

Medicinski fakultet Sveučilišta u Rijeci

Kolegij: Komunikacijske vještine

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

Katedra: -

Studij: Preddiplomski sveučilišni studij Sanitarno inženjerstvo

Godina studija: 1. (prva)

Akadska godina: 2020/21

## 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 Preddiplomskog sveučilišnog studija Sanitarno 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 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.

**Ishodi učenja**

**Kognitivna domena – znanje:**

- Identificirati kontekstualne, psihološke i kulturalne značajke u komunikacijskom procesu, objasniti njihovu ulogu u istom, te predvidjeti komunikacijski tijek i ishod
- Prepoznati i analizirati značajke neverbalnih i verbalnih signala u komunikaciji
- Razlikovati i objasniti ulogu emocija i empatije u komunikaciji
- Objasniti pojam profesionalizma, analizirati značajke komunikacije u grupi i interprofesionalnom timu

### **Psihomotorička domena – vještine:**

- Primijeniti tehnike aktivnog slušanja
- Primijeniti elemente empatijske komunikacije unapređujući vlastiti empatijski kapacitet kroz obraćanje pažnje na sugovornikove, ali i vlastite verbalne i neverbalne komunikacijske signale
- osvijestiti vlastite osjećaje i neverbalne poruke i time unaprijediti vlastitu kvalitetu interpersonalnih odnosa

### **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 Jengić 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](http://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**.

Studenti od 100% ocjenskih bodova tijekom nastave mogu ostvariti najviše **50% ocjenskih bodova**, dok se preostalih **50% ocjenskih bodova** ostvaruje na završnom ispitu koji obuhvaća pismeni i usmeni ispit.

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

**Od maksimalnih 50% ocjenskih bodova koje je moguće ostvariti tijekom nastave, student mora ostvariti minimalno 50% ocjenskih bodova da bi pristupio završnom ispitu, pod uvjetom da je pozitivno ocijenjen po svim elementima ocjenjivanja kroz nastavu.**

Student koji je ostvario između 30 i 49,9% ocjenskih bodova imat će priliku za jedan popravni međuispit te ako na tom međuispitu zadovolji, može pristupiti završnom ispitu s početnih 30% ocjenskih bodova prikupljenih tijekom nastave.

Student koji je ostvario manje od 29,9% ocjenskih bodova (F ocjenska kategorija) nema pravo izlaska na završni ispit te mora ponovno upisati predmet u sljedećoj akademskoj godini.

**Ocjenske bodove student stječe na sljedeći način:**

**1. Tijekom nastave vrednuje se (maksimalno 50% ocjenskih bodova):**

- a) pohađanje nastave (do 5 ocjenskih bodova)
- b) seminarski rad (do 30 ocjenskih bodova)
- c) aktivnost na vježbama (do 15 ocjenskih bodova)

**a) Pohađanje nastave**

Nazočnost na predavanjima i seminarima 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 seminari) 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) Seminarski rad**

Student treba napisati seminarski rad i iz njega pripremiti i održati prezentaciju na osnovu čega može ostvariti maksimalno 30% ocjenskih bodova. Pojedinačno se ocjenjuje sadržaj i stil napisanog seminarskog rada te prezentacija istog.

**c) Vježbe**

Student je obavezan pohađati vježbe redovito prema izrađenom rasporedu i biti aktivno uključen u njihovo izvođenje. Elementi koji se ocjenjuju su rad u timu, inicijativa i interes, pravodobnost i redovitost dolazanja na vježbe te teorijska priprema i učenje i primjena naučenog.

**2. Na završnom ispitu vrednuje se pismeni ispit kojim se može ostvariti maksimalno 50% ocjenskih bodova.**

Pismeni ispit se sastoji od pitanja s višestrukim izborom, nadopunjavanjem i esejskih pitanja. Prag prolaznosti je 50%, a ocjenski bodovi se dodjeljuju u odnosu na postotak točnih odgovora od 25 za 50% do 50 bodova za 100% uspješno riješen ispit.

**Konačna ocjena** je postotak usvojenog znanja, vještina i kompetencija kroz nastavu i završni ispit odnosno donosi se na temelju zbroja svih ocjenskih bodova ECTS sustava prema kriteriju:

**A = 90 - 100% ocjenskih bodova**

**B = 75 - 89,9%**

**C = 60 - 74,9%**  
**D = 50 - 59,9%**  
**F = 0 - 49,9%**

Ocjene u ECTS sustavu prevode se u brojčani sustav na sljedeći način:

**A = izvrstan (5)**  
**B = vrlo dobar (4)**  
**C = dobar (3)**  
**D = dovoljan (2)**  
**F = nedovoljan (1)**

**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 2020./2021. godinu)**

Datum	Predavanja (vrijeme i mjesto)	Seminari (vrijeme i mjesto)	Vježbe (vrijeme i mjesto)	Nastavnik
12.05.2021	P1, P2, P3, P4 10:00-14:00			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med.
14.05.2021			V1, V2, V3, V4 10:00-14:00	Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
19.05.2021	P5, P6, P7, P8 10:00-14:00			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med.
20.05.2021			V5, V6, V7, V8 10:00-14:00	Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
21.05.2021	P9, P10 10:00-11:30		V9, V10 11:30-14:00	Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med Dr. sc. Aleksandra Stevanović,

				prof.
27.05.2021		S1, S2, S3 10:00-13:00		Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
28.05.2021		S4, S5 10:00-13:00		Dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.

**Popis predavanja, seminara i vježbi:**

	<b>PREDAVANJA (tema predavanja)</b>	<b>Broj sati nastave</b>	<b>Mjesto održavanja</b>
P1	Povijest komunikacije, modeli komunikacijskih procesa i njihovo značenje	1	
P2	Slušanje	1	
P3	Subjektivnost u komunikaciji	1	
P4	Emocije i komunikacija	1	
P5	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama	1	
P6	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	
P7	Komunikacija u grupi	1	
P8	Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju	1	
P9	Prepreke uspješnoj komunikaciji	1	
P10	Komunikacija s javnošću	1	
	<b>Ukupan broj sati predavanja</b>	<b>10</b>	

	<b>SEMINARI (tema seminara)</b>	<b>Broj sati nastave</b>	<b>Mjesto održavanja</b>
S1	Profesionalna komunikacija putem različitih medija (telefon, fax, e-mail, društvene mreže, video, telefonske poruke i dr....)	1	
S2	Timska i interprofesionalna komunikacija	1	
S3	Asertivnost	1	
S4	Iznošenje loših i neželjenih vijesti	1	



S5	Rješavanje konflikta (rješavanje pritužbi, sukoba u timu i dr.)	1	
<b>Ukupan broj sati seminara</b>		<b>5</b>	

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

	<b>ISPITNI TERMINI (završni ispit)</b>
1.	02. 06. 2021.
2.	08. 07. 2021.
3.	03. 09. 2021.
4.	21. 09. 2021.