

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO**

DIPLOMSKA NALOGA
SOCIALNI VIDIK NEPOSREDNE INTERAKCIJE

Tjaša Platovšek
Mentor: doc. dr. Srečo Dragoš

Ljubljana, 2013

POSVETILO

V spomin babici in dedku...

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Tjaša Platovšek

Naslov naloge: Socialni vidik neposredne interakcije

Kraj: Ljubljana

Leto: 2013

Število strani: 122

Število virov: 24

Število grafov: 40

Število tabel: 6

Število slik: 1

Število prilog: 4

Mentor: doc. dr. Srečo Dragoš

Deskriptorji:

- ✘ verbalna komunikacija,
- ✘ neverbalna komunikacija
- ✘ prvi stik
- ✘ intuicija
- ✘ medosebni odnosi
- ✘ elementi delovnega odnosa v storitvah

Povzetek:

Vsako živo bitje komunicira in kljub temu, da naj bi pojav komuniciranja lajšal medosebne odnose med akterji, se ravno pri komunikaciji med ljudmi lahko na tej

točki in za razliko od drugih živih bitij, ki ravnajo nagonsko, ne le vse razreši, ampak tudi zaplete. Stopnja naše intelektualne razvitosti nam namreč omogoča refleksijo in samozavedanje, zato lahko komunikacijski procesi močno vplivajo na nas, še posebej, kadar gre za neposredno interakcijo. Le ta poteka v naših odnosih vsakodnevno, na različnih področjih, z raznolikimi akterji in na različnih ravneh. S komunikacijo v paketu pridejo na plano tudi vprašanja vezana na medosebne odnose, ki vplivajo na socialni, psihološki, družbeni in ekonomski položaj človeka. V prvem delu diplomske naloge se bom zato v splošnem posvetila socialnim vidikom neposredne interakcije v okvirih verbalne in neverbalne komunikacije, v drugem delu pa bom raziskala medosebne odnose in pojavnosti posameznih elementov znotraj delovnega odnosa v okviru storitev.

Title of thesis: Social aspect of direct interactions

Descriptors:

- ✘ verbal communication
- ✘ non-verbal communication
- ✘ first contact
- ✘ intuition
- ✘ interpersonal relationships
- ✘ the elements of a working relationship in services

Abstract:

Every living being communicates. Although communication should facilitate interpersonal relationships it can also worsen them, especially among people. Animals, on the other hand, act instinctively. Higher level of intellectual development enables people reflex and self-consciousness. Therefore communication processes have a major impact on people, mainly in case of a direct interaction which runs daily as a routine in different areas, on a variety of levels and with multiple actors involved. With communication as a package, questions of interpersonal relationships regarding social, psychological and economic status arise. In the first part of my thesis, social aspects of a direct interactions within frames of verbal and non-verbal communication

are sketched in general. The second part investigates interpersonal relationships and incidence of a certain elements in a services-related working relationship.

PREDGOVOR

Ljudje smo družbena bitja, komunikacija pa je glavni igralec v naših življenjskih zgodbah. Komuniciramo na vsakem koraku in tudi ko ne komuniciramo, komuniciramo. Sporočila oddajamo že s svojo podobo, mimiko, gestami, obnašanjem, besedami in na ta način se vsak dan predstavljamo svetu in v družbo pošiljamo sporočila o tem kdo smo. Dinamika medosebnih odnosov je pestra, ker vanje vstopamo, izstopamo, jih preoblikujemo, poglobljamo... Naša socialna interakcija ne oddaja sporočila samo družbi, pač pa tudi nam samim. S samo(pre)poznavanjem in dobrim samoopazovanjem lahko vplivamo na svoje izražanje in na ta način (pre)oblikujemo sliko, ki jo kot skupek naše notranjosti in zunanosti, odsevamo in kažemo svetu. Vse to nam omogoča lažje sobivanje v družbi in soočanje z različnimi socialnimi situacijami v katere smo neprestano, hote ali ne, vpeti. Običajno na lastno komunikacijo postanemo pozornejši, kadar smo soočeni s kakšnim izzivom, denimo ko moramo spregovoriti pred večjo skupino ljudi, kar lahko marsikateremu posamezniku pomeni velik izziv in preizkušnjo. Ravno zaradi vse bolj zapletenih medosebnih odnosov, vse bolj kompleksna postaja tudi komunikacija in njeno razumevanje, ki v vsaki situaciji lahko nudi številne prave ali napačne interpretacije, kar nadalje kroji naše odnose, tudi naš socialno-ekonomsko-družbeni položaj. Zaradi prepleta različnih okoliščin, smo vpeti v odnose, kjer vsaka poteza od nas zahteva razmislek in ravnanje po pravilih, ki so lahko napisana ali nenapisana. Ravnanje po družbenih merilih tako pogosto prevlada nad tem, da bi ravnali, upoštevali ali vsaj skušali prisluhniti našim notranjim občutkom. Tudi iz tega razloga (pre)pogosto pozabljamo oziroma zanemarjamo neverbalno komunikacijo, ki nam lahko marsikdaj pove več od verbalnega komuniciranja, sploh o odnosu samem.

V prvem delu diplome so predstavljena teoretična izhodišča iz literature različnih avtorjev in lastna opazovanja. V metodološkem delu pa sem skušala dobiti vpogled v to, koliko se ljudje zavedajo lastnega in tujega komuniciranja, na kaj so v medosebnem odnosu in v delovnem odnosu storitev najbolj pozorni.

Na koncu bi se rada zahvalila mojemu mentorju, doc. dr. Sreču Dragošu za dostopnost, usmerjanje ter koristne in zanimive informacije. Ravno tako je zahvala za sodelovanje namenjena vsem omenjenim organizacijam v diplomski nalogi.

KAZALO

1	TEORETIČNI UVOD.....	12
1.1	SOCIALNA INTERAKCIJA.....	12
1.2	KOMUNIKACIJA.....	12
1.2.1	VERBALNA KOMUNIKACIJA	13
1.2.2	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA.....	14
1.2.3	KOMUNIKACIJSKE RAZLIKE V KULTURAH	16
1.2.4	INTUICIJA	16
1.2.5	PROKSEMIKA (OBMOČJA IN PASOVI)	17
1.2.6	MOTNJE V KOMUNIKACIJI	17
1.3	MEDOSEBNI ODNOSI.....	18
1.3.1	KULTURNI KONTEKSTI ODNOSOV.....	19
1.3.2	DOBRA KOMUNIKACIJA V MEDSEBOJNIH ODNOSIH (velja tudi znotraj procesa storitev) 20	
1.3.3	REŠEVAJE MEDOSEBNIH KONFLIKTOV	21
1.4	DELOVNI ODNOS V OKVIRU STORITEV	22
1.4.1	PRVI VTIS.....	22
1.4.2	<i>PROFESIONALNA ETIKA</i>	23
1.4.3	VIDIK INSTITUCIJE	24
1.4.4	UČINEK STORITVE	24
1.4.5	VEŠČINE ZAPOSLENEGA.....	24
1.4.6	PSIHOSOCILANI VIDIK ODNOSA.....	25
1.4.7	IZKUŠNJE ZAPOSLENEGA	25
1.4.8	ZUNANJI DEJAVNIKI.....	26
1.4.9	<i>(NE)PLAČNIŠKO RAZMERJE</i>	26
2	OPREDELITEV PROBLEMA.....	27
2.1	NAMEN IN CILJ RAZISKAVE	27

3	METODOLOGIJA	29
3.1	VRSTA RAZISKAVE.....	29
3.2	VZOREC.....	29
3.3	MERSKI INSTRUMENT.....	30
3.4	POSTOPEK ZBIRANJA PODATKOV	31
3.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	32
4	REZULTATI.....	36
4.1	ANKETA.....	36
4.1.1	Povzetek rezultatov anket	36
4.2	INTERVJUJI	53
4.2.1	Preverjanje hipotez	78
5	RAZPRAVA	88
5.1	Anketa	88
5.2	Intervjuji	91
5.3	Skupna razprava vključujoč hipoteze	95
6	SKLEPI	98
7	PREDLOGI	100
8	ZAKLJUČEK.....	101
9	UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI.....	104
10	PRILOGE.....	106
10.1	Priloga 1: Transkript intervjujev	106
10.2	Priloga 2: Sumarna tabela intervjujev	117
10.3	Priloga 3: Tabele anket povprečja	120
10.4	Priloga 4: Excelov izračun za Hi-kvadrat	122

KAZALO SLIK

Slika 3-1: Prikaz elementov delovnega odnosa znotraj storitve	30
---	----

KAZALO TABEL

Tabela 3-1: Barvne oznake izjav vezanih na tematski sklop.....	33
Tabela 3-2:Primer točkovanja elementov znotraj delovnega odnosa storitev	34
Tabela 4-1: Podatki o sodelujočih v anketi.....	36
Tabela 4-2: Osnovni podatki o sodelujočih v intervjujih	53
Tabela 4-3: Analiza in razvrstitev kod in izjav intervjuvancev	53
Tabela 4-4:Seštevek elementov znotraj delovnega odnosa v storitvi po tematskih sklopih	83
Tabela 4-5: Skupina z najslabše ocenjeno komunikacijo v vsakodnevnih okoliščinah.....	84
Tabela 4-6:Skupina z najslabše ocenjeno komunikacijo v vsakodnevnih okoliščinah.....	85

KAZALO GRAFOV

Graf 4-1: Anketno vprašanje	36
Graf 4-2: Anketno vprašanje	37
Graf 4-3: Anketno vprašanje	37
Graf 4-4: Anketno vprašanje	38
Graf 4-5: Anketno vprašanje	39
Graf 4-6: Anketno vprašanje	39
Graf 4-7: Anketno vprašanje	40
Graf 4-8: Anketno vprašanje	41
Graf 4-9: Anketno vprašanje	41
Graf 4-10: Anketno vprašanje	42
Graf 4-11: Anketno vprašanje	43
Graf 4-12: Anketno vprašanje	44

Graf 4-13: Anketno vprašanje	44
Graf 4-14: Anketno vprašanje	45
Graf 4-15: Anketno vprašanje	46
Graf 4-16: Anketno vprašanje	46
Graf 4-17: Anketno vprašanje	47
Graf 4-18: Anketno vprašanje	48
Graf 4-19: Anketno vprašanje	48
Graf 4-20: Anketno vprašanje	49
Graf 4-21: Anketno vprašanje	50
Graf 4-22: Anketno vprašanje	51
Graf 4-23: Anketno vprašanje	51
Graf 4-24: Anketno vprašanje	52
Graf 4-25: Anketno vprašanje	52
Graf 4-26: Pojavnost posameznih elementov strokovnega odnosa znotraj storitve (v izjavah intervjuvancev).....	73
Graf 4-27:Kode psihosocialnega vidika odnosa (v izjavah intervjuvancev).....	73
Graf 4-28: Kode prvega stika (v izjavah intervjuvancev)	74
Graf 4-29: Kode učinka storitve (v izjavah intervjuvancev).....	74
Graf 4-30:Kode zunanjih dejavnikov (v izjavah intervjuvancev).....	75
Graf 4-31:Kode vidika institucije (v izjavah intervjuvancev)	75
Graf 4-32:Kode profesionalne etike (v izjavah intervjuvancev)	76
Graf 4-33:Kode veščin zaposlenega (v izjavah intervjuvancev).....	76
Graf 4-34:Kode (ne)plačniškega razmerja (v izjavah intervjuvancev)	77
Graf 4-35: Kode izkušenj zaposlenega (v izjavah intervjuvancev).....	77
Graf 4-36: Preverba hipoteze 3; ocena dobre komunikacije.....	82
Graf 4-37:Preverba hipoteze 4; pojavnost posameznih elementov strokovnega odnosa znotraj storitve (v izjavah intervjuvancev).....	83
Graf 4-38: Preverba hipoteze 5; najslabše ocenjena komunikacija	85

Graf 4-39: Preverba hipoteze 5; najbolje ocenjena komunikacija..... 86

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 SOCIALNA INTERAKCIJA

V socialne odnose ljudje vstopimo že z rojstvom, medtem ko se socialnih veščin učimo in jih razvijamo skozi celo življenje. Ker se tovrstne veščine razvijajo v interakciji z drugimi ljudmi v socialnem okolju, jih imenujemo tudi življenjske veščine. Z njimi »...posameznik uresničuje svoje namene, ki ga vodijo, da lahko zadovoljuje svoje potrebe v socialnem okolju.« (Rozman: 2006: 27 po Collnin 1992: 3)

Starejše definicije se nanašajo na razumevanje socialnih veščin kot obliko sprejemljivega vedenja, dandanes pa pomenijo obvladovanje veščin vezanih na čas in situacijo z namenom kakovostnega sobivanja, ustvarjanja odnosov in učinkovito interakcijo medsebojnih odnosov. Ali kot pravi Rozmanova, gre pri tem za ustvarjanje možnosti za življenje posameznika v dani družbi. Socialne veščine se odvijajo na treh ravneh: na osebni ravni (izražanje idej, reševanje lastnih težav), na nivoju odnosov (vzdrževanje socialnih mrež) in na ravni širše družbe ali makrosistema (občutljivost za druge). (Rozman: 2006: 29) »Socialni signali določajo hierarhični status in posamezniku določajo njegov prostor in njegovo nalogo v skupini. Vključeni smo v zelo kompleksno mrežo pravil igre.« (Molcho 1997: 40) Socialna interakcija tako poteka na različnih ravneh kompleksnosti, od preproste izmenjave pogledov, do zapletenih oblik verbalnega in neverbalnega sporočanja v različnih socialnih kontekstih. Ob vzpostavitvi kontakta v nekem odnosu vsak posameznik izhaja iz svoje trenutne socialne vloge. V nekaterih primerih so odnosi formalni, v drugih se poglobijo in postanejo trajni. (Ule Nastran 1994: 125-127)

1.2 KOMUNIKACIJA

»Najpomembnejši proces socialne interakcije je komunikacija, to je izmenjava informacij.« (Ule Nastran 1994: 124) Ljudje smo v prvi vrsti socialna bitja, zato na vsakem koraku namerno ali ne, v okolico in družbo pošiljamo sporočila, preko katerih

komuniciramo. Do komunikacije tako prihaja vsak trenutek in povsod, kjer prihaja do zavestnih ali nezavestnih, neposrednih ali posrednih odnosov in stikov med ljudmi. (Ule 2003:115) Še več. Fiske meni, da je »komuniciranje pogovor z nekom, je televizija, širjenje informacij, naša pričeska, literarna kritika: seznam je neskončen.« Čeprav vsaka šola po svoje interpretira definicijo komuniciranja, le ta v splošnem pomeni družbeno interakcijo preko sporočil. Gre za ... »...proces, s katerim človek vpliva na vedenje ali razmišljanje drugega...« bodisi za »... oblikovanje in izmenjavanje pomenov.« (Fiske 2004: 18) Ob zavedanju celotne situacije lahko rečemo, da smo posamezniki del večjega sistema, saj se zaradi in preko komunikacije povezujemo v socialne mreže. Le te delujejo kot sistemi po nekih svojih zakonih, v njihovi sredini pa se odvijajo različni procesi. (Rozman: 2006: 187) Eden od teh procesov je socializacija, ki oblikuje družbeno kulturno osebnost. Po mnenju Mirjane Ule je komunikacija osrednja socialna dejavnost ljudi ker: večino svojega zavestnega življenja posvetimo komuniciranju z drugimi ljudmi ali s samim seboj; ker je izjemno univerzalna dejavnost, ki prežema vse druge človekove dejavnosti; ker nam izjemno veliko pomeni, kako komuniciramo in kako uspešni smo v tem; ker je komuniciranje edini način, da spoznamo, kdo smo, in da to povemo drugim. Pri komunikaciji gre torej za umetnost stika, saj komuniciramo tako s človekovo zunanostjo kot notranostjo, skratka gre za celoto. Vsaka informacija sproži povratno informacijo, vprašanje izzove odgovor, iz obojega se izoblikuje sklep, odzivi se zrcalijo in nastane reakcija. (Jeršek 2007: 41-42). Nadalje Jerškova v svoji knjigi citira Richarda Greene-a o njegovem pogledu in dojemanju komunikacije. Slednji pravi: »Preprosta skrivnost, ki jo moramo razumeti je, da je v komunikaciji najpomembnejši odziv. Pomen komunikacije ni v tem, kaj ste resnično rekli, ampak na kakšen odziv ste naleteli.«

1.2.1 VERBALNA KOMUNIKACIJA

Nastanek jezika, katerega bistvena značilnost je ustvarjalnost, večina teoretikov povezuje z razvojem prvih orodij. Najbolj množična in običajna, ne pa tudi najbolj točna in zanesljiva je govorna komunikacija. (Trček 1994: 45) Jezik v vsaki kulturi je

svojestven in specifičen za družbo v kateri se je razvil. Verbalni jezik je družbeni sistem, saj velja za določeno družbeno skupnost oziroma vse njene člane in obenem socialna institucija, ker je kodificiran in družbeno utrjen način govora, zanj pa veljajo tudi pravila, predpisi. (Ule 2009:103-104) Ker gre pri verbalnih sporočilih za prepletene svojstvene sisteme, jim ljudje namenjamo veliko, včasih celo preveč pozornosti. »Verbalna sporočila moramo pozorno spremljati, zavestno moramo biti aktivni pri njihovi formulaciji in njihovem razumevanju. Zato običajno potrebujemo več časa za razumevanje verbalnih izjav kot neverbalnih sporočil. Več časa potrebujemo, da najdemo ustrezen odgovor na verbalna sporočila kot na neverbalna sporočila. Dekodiranje neverbalnih sporočil in reagiranje nanje zato poteka običajno mnogo bolj avtomatsko in neposredno kot pri verbalnem sporočanju.« (prav tam:116)

1.2.2 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Neverbalna komunikacija je veliko starejša od verbalne, saj poteka že več kot milijon let, šele konec dvajsetega stoletja, pa so začeli z znanstvenim preučevanjem nejezikovnega sporazumevanja. Ljudje v povprečju neverbalno komuniciramo v petinšestdesetih odstotkih, do razlik pa prihaja glede na okolje in situacijo. (Mladenovič 2012: 240) Neverbalna komunikacija je zelo obširna, saj se dotika tako področja psihologije, komunikacije, sociologije, antropologije, etnologije kot nevroznanosti. (prav tam: 243)

Sporazumevamo se tudi takrat, ko ne govorimo. »Slovar neverbalne komunikacije ne obstaja. Glede na obsežnost neverbalne komunikacije je le malo tistih neverbalnih znakov, ki imajo točno določen pomen. Med njih lahko štejemo univerzalne, čustvene izraze obraza in nekatere embleme, ki nadomestijo besede in imajo isti pome znotraj kulture. Vsa ostala neverbalna vedenja so odvisna predvsem od konteksta, v katerem se zgodijo.« (prav tam: 243). Ravno zaradi tega je neverbalnim znakom tako težko pripisati točen pomen, njihova izraženost pa je odvisna od trenutnih čustev posameznika.

V neverbalno komunikacijo uvrščamo mimiko obraza, dotik, kretnje, obleko, držo telesa in paraverbalni jezik.

Pomembna je predvsem obrazna mimika. Ljudje se zavedajo koliko informacij lahko preberejo iz obraza marsikdaj, predvsem v kakšnih neprijetnih situacijah, zavedno ali ne obrnejo stran oziroma gledajo mimo obraza sočloveka. Kljub temu, da se včasih trudimo prikriti neverbalne izraze na obrazu nam to vselej ne uspe, še posebej takrat, kadar so vpletena močnejša čustva. (prav tam: 164-165) Ravno prisotnost čustev vpliva na paraverbalni jezik, torej na višino, ton, hitrost glasu, poudarjanje besed, svoj vpliv pa doprinese tudi kulturno okolje. Telesno govorico za razliko od verbalne težko ponaredimo, saj v tem primeru prihaja do nasprotij ali neskladja med verbalnim in neverbalnim sporočilom. (Pears1981: 20) Zanimivo je, da »...osebi na visokem družbenem ali poslovnem položaju zadostuje že besedno sporočanje, medtem ko se manj izobražen in slabše izurjen človek pri sporočanju bolj zanaša na kretnje kot na besede. Na splošno pa velja, da človek z višjim socialno ekonomskim položajem pri sporočanju porablja manj kretenj in telesnih gibov.« (prav tam: 18). Sicer pa se družbeni status izraža tudi v neverbalnem govoru. Ljudje se neverbalne komunikacije ne zavedajo vselej oziroma ji marsikdaj posvečajo le malo pozornosti. So pa nanjo toliko bolj pozorni, kadar gre za situacije, ki so zanje pomembne. (Mladenovič 2012: 8)

Kako pomembno vlogo igra neverbalna komunikacija lahko opazimo tudi takrat, ko smo zgolj tretji, nepristranski opazovalec neke situacije, ki se odvija med dvema govorcema. Pogosto namreč lahko že iz opazovanja situacije vidimo ali vsaj (ne)upravičeno sklepamo marsikaj, denimo v kakšnem odnosu sta si govorca.

Pease v svojem delu navaja ugotovitve Alberta Mehrabiana, in sicer da »...celotni vtis nekega sporočila oblikuje sedem odstotkov besed, osemtrideset odstotkov glasu (barva in višina glasu, glasovna modulacija ter drugi zvoki) in petinpetdeset odstotkov nejezikovnih sestavin.«

Tudi profesor Birdwhistell je ugotovil, da »... je med pogovorom iz oči v oči delež jezikovnega izražanja manjši od petintrideset odstotkov, delež nejezikovnega sporočanja pa presega petinšestdeset odstotkov. Večina raziskovalcev se na splošno strinja z mnenjem, da jezikovni kanal prenaša vsebino sporočila, nejezikovni

pa osebna stališča. Včasih celo nadomesti jezikovno sporočanje.« (Pease 1981: 9-10)

1.2.3 KOMUNIKACIJSKE RAZLIKE V KULTURAH

Po Pearsu so si osnovne kretnje sporazumevanja na različnih koncih sveta večinoma podobne, denimo nasmeh kot gesta prijaznosti. A ko pogledamo natančneje oziroma širšo paleto tako nejezikovnega kot jezikovnega izražanja, so razlike po svetu velike. Kar je nekje denimo vljudnostna gesta, je na drugem koncu sveta razumljeno kot izraz nespoštovanja. Sicer pa tudi Uletova pritrjuje, da »...kultura res postavlja meje jezikovnemu izražanju, ki ga lahko zavestno kontroliramo, ne more pa kontrolirati vseh naših neverbalnih izrazov in sporočil.«

1.2.4 INTUICIJA

Kot prvo naj pojasnim, da v okviru definicije intuicija ne mislim na primarno definicijo, ki pomeni spoznanje z znanstvenim ozadjem, pač pa na pojem intuicija, razumljenim v splošnem kontekstu in vsakodnevni rabi. Torej »...če govorimo o človeških lastnostih, kot so zaznavnost ali intuitivnost, mislimo na sposobnosti prepoznavanja nejezikovnih gesel in na njihovo primerjanje z jezikovnimi. Včasih zaslutimo ali morda začutimo globoko v sebi, da nas je nekdo nalagal, ker se njegova govorica telesa in besede sploh ne ujemajo.« (Pease: 1981:10) Zanimivo je, da intuicijo pogosteje pripisujemo ženskam kot moškim, vendar ima tudi to pojasnilo. Primer ženske tankočutnosti, devetega čuta ali intuicije za razpoznavanje, tolmačenje in opazovanje neverbalnih znakov izvira že iz vezi med dojenčkom in materjo, ko se sporazumevata prek neverbalnega kanala. (prav tam: 1981: 11) Tudi Soskin omenja starodavna ljudstva, ki so se že pred srečanje z zgodno civilizacijo med seboj sporazumevala spontano in s pomočjo intuicije, katero opredeljuje kot nekakšno bližnjico do notranjega jaza, katera nam pomaga pri sprejemanju odločitev.

1.2.5 PROKSEMIKA (OBMOČJA IN PASOVI)

Teritorialnost pri živalih je že dolgo preučevana, medtem ko se je zanimanje znanstvenikov za človekov prostor uveljavilo šele v novejšem času. Prostor je potreben za preživetje, zato si ga vsako živo bitje prisvoji, ga brani, ga označi. Enako je pri človeku. Izraz proksemija je v teorijo o komuniciranju uvedel Hall, ki je bil pozoren na to, kako ljudje uporabljamo svoj prostor kot nekakšen medij pri komuniciranju in prišel do zaključka, da imajo razdalje natančna pravila. Razdelil jih je v štiri pasove. Kasnejši avtorji so njegove pasove nekoliko modificirali, vendar v osnovi ostajajo izhodišča enaka. (Trček 1994:130-131)

Prostorske opredelitve povzemam po Peasu. V neposredni interakcije gre predvsem za osebni prostor. Pri tem ločimo štiri pasove. Intimi pas je pas na razdalji med 15 in 45 centimetri, kjer gre za prostor, ki ga človek pojmuje kot svojo lastnino, do njega pa lahko pristopijo zgolj najbližje osebe. Osebni prostor se nahaja med 46 in 122 centimetri, ko se pogovarjamo z znanci, prijatelji. Socialni pas je med 122 in 360 centimetri, kjer govorimo z neznanci, javni pas pa se nahaja nad 360 centimetri razdalje, to je kadar nastopamo oziroma nagovarjamo večjo skupino ljudi. Sicer pa nekateri avtorji prostor modificirajo tudi po drugih kriterijih, na primer glede na glasnost govorjenja.

Velikost osebnega prostora je odvisna tako od kulturnega okolja kot tudi od posameznika, razdalja pa mora ustrezati ravnotežju intimnosti med govorcema. (Ule 2003:117) »Prostorska bližina pomeni po pravilu tudi osebno bližino in odraža obstojnejše psihosocialne odnose.« (Trček 1994: 134) Zanimivo pri tem je izpostaviti tudi dotike, saj ti lahko na eni strani, kot že rečeno, pomenijo intimo med govorcema, na drugi strani pa lahko simbolizirajo tudi statusne razlike in dominanco. Primer tega je ko nekoga »dominantno potrepljamo«

1.2.6 MOTNJE V KOMUNIKACIJI

Pri komunikaciji gre za »... kompleksen, dinamičen proces izmeničnega dajanja in jemanja. Poteka na različnih ravneh človeške eksistence: fiziološki, psihološki,

socialni. Vsaka od teh ravni je povezana z vsako drugo in tako tvorijo omrežen, kompleksen komunikacijski sistem. Motnje na eni ravni zato vodijo do motenj celega sistema in obratno pozitivne komunikacijske izkušnje z ene ravni, npr. socialne ali medosebne, dobro delujejo na ostali ravni, na psihično in fiziološko.« (Ule 2003:114) Kadar pride do nasprotij med vsebinskim in odnosnim vidikom, denimo med verbalnim in neverbalnim izražanjem, lahko pride do motenj v komuniciranju in to v katerikoli fazi: v poslušanju, interpretaciji, odločanju, v fazi svetovanja. Kot tipične motnje Uletova navaja pomanjkanje časa, stališča in stereotipe, ki se v primeru storitev lahko nanašajo na stranke oziroma uporabnike. Tudi pomanjkljivo znanje ali napačna interpretacija neverbalne komunikacije lahko povzroči motnje v komunikaciji, saj šele seštevek verbalne in neverbalne komunikacije tvori sporočilo kot celoto. (Mladenovič 2012: 9) Wetherbe meni, da je postopek sporazumevanja bolj sporočilen od vsebine. Pri vsebini mislimo na predmet, temo pogovora, pri postopku pa na način, kako se pogovarjamo. V kolikor postopek ni ustrezen situaciji, lahko pride do motenj v komunikaciji.

