



## Priloga A k Prijavnici in elaboratu

Javni razpis za izpopolnjevanje strokovnih delavcev v višjem strokovnem izobraževanju in izobraževalcev v neformalnih programih za odrasle od 2020 do 2022

### Program izpopolnjevanja za udeležence VIŠ ali udeležence NIPO

Obkrožite sklop na katerega prijavljajte program izpopolnjevanja	A  (program izpopolnjevanja za udeležence VIŠ)	B (KRVZ)  (program izpopolnjevanja za udeležence NIPO)	B (KRZS)  (program izpopolnjevanja za udeležence NIPO)
<b>Ime programa izpopolnjevanja</b> (program izpopolnjevanja, ki ga prijavljajte naj ne bo krajši <b>od desetih strani</b> ).			
Vsebinski sklop: Komuniciranje in odnosi z javnostmi			
<b>Komunikacija s študenti, delodajalci in ostalimi deležniki, vključno z mediji</b>			
<b>Elementi programa izpopolnjevanja</b>			
a.	<b>Namen programa izpopolnjevanja</b>		
<p>Program je namenjen predavateljem VSŠ in strokovnim delavcem, ki pri svojem delu na eni strani komunicirajo s študenti in delodajalci, kjer študenti opravljajo obvezno praktično izobraževanje, na drugi strani pa komunicirajo tudi z ostalimi deležniki (starši ...) in mediji.</p> <p>Program izobraževanja je zasnovan tako, da se vsak udeleženec seznanja s teoretičnimi osnovami učinkovite komunikacije, preko tega ozavešča svoj komunikacijski stil in načine komuniciranja ter težave, s katerimi se srečuje. Program omogoča krepitev komunikacijskih veščin in veščine dela z vsemi deležniki, s katerimi vstopamo v dnevne interakcije.</p> <p>Poseben poudarek je namenjen spoznavanju značilnosti mladostništva in medgeneracijskim razlikam na področju komunikacije in komuniciranja v posebnih</p>			

situacijah (študenti s posebnimi potrebami, individualiziran pristop reševanja težav s študenti v izobraževalnem procesu...).

Program vključuje tudi prepoznavanje različnih tipov vedenja, tako pri samih udeležencih usposabljanja, kot pri študentih, s katerimi se srečujejo v študijskem procesu ter pomembnost prepoznavanja in izražanja čustev, kot pomembnega elementa odzivanja in ravnanja v vsakodnevnih situacijah.

Program omogoča, da se udeleženci spoznajo z osnovami odnosov z mediji, se naučijo pravilno odzvati na novinarska vprašanja in pridobijo praktične informacije kako z mediji komunicirati proaktivno in tako dvigovati ugled organizacije, ki jo zastopajo.

Udeleženci se bodo seznanili z različnimi metodami komunikacije, praktično izkustvenega dela, predstavitvami primerov dobrih praks, procesi osebne refleksije pri delu v skupini z namenom pridobivanja novih perspektiv za bolj kakovostno delovanje v prihodnjih poklicnih situacijah pri delu s študenti, delodajalci, ostalimi deležniki in mediji. Praktični del programa bo omogočal razviti posamezniku boljši način komunikacije. Konkretno vaje in trening bodo posameznemu udeležencu v pomoč pri prenosu in uporabi znanja v konkretnem delovnem okolju s študenti, delodajalci in ostalimi deležniki.

Namen programa izpopolnjevanja torej je, da udeležencem omogoči izboljšanje njihovih kompetenc na različnih področjih komunikacije zaradi potreb šole in trga dela, delovanja v sodobni družbi ter tudi osebne rasti in razvoja udeležencev.

\*V tem dokumentu so vsi uporabljeni izrazi zapisani v moški slovnični obliki, a so uporabljeni kot nevtralni za oba spola.

<b>b.</b>	<b>Ciljna skupina programa izpopolnjevanja</b>
-----------	--

Ciljna skupina programa izobraževanja o komunikaciji z različnimi deležniki so vsi predavatelji višjih strokovnih šol (tudi samostojni podjetniki) oz. zaposleni, ki so prepoznani kot ustrezen kader za opravljanje izobraževalnega dela v programih višjega strokovnega izobraževanja ter ostali strokovni delavci višjih strokovnih šol, ki pri svojem delu potrebujejo dodatna znanja in kompetence o komunikaciji z namenom boljšega razumevanja znotraj delovnega okolja, izobraževalnega procesa, zaradi razvojnih

potreb delodajalcev, zmanjšanja neskladji med usposobljenostjo in potrebami trga dela ter razvoja svoje kariere, osebne rasti in razvoja ter delovanja v sodobni družbi.

