

**Datum:** Rijeka, 29. srpnja 2022.

**Kolegij:** Komunikacijske vještine i rad u grupi

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

**e-mail voditelja:** aleksandras@uniri.hr

**Katedra:** Katedra za temeljne medicinske znanosti

**Studij:** Preddiplomski stručni studiji - Primaljstvo izvanredni

**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 i rad u grupi je obvezni kolegij na 1. (prvoj) godini Stručnog studija Primaljstvo i sastoji se od 15 sati predavanja i 30 sati vježbi. Ukupno 45 sati (2 ECTS). Kolegij se izvodi u prostorijama Fakulteta zdravstvenih studija.

Cilj kolegija je usvajanje osnovnih znanja i vještina povezanih s interpersonalnom komunikacijom, razvijanje znanja i vještina te općih i profesionalnih kompetencija potrebnih za procese kvalitetne komunikacije u okruženju zdravstvenog sektora, a s naglaskom na situacije i populaciju s kojom se u svojem radu susreću primalje. Komunikacija je u medicini sve prepoznatija kao jedan od značajnih 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 primalja – pacijentica/partner/član obitelji, komunikacija u zdravstvenom timu i drugim za zdravstvo, osobito primaljstvo, specifičnim populacijama. Cilj je upoznati studente s pojedinim segmentima komunikacije, komunikacijom sa specifičnim populacijama, od pacijenata do zdravstvenog tima, etičkim i drugim pitanjima povezanim s komunikacijom.

Izvođenje nastave:

Nastava se izvodi u obliku predavanja i vježbi. Na kraju nastave održat će se pismeni završni ispit. Izvršavanjem svih nastavnih aktivnosti te polaganjem završnog ispita student stječe 2 ECTS boda.

**Popis obvezne ispitne literature:**

1. Lučanin D i Despot Lučanin J, Komunikacijske vještine u zdravstvu. Jastrebarsko: Naklada slap, 2010
2. Đorđević V, Braš M, Miličić D (ur) Person in medicine and healthcare. From bedside to community. Zagreb : Medicinska naklada. 2012
3. Štifanić M. Komunikacija liječnik – pacijent. Uvod u medicinu usmjerenu osobi. Rijeka: Hrvatski pokret za prava pacijenata. 2012
4. 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-Jengiđ, 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. V1.

Komunikacijske vještine – 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, razložiti značaj komunikacijskih vještina u zdravstvenoj djelatnosti, navesti primjere dobre ili loše komunikacije u odnosu primalja – pacijentica / član obitelji / član zdravstvenog tima.

P2. V2.

Verbalna i neverbalna komunikacija

Ishod učenja: opisati modalitete verbalne komunikacije, objasniti denotativno i konotativno značenje, definirati osnove semantike, objasniti osnovne značajke verbalne komunikacije u različitim društvenim kontekstima. Navesti modalitete neverbalne komunikacije: geste, postura tijela, facijalna ekspresija, prozodija i dr. te objasniti njihov odnos s verbalnom komunikacijom i funkciju u komunikacijskom procesu. Dati primjere utjecaja društvene i fizičke okoline na ljudsku komunikaciju. Demonstrirati situacije kongruentnog i nekongruentnog odnosa verbalne i neverbalne komunikacije. Upotrijebiti različite načine verbalne i neverbalne ekspresije u različitim zadanim i/ili osobno kreiranim odglumljenim situacijama specifičnima za radno mjesto primalje.

P3. V3.

#### Interpretacijska kompetencija

Ishod učenja: objasniti ulogu percepcije u kontekstu interpersonalne komunikacije na razini emocija, motivacije i kognicije. Navesti procese interpersonalne percepcije uključujući procjenu situacije, osobe, međuljudskih odnosa i interpretaciju ponašanja. Razlikovati koncepte subjektivnosti, kulturološke i sociološke determiniranosti te objasniti utjecaj istih na formiranje stavova, predrasuda, stereotipa i drugih elemenata koji predeterminiraju percepciju interpersonalnog konteksta te time i komunikacijski tijek. Analizirati i diskutirati o relevantnim zadanim primjerima, te prepoznati primjere utjecaja procesa interpretacije u interpersonalnoj komunikaciji iz vlastitog iskustva, kao i u zadanim primjerima u kontekstu odnosa između primalje i pacijentice, njegovih bližnjih ili između članova zdravstvenog tima.

