

Medicinski fakultet Sveučilišta u Rijeci

Kolegij: Komunikacija i kvaliteta interpersonalnih odnosa za sanitarne inženjere

Voditelj: izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med.

Katedra: Katedra za psihijatriju i psihološku medicinu

Studij: Preddiplomski sveučilišni studij Sanitarne inženjerstvo

Godina studija: 1. (prva)

Akadska godina: 2017/18

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 **Komunikacija i kvaliteta interpersonalnih odnosa za sanitarne inženjere** je obvezni kolegij na 1. (prvoj) godini Preddiplomskog sveučilišnog studija Sanitarne inženjerstvo i sastoji se od 10 sati predavanja, 10 sati vježbi i 5 sati seminara. Ukupno 25 sati (1,5 ECTS). Kolegij se izvodi u prostorijama Medicinskog fakulteta u Rijeci.

Cilj kolegija je da se studenti tijekom nastave upoznaju s osnovnim pojmovima iz teorije komunikacije i komunikacijskih vještina. Steći će uvid u mogućnost povezivanja podataka iz različitih područja istraživanja, predkliničkih znanosti i neuroznanosti, humanističkih znanosti, opće psihijatrije i kliničke psihologije, a koja se odnose na razumijevanje porijekla i razvoja ličnosti kroz interaktivne odnose s drugima. Ovaj kolegij će dati studentu mogućost lakšeg usvajanja komunikacijskih vještina, osnova timskog i profesionalnog rada, komunikacije na različitim relacijama, s posebnim naglaskom na komunikaciju u kriznim situacijama i interprofesionalnu komunikaciju.

Studenti će se pripremiti za profesionalni kontakt s klijentom, pravnom i fizičkom osobom, savladati vještine i znanja o aktivnom slušanju onih s kojima ulaze u interpersonalne odnose, s posebnim osvrtom na sukladnost između verbalne i neverbalne komunikacije, te znati uočiti iskrivljenja unesena obranama. Na temelju ponuđenih podataka povećat će uvid u značenje pojedinih komunikacija, te u postavljanje hipoteza o tome kako one mogu djelovati na drugu osobu. Povećat će razinu razumijevanja kroz komunikaciju u odnosima.

Studenti će se upoznati s različitim elementima i vrstama komunikacije bitnima za rad u zdravstvenoj djelatnosti (disfunkcionalna komunikacija, samo-razotkrivanje, komunikacija u kriznim situacijama, komunikacija u različitim poslovnim i profesionalnim okruženjima, posebne vrste komunikacije vezane uz krizne i izvanredne situacije, komunikacije u situacijama visokog stresa, refleksija i interpretacija). Ovaj kolegij će se samo rubno dotaknuti etike u komunikaciji.

Sadržaj kolegija je slijedeći:

- Povijest komunikacije, modeli komunikacijskih procesa i njihovo značenje
- Komunikacijske kompetencije
- Emocije i komunikacija
- Verbalna i neverbalna komunikacija
- Pisana komunikacija i prezentacija
- Pregovaranje i persuazija
- Slušanje
- Asertivnost
- Komunikacija u grupi

- Prepreke uspješnoj komunikaciji
- Subjektivnost u komunikaciji
- Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s vulnerabilnim skupinama
- Organizacijska komunikacija i komunikacija u timu s posebnim osvrtom na krizne situacije
- Timska i interprofesionalna komunikacija
- Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju
- Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja
- Komunikacija s javnošću

Izvođenje nastave:

Nastava se izvodi u obliku predavanja, seminara i vježbi. Tijekom nastave studenti će izlagati seminarsku prezentaciju i napisati esej na relevantnu temu. Po završetku nastave održat će se pismeni završni ispit. Izvršavanjem svih nastavnih aktivnosti te polaganjem završnog ispita student stječe 1,5 ECTS bodova.

Popis obvezne ispitne literature:

1. Đorđević, V., Braš, M. Komunikacija u medicini: Čovjek je čovjeku lijek, Medicinska naklada Zagreb, 2011
2. Knapp, M.L., Hall, J.A. (2010) Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji. Jastrebarsko : Naklada Slap
3. Šegota, I., Šendula Jengiđ V, Herega D. (2010) Gluhi i znakovno medicinsko nazivlje. Kako komunicirati s gluhim pacijentom. Zagreb : Medicinska naklada
4. Wood, J.T. (2009) Interpersonal Communication: Everyday Encounters. Boston: Wadsworth Publishing Company (odabrana poglavlja)
5. Reardon, K. (1988) Interpersonalna komunikacija – gdje se misli susreću. Zagreb : Alinea

Popis dopunske literature:

1. Coates, G.T. (2009) Notes on Communication: A few thoughts about the way we interact with the people we meet. besplatna e-knjiga na: www.wanterfall.com
2. Trenholm, S. & Jensen, A. (2007) Interpersonal Communication. New York : Oxford University Press
3. Simonić A, Šendula Jengiđ V, Bošković G. Mobbing u suvremenom društvu. u: Bodiroga-Vukobrat, N., Frančišković, T., Pernar, M. (ur.) (2006) Mobbing. Rijeka : Društvo psihologa PGŽ
4. Šendula-Jengiđ, V (2009). Unaprjeđenje kvalitete rada u domovima za stare i nemoćne. Rab : Psihijatrijska bolnica Rab.

