

[Medicinski fakultet u Rijeci]

## Curriculum 2023/2024

[Za kolegij]

# Izazovi komunikacije u kriznim situacijama

Study programme: **Sanitarno inženjerstvo (R)**  
[Sveučilišni diplomski studij]  
Department: **[Vanjska katedra]**  
Course coordinator: **naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengiđ Vesna, dr.med.**

Year of study: **2**  
ECTS: **1.5**  
Incentive ECTS: **0 (0.00%)**  
Foreign language: **No**

## Course information:

Kolegij Izazovi komunikacije u kriznim situacijama je obvezni kolegij na 2. (drugo) godini Diplomskog sveučilišnog studija Sanitarno inženjerstvo i sastoji se od 10 sati predavanja, 10 sati vježbi i 5 sati seminara. Ukupno 25 sati (1,5 ECTS).

Cilj kolegija je upoznati studente s područjem upravljanja krizom, s posebnim naglaskom na ulogu komunikacije u tom procesu, njezinih značajki, modaliteta, svrhe, zamki i specifičnosti.

Ovaj je kolegij nadogradnja na kolegij Komunikacijske vještine koji su studenti slušali na prvoj godini preddiplomskog studija sanitarno inženjerstvo, a usmjeren je specifično na komunikaciju u kriznim situacijama.

Kolegij studentima razjašnjava pojam krizne komunikacije i vezanih pojmovima (kriza i njeni uzroci, izvanredna situacija, katastrofa, krizno upravljanje, strateško komuniciranje, krizni plan, krizni tim, razvojne faze krize), pruža primjere različitih vrsta kriznih situacija, iz različitih sektora i s različitim dionicima, upoznaje studente s kriznim komuniciranjem u okviru kriznog upravljanja i kriznog odlučivanja. Studenti će se upoznati s različitim elementima, kanalima i vrstama krizne komunikacije bitnima za rad u različitim djelatnostima, a posebice u zdravstvenoj djelatnosti.

Ovaj kolegij će dati studentima mogućnost lakšeg usvajanja komunikacijskih vještina u kontekstu krizne situacije, te osnova timskog i interprofesionalnog rada, komunikacije s različitim dionicima, s posebnim naglaskom na internu i interprofesionalnu komunikaciju u kriznim situacijama. Studenti će se pripremiti za profesionalni kontakt s dionicima u kontekstu kriznog komuniciranja unutar kriznog tima, s medijima i javnošću, te putem Interneta odnosno društvenih mreža. Ovaj kolegij će se samo rubno dotaknuti etike u komunikaciji, s posebnim osvrtom na etička pitanja upotrebe Interneta odnosno društvenih mreža za krizno komuniciranje.

Po završetku kolegija očekuje se da studenti znaju prepoznati i razlikovati različite vrste i dimenzije kriznih situacija, analizirati i argumentirati primjere kriznih situacija kao i kriznog komuniciranja. Studenti također trebaju definirati elemente i algoritme upravljanja kriznim situacijama te ih primijeniti na hipotetičkim kriznim situacijama koje će se provoditi na vježbama.

Izvođenje nastave:

Nastava se izvodi u obliku predavanja, seminara i vježbi. Tijekom nastave studenti će izlagati seminarsku prezentaciju i napisati esej na relevantnu temu. Po završetku nastave održat će se pismeni završni ispit. Izvršavanjem svih nastavnih aktivnosti te polaganjem završnog ispita student stječe 1,5 ECTS bodova.

## List of assigned reading:

1. Jugo, D. (2017) Menadžment kriznog komuniciranja. Zagreb: Školska knjiga. (odabrana poglavlja)
2. Kešetović, Ž., Toth, I. (2012) Problemi kriznog menadžmenta. Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica. (odabrana poglavlja)
3. Lujanac, D., Mihalinić, M., Markotić, I., Kožul, I. (2018) Krizni menadžment zdravstva. J. appl. health sci. 2018; 4(1): 115-120.
4. Mihalinić, M. (2018) Upravljanje krizama i komuniciranje. Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica. (odabrana poglavlja)
5. Nađ, Ivan (ur.) (2017) 10. međunarodna znanstveno-stručna konferencija „Dani kriznog upravljanja“ (zbornik radova). Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica. (odabrani radovi)
6. Toth, I. (ur.) (2013) 6. međunarodna konferencija „Dani kriznog upravljanja“ (zbornik radova). Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica. (odabrani radovi)
7. Toth, I. (ur.) (2011) 4. međunarodna konferencija „Dani kriznog upravljanja“ (zbornik radova). Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica. (odabrani radovi)
8. Žigo, Žanina (2020) Teorijska analiza uloge dijaloga i dionika u upravljanju kriznim situacijama u društvenim medijima. Medijske studije 2020; 11(21): 104-122.