Program celostno usposablja udeležence za uporabo različnih pristopov pri komunikaciji s študenti, delodajalci in ostalimi deležniki (starši ...), vključno z mediji, kar pa je tudi osnova dobrega dela in prilagajanja novim situacijam, ki so del delovanja VSŠ. Poleg tega pa izpopolnjevanje pripomore tudi k osebnemu razvoju in delovanju udeležencev v sodobni družbi, službenem in tudi domačem okolju.

<b>c.</b>	<b>Cilji programa izpopolnjevanja</b>
-----------	---------------------------------------

Cilji programa izpopolnjevanja so naslednji:

- pridobiti nova znanja, ki so pomembna za ustrezno komunikacijo z različnimi deležniki (študenti (medgeneracijske razlike); delodajalci, starši, sodelavci, mediji);
- izboljšati komunikacijo in medsebojno sodelovanje s študenti, delodajalci in ostalimi deležniki, vključno z mediji, ki sodijo v okolje višjih strokovnih šol;
- vzpostaviti boljše medsebojne odnose med navedenimi deležniki, vzdrževati dober stik s študenti, ki je nujno potreben za uspešno izvajanje pedagoškega procesa in ostalimi deležniki;
- povečati zadovoljstvo in večjo učinkovitost na delovnem mestu;
- nadgradnja strokovnega in profesionalnega razvoja predavateljev in drugih strokovnih delavcev Višjih strokovnih šol, poglobitve znanj na področju komunikacije, ter specifičnih področij situacijskega delovanja;
- seznanitev s področjem posebnih potreb ter prilagoditev izvedbe študijskega procesa za študente s posebnimi potrebami;
- predstaviti pomen povezovanja, dobre medsebojne komunikacije med različnimi strokovnimi delavci znotraj zavoda (po enotah) ali med strokovnimi delavci znotraj posamezne enote (npr. referat in predavatelj za področje poslovnega komuniciranja in vodenja ...) za namen ustreznega dela s študenti s posebnimi potrebami;
- izobraziti udeležence o delovanju sodobne medijske krajine in odnosih z mediji, jih naučiti prepoznati dobre medijske zgodbe in metode, s katerimi jih bodo uspešno predstavili širši javnosti.

<b>d.</b>	<b>Vsebina programa izpopolnjevanja</b>
-----------	---

Program izpopolnjevanja se deli na več sklopov oz. delov, in sicer:

**I. del: Psihološke značilnosti razvoja mladostnikov (obdobje do 24 leta starosti);**

**II. del: Načini in posebnosti komuniciranja mladih;**

**III del: Pomen celostnega vedenja, asertivnosti in čustev pri komuniciranju;**

**IV. del: Komunikacija z delodajalci**

**V. del: Komunikacija z mediji v 2 delih (Kako začeti? ter Praktični nasveti).**

Vsebine, ki smo jih prepoznali kot izredno pomembne in so hkrati pomembne za razvoj komunikacijskih veščin, pokrivajo naslednja pomembna področja:

- **Psihološke značilnosti** razvoja mladostnikov (posebnosti razvojnega obdobja, ugotovitve nevroloških študij glede posebnosti razvoja v mladostništvu);
- Načini in posebnosti komuniciranja mladih;
- Najpogostejše težave v komuniciranju z mladimi (vzroki težav in rešitve);
- Prednosti in slabosti verbalne in neverbalne komunikacije (pomen kretenj in izrazov);
- Vsebinski in odnosni del komunikacije;
- Umetnost poslušanja – aktivno poslušanje;
- Zaznavni kanali;
- Socialno zaznavanje;
- Elementi dobrega komuniciranja in podajanja povratnih informacij («feedback») v povezavi s šolskimi nalogami, projekti itd.;
- Pravila komuniciranja v skupini in vodenje skupine;
- Reševanje nesporazumov, nesoglasij in sporov;
- Oblikovanje Jaz sporočil;
- Zavedanje in upoštevanje obrambnih mehanizmov pri komuniciranju;
- **Celostno vedenje** (spoznavanje elementov celostnega vedenja, povezovanje za učinkovito ravnanje, sistem delovanja v modelu celostnega vedenja);
- Razumevanje kompleksne komunikacije;
- Razumevanje celotnega obsega prenosljivih veščin komunikacijskega področja;
- Vedenjske veščine (prilagodljivost, odzivnost, vztrajnost, samozaupanje, kreativno mišljenje, pripravljenost na spremembe);
- Učenje učinkovitih učnih poti glede na specifične potrebe posameznika;
- Kako spoštljivo in jasno komuniciramo;
- Spoznavanje povezovalnih in razdiralnih navad v komunikaciji;
- Asertivno vedenje kot veščina za samozavestno ravnanje in učinkovito komunikacijo v posebnih situacijah;

