

Medicinski fakultet u Rijeci

## IZVEDBENI NASTAVNI PLAN 2024/2025

Za kolegij

# Izazovi komunikacije u kriznim situacijama

Studij:	<b>Sanitarno inženjerstvo (R)</b> Sveučilišni diplomski studij
Katedra:	<b>Vanjska katedra</b>
Nositelj kolegija:	<b>prof. dr. sc. Šendula-Jengiđ Vesna, dr.med.</b>
Godina studija:	<b>2</b>
ECTS:	<b>1.50</b>
Stimulativni ECTS:	<b>0.00 (0.00%)</b>
Strani jezik:	<b>Ne</b>

## Podaci o kolegiju:

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.

## Popis obvezne ispitne literature:

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.

## Popis dopunske literature:

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., Frančičković, 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.

## **Nastavni plan:**

### **Predavanja popis (s naslovima i pojašnjenjem):**

#### **P1. 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), identificirati teorije kriznog komuniciranja. Prepoznati specifičnosti kriznog upravljanja i krizne komunikacije u zdravstvu.

#### **P2. Vrste i elementi krize**

Upoznati se s uzrocima (vanjskim i unutarnjim) i vrstama kriza (nenamjerno i namjerno izazvane krize), te s pojmovima kriznog plana i kriznog tima. Razumjeti značaj razvijanja specifičnih komunikacijskih vještina te njihovu ulogu u moderiranju i ishodu komunikacije u kriznim situacijama. Razlikovati elemente životnog ciklusa te prepoznati razvojne faze kriznih situacija kroz izložene modele razvoja krize.

#### **P3. Psihologija i kriza**

Upoznati se s psihološkim aspektima krizne situacije, posebice ulogom emocija (strah, gađenje, iznenađenje, ljutnja i sl.). Razumjeti pojam emocionalnih kompetencija i emocionalnog liderstva. Vrednovati primjenu različitih verbalnih i neverbalnih signala za postizanje optimalnog ishoda krizne komunikacije.

#### **P4. Planiranje krizne komunikacije**

Upoznati se s pojmom kriznog planiranja i elementima pretkriznog razdoblja, uključujući detekciju organizacijskih rizika, analizu internog i eksternog okruženja organizacije, te analizu kriznog komunikacijskog sustava organizacije. Razumjeti važnost formiranja kriznog komunikacijskog tima i kriznog komunikacijskog plana. Prepoznati glavne teškoće u kriznom planiranju.

#### **P5. Komunikacija u kriznim situacijama**

Upoznati se s oblicima i sadržajem komunikacije tijekom krize. Prepoznati obilježja kriznog događaja odnosno krizne situacije te primijeniti adekvatne modalitete i način komuniciranja s obzirom na specifične okolnosti. Upoznati se sa značajkama i načinima informiranja vodeći računa o tome koje informacije pojedinci ili grupe trebaju dobiti, na koji način ih prenijeti, kojim vokabularom, itd. Razumjeti važnost upravljanja komunikacijskim procesima u kriznim situacijama te ulogu kriznog tima.

#### **P6. Interna i interprofesionalna komunikacija u kriznim situacijama**

Upoznati se s osobitostima interne komunikacije u kriznim situacijama kao planiranog korištenja komunikacijskih alata i sadržaja radi sustavnog utjecaja na znanje, stavove i ponašanje zaposlenika određene organizacije. Razumjeti važnost formiranja kriznog tima te značaja ključnih aspekata interne komunikacije i komunikacijskog plana organizacije, posebice u kontekstu zdravstva. Upoznati se s načelima interprofesionalne komunikacije u kriznim situacijama u kontekstu boljeg razumijevanja profesionalnih uloga i kompetencija, kao temelja kvalitetnog timskog rada u kriznoj situaciji. Razumjeti različite oblike timskog rada u kriznim situacijama i primjenu teorije komunikacijskih vještina.

#### **P7. Uloge dionika u kriznom komuniciranju**

Razumjeti razliku između dionika i javnosti. Upoznati se sa različitim dionicima u kriznom komuniciranju i njihovim ulogama. Prepoznati glavne skupine dionika (latentne, buduće i konačne (engl. latent, expectant i definitive) te njihove podskupine.

