Medicinski fakultet u Rijeci

# IZVEDBENI NASTAVNI PLAN
# 2026/2027

Za kolegij

# Komunikacijske vještine

| | |
|---|---|
| Studij: | **Sanitarno inženjerstvo (R)**<br>Sveučilišni prijediplomski studij |
| Katedra: | **Vanjska katedra** |
| Nositelj kolegija: | **naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med.** |
| Godina studija: | **1** |
| ECTS: | **1.5** |
| Stimulativni ECTS: | **0 (0.00%)** |
| Strani jezik: | **Ne** |

## Podaci o kolegiju:

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:

### Predavanja popis (s naslovima i pojašnjenjem):

**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.

**Vježbe popis (s naslovima i 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.

**Seminari popis (s naslovima i pojašnjenjem):**

**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.

## Obveze studenata:

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

## Ispit (način polaganja ispita, opis pisanog/usmenog/praktičnog dijela ispita, način bodovanja, kriterij 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 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)

**Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:**

-

## SATNICA IZVOĐENJA NASTAVE 2026/2027

Komunikacijske vještine

| **Predavanja**<br>(mjesto i vrijeme / grupa) | **Vježbe**<br>(mjesto i vrijeme / grupa) | **Seminari**<br>(mjesto i vrijeme / grupa) |
|---|---|---|
| **12.05.2027** | | |
| P1. Povijest komunikacije, modeli komunikacijskih procesa i njihovo značenje:<br>• P01 (10:00 - 13:00) [1667]<br>○ KKIOZSI<br><br>P2. Slušanje:<br>• P01 (10:00 - 13:00) [1667]<br>○ KKIOZSI<br><br>P3. Subjektivnost u komunikaciji:<br>• P01 (10:00 - 13:00) [1667]<br>○ KKIOZSI<br><br>P4. Emocije i komunikacija:<br>• P01 (10:00 - 13:00) [1667]<br>○ KKIOZSI<br><br>P5. Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama:<br>• P01 (10:00 - 13:00) [1667]<br>○ KKIOZSI | | |
| naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667] | | |
| **18.05.2027** | | |
| P6. Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja:<br>• P01 (15:30 - 19:30) [1667]<br>○ KKIOZSI<br><br>P7. Komunikacija u grupi:<br>• P01 (15:30 - 19:30) [1667]<br>○ KKIOZSI<br><br>P8. Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju:<br>• P01 (15:30 - 19:30) [1667]<br>○ KKIOZSI<br><br>P9. Prepreke uspješnoj komunikaciji:<br>• P01 (15:30 - 19:30) [1667]<br>○ KKIOZSI<br><br>P10. Komunikacija s javnošću:<br>• P01 (15:30 - 19:30) [1667]<br>○ KKIOZSI | | |
| naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667] | | |
| **19.05.2027** | | |

| | | |
|---|---|---|
| | V1. Slušanje:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [2839]<br>◦ KKIOZSI<br><br>V2. Verbalna komunikacija:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [2839]<br>◦ KKIOZSI<br><br>V3. Neverbalna komunikacija:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [2839]<br>◦ KKIOZSI<br><br>V4. Pregovaranje i persuazija:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [2839]<br>◦ KKIOZSI<br><br>V5. Emocije i komunikacija:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [2839]<br>◦ KKIOZSI | |
| naslovni viši asistent Babić Nikola, dipl. psiholog [2839] | | |
| **20.05.2027** | | |
| | V6. Timska i interprofesionalna komunikacija:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [2839]<br>◦ KKIOZSI<br><br>V7. Pismena komunikacija i prezentacijske vještine:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [2839]<br>◦ KKIOZSI<br><br>V8. Prepreke uspješnoj komunikaciji:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [2839]<br>◦ KKIOZSI<br><br>V9. Subjektivnost u komunikaciji:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [2839]<br>◦ KKIOZSI<br><br>V10. Komunikacija s javnošću:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [2839]<br>◦ KKIOZSI | |
| naslovni viši asistent Babić Nikola, dipl. psiholog [2839] | | |
| **21.05.2027** | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | S1. Profesionalna komunikacija putem različitih medija (telefon, fax, e-mail, društvene mreže, video, telefonske poruke i dr....):<br>• P01 (10:00 - 14:00) [1667]<br>◦ KKIOZSI<br><br>S2. Timska i interprofesionalna komunikacija:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [1667]<br>◦ KKIOZSI<br><br>S3. Asertivnost:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [1667]<br>◦ KKIOZSI<br><br>S4. Iznošenje loših i neželjenih vijesti:<br>• P01 (10:00 - 14:00) [1667]<br>◦ KKIOZSI<br><br>S5. Rješavanje konflikta (rješavanje pritužbi, sukoba u timu i dr.):<br>• P01 (10:00 - 14:00) [1667]<br>◦ KKIOZSI |
| naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667] | | |

### Popis predavanja, seminara i vježbi:

| PREDAVANJA (TEMA) | Broj sati | Mjesto održavanja |
|---|---|---|
| P1. Povijest komunikacije, modeli komunikacijskih procesa i njihovo značenje | 1 | P01 |
| P2. Slušanje | 1 | P01 |
| P3. Subjektivnost u komunikaciji | 1 | P01 |
| P4. Emocije i komunikacija | 1 | P01 |
| P5. Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti i s drugim vulnerabilnim skupinama | 1 | P01 |
| P6. Etika komunikacije s posebnim osvrtom na transkulturalna i subkulturalna obilježja | 1 | P01 |
| P7. Komunikacija u grupi | 1 | P01 |
| P8. Komunikacija u kriznim situacijama s klijentima i u radnom okruženju | 1 | P01 |
| P9. Prepreke uspješnoj komunikaciji | 1 | P01 |
| P10. Komunikacija s javnošću | 1 | P01 |

| VJEŽBE (TEMA) | Broj sati | Mjesto održavanja |
|---|---|---|
| V1. Slušanje | 1 | P01 |
| V2. Verbalna komunikacija | 1 | P01 |
| V3. Neverbalna komunikacija | 1 | P01 |
| V4. Pregovaranje i persuazija | 1 | P01 |
| V5. Emocije i komunikacija | 1 | P01 |
| V6. Timska i interprofesionalna komunikacija | 1 | P01 |
| V7. Pismena komunikacija i prezentacijske vještine | 1 | P01 |
| V8. Prepreke uspješnoj komunikaciji | 1 | P01 |
| V9. Subjektivnost u komunikaciji | 1 | P01 |

| | | |
|---|---|---|
| V10. Komunikacija s javnošću | 1 | P01 |

| SEMINARI (TEMA) | Broj sati | Mjesto održavanja |
|---|---|---|
| S1. Profesionalna komunikacija putem različitih medija (telefon, fax, e-mail, društvene mreže, video, telefonske poruke i dr....) | 1 | P01 |
| S2. Timska i interprofesionalna komunikacija | 1 | P01 |
| S3. Asertivnost | 1 | P01 |
| S4. Iznošenje loših i neželjenih vijesti | 1 | P01 |
| S5. Rješavanje konflikta (rješavanje pritužbi, sukoba u timu i dr.) | 1 | P01 |

## ISPITNI TERMINI (završni ispit):

| | |
|---|---|
| 1. | 04.06.2027. |
| 2. | 18.06.2027. |
| 3. | 02.07.2027. |
| 4. | 16.07.2027. |