

Datum: Rijeka, 1. kolovoza 2022.

Kolegij: Komunikacijske vještine

Voditelj: doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, dipl. psih. – prof.

e-mail voditelja: aleksandras@uniri.hr

Katedra: Katedra za temeljne medicinske znanosti

Studij: Sveučilišni diplomski studiji - Primaljstvo

Godina studija: 1

Akadska godina: 2022./2023.

IZVEDBENI NASTAVNI PLAN

Podaci o kolegiju (kratak opis kolegija, opće upute, gdje se i u kojem obliku organizira nastava, potreban pribor, upute o pohađanju i pripremi za nastavu, obveze studenata i sl.):

Kolegij Komunikacijske vještine obvezni je kolegij na 1. (prvoj) godini diplomskog studija Primaljstvo i sastoji se od 15 sati predavanja i 10 sati seminara (2,5 ECTS). Kolegij se izvodi u prostorijama Fakulteta zdravstvenih studija.

Cilj kolegija je usvajanje osnovnih i specifičnih znanja i vještina povezanih s interpersonalnom komunikacijom, razvijanje komunikacijskih vještina te općih i profesionalnih kompetencija potrebnih za procese kvalitetne komunikacije u okruženju zdravstvenog sektora, uz naglasak na sestринство i primaljstvo. Komunikacija u medicini je sve prepoznatija kao jedan od instrumenata prevencije, detekcije i terapije bolesti te unapređenja zdravlja. Suvremene tehnologije i njihova primjena u medicini modificiraju i moderiraju informacije, njihov tijek i prijenos na način da njihov konačni ishod može biti i suprotan željenim efektima. Stoga se u ovom kolegiju posebno naglašavaju one strategije i vještine koje za cilj imaju kvalitetniju komunikaciju zdravstveni radnik - bolesnik/korisnik usluge, komunikacija u zdravstvenom timu i drugim za zdravstvo specifičnim populacijama. Cilj je upoznati studente s pojedinim segmentima komunikacije, komunikacijom sa specifičnim populacijama, od pacijenata, obitelji, zdravstvenog tima, do javne komunikacije, komunikacijom u posebnim okolnostima, kriznim situacijama te etičkim pitanjima povezanim sa komunikacijom u zdravstvenom sektoru.

Popis obvezne ispitne literature:

1. Sully P, Dallas J. (2010) Communication skills for nursing and midwifery.
2. Lučanin D i Despot Lučanin J, Komunikacijske vještine u zdravstvu. Jastrebarsko : Naklada slap, 2010
3. Đorđević V, Braš M, Miličić D (ur) Person in medicine and healthcare. From bedside to community. Zagreb : Medicinska naklada. 2012
4. Štifanić M. Komunikacija liječnik – pacijent. Uvod u medicine usmjerenu osobi. Rijeka : Hrvatski pokret za prava pacijenata. 2012
5. Knapp ML, Hall JA. Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji. Jastrebarsko : Naklada slap. 2010

Popis dopunske literature:

1. Šegota, I. i sur. (2010) Gluhi i znakovno medicinsko nazivlje. Kako komunicirati s gluhim pacijentom. Zagreb : Medicinska naklada
2. Klain E., Gregurek R. i sur. (2007) Grupna psihoterapija za medicinske sestre i tehničare. Zagreb : Medicinska naklada
3. Šendula-Jengić, V (2009). Unaprjeđenje kvalitete rada u domovima za stare i nemoćne. Rab: Psihijatrijska bolnica Rab.
4. Trenholm S, Jensen A. Interpersonal Communication. (Sixth ed.) New York-Oxford : Oxford University Press, 2008

Nastavni plan:

Popis predavanja (s naslovima i pojašnjenjem):

P1. Značaj komunikacije u zdravstvenoj djelatnosti – uvodno predavanje

Ishod učenja: opisati koncept komunikacije i komunikacijskih vještina, objasniti značaj razvijanja specifičnih komunikacijskih vještina te njihovu ulogu u moderiranju i ishodu interpersonalne komunikacije. Navesti modalitete komunikacije, navesti pokazatelje utjecaja komunikacije u zdravstvenoj djelatnosti, identificirati razine i smjerove odvijanja komunikacije.

