Medicinski fakultet u Rijeci

IZVEDBENI NASTAVNI PLAN
2023/2024

Za kolegij

Komunikacija i kvaliteta interpersonalnih odnosa

Studij:	**Medicina (R)** (izborni) Sveučilišni integrirani prijediplomski i diplomski studij
Katedra:	**Katedra za psihijatriju i psihološku medicinu**
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:

Tijekom nastave ovog izbornog predmeta student će se upoznati s osnovnim pojmovima iz teorije komunikacije i komunikacijskih vještina. Steći će uvid u mogućnost povezivanja podataka iz različitih područja istraživanja, medicinske psihologije, opće psihijatrije, predkliničkih znanosti i neuroznanosti, 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 rada, međustudentske suradnje i komunikacije na različitim relacijama.

Nadalje, student će se upoznati s osnovama analitičkih teorija značajnih u komunikologiji, kao što su teorija privrženosti (« *attachmenta*» i *attachment* sheme), tj. implicitna pamćenja temeljena na ranim iskustvima sigurnosti i opasnosti, jače primjetljive u stresnim situacijama zbog njezine središnje uloge u regulaciji afekta. Dezorganizirani *attachment* stoji u osnovi mnogih oblika psihopatolgije. Održavanje samopoštovanja najbolja je zaštita protiv narcističke vulnerabilnosti. Obradit će se pojmovi pravog i lažnog *selfa*.

Studenti će se pripremiti za klinički kontakt s bolesnikom, savladati vještine i znanja o slušanju pripovijedanja koje donose pacijenti (i drugi s kojima ulaze u interpersonalne odnose), o lijevoj hemisferi interpretatoru i desnoj hemisferi koja «priča» preko izraza lica, jezika tijela, emocija. Pripovijedanje zahtjeva da se semantičko procesiranje lijeve hemisfere integrira s emocionalnim mrežama desne hemisfere. Na temelju ponuđenih podataka učit će o sukladnosti između verbalne (narativne) i neverbalne (emocionalne) komunikacije, te 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, refleksija i interpretacija, obiteljska dinamika i komunikacija sa značajnim drugima i dr.).

Tijekom kolegija student će se upoznati s teorijama o psihičkom razvoju čovjeka, razvoju neuroznanosti te mjestima direktne implementacije znanstvenih metoda i postupaka u svakodnevnoj komunikaciji, radu s bolesnicima i komunikaciji u radnoj grupi/timu.

Ovaj kolegij će se samo rubno dotaknuti etike u komunikaciji koja će posebno biti obrađena u kolegiju medicinska etika.

Postignuta razina i kvaliteta interpersonalnih odnosa u grupi procijenit će se na početku i kraju rada.

Popis obvezne ispitne literature:

1. Wood, J.T. (2009) *Interpersonal Communication: Everyday Encounters.* Boston: Wadsworth Publishing Company
2. Trenholm, S. & Jensen, A. (2007) *Interpersonal Communication*. New York : Oxford University Press
3. 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
4. Reardon, K. (1988) *Interpersonalna komunikacija – gdje se misli susreću*. Zagreb : Alinea
5. Knapp, M.L., Hall, J.A. (2010) *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko : Naklada Slap

Popis dopunske literature:

1. Šegota, I. i sur. (2010) *Gluhi i znakovno medicinsko nazivlje. Kako komunicirati s gluhim pacijentom*. Zagreb : Medicinska naklada
2. Klain E., Gregurek R. i sur. (2007) *Grupna psihoterapija za medicinske sestre i tehničare*. Zagreb : Medicinska naklada
3. 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.
5. Bošković, G., Šendula-Jengić, V. Mental Health as Eudaimonic Well-Being? (Editorial) Psychiatria Danubina, 20 (2008) 4: 452-455.

Nastavni plan:

Predavanja popis (s naslovima i pojašnjenjem):

P1. Povijest komunikacije i modeli komunikacijskih procesa

Opisati koncepte komunikacije i komunikacijskih vještina, objasniti značaj razvijanja specifičnih komunikacijskih vještina te njihovu ulogu u moderiranju i ishodu interpersonalne komunikacije kroz povijest, analizirati modele komunikacijskih procesa.

P2. Teorije komunikacije

Razložiti elemente teorija komunikacije, značaj komunikacijskih vještina u zdravstvenoj djelatnosti, navesti primjere dobre ili loše komunikacije u odnosu liječnik – pacijent / korisnik usluge / član obitelji / član zdravstvenog tima.

