

## **PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI:**

Ime in priimek: Jasmina Bolterstein

Naslov naloge: Učinkovitost delavnic asertivnega treninga

Kraj: Nova Gorica

Leto: 2009

Število strani: 131

Število grafov: 6

Število prilog: 5

Število virov: 26

Število tabel: 2

Mentor: dr. Srečo Dragoš

Deskriptorji: Družbena neenakost, mreže socialne opore, trpinčena ženske, materinski dom, trening asertivnosti, krepitev moči, učinkovitost delavnic

Povzetek: Družbena neenakost vpliva na to, da nekatere skupine postanejo bolj ranljive. V to skupino spadajo tudi ženske žrtve nasilja v družini. Nekaterim ženskam predstavlja materinski dom edini izhod v sili iz kritične situacije. V materinskem domu pa imajo čas, da predelajo stvari, ki jih prej niso zmogle. Z delavnicami asertivnega treninga sem jih hotela naučiti asertivnega načina komunikacije, ki vpliva na povečanje samozavesti posameznika. Primerjala sem začetno in končno vrednost asertivnosti, ki so jo uporabnice dosegle z reševanjem vprašalnika. Z velikim zadovoljstvom sem ugotovila, da je prišlo do izboljšanja asertivnosti pri uporabnicah.

## **PARTICULARS ABOUT DIPLOMA WORK:**

Name and surname: Jasmina Bolterstein

Title of diploma work: Efficiency of Assertive Training Workshops

Place: Nova Gorica

Year: 2009

Number of pages: 131

Number of graphs: 6

Number of additions: 5

Number of sources: 26

Number of tables: 2

Mentor: dr. Srečo Dragoš

Key words: social inequality, social support networks, suffering women, safe home for women, assertiveness training, strengthening of power, workshop efficiency

Abstract: Certain social groups may become more vulnerable due to so social inequality. One of these groups concerns the women who are victims of domestic violence. Some women find that going to a safe home is the only way out of a crisis situation. When in the safe home, the women have time to deal with the issues which they were not able to face before. Through assertiveness workshops, my purpose was to teach the women assertive communication as this can enhance an individual's self-confidence. I have compared the users' initial and final values of assertiveness as shown in the questionnaires used for this purpose. To my great satisfaction, I have found that the users have made an improvement in their assertiveness ability.

UNIVERZA V LJUBLJANI  
**FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO**

DIPLOMSKA NALOGA

**Učinkovitost delavnic asertivnega treninga**

Mentor: dr. Srečo Dragoš

Jasmina Bolterstein

Ljubljana, 2009

## PREDGOVOR

V letu 2008 sem opravljala strokovno prakso v materinskem domu. Namen moje raziskave je bil ugotoviti učinkovitost delavnic asertivnega treninga, katerega sem izvajala s sovoditeljico Silvo, ki je zaposlena v materinskem domu kot socialna delavka. Ker sem delavnice vodila prvič, sem ji zelo hvaležna za pomoč, ko se mi je zataknilo pri vodenju. Delavnice so me tako navdušile, da sem se odločila, da jih bom še naprej vodila ter se dodatno izobraževala, da bom lahko delavnice vodila čim bolj kvalitetno in bodo tudi uporabniki delavnic lahko odnesli veliko več. Zahvaljujem se uporabnicam materinskega doma, ki so bile pripravljene si vzeti čas za delavnice. Zahvaljujem se tudi strokovnim delavkam materinskega doma za pomoč, vzpodbudo in strokovno vodenje, ko sem to potrebovala. Hvala vsem, ki ste mi bili v oporo v tem času.

# KAZALO DIPLOMSKE NALOGE

## PREDGOVOR

|                                                                                |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. TEORETIČNI DEL</b>                                                       | <b>8</b> |
| 1.1 DRUŽBENA NEENAKOST IN SOCIALNI KAPITAL                                     | 8        |
| 1.1.1 Družbena neenakost                                                       | 8        |
| 1.1.2 Socialni kapital                                                         | 13       |
| 1.1.3 Razumevanje socialnega konteksta                                         | 15       |
| 1.2 OMREŽJA SOCIALNE OPORE                                                     | 16       |
| 1.2.1 Socialna opora v spletu življenjskega cikla                              | 16       |
| 1.2.2 Omrežja socialne opore in revščina                                       | 18       |
| 1.2.3 Od skromnosti do revščine                                                | 19       |
| 1.2.4 Pomen sorodstvenih vezi za posameznika                                   | 20       |
| 1.2.5 Delovanje neformalnih socialnih omrežij pri zadovoljevanju potreb družin | 22       |
| 1.3 DELAVNICE ASERTIVNEGA TRENINGA V MATERINSKEM DOMU TER KREPITEV MOČI        | 23       |
| 1.3.1 Materinski dom                                                           | 23       |
| 1.3.2 Trening asertivnosti                                                     | 28       |
| 1.3.3 Asertivno vedenje                                                        | 30       |
| 1.3.4 Krepitev moči                                                            | 31       |
| 1.4 DEJAVNIKI UČINKOVITOSTI                                                    | 33       |
| 1.4.1 Udeleženske delavnic                                                     | 33       |
| 1.4.2 Vodja delavnic                                                           | 35       |
| 1.4.3 Stil vodenja delavnic                                                    | 37       |

|           |                                                   |           |
|-----------|---------------------------------------------------|-----------|
| 1.5       | TEORIJE VODENJA.....                              | 39        |
| 1.5.1     | Kognitivno-vedenjska teorija.....                 | 39        |
| 1.5.2     | Ustvarjalno vodenje.....                          | 40        |
| 1.5.3     | Vmesno vodenje.....                               | 40        |
| 1.5.4     | Destruktivno vodenje.....                         | 43        |
| 1.5.5     | Analiza dela preko konceptov socialnega dela..... | 44        |
| <b>2.</b> | <b>OPREDELITEV PROBLEMA.....</b>                  | <b>47</b> |
| 2.1       | DELAVNICE.....                                    | 47        |
| 2.1.1     | OKOLIŠČINE IN NAMEN RAZISKAVE.....                | 47        |
| 2.1.2     | CILJI RAZISKAVE.....                              | 47        |
| 2.2       | INTERVJUJI.....                                   | 48        |
| 2.2.1     | OKOLIŠČINE IN NAMEN RAZISKAVE.....                | 48        |
| 2.2.2     | CILJI RAZISKAVE.....                              | 48        |
| <b>3.</b> | <b>METODOLOGIJA.....</b>                          | <b>49</b> |
| 3.1       | DELAVNICE.....                                    | 49        |
| 3.1.1     | VRSTA RAZISKAVE.....                              | 49        |
| 3.1.2     | MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV.....           | 49        |
| 3.1.3     | POPULACIJA.....                                   | 49        |
| 3.1.4     | ZBIRANJE PODATKOV.....                            | 49        |
| 3.1.5     | OBDELAVA PODATKOV.....                            | 50        |
| 3.2       | INTERVJUJI.....                                   | 51        |
| 3.2.1     | VRSTA RAZISKAVE.....                              | 51        |
| 3.2.2     | MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV.....           | 51        |
| 3.2.3     | POPULACIJA.....                                   | 51        |
| 3.2.4     | ZBIRANJE PODATKOV.....                            | 51        |
| 3.2.5     | OBDELAVA PODATKOV.....                            | 51        |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4. REZULTATI IN RAZPRAVA</b>                                 | <b>52</b> |
| 4.1. DELAVNICE                                                  | 52        |
| 4.1.1 ODZIV UPORABNIC MED TRENINGOM                             | 52        |
| 4.1.1.1 IZRAŽANJE ČUSTEV IN OBČUTKOV                            | 52        |
| 4.1.1.2 RAVNANJE S PROŠNJAMI                                    | 53        |
| 4.1.1.3 PODAJANJE KONSTRUKTIVNE (DOBRONAMERNE) KRITIKE          | 54        |
| 4.1.1.4 RAVNANJE S KOMPLIMENTI                                  | 55        |
| 4.1.2 REZULTATI IN RAZPRAVA                                     | 56        |
| 4.1.2.1 POZITIVNA SAMOPODOBA IN OSEBNO NEGOVANJE                | 56        |
| 4.1.2.2 IZRAŽANJE ČUSTEV IN OBČUTKOV                            | 57        |
| 4.1.2.3 RAVNANJE S PROŠNJAMI                                    | 59        |
| 4.1.2.4 PRAVICE                                                 | 60        |
| 4.1.2.5 PODAJANJE IN SPREJEMANJE KONSTRUKTIVNE KRITIKE          | 61        |
| 4.1.2.6 RAVNANJE S KOMPLIMENTI                                  | 62        |
| 4.2 RAZPRAVA INTERVJUJEV                                        | 63        |
| 4.2.1 PREPOZNAVANOST ASERTIVNEGA TRENINGA                       | 63        |
| 4.2.2 NAČIN PRIDOBIVANJA INF. O DELAVNICAH ASERTIVNEGA TRENINGA | 63        |
| 4.2.3 DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA UČINKOVITOST DELAVNIC           | 64        |
| 4.2.4 TEŽAVE PRI VODENJU DELAVNIC                               | 64        |
| 4.2.5 IZKUŠNJE VODITELJA PRI VODENJU DELAVNIC                   | 65        |
| 4.2.6 MERJENJE UČINKOVITOSTI DELAVNIC                           | 65        |
| 4.2.7 VPLIV RAZLIČNIH DEJAVNIKOV NA UČINKOV. DELAVNIC           | 65        |
| 4.2.8 SODELOVANJE S STROKOVNIMI SLUŽBAMI                        | 66        |
| 4.2.9 POTREBE PO DODAT. PROGRAM., KI BI JIH DODALI DELAVNICAM   | 66        |
| 4.2.10 POVRATNE INFORMACIJE UDELEŽENCEV DELAVNIC                | 66        |
| <b>5. SKLEPI</b>                                                | <b>67</b> |
| 5.1 DELAVNICE                                                   | 67        |
| 5.2 INTERVJUJEV                                                 | 68        |

|                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>6. PREDLOGI</b>                                | <b>69</b>     |
| 6.1 DELAVNICE                                     | 69            |
| 6.2 INTERVJUJEV                                   | 69            |
| <br><b>7. ZAKLJUČEK</b>                           | <br><b>70</b> |
| <br><b>8. SEZNAM LITERATURE IN VIROV</b>          | <br><b>73</b> |
| <br><b>9. POVZETEK</b>                            | <br><b>76</b> |
| <br><b>10. PRILOGE</b>                            | <br><b>78</b> |
| A: MOJA MERA ASERTIVNOSTI                         | 78            |
| B: PRIMERJAVA MED INTERVJUJI STROKOVNIH DELAVK    | 80            |
| C: KODIRANJE IZJAV INTERVIJUJEV STROKOVNIH DELAVK | 83            |
| D: DOBESEDNI ZAPIS INTERVIJUJEV                   | 108           |
| E: RAČUNSKI DEL                                   | 119           |

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>SEZNAM GRAFOV .....</b>                      | <b>56</b> |
| Graf 1: Primerjava samopodobe pred in po.....   | 56        |
| Graf 2: Primerjava čustev pred in po .....      | 57        |
| Graf 3: Primerjava prošenj pred in po.....      | 59        |
| Graf 4: Primerjava pravic pred in po .....      | 60        |
| Graf 5: Primerjava kritike pred in po.....      | 61        |
| Graf 6: Primerjava komplimentov pred in po..... | 62        |

## 1. TEORETIČNI DEL

### 1.1 DRUŽBENA NEENAKOST IN SOCIALNI KAPITAL

#### 1.1.1 DRUŽBENA NEENAKOST

»Družbeno neenakost lahko razumemo in opravičujemo na različne načine, ki so odvisni od tega, s katerega konca se jih lotimo. Razlagamo lahko simbolne pomene ali pa opisujemo statusne in deprivacijske učinke na tiste, ki so zaradi neenakosti izključeni iz družbenega življenja.« (Dragoš, Leskovšek 2002: 7). Termina »družbene razlike« ne smemo mešati s terminom »družbena neenakost«, ker je prvi širši od drugega. Z družbenimi razlikami opisujemo prepoznavanje oz. nastajanje takšnih razlik med skupinami oz. kategorijami posameznikov, ki so socialno pomembne.« (Dragoš, Leskovšek 2002: 23).

Dragoš, Leskovšek ( 2002: 24) pravita, da soljudje z vzgojo ali celo z rojstvom že na začetku vrženi v različne družbene prostore, ki jim pomembno določajo pogoje, priložnosti in dosežke v življenju. Nekatere razlike spodbuja socialno okolje z nagrajevanjem in neenakim porazdeljevanjem najpomembnejših dobrin, kot so bogastvo, moč in ugled, kar se dogaja v tolikšni meri, da se nekatere skupine ljudi dvignejo nad druge – nastalo razdaljo med njimi pa opisujemo s terminom družbena neenakost. Razlikovanje med neenakostjo in različnostjo je pomembno zato:

- da ne mešamo lastnosti in okoliščin, ki so odločilne za eno dimenzijo, z vsemi drugimi lastnostmi in okoliščinami, ki nimajo (pomembnejše) zveze s porazdelitvijo dobrin in zato ne vodijo v vertikalno razvrščanje (položajev);
- ker ena in ista lastnost ali okoliščina lahko v različnih časih in prostorih obstaja brez socialne konotacije, lahko pa si jo pridobi in postane razlog bodisi za družbeno razlikovanje bodisi za družbeno neenakost (npr, način jezikovnega izražanja: v skupini, kjer vsi uporabljajo isti jezikovni sistem, kjer govorijo isto narečje ali isti sleng, govorica ne bo socialno kvalificirana oz. diskriminirana, medtem ko bo ista govorica v govorno mešanih okoljih razlikovana od drugih in vrednotena kot kulturna značilnost govorca ali pa hierarhizirana glede na njegov ugled, položaj, izvor, premoženjski status itd.). Brez

pojmovnega razločka med družbeno neenakostjo in različnostjo smo neobčutljivi za dejavnike, ki isto lasnost uvrščajo v eno ali drugo smer;

- ker kvaliteta življenja prebivalstva, po kateri presoјamo socialno (ne)sprejemljivost konkretnih družb, ni odvisna od količine naravnih surovin, niti od količine pridobljenega bogastva niti od civilizacijske stopnje razvitosti prodokcijskih sil niti od izobraženosti ljudi niti od tržnega položaja na notranjem ali zunanem trgu:

(ne)sprejemljivost družbenih sistemov je odvisna od tega, kakšno kombinacijo neenakosti in različnosti ključni akterji vrednotijo za pozitivno in kakšno za negativno, nadalje, v kolikšni meri jim uspe želeno kombinacijo uresničiti, in seveda še prej, ali obe dimenziji med sabo sploh razlikujemo.

Ženske, ki so žrtve nasilja, spadajo med ranljive skupine. Ker se zaradi nasilja morajo umakniti iz domačega okolja, so si primorane najti nastanitev drugje, ponavadi v varni hiši ali v materinskem domu. Ko odidejo iz domačega okolja, se pretrgajo tudi socialni stiki z drugimi osebami, tako da pogosto ostanejo same z otroki. Ker je večina žensk brez izpita za avto so posledično tudi slabo mobilne, kar vpliva tudi na iskanje zaposlitve. Pogosto šele v materinskem domu začnejo iskati pravo zaposlitev, saj so prej bile večinoma doma. Velik problem predstavlja tudi varstvo otrok, ko so matere v popoldanskem času v službi. Nekaterim materam grozi celo odpoved, če so predolgo na negi, ko je otrok bolan. Pri uporabnicah se pogosto pojavijo psihične težave (depresije), nekatere jemljejo zaradi tega tudi zdravila. Pogosto je slabše ekonomsko stanje uporabnic, kar lahko privede tudi do revščine. Med glavnimi problemi pa vidim v tem, da ima večina uporabnic premalo samospoštovanja.

Kukolj navaja dejavnike, ki naredijo predvsem ženske bolj ranljive:

- BREZPOSELNOST: Na trgu dela, kjer ženske najemajo kot zadnje in jih kot prve odpuščajo. Tako so te vedno bolj potisnjene v neformalni sektor ekonomije, da lahko sploh preživijo. Skokovito rastoč neformalni sektor je industrija spolnosti, v kateri so ženske ekstremno izpostavljene velikim tveganjem. Kadar ženske nimajo dostopa do

formalnega in urejenega trga dela, so prisiljene vstopiti v nezaščitene in kriminalne mreže, ki vodijo v spolno izkoriščanje in/ali izkoriščanje kot delovno silo.

- **REVŠČINA:** V težkih ekonomskih in socialnih razmerah, kjer se mnogo žensk sooča z brezposelnostjo, spolnim nadlegovanjem ter domačim nasiljem, se zdi ponudba z dobro plačo za delo v tujini pogosto magični beg v boljši svet. V teh regijah je pogosto socialno pogojeno, da ženske in deklice obravnavajo svoja telesa in spolnost kot pogosto edini možni vir zaslužka.
- **POMANJKANE IZOBRAZBE:** Osebe, ki nimajo formalne izobrazbe ali pa je ta nizka, so ranljivejše. Poleg tega pa pogosto tudi ne govorijo tujih jezikov, da bi se lahko znašle v tuji državi.
- **SPOLNA DISKRIMINACIJA:** V kriznih obdobjih (konflikti, porast nezaposlenosti ...) se ponovno okrepijo stereotipi o spolih: moški naj služi kruh, ženska pa naj skrbi za otroke in ostane doma. Raziskave kažejo tudi, da se ženske pogosto niti ne zavedajo neenakega obravnavanja. V nekaterih državah, kjer nacionalna zakonodaja sicer vsebuje prepoved diskriminacije na podlagi spola, pa ni formalne pravne definicije tega pojma, niti definicije izhajajoče iz sodne prakse. Tako ni posebnih programov znotraj fakultet, niti odvetnikov in sodnikov, ki bi se ukvarjali s tem problemom in dajali zgled pri obravnavanju primerov spolne diskriminacije. Zato v teh državah osebe, ki diskriminirajo ženske, za to niso odgovorne, obenem pa praktično niso dostopni nobeni pravosodni in drugi ukrepi za pomoč žrtvam.
- **NASILJE:** Nasilje nad ženskami, še posebej v domačem okolju, prav tako prispeva k temu, da te postanejo bolj ranljive. Zato mnogo deklet in žensk želi zapustiti svojo družino ali pa celo državo, saj jim ta ne zagotavlja nobene zaščite.
- **NEOZAVEŠČENOST IN NAIVNOST:** V nekaterih primerih naivnost in nerazumevanje mladostnic/kov s starši, le-te naredita bolj dovzetne za sumljive ponudbe s strani tako imenovanih zapeljevalcev, ki iščejo dekleta v diskotekah, klubih in barih, oglašujejo ponudbe za delo manekenke, fotomodela, natakarike, kozmetičarke, ponujajo študij v tujini ali pa ugodna potovanja. Vedno več je primerov, ko se mladostnice/ki ujamejo v trgovino z ljudmi preko spletnih klepetalnic, kjer spoznajo »simpatične« sogovornike, ki jih zapeljejo do te mere, da ti dobesedno sledijo navodilom za neposredno srečanje, ki jih

dobijo preko elektronske pošte. Ko se to zgodi, pa je ponavadi že prepozno.(Kukolj: 2009).

Po Rawlsovem mnenju so socialne in ekonomske neenakosti pravične samo z dvema pogojema: »da lahko (a) upravičeno pričakujemo, da so koristne za vsakogar in ( b) da so v zvezi s tistimi položaji in zaposlitvami, ki so dostopni vsem« (Rawls 1992, 60). Kljub temu da Rawlsova opredelitev pravične neenakosti ostaja meglena, pa lahko vseeno nadrobneje predstavimo tisto neenakost, ki velja za nepravično. Nepravičen je tisti del socialnih in ekonomskih neenakosti, ki ga družba ne bi smela dopuščati v nobenem primeru, saj je zagotovo kršeno prvo merilo iz zgornje definicije (korist za vse) in pogosto tudi drugo merilo (neprivilegiranost položajev). Takšno obliko neenakosti, ki je nedvomno nepravična, pa je mogoče zelo jasno prepoznati: to je revščina. S tem izrazom označujemo izrazito problematično kombinacijo življenjskih težav pri tistih skupinah in posameznikih, ki so dlje časa izpostavljeni različnim vrstam deprivacije na najpomembnejših področjih (zaposlitev, bivalni standard, materialno, zdravstveno, izobrazbeno stanje, socialne mreže, preživljanje prostega časa, življenjski vzorci). Revščina je povezana z neenakostjo na način, ko je neenakost pogoj za revščino, ni pa povzročena z revščino. Navedeno razmerje vsebuje tri poudarke:

- neenakost pri dostopu do najpomembnejših materialnih in simbolnih dobrin lahko potisne v revščino najbolj ranljive kategorije prebivalstva (najmanj opremljene za tržno tekmovanje);
- vsaka neenakost ne povzroča revščine (npr, materialna neenakost med zgornjimi in srednjimi sloji ter v njih, neenakost v posameznem podjetju, neenakost v porazdelitvi politične moči, ugleda itd.);
- vsaka oblika revščine je proizvod družbene neenakosti.

Iz tega izhaja, da v družbah, kjer neenakost med ljudmi obstaja ali se povečuje, ni nujno, da nastaja tudi revščina.

»Glavni problem je torej odnos do revščine, ne pa, da je ne bi mogli odpraviti, ker je vezana na neenakost, ki je tudi ne moremo odpraviti, ker ni jasno, kje se začne njena nepravična oblika itd.« (Dragoš, Leskovšek 2002: 33)

»Nihče, niti v politični niti v strokovni javnosti, ni nikjer javno rekel, da je revnih ljudi na Slovenskem preveč. Prav to je glavni problem! Dejansko je revščina problem pri nas zaradi petih razlogov:

- ker je nepravična (po omenjenem Rawlsovem merilu), kar pomeni, da ostaja takšna tudi takrat, ko zajama relativno manjši delež prebivalstva in ne samo, ko je prevelika. Ne pozabimo, da nihče nikoli ni dokazal, kje je bila tista meja revščine, pod katero jo lahko imamo za pravično in sprejemljivo in nad katero postane revščina nepravična in nesprejemljiva; zato se ne smemo obnašati, kakor da te meje ni;
- ker pomeni revščina nepravično obliko družbene neenakosti, ki postane še dodatno škandalozen pojav ravno v razmerah, ko je njen obseg manjši, saj jo je takrat lažje blažiti in teže opravičevati, medtem ko velja nasprotno v družbah, kjer je obseg revščine velik ali celo večinski. Zato je odgovornost nosilcev politične moči za revščino obratno sorazmerna z njenim obsegom: odgovornost je večja v bogatejših gospodarstvih kakor pa v revnejših in večja v tistih državah, kjer je revščina majhna, kakor pa v onih, kjer je velika;
- ker bi bistveno omejevanje revščine ugodno delovalo na prilagodljivost prebivalstva tržnim razmeram, saj bi zmanjšanje eksistenčnih tveganj povečalo spremenljivost v delovnih karierah (ki je pri nas še vedno majhna);
- ker je slovensko javno mnenje zaradi socialistične izkušnje še vedno izrazito odklonilno do neenakosti, kar bi lahko bila politično ugodna okoliščina za resnejši spopad z revščino (medtem ko vladajoča politika počne ravno nasprotno: javnost prepričuje, kako smo lahko zadovoljni s sedanjim obsegom revščine, ker je v drugih tranzicijskih državah večja);
- ker kljub relativno nizkemu deležu revščine na Slovenskem gibanja niso optimistična ampak pesimistična »(Dragoš, Leskovšek 2002: 34–35).

