**Datum:** Rijeka,8. rujna 2023.

**Kolegij:** Komunikacijske vještine

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

**e-mail voditelja: goran.arbanas@bolnica-vrapce.hr**

**Katedra:** Katedra za zdravstvenu njegu

**Studij:** Prijediplomski sveučilišni studij - Sestrinstvo izvanredni

**Godina studija:** 1

**Akademska godina:** 2023./2024.

**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 prvoj godini Preddiplomskog stručnog studija sestrinstva i sastoji se od 15 sati predavanja i 15 sati vježbi, ukupno 30 sati (2 ECTS). Kolegij se izvodi u prostorijama Veleučilišta u Karlovcu.  Cilj kolegija je usvajanje osnovnih znanja i vještina stručne komunikacije zdravstvenih djelatnika s pacijentima, kolegama i institucijama. Daljnji je cilj usvajanje znanja i vještina opće komunikologije. Komunikacija s pacijentima poznat je čimbenik koji određuje suradljivost u liječenju, a problemi u komunikaciji najčešći su izvor pritužbi pacijenata na zdravstveno osoblje. Komunikacija je važna i za bolje pridržavanje prevencijskih mjera. Suvremena komunikacija razlikuje se od klasične komunikacije, jer osim žive komunikacije u lice, uključuje i komunikaciju putem modernih tehnologija (e-učenje i e-liječenje), komunikaciju mailovima, ali i pismenu službenu komunikaciju. Cilj je kolegija upoznati studente sa svim aspektima komunikacije, ali s posebnim naglasnom na komunikaciju s pacijentima i u zdravstvenom sektoru.  Student će na kraju slušanja kolegija znati koje su osnovne vrste komunikacije. Znat će razlikovati verbalnu od neverbalne komunikacije i nabrojati njihove razlike i razlike u važnosti. Znati će razlike između privatne i poslovne komunikacije. Usvojit će vještine ispravne i očekivane poslovne komunikacije u živoj i pisanoj komunikaciji s pacijentima i drugim zdravstvenim osobljem.  Student će biti upoznat s preprekama u komunikaciji i kako da ih ukloni. Znati će koje su tehnike aktivnog slušanja i znati će ih primijeniti u konkretnim, stvarnim situacijama.  Student će steći vještine slušanja i rješavanja prigovora.  Znati će koje su karakteristike asertivne komunikacije i kako je postići. Steći će znanja o empatiji, transferu i kontratransferu i njihovim razlikama.  Znati će prepoznati razine komunikacije i specifičnosti komunikacije s pacijentima, članovima tima i s drugim zdravstvenim djelatnicima.  Steći će osnovna znanja o različitim strukturama ličnosti i njihovu utjecaju na komunikaciju i specifične zapreke u komunikaciji koje se zbog toga mogu pojaviti i kako te zapreke otkloniti. |

**Popis obvezne ispitne literature:**

|  |
| --- |
| Gregurek R. Psihološka medicina. Medicinska naklada, Zagreb, 2011 |

**Popis dopunske literature:**

|  |
| --- |
| Havelka M. Zdravstvena psihologija. Naklada Slap, Jastrebarsko, 2002.  Reardon KK. Interpersonalna komunikacija: gdje se misli sreću. Alinea, Zagreb, 1998.  Milas G. Psihologija marketinga. Target, Zagreb, 2007. |

