**Datum:** Rijeka,1. kolovoza 2023.

**Kolegij:** Komunikacijske vještine

**Voditelj:** Prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić, dr. med.

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

**Katedra:** Katedra za temeljne medicinske znanosti

**Studij:** Prijediplomski stručni studiji - Sestrinstvo redovni

**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 1. (prvoj) godini redovnog 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. 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 između medicinske sestre/tehničara i bolesnika ili korisnika usluge, njihovih bližnjih, kao i između članova zdravstvenog tima i drugih za zdravstvo specifičnih populacija. Cilj je upoznati studente s pojedinim segmentima komunikacije, značajkama komunikacije sa specifičnim populacijama, od pacijenata do zdravstvenog tima te etičkim pitanjima povezanima 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 5. Šegota, I. i sur. (2010) Gluhi i znakovno medicinsko nazivlje. Kako komunicirati s gluhim pacijentom. Zagreb : Medicinska naklada |

**Popis dopunske literature:**

|  |
| --- |
| 1. Klain E., Gregurek R. i sur. (2007) Grupna psihoterapija za medicinske sestre i tehničare. Zagreb : Medicinska naklada 2. Šendula-Jengić, V (2009). Unaprjeđenje kvalitete rada u domovima za stare i nemoćne. Rab : Psihijatrijska bolnica Rab. 3. 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 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 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). Rad studenata vrednovat će se i ocjenjivati tijekom izvođenja nastave, te na završnom ispitu. Od ukupno **100 bodova**, tijekom nastave student može ostvariti **50 bodova**, a na završnom ispitu **50 bodova**.  Ocjenske bodove student stječe tijekom nastave (50%) i na pismenom ispitu (50%) i to na sljedeći način:   * 1. pohađanje nastave (do 5% ocjenskih bodova)   2. aktivnost (10%) i primjena znanja na vježbama (do 35% ocjenskih  bodova)   3. pismeni ispit (do 50% ocjenskih bodova)  1. **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**     1. **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.      1. **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.  Remećenje nastave mobitelom i ulascima-izlascima nije dopušteno.  Tolerira se kašnjenje od 5 minuta.  Postoji mogućnost izvođenja dijela nastave online. |

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

**Raspored nastave**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Predavanja (vrijeme i mjesto)** | **Seminari  (vrijeme i mjesto)** | **Vježbe  (vrijeme i mjesto)** | **Nastavnik** |
| 03.10.2023. | P1, P2, P3  08:00-11:00  Z3 |  |  | Prof. dr. sc. V. Šendula Jengić |
| 06.10.2023. |  |  | V1, V2, V3  11:00-14:00 (A)  14:00-17:00 (B)  Z1 | doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović  Ivana Gušćić, mag. psych. |
| 10.10.2023. | P4, P5, P6  08:00-11:00  Z3 |  |  | dr. sc. Nikola Babić |
| 13.10.2023. |  |  | V4, V5, V6  11:00-14:00 (A)  14:00-17:00 (B)  Z1 | doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović  dr. sc. Nikola Babić |
| 17.10.2023. | P7, P8, P9  08:00-11:00  Z3 |  |  | doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović |
| 20.10.2023. |  |  | V7, V8, V9  11:00-14:00 (A)  14:00-17:00 (B)  Z7 | doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović  Ivana Gušćić, mag. psych. |
| 24.10.2023. | P10, P11, P12  08:00-11:00  Z3 |  |  | Prof. dr. sc. V. Šendula Jengić |
| 27.10.2023. |  |  | V10, V11, V12  11:00-14:00 (A)  14:00-17:00 (B)  Z7 | doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović  Ivana Gušćić, mag. psych. |
| 31.10.2023. | P13, P14, P15  08:00-11:00  Z3 |  | V13, V14, V15  11:00-14:00 (A)  14:00-17:00 (B)  Z4 | Prof. dr. sc. V. Šendula Jengić  doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović  dr. sc. Nikola Babić  Estera Paparić, mag. med. techn. |

**Popis predavanja, seminara i vježbi:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **P** | **PREDAVANJA (tema predavanja)** | **Broj sati nastave** | **Mjesto održavanja** |
| P1 | Komunikacijske vještine – uvodno predavanje | 1 | Z3 |
| P2 | Verbalna i neverbalna komunikacija | 1 | Z3 |
| P3 | Interpretacijska kompetencija | 1 | Z3 |
| P4 | Emocije i komunikacija | 1 | Z3 |
| P5 | Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja | 1 | Z3 |
| P6 | Slušanje | 1 | Z3 |
| P7 | Terapijska komunikacija | 1 | Z3 |
| P8 | Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji | 1 | Z3 |
| P9 | Značenje empatije u zdravstvu | 1 | Z3 |
| P10 | Komunikacija i dob | 1 | Z3 |
| P11 | Disfunkcionalna komunikacija i konflikt | 1 | Z3 |
| P12 | Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti | 1 | Z3 |
| P13 | Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu | 1 | Z3 |
| P14 | Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti | 1 | Z3 |
| P15 | Komunikacija u kriznim situacijama | 1 | Z3 |
|  | **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** |
| V1 | Komunikacijske vještine – uvodno predavanje | 1 | Z1 |
| V2 | Verbalna i neverbalna komunikacija | 1 | Z1 |
| V3 | Interpretacijska kompetencija | 1 | Z1 |
| V4 | Emocije i komunikacija | 1 | Z1 |
| V5 | Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja | 1 | Z1 |
| V6 | Slušanje | 1 | Z1 |
| V7 | Terapijska komunikacija | 1 | Z7 |
| V8 | Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji | 1 | Z7 |
| V9 | Značenje empatije u zdravstvu | 1 | Z7 |
| V10 | Komunikacija i dob | 1 | Z7 |
| V11 | Disfunkcionalna komunikacija i konflikt | 1 | Z7 |
| V12 | Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti | 1 | Z7 |
| V13 | Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu | 1 | Z4 |
| V14 | Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti | 1 | Z4 |
| V15 | Komunikacija u kriznim situacijama | 1 | Z4 |
|  | **Ukupan broj sati vježbi** | 15 |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ISPITNI TERMINI (završni ispit)** |
| 1. | 13.11.2023. |
| 2. | 15.01.2024. |
| 3. | 05.02.2024. |
| 4. | 19.02.2024. |