

Datum: Rijeka, 1. rujna 2020.

Kolegij: Komunikacijske vještine

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

Katedra: Katedra za temeljne medicinske znanosti

Studij: Prediplomski stručni studij

Naziv studija:

Sestrinstvo redovni

Godina studija: 1

Akadska godina: 2020./2021.

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 redovnog Stručnog studija Sestrinstvo i sastoji se od 15 sati predavanja i 15 sati vježbi. Ukupno 30 sati (2 ECTS). Kolegij se izvodi u prostorijama Fakulteta zdravstvenih studija.

Cilj kolegija je usvajanje osnovnih znanja i vještina povezanih s interpersonalnom komunikacijom, razvijanje znanja i vještina te općih i profesionalnih kompetencija potrebnih za procese kvalitetne komunikacije u okruženju zdravstvenog sektora. Značenje komunikacije u medicini je sve prepoznatije kao jedan od instrumenata prevencije, detekcije i terapije bolesti te unapređena zdravlja. Suvremene tehnologije i njihova primjena u medicini modificiraju i moderiraju informacije, njihov tijek i prijenos na način da njihov konačni ishod može biti i suprotan željenim efektima. Stoga se u ovom kolegiju posebno naglašavaju one strategije i vještine koje za cilj imaju kvalitetniju komunikaciju zdravstveni radnik - bolesnik/korisnik usluge, komunikacija u zdravstvenom timu i drugim za zdravstvo specifičnim populacijama. Cilj je upoznati studente s pojedinim segmentima komunikacije, komunikacijom sa specifičnim populacijama, od pacijenata do zdravstvenog tima te etičkim pitanjima povezanima s komunikacijom.

Sadržaj kolegija je slijedeći:

1. Uvod u kolegij
2. Komunikacijske vještine
3. Verbalna i neverbalna komunikacija
4. Komunikacija u zdravstvu
5. Komunikacija sa specifičnim populacijama

6. Etika u komunikaciji

Izvođenje nastave:

Nastava se izvodi u obliku predavanja i vježbi. Na kraju nastave održat će se pismeni završni ispit. Izvršavanjem svih nastavnih aktivnosti te pristupanjem završnom ispitu student stječe 2 ECTS boda.

Popis obvezne ispitne literature:

1. Lučanin D i Despot Lučanin J, Komunikacijske vještine u zdravstvu. Jastrebarsko : Naklada slap, 2010
2. Đorđević V, Braš M, Miličić D (ur) Person in medicine and healthcare. From bedside to community. Zagreb : Medicinska naklada. 2012
3. Štifanić M. Komunikacija liječnik – pacijent. Uvod u medicine usmjerenu osobi. Rijeka : Hrvatski pokret za prava pacijenata. 2012
1. Knapp ML, Hall JA. Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji. Jastrebarsko : Naklada slap. 2010

Popis dopunske literature:

1. Šegota, I. i sur. (2010) Gluhi i znakovno medicinsko nazivlje. Kako komunicirati s gluhim pacijentom. Zagreb : Medicinska naklada
2. Klain E., Gregurek R. i sur. (2007) Grupna psihoterapija za medicinske sestre i tehničare. Zagreb : Medicinska naklada
3. Šendula-Jengiđ, V (2009). Unaprjeđenje kvalitete rada u domovima za stare i nemoćne. Rab : Psihijatrijska bolnica Rab.
1. Trenholm S, Jensen A. Interpersonal Communication. (Sixth ed.) New York-Oxford : Oxford University Press, 2008

Nastavni plan:

Popis predavanja (s naslovima i pojašnjenjem):

P1. V1.

Komunikacijske vještine – uvodno predavanje

Ishod učenja: opisati koncept komunikacije i komunikacijskih vještina, objasniti značaj razvijanja specifičnih komunikacijskih vještina te njihovu ulogu u moderiranju i ishodu interpersonalne komunikacije.

P2. V2.