Nastavni plan:

Popis predavanja (s naslovima i pojašnjenjem):

P1.

Povijest komunikacije, modeli komunikacijskih procesa i njihovo značenje

Ishod učenja: Upoznati se s konceptom komunikacije i komunikacijskih vještina, značaju razvijanja specifičnih komunikacijskih vještina te njihovoj ulozi u moderiranju i ishodu interpersonalne komunikacije.

P2.

Slušanje

Ishod učenja: Upoznati se s problematikom aktivnog slušanja s ciljem prikupljanja informacija, dobivanja uputa, razumijevanja drugih, rješavanja problema, pokazivanja zanimanja za sugovornika, dekodiranja poruka kao i tehnikama aktivnog slušanja.

P3.

Subjektivnost u komunikaciji

Ishod učenja: Upoznati se s procesima percepcije na razini emocija, motivacije i kognicije. Upoznati se s procesima interpersonalne percepcije uključujući procjenu situacije, osobe, međuljudskih odnosa i interpretaciju ponašanja. Upoznati se s konceptima subjektivnosti, kulturološke i sociološke determiniranosti te utjecajem istih na formiranje stavova, predrasuda, stereotipa i drugih elemenata koji predeterminiraju percepciju interpersonalnog konteksta te time i komunikacijski tijek.

P4.

Emocije i komunikacija

Ishod učenja: Upoznati se s osnovnim značajem interpersonalnih i intrapersonalnih vještina, upoznati pojmove emocionalne kompetencije, naučiti razlikovati personalne, socijalne i profesionalne komunikacijske kompetencije, razlikovati različite načine obrade emocionalnih informacija (empatija, sućut..), navesti modalitete iznošenja emocionalnih informacija u interpersonalnoj komunikaciji i upoznati se s učincima koje različite vrste emocija imaju na tijek i ishod interpersonalne komunikacije.

P5.

Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama

Ishod učenja: Upoznati se s osobitostima 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. Razlikovati karakteristike vulnerabilnih skupina i prepoznati specifičnosti koje su važne za komunikacijski proces u svakoj od pojedinih skupina, a to mogu biti primjerice: osobe s invaliditetom, osobe s mentalnom retardacijom, azilanti, izbjeglice ili prognanici, socijalno ugroženi, ovisnici i dr.

P6.

Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja

Ishod učenja: Upoznati se s načelima etične komunikacije s naglaskom na interpersonalnu komunikaciju u različitim okruženjima i s osobama različite kulturalne ili subkulturalne pripadnosti. Znati ispravno procijeniti osjetljivost podataka i upravljati podacima uz poštivanje ljudskih prava i zaštitu digniteta.

P7.

Komunikacija u grupi

Ishod učenja: Upoznati se sa specifičnostima psiholoških i komunikacijskih procesa u manjim ili većim grupama, unutar grupa i među dvije ili više različitih grupa u različitim kontekstima (organizacijskom, institucijskom, javnom prostoru...).

P8.

Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju

Ishod učenja: Upoznati se s osnovama organizacijske strukture te kulture komuniciranja u organizaciji. Prepoznati obilježja krizne situacije i primijeniti adekvatne modalitete i način komuniciranja s obzirom na specifične okolnosti. Upoznati se sa značajkama i načinima informiranja vodeći računa o tome koje informacije pojedinci ili grupe trebaju dobiti, na koji način ih prenijeti, kojim vokabularom, itd.

P9.

Prepreke uspješnoj komunikaciji

Ishod učenja: Upoznati se s uzrocima disfunkcionalne komunikacije, vrstama i uzrocima sukoba te načinima rješavanja sukoba.

P10.

Komunikacija s javnošću

Ishod učenja: Upoznati se sa značajkama komunikacije s javnošću i medijima.

Popis seminara s pojašnjenjem:

- S1. Profesionalna komunikacija putem različitih medija (telefon, fax, e-mail, društvene mreže, video, telefonske poruke i dr....)**
- S2. Timska i interprofesionalna komunikacija**
- S3. Asertivnost**
- S4. Iznošenje loših i neželjenih vijesti**
- S5. Rješavanje konflikta (rješavanje pritužbi, sukoba u timu i dr.)**

Student prezentira pripremljenu temu 20 minuta nakon čega slijedi zajednička diskusija.

