

UNIVERZITET ZA POSLOVNI INŽENJERING I MENADŽMENT  
BANJA LUKA

Akademski 2016/17 godina

PREDMET:  
**PSIHOLOGIJA KOMUNIKACIJE**

**Nastavnik:**

**dr Snežana Samardžić**  
e-mail: nenasok@yahoo.com

**Osnovna literatura:**

- Tijana Mandić (2001): *Komunikologija, psihologija komunikacije*, Beograd: Poslovni sistem „Grmeč“ – „Poljoprivredni pregled.
- Milutin M. Nenadović (2010): *Veština komuniciranja*, Beograd: za izdavača - prof. dr Milutin M. Nenadović.

## 1. PREGLED AKTIVNOSTI

### Plan rada na predavanjima i vježbama

Datum	Nastavnik	Plan rada:
		▪ Uvod u veštinu komunikacije
		▪ Oblici i priroda komunikacije
		▪ Osnovne veštine komunikacije
		▪ Verbalna komunikacija, definicija, faze razgovora
		▪ Neverbalna komunikacija, dimenzije i aspekti
		▪ Socijalni motivi kreiranja imidža
		▪ Motivacija, vrste i konflikti
		▪ Emocionalne igre
		▪ Emocionalni profil ličnosti
		▪ Vrste struktura ličnosti pacijenata
		▪ Kako izaći na kraj sa teškim pacijentima
		▪ Inicijalni kontakt sa pacijentom
		▪ Psihološki preduslovi uspostavljanja komunikacije
		▪ Sagorevanje zdravstvenog osoblja
		▪ Provera znanja

### Struktura ocjene:

Ispitna obaveza	Datum provjere	Broj bodova
Pismeni ispit		75
Seminarski rad		10
Prisustvo		10
Zalaganje		5
<b>UKUPNO BODOVA</b>		<b>100</b>

- Pismeni ispit nosi maksimalno 70 bodova. Sadrži 25 pitanja od kojih svako nosi 3 poena. Za prolaznu ocenu neophodno je dati potpune i tačne odgovore na 13 pitanja.
- Studenti koji nisu zadovoljni ocenom mogu pristupiti usmenom polaganju ispita u redovnim ispitnim rokovima.

### Skala ocjenjivanja

Ocjena	Broj bodova
10 (izuzetan)	95-100
9 (odličan)	85-94
8 (vrlodobar)	75-84
7 (dobar)	65-74
6 (dovoljan)	55-64
5 (nedovoljan)	54 i manje

## 2. UPUTSTVO ZA IZRADU SEMINARSKOG RADA:

**Seminarski rad je rad samostalnog istraživanja.**

- Seminarski rad mora sadržavati najmanje 10 stranica rada (ne uključujući naslovnu stranicu, sadržaj i izvor literature)
- Tekst mora biti napisan fontom Times New Roman. Prored teksta 1.5. Font 12

**U slučaju da se ustanovi da su dva ili više studenata iz iste ili različitih grupa uradili identičan rad biće kažnjeni sa oduzimanjem do 10 bodova od ukupno ostvarenog broja bodova na kraju semestra.**

### 2.1. OSNOVNI ELEMENTI SEMINARSKOG RADA

- Naslovna stranica
- Predgovor
- Sadržaj

- Uvod
- Razrada teme
- Zaključak
- Literatura

Na kraju rada obavezno navedite spisak radova, članaka, časopisa, knjiga, publikacija i internet adresa (sa datumom i vremenom preuzimanja) koje ste koristili ili se na njih pozivate u radu. Svaka odrednica koja se nalazi u radu obavezno treba da sadrži:

- Ime i prezime autora,
- Naziv dela,
- Mesto izdavača
- Naziv izdavača,
- Godina izdanja.

**Na primer:**

Kom Ž., *Estetika komunikacije*, Beograd: Clio, 2001.

Svaka odrednica koja se odnosi na članak obavezno treba da sadrži:

- Naziv autora,
- Naziv članka,
- Naziv časopisa,
- Broj časopisa,
- Strane na kojima se nalazi dati članak u časopisu.