Dragoš in Leskovšek (2002: 8) menita, da lahko neenakosti zmanjšamo le tako, da omogočimo vsakomur prehod po družbeni lestvici navzgor z enakimi pogoji. S posebnimi politikami krepimo tiste, ki imajo tradicionalno manj možnosti in so zaradi neenakosti izključeni ter osamljeni. »Različni socialni programi so lahko le dodatek, ki je usmerjen h krepitvi, ne morejo pa biti glavno orodje za zmanjševanje neenakosti, še zlasti ne takrat, ko so usmerjeni v spreminjanje in

prilagajanje izključenih skupin ljudi, namesto da bi spreminjali njihove življenjske razmere in poglede večinske družbe.

Mayo (1998: 163) poudarja, da je vloga podpornikov v procesu nudenja pomoči, da omogočijo ljudem izboljšati kakovost življenja in pridobiti vpliv na procese, ki na ljudi učinkujejo. Še posebej je pomembno, da smo pozorni na potrebe tistih ljudi, ki so depriviligirani ali zatirani zaradi revščine, razreda, spola, spolnosti ali prizadetosti. Tako so storitve zagotovo povezane z participacijo uporabnikov, njihovo perspektivo skrbi in s pristopom krepitev moči – zasnovane na spoštovanju raznolikosti uporabnikov.

### 1.1.2 SOCIALNI KAPITAL

»Nan Lin (Nan Lin 2001, 3–31) opredeli socialni kapital kot relacijsko vrednost, ki v socialnih odnosih med ljudmi nastaja in se ohranja skozi interakcijske mreže. Socialni kapital definira kot resurse, vložene v socialno strukturo, ta pa je dostopna oziroma se mobilizira z namensko akcijo. Socialni kapital torej ne more nastajati, če resursi posamezniku niso dostopni!« (Dragoš, Leskovšek 2002: 59–60)

Ključna ideja je v tem, da so izvor socialnega kapitala socialne mreže (ne pa posameznik niti širša družba), medtem ko je sam socialni kapital kakovostni izraz kombinacije treh mrežnih lastnosti:

- navzočnost pomembnih virov, ki jih vsebuje določeno socialno omrežje,
- dosegljivosti teh virov za pripadnike mreže,
- uporabnosti teh virov za posameznike in skupine v smislu uspešnosti in učinkovitosti (glede na zastavljene cilje in stroške).

»Konceptualna prednost tega pristopa je v opozorilu o usodni povezanosti med posameznikovo umeščenostjo v mikroomrežjih, njegovo izključenostjo na življenjsko pomembnih področjih (zaposlitvenem, stanovanjskem, izobraževalnem, materialnem itd.) in splošno družbeno neenakostjo, ki se reproducira skozi te povezave. Hkrati pa je koncept občutljiv tudi v nasprotni

smeri, t.j. pri odvisnosti mrežnih povezav in njihovega socialno – kapitalskega potenciala od procesov družbene neenakosti (prim. Lin 2001).« ( Dragoš, Leskovšek 2002: 43).

Stritih in Možina (1998: 47) poudarjata, da se strokovni delavci na področju socialnega varstva pogosto srečujejo s krizami v medosebnih odnosih v družinah ter bivalnih in delovnih okoljih. Človeku predstavljajo družinske skupine neposredno skupnostno okolje. S pripadnostjo preglednim odnosnim mrežam oseba preverja svoje zaznavanje okolja in sebe v okolju, v skupinah oseba razvija sposobnosti vzajemnega delovanja (konverzacija in kooperacija), v pokesih medsebojnega usklajevanja člani odnosnih mrež razvijajo svoje lastne notranje svetove. Na ravni odnosnih mrež najbolj živo delujejo procesi prenašanja kulturne dediščine določene skupnosti (posebni jeziki, predstave, ki imajo veliko motivacijsko vrednost, vedenjski vzorci in vloge). Oseba se s pomočjo odnosne mreže orientira v družbi. Kriza se razvije takrat, ko odnosna mreža razpada, se zelo skrči ali ko oseba doživlja ponavljajoče se pojave neproduktivnega stopnjevanja simetričnih ali komplementarnih komunikacijskih vzorcev.

»Iz vidika socialnega dela ni tako pomembno, da odkrijemo, zakaj nekdo ostaja izoliran. Bolj pomembno je vprašanje, kdo bi morda tega človeka potreboval – kje v okolju so možnosti, da se ta človek vključi v neko odnosno mrežo, da se ponovno začne učiti socialnih vlog in da ponovno začne živeti z drugimi in za druge, se boriti, iskati nove možnosti smiselnega načina življenja v prihodnosti. Za socialno delo ni tako pomembno vprašanje, zakaj stare navade odmirajo, zakaj izginjajo nekatere moralne norme, pač pa, da pomagamo razvijati nove funkcionalne navade, da podpiramo iskanje novih vzorcev solidarnostnega vedenja v razmerah, ki se nenehno in hitro spreminjajo.« (Stritih, Možina 1998: 46)

### 1.1.3 RAZUMEVANJE SOCIALNEGA KONTEKSTA

Nasilje nad ženskami je močno razširjeno. Prisotno je povsod po svetu, ne glede na razvitost posamezne države ali družbe. Žrtve nasilja prihajajo iz različnih družbenih slojev, so različnih ras, narodnih pripadnosti, spolne usmerjenosti. Prav tako povzročitelji nasilja. Če govorimo o nasilju v družini in o nasilju nad ženskami, je težko govoriti o številkah, saj se to pogosto dogaja za zaprtimi vrati, žrtve pa o nasilju, ki ga doživljajo, težko spregovorijo in redko poiščejo pomoč. Ženske, ki se zaradi nasilja obrnejo na nevladne organizacije v Sloveniji, so najpogostejše žrtve nasilja s strani svojih partnerjev oziroma tistih, ki so jim najbližji. Oblike nasilja, ki ga doživljajo, so različne. Od brc, klofut, udarcev s pestjo, žalitev do spolnih napadov in posilstev, psihičnih pritiskov, vsakodnevnega ustrahovanja in jemanja denarja. Njihova pripovedovanja so zaznamovana z bolečino, strahom, osuplostjo in občutkom brezizhodnosti. Nemalo žensk in deklet v svojem vsakodnevnem življenju doživlja tudi različne druge oblike nasilja, kot so spolno nadlegovanje, spolno izkoriščanje, poniževanje, zalezovanje. Izjemno razširjeno nasilje nad ženskami je nasilje povezano z izkoriščanjem njihovih teles (prostitucija in trgovina z ljudmi). Nasilje nad ženskami izvira iz družbene neenakosti med spoloma in to neenakost obenem tudi ohranja. Pri nasilju gre za nadzor nad drugo osebo, ki ga povzročitelj nasilja učinkovito vzdržuje z uporabo fizičnega, psihičnega, spolnega in ekonomskega nasilja. Vsak posameznik ima pravico do svobodnega življenja in da se odloča po lastni presoji. Tako naj bi veljalo tudi za ženske, ampak v resnici na žalost ni tako. Sama družba jih poriva v kalupe idelanih mater in žena. Vsakodnevne reklame pa nas bombardirajo z ideali popolne gospodinje, ki zmore vse in je ob tem še srečna.

## 1.2 OMREŽJA SOCIALNE OPORE

### 1.2.1 SOCIALNA OPORTA V SVETU ŽIVLJENJSKEGA CIKLUSA

Ugotovili so, da emocionalno oporo in druženje praviloma zagotavljajo najbližje osebe, velik del materialne in informacijske opore pa nudijo ljudje, s katerimi imajo prejemniki opore manj čustvene vezi. Posebej močan in večrazsežnosten vir opore so najbližje sorodstvene povezave. Posebej odnosi med starši in otroci, ki so vir vseh vrst opor družinski odnosi. V kasnejšem življenjskem obdobju pa naj bi bili potencialen vir opore tudi bratje in sestre, in sicer vir emocionalne in materialne opore. Campbell meni, da se s starostjo bližina in pomembnost vezi med brati in/ali sestrami povečuje. Ugotovili so, da je druženje kot opora med brati in/ali sestrami majhna, saj to vlogo zasede partner ali prijatelji. Vendar pri ločenih ali samskih ženskah bratje ali sestre nudijo več oblik opore. Na pomoč prijateljev se posamezniki zanašajo pri vsakdanjih življenjskih skrbih in pri soočanju z večjimi življenjskimi krizami. Nekatere raziskave kažejo, da si prijatelji nudijo medsebojno oporo skozi vse življenjsko obdobje.

Tabela 1: Značilnosti omrežij po starostnih kategorijah

| Starost      | Starostni status     | Značilnosti omrežij                                                                                                  |
|--------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| do 19 let    | otroci               | združeni z naslednjo starostno kategorijo                                                                            |
| 19 do 24 let | visoko izobraževanje | velika omrežja; pogosti stiki s starši; starostna homofilija v odnosih s tesnimi prijatelji in znanci                |
| 25 do 30 let | mladi odrasli        | manj dnevnih stikov; starostna homofilija v odnosih s tesnimi prijatelji; v omrežju se pojavijo zakonci in sodelavci |
| 31 do 36 let | starejši mladi       | upadanje staršev; do visoke starosti zadnje obdobje starostne homofilije v odnosih                                   |

|              |                  |                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37 do 46 let | srednja leta     | količina dnevnih stikov močno upade; močan pomen otrok; otroci začnejo nadomeščati starše in brate/sestre; sodelavci močno prisotni; minimalna starostna homofilija v odnosih s sorodniki, zakoncem in zunaj družine |
| 47 do 52 let | starejši odrasli | nadaljujejo se spremembe, ki so se začele v srednjih letih; prehod k manjši diferenciaciji med tesnimi in šibkimi vezmi                                                                                              |
| 53 do 60 let | stari odrasli    | starši izginjajo iz omrežij; upadanje sodelavcev                                                                                                                                                                     |
| 61 do 66 let | upokojevanje     | sodelavci izginjajo; ponovno se pojavi starostna homofilija v odnosih s sorodniki in vezmi zunaj družine                                                                                                             |
| nad 66 let   | starostniki      | majhna omrežja; upadanje prijateljev zunaj družinskega kroga; velik odstotek sorodnikov; enaka bližina do vseh vezi, s katerimi se pogovarjajo o pomembnih stvareh                                                   |

Vir. Burt (1991: 19) v Novak (2004: 63).

Gržan (2000: 55) navaja, da imajo nekateri ljudje zelo razpredeno in gosto socialno mrežo – mnogo znancev in sorodnikov, ko pa se znajdejo v stiski, se ne obrnejo na nikogar izmed njih. Ljudje, ki imajo majhno socialno mrežo, pa v času krize aktivirajo številne člane. »To je povezano z vprašanji sposobnosti, deliti z drugimi dneve obupa in stisk; povezano je s sposobnostjo prositi za pomoč, ki je pogosto povezana s strahom, da se bo podrla podoba o posameznici, ki je bila zgrajena. Povezana s strahom, da se poruši podoba o sami sebi in tudi z dvomom, da se lahko zgradi nova. Vsak človek doživlja drugače svoje stiske in obdobja kriz. Nekateri vedo, da lahko preživijo le s podporo drugih ljudi, drugi skušajo preživeti sami.

»Potiskati mater v staro okolje, ki ji ponuja le možno socialno eksistenco, ne pa varnega in toplega doma, pomeni zavreči vse strokovne in človeške napore, da bi zaživela mati samostojno in na novo. Če nudi staro okolje materi le finančno podporo in stanovanje (to sta sicer pogoja, da se lahko postavi na lastne noge), ne pa tudi vrednega dostojanstva, je davek za vstop v stare vzorce življenja prevelik.«(Gržan 2000: 60)

### 1.2.2 OMREŽJA SOCIALNE OPORE IN REVŠČINA

»Ugotovitvene analize podatkov so pokazale, da se opazovani skupini ne razlikujeta pomembno po strukturi omrežij socialnih opor, temveč po obsegu omrežij. Tako imajo revni manjša omrežja vseh opor v primerjavi s celotnim prebivalstvom. Struktura omrežij posameznih opor glede na to, kdo so podporniki, pa je bolj verjetno odvisna od narave same opore kot pa od drugih elementov. Najpomembnejši vir opor je prijatelj. Drugi pomemben vir pa sestavljajo člani družine in ožjega sorodstva. Zato je verjeten sklep, da so omrežja socialnih opor tako pri revnih kot pri prebivalstvu v celoti «družina-centrična», osredotočena na družino.

Na obe značilnosti omrežij socialnih opor – »družina-centričnost« in manjši obseg omrežij revnih – bi morala biti pozorna tudi socialna politika in bi morala tem dejstvom prirediti svoje strategije pomoči ranljivim družbenim skupinam z namenom, da okrepi njihove zmožnosti za socialno vključitev.« (Novak, Nagode 2004: 171).

Ljudje so vedno živeli v skupinah. Človek hrepeni po odgovorih iz okolja, na primer želja po kontaktu, prepoznavnosti, sprejetosti, odobravanju. Osebnost je skoraj v celoti produkt interakcij s pomembnimi drugimi.

Gržan (2000: 51) pravi, da potrebujejo ženske približno leto dni, da se postavijo na lastne noge ter nekako sprejmejo novo situacijo. Nemalokrat pa se zgodi, da dve materi iščeta novo stanovanje, še posebno, če čakata obe na socialno stanovanje. Pozitivna stran življenja v dvoje je, da se ne srečujeta z osamljenostjo, da sta si lahko druga drugi v pomoč pri varstvu otrok in drugem, negativna stran pa, da lahko hitro pride do prepиров zaradi majhnih stvari, pa naj bo to zaradi vodenja gospodinjstva ali varstva otrok.

### 1.2.3 OD SKROMNOSTI DO REVŠČINE

Moore 1988; Browner 1988; MacCormack 1988 poudarjajo, da so ženske pogosteje revnejše kot moški in ta pojav je značilen za vso zgodovino raziskovanja revščine. Mnoge študije opozarjajo, da so žensko-centrirana gospodinjstva pogosto revnejša kot moško-centrirana, kar vpliva na zdravje žensk in njihovih otrok.

Drake (1980: 125) pravi, da v zahodnoevropskih državah, Ameriki in Kanadi sestavljajo ženske približno 60 % vseh ljudi, ki dobivajo socialno pomoč.

Zavirškova (1994: 45) poudarja, da je revščina žensk pogosto povezana z veliko količino neplačanega dela, ki ga ženska opravlja v gospodinjstvu in družini. Drugi razlog za revščino žensk je povezan z neenakovrednim dostopom do delovnih mest, saj so ženske predvsem v času ekonomskih recesij pogosteje brez dela ali pa so zaposlene v neformalnem sektorju, kjer je zaslužek bolj negotov in nižji. Da bi lažje opravljale skrbstvene dejavnosti (skrb za otroke, ostarele starše, prizadete), se pogosto zaposlujejo na področjih, kjer opravljajo delno zaposlitev ali sezonska dela. To pa so spet področja, kjer je zaslužek manjši in bolj negotov. Tudi tiste, ki so zaposlene, dobijo za enako delo, kot ga opravljajo moški, nižje plačilo.

Študija o depresiji med ženskami, ki sta jo opravila Brown in Harris (1989) v Camberwellu (London), ugotavlja, da je plačana zaposlitev le eden od štirih varovalnih faktorjev proti depresiji. To ne pomeni, da plačano delo ohranja ljudi zdrave, saj je potrebno upoštevati tudi vprašanje, kakšna dela opravljajo ženske in kakšna je njihova stopnja zadovoljstva z določenim delom (to ne velja na primer za repetitivna dela za tekočim trakom). Vsekakor pa plačana zaposlitev poveča možnosti za pridobitev samozavesti in občutka lastne vrednosti, občutek varnosti ter omogoča praviloma večje možnosti za socialne stike. Vse to pomembno vpliva na zdravje, predvsem duševno. Ženske, ki so bile ves čas gospodinje, imajo višjo stopnjo kroničnih bolezni in na splošno poročajo o slabšem zdravju od tistih žensk, ki so bile zaposlene vsaj določeno obdobje. (Zaviršek 1994:46).

»Vse to dokazuje, da je glavni vzrok revščine med ženskami ekonomska odvisnost povezana s spolno delitvijo dela, z njihovim drugorazrednim položajem na trgu delovne sile ter z njihovim položajem znotraj doma, ki temelji na predstavah o ženskem delu kot delu iz ljubezni. Vse to vpliva na njihova življenja in njihovo zdravje, ki je vselej vsota življenjskih izkušenj (Payne 1991: 93). Mnoge ženske postanejo uporabnice psihiatričnih storitev, obiskovalke socialnih služb ter drugih psihosocialnih ustanov. Čeprav živijo ženske povprečno dlje kot moški, je njihovo zdravje bolj ogroženo in pogosteje trpijo zaradi različnih bolezni, kar je povezano z izkušnjami revščine.« (Zaviršek 1994: 46)

#### 1.2.4 POMEN SORODSTVENIH VEZI ZA POSAMEZNIKA IN NEFORMALNA OPORA

»Socialni stiki krepijo istovetnost in prepoznavnost posameznikov, prav te okrepitve pa so bistvene za vzdrževanje duševnega zdravja in za dostop do resursov.« (Dragoš, Leskovšek 2002: 60).

V času pozne moderne naj bi se začele krčiti tradicionalne vezi, predvsem sorodstvene, ki postajajo vse bolj ohlapne in neosebne. Dandanes naj bi bil tudi občutek odgovornosti in skrbi za najmlajše, ostarele ali bolne družinske člane, vse manjši. Manj smo pripravljeni sorodstvu nuditi oporo, saj le-to lahko dobi tudi pri alternativnih virih socialne opore. Opora, ki jo nudijo sorodniki (in prijatelji), je neformalna opora. To je neinstitucionalna opora, ki je ločena od države, trga in prostovoljnega sektorja. Izvaja se na domu uporabnika. Njeni viri so sorodniki, saj izvira iz dolžnosti sorodstva in prijateljstva. Večinoma se nanaša na oporo posameznikom, ki bi sicer potrebovali institucionalno oporo.

Tabela 2: Struktura omrežja po posameznih vrstah socialne opore – odstotek akterjev, ki nudijo določeno vrsto opore (N = 5013)<sup>3</sup>

|                              | <b>druženje</b> | <b>finančna opora</b> | <b>manjša mat. opora</b> | <b>večja mat. opora</b> | <b>emocionalna opora</b> | <b>bolezen</b> | <b>celotno omrežje</b> |
|------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|
| <b>partner</b>               | 12,2            | 6,7                   | 7,4                      | 11,7                    | 31,5                     | 33,9           | 16,7                   |
| <b>oče ali mati</b>          | 4,9             | 22,5                  | 11,4                     | 12,8                    | 7,9                      | 15,0           | 10,4                   |
| <b>brat ali sestra</b>       | 11,5            | 14,4                  | 12,0                     | 12,7                    | 8,8                      | 8,3            | 11,0                   |
| <b>otrok</b>                 | 8,7             | 7,5                   | 6,0                      | 8,6                     | 7,6                      | 18,3           | 9,9                    |
| <b>drug sorodnik</b>         | 13,2            | 12,6                  | 14,4                     | 16,3                    | 5,6                      | 7,2            | 12,3                   |
| <b>sodelavec</b>             | 6,8             | 4,3                   | 3,3                      | 2,8                     | 5,5                      | 0,9            | 5,4                    |
| <b>sočlan</b>                | 0,5             | 0,3                   | 0,2                      | 0,3                     | 0,2                      | 0,3            | 0,4                    |
| <b>sosed</b>                 | 6,7             | 3,6                   | 16,6                     | 9,7                     | 3,6                      | 5,0            | 8,5                    |
| <b>prijatelj</b>             | 30,3            | 26,2                  | 25,5                     | 21,5                    | 27,2                     | 10,7           | 21,0                   |
| <b>znanec</b>                | 2,8             | 0,9                   | 3,7                      | 2,6                     | 0,7                      | 0,5            | 2,6                    |
| <b>svetovalec</b>            | 0,3             | 0,3                   | 0,3                      | 0,3                     | 0,2                      | 0,0            | 0,3                    |
| <b>drugo</b>                 | 2,3             | 0,9                   | 3,6                      | 3,3                     | 3,2                      | 0,3            | 3,7                    |
| <b>skupaj</b>                | 100             | 100                   | 100                      | 100                     | 100                      | 100            | 100                    |
| <b>N (akter)<sup>2</sup></b> | 11347           | 4823                  | 6120                     | 5212                    | 6640                     | 6637           | 17969                  |

Vir: Novak (2004: 78)

Iz tabele, katere rezultati so dobljeni na podlagi raziskave, ki je vključevala 5013 odraslih prebivalcev Slovenije, je razvidno, da posamezniku nudijo največ družjenja (opore) prijatelji (30,3 %). Največ anketiranih bi se, če bi potrebovalo finančno oporo, prav tako obrnilo na prijatelja (26,2 %), pri tem bi jim prijatelji nudili manjšo (25,5 %) in večjo (21,5 %) materialno oporo. Prav tako bi se nekaj anketiranih v primeru, če bi potrebovali finančno oporo, obrnili tudi na očeta ali mamo (22,5 %). Za emocionalno oporo bi se jih največ obrnilo na partnerja (31,5 %) ali pa na prijatelja (27,2 %). Tudi v primeru bolezni bi anketiranci pomoč poiskali pri partnerju (33,9 %) ali pa pri svojih otrocih (18,3 %). Če pogledamo na splošno, pa ugotovimo, da bi sorodniki (partner, oče ali mati, brat ali sestra, otrok in kak drug sorodnik) predstavljali največjo oporo anketirancem v primeru bolezni (82,5 %), najmanjši delež pa bi predstavljali pri druženju (50,5 %). Ožji družinski člani (partner, oče ali mati, brat ali sestra in otroci) so tisti, ki bi najpogosteje in v največji meri nudili emocionalni oporo, in sicer v 56 %. Ti podatki nam kažejo, da je sorodstvo še vedno zelo pomemben vir opore in pomoči.