Popis vježbi s pojašnjenjem:

V1.

Slušanje

Primjena metode i tehnika aktivnog slušanja s ciljem prikupljanja informacija, dobivanja uputa, razumijevanja drugih, rješavanja problema, pokazivanja zanimanja za sugovornika, dekodiranja poruka.

V2.

Verbalna komunikacija

Primjena verbalne komunikacije u specifičnim zadacima pri čemu se ističe potreba za jasnim, prikladnim i preciznim odabirom vokabulara, postaju vidljive razlike u interpretaciji i kako one utječu na ishode komunikacije. Ističe se razlika između zatvorenih i otvorenih pitanja. Diferencira se raznolikost strategije intervjuiranja.

V3.

Neverbalna komunikacija

Upotreba isključivo neverbalnih signala u komunikaciji. Analiza različitih interpretacija elemenata neverbalne komunikacije – kinetičkih (geste, postura tijela, facijalna ekspresija) i proksemičkih (udaljenost među osobama, teritorijalnost, raspored u prostoru...).

V4.

Pregovaranje i persuazija

Primjena elemenata persuazije i pregovaranja u glumljenim interpersonalnim komunikacijama. Vježbanje postavljanja pitanja, aktivnog slušanja, istovremene analize i procjene sugovornika te uvježbavanje vještine uporabe odgovarajućih neverbalnih signala i vokabulara u pokušaju promjene ponašanja sugovornika.

V5.

Emocije i komunikacija

Vježbe prepoznavanja vlastitih i tuđih emocija, komunikacije u emocionalnim situacijama, primjene adekvatnog vokabulara i neverbalnih signala.

V6.

Timska i interprofesionalna komunikacija

Igranje uloga komunikacije u institucionalnim uvjetima i interdisciplinarnom i interprofesionalnom timu i primjena komunikacijskih vještina obrađenih u prethodnim nastavnim jedinicama.

V7.

Pismena komunikacija i prezentacijske vještine

Učenje vještina pismenog obraćanja u različitim kontekstima (profesionalni, privatni, za javnost...) te vještine prezentacije stručnih sadržaja, kako u formi tako i prilagodbi ciljanoj publici.

V8.

Prepreke uspješnoj komunikaciji

Vježbe kroz igranje uloga u situacijama disfunkcionalne komunikacije i sukobima. Primjena teoretskih znanja usvojenih u prethodno obrađenim cjelinama.

V9.**Subjektivnost u komunikaciji**

Komunikacijske vježbe u kojima se istaknu situacije gdje kulturološka i sociološka determiniranost, socijalni kontekst, verbalna i neverbalna ekspresija značajno utječu na formiranje dojmova, dominaciju predrasuda, stereotipa i drugih elemenata koji determiniraju percepciju i procjenu situacije i osoba.

V10.**Komunikacija s javnošću**

Vježbe komunikacije s javnošću i medijima. Primjena znanja usvojenih u prethodno obrađenim cjelinama.

Napomena:

Pojedine 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 nastavu.

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**.

Rad studenata vrednovat će se i ocjenjivati tijekom izvođenja nastave, te na završnom ispitu. Od ukupno **100 bodova**, tijekom nastave student može ostvariti **70 bodova**, a na završnom ispitu **30 bodova**.

Ocjenjivanje studenata vrši se primjenom ECTS (A-E) i brojanog sustava (1-5). Ocjenjivanje u ECTS sustavu izvodi se **apsolutnom raspodjelom**, te prema **diplomskim kriterijima ocjenjivanja**.

Od maksimalnih 70 ocjenskih bodova koje je moguće ostvariti tijekom nastave, student mora sakupiti minimum od 30 ocjenskih bodova da bi pristupio završnom ispitu. Studenti koji sakupe manje od 30 ocjenskih bodova imat će priliku za jedan popravni međuispit te, ako na tom međuispitu ispitu zadovolje, moći će pristupiti završnom ispitu. Studenti koji sakupe između 30 i 39,9 ocjenskih bodova (FX ocjenska kategorija) imaju pravo izaći na završni ispit, koji se tada smatra popravnim ispitom i ne boduje se, i u tom slučaju završna ocjena može biti jedino dovoljan 2E (50%). Studenti koji sakupe 29,9 i manje ocjenskih bodova (F ocjenska kategorija) moraju ponovno upisati kolegij.

Nazočnost na predavanjima i vježbama je obvezna. Student može izostati s najviše 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 i gubi mogućnost izlaska na završni ispit. Time je prikupio 0 ECTS bodova i ocijenjen je ocjenom **F**.

