

Datum: Rijeka, 22. srpnja 2022.

Kolegij: Komunikacijske vještine

Voditelj: nasl. izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas

Katedra: Katedra za temeljne medicinske znanosti

Studij: Preddiplomski stručni studiji - Sestrinstvo 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 je obvezni kolegij na drugoj godini stručnog studija sestrinstva i sastoji se od 15 sati predavanja i 15 sati vježbi, ukupno 30 sati (2 ECTS). Kolegij se izvodi u zgradi Veleučilišta u Karlovcu.

Cilj kolegija je upoznavanje studenata s osnovnim načelima, vrstama i oblicima ljudske komunikacije, ali i specifičnostima komunikacije u zdravstvenom sustavu, kao i posebnostima komunikacije s pacijentima, članovima obitelji, ali i kolegama, te podređenima i nadređenima. Cilj programa je usvojiti znanja o komunikaciji, kao i steći vještine komuniciranja u svakodnevnim kliničkim situacijama. Poseban cilj kolegija jest usvojiti vještine komuniciranja u zahtjevnim situacijama.

Student će biti osposobljen prepoznati način komuniciranja pacijenta ili drugih sudionika u pružanju zdravstvene skrbi (kolega, liječnika, psihologa, stručnih suradnika). Student će razumjeti specifične intervencije u komunikacijskom procesu (npr. tehnike deeskalacije sukoba) i osnovne tehnike savjetovanja, u cilju poboljšanja kvalitete zdravstvene skrbi. Student će se upoznati s važnosti pravilne i primjerene komunikacije u sustavu zdravstva.

Student će steći vještine uspješne poslovne (zdravstvene) komunikacije s pacijentima i kolegama.

Nastava je koncipirana kroz predavanja o pojedinim aspektima komunikacije i komunikacijskih vještina, kao i kroz vježbe u kojima će se uvježbavati potrebne vještine komuniciranja u svakodnevnim situacijama (npr. situacije prijema pacijenta, žalbe pacijenta), kao i teškim komunikacijskim situacijama (npr. komunikacija s pacijentima s poremećajima ličnosti).

U kolegiju je posebno važno steći vještine komunikacije, ali i povezati ove vještine s etičkim pristupom pacijentu.

Popis obvezne ispitne literature:

Donald C. Pennington: Osnove socijalne psihologije, Naklada Slap, Jastrebarsko 1996.

Popis dopunske literature:

Judith A. Hall, Mark L. Knapp. Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji, Naklada Slap, Jastrebarsko
Danijel Buljan. Konzultativno-suradna psihijatrija, Naklada Slap, Jastrebarsko

Nastavni plan:

Popis predavanja (s naslovima i pojašnjenjem):

1. Uvod u komunikaciju
Ishodi učenja: upoznati se s definicijom pojma komunikacije, vrstama i načelima komunikacije
2. Verbalna i neverbalna komunikacija
Ishodi učenja: upoznati se s razlikama i sličnostima u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji; steći vještine prepoznavanja razlike između ovih vrsta komunikacije
3. Tehnike aktivnog slušanja
Ishodi učenja: prepoznati značenje slušanja u komunikaciji i upoznati se s tehnikama aktivnoga slušanja
4. Privatna i poslovna komunikacija
Ishodi učenja: upoznati se s razlikama privatne i poslovne komunikacije; steći vještine poslovne poslovnog komuniciranja
5. Transfer i kontratransfer
Ishodi učenja: upoznati se s pojmovima transfera i kontratransfera; prepoznati značenje transfera za komunikaciju
6. Tehnike rješavanja prigovora
Ishodi učenja: upoznati se s tehnikama rješavanja zahtjevnih situacija prigovora od strane korisnika zdravstvenih službi (pacijenata, članova obitelji, pratnje)
7. Komunikacija s umirućim pacijentom
Ishodi učenja: upoznati se s fazama žalovanja, upoznati se s tehnikama prenošenja neželjenih vijesti.
8. Osnovne tehnike savjetovanja
Ishodi učenja: upoznati se s temeljnim savjetodavnim tehnikama.
9. Komunikacija sa specifičnim skupinama pacijenata
Ishodi učenja: prepoznati specifične potrebe određenih skupina pacijenata (npr. djeca, osobe s intelektualnim onesposobljenjima, duševni bolesnici) koji zahtijevaju prilagodbu komunikacijskih tehnika.
10. Komunikacija s drugim zdravstvenim djelatnicima i stručnim suradnicima