1.3 MEDOSEBNI ODNOSI

Uspešnemu medosebnemu komuniciranju je naprej začel posvečati pozornost poslovni svet, nakar se je zanimanje razširilo tudi na druge vrste poklicnega in nepoklicnega komuniciranja. (Trček 1994: 172) Medosebna komunikacija je dvosmerna, saj poteka med dvema ali več osebami, ki so v dlje trajajočem, soodvisnem odnosu, vključuje povratno zvezo, bistven pogoj pa je vzpostavljen feedback. S tem se vzpostavlja osebna prostorska bližina udeležencev (face to face), sem pa sodijo tudi komunikacije v manjših socialnih strukturiranih skupinah. (prav tam: 109) »O odnosih torej govorimo šele tedaj, ko dve ali več oseb prostovoljno in trajneje sodelujejo v medsebojnih interakcijah, ki vključujejo smiselno interpretiranje njihovega verbalnega in neverbalnega vedenja.« (Ule 2009: 98 po Galvin, Wilkinson 2003: 8)

Medosebni odnosi so pomembni za razvoj osebnosti, ustvarjanje in oblikovanje identitete ob interakciji z drugimi, pomagajo nam razviti predstavo o sebi, z njimi se

naučimo prevzemati različne socialne vloge, pomembni o pri poklicnem uspehu... (Lamovec 1991: 9) Ločimo več tipologij odnosov, najbolj običajne so delitve glede na vrsto odnosov: to so prijateljski, ljubezenski in intimni, starševski, sorodniški in delovni odnosi. (Ule 2009: 338) »Na odnos močno vpliva način razmišljanja obeh partnerjev o njunem odnosu, tore njun odnos do odnosa. Prav zaradi tega lahko medosebni odnos traja še daleč prek obdobja neposredne interakcijske povezanosti partnerjev.« (prav tam: 358)

Goffman je med drugim analiziral strategije ustvarjanja in ohranjanja dobrega vtisa o samem sebi pri drugih ljudeh. V stiku z drugimi si namreč skušamo čim hitreje ustvariti sliko o tem, kakšna je ta oseba, kakšne so njene značilnosti... V okviru medsebojnega komuniciranja razlikujemo reprezentacije in prezentacije. Pri prvih gre za sporočanje informacij, kjer je sporočilo enopomensko, pri drugi pa za predstavitev samih sebe, kjer je sporočilo odvisno od socialnega konteksta. Samopredstavitev in modeliranje drugih sta najpomembnejši obliki interakcijskih strategij v komunikacijski situaciji. Pri prvi gre za to, da skušamo vplivati na vtise, ki jih imajo drugi o nas. Pri drugem pa za to, da s svojimi reakcijami vplivamo na oblikovanje partnerjeve samopodobe. (Ule 2003:125-127)

1.3.1 KULTURNI KONTEKSTI ODNOSOV

»Na definicijo odnosov pogosto močno vplivajo splošne kulturne norme in vrednote, na primer religiozne predstave partnerjev v odnosu, družinski modeli, medijsko podprti vzori in vzorci odnosov. Ti vzori delujejo močno, ne glede na to, ali jim partnerji v odnosu sledijo ali se jim upirajo. Na njihov vpliv ponavadi pomislimo šele tedaj, ko v odnosih kaj zaškrti, ko na primer začnemo iskati razloge za konflikte s partnersko osebo.« (Ule 2009: 389) Raziskave izpostavljajo predvsem tri vrste socialnih dejavnikov, ki vplivajo na odnose in jih sooblikujejo. Uletova po Trenholm-u, Jensen-u (2000: 33) navaja: kulturne norme in vrednote, na primer medijsko promoviran modeli odnosov; obstoječe socialne mreže, na primer sorodniške; družbenoekonomske pogoje za razvoj odnosov. Kulturni kontekst medosebnih

odnosov morajo oziroma bi morali upoštevati vsi ljudje, povsod, kjerkoli se pojavijo. Kadar na primer do nas pristopi tujec se mora ravnati po navadah kulture v kateri se nahaja kot gost, v nasprotnem primeru lahko pride do nelagodja in slabše možnosti za razvoj uspešnega komuniciranja. (Trček 1994: 135)

1.3.2 DOBRA KOMUNIKACIJA V MEDSEBOJNIH ODNOSIH (velja tudi znotraj procesa storitev)

Dobra komunikacija je tista, ki »... presega ekonomske, sociokulturne, medsebojne razlike in proizvaja zaupanje, spoštovanje in sodelovanje. Taka interakcija je posledica sposobnosti in zanimanja...« (Ule 2003:155) Pomembno je sočutje, saj izključuje rutino, vživljanje v drugega, empatično komuniciranje ter spoštovanje avtonomije in dostojanstva stranke. Na človeka moramo gledati kot na univerzalno celoto, da vzpostavljamo sodelovanje in dogovarjanje, nemoraliziranje, krepitev moči, aktivno participacijo, empatijo, spoštovanje, usmerjenost na rešitve vključujoč samorefleksijo in ustvarjalnost.

Znotraj procesa storitve lahko model Čačinovič Vogrinčičeve, ki se prvotno sicer nanaša na socialno delo, prezrcalimo tudi na druge odnose znotraj storitev. Avtorica izpostavlja intersubjektivnost in osebno vez med udeleženi v procesu storitve. » Z osebnim stikom se med ljudmi oblikuje medosebni prostor oziroma prostor intersubjektivnosti. Intersubjektivni prostor je področje občutkov, misli in (spo)znanj, ki jih o naravi trenutnega medsebojnega odnosa podelijo ljudje. Implicitno ali eksplicitno tudi ocenjujejo, kako si ta prostor delijo. Intersubjektivnostni prostor se lahko preoblikuje. Širi in razvija se le prek trenutkov prisotnosti, pristnosti in trenutkov srečanja, lahko pa se prek zamujenih trenutkov srečanja tudi zmanjša. Vanj lahko vstopamo ali izstopamo, lahko postaja bolj jasen ali pa se zamegli.« (Čačinovič Vogrinčič 2005:101)

Tudi različni govorni stili lahko različno vplivajo na vtis in zaznavo, ki si jo ljudje ustvarijo o nas, kadar smo v vlogi govorca. V različnih situacijah in glede na naš namen izberemo okoliščinam primeren način govora, s čimer želimo ohraniti nadzor nad situacijo. (Ule 2003: 170-171) Kadar izberemo nepravilčen način govora, lahko

ne le napravimo slab vtis, ampak tudi izrazimo nespoštovanje do prejemnikov sporočila. Tak primer je, ko s starim človekom govorimo na način, kot bi govorili z otrokom.

Spretnosti v medosebnem komuniciranju se začnemo učiti že v ranem otroštvu, medtem ko čez leta to postane stvar rutine in temu ne posvečamo več veliko pozornosti. Medosebni odnosi so zadovoljivi, kadar so vpleteni znotraj odnosa enakopravni, pri čemer moramo upoštevati skupno orientacijo v smislu, da vsak vpleten upošteva iste norme in vrednote kar zadeva odnos, oziroma ima na to podoben pogled. Za ohranitev dobrih odnosov se moramo naučiti nekaterih spretnosti, ki jim pravimo tudi družabne ali medosebne spretnosti. Delimo jih na zaznavne (točno zaznavanje drugih ljudi in situacij), kognitivne (zmožnost točnega presojanja), vedenjske (kaj reči in storiti v dani situaciji), ter afektivne (ustrezno čustveno izražanje in odzivanje). Ali rečeno preprosteje te vključujejo: medsebojno poznavanje in zaupanje, komuniciranje, medsebojno sprejemanje in potrjevanje, konstruktivno reševanje konfliktov v zvezi z odnosom. (Lamovec 1991: 7-11)

1.3.3 REŠEVAJE MEDOSEBNIH KONFLIKTOV

Odnosi se ne zgodijo, na njih je treba graditi. » V socialnem življenju in sobivanju ljudi obstaja izjemno veliko različnosti, ki so posledica medkulturnih, socialnih, psiholoških, bioloških razlik med ljudmi. Prav zaradi teh različnosti lahko prihaja do nesporazumov, napetosti, neskladnosti v odnosih. Treba je poudariti, da zdravi odnosi niso tisti, ki ne vsebujejo konfliktov, temveč tisti, v katerih vpleteni konflikte uspešno rešujejo.« (Ule 2009: 375) »Konflikt lahko izvira iz razlik v ciljnih posameznikov, iz razlik v načinu njihovega uresničevanja ali pa iz razlik med potrebami in pričakovanji posameznika v odnosu do druge oseba. Konflikti v medsebojnih odnosih so neizogibni.« (Lamovec 1991:61) Zato je potrebno konstruktivno reševanje konfliktov. Rešeni konflikti namreč pripomorejo k ozaveščanju problemov v odnosu, spodbujajo spremembe, povečujejo motivacijo za soočenje s problemi, razbijajo monotomijo, pripomorejo k ustrežnejši odločitvi, manjšajo napetost v odnosih, pripomorejo k temu, da bolje spoznamo sami sebe,

lahko poglobijo in obogatijo odnos. Znaki uspešno rešenega konflikta so trdnejši odnosi, medsebojno zaupanje in naklonjenost, oba vpletena morata imeti občutek, da sta nekaj pridobila in da sta izboljšala sposobnosti za morebitne nove konflikte. (prav tam: 61-62)

1.4 DELOVNI ODNOS V OKVIRU STORITEV

V okviru večine storitev prihaja do neposredne interakcije in posledično medosebnih odnosov. Znotraj tega se odvijajo različni (umetno razčlenjeni) elementi, ki so sestavni del storitve v smislu delovnega odnosa. Veliko teh elementov je povezanih oziroma prepletenih s komunikacijo. Najpomembnejši, osrednji del je prvi vtis, ki ga v nadaljnjem odnosu dopolnjujejo: profesionalna etika, vidik institucije, veščine zaposlenega, (ne)plačniško razmerje, izkušnje zaposlenega, zunanji dejavniki, vidik psihosocialnega odnosa in učinek storitve.

1.4.1 PRVI VTIS

Mnenje o določeni osebi si na podlagi prvega vtisa ustvarimo že v dveh do petih sekundah srečanja in sicer predvsem na podlagi neverbalne komunikacije, ki jo oddaja oseba (govorica telesa, obleka, obrazna mimika, gibi rok...) ter našimi preteklimi izkušnjami. Prvi vtis je pomemben, ker ga ne moremo spremeniti in lahko pomembno vpliva na naš nadaljnji osebni ali profesionalni odnos. Naš prvi vtis je lahko pravi ali napačen, sliko pa si lahko popačimo tudi, če se ne distanciramo od diskriminacije in predsodkov, ki smo jih kot družba ustvarili. (Mladenovič 2012: 64-76) Paket prvega vtisa lahko po Wetherberju razdelimo na tri vidike: časovno dimenzijo, podobnost z nekom, ki ga poznamo in razvrščanje. Pri prvem gre za trajen vpliv prvega vtisa na nas, na primer če smo imeli javni govor in nastopili denimo s popackano srajco, si bodo ljudje naš govor zapomnili v prvi vrsti po tem. »Prvi vtisi, predvsem negativni prvi vtisi, potrebujejo zelo veliko nasprotnega vedenja, da se spremenijo. (Wetherbe 1996: 92) V drugem primeru gre za »... podobnost z nekom znanim, prvi vtis, ki temelji predvsem na videzu obraza...« (prav tam: 93). Primer

tega je nekdo, ki denimo spominja na nekega komika, zato sklepamo, da bo tudi on utegnil biti smešen in zabaven. V tretjem primeru gre za razvrščanje oziroma predalčkanje v skladu z interesi, poklici, hobiji posameznika.

Na prvi vtis vpliva tudi verodostojnost oziroma zanesljivost, ki po Wetherebu izvira iz znanja, izkušenj, zaupanja, dinamičnosti in statusa. V okviru prvega vtisa tako močno ocenjujemo ljudi, naš vtis pa se lahko spremeni tudi glede na to, kaj opazimo v skupnih prostorih, ki pripadajo določeni osebi. (Mladenovič 2012: 77) Primer tega je bogato opremljena pisarna direktorja.

1.4.2 PROFESIONALNA ETIKA

Prvi pobudnik posveta o profesionalni etiki pri delu z ljudmi je bil Anton Trstenjak, neposredni povod za posvet pa je bila obveza Socialne zbornice, da pripravi kodeks poklicne etike na področju socialnega varstva. (Ramovš v Toplak 1996: 423) »Danes govorimo o potrebi etičnega kodeksa že v številnih poklicih. Najbolj zgovorno pa je dejstvo, da je tak kodeks potreben, ker se mnenja, kaj »sodi vanj«, prav med prizadetimi strokovnjaki večkrat močno razhajajo. Dokler se nadzori niso razhajali, potrebe po kodeksu niso čutili.« (Trstenjak v Toplak 1996: 9-10) Trstenjak tako govori o profesionalni etiki kot o posebni potrebi razvite civilne družbe, človekova individualna etika pa je hkrati tudi družbena etika. Hribar izhodišče etike povezuje z moralno držo človeka, ki v prvi vrsti sloni na dobroti in se nadaljuje z vrednotami, poštenostjo, pravičnostjo, obzirnostjo. Obenem opozarja, da etičnost nekoga še ne pomeni tudi njegove etičnosti v celoti. Teorija moralnosti je namreč zapletena. Biti etičen tako navznoter ali navzdol, v razmerju do bližnjega, na primer do bolnika, še ne pomeni nujno biti etičen tudi navzven ali navzgor, recimo v odnosu do medicine kot znanosti. (Hribar v Toplak 1996: 36) Pomembne so tudi osebnostne osnove etičnega ravnanja v poklicu, pri čemer etično ravnanje temelji na doživljanju, saj se vsaka stvar odraža v človekovem vedenju, gestah, mimiki, odnosu do sočloveka in ravnanju v konkretni situaciji. (Ramovš v Toplak 1996: 73-81)

1.4.3 VIDIK INSTITUCIJE

V okviru storitev stopimo v začasen ali trajen odnos (v primeru dolgotrajne oskrbe) oziroma stik bodisi z institucijo kot ustanovo bodisi s podjetjem ali društvom, ki storitev ponuja. Vsaka storitev je tako vezana na neka formalna in neformalna pravila in red, ki veljajo tako v okviru delovanja in opravljanja nalog zaposlenih kot v odnosu do njihovih strank oziroma uporabnikov. Storitve je lahko profitna ali neprofitna. Bolj ko je storitev vpeta v sfero javnega, bolj se to odraža na pravilih, večji formaliteti, birokratiziranosti... Vse to se lahko (ne pa nujno) izraža tudi v medosebnem odnosu do strank oziroma uporabnikov. Temu pritrjuje tudi Uletova, ki pravi, da obstaja mnogo študij o tem, da se je profesionalna moč institucionalizirala tudi v strukturi komunikacije, v jeziku in odnosu. Že sam prostor lahko uporabniku ali stranki da določeno informacijo ali vtis o instituciji sami in nadalje o odnosu ljudi in storitvi, ki jo ponujajo. Na drugi strani pa mora javna institucija še toliko bolj zagotavljati minimalne standarde, saj je bolj na očeh javnosti in vpeta v predpisane zakone. V okviru tega poznamo institucionalno varstvo, poskrbeti pa morajo tudi za pravično in enakopravno obravnavo svojih uporabnikov oziroma strank.

1.4.4 UČINEK STORITVE

V okviru učinka moramo razlikovati uspešnost in učinkovitost. Uspešni smo, če doseženo zastavljeni cilj, učinkoviti pa, če to lahko storimo v najkrajšem možnem času in z najmanj možnimi napori. Ali je storitev uspela ali ne, je odvisno tudi od zornega kota posameznika in od tega, ali so pričakovanja na obeh straneh, torej tistega, ki nudi storitev in tistega ki jo prejema, enaka in uresničena.

1.4.5 VEŠČINE ZAPOSLENEGA

Veščine lahko definiramo kot zmožnosti posameznika, da izvede oziroma dokonča določeno nalogo. Ločimo lahko med osebnimi veščinami, veščinami, ki so povezane z izvajanjem posebne naloge in veščinami, ki jih lahko uporabiš v različnih situacijah.

(http://www.epf.uni-mb.si/Karierni_center/Priloge/kategorije_ve%C5%A1%C4%8Din.pdf) V okviru

storitev mislimo predvsem na strokovne veščine zaposlenih, ki jih potrebujejo za opravljanje svojega dela. In ker nas v okviru storitev tokrat zanima predvsem medosebni odnos, so pomembne tudi socialne veščine, k omogočajo da se zna posameznik vesti v določenem socialnem prostoru situaciji in okoliščinam primerno (več o tem je napisano v enem od zgornjih poglavji).

1.4.6 PSIHOSOCILANI VIDIK ODNOSA

Odnos znotraj storite se povezuje tako s psihično kot socialno ravno, zato ga lahko poimenujemo kar psihosocialni odnos. V okviru odnosa so najbolj pomembna empatija, spoštovanje, prijaznost, izraža pa se predvsem skozi način komunikacije v smislu načina, in ne toliko vsebine komuniciranja. Tudi Trček (1994: 158-159) pritrjuje, da je s psihosocialnega vidika pri naši kontaktni kulturi pomembna predvsem takojšnja pozornost do sogovornika, izraz dobrodošlosti, predstavitev, upoštevanje intimne vrednosti lastnega imena, pozorno poslušanje, odsotnost polemičnosti, optimistične napovedi, upoštevanje osebne prisotnosti, priznanje, pohvale, sproščenost, šale... Z odnosom oziroma socialno močjo pa je povezan tudi nadzor komuniciranja, denimo v primerih, ko strokovnjak sogovornika ne pusti do besede ali uporabljamo njemu nerazumljiv strokovni jezik. Pri vsaki storitvi oziroma profesiji bi zato morali izhajati iz osnovnega sporočila koncepta o jeziku socialnega dela. To pomeni, da strokovni jezik prevedemo v vsakdanji jezik uporabnika in obratno.

1.4.7 IZKUŠNJE ZAPOSLENEGA

Izkušnje so lahko formalne ali neformalne. V okviru procesa izvajanja storitev so pomembnejše prve, ki si jih pridobimo tekom šolanja in prakse, medtem ko v medosebnih odnosih lahko ljudem veliko pomenijo tudi tiste neformalne, ki pridejo prav v kateri od situacij. Izkušnje se pridobijo z leti in z opravljanjem raznolikih del v različnih okoljih. Izražajo se skozi način dela, spretnosti, iznajdljivosti. Pogosto pa so povezane tudi z veščinami, zato jih ljudje radi zamenjujemo.

1.4.8 ZUNANJI DEJAVNIKI

Sleherni posameznik je stalno namerno ali ne vpet v različne odnose, situacije, dogodke...Vse to vpliva na njegovo delovanje v okolju in odzivanja v medosebnih odnosih. Zunanji dejavniki so lahko na človeka pozitivno ali negativno delujoči. Kot primer: če je človek, ki je denimo vpet v storitev v okviru socialnega dela nedavno doživel smrt katerega od bližnjih, lahko to pomembno vpliva na razvoj delovnega odnosa znotraj storitve in obratno. V primeru pozitivnega dejavnika, je lahko neka storitev uspešnejša, kot bi bila sicer, ali pa jo posameznik kot tako zaradi vpliva situacije nezavedno dojame.

1.4.9 (NE)PLAČNIŠKO RAZMERJE

V času gospodarske krize in vse večjemu pomanjkanju ljudi je (ne)plačniško razmerje težko oceniti. Njegova (ne)ustreznost je odvisna od številnih dejavnikov: osebnih finančnih zmožnosti posameznika, od kvalitete storitve, prepoznavnosti imena ali blagovne znamke, obsega storitve...Vsekakor pa lahko nekako logično sklepamo, da so ljudje, v kolikor je storitev brezplačna, zadovoljni tudi z manj, medtem ko so v nasprotnem primeru bolj zahtevni in kritični za izpolnitev pričakovanja v okviru določene storitve.

2 OPREDELITEV PROBLEMA

Ljudje smo s svojim načinom življenja vsakodnevno vpeti v najrazličnejše storitve v katerih se odvijajo (umetno razčlenjeni) elementi prvega stika, veččin zaposlenega, psihosocialni vidik odnosa, profesionalna etika, izkušnje zaposlenega, vidik institucije, zunanji dejavniki in (ne)plačniško razmerje. Na tem mestu sem zato vprašala, kako so omenjeni elementi med seboj prepleteni, kateri so ljudem v procesu delovnega odnosa znotraj storitve najpomembnejši in od tod je nastala tudi ideja za raziskavo.

Z nekaterimi storitvami se srečamo enkrat, nekaterih ne poznamo, druge postanejo del našega vsakdana bodisi omejen ali neomejen čas, nekatere nas zaznamujejo in vplivajo na naše življenje, spet druge gredo v pozabo. Ravno storitve v sferi socialnega dela imajo lahko močan vpliv na uporabnika, zato sem elemente strokovnega odnosa znotraj storitve umetno razčlenila in model preverila v praksi v okviru socialnih storitev MISSS-a, ŠENT-a, Agencije za individualno načrtovanje, posredovanje in koordiniranje socialnih storitev in DSO Ljubljana-Vič (enota Bokalci). In ker znotraj vsake storitve poteka tudi medosebna komunikacija v kateri tako imenovani komunikacijski šumi lahko popolnoma nezavedno povzročijo nevšečnosti in nelagodje vpletenih, sem želela preveriti še, kako ljudje v splošnem gledajo in so pozorni na komunikacijo, tako verbalno in neverbalno, kakšno je samozavedanje lastnega načina komuniciranja, koliko se pozorni na sogovornika in na kakšen način, kakšna je čustvena teža komunikacije in vpliv prvega stika na nadaljnji proces.

Raziskava je sestavljena iz dveh delov. V prvem sem se posvetila komuniciranju v splošnem, v drugem delu pa sem raziskovala pomen in pojavnost elementov storitev v okviru delovnega odnosa. Na koncu sem ugotovitve združila in primerjala v skupnem zaključku.

2.1 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

V okviru raziskave me je zanimalo:

- ✧ Kakšen je socialni vidik prvega stika v neposredni interakciji na nadaljnji odnos?
- ✧ Katerim (umetno razčlenjenim) komponentam odnosa znotraj storitve ljudje pripisujejo največji pomen ?
- ✧ Kakšno je vrednotenje in (samo)opazovanje komuniciranja v neposredni interakciji?
- ✧ Ali uporabnikom storitev odnosne zadeve pomenijo več oziroma so pomembnejši od ekspertnih zadev in kompetenc izvajalca storitve?

Iz tega sledijo hipoteze:

H1: Prvi vtis zelo pomembno in bolj kot večina drugih dejavnikov vpliva na nadaljnji odnos v neposredni interakciji.

H2: Ljudje lastni neverbalni komunikaciji posvečajo manj pozornosti kot neverbalni komunikaciji sogovornika.

H3: Besedni zvezi »dobra komunikacija« ljudje pripisujejo predvsem »neoprijemljive kazalnike/atribute« (prvi vtis, energija, harmonija...).

H4: Uporabnikom storitev so odnosne dimenzije pomembnejše od ekspertnih in drugih zunanjih zadev izvajalca storitev.

H5: Ljudje, ki menijo, da slabo komunicirajo v vsakodnevnih okoliščinah, svojo komunikacijo kot slabo označujejo na vseh področjih oziroma v vseh okoliščinah, in obratno. Tisti, ki menijo, da dobro komunicirajo v vsakodnevnih okoliščinah, svojo komunikacijo kot dobro označujejo na vseh področjih oziroma v vseh okoliščinah.

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Uporabila sem kombinacijo kvantitativne in kvalitativne deskriptivne raziskave. Kvantitativna je, ker sem zbirala številčne podatke o pojavih, ki me zanimajo. Kvalitativna je, ker gre za besedne opise. Deskriptivna je, ker je namen je količinsko opredeliti in oceniti osnovne značilnosti proučevanega pojava z uporabo standardiziranih tehnik zbiranja podatkov. V raziskavi se kvantitativna in kvalitativna metoda dopolnjujeta.

3.2 VZOREC

V kvantitativnem delu raziskave je v okviru ankete sodelovalo 100 naključno izbranih oseb. Vzorec je slučajnostni, saj sem opravila spletno anketo preko elektronske pošte in Facebooka. Med anketiranci je bilo 63 žensk in 37 moških, starih med 18 in 63 let. Težav pri anketiranju ni bilo.

