

**Datum:** Rijeka, 1. kolovoza 2022.

**Kolegij:** Komunikacijske vještine

**Voditelj:** Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić, dr. med.

**e-mail voditelja:** vesna.sendula.jengic@uniri.hr

**Katedra:** Katedra za temeljne medicinske znanosti

**Studij:** Preddiplomski sveučilišni 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 1. (prvoj) godini izvanrednog Stručnog studija Sestrinstvo i sastoji se od 15 sati predavanja i 15 sati vježbi. Ukupno 30 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 s naglaskom na komunikaciju medicinske sestre/tehničara s pacijentom, članom obitelji, članom zdravstvenog tima i drugim za zdravstvo specifičnim populacijama s kojima se medicinska sestra/tehničar susreće u svojem radu. Komunikacija u medicini je danas 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 bilo u interpersonalnim bilo u tehnikom potpomognutim interakcijama. Cilj je upoznati studente s pojedinim segmentima komunikacije, komunikacijom sa specifičnim populacijama, od pacijenata do zdravstvenog tima, etičkim te drugim pitanjima povezanima s komunikacijom. S obzirom da se radi o studentima i studenticama s radnim iskustvom, nastava će i u dijelu predavanja, kao i u vježbama biti prilagođena razini znanja i iskustva samih studenata.

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 medicinska sestra/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 medicinske sestre/tehničara.

###### **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 medicinske sestre/tehničara i pacijenta, 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 medicinska sestra/tehničar – pacijent/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 medicinska sestra/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 medicinske sestre/tehničara i pacijenta. Prisjetiti se primjera iz vlastite prakse koji se dalje analiziraju.

**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 medicinske sestre/tehničara i pacijenta/člana obitelji. Navesti i opisati tehnike aktivnog slušanja, demonstrirati situacije aktivnog slušanja na zadanim primjerima u komunikaciji medicinske sestre/tehničara s pacijentom/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 medicinska sestra/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.

**P8. V8.**

**Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji**

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

**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 medicinska sestra/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 medicinska sestra/tehničar – pacijent/član obitelji.

### **P10. V10.**

#### **Komunikacija i dob**

Ishod učenja: objasniti specifičnosti komunikacije s djecom, adolescentima i starijom populacijom s naglaskom komunikacije između medicinske sestre/tehničara i pacijenta, 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. Prikazati primjere iz vlastite prakse. Analizirati zadane primjere komunikacije medicinska sestra/tehničar – pacijent 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. Prisjetiti se primjera iz vlastite prakse, analizirati 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 medicinske sestre/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.

### **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 medicinske sestre/tehničara. Prikazati vještine prezentacije stručnih sadržaja, kako u formi tako i prilagodbi

ciljanj 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 medicinske sestre/tehničara 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:**

/

**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**. Ocjenjivanje studenata vrši se primjenom ECTS (A-F) i brojčanog sustava (1-5).

Ocjenjivanje studenata obavlja se samo na završnom ispitu. Završni ispit je pismeni i sastoji se od pitanja s višestrukim izborom, nadopunjavanjem i esejskih pitanja. Ispitni prag je 50% uspješno riješenog ispita.