Ishodi učenja: prepoznati značenje komunikacije s drugim sudionicima zdravstvene skrbi za liječenje bolesnika; upoznati se s načelima uspješne pismene i usmene komunikacije

11. Komunikacija u grupi

Ishodi učenja: upoznati se s temeljnim grupnim načelima, te emocionalnim odnosima u grupnom formatu

12. Komunikacija u zatvorenim timovima

Ishodi učenja: upoznati se s interpersonalnim i grupnim procesima koji se razvijaju u timskom radu; prepoznati faktore koji narušavaju komunikaciju u timu

13. Crte ličnosti i komunikacija

Ishodi učenja: upoznati se s osnovnom klasifikacijom crta ličnosti; prepoznati utjecaj crta ličnosti na komunikaciju s drugim osobama

14. Vlastite zapreke u komuniciranju

Ishodi učenja: prepoznati unutarpsihičke procese kod studenata koji mogu ometati uspješnu komunikaciju s drugima

15. Komunikacija u velikim grupama

Ishodi učenja: upoznati se sa specifičnostima komuniciranja u velikim grupama (npr. javna predavanja, izlaganja u medijima i slično).

Popis seminara s pojašnjenjem:

Unesite tražene podatke

Popis vježbi s pojašnjenjem:

Tijekom vježbi studenti će uvježbavati komunikacijske vještine u različitim realnim situacijama u zdravstvenim ustanovama; npr. vještine predavljanja i prijema bolesnika, vještine komuniciranja s bolesnikom koji ima prigovor, sa članovima obitelji koji su nezadovoljni liječenjem, vještine prenošenja loših vijesti, komunikacije s drugim članovima tima i drugim stručnim službama.

Obveze studenata:

Obveze studenta spram kolegija jesu redovito pohađanje nastave, pohađanje vježbi i aktivno sudjelovanje u svim oblicima nastave.

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**, odnosno Odluci o izmjenama i dopunama **Pravilniku o studijima Sveučilišta u Rijeci** te Odluci Fakultetskog vijeća Fakulteta zdravstvenih studija usvojenoj na sjednici održanoj 14. lipnja 2018.

Nazočnost na predavanjima i seminarima je obvezna, a student može izostati s **50% nastave isključivo zbog zdravstvenih razloga** što opravdava liječničkom ispričnicom.

Ukoliko student opravdano ili neopravdano izostane s **više od 50% nastave** ne može nastaviti praćenje kolegija te gubi mogućnost izlaska na završni ispit.

Student je obavezan pohađati vježbe redovito prema izrađenom rasporedu i biti aktivno uključen u njihovo izvođenje. Izmjene u rasporedu ili zamjene vježbovni skupina nisu dozvoljene bez suglasnosti **voditelja predmeta**. Izostanak s vježbi dozvoljen je **isključivo zbog zdravstvenih razloga** što se opravdava liječničkom ispričnicom, a nadoknada vježbi je obvezna bez obzira da li se radi o opravdanom ili neopravdanom izostanku i broju sati izostanka. Nadoknada je moguća isključivo uz prethodni dogovor s voditeljem predmeta. **U koliko vježbe nisu odradene 100% planirane satnice** student će biti ocijenjen ocjenom nedovoljan (1) i gubi mogućnost izlaska na završni ispit do odrade vježbi u cijelosti.