Verbalna i neverbalna komunikacija

Ishod učenja: opisati modalitete verbalne komunikacije, objasniti denotativno i konotativno značenje, definirati osnove semantike, objasniti osnovne značajke verbalne komunikacije u različitim društvenim kontekstima. Navesti modalitete neverbalne komunikacije: geste, postura tijela, facijalna ekspresija, prozodija i dr. te objasniti njihov odnos s verbalnom komunikacijom i funkcijom u komunikacijskom procesu. Dati primjere utjecaja društvene i fizičke okoline na ljudsku komunikaciju. Demonstrirati situacije kongruentnog i nekongruentnog odnosa verbalne i neverbalne komunikacije.

P3. V3.

Interpretacijska kompetencija

Ishod učenja: opisati procese percepcije na razini emocija, motivacije i kognicija. Navesti procese interpersonalne percepcije uključujući procjenu situacije, osobe, međuljudskih odnosa i interpretaciju ponašanja. Razlikovati koncepte subjektivnosti, kulturološke i sociološke determiniranosti te objasniti utjecaj istih na formiranje stavova, predrasuda, stereotipa i drugih elemenata koji predeterminiraju percepciju interpersonalnog konteksta te time i komunikacijski tijek.

P4. V4.

Emocije i komunikacija

Ishod učenja: objasniti značaj interpersonalnih i intrapersonalnih vještina, objasniti pojmove emocionalne kompetencije, objasniti i demonstrirati razlike personalne, socijalne i profesionalne komunikacijske kompetencije, objasniti različite načine obrade emocionalnih informacija (empatija, sućut...), navesti modalitete iznošenja emocionalnih informacija u interpersonalnoj komunikaciji i objasniti učinke koje različite vrste emocija imaju na tijek i ishod interpersonalne komunikacije.

P5. V5.

Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja

Ishod učenja: objasniti načela etične komunikacije s naglaskom na interpersonalnu komunikaciju u različitim okruženjima i s osobama različite kulturalne ili subkulturalne pripadnosti. Procijeniti osjetljivost podataka i objasniti upravljanje podacima uz poštovanje ljudskih prava i zaštitu digniteta.

P6. V6.

Slušanje

Ishod učenja: Opisati i objasniti koncept aktivnog slušanja. Navesti ciljeve aktivnog slušanja (npr. prikupljanje informacija, dobivanje uputa, razumijevanje drugih, rješavanje problema, pokazivanje zanimanja za sugovornika, dekodiranje poruka...), navesti i opisati tehnike aktivnog slušanja, demonstrirati situacije aktivnog slušanja na zadanim primjerima.

P7. V7.

Terapijska komunikacija

Ishod učenja: objasniti procese u kojima terapeut svjesno, kroz verbalnu i neverbalnu komunikaciju, pokušava terapijski utjecati na pacijenta, opisati komunikacijske pristupe koji mogu imati negativan učinak na terapijski proces, dati primjere poželjne i nepoželjne terapijske komunikacije.

P8. V8.

Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji

Ishod učenja: navesti posebnosti komunikacije s teškim bolesnicima i članovima njihovih obitelji te objasniti kako postupati s povjerljivim podacima o bolesniku.

P9. V9.

Značenje empatije u zdravstvu

Ishod učenja: definirati pojam empatije, objasniti njezin značaj u izgradnji međuljudskih odnosa te osobito u kontekstu komunikacije u zdravstvu, razlikovati empatiju od suosjećanja, dati primjere empatije, demonstrirati empatičnu komunikaciju.

P10. V10.

Komunikacija i dob

Ishod učenja: objasniti specifičnosti komunikacije s djecom, adolescentima i starijom populacijom s naglaskom komunikacije u zdravstvenom okruženju, dati primjere ispravne komunikacije s djecom u različitim razvojnim fazama, adolescentima i starijim osobama.

P11. V11.

Disfunkcionalna komunikacija i konflikt

Ishod učenja: Navesti moguće uzroke disfunkcionalne komunikacije, objasniti koncept konflikta, navesti i opisati vrste i najčešće uzroke sukoba, navesti pozitivne i negativne aspekte konflikta te razložiti zašto su pozitivni, odnosno negativni, navesti i opisati tipične oblike ponašanja u konfliktu te stilove rješavanja sukoba s obzirom na razinu brige za sebe i za druge.

