

Datum: Rijeka, 30. lipnja 2025.

Kolegij: Komunikacijske vještine

Voditelj: Prof. dr. sc. Vesna Šendula-Jengiđ, prim. dr. med.

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

Katedra: Katedra za temeljne medicinske znanosti

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 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. Lučanić D i Despot Lučanić 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 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).

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.
Postoji mogućnost izvođenja dijela nastave online.

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

Raspored nastave

Datum	Predavanja (vrijeme i mjesto)	Seminari (vrijeme i mjesto)	Vježbe (vrijeme i mjesto)	Nastavnik
15.6.2026.	P1, P4, P9 8:00 -10:30 Z6		V1, V4, V9 10:30-13:00 Z6/A Z5/B	Prof. dr. sc. Vesna Šendula-Jengiđ, prim. dr. med. (3P) Ivana Gušćić, mag. psych. (3V) /A Ivan Šimac, mag. med. techn. (3V)/B P1, V1 – Komunikacijske vještine – uvodno predavanje P4, V4 – Emocije i komunikacija P9, V9 – Značenje empatije u zdravstvu
16.6.2026.	P2, P7, P5 14:00-16:30 Z6		V2, V7, V5 16:30-19:00 Z6/A Z5/B	Dr. sc. Nikola Babić, dipl. psih.-prof. (2P) Dr. sc. Ivan Božić, dr. med. (1P) Dr. sc. Nikola Babić, dipl. psih.-prof. (3V) / A Dr. sc. Ivan Božić, dr. med. (3V) /B P2, V2 – Verbalna i neverbalna komunikacija

				P7, V7 – Terapijska komunikacija P5, V5- Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja
17.6.2026.	P8, P10, P12 8:00 -10:30 Z6		V8, V10, V12 10:30-13:00 Z6/A Z5/B	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (3P) Ivana Guščić, mag. psych. (3V) / A Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (3V) / B P8, V8 – Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji P10, V10 – Komunikacija i dob P12, V12 – Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti
18.6.2026.	P6, P3, P14 14:00-16:30 Z6		V6, V3, V14 16:30-19:00 Z6/A Z2/B	Prof. dr. sc. Vesna Šendula-Jengiđ, prim. dr. med. (3P) Ivana Guščić, mag. psych. (3V) / A Ivan Šimac, mag. med. techn. (3V) / B P6, V6 – Slušanje P3, V3 – Interpretacijska kompetencija P14, V14 – Pisana komunikacija
19.6.2026.	P13, P11, P15 8:00 -10:30 Z6		V13, V11, V15 10:30-13:00 Z6/A Z4/B	Prof. dr. sc. Vesna Šendula-Jengiđ, prim. dr. med. (3P) Dr. sc. Nikola Babić, dipl. psih.-prof. (3V) /A

				Dr. sc. Ivan Božić, dr. med. (3V) / B P13, V13 – Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu P11, V11 – Disfunkcionalna komunikacija i konflikt P15, V15 – Komunikacija u kriznim situacijama
--	--	--	--	--

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
	Ukupan broj sati predavanja	15	

V	VJEŽBE (tema vježbe)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
V1	Komunikacijske vještine – uvodno predavanje	1	Z6, Z5
V2	Verbalna i neverbalna komunikacija	1	Z6, Z5
V3	Interpretacijska kompetencija	1	Z6, Z2
V4	Emocije i komunikacija	1	Z6, Z5
V5	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	Z6, Z5
V6	Slušanje	1	Z6, Z2
V7	Terapijska komunikacija	1	Z6, Z5
V8	Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji	1	Z6, Z5
V9	Značenje empatije u zdravstvu	1	Z6, Z5
V10	Komunikacija i dob	1	Z6, Z5
V11	Disfunkcionalna komunikacija i konflikt	1	Z6, Z4

V12	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti	1	Z6, Z5
V13	Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu	1	Z6, Z4
V14	Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti	1	Z6, Z2
V15	Komunikacija u kriznim situacijama	1	Z6, Z4
	Ukupan broj sati vježbi	15	

	ISPITNI TERMINI (završni ispit)
1.	3.7.2026.
2.	17.7.2026.
3.	1.9.2026.
4.	23.9.2026.