P3. Značenje u komunikaciji

Definirati pojam značenja u komunikaciji, objasniti njegov značaj u izgradnji međuljudskih odnosa te osobito u kontekstu komunikacije u zdravstvu, napose u odnosu liječnik – pacijent.

P4. Komunikacijske kompetencije

Objasniti ulogu percepcije u kontekstu interpersonalne komunikacije na razini emocija, motivacije i kognicije, navesti procese interpersonalne percepcije uključujući procjenu situacije, osobe, međuljudskih odnosa i interpretaciju ponašanja.

P5. Ličnost, razvoj, teorija privrženosti, „self“

Opisati koncepte ličnosti, razvoja i „self-a“ u kontekstu razvoja komunikacijskih vještina pojedinca, analizirati elemente razvojne teorije privrženosti i njihovog značaja za razumijevanje razvoja djece i odraslih osoba, objasniti specifičnosti komunikacije s djecom i adolescentima s naglaskom na komunikaciju između liječnika i pacijenta.

P6. Kognitivni procesi, emocije i komunikacija

Navesti i objasniti ulogu i značaj različitih kognitivnih procesa za razvoj komunikacijskih vještina, objasniti značaj interpersonalne i intrapersonalne komunikacije, objasniti pojam emocionalne kompetencije, objasniti i demonstrirati razlike personalne, socijalne i profesionalne komunikacijske kompetencije, objasniti različite načine obrade emocionalnih informacija (empatija, sućut i sl.).

P7. Verbalna i neverbalna komunikacija

Objasniti procese u kojima liječnik svjesno, kroz verbalnu i neverbalnu komunikaciju, pokušava terapijski utjecati na pacijenta, opisati komunikacijske pristupe koji mogu imati negativan učinak na terapijski proces, dati primjere poželjne i nepoželjne terapijske komunikacije.

P8. Persuazija

Definirati pojam persuazije, analizirati ulogu persuazije u postizanju poželjne terapijske komunikacije.

P9. Disfunkcionalna komunikacija i konflikt

Navesti moguće uzroke disfunkcionalne komunikacije, objasniti koncept konflikta, navesti i opisati vrste i najčešće uzroke sukoba, navesti pozitivne i negativne aspekte konflikta te razložiti zašto su pozitivni, odnosno negativni, navesti i opisati tipične oblike ponašanja u konfliktu te stilove rješavanja sukoba s obzirom na razinu brige za sebe i za druge.

P10. Refleksija i interpretacija

Definirati pojmove refleksije i interpretacije persuazije kao i njihove glavne značajke, analizirati njihovu ulogu u postizanju poželjne terapijske komunikacije.

P11. Priopćavanje loših vijesti

Opisati i analizirati postojeće pristupe priopćavanja loših vijesti, posebice u odnosima liječnik – pacijent i liječnik – obitelj.

P12. Zdravstvena (terapeutska) komunikacija s posebnim osvrtom na pojedine dijagnostičke entitete i dobne skupine

Analizirati elemente zdravstvene (terapeutske) komunikacije s obzirom na različite dijagnostičke entitete i dobne skupine pacijenata.

P13. Efektivna komunikacija

Navesti i opisati osnovne karakteristike efektivne komunikacije kao ključne vještine u okviru zdravstvenog tima i u okviru komunikacije zdravstveni tim – pacijent – obitelj.

P14. Uvod u krizno komuniciranje

Upoznati se s teorijskim i praktičnim kontekstom kriznog komuniciranja, izdvojiti pojmove krizne komunikacije i vezanih pojmovima (kriza, izvanredna situacija, katastrofa, krizno upravljanje, strateško komuniciranje), prepoznati specifičnosti kriznog upravljanja i krizne komunikacije u zdravstvu.

P15. Komunikacija u kriznim situacijama s pacijentima i u radnom okruženju

Prepoznati obilježja krizne situacije i primijeniti adekvatne modalitete i način komuniciranja s obzirom na specifične okolnosti i ulogu liječnika u komunikacijskom procesu, navesti i opisati značajke i načine informiranja vodeći računa o tome koje informacije pojedinci ili grupe trebaju dobiti, na koji način ih prenijeti, kojim vokabularom, itd.

Seminari popis (s naslovima i pojašnjenjem):

S1. Značenje u komunikaciji

Kroz studentska izlaganja i diskusiju nadograditi znanja o pojmu značenja u komunikaciji, njegovom značaju u izgradnji međuljudskih odnosa te osobito u kontekstu komunikacije u zdravstvu, napose u odnosu liječnik – pacijent.