»Družina je lahko kraj, v katerem posameznik najde ljubezen, razumevanje in podporo tudi takrat, ko vse drugo odpove; kraj, kjer se lahko osvežimo in napolnimo, da bolj učinkovito obvladujemo zunanji svet. Toda za milijone motenih družin so to bolj ali manj sanje.«  
(Satir 1988: 17)

#### 1.2.5 DELOVANJE NEFORMALNIH SOCIALNIH OMREŽIJ PRI ZADOVOLJEVANJU POTREB DRUŽIN

»Pogosto je za žensko najtrdnjša osebna mreža njena družina in najožje sorodstvo. Ta socialna mreža pomeni za žensko prostor podpore predvsem takrat, ko življenje posameznice odgovarja predstavam o »normalnem« ženskem življenju. Bistveno vprašanje je, kaj se zgodi s podporno socialno mrežo osebe, ki hoče iztopiti iz predpisane socialne vloge. Ali je za žensko njena socialna mreža še vedno zaščitna in podporna? Najpogosteje takšna socialna mreža, predvsem tisti del, ki ga sestavljajo družinski člani, odpove. Dejstvo je, da družinska socialna mreža žensko po eni strani pripenja nase in jo po drugi strani pogosto izloči takrat, ko se posameznica odmakne od pričakovanj o ženski vlogi in ženskem ravnanju.« (Zaviršek, 1994: 269)

Černigoj Sadar (2004: 175) ugotavlja, da starši, ki živijo v mestu, redko povezujejo pomoč družinskih članov/članic s pomočjo oseb zunaj družinskega kroga, medtem ko starši v vaškem okolju aktivirajo in povezujejo ne-sorodstvene vire z viri, ki jih ustvarjajo člani nuklearne družine, še zlasti, če sorodniki niso dosegljivi. Medgeneracijske oblike pomoči imajo odločilno vlogo pri ustvarjanju podpore družinam z otroki tako v mestu kot na vasi. Kako pogosto bodo zaposlene matere uporabile različne oblike pomoči za reševanje družinske problematike, je odvisno od družinskega življenjskega cikla, obsega neformalnih oblik pomoči, ki jih same nudijo drugim, kraja bivanja, povprečnega dohodka na člana gospodinjstva in stališča do socializacije družinskih funkcij. Neformalne oblike pomoči tako v smislu sprejemanja kot nudenja pomoči so bolj razširjene in temeljijo na večji recipročnosti v vaških kot v mestnih okoljih. Recipročnost v neformalnih socialnih mrežah je prisotna večinoma v družinah, kjer odnosi med partnerji temeljijo na vzajemnosti. To še posebej velja za matere in pomeni, da pomoč zakonca/partnerja ženska prihrani čas in energijo, hkrati pa zmanjša odvisnost od pomoči drugih in ji omogoča tudi bolj aktivno vlogo v nudenju pomoči drugim. Bolj kot je recipročnost prisotna v sprejemanju in dajanju pomoči, večje so socialne mreže in bolj prožne so dejavnosti, ki v njih potekajo.

### 1.3 DELAVNICE ASERTIVNEGA TRENINGA V MATERINSKEM DOMU TER KREPITEV MOČI

#### 1.3.1 MATERINSKI DOM

»Namen bivanja v materinskem domu je, da ženska dozoreva v tem smislu, da so čustva, intimnost, seksualno življenje in lastno telo vrednota, ki je nekaj velikega in enkratnega. Učenje za sebe je ena največjih nalog in naložb za človeka. Če je mati pripravljena na učenje samospoštovanja, ljubezni do sebe, si bo pridobila tisto samozavest, s katero bo zahtevnejša pri moških ponudbah, bolj bo potrpežljiva, če ne bo takoj odkrila svoje velike ljubezni. Trudila se bo, da bo najprej razrešila svoj odnos z otrokovim očetom, da bo svoje sanje uskladila z realnostjo in se uspešno spoprijemala s pesimističnimi in depresivnimi stanji. Ta učljivost je možna, kar

potrjujejo izkušnje, saj se nekatere matere tudi po zaslugi bivanja v materinskem domu in primernega novega okolja dobro postavijo na lastne noge in zaživijo zadovoljno, srečno življenje» ( Gržan 2000: 74)

Gržan (2000: 62) poudarja, da je pomembno, da premagujemo socialno izolacijo žensk v starem ali novem okolju. Prav tako je pomembno, da se pripravi teren za vrnitev matere iz materinskega doma. V kraju bivanja mora imeti nekoga, ki ji bo v oporo, kateremu bo lahko zaupala, ko bo stopala korak za korakom v skrbi za lastno eksistenco.

Leta 2000 je bila otvoritev materinskega doma v Solkanu, ki ima 9 sob s šestnajstimi posteljami. Zaradi velikih potreb po tovrstni pomoči so naslednje leto ob priliki praznovanja materinskega dne odprli še podružnični dom na Cesti pri Ajdovščini. Skupaj je v obeh enotah 26 postelj.

**Varna hiša:** Izkušnje pri delu z uporabnicami v materinskem domu in potrebe po urgentnih nastanitvah v varen prostor zaradi nasilja v družini so narekovale leta 2005 odprtje programa Varne hiše Karitas za Primorsko. Nahaja se na skriti lokaciji in ima sedem postelj. Namenjena je ženskam in otrokom, ki doživljajo kakršnekoli oblike nasilja in potrebujejo umik v varen prostor. S strokovno in človeško pomočjo nudijo uporabnicam v trenutkih najhujše stiske osebno pomoč, svetovanje ter namestitve v varen prostor.

### **Osveščanje javnosti – preventivna dejavnost**

**PROGRAM NASILJE – NE:** Program je namenjen vsem, ki trpijo zaradi kakršnegakoli nasilja: otrokom in mladostnikom, ženskam in moškim, starejšim osebam ter širši javnosti. Izvajajo se delavnice na osnovnih šolah, seminarji za prostovoljce, ki so pripravljeni sodelovati v programu, izvaja se tudi pomoč žrtvam s svetovanjem in usmerjanjem k oblikam pomoči, obveščanje javnosti o problematiki nasilja v naši družbi preko medijev, akcije ob dnevu boja proti nasilju, okrogle mize ...

**POSŁANSTVO ORGANIZACIJE:** Materam in ženskam v stiski nudijo v materinskem domu osebno pomoč, varnost in razumevanje, strokovno pomoč pri delu z otroki, svetovanje in osebno

strokovno pomoč, pomoč pri urejanju zadev pri delu. Sledijo pa naslednjim etičnim načelom Karitasa:

- pomoč ljudem v stiski je vzgoja za samostojnost in samopomoč,
- spoštovanje človekove enkratnosti in dostojanstva,
- prednostna naloga –nepokrite socialne stiske,
- dolžnost stalnega izpopolnjevanja,
- sodelovanje in medsebojna pomoč sodelavcev Karitasa,
- sprejemanje različnosti prosilcev pomoči,
- zaščita šibkih osebnosti v javnosti,
- varovanje dobrega imena Karitasa,
- etičnost – zrcalo ravnanja sodelavcev Karitasa,
- prostovoljnost posebna kvaliteta in odlika karitativnega dela,
- spoštovanje človekovih pravic,
- kodeks etičnih načel v socialnem varstvu,
- želja po pomoči človeku,
- strpnost, dobri medsebojni odnosi,
- medsebojno sodelovanje, sožitje,
- sodelovanje z mrežo Karitas, lokalnimi skupnostmi, Ministrstvom za delo, družino in socialne zadeve ter drugimi vladnimi in nevladnimi organizacijami, ki delajo na tem področju.

PREGLED NALOG, KI JIH IZVAJA ORGANIZACIJA: Z vsako uporabnico se naredi individualni načrt, kjer se tudi vzpostavlja in gradi delovni odnos. Sledi se ciljem vsake posameznice, skupaj evalvirajo in ugotavljajo, kateri cilji so doseženi in kje so ovire. Uporabnica enakovredno sodeluje pri iskanju rešitev in virov moči. Skupaj iščejo tista področja njene osebnosti, ki so močna in v so dani situaciji ostala še neizkoriščena. Prav to *opolnomočenje* uporabnicam dviga samozavest in s tem se postavljajo novi temelji za novo življenje. Pri delu spoštujejo Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu.

SKUPINSKO DELO z uporabnicami je organizirano z namenom uresničevanja hišnega reda, medsebojnega povezovanja in vzpodbujanja samopomoči, ki pomeni aktivno vključevanje stanovalk v vzdrževanje hiše, opravljanje gospodinjskih del ter vzpodbujanje dobrih medsebojnih odnosov. Med oblike skupinskega dela spadajo hišni sestanki, dve skupini za samopomoč, delovna terapija, izvedba različnih delavnic, prostočasne dejavnosti za matere in otroke. Da je program čimbolj pester se povezujejo tudi z zunanjimi posamezniki, službami, ki pripravijo delavnice/predavanja na določeno temo ali potopisno predavanje in podobno. Ob vselitvi uporabnica potrebuje več individualnega dela, po določenem času pa jo spodbujajo k samopomoči kar pomembno vpliva pri oblikovanju skupinske dinamike in medsebojnega zaupanja. Velik poudarek dajo tudi na povezovanju in sodelovanju s svojci.

#### INDIVIDUALNO DELO tedensko število ur na uporabnico

- prva socialna pomoč (1 ura),
- osebna pomoč (3 ure),
- razgovori v smislu vzpostavljanja delovnega odnosa in soustvarjanja rešitev oz. uresničevanja življenjskih ciljev – opolnomočenje (2 uri),
- pomoč pri urejanju zadev z zunanjimi institucijami, zagovorništvo (1 ura),
- individualno delo v smislu motiviranja za aktivno iskanje zaposlitve (občasno),
- svetovanje pri negi in vzgoji otrok (občasno; od meseca maja do novembra 5–7 ur – nega novorojenčka),
- praktična pomoč pri gospodinjskih delih (peka kruha, peciva, kuhanje, pranje perila, vzdrževanje hiše (2 uri),
- spremstvo k zdravniku ali v druge institucije (od oktobra do decembra povprečno 2–3 ure na teden),
- individualno načrtovanje aktivnega preživljanja prostega časa matere z otrokom (občasno),
- pomoč pri reševanju stanovanjske problematike: pisanje prošenj ob kandidiranju na različne razpise za stanovanja, pisanje prošenj za materialno pomoč, pomoč pri urejanju zadev pri zunanjih institucijah ... (2 uri).

#### SKUPINSKO DELO

- hišni sestanki (dvakrat na teden po dve uri);
- dve skupini za samopomoč – dve uri na teden (ena skupina je organizirana v Solkanu, druga pa v domu na Cesti), z namenom razreševanja osebnih stisk ter medsebojne opore;
- delovna terapija: skupinsko kuhanje, čiščenje in vzdrževanje hiše, urejanje okolice (4 ure tedensko v Solkanu, 4 ure tedensko na Cesti);
- izvedba različnih ustvarjalnih delavnic (4 delavnice po 2–3 ure);
- organiziranje sprehodov, izletov, skupinski obisk kulturnih dogodkov, skupno organiziranje poletnih počitnic, v skupinah po interesih preživljanje počitniških dni v bazenu, ob Soči, na igrišču ... (od maja do julija po 3 ure).

Tudi letos so v mesecu juniju (zadnji teden) organizirali petdnevni tabor otrok ob Soči. Program poletnega tabora je zajemal individualno delo v smislu raznih zadolžitev ter skupinsko delo v obliki delavnic, družabnih iger, socialnih iger, izleta. Na taboru so sodelovale tudi prostovoljke.

Pri izvajanju nekaterih naštetih nalog sodelujejo s strokovnimi timi centrov za socialno delo, nevladnimi organizacijami, z zdravstveno službo, policisti, z učitelji in svetovalnimi delavci v šolah in vrtcih, s stanovanjskim skladom ter Škofijsko Karitas Koper.

## DELO Z OTROKI

Delo z otroki prilagajajo potrebam in starosti otrok. V delo z otroki vključujejo tudi prostovoljke – dijakinje srednjih šol in praktikantke, ki skupaj s strokovno delavko pripravijo program dela za posameznega otroka in vsebine za delo po skupinah. Sodelovale so pri učni pomoči, raznih delavnicah, organiziranju in izvedbi rojstnih dnevo, praznovanjih itd.

Vsem otrokom so omogočili letovanje preko Karitasovih skupin, sodelovali so z Zvezo prijateljev mladine in Športnim društvom Sonček, ki so jim omogočili, da so se otroci brezplačno vključili v njihove raznovrstne oblike dela. Delo strokovnih delavk poteka v obliki razgovorov z namenom reševanja osebnih stisk, strokovne pomoči ob razvojnih težavah otrok, organiziranje varstva otrok za čas, ko matere delajo, načrtovanje in pomoč pri urejanju aktivnosti za šoloobvezne otroke v času počitnic.

## KOMU SO NAMENJENE STORITVE OZ. PROGRAMI

V program so vključene ranljive skupine, ki se potencialno srečujejo z večjo stopnjo tveganja socialne izključenosti in revščine, med katere uvrščamo: ženske žrtve nasilja in njihove otroke (otroci moškega spola lahko bivajo v materinskem domu do 18. leta starosti), ženske s težavami v duševnem zdravju, če se v poskusnem obdobju izkaže, da zmorejo samostojno življenje, ženske, ki nimajo urejenega stanovanjskega problema, imajo nizke dohodke ali so prejemnice socialnih transferjev, matere samohranilke, ženske brez državljanstva, ki imajo samo dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji. Sem sodijo še nosečnice, brezdomke, porodnice, skratka ženske, ki so morale zapustiti matično okolje in so se znašle v socialni stiski. Vzroki za nastanitev se prepletajo, največkrat pa je glavni vzrok fizično in psihično nasilje ter stanovanjska problematika v kombinaciji z drugimi stiskami (ekonomska stiska, odvisnosti od odnosov, težave v duševnem zdravju, nemoč v skrbi za vzgojo in varstvo otrok, težave v partnerskih odnosih, zdravstvene težave). Opaža se trend naraščanja uporabnic s težavami v duševnem zdravju. V program jih napotijo strokovni delavci CSD, občina, sodelavci Karitasa, Rdečega križa ali same poiščejo pomoč.

»Stiske, problemi in težave, ki jih obravnavajo socialni delavci, so raznovrstne, kot so raznovrstni njihovi uporabniki. Socialni delavec se srečuje z življenjskim svetom uporabnika v vsej njegovi obsežnosti. Težave niso zgolj enostranske. Ne moremo jih etiketirati kot zgolj socialne, vzgojne, pedagoške, zdravstvene ali medicinske. Vedno gre namreč za edinstven preplet razlogov. Njihovo reševanje zato poteka z uporabo spoznanj ved specifičnih področij.« (Postrak 2003: 27)

### 1.3.2 TRENING ASERTIVNOSTI

»Trening asertivnosti vsebuje značilnosti skupinskega dela, koncepta krepitev moči, kognitivno-vedenjske terapije (behavioristične), pa tudi sistemsko-ekološke teorije.

Asertiven človek se zaveda svojih občutkov, interesov in potreb ter jih zna jasno izraziti, vendar tako da pri tem upošteva druge in njihove potrebe; zna se postaviti za svoje pravice na način, da ne tepta pravic drugih ljudi; sposoben je poiskati kompromise, ko pride do konflikta ipd. To pa pomeni, da se asertiven človek zna tudi vživeti v druge. Asertivnost je potemtakem izraz

odločnosti, nepopustljivosti in samozvesti, vendar tudi sočutnosti in odprtosti za potrebe, interese in omejitve drugih ljudi.« (Petrovič Erlah, Žnidarec Demšar: 2004).

Zaviršek, Zorn, Videmšek ( 2002 : 37) pravijo, da nam asertivnost omogoča da :

- smo odkriti s seboj in z drugimi,
- prosimo za pomoč,
- izražamo svoja stališča odkrito in brez strahu,
- se družimo z ljudmi, ki jih sami izberemo in so nam všeč,
- enakovredno spoštujemo sebe in druge ljudi,
- znamo reči »ne«, če se nam zdi, da je to ustrezno,
- začnemo in končamo pogovor kot želimo,
- izražamo negativna in pozitivna čustva

»Asertivni ljudje si v interakcijah z drugimi krepijo zadovoljstvo in samozaupanje, imajo boljše interakcije in tesnejši stik z ljudmi, medtem ko neasertivni posamezniki doživljajo pomanjkanje zaupanja v lastne občutke, misli, prepričanja in mnenja ter se v neprijetnih medosebnih situacijah ne izpostavljajo. Tako pogosto tudi ne zmorejo dovolj učinkovito komunicirati in posledica tega je, da zdrsnejo v izolacijo. Osebe, ki so manj asertivne, so tudi bolj osamljene.« (Petrovič Erlah, Žnidarec Demšar: 2004).

Zaviršek, Zorn, Videmšek ( 2002: 36) menijo, da asertivno obnašanje pri socialnem delu pomeni spretnost, ki jo potrebujemo zato, ker želimo:

1. da bi se sami obnašali asertivno, in sicer da bi bili uspešni zagovorniki svojih strank in da bi obenem zmanjšali občutke izgorelosti in prevelikega stresa, ki ga povzročajo frustracije zaradi nizke samozvesti;
2. da bi spodbudili in naučili uporabnike, da se obnašajo asertivno, saj ima večina uporabnikov nizko samozvest in nizke občutke lastne vrednosti in se zato težko postavijo za svoje pravice

### 1.3.3 ASERTIVNO VEDENJE

Žnidarec in Demšar (2004: 37) pravita, da v različnih situacijah, ki jih doživljamo kot zelo težke, lahko postane naše vedenje negotovo. Ker se s situacijami ne znamo soočiti na neposreden način, postane naša komunikacija z drugimi neučinkovita in nespretna. Takšno vedenje je lahko odraz različnih razlogov, in sicer: počutimo se slabo sprejeti v družbi, strah, živčnost, negotovost vase ali prepričanje, da drugi ne bodo upoštevali našega mnenja. Asertivno vedenje je poseben način vedenja oziroma stil učinkovite komunikacije z drugimi, s katerim verbalno in neverbalno jasno ter samozavestno izrazimo svoje potrebe, želje in občutke brez kršenja pravic drugih oseb. Asertivnost ne pomeni vedno dobiti, kar želimo, ampak pomeni zavedati se možnosti kompromisa. Asertivno se vedejo ljudje, ki se zavedajo svojih vrlin in pomanjkljivosti, a se kljub temu sprejemajo; trudijo se presegati lastne omejitve, pri tem pa so prijazni in strpni s seboj; dobro poznajo svoje potrebe, interese, čustva, občutke in omejitve ter jih ne skrivajo pred drugimi; zavedajo se svojih pravic in od drugih pričakujejo, da z njimi ravnajo kot z enakovrednim človeškim bitjem. Zavedajo se tudi svojih odgovornosti do drugih ljudi, zato z drugimi ravnajo spoštljivo, razumejo njihove pomanjkljivosti in omejitve, vendar ne popuščajo pred manipulacijami in agresivnostjo; ne teptajo pravic drugih; ne nalagajo si njihovih odgovornosti, razen izjemoma, a takrat to naredijo zavestno in razvidno. Na kratko bi lahko rekli, da je asertivno vedenje naravna posledica zaupanja vase, sprejemanja sebe in samospoštovanja ter prav takega odnosa do drugih ljudi.

Zaviršek, Zorn, Videmšek (2002: 42–43) menijo, da je temelj asertivnega obnašanja občutek in zavedanje, da nam ni treba tekmovati z drugimi ljudmi in da nam za dobro počutje ni potrebno poniževati drugih ter se neprestano dokazovati. Asertivno obnašanje nam bo omogočilo, da naš občutek lastne vrednosti ne bo povsem ali v veliki meri odvisen od priznanja, ki ga bomo dobili iz zunanjega sveta. Asertivno vedenje ne pomeni ignorirati, prezirati drugih in njihovih potreb, občutij, mnenj, reči agresivno »ne«, kriviti druge za to, kar čutimo in kar se nam dogaja, zameriti in zavidati drugim. Temveč pomeni, spoštovati samega sebe in druge, biti odgovoren za svoja dejanja, življenje, znati izreči osebno »jaz« jasno izražati želje, dovoliti si narediti napako, dovoliti uživati v svojem uspehu, spremeniti lastno mišljenje, prepoznavati in sprejeti lastne pravice in potrebe ter jih izreči naglas, poslušati druge ljudi in verjeti vase.

#### 1.3.4 KREPITEV MOČI

»Cilj reševanja kompleksnih problemov ljudi pri socialnem delu je jasno postavljen – delo zastavimo tako, da bo strokovna pomoč krepila uporabnikovo moč. V jeziku socialnega dela govorimo o odkrivanju kompetentnosti uporabnika, virov v njem in v okolju. Nagovorimo upanje in sanje. Pri socialnem delu nikoli ne gre zgolj za reševanje težav, ki jih človek sam ne zmore rešiti, temveč je dober izid vedno tudi izboljšanje kvalitete življenja. Delati iz perspektive moči pomeni, da smo se odločili, da s svojim znanjem in spoštljivim ravnanjem omogočimo ljudem izkušnjo, da so kompetentni za svoje življenje, izkušnjo samospoštovanja in osebnega dostojanstva.« (Čačinovič, Kobal, Mešl, Možina 2008: 37)

Dejavniki moči: Kako uspešen bo človek pri postavljanju in uresničevanju svojih ciljev, je odvisno od številnih dejavnikov v njegovem življenjskem svetu. Kakovost življenja je odvisna od bivalnih razmer, virov in višine dohodka, s katerim človek razpolaga, od dela in zaposlitve, izobrazbe, možnosti rekreacije, emocionalne in duhovne opore itn. Rapp (1998: 24–43) analizira dejavnike, ki prispevajo h kakovosti življenja in izvirajo iz dveh osnovnih virov, iz posameznika in iz socialnega okolja.

