



Kolegij (ECTS)	Komunikacijske vještine (FAR907)
Voditelj	Izv. prof. dr. sc. Igor Eterović
Katedra	Katedra za društvene i humanističke znanosti
Studij	Integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij Farmacija
Godina studija	5. godina
Akadska godina	2025/2026.

PROGRAM I IZVEDBENI NASTAVNI PLAN KOLEGIJA

Opis kolegija (proširene informacije o strukturi, sadržaju i načinu provođenja nastave na kolegiju):

Kolegij Komunikacijske vještine je obvezni predmet na 5. godini Integriranog preddiplomskog i diplomskog sveučilišnog studija Farmacija, a sastoji se od 15 sati predavanja i 15 sati vježbi, ukupno 30 sati (2 ECTS).

Ciljevi kolegija su stjecanje osnovnih znanja o ulogama komunikacije u ostvarivanju etički ispravnog i pozitivnog odnosa farmaceuta s pacijentom i suradnicima; prepoznavanje potrebe za prilagodbom komunikacijskog stila u različitim oblicima interakcije i razvijanje komunikacijskih vještina potrebnih za takvu prilagodbu; razvijanje prezentacijskih vještina, komunikacije u timu i samostalnosti u upravljanju profesionalnom komunikacijom.

ISHODI UČENJA ZA KOLEGIJ:

Nakon položenog ispita, student će biti osposobljen:

A. KOGNITIVNA DOMENA – ZNANJE

1. Prepoznati etičke izazove u komunikaciji farmaceuta s pacijentom, razumjeti specifičnu ulogu komunikacije za odnos farmaceuta s pacijentom
2. Prepoznati specifičnosti timske i teške profesionalne komunikacije

B. PSIOMOTORIČKA DOMENA – VJEŠTINE

1. Primijeniti u komunikaciji etička načela
2. Prikupiti potrebne informacije od pacijenta i povratno ga educirati i savjetovati o djelovanju i pravilnoj primjeni lijeka koristeći tehnike aktivnog slušanja, intervjuiranja i konzultiranja
3. Izraditi pisani materijal i usmeno prezentirati znanstvene informacije suradnicima, široj javnosti i pacijentima prilagođavajući jezik i stil ciljanoj publici
4. Primijeniti odgovarajuće komunikacijske vještine i znanja o utjecaju emocija, individualnih razlika i grupnih uloga na interakciju s drugima

C. AFEKTIVNA DOMENA – VRIJEDNOSTI I STAVOVI

1. Reflektirati o vlastitim komunikacijskim i emocionalnim kompetencijama
2. Uvažavati individualne razlike i razvijati empatiju prema drugima
3. Promišljati o etičkim aspektima komunikacije u različitim situacijama

SADRŽAJ KOLEGIJA:

Nastava je organizirana na način da obuhvaća teme:

Predavanja:

- P1. Uloga komunikacije u postizanju etički ispravnog odnosa
- P2. Etička načela u komunikaciji farmaceuta s pacijentom
- P3. Vrste i komponente komunikacije
- P4. Prezentacijske vještine
- P5. Slušanje – određenje i čimbenici učinkovitog slušanja
- P6. Aktivno slušanje i empatija
- P7. Asertivno komuniciranje
- P8. Komunikacija u timu
- P9. Komuniciranje znanstvenih informacija široj javnosti i pacijentima
- P10. Tehnike intervjuiranja



- P11. Konzultacijske vještine
- P12. Oblici teške komunikacije
- P13. Komunikacija i individualne razlike
- P14. Upravljanje vlastitim emocijama u komunikaciji
- P15. Doprinos farmaceuta zdravstvenom opismenjavanju

Vježbe:

- V1. Uvod u kolegij
- V2. Detektiranje etičkih načela analizom slučaja
- V3. Pisana priprema prezentacije
- V4. Oralna prezentacija
- V5. Aktivno slušanje
- V6. Rješavanje problema u timu
- V7. Izrada letka za širu javnost na temelju znanstvenih informacija
- V8. Informiranje djelatnika zdravstvenih i drugih pomagačkih struka
- V9. Edukacija pacijenta
- V10. Planiranje i provedba intervjua
- V11. Konzultacije pacijenta s farmaceutom 1
- V12. Konzultacije pacijenta s farmaceutom 2
- V13. Prilagodbe u komunikaciji s obzirom na individualne razlike
- V14. Teška komunikacija
- V15. Neugodne emocije u komunikaciji

PROVOĐENJE NASTAVE:

Nastava se izvodi u obliku predavanja i vježbi u prostorijama Fakulteta. Tijekom nastave studenti pišu dvije vježbe, a na kraju kolegija pismeni završni ispit.

