

<b>Naziv kolegija</b>		<b>Komunikacijske vještine</b>						
<b>Nositelj(i) kolegija</b>		mr.sc. Tatjana Badrov, v. pred.						
<b>Studijski program(i)</b>		Prijediplomski stručni studij Sestrinstvo						
<b>Status kolegija</b>		Obvezni						
<b>Godina</b>	1.	<b>Semestar</b>	2.	<b>ECTS</b>			2	
<b>Izvedba nastave (P + V + S)</b>	15+15+0	P	V <sup>1</sup>					S
		15	M	PR K	PK	T	KL	PK L
		15						
<b>Ciljevi kolegija</b>								
Cilj kolegija je upoznati studente s osnovnim načelima, vrstama i oblicima ljudske komunikacije i specifičnostima komunikacije u zdravstvu i osposobiti ih za učinkovitu komunikaciju s pacijentima i članovima njihovih obitelji.								
<b>Uvjeti za upis kolegija</b>								
Nema uvjeta za upis kolegija								
<b>Očekivani ishodi učenja za kolegij</b>								
<p>Nakon uspješno završenog kolegija student će moći:</p> <p>11 objasniti osnovne pojmove, vrste i prepreke u komunikaciji te komunikacijske stilove</p> <p>12 primijeniti tehnike prikupljanja informacija, aktivnog slušanja te davanja/primanja povratne informacije</p> <p>13 prepoznati i razriješiti jednostavne prigovore u odnosu s pacijentom i članovima obitelji uvjete nastanka i vrste sukoba te identificirati adekvatan stil vođenja u timu</p> <p>14 usporediti i protumačiti specifičnosti komunikacije s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti, djecom, adolescentima i starijim osobama</p> <p>15 kreirati i izvesti prezentaciju</p>								
<b>Sadržaj kolegija</b>								
<p><b>1. Uvod u komunikaciju (Ishod 1)</b>  Pojam komunikacije. Vrste komunikacije. Ciljevi komunikacije. Načela komunikacije. Informacijska i terapijska komunikacija. Šum, buka i prepreke u komunikaciji.</p> <p><b>2. Verbalna, neverbalna i paraverbalna komunikacija (Ishod 1)</b></p>								

<sup>1</sup> M-metodičke vježbe, PRK-pretkliničke vježbe, PK- vježbe u praktikumu, T-terenske vježbe, KL-kliničke vježbe, PKL- posebne kliničke vježbe

Čimbenici verbalne komunikacije. Učinkovita vs. prikladna komunikacija. Kriteriji uspješne verbalne komunikacije. Razine značenja verbalne komunikacije. Poteškoće u verbalnoj komunikaciji. Neverbalno ponašanje. Funkcije neverbalne komunikacije. Vrste neverbalne komunikacije. Važnost paraverbalnih elemenata za interpretaciju poruke.

### 3. Komunikacijski stilovi (Ishod 1)

Agresivna komunikacija. Pasivna komunikacija. Asertivna komunikacija. JA poruke vs TI poruke. Struktura trodjelne JA poruke. Empatija i značaj empatije u komunikaciji s pacijentom i njegovom obitelji.

### 4. Tehnike prikupljanja informacija (Ishod 2)

Vrste pitanja prema svrsi i aktivnosti sugovornika. Vrste pitanja prema cilju. Pitanja na koja ne očekujemo odgovor. Vrste pitanja koja valja izbjegavati.

### 5. Slušanje i neslušanje (Ishod 2)

Značaj slušanja. Razlozi neslušanja. Vrste neslušanja. Vrste aktivnog slušanja prema cilju i situaciji. Tehnike aktivnog slušanja.

### 6. Povratne informacije (Ishod 2)

Pojam i svrha povratne informacije. Verbalna i neverbalna povratna informacija. Kategorije povratne informacije. Struktura povratne informacije. Uravnotežena povratna informacija. Primanje povratne informacije. Upućivanje i primanje pohvale.

### 7. Prigovori i sukobi (Ishod 3)

Pojam prigovora. Vrste prigovora. Prepoznavanje prigovora. Opća pravila rješavanja prigovora. Rješavanje prigovora s obzirom na vrstu prigovora. Uzroci sukoba. Uvjeti nastanka sukoba. Oblici sukoba. Pozitivne i negativne strane sukoba. Načini rješavanja sukoba. Koraci rješavanja sukoba.