P12. V12.

Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti

Ishod učenja: objasniti osobitosti 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. Navesti primjere poželjne i nepoželjne komunikacije s navedenim populacijama.

P13. V13.

Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu

Ishod učenja: Navesti i opisati najčešće probleme komunikacije u institucionalnim uvjetima, osobito u uvjetima hospitalizacije te specifičnom i osjetljivom položaju u kojem se nalazi pacijent odnosno korisnik usluga institucije. Definirati načine komunikacije u zdravstvenom timu, navesti pretpostavke za kvalitetnu komunikaciju u timu i uspješan timski rad. Navesti osnove organizacijske strukture te kulture komuniciranja u organizaciji.

P14. V14.

Pismena komunikacija i tehnički potpomognuta komunikacija (telefon, e-komunikacija) u zdravstvenoj djelatnosti

Ishod učenja: Primijeniti vještine pismenog obraćanja u različitim kontekstima (profesionalni, privatni, za javnost...) te vještine prezentacije stručnih sadržaja, kako u formi tako i prilagodbi ciljanoj publici. Opisati značajke komunikacije s javnošću i medijima te s kulturom komuniciranja putem elektroničkih medija u zdravstvenoj djelatnosti. Analizirati i debatirati o različitim primjerima iz prakse i javnog života.

P15. V15.

Komunikacija u kriznim situacijama

Ishod učenja: Prepoznati obilježja krizne situacije i primijeniti adekvatne modalitete i način komuniciranja s obzirom na specifične okolnosti. Navesti i opisati značajke i načine informiranja vodeći računa o tome koje informacije pojedinci ili grupe trebaju dobiti, na koji način ih prenijeti, kojim vokabularom, itd.

Popis seminara s pojašnjenjem:

/

Popis vježbi s pojašnjenjem:

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 predavanja i vježbe i aktivno sudjelovati na vježbama.

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 te u skladu s pravnim aktima Fakulteta zdravstvenih studija.

Ocjenske bodove student stječe tijekom nastave (50%) i na pismenom ispitu (50%) i to na sljedeći način:

- a) pohađanje nastave (do 5% ocjenskih bodova)
- b) aktivnost (10%) i primjena znanja na vježbama (do 35% ocjenskih bodova)
- c) pismeni ispit (do 50% ocjenskih bodova)

- a) Pohađanje nastave (do 5% ocjenskih bodova)

Nazočnost na predavanjima i vježbama 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 vježbe) 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) Aktivnost i primjena znanja na vježbama

Elementi koji se ocjenjuju na vježbama su rad u timu, inicijativa i interes, pravodobnost i redovitost dolaženja na vježbe, primjena usvojenog znanja, te vještine i kompetencije studenta. Za aktivnost student ostvariti najviše 10, a za primjenu znanja najviše 35 ocjenskih bodova. Svaka vještina s popisa nosi jednak broj bodova. Studenti koji ne pokazuju dostatno znanje i aktivnost, neće ostvariti bodove.

Studenti koji su tijekom nastave ostvarili

- manje od 25 (0-49,9%) ocjenskih bodova ocjenjuju se ocjenom F (neuspješan), ne mogu steći ECTS bodove i moraju ponovo upisati predmet,

- 25 (50%) i više ocjenskih bodova, mogu pristupiti pismenom ispitu.

c) Pismeni ispit

Pismeni ispit se sastoji od pitanja s višestrukim izborom, nadopunjavanjem i esejskih pitanja. Ispitni prag na završnom ispitu je 50% uspješno riješenog ispita. Ocjenski bodovi se dodjeljuju u odnosu na postotak, od 25 bodova za 50% do 50 bodova za 100% uspješnosti.

Ocjenjivanje studenata na temelju konačnog uspjeha obavlja se kako slijedi::

90 - 100%	5 (izvrstan)	A
75 - 89,9%	4 (vrlo dobar)	B
60 - 74,9%	3 (dobar)	C
50 - 59,9%	2 (dovoljan)	D
0 - 49,9%	1 (nedovoljan)	F

Mogućnost izvođenja nastave na stranom jeziku:

Postoji mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku.

Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:

Broj mogućih izostanaka je 30% od ukupnog broja sati nastave.
Remećenje nastave mobitelom i ulascima-izlascima nije dopušteno.
Tolerira se kašnjenje od 5 minuta.

SATNICA IZVOĐENJA NASTAVE (za akademsku 2020./2021. godinu)

Raspored nastave

Datum	Predavanja (vrijeme i mjesto)	Seminari (vrijeme i mjesto)	Vježbe (vrijeme i mjesto)	Nastavnik
06.10.2020.	P1,P2,P3 08:00-11:00 Z3			Izv. prof. dr. sc. V. Šendula Jengiđ
09.10.2020.			V1, V2, V3, 08:00-11:00 Z3	suradnici
13.10.2020.	P4,P5,P6 08:00-11:00 Z3			Izv. prof. dr. sc. V. Šendula Jengiđ
16.10.2020.			V4,V5,V6 08:00-11:00 Z3	suradnici
20.10.2020.	P7,P8,P9 08:00-11:00			Izv. prof. dr. sc. V.

	Z3			Šendula Jengić
23.10.2020.			V7,V8,V9 08:00-11:00 Z3	suradnici
27.10.2020.	P10,P11,P12 08:00-11:00 Z3			Izv. prof. dr. sc. V. Šendula Jengić
30.10.2020.			V10,V11,V12 08:00-11:00 Z3	suradnici
03.11.2020.	P13,P14,P15 08:00-11:00 Z3			Izv. prof. dr. sc. V. Šendula Jengić
06.11.2020.			V13,V14,V15 08:00-11:00 Z3	suradnici

Popis predavanja, seminara i vježbi:

P	PREDAVANJA (tema predavanja)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
P1	Komunikacijske vještine – uvodno predavanje	1	Z3
P2	Verbalna i neverbalna komunikacija	1	Z3
P3	Interpretacijska kompetencija	1	Z3
P4	Emocije i komunikacija	1	Z3
P5	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	Z3
P6	Slušanje	1	Z3
P7	Terapijska komunikacija	1	Z3
P8	Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji	1	Z3
P9	Značenje empatije u zdravstvu	1	Z3
P10	Komunikacija i dob	1	Z3
P11	Disfunkcionalna komunikacija i konflikt	1	Z3
P12	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti	1	Z3
P13	Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu	1	Z3
P14	Pismena komunikacija i tehnički potpomognuta komunikacija (telefon, e-komunikacija) u zdravstvenoj djelatnosti	1	Z3
P15	Komunikacija u kriznim situacijama	1	Z3
Ukupan broj sati predavanja		15	

S	SEMINARI (tema seminara)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
	Ukupan broj sati seminara		

V	VJEŽBE (tema vježbe)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
V1	Komunikacijske vještine – uvodno predavanje	1	Z3
V2	Verbalna i neverbalna komunikacija	1	Z3
V3	Interpretacijska kompetencija	1	Z3
V4	Emocije i komunikacija	1	Z3
V5	Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	Z3
V6	Slušanje	1	Z3
V7	Terapijska komunikacija	1	Z3
V8	Komunikacija s teškim i terminalnim bolesnicima i obitelji	1	Z3
V9	Značenje empatije u zdravstvu	1	Z3
V10	Komunikacija i dob	1	Z3
V11	Disfunkcionalna komunikacija i konflikt	1	Z3
V12	Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti	1	Z3
V13	Komunikacija u instituciji i zdravstvenom timu	1	Z3
V14	Pismena komunikacija i tehnički potpomognuta komunikacija (telefon, e-komunikacija) u zdravstvenoj djelatnosti	1	Z3
V15	Komunikacija u kriznim situacijama	1	Z3
Ukupan broj sati vježbi		15	

	ISPITNI TERMINI (završni ispit)
1.	12.11.2020.
2.	13.01.2021.
3.	04.02.2021.
4.	18.02.2021.