

Medicinski fakultet Sveučilišta u Rijeci

Kolegij: Komunikacija u kriznim situacijama

Voditelj: izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić, dr. med.

Katedra: -

Studij: Diplomski sveučilišni studij Sanitarno inženjerstvo

Godina studija: 2. (druga)

Akadska godina: 2021/22

IZVEDBENI NASTAVNI PLAN

Podaci o kolegiju (kratak opis kolegija, opće upute, gdje se i u kojem obliku organizira nastava, potreban pribor, upute o pohađanju i pripremi za nastavu, obveze studenata i sl.):

Kolegij **Komunikacija 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., 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.

Nastavni plan:

Popis predavanja (s naslovima i pojašnjenjem):

P1.

Uvod u krizno komuniciranje

Ishod učenja: 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

Ishod učenja: 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

Ishod učenja: 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

Ishod učenja: 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

Ishod učenja:

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

Ishod učenja: 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 zdravlja. 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

Ishod učenja: 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

Ishod učenja: 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

Ishod učenja: 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 **Ishod učenja:** Analizirati komunikaciju na primjerima realnih kriznih situacija, sukladno zadanim smjernicama.

Popis seminara s pojašnjenjem:

Na seminarima će se analizirati krizna komunikacija na teme:

1. **Epidemija Covid-19 u Hrvatskoj**
2. **Primjeri lošeg kriznog komuniciranja**
3. **Primjeri dobrog kriznog komuniciranja**
4. **Glasnogovornik u kriznim situacijama**
5. **Reaktivne strategije u kriznom komuniciranju**

Studenti će se podijeliti u pet skupina. Svaka skupina će obraditi, odnosno analizirati jednu zadanu stvarnu kriznu situaciju. Dio materijala za svaku od tema studenti će dobiti od nastavnika, a ostatak će pronaći sami na internetu ili iz drugih izvora informacija. Studenti će prezentirati pripremljenu temu 20 minuta nakon čega slijedi zajednička diskusija.

Popis vježbi s 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.

Napomena:

Pojedine vježbe su tematski povezane s predavanjima. Cilj svih vježbi jest usvajanje te praktična primjena usvojenog znanja izloženog u predavanjima. Cilj je također da studenti znaju navesti i objasniti predstavljene koncepte kao i njihovo značenje u okviru komunikacije u kriznim situacijama.

Obveze studenata:

Studenti su obvezni redovito pohađati nastavu.

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 i usmeni 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 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 broičani sustav na sljedeći način:

A = izvrstan (5)

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

Mogućnost izvođenja nastave na stranom jeziku:

Postoji mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku.

Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:

Remećenje nastave mobitelom i ulascima-izlascima nije dopušteno. Tolerira se kašnjenje od 5 minuta.

SATNICA IZVOĐENJA NASTAVE (za akademsku 2021./2022. godinu)

Datum	Predavanja (vrijeme i mjesto)	Seminari (vrijeme i mjesto)	Vježbe (vrijeme i mjesto)	Nastavnik
10.12.2021.	P1-P5 10:00-15:00 (P2)			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med.
13.12.2021.	P6-P10 10:00-15:00 (P8)			Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med.
15.12.2021.			V1- V5 12:00-16:00 Grupa A – Z4 Grupa B – Z3	Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med. dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
16.12.2021.			V6-V10 10:00-15:00 Grupa A – Z1 Grupa B – Z2	Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med. dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.
17.12.2021.			S1-S5 10:00-15:00 Grupa A – P7 Grupa B – P8 (od 12 h u Vijećnici)	Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengiđ, dr. med. dr. sc. Aleksandra Stevanović, prof.

Popis predavanja, seminara i vježbi:

	PREDAVANJA (tema predavanja)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
P1	Uvod u krizno komuniciranje	1	P2
P2	Vrste i elementi krize	1	P2
P3	Psihologija i kriza	1	P2
P4	Planiranje krizne komunikacije	1	P2
P5	Komunikacija u kriznim situacijama	1	P2
P6	Interna i interprofesionalna komunikacija u kriznim situacijama	1	P8
P7	Uloge dionika u kriznom komuniciranju	1	P8
P8	Komunikacija s medijima i javnošću	1	P8
P9	Društvene mreže i krizna komunikacija	1	P8
P10	Analize komunikacije u kriznim situacijama	1	P8
	Ukupan broj sati predavanja	10	

	SEMINARI (tema seminara)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
S1	Epidemija Covid-19 u Hrvatskoj	1	P7, P8
S2	Primjeri lošeg kriznog komuniciranja	1	P7, P8
S3	Primjeri dobrog kriznog komuniciranja	1	P7, P8
S4	Glasnogovornik u kriznim situacijama	1	P7, P8
S5	Reaktivne strategije u kriznom komuniciranju	1	P7, P8
	Ukupan broj sati seminara	5	

	VJEŽBE (tema vježbe)	Broj sati nastave	Mjesto održavanja
V1	Krizni komunikacijski tim	1	Z4, Z3
V2	Krizni komunikacijski plan	1	Z4, Z3
V3	Komunikacija sa specifičnim ciljnim skupinama	1	Z4, Z3
V4	Interna komunikacija u krizi	1	Z4, Z3
V5	Komunikacija s medijima	1	Z4, Z3

V6	Komunikacija putem Interneta	1	Z1, Z2
V7	Analiza nakon krize	1	Z1, Z2
V8	Reaktivne strategije komuniciranja	1	Z1, Z2
V9	Komunikacija s javnošću	1	Z1, Z2
V10	Usmena vs. pisana komunikacija u kriznim situacijama	1	Z1, Z2
	Ukupan broj sati vježbi	10	

	ISPITNI TERMINI (završni ispit)
1.	11. 01. 2022.
2.	17. 02. 2022.
3.	14. 06. 2022..
4.	06. 09. 2022.