**Na primer:**

- Ivić, M., Mitić, B., *Makroekonomija i globalni izazovi*, Univerzitet PIM, Banja Luka, 2016. str. 32.

## 2.2. FORMA NASLOVNE STRANE SEMINARSKOG RADA

**UNIVERZITET ZA POSLOVNI INŽENJERING I MENADŽMENT BANJA  
LUKA**

**Diplomski studijski program:**

**Seminarski rad:  
KOMUNIKACIJA I KONFLIKTI**

**Mentor:** dr Snežana Samardžić

BANJA LUKA, april 2017. god

MARKO MARKOVIĆ 001/001

## PITANJA ZA PISMENU I USMENU PROVERU ZNANJA

### **POGLAVLJE 1: Komunikacija, osnovni pojmovi**

1. Definicija komunikacije
2. Informacija
3. Komunikacijski stimulus i komunikacijska reakcija
4. Poruka
5. Interakcija i transakcija
6. Komunikacijski sklopovi
7. Transkacione igre
8. Komunikacijski sistemi
9. Komunikacijski megasistemi

### **POGLAVLJE 2: Oblici komunikacije**

1. Neverbalna komunikacija
2. Verbalna komunikacija

### **POGLAVLJE 3: Priroda komunikacije**

1. Pravila uspešnog komuniciranja
2. Fleksibilnost
3. Veštine
4. Poštovanje
5. Nenasilna komunikacija

### **POGLAVLJE 4: Osnovne veštine komunikacije**

1. Uspostavljanje dobrog kontakta sa pacijentom
2. Omogućavanje pacijentu da iskaže svoje potrebe i probleme
3. Facilitacija

### **POGLAVLJE 5: Verbalna komunikacija**

1. Zagrevanje

2. Zaplet
3. Klimaks
4. Katastrofa
5. Rasplet
6. Epilog

### **POGLAVLJE 6: Neverbalna komunikacija**

1. Dimenzije
2. Aspekti

### **POGLAVLJE 7: Kreiranje imidža**

1. Komunikacija odevanjem i ukrašavanjem
2. Komunikacija valerom
3. Komunikacija bojom
4. Komunikacija formom
5. Komunikacija materijalom

### **POGLAVLJE 8: Motivacija**

1. Motivacioni mehanizmi
2. Motivacioni zapleti
3. Konflikti
4. Reakcije na frustracije i konflikte
5. Mehanizmi odbrane

### **POGLAVLJE 9: Emocionalne igre**

1. Osnovne emocije
2. Emocionalni profil ličnosti

### **POGLAVLJE 10: Struktura ličnosti pacijenata**

1. Tužni pacijent
2. Dramatični pacijent
3. Uredni pacijent

4. Uplašeni pacijent
5. Lenji pacijent
6. Uobraženi pacijent
7. Dvolični pacijent
8. Pasivno-agresivni pacijent
9. Sadomazohistički pacijent
10. Bizarni pacijent
11. Ubica dečjeg lica
12. Mistični pacijent
13. Sumnjičavi i nepoverljivi pacijent
14. Ciklični pacijent
15. Agresivni pacijent
16. Adiktivni pacijent
17. Perverzni pacijent
18. Kreativni pacijent

#### **POGLAVLJE 11: Kako izaći na kraj sa teškim pacijentima**

1. Agresivni pacijent
2. Pacijent koji se žali
3. Nesigurni pacijent

#### **POGLAVLJE 12: Inicijalni kontakt sa pacijentom**

1. Verbalna i neverbalna komunikacija sa pacijentom
2. Korišćenje empatije

#### **POGLAVLJE 13: Psihološki preduslovi uspostavljanja komunikacije**

1. Stavovi pacijenta prema svojoj bolesti
2. Reakcija na saznanje o bolesti
3. Najčešći stavovi porodice prema bolesnom članu

#### **POGLAVLJE 14: Sagorevanje zdravstvenog osoblja**

1. Faktori koji utiču na profesionalno sagorevanje
2. Prevencija i terapija profesionalnog sagorevanja