P4. V4.

#### Emocije i komunikacija

Ishod učenja: objasniti značaj interpersonalne i intrapersonalne komunikacije, objasniti pojmove emocionalne kompetencije, objasniti i demonstrirati razlike personalne, socijalne i profesionalne komunikacijske kompetencije, objasniti različite načine obrade emocionalnih informacija (empatija, sućut..), navesti modalitete iznošenja emocionalnih informacija u interpersonalnoj komunikaciji i objasniti učinke koje različite vrste emocija imaju na tijek i ishod interpersonalne komunikacije. Analizirati primjere komunikacije primalja – pacijentica/član obitelji/član zdravstvenog tima, identificirati razloge njihove uspješne ili neuspješne komunikacije te isto argumentirati iz aspekta emocija.

P5. V5.

#### Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja

Ishod učenja: objasniti načela etične komunikacije u odnosu primalja – pacijentica/član obitelji s naglaskom na interpersonalnu komunikaciju u različitim okruženjima i s osobama različite kulturalne ili subkulturalne pripadnosti. Procijeniti osjetljivost podataka i objasniti upravljanje podacima uz poštivanje ljudskih prava i zaštitu digniteta. Na zadanim primjerima identificirati elemente (ne)etične komunikacije medicinske sestre prema pacijentici. Diskutirati o situacijskim i komunikacijskim primjerima interkulturalne komunikacije između primalje i pacijentice. Analizirati zadane primjere iz prakse.

P6. V6.

#### Slušanje

Ishod učenja: opisati i objasniti koncept aktivnog slušanja. Navesti ciljeve aktivnog slušanja (npr. prikupljanje informacija, dobivanje uputa, razumijevanje drugih, rješavanje problema, pokazivanje zanimanja za sugovornika, dekodiranje poruka...) u kontekstu komunikacije između primalje i pacijentice/člana obitelji. Navesti i opisati tehnike aktivnog slušanja, demonstrirati situacije aktivnog slušanja na zadanim primjerima u komunikaciji primalje s pacijenticom/članom obitelji/članom zdravstvenog tima. Primijeniti elemente aktivnog slušanja

u glumljenim situacijama. Analizirati primjere iz prakse.

P7. V7.

#### Terapijska komunikacija

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

P8. V8.

#### Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji

Ishod učenja: navesti posebnosti komunikacije primalje s pacijenticama koje boluju od teških ili terminalnih bolesti i članovima njihovih obitelji te objasniti kako postupati s povjerljivim podacima o bolesnici.

P9. V9.

#### Značenje empatije u zdravstvu

Ishod učenja: definirati pojam empatije, objasniti njezin značaj u izgradnji međuljudskih odnosa te osobito u kontekstu komunikacije u zdravstvu, napose u odnosu primalja – pacijentica. Razlikovati empatiju od suosjećanja, prepoznati elemente empatične komunikacije, dati primjere empatije, demonstrirati empatičnu komunikaciju u glumljenim primjerima. Analizirati i diskutirati o primjerima komunikacije u odnosu primalja – pacijentica/član obitelji.

P10. V10.

#### Komunikacija i dob

Ishod učenja: objasniti specifičnosti komunikacije s djecom, adolescentima i starijom populacijom s naglaskom komunikacije između primalje i pacijentice, dati primjere ispravne komunikacije s djecom u različitim razvojnim fazama, adolescentima i starijim osobama. Demonstrirati na glumljenim primjerima prema zadanim naputcima.

P11. V11.