#### **P8. Komunikacija s medijima i javnošću**

Upoznati se s osnovama odnosa s medijima u kriznim situacijama (vrsta medija - tradicionalni, društveni ili prepričavanje; izvor informacija - organizacija ili treća strana, podrijetlo krize - unutarnje ili vanjsko). Prepoznati najčešće kanale komunikacije u kriznim situacijama. Primijeniti različite raspoložive modele komunikativnog djelovanja i modalitete odnosa s medijima u kriznim situacijama. Razumjeti potrebne resurse, vještine i strategije za adekvatnu komunikaciju s medijima.

#### **P9. Društvene mreže i krizna komunikacija**

Upoznati se s elementima krizne komunikacije na društvenim mrežama i različitim tipovima društvenih mreža, te najčešćim pogreškama i taktikama smanjenja rizika. Razumjeti temeljna etička pitanja kriznog komuniciranja, a posebice etička pitanja upotrebe društvenih mreža u kontekstu krizne komunikacije (privatnost, nepovjerenje ili nedostatak upotrebe tehnologije, društvene posljedice, pristupačnost sustavu, kvaliteta informacija, sigurnost, robusnost i sl.).

#### **P10. Analize komunikacije u kriznim situacijama**

Analizirati komunikaciju na primjerima realnih kriznih situacija, sukladno zadanim smjernicama.

#### **Vježbe popis (s naslovima i pojašnjenjem):**

##### **V1. Krizni komunikacijski tim**

Vježbe kreiranja kriznog komunikacijskog tima u glumljenoj situaciji, te igranja uloga članova kriznog tima.

##### **V2. Krizni komunikacijski plan**

Vježbe primjene znanja stečenih na predavanjima putem kreiranja kriznog komunikacijskog plana na temelju zamišljene situacije.

##### **V3. Komunikacija sa specifičnim ciljnim skupinama**

Vježbe primjene znanja stečenih na predavanjima kroz glumljene situacije krizne komunikacije s odabranim ciljnim skupinama.

##### **V4. Interna komunikacija u krizi**

Vježbe razvijanja specifičnih komunikacijskih vještina, s posebnim osvrtom na njihovu ulogu u moderiranju i ishodu interne komunikacije u kriznim situacijama.

##### **V5. Komunikacija s medijima**

Vježbe primjene dobrog i lošeg pristupa u kriznoj komunikaciji s medijima na zamišljenom slučaju.

##### **V6. Komunikacija putem Interneta**

Vježbe igranja uloga pošiljatelja i primatelja poruke putem Interneta, te primjerene reakcije tokom krizne komunikacije putem Interneta.

##### **V7. Analiza nakon krize**

Vježba analize i ocjenjivanja posljedica krize te poduzetih aktivnosti na primjeru Covid-19 pandemije u Hrvatskoj, ili drugih aktualnih kriznih situacija.

##### **V8. Reaktivne strategije komuniciranja**

Vježbe primjene reaktivnih strategija komuniciranja u kriznoj situaciji. Prisutni odabiru jedan od raspoloživih pristupa u zamišljenoj situaciji - napadački odgovor, obrambeni odgovor, zavaravajući odgovor, javno sažaljenje, korektivno ponašanje, promišljena neaktivnost.

##### **V9. Komunikacija s javnošću**

Komunikacijske vježbe u kojima se koristi fiktivni primjer krizne situacije, razvija se i primjenjuje strategija komunikacije s javnošću, te se testiraju dva scenarija - dobar i loš primjer krizne komunikacije s javnošću.

##### **V10. Usmena vs. pisana komunikacija u kriznim situacijama**

Vježbanje različitih pristupa komunikaciji u kriznim situacijama i njihovih specifičnosti - pisane i usmene komunikacije. Vježbanje pismenog obraćanja u različitim kontekstima, te primjene adekvatnog vokabulara u zamišljenoj situaciji. Vježbanje primjene adekvatnog vokabulara i neverbalnih signala u usmenoj kriznoj komunikaciji - postavljanja pitanja, aktivnog slušanja, istovremene analize i procjene sugovornika te uvježbavanje vještine uporabe odgovarajućih neverbalnih signala i vokabulara u pokušaju utjecaja na ponašanje sugovornika.