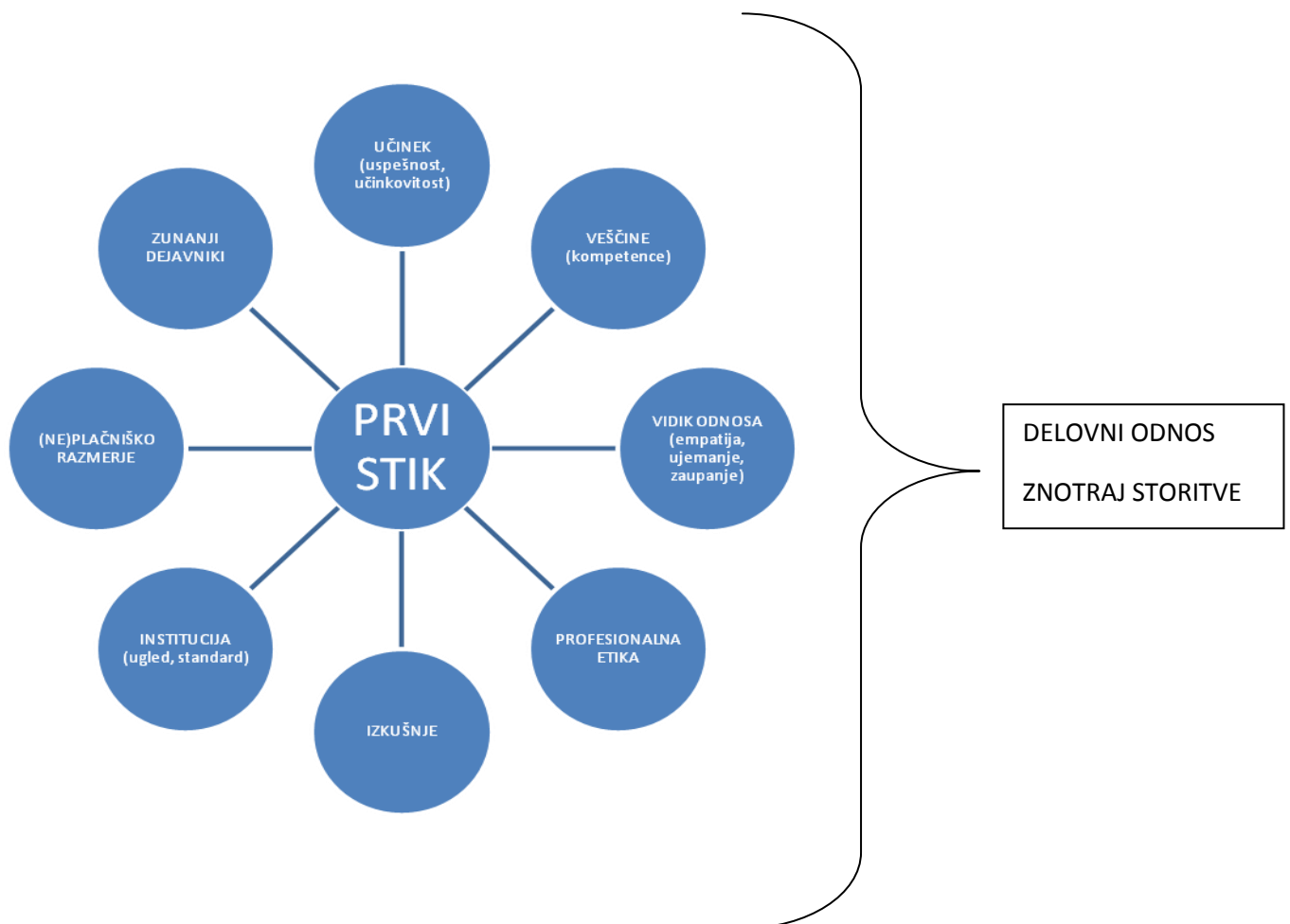
V kvalitativnem delu raziskave je v okviru intervjujev sodelovalo 14 oseb. Vzorec je neslučajnostni, saj so organizacije oziroma ustanove, na katere sem se obrnila za potrebe diplomske naloge, med svojimi uporabniki poiskale interesente za sodelovanje v raziskavi. Z njimi sem se nato individualno dogovorila za srečanje. V vezi opravljanja intervjujev je prišlo zgolj do nekaj manjših težav v smislu, da sem intervjuvala zelo različne uporabnike, ki imajo svoje populacijske značilnosti, zato od vseh nisem dobila dovolj natančnih odgovorov. V raziskavi je sodelovalo 7 uporabnikov Doma starejših občanov Ljubljana Vič-Rudnik, enota Bokalci (4 ženske in 3 moški), 2 uporabnika ŠENT-a (1 moški in 1 ženska), 3 uporabniki Agencije za individualno načrtovanje, posredovanje in koordiniranje socialnih storitev (1 ženska in 2 moška) in 2 uporabnika MISSS-a (2 moška). Skupaj torej 6 žensk in 8 moških.

3.3 MERSKI INSTRUMENT

V kvantitativnem delu raziskave sem uporabila anketni vprašalnik, ki sem ga sestavila sama in nato oblikovala v okviru programa MojaAnketa.si. Objavila sem ga v elektorski obliki ter ga posredovala naključno izbranim ljudem po slučajnostnem vzorcu. Sestavljen je bil iz 14 vprašanj na temo verbalnega in neverbalnega komuniciranja. Vprašanja so bila zastavljena na podlagi ocenjevanja, v večini primerov po metodi Likertove lestvice. Rezultate sem analizirala z grafi, tabelami, primerjala sem najpogosteje in najredkeje obkrožene odgovore, analizirala povprečje in s hi-kvadrat testom preverila hipoteze.

V okviru kvalitativne raziskave sem opravila delno strukturirane intervjuje, saj so mi bile v oporo zgolj posamezne tematike znotraj zastavljene sheme, ki predstavljajo predvidene sestavne elemente delovnega odnosa znotraj vsake storitve:

Slika 3-1: Prikaz elementov delovnega odnosa znotraj storitve



Analiza je potekala po kvalitativni metodi obdelave podatkov, vendar sem si pri nekaterih delih za lažje razumevanje in ponazoritev pomagala tudi z grafi in tabelami ter vpeljala različna križanja. Opravila se 14 intervjujev z osebami, ki koristijo različne storitve znotraj sfere socialnega področja. Med intervjujem sem podvprašanja poslavljala samo v primeru, da intervjuvanec ni več vedel kaj o zastavljeni tematiki povedati, ali pa se je preveč oddaljil od zastavljene teme. Intervjuji so bili posneti z diktafonom in nato dobesedno prepisani za potrebe analize.

Anketa in intervjuji so priloženi v prilogi.

3.4 POSTOPEK ZBIRANJA PODATKOV

Zbiranje podatkov po kvantitativni analizi je potekalo preko elektronske oblike anketiranja v času med 22.4 – 29.4 2013. Anketo sem sestavila in oblikovala sama, potekala je v spletni obliki. Ker so sodelovali naključno izbrani ljudje, ki so bili o anketi obveščeni preko elektronske pošte in FB-ja, reakcije pri večini nisem mogla oceniti, saj je šlo za anonimno anketo. Od vseh, ki so se mi dodatno javili, pa so bile povratne informacije pozitivne v smislu, da se jim je zdela zanimiva predvsem tema, saj se dotika slehernega človeka, čeprav o njej ne razmišljamo ali govorimo prav pogosto. Ker je šlo za anonimno anketo, najverjetneje ni posebnih okoliščin, ki bi kakorkoli lahko vplivale na presojo o zanesljivosti podatkov.

Zbiranje podatkov po kvalitativni analizi je potekalo v obliki delno strukturiranih intervjujev, in sicer individualno, po sklopih posameznih ustanov oziroma organizacij v Ljubljani. Najprej sem na vodstva različnih organizacij poslala prošnjo s predstavitvijo diplomske teme in jih prosila, da med svojimi uporabniki povprašajo, koliko ljudi bi bilo pripravljenih sodelovati. Ko so mi javili število interesentov, sem se z njimi individualno dogovorila za dan in uro srečanja. Intervjuje sem opravljala v času med 22.4 - 28.4 2013 na lokacijah DSO Ljubljana Vič-Rudnik (enota Bokalci), Zavod MISSS, ŠENT in Agenciji za individualno načrtovanje, posredovanje in

koordiniranje socialnih storitev. Dva intervjuja sta bila zaradi okoliščin pridobljena preko interneta v pisni obliki. Intervjuji so potekali sproščeno, kadar se je kdo povsem oddaljil od teme, sem ga usmerila s podvprašanjem, sicer pa je bilo moje prvotno navodilo prvi vseh intervjujih enako: da mi uporabniki opišejo svojo izkušnjo s storitvijo. Nekateri so se teme držali, drugi so se nekoliko oddaljili, kar je na nek način pričakovano glede na raznolikost populacij, ki jim posamezniki pripadajo. Reakcije so bile pozitivne, saj je bilo večini intervjuvancev skupno, da pripadajo neki instituciji in si želijo različnih socialnih stikov in s tem popestritev svojega vsakdana.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Del podatkov sem obdelala kvalitativno in del kvantitativno.

Na koncu sem primerjala tako sklepe pridobljene iz kvantitativne kot kvalitativne raziskave. V intervjujih sem poiskala vzporednice, ki se nanašajo na verbalno in neverbalno komunikacijo in v anketah odgovore, ki se navezujejo na elemente znotraj delovnega odnosa storitve. Zaključila sem z osnovevanje skupne poskusne teorije, ki se nanaša na komunikacijo tako v splošnem kot v okviru posameznih storitev.

Obdelava hipotez:

Na začetku raziskave sem oblikovala pet hipotez. Ker je naloga sestavljena iz dveh, vsebinsko sicer povezanih, pa vendar nekoliko raznolikih delov, sem vsako hipotezo preverila glede na to, kateremu delu pripada (ali so bili odgovori pridobljeni iz ankete ali iz intervjuja) in posledično na njej najbolj primeren način.

H1 in H2: sem testirala na podlagi anket s H-kvadrat testom

H3: sem testirala na podlagi anket s pomočjo grafov, seštevkom odgovorov, aritmetične sredine in nadalje izračunom odstotkov

H4: sem testirala na podlagi intervjujev

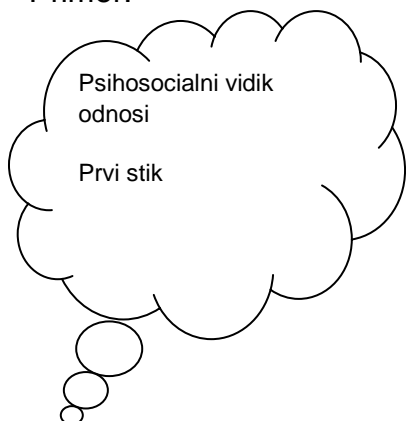
Po opravljenih intervjujih sem naredila dobesedni prepis intervjujev. Nato sem izbrala, ustrezno barvno podčrtala in razporedila relevantne izjave, katere so se nanašale na posamezne kode, ki so me zanimale oziroma so bile pred tem zabeležene v obliki zgornjega slikovnega prikaza elementov znotraj delovnega odnosa storitev (glej slika 1).

Tabela 3-1: Barvne oznake izjav vezanih na tematski sklop

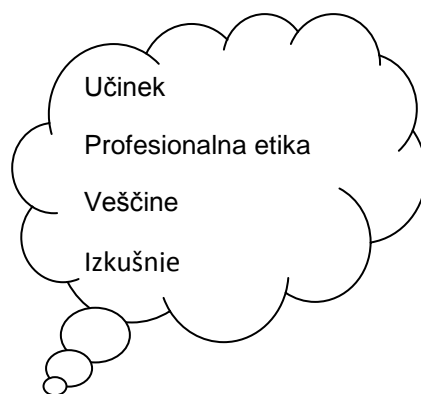
BARVA IZJAVE:	TEMATSKI SKLOP:
Rumena	Prvi stik
Siva	Psihosocialni vidik odnosa
Ciklamna	Veščine
Vojaško zelena	Profesionalna etika
Turkizna	Institucija
Rdeča	Izkušnje
Vijolična	Zunanji dejavniki
Modra	Učinek
Svetlo zelena	(Ne)plačniško razmerje

Z uporabo metode odprtega kodiranja sem posameznim izbranim izjavam prosto pripisala pojme znotraj že opredeljenih kategorij in oblikovala sumarno tabelo. Za lažjo predstavo sem nato izpisala vsako posamično kodo in ji po potrebi pripisala število ponovitev ter izračunala odstotke pojavnosti. Rezultate sem za lažji in nadzornejši vpogled predstavila še z grafi. Za preverbo hipoteze oziroma raziskovalnega vprašanja sem elemente znotraj delovnega odnosa storitve razdelila še v tri sklope: odnosne zadeve, ekspertne zadeve in drugo.

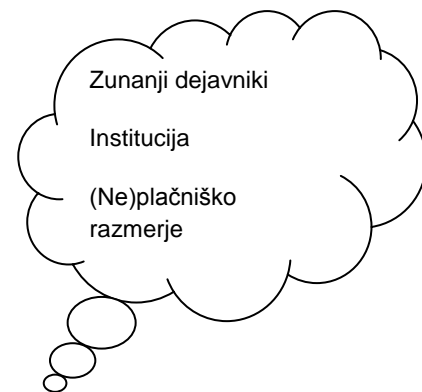
Primer:



Odnosne zadeve



Ekspertne zadeve



Drugo

Pripisala sem jim ustrezne elemente in jih glede na rezultate dobljene v intervjuju točkovala glede na pomembnost oziroma pogostost omembe v intervjujih, seštela rezultate in dobila odgovor na raziskovalno vprašanje oziroma hipotezo.

Tabela 3-2:Primer točkovanja elementov znotraj delovnega odnosa storitev

Element strokovnega odnosa znotraj storitve	Število točk
Psihosocialni vidik odnosa	9
Prvi stik	8
Učinek storitve	7
Zunanji dejavniki	6
Vidik institucije	5
Profesionalna etika	4
Veščine zaposlenega	3
(Ne)plačniško razmerje	2
Izkušnje zaposlenega	1

H5: sem testirala na podlagi anket

Za primerjavo sem vzela ekstrema na vprašalni skali pri vprašanju o oceni lastnega komuniciranja v vsakodnevnih stikih oziroma okoliščinah. Oceno »zelo dobro« je podalo osem oseb, oceno »zelo slabo« pa ena oseba, zato sem v to skupino vključila še tiste, ki so obkrožili odgovor številko 2, ki ravno tako pomeni slabo ocenjeno komunikacijo (taka je bila še ena oseba).

Nato sem za vsako stran (tako tiste z najslabše kot tiste z najboljše ocenjeno komunikacijo) oblikovala dve posamični tabeli v kateri sem vpisala številko intervjuvanca (anketa je bila anonimna) in oceno njegove lastne komunikacije v vseh naštetih okoliščinah. Izračunala sem povprečje njegove ocene in v kolikor ta ni odstopala za več kot 1 točko od ocene njegove komunikacije v vsakodnevnih okoliščinah/stikih, sem hipotezo lahko potrdila. 1 točka razlike namreč še zmeraj spada v isti rang ocene komuniciranja.

Na ta način sem lahko razbrala rezultate, ki sem jih nadalje tudi podrobneje opisno analizirala in interpretirala.

4 REZULTATI

4.1 ANKETA

Tabela 4-1: Podatki o sodelujočih v anketi

Vsi udeleženci	100
Moški	37
Ženske	63
Povprečna starost	27,6 leta (18 – 63 let)

4.1.1 Povzetek rezultatov anket

1. Se bolje in lažje izražate verbano ali neverbalno?

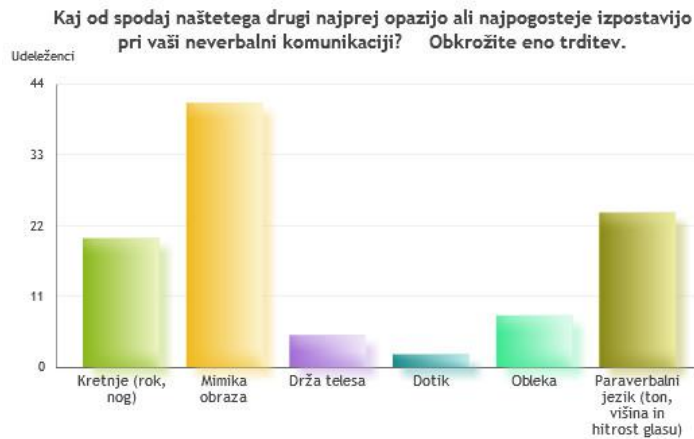
Graf 4-1: Anketno vprašanje



Med 100 udeleženci najbolj pogost odgovor je "Odvisno od situacije", ki zajema 62 % odgovorov. Najmanj pogost odgovor je "Neverbalno", ki zajema 3 % odgovorov. Odgovor »Verbalno« je obkrožilo 35 % anketirancev.

2. Kaj od spodaj naštetega drugi najprej opazijo ali najpogosteje izpostavijo pri vaši neverbalni komunikaciji?

Graf 4-2: Anketno vprašanje



Med 100 udeleženci najbolj pogost odgovor je "Mimika obraza", ki zajema 41% odgovorov. Najmanj pogost odgovor je "Dotik", ki zajema 2 % odgovorov. Odgovor »Paraverbalni jezik« je obkrožilo 24 % anketirancev, »Kretnje« 20 %, »Obleka« 8 %, in odgovor »Drža telesa« 5 % anketirancev.

3. Kako pogosto se vam dogaja, da so vaše besede napačno razumljene?

Graf 4-3: Anketno vprašanje



Zelo redko

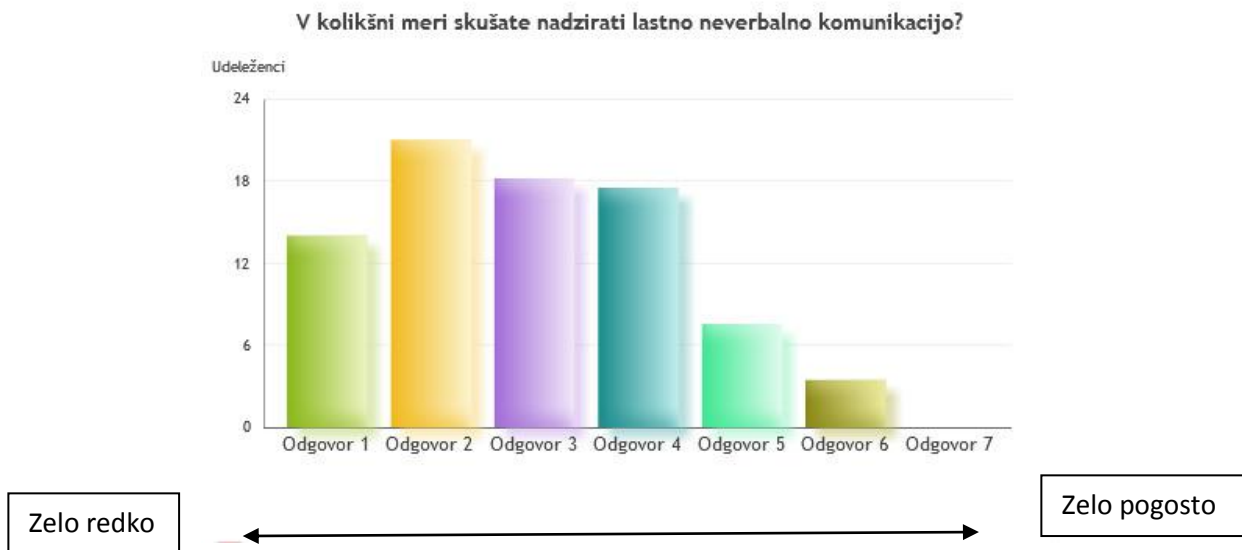


Zelo pogosto

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 3.14 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 9 % glasov, odgovor 2 zajema 31%, odgovor 3 zajema 25 %, odgovor 4 zajema 19 %, odgovor 5 zajema 8 %, odgovor 6 zajema 4 % in odgovor 7 zajema 4 % glasov.

4. V kolikšni meri skušate nadzirati lastno neverbalno komunikacijo?

Graf 4-4: Anketno vprašanje



Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 3.38 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 14 % glasov, odgovor 2 zajema 21%, odgovor 3 zajema 19 %, odgovor 4 zajema 21 %, odgovor 5 zajema 12 %, odgovor 6 zajema 10 % in odgovor 7 zajema 3 % glasov.

5. Koliko pozornosti posvetite verbalni in koliko neverbalni komunikaciji sogovornika?

Graf 4-5: Anketno vprašanje



Predvsem verbalni

Predvsem neverbalni

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 3.67 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 4 % glasov, odgovor 2 zajema 18%, odgovor 3 zajema 20 %, odgovor 4 zajema 35 %, odgovor 5 zajema 13 %, odgovor 6 zajema 8 % in odgovor 7 zajema 2 % glasova.

6. Predstavljajte si, da ste na zabavi. Koliko je možnosti, da boste stopili v stik in ogovorili neznanca?

Graf 4-6: Anketno vprašanje



Zelo malo

Zelo veliko

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 3.5 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 8 % glasov, odgovor 2 zajema 32%, odgovor 3 zajema 15 %, odgovor 4 zajema 13 %, odgovor 5 zajema 19 %, odgovor 6 zajema 5 % in odgovor 7 zajema 8 % glasov.

7. Predstavljajte si, da ste v čakalnici pri zdravniku. Kako se počutite, ko...

- vi nekoga opazujete...

Graf 4-7: Anketno vprašanje



Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 4.27 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 0 % glasov, odgovor 2 zajema 6%, odgovor 3 zajema 18 %, odgovor 4 zajema 38 %, odgovor 5 zajema 22 %, odgovor 6 zajema 13 % in odgovor 7 zajema 3 % glasov.

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 2.77 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 26 % glasov, odgovor 2 zajema 24%, odgovor 3 zajema 18 %, odgovor 4 zajema 17 %, odgovor 5 zajema 10 %, odgovor 6 zajema 4 % in odgovor 7 zajema 1 % glasov.

9. Večino storitev lahko razdelimo na posamezne faze, ki so navedene spodaj. Kaj mislite, kakšno težo ima za vas posamezna faza glede na to, kako močna čustva ob tem doživljate? (Izpostava treh najpomembnejših)

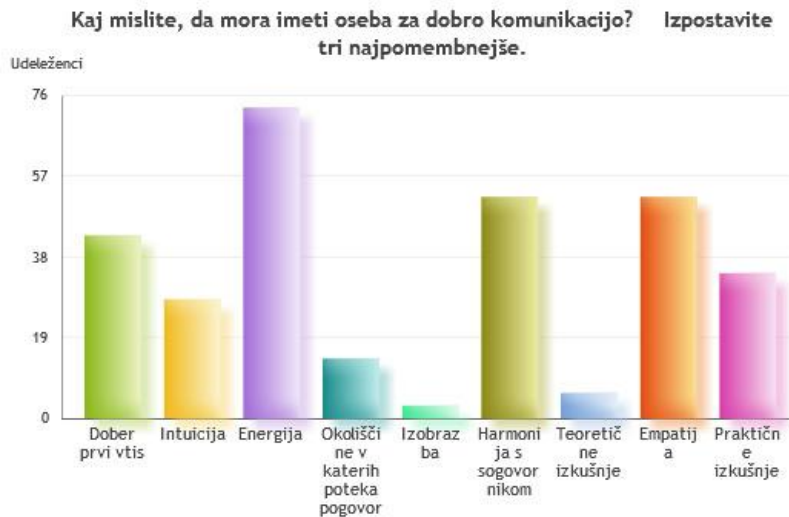
Graf 4-10: Anketno vprašanje



Med 100 udeleženci najbolj pogost odgovor je "Prvi stik" z 22,3 % glasov. Najmanj pogost odgovor je "Vidik institucije" z 2,6 % glasov. Odgovor »Vidik odnosa« je obkrožilo 19 % anketirancev, »Profesionalna etika/strokovnost delavca« 17,7 %, »Učinek« 13,1 %, »Veščine delavca« 9,8 %, »Ne/plačniško razmerje« 6,2%, »Izkušnje delavca« 5,9%, »Zunanji dejavniki« 3,3% in odgovor »Vidik institucije« 2,6 % anketirancev.

10. Kaj mislite, da mora imeti oseba za dobro komunikacijo? Izpostavite tri najpomembnejših.

Graf 4-11: Anketno vprašanje

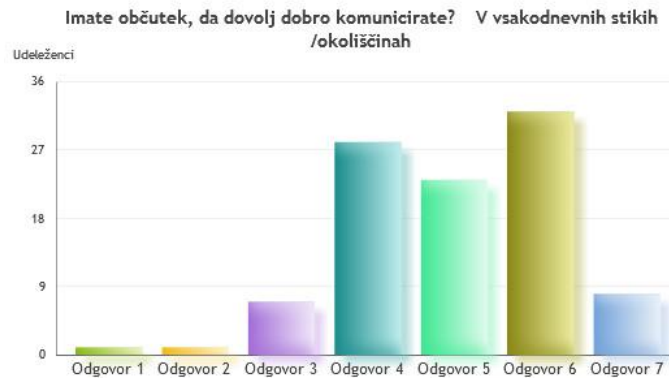


Med 100 udeleženci najbolj pogost odgovor je "Energija" z 23,9 % glasov. Najmanj pogost odgovor je "Izobrazba" z 1% glasov. Odgovora »Empatija« in »Harmonija s sogovornikom« je obkrožilo obakrat obkrožilo 17 % anketirancev, »Dober prvi vtis« 14,1 %, »Praktične izkušnje« 11,4 %, »Intuicija« 9,2 %, »Okoliščine v katerih poteka pogovor« 4,6%, in odgovor »Teoretične izkušnje« 2 % anketirancev.

11. Imate občutek, da dovolj dobro komunicirate ...

- v vsakodnevnih stikih / okoliščinah

Graf 4-12: Anketno vprašanje



Zelo slabo

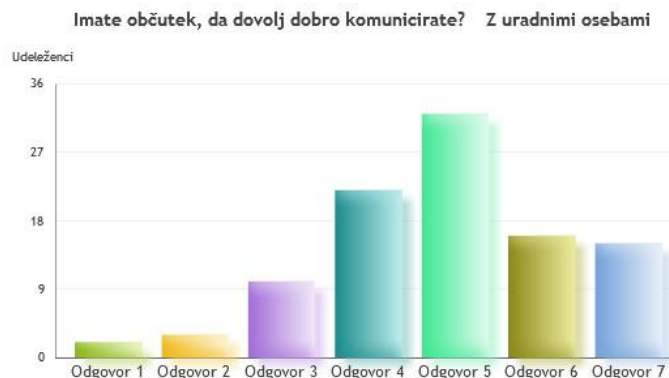


Zelo dobro

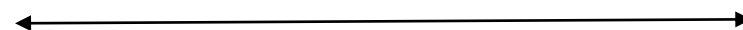
Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 4.99 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 1 % glasov, odgovor 2 zajema 1%, odgovor 3 zajema 7 %, odgovor 4 zajema 28 %, odgovor 5 zajema 23 %, odgovor 6 zajema 32 % in odgovor 7 zajema 8 % glasov.

- z uradnimi osebami

Graf 4-13: Anketno vprašanje



Zelo slabo

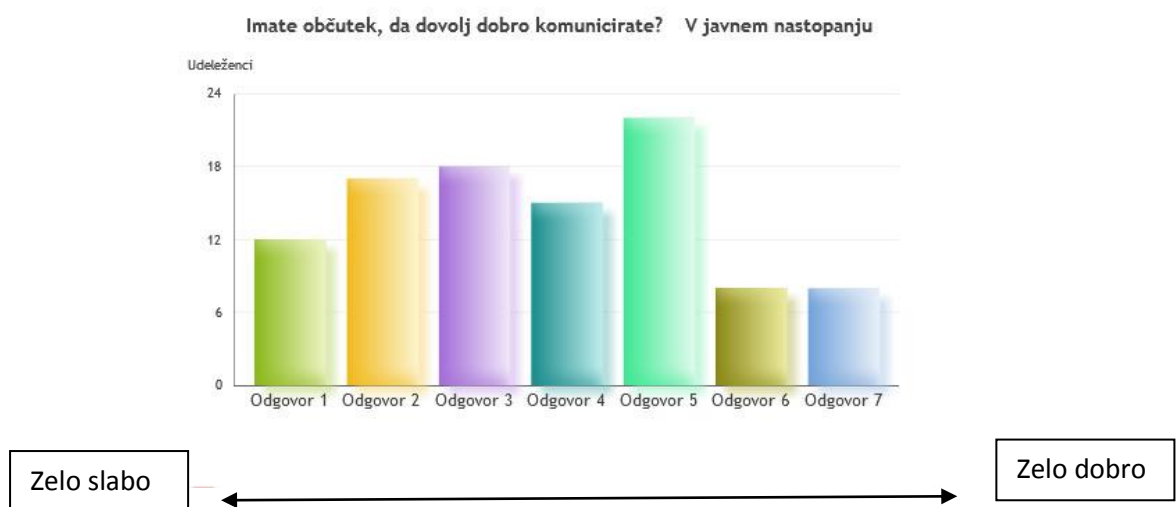


Zelo dobro

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 4.87 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 2 % glasov, odgovor 2 zajema 3%, odgovor 3 zajema 10 %, odgovor 4 zajema 22 %, odgovor 5 zajema 32 %, odgovor 6 zajema 16 % in odgovor 7 zajema 15 % glasov.

- v javnem nastopanju.

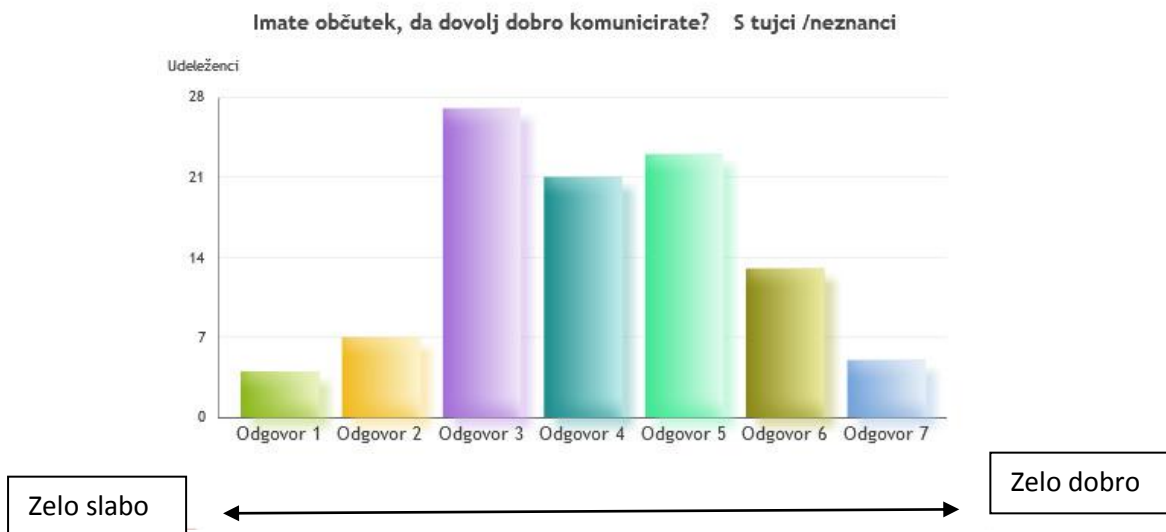
Graf 4-14: Anketno vprašanje



Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 3.74 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 12 % glasov, odgovor 2 zajema 17%, odgovor 3 zajema 18 %, odgovor 4 zajema 15 %, odgovor 5 zajema 22 %, odgovor 6 zajema 8 % in odgovor 7 zajema 8 %glasov.

- s tujci /neznanci.

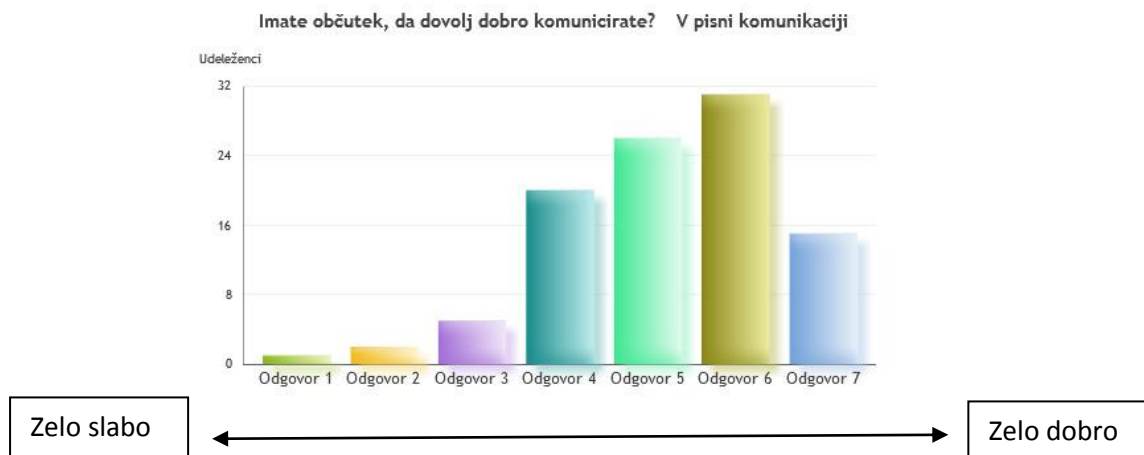
Graf 4-15: Anketno vprašanje



Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 4.11 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 4 % glasov, odgovor 2 zajema 7%, odgovor 3 zajema 27 %, odgovor 4 zajema 21 %, odgovor 5 zajema 23 %, odgovor 6 zajema 13 % in odgovor 7 zajema 5 % glasov.

- v pisni komunikaciji

Graf 4-16: Anketno vprašanje



Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 5.1 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 1 % glasov, odgovor 2 zajema 2%, odgovor 3 zajema 5 %, odgovor 4 zajema 20 %, odgovor 5 zajema 26 %, odgovor 6 zajema 31 % in odgovor 7 zajema 15 % glasov.

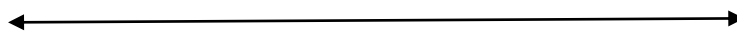
12. Kaj najprej opazite pri sogovorniku s katerim ste vzpostavili prvi stik ...

- Kako pozdravi (stisk rok, rdečica...)

Graf 4-17: Anketno vprašanje



Nisem pozoren



Sem zelo pozoren

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 5.1 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 1 % glasov, odgovor 2 zajema 6%, odgovor 3 zajema 11 %, odgovor 4 zajema 13 %, odgovor 5 zajema 21 %, odgovor 6 zajema 29 % in odgovor 7 zajema 19 % glasov.

- Kaj pove o sebi

Graf 4-18: Anketno vprašanje



Nisem pozoren

Sem zelo pozoren

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 5.11 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 1 % glasov, odgovor 2 zajema 2%, odgovor 3 zajema 6 %, odgovor 4 zajema 20 %, odgovor 5 zajema 31 %, odgovor 6 zajema 27 % in odgovor 7 zajema 13%glasov.

- Način kako govori

Graf 4-19: Anketno vprašanje



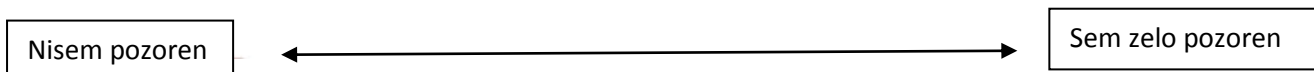
Nisem pozoren

Sem zelo pozoren

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 5.07 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 2 % glasov, odgovor 2 zajema 1%, odgovor 3 zajema 6 %, odgovor 4 zajema 23 %, odgovor 5 zajema 29 %, odgovor 6 zajema 25 % in odgovor 7 zajema 14%glasov.

- Kako izgleda

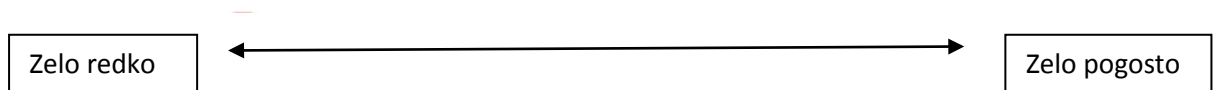
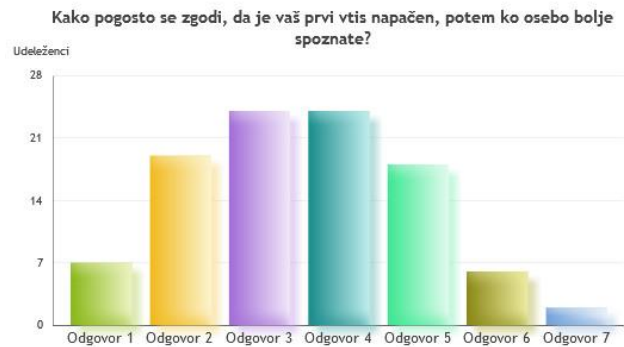
Graf 4-20: Anketno vprašanje



Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 4.63 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 1 % glasov, odgovor 2 zajema 9%, odgovor 3 zajema 13 %, odgovor 4 zajema 21 %, odgovor 5 zajema 28 %, odgovor 6 zajema 15 % in odgovor 7 zajema 13%glasov.

13. Kako pogosto se zgodi, da je vaš prvi vtis napačen, potem ko osebo bolje spoznate?

Graf 4-21: Anketno vprašanje

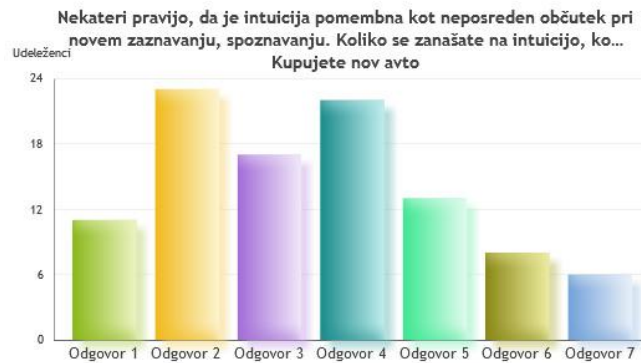


Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 3.53 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 7 % glasov, odgovor 2 zajema 19%, odgovor 3 zajema 24 %, odgovor 4 zajema 24 %, odgovor 5 zajema 18 %, odgovor 6 zajema 6 % in odgovor 7 zajema 2 %glasova.

14. Nekateri pravijo, da je intuicija pomembna kot neposreden občutek pri novem zaznavanju, spoznavanju. Koliko se zanašate na intuicijo, ko...

- kupujete nov avto

Graf 4-22: Anketno vprašanje



Se prav nič ne zanašam na intuicijo



Se zelo zanašam na intuicijo

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 3.51 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 11 % glasov, odgovor 2 zajema 23%, odgovor 3 zajema 17 %, odgovor 4 zajema 22 %, odgovor 5 zajema 13 %, odgovor 6 zajema 8 % in odgovor 6 zajema 15 % glasov.

- greste na razgovor za službo

Graf 4-23: Anketno vprašanje



Se prav nič ne zanašam na intuicijo

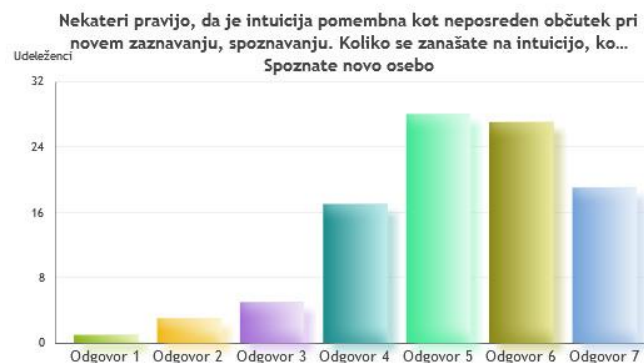


Se zelo zanašam na intuicijo

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 4.71 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 3 % glasov, odgovor 2 zajema 3%, odgovor 3 zajema 14 %, odgovor 4 zajema 23 %, odgovor 5 zajema 24 %, odgovor 6 zajema 23 % in odgovor 7 zajema 10 % glasov.

- spoznate novo osebo

Graf 4-24: Anketno vprašanje



Se prav nič ne zanašam na intuicijo

Se zelo zanašam na intuicijo

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 5.25 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 1 % glasov, odgovor 2 zajema 3%, odgovor 3 zajema 5 %, odgovor 4 zajema 17 %, odgovor 5 zajema 28 %, odgovor 6 zajema 27 % in odgovor 7 zajema 19 % glasov.

- si izbirate osebnega zdravnika

Graf 4-25: Anketno vprašanje



Se prav nič ne zanašam na intuicijo

Se zelo zanašam na intuicijo

Med 100 udeleženci je povprečen odgovor 4.03 (na skali od 1 do 7). Odgovor 1 zajema 6 % glasov, odgovor 2 zajema 15%, odgovor 3 zajema 16 %, odgovor 4 zajema 24 %, odgovor 5 zajema 20 %, odgovor 6 zajema 10 % in odgovor 7 zajema 9%glasov.

4.2 INTERVJUJI

Tabela 4-2: Osnovni podatki o sodelujočih v intervjujih

Vsi udeleženci	14
Moški	8
Ženske	6

Tabela 4-3: Analiza in razvrstitev kod in izjav intervjuvancev

Prvi stik

Vir informacij	Številka intervjuvanca:	Izjava:	Koda:
ŠENT	A	navdušen nad materialnim udobjem	Pozitivno presenečenje
ŠENT	A	ugotovil da sem spet prišel v narobe svet.	Razočaranje
ŠENT	B	Največ mi pomeni prvi stik, ki mora biti topel, iskren in ti dati	Čustven vidik odnosa

		možnost napredka in soodločanja ter realen vpogled v stanje.	
ŠENT	B	nisem od tam poznala nikogar.	Negotovost
ŠENT	B	napotila moja psihiatrinja	Napotitev
ŠENT	B	. Izredno lep sprejem, pogovor o možnostih in željah glede zaposlitve in programih...dal še dodaten zagon	Čustven vidik odnosa
ŠENT	B	sem se z vsemi, uporabniki in zaposlenimi, takoj zelo dobro razumela	Čustven vidik odnosa
ŠENT	B	Moj pogled na društvo se ni kaj bistveno spremenil,	Brez posebnosti
ŠENT	B	le še nadgradil,	Pozitivno presenečenje
DSO	C	Ene par sem jih že prej poznala	Predhodna poznanstva
DSO	C	slišala da so zadovoljni.	Predhodna poznanstva

DSO	C	Celo noč sem jokala	Razočaranje
DSO	C	je boljše kot sem mislila, dobro je.	Pozitivno presenečenje
DSO	Č	Jaz sem se na Tabor prijavila pred desetimi leti ker so mi tako priporočali domači	Napotitev
DSO	D	V redu je, po pričakovanjih.	Brez posebnosti
DSO	E	kot je je.	Vdanost v usodo
DSO	F	so mi svetovali, da se kar kmalu vpišem v dom	Napotitev
DSO	G	sem šla najprej v staro hišo, bila spet prošnja, če bi me lahko v to novo hiše preselili	Želja po spremembi
DSO	G	sem bila pričakana pristrčno,	Čustven vidik odnosa
DSO	H	je bilo pričakovano	Izpolnjeno pričakovanje
DSO	H	ne more bit stalno krasno	Soočenje z realnostjo
DSO	H	vseeno sem pozitivno	Pozitivno presenečenje

		presenečena, je kar urejeno,	
DSO	H	je težko začet,	Težek začetek
AGENCIJA	I	vse kar sem si želel uresničeno	Izpolnjeno pričakovanje
AGENCIJA	I	z vsem zelo zadovoljen že od vsega začetka,	Zadovoljstvo z vidikom storitve
AGENCIJA	J	je v redu, sem zadovoljen.	Zadovoljstvo z vidikom storitve
AGENCIJA	K	Pričakovanja so bila drugačna, mislila sem da bo bolj gužva, da bo bolj revno, da bo bolj težko in ne bom imela družbe.	Pozitivno presenečenje
AGENCIJA	K	Vse to se je izkazalo za drugače in me pozitivno presenetilo	Pozitivno presenečenje
	L	Najtežji mi je bil začetek,	Težek začetek
	M	Idejo... dobil od prijatelja,	Priporočilo
	M	slišal same pozitivne stvari o	Priporočilo

		centru	
	M	Prvi vtis je bil zelo dober,	Čustven vidik odnosa

Psihosocialni vidik odnosa (empatija, ujemanje zaupanje)

Vir informacij	Številka intervjuvanca:	Izjava:	Koda:
ŠENT	A	Problem pa nastane pri teh nesrečnih odnosih med uporabniki in strokovni delavci	Različnost pogledov
ŠENT	A	Velik napredek je da so ugotovili da so potrebne spremembe v sistemu,	Stremenje k izboljšavam
ŠENT	A	je tudi pripravljenost	Ustrežljivost
ŠENT	A	Potrebna ... empatija na daljši rok.	Empatija
ŠENT	A	se z ljudmi ne ukvarja	Ustrežljivost
ŠENT	B	vidik odnosa, ki mora biti na ravni enakopravnosti	Enakopraven odnos

ŠENT	B	prihaja včasih do pokroviteljskega odnosa	Pokroviteljski odnos
ŠENT	B	si skupaj prizadevamo in dosežamo boljše odnose.	Ujemanje
DSO	C	Važno je da poskrbijo, da so stanovalci zadovoljni, tudi	Ujemanje
DSO	C	druge slišim da so zadovoljni,	Pozitivne kritike
DSO	C	ko pade med nami kakšna ženska beseda je tudi fino.	Prijateljski odnosi
DSO	C	Imajo čas za nas,	Ustrežljivost
DSO	C	Smo zadovoljni.	Ujemanje
DSO	C	čisto vsi so v redu, tudi osebje je v redu	Ujemanje
DSO	C	včasih še kaj zapojemo skupaj	Prijateljski odnos
DSO	C	zelo prijazni,	Empatija
DSO	C	se dobro razumemo	Ujemanje
DSO	Č	Sem zelo	Topli odnosi

		zadovoljna, je toplo vzdušje, ljudje so prizadevni.	
DSO	Č	sem bila vmes tudi v DSO Tabor, kjer je mrzlo vzdušje in hladni odnosi.	Hladno vzdušje
DSO	Č	Sem zelo zadovoljna, pomembna je človeška toplina.	Topli odnosi
DSO	Č	bilo vzdušje neprijetno.	Hladno vzdušje
DSO	Č	Razlika med domoma je bila predvsem v odnosu do sočloveka	Pomanjkanje empatije
DSO	Č	Empatija je pomembna.	Empatija
DSO	Č	One so s srcem zraven	Empatija
DSO	Č	Ne morem jih prehvaliti.	Zadovoljstvo
DSO	Č	smo tudi prepevali pa citirali razne pesmice, se nasmejali, objemali...	Pestrost druženja

DSO	Č	Bilo je lepo, ker so topli.	Topli odnosi
DSO	Č	Tudi odnosi med njimi so prijazni.	Topli odnosi
DSO	Č	Pomembno je da radi pridejo k meni zaposlene,	Topli odnosi
DSO	Č	Odnos je... vzajemen	Ujemanje
DSO	Č	Če karkoli prosim naredijo, če je le v njihovi moči.	Ustrežljivost
DSO	D	so prijazne,	Empatija
DSO	D	mora biti pravičen pa strog	Enakopraven odnos
DSO	D	Če si čas vzamejo, če so pošteni, da ni protekcije, da je fer odnos.	Enakopraven odnos
DSO	D	na sestro se lahko zanesem	Zaupanje
DSO	D	Pomembno je, da so prijazni ljudje in	Empatija
DSO	E	Najbolj važno je da so ljudje pošteni	Enakopraven odnos
DSO	E	moraš biti kolektiven	Enakopraven

			odnos, ujemanje
DSO	E	da me spoštujejo	Spoštovanje
DSO	E	Odnosi so dobri	Ujemanje
DSO	F	Celotno osebje je odlično,	Ujemanje
DSO	F	Pričakujem se prijaznost, nasmeški.	Empatija
DSO	G	fantastično osebje.	Ujemanje
DSO	G	Še zdaj grem tja na obisk, pa tudi oni so me imeli radi.	Prijateljski odnosi
DSO	G	Še danes imamo občasne pogovore.	Prijateljski odnosi
DSO	G	Človek mora imeti to v sebi	Empatija
DSO	G	Prijaznosti	Empatija
DSO	G	skrbijo za zabavo, ni nas težko peljati kam, se pogovarjamo,	Empatija, prijateljski odnosi
DSO	H	Zelo dober. (opomba: odnos)	Empatija
DSO	H	So pridne, ustrežljive, pomembno je da	Empatija

		prisluhnejo, da so ljudje	
DSO	H	Da bi se nekomu popolnoma zaupala v primeru težav pa ne vem če je kdo, pač do ene meje.	Negotovost
DSO	H	čudim se da imajo toliko potrpljenja.	Pozitivno presenečenje
AGENCIJA	I	Odnosi so čudoviti,	Empatija, ujemanje
AGENCIJA	I	vse mi je všeč, najbolj ko se z mano pogovarjajo pa skupaj kuhamo, delamo, vsi so zelo prijazni.	Empatija, enakopravni odnos
AGENCIJA	I	pomembnem prijateljski odnos, pa z vsemi se dobro razumem,	Prijateljski odnos
AGENCIJA	I	zaposlena je kot naša krušna mati, nam pomaga, nas posluša,	Zaupanje, empatija
AGENCIJA	J	se dobro razumem, veliko mi pomeni ko skupaj kuhamo	Enakopraven odnos

		kosilo, ko pomagam.	
AGENCIJA	K	lahko se obrnem na zaposlene in to mi je zelo pomembno.	Zaupanje
AGENCIJA	K	so dobri, pridni, da poslušajo. To jim ne sme biti odveč	Empatij, marljivost
AGENCIJA	K	Dela ne smejo jemati kot službo ampak se z nami družiti bolj kot prijatelji.	Prijateljski odnos
AGENCIJA	K	pa vsak ki pride v to okolje delat mora vedeti kako se prilagoditi.	Prilagoditev na okolje
	L	Všeč mi je to, da so ljudje prijazni in vse kar rabiš jim lahko poveš in so ti vedno na voljo,	Pomoč
	L	vedno dobil pomoč kadar sem kaj rabil, tudi izven urnika.	Pomoč
	L	vsi pomagali in mi razložili vsako delo za katero sem bil zadolžen.	Pomoč

	M	Zelo mi je všeč, da se za vsako stvar da pogovoriti in posledično najti skupno rešitev.	Sodelovanje skupnosti
	M	kolektiv tukaj zelo všeč.	Sodelovanje skupnosti

Veščine zaposlenega

Vir informacij	Številka intervjuvanca:	Izjava:	Koda:
ŠENT	A	Večinoma so zaposleni iz FSD-ja kjer je večinoma ženska populacija kar je čisto ok,	Izobrazba
ŠENT	A	Ni jim (socialnim delavcem) namreč uspelo vzpostaviti smiselnega programa psihosocialne rehabilitacije.	Oblikovanje neprimernih programov
ŠENT	A	, problem... da ni psihologov, »domačih« psihiatrov,	Pomanjkanje kadra
DSO	C	kuharice so v redu,	Zadovoljene

		čistilke tudi.	potrebe
DSO	E	mi fizično pomagajo	Izobrazba
DSO	F	predvsem pri fizioterapiji	Izobrazba
DSO	F	Stanje se mi je odkar sem tukaj zelo izboljšalo.	Izobrazba

Profesionalna etika

Vir informacij	Številka intervjuvanca:	Izjava:	Pojem:
ŠENT	A	Potrebna sta strokovnost	Pogoj za delo
ŠENT	B	profesionalna etika	Pogoj za delo
DSO	D	strežejo v redu.	Ustreznost
DSO	D	V redu je.	Ustreznost
DSO	D	Malo je razlike med oddelki.	Različnost pogledov
DSO	E	mora biti nek red,	Pogoj za delo
DSO	G	zamenjavaje bila opravljena v enem dnevu,	Hitro ukrepanje
DSO	H	zelo, zelo korektno vse, noben ne vdre v sobo, potrkajo,	Ustreznost

		noben se ne dere...	
MISSS	L	če rabiš informacije jih dobiš	Pomoč
MISSS	L	Vidi se da so strokovni.	Ustreznost

Izkušnje zaposlenega

Vir informacij	Številka intervjuvanca:	Izjava:	Koda:
ŠENT	B	morajo imeti izkušnje.	Pogoj za delo
DSO	C	imajo dovolj izkušenj.	Ustreznost
DSO	Č	so tudi zelo izkušene, nekateri tu delajo že dvajset let.	Večletne praktične izkušnje
DSO	Č	Pa obvladajo svoje delo, že dvigati neko nepremično telo je težko če ne poznaš prijemov.	Večletne praktične izkušnje
DSO	D	Imajo tudi izkušnje,	Ustreznost
DSO	D	so kar pripravi,	Ustreznost
DSO	E	Pa imajo,	Ustreznost

DSO	F	imajo zaposleni dovolj izkušenj,	Ustreznost
DSO	G	sposobne, izkušene,	Pogoj za delo

Vpliv institucije (ugled, vpliv, standard)

Vir informacij	Številka intervjuvanca:	Izjava:	Koda:
DSO	Č	je bolj domač občutek,	Domačnost
DSO	D	Malo več reda je, bolj po vojaško.	Red
DSO	G	Če si najdeš znance, ki so ti blizu po razmišljanju, pogovorih, potem je lahko zelo prijetno.	Možnost
DSO	H	To je pa težko (Opomba čutiti vpliv domačnosti)	Občutek tujstva
DSO	H	se je težko navadi ti na novo okolje in ritem.	Težka prilagoditev
DSO	I	domače se počutim v skupnosti,	Domačnost

AGENCIJA	J	V redu.	Zadovoljivost
AGENCIJA	K	se počutim domače.	Domačnost

Zunanji dejavniki

Vir informacij	Številka intervjuvanca:	Izjava:	Koda:
ŠENT	A	Vesel sem bil, ker sem prišel iz težke situacije,	Sprememba na boljše
ŠENT	B	in sem potrebovala delo, ker nisem mogla biti več samo doma.	Prilagoditev na situacijo
DSO	C	hčerka rekla da sama doma ne morem biti,	Prilagoditev na situacijo
DSO	E	Pogrešam dom	Želje
DSO	H	Pogrešam edino kakšne prostovoljce,	Želje
AGENCIJA	I	tudi žena in hčerka, ki me pogosto obiskujeta	Obiski
AGENCIJA	I	delavkami pa ljudmi, ki pridejo na obisk. Tako da nič	Obiski

		ne pogrešam	
AGENCIJA	I	obiske imam zelo rad	Obiski
AGENCIJA	I	poteka tudi v okolici me majo ful radi,	Socialna vključenost v okolje
AGENCIJA	J	Vesel sem ko pride brat na obisk	Obiski
AGENCIJA	J	rišem rad, hodim na tečaj.	Zunanje dejavnosti
AGENCIJA	K	z Zdravkom hodiva risat in se imava luštno.	Zunanje dejavnosti
MISSS	M	opravljam družbeno koristna dela v centru Misss zaradi prometnega prekrška.	Izpolnjevanje obveznosti

(Ne)plačniško razmerje

Vir informacij	Številka intervjuvanca:	Izjava:	Koda:
ŠENT	A	mi poberejo vse razen, da mi pustijo del žepnine ostane.	Neustreznost

