

Medicinski fakultet Sveučilišta u Rijeci

Kolegij: Komunikacija i kvaliteta interpersonalnih odnosa za sanitarne inženjere

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

Katedra: Katedra za psihijatriju i psihološku medicinu

Studij: Preddiplomski sveučilišni studij Sanitarne inženjerstvo

Godina studija: 2. (druga)

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 2. (drugoj) godini Preddiplomskog sveučilišnog studija Sanitarne inženjerstvo i sastoji se od 15 sati predavanja i 15 sati seminara. Ukupno 30 sati (2 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 mogućnost 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.

Izvođenje nastave:

Nastava se izvodi u obliku predavanja i seminara. 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 2 ECTS boda.

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.

Verbalna i neverbalna komunikacija

Ishod učenja: Upoznati se s modalitetima verbalne komunikacije, denotativnim i konotativnim značenjem, osnovama semantike, osnovnim značajkama verbalne komunikacije u različitim društvenim kontekstima. Upoznati se i s modalitetima neverbalne komunikacije: geste, postura tijela, facijalna ekspresija, prozodija i dr. te njihovim odnosom s verbalnom komunikacijom i funkcijom u komunikacijskom procesu. Upoznati se s utjecajem društvene i fizičke okoline na ljudsku komunikaciju.

P3.

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.

P4.

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.

P5.

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.

P6.

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.

P7.

Komunikacija s javnošću

Ishod učenja: Upoznati se s osobitostima komunikacije s javnošću i medijima.

P8.

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...).

P9.

Pregovaranje, persuazija i asertivnost

Ishod učenja: Upoznati se s elementima persuazije i pregovaranja u interpersonalnoj komunikaciji te s konceptom asertivnosti i njezinoj ulozi u komunikacijskom procesu.

P10.

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. Upoznati se sa značajkama komunikacije s javnošću i medijima.

P11

Prepreke uspješnoj komunikaciji

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

P12

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.

P13.

Timska i interprofesionalna komunikacija

Ishod učenja: Upoznati se s problemima komunikacije u institucionalnim uvjetima i interdisciplinarnom i interprofesionalnom timu. Znati navesti koje su pretpostavke za kvalitetnu komunikaciju u timu i uspješan timski rad te primijeniti komunikacijske vještine obrađene u prethodnim nastavnim jedinicama u (glumljenim) situacijama s kakvima se sreću sanitarni inženjeri u svojem radu.

P14**Pismena komunikacija i prezentacijske vještine**

Upoznati se s vještinama pismenog obraćanja u različitim kontekstima (profesionalni, privatni, za javnost...) te vještinama prezentacije stručnih sadržaja, prilagodbi prezentacijske forme i adaptaciji sadržaja za različite ciljane skupine.

P15**Novi mediji u profesionalnoj komunikaciji**

Ishod učenja: Upoznati se sa značajkama i problematikom utjecaja novih medija na čovjeka u smislu načina izražavanja, brzine dobivanja informacija i sl. te tako i na profesionalnu komunikaciju. Upoznati se sa značajkama komunikacije s javnošću i medijima. Upoznati se s kulturom profesionalnog komuniciranja putem elektroničkih medija.

Popis seminara s pojašnjenjem:

Seminari se tematski slažu s predavanjima. Studenti prezentiraju 20 minuta nakon čega slijedi diskusija.

Popis vježbi s pojašnjenjem:**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 ostvarenog % 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
5.12.2017	P1, P2			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula

	13:00-15:00 ?			Jengić, dr. med.
7.12.2017	P3, P4, P5 10:00-13:00 ?			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić, dr. med.
12.12.2017		S1, S2 13:00-15:00 ?		Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
14.12.2017		S3, S4, S5 10:00-13:00 ?		Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
19.12.2017.	P6, P7 13:00-15:00 ?			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić, dr. med.
21.12.2017.	P8, P9, P10 10:00-13:00 ?			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić, dr. med.
09.01.2018.		S6, S7 13:00-15:00 ?		Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
11.01.2018.		S8, S9, S10 10:00-13:00 ?		Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
18.01.2018.	P11, P12, P13 10:00-13:00			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić, dr. med.
19.01.2018.	P14, P15 09:00-11:00			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić, dr. med.
23.01.2018.		S11, S12 12:00-14:00		Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
25.01.2018.		S13, S14, S15 10:00-13:00		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	Verbalna i neverbalna komunikacija	1	?
P3	Slušanje	1	?
P4	Subjektivnost u komunikaciji	1	?
P5	Emocije i komunikacija	1	?
P6	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama	1	?
P7	Komunikacija s javnošću	1	?
P8	Komunikacija u grupi	1	?
P9	Pregovaranje, persuazija i asertivnost	1	?
P10	Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju	1	?
P11	Prepreke uspješnoj komunikaciji	1	?
P12	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	?
P13	Timska i interprofesionalna komunikacija	1	?
P14	Pismena komunikacija i prezentacijske vještine	1	?
P15	Novi mediji u profesionalnoj komunikaciji	1	?
	Ukupan broj sati predavanja	15	

	SEMINARI (tema seminara)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
S1	Povijest komunikacije, modeli komunikacijskih procesa i njihovo značenje	1	?
S2	Verbalna i neverbalna komunikacija	1	?
S3	Slušanje	1	?
S4	Subjektivnost u komunikaciji	1	?
S5	Emocije i komunikacija	1	?
S6	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama	1	?
S7	Komunikacija s javnošću	1	?
S8	Komunikacija u grupi	1	?
S9	Pregovaranje, persuazija i asertivnost	1	?

S10	Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju	1	?
S11	Prepreke uspješnoj komunikaciji	1	?
S12	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	?
S13	Timska i interprofesionalna komunikacija	1	?
S14	Pismena komunikacija i prezentacijske vještine	1	?
S15	Novi mediji u profesionalnoj komunikaciji	1	?
Ukupan broj sati seminara		15	

	VJEŽBE (tema vježbe)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
	Ukupan broj sati vježbi	0	

	ISPITNI TERMINI (završni ispit)
1.	06.02.2018.
2.	20.02.2018.
3.	05.07.2018.
4.	12.09.2018.