



UNIWERSYTET
IM. ADAMA MICKIEWICZA
W POZNANIU

Komunikacja z klientem/pacjentem

Sylabus zajęć

Informacje podstawowe

Kierunek studiów Optyka okularowa i optometria Specjalność - Jednostka organizacyjna Wydział Fizyki Poziom studiów studia pierwszego stopnia Forma studiów studia stacjonarne Profil studiów profil ogólnoakademicki		Cykl dydaktyczny 2023/24 Kod zajęć 04OKOS.14HS.03793.23 Języki wykładowe polski Obligatoryjność Obowiązkowy Blok zajęciowy Przedmioty humanistyczne i społeczne
Koordynator zajęć	Sylwia Kropacz-Sobkowiak	
Prowadzący zajęcia	Sylwia Kropacz-Sobkowiak	
Okres Semestr 3	Forma zajęć / liczba godzin / forma zaliczenia • Wykład: 15, Zaliczenie z oceną • Ćwiczenia: 15, Zaliczenie z oceną	Liczba punktów ECTS 2

Cele kształcenia dla zajęć

Kod	Cel
C1	Zapoznanie studentów z różnymi stylami komunikacji oraz komunikacji międzykulturowej

Efekty uczenia się dla zajęć

Kod	Efekty uczenia się dla zajęć w zakresie	Efekty uczenia się dla kierunku	Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się dla zajęć
Wiedzy - Student/ka:			
W1	wyказuje się podstawową wiedzą i zrozumieniem (1) różnych stylów komunikacyjnych, (2) komunikacji werbalnej i niewerbalnej (3) różnic kulturowych oraz (4) technik komunikacji międzykulturowej.	OKO_K1_W08, OKO_K1_W11	Test
Umiejętności - Student/ka:			
U1	potrafi stosować różne style komunikacji	OKO_K1_U09, OKO_K1_U11	Zaliczenie praktyczne (analiza wykonawstwa)
Kompetencji społecznych - Student/ka:			
K1	jest gotowa do komunikacji w pacjencie i klientem dopasowanej do sytuacji oraz możliwości pacjenta/klienta	OKO_K1_K05, OKO_K1_K06	Zaliczenie praktyczne (analiza wykonawstwa)

Treści programowe dla zajęć

Lp.	Treści programowe dla zajęć	Efekty uczenia się dla zajęć	Formy zajęć
1.	Rozpoznawanie i rozumienie stylów komunikacji Czym jest komunikacja? o Komunikacja pasywna o Komunikacja agresywna o Komunikacja pasywno-agresywna o Komunikacja asertywna o Różnice w postrzeganiu komunikacji między nadawcą a odbiorcą Bariery w komunikacji o Przeszkody fizyczne wpływające na komunikację o Konflikty osobowościowe a komunikacja Komunikacja werbalna i niewerbalna Komunikacja werbalna o Co składa się na komunikację werbalną o Jak skutecznie używać komunikacji werbalnej D.1.1.1.2.2. Komunikacja niewerbalna o Definiowanie komunikacji niewerbalnej o Dlaczego komunikacja niewerbalna jest skuteczna o Odczytywanie wskazówek niewerbalnych D.1.1.1.2.3. Komunikowanie się na piśmie o Używanie komunikacji pisemnej o Plusy i minusy komunikacji pisemnej o Unikanie nieporozumień w komunikacji pisemnej Różnice kulturowe w komunikacji Czym jest kultura? o Rozumienie roli komunikacji w kulturze o Rozpoznawanie zmiennych kulturowych o Przekonania, wartości, oczekiwania, postawy o Rozumienie różnic w podejmowaniu decyzji w różnych kulturach o Rozumienie norm, rytuałów i tabu innych kultur o Równość, różnorodność i integracja Bariery w komunikacji międzykulturowej o Przystosowanie do innych kultur o Szok kulturowy o Ślepotą kulturową o Język Wrażliwość na własne tło kulturowe i jego wpływ na komunikację o Kwestie etyczne w komunikacji międzykulturowej o Komunikacja z ludźmi z różnych kultur o Przejawianie się różnic w komunikacji międzykulturowej w różnych środowiskach zawodowych o Uwzględnianie indywidualnych potrzeb u pacjentów o odmienne pochodzenie kulturowe Techniki komunikacji międzykulturowej Gesty, kontakt wzrokowy, komunikacja werbalna i niewerbalna	W1, U1, K1	Wykład, Ćwiczenia

Informacje dodatkowe

Forma zajęć	Metody i formy prowadzenia zajęć
Wykład	Wykład z prezentacją multimedialną wybranych zagadnień, Wykład problemowy, Dyskusja
Ćwiczenia	Metoda ćwiczeniowa, Metoda warsztatowa

Forma zajęć	Warunki zaliczenia zajęć
Wykład	uzyskanie 70% punktów z testu
Ćwiczenia	zaprezentowanie wybranych metod komunikacji

Literatura

Obowiązkowa

1. M. Makara-Studzińska, Komunikacja z pacjentem, Wydawca - Czelej, Lublin 2012

Nakład pracy studenta i punkty ECTS

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
Wykład	15
Ćwiczenia	15
Czytanie wskazanej literatury	20
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 50
Liczba punktów ECTS	ECTS 2

* godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut

Efekty uczenia się dla kierunku

Kod	Treść
OKO_K1_K05	Absolwent/ka jest gotów/gotowa do porozumiewania się ze specjalistami (również z dziedzin pokrewnych), klientami i pacjentami w zakresie optyki okularowej i optometrii;
OKO_K1_K06	Absolwent/ka jest gotów/gotowa do zachowań profesjonalnych i etycznych wobec pacjenta i klienta.
OKO_K1_U09	Absolwent/ka potrafi kompetentnie obsłużyć klienta zakładu/salonu optycznego;
OKO_K1_U11	Absolwent/ka potrafi komunikować się w języku angielskim zgodnie z wymaganiami określonymi dla poziomu B2 Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego z uwzględnieniem słownictwa z zakresu optyki okularowej i optometrii;
OKO_K1_W08	Absolwent/ka zna i rozumie proces widzenia, szczególnie jego ochronę i usprawnienia, a także zachowanie oraz rozwój tego procesu, zna podstawowe wady wzroku oraz metody ich korekcji;
OKO_K1_W11	Absolwent/ka zna i rozumie zasady działania wybranych pomocy wzrokowych - optycznych i nieoptycznych oraz możliwości ich zastosowania do korekcji i wspomagania układu wzrokowego;