Obvezna literatura:

1. Nastavni materijali
2. Beardsley, R. S. (2019). *Communication skills in pharmacy practice: a practical guide for students and practitioners*. Philadelphia: Wolters Kluwer

Dopunska literatura:

1. Borg, J. (2009). *Govor tijela*. Zagreb: Veble commerce.
2. Miller, W. R., Rollnick, S. (2013). *Motivacijsko intervjuiranje. Priprema ljudi za promjenu*. (poglavlja 4. i 18.). Jastrebarsko: Naklada Slap.
3. Sargent, E., Fearon, T. (2013). *Vještina razgovora. Kako razgovarati sa svakim u svakoj situaciji*. Zagreb: Veble commerce.

Obveze studenata (sustav općih i specifičnih pravila o provođenju nastave kojih se studenti i nastavnici moraju pridržavati):

Studenti su obvezni redovito pohađati nastavu i u njoj aktivno sudjelovati te pisati dvije vježbe i završni ispit.

Vrednovanje, bodovanje i ocjenjivanje (detaljno definiranje vrste vrednovanja, te kriterija i načina bodovanja i ocjenjivanja):

Ocjenjivanje studenata provodi se prema važećem Pravilniku o studijima Sveučilišta u Rijeci, te prema Pravilniku o ocjenjivanju studenata na Medicinskom fakultetu u Rijeci. Ocjenjivanje se provodi primjenom ECTS ocjene (% / A-F) i brojčane ocjene (1-5).

Rad studenata vrednovat će se, bodovati i ocjenjivati tijekom izvođenja nastave, te na završnom ispitu. Od ukupno 100 ocjenskih bodova, tijekom nastave student može ostvariti do 50 ocjenskih bodova izradom dviju pisanih vježbi.

TIJEKOM NASTAVE - VJEŽBE (UKUPNO NAJVIŠE 50 OCJENSKIH BODOVA):

Vježba Edukacija pacijenta (obavezna)

Na temelju nastavnih materijala i literature studenti i studentice napisat će plan edukacije pacijenta prema zadanom scenariju. Zadatak se izrađuje u zadanom obrascu s uputama s kojima će studenti ranije biti upoznati. Kod pisanja plana



edukacije potrebno je uključiti sadržaje obrađene na predavanjima i vježbama. Na ovom se zadatku može ostvariti do 25 bodova raspodijeljenih na način:

Opis primjene etičkih načela (5 bodova), pripreme za prezentaciju (5 bodova), aktivnog slušanja (5 bodova), komunikacije u timu (5 bodova) i konzultiranja sa stručnjacima (5 bodova).

Vježba Neugodne emocije u komunikaciji (obavezna)

Na temelju nastavnih materijala i literature studenti i studentice napisat će opis moguće prilagodbe komunikacije. Zadatak se izrađuje u zadanom obrascu s uputama s kojima će studenti ranije biti upoznati. Kod pisanja je potrebno uključiti sadržaje obrađene na predavanjima i vježbama. Na ovom se zadatku može ostvariti do 25 bodova raspodijeljenih na način:

Opis uloge aktivnog slušanja i empatije (5 bodova), asertivnog komuniciranja (5 bodova), prilagodbe teškoj komunikaciji (5 bodova), uvažavanja individualnih razlika (5 bodova) i upravljanja vlastitim emocijama u komunikaciji (5 bodova).

ZAVRŠNI ISPIT (UKUPNO NAJVIŠE 50 OCJENSKIH BODOVA):

Završnom ispitu ne mogu pristupiti studenti koji su izostali s više od 30% nastave, nisu pisali jednu ili obje obavezne vježbe, nisu ostvarili najmanje 25 bodova na nastavi i nisu pravovremeno prijavili završni ispit.

Takav student ocjenjuje se ocjenom F (neuspješan), ne može steći ECTS bodove niti izaći na završni ispit, odnosno mora predmet ponovno upisati naredne akademske godine.