Rad studenata vrednovat će se na završnom ispitu na kojem studen može ostvariti 100 ocjenskih bodova. Ispitni prag na završnom ispitu ne može biti manji od 60 % uspješno riješenih ispitnih pitanja.

Ocjenjivanje studenata vrši se primjenom ECTS (A-F) i brojanog sustava (1-5). Ocjenjivanje u ECTS sustavu izvodi se **apsolutnom raspodjelom**, te prema **stručnim kriterijima ocjenjivanja**.

Na završnom ispitu vrednuje se (maksimalno 100% ocjenskih bodova):

a) usmeni ispit (do 100% ocjenskih bodova)

Konačna ocjena je postotak usvojenog znanja, vještina i kompetencija kroz nastavu i završni ispit odnosno donosi se na temelju zbroja svih ocjenskih bodova ECTS sustava prema kriteriju:

A = 90 - 100% ocjenskih bodova

B = 75 - 89,9%

C = 60 - 74,9%

D = 50 - 59,9%

F = 0 - 49,9%

Ocjene u ECTS sustavu prevode se u brojčani sustav na sljedeći način :

A = izvrstan (5)

B = vrlo dobar (4)

C = dobar (3)

D = dovoljan (2)

F = nedovoljan (1)

Mogućnost izvođenja nastave na stranom jeziku:

Unesite tražene podatke

Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:

Unesite tražene podatke

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

Raspored nastave

Datum	Predavanja (vrijeme i mjesto)	Seminari (vrijeme i mjesto)	Vježbe (vrijeme i mjesto)	Nastavnik
6. 3. 2023.	8 – 13 h			Izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas
7. 3. 2023.	8 – 13 h			Sandra Domitrović, dr. med., predavač
8. 3. 2023.	14 – 18 h			Sandra Domitrović, dr. med., predavač
9. 3. 2023.			14 – 18 h	Izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas
10. 3. 2023.			14 – 18 h	Izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas

Popis predavanja, seminara i vježbi:

P	PREDAVANJA (tema predavanja)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
P1	Uvod u komunikaciju	1	
P2	Verbalna i neverbalna komunikacija	1	
P3	Tehnike aktivnog slušanja	1	
P4	Privatna i poslovna komunikacija	1	
P5	Transfer i kontratransfer	1	
P6	Tehnike rješavanja prigovora	1	
P7	Komunikacija s umirućim pacijentom	1	
P8	Osnovne tehnike savjetovanja	1	
P9	Komunikacija sa specifičnim skupinama pacijenata	1	
P10	Komunikacija s drugim zdravstvenim djelatnicima i stručnim suradnicima	1	
P11	Komunikacija u grupi	1	
P12	Komunikacija u zatvorenim timovima	1	
P13	Crte ličnosti i komunikacija	1	
P14	Vlastite zapreke u komuniciranju	1	
P15	Komunikacija u velikim grupama	1	
	Ukupan broj sati predavanja		

S	SEMINARI (tema seminara)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
	Ukupan broj sati seminara		

V	VJEŽBE (tema vježbe)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
V1	Komunikacija na prijemu u bolnicu	3	
V2	Komuniciranje u slučaju prigovora pacijenta	3	
V3	Komuniciranje s članovima obitelji	3	
V4	Prenošenje loših vijesti	3	
V5	Komuniciranje s članovima tima	3	
	Ukupan broj sati vježbi		



Sveučilište u Rijeci ▪ Fakultet zdravstvenih studija
University of Rijeka ▪ Faculty of Health Studies

Viktora Cara Emina 5 ▪ 51000 Rijeka ▪ CROATIA

Phone: +385 51 688 266

www.fzsri.uniri.hr

	ISPITNI TERMINI (završni ispit)
1.	10. 3. 2023.
2.	10. 4. 2023.
3.	10. 5. 2023.
4.	9. 6. 2023.