**Nastavni plan:**

**Popis predavanja (s naslovima i pojašnjenjem):**

|  |
| --- |
| **Uvod u komunikaciju**  Ishodi učenja:  Upoznati se s temeljima komunikologije.  Usvojiti znanja o osnovnim načelima komuniciranja.  Razumjeti i koristiti pravilnu terminologiju.  **Verbalna i neverbalna komunikacija**  Upoznati se s razlikama verbalne i neverbalne komunikacije.  Znati razlikovati verbalnu od neverbalne komunikacije i njihove specifičnosti u praktičnom radu.  Razumjeti važnost neverbalne komunikacije.  **Privatna i poslovna komunikacija**  Znati razlike u privatnoj i poslovnoj komunikaciji.  Razumjeti važnost poslovne komunikacije.  Znati primijeniti pravila dobre poslovne komunikacije u praktičnom radu.  **Prepreke u komunikaciji**  Upoznati se s preprekama u dobroj komunikaciji.  Znati manifestacije najčešćih prepreka u komunikaciji i načine njihova rješavanja.  Razumjeti važnost prevencije pojave prepreka u komunikaciji.  **Slušanje i tehnike aktivnog slušanja**  Upoznati se sa tehnikama aktivnog slušanja.  Znati primijeniti načela tehnike aktivnog slušanja u radu.  Razumjeti važnost slušanja u odnosu na govorenje.  **Prigovori i načini rješavanja prigovora**  Upoznati se s najčešćim razlozima za prigovore pacijenata.  Znati koji su učinkoviti načini rješavanja prigovora.  Razumjeti načine na koje učinkoviti načini rješavanja prigovora pridonose boljoj suradljivosti pacijenata.  **Asertivna komunikacija**  Upoznati se s različitim stilovima komuniciranja, s posebnim osvrtom na asertivnu komunikaciju.  Znati razlikovati asertivnu od agresivne komunikacije.  Razumjeti prednosti asertivne komunikacije od drugih stilova komuniciranja.  **Empatija**  Usvojiti pojam empatije i definiciju empatije.  Znati razlikovati empatiju od simpatije i od identifikacije.  Razumjeti značenje empatije i njezinu prednost u praktičnom radu u odnosu na fenomene poistovjećivanja.  **Transfer i kontratransfer**  Upoznati se s pojmovima transfera i kontratransfera.  Znati definirati i prepoznati transfer i kontratransfer.  Razumjeti važnost transfera u svakodnevnom radu.  Razumjeti važnost kontratransfera za pacijentovo, ali i vlastito zdravlje.  **Razine komunikacije**  Znati nabrojati razine komunikacije.  Znati prepoznati različite razine komunikacije u konkretnom primjeru.  Znati primijeniti razinu komunikacije odgovarajućoj situaciji.  **Funkcije komunikacije u zdravstvu**  Znati nabrojati funkcije komunikacije u zdravstvu.  Znati nabrojati razloge zbog kojih komunikacija utječe na suradljivost pacijenata.  Prepoznati funkcije komunikacije između različitih zdravstvenih djelatnika.  **Struktura ličnosti i komunikacija**  Upoznati se s definicijom strukture ličnosti.  Upoznati se s temeljnim tipovima strukture ličnosti.  Znati utjecaj strukture ličnosti na komunikacijski stil i očekivane komunikacijske probleme.  Prepoznati pacijente i članove tima s različitim tipovima strukture ličnosti.  Znati primijeniti odgovarajuću vrstu komunikacije primjerenoj strukturi ličnosti sugovornika.  **Komunikacija s pacijentom**  Znati primijeniti teorijske spoznaje o komunikaciji i komunikacijskim vještinama u radu s pacijentom.  Razumjeti ulogu komunikacije u radu s pacijentom.  **Komunikacija s članovima tima**  Razumjeti da je komunikacija važan dio rada zdravstvenih djelatnika i da komunikacija utječe na zdravstveni proces.  Znati da i članovi tima mogu imati različite komunikacijske potrebe i različite tipove strukture ličnosti.  **Komunikacija s drugim zdravstvenim djelatnicima**  Znati primijeniti načela komuniciranja u odnosu s drugim zdravstvenim djelatnicima.  Prepoznati važnost komunikacije s drugim zdravstvenim djelatnicima. |

# Popis seminara s pojašnjenjem:

|  |
| --- |
| Unesite tražene podatke |

# Popis vježbi s pojašnjenjem:

|  |
| --- |
| **Prijam pacijenata**  Uvježbati tehnike dobrog komuniciranja prilikom prijema pacijenata kroz igranje uloga, promatranje drugih u ovim situacijama i uvježbavanjem specifičnih tehnika.  **Samoprocjena vlastite komunikacije**  Naučiti kroz praktičan rad procjenjivati vlastitu komunikaciju i mjesta moguće poboljšanja.  **Rješavanje pritužbi pacijenata**  Praktičnim vježbama uvježbati tehnika rješavanja problema, pristupa pacijentu koji se žali na neku uslugu i uvježbavanja najboljih načina nošenja s kritikom. |