Završnom ispitu mogu pristupiti studenti koji su izostali do 30% nastave, pisali obje vježbe, ostvarili najmanje 25 bodova na nastavi i pravovremeno prijavili završni ispit.

Završni ispit sastoji se od 25 pitanja koja obuhvaćaju gradivo cijelog kolegija (predavanja i vježbe). Na završnom ispitu moguće je ostvariti maksimalno 50 bodova, a prag prolaznosti je 50% uspješno riješenog ispita tj. ostvarenih najmanje 25 bodova. Točni odgovori boduju se na sljedeći način:

Broj točnih odgovora	Broj bodova
0 – 12,49	0
12,5	25
13	26
14	28
15	30
16	32
17	34
18	36
19	38
20	40
21	42
22	44
23	46
24	48
25	50

KONAČNA OCJENA:

Konačna ocjena je zbroj ocjenskih bodova prikupljenih tijekom nastave i na završnom ispitu. Ocjenjivanje unutar ECTS sustava provodi se prema ostvarenom konačnom uspjehu na sljedeći način:

Postotak ostvarenih ocjenskih bodova	ECTS ocjena	Brojčana ocjena
90-100	A	izvrstan (5)
75-89,9	B	vrlo dobar (4)
60-74,9	C	dobar (3)
50-59,9	D	dovoljan (2)
0-49,9	F	nedovoljan (1)



POSEBNE ODREDBE ZA PISANJE TESTOVA

Nema posebnih odredbi. Vježbe i završni ispit pišu se metodom papir-olovka.

Osnovne informacije o nastavnicima (popis nastavnika s podacima i vremenom za kontakt):

POPIS NASTAVNIKA NA KOLEGIJU:

Izv. prof. dr. sc. Igor Eterović

Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.

KONTAKTIRANJE S NASTAVNICIMA:

Studenti i studentice nastavnike mogu kontaktirati putem e-pošte koristeći svoju uniri e-adresu.

igor.eterovic@uniri.hr

helena.strucelj@uniri.hr

AKADEMSKA ČESTITOST:

Očekuje se da će nastavnik poštivati *Etički kodeks Sveučilišta u Rijeci*, a studenti *Etički kodeks za studente Sveučilišta u Rijeci*.

Popis predavanja, seminara i vježbi:

	Naslov predavanja	Broj sati nastave
P1	Uloga komunikacije u postizanju etički ispravnog odnosa	1
P2	Etička načela u komunikaciji farmaceuta s pacijentom	1
P3	Vrste i komponente komunikacije	1
P4	Prezentacijske vještine	1
P5	Slušanje – određenje i čimbenici učinkovitog slušanja	1
P6	Aktivno slušanje i empatija	1
P7	Asertivno komuniciranje	1
P8	Komunikacija u timu	1
P9	Komuniciranje znanstvenih informacija široj javnosti i pacijentima	1
P10	Tehnike intervjuiranja	1
P11	Konzultacijske vještine	1
P12	Oblici teške komunikacije	1
P13	Komunikacija i individualne razlike	1
P14	Upravljanje vlastitim emocijama u komunikaciji	1
P15	Doprinos farmaceuta zdravstvenom opismenjavanju	1
	Ukupan broj sati predavanja	15

	Naslov seminara	Broj sati nastave
S1	/	/
	Ukupan broj sati seminara	/

	Naslov vježbe	Broj sati nastave
V1	Uvod u kolegij	1
V2	Detektiranje etičkih načela analizom slučaja	1
V3	Pisana priprema prezentacije	1
V4	Oralna prezentacija	1
V5	Aktivno slušanje	1
V6	Rješavanje problema u timu	1
V7	Izrada letka za širu javnost na temelju znanstvenih informacija	1
V8	Informiranje djelatnika zdravstvenih i drugih pomagačkih struka	1
V9	Edukacija pacijenta	1
V10	Planiranje i provedba intervjua	1
V11	Konzultacije pacijenta s farmaceutom 1	1
V12	Konzultacije pacijenta s farmaceutom 2	1
V13	Prilagodbe u komunikaciji s obzirom na individualne razlike	1
V14	Teška komunikacija	1
V15	Neugodne emocije u komunikaciji	1
	Ukupan broj sati vježbi	15



Opis nastavnih jedinica (s naslovima, ishodima učenja i literaturom za pripremu):

PREDAVANJA:

Predavanje 1. Uloga komunikacije u postizanju etički ispravnog odnosa

Ishodi učenja: Objasniti ulogu komunikacije u ostvarenju adekvatnog (ispravnog) etičkog odnosa s pacijentom i ostalim korisnicima.