##### **Individualni dejavniki:**

1. Pričakovanja (aspiracije): Ljudje, ki so uspeli v življenju, imajo cilje in sanje. Ljudje, ki so zaradi izgub in ovir v življenjskem okolju prikrajšani za normalne življenjske razmere (na primer zaradi nezaposlenosti, revščine, izgube pomembnega odnosa, bolezni, invalidnosti, slabše duševne razvitosti ipd.), so prikrajšani tudi za cilje, sanje, pričakovanja in upanje. Zato ni dovolj, da jim pomagamo zgolj rešiti problem, saj jih bo kvečjemu vrnilo v stanje prejšnjega ravnotežja – cilj mora biti kakovost življenja, zadovoljstvo, dosežki, ne le preživetje, temveč sanje, pričakovanja in upanje.

2. Sposobnost (kompetentnost): Uspešni ljudje uporabljajo svojo moč, da bi dosegli, kar želijo doseči. Vsi ljudje imamo različne talente, zmožnosti, spretnosti, vire in pričakovanja. Redko kdo jih uresniči v polni meri, večina le v skromnem obsegu. V perspektivi moči je poudarek na prepričanju, da so ljudje zmožni rasti in napredovati v sedanjem trenutku in v prihodnosti,

zavestno se usmerjamo na tiste vidike človekovega življenja, kjer obstajajo določeni dosežki, ne glede na to, kako skromni so. Perspektiva moči v socialnem delu pomeni torej zaupanje v notranjo modrost ljudi, ki najbolj vedo, kaj potrebujejo in kako bodo to dosegli. Pri tem jim je socialno delo le v pomoč pri prepoznavanju lastnih sil in pozitivne moči, ki jo imajo.

3. Zaupanje: Ljudje, ki so uspešni v življenju, zaupajo, da se bodo z naslednjim korakom približali svojemu cilju. Zaupanje se povezuje z močjo, vplivom in vero vase. Veliko stvari je, ki jih ljudje želijo in zmorejo, vendar jih ne naredijo, ker nimajo zaupanja vase. Profesionalna pomoč pogosto še okrepi občutke nezmožnosti oz. neustreznosti, saj je usmerjena v to, kaj je s človekom narobe, kaj bi moral ali mogel narediti drugače. Tako "na obsojanje žrtve" usmerjeno sporočilo zlahka doseže ljudi, ki že tako nimajo dovolj zaupanja vase, ne verjamejo v svoje sposobnosti. Že to, da človek pride po pomoč, je večkrat ocenjeno kot priznanje nezmožnosti. Individualni dejavniki so v medsebojni interakciji. Kdor si zaupa, si pogosteje zastavlja ambicioznejše cilje in verjame, da jih bo uresničil; kdor pa živi v strahu, ne more imeti sanj. Težko je sanjati, če so sanje vir razočaranja in bolečine namesto inspiracije in energije. Uspešni ljudje imajo pred sabo en cilj, vsaj minimalno sposobnost in zaupanje, da bodo lahko storili naslednji korak, kar lahko izrazimo z enačbo:  $\text{želje} \times \text{sposobnosti} \times \text{zaupanje} = \text{obljube in možnosti}$ . Če je kateri od elementov enak ničli, bo tudi produkt ničla, torej ni nobenih možnosti. Zato je pomembno, da uporabniku pomagamo poiskati sredstva in rešitve, ki bodo omogočili uresničiti njegove želje ob sposobnostih, na katere se lahko opre (Rapp 1998: 35).

### **Dejavniki v okolju:**

1. Sredstva: Da bi bili ljudje v življenju uspešni, potrebujejo dostop do sredstev, s pomočjo katerih lahko dosežejo cilje. Sredstva v okolju so dobrine in storitve, ki si jih lahko ljudje (ki nimajo denarnih težav) kupijo, na primer hrana, stanovanje, avtomobil, televizor ipd. Storitve si lahko ponazorimo s pomočjo ljudi, ki za nas storijo tisto, česar sami ne znamo ali ne želimo narediti – na primer učitelj, serviser, čistilka, frizer, voznik avtobusa. Ljudje, ki živijo v situaciji prikrajšanosti, imajo omejen dostop do teh sredstev ali pa jim je dostop sploh onemogočen (Rapp 1998).

2. Priložnosti: Da bi bili ljudje v življenju uspešni, morajo imeti dostop do priložnosti, ki so relevantne za uresničevanje njihovih ciljev. V življenjskem prostoru je vedno veliko priložnosti,

ki so ljudem na voljo, na primer priložnosti za zaposlitev, za najem praznega stanovanja, za to da najdeš družabnika ipd.

3. Socialni stiki: Da bi bili v življenju uspešni, morajo imeti ljudje vsaj kakšen odnos, ki je zanje smiseln in pomemben. To je lahko odnos z družinskimi člani, sorodniki, prijatelji, sosedi, sodelavci, znanci, pomembnimi drugimi, na primer prodajalko v bližnji trgovini. Koristi od takih odnosov so zelo različne – druženje, emocionalna podpora, partnerstvo, sprostitev, socializacija, spolni odnosi itn. Tudi dejavniki v okolju so med seboj v interakciji. Naloga socialnega dela v zvezi z dejavniki okolja je dvojna; prvič, konkretna pomoč posamezniku, da poveča svojo moč, ko odkrije in uporabi razpoložljiva sredstva, priložnosti in odnose v svojem življenjskem svetu, in drugič, opozarjati na pomanjkanje sredstev in priložnosti v okolju, razvijati aktivnosti in projekte za kakovostnejše življenje in integracijo ljudi v skupnost, za izboljšanje in nove storitve, ki bodo ustrezale potrebam ljudi . (Šugman, Rapoša, Škerjanc 2007: 13–16).

## 1.4 DEJAVNIKI UČINKOVITOSTI

### 1.4.1 UDELEŽENKE DELAVNIC

Randall in Southgata (1976: 157–158) poudarjata, da ljudje v skupini prevzamejo različne vloge, med njimi so: negovalci, energizatorji in sproščevalci.

**1. Negovalci** zagotovijo, da so novinci v skupini dobro sprejeti in da se predstavijo ostalim članom. Ponavadi so topli, prijazni in pristopni, dobri poslušalci. Pomagajo ljudem, da bi se počutili vključene v dogajanje v skupini. Ponudijo osnovne informacije, ki so v skupini potrebne za pogovor, in zagotovijo, da so jih posamezniki razumeli. Ponudijo okvir dejavnosti in »orodja«, ki jim lahko pomagajo dojeti, kaj se dogaja. Kjer se proces negovanja podaljša prek mere ali pa se ga skupina slabo loti, se lahko posameznik počuti preplavljen z informacijami in idejami, ki so ponujene, »posiljen« v okvir, ki so ga predlagali, ali pa zadržan, da bi lahko diskutiral ali polemiziral.

**2. Energizatorji** poživijo sestanek s svojim navdušenjem. S svojo energijo polnijo potek dogajanja in njihova zasluga je, da gredo stvari naprej. Radi bi, da bi se stvari premikale, da bi se

ljudje vključili v dejavnost, ne marajo preveč posedanja in visenja. Polni so predlogov, dobrih argumentov, hitri pri povezovanju idej in jih je težko »zabiti«. Njihova energija je lahko predvsem na čustveni ravni – privzdignjen govor, jezni napadi in razburjenje. Lahko pa je tudi na ravni pojmov, razvijanja in vizije novih rešitev ali ustvarjanja novih možnosti za akcijo. Ko se zaradi določenih razlogov »energizirajoča« faza začne na napačni točki razvoja skupine ali ko se čezmerno podaljšuje ali pa se je skupina loteva neprimerno, se človek lahko počuti napadanega ali zaprtega v neprestanem krogu prepira, preplavljen in frustriran s prevelikim številom idej ali pa onemogočen, da bi povedal svoje. Tipična taka situacija je, kadar se sestanek noče in noče končati.

**3. Sproščevalci** pomagajo končati sestanek, tako da ga zlagoma pripeljejo z vrhunca in da zaokrožijo konec. So mirni, reflektivni in dobri pri povzemanju. Na čustveni ravni so to ljudje, ki z lahkoto klepetajo in se odmaknejo od glavne teme, izrazijo zadovoljstvo ostalih pri doseganju cilja, predlagajo načine, kako sestanek skleniti. Na ravni idej pa so to ljudje, ki so dobri pri povzemanju sklepov, končnih povezav, diskusijo vodijo kot celoto. Kadar se sproščevalna faza začne na napačni točki razvoja skupine, kadar se zavleče ali kadar se ponesreči, se lahko človek počuti nezadovoljnega glede načina, kako so se o stvareh pogovarjali (oddaljevanje od teme pogovora, zgubljal se je čas ali pa so se stvari postavile na hladno). Tipična taka situacija je, kadar po diskusiji uvidimo, da sklepi, do katerih smo prišli, ne ustrezajo problemom, o katerih smo se pogovarjali.

Satir (1988: 72–76) opisuje 4 tipične komunikacijske vzorce, ki jih ljudje imamo, ko komuniciramo z ostalimi. Ti so:

- 1. Pomirjevalci:** Njihov govor je priliznjen, želijo ugajati, vedno se opravičujejo in nikoli nikomur v ničemer ne nasprotujejo. Taki ljudje vedno vsemu pritrdijo in govorijo tako, kakor da zase ne bi mogli ničesar storiti. Takšne osebe iščejo stalno potrditev od drugih.
- 2. Obtoževalci:** So neumorni iskalci napak, diktatorji, šefi, ki ravnaajo oblastno in dajejo vtis, da nenehno ponavljajo: » Če vas ne bi bilo tukaj, bi bilo vse v redu.« Notranji občutki govorijo o napetosti v mišicah in vseh organih. Krvni pritisk se jim dviga. Glas je trd, napet, pogosto predirljiv in zelo glasen.

3. **Računarji:** So zelo korektni in pametni ter ne kažejo svojih čustev. Lahko bi jih primerjali z računalnikom ali slovarjem. Telo je suho, pogosto hladno in odmaknjeno. Barva glasu je suha in monotona, besede pa abstraktne.
4. **Odmaknjenci:** Karkoli naredijo ali rečejo, nima nobene zveze s tem, kar je kdorkoli drug povedal ali naredil. Take osebe se nikoli ne odzivajo na dane razmere. Njihovo notranje počutje je nekaj takega kot vrtoglavica. Glas je lahko pojoč, vendar se njihov ton ne ujema s pomenom besed, lahko se dviga in spušča brez vsakega razloga, ker nima določenega cilja.

#### 1.4.2 VODJA DELAVNIC

Erlah in Demšar (2004: 24) opisujeta funkcijo vodje kot vlogo »pomočnika – moderatorja« (ang. facilitator, iz glagola »to facilitate«). Pomočnik – moderator je oseba, ki v skupini pomaga obdelati ves material. Njegova naloga je, da pospešuje in lajša delo v skupinah. V komunikaciji ustvarja okolje, pogoje, prostor, v katerem lahko vsakdo razkrije svojo resnico in spoštuje resnico drugih. Značilnosti takšnega načina vodenja so naslednje:

1. **Vodi trening – srečanje, ne pa skupine:** Vloga voditelja je predstaviti skupini materiale in vzpodbujati udeležbo, sodelovanje ter povratno informacijo. Vsak udeleženec prevzame odgovornost za svoj prispevek, sodelovanje in tveganje.
2. **Je fleksibilen za želje in potrebe udeležencev.** Če ljudje želijo spremembe v načinu ali vsebini dela, je voditelj odgovoren, da jim to omogoči. Program se prilagodi njihovim potrebam. Pri tem je treba paziti, da gre za potrebe cele skupine in ne le dveh ali treh posameznikov.
3. **Vzpodbuja ljudi, da poskušajo po majhnih korakih vpeljati veščine tudi v domače, vsakdanje življenjske situacije.** Začnejo naj z lažjimi primeri, da bo uspeh prej viden. To jih bo navdalo z močjo, da poskušajo znova. Vaje, ki jih opravljajo na treningu, še ne pomenijo obvladovanja asertivnih veščin. Nudijo le spoznanja o tem, kaj morajo doma še dobro izpiliti.
4. **Zaupaj jim tudi svoje izkušnje.** To je za udeležence pomembno, saj tako dobijo osebni vtis o voditelju kot o človeku in ne kot o »super asertivnem ekspertu«. Voditelj naj osebne izkušnje

uporablja previdno, naj ne uporablja tistih osebnih problemov, ki ga tako močno vznemirijo, da težko nadaljuje s svojo vlogo voditelja.

**5. Opomni vsakogar, ki ponižuje.** Če morda kdo izmed udeležencev spolno, rasistično ali kakor koli drugače ponižuje drugega, ga je treba opozoriti. To je še posebej pomembno za tiste skupine, kjer je potrebno varno vzdušje.

**6. Poskuša podpirati in vzpodbujati.** Udeleženci bodo zaupali svoje osebne izkušnje, zato je zelo pomembno, da se jih pri tem podpre in jim pomaga prepoznati področja, na katerih so že asertivni. Vzpodbuja se jih, da spoznajo svoje uspehe in uspehe drugih. V skupini naj voditelj poskuša vzpostaviti varno in podporno atmosfero, da bodo lahko ljudje govorili o sebi in vadili nov način obnašanja, kar je tudi eden od ciljev treninga.

**7. Trajanje posameznega srečanja poskuša po občutku prilagajati udeležencem.** Vsaka skupina ljudi je drugačna, zato morda za kakšno temo ne bo posebnega zanimanja, saj so lahko ljudje v skupini na tem področju že zelo asertivni. Zato lahko voditelj srečanje po lastni presoji skrajša ali izpusti.

Pomembno je, da kot vodja delavnic razpolagamo z različnimi sredstvi, kot so spretnost aktivnega poslušanja, zmožnost empatije, komunikativnost ter znati biti v oporo članom skupine. Sama sem pri vodenju delavnic poskušala ustvariti takšno klimo, kjer so udeleženske delavnic lahko povedale svoje izkušnje. Velikokrat sem tudi sama prva povedala svojo izkušnjo in tako odprla prostor za ostale. Tako smo postale bolj zaupne, pomemben pa je bil tudi začetni dogovor, ki so ga morale sprejeti vse udeleženske delavnic, da se o stvareh, ki jih slišimo na skupini, ne pogovarjamo izven delavnic.

Erlah in Demšar (2004: 10–11) opazata, da se v odnosih med strokovnimi delavci in uporabniki socialnih služb vzpostavi odvisnostni odnos, kjer strokovnjaki s svojim vedenjem in znanjem definirajo uporabnikove potrebe, želje, predpostavijo možne rešitve – tako v javnih kot tudi v nevladnih skupnostno usmerjenih organizacijah. Krepitev moči, ne samo v socialnem delu, ampak tudi drugod, lahko razumemo kot proces usmerjen v pomoč in podporo ljudem, da ti pridobijo vpliv in nadzor nad svojim življenjem. Način vplivanja pa je odvisen od osebne pozicije posameznika in tudi od strukturnih neenakosti. Če želimo, da ljudje pridobijo vpliv in nadzor nad svojim življenjem, je pomembno, da definirajo svoje potrebe, sanje, želje, vizijo, da se zavedajo

svoje moči, notranjih virov, in da jim pomagamo razumeti, kje in kako so izgubili moč ter kako si jo lahko znova pridobijo.

Pomembno je, da kot vodja delavnic razpolagamo z različnimi sredstvi, kot so spretnost aktivnega poslušanja, zmožnost empatije, komunikativnost ter znati biti v oporo članom skupine. Sama sem pri vodenju delavnic poskušala ustvariti takšno klimo, kjer so udeleženke delavnic lahko povedale svoje izkušnje. Velikokrat sem tudi sama prva povedala lastno izkušnjo in tako odprla prostor za ostale. Tako smo postale bolj zaupne, pomemben pa je bil tudi začetni dogovor, ki so ga morale sprejeti vse udeleženke delavnic, da se o stvareh ki jih slišimo na skupini ne pogovarjamo izven delavnic.

#### 1.4.3 STIL VODENJA DELAVNIC

Urša Rozman (2006: 73) pravi, da sledenje skupini veliko doprinese k uspešnosti določene skupine. Dobro je, da že na začetku ugotovimo, kakšen način dela ustreza skupini, ali je to igranje vlog ali bolj izkustveno delo. Tako si bomo pridobili več možnosti, da nas člani skupine sprejmejo in zaupajo. Ko pa je osnovno zaupanje vzpostavljeno, potem jih lahko vodimo v smislu „en korak naprej“. Pomembno je poudariti, da smo tudi vodje delavnic del skupine, debate, iger. S tako aktivno vlogo vzpostavimo zaupanje, enakovrednost, soudeležnost ter ranljivost. To pomeni, da smo tudi mi odkriti, ljudje z napakami, izkušnjami, uspehi. Tudi sami smo del dogovorov, ki jih sprejmemo na začetku delavnic. Postavimo se v vlogo nevedočega, torej skupaj odkrivamo ter raziskujemo.

Tudi Jože Valentinčič (1987: 9) se strinja s tem, da smo pri vodenju skupine odvisni od ljudi, kateri sestavljajo skupino. Pomembna je njihova motivacija, sposobnosti, osebnostne lastnosti ter pripravljenosti za delo. Vsak posameznik v skupini je samostojna in samosvoja osebnost, ki ima svoje poglede na svet, svoj lasten način odzivanja na težave in spodbude, zato moramo znati prilagoditi način dela posameznim članom skupine.

Valentinčič (1987: 24–25) opisuje tri različice vodenja skupin, in sicer:

#### 1. DEMOKRATIČNI SISTEM VODENJA: (Demos = ljudstvo, kratein = vladati)

Pri takem stilu vodenja sta odločanje in oblast v rokah skupine. Člani skupine so enakovredni vodji. Vodja se opira na skupino in njej tudi odgovarja za svoje ravnanje. Pri vodenju uporablja demokratične metode ter spodbudna motivacijska sredstva (priznanje, pohvalo, pogovor ...).

## 2. AVTOKRATSKI SISTEM VODENJA: (Autos=sam, kratein=vladati)

Tu se oblast, moč in odločanje v rokah posameznika. Avtokracija pomeni vladavino, v kateri pripada najvišja oblast največkrat eni osebi, ki si zagotavlja pokorščino predvsem s prisilo. Poznanih je več različic, katere se razlikujejo predvsem po količini prisile, ki jo uporablja tisti, ki je na oblasti, in obsegu svobode, ki jo dopušča podrejenim. Diktatura je ena skrajnost takega vodenja (neomejena oblast). Opira se na silo. Na drugi skrajni točki pa imamo paternalizem (pater = oče); kdor vodi, ravna s podrejenimi kot oče z nedoraslimi otroki – ubogljive nagrajuje, „poredne“ pa kaznuje..

## 3. SISTEM INDIVIDUALNE SVOBODE (LAISSEZ FAIRE = PUSTITE, NAJ DELA VSAK, KOT HOČE)

Tukaj je vloga vodje komaj zaznavna, V glavnem opravlja naloge vsak zase, samostojno. V ekonomskem in političnem jeziku imenujemo tak način vodenja liberalizem.

Tudi Lewin (Lewin 1939: po Ule 1994: 241) je raziskoval, kako različni načini vodenja vplivajo na skupinsko dinamiko in klimo. Podrobneje je preučil tri načine vodenja, in sicer avtorski način vodenja, pri katerem vodja sam planira aktivnosti, ukazuje in deli naloge članom. Komunikacija je tukaj enosmerna. Demokratični stil, pri katerem vsi člani sodelujejo pri odločitvah in planiranju aktivnosti. Komunikacija je dvosmerna. Pri tem stilu vodenja vodja usmerja skupino z raznimi spodbudami. Je občutljiv na predloge članov skupine ter prepušča odločanje skupini. Pri stilu vodenja laissez faire vodja prepušča članom, da se znajdejo sami, če pa potrebujejo njegov nasvet, jim je na razpolago.

Pri vodenju delavnic mi je bilo glavno vodilo to, da so bile udeleženske delavnic moje sopotnice na poti samospoznavanja. Skupaj smo sodelovale in soustvarjale na poti k dobrim izidom.

»Do pred kratkim je veljalo, da je ugotavljanje potreb izključno naloga profesionalcev, presoja, ki jo lahko postavi le zdravnik ali socialni delavec. Zdaj pa postaja vedno bolj jasno, da mora v

procesu aktivno sodelovati tudi uporabnik. Verjetno lahko prizadeta oseba sama najbolje presodi, kaj je najboljše zanj, če ima seveda dovolj informacij, da lahko izbira.« (Gržan 2000: 33)

## 1.5 TEORIJE VODENJA

### 1.5.1 KOGNITIVNO-VEDENJSKA TEORIJA (BEHAVIORISTIČNA)

»Ta teorija vodi v obliko dela, ki je usmerjena v učenje spreminjanja vedenja. Če izhajamo iz različnih tipov behaviorističnih teorij, lahko prepoznamo štiri oblike učenja.« (Payne 1997):

1. Trening reagiranja, osredotočen na vedenje posameznika v odnosu do različnih dražljajev (ljudje, situacije, dogodki, okolje). Trening omogoča proces, preko katerega se naučimo vedenja in načinov odzivanja na dražljaje. Ta oblika izhaja iz prvih eksperimentov Pavlova.
2. Trening, ki se za razliko od prvega ne ukvarja z učenjem avtomatičnega odzivanja, ampak se med drugim osredotoča tudi na posledice obnašanja. Oblika je torej usmerjena v odkrivanje razmerja med vedenjem in njegovimi posledicami, ki vedenje šibijo ali ga ojačajo.
3. Pri socialnem učenju gre za vzpostavljanje situacij, kjer lahko preizkušamo in vadimo nove spretnosti ter tehnike v konkretnih situacijah s pomočjo igre vlog. Socialno učenje je ponavadi povezano tudi s četrto obliko kognitivno vedenjske terapije.
4. Teorija usmerjena v ravnanje z veščinami (samoverbalizacija), v reševanje problema, kjer življenjske situacije razumemo kot proces reševanja problemov in v interpretacijo situacij.