#### Disfunkcionalna komunikacija i konflikt

Ishod učenja: navesti moguće uzroke disfunkcionalne komunikacije, objasniti koncept konflikta, navesti i opisati vrste i najčešće uzroke sukoba, navesti pozitivne i negativne aspekte konflikta te razložiti zašto su pozitivni, odnosno negativni, navesti i opisati tipične oblike ponašanja u konfliktu te stilove rješavanja sukoba s obzirom na razinu brige za sebe i za druge. Analizirati zadane primjere komunikacije primalja – pacijentica u različitim kliničkim okruženjima, identificirati ključne elemente, odnosno uzroke konflikta.

P12. V12.

Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti

Ishod učenja: objasniti osobitosti 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. Navesti primjere poželjne i nepoželjne komunikacije s navedenim populacijama. Analizirati primjere iz prakse i debatirati o zadanim primjerima.

P13. V13.

Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu

Ishod učenja: navesti i opisati najčešće probleme komunikacije u institucionalnim uvjetima u interpersonalnim odnosima primalje i pacijentice, člana obitelji ili člana zdravstvenog tima, osobito u uvjetima hospitalizacije te specifičnom i osjetljivom položaju u kojem se nalazi pacijentica odnosno korisnik usluga institucije. Definirati načine komunikacije u zdravstvenom timu, identificirati značajke hijerarhijskih odnosa te njihovog utjecaja na komunikaciju, navesti pretpostavke za kvalitetnu komunikaciju u timu i uspješan timski rad. Navesti osnove organizacijske strukture te kulture komuniciranja u organizaciji. Prikazati primjere iz vlastitog iskustva te ih analizirati.

P14. V14.

Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti

Ishod učenja: Primijeniti vještine pismenog obraćanja u različitim kontekstima (profesionalni, privatni, za javnost...) osobito onima koji su relevantni za radno mjesto primalje. Prikazati 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.

P15. V15.

Komunikacija u kriznim situacijama

Ishod učenja: Prepoznati obilježja krizne situacije i primijeniti adekvatne modalitete i način komuniciranja s obzirom na specifične okolnosti i ulogu primalje u komunikacijskom procesu. Navesti i opisati značajke i načine informiranja vodeći računa o tome koje informacije pojedinci ili grupe trebaju dobiti, na koji način ih prenijeti, kojim vokabularom, itd.

## Popis seminara s pojašnjenjem:

Unesite tražene podatke

## Popis vježbi s pojašnjenjem:

Vježbe su tematski povezane s predavanjima te su istih naslova. Cilj svih vježbi jest usvajanje te praktična primjena usvojenog znanja izloženog u predavanjima. Cilj je također da studenti znaju navesti i objasniti predstavljene koncepte kao i njihovo značenje u procesu komunikacije.

## Obveze studenata:

Studenti su obvezni redovito pohađati predavanja i vježbe i aktivno sudjelovati na vježbama.

## 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 te u skladu s pravnim aktima Fakulteta zdravstvenih studija.

**Ocjenske bodove student stječe tijekom nastave (50%) i na pismenom ispitu (50%) i to na sljedeći način:**

- a) pohađanje nastave (do 5% ocjenskih bodova)
- b) aktivnost (10%) i primjena znanja na vježbama (do 35% ocjenskih bodova)
- c) pismeni ispit (do 50% ocjenskih bodova)

#### **a) Pohađanje nastave (do 5% ocjenskih bodova)**

Nazočnost na predavanjima i vježbama je obvezna, a student može izostati s **30% nastave isključivo zbog zdravstvenih razloga** što opravdava liječničkom ispričnicom.

Ukoliko student opravdano ili neopravdano izostane s **više od 30% nastave** ne može nastaviti praćenje kolegija te gubi mogućnost izlaska na završni ispit. Time je prikupio 0% ocjenskih bodova i ocijenjen je ocjenom F. Pohađanje nastave (predavanja i vježbe) boduje se na sljedeći način:

<b>Ocjena (% neopravdani izostanci)</b>	<b>% ocjenski bodovi</b>
5 (0%)	<b>5</b>
4 (do 10%)	<b>4</b>
3 (do 20%)	<b>3</b>
2 (do 30%)	<b>2</b>
1 (više od 30%)	<b>0</b>

#### **b) Aktivnost i primjena znanja na vježbama**

Elementi koji se ocjenjuju na vježbama su rad u timu, inicijativa i interes, pravodobnost i redovitost dolaženja na vježbe, primjena usvojenog znanja, te vještine i kompetencije studenta. Za aktivnost student ostvariti najviše 10, a za primjenu znanja najviše 35 ocjenskih bodova.