Ocjenske bodove student stječe aktivnim sudjelovanjem u nastavi, izvršavanjem postavljenih zadataka i izlaskom na ispit na sljedeći način:

- prisutnost na nastavi (max 5 bodova)
- seminar (max 40 bodova)
- esej (max 25 bodova)
- pismeni ispit (max. 30 bodova)

Pismeni ispit se sastoji od pitanja s višestrukim izborom, nadopunjavanjem i esejskih pitanja. Prag prolaznosti je 40%, a ocjenski bodovi se dodjeljuju u odnosu na postotak točnih odgovora:

- 40 - 50% 5 bodova
- 51 - 60% 10 bodova
- 61 - 70% 15 bodova
- 71 - 80% 20 bodova
- 81 - 90% 25 bodova
- 91 - 100% 30 bodova

Završna ocjena:

ocjenjivanje se vrši apsolutnom raspodjelom na temelju ukupno ostvarenih % ocjene

- A - 80-100% ocjene, izvrstan (5)
- B – 70-79,9% ocjene, vrlo dobar (4)
- C – 60-69,9% ocjene, dobar (3)
- D – 50-59,9% ocjene, dovoljan (2)
- E – 40-49,9% ocjene, dovoljan (2)
- F – manje od 30 bodova, nedovoljan (1)

Ukoliko student ne zadovolji na završnom ispitu omogućit će se ponovno polaganje završnog ispita u za to predviđenim ispitnim terminima. Ako student ne zadovolji na završnom ispitu u jednom od navedenih ispitnih termina ponovno upisuje kolegij.

Mogućnost izvođenja nastave na stranom jeziku:

Postoji mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku.

Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:

Remećenje nastave mobitelom i ulascima-izlascima nije dopušteno. Tolerira se kašnjenje od 5 minuta.

SATNICA IZVOĐENJA NASTAVE (za akademsku 2017./2018. godinu)

Datum	Predavanja (vrijeme i mjesto)	Seminari (vrijeme i mjesto)	Vježbe (vrijeme i mjesto)	Nastavnik
9.05.2018	P1, P2, P3, P4 10:00-14:00 P2			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med.
11.05.2018			V1, V2, V3, V4 10:00-14:00 P2	Barbara Ravnić, dr. med. Ira Zaharija, dr. med.

16.05.2018	P5, P6, P7, P8 10:00-14:00 P2			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med.
17.05.2018			V5, V6, V7, V8 10:00-14:00 P2	Barbara Ravnić, dr. med. Ira Zaharija, dr. med.
18.05.2018	P9, P10 10:00-11:30 P2		V9, V10 11:30-14:00 P2	Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med. Barbara Ravnić, dr. med. Ira Zaharija, dr. med.
24.05.2018		S1, S2, S3 10:00-13:00 P2		Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
25.05.2018		S4, S5 11:00-13:00 P2		Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.

Popis predavanja, seminara i vježbi:

	PREDAVANJA (tema predavanja)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
P1	Povijest komunikacije, modeli komunikacijskih procesa i njihovo značenje	1	P2
P2	Slušanje	1	P2
P3	Subjektivnost u komunikaciji	1	P2
P4	Emocije i komunikacija	1	P2
P5	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama	1	P2
P6	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	P2
P7	Komunikacija u grupi	1	P2
P8	Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju	1	P2
P9	Prepreke uspješnoj komunikaciji	1	P2
P10	Komunikacija s javnošću	1	P2

	Ukupan broj sati predavanja	10	
--	------------------------------------	-----------	--

	SEMINARI (tema seminara)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
S1	Profesionalna komunikacija putem različitih medija (telefon, fax, e-mail, društvene mreže, video, telefonske poruke i dr....)	1	P2
S2	Timska i interprofesionalna komunikacija	1	P2
S3	Asertivnost	1	P2
S4	Iznošenje loših i neželjenih vijesti	1	P2
S5	Rješavanje konflikta (rješavanje pritužbi, sukoba u timu i dr.)	1	P2
	Ukupan broj sati seminara	5	

	VJEŽBE (tema vježbe)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
V1	Slušanje	1	P2
V2	Verbalna komunikacija	1	P2
V3	Neverbalna komunikacija	1	P2
V4	Persuazija	1	P2
V5	Emocije i komunikacija	1	P2
V6	Timska i interprofesionalna komunikacija	1	P2
V7	Pismena komunikacija i prezentacijske vještine	1	P2
V8	Prepreke uspješnoj komunikaciji	1	P2
V9	Subjektivnost u komunikaciji	1	P2
V10	Komunikacija s javnošću	1	P2
	Ukupan broj sati vježbi	10	

	ISPITNI TERMINI (završni ispit)
1.	04.06.2018.
2.	10.07.2018.
3.	04.09.2018.
4.	24.09.2018.