## List of optional reading:

1. Bulajić, M. (2010) Krizno komuniciranje. Medix – Specijalizirani medicinski dvomjesečnik, svibanj/lipanj 2010; 16(87/88): 87-88.
2. Coombs, W.T., Holladay, S.J. (ur.) (2010) The Handbook of Crisis Communication. Oxford: Blackwell Publishing Ltd. (odabrana poglavlja)
3. Fearn-Banks, K. (2007) Crisis Communications: A Casebook Approach. New Jersey - London: LEA Publishers.
4. Simonić, A., Šendula Jengiđ, V., Bošković, G. (2006) Mobbing u suvremenom društvu. u: Bodiroga-Vukobrat, N., Frančišković, T., Pernar, M. (ur.) (2006) Mobbing. Rijeka: Društvo psihologa PGŽ.
5. Plenković, M. (2015) Krizno komuniciranje. Media, culture and public relations 2015; 6(2): 113-118.
6. Cutlip, S.M., Center, A.H., Broom, G.M. Odnosi s javnošću. Zagreb: Mate, 2003.
7. Grmuša, T. (ur.) (2016) Život u digitalnom dobu: društveni aspekti. Zagreb: Visoka poslovna škola Zagreb s pravom javnosti. (odabrani radovi)
8. 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](http://www.wanterfall.com)
9. Knapp, M.L., Hall, J.A. (2010) Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji. Jastrebarsko: Naklada Slap.
10. Reardon, K. (1988) Interpersonalna komunikacija – gdje se misli susreću. Zagreb: Alineja.

## Curriculum:

### Student obligations:

70% prisustva na nastavi, izrada i prezentacija odabranog seminara, aktivno sudjelovanje na vježbama, polaganje završnog ispita.

## **Exam (exam taking, description of the written/oral/practical part of the exam, point distribution, grading criteria):**

ECTS bodovni sustav ocjenjivanja:

Ocjenjivanje studenata provodi se prema važećem Pravilniku o studijima Sveučilišta u Rijeci.

Studenti od 100% ocjenskih bodova tijekom nastave mogu ostvariti najviše 50% ocjenskih bodova, dok se preostalih 50% ocjenskih bodova ostvaruje na završnom ispitu koji obuhvaća pismeni ispit.

Ocjenjivanje studenata vrši se primjenom ECTS (A-F) i brojičanog sustava (5-1). Ocjenjivanje u ECTS sustavu izvodi se apsolutnom raspodjelom, te prema stručnim kriterijima ocjenjivanja.

Od maksimalnih 50% ocjenskih bodova koje je moguće ostvariti tijekom nastave, student mora ostvariti minimalno 50% ocjenskih bodova da bi pristupio završnom ispitu, pod uvjetom da je pozitivno ocijenjen po svim elementima ocjenjivanja kroz nastavu.

Student koji je ostvario između 30 i 49,9% ocjenskih bodova imaće priliku za jedan popravni međuispit te ako na tom međuispitu zadovolji, može pristupiti završnom ispitu s početnih 30% ocjenskih bodova prikupljenih tijekom nastave. Student koji je ostvario manje od 29,9% ocjenskih bodova (F ocjenska kategorija) nema pravo izlaska na završni ispit te mora ponovno upisati predmet u sljedećoj akademskoj godini.

Ocjenske bodove student stječe na sljedeći način:

1. Tijekom nastave vrednuje se (maksimalno 50% ocjenskih bodova):

- a) pohađanje nastave (do 5 ocjenskih bodova)
- b) seminarski rad (do 35 ocjenskih bodova)
- c) aktivnost na vježbama (do 10 ocjenskih bodova)

a) Pohađanje nastave

Nazočnost na predavanjima i seminarima je obvezna, a student može izostati s 30% nastave isključivo zbog zdravstvenih razloga što opravdava liječničkom ispričnicom.

Ukoliko student opravdano ili neopravdano izostane s više od 30% nastave ne može nastaviti praćenje kolegija te gubi mogućnost izlaska na završni ispit. Time je prikupio 0% ocjenskih bodova i ocijenjen je ocjenom F. Pohađanje nastave (predavanja i seminari) boduje se na sljedeći način:

Ocjena (% neopravdani izostanci) % ocjenski bodovi

5 (0%) 5

4 (do 10%) 4

3 (do 20%) 3

2 (do 30%) 2

1 (više od 30%) 0

b) Seminarski rad

Student treba napisati seminarski rad i iz njega pripremiti i održati prezentaciju na osnovu čega može ostvariti maksimalno 35% ocjenskih bodova. Pojedinačno se ocjenjuje sadržaj i stil napisanog seminarskog rada te prezentacija istog.

c) Vježbe

Student je obavezan pohađati vježbe redovito prema izrađenom rasporedu i biti aktivno uključen u njihovo izvođenje. Elementi koji se ocjenjuju su rad u timu, inicijativa i interes, pravodobnost i redovitost dolaženja na vježbe te teorijska priprema i učenje i primjena naučenog.

2. Na završnom ispitu vrednuje se pismeni ispit kojim se može ostvariti maksimalno 50% ocjenskih bodova.

Pismeni ispit se sastoji od pitanja s višestrukim izborom, nadopunjavanjem i esejskih pitanja. Prag prolaznosti je 50%, a ocjenski bodovi se dodjeljuju u odnosu na postotak točnih odgovora od 25 za 50% do 50 bodova za 100% uspješno riješen ispit.

Konačna ocjena je postotak usvojenog znanja, vještina i kompetencija kroz nastavu i završni ispit odnosno donosi se na temelju zbroja svih ocjenskih bodova ECTS sustava prema kriteriju:

A = 90 - 100% ocjenskih bodova

B = 75 - 89,9%

C = 60 - 74,9%

D = 50 - 59,9%

F = 0 - 49,9%

Ocjene u ECTS sustavu prevode se u brojičani sustav na sljedeći način:

A = izvrstan (5)

B = vrlo dobar (4)  
C = dobar (3)  
D = dovoljan (2)  
F = nedovoljan (1)

**Other notes (related to the course) important for students:**

-

**COURSE HOURS 2023/2024**

Izazovi komunikacije u kriznim situacijama

---

**List of lectures, seminars and practicals:**

**EXAM DATES (final exam):**

---