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.  
 Remećenje 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<br>(vrijeme i mjesto) | Seminari<br>(vrijeme i mjesto) | Vježbe<br>(vrijeme i mjesto)                               | Nastavnik  |
|-------------|----------------------------------|--------------------------------|--|--|
| 29.05.2023. | P1-P4<br>08:00-10:30<br>Z6       |                                | V1-V4<br>10:30-13:00<br>Z6 (A) / Z3 (B)                    | izv. prof. dr. sc. Vesna<br>Šendula Jengiđ, dr. med.<br>dr. sc. Aleksandra<br>Stevanović<br>dr. sc. Nikola Babić<br>Ivana Gušćić, mag. psych.          |
| 31.05.2023. | P5- P8<br>08:00-10:30<br>Z6      |                                | V5- V8<br>10:30-13:00<br>Z6 (A) / Z3 (B)                   | izv. prof. dr. sc. Vesna<br>Šendula Jengiđ, dr. med.<br>dr. sc. Aleksandra<br>Stevanović<br>dr. sc. Nikola Babić<br>Ivana Gušćić, mag. psych.          |
| 01.06.2023. | P9- P12<br>14:00-16:30<br>Z6     |                                | V9- V12<br>16:30-19:00<br>Z6 (A) / Inform.<br>učionica (B) | izv. prof. dr. sc. Vesna<br>Šendula Jengiđ, dr. med.<br>dr. sc. Aleksandra<br>Stevanović<br>dr. sc. Nikola Babić<br>Ivan Šimac, mag. med.<br>techn.    |
| 02.06.2023. | P13- P15<br>08:00-10:30<br>Z6    |                                | V13- V15<br>10:30-13:00<br>Z6 (A) / Z3 (B)                 | izv. prof. dr. sc. Vesna<br>Šendula Jengiđ, dr. med.<br>dr. sc. Aleksandra<br>Stevanović<br>dr. sc. Nikola Babić<br>Ester Paparić, mag. med.<br>techn. |

**Popis predavanja, seminara i vježbi:**

| P   | PREDAVANJA (tema predavanja)   | Broj sati nastave | Mjesto održavanja |
|-----|--|-------------------|-------------------|
| P1  | Komunikacijske vještine – uvodno predavanje  | 1                 | Z6                |
| P2  | Verbalna i neverbalna komunikacija   | 1                 | Z6                |
| P3  | Interpretacijska kompetencija  | 1                 | Z6                |
| P4  | Emocije i komunikacija   | 1                 | Z6                |
| P5  | Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja | 1                 | Z6                |
| P6  | Slušanje   | 1                 | Z6                |
| P7  | Terapijska komunikacija  | 1                 | Z6                |
| P8  | Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji                         | 1                 | Z6                |
| P9  | Značenje empatije u zdravstvu  | 1                 | Z6                |
| P10 | Komunikacija i dob   | 1                 | Z6                |
| P11 | Disfunkcionalna komunikacija i konflikt  | 1                 | Z6                |
| P12 | Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti                     | 1                 | Z6                |
| P13 | Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu                                     | 1                 | Z6                |
| P14 | Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti                                     | 1                 | Z6                |
| P15 | Komunikacija u kriznim situacijama   | 1                 | Z6                |
|     | <b>Ukupan broj sati predavanja</b>   | <b>15</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                 | Z6 / Z3           |
| V2 | Verbalna i neverbalna komunikacija   | 1                 | Z6 / Z3           |
| V3 | Interpretacijska kompetencija  | 1                 | Z6 / Z3           |
| V4 | Emocije i komunikacija   | 1                 | Z6 / Z3           |
| V5 | Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja | 1                 | Z6 / Z3           |

|     |  |           |                       |
|-----|--|-----------|-----------------------|
| V6  | Slušanje   | 1         | Z6 / Z3               |
| V7  | Terapijska komunikacija  | 1         | Z6 / Z3               |
| V8  | Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji     | 1         | Z6 / Z3               |
| V9  | Značenje empatije u zdravstvu                                  | 1         | Z6 / Inform. učionica |
| V10 | Komunikacija i dob   | 1         | Z6 / Inform. učionica |
| V11 | Disfunkcionalna komunikacija i konflikt                        | 1         | Z6 / Inform. učionica |
| V12 | Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti | 1         | Z6 / Inform. učionica |
| V13 | Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu                 | 1         | Z6 / Z3               |
| V14 | Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti                 | 1         | Z6 / Z3               |
| V15 | Komunikacija u kriznim situacijama                             | 1         | Z6 / Z3               |
|     | <b>Ukupan broj sati vježbi</b>                                 | <b>15</b> |                       |

|    | <b>ISPITNI TERMINI (završni ispit)</b> |
|----|--|
| 1. | 29.06.2023.                            |
| 2. | 28.07.2023.                            |
| 3. | 01.09.2023.                            |
| 4. | 22.09.2023.                            |