»Trening asertivnosti izhaja iz kognitivno vedenjskih teorij: že osnovna oblika omogoča možnost treninga reagiranja, predvsem pa omogoča obliko socialnega učenja, ki temelji na interpretaciji udeležencev, učenju novih spretnosti in veščin ter na konkretnem preizkušanju v realnih življenjskih situacijah. S tem lahko dosežemo spreminjanje in zamenjavo načina vedenja, s katerim nismo zadovoljni; dosežemo pa vedenje, ki omogoča, da se zmoremo postaviti zase, določiti svoje meje in samozavestno izpostaviti svoje sanje. Zato vse vsebine treninga asertivnosti

temeljijo na vajah, ki omogočajo raznoliko učenje načinov asertivnega vedenja in reagiranja (vaditi reči NE, sprejeti in dajati komplimente, odzvati se na kritiko, podati konstruktivno kritiko ipd.).« (Erlah, Demšar 2004: 11)

Southgate in Randallova (1988: 135–138) pravita, da je vodenje odvisno od tipa skupine ter da se v različnih fazah spreminja. Vodenje delita na tri vrste:

### 1.5.2 USTVARJALNO VODENJE (USTVARJALNA SKUPINA)

Vodstvo si prizadeva povezati delovni cikel, želje ljudi in produkcijo nečesa novega ali koristnega. Vodenje preide k tistim, ki lahko v določeni fazi kar največ pripomorejo k procesu in ki imajo spretnosti in znanje za konkretno fazo. Vodenje ima tri različne aspekte, del vodenja se nanaša na organizacijo, drugi del na proizvodnjo in slednji na emocije. Včasih lahko vse tri aspekte vodenja v eni fazi združuje ista oseba. Malo verjetno je, da sta v kreativni skupini vodenje in oblast kdaj sporni vprašanji.

### 1.5.3 VMESNO VODENJE (VMESNA SKUPINA)

Vmesna skupina je kompromis med ustvarjalnimi in destruktivnimi silami. Ravno v vmesni skupini so razlike med vsemi tremi nivoji vodenja (organizacijskem, produkcijskem, emocionalnim vodenjem) največje.

Razdelili bi jih na šest možnosti:

1.5.3.1 Sindrom ustanovitelja: To situacijo ponavadi najdemo v začetni fazi kakšne organizacije. Vodita eden ali dva ustanovitelja. Tak vodja nudi ustvarjalno vodenje pri organiziranju in proizvodnji, toda na emocionalnem nivoju teži bolj k destruktivnosti. Njegovo prepričanje v določeno stvar je tako prevladujoče in usmerjeno v en sam cilj, da zahteva podobno predanost, lojalnost in usmerjenost od vseh ostalih. Vedno bolj se poistoveti z organizacijo in ni sposoben, da bi jo videl kritično. Včasih je lahko tak tip vodje koristen – boreč se odločno zoper vse težave. Do ustvarjalnega zaključka pride, če ustanovitelj spozna, kdaj je njegova koristnost minila. To je običajno takrat, ko je organizacija vzpostavljena in se vodja tiho umakne. Težko pa je, če se

vodja (ustanovitelj) temu upira. V takem primeru pride do trenj med načinom delovanja ustanovitelja in novim načinom delovanja, ki se mora uveljavljati z borbo.

1.5.3.2 Karizmatični vodja: Skupina ima »genija z učenci«. Opira se na enega samega človeka, ki ima izredne sposobnosti za vodenje v vsaki fazi in na vseh treh ravneh (organizacijsko, produkcijsko, emocionalno). Problem je v tem, da taka situacija težko traja dlje časa. Včasih se vodja umakne v ozadje. Če odide in si člani skupine niso razvili potrebnih spretnosti, skupina razpade. Včasih začno člani nasprotovati monopolu vodje. Če ni sposoben deliti svojih spretnosti in znanja in dovoliti drugim, da pokažejo svoje, skupini spet grozi, da bo razpadla.

1.5.3.3 Prisilno kolektivno vodenje: V taki skupini manjka vodenje na vseh ravneh – skupina obtiči. Nezmožna je načrtovati, organizirati, delovati ali doseči katerokoli željo. Vodenja ni zato, ker bi članom manjkalo tovrstne sposobnosti. Pogosto imajo člani celo kopico raznih spretnosti. Kar se zgodi, je, da ena želja v skupini (želja po kolektivni odgovornosti) prične dominirati in spodrine vse druge želje. Včasih se ljudje boje prevzeti iniciativo, npr. v primeru, da bi to drugi videli kot željo po oblasti. Tako se ne zgodi nič. Včasih je kolektivna odgovornost vsiljena mehanično. Naloge si lahko izmenjujejo na avtomatičen način, ne oziraje se na spretnosti in posebne nagnjenosti posameznih članov in v zmotnem prepričanju, da že izvajanje enakih nalog pelje k enakosti. Rezultat je običajno nezadovoljstvo, dolgčas in neizrazit cikel. Kadar taka situacija traja dalj časa, pride običajno do koraka nazaj v bolj odkrit, destruktiven proces ali pa do razpada skupine.

1.5.3.4 Birokrati in zdolgočaseni: V taki skupini najdemo podskupino, ki vodi in opravi vse delo, in pasivno članstvo, ki dela malo. Čeprav si vsi člani skupine želijo, da bi skupina dobro delala, so naloge, ki jih je potrebno izvajati, v bistvu dolgočasne in nezanimive. Tisti, ki so želni nekaj doseči ali ki imajo preveč razvit občutek za odgovornost, težijo k voditeljskim vlogam. So nekoliko ustvarjalni na organizacijski ter produkcijski ravni, vendar brez občutka. Težijo k temu, da skupina ostane na začetku faze energiziranja, preveč so zavzeti z detalji in načrtovanjem, nesposobni so stvari spustiti, da stečejo, ali izgubiti kontrolo. Pogosto vzpostavijo sistem pravil in procedure, vendar se zaradi njih počutijo varnejše in zaradi kompleksnosti teh pravil ter procedur ostale izključijo. Skupina je srednje učinkovita in dolgočasna. Emocionalna raven je običajno

neizrazita in ignorirana, bodisi zaradi strahu bodisi zaradi prepričanja, da ni pomembna za delo skupine. Vodstvo postane skupina v skupini, igra pred pasivnim poslušalstvom, ki niha med z dolgočasnostjo, izbruhi jeze in med tem, da je prisiljeno v opravljanje nekega dela. Situacija pogosto žene sama sebe naprej. Novi člani, ki se skupini pridružijo, so nesposobni, da bi se vrnili v notranji krog, in to zaradi kompleksnih procedur. Njihov začetni entuziazem se spremeni v dolgočasje, sčasoma se pridružijo ostalemu pasivnemu članstvu.

1.5.3.5 Vse je ljubezen: V tej situaciji obstaja ustvarjalno emocionalno vodenje, prihaja pa do problemov pri organiziranju in proizvodnji. Če je glavna naloga skupine na emocionalni ravni in se ukvarja pretežno z medčloveškimi odnosi, kot na primer skupina, ki se bori za enakopravnost žensk, to ne moti preveč. Če pa ima skupina druge naloge, ki potrebujejo jasnejšo organizacijo in produkcijo, lahko nastanejo problemi. Primer take skupine je skupina, ki je, kot se zdi, obsedena s svojim lastnim emocionalnim življenjem. Člani čutijo, da je najvažnejša stvar ljubezen, skrb za drugega in reševanje emocionalnih problemov, ne glede na to, kaj naj bi bila naloga skupine. Skupini običajno primanjkuje organizacijskega in proizvodnega vodenja in ima ideologijo, ki tako stanje podpira. Skupina je proti planiranju in produkciji. Ljudje obožujejo spontanost in geslo »delaj to, kar imaš rad in kadar si želiš«. Pomanjkanje organiziranosti pelje v konflikt, običajno na emocionalni ravni. Skupina potem porabi veliko časa ob poskusih, da bi uredila te medosebne borbe. Včasih pride do take situacije zato, ker je želje skupine težko doseči. Osredotočenje na emocionalne probleme predstavlja način, kako se izogniti soočenju s tem.

1.5.3.6 Samo delo in nič drugega: Situacija je nasprotna prejšnji. Proizvodnja in organizacija sta ustvarjalni. Ljudje imajo mnogo dobrih idej, učinkovito načrtujejo, delijo si spretnosti in stvari spravijo skozi. Na žalost pa je emocionalna raven v taki skupini popolnoma ignorirana. Zaradi tega lahko pride do avtoritarnih odnosov. Skupina je učinkovita, njeni člani pa se počutijo odtujeni in prisiljeni v delo. Delo, ki ga opravljajo, se kaže kot najbolj pomembno, čustva in osebno življenje pa se članom zdijo nepomembna. Zaradi emocionalnih obremenitev člani v taki skupini ostanejo malo časa. Skupina postane podobna kopalni kadi z odprtimi pipami in odprtim iztokom. Vodenje je v rokah majhne skupine izkušenih delavcev, ki posredujejo ostalim, kaj naj delajo. Taka situacija v skupini se pogosto pojavi tam, kjer obstajajo veliki pritiski glede

časovnih rokov za izvršitev nalog, ali tam, kjer obstaja konflikt glede želja, ki jih skupina zasleduje in se temu izogiba tako, da se izogiba vsakemu čustvu.

#### 1.5.4 DESTRUKTIVNO VODENJE

V destruktivni skupini je vodenje zelo pomembno. Kadar so ljudje soočeni s frustracijo, strahom in tesnobo, iščejo vodje, za katere upajo, da bodo skupino rešili. Soočiti se z realnostjo postane težko in boleče. Ljudje se zatekajo k upom v magično rešitev, ki je utelešena v neki izbrani osebi ali skupini. Za vodje so postavljeni tisti, ki lahko predstavljajo (simbolizirajo):

1. izrazito močno željo skupine po varnosti
2. sovraštvo, jezo, nestrpnost in strah v skupini
3. naraščajoče idealizirano upanje skupine v prihodnost

Vodenje ima le malo skupnega z realnimi sposobnostimi ljudi pri organiziranju, proizvodnji in dajanju emocionalne podpore. Včasih organizacija in produkcija popolnoma zamreta. Včasih postaneta sredstvo v borbah za oblast. V bistvu je destruktivna skupina velikanski beg iz realnosti. To je umik v ostro razmejenih črno-belih čustev, ki ga ne morejo ublažiti ali nanj vplivati realno delo, različna zanimanja ali skrbi. Vzdušje postane vedno bolj moreče tako za vodje kot za člane. Lahko je enako neprijetno, če si vodja, kot če si član. Vsa pričakovanja so usmerjena v vodjo. Nanj skupina gleda kot na vseмогоčnega. Vodja se lahko tudi čuti vseмогоčnega, vendar v resnici ne more nuditi ničesar. Iskanje nadomestnega zadovoljstva za varnost, sovražnika za borbo ali iskanje idealiziranega upanja za prihodnost ne more trajati dolgo. Vse to ne more zadovoljiti prvotnih želja skupine, ki so bile frustrirane. Zaradi tega vodje pritegnejo nase ogromno sovraštva kot tudi prilizovanja. Manj kot so sposobni nuditi zadovoljstva, bolj se okrepi opozicija. Včasih opozicija zavzame konstruktivno smer. Del skupine vztraja pri soočenju s problemi, ki jo okupirajo. Če je ta del v manjšini, skupino često zapusti ali pa ga skupina sama izloči. Ravno tako pogosto pa se opozicija ujame v enak proces kot ostali del skupine. Opozicija dosledno napada vodje, jim očita, da se je pokazalo, da so »bogovi z glinenastimi nogami«, ki ne nudijo dovolj zadovoljstva.

### 1.5.5 ANALIZA DELA PREKO KONCEPTOV SOCIALNEGA DELA

Pri vodenju delavnic so mi bili v oporo koncepti socialnega dela, in sicer dogovor o sodelovanju, perspektiva moči, etika udeležnosti, Lussijeva metodična načela.

V samem socialnem delu je v zadnjih letih prišlo do preobratov v načinu gledanja in nudenju pomoči. Največji poudarek je na tem, da je uporabnik tisti, ki pozna odgovore na vprašanja, ki si jih zastavi. Mi pa v vlogi sogovornika skupaj z njim soustvarjamo rešitve, soraziskujemo ter sooblikujemo odnose.

»**Dogovor o sodelovanju:** je pomemben uvodni ritual. Projekt pomoči v socialnem delu se začne z jasnim in izrečenim dogovorom o sodelovanju. Dobro je, če se dogovora udeležijo vsi udeleženi v problemu na začetku dela.« (Čačinovič, Kopal, Mešl, Možina 2005: 9)

»**Etika udeležnosti** nas usmerja v to, da objektivnega opazovalca, socialno delavko, nadomesti sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede, sodelovanje, v katerem nihče ne potrebuje zadnje besede; je pogovor, ki se nadaljuje.« (Prav tam, str. 12)

»**Perspektiva moči:** premik, ki nas usmeri, da v prispevku uporabnice spoštljivo iščemo njeno moč, njene vire. Saleebey (1997: 3) pravi: »Praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialni delavec, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresničiti svoje sanje in razbiti okove ovir in nesreč.« (Prav tam, str. 12)

»Iz perspektive moči sprašujemo po zaželenih razpletih, po dobrih izidih, po sanjah, po upanju; sprašujemo po virih, po opori v skupnosti, po dobrih izkušnjah iz preteklosti.« (Prav tam, str. 12)

### LUSSIJEVA METODIČNA NAČELA

#### 1. Načelo instrumentalne definicije problema

To načelo povezuje vse, za reševanje problema in iskanje rešitve pomembne osebe, glede na skupno dožemanje problema. Pomembne osebe spremeni v udeležence v rešitvi. Dogovorijo se delni cilji ter uresničljive naloge.

Interpretacija: Na začetku delavnic sem jim razložila način dela in vsaka udeleženka je sprejela dogovor, katerega smo se vse držale.

## **2. Načelo komunikacije (načelo kontakta)**

Pomeni iskanje stika z vsemi udeleženci v problemu. Pomembna je neposredna komunikacija z vsemi, ki so vpleteni v problem oziroma lahko prispevajo k rešitvi, saj vzdžuje, spodbuja in omogoča komunikacijo.

Interpretacija: Prepričana sem, da je to načelo eno najpomembnejših, saj je dialog tisti, ki omogoča sprejemanje, vzdrževanje odnosa med udeleženkami in mano.

## **3. Načelo vsestranske koristnosti**

Govori o tem, da je glavna naloga socialnega delavca, da upošteva interese vseh udeležencev ter da dogovorjena rešitev prinese korist vsem. Načelo vsestranske koristi omogoča raziskovanje iz perspektive moči.

Interpretacija: Pri vodenju delavnic sem to načelo uporabljala tako, da sem vsaki udeleženci dala možnost izraziti svoje mnenje in možnost vplivati na spremembo določenega dela delavnic.

## **4. Socialno ekološko načelo**

Socialni delavec mora v svojem delovanju krepiti, aktivirati, podpirati primarno obstoječe mreže oz. le-to vzpostaviti, če je mogoče v njihovem socialnem kontekstu. Poleg tega pa mora v medsebojna življenjska razmerja posegati zadržano in skrbno, toliko, kot je v danih okoliščinah nujno.

Interpretacija: Udeleženke sem spodbujala, da če česa ne znajo, naj se obrnejo na ostale v materinskem domu.

## **5. Načelo interpozicije**

Sistemska socialno delo je interaktivnost in ima v temelju mediacijski pomen. Socialni delavec mora v tem sistemu iskati težišče med bližino, ki mu omogoča osebno vplivanje na odnos, in oddaljenostjo, ki mu daje možnost kritičnega pogleda na situacijo ter mu omogoča ravnanje.

Interpretacija: Ko sem z udeleženkami delavnic delila lastne življenjske izkušnje, sem se jim približala, medtem ko sem se oddaljila od njih, ko so po skupinah igrale igro vlog.

## **6. Načelo odpiranja problema**

Odpiranje poti rešitve z eno izmed naslednjih taktik: ne pomaga več, loti se kake s problemom obremenjene osebe, sproži krizo, okrepi negativno, zahteva kaj nemogočega.

Interpretacija: Na delavnicah se mi je včasih zataknilo, tako da sem za pomoč zaprosila udeleženke in sovoditeljico. Vsaka je dala kakšen predlog in tako je bilo delo lažje.

## 2. OPREDELITEV PROBLEMA

### 2.1 DELAVNICE

#### 2.1.1 OKOLIŠČINE IN NAMEN RAZISKAVE

V četrtem letniku sem strokovno prakso opravljala v materinskem domu, kjer sem vodila delavnice asertivnega treninga. Opazila sem, da je pri večini uporabnic problem izražanje čustev in občutkov, ki vplivajo na lastno samopodobo in samozavest. V okviru akcijskega projekta mi je mentorica prof. Simona Demšar povedala, da je ena izmed učinkovitih metod za dvigovanje samozavesti prav asertivni trening. Naj povem, da sem tudi sama pred leti kot udeleženka obiskala tečaj asertivnega treninga in da je bila to zame zelo pozitivna izkušnja. Ker pa nisem imela prakse z izvajanjem delavnic, mi je mentorica pomagala pri izpeljavi projekta. Moja sovoditeljica je bila socialna delavka, ki je zaposlena v materinskem domu, ga. Silva. Hvaležna sem ji, da mi je pomagala, ko se mi je zataknilo. Z raziskovalnim delom sem hotela ugotoviti učinkovitost delavnic asertivnega treninga. Zanimalo me je, ali trening asertivnosti vpliva na povečanje asertivnosti, katero sem izmerila pred začetkom delavnic in po njih.

Drugi del je obsegal intervjuje, ki sem jih opravila s strokovnimi delavkami, ki sicer tudi same vodijo treninge asertivnosti. Zanimale so me njihove izkušnje v zvezi z vodenjem delavnic.

#### 2.1.2 CILJI RAZISKAVE

- ugotoviti učinkovitost delavnic asertivnega treninga – ali trening asertivnosti vpliva na povečanje asertivnosti
- ker delavnice potekajo v obliki dela na sebi, je moj namen, da bi se uporabnice naučile izraziti lastna čustva ter občutke brez strahu
- povečati samospoštovanje pri uporabnicah
- z delavnicami sem želela izuriti uporabnice, da bodo v vsakdanjih situacijah znale delovati asertivno

## 2.2 INTREVJUJI

### 2.2.1 OKOLIŠČINE IN NAMEN RAZISKAVE

V intervjujih, ki sem jih izvedla s tremi socialnimi delavkami in psihologinjo, ki vodijo delavnice asertivnega treninga, so me zanimale njihove praktične izkušnje v zvezi z vodenjem delavnic. V intervjujih sem jih spraševala:

1. Ali ljudje v vaši okolici poznajo asertivni trening?
2. Kako in kje izvejo za delavnice asertivnega treninga?
3. Kako vpliva oblika skupine (spol, starost, izobrazba, št. članov, motiviranost udeležencev, mešana skupina) na učinkovitost delavnic?
4. Ali imate kakšne težave pri vodenju delavnic in če jih imate, katere so?
5. Kakšne so vaše dosedanje izkušnje glede vodenja delavnic? Ali bi kaj spremenili?
6. Na kakšen način merite učinkovitost delavnic?
7. Od česa je po vašem mnenju odvisna učinkovitost delavnic (udeleženci delavnic, vodje delavnic, stil vodenja delavnic, plačljivost/neplačljivost delavnic)?
8. Ali sodelujete z ostalimi strokovnjaki, ali vas podpirajo pri vaših delavnicah? Kako ste zadovoljni z njihovim odzivom?
9. Katere programe bi dodali delavnicam treninga asertivnosti?
10. Ali vam ljudje, ki so obiskali asertivni trening, poročajo o svojem napredku? Ali so za vas te povratne informacije koristne in kako?

### 2.1.2 CILJI RAZISKAVE

Ugotoviti sem želela, kakšne so praktične izkušnje voditeljic (strokovnih delavk) asertivnega treninga.

### 3. METODOLOGIJA

#### 3.1. DELAVNICE

##### 3.1.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvantitativna, saj sem podatke, ki so me zanimali, kvantitativno analizirala z uporabo indeksov.

##### 3.1.2 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV

Merski instrument je bil standardiziran vprašalnik. Vseboval je 31 vprašanj zaprtega tipa. Vprašanja so urejena po sklopih. Vsako vprašanje je imelo od 1 do 5 točk, kjer je 1 pomenilo nikoli, 2 redko, 3 včasih, 4 ponavadi, 5 vedno. Rezultati raziskovanja so produkt kvantitativne metode raziskovanja. Rezultati so izraženi v tabelah in grafih. Z odgovori sem dobila informacije o oblikah asertivnega/neasertivnega vedenja uporabnic v vsakdanjem življenju, kako prepoznajo in uveljavljajo svoje pravice in odgovornosti, kako ravnaajo s prošnjami, kako se soočajo s kritiko, kako izražajo čustva, kako doživljajo sebe (samopodoba), kako ravnaajo s komplimenti.

##### 3.1.3 POPULACIJA

Populacijo je sestavljalo 6 uporabnic materinskega doma, starost uporabnic pa je bila 19–69 let. Med njimi sta bili dve srednješolki, ena upokojenka, dve materi z otroki, ena nosečnica ter ena ženska brez otrok. Uporabnica, ki je bila noseča, je bila prisotna le na treh delavnicah, nato pa je zapustila le-te, saj je rodila, tako da nje nisem štela.

##### 3.1.4 ZBIRANJE PODATKOV

Vprašalnike sem jim razdelila na prvem in zadnjem srečanju. Začetek delavnic je bil marca 2008, konec pa maja 2008. Prosila sem jih, če lahko vsaka vprašalnik rešuje sama zase ter jim hkrati pojasnila, da so vprašalniki anonimni ter za namen akcijskega projekta pri predmetu skupnostno

socialno delo in za raziskovalni seminar. Na delavnicah sem uporabljala tudi diktafon in za uporabo le-tega vprašala uporabnice za dovoljenje.

### 3.1.5 OBDELAVA PODATKOV

Podatke sem obdelala in analizirala kvantitativno. Obdelava je bila ročna in računalniška. Ročno sem preštela odgovore posameznih vprašanj in procentualne deleže. S pomočjo Microsoft Excela sem oblikovala grafe in tabele. Pri obdelavi vprašanj sem uporabila metodo kvantitativne raziskave s pomočjo uporabe indeksov.

## 3.2. INTERVJUJI

### 3.2.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvalitativna in poizvedovalna.

### 3.2.2 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV

Intervju je bil strukturian, sestavljen je bil iz 10 vprašanj. Zanimale so me praktične izkušnje voditeljic, ki vodijo delavnice asertivnega treninga ter njihove izkušnje z delom v skupini.

### 3.2.3 POPULACIJA

Intervjujala sem štiri strokovne delavke, tri socialne delavke in psihologinjo. Intervjuvanke sem osebno kontaktirala in se dogovorila za termin.

### 3.2.4 ZBIRANJE PODATKOV

Intervjuje sem izvedla med aprilom in majem 2009.

### 3.2.5 OBDELAVA PODATKOV

Intervjuje sem snemala s pomočjo diktafona, predhodno sem vprašala intervjuvanke za dovoljenje. Sledil je dobeseden prepis intervjujev. Nato pa sem intervjuje kodirala.

