Faculty of Medicine in Rijeka

Curriculum
2026/2027

For course

Izazovi komunikacije u kriznim situacijama

Study program:	**Sanitarno inženjerstvo (R)** University graduate study
Department:	**[Vanjska katedra]**
Course coordinator:	**naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić 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. (drugoj) 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., Mihalinčić, M., Markotić, I., Kožul, I. (2018) Krizni menadžment zdravstva. J. appl. health sci. 2018; 4(1): 115-120.
4. Mihalinčić, 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 Jengić, 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
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:

Lectures list (with titles and explanation):

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.

Practicals list (with titles and explanation):

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.

Seminars list (with titles and explanation):

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.

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 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 imat će 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 obvezan 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)

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

-

COURSE HOURS 2026/2027

Izazovi komunikacije u kriznim situacijama

Lectures (Place and time or group)	**Practicals** (Place and time or group)	**Seminars** (Place and time or group)
08.02.2027		
P1. Uvod u krizno komuniciranje: • P01 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS P2. Vrste i elementi krize: • P01 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS P3. Psihologija i kriza: • P01 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS P4. Planiranje krizne komunikacije: • P01 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS P5. Komunikacija u kriznim situacijama: • P01 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS		
naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]		
09.02.2027		
P6. Interna i interprofesionalna komunikacija u kriznim situacijama: • P04 (08:00 - 13:00) [1667] ◦ IKUKS P7. Uloge dionika u kriznom komuniciranju: • P04 (08:00 - 13:00) [1667] ◦ IKUKS P8. Komunikacija s medijima i javnošću: • P04 (08:00 - 13:00) [1667] ◦ IKUKS P9. Društvene mreže i krizna komunikacija: • P04 (08:00 - 13:00) [1667] ◦ IKUKS P10. Analize komunikacije u kriznim situacijama: • P04 (08:00 - 13:00) [1667] ◦ IKUKS		
naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]		
10.02.2027		

	V1. Krizni komunikacijski tim:
	• P01 (09:30 - 14:00) [2839]
	  ◦ IKUKS
	
	V2. Krizni komunikacijski plan:
	• P01 (09:30 - 14:00) [2839]
	  ◦ IKUKS
	
	V3. Komunikacija sa specifičnim ciljnim skupinama:
	• P01 (09:30 - 14:00) [2839]
	  ◦ IKUKS
	
	V4. Interna komunikacija u krizi:
	• P01 (09:30 - 14:00) [2839]
	  ◦ IKUKS
	
	V5. Komunikacija s medijima:
	• P01 (09:30 - 14:00) [2839]
	  ◦ IKUKS	

naslovni viši asistent Babić Nikola, dipl. psiholog [2839]		
11.02.2027		

	V6. Komunikacija putem Interneta:
	• P01 (09:00 - 14:00) [2839]
	  ◦ IKUKS
	
	V7. Analiza nakon krize:
	• P01 (09:00 - 14:00) [2839]
	  ◦ IKUKS
	
	V8. Reaktivne strategije komuniciranja:
	• P01 (09:00 - 14:00) [2839]
	  ◦ IKUKS
	
	V9. Komunikacija s javnošću:
	• P01 (09:00 - 14:00) [2839]
	  ◦ IKUKS
	
	V10. Usmena vs. pisana komunikacija u kriznim situacijama:
	• P01 (09:00 - 14:00) [2839]
	  ◦ IKUKS	

naslovni viši asistent Babić Nikola, dipl. psiholog [2839]		
12.02.2027		

		S1 Ekonomski čimbenici kriznih situacija: • P01 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS S2 Adekvatno krizno komuniciranje: • P01 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS S3 Glasnogovornik u kriznim situacijama: • P01 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS S4 Reaktivne strategije u kriznom komuniciranju: • P01 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS S5 Neadekvatno krizno komuniciranje: • P01 (09:00 - 14:00) [1667] ◦ IKUKS
naslovna prof. dr. sc. Šendula-Jengić Vesna, dr.med. [1667]		

List of lectures, seminars and practicals:

LECTURES (TOPIC)	Number of hours	Location
P1. Uvod u krizno komuniciranje	1	P01
P2. Vrste i elementi krize	1	P01
P3. Psihologija i kriza	1	P01
P4. Planiranje krizne komunikacije	1	P01
P5. Komunikacija u kriznim situacijama	1	P01
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

PRACTICALS (TOPIC)	Number of hours	Location
V1. Krizni komunikacijski tim	1	P01
V2. Krizni komunikacijski plan	1	P01
V3. Komunikacija sa specifičnim ciljnim skupinama	1	P01
V4. Interna komunikacija u krizi	1	P01
V5. Komunikacija s medijima	1	P01
V6. Komunikacija putem Interneta	1	P01
V7. Analiza nakon krize	1	P01
V8. Reaktivne strategije komuniciranja	1	P01

V9. Komunikacija s javnošću	1	P01
V10. Usmena vs. pisana komunikacija u kriznim situacijama	1	P01

SEMINARS (TOPIC)	Number of hours	Location
S1 Ekonomski čimbenici kriznih situacija	1	P01
S2 Adekvatno krizno komuniciranje	1	P01
S3 Glasnogovornik u kriznim situacijama	1	P01
S4 Reaktivne strategije u kriznom komuniciranju	1	P01
S5 Neadekvatno krizno komuniciranje	1	P01

EXAM DATES (final exam):

1.	26.02.2027.
2.	12.03.2027.
3.	04.06.2027.
4.	01.07.2027.