Predavanje 2. Etička načela u komunikaciji farmaceuta s pacijentom

Ishodi učenja: Razlikovati načine ostvarenja odnosno poštivanja osnovnih etičkih načela (autonomija, dobročinstvo, neškodljivost i pravednost) u procesu komunikacije.

Predavanje 3. Vrste i komponente komunikacije

Ishodi učenja: Razlikovati neverbalne i verbalne znakove u komunikaciji te opisati njihovu ulogu u primanju i slanju poruke; opisati specifičnosti različitih kanala komunikacije.

Predavanje 4. Prezentacijske vještine

Ishodi učenja: Opisati korake pripreme za prezentiranje sadržaja pred publikom i pripreme za javni nastup.

Predavanje 5. Slušanje – određenje i čimbenici učinkovitog slušanja

Ishodi učenja: Objasniti uloge učinkovitog slušanja u komunikaciji s pacijentima i stručnjacima.

Predavanje 6. Aktivno slušanje i empatija

Ishodi učenja: Objasniti ulogu aktivnog slušanja i pojedinih komponenata empatije u komunikaciji s pacijentima.

Predavanje 7. Asertivno komuniciranje

Ishodi učenja: Razumjeti značaj asertivnog komuniciranja u održavanju pozitivnih odnosa s drugima; primijeniti asertivno komuniciranje u odnosu s pacijentima i stručnjacima.

Predavanje 8. Komunikacija u timu

Ishodi učenja: Objasniti specifičnosti komunikacije u timu i potrebne prilagodbe komunikacije.

Predavanje 9. Komuniciranje znanstvenih informacija široj javnosti i pacijentima

Ishodi učenja: Objasniti razlike u komuniciranju s populacijama različitih predznanja i značaj situacijskog prilagođavanja vlastitog komunikacijskog stila.

Predavanje 10. Tehnike intervjuiranja

Ishodi učenja: Opisati proces intervjuiranja u farmaceutskoj praksi i dokumentiranja prikupljenih informacija.

Predavanje 11. Konzultacijske vještine

Ishodi učenja: Opisati komunikacijske tehnike kod davanja konzultacija pacijentima i stručnjacima.

Predavanje 12. Oblici teške komunikacije

Ishodi učenja: Primijeniti odgovarajuće komunikacijske tehnike u situacijama otežane komunikacije (npr. kulturalne ili jezične barijere, niska zdravstvena pismenost sugovornika i drugo)

Predavanje 13. Komunikacija i individualne razlike

Ishodi učenja: Primijeniti odgovarajuće komunikacijske tehnike u interakciji s osobama s posebnim potrebama i teškoćama.

Predavanje 14. Upravljanje vlastitim emocijama u komunikaciji

Ishodi učenja: Učinkovito koristiti neke tehnike samoregulacije emocija i reflektirati o vlastitim emocionalnim kompetencijama.

Predavanje 15. Doprinos farmaceuta zdravstvenom opismenjavanju

Ishodi učenja: Primijeniti odgovarajuće tehnike educiranja pacijenata i stručnjaka.



SEMINARI:

/

VJEŽBE:

Vježba 1. Uvod u kolegij

Ishodi učenja: Opisati način rada na kolegiju.

Vježba 2. Detektiranje etičkih načela analizom slučaja

Ishodi učenja: Prepoznati vrste i oblike (ne)adekvatnog ostvarenja, tj. (ne)uvažavanja etičkih načela u komunikaciji s pacijentima i ostalim korisnicima.

Vježba 3. Pisana priprema prezentacije

Ishodi učenja: Planirati pismeno prezentiranje sadržaja pred publikom i pripremiti se za javni nastup.

Vježba 4. Oralna prezentacija

Ishodi učenja: Planirati usmeno prezentiranje sadržaja pred publikom i pripremiti se za javni nastup.

Vježba 5. Aktivno slušanje

Ishodi učenja: Primijeniti tehnike aktivnog slušanja u komunikaciji s pacijentima i stručnjacima.

Vježba 6. Rješavanje problema u timu

Ishodi učenja: Primijeniti tehnike komuniciranja u timu u problemskoj situaciji.