## 4. REZULTATI IN RAZPRAVA

### 4.1. DELAVNICE

#### 4.1.1 ODZIV UPORABNIC MED TRENINGOM

##### 4.1.1.1 IZRAŽANJE ČUSTEV IN OBČUTKOV

Zanimalo me je, kako so čustva povezana z načinom obnašanja uporabnic, z njihovimi potrebami in jasnim izražanjem njihovega doživljanja. Dejstvo je, da nekateri s čustvi ne znamo ravnati ustrezno. Nekateri jih potlačimo, zopet drugi jih nenandzorovano in pretirano izražamo. Moram povedati, da sem bila nad rezultati ankete presenečena, saj se je pri vseh uporabnicah največja sprememba zgodila prav na tem področju.

**Martina (69 let)** je povedala, da je vzgoja tista, ki ti določi način odzivanja na čustva. Pravi, da se je z delom zamotila, da je pozabila na nasilje, ki ga je doživljala doma. Vprašala se je tudi, kako je mogla toliko let prenašati nasilje? *»Če ti nekdo 30 let govori, da si ničvreden, začneš verjeti v to. Zaradi miru sem bila tiho in tako je imel še več moči nad mano. Bila sem stalno v strahu.«* Na koncu je povedala, da bi mogli obstajati taki programi že pred leti in da bi tako lahko bilo kaj drugače.

**Anita (34 let)** je bila v materinskem domu zaradi prostorske stiske. Pred dvema letoma je imela hudo prometno nesrečo in je bila skoraj leto dni na rehabilitaciji. Najprej je bila na vozičku, potem pa je s fizioterapijo tako napredovala, da je potrebovala le še eno berglo za stabilnost. Moram povedati, da je bila ona najbolj ozaveščena od vseh uporabnic. V času, ko je bila na rehabilitaciji, je veliko brala in se poglobljala vase. In kot pravijo, da je vsaka interakcija cirkularna, moram priznati, da sem se sama od nje mnogo naučila. Velikokrat se ni strinjala s tem, kar smo se pogovarjali in se mi je zdela od začetka nekoliko moteča, vendar sem videla, da je bila gonilna sila skupine, tako da sem ji hvaležna, tako kot tudi ostalim uporabnicam. Pogovarjali smo se o tem, da nas pogosto pri drugih motijo čustva, ki jih pri sebi potlačimo. Anita je povedala, da čustva »predela« pri sebi in tako jih lažje sprejme pri drugih.

**Nina (19 let)** je povedala, da bi želela spremeniti to, da bi lahko sproščeno izrazila vsa čustva, ne glede na to, kdo je na drugi strani (sogovornik). Nina in Marija sta sestri, ki sta živeli v družini, kjer je bil oče nasilen nad mamo in njima. Ko je situacija šla predaleč, sta puncí poiskali pomoč na centru za socialno delo in tako dobili nastanitev v materinskem domu, njuna mama pa je nastanjena v varni hiši.

**Lucija (28 let)**, mati dveh otrok, je rekla, da ne bi povedala osebno, ampak da bi neverbalna govorica telesa izražala njeno stanje. Povedala pa je tudi, da bi veselje rada še naprej izražala tako kot do sedaj.

**Marija (20 let)** je povedala, da veselje rada deli z drugimi, ko pa je žalostna rabi družbo, da se s kom pogovori. Moram povedati, da sta sestri zelo povezani, saj je Mara eno leto ponavljala letnik zato, da bi bili skupaj in da bi šli skupaj študirat.

#### 4.1.1.2 RAVNANJE S PROŠNJAMI

Pri tem vprašanju me je zanimalo, ali znajo uporabnice postaviti meje v odnosu do sebe in drugih ljudi, znajo odločno reči »ne« ter se zavedajo, da imajo pravico druge prositi za pomoč, kadar jo potrebujejo. Ali znajo reči »ne« brez občutka krivde.

**Martina (69 let)** »Jaz sem tako boga, težko rečem »ne« znancem sorodnikom in avtoriteti. Če pa ni po moji volji, lažje rečem »ne«. Pride situacija, ko rečeš ja in pol jih dobiš po glavi.«

**Anita (34 let)** »Problem nastane, ko gre za avtoriteto in s tem povezanimi pravicami, takrat premislim, ali lahko kaj izgubim.« Povedala je zgodbo, ko jo je prijateljica vprašala, če ji posodi denar. Najprej ji je posodila, nato jo je prijateljica ponovno prosila in ona ji je povedala, da tako ne gre naprej in naj si pomaga kako drugače. »Boljše lahko pomagam taki osebi, če se z njo iskreno pogovorim, ji povem po resnici.«

**Nina (19 let)** »Težko rečem »ne« zaradi svojega karakterja, večino vedno privolim, če pa imam utemeljen razlog, potem pa lahko tudi zavrnem prošnjo.«

**Marija (20 let)** »Avtoriteti težko rečem »ne«.«

**Lucija (28 let)** »Teško rečem »ne«, ko pomagam drugim, sem srečna, če pa ne, me peče vest. Vem pa, da drugi niso kot jaz. Najprej pomislijo nase, potem pa na druge. Vedno se poskušam vživeti v druge in pomislim, kako bi bilo meni. Ker me ljudje poznajo, da sem taka, me velikokrat izkoristijo. Malokrat vprašam koga za pomoč.«

**Ivana (35 let)** »Najtežje rečem »ne« svojemu otroku in možu. Najbolje je, da ti nikdar ne prosiš nobenega. Najbolje je, da si sam pomagaš.«

#### 4.1.1.3 PODAJANJE KONSTRUKTIVNE (DOBRONAMERNE) KRITIKE

Pri podajanju konstruktivne kritike imamo pravico zahtevati spremembo obnašanja posameznika, ki nas s svojim vedenjem jezi ali vznemirja. Kadar postanemo zaradi vedenja nekoga drugega potrti ali nas njegovo obnašanje prizadane, mu moramo to jasno sporočiti, saj v nasprotnem primeru lahko razdremo medsebojno vez. Podajanje konstruktivne kritike pripomore k vzdrževanju medsebojnih odnosov. Na tem področju sta le dve uporabnici dosegli boljše rezultate (Martina in Anita).

**Martina (69 let)** je povedala, da ne bi preživela, če ne bi sprejemala moževe kritike. Povedala pa je tudi, da je v primarni družini niso kritizirali. Povedala je še, da je odvisno, kdo ti izreče kritiko. Če je to oseba, ki ima avtoriteto, je tiho in ne odgovarja. V vsaki stvari je nekaj dobrega in nekaj slabega, šola za naprej.

**Anita (34 let)** je rekla, da če je kritika konstruktivna, je ponosna nase. Povedala je tudi, da če je kritika krivična, se ji zdi neumno biti tiho. »Vsi smo ljudje, na začetku me je bilo ful strah, potem pa sem si razčistila, da sem tudi jaz enakovredna ostalim in bilo mi je lažje. Sproti čistim probleme in se opazujem ter se poslušam.«

**Nina (19 let)** je povedala, da če jo kritizira oseba, ki ima določeno avtoriteto, je tiho in ne ugovarja ter se podredi, če pa je oseba na istem položaju kot ona, mu pove nazaj.

**Marija (20 let)** »Ko mi kdo kaj reče (kritika), bi rada na hitro rešila, vendar vidim, da tako ne gre in samo še poslabšam. Kritika, katero mi poda mama, vem, da je prava, vendar se upiram in delam še naprej isto. Vem, da ne delam prav, nimam občutka. Sem trmasta.«

**Lucija (28 let)** je povedala, da v primarni družini ni bilo kritik.

#### 4.1.1.4 RAVNANJE S KOMPLIMENTI

**Martina (69 let)** *»Če kompliment ni iskren, rečem, ne, ne hvala, zavisi, kdo ga podaja in kako pade. Včasih ni iskren in dvomim v to, kar kdo reče.«* Pove, da je v otroštvu imela veliko zaupanja v ljudi, kasneje v življenju pa je spoznala, da ni za zaupati vsakomur. Ko je včasih komu kaj povedala in je ta izdal njeno zaupanje, je premišljevala le o tem, zakaj je tej osebi to povedala. Tako se je naučila, da pove samo tisto, kar ji ne more škoditi.

**Anita (34 let)** je povedala, da nima težav ne s sprejemanjem ne z dajanjem komplimentov. Ne verjame pa osebam, ki pretiravajo. *»Začutim, če ima človek kakšen skrit namen. Zaupanje sem si pridobila kasneje, z delom na sebi, branjem specifičnih knjig.«*

**Nina (19 let)** *»Težko verjamem komplimentom oseb, ki so se mi kdaj zlagale. S časom sem se navadila, da nisem več tako zaupljiva.«*

**Marija (20 let)** *»Izkušnje te pripeljejo do tega, da se ti zaupanje poruši. Težko zaupam besedam nekoga, ki me je v preteklosti izdal. Ne zaupam na slepo.«*

**Lucija (28 let)** *»Učila sem se na svojih napakah. Začela sem paziti, komu kaj zaupam ter sem bolj previdna, kaj s kom govorim. Vsi gledajo, da izkoristijo dobro. Sedaj bolj pazim.«*

**Ivana (35 let)** *»Ne zaupam ljudem, dokler jih ne spoznam. Otroku zaupam, tako tudi možu, ki je v zaporu na prestajanju zaporne kazni. Ostalim sorodnikom pa ne zaupam, ker ne vem, kaj imajo za bregom.«*

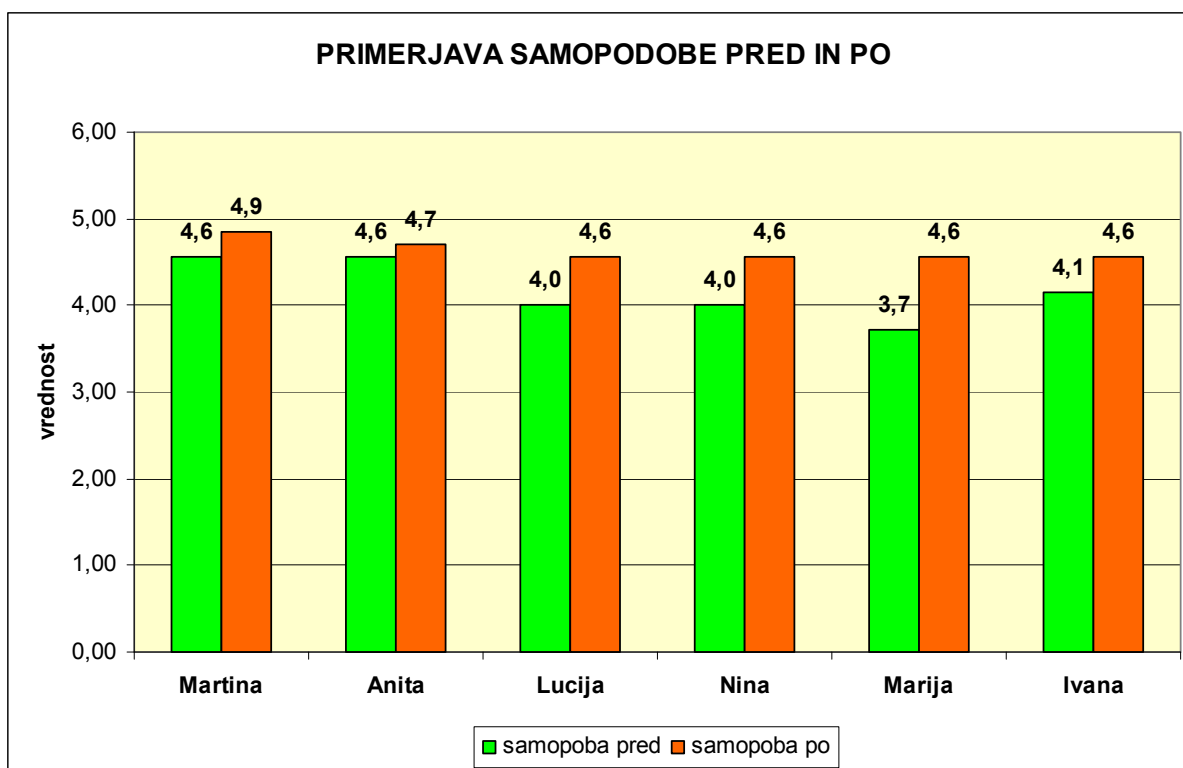
Imena so izmišljena.

#### 4.1.2 REZULTATI IN RAZPRAVA

Zaradi preglednosti in s tem lažjega razumevanja bo v raziskavi navedena meja povprečne vrednosti do in nad 2,5, kar bo pomenilo, da tiste udeleženke, ki bodo dosegale povprečne vrednosti do 2,5, spadajo v nižjo zmožnost izražanja asertivnosti, medtem ko bodo tiste s povprečno vrednostjo nad 2,5 spadale v skupino, ki lažje izraža asertivnost.

##### 4.1.2.1 POZITIVNA SAMOPODOBA IN OSEBNO NEGOVANJE

Graf 1: Povprečje ocen pri sklopu 'samopodobe'

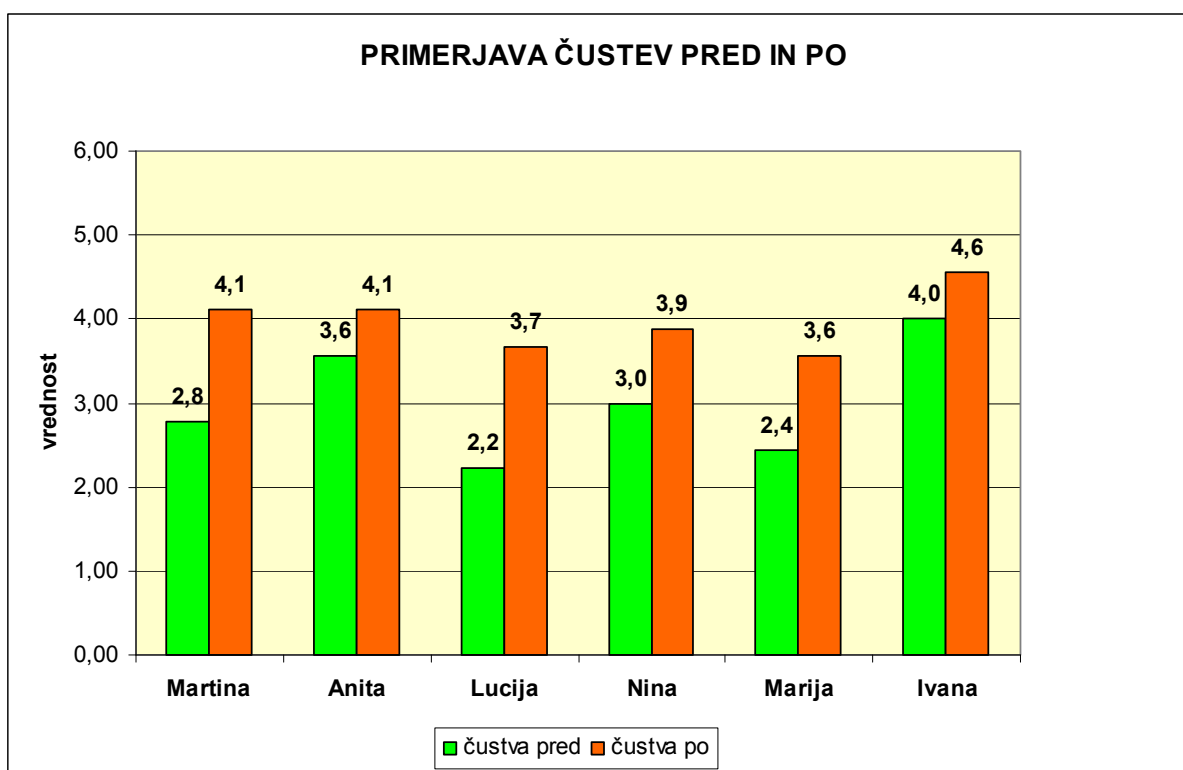


V sklopu vprašanj samopodobe so udeleženke asertivne delavnice že ob začetku le-te dosegale visoke povprečne vrednosti, in sicer od 3,7 do 4,6. Pred izvedbo delavnice so vse udeleženke dosegle povprečno vrednost nad 2,5. Iz tega lahko sklepamo, da je področje samopodobe pri vseh udeleženkah visoko razvito. Po končani delavnici so se povprečne vrednosti dvignile nad 4,5 do 4,9. Udeleženka Marija, ki je imela najnižjo povprečno vrednost ob začetku delavnice, je le-to povečala za 19,6%, medtem ko sta Martina in Anita, ki sta dosegli najvišjo povprečno vrednost

pred delavnico, povečali le-to za 6,12 % (Martina) in 2,13 % (Anita). Iz tega sledi, da je Marija na koncu delavnice dosegla v bistvu začetno povprečno vrednost Martine in Anite, kar je obenem tudi ista povprečna vrednost vseh ostalih udeleženk ob drugem merjenju. Ostale udeleženke pa so skupaj v povprečju povečale povprečno vrednost za 12,3 %. Pri tem vprašanju sem želela ugotoviti, če se uporabnice zavedajo samo svojih šibkih točk in napak, pozabljajo pa na svoje sposobnosti, vrline, dosežke. Menim, da oseba, ki ima negativno mnenje o sebi, pogosto razvija samoponiževalne mehanizme in bolj obremenjena stopa v odnose z drugimi ljudmi. Iz rezultatov je tako razvidno, da so udeleženke razvile asertivno ravnanje v odnosih, saj so začele najprej spoštovati sebe, kar jim omogoča, da lažje in v določenih situacijah popolnoma sprejemajo tudi ostale ljudi takšne, kot so.

#### 4.1.2.2 IZRAŽANJE ČUSTEV IN OBČUTKOV

Graf 2: Povprečje ocen pri sklopu 'izražanje čustev'

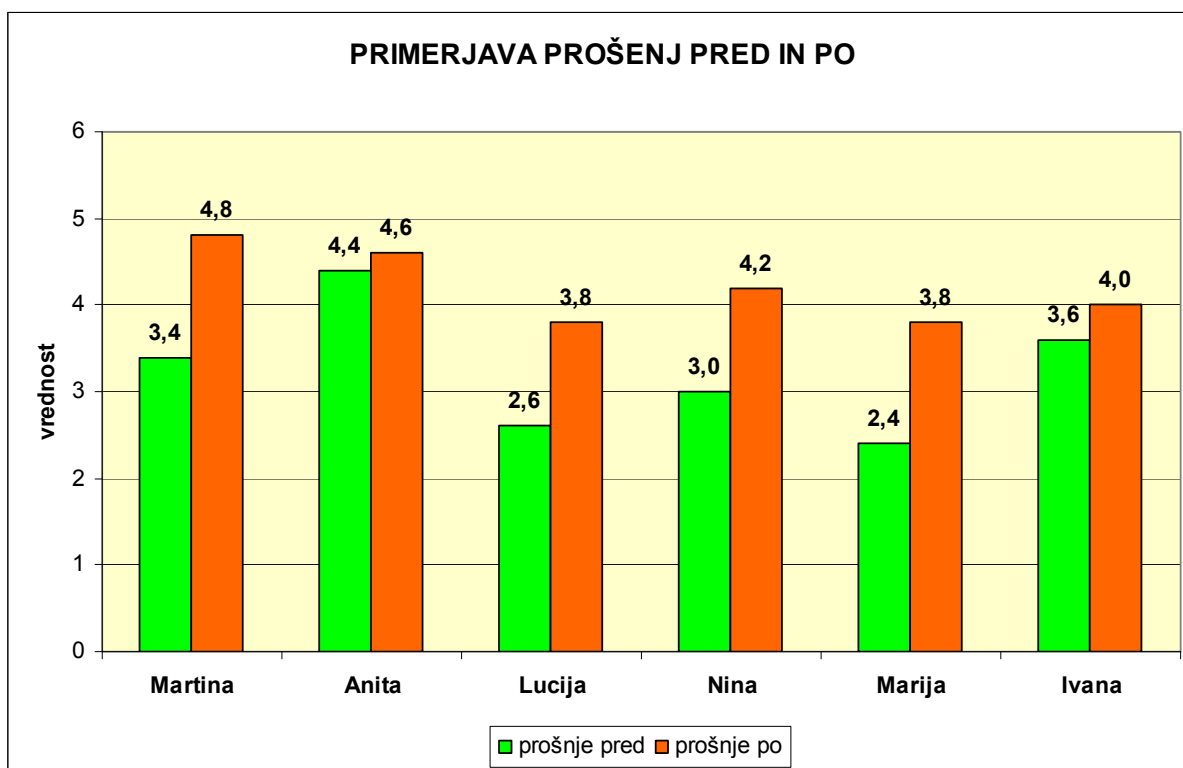


V sklopu vprašanj izražanja čustev, so udeleženke asertivne delavnice, dosegale povprečne vrednosti od 2,2 do 4,6. Pred izvedbo delavnice je 33 % udeleženk (Lucija, Marija) doseglo

povprečno vrednost do 2,5, medtem ko je ostalih 67 % udeleženk doseglo povprečno vrednost nad 2,5. Po končani delavnici so se povprečne vrednosti dvignile nad 3,6 do 4,9. Udeleženka Lucija, ki je odsegla najnižjo povprečno vrednost pred delavnico, je le-to povečala za 40,5 %, medtem ko je udeleženka Ivana, ki je dosegla najvišjo povprečno vrednost, ob drugi meritvi le-to povečala za 13 %. Ne glede na velik dvig povprečne vrednosti najslabše udeleženke ob prvi meritvi, le-ta še vedno ni dosegla stopnje asertivnosti najboljše udeleženke ob prvi meritvi. Ostale udeleženke, ki so dosegle pred delavnico povprečne vrednosti nad 2,5, so tako v povprečju povečale to vrednost za 22 %, medtem ko je udeleženka s povprečno vrednostjo do 2,5 (Marija), povečala povprečno vrednost za 33 %. Zanimalo me je, kako so čustva povezana z načinom obnašanja uporabnic, z njihovimi potrebami in jasnim izražanjem njihovega doživljanja. Dejstvo je, da nekateri s čustvi ne znajo ravnati ustrezno. Nekateri svoja čustva potlačijo, zopet drugi jih nenandzorovano in pretirano izražajo. Moram povedati, da sem bila nad rezultati ankete presenečena, saj se je pri vseh uporabnicah največja sprememba zgodila prav na tem področju. Mislim, da so imele v materinskem domu čas, da predelajo določene stvari, ki jih pred tem niso znale in zmogle. K temu veliko pripomore tudi skupina, saj v skupini slišijo tudi druge uporabnice s podobnimi težavami in jim je tako lažje izraziti lastna čustva in občutke, kar je lepo razvidno tudi iz grafa, kjer je udeleženka z začetno najnižjo povprečno vrednostjo dosegla najvišje povečanje.