S2. Komunikacijske kompetencije

Kroz studentska izlaganja i diskusiju nadograditi znanja o ulozi percepcije u kontekstu interpersonalne komunikacije na razini emocija, motivacije i kognicije, procesima interpersonalne percepcije uključujući procjenu situacije, osobe, međuljudskih odnosa i interpretaciju ponašanja.

S3. Kognitivni procesi, emocije i komunikacija

Kroz studentska izlaganja i diskusiju nadograditi znanja o ulozi i značaju različitih kognitivnih procesa za razvoj komunikacijskih vještina, o značaju interpersonalne i intrapersonalne komunikacije, pojmu emocionalne kompetencije, razlikama personalne, socijalne i profesionalne komunikacijske kompetencije, različitim načinima obrade emocionalnih informacija (empatija, sućut i sl.).

S4. Verbalna i neverbalna komunikacija

Kroz studentska izlaganja i diskusiju nadograditi znanja o procesima u kojima liječnik svjesno, kroz verbalnu i neverbalnu komunikaciju, pokušava terapijski utjecati na pacijenta, komunikacijskim pristupima koji mogu imati negativan učinak na terapijski proces, primjerima poželjne i nepoželjne terapijske komunikacije.

S5. Persuazija

Kroz studentska izlaganja i diskusiju nadograditi znanja o pojmu persuazije te o ulozi persuazije u postizanju poželjne terapijske komunikacije.

S6. Disfunkcionalna komunikacija i konflikt

Kroz studentska izlaganja i diskusiju nadograditi znanja o mogućim uzrocima disfunkcionalne komunikacije, konceptu konflikta, vrstama i najčešćim uzrocima sukoba, pozitivnim i negativnim aspektima konflikta, tipičnim oblicima ponašanja u konfliktu te stilovima rješavanja sukoba s obzirom na razinu brige za sebe i za druge.

S7. Priopćavanje loših vijesti

Kroz studentska izlaganja i diskusiju nadograditi znanja o postojećim pristupima priopćavanja loših vijesti, posebice u odnosima liječnik – pacijent i liječnik – obitelj.

S8. Zdravstvena (terapeutska) komunikacija s posebnim osvrtom na pojedine dijagnostičke entitete i dobne skupine

Kroz studentska izlaganja i diskusiju nadograditi znanja o elementima zdravstvene (terapeutske) komunikacije s obzirom na različite dijagnostičke entitete i dobne skupine pacijenata.

S9. Efektivna komunikacija

Kroz studentska izlaganja i diskusiju nadograditi znanja o osnovnim karakteristikama efektivne komunikacije kao ključne vještine u okviru zdravstvenog tima i u okviru komunikacije zdravstveni tim – pacijent – obitelj.

S10. Komunikacija u kriznim situacijama s pacijentima i u radnom okruženju

Kroz studentska izlaganja i diskusiju nadograditi znanja o obilježjima krizne situacije i primijeni adekvatnih modaliteta i načina komuniciranja s obzirom na specifične okolnosti i ulogu liječnika u komunikacijskom procesu, značajkama i načinima informiranja vodeći računa o tome koje informacije pojedinci ili grupe trebaju dobiti, na koji način ih prenijeti, kojim vokabularom, itd.

Obveze studenata:

Prisutnost na predavanjima i seminarima (najmanje 80%).

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

Ocjenjivanje studenata vršit će se prema Pravilniku o studijima Sveučilišta u Rijeci i pravilniku o ocjenjivanju studenata Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Rad studenta na kolegiju vrednuje se i ocjenjuje tijekom nastave i na završnom ispitu. Ukupan postotak uspješnosti studenta tijekom nastave čini do 50% ocjene, a na završnom ispitu 50% ocjene.

Praćenje rada studenata						
Pohađanje nastave	5%	Aktivnost u nastavi	10%	Seminarski rad	35%	Eksperimentalni r
Pismeni ispit	50%	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje
Projekt		Kontinuirana provjera znanja		Referat		Praktični rad

Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:

-

SATNICA IZVOĐENJA NASTAVE 2023/2024

Komunikacija i kvaliteta interpersonalnih odnosa

Predavanja (mjesto i vrijeme / grupa)	**Seminari** (mjesto i vrijeme / grupa)
13.11.2023	

P1. Povijest komunikacije i modeli komunikacijskih procesa:
• P05 (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO
 	
P2. Teorije komunikacije:
• P05 (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO
 	
P3. Značenje u komunikaciji:
• P05 (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO	

naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]	
20.11.2023	

P4. Komunikacijske kompetencije:
• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO
 	
