

Datum: Rijeka, 25. lipnja 2025.

Kolegij: Komunikacijske vještine

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

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

Katedra: Katedra za sestrinstvo

Studij: Prijediplomski sveučilišni studiji - Sestrinstvo izvanredni

Godina studija: 1

Akadska godina: 2025./2026.

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 prijediplomskog sveučilišnog 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 preventivskih 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 naglasom 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. Znat će razlike između privatne i poslovne komunikacije. Usvojiti 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. Znat će koje su tehnike aktivnog slušanja i znati će ih primijeniti u konkretnim, stvarnim situacijama.

Student će steći vještine slušanja i rješavanja prigovora.

Znat će koje su karakteristike asertivne komunikacije i kako je postići. Steći će znanja o empatiji, transferu i kontratransferu i njihovim razlikama.

Znat 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):

Završni ispit se sastoji iz pismenog i praktičnog dijela. Pismeni dio nosi 40% ukupne ocjene. Praktični dio ispita sastoji se od praktičnog prikaza znanja i vještina komuniciranja i nosi 55% ocjene. Preostalih 5% ocjene proizlazi iz redovitih dolazaka na kolegij.

Mogućnost izvođenja nastave na stranom jeziku:

Engleski jezik

Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:

Unesite tražene podatke

SATNICA IZVOĐENJA NASTAVE (za akademsku 2025./2026. godinu)

Raspored nastave

Datum	Predavanja (vrijeme i mjesto)	Seminari (vrijeme i mjesto)	Vježbe (vrijeme i mjesto)	Nastavnik
23.02.2025	8.00-14.00 vuka			izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas
24.02.2025	14.00-19.00 vuka			izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas
25.02.2025	8.00-14.00 vuka			izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas
26.02.2025	14.00-19.00 vuka			izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas
27.02.2025	8.00-14.00 vuka			izv. prof. dr. sc. Goran Arbanas

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	

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.	20.03.2026
2.	17.04.2026
3.	08.05.2026
4.	12.06.2026