#### 4.1.2.3 RAVNANJE S PROŠNJIAMI

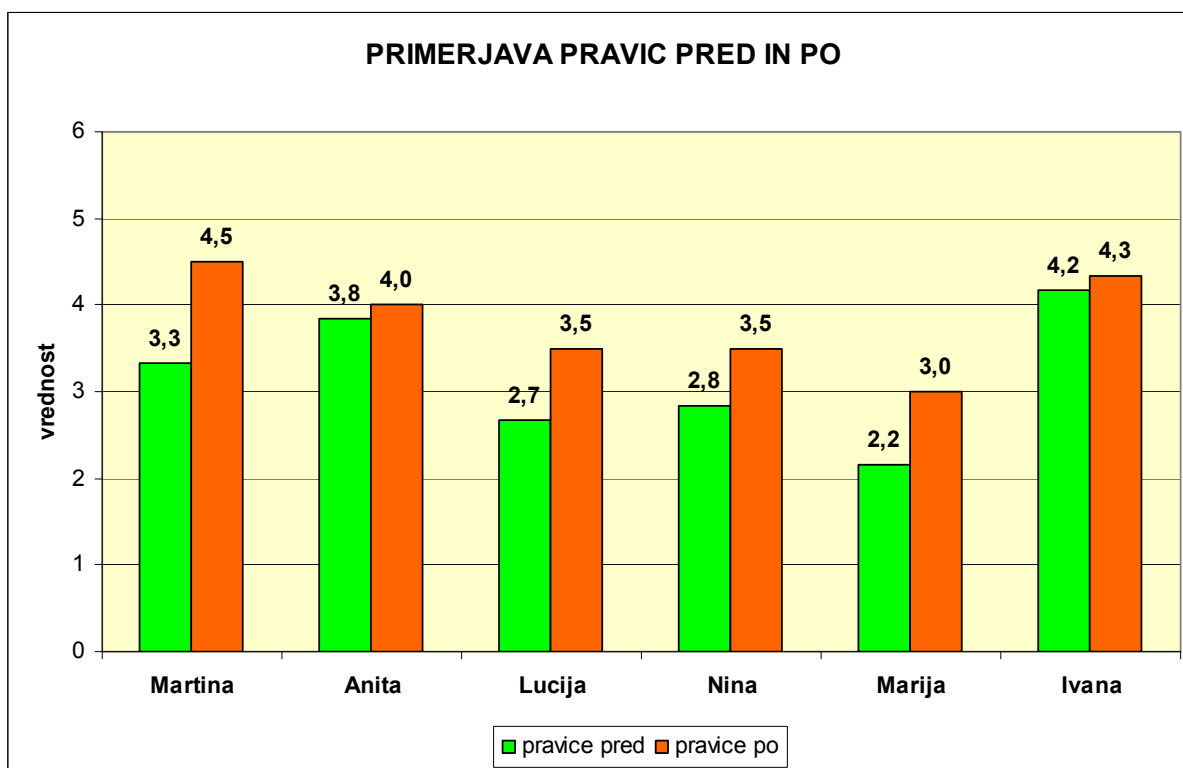
Graf 3: Povprečje ocen pri sklopu 'izražanje prošenj'



V sklopu vprašanj ravnanja s prošnjami, so udeleženke dosegale povprečne vrednosti od 2,4 do 4,4. Pred izvedbo delavnice je 83,3 % udeleženk doseglo povprečno vrednost nad 2,5, medtem ko je ena udeleženka (17 %) dosegla povprečno vrednost do 2,5. Po končani delavnici so se povprečne vrednosti dvignile nad 3,8 do 4,8. Marija, ki je odsegla ob prvi meritvi rezultatov najnižjo povprečno vrednost, je ob drugi meritvi le-to povečala za 37 %, medtem ko je Anita, ki je ob prvi meritvi rezultatov dosegla najvišjo povprečno vrednost, to vrednost ob drugi meritvi povečala za 4,3 %. Ostale udeleženke, ki so dosegle pred delavnico povprečne vrednosti višje od 2,5, so tako v povprečju povečale povprečno vrednost za 25 %. Najvišjo povprečno vrednost ob zadnjem merjenju je dosegla Martina, ki je ob prvem merjenju dosegla šele tretjo najboljšo povprečno vrednost. Tudi tukaj je prišlo do velikih premikov. Menim, da je to povezano tudi s tem, da so prišle na varno in tako lažje izražajo prošnjo kot prej, ko so bile v nasilnih razmerjih, kjer je bil strah eden od razlogov, zakaj so bile manj asertivne na tem področju.

#### 4.1.2.4 PRAVICE

Graf 4: Povprečje ocen pri sklopu 'pravic'

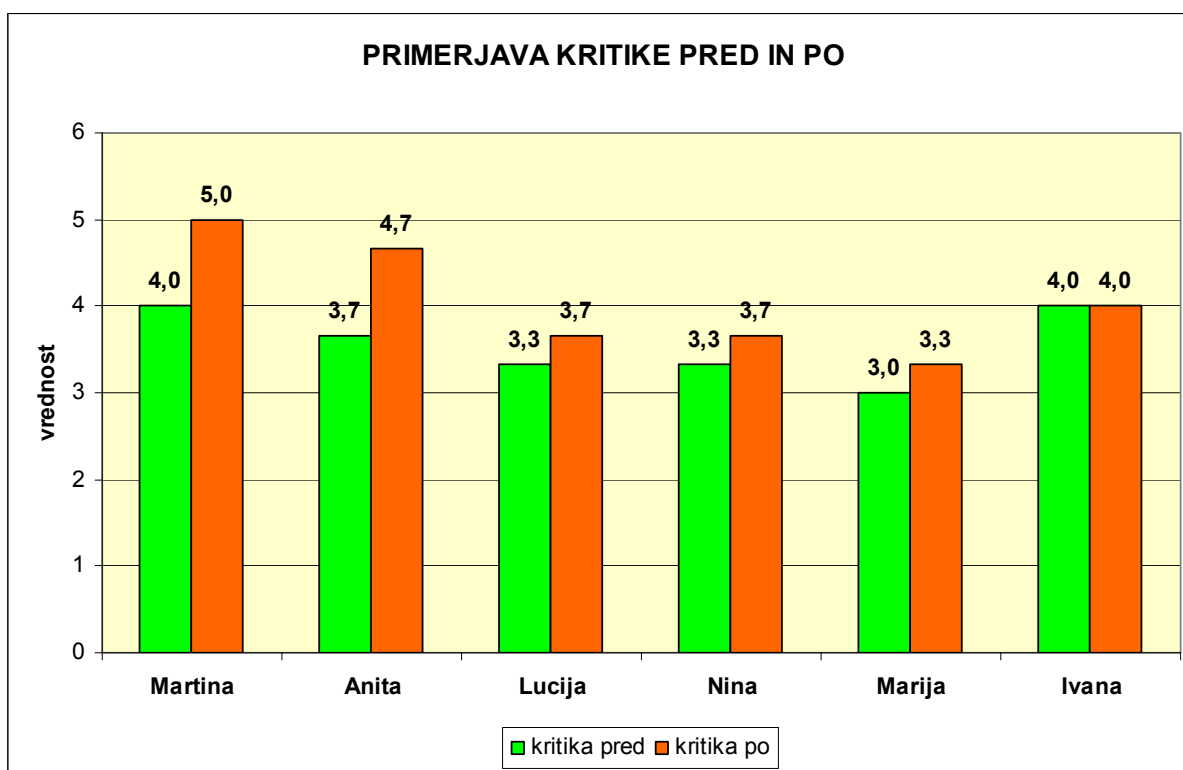


V sklopu vprašanj pravic, so udeleženke dosegale povprečne vrednosti od 2,2 do 4,2. Pred izvedbo delavnice je 17 % udeleženk doseglo povprečno vrednost do 2,5, medtem ko je ostalih 83 % udeleženk doseglo povprečno vrednost nad 2,5. Po končani delavnici so se povprečne vrednosti dvignile nad 3 do 4,5. Udeleženka Marija, ki je dosegla ob prvi meritvi rezultatov najnižjo povprečno vrednost, je ob drugi meritvi le-to povečala za 27 %, medtem ko je udeleženka Ivana, ki je odsegla najvišjo povprečno vrednost, le-to povečala za 2 %. Ostale udeleženke, ki so dosegle pred delavnico povprečne vrednosti višje od 2,5, so tako v povprečju povečale to vrednost za 19 %. Ne glede na to, da je Ivana dosegla najvišjo začetno povprečno vrednost, sta Martina in Marija povečali svoje začetne vrednosti za celih 27 %. Najvišjo končno povprečno vrednost pa je dosegla Martina. Martina je tako od vseh udeleženk najboljša, saj je povišala svoj procentni podvig in dosegla tudi najvišjo končno povprečno vrednost. Uporabnice so bile seznanjene s pravicami, ki jih imajo v vsakdanjem življenju. Povedale so, da, tudi če jih

imajo, jih z določenimi osebami ne morejo uporabiti, saj mislijo, da imajo nekateri večjo moč (npr. zdravnik, učitelj ...).

#### 4.1.2.5 PODAJANJE IN SPREJEMANJE KONSTRUKTIVNE (DOBRONAMERNE) KRITIKE

Graf 5: Povprečje ocen pri sklopu 'kritike'

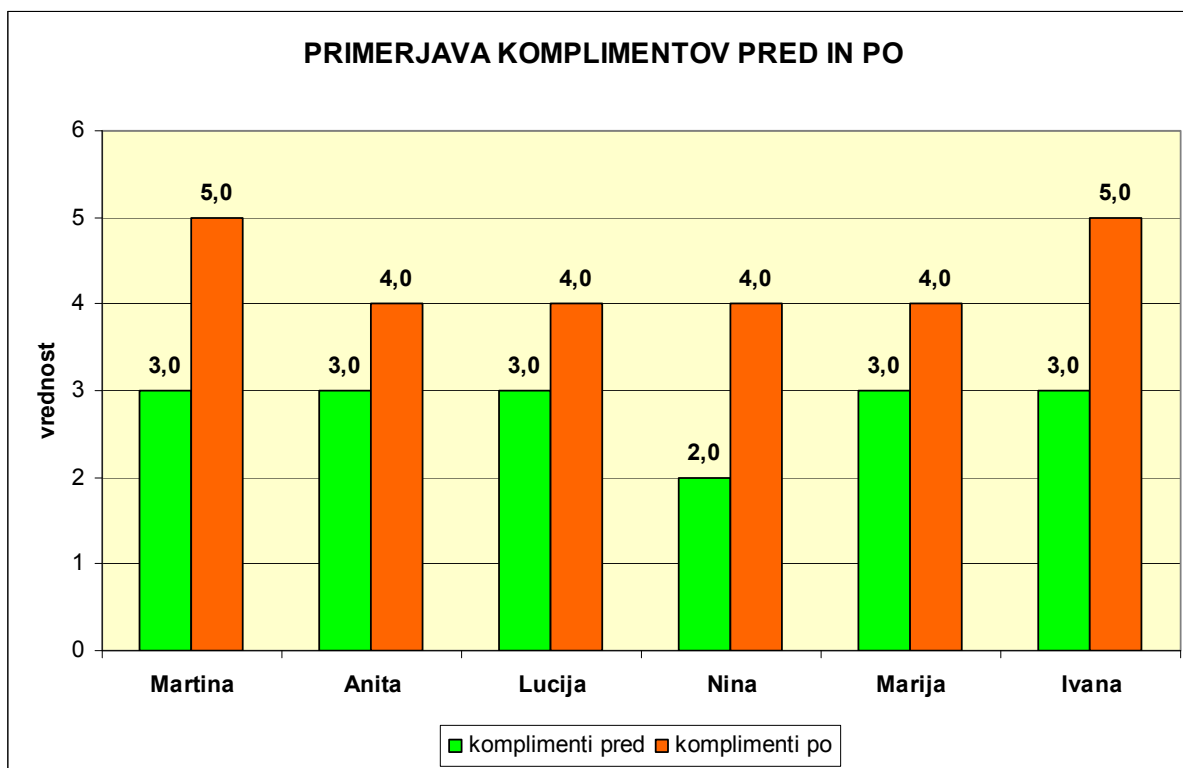


V sklopu vprašanj podajanja in sprejemanja konstruktivne kritike, so udeleženske dosegale zelo visoke povprečne vrednosti, in sicer od 3 do 4. Pred izvedbo delavnice so vse udeleženske dosegle povprečno vrednost nad 2,5. Po končani delavnici so se povprečne vrednosti dvignile nad 3,3 do najvišje možne vrednosti 5. Udeleženka Marija, ki je ob prvi meritvi rezultatov dosegla najnižjo povprečno vrednost, je le-to ob drugi meritvi povečala za 9 %. Martina, ki je ob prvem merjenju dosegla najvišjo povprečno vrednost, je to povečala za 20 %, medtem ko je Ivana, z isto povprečno vrednostjo prvega merjenja, ostala na isti stopnji oziroma ni pokazala nobenega napredka. Ostale tri udeleženske so v povprečju povečale povprečno vrednost za 14 %. Največji procentualni napredek sta naredili Anita in Martina, poleg tega pa je Martina dosegla tudi najvišjo povprečno vrednost drugega merjenja. Večina kritiko sprejme osebno in jo poveže s tem,

da ni dovolj dober, ne vpraša pa se ali je kritika upravičena ali ne. Pri podajanju konstruktivne kritike imamo pravico zahtevati spremembo obnašanja posameznika, ki nas s svojim vedenjem jezi ali vznemirja. Kadar postanemo zaradi vedenja nekoga drugega potrti ali nas njegovo obnašanje prizadane, mu moramo to jasno sporočiti, saj v nasprotnem primer lahko razdremo medsebojno vez. Podajanje konstruktivne kritike pripomore k vzdrževanju medsebojnih odnosov.

#### 4.1.2.6 RAVNANJE S KOMPLIMENTI

Graf 6: Povprečje ocen pri sklopu 'podajanje in sprejemanje komplimentov'



Pri tem sklopu vprašanj so udeleženske asertivne delavnice ob začetku le-te dosegale povprečne vrednosti od 2 do 3. Pred izvedbo delavnice je Nina dosegla povprečno vrednost do 2,5, ostale pa so dosegle povprečno vrednost 3. Po končani delavnici so se povprečne vrednosti dvignile na 4 in 5. Udeleženka Nina, z najnižjo povprečno vrednostjo ob prvem merjenju, je to ob drugem povečala za 50 % in tako dosegla enako stopnjo povprečne vrednosti drugega merjenja, kot so ga dosegle udeleženke Anita, Lucija in Marija. Udeleženki Martina in Ivana, ki sta ob drugem merjenju dosegli najvišjo možno povprečno vrednost, sta le-to povečali za 40 % glede na prvo merjenje. Ostale udeleženke so v povprečju povečale povprečno vrednost za 25 %. Iz tega

sklepam, da so se udeleženske naučile, da lahko sprejmejo kompliment brez dvomov, da jih hoče kdo pretentati oziroma izkoristiti. Menim, da je večina Slovencev najbolj šibkih prav na področju sprejemanja komplimentov, saj jih že od malega učijo, da morajo biti skromni in se ne bahati. Je pa tak porast dobro viden prav tu, ker je bilo samo eno vprašanje in je tako opaziti prej razliko kot pri ostalih sklopih, kjer je bilo več vprašanj.

## 4.2. RAZPRAVA INTERVJUJEV

Iz vseh intervjujev sem oblikovala vsebinske sklope.

### 4.2.1 PREPOZNAVNOST ASERTIVNEGA TRENINGA

Prepoznavnost asertivnega treninga je problem, saj kot pravita dve intervjuvanki (*»da, že samo beseda asertivnost potrebuje podnapise«*) in celo izobraženi ljudje ne poznajo izraza trening asertivnosti. So pa tudi ljudje, ki trening asertivnosti poznajo, predvsem preko druženja z voditeljicami (*»ko skozi druženje podeliš z njimi tvoje izkušnje«*). Ena od intervjuvank je povedala, da v njeni neformalni ter formalni mreži poznajo trening asertivnosti. Naj pripomnim, da je ta oseba ena od avtoric priročnika *Asertivnost, zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Mislim, da je v slovenskem prostoru premajhno število izurjenih voditeljev, ki bi lahko širili trening asertivnosti. Rešitev vidim v tem, da bi se več ljudi usposobilo za vodenje delavnic.

### 4.2.2 NAČIN PRIDOBIVANJA INFORMACIJ O DELAVNICAH ASERTIVNEGA TRENINGA

Nekateri posamezniki sami kontaktirajo voditeljice delavnic. V večini primerov pa različne organizacije (center za pomoč mladim, ženska svetovalnica) kontaktirajo voditeljice in se domenijo za delavnice. Problem je v tem, kje oglaševati delavnice. Ena možnost so plakati, ki jih obesiš tam, kjer veš, da je ciljna skupina, ali pa internet, vendar ga je treba spretno uporabljati.

#### 4.2.3 DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA UČINKOVITOST DELAVNIC

Pri učinkovitosti so nekateri dejavniki bolj pomembni kot drugi.

Spol: že od malega nas učijo, kaj je za punco/fanta primerno in kaj ne. Pomembno je, da *»znamo preiti ven iz družbeno konstruirane vloge, v vlogo, ki ni vezana na spol, ampak kako ravnati in delovati v povezavi z drugimi ljudmi«*. Ena izmed intervjuvank pravi: *»/k/ar je moškemu spolu samoumevno, ženski ni in obratno«*. Strinjam se s to izjavo, saj včasih podzavestno delamo določene stvari, ne da bi pomislile, kaj bi morale kot ženske v določeni situaciji narediti! Pri ženski skupini se ponavadi pojavijo *»podobna vprašanja, podobne dileme, v ospredju je skrb za druge in le težko skrb zase«*. Le ena od voditeljic pravi, da spol ni pomemben pri učinkovitosti delavnic.

Izobrazba: Tu so mnenja različna: ena pravi, da *»bi bilo vzdušje v skupini bolj sproščeno, če bi bili udeleženci z enako izobrazbo,«* vendar meni: *»/da/ če je izobrazba različna, pride do širšega zornega kota«*. Ena voditeljica meni, da ima lahko *»izobražen človek še več težav v medsebojnih odnosih; lahko pa ima izobražen človek bolj bogat besedni zaklad, kar ne ovira skupinske dinamike«*. So pa vse voditeljice mnenja, da je motivacija udeležencev ključni dejavnik pri učinkovitosti delavnic. Če je udeleženec delavnice motiviran, je to prvi korak k spremembam.

Tudi število članov delavnice ne sme biti preveliko (več kot 15), saj je delo v tako velikih skupinah težko. Skupina pa naj ne bi bila niti premajhna.

#### 4.2.4 TEŽAVE PRI VODENJU DELAVNIC

Dve voditeljici sta povedali, da moraš način dela prilagoditi skupini. Če so v skupini neprostovoljni udeleženci, jih moraš soočiti z vlogo, ki jo imajo v skupini, in jim dati možnost izbire. Dve voditeljici sta povedali, da je dobro, če delavnice vodita dve hkrati, saj se dopolnjujeta. Tudi sama sem takega mnenja, saj sta druga drugi lahko v veliko pomoč.

#### 4.2.5 IZKUŠNJE VODITELJA PRI VODENJU DELAVNIC

Naj povem, da imajo voditeljice treninga dolgoletne izkušnje z vodenjem delavnic, le ena je delavnice vodila zgolj enkrat. Pomembno je, da se kot voditeljica prilagaja vsaki skupini posebej. Ena od voditeljic je povedala, da je v tem času, ko vodi delavnice, veliko spremenila. Predvsem je obogatila način dela in spodbude, ki jih uporablja. Pogosto dobiš dodatne ideje za naprej, ko končaš z vodenjem določene skupine.

#### 4.2.6 MERJENJE UČINKOVITOSTI DELAVNIC

Vse intervjuvanke opravijo na koncu vsake delavnice evalvacijo in tako vidijo, ali je bila delavnica uspešna ali ne. Za merjenje učinkovitosti uporabljajo različne metode, in sicer dvig roke, drevo, travnik počut ... Pomembna pa je tudi povratna informacija, ki jo posredujejo udeleženci delavnic, saj lahko tako izboljšajo delavnice za naprej. Se pa večina intervjuvank sprašuje, kakšna je učinkovitost delavnic na daljši rok, ko udeleženci končajo delavnice.

Povedale so tudi, da je pomembno, da ima človek suport v vsakdanjem življenju, saj lahko tako lažje dosežejo spremembe.

#### 4.2.7 VPLIV RAZLIČNIH DEJAVNIKOV NA UČINKOVITOST DELAVNIC

Tri intervjuvanke so se strinjale, da so vsi dejavniki pomembni za učinkovitost delavnic ter se med sabo prepletajo (udeleženci, vodja, stil vodenja skupine, plačljivost/neplačljivost delavnic). Pomemben je tudi odnos vodje do udeležencev in vpliva na to, koliko se udeleženci naučijo. Tudi plačljivost je velika spodbuda za napredek. Problem pa nastane, ker si delavnic potem ne morejo privoščiti vsi. S pravilnim vodenjem lahko motiviramo tudi tiste, ki na začetku niso zainteresirani.

#### 4.2.8 SODELOVANJE S STROKOVNIMI SLUŽBAMI

»Službe, s katerimi sodelujem na celjskem, poznajo trening asertivnosti. Večinoma pa metodo asertivnosti uporabljam pri interviziji v domu, v katerem delam, ter pri delu s svojci in uporabniki doma,« pravi ena od intervjuvank. Druga intervjuvanka pravi, da sodelavci podrobno ne poznajo asertivnega treninga, ampak da so skupaj delali socialne veščine, ki so v neki točki podobne treningu asertivnosti. Tretja intervjuvanka pa je delavnice opravljala v zaporu in je povedala, da je bila razočarana, saj ni dobila pohvale in ne kritike za vodenje delavnic.

#### 4.2.9 POTREBE PO DODATNIH PROGRAMIH, KI BI JIH DODALI DELAVNICAM

Trening asertivnosti je le en sklop, lahko bi dodali še *»druge teme iz socialnih veščin«*, nekaj pa bi intervjuvanka dodala še v zvezi s komunikacijo. Meni, da je skupinsko delo dobro v povezavi z individualnim delo. Potrebno je najprej raziskati *»potrebe uporabnika«* in potem narediti delavnice. Ena od intervjuvank je povedala, da bi spremenila delavnice za ženske žrtve nasilja, ker je pri njih bolj problematično to, da ne znajo postaviti meje v odnosih z ostalimi. Intervjuvanka je mnenja, da bi se ženske žrtve nasilja mogle naučiti stati za svojimi besedami, da bi postale bolj odločne.