P5. Ličnost, razvoj, teorija privrženosti, „self“:
• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO
 	
P6. Kognitivni procesi, emocije i komunikacija:
• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO	

naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]	
27.11.2023	

P7. Verbalna i neverbalna komunikacija:
• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO
 	
P8. Persuazija:
• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO
 	
P9. Disfunkcionalna komunikacija i konflikt:
• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO	

naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]	
04.12.2023	

P10. Refleksija i interpretacija:
• P05 (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO
 	
P11. Priopćavanje loših vijesti:
• P05 (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO
 	
P12. Zdravstvena (terapeutska) komunikacija s posebnim osvrtom na pojedine dijagnostičke entitete i dobne skupine:
• P05 (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO	

naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]	
11.12.2023	

P13. Efektivna komunikacija:
• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO
 	
P14. Uvod u krizno komuniciranje:
• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO
 	
P15. Komunikacija u kriznim situacijama s pacijentima i u radnom okruženju:
• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
  ◦ KKIO	

naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]	
18.12.2023	

	S1. Značenje u komunikaciji:
	• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
	  ◦ KKIO
	
	S2. Komunikacijske kompetencije:
	• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
	  ◦ KKIO
	
	S3. Kognitivni procesi, emocije i komunikacija:
	• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
	  ◦ KKIO

naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]	
15.01.2024	

	S4. Verbalna i neverbalna komunikacija:
	• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
	  ◦ KKIO
	
	S5. Persuazija:
	• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
	  ◦ KKIO
	
	S7. Priopćavanje loših vijesti:
	• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
	  ◦ KKIO
	
	S8. Zdravstvena (terapeutska) komunikacija s posebnim osvrtom na pojedine dijagnostičke entitete i dobne skupine:
	• ONLINE (17:00 - 20:00) [1667]
	  ◦ KKIO

naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]	
22.01.2024	
	S6. Disfunkcionalna komunikacija i konflikt: • ONLINE (17:00 - 20:00) [1667] ◦ KKIO S9. Efektivna komunikacija: • ONLINE (17:00 - 20:00) [1667] ◦ KKIO S10. Komunikacija u kriznim situacijama s pacijentima i u radnom okruženju: • ONLINE (17:00 - 20:00) [1667] ◦ KKIO
naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]	

Popis predavanja, seminara i vježbi:

PREDAVANJA (TEMA)	Broj sati	Mjesto održavanja
P1. Povijest komunikacije i modeli komunikacijskih procesa	1	P05
P2. Teorije komunikacije	1	P05
P3. Značenje u komunikaciji	1	P05
P4. Komunikacijske kompetencije	1	ONLINE
P5. Ličnost, razvoj, teorija privrženosti, „self“	1	ONLINE
P6. Kognitivni procesi, emocije i komunikacija	1	ONLINE
P7. Verbalna i neverbalna komunikacija	1	ONLINE
P8. Persuazija	1	ONLINE
P9. Disfunkcionalna komunikacija i konflikt	1	ONLINE
P10. Refleksija i interpretacija	1	P05
P11. Priopćavanje loših vijesti	1	P05
P12. Zdravstvena (terapeutska) komunikacija s posebnim osvrtom na pojedine dijagnostičke entitete i dobne skupine	1	P05
P13. Efektivna komunikacija	1	ONLINE
P14. Uvod u krizno komuniciranje	1	ONLINE
P15. Komunikacija u kriznim situacijama s pacijentima i u radnom okruženju	1	ONLINE

SEMINARI (TEMA)	Broj sati	Mjesto održavanja
S1. Značenje u komunikaciji	1	ONLINE
S2. Komunikacijske kompetencije	1	ONLINE
S3. Kognitivni procesi, emocije i komunikacija	1	ONLINE
S4. Verbalna i neverbalna komunikacija	1	ONLINE
S5. Persuazija	1	ONLINE
S6. Disfunkcionalna komunikacija i konflikt	1	ONLINE
S7. Priopćavanje loših vijesti	1	ONLINE

S8. Zdravstvena (terapeutska) komunikacija s posebnim osvrtom na pojedine dijagnostičke entitete i dobne skupine	1	ONLINE
S9. Efektivna komunikacija	1	ONLINE
S10. Komunikacija u kriznim situacijama s pacijentima i u radnom okruženju	1	ONLINE

ISPITNI TERMINI (završni ispit):

1.	08.02.2024.
2.	22.02.2024.
3.	19.07.2024.
4.	02.09.2024.