P2. Empatija i emocije u komunikaciji

Ishod učenja: definirati pojam empatije, razlikovati empatiju od suosjećanja, dati primjere empatije, objasniti njezin značaj u kontekstu komunikacije u zdravstvu te općenito u izgradnji međuljudskih odnosa. Objasniti pojmove emocionalne inteligencije i kompetencije, navesti modalitete iznošenja emocionalnih informacija u interpersonalnoj komunikaciji i objasniti učinke koje različite vrste emocija imaju na tijek i ishod interpersonalne komunikacije.

P3. Asertivnost, pregovaranje i persuazija

Ishod učenja: objasniti pojam i dati primjere asertivnog ponašanja. Argumentirati učinke asertivnog ponašanja u komunikacijskom procesu u usporedbi s pasivnim ili agresivnim ponašanjem. Dati primjere primjene elemenata persuazije i pregovaranja u glumljenim interpersonalnim komunikacijama. Analizirati i detektirati neverbalne i verbalne signale gore navedenih ponašanja sugovornika.

P4. Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama

Ishod učenja: Upoznati se s osobitostima komunikacije s osobama sa senzornim, kognitivnim i psihičkim teškoćama, te osobama sa smanjenim komunikacijskim sposobnostima uslijed stresa, krizne situacije, drugog emocionalnog distresa te s agresivnim osobama. Razlikovati karakteristike vulnerabilnih skupina i prepoznati specifičnosti koje su važne za komunikacijski proces u svakoj od pojedinih skupina, a to mogu biti primjerice: osobe s invaliditetom, osobe s mentalnom retardacijom, azilanti, izbjeglice ili prognanici, socijalno ugroženi, ovisnici i dr.

P5. Komunikacija u teškim i kriznim situacijama

Ishod učenja: Prepoznati obilježja krizne situacije, razlikovati tipove kriznih situacija i primijeniti adekvatne modalitete i način komuniciranja s obzirom na specifične okolnosti. Objasniti pojam i dati primjer deeskalacijskih tehnika. Upoznati se sa značajkama i načinima informiranja vodeći računa o tome koje informacije pojedinci ili grupe trebaju dobiti, na koji način ih prenijeti, kojim vokabularom, itd.

P6. Terapijska komunikacija

Ishod učenja: objasniti procese u kojima terapeut svjesno, kroz verbalnu i neverbalnu komunikaciju, pokušava terapijski utjecati na pacijenta, opisati komunikacijske pristupe koji mogu imati negativan učinak na terapijski proces, dati primjere poželjne i nepoželjne terapijske komunikacije.

P7. Slušanje, refleksija i samorazotkrivanje

Ishod učenja: Navesti i dati primjere različitih vrsta slušanja te njihovu ulogu i moguće učinke. Objasniti pojmove refleksije i samorazotkrivanja te navesti njihove vrste i funkcije u komunikacijskom procesu. Prepoznati navedene tehnike u primjerima.

P8. Subjektivnost u komunikaciji

Ishod učenja: Upoznati se s procesima percepcije na razini emocija, motivacije i kognicije. Upoznati se s procesima interpersonalne percepcije uključujući procjenu situacije, osobe, međuljudskih odnosa i interpretaciju ponašanja. Upoznati se s konceptima subjektivnosti, kulturološke i sociološke determiniranosti te utjecajem istih na formiranje stavova, predrasuda, stereotipa i drugih elemenata koji predeterminiraju percepciju interpersonalnog konteksta te time i komunikacijski tijek.

P9. Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja

Ishod učenja: Upoznati se s načelima etične komunikacije s naglaskom na interpersonalnu komunikaciju u različitim okruženjima i s osobama različite kulturalne ili subkulturalne pripadnosti. Znati ispravno procijeniti osjetljivost podataka i upravljati podacima uz poštivanje ljudskih prava i zaštitu digniteta.

P10. Komunikacija u grupi i timu

Ishod učenja: Upoznati se sa specifičnostima psiholoških i komunikacijskih procesa u manjim ili većim grupama, unutar grupa i među dvije ili više različitih grupa u različitim kontekstima (organizacijskom, institucijskom, javnom prostoru...).

P11. Osjetljive teme i loše vijesti

Ishod učenja: Opisati proces priopćavanja loših vijesti. Objasniti što je SPIKES protokol. Obrazložiti elemente navedenog protokola.

P12. Psihička stanja i poremećaji povezani uz trudnoću i postpartalni period – komunikacijski aspekti

Ishod učenja: Nabrojati psihička stanja povezana uz trudnoću i postpartalni period koja utječu na komunikacijski tijek i potrebe prilagodbe komunikacijskih protokola i modaliteta. Opisati najznačajnije preporuke komunikacije s osobama u specifičnim psihičkim stanjima.

P13. Komunikacija s obitelji i bližnjima

Ishod učenja: Navesti različite oblike obitelji i njihove funkcije i specifičnosti. Navesti oblike i objasniti značenje obiteljskog nasilja i njegovo prepoznavanje, te navesti moguće intervencije. Ilustrirati adekvatnu komunikaciju u različitim situacijama.

P14. Komunikacija u situacijama gubitka i žalosti

Ishod učenja: Opisati karakteristike procesa žalovanja. Navesti i obrazložiti najznačajnije preporuke komunikacije s osobama u specifičnim psihičkim stanjima.

P15. Pismena komunikacija i tehnički potpomognuta komunikacija (telefon, e-komunikacija) u zdravstvenoj djelatnosti

Ishod učenja: Primijeniti vještine pismenog obraćanja u različitim kontekstima (profesionalni, privatni, za javnost...) te vještine prezentacije stručnih sadržaja, kako u formi tako i prilagodbi ciljanoj publici. Opisati značajke komunikacije s javnošću i medijima te s kulturom komuniciranja putem elektroničkih medija u zdravstvenoj djelatnosti. Analizirati i debatirati o različitim primjerima iz prakse i javnog života.

Popis seminara s pojašnjenjem:

Seminari i seminarske diskusije se temelje na dostupnim recentnim stručnim i znanstvenim člancima koji obrađuju različite teme vezane za komunikaciju u kontekstu primaljstva ili sestrinstva, kao na primjer: žalovanje, religija i kultura, interprofesionalna komunikacija, sumnja na obiteljsko nasilje, terapijsko savjetovanje, postpartalna depresija, i druge relevantne teme. Literaturu odabire voditelj kolegija i distribuira studentima po početku nastave.

Popis vježbi s pojašnjenjem:

/

Obveze studenata:

Studenti su obvezni redovito pohađati predavanja i seminare.

Ispit (način polaganja ispita, opis pisanog/usmenog/praktičnog dijela ispita, način bodovanja, kriterij ocjenjivanja):

ECTS bodovni sustav ocjenjivanja:

Ocjenjivanje studenata provodi se prema važećem **Pravilniku o studijima Sveučilišta u Rijeci i važećim aktima Fakulteta zdravstvenih studija**. Ocjenjivanje studenata vrši se primjenom ECTS (A-F) i broječnog sustava (1-5). Rad studenata vrednovat će se i ocjenjivati tijekom izvođenja nastave, te na završnom ispitu. Od ukupno **100 bodova**, tijekom nastave student može ostvariti **50 bodova**, a na završnom ispitu **50 bodova**.

Ocjenske bodove student stječe aktivnim sudjelovanjem u nastavi, izvršavanjem postavljenih zadataka i izlaskom na ispit na sljedeći način:

- prisutnost (max. 5 bodova)
- seminarski rad (max. 45 bodova)
- završni ispit (max. 50 bodova)

Završni ispit se sastoji od usmenog izlaganja zadanog seminara. Elementi koji se ocjenjuju su: točnost, jasnoća i razumijevanje obrađene teme, način izlaganja i primjerenost komunikacije, pridržavanje vremena, struktura prezentacije.