#### 4.2.10 POVRATNE INFORMACIJE UDELEŽENCEV DELAVNIC

Večina intervjuvank se strinja s tem, da je povratna informacija udeležencev še kako pomembna, saj lahko tako izboljšajo delavnice za naprej. Po vsaki končani delavnici uporabniki sami povedo, kakšne so se jim zdele delavnice, kaj jim je koristilo, česa je bilo premalo in kaj bi spremenili. Intervjuvanke zanima, kaj se zgodi z asertivnostjo po določenem času, ko končajo delavnice. Če ti uporabniki v življenju nimajo dovolj moči za spremembe, bi bilo dobro, da bi imeli podporo člana, ki je z njimi obiskoval delavnice, saj bi tako lažje spremenili določene stvari.

## 5. SKLEPI

### 5.1 DELAVNICE

Največji skupni napredek vseh udeleženk se je pokazal na 1. področju komplimentov, nato 2. področju čustev, 3. področju prošelj, 4. področju pravic, 5. področju kritike, 6. področje samopodobe. Pri obdelavi gradiva sem ugotovila, da so bile najnižje začetne povprečne vrednosti, ki so jih dosegle uporabnice na področju komplimentov, medtem ko so bile najvišje vrednosti dosežene na področju samopodobe. Iz tega sledi, da je bil narejen največji premik oziroma izboljšanje na področju komplimentov, in sicer za 50 % in to pri uporabnici Nini, ki je na tem področju dosegla najnižjo začetno povprečno vrednost. Najmanjši premik pa se je zgodil na področju pravic, kjer je uporabnica Ivana dosegla najnižji procentualni napredek, le 2 %. Ivana je na področju kritike ostala na 0 %, kar pomeni da sploh ni napredovala.

Največji napredek je dosegla Martina. Martina (69 let) je najstarejša uporabnica materinskega doma. 45 let je bila žrtev psihičnega in fizičnega nasilja, ki ga je doživljala s strani invalidnega moža. V materinskem domu je že skoraj eno leto, tako da si je v tem času že nekoliko opomogla. Prepričana sem bila, da bo prav ona od delavnic odnesla najmanj, saj so vedenjski vzorci težko nadomestljivi, sploh po tolikih letih trpljenja in prilagajanja drugim, tu mislim predvsem na moža. Je pa sicer zelo prijetna in zelo družabna. Bila je ena tistih uporabnic, na katero sem se zelo navezala in še danes ohranja stike.

Najmanjši napredek je pokazala Anita, ki je v materinskem domu zaradi prostorske stiske. Pred dvema letoma je imela hudo prometno nesrečo in je bila skoraj eno leto na rehabilitaciji. Najprej je bila na vozičku, potem pa je s fizioterapijo tako napredovala, da je rabila le še eno berglo za stabilnost. Moram povedati, da je bila ona najbolj ozaveščena od vseh uporabnic. V času, ko je bila na rehabilitaciji je veliko brala in se poglobljala vase. In kot pravijo, da je vsaka interakcija cirkularna, priznam, da sem se sama od nje mnogo naučila. Velikokrat se ni strinjala s tem, kar smo se pogovarjali in se mi je zdela od začetka nekoliko moteča, vendar sem videla, da je bila gonilna sila, energizator skupine, tako da sem ji hvaležna. Pogovarjali smo se o tem, da nas pogosto pri drugih motijo čustva, ki jih pri sebi potlačimo. Anita pa je povedala, da to »predela« pri sebi in tako lažje sprejme tudi pri drugih.

## 5.2 INTERVJUJEV

Največji problem predstavlja nepoznavanje termina asertivnost. Tisti, ki trening asertivnosti poznajo, ga predvsem zato, ker jim ga voditeljice predstavijo ali se preko druženja seznaniijo z njim. Informacije dobijo preko različnih socialnih organizacij, centra za pomoč mladim, fakultete za socialno delo. Nekateri pa predelajo priročnik in sami kontaktirajo voditeljico delavnic. Problem predstavlja mesto oglaševanja.

Motivacija udeležencev je temeljni dejavnik učinkovitosti, saj če nekdo želi nekaj spremeniti, ta želja predstavlja prvi korak k uspehu. Spol udeležencev je pomemben, saj nas že od malega učijo o ženski in moški vlogi. Pomembno je tudi število članov skupine, da ni preveliko (ne več kot 15) ali premajhno (ne manj kot 6). Največji problem nastane, ko so v skupini neprostovoljni uporabniki. Te je potrebno soočiti z njihovo vlogo v skupini. Naj povem, da ima večina vodij dolgoletne izkušnje z vodenjem delavnic. Učinkovitost delavnic intervjuvanke preverjajo na koncu delavnice. Evalvirajo z različnimi metodami (s pomočjo dvignjene roke, travnikom počutja, drevesom ...). Intervjuvanke zanima, kako asertivnost udeleženci uporabljajo po končanih delavnicah. Veliko pa intervjuvankam pomeni povratna informacija udeležencev, saj le tako lahko izboljšajo delavnice.

## 6. PREDLOGI

### 6.1 DELAVNICE

- za nadaljne delavnice bi predlagala več praktičnih vaj in manj teoretičnega dela
- ponovno testiranje uporabnic po daljšem časovnem obdobju, saj bi tako lahko videla resničen napredek v njihovem asertivnem vedenju v vsakodnevnih življenjskih situacijah
- podporo posameznemu članu skupine, tako da bi si bile udeleženke delavnic v podporo, kadar bi posamezna članica potrebovala pomoč
- za večjo učinkovitost delavnic bi predlagala različne vrste dela (slike, glasba ...)
- vseživljenjsko izobraževanje voditeljev delavnic in širjenje strokovnega znanja
- udeleženkam delavnic bi predlagala, da pišejo dnevnik, v katerega napišejo dogodke, ki so se jim zgodili in dopišejo, kako so se odzvale v tej situaciji
- pomembna so tudi skupna praznovanja, saj tako povečamo povezanost med uporabnicami in to vpliva na klimo v skupini
- za boljše delo bi bilo dobro imeti dovolj velik prostor za izvajanje delavnic
- v času delavnic naj bi bilo poskrbljeno za varstvo otrok s strani prostovoljk

### 6.2 INTERVJUJEV

- za večjo prepoznavnost asertivnega treninga bi predlagala, da bi se izdalo zgibanke, katere bi se delile po šolah, zdravstvenih domovih, domovih za starejše ljudi, centrih za socialno delo
- izuriti večje število ljudi, ki bi vodili delavnice po šolah, raznih ustanovah, tako da bi čim večje število ljudi spoznalo učinkovitost asertivnega treninga v medsebojnih odnosih
- ponuditi več časovnih terminov glede izvajanja delavnic
- dodati različne teme o komunikaciji
- prilagoditi se vsaki skupini posebej in prilagajati delavnice

## 7. ZAKLJUČEK

Asertivnost nam omogoča, da smo odkriti sami s seboj in z drugimi, da spoštujemo sebe in druge, znamo reči »NE«, če se nam to zdi ustrezno, da znamo izraziti svoja stališča odkrito in brez strahu, znamo prositi za pomoč, izražamo pozitivna in negativna čustva.

Večina uporabnic ima problem reči »ne« avtoriteti (šola, delo, materinski dom), ker to povezujejo z izgubo določenih pravic. Nekatere so že v zgodnjem otroštvu dobile sporočilo, da je bolje ugoditi drugim, kot pa da se postavijo zase. Nekatere so karakterni bolj introvertirane in težko rečejo »ne«. Nekatere pa s tem nimajo težav.

Posamezne udeleženke ne verjamejo komplimentom, ki jih dobijo, saj same menijo, da niso iskreni. Življenjske izkušnje so jih pripeljale do tega, da težko zaupajo. Seveda je odvisno, kdo daje komplimente. Če tej osebi zaupajo, od nje lažje sprejmejo kompliment. Že od malega nas učijo, da moramo biti skromni, če naredimo kaj dobro. Tako z leti začnemo verjeti, da stvari, ki jih delamo ali naredimo, niso vredne pohvale. Na delavnici smo igrale igro vlog, kjer so morale dajati in sprejemati komplimente. Z dajanjem komplimentov niso imele večjih težav, težje so jih sprejele.

Izražanje čustev in občutkov je glavni problem. Čustva delimo na negativna (jeza, strah, žalost ...) in pozitivna (veselje, zaljubljenost ...) in ljudje mislimo, da je sprejemljivo izraziti le pozitivna, ostala pa tako pogosto potlačimo. Dve uporabnici sta povedali, da negativna čustva predelata sproti in jih ne potlačita. Ostale udeleženke pa imajo probleme z izražanjem čustev zaradi strahu, da jih drugi ne bi sprejeli ter zaradi izkušenj, ki so jih doživele v preteklosti (nasilje v družini, psihično ter fizično).

Sprejemanje kritike jo odvisno od tega, kdo jo poda ter na kakšen način. Večina udeleženk sprejme kritiko, ki je povezana z avtoriteto ter se temu podredi, ker misli, da ima kritik več pravic kot one same. Večina uporabnic obravnava kritiko kot napad in se počutijo manjvredne, ali pa se

želiyo celo braniti pred njo. Ena od uporabnic trdi, da smo vsi ljudje enakopravni in da ni razloga, da bi nas kdo podredil le za to, ker je na višjem položaju ali ker ima več moči kot mi.

Moram povedati, da sem presenečena nad rezultati vprašalnika, nad izboljšanjem asertivnosti pri uporabnicah. Mislim, da je k uspehu delavnic prispevalo to, da smo se kot skupina zelo dobro ujele, pomagalo jim je tudi to, da so slišale tudi druge govoriti o osebnih problemih in jih deliti z ostalimi. Zahvaliti se moram tudi sovoditeljici Silvi, ki mi je pomagala, ko se mi je »zataknilo«. Ker je bila zame ta izkušnja tako zanimiva, sem se odločila, da bom še naprej vodila delavnice in si tako nabrala še več znanja in prakse dodajanja moči uporabnikom. Upam, da jim bo ta izkušnja prišla prav pri prihodnjih življenjskih izkušnjah in da se bodo odločale za asertivni način delovanja v ključnih situacijah.

Asertivnost je v našem prostoru še vedno neznana beseda. Tisti, ki jo poznajo jo zaradi voditeljic asertivnega treninga, saj jim preko druženja podelijo lastne izkušnje. Največkrat poteka prenos informacij o delavnicah preko voditeljic osebno ali preko ljudi, ki so že obiskali delavnice. So pa tudi določeni posamezniki, ki predelajo priročnik in kontaktirajo osebno Simono Demšar ali Polono Erlah. V večini primerov tudi same organizacije kontaktirajo voditelje delavnic asertivnega treninga in se tako domenijo za sodelovanje. Pri delavnicah je velikokrat težava s prostorom, saj je najemnina visoka, v večini primerov pa so delavnice brezplačne. Neprostopoljni uporabniki predstavljajo veliko težavo pri vodenju. Za njih vodje uporabijo posebne prijeme. V takem primeru ga soočiš z vlogo, ki jo ima v skupini. Treba pa je slediti skupini in njenim potrebam. Če kot vodja delavnic vidiš, da določene teme niso primerne, jih prilagodiš ali temo celo izpustiš. Zelo pomembna je povratna informacija udeležencev, saj lahko le tako izboljšaš svoje delo. Pomemben je tudi začetni dogovor, ki ga sprejmejo uporabniki. Izbrati je potrebno tudi primeren termin, saj uporabniki niso vedno enako razpoloženi. Intervjuvanke so povedale, da je dobro, če sta voditeljici dve, saj tako ena drugo dopolnjujeta ter vsaka doprinese svoj stil vodenja. Ravno pravšnja velikost skupine (6–15 članov) vpliva na delo in dinamiko.

Voditeljice bi morale neprestano dopolnjevati in izboljševati delavnice. Za učinkovitosti delavnic so določeni faktorji bolj pomembni kot drugi. Motivacija udeležencev vpliva v večji meri na učinkovitost. Če si udeleženec delavnic želi spremembe, je prvi korak k spremembi lažji. Ponavadi pomoč prej poiščejo ženske. V procesu socializacije nas naučijo določenih vzorcev delovanja, pomembno pa je, da kot voditelj znamo preiti iz družbeno konstruiranih vlog v vlogo, ki ni vezana na to, kdo smo. Ključnega pomena je tudi odnos, ki ga vzpostaviš kot vodja z udeleženci za učinkovitost delavnic. Moraš se znati prilagoditi skupini in jim slediti. Če so v skupini bolj izobraženi ljudje, je potrebno paziti, da ne pride do izključevanja. Plačljivost je lahko dodaten dejavnik, ki vpliva na motivacijo posameznikov in posledično na učinkovitost delavnic. Asertivnost večina intervjuvank uporablja pri svojem vsakdanjem delu, ena od njih pa pri interviziji, ki jo vodi. Evalvacija (ocena) učinkovitosti je zelo pomembna, saj vpliva na nadaljnje delo. Ponavadi se naredi na koncu vsake delavnice z različnimi metodami. Voditeljice delavnic tudi same sestavijo vprašalnike glede na to, kaj jih zanima, kateri del asertivnosti. Najlepše je, ko v skupini nastane sinergija med udeleženkami in voditeljem delavnic. Z asertivnostjo in ostalimi veščinami pa je na žalost tako, da če se jih ne vadi, se ne utrdijo in tako udeleženec delavnic spet zdrsi v stari način delovanja. Vprašanje, ki se poraja večini voditeljic asertivnega treninga, je, koliko časa uspe uporabnik obdržati asertivni način delovanja v vsakdanjih situacijah. Pomembna je podpora ljudi, ki so v socialni mreži udeležencev delavnic, ker če je ni, je lahko to razlog za neuspeh pri spremembah.

Za konec pa bi želela vsakemu, da bi bil kos vsakdanjim življenjskim izkušnjam in da bi imel vedno možnost se uveljaviti na asertivni način pri izražanju lastnih čustev in potreb, saj kot je nekoč rekla ena od uporabnic delavnic: »Vsi imamo enake pravice, le zavedati se jih moramo in jih uveljaviti.«

## 8. SEZNAM LITERATURE IN VIROV

1. Brown, G., Harris, T. 1989. Social Origins of Depression. A study of psychiatric disorder in women. Routledge, London.
2. Burt, R. 1991. Measuring age as a structural concept. Social networks, 13: 1-34.
3. Čacinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. 2005. *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
4. Dragoš, S., Leskovšek, V. 2003. *Družbena neenakost in socialni kapital*. Ljubljana: Mirovni inštitut, Inštitut za sodobne družbene in politične študije, 2003. (Zbirka politike).
5. Ficko, M. 2007. *Mladi in asertivnost*. Diplomsko delo. Ljubljana: FSD.
6. Gržan, K. 2000. *Da, življenje: ob 10. obletnici prvega materinskega doma Zavoda Pelikan-Karitas in Tednu Karitas 2000*. Ljubljana: Družina, 2000.
7. Končno poročilo o izvajanju programa s področja socialnega varstva v letu 2008. Zavod Karitas Samarijan.
8. Lewin, K. 1947. Group Decision and Social Change. V: T.M. Newcomb, E. L. Hartley (ur.), Readings in Social Psychology, Holt, New York.
9. Lin, N. 2001. Building a Network Theory of Social Capital. V Social Capital: Theory and Research, ur. N. Lin, K. Cook, R. S. Burt, 3-29. New York: Aldine de Gruyter.
10. Lussi, P. 1990. Sistemski nauk o socialnem delu. Socialno delo 29, 1-3: 81-94.
11. MacCORMACK, C. 1988. Health and the Social Power of Women. Social Science and Medicine, Vol. 26, No. 7., pp. 677-683.

12. Mesec, B. 1997. *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II, študijsko gradivo za interno uporabo*. Visoka šola za socialno delo. Ljubljana.
13. Moore, H. 1988. *Feminism and Antropology*. Polity Press, Cambridge.
14. Nastran, U. 1994. *Temelji socialne psihologije/ Mirjana Nastran Ule*. – Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče, 1994. ( Zbirka Alfa; 1994, 1).
15. Novak, M., Černigoj Sadar, N., Dragoš, S., Dremelj, P., Ferligoj, A., Hlebec, V., Kogovšek, T., Nagode, M. 2004. *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije* Mojca Novak et al.; (prevodi Polona Glavan). Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, 2004.
16. Petrovič Erlah P., Žnidarec Demšar S. 2004. *Asertivnost: Zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Nazarje: Argos.
17. Petrovič Erlah P., Žnidarec Demšar S. 1997. *Trening asertivnosti*. Diplomsko delo. Ljubljana: VSŠD.
18. Poštrak, M. 2003. *Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladimi*. Šolsko svetovalno delo, VIII, 3/4: 26–33.
19. Randall, R., Southgate, J. 1988. *Skupinska dinamika v skupnosti*. Ljubljana: Zveza kulturnih organizacij Slovenije in Višja šola za socialne delavce.
20. Rawls, J. 1992. *A Theory of Justice*. Oxford: Oxford University Press.
21. Rozman, U. 2006. *Trening socialnih veščin*. Nova Gorica: Educa, Melior, 2006.
22. Satir, V. 1995. *Družina za naš čas*. Ljubljana : Cankarjeva založba.

23. Stritih, B., Možina, M. 1998. *Nove strategije pomoči v socialnem delu*, študijsko gradivo za predmet teorije pomoči. Visoka šola za socialno delo; Ljubljana.
24. Valentinčič, J. 1987. *Demokratsko vodenje skupine/ Jože Valentinčič. – (1. natis).*- Ljubljana: Delavska enotnost, 1987.- (Knjižnica sindikati; št.91)
25. Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. 2002. *Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Študentska založba.
26. Zaviršek, D. 1994. *Ženske in duševno zdravje: o novih kulturah skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo, 1994. (Zbirka Ženske in duševno zdravje).

## 9. POVZETEK

Tema diplomske naloge je bila učinkovitost delavnic asertivnega treninga. V materinskem domu sem izvajala delavnice asertivnega treninga. Primerjala sem začetno in končno vrednost asertivnosti pri udeleženkah ter ugotovila, da je na večini področij (pozitivna samopodoba in osebno negovanje, izražanje čustev in občutkov, ravnanje s prošnjami, pravice in odgovornosti, podajanje in sprejemanje dobronamerne kritike, ravnanje s komplimenti) prišlo do porasta asertivnosti. Kar je odvisno tudi od tega, od kod določena uporabnica začne trening. Presenetila me je začetna povprečna vrednost asertivnosti pri sklopu samopodobe, saj je le-ta bila že na začetku visoka. Mislila sem, da bo to področje najšibkejše, vendar ni bilo tako. Največji napredek so kot skupina dosegle na področju komplimentov ter na področju izražanja čustev in občutkov.

Opravila pa sem tudi intervjuje s strokovnimi delavkami, ki vodijo delavnice asertivnega treninga. Tri od štirih intervjuvank imajo dolgoletne izkušnje z vodenjem delavnic in povedale so, da je bistveno sledenje skupini in prilagajanje tej. Pomembna je tudi motivacija posameznika, saj je to prvi korak k želenim spremembam. Veliko pa pomeni tudi odnos med vodjo in udeleženci, ki naj bi bil sproščen, pristen, empatičen.

V teoretičnem delu sem pisala o družbeni neenakosti, saj sem mnenja, da ta vpliva na to, da določene skupine ljudi postanejo bolj ranljive in seveda mednje spadajo tudi ženske žrtve nasilja, ki se znajdejo v materinskem domu. Družbena neenakost nam določa pot, po kateri bomo hodili. V vsakdanjem življenju je pomembna tudi naša socialna mreža, ki naj bi nam bila v oporo, ko jo potrebujemo. Tudi tu nastopi problem za uporabnice materinskega doma, namreč, ko zapustijo dom nasilneža, ponavadi tudi prekinejo stike s sorodniki in prijatelji. V veliko oporo so jim sostanovalke doma, saj razumejo njihove stiske, v pomoč pa so jim tudi strokovne delavke materinskega doma ter prostovoljke, ki doprinesejo veliko svežega duha v materinski dom. Trening asertivnosti in krepitev moči sta nam v pomoč, saj z njima povrnemo uporabnicam

izgubljeno upanje, zaupanje v lastne vire in moči. Večina udeleženk delavnic se v skupini obnaša kot negovalke, saj so to vloge imele do sedaj. V skupini se učijo nove vloge, ki ni vezana na spol, temveč na to, kdo so in kaj bi želele postati. Tu je pomemben odnos, ki se vzpostavi med udeleženkami in vodjo. S pravilnim načinom vodenja lahko dosti doprinesemo k učinkovitosti delavnic. V vodenju delavnic sem uživala in upam, da so to čutile tudi uporabnice.

## 10. PRILOGE:

### A: MOJA MERA ASERTIVNOSTI

( vprašalnik sem vzela iz diplomske naloge avtoric Erlah, Demšar 1997).

Namen tega vprašalnika je vpogled v vašo osebno asertivnost. Obkrožite tisto številko za katero menite, da najbolj oceni vaše vedenje. Če se vam določene situacije zdijo neznane oziroma se v njih še niste znašli, si situacije in odzive nanje poskušajte predstavljati.

Ocene pomenijo:

1. nikoli
2. redko
3. včasih
4. ponavadi
5. vedno

Situacije in ravnanja:

|     |                                                                         |   |   |   |   |   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1.  | Sam/a odločam o svojem življenju in zanj prevzamem odgovornost.         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.  | Svobodno, brez zadržkov povem svoje mnenje.                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.  | Če potrebujem pomoč, prosim zanjo.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.  | Priznam svojo zmoto.                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.  | Če sem v stiski s časom, znam reči »ne«                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.  | Če ne razumem, prosim za razlago.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.  | Če me kdo ponižuje, povem svoje mnenje in ga prosim, da odneha.         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.  | Ne bojim se srečevati novih ljudi.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.  | Če prijatelj/ica izda moje zaupanje, mu/ji povem kako sem se počutil/a. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Znam končati predolg telefonski pogovor.                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Znam prisluhniti drugim.                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Če kupim pokvarjeno hrano, jo nesem nazaj v trgovino.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | Kadar se pogovarjam, gledam sogovornika v oči.                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|     |                                                                                        |   |   |   |   |   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 14. | Če ne morem spati zaradi hrupnih sosedov, jim to tudi jasno povem.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | Če me kdