**Medicinski fakultet Sveučilišta u Rijeci**

**Kolegij: Komunikacija i kvaliteta interpersonalnih odnosa za sanitarne inženjere**

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

**Katedra: -**

**Studij: Preddiplomski sveučilišni studij Sanitarno inženjerstvo**

**Godina studija: 1. (prva)**

**Akademska godina: 2023/24**

**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 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 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.**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
2. Trenholm, S. & Jensen, A. (2007) Interpersonal Communication. New York : Oxford University Press
3. Simonić A, Šendula Jengić V, Bošković G. Mobbing u suvremenom društvu. u: Bodiroga-Vukobrat, N., Frančišković, T., Pernar, M. (ur.) (2006) Mobbing. Rijeka : Društvo psihologa PGŽ
4. Šendula-Jengić, 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 interpesonalnu 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 zadatcima 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 25% 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)1. **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 obvezan 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 dolaženja 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 2023./2024. godinu)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Predavanja (vrijeme i mjesto) | Seminari (vrijeme i mjesto) | Vježbe (vrijeme i mjesto) | Nastavnik |
| 15.05.2024. | P1, P2, P310:00-13:00P2 |  |  | prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić |
| 17.05.2024. | P4, P5, P610:00-13:00P2 |  |  | prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengićdr. sc. Nikola Babić |
| 22.05.2024. | P7, P8, P9, P1010:00-14:00P1 |  |  | prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengićdoc. dr. sc. Aleksandra Stevanović |
| 23.05.2024. |  |  | V1, V2, V3, V410:00-14:00P2 | doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović |
| 24.05.2024. |  |  | V5, V6, V7, V810:00-14:00P1 | doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović |
| 29.05.2024. |  | S1, S211:30-13:00P15 | V9, V1010:00-11:30P15 | prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić, dr. med.doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović |
| 31.05.2024. |  | S3, S4, S510:00-13:00P1 |  | prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić |

**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 | P1 |
| P8 | Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju | 1 | P1 |
| P9 | Prepreke uspješnoj komunikaciji | 1 | P1 |
| P10 | Komunikacija s javnošću | 1 | P1 |
|  | **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 | P15 |
| S2 | Timska i interprofesionalna komunikacija | 1 | P15 |
| S3 | Asertivnost | 1 | P1 |
| S4 | Iznošenje loših i neželjenih vijesti | 1 | P1 |
| S5 | Rješavanje konflikta (rješavanje pritužbi, sukoba u timu i dr.) | 1 | P1 |
|  | **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 | P1 |
| V6 | Timska i interprofesionalna komunikacija | 1 | P1 |
| V7 | Pismena komunikacija i prezentacijske vještine | 1 | P1 |
| V8 | Prepreke uspješnoj komunikaciji | 1 | P1 |
| V9 | Subjektivnost u komunikaciji | 1 | P15 |
| V10 | Komunikacija s javnošću | 1 | P15 |
|  | **Ukupan broj sati vježbi** | **10** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ISPITNI TERMINI (završni ispit)** |
| 1. | 17.06.2024. |
| 2. | 05.07.2024. |
| 3. | 26.07.2024. |
| 4. | 02.09.2024. |