

Студијски програм/студијски програми: Интегрисане академске студије фармације		
Назив предмета: Вештине комуникације		
Наставници: Татјана З. Крстић, Нина Р. Бркић-Јовановић, Ксенија В. Колунџија		
Статус предмета: изборни		
Број ЕСПБ: 3		
Услов: -		
Циљ предмета:		
<ul style="list-style-type: none"> – упознавање студената са одређењем и типовима комуникације (вербална и невербална комуникација); – упознавање студента са карактеристикама здравствене комуникације; – упознавање студената са принципима сложених комуникационих вештина (емпатија, асертивност, активно слушање); – оспособљавање студената за успостављање квалитетног контакта са различитим корисницима здравствених услуга; – овладавање комуникационим вештинама кроз симулацију ситуација у контексту делокруга рада фармацеута. 		
Исход предмета		
Очекује се да након похађања овог предмета студент познаје и разуме структуру, улогу и значај примене вештина комуникације између здравствених радника и различитих група корисника здравствених услуга.		
Очекује се да након похађања овог предмета студент буде способан да:		
<ul style="list-style-type: none"> – асертивно комуницира са различитим појединцима и групама у медицинском окружењу (медицинско и немедицинско особље, пацијенти, породица пацијента...); – примењује вештине активног слушања и емпатије; – самостално спроводи интервју са пацијентима и члановима породице пацијената; – покаже вештину успостављања комуникације са корисницима медицинских услуга различитих старосних категорија (деца, одрасли); – покаже вештину успостављања комуникације са корисницима медицинских услуга који имају различите врсте ограничених комуникационих способности; – обави саветодавни разговор са корисницима фармацеутских услуга; – демонстрира вештине асертивне комуникације у ситуацијама преговора или решавања конфликта. 		
Садржај предмета		
<i>Теоријска настава</i>		
Основни елементи комуникације. Вербална и невербална комуникација. Природа и циљеви здравствене комуникације. Шта је добра здравствена комуникација? Предуслови за успешну здравствену комуникацију. Основне саветодавног разговора са корисницима фармацеутских услуга. Примена технике интервјуисања и узимања анамнезе. Мотивисање пацијента за сарадњу. Основне комуникационе вештине. Сложене комуникационе вештине: емпатија, активно слушање, асертивност. Однос асертивног и агресивног понашања. Комуникација са "тешким" саговорником. Комуникација са корисницима медицинских услуга различитих животних доби. Комуникација са корисницима медицинских услуга са различитим врстама ограничења комуникационих способности. Комуникација у тиму. Решавање конфликта.		
<i>Практична настава</i>		
Практичне вежбе – тренинг елемената комуникационог процеса, однос вербалне и невербалне комуникације, вођење интервјуа и узимање анамнезе, вежбе за асертивно, емпатичко понашање и активно слушање, примери решавања конфликтних ситуација у тиму, вежбе усмерене на комуникацију са особама различите старосне доби и са особама ограничених комуникационих способности. Начини саветовања у контексту пружања фармацеутских услуга.		
Литература		
<i>Обавезна</i>		
1. Лучанин Д, Деспот-Лучанин Ј. Комуникајске вјештине у здравству. Јастребарско: Наклада Слап, 2010.		
2. Петровић СД. Умешност комуницирања: Теоријски и практични аспекти. Београд : Клио, 2019. (одабрана поглавља)		
<i>Допунска</i>		
1. Hall JA, Knapp ML. Невербална комуникација у људској интеракцији. Јастребарско: Наклада Слап, 2010. (одабрана поглавља)		
2. Ђорђевић В, Браш М (ур). Комуникација у медицини. Загреб: Медицинска наклада, 2011.		
Број часова активне наставе	Теоријска настава: 30	Практична настава: 15
Методe извођења наставе		

УНИВЕРЗИТЕТ У НОВОМ САДУ
МЕДИЦИНСКИ ФАКУЛТЕТ НОВИ САД



Предавања, интерактивна настава, прикази и анализе студија случајева, семинарски рад, консултације			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност и присуство у току предавања	10	писмени испит	60
активност и присуство на практичној настави	10	усмени испит	
колоквијум-и	20	
семинар-и			