Vježba 7. Izrada letka za širu javnost na temelju znanstvenih informacija

Ishodi učenja: Izraditi letak o stručnom sadržaju primjeren za širu javnost primjenjujući popularni stil pisanja o znanstvenim informacijama.

Vježba 8. Informiranje djelatnika zdravstvenih i drugih pomagačkih struka

Ishodi učenja: Pripremiti letak ili prezentaciju o stručnom sadržaju primjeren za stručnjake određenih zdravstvenih i drugih pomagačkih profesija.

Vježba 9. Edukacija pacijenta

Ishodi učenja: Na temelju zadanog scenarija napisati mogući način edukacije pacijenta o relevantnom sadržaju.

Vježba 10. Planiranje i provedba intervjua

Ishodi učenja: Pripremiti protokol za intervju s pacijentom i na temelju njega prikupiti podatke od pacijenta.

Vježba 11. Konzultacije pacijenta s farmaceutom 1

Ishodi učenja: Definirati komunikacijske ciljeve u konkretnoj situaciji komunikacije s pacijentom.

Vježba 12. Konzultacije pacijenta s farmaceutom 2

Ishodi učenja: Planirati korake potrebne za ostvarivanje terapijskog saveza s pacijentima.

Vježba 13. Prilagodbe u komunikaciji s obzirom na individualne razlike

Ishodi učenja: Opažati individualne razlike u načinu komuniciranja drugih i njihove učinke na vlastiti način komuniciranja u različitim situacijama

Vježba 14. Teška komunikacija

Ishodi učenja: Prilagoditi način komuniciranja i primijeniti samoregulaciju emocija u situacijama teške komunikacije

Vježba 15. Neugodne emocije u komunikaciji

Ishodi učenja: Opisati učinak emocija na komunikaciju te opisati kako komunikacijske tehnike i tehnike samoregulacije emocija mogu biti korisne kod prilagodbe komunikacije u uobičajenim i zahtjevnim profesionalnim situacijama.



Satnica nastave (za akademsku 2024./2025. godinu):

Datum	Predavanja	Seminari (vrijeme i mjesto)	Vježbe	Nastavnik
03.10.2025. (petak)		/	V1 13:00-14:00 Z1 (FZSRI)	Izv. prof. dr. sc. Igor Eterović
	P1, P2 14:00 – 15:30 Z1 (FZSRI)	/		Izv. prof. dr. sc. Igor Eterović
10.10.2025. (petak)	P3 12:00 – 12:45	/		Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.
		/	V2 12:45 – 13:30	Izv. prof. dr. sc. Igor Eterović
17.10.2025. (petak)	P4 13:00 – 14:00 Z3 (FZSRI)	/	V3, V4 14:00-15:30 Z3 (FZSRI)	Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.
24.10.2025. (petak)	P5, P6 13:00 – 14:00 Z3 (FZSRI)	/	V5 14:00-15:30 Z3 (FZSRI)	Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.
31.10.2025. (petak)	P7, P8 13:00 – 15:00 Z3 (FZSRI)	/		Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.
7.11.2025. (petak)	P9 13:00 – 14:00 Informatička uč. (FZSRI)	/	V6 14:00 – 15:00 Informatička uč. (FZSRI)	Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.
14.11.2025. (petak)		/	V7, V8 13:00 - 15:00 Z3 (FZSRI)	Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.
21.11.2025. (petak)	P10 12:30 – 13:15	/	V9, V10 13:15 – 15:00	Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.
28.11.2025. (petak)	P11 13:00 – 13:45 Z3 (FZSRI)	/	V11, V12 13:45 – 15:00 Z3 (FZSRI)	Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.
5.12.2025. (petak)	P12 13:00 – 14:00 Z4 (FZSRI)	/	V13 14:00 – 15:00 Z4 (FZSRI)	Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.
12.12.2025. (petak)	P13, P14 12:00 – 13:30	/		Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.
19.12.2025. (petak)	P15 12:30-13:30 Z1 (FZSRI)	/	V14, V15 13:30 – 15:00 Z1 (FZSRI)	Helena Štrucelj, dipl. psiholog-prof.



Sveučilište u Rijeci
University of Rijeka



medri

Termini završnog ispita:

Ispitni termini (završni ispit)	
1.	05.02.2026.
2.	19.02.2026.
3.	24.06.2026.
4.	08.07.2026.
5.	