- Asertivno vedenje v primerjavi z agresivnim, pasivnim in posredno agresivnim vedenjem;
- Asertivnost, ki temelji na stiku z lastnimi čustvi in izražanju le-teh v komunikaciji z drugimi;
- Namen in pomen čustev v komunikaciji;
- Čustva kot vir informacij;
- Učinkovito upravljanje s čustvi kot ključnega elementa v medsebojni komunikaciji;
- Pomembnost sprejemanja in izražanja čustev;
- Opredelitev zakonodajnega okvira za prilagajanje študijskih obveznosti za študente s posebnimi potrebami;
- Prilagoditve obveznosti za študente s posebnimi potrebami v času študija;
- Razumevanje pomena velike vloge delodajalcev pri izvajanju izobraževalnih programov;
- Mentorstvo, vloga mentorja, mentorski programi;
- Ustrezna verificirana učna mesta;
- Vključevanje študentov v projekte podjetij;
- Kadrovanje;
- Vrste medijev in njihove potrebe;
- Priprava gradiv za medije (sporočilo za javnost, izjave, fotografije ...);
- Upravljanje medijske adreme;
- Protokol odnosa z novinarji v vaši organizaciji;
- Odnosi z javnostmi, družbeni mediji in spletne strani;
- Dilema med oglaševanjem in odnosi z javnostmi;
- Priprava novinarske konference.

**e. Kompetence, ki jih udeleženci VIŠ ali udeleženci NIPO pridobijo s programom izpopolnjevanja**

Udeleženci bodo spoznali značilnosti mladostništva in komunikacijo, ki jo v pretežni meri uporabljajo mladi. Ozavestili bodo svoj način komunikacije in se osredotočili na najpogostejše napake, ki jih pri delu z mladimi zavestno ali podzavestno delajo in se na praktičnih primerih naučili prevzemanja odgovornosti za lastne napake. Z udeležbo v programu udeleženci pridobijo socialne kompetence in si okrepijo samoiniciativnost, ki jim omogoča boljše reakcije v konkretnem šolskem okolju. Ključne kompetence,

pridobljene s programom, so: presojanje in odločanje, motivacija za bolj kakovostno medsebojno komunikacijo in boljše odnose z mladimi, pozitivna samopodoba, energija, upravljanje s časom, postavljanje prednostnih nalog. Udeleženci bodo pridobili praktična uporabna znanja, ki jim bodo omogočala učinkovito komuniciranje z mediji.

Osvojene komunikacijske veščine izrazito vplivajo na boljše medsebojne odnose tako na delovnem mestu, kot pri delu s študenti, z mediji in v vsakodnevnih odnosih. Zaposleni bodo pridobili:

- Priložnosti za spoznavanje sodelavcev na drugačen način;
- Izmenjavo medsebojnih izkušenj pri delu z mladimi;
- Zbliževanje in izboljševanje medosebnih odnosov;
- Priložnost za profesionalno rast in razvoj ter povezovanje s sodelavci;
- Prepoznavanje lastnih sposobnosti, ustvarjalnosti in možnost razvoja;
- Priložnost za prevetritev lastnih prepričanj, pogledov, stališč in ravnanj;
- Izboljšanje odnosa do študentov, s katerimi so vsakodnevno v stiku;
- Priložnost za spoznavanje elementov učinkovite individualizacije;
- Prepoznavanje celostnega vedenja in učinkovitega delovanja v sodelovanju;
- Priložnost za spoznavanje pomembnosti odnosa, skrb za odnos v povezavi z povezovalnimi in razdiralnimi navadami;
- Priložnost za prepoznavanje pomembnosti sodelovanja in krepitvi podpore strokovnih mrež znotraj organizacije;
- Priložnost za prepoznavanje novih vzorcev vedenja (kdaj, kaj in zakaj izbiramo) v skrbi zase in za druge;
- Priložnost za krepitev odnosov med kolegi in odnosov z drugimi;
- Priložnost za izboljšanje odnosa z mediji in širšo javnostjo;
- Razumevanje medijske krajine v Sloveniji;
- Spoznavanje potreb medijev.