ŠENT	B	Plačniško razmerje mi ni pomembno	Nevtralen odnos
ŠENT	B	pomembno tistim, ki živijo na socialnem robu in nimajo nekega socialno ekonomske podporne mreže.	Odvisnost od finančnega statusa
DSO	C	za ta denar v redu.	Ustreznost
DSO	Č	veliko takih, ki tega ne zmorejo in za te je hudo.	Odvisnost od finančnega statusa
DSO	Č	Jaz potrebujem dodatno nego zato logično tudi plačam več	Ustreznost
DSO	D	se dobi dovolj če računaš njihove stroške,	Ustreznost
DSO	E	danes je vse drago.	Odvisnost od finančnega statusa
DSO	F	to je v redu, in je vse tisto na voljo kar rabim.	Ustreznost
DSO	G	je bila prošnja za to stran ker je bilo cenejše	Odvisnost od finančnega statusa

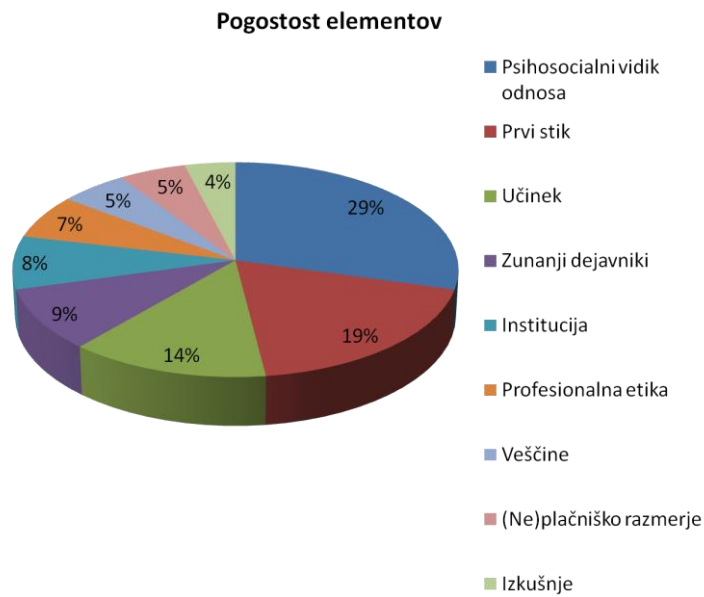
DSO	G	Dobim popolnoma dovolj,	Ustreznost
DSO	H	Je v redu	Ustreznost
AGENCIJA	I	Imam dovolj.	Ustreznost

Učinek storitve (uspešnost, učinkovitost)

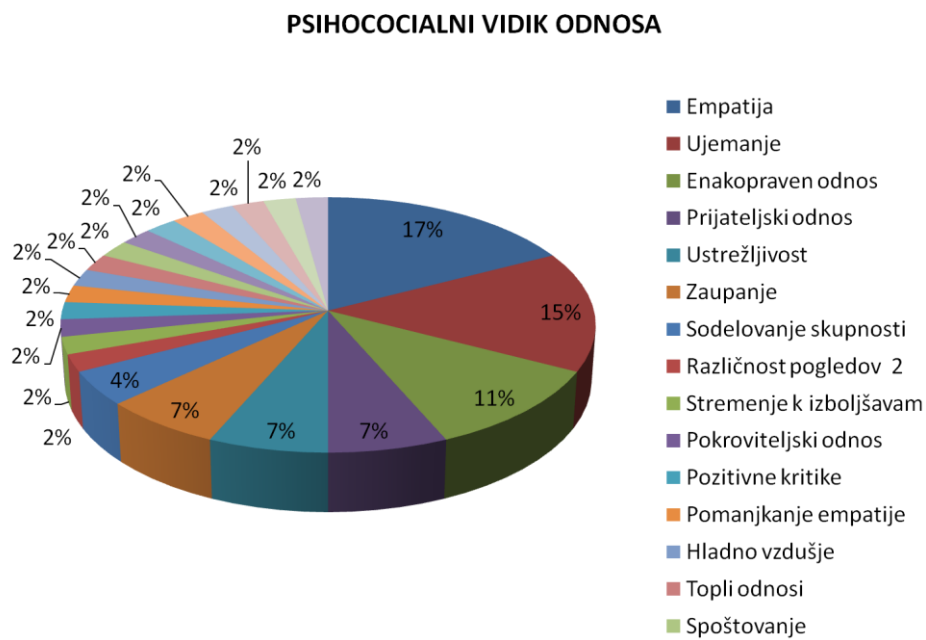
Vir informacij	Številka intervjuvanca:	Izjava:	Koda:
ŠENT	A	V stanovanjskih skupinah so stalno problemi.	Nestabilno stanje
ŠENT	A	iščem predvsem pomoč pri iskanju socialnega stanovanja.	Individualno določen cilj
ŠENT	A	Teorija je eno, praksa drugo.	Razlikovanje med teorijo in prakso
ŠENT	A	katastrofa ta, da ni prehodne oblike.	Pomanjkanje
ŠENT	A	pozabili, da imajo pri tem opraviti z neko specifično populacijo.	Neorganiziran sistem
ŠENT	A	stvari ne rešijo in stvari se vrtijo v krogu.	Neizhodnost situacije
ŠENT	B	brez vloženega truda	Potreben vzajemen

		in volje uporabnikov, strokovni delavci ne morejo sami doseči zaželenega ali mogočega uspeha.	odnos
ŠENT	B	trening motivacije,	Dejavnosti
DSO	C	zelo zadovoljna storitvami doma,	Dosežen učinek
DSO	G	skrbijo tudi zato to da ne otopimo čisto.	Dejavnosti
AGENCIJA	K	malo zavleklo, zato me to malo skrbi	Osebna odvisnost
AGENCIJA	K	Napredujem sicer bolj počasi, postopoma ampak gre.	Osebna odvisnost
MISSS	L	Kar zadeva učinka napredovanja pa mislim, da ne napredujem dovolj hitro, vendar to predvsem zato, se imam premalo priložnosti pogovarjati z ljudmi, saj še nimam veliko znancev.	Osebna odvisnost

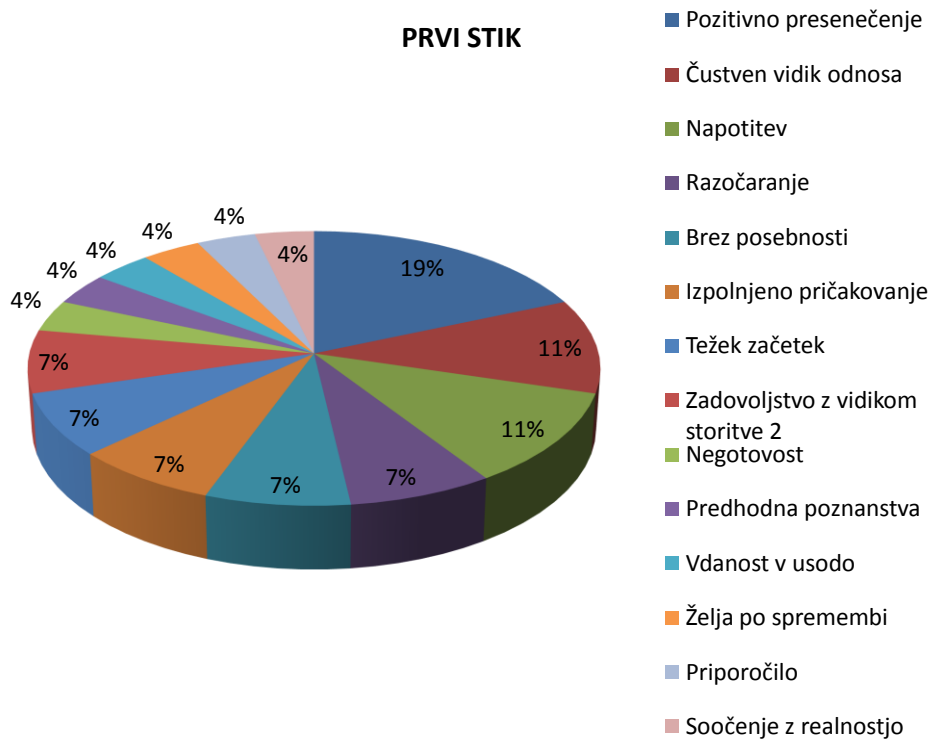
Graf 4-26: Pojavnost posameznih elementov strokovnega odnosa znotraj storitve (v izjavah intervjuvancev)



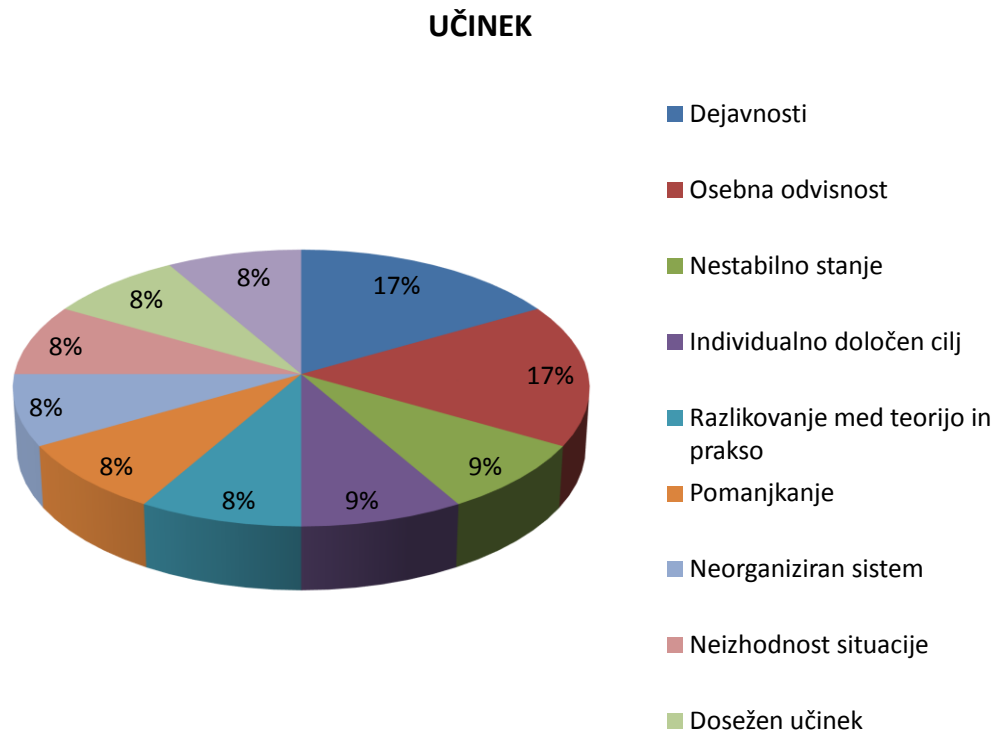
Graf 4-27: Kode psihosocialnega vidika odnosa (v izjavah intervjuvancev)



Graf 4-28: Kode prvega stika (v izjavah intervjuvancev)

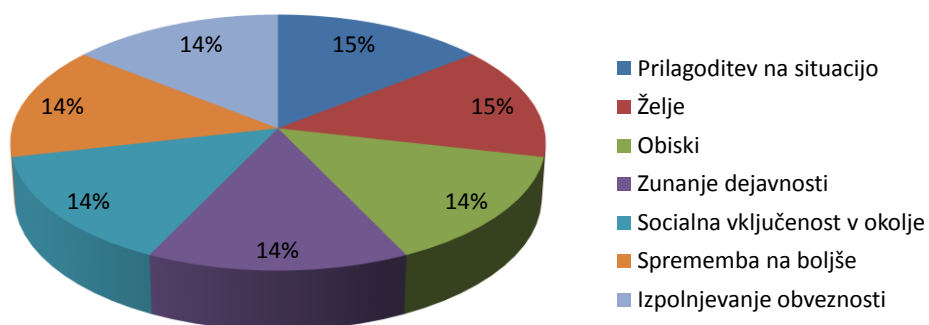


Graf 4-29: Kode učinka storitve (v izjavah intervjuvancev)



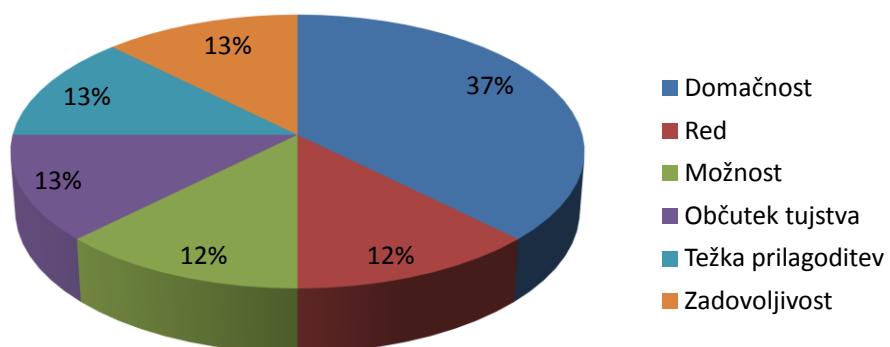
Graf 4-30: Kode zunanjih dejavnikov (v izjavah intervjuvancev)

ZUNANJI DEJAVNIKI



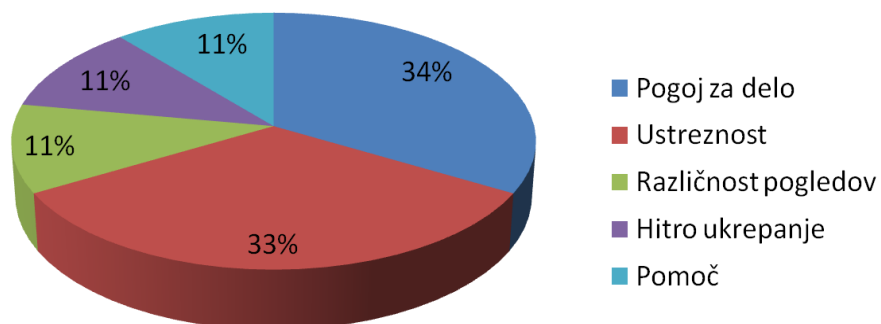
Graf 4-31: Kode vidika institucije (v izjavah intervjuvancev)

INSTITUCIJA



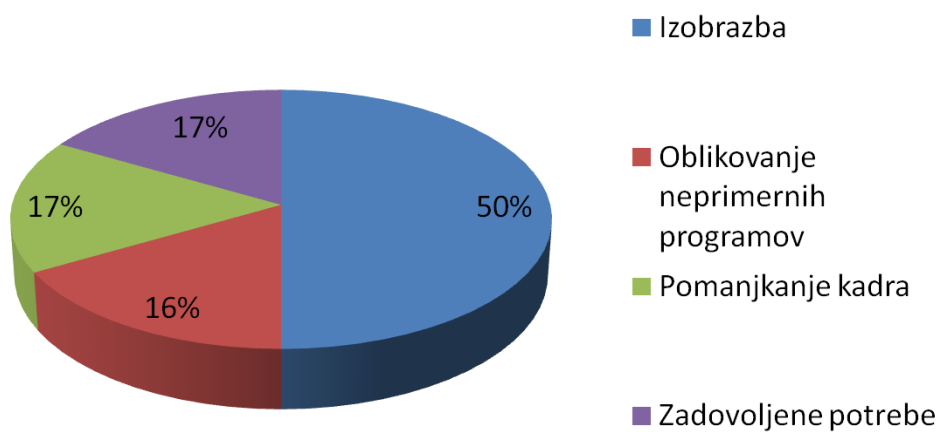
Graf 4-32: Kode profesionalne etike (v izjavah intervjuvancev)

PROFESIONALNA ETIKA



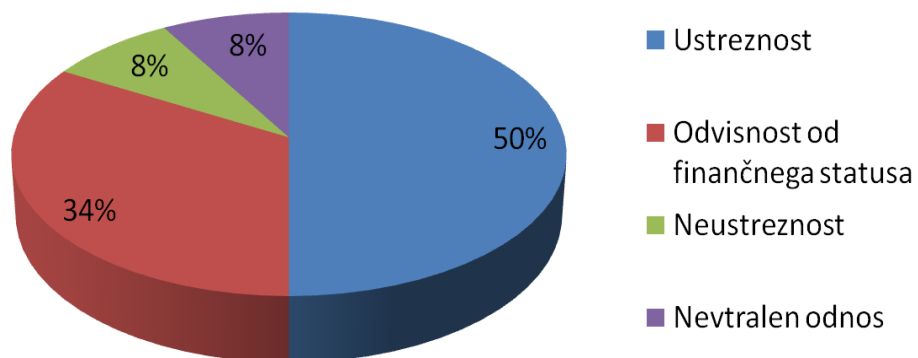
Graf 4-33: Kode veščin zaposlenega (v izjavah intervjuvancev)

VEŠČINE



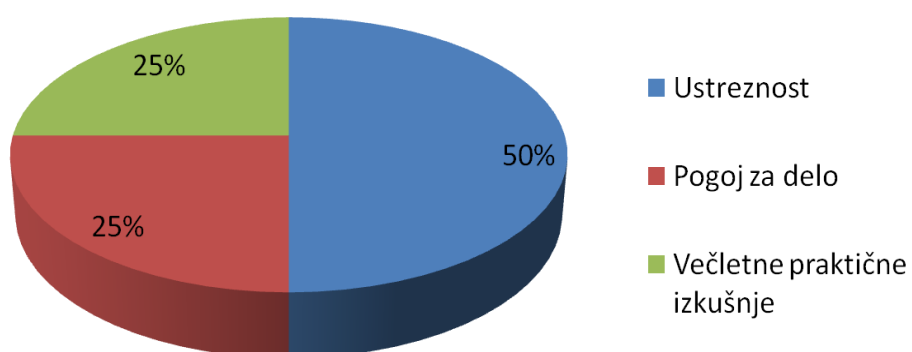
Graf 4-34: Kode (ne)plačniškega razmerja (v izjavah intervjuvancev)

(NE)PLAČNIŠKO RAZMERJE



Graf 4-35: Kode izkušenj zaposlenega (v izjavah intervjuvancev)

IZKUŠNJE



4.2.1 Preverjanje hipotez

1. Hipoteza

H0: Prvi vtis zelo pomembno in bolj kot večina drugih dejavnikov vpliva na nadaljnji odnos v neposredni interakciji.

Tabela: Izračun hi-kvadrata za preizkus hipoteze 1 (anketno vprašanje številka 12)

Anketa:

	Odgovor 1	Odgovor 2	Odgovor 3	Odgovor 4	Odgovor 5	Odgovor 6	Odgovor 7	Skupaj
Kako pozdravi	1	6	11	13	21	29	19	100
Kaj pove o sebi	1	2	6	20	31	27	13	100
Način kako govori	2	1	6	23	29	25	14	100
Kako izgleda	1	9	13	21	28	15	13	100
Skupaj	5	18	36	77	109	96	59	400

Teoretične frekvence:

	Odgovor 1	Odgovor 2	Odgovor 3	Odgovor 4	Odgovor 5	Odgovor 6	Odgovor 7	Skupaj
Kako pozdravi	1,25	4,5	9	19,25	27,25	24	14,75	100
Kaj pove o sebi	1,25	4,5	9	19,25	27,25	24	14,75	100
Način kako govori	1,25	4,5	9	19,25	27,25	24	14,75	100
Kako	1,25	4,5	9	19,25	27,25	24	14,75	100

izgleda								
Skupaj	5	18	36	77	109	96	59	400

f_o	f_t	$(f_o - f_t)$	$(f_o - f_t)^2$	$(f_o - f_t)^2 / f_t$
1	1,25	-0,25	0,0625	0,05
6	4,5	1,5	2,25	0,5
11	9	2	4	0,4444444444
13	19,25	-6,25	39,0625	2,029220779
21	27,25	-6,25	39,0625	1,433486239
29	24	5	25	1,041666667
19	14,75	4,25	18,0625	1,224576271
1	1,25	-0,25	0,0625	0,05
2	4,5	-2,5	6,25	1,388888889
6	9	-3	9	1
20	19,25	0,75	0,5625	0,029220779
31	27,25	3,75	14,0625	0,516055046
27	24	3	9	0,375
13	14,75	-1,75	3,0625	0,207627119
2	1,25	0,75	0,5625	0,45
1	4,5	-3,5	12,25	2,722222222
6	9	-3	9	1
23	19,25	3,75	14,0625	0,730519481
29	27,25	1,75	3,0625	0,112385321
25	24	1	1	0,041666667
14	14,75	-0,75	0,5625	0,038135593
1	1,25	-0,25	0,0625	0,05

9	4,5	4,5	20,25	4,5
13	9	4	16	1,777777778
21	19,25	1,75	3,0625	0,159090909
28	27,25	0,75	0,5625	0,020642202
15	24	-9	81	3,375
13	14,75	-1,75	3,0625	0,207627119
		Anketa	χ^2	25,47525352
		Tabela	$\chi^2_{(\alpha=5\%, m=18)}$	28,8693

Ker je vrednost »anketiranega« hi kvadrat manjša od vrednosti »tabelarničnega« hi kvadrat, potem ničelno domnevo H1 sprejmemo pri 5 odstotnem tveganju.

2. Hipoteza

H0: Ljudje lastni neverbalni komunikaciji posvečajo manj pozornosti kot neverbalni komunikaciji sogovornika.

Tabela: Izračun hi-kvadrata za preizkus hipoteze 2 (anketno vprašanje številka 4 in 5)

Anketa:

	Odgovor 1	Odgovor 2	Odgovor 3	Odgovor 4	Odgovor 5	Odgovor 6	Odgovor 7	Skupaj
Vprašanje 4	14	21	19	21	12	10	3	100
Vprašanje 5	4	18	20	35	13	8	2	100
Skupaj	18	39	39	56	25	18	5	200

Teoretične frekvence:

	Odgovor 1	Odgovor 2	Odgovor 3	Odgovor 4	Odgovor 5	Odgovor 6	Odgovor 7	Skupaj
Vprašanje 4	9	19,5	19,5	28	12,5	9	2,5	100
Vprašanje 5	9	19,5	19,5	28	12,5	9	2,5	100
Skupaj	18	39	39	56	25	18	5	200

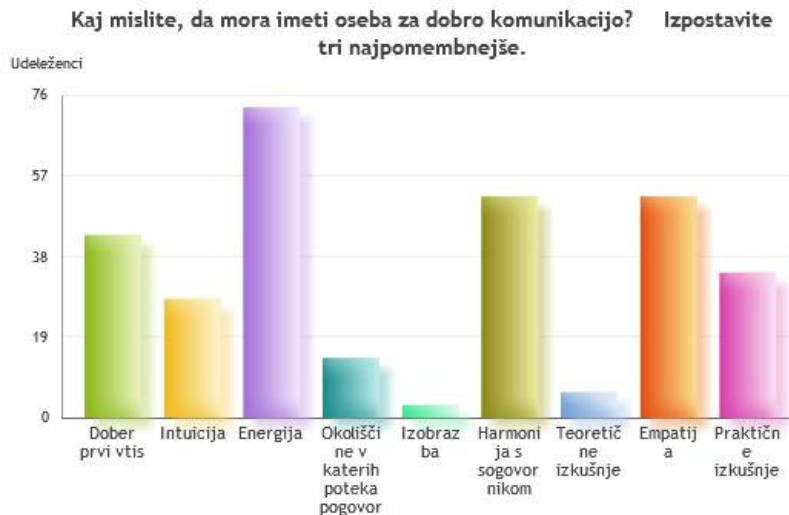
f_o	f_t	$(f_o - f_t)$	$(f_o - f_t)^2$	$(f_o - f_t)^2 / f_t$
14	9	5	25	2,777777778
21	19,5	1,5	2,25	0,115384615
19	19,5	-0,5	0,25	0,012820513
21	28	-7	49	1,75
12	12,5	-0,5	0,25	0,02
10	9	1	1	0,111111111
3	2,5	0,5	0,25	0,1
4	9	-5	25	2,777777778
18	19,5	-1,5	2,25	0,115384615
20	19,5	0,5	0,25	0,012820513
35	28	7	49	1,75
13	12,5	0,5	0,25	0,02
8	9	-1	1	0,111111111
2	2,5	-0,5	0,25	0,1
		Anketa	χ^2	9,774
		Tabela	$\chi^2_{(\alpha=5\%, m=6)}$	12,5916

Ker je vrednost »anketiranega« hi kvadrat manjša od vrednosti »tabelarničnega« hi kvadrat, potem ničelno domnevo H2 sprejmemo pri 5 odstotnem tveganju.

3. Hipoteza:

Besedni zvezi »dobra komunikacija« ljudje pripisujejo predvsem »neoprijemljive kazalnike/atribute« (prvi vtis, energija, harmonija...).

Graf 4-36: Preverba hipoteze 3; ocena dobre komunikacije



Odgovori v grafu prikazujejo, da so med najpogostejšimi odgovori po vrstnem redu, ravno odgovori "Energija" z 23,9 % glasov, »Empatija« in »Harmonija s sogovornikom« je obkrožilo obakrat obkrožilo 17 % anketirancev in »Dober prvi vtis« 14,1 % glasov.

Hipotezo zato lahko potrdimo.

4. Hipoteza

Uporabnikom storitev so odnosne dimenzije pomembnejše od ekspertnih in drugih zunanjih zadev izvajalca storitev.

Graf 4-37:Preverba hipoteze 4; pojavnost posameznih elementov strokovnega odnosa znotraj storitve (v izjavah intervjuvancev)

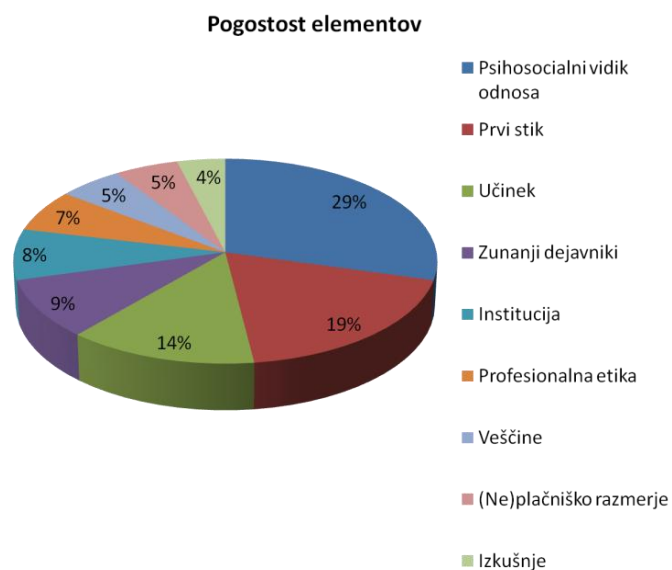


Tabela 4-4:Seštevek elementov znotraj delovnega odnosa v storitvi po tematskih sklopih

ODNOSNE ZADEVE	EKSPERTNE ZADEVE	DRUGO
Psihosocialni vidik odnosa	Učinek	Zunanji dejavniki
9	7	6
Prvi stik	Profesionalna etika	Institucija
8	4	5
	Izkušnje	(Ne)plačniško razmerje
	1	2
	Veščine	
	3	
17	15	13

Glede na rezultate iz grafa, razvrstitvi in končnemu seštevku rezultatov v tabeli (način pridobitve je opredeljen v poglavju »analize in obdelave podatkov«) lahko hipotezo potrdimo.

5. Hipoteza:

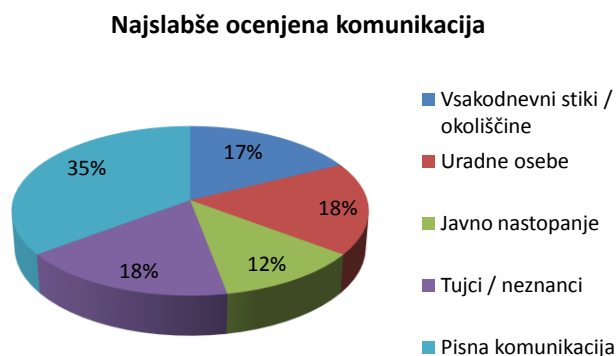
Ljudje, ki menijo, da slabo komunicirajo v vsakodnevni okolici, svojo komunikacijo kot slabo označujejo na vseh področjih oziroma v vseh okolici, in obratno. Tisti, ki menijo, da dobro komunicirajo v vsakodnevni okolici, svojo komunikacijo kot dobro označujejo na vseh področjih oziroma v vseh okolici.

Tabela 4-5: Skupina z najslabše ocenjeno komunikacijo v vsakodnevni okolici

Opomba: Zajema 1. in 2. rang odgovorov, število sovpadajočih oseb je 2, izračunano povprečje je 8,5

Številka intervjuvanca	57	78	Seštevke:
Vsakodnevni stiki / okolice	1	2	3
Z uradnimi osebami	2	1	3
Javno nastopanje	1	1	2
Tujci / neznanci	2	1	3
Pisna komunikacija	4	2	6
Povprečje:	2	1,4	

Graf 4-38: Preverba hipoteze 5; najslabše ocenjena komunikacija



Povprečje ocen kaže, da v obeh primerih anketirancev le to ne odstopa za več kot 1 točko od ocene komunikacije v njihovih vsakodnevni okolščinah/stikih, zato sem hipotezo lahko potrdila. 1 točka razlike namreč še zmeraj spada v isti rang ocene komuniciranja.

Hipoteza je v tem delu potrjena.

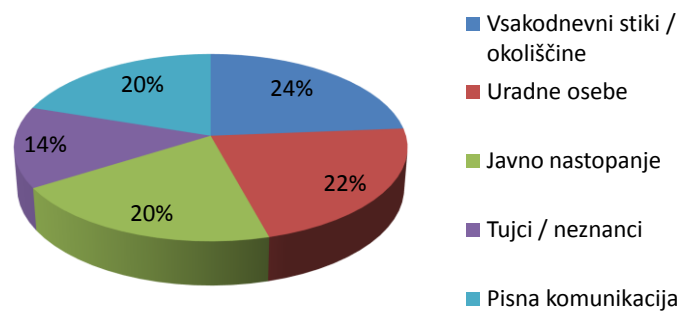
Tabela 4-6:Skupina z najslabše ocenjeno komunikacijo v vsakodnevni okolščinah

Opomba: Zajema 7. rang odgovorov, število sovpadajočih oseb je 8, izračunano povprečje je 29,5

Številka intervjuvanca	3	10	14	22	41	85	89	96	Seštevek:
Vsakodnevni stiki / okolščine	7	7	7	7	7	7	7	7	56
Z uradnimi osebami	7	6	6	7	7	7	5	7	52
Javno nastopanje	7	7	7	5	6	6	7	3	48
Tujci / neznanci	2	4	5	5	6	5	1	5	33
Pisna komunikacija	7	6	7	7	7	5	1	7	47
Povprečje:	6	6	6,4	6,2	6,6	6	4,2	5,8	

Graf 4-39: Preverba hipoteze 5; najboljše ocenjena komunikacija

Najboljše ocenjena komunikacija



Povprečje ocen kaže, da v primerih anketirancev le to ne odstopa za več kot 1 točko od ocene komunikacije v njihovih vsakodnevni okoljih/stikih, z izjemo enega primera (ker je v tej skupini 7 primerov, lahko le to posplošimo na vse). Hipotezo sem zato lahko potrdila. 1 točka razlike namreč še zmeraj spada v isti rang ocene komuniciranja.

Hipoteza je v tem delu potrjena.

H5 je v celoti potrjena, saj je potrjena v obeh skupinah.

5 RAZPRAVA

5.1 Anketa

Intervjuvanci so ocenili, da je način komuniciranja odvisen predvsem od situacije, sicer pa se lažje in boljše izražajo verbalno kot neverbalno. To lahko nakazuje, da se neverbalne komunikacije ne zavedajo dovolj, ji ne posvečajo veliko pozornosti ali pa je niti ne prepoznajo. Vprašani imajo redko občutek, da so narobe razumljeni in ocenjujejo, da glede na okoliščine dobro komunicirajo. Svojo neverbalno izražanje skušajo nadzirati redko, kar potrjuje zgornje ugotovitve, torej, da se jim neverbalna komunikacija bodisi ne zdi tako pomembna bodisi se je niti ne zavedajo dobro ali pa so tako prepričani v svoje dobro komuniciranje na vseh ravneh, da komunicirajo spontano. Ocenili so, da njihova verbalna in neverbalna komunikacija v večini primerov sovpadata. Zanimivo bi bilo na tem mestu imeti oceno nasprotne strani, torej njihovih sogovornikov. Kaj hitro se namreč lahko zgodi, da je v naših očeh slika popolnoma jasna in enoznačna, medtem ko ima naš sogovornik na enako situacijo svojo predstavo, ki se lahko popolnoma razlikuje od naše.

V okviru neverbalne komunikacije je najbolj izražena in opažena mimika obraza, najverjetneje iz razloga, da se v procesu komuniciranja najpogosteje gledamo v obraz, torej sta znotraj tega ključna in najbolj izpostavljena nasmeh in pogled. Sklepu, da obraz o nas pove zelo veliko lahko pritrdimo tudi zato, ker je splošno znano dejstvo, da se vsa čustva najprej in najbolj očitno pokažejo na obrazu: v primerih ko nam je nerodno, kadar želimo kaj prikriti ali se nočemo odzvati na sogovornikovo obrazno govorico... V nekaterih primerih na svoj izraz na obrazu (rdečica, znojenje, bledica...) celo nimamo vpliva, saj namesto našega razuma in želja skozi obraz govorijo naša čustva.

Nadalje številčno najmanj zastopan odgovor »dotik« kaže na to, da imamo ljudje v komunikaciji radi, oziroma potrebujemo svoj osebni prostor. Pomembno vlogo pri tem igra že samo dejstvo, da ljudje kot živa bitja že nagonsko potrebujemo svoj »teritorij«, kulturno okolje in družba pa nam ga še natančneje določita oziroma omejitata. Nekaj teže pa ima seveda pri tem tudi posameznikov občutek postavljanja meja. Včasih

potrebujemo tudi »prostor za besede«. Primer tega je ko smo v dvigalu denimo s prijateljem, obkroža pa nas nekaj neznancev, s prijateljem med časom vožnje z dvigalom običajno molčimo oziroma spregovorimo le kakšno formalnost, ko pa izstopimo iz dvigala in nismo več v »utesnjenem« prostoru, pa lahko zopet »normalno« komuniciramo.

Precej malo odstotkov je prejel odgovor obleka. Glede na vse večje potrošniške navade družbe - kar mimogrede nakazuje tudi gospodarsko širjenje in gradnja vedno novih nakupovalnih središč – naj bi ljudje v splošnem pogosto toliko zapravljali za oblačila ravno iz razloga, da bi s tem izrazili »sebe« (če ob strani pustimo globlje psihološke razloge kot so razne odvisnosti od nakupovanja, krpanje občutka odrinjenosti, žalosti itd.). Odgovori so zato na tem mestu nasprotujoči splošnemu delovanju družbe.

Kadar gre za sogovornike pa je situacija v vezi neverbalnega komuniciranja pogosto nekoliko drugačna oziroma obrnjena. Na sogovornikovo neverbalno komunikacijo so ljudje veliko bolj pozorni kot na lastno. Tega bi se bilo dobro zavedati, saj se vsak vsakodnevno znajde tako na eni, kot drugi strani. Poleg tega neverbalne govornice, z izjemo nekih osnovnih neverbalnih znakov, niti ne prepoznamo, kaj šele, da bi jo pravilno interpretirali. To lahko nadalje vodi v težave v odnosih ali komunikacijske šume. Na človeka moramo zato vselej gledati kot na celoto, vključujoč okoliščine in različne situacije. Že nekateri neverbalni znaki v različnih kulturah lahko pomenijo različne stvari. V nerodno situacijo nas tako lahko spravila že neka neverbalna gesta, ki je v eni kulturi odraz olike, v drugi pa izraz nespoštovanja.

V primerih vzpostavite stika z neznancem v neformalnem okolju se anketiranci redko odločijo narediti prvi korak in pristopijo, ogovorijo neznanca. Razlogov za to je lahko veliko, od sramežljivosti, ne samozavesti do preprostega sklepanja, da je neznanec lahko tudi tujec, medtem ko se sami v tujih jezikih ne znajdemo najbolje. Sicer se vprašani bolje počutijo, ko opazujejo, in slabše, ko so opazovani. Pri komuniciranju so pomembnejše neke osebne ali bolj rečeno karakteristične poteze sogovornika kot njegovo izkušnje, izobrazba... Spretnost komunikacije pogosteje povezujejo z bolj neoprijemljivimi, nepreverljivimi in nenaučljivimi sposobnostmi.

Primerjala sem komuniciranje v vsakodnevnih stikih/okoliščinah, z uradnimi osebami, v javnem nastopanju, s tujci /neznanci in v pisni komunikaciji. Rezultati anket vezanih na temo ocenjevanja o lastnem načinu komuniciranja kažejo, da svojo komunikacijo kot dobro ljudje ocenjujejo predvsem v primerih, ki so del življenjskega vsakdana posameznika. To niti ne preseneča, saj pogosteje ko smo izpostavljeni neki situaciji, bolj ta postane del vsakdanje rutine ali navade. S tem kopičimo in urimo svoje sposobnosti in posledično krepimo našo samozavest. V enako kategorijo bi lahko uvrstili pisno komunikacijo, saj gre za podobne okoliščine. Vendar pa bi bilo pri tem smiselno preveriti, kakšna je ta oblika pisnega komuniciranja, torej ali je oblikoslovno oziroma strukturno bolj naravnana na »stil prostega pisanja« na primer elektronska pošta, FB in podobno, ali je mišljeno »slovnično korektno pisanje«. Rezultati področja komunikacije s tujci so dosegli srednjo vrednost, kar se najverjetneje nanaša oziroma je vsaj delno povezano z dejavniki okoliščin, na katere se nanaša anketno vprašanje številka 12, torej da je komunikacija odvisna od tega kakšen je prvi stik, kako sogovornik pozdravi, komunicira, kaj pove njegova neverbalna govorica telesa... Lahko pa so imeli anketiranci v tem primeru v mislih tudi neznanca oziroma tujca kot tuje govorečo osebo. V tem primeru bi to lahko pomenilo, da svojega znanja tujega jezika ne ocenjujejo kot dovolj dobrega, da bi ga uporabili v praksi. Javno nastopanje ima najnižje povprečje, najverjetneje zato, ker ni del vsakdanjika večine anketiranih, negotovost pred neznanim pa nadalje manjša samozavest in prepričanje v svoje sposobnosti, v tem primeru v komunikacijske. Pa vendar se moramo pri tem zavedati, da nastopanje v javnosti ali vsaj pred nekoliko večjim številom ljudi, slej ko prej doleti vsakega, če ne v okviru šolanja ko nastopamo pred celim razredom pa kasneje v službi. Odgovori v sklopu področja komuniciranja z uradnimi osebami se pomikajo v smer slabega ocenjevanja, kar je lahko zaskrbljujoče predvsem, če pomislimo, da so uradne osebe na svoja mesta postavljene zato, da nam stvari pojasnijo, razložijo, nas usmerijo. Poleg tega pa z njimi ne spletno posebnega medosebnega odnosa, saj naš odnos bazira zgolj na formalnosti.

Pri vzpostavljanju prvega stika, smo ljudje lahko pozorni na različni stvari: način kako pozdravi, kaj pove o sebi, način kako govori, kako izgleda... Rezultati kažejo, da sta anketirancem enako pomembna sogovornikov pristop (pozdrav) in vsebina (kaj pove o sebi). Način kako govori je nekoliko manj pomemben, najverjetneje tudi

zato, ker na ta del vsaj v celoti zaradi genetike (višina in barva glasu) ne moremo vplivati ali težko vplivamo, občasno tudi zaradi moči čustev (hitrost govorjenja). Je pa odgovor o izgledu opredeljen kot srednje pomemben, čeprav se nekoliko nagiba k pomembnejšemu delu. Prvi vtis je pogosto tudi napačen. Zanimivo bi bilo zato raziskati, kateri so tisti dejavniki, ki prispevajo k našim napačnim prvim vtisom (morda stereotipi, predsodki, vnaprejšnje družbeno zakoreninjene predstave) ter ali je krivda za napačen prvi vtis zgolj na naši strani zaradi načina ocenjevanja in vnaprejšnjega presojanja, ali pa se dogaja tudi to, da se hoče nova oseba - tako kot vsak v okviru prvega stika - predstaviti v najboljši luči, vendar se marsikomu to ponesreči (morda zaradi takratnih okoliščin, ki so lahko povezane z obremenjenostjo, pritiskom, nesamozavestjo). Ravno tako bi bilo zanimivo vedeti, ali se prvi vtisi napravim kasnejšim spoznanjem izkaže za bolj pozitivno ali negativno obarvanega.

Naslednje je poglavje o intuiciji (terminsko razumljeni v laičnem pomenu). Nekateri pravijo, da je tudi intuicija pomembna kot neposreden občutek pri novem zaznavanju, spoznavanju, ustvarjanju mnenja. Ljudje se na intuicijo zanašajo različno glede na okoliščine. V preverljivih okoliščinah (v primeru avtomobila so to tehnični podatki, v primeru zdravnika se pričakuje strokovnost, znanje) in kjer nimajo kaj dosti vpliva (v primeru razgovora za službo) se nanjo ne zanašajo prav dosti. Slednja je prisotna predvsem v primerih, ko smo v polju nepoznavanja in nevednosti (spoznavanje nove osebe). V odgovorih anketirancev v primeru razgovora za službo preseneča predvsem povprečje, ki je v čisti sredini. Pričakovala sem, da se bo povprečna sredina pozicionirala v višji oceni. Glede na okoliščine današnjega časa, ko je premalo delavnih mest in ogromno povpraševanje brezposelnih na drugi strani, bi namreč lahko pričakovali, da je s tako zaželeno inovativnostjo (pri bodočih, novih kadrih s strani delodajalcev) nekako povezana tudi intuicija v smislu v naprej predvideti in se skušati postaviti v kožo delodajalca, da bi lažje razbrali koga oziroma kaj iščejo, da se lahko temu primerno pripravimo in predstavimo.

5.2 Intervjuji

V intervjujih sem se osredotočila na delovni odnos znotraj storitve. Večino storitev strokovnega odnosa lahko umetno razčlenimo na elemente prvega stika,

psihosocialni vidik odnosa, veščine in izkušnje zaposlenega, profesionalno etiko, vidik institucije, zunanje dejavnike, učinek storitve in (ne)plačniško razmerje. V okviru omenjenih elementov so ljudje najbolj pozorni na psihosocialni vidik odnosa znotraj storitve in prvi stik, medtem ko jim izkušnje zaposlenih pomenijo najmanj. Večkrat odnose zadeve tako pomenijo več od ekspertnih, ravno tako so odnosni in zunanji dejavniki pogosto pomembnejši od kompetenc izdajalca storitve.

V okviru psihosocialnega vidika odnosa so ljudje najbolj pozorni na empatijo, ujemanje z zaposlenimi in enakopraven, do neke mere tudi prijateljski odnos. Veliko jim pomeni ustrežljivost, zaupanje in sodelovanje s strani zaposlenih. Včasih prihaja do različnih pogledov na določene stvari, zato nekateri uporabniki z odnosom zaposlenih niso najbolj zadovoljni in si želijo izboljšanja le teh. Ponekod je opaziti pokroviteljstvo in pomanjkanje empatije s strani zaposlenih. Ena od intervjuvank je primerjala svoj vtis in bivanje v dveh DSO-jih ravno glede na vidik odnosa, ko je enega od domov opisala kot hladnega, zaradi pomanjkanja empatije s strani zaposlenih in drugega kot prijetnega, zaradi toplih odnosov in medsebojnega spoštovanja vseh prisotnih. »V pogovoru in pri sporazumevanju je pomembna tudi družbena moč, ki jo ima sogovornik. Bistveno taktično vprašanje je namreč, kako doseči, da nam sogovorniki prisluhnejo. Ljudje nas pogosto poslušajo, a ne slišijo tistega, kar hočemo povedati, še več, pogosto gre sporočilo kar mimo njih. Še zlasti to velja za pogovore v organizacijah.« (Flaker 2012: 189)

Večina intervjuvancev je bila ob prvem stiku s storitvijo pozitivno presenečenih predvsem zaradi prijetnih čustev, ki so jih ob tem doživeli. Dva sta občutila razočaranje, nekaj jih je bilo ob prvem stiku brez posebnih občutij, ali pa so bila njihova pričakovanja izpolnjena. Nekaterim je bil težak predvsem začetek, tudi zaradi negotovosti in drugačnega okolja. Večina je bila ob prvem stiku s predstavljenimi storitvami zadovoljna, nekateri pa so se preprosto vdali v usodo. Nekaj jih je bilo na storitev napotenih, več jih je prišlo na priporočilo prijateljev, sorodnikov ali predhodnjih poznanstev oseb, ki so že koristile določeno storitev. Tudi v primeru, ko je ena od uporabnic kmalu po prvem stiku in začetni namestitvi izrazila željo po spremembi selitve v drugo sobo, so prošnji ugodili. Seveda pa tudi v okviru storitev, še posebej tistih ki so dolgotrajne, ne morejo biti stvari stalno krasne, saj je tako tudi

življenje sicer, zato se je v takih primerih potrebno soočiti z realnostjo (povzeta misel ene izmed intervjuvank).

Za dosežen učinek se večina strinja, da je potrebna osebna vpletenost oziroma gre za soodvisnost in sodelovanje tako uporabnika kot zaposlenih. Cilji v vezi učinkov so večinoma različni oziroma individualno določeni na podlagi posameznikovih želja. Omenjena je bila tudi razlika med teorijo in prakso, ko zaposleni vidijo učinek drugje kot uporabniki, kar lahko pripelje do nesoglasij in nezadovoljstva na obeh straneh. Pojavljal se je namreč pomislek o neorganiziranemu sistemu storitev predvsem zaradi pomanjkanja kadra. Nestabilno stanje se pojavlja tam, kjer na istem mestu biva več ljudi, denimo v stanovanjskih skupinah. In če se stvari ne rešujejo sproti. To vodi v brezizhodne situacije in vrtenje v krogu. Primer tega je, kot je opozoril eden od intervjuvancev, da imamo stanovanjske skupine, vendar ne poznamo oziroma nimamo oblikovane prave prehodne oblike bivanja za okrevajoče posameznike. Ta njihova potreba se namreč pojavi predvsem takrat, ko so na točki da zakorakajo nazaj v samostojno življenje. Tudi dopolnitev storitev z dodatnimi dejavnostmi lahko pripomore k doseženemu učinku, tak primer je trening motivacije ali urjenje socialnih veščin.

Ljudje smo prilagodljiva bitja. Nič drugače ni s tem, ko smo v situaciji, da moramo sprejeti dolgotrajno storitev. Motivacijo uporabnikom predstavljajo obiski prijateljev in znancev, obiskovanje zunanjih dejavnosti, socialna vključenost v okolje... Zgolj eden od intervjuvanih je bil primoran sprejeti storitev zato, ker mu je to kot ukrep naložilo sodišče. V tem primeru je bil motiv predvsem izpolnitev družbeno koristnega dela. Eni osebi je vključenost v storitev pomenila celo spremembo na boljše, omogočila ji je izhod iz predhodne težke situacije. V okviru institucionalnega bivanja se pojavljajo tudi želje po ponovni vključitvi v staro življenje in okolje ter želja po številčnejših zunanjih stikih. Iz obeh primerov lahko zato sklepamo, da ljudje z zunanjimi dejavniki povezujejo predvsem osebne stike svoje in širše socialne mreže.

Kljub uradnemu zvenu in predstavi ob besedi institucija, večina intervjuvancev znotraj storitve, torej predvsem v primerih ko je storitev celostna oziroma je del njihovega vsakdana (dolgotrajna), občuti domačnost, pozorni so na večji red, kot so ga bili vajeni pred vstopom v storitev (institucionalno bivanje). Zgolj ena oseba je omenila,

da domačnosti ne more občutiti in se težko prilagodi na novo okolje in potek storitve, medtem ko je večina zadovoljnih. Tudi tu je bila izpostavljena možnost v smislu, če si znotraj storitve najdeš osebe ki so ti blizu, potem je zadovoljstvo s storitvijo toliko večje, da vpliva institucije kot take, ni več tako opaziti.

Profesionalna etika je po mnenju intervjuvancev pogoj za opravljanje dela v določeni storitvi in po njihovih ocenah v njihovih primerih tudi ustrezna. Kot del etike omenjajo nudenje pomoči, hitro ukrepanje kadar je to potrebno včasih pa se zgodi tudi to, da prihaja do različnih pogledov na to, kaj je v okvirih profesionalne etike potrebno oziroma pomembno. Vprašanje, ki se mi pri tem zastavlja je, ali je etika res samo zunanji odraz ali pa gre tu za nekaj globljega, tudi nepreverljivega. S tem mislim na to, ali je oseba profesionalno etična že zgolj s tem ko izvaja svoje dolžnosti v skladu s pravili ali pa mora to tudi delati tudi povsem »nesebično« za lastno izpopolnitev. Poleg tega ali je vse kar je nujno tudi pravično? Pravično in pravilno se namreč že v vsakdanjem življenju marsikdaj izpodrinjata oziroma si nasprotujeta.

V okviru veščin je predpogoj za to primerna izobrazba in kljub temu, da intervjuvanci ocenjujejo, da so potrebe uporabnikov znotraj storitve zadovoljene, občutijo predvsem pomanjkanje kadrov. Včasih prihaja tudi do različnih pogledov v smislu oblikovanje neprimernih programov. Polovica intervjuvancev je prepričanih, da so izkušnje zaposlenih pogoj za opravljanje dela in da jih tudi izkazujejo v zadostni meri. Večletne praktične izkušnje se kažejo predvsem takrat, kadar so potrebne fizične spretnosti na primer pri dvigovanju nepokretnih ljudi v domovih za stare.

V okviru (ne)plačniškega razmerja je polovica intervjuvancev mnenja, da je višina plačila sorazmerna s tem, kar v okviru storitve prejmejo. Le peščica intervjuvancev pa je prepričanih, da je cena previsoka glede na ponudbo ali pa imajo nevtralen odnos do cene storitve, najpogosteje zato, ker storitve ne plačujejo sami. Izpostavili so, da je ustreznost pogosto povezana in pogojena predvsem s finančnim statusom uporabnika, včasih tudi z navajenostjo ali razvajenostjo posameznika, kar je lahko odraz njegove osebne karakteristike ali življenjskih okoliščin.

5.3 Skupna razprava vključujoč hipoteze

Hipoteze so se v vseh primerih potrdile. Rezultati so pokazali, da prvi vtis zelo pomembno in bolj kot večina drugih dejavnikov vpliva na nadaljnji odnos v neposredni interakciji. To ugotovitev je dobro imeti v mislih še posebej v situacijah, ki so za nas pomembne, denimo pri razgovoru za službo, kjer imamo le eno možnost, da se pokažemo v naši pravi in najboljši luči. Prvi vtis pa ni pomemben smo zato, ker nam lahko odpre ali zapre marsikatera vrata, ampak tudi zato, ker si na podlagi le tega ustvarimo sliko o sebi, ki jo zrcalimo v družbo. Tak primer je lahko že neprimerna izbira obleke, ki lahko sogovorniku o nas pošilja napačna sporočila: da ne poznamo bontona oblačenja, da se (v primeru izzivalnih oblačil) zanašamo bolj na videz kot vsebino, da imamo do sogovornika in celotne situacije nespoštljiv odnos... Kot je v svojem delu zapisal že Wetherbe lahko z napačnimi izbirami oblačil v družbo pošiljamo sporočila, ki postanejo pomembnejša od vsebine same, popravek le tega pa je skoraj da nemogoč. Seveda pa to ni mišljeno v smislu konformizma, pač pa kot vtis iskrenosti, pomembno je, da ne dajemo dvojnih agend in da imamo prostor tolerance za različne stile pristopov (potrebno je upoštevati kontekst, družbo, kulturo, organizacijo...).

S tem je povezana tudi neverbalna komunikacija, zato je dobro, da se je zavedamo, jo osmislimo in interpretiramo. Ob tem je potrebna določena meja oziroma prava mera, saj ne smemo delovati »zaigrani« ali preveč »umetno narejeni«. Še posebej kadar verbalna in neverbalna komunikacija ne sovpadata oziroma si celo nasprotujeta, dajemo s tem sogovorniku očitne znake, da nekaj ni v redu. Primer tega je, če nekdo predava o zdravi prehrani in temu primerno izgleda, mu tudi bolj zaupamo. Njegova zunanja vsebina v tem primeru potrjuje povedano (vsebino), zato v takem primeru ljudje bolj zaupajo povedanemu. Res pa je tudi, da neverbalne komunikacije vselej ne moremo nadzirati običajno je to takrat, ko so v ozadju prisotna močna čustva in emocije. Na tem mestu se potrdi hipoteza, ljudje lastni neverbalni komunikaciji posvečajo manj pozornosti kot neverbalni komunikaciji sogovornika. Poznavanje kinezike, znanosti o človeških gibih s pomočjo mišic, ki raziskuje različne zorne kote sporazumevanja s telesnimi gibi, nam lahko pomaga izboljšati tudi veščine medosebnega komuniciranja.

Hipoteza o tem, da ljudje ki slabo komunicirajo v vsakodnevni okolici, svojo komunikacijo kot slabšo označujejo na vseh področjih oziroma v vseh okolici, in obratno, se je sicer z analizo izkazala za pravilno, vendar kljub temu stvar ni tako enostavna. Na komunikacijo namreč med drugim vplivajo tudi okolice, ki so prepletene z različnimi oblikami oziroma ravnmi komuniciranja, zato lahko v različnih situacijah ena oseba reagira in komunicira povsem drugače oziroma različno uspešno. Je pa komunikacija v vsakodnevni okolici zagotovo situacija iz katere lahko glede na njeno ritualnost sklepamo, da nekdo ki se ne znajde najbolje v vsakodnevni stiki - kateri naj bi veljali za najbolj preproste, četudi to vedno niso - v okolici, ki so mu manj znane, komunicira še težje ali slabše. Seveda pa tudi tu obstajajo izjeme. Rezultati kažejo, da anketiranci z najboljše ocenjeno komunikacijo v vsakodnevni okolici povezujejo v večini primerov vse okolice, ki zadevajo verbalno obliko. Najslabše so ocenili svoje komunikacijske sposobnosti v primerih, ko gre za razgovor s tujci. To lahko pripišemo temu, da čutijo da ne obvladajo dovolj tujih jezikov, ne znajo pristopiti k tujcem ker ne poznajo narave in značilnosti njihove kulture ali pa težko naredijo prvi korak in pristopijo k neznancu. Sledi naslednja slabše ocenjena oblika, to je pisna oblika komuniciranja, za katero ravno tako obstajajo bolj določena pravila, ki jih je treba poznati. Anketiranci z najslabše ocenjeno komunikacijo v vsakodnevni okolici povezujejo predvsem situacije, v katerih gre za govorno obliko in navezovanje medosebnih odnosov. Najbolje je znotraj omenjene kategorije namreč ocenjena pisna komunikacija. Najslabša povprečna ocena se pojavlja v javnem nastopanju.

Rezultati ankete so potrdili hipotezo, da besedni zvezi »dobra komunikacija« ljudje pripisujejo predvsem »neoprijemljive kazalnike/attribute«, saj so v anketi prva štiri mesta dosegli odgovori: energija, empatija, harmonija s sogovornikom in prvi vtis. Tudi v intervjujih je bil izpostavljen vidik psihosocialnega odnosa kot enega najpomembnejših elementov znotraj delovnega odnosa v storitvi. Ravno k omenjenemu elementu namreč lahko pripišemo oziroma vanj uvrstimo zgornje »kazalnike«. Seveda to še ne pomeni, da je neka oseba, ki je označena z zgornjimi kazalniki, enako označena v vseh okolici oziroma situacijah. Nadalje se lahko navežemo na ugotovitev in potrditev naslednje hipoteze, da so uporabnikom storitev odnosne dimenzije pomembnejše od ekspertnih in drugih zunanjih zadev izvajalca

storitev. Je pa na tem mestu zanimiva primerjava anket in intervjujev v okviru sklopa raziskovanja elementov delovnega odnosa storitev. V obeh primerih ljudje največ pozornosti posvečajo vidiku prvega stika in psihosocialnemu vidiku odnosa znotraj storitve. V tem delu gre tako za popolno ujemanje, medtem ko se razlika kaže pri odgovoru na najmanj pomemben element v odnosu. V intervjuju so to izkušnje in v anketi vidik institucije. Zanimivo pri tem je, da tudi ob prvem stiku ne moremo mimo vidika oziroma vsaj vtisa o instituciji, pa vendar je slednja uvrščena na zadnje mesto kot najmanj pomembna. Enako je kadar imamo kakšne slabe izkušnje običajno kritiziramo »ustanovo«, tudi če je slab vtis nastal na podlagi osebne interakcije z zaposlenim. Kljub temu pa lahko razliko v tej primerjavi pripišemo temu, da so na to vprašanje odgovarjali intervjuvanci, ki se poslužujejo bolj »celostne« storitve, ki je del njihovega vsakdana, torej na primer DSO, kjer iz storitve »ne morejo izstopiti«. Anketiranci pa so lahko v primeru storitev mislili tudi na storitve, ki so »občasne« denimo frizerska storitev.

6 SKLEPI

Iz analize pridobljenih podatkov sem ugotovila naslednje:

- ❖ Uporabniki so v okviru delovnega odnosa znotraj storitve najbolj pozorni na prvi stik in psihosocialni vidik odnosa, katerim pripisujejo največji pomen.
- ❖ Ljudje so veliko bolj kot na lastno neverbalno komunikacijo pozorni na neverbalno komunikacijo sogovornika.
- ❖ Prvi vtis odločilno in veliko bolj od vseh drugih dejavnikov vpliva na nadaljnji odnos s sogovornikom.
- ❖ Samoopazovanje lastnega komuniciranja v neposredni interakciji je pri ljudeh slabo izraženo.
- ❖ Uporabnikom storitev odnose zadeve pomenijo več od ekspertnih zadev in kompetenc izvajalca storitve.
- ❖ Ljudje svojo komunikacijo ocenjujejo kot dobro predvsem v vsakodnevnih situacijah, v javnem nastopanju se ne čutijo povsem kompetentne, prav tako redko prvi ogovorijo tujce .
- ❖ Ljudje v okviru neposredne interakcije potrebujejo (osebni) prostor oziroma dovolj veliko fizično razdaljo.
- ❖ Ljudje se na intuicijo zanašajo predvsem takrat kadar nimajo možnosti preverite stvari na empiričen način.
- ❖ Za doseganje učinka znotraj storitve (v ožjem smislu in ne izboljšanje kot del celotnega procesa) je potrebno vzajemno sodelovanje uporabnika ali stranke in zaposlenih.
- ❖ Motivacijo ljudem znotraj »dolgotrajnih storitev« predstavljajo predvsem socialni stiki z zunanjim okoljem (nanaša se zlasti na primere institucionalnega bivanja).

- ❖ Intervjuvanci so mnenja, da je višina plačila sorazmerna s tistim, kar so prejeli v okviru storitev.
- ❖ Intervjuvanci pritrjujejo, da je tudi v okviru »dolgotrajne storitve institucionalnega bivanja« znotraj institucije mogoče občutiti domačnost.
- ❖ Če si znotraj dolgotrajne storitve institucionalnega bivanja najdeš ljudi, ki so ti podobni (denimo pa interesih, načinu razmišljanja...) potem si tudi s storitvijo bolj zadovoljen.

7 PREDLOGI

Predlogi vezani na tematiko neposredne interakcije:

- ✧ Vpeljava predmeta o komuniciranju (verbalnem, neverbalnem, javno nastopanje...) v šolstvo oziroma izobraževanje.
- ✧ Vpeljava vaj izkustvenega učenja o komunikaciji na fakultete, katerih programi so usmerjeni v delo z ljudmi (na primerih dobrih in slabih praks, spoznavanje protokolov kaj se sme in kaj ne...).

Predlogi vezani na diplomsko nalogo:

- ✧ Raziskava komunikacijskih vzorcev in primerjava med urbanim in ruralnim prebivalstvom.
- ✧ Raziskava vpliva stopnje izobrazbe na neposredno interakcijo (zanimivo zlasti zaradi rezultatov anket da dobra komunikacija pomeni predvsem energijo, harmonijo, dober prvi stik kot kazalnike nenaučljivih veščin).
- ✧ Primerjava komuniciranja med družboslovci in naravoslovci (izhajati iz predpostavke, da imajo družboslovci več stika z ljudmi in morajo bolje komunicirati).
- ✧ Primerjava komunikacijskih vzorcev glede na spol ali starost.
- ✧ Preverba anketnih odgovorov tudi v praksi s pomočjo kakšnih testov (smiselno, ker kljub temu, da je nekdo v anketi svojo komunikacijo ocenil kot dobro, to še ne pomeni, da njegovo komuniciranje enako ocenjuje in vidijo tudi drugi).

8 ZAKLJUČEK

Da se ne ponavljam v sklepnih ugotovitvah raziskave in kljub temu, da je diplomska naloga zastavljena kot neka splošna psihosocialno-kulturno-družbena tematika ali tudi problematika, želim v zaključku pojasniti ali vsaj izpostaviti predvsem tiste razloge, ki izbiro teme aplicirajo in delajo pomembno tudi za socialno delo.

Socialno delo je stroka in znanost, ki je najtesneje vpeta v medčloveške odnose in njihove interakcije, bodisi v okviru socialnih mrež uporabnikov bodisi v njihovi navezavi z najrazličnejšimi institucijami. Z ljudmi se socialni delavci srečujejo takrat, ko rabijo njihovo oporo, pomoč, usmeritve, ukrepe... V primeru resničnega zavzemanja za uporabnika naloga socialnega delavca v okviru izvirnega delovnega procesa pomoči ni nujno končana s tem, ko smo dosegli nek, recimo temu vidni, po možnosti »papirološki cilj«, ampak naj bi uporabniku pomagali tudi pri njegovem vnovičnem vstopu nazaj v družbo kot enakopravnemu članu.

Tematika o komunikaciji v neposredni interakciji je za socialne delavce tako pomembna iz več razlogov: da so bolj pozorni na lastno verbalno in neverbalno komunikacijo in jo lažje reflektirajo tudi skozi oči sogovornika; da se zavedajo moči, ki izhaja iz interakcijskega procesa in ni zmeraj opazna navzven; da lažje razumejo in interpretirajo stvari, ki jih pove uporabnik; da uporabnike, ki niso veščci komuniciranja - kar jim lahko otežuje navezovanje stikov in ustvarjanje socialnih mrež v okolju - usmerijo v treninge asertivnosti; da vsaj okvirno poznajo teorijo komuniciranja, ki jim lahko služi kot podlaga za razlage nekaterih vzorcev komuniciranja; da opazijo in pomagajo uporabnikom, kadar ti ne znajo ali nočejo ubesediti nekaterih stvari; da se usposobijo za dobro in kredibilno komuniciranje z mediji in le nazadnje, da dobijo vpogled v to, kateri elementi delovnega odnosa znotraj procesa storitve so v večini primerov uporabnikom najpomembnejši.

Seveda napotek poznavanja predvsem neverbalne komunikacije za socialne delavce ne pomeni, da morajo le ti delovati kot roboti in stalno nadzirati svoje komunikacijsko izražanje pač pa je mišljeno kot vodilo, da se zavedajo, da se predvsem neverbalna govorica pogosto zrcali na sogovornika. Z napačno ali neprimerno izraženo

neverbalno govorico, lahko uporabniku damo napačne signale. Še toliko bolj je poznavanje neverbalne komunikacije pomembno, ker so uporabniki socialnega dela običajno ljudje, ki so vpeti v težke življenjske situacije, kar zagotovo vpliva tudi na njihovo komunikacijo in izražanje. V primeru, da imamo uporabnika, ki se težko izrazi ali pa z nami noče sodelovati, z njim težko navežemo stik, zato nam opazovanje njegove neverbalne komunikacije lahko pomaga. Neverbalnega izražanja namreč ne moremo povsem nadzirati, zato je ta vrsta komunikacije pogosto tudi bolj zgovorna od verbalne, obenem pa tudi najbolj pristna. Seveda tudi to ne pomeni, da morajo socialni delavci kot detektivi »analizirati« komunikacijo sogovornika. Medosebni odnosi so namreč dinamični procesi, ki jih je treba upoštevati v okviru situacije, okolja in družbenega konteksta. Ravno dinamičnost odnosa pa lahko nudi socialnemu delavcu tudi več možnosti za soustvarjanje odprtega prostora za pogovor in skupnih izidov.

Na tem mestu je pomembna tudi tema o razmerjih moči, saj je moč treba razumeti tudi kot interakcijski proces. Ta se vsakodnevno izraža v najrazličnejših interakcijah. Moč tako ni prisotna le tam, kjer je vidna in poudarjena, pač pa se vprašanje porazdelitve (ne)ustrezne moči pojavlja tudi v interakcijah, kjer ni razvidna na prvo žogo, ali pa je njena količina manjša. (Dragoš 2005: 10,11) Ravno »...socialna delavka lahko pri svojem delu prakticira različne vire moči.« (prav tam: 19)

V okviru poznavanja komuniciranja ne gre pozabiti niti na tako imenovane interakcijske prekrške. »Ko govorimo o interakcijskih prekrških, imamo v mislih niz prekrškov, ki bi jim lahko rekli tudi vljudnostni (odmaknjen pogled, kršitev vljudnostne razdalje, pretirana neposrednost ali zadržanost itn.). Te prekrške dnevno delamo vsi brez izjeme in jih hkrati tudi popravljamo z opravičili, pojasnili ipd.« (Flaker et al. 2008: 231) Tega se mora zavedati tako socialni delavec pri lastni komunikaciji, s tem pa mora seznaniti tudi uporabnika, kadar je ta neprepričan v svoje lastno komuniciranje, in se zato tekom delovnega procesa pomoči pogosto zapre vase.

Tudi napotitev na trening asertivnosti bi bila za marsikaterega uporabnika socialnega dela zelo primerna, saj so uporabniki običajno ljudje, ki s seboj nosijo težke življenjske zgodbe, zato so pogosto še bolj ranljivi in nesamozavestni. S poznavanjem in urjenjem v komunikaciji bi se take osebe lažje vključevale v družbo v

smislu, da bi se lažje soočale z morebitni opazkami in jih znale reflektirati ter se postaviti sebi v bran. »... trening asertivnosti je namreč metoda in način krepiteve moči in notranjih virov vsakega posameznika. Je tudi prostor za učenje in iskanje možnosti za pridobivanje vpliva in nadzora nad svojim življenjem. Trening pripomore k boljšem zavedanju lastnih sposobnosti in razvija zavest o lastnih zmožnostih.« (Žnidarec Demšar, Petrovič Erlah 2005: 70)

Izkustveno učenje komuniciranja bi prišlo prav tudi socialnim delavcem, ker je marsikateri od njih pogosto v situaciji, ko se mora soočiti z mediji. Nekredibilni javni nastop pred novinarji namreč lahko vodi v napačno interpretacijo, tako medijev kot kasneje širše javnosti, o določeni situaciji oziroma primeru. To se je v preteklosti že dogajalo z medijsko odmevnimi primeri in aferami povezavi s socialnim delom, kar lahko kaj hitro vrže slabo luč tudi na samo stroko.

Naj zaključim s trditvijo, da je socialni vidik v neposredni interakciji kompleksno področje, prepleteno in vpleteno v različne ravni medosebnih stikov slehernega posameznika, naj bo v odnosu do sogovornika ali institucije. Iz omenjenega razloga je zato priporočljivo najti pravi način komuniciranja, tako v izražanju sebe, razumevanju sogovornika kot soustvarjanju medosebnih odnosov. Ravno tako pa je - kot je pokazala tudi raziskava - v prvi vrsti ne glede na stroko pomembno biti človek z empatijo, saj na ta način ne le lažje soustvarjamo medosebno interakcijo s sogovornikom ter dobro klimo, ampak tudi lažje in hitreje dosežemo cilj v obojestransko zadovoljstvo.

9 UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI

- ✦ Čačinovič Vogrinčič, G., Kopal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- ✦ Dragoš, S. (2005), Moč – navodila za uporabo v Krepitev moči. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- ✦ Fiske, J. (2004), Uvod v komunikacijske študije. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- ✦ Flaker, V. (2012), Direktno socialno delo. Ljubljana: Založba/*cf., 2012.
- ✦ Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2008), Dolgotrajna oskrba. Očrt potreb in odgovorov nanje. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- ✦ Hribar, T. (1996), Etika in profesionalnost. V: Toplak, L. (1996), Profesionalna etika pri delu z ljudmi. Maribor: Univerza v Mariboru in Inštitut Antona Trstenjaka v Ljubljani.
- ✦ Jeršek, M. (2007), Čari pisav. Šmarješke Toplice: Stella.
- ✦ Karierni center EPF. Veščine. (http://www.epf.uni-mb.si/Karierni_center/Priloge/kategorije_ve%C5%A1%C4%8Din.pdf). Pridobljeno dne 2.6 2013.
- ✦ Lamovec, T. (1991), Spretnosti v medsebojnih odnosih. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za produktivnost dela, Center za psihodiagnostična sredstva.
- ✦ Mladenovič, A. (2012), Iskanje prikritega pomena: osnove neverbalne komunikacije. Kočevje: Center za mladinsko kulturo.
- ✦ Molcho, S. (1996), Govorica telesa. Ljubljana: Mladinska knjiga.

- ✧ Nastran Ule, M. (1994), Temelji socialne psihologije. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- ✧ Pease, A. (1996), Govorica telesa. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- ✧ Ramovš, J. (1996), Ob posvetu »profesionalna etika ob delu z ljudmi«. V: Toplak, L. (1996), Profesionalna etika pri delu z ljudmi. Maribor: Univerza v Mariboru in Inštitut Antona Trstenjaka v Ljubljani.
- ✧ Ramovš, J. (1996), Osebnostne osnove etičnega ravnanja v poklicu. V: Toplak, L. (1996), Profesionalna etika pri delu z ljudmi. Maribor: Univerza v Mariboru in Inštitut Antona Trstenjaka v Ljubljani.
- ✧ Rozman, U. (2006), Trening socialnih veščin. Nova Gorica: Založba EDUCA.
- ✧ Spillane, M. (1997), Kako se predstavimo: vodnik do osebne podobe za ženske in moške. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- ✧ Soskin, J. (2008), Moč intuicije – pot duhovnega razvoja. Ljubljana: Mladinska knjiga Založba.
- ✧ Trček, J. (1994), Medsebojno komuniciranje in kontaktna kultura. Radovljica: Didakta.
- ✧ Trstenjak, A. (1996), Profesionalna etika in civilna družba. V: Toplak, L. (1996), Profesionalna etika pri delu z ljudmi. Maribor: Univerza v Mariboru in Inštitut Antona Trstenjaka v Ljubljani.
- ✧ Ule, M. (2003), Spregledana razmerja: o družbenih vidikih sodobne medicine. Maribor: Založba ARISTEJ.
- ✧ Ule, M. (2009), Psihologija komuniciranja in medsebojnih odnosov. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- ✧ Wetherbe, James, C., Wetherbe, B. (2005), Veščine sporazumevanja. Ljubljana: Orbis.
- ✧ Žnidarec Demšar, S., Petrovič Erlih, P. (2005), Trening asertivnosti v Krepitev moči. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

10 PRILOGE

10.1 Priloga 1: Transkript intervjujev

(A)Božo, ŠENT:

V stanovanjskih skupinah so stalno problemi. Ta sistem je bil v začetku devetdesetih let zelo dobro zastavljen, tako da se psihiatrične bolnice razhajajo in se uporabnike vključi v normalno družbo kar je čisto v redu, ta osnovni trend, pristop. Tudi pri nas je bil letos dvajseta obletnica stanovanjski skupin, tako da osnovna ideja je v redu. Kar je tudi v redu in je obenem paradoksalnost v tem sistemu je, da je materialni standard še zmeraj holandski komfort čeprav tako kot gre cela država cugrunt tako je tudi tu ko se sredstva zmanjšujejo ampak še zmeraj je ok. Problem pa nastane pri teh nesrečnih odnosih med uporabniki in strokovni delavci. Večinoma so zaposleni iz FSD-ja kjer je večinoma ženska populacija kar je čisto ok, ampak kaj mi pomaga sto socialnih delavcev, ko iščem predvsem pomoč pri iskanju socialnega stanovanja. Jaz sem dvanajst let v Šentovi stanovanjski skupini, moja zgodba s psihiatrični diagnozami so že zdavnaj mimo in sem invalidsko upokojen. Potem sem pa po spletu okoliščin prišlo do problema ko sem izgubil stanovanju, potem sem pristal tukaj. Moj nizek dohodek, ki je skupaj z varstvenim dodatkom 440 evrov, in tu kjer sem mi poberejo vse razen da mi pustijo del žepnine ostane. Govoril in dogovarjal sem se že z mnogimi, a do sedaj še neuspešno. Ideja prehodnih stanovanjskih skupin je sicer fina, a kaj ko tega v praksi ni. Teorija je eno, praksa drugo. V teh stanovanjskih skupinah je zato katastrofa ta, da ni prehodne oblike. Iz ene oblike, ki je začasna, je postalo odlagališče radioaktivnega materiala kar smo v tem primeru mi uporabniki. Ni jim (socialnim delavcem) namreč uspelo vzpostaviti smiselnega programa psihosocialne rehabilitacije. Dobra je ormoška deklaracija ki govori o sodelovanju medicine s socialnim delom. Bilo je zopet zagotovilo da se bo to odvijalo, vendar gredo stvari prepočasi in tu bi bilo potrebno delati. Kakšni so odnos med uporabniki in zaposlenimi? Velik napredek je da so ugotovili da so potrebne spremembe v sistemu, je tudi pripravljenost, problem pa je na drugi strani tudi ta, da ni psihologov, »domačih« psihiatrov, ki bi nam bili uporabnikom na voljo. Če pogledamo psihiatre v Polju te samo hospitalizirajo in ne dolgotrajno zdravijo. Vsak, ki pride v tak položaj in

rabi psihiatra namreč pričakuje da bo ravno on tisti človek, ki ga bo ne samo zdravil, ga poznal ampak tudi razumel. Potrebna sta strokovnost in empatija na daljši rok. Ravno tako ni prve skupnostne psihiatrije, ki bi bila nujno potrebna. Potrebna je interaktivnost, multidisciplinarnost. *Kako pa je bilo s prvim stikom?* Vesel sem bil, ker sem prišel iz težke situacije, bil sem navdušen nad materialnim udobjem, ker pa nisem več imel probleme v duševnem zdravju sem tu notri že po enem tednu ugotovil da sem spet prišel v narobe svet. V okviru načrtovanja te storitve so namreč pozabili, da imajo pri tem opraviti z neko specifično populacijo. Zaradi odrinjenosti sicer v nek komfort vendar se z ljudmi ne ukvarja tako bi se moglo zato se stvari ne rešijo in stvari se vrtijo v krogu.

(B) Andreja, ŠENT:

Največ mi pomeni prvi stik, ki mora biti topel, iskren in ti dati možnost napredka in soodločanja ter realen vpogled v stanje. Skratka iz tega izhaja tudi naslednje dejstvo, vidik odnosa, ki mora biti na ravni enakopravnosti ter profesionalna etika in morajo imeti izkušnje. Moram reči, da je vse to na zelo visoki ravni v Šentu. Sicer prihaja včasih do pokroviteljskega odnosa nekaterih strokovnih delavcev, predvsem mentorjev in javnih delavcev, vendar to rešujemo sproti in z usposabljanji. Temu dajemo tudi velik poudarek člani Sveta uporabnikov, ki ga trenutno vodim v okviru Šenta. Uporabnike krepimo, da se zavedajo svojih pravic ter kakšen je pravilen odnos strokovni delavec in uporabnik storitev, hkrati pa osveščamo tudi strokovne delavce. Glede na našeto je jasno, da pričakujem od strokovnih delavcev nek rezultat, vendar se zavedam in vedno poudarjam, da brez vloženega truda in volje uporabnikov, strokovni delavci ne morejo sami doseči zaželenega ali mogočega uspeha. V okviru tega smo predlagali tudi trening motivacije, ki ga bomo izvedli za zaposlene in uporabnike. Pokazalo se je namreč, da tekom let uporabniki izgubijo voljo, če rezultati niso dovolj vidni ali veliki. Plačniško razmerje mi ni pomembno, je pa sigurno zelo pomembno tistim, ki živijo na socialnem robu in nimajo nekega socialno ekonomske podpirne mreže. Preden sem prišla na Šent, nisem od tam poznala nikogar. Na Šent me je napotila moja psihiatrinja dr. Vesna Švab, ki je tudi soustanoviteljica Šenta. Bila sem tik iz krize in sem potrebovala delo, ker nisem

mogla biti več samo doma. Do tistega trenutka sem zmogla le lažja gospodinjska dela, saj mi je vse ostalo predstavljalo grozen napor. Izredno lep sprejem, pogovor o možnostih in željah glede zaposlitve in programih, ki jih lahko obiskujem v dnevnem centru, mi je dal še dodatni zagon. Že tako sem bolj družaben tip človeka in mi ni težko vzpostaviti enakopravnega odnosa z nikomer, vsakemu tudi pomagam po svojih močeh, tako da sem se z vsemi, uporabniki in zaposlenimi, takoj zelo dobro razumela. Hkrati so vsi videli, da se trudim zase in za druge, da že kar nekaj znam in se mi ni težko učiti. Moj pogled na društvo se ni kaj bistveno spremenil, moram reči, da se je le še nadgradil, saj si skupaj prizadevamo in dosegamo boljše odnose.

(C) Štefka, Ljubljana Vič-Rudnik:

Jaz sem zelo zadovoljna storitvami doma, tudi druge slišim da so zadovoljni, da je v redu. Pa tudi druge ženske pravijo da je v redu. Mi ,ki smo notri imamo čas, jaz hodim delat na telovadbo potem pa delam še vse sorta. Sem bolj ustvarjalna, tudi doma sem skoz veliko delala, v službi pa še privat in še otroke izšolala vse brez pufa. *Ste kaj slišali o domu preden ste prišli notri ali celo koga, ki je notri bival poznali?* Ene par sem jih že prej poznala in obiskala v domu pa sem slišala da so zadovoljni. Bilo je tako da sem padla, potem sem šla v bolnico, iz bolnice so me pa sem pripeljali ker je hčerka rekla da sama doma ne morem biti, oni so pa po službah. Tako da sem direktno sem prišla. Celno noč sem jokala ko sem prišla ker sem imela svoj luškan stanovanjček za katerega sem se toliko prematrala, ker sem mogla delat da sem do njega prišla. Ampak zdaj sem tukaj res zadovoljna. Hitro sem se navadila, velik jih poznam ker sem tudi sama iz Viča. *Kakšna so bila vaša pričakovanja preden ste prišli v dom?* Uf moram pohvalit da je boljše kot sem mislila, dobro je. *Kaj vam pri osebju največ pomeni v okviru odnosa?* Važno je da poskrbijo, da so stanovalci zadovoljni, tudi druge slišim da so zadovoljni, pa ko pade med nami kakšna ženska beseda je tudi fino. Jaz se dobro počutim. Imajo čas za nas, me smo pa tudi zaposlene, ena dela to druga drugo. Smo zadovoljni. Pomembno je da se zastopimo med samo, čisto vsi so v redu, tudi osebje je v redu, včasih še kaj zapojemo skupaj. Mislim da imajo dovolj izkušenj. *Kakšni morajo po vašem mnenju biti ljudje, ki tukaj delajo?* Ja zelo prijazni, vsi pravijo da je nekdo tako fejest če je prijazen. Starejši ljudje

to občutijo, a ne. Tudi jaz občutim tako. Jaz se dobro počutim pa slišim tui druge da se dobro počutijo. Sej kdo reče ah danes je spet to z jest, pa jim rečem ja kaj ste pa doma kuhala... Saj so vse sorte in različni okusi. Vse imamo na voljo tudi frizer pride, če rabiš iti v bolnico te peljejo, vse to imamo zato nobenih pritožb. *Kako pa razmerje med ceno in storitvijo, dobite dovolj za ta denar?* Jaz mislim da je **za ta denar v redu**. Jaz imam sicer majčken penzijo in moram še dodati zraven. Enim nekaj občina pomaga, slišala sem da socialna nekaj zraven pa je. Jaz sem mal šparala pa vsek mesec dodam še 60 evrov zraven. Kaj vam največ pomeni v odnosi znotraj doma? Da **se dobro razumemo** se pa tudi skregajo te ženske včasih. Vsak je po svoje zahteven ampak ne slišim nič kaj takega slabega. Jaz se rada smejem in govorim, pa so potem tudi drugi z mano taki. Saj kdaj ima kdo kake skrbi, ampak taki smo vsi, vse sorte pride. Meni **kuharice so v redu, čistilke tudi**. Se pa bolj tukaj zadržujem k me noge izdajajo, tako da še na Žale kjer imam pokopanega moža hodijo bolj hčerke. Imamo tudi mašo, koncerte, tega je kar precej tu notri.

(Č) Ana, Ljubljana Vič-Rudnik:

Sem zelo zadovoljna, je toplo vzdušje, ljudje so prizadevni. Meni se zdi da se pozna nacionalnost Bosne, ker so bosanci zelo širokogrudni, dobri ljudje in takšne so tudi naš negovalke. Lahko povem, da **sem bila vmes tudi v DSO Tabor, kjer je mrzlo vzdušje in hladni odnosi.** Iz tega razloga sem komaj čakala, da pridem nazaj sem kjer **je bolj domač občutek**, kljub temu da imajo Bokalci slab rezime ker je bila tukaj včasih sirotišnica. **Sem zelo zadovoljna, pomembna je človeška toplina.** Zjutraj me pridejo umivat so prijazni, se nasmejejo. Če karkoli prosim naredijo, če je le v njihovi moči. Vidi se da **so tudi zelo izkušene, nekateri tu delajo že dvajset let.** **Poznajo prijeme in vse kar pomaga tako njim pri delu kot nam.** *Kako je spoštovanjem zasebnosti?* **To pa malo manj spoštujejo recimo kdaj ne potrkaajo ampak to je zato ker divjajo, ker imajo veliko dela, so preobremenjene.** Pogosto kar v teku opravljajo svoje delo. Problem je, da je premalo osebja. *Kakšen je bil vaš prvi stik z DSO-jem?* **Jaz sem se na Tabor prijavila pred desetimi leti ker so mi tako priporočali domači,** vendar sem prej dobila tu sobo. Ko so mi iz tam javili da imajo prostor pa me je tja peljala hči. Dobra je bila lokacija, prostorska ureditev, to pa je tudi vse. In čez nekaj časa sem prosila, da mi

uredijo premik nazaj na Bokalce, ker je bilo **vzdušje neprijetno**. **Razlika med domoma je bila predvsem v odnosu do sočloveka**. *Kje je torej najbolj važno pri ljudeh, ki delajo v domu?* **Empatija je pomembna**. **One so s srcem zraven** in to se opazi. **Ne morem jih prehvaliti**. Kako pa je bilo s pričakovanjem? Najprej sem bila v štiri posteljni sobi, kjer nisem imela stola, mize, le posteljo, omaro in ljubeznive negovalke s katerimi **smo tudi prepevali pa citirali razne pesmice, se nasmejali, objemali...** **Bilo je lepo, ker so topli**. *Dobite dovolj za ceno, ki jo plačujete za dom?* To ureja sin tako da ne vem točno kako je s tem, ampak jaz to zaenkrat še zmorem. Je pa **veliko takih, ki tega ne zmorejo in za te je hudo**. **Jaz potrebujem dodatno nego zato logično tudi plačam več**. Če imate samo osnovno storitev pa Bokalci niso dragi. *Ali lahko v domu občutite domačnost?* Glavna sestra je prisrčna, dobra. **Tudi odnosi med njimi so prijazni**. **Pa obvladajo svoje delo, že dvigati neko nepremično telo je težko če ne poznaš prijemov**. Pomembno je da radi pridejo k meni zaposlene, tudi jaz jim vračam empatijo, to je pomembno. Zanimam se za njihove otroke in se potrudim iz spoštovanje da vem ime od vsake med njimi. **Odnos je namreč odvisen tudi od stanovalcev, je vzajemen**. Sicer a nekih posebnih težav osebnih nisem imela da bi se morala komu tu izpovedati, ker imam kar v redu družinske odnose in tega ne potrebujem

(D) Janez, Ljubljana Vič-Rudnik:

Sem še kar zadovoljen. Sestre **so prijazne, strežejo v redu**. Se nimam kaj pritoževat. Če nekdo tukaj dela **mora biti pravičen pa strog** če ne dela vsak po svoje recimo pri hrani ali pri kopanju. *So strokovni, potrkajo ko pridejo v sobo?* **V redu je**. Ker eni izmed nas stanovalcev so tudi nesramni. Vsak mora malo potrpeti. Eni se tudi zmerjajo, pa grde besede, vsi od kraja. **Malo je razlike med oddelki**. *Ali kaj pogrešate, morda kako dejavnost?* Saj imamo telovadbo trikrat na teden, dvakrat na teden mammo igrice, pride sestra pa postavlja razna vprašanja o mestih... *Kakšen pa je bil prvi stik, pričakovanja?* Še kar. **Malo več reda je bolj, bolj po vojaško**. Jaz sem tudi vojsko v mornarici služil.. **V redu je po pričakovanjih**. *Kaj vam je pri odnosu zaposlenih najpomembnejše?* **Če si čas vzamejo, če so pošteni, da ni protekcije, da je fer odnos**. **Imajo tudi izkušnje**, pa pripravnike... Glavni je zdravnik. Če kaj ni v redu takoj pokličejo rešilca. *Če imate stisko se lahko na koga obrnete?* Ja **na sestro se lahko zanesem** potem pa ona pove naprej zdravnici, se posvetuje... *Kako pa je s*

ceno? Za 800 evrov se dobi dovolj če računaš njihove stroške, stavbo, pripomočki, elektrika, ogrevanje, veliko pranja, stroškov... Je pa bolj malo moških zaposlenih so kar pripravi, lažje nas preoblačijo in umivajo... Pomembno je, da so prijazni ljudje in vzdržljivi ker je težko delo, predvsem ob vikendih ker je manj osebja.

(E) Mirko, Ljubljana Vič-Rudnik:

Kaj naj rečem o prvem stiku... Ja, kaj pa hočemo tukaj smo in kot je je. Pogrešam dom dela, ker sem bil 70 let za volanom kot šofer ko sem vozil po Sloveniji, Hrvaški pa Romuniji. *Kako ste kaj zadovoljni s storitvami v domu?* Jah, nič si ne more pomagati, je kar v redu da mi fizično pomagajo, nimam kaj reči. Treba pa se je navadit, drugače pa kar v redu. Jaz sem tukaj eno leto. Ampak se človek težko navadi, če si navajen biti zunaj in biti svoboden. Tako pač pride, nimam kaj reči. Do zdaj je kar v redu šlo. *Se lahko na koga obrnete če imate kako stisko?* Nisem do zdaj nič takega iskal. Sem navajen samega sebe in kot šofer sem bil veliko sam s sabo. Najbolj važno je da so ljudje pošteni, mora biti nek red, moraš biti kolektiven ne more vsak po svoje. *Imajo zaposleni po vašem mnenju dovolj izkušenj?* Pa imajo, ampak je predvsem važno to, da so pošteni. Drugače sem tudi navajen, da me spoštujejo in to je lepo. *Je čutiti kaj domačnosti?* Ne vem kako bi rekel, nisem da bi zahteval kaj posebnega, važno da so pošteni. *Odnosi so dobri.* *Kako je s ceno?* Veste kako bi rekel, danes je vse drago. N pogrešam pa nobene dejavnosti. Hodim na telovadbo, da ne pozabim vsega. Tako pač je to, moraš iti s časom naprej in ne militi zgolj za leta v nazaj. Mislit moraš za naprej za bodočnost. Važno je da imaš koga s komer se lahko pogovoriš, nikoli se nisem z nikomer krega, vedno se tako lepše skozi pride.

(F) Ernest, Ljubljana Vič-Rudnik:

Torej, jaz sem diplomiran geolog, tudi doktor znanosti. Tudi zato še zdaj pišem zato imam tu v sobi pisalni stroj. Zadovoljen sem da sem sam v sobi, da imam svoj mir. Je lep razgled na drevesa vendar za nas intelektualce, ki veliko beremo imamo zaradi dreves malo premalo svetlobe. Zgodilo se mi je ta da sem imel težave s hrbtenico. Dvakrat so me z rešilcem odpeljali. Zato so mi svetovali, da se kar kmalu vpišem v

dom da domin mesto. Jaz sem to storil in ko je prišla ta situacija da nisem mogel več vstati ko sem bil ravno sam doma ponoči sem naredil tak kraval da so sosednje poklicali policijo in potem zdravnike, potem pa sem sem prišel. Celotno osebje je odlično, predvsem pri fizioterapiji kjer redno hodim na vaje. Stanje se mi je odkar sem tukaj zelo izboljšalo. Potem sem čez čas ponovno začel sam hodit, še vedno hodim na vaje, se ravnam po navodilih tako da se fino počutim. Vidi se da imajo zaposleni dovolj izkušenj, dobim vso ustrezno nego. Iz zdravstvenega vidika je vse zelo v redu. *Kaj pogrešate?* Nič. Edino kar je je to, da mi je nekajkrat zmanjkalo denarja iz sobe. Potem sem naredil načrt in si vse sistematično zapisoval, da sem potrdil svojo domnevo. Ampak zdaj je vse v redu. Pa uredili so mi pa uredili so mi da se plačujejo stroški direktno iz penzije. Dvajset evrov pa imam za sproti. *Dobite dovolj za to ceno, ki jo plačujete?* Ja, to je v redu, in je vse tisto na voljo kar rabim. Privoščim si še kako kavo in radensko. Veliko berem knjige, novice, dnevnik. *Kaj vam največ pomeni v odnosu zaposlenih?* Tako kot vsak poklic tudi ta zahteva svoje. Tisti ki se odloči že ve zakaj se. Pričakujem se prijaznost, nasmeški.

(G)Anka, Ljubljana Vič-Rudnik:

Jaz sem bila najprej v Cerknici, ker imamo malo naprej vikend in sem po moževi smrti skoz živela tam. Imela sem socialno delavko ki me je oskrbovala, otroci, vnuki pravnuki so prihajali, tako da ni bilo nobene osamljenosti. Potem me je ta operacija prikovala in sem šla v privatni dom v Cerknico. Cena je bila za mojo penzijo neznosna tako da je moj sin plačeval razlika. In zaradi tega ker je Cerknica daleč si tega nismo mogli več dovoliti, zato smo dali prošnjo za Ljubljano. Po nekaj časa je prišla odobritev. Potem sem šla najprej v staro hišo, tam so pa resnično take gospe ki rabijo 99 odstotkov nega. No in tudi jaz sem morala to plačevati. Potem je bila spet prošnja, če bi me lahko v to novo hiše preselili. Tam je bil fantastično osebje. Še zdaj grem tja na obisk, pa tudi oni so me imeli radi. Še danes imamo občasne pogovore. In potem je bila prošnja za to stran ker je bilo cenejše in upoštevali so moje sposobnosti, zdravje. Tudi tu sem bila pričakana prisrčno, zamenjavaje bila opravljena v enem dnevu, prej so mi pokazali dve sobi, katera bi mi bolj odgovarjala. Zdaj sem v sobi z gospo ki je bistra, ustrežljiva topla in sva se dobro ujeli. Sestre pa

so tudi izjemno **sposobne, izkušene**, ne vejo kaj vse bi naredile za nas, upoštevamo tudi to da imajo ogromno dela. Tako da je vse v redu. **Človek mora imeti to v sebi drugače nima smisla da to dela.** To opazijo in občutijo tudi stanovalci doma. *Kako pa je z domačnostjo v domu?* **Če si najdeš znance, ki so ti blizu po razmišljanju, pogovorih, potem je lahko zelo prijetno.** Čisto vse je v redu, tudi hrana za take ki nismo navajeni v hotelu jesti. *In cena?* **Dobim popolnoma dovolj**, tudi **prijaznosti** in osebnih stvari. Izkušnje so tudi take da **skrbijo za zabavo, ni nas težko peljati kam, se pogovarjamo**, veliko je družabnega življenja. Obiščejo nas raznorazni pevci, koncerti so, imeli smo citrarko, včasih imamo štante... Tako da **skrbijo tudi zato to da ne otopimo čisto.**

(H) Anita, DSO Ljubljana Vič-Rudnik:

Ko sem prišla **je bilo pričakovano** ker vem kako je če je toliko starih in bolnih žensk na kupu, **ne more bit stalno krasno**. Ampak vseeno **sem pozitivno presenečena, je kar urejeno**, na ljudi pa se moraš navadit. Vsak človek ima svoj prav. *Kako pa je z odnosom zaposlenih?* **Zelo dober.** **So pridne, ustrezljive, pomembno je da prisluhnejo, da so ljudje.** **Da bi se nekomu popolnoma zaupala v primeru težav pa ne vem če je kdo, pač do ene meje.** Sama rada kaj povem če me kaj teži, ne verjamem pa da se vse vedno uredi. *Kako je z etiko?* To je pa **zelo, zelo korektno vse, noben ne vdre v sobo, potrkajo, noben se ne dere...** še čudim se da imajo toliko potrpljenja. *Je znotraj doma kot institucije lahko prisotna tudi domačnost?* **To pa težko**, ker vsak človek gradi življenje nekje drugje. Potem pa **se je težko navadi ti na novo okolje in ritem.** *In kakšno je razmerje med ceno in storitvijo?* **Je v redu** in hrana je zelo primerna za stare ljudi. Spomnim se prvega obroka repe, žgance in malo mesa, sem si rekla ta pa je enkrat pošten obrok. Sicer pa **je težko začeti**, sicer ne maram biti sama ampak ljudje smo si različni. Treba se je pogovarjati in se prilagoditi. **Pogrešam edino kakšne prostovoljce**, ki bi nam mal popestrili vsak dan, se z nami pogovarjali nas kaj naučili. Recimo če kdo zna kak tuj jezik bi nam malo povedal, pa nas učil ali kaj podobnega. To bilo lušno.

(I) Jony, Agencija za individualno načrtovanje, posredovanje in koordiniranje socialnih storitev:

Ko sem prišel sem je bilo vse kar sem si želel uresničeno. Jaz se z vsem zelo zadovoljen že od vsega začetka, sem v sobi lahko kadim, poslušam glasbo, pišem knjigo o poezijah, pregovorih pa črtice. Tako da s vsi zadovoljni z mano, tudi žena in hčerka, ki me pogosto obiskujeta, bereta moje knjige in sta navdušeni nad pisanjem. *Kakšni so odnosi z zaposlenim?* Odnosi so čudoviti, vse mi je všeč, najbolj ko se z mano pogovarjajo pa skupaj kuhamo, delamo, vsi so zelo prijazni. Predvsem je pomembnem prijateljski odnos, pa z vsemi se dobro razumem, tudi s socialnimi delavkami pa ljudmi, ki pridejo na obisk. Tako da nič ne pogrešam, imam vse kar rabim. Važno je da sem v redu. Pa domače se počutim v skupnosti, naša zaposlena je kot naša krušna mati, nam pomaga, nas poslušá, tako da je vse zelo v redu. Takih je dobrih več izkušenj tudi ko ti kavico zjutraj prinesejo, pa Zdravko mi je danes pripravil zajtrk. Pa obiske imam zelo rad, tako da sem vele tudi ker si ti prišla, da se pogovarjaš z mano. *Kako je s plačljivostjo storitve?* Jaz imam invalidsko pokojnino in mi iz tega črpajo, dobimo pa vsakih 14 dni tudi 50 evrov žepnine za sproti. Imam dovolj. Tudi med sabo se dobro razumemo, zjutraj vstanemo, se uredimo, pokadimo kakšno cigareto pokadimo kavico in se malo pogovorimo. Vse lepo poteka tudi v okolici me majo ful radi, ker imam tako ljubezen do ljudi, pa do otrok sem zelo ljubeč, ker jih imam rad kot bi bili moji. Najbolj zanimivo je tudi takrat ko me žena obiše pa potem greva ven skupaj na kavico, se pogovoriva, kaj pogovoriva in odlično se razumeva ker je zelo lepa, pridna in dostojanstvena.

(J) Zdravko, Agencija za individualno načrtovanje, posredovanje in koordiniranje socialnih storitev:

Moja pričakovanja so bila drugačna od tega kakor je tukaj. Tukaj je v redu, sem zadovoljen. Tudi z zaposlenimi se dobro razumem, veliko mi pomeni ko skupaj kuhamo kosilo, ko pomagam. *Kaj vam je najbolj všeč ali pa vas tu najbolj moti?* Všeč so mi petki ko gremo v trgovino, pa ko me ubogajo. *Kako se pa počutite v tem okolju?* V redu. Se kar razumem s stanovalci in nič ne pogrešam. Vesel sem ko pride

brat na obisk in greva malo v mesto ali pa v Domžale. Pa rišem rad, hodim na tečaj.

(K) Melanija, Agencija za individualno načrtovanje, posredovanje in koordiniranje socialnih storitev:

Malo me daje zdravje in sem mogla iti v prehodno skupino in sem že pet let tukaj. Mogla bi že biti samostojna in se je vse malo zavleklo, zato me to malo skrbi. Kadar rabite koga za pogovor, ali imate tukaj koga, na kogar se lahko obrnete? Ja lahko se obrnem na zaposlene in to mi je zelo pomembno. In kakšna so bila pričakovanja v primerjavi s prvim stikom s storitvijo? Pričakovanja so bila drugačna, mislila sem da bo bolj gužva, da bo bolj revno, da bo bolj težko in ne bom imela družbe. Vse to se je izkazalo za drugače in me pozitivno presenetilo. Sicer z Zdravkom hodiva risat in se imava lušno. Kaj pa vam največ pomeni in kakšen je odnos z zaposlenimi? To da so dobri, pridni, da poslušajo. To jim ne sme biti odveč. Dela ne smejo jemati kot službo ampak se z nami družiti bolj kot prijatelji. Pa da se počutim domače. Sicer pa vsak ki pride v to okolje delat mora vedeti kako se prilagoditi. Kako vidite učinek storitve? Napredujem sicer bolj počasi, postopoma ampak gre.

(L) Jovan, MISSS:

Všeč mi je to, da so ljudje prijazni in vse kar rabiš jim lahko poveš in so ti vedno na voljo, če rabiš informacije jih dobiš. Vidi se da so strokovni. Sicer pa na Misss hodim zato, da se učim slovenščino. Najtežji mi je bil začetek, ker nisem znal niti besede slovensko. Sem pa vedno dobil pomoč kadar sem kaj rabil, tudi izven urnika. Kar zadeva učinka napredovanja pa mislim, da ne napredujem dovolj hitro, vendar to predvsem zato, se imam premalo priložnosti pogovarjati z ljudmi, saj še nimam veliko znancev. Morda bi bilo tudi zato dobro, če bi imeli na Misss-u več uporabnikov v skupinah, saj bi se lahko pogovarjali in tako ne le vadili jezik v praksi ampak tudi razširili krog poznanstev. Tako bi bilo lažje za vse. Sicer pa mi je vse zelo všeč.

(M) Ervin, MISSS:

Sem študent Fakultete za strojništvo in **opravljam družbeno koristna dela v centru Misss zaradi prometnega prekrška. Idejo** za opravljanje družbeno koristnih del v centru Misss sem **dobil od prijatelja**, kateri mi je govoril, da so tukaj ljudje zelo prijazni ter radi ustrežejo vsakomur, ki rabi pomoč. Glede na to da stanujem čez cesto in sem tudi sam **slišal same pozitivne stvari o centru** sem se odločil, da skušam prav tukaj opraviti družbeno koristno delo. Center za socialno delo je poslal prošnjo Misss-u, katero so sprejeli ter tako sem pričel z delom. **Prvi vtis je bil zelo dober**, saj so mi **vsil pomagali in mi razložili vsako delo za katero sem bil zadolžen**. Dobil sem svoj prenosni računalnik s pomočjo katerega sem največkrat vnašal ankete v Wordov dokument. Povedal sem jim tudi, da obvladam matematiko in druge predmete kateri so potrebni za opravljanje osnovnih ter srednjih šol. Tako sem dobil »učenca« Jovana, katerega učim slovenščino. Učim ga pa delovnem zvezku za slovenščino S slovenščino nimam težav. Jovan se uči slovenščine da bi opravil izpit iz slovenščine na filozofski fakulteti, kateri bi mu omogočil študij, saj prihaja iz Srbije. Sva že pri koncu ter rešujeva izpitne pole. Zelo sem ponosen nanj in na svoje delo, saj gre Jovanu izvrstno, le pri eseju ima še malce težav, kar je seveda razumljivo, saj je prišel iz Srbije. Za delovnik v Misssu sem se zmenil z Marijo in Matjažem in sicer, da delam takrat ko nimam vaj na faksu, ki so obvezne. **Zelo mi je všeč, da se za vsako stvar da pogovoriti in posledično najti skupno rešitev**. Nekaj časa sem dela tudi z otroci na šoli Maksa Pečarja. Delo je potekalo v telovadnici v okviru skupine Alpin. Tam smo izvajali različne športne igre z učenci drugega in tretjega razreda osnovne šole. Mislim, da smo se odrezali kar dobro, kar se je videlo tudi na učencih, kateri so z veseljem obiskovali našo delavnico. Na Misssu mojega vidika ne bi spremenil prav nič, saj mi je **kolektiv tukaj zelo všeč**.

10.2 Priloga 2: Sumarna tabela intervjujev

	A	B	C	Č	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
PRVI STIK	Pozitivno presenečenje Razočaranje	Čustven vidik odnosa 3X Negotovost Napotitev Brez posebnosti Pozitivno presenečenje	Preverljivost 2X Razočaranje Pozitivno presenečenje	Priporočilo	Brez osebnosti	Vdanost v usodo	Napotitev	Želja po spremembi Čustven vidik odnosa	Izpolnjeno pričakovanje Soočenje z realnostjo Pozitivno presenečenje Težek začetek	Izpolnjeno pričakovanje Zadovoljstvo z vidikom storitve	Zadovoljstvo z vidikom storitve	Pozitivno presenečenje 2X	Težek začetek	Priporočilo 2X Čustven vidik odnosa
VIDIK ODNOSA	Različnost pogledov Stremenje k izboljšavam Ustrežljivost 2X Empatija	Enakopravnost Pokroviteljski odnos Ujemanje	Ujemanje 4X Pozitivne kritike Priateljski odnosi 2X Ustrežljivost	Topli odnosi 3X Hladno vzdušje Pomanjkanje empatije Empatija 2X Zadovoljstvo	Empatija 2X Kolegialnost 2X Zaupanje	Kolegialnost 2X Ujemanje 2X Spoštovanje	Ujemanje Empatija	Ujemanje Priateljski odnosi 3X Empatija 3X	Empatija 2X Negotovost Pozitivno presenečenje	Empatija 3X Ujemanje Enakopravni odnos Zaupanje	Enakopraven odnos	Zaupanje Empatija Marljivost Priateljski odnos Prilagoditev	Pomoč 2X	Sodelovanje Skupnost

			Empatija	o Pestrost druženja Ujemanje Ustrežljivost										
VEŠČINE	Izobrazba Oblikovanje neprimernih programov Pomanjkanje kadra		Zadovoljene potrebe			Izobrazba	Izobrazba 2X							
PROFESIONALNA ETIKA	Pogoj	Pogoj			Ustreznost 2X Različnost pogledov	Pogoj		Hitro ukrepanje	Ustreznost				Pomoč Ustreznost	
IZKUŠNJE		Pogoj	Ustreznost	Večletne izkušnje Praksa	Ustreznost 2X	Ustreznost	Ustreznost	Pogoj						
INSTITUCIJA				Domačnost	Red			Možnost	Tujstvo Težka prilagoditev	Domačnost	Zadovoljivost	Domačnost		

ZUNANJI DEJAVNIKI	Sprememba na boljše	Okoliščine	Okoliščine			Želje			Želje	Obiski 3X Socialna vključenost v okolje	Obiski Zunanje dejavnosti	Zunanje dejavnosti		Izpolnjevanje obveznosti
UČINEK	Nestabilno stanje Individualno določen cilj Razlikovanje med teorijo in prakso Pomanjkanje Neorganiziran sistem Neizhodnost situacije	Potreben vzajemen odnos Dejavnosti	Dosežen učinek					Dejavnosti				Osebna odvisnost 2X	Osebna odvisnost	
(NE)PLAČNIŠKO RAZMERJE	Neustreznost	Nevtralen odnos Odvisnost od finančnega statusa	Ustreznost	Odvisnost od finančnega statusa Ustreznost	Ustreznost	Odvisnost od finančnega statusa	Ustreznost	Odvisnost od finančnega statusa Ustreznost	Ustreznost	Ustreznost				

10.3 Priloga 3: Tabele anket povprečja

Kako se počutite ko...

	Povprečje	Najvišji odstotki	Najnižji odstotki	O 1	O4	O7
Vi nekoga opazujete...	4,27 (sredina)	38% (sredina - 4)	0% (zelo slabo - 1)	0%	38%	3%
Vas nekdo opazuje...	3,05 (slabo)	28% (- 3)	1%(- 7)	11%	24%	2%

Kaj najprej opazite pri sogovorniku s katerim ste vzpostavili prvi stik...

	Povprečje	Najvišji odstotki	Najnižji odstotki	O 1	O4	O7
Kako pozdravi	5,10	29 – 6	1 – 1	1	13	19
Kaj pove o sebi	5,11	31 – 5	1 – 1	1	20	13
Način kako govori	5,07	29 – 5	2 – 2	2	23	14
Kako izgleda	4,63	28 – 5	1 – 1	1	21	13

Koliko se nanašate na intuicijo ko...

	Povprečje	Najvišji odstotki	Najnižji odstotki	O 1	O4	O7
Kupujete nov avto	3,51	23 – 2	15 – 7	11	22	15
Greste na razgovor za službo	4,71	24 – 5	3 – 1,2	3	23	10
Spoznate novo osebo	5,25	1 – 1	28 -5	1	17	19
Si izbirate osebnega zdravnika	4,03	24 – 4	6 – 1	6	24	9

10.4 Priloga 4: Excelov izračun za Hi-kvadrat

1	4,75	-3,75	14,0625	2,960526
1	7	-6	36	5,142857
7	15,5	-8,5	72,25	4,66129
28	21,5	6,5	42,25	1,965116
23	25	-2	4	0,16
32	17,25	14,75	217,5625	12,61232
8	9	-1	1	0,111111
2	4,75	-2,75	7,5625	1,592105
3	7	-4	16	2,285714
10	15,5	-5,5	30,25	1,951613
22	21,5	0,5	0,25	0,011628
32	25	7	49	1,96
16	17,25	-1,25	1,5625	0,09058
15	9	6	36	4
12	4,75	7,25	52,5625	11,06579
17	7	10	100	14,28571
18	15,5	2,5	6,25	0,403226
15	21,5	-6,5	42,25	1,965116
22	25	-3	9	0,36
8	17,25	-9,25	85,5625	4,960145
8	9	-1	1	0,111111
4	4,75	-0,75	0,5625	0,118421
7	7	0	0	0
27	15,5	11,5	132,25	8,532258
21	21,5	-0,5	0,25	0,011628
23	25	-2	4	0,16
13	17,25	-4,25	18,0625	1,047101
5	9	-4	16	1,777778
				84,30315