Svaka vještina s popisa nosi jednak broj bodova. Studenti koji ne pokazuju dostatno znanje i aktivnost, neće ostvariti bodove.

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 pismenom ispitu.

### c) Pismeni ispit

Pismeni ispit se sastoji od pitanja s višestrukim izborom, nadopunjavanjem i esejskih pitanja. Ispitni prag na završnom ispitu je 50% uspješno riješenog ispita. Ocjenski bodovi se dodjeljuju u odnosu na postotak, od 25 bodova za 50% do 50 bodova za 100% uspješnosti.

Ocjenjivanje studenata na temelju konačnog uspjeha obavlja se kako slijedi::

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
2. 2. 2023.	P1, P2, P3 14:00-16:30 Z2		V1, V2 16:45-19:00 Z2	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
3. 2. 2023.	P4, P5, P6 14:00-16:30 Z2		V3, V4 16:45-19:00 Z2	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
22. 2. 2023.	P7, P8, P9 14:00-16:30 Z1		V5, V6 16:45-19:00 Z1	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
13. 3. 2023.	P10, P11, P12 14:00-16:30 Z1		V7, V8 16:45-19:00 Z1	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
14. 3. 2023.	P13, P14, P15 14:00-16:30 Z1		V9, V10 16:45 - 19:00 Z1	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
15. 3. 2023.			V11, V12, V13, V14, V15 14:00 – 19:00 Z1	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović



**Popis predavanja, seminara i vježbi:**

<b>P</b>	<b>PREDAVANJA (tema predavanja)</b>	<b>Broj sati nastave</b>	<b>Mjesto održavanja</b>
p1	Komunikacijske vještine – uvodno predavanje	1	Z1
p2	Verbalna i neverbalna komunikacija	1	Z1
p3	Interpretacijska kompetencija	1	Z1
p4	Emocije i komunikacija	1	Z1
P5	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	Z1
p6	Slušanje	1	Z1
p7	Terapijska komunikacija	1	Z1
P8	Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji	1	Z1
p9	Značenje empatije u zdravstvu	1	Z1
P10	Komunikacija i dob	1	Z1
P11	Disfunkcionalna komunikacija i konflikt	1	Z1
P12	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti	1	Z1
P13	Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu	1	Z1
P14	Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti	1	Z1
P15	Komunikacija u kriznim situacijama	1	Z1
<b>Ukupan broj sati predavanja</b>		<b>15</b>	

<b>S</b>	<b>SEMINARI (tema seminara)</b>	<b>Broj sati nastave</b>	<b>Mjesto održavanja</b>
<b>Ukupan broj sati seminara</b>			

V	VJEŽBE (tema vježbe)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
V1	Komunikacijske vještine – uvodno predavanje	2	Z1
V2	Verbalna i neverbalna komunikacija	2	Z1
V3	Interpretacijska kompetencija	2	Z1
V4	Emocije i komunikacija	2	Z1
V5	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	2	Z1
V6	Slušanje	2	Z1
V7	Terapijska komunikacija	2	Z1
V8	Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji	2	Z1
V9	Značenje empatije u zdravstvu	2	Z1
V10	Komunikacija i dob	2	Z1
V11	Disfunkcionalna komunikacija i konflikt	2	Z1
V12	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti	2	Z1
V13	Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu	2	Z1
V14	Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti	2	Z1
V15	Komunikacija u kriznim situacijama	2	Z1
<b>Ukupan broj sati vježbi</b>		<b>30</b>	

ISPITNI TERMINI (završni ispit)	
1.	26. 5. 2023.
2.	16. 6. 2023.
3.	30. 6. 2023.
4.	16. 9. 2023.