Z vključitvijo v program bodo udeleženci dobili priložnost za:

- Pridobivanje dodatnih znanj s področja komunikacije;
- Vpogled v medgeneracijske razlike in iskanje pozitivnih točk v teh razlikah;
- Soustvarjanje »boljšega sveta«;

- Spoznali bodo osnovne značilnosti komunikacijskega procesa, vzroke in razloge za težave ter načine njegovega obvladovanja;
- Pridobili veščine, s katerimi si bodo lahko pomagali sami in izboljšali svojo komunikacijo pri delu z mladimi in preko le-te tudi medosebne odnose, izmenjali svoje izkušnje in se medsebojno podpirali;
- Krepitev notranjih potencialov in zaupanja vase;
- Ozaveščanje lastnih vzorcev in pridobivanja novih perspektiv za kakovostno delovanje v poklicnih situacijah;
- Razvijanje empatije do študentov in razumevanja študentskih potreb in morebitnih težav;
- Krepitev strpnosti, odgovornosti (za svoja dejanja in odzive) in iskrenosti v izražanju mnenj in ustreznih povratnih sporočil;
- Ustvarjanje in ohranjanje pozitivne klime v svojem delovnem okolju;
- Krepitev ugleda organizacije, njenih storitev in izdelkov;
- Pripravo lastnega protokola odnosa z novinarji v svoji organizaciji;
- Spoznavanje specifičnega načina komuniciranja z mediji v hitro spreminjajoči se digitalni medijski krajini.

#### f. Trajanje programa izpopolnjevanja

Program izpopolnjevanja bo trajal v skupnem obsegu po 24 ur (6 srečanj po 4 ure – izobraževanje na daljavo).

Vsebina usposabljanja bo pokrivala naslednja pomembna področja:

**I. del - 4 ure: Psihološke značilnosti razvoja mladostnikov** (posebnosti razvojnega obdobja, ugotovitve nevroloških študij glede posebnosti razvoja v mladostništvu).

Vprašanja, pobude.

**II. del - 4 ure: Načini in posebnosti komuniciranja mladih**

- Najpogostejše težave v komunikaciji z mladimi;
- Prednosti in slabosti verbalne in neverbalne komunikacije;
- Vsebinski in odnosni del komunikacije;
- Umetnost poslušanja – aktivno poslušanje;
- Zaznavni kanali;
- Socialno zaznavanje;

- Elementi dobrega komuniciranja in podajanja povratnih informacij (»feedback«) v povezavi s šolskimi nalogami, projekti itd.;
- Pravila komuniciranja v skupini in vodenje skupine;
- Reševanje nesporazumov, nesoglasij in sporov z »Jaz sporočili«;
- Zavedanje in upoštevanje obrambnih mehanizmov pri komuniciranju;
- Vprašanja, pobude.

### **III. del - 4 ure: Pomen celostnega vedenja, asertivnosti in čustev pri komuniciranju**

- Spoznavanje komponente celostnega vedenja;
- vplivanje čustvovanja, mišljenja, aktivnost, fiziologije na učinkovito delovanje;
- prepoznavanje delovanja celostnega vedenja v povezavi s komunikacijo v interacijah.

#### **Asertivno vedenje in čustva:**

- Tipi vedenja (asertivno, agresivno, pasivno in posredno agresivno vedenje);
- Asertivnost, ki temelji na stiku z lastnimi čustvi in izražanju le-teh;
- Namen in pomen čustev v komunikaciji;
- Čustva kot vir informacij;
- Učinkovito upravljanje s čustvi kot ključnega elementa v medsebojni komunikaciji.

#### **Skrb za odnos v komunikaciji:**

- Pomen skrbi za dober odnos v komunikaciji;
- Spoznavanje povezovalnih in razdiralnih navad v komunikaciji;
- Izbira drugačnega ravnanja in učinkovitih vedenj za povezovanje;
- Pomen povezanosti v komunikaciji.

#### **Komunikacija z ranljivejšimi skupinami študentov (študenti s posebnimi potrebami)**

- Opredelitev zakonodajnega okvira za prilagajanje študijskih obveznosti za študente s posebnimi potrebami;
- Prilagoditve obveznosti za študente s posebnimi potrebami;
- Primeri dobrih praks;
- Vprašanja, pobude.



#### **IV. del - 4 ure: Komunikacija z delodajalci**

- Vloga delodajalcev pri izvajanju izobraževanja;
- Namen in cilji praktičnega izobraževanja;
- Namen in cilji mentorstva;
- Mentor in njegova vloga, mentorski programi;
- Učna mesta: načrtovanje, privabljanje, izbor, izvedba, analiza; verifikacija, register;
- Spodbude delodajalcem;
- Sodelovanje študentov v projektih podjetij;
- Sodelovanje šole in delodajalcev;
- Primeri dobrih praks;
- Vprašanja, pobude

#### **V. del - 4 ure: Komunikacija z mediji 1. Kako začeti?**

- Vloga in namen organizacije pri odnosih z javnostmi, s poudarkom na odnosih z mediji;
- Vrste medijev in spoznavanje njihovih potreb (TV, radio, splet, tisk ...);
- Priprava in ažuriranje medijske adreme;
- Protokol sodelovanja z novinarji. Kaj storimo, ko pokliče novinar?;
- Komunikacijski kanali in orodja v odnosih z mediji;
- Kako komuniciramo proaktivno?;
- Novinarjev delavnik;
- Pravica do popravka in avtorizacija;
- Vprašanja, pobude

#### **VI. del - 4 ure: Komunikacija z mediji 2. Praktični nasveti**

- Kako pripravimo dobro zgodbo?;
- Kako pripravimo novinarsko konferenco?;
- Kako pripravimo sporočilo za javnost?;
- PR in družbeni mediji (urednikovanje družbenih medijev in spletnih strani);
- Razlika med oglaševanjem v medijih in komuniciranjem z novinarji
- Vprašanja, pobude.

**g. Pogoji za vključitev v program izpopolnjevanja**

- Dokazila, da je udeleženec zaposlen:
  - (1) Izjava udeleženca programa in
  - (2) Potrdilo ZPIZ-a ali potrdilo delodajalca;
- Dokazilo, da je udeleženec prepoznan kot ustrezen kader za opravljanje izobraževalnega dela v programih višjega strokovnega izobraževanja:
  - (1) Potrdilo ravnatelja VSŠ;

V kolikor ima udeleženec imenovanje v naziv predavatelja VSŠ, morata udeleženec in ravnatelj navesti št. sklepa akreditacijske komisije ob imenovanju.

- Osnovna informacijska pismenost;
- Lasten pametni telefon, tablica in/ali računalnik s kamero in mikrofonom (izvedba izpopolnjevanja o komunikaciji bo namreč taka, da je vključeno tudi sodelovanje udeležencev v pogovorih);
- Udeleženci se morajo obvezno na Zoom izpopolnjevanja prijaviti s svojim imenom in priimkom;
- Kamera udeležencev mora biti v času izvedbe izpopolnjevanja priklopljena in udeleženec mora biti v vidnem polju kamere;
- Strinjanje udeležencev z izvedbo posnetka izpopolnjevanja kot dokazila on-line izvedbe programa (strinjanja se zberejo ob prijavi na izobraževanje).

#### **h. Pogoji za zaključek programa izpopolnjevanja**

Udeleženci zaključijo modul, ko izpolnijo vse s programom predvidene obveznosti. Program izpopolnjevanja je uspešno zaključen, če je udeleženec VIŠ prisoten najmanj 80 % trajanja programa izpopolnjevanja. Če udeleženec izstopi iz skupine za izvedbo programa izpopolnjevanja pred izvedbo 20 % programa izpopolnjevanja, ga je možno še nadomesti z drugim udeležencem, sicer pa ne.

Po opravljenih obveznostih znotraj modula prejmejo potrdilo o opravljenem izpopolnjevanju.

#### **i. Organizacija programa izpopolnjevanja (oblike, metode, minimalni obseg individualnega in skupnega dela idr.)**

Zaradi neustreznih epidemioloških okoliščin bo program izpopolnjevanja potekal preko enega od digitalnih komunikacijskih kanalov in didaktičnih pripomočkov (Zoom; videokonference, prosojnice ...). Ko bodo epidemiološke okoliščine dopuščale izvedbo

izobraževanj v živo, je možno, da se izobraževanje v celoti ali delno izvede v živo oz. še vedno v celoti poteka preko digitalnega komunikacijskega kanala.

Izobraževanje bo strukturirano v več delih, ki so opisani pri točki f. Trajanje programa izpopolnjevanja. Predvidenih je 6 srečanj po 4 šolske ure.

Pri podajanju znanj bodo izvajalci uporabljali sodobne metode poučevanja, saj bodo udeleženci znanja in kompetence pridobili preko predstavitve primerov dobrih praks, praktično izkustvenega učenja, možno bo vključiti tudi diskusijo med udeleženci in izvajalci izobraževanja ...

Teoretični del – predstavitev teorije o komuniciranju po posameznih zgoraj navedenih sklopih. Frontalna oblika, delo z drsnicami ...

Praktični del – predvidene so različne vaje, delo v skupinah, reševanje osebnostnih vprašalnikov, reševanje problemov, načrtovanje odziva v določenih situacijah, izboljšanje delovanja v vsakodnevem življenju, naučiti se veščin, s katerimi si lahko pomagamo sami in izboljšamo svojo komunikacijo, predstavitve primerov dobrih praks ...

Izobraževanje v skupnem obsegu 24 ur bo izvedlo več izvajalcev po posameznih sklopih. Izobraževanje se bo praviloma izvedlo v 3 zaporednih tednih v času delovnika (na izbrane dni od ponedeljka do petka).

<b>j.</b>	<b>Znanje izobraževalcev programa izpopolnjevanja in/ali opis delovnih izkušenj pri izvajanju tovrstnih programov izpopolnjevanja</b>
-----------	---

Usposabljanje bodo pripravili izkušeni predavatelji – visokošolska znanja pretežno družboslovne smeri (psihologinja, socialni delavki, komunikolog/inja, kulturologinja ...), ki dobro poznajo teorijo učinkovite komunikacije in pogosto izvajajo tudi izobraževanja za različne deležnike. Prav tako poznajo in pri svojem delu redno izvajajo prijeme za razvoj posameznih komunikacijskih veščin, imajo znanje o značilnostih mladostništva kot tudi izkušnje pri delu z mladimi, z delodajalci ter ostalimi deležniki, vključno z mediji. Zato bodo pri izvedbi programa izpopolnjevanja predstavili tudi številne praktične primere.

<b>k.</b>	<b>Spremljanje in evalvacija</b>
-----------	----------------------------------

Program je zasnovan tako, da vsak predavatelj po posameznih sklopih uvodoma udeležencem predstavi potek in vsebine posameznega dela programa izpopolnjevanja. Prav tako pojasni, če so v okviru posameznega sklopa predvidene tudi naloge, ki jih morajo udeleženci opraviti pri posameznem vsebinskem sklopu.

Pridobljena znanja in kompetence bodo udeleženci po izvedenem izobraževanju lahko prenesli neposredno v pedagoško delo s študenti, v komunikacijo s sodelavci in drugimi deležniki ter v svoja vsakodnevna ravnanja. Evalvacija učinkov izobraževanja pa se bo s strani izvajalca izvedla v dogovorjenem roku in načinu (npr. evalvacijski vprašalnik) po zaključeni izvedbi, kar bo predstavljalo tudi dobro osnovo za vnos izboljšav v nadaljnje izvedbe programa izpopolnjevanja o komunikaciji.

**Strokovni aktiv ali drug pristojni organ pri prijavitelju je program izpopolnjevanja obravnaval in potrdil na seji dne:**

Upravni odbor je obravnaval in potrdil program izpopolnjevanja na 7. seji z dne 30. 10. 2020.

Kraj in datum:

Nova Gorica, 30. 10. 2020

Žig

Ime in priimek odgovorne osebe:

EGON PIPAN

Podpis odgovorne osebe: