

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: Sveučilišni prijediplomski studij Fizioterapija

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 Sveučilišnog studija Fizioterapija i sastoji se od 20 sati predavanja i 20 sati vježbi. Ukupno 40 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, osobito relevantnog za struku i radno mjesto fizioterapeuta. Značenje komunikacije u medicini je sve prepoznatije kao jedan od instrumenata prevencije, detekcije i terapije bolesti te unapređjenja zdravlja. Suvremene tehnologije i njihova primjena u medicini modificiraju i moderiraju informacije te 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 fizioterapeut - pacijent/korisnik usluge/član obitelji, komunikacija u zdravstvenom timu i s drugim specifičnim populacijama s kojima se u svojem radu susreće fizioterapeut. Cilj je upoznati studente s pojedinim segmentima komunikacije, komunikacijom sa specifičnim populacijama, od pacijenata do zdravstvenog tima, etičkim i drugim pitanjima povezanim 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

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 fizioterapeut – 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 fizioterapeuta.

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 fizioterapeuta 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 fizioterapeut – 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 fizioterapeut – 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 fizioterapeuta i pacijenta. Analizirati zadane primjere iz prakse.

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 fizioterapeuta i pacijenta/člana obitelji. Navesti i opisati tehnike aktivnog slušanja, demonstrirati situacije aktivnog slušanja na zadanim primjerima u komunikaciji fizioterapeuta 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 fizioterapeut 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 fizioterapeuta 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 fizioterapeut – 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 fizioterapeut – pacijent/član obitelji.

P10. V10.

Komunikacija i dob

Ishod učenja: objasniti specifičnosti komunikacije s djecom, adolescentima i starijom populacijom s naglaskom komunikacije između fizioterapeuta 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. Analizirati zadane primjere komunikacije fizioterapeut – 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. Analizirati primjere iz prakse 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 fizioterapeuta 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 fizioterapeuta. 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 fizioterapeuta u komunikacijskom procesu. Naveći 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.

Ocjenske bodove student stječe tijekom nastave (50%) i na pismenom ispitu (50%) i to na sljedeći način:

- a) pohađanje nastave (do 5% ocjenskih bodova)
- b) aktivnost (10%) i primjena znanja na vježbama (do 35% ocjenskih bodova)
- c) pismeni ispit (do 50% ocjenskih bodova)

a) 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

b) 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.

c) 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.
Remecenje 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
3.3.2026.	P1, P1 8:00 -10:00 Z7			Prof. dr. sc. Vesna Šendula-Jengiđ, prim. dr. med. (2P) P1-Komunikacijske vještine – uvodno predavanje
4.3.2026.	P3, P4 14:00 -16:00 Z7			Prof. dr. sc. Vesna Šendula-Jengiđ, prim. dr. med. (2P) P3 - Interpretacijska kompetencija P4 – Emocije i komunikacija
10.3.2026.	P9, P9 8:00 -10:00 Z7			Prof. dr. sc. Vesna Šendula-Jengiđ, prim. dr. med. (2P) P9 - Značenje empatije u zdravstvu
11.3.2026.	P11, P15 14:00 -16:00 Z7			Prof. dr. sc. Vesna Šendula-Jengiđ, prim. dr. med. (2P) P11 - Disfunkcionalna komunikacija i konflikt P15 - Komunikacija u kriznim situacijama
17.3.2026.	P2, P2 8:00 -10:00 Z7			Dr. sc. Nikola Babić, dipl. psih. – prof. (2P) P2 - Verbalna i neverbalna komunikacija

18.3.2026.	P6, P6 14:00 -16:00 Z7			Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (2P) P6-Slušanje
24.3.2026.	P7, P14 14:00 -16:00 Z5			Dr. sc. Nikola Babić, dipl. psih. – prof. (2P) P7 – Terapijska komunikacija P14 - Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti
25.3.2026.	P10, P12 14:00 -16:00 Z7			Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (2P) P10 - Komunikacija i dob P12 - Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti
1.4.2026.	P8, P5 14:00 -16:00 Z7			Dr. sc. Ivan Božić, dr. med. (2P) P8 - Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji P5 - Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja
2.4.2026.	P13, P13 15:00 -17:00 Z7			Dr. sc. Nikola Babić, dipl. psih. – prof. (2P) P13 - Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu

15.4.2026.			V1, V1, V3 8:00 – 11:00 Z1/A, sala/B	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (3V) /A Ivan Šimac, mag. med. techn. (3V) /B V1 - Komunikacijske vještine – uvodno predavanje V3 - Interpretacijska kompetencija
22.4.2026.			V2, V2, V3 8:00 -11:00 Z1/A, sala/B	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (3V) /A Ivana Gušić, mag. psych. (3V)/ B V2 - Verbalna i neverbalna komunikacija V4 - Emocije i komunikacija
28.4.2026.			V9, V9, V11 13:00 – 16:00 Z1/A, sala/B	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (3V) / A Ivan Šimac, mag. med. techn. (3V) V9 - Značenje empatije u zdravlju V11 - Disfunkcionalna komunikacija i konflikt
8.5.2026.			V6, V6, V7 13:00 – 16:00 Z1/A, sala/B	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (3V) / A Ivana Gušić, mag. psych. (3V) /B V6 – Slušanje

				V7 - Terapijska komunikacija
15.5.2026.			V5, V8, V10 13:00 – 16:00 Z1/A, sala/B	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (3V) / A Dr. sc. Ivan Božić, dr. med. (3V) / B V5 - Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja V8 – Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji V10 – Komunikacija i dob
22.5.2026.			V13, V13, V15 13:00 – 16:00 Z1/A, sala/B	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (3V) / A Ivana Gušćić, mag. psych. (3V) / B V13 – Komunikacija u zdravstvenom timu V15 – Komunikacija u kriznim situacijama
29.5.2026.			V12, V14 8:00 – 10:00 Z1/A, Z2/B	Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović, mag. psych. (2V) / A Nikola Babić, dipl. psih. – prof. (2V) / B V12 - Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti V14 - Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti

Popis predavanja, seminara i vježbi:

P	PREDAVANJA (tema predavanja)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
P1	Komunikacijske vještine – uvodno predavanje	2	Z7
P2	Verbalna i neverbalna komunikacija	2	Z7
P3	Interpretacijska kompetencija	1	Z7
P4	Emocije i komunikacija	1	Z7
P5	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	Z7
P6	Slušanje	2	Z7
P7	Terapijska komunikacija	1	Z5
P8	Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji	1	Z7
P9	Značenje empatije u zdravstvu	2	Z7
P10	Komunikacija i dob	1	Z7
P11	Disfunkcionalna komunikacija i konflikt	1	Z7
P12	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti	1	Z7
P13	Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu	2	Z7
P14	Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti	1	Z5
P15	Komunikacija u kriznim situacijama	1	Z7
	Ukupan broj sati predavanja	20	

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 – uvodne vježbe	2	Z1/sala
V2	Verbalna i neverbalna komunikacija	2	Z1/sala
V3	Interpretacijska kompetencija	1	Z1/sala
V4	Emocije i komunikacija	1	Z1/sala
V5	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	Z1/sala
V6	Slušanje	2	Z1/sala

V7	Terapijska komunikacija	1	Z1/sala
V8	Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji	1	Z1/sala
V9	Značenje empatije u zdravstvu	2	Z1/sala
V10	Komunikacija i dob	1	Z1/sala
V11	Disfunkcionalna komunikacija i konflikt	1	Z1/sala
V12	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti	1	Z1/Z2
V13	Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu	2	Z1/sala
V14	Pisana komunikacija u zdravstvenoj djelatnosti	1	Z1/Z2
V15	Komunikacija u kriznim situacijama	1	Z1/sala
	Ukupan broj sati vježbi	20	

	ISPITNI TERMINI (završni ispit)
1.	17.6.2026.
2.	29.6.2026.
3.	15.7.2026.
4.	1.9.2026.