Studenti koji su tijekom nastave ostvarili

- manje od 25 (0-49,9%) ocjenskih bodova ocjenjuju se ocjenom F (neuspješan), ne mogu steći ECTS bodove i moraju ponovo upisati predmet,
- 25 (50%) i više ocjenskih bodova, mogu pristupiti završnom ispitu.

Konačna ocjena dobiva se temeljem zbroja ukupno ostvarene ECTS ocjene tijekom nastave i na završnom ispitu:

90 - 100%	5 (izvrstan)	A
75 - 89,9%	4 (vrlo dobar)	B
60 - 74,9%	3 (dobar)	C
50 - 59,9%	2 (dovoljan)	D
0 - 49,9%	1 (nedovoljan)	F

Mogućnost izvođenja nastave na stranom jeziku:

Postoji mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku.

Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:

Broj mogućih izostanaka je 30% od ukupnog broja sati nastave.
Remecenje nastave mobitelom i ulascima-izlascima nije dopušteno.
Tolerira se kašnjenje od 5 minuta.

SATNICA IZVOĐENJA NASTAVE (za akademsku 2022./2023. godinu)

Raspored nastave

Datum	Predavanja (vrijeme i mjesto)	Seminari (vrijeme i mjesto)	Vježbe (vrijeme i mjesto)	Nastavnik
24.11.2022.	P1- P7 14:00-19:00 Z2			dr. sc. Aleksandra Stevanović
25.11.2022.	P8- P15 08:00-13:00 Inform. učionica			dr. sc. Aleksandra Stevanović
09.12.2022.		S1- S5 13:00-17:00 Inform. učionica		dr. sc. Aleksandra Stevanović
10.12.2022.		S6- S10 12:00-16:00 Z5		dr. sc. Aleksandra Stevanović

Popis predavanja, seminara i vježbi:

P	PREDAVANJA (tema predavanja)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
P1	Značaj komunikacije u zdravstvenoj djelatnosti – uvodno predavanje	1	Z2
P2	Empatija i emocije u komunikaciji	1	Z2
P3	Asertivnost, pregovaranje i persuazija	1	Z2
P4	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama	1	Z2
P5	Komunikacija u teškim i kriznim situacijama	1	Z2
P6	Terapijska komunikacija	1	Z2
P7	Slušanje, refleksija i samorazotkrivanje	1	Z2
P8	Subjektivnost u komunikaciji	1	Inform. učionica
P9	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	Inform. učionica
P10	Komunikacija u grupi i timu	1	Inform. učionica
P11	Osjetljive teme i loše vijesti	1	Inform. učionica
P12	Psihička stanja i poremećaji povezani uz trudnoću i postpartalni period – komunikacijski aspekti	1	Inform. učionica
P13	Komunikacija s obitelji i bližnjima	1	Inform. učionica
P14	Komunikacija u situacijama gubitka i žalosti	1	Inform. učionica
P15	Pismena komunikacija i tehnički potpomognuta komunikacija (telefon, e-komunikacija) u zdravstvenoj djelatnosti	1	Inform. učionica
	Ukupan broj sati predavanja	15	

S	SEMINARI (tema seminara)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
S1	Terapijska komunikacija	1	Inform. učionica
S2	Žalovanje i komunikacija	1	Inform. učionica
S3	Priopćavanje teških vijesti	1	Inform. učionica
S4	Terapijsko savjetovanje	1	Inform. učionica
S5	Sumnja na obiteljsko nasilje	1	Inform. učionica
S6	Interprofesionalna komunikacija	1	Z5
S7	Postpartalna depresija	1	Z5
S8	Komunikacija s osobama s komunikacijskim oštećenjima	1	Z5
S9	Komunikacija u postnatalnoj njezi	1	Z5
S10	Interkulturalna komunikacija	1	Z5
	Ukupan broj sati seminara	10	

V	VJEŽBE (tema vježbe)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
	Ukupan broj sati vježbi		

	ISPITNI TERMINI (završni ispit)
1.	
2.	
3.	
4.	