

**Datum:** Rijeka, 30. srpnja 2022.

**Kolegij:** Komunikacijske vještine

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

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

**Katedra:** Katedra za temeljne medicinske znanosti

**Studij:** Preddiplomski stručni studiji - Radiološka tehnologija redovni

**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 je obvezni kolegij na 1. (prvoj) godini Stručnog studija Radiološka tehnologija i sastoji se od 10 sati predavanja i 10 sati vježbi. Ukupno 20 sati (1 ECTS). Kolegij se izvodi u prostorijama Fakulteta zdravstvenih studija.

Cilj kolegija je usvajanje osnovnih znanja i vještina povezanih s interpersonalnom komunikacijom, razvijanje znanja vještina te općih i profesionalnih kompetencija potrebnih za procese kvalitetne komunikacije u okruženju zdravstvenog sektora, napose u onom specifičnom za zvanje i radno mjesto radiološkog tehničara. Komunikacija u medicini je prepoznata 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 radiološki tehničar - bolesnik/korisnik usluge, član zdravstvenog tima i s drugim za zdravstvo specifičnim populacijama. Cilj je upoznati studente s pojedinim segmentima komunikacije, komunikacijom sa specifičnim populacijama, od pacijenata do zdravstvenog tima te etičkim 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 1 ECTS bod.

## 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 radiološki tehničar – pacijent / korisnik usluge / 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 radiološkog tehničara.

#### P3. V3.

##### 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 radiološki tehničar – pacijent/član obitelji/član zdravstvenog tima, identificirati razloge njihove uspješne ili neuspješne komunikacije te isto argumentirati iz aspekta emocija.

P4. V4.

Terapijska komunikacija

Ishod učenja: objasniti procese u kojima radiološki tehničar 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.

P5. V5.

Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji

Ishod učenja: navesti posebnosti komunikacije radiološkog tehničara s teškim bolesnicima i članovima njihovih obitelji te objasniti kako postupati s povjerljivim podacima o bolesniku.

P6. V6.

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 radiološki tehničar – pacijent. 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 radiološki tehničar – pacijent/član obitelji.

P7. V7.

Komunikacija i dob

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

P8. V8.

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.

P9. V9.

Komunikacija u zdravstvenom timu

Ishod učenja: navesti i opisati najčešće probleme komunikacije u institucionalnim uvjetima u interpersonalnim odnosima radiološkog tehničara i pacijenta, člana obitelji ili člana zdravstvenog tima, osobito u uvjetima hospitalizacije te specifičnom i osjetljivom položaju u kojem se nalazi pacijent 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.

P10. V10.

Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja

Ishod učenja: objasniti načela etične komunikacije u odnosu radiološki tehničar – pacijent/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 pacijentu. Diskutirati o situacijskim i komunikacijskim primjerima interkulturalne komunikacije između radiološkog tehničara i pacijenta. Analizirati zadane primjere iz prakse.

**Popis seminara s pojašnjenjem:**

/

**Popis vježbi s pojašnjenjem:**

Vježbe su tematski povezane s predavanjima te su istih naslova. Cilj svih vježbi jest usvajanje te praktična primjena usvojenog znanja temeljem predavanja. 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:

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

### 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 može ostvariti najviše 10, a za primjenu znanja najviše 35 ocjenskih 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.  
 Remeeenje 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
23.11.2022.	12:00-15:00 P1, P2, P3 Z4			doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
1.12.2022.	12:00-14:00 P4, P5 Z2			doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
2.12.2022.	11:00-13:00 P6, P7 Z2			doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
8.12.2022.	12:00-15:00 P8, P9, P10 Z2			doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
9.12.2022.			10:00-13:00 V1, V2 Z2	doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
14.12.2022.			10:00-12:00 V3, V4 Z2	doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
16.12.2022.			11:00-13:00 V5, V6 Z2	doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
20.12.2022.			08:00-10:00 V7, V8 Z2	doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović
10.01.2022.			10:00-12:00 V9, V10 Z2	doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović

## Popis predavanja, seminara i vježbi:

P	PREDAVANJA (tema predavanja)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
P1	Komunikacijske vještine – uvodno predavanje	1	Z4
P2	Verbalna i neverbalna komunikacija	1	Z2
P3	Emocije i komunikacija	1	Z2
P4	Terapijska komunikacija	1	Z2
P5	Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnikom	1	Z2
P6	Značenje empatije u zdravstvu	1	Z2
P7	Komunikacija i dob	1	Z2
P8	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti	1	Z2
P9	Komunikacija u zdravstvenom timu	1	Z2
P10	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	Z2
<b>Ukupan broj sati predavanja</b>		<b>10</b>	

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

V	VJEŽBE (tema vježbe)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
V1	Komunikacijske vještine – uvodno predavanje	1	Z2
V2	Verbalna i neverbalna komunikacija	1	Z2
V3	Emocije i komunikacija	1	Z2
V4	Terapijska komunikacija	1	Z2
V5	Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnikom	1	Z2

V6	Značenje empatije u zdravstvu	1	Z2
V7	Komunikacija i dob	1	Z2
V8	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti	1	Z2
V9	Komunikacija u zdravstvenom timu	1	Z2
V10	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	Z2
<b>Ukupan broj sati vježbi</b>		<b>10</b>	

<b>ISPITNI TERMINI (završni ispit)</b>	
1.	3. 2. 2023.
2.	23. 2. 2023.
3.	23. 3. 2023.
4.	