Faculty of Medicine in Rijeka

Curriculum
2024/2025

For course

Komunikacijske vještine

Study program:	**Sanitarno inženjerstvo (R)** University undergraduate study
Department:	**[Vanjska katedra]**
Course coordinator:	**naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med.**
Year of study:	**1**
ECTS:	**1.5**
Incentive ECTS:	**0 (0.00%)**
Foreign language:	**No**

Course information:

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.

List of assigned reading:

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

List of optional reading:

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.

Curriculum:

Lectures list (with titles and explanation):

P1. Povijest komunikacije, modeli komunikacijskih procesa i njihovo značenje

Upoznati se s konceptom komunikacije i komunikacijskih vještina, značaju razvijanja specifičnih komunikacijskih vještina te njihovoj ulozi u moderiranju i ishodu interpersonalne komunikacije.

P2. Slušanje

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

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

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

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

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

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

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

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

P10. Komunikacija s javnošću

Upoznati se sa značajkama komunikacije s javnošću i medijima.

Practicals list (with titles and explanation):

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.

Seminars list (with titles and explanation):

S1. Profesionalna komunikacija putem različitih medija (telefon, fax, e-mail, društvene mreže, video, telefonske poruke i dr....)

Usavršavanje prezentacijskih vještina.

S2. Timska i interprofesionalna komunikacija

Usavršavanje prezentacijskih vještina.

S3. Asertivnost

Usavršavanje prezentacijskih vještina.

S4. Iznošenje loših i neželjenih vijesti

Usavršavanje prezentacijskih vještina.

S5. Rješavanje konflikta (rješavanje pritužbi, sukoba u timu i dr.)

Usavršavanje prezentacijskih vještina.

Student obligations:

70% prisustva na nastavi, izrada i prezentacija odabranog seminara, aktivno sudjelovanje na vježbama, polaganje završnog ispita.

Exam (exam taking, description of the written/oral/practical part of the exam, point distribution, grading criteria):

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 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)

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 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)

Other notes (related to the course) important for students:

-

COURSE HOURS 2024/2025

Komunikacijske vještine

Lectures (Place and time or group)	**Practicals** (Place and time or group)	**Seminars** (Place and time or group)
14.05.2025		
P1. Povijest komunikacije, modeli komunikacijskih procesa i njihovo značenje: • P02 (10:00 - 13:00) [1667] ○ KKIOZSI P2. Slušanje: • P02 (10:00 - 13:00) [1667] ○ KKIOZSI P3. Subjektivnost u komunikaciji: • P02 (10:00 - 13:00) [1667] ○ KKIOZSI		
naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]		
16.05.2025		
P4. Emocije i komunikacija: • P02 (10:00 - 13:00) [1667] ○ KKIOZSI P5. Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama: • P02 (10:00 - 13:00) [1667] ○ KKIOZSI P6. Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja: • P02 (10:00 - 13:00) [1667] ○ KKIOZSI		
naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]		
21.05.2025		
P7. Komunikacija u grupi: • P02 (10:00 - 14:00) [1667] ○ KKIOZSI P8. Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju: • P02 (10:00 - 14:00) [1667] ○ KKIOZSI P9. Prepreke uspješnoj komunikaciji: • P02 (10:00 - 14:00) [1667] ○ KKIOZSI P10. Komunikacija s javnošću: • P02 (10:00 - 14:00) [1667] ○ KKIOZSI		
naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]		
22.05.2025		

	V1. Slušanje: • P02 (10:00 - 14:00) [2839] ◦ KKIOZSI V2. Verbalna komunikacija: • P02 (10:00 - 14:00) [2839] ◦ KKIOZSI V3. Neverbalna komunikacija: • P02 (10:00 - 14:00) [2839] ◦ KKIOZSI V4. Pregovaranje i persuazija: • P02 (10:00 - 14:00) [2839] ◦ KKIOZSI V5. Emocije i komunikacija: • P02 (10:00 - 14:00) [2839] ◦ KKIOZSI	
naslovni viši asistent Babić Nikola, dipl. psiholog [2839]		
23.05.2025		
	V6. Timska i interprofesionalna komunikacija: • P02 (10:00 - 14:00) [2839] ◦ KKIOZSI V7. Pismena komunikacija i prezentacijske vještine: • P02 (10:00 - 14:00) [2839] ◦ KKIOZSI V8. Prepreke uspješnoj komunikaciji: • P02 (10:00 - 14:00) [2839] ◦ KKIOZSI V9. Subjektivnost u komunikaciji: • P02 (10:00 - 14:00) [2839] ◦ KKIOZSI V10. Komunikacija s javnošću: • P02 (10:00 - 14:00) [2839] ◦ KKIOZSI	
naslovni viši asistent Babić Nikola, dipl. psiholog [2839]		
13.06.2025		

		S1. Profesionalna komunikacija putem različitih medija (telefon, fax, e-mail, društvene mreže, video, telefonske poruke i dr....): • ONLINE (09:00 - 14:00) [1667] ◦ KKIOZSI S2. Timska i interprofesionalna komunikacija: • ONLINE (09:00 - 14:00) [1667] ◦ KKIOZSI S3. Asertivnost: • ONLINE (09:00 - 14:00) [1667] ◦ KKIOZSI S4. Iznošenje loših i neželjenih vijesti: • ONLINE (09:00 - 14:00) [1667] ◦ KKIOZSI S5. Rješavanje konflikta (rješavanje pritužbi, sukoba u timu i dr.): • ONLINE (09:00 - 14:00) [1667] ◦ KKIOZSI
naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]		

List of lectures, seminars and practicals:

LECTURES (TOPIC)	Number of hours	Location
P1. Povijest komunikacije, modeli komunikacijskih procesa i njihovo značenje	1	P02
P2. Slušanje	1	P02
P3. Subjektivnost u komunikaciji	1	P02
P4. Emocije i komunikacija	1	P02
P5. Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama	1	P02
P6. Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja	1	P02
P7. Komunikacija u grupi	1	P02
P8. Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju	1	P02
P9. Prepreke uspješnoj komunikaciji	1	P02
P10. Komunikacija s javnošću	1	P02

PRACTICALS (TOPIC)	Number of hours	Location
V1. Slušanje	1	P02
V2. Verbalna komunikacija	1	P02
V3. Neverbalna komunikacija	1	P02
V4. Pregovaranje i persuazija	1	P02
V5. Emocije i komunikacija	1	P02
V6. Timska i interprofesionalna komunikacija	1	P02
V7. Pismena komunikacija i prezentacijske vještine	1	P02
V8. Prepreke uspješnoj komunikaciji	1	P02

V9. Subjektivnost u komunikaciji	1	P02
V10. Komunikacija s javnošću	1	P02

SEMINARS (TOPIC)	Number of hours	Location
S1. Profesionalna komunikacija putem različitih medija (telefon, fax, e-mail, društvene mreže, video, telefonske poruke i dr....)	1	ONLINE
S2. Timska i interprofesionalna komunikacija	1	ONLINE
S3. Asertivnost	1	ONLINE
S4. Iznošenje loših i neželjenih vijesti	1	ONLINE
S5. Rješavanje konflikta (rješavanje pritužbi, sukoba u timu i dr.)	1	ONLINE

EXAM DATES (final exam):

1.	04.07.2025.
2.	02.09.2025.
3.	17.06.2025.
4.	25.07.2025.