**Obveze studenata:**

|  |
| --- |
| Obveze studenta spram kolegija odnose se na redovito pohađanje nastave koje je određeno prema Pravilniku o studiranju. Pohađanje kliničkih vježbi obaveza je u potpunoj satnici vježbi. Za evidenciju prisutnosti studenata na predavanjima/vježbama koristiti će se potpisne liste. Studenti su obvezni redovito pohađati i aktivno sudjelovati 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 Sveucilišta u Rijeci**, odnosno Odluci o izmjenama i dopunama **Pravilniku o studijima Sveucilišta 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 treba napisati seminarski rad i iz njega pripremiti i održati prezentaciju.  Student je obvezan pohađati vježbe redovito prema izrađenom rasporedu i biti aktivno uključen u njihovo izvođenje. Izmjene u rasporedu ili zamjene vježbovnih 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 odrađene 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 50 % uspješno riješenih ispitnih pitanja.  Ocjenjivanje studenata vrši se primjenom ECTS (A-F) i brojčanog 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)**  **VAŽNA OBAVIJEST**  **U slučaju odbijanja ocjene studenti/ice dužni su pokrenuti postupak predviđen čl. 46. Pravilnika o studijima Sveučilišta u Rijeci.** |

**Mogućnost izvođenja nastave na stranom jeziku:**

|  |
| --- |
| Na engleskom jeziku |

**Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:**

|  |
| --- |
| Unesite tražene podatke |

**SATNICA IZVOĐENJA NASTAVE (za akademsku 2023./2024. godinu)**

**Raspored nastave**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Predavanja (vrijeme i mjesto)** | **Seminari  (vrijeme i mjesto)** | **Vježbe  (vrijeme i mjesto)** | **Nastavnik** |
| 26. 2. 2024. | 8 - 14 |  |  | Izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas |
| 27. 2. 2024. | 14 - 19 |  |  | Izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas |
| 28. 2. 2024. | 8 – 14 |  |  | Dr. sc. Sandra Domitrović |
| 29. 2. 2024. |  |  | **14 – 19** | Izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas |
| 1. 3. 2024. | 8 - 14 |  |  | Dr. sc. Sandra Domitrović |

**Popis predavanja, seminara i vježbi:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **P** | **PREDAVANJA (tema predavanja)** | **Broj sati nastave** | **Mjesto održavanja** |
| 1 | Uvod u komunikaciju | 1 |  |
| 2 | Verbalna i neverbalna komunikacija | 1 |  |
| 3 | Privatna i poslovna komunikacija | 1 |  |
| 4 | Prepreke u komunikaciji | 1 |  |
| 5 | Slušanje i tehnike aktivnog slušanja | 1 |  |
| 6 | Prigovori i načini rješavanja prigovora | 1 |  |
| 7 | Asertivna komunikacija | 1 |  |
| 8 | Empatija | 1 |  |
| 9 | Transfer i kontratransfer | 1 |  |
| 10 | Razine komunikacije | 1 |  |
| 11 | Funkcije komunikacije u zdravstvu | 1 |  |
| 12 | Struktura ličnosti i komunikacija | 1 |  |
| 13 | Komunikacija s pacijentom | 1 |  |
| 14 | Komunikacija s članovima tima | 1 |  |
| 15 | Komunikacija s drugim zdravstvenim djelatnicima | 1 |  |
|  | **Ukupan broj sati predavanja** | 15 |  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **V** | **VJEŽBE (tema vježbe)** | **Broj sati nastave** | **Mjesto održavanja** |
| 1 | **Prijam pacijenata** | 5 |  |
| 2 | **Samoprocjena vlastite komunikacije** | 5 |  |
| 3 | **Rješavanje pritužbi pacijenata** | 5 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | **Ukupan broj sati vježbi** | 15 |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ISPITNI TERMINI (završni ispit)** |
| 1. | 8. 3. 2024. |
| 2. | 29. 3. 2024. |
| 3. | 27. 4. 2024. |
| 4. | 18. 5. 2024. |