## **Seminari popis (s naslovima i pojašnjenjem):**

### **S1 Ekonomski čimbenici kriznih situacija**

Analiza kriznih situacija, usavršavanje prezentacijskih vještina.

### **S2 Adekvatno krizno komuniciranje**

Analiza kriznih situacija, usavršavanje prezentacijskih vještina.

### **S3 Glasnogovornik u kriznim situacijama**

Analiza kriznih situacija, usavršavanje prezentacijskih vještina.

### **S4 Reaktivne strategije u kriznom komuniciranju**

Analiza kriznih situacija, usavršavanje prezentacijskih vještina.

### **S5 Neadekvatno krizno komuniciranje**

Analiza kriznih situacija, usavršavanje prezentacijskih vještina.

## **Obveze studenata:**

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

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

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 brojčanog 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 brojčani sustav na sljedeći način:

A = izvrstan (5)

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

**Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:**

-



## SATNICA IZVOĐENJA NASTAVE 2024/2025

Izazovi komunikacije u kriznim situacijama

<b>Predavanja</b> (mjesto i vrijeme / grupa)	<b>Vježbe</b> (mjesto i vrijeme / grupa)	<b>Seminari</b> (mjesto i vrijeme / grupa)
<b>10.02.2025</b>		
<p>P1. Uvod u krizno komuniciranje: • P02 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS</p> <p>P2. Vrste i elementi krize: • P02 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS</p> <p>P3. Psihologija i kriza: • P02 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS</p> <p>P4. Planiranje krizne komunikacije: • P02 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS</p> <p>P5. Komunikacija u kriznim situacijama: • P02 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS</p>		
prof. dr. sc. Šendula-Jengiđ Vesna, dr.med. [1667]		
<b>11.02.2025</b>		
<p>P6. Interna i interprofesionalna komunikacija u kriznim situacijama: • P04 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS</p> <p>P7. Uloge dionika u kriznom komuniciranju: • P04 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS</p> <p>P8. Komunikacija s medijima i javnošću: • P04 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS</p> <p>P9. Društvene mreže i krizna komunikacija: • P04 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS</p> <p>P10. Analize komunikacije u kriznim situacijama: • P04 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS</p>		
prof. dr. sc. Šendula-Jengiđ Vesna, dr.med. [1667]		
<b>12.02.2025</b>		

	<p>V1. Krizni komunikacijski tim:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[357]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V1</li> </ul> </li> <li>• P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU (09:00 - 14:00) <sup>[2839]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V2</li> </ul> </li> </ul> <p>V2. Krizni komunikacijski plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[357]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V1</li> </ul> </li> <li>• P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU (09:00 - 14:00) <sup>[2839]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V2</li> </ul> </li> </ul> <p>V3. Komunikacija sa specifičnim ciljnim skupinama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[357]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V1</li> </ul> </li> <li>• P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU (09:00 - 14:00) <sup>[2839]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V2</li> </ul> </li> </ul> <p>V4. Interna komunikacija u krizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[357]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V1</li> </ul> </li> <li>• P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU (09:00 - 14:00) <sup>[2839]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V2</li> </ul> </li> </ul> <p>V5. Komunikacija s medijima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[357]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V1</li> </ul> </li> <li>• P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU (09:00 - 14:00) <sup>[2839]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V2</li> </ul> </li> </ul>	
<p>nasl. viši asistent Babić Nikola, dipl. psiholog <sup>[2839]</sup> · doc. dr. sc. Stevanović Aleksandra, prof. - psih. <sup>[357]</sup></p>		
<p><b>13.02.2025</b></p>		