### 8. Komunikacija u timu (Ishod 3)

Skupina i tim. Načini komunikacije u timu. Upravljanje i rukovođenje. Autoritet. Stilovi vođenja.

### 9. Specifičnosti komunikacije s posebnim skupinama (Ishod 4)

Komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti. Komunikacija s djecom i adolescentima. Komunikacija sa starijim osobama. Komunikacija s teško bolesnim osobama i članovima njihove obitelji.

### 10. Prezentacijske vještine (Ishod 5)

Samopredstavljanje i upravljanje dojmom. Strategije samopredstavljanja. Faze izlaganja pred publikom: priprema, oblikovanje izlaganja, uvježbavanje, izvedba, odgovaranje na pitanja. Strah od javnog nastupa.

<p><b>Vrste izvođenja nastave</b></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> predavanja</p> <p><input type="checkbox"/> auditorne vježbe</p> <p><input type="checkbox"/> seminari i radionice</p> <p><input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu</p> <p><input type="checkbox"/> terenska nastava</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci</p> <p><input type="checkbox"/> multimedija i mreža</p> <p><input type="checkbox"/> laboratorij</p> <p><input type="checkbox"/> mentorski rad</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ostalo: metodičke vježbe</p>
<p><b>Komentari</b></p>		
<p><b>Obveze studenata</b></p>		

Prihvaćen i vrednovan praktični zadatak.

### Ocjenjivanje, vrednovanje i praćenje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu

#### Vrednovanje postignuća:

	Prvi kolokvij	Drugi kolokvij	Prag	Praktični zadatak	Prag	Sveukupno	
						Prag	Max
I1	30%		15%			15%	30%
I2	20%		10%			10%	20%
I3		20%	10%			10%	20%
I4		10%	5%			5%	10%
I5				20%	10%	10%	20%
<b>Ukupno</b>	<b>50%</b>	<b>30%</b>		<b>20%</b>		<b>50%</b>	<b>100%</b>

**Praktični zadatak** obvezni je dio ishoda 5,a uključuje kreiranje i izvedbu prezentacije na zadanu temu. Student iz praktičnog zadatka treba ostvariti najmanje 10 bodova. Student je položio kolegij ako je za svaki ishod učenja i element vrednovanja ostvario postotak bodova koji je veći i jednak definiranom pragu. Preduvjet pristupanja ispitu je prihvaćen i ocijenjen praktični zadatak.

Ishode koje student ne položi tijekom kontinuirane provjere, polagat će na ispitnom roku. Položeni ishod učenja kroz kontinuiranu provjeru ili kroz ispitni rok priznaje se tijekom jedne kalendarske godine od završetka kolegija u akademskoj godini u kojoj je student slušao kolegij, nakon čega se ponovno polaže.

Studenti mogu steći do 5 dodatnih bodova tijekom nastave. Uvjet stjecanja dodatnih bodova je iznimna aktivnost tijekom nastave, iskazano znanje tijekom usmenih provjera i sl.

## Ocjenjivanje ukupnih postignuća:

Raspon bodova	Ocjena ispita
0,00 – 49,99	nedovoljan (1)
50,00 – 59,99	dovoljan (2)
60,00 – 74,99	dobar (3)
75,00 – 89,99	vrlo dobar (4)
90,00 – 100,00	izvrstan (5)

### Obvezatna literatura

Nastavni materijali dostupni u sustavu e-učenja Merlin

### Dopunska literatura

- Arambašić, L. (2021): Svemoć i nemoć komunikacijskog procesa, Naklada Slap, Jastrebarsko
- Reardon, K. (1998): Interpersonalna komunikacija – Gdje se misli susreću, Zagreb, Alineja
- Lučanin, D., Despot Lučanin, J. (2010) : Komunikacijske vještine u zdravstvu, Naklada Slap, Jastrebarsko
- Rijavec, M., Miljković, D. (2002).: Neverbalna komunikacija-Jezik koji svigovorimo, IEP, Zagreb