	<p>V6. Komunikacija putem Interneta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[357]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V1</li> </ul> </li> <li>• P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU (09:00 - 14:00) <sup>[2839]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V2</li> </ul> </li> </ul> <p>V7. Analiza nakon krize:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[357]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V1</li> </ul> </li> <li>• P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU (09:00 - 14:00) <sup>[2839]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V2</li> </ul> </li> </ul> <p>V8. Reaktivne strategije komuniciranja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[357]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V1</li> </ul> </li> <li>• P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU (09:00 - 14:00) <sup>[2839]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V2</li> </ul> </li> </ul> <p>V9. Komunikacija s javnošću:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[357]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V1</li> </ul> </li> <li>• P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU (09:00 - 14:00) <sup>[2839]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V2</li> </ul> </li> </ul> <p>V10. Usmena vs. pisana komunikacija u kriznim situacijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[357]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V1</li> </ul> </li> <li>• P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU (09:00 - 14:00) <sup>[2839]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS-V2</li> </ul> </li> </ul>	
--	---	--

nasl. viši asistent Babić Nikola, dipl. psiholog <sup>[2839]</sup> · doc. dr. sc. Stevanović Aleksandra, prof. - psih. <sup>[357]</sup>

**14.02.2025**

		<p>S1 Ekonomski čimbenici kriznih situacija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[1667]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS</li> </ul> </li> </ul> <p>S2 Adekvatno krizno komuniciranje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[1667]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS</li> </ul> </li> </ul> <p>S3 Glasnogovornik u kriznim situacijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[1667]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS</li> </ul> </li> </ul> <p>S4 Reaktivne strategije u kriznom komuniciranju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[1667]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS</li> </ul> </li> </ul> <p>S5 Neadekvatno krizno komuniciranje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P02 (09:00 - 14:00) <sup>[1667]</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ IKUKS</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

prof. dr. sc. Šendula-Jengiđ Vesna, dr.med. <sup>[1667]</sup>

**Popis predavanja, seminara i vježbi:**

<b>PREDAVANJA (TEMA)</b>	<b>Broj sati</b>	<b>Mjesto održavanja</b>
P1. Uvod u krizno komuniciranje	1	P02
P2. Vrste i elementi krize	1	P02
P3. Psihologija i kriza	1	P02
P4. Planiranje krizne komunikacije	1	P02
P5. Komunikacija u kriznim situacijama	1	P02
P6. Interna i interprofesionalna komunikacija u kriznim situacijama	1	P04
P7. Uloge dionika u kriznom komuniciranju	1	P04
P8. Komunikacija s medijima i javnošću	1	P04
P9. Društvene mreže i krizna komunikacija	1	P04
P10. Analize komunikacije u kriznim situacijama	1	P04

<b>VJEŽBE (TEMA)</b>	<b>Broj sati</b>	<b>Mjesto održavanja</b>
V1. Krizni komunikacijski tim	1	P02 P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU
V2. Krizni komunikacijski plan	1	P02 P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU
V3. Komunikacija sa specifičnim ciljnim skupinama	1	P02 P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU
V4. Interna komunikacija u krizi	1	P02 P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU
V5. Komunikacija s medijima	1	P02 P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU
V6. Komunikacija putem Interneta	1	P02 P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU
V7. Analiza nakon krize	1	P02 P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU
V8. Reaktivne strategije komuniciranja	1	P02 P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU
V9. Komunikacija s javnošću	1	P02 P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU
V10. Usmena vs. pisana komunikacija u kriznim situacijama	1	P02 P09 - NASTAVA NA ENGLESKOM JEZIKU

<b>SEMINARI (TEMA)</b>	<b>Broj sati</b>	<b>Mjesto održavanja</b>
S1 Ekonomski čimbenici kriznih situacija	1	P02
S2 Adekvatno krizno komuniciranje	1	P02

S3 Glasnogovornik u kriznim situacijama	1	P02
S4 Reaktivne strategije u kriznom komuniciranju	1	P02
S5 Neadekvatno krizno komuniciranje	1	P02

**ISPITNI TERMINI (završni ispit):**

1.	16.06.2025.
2.	28.02.2025.
3.	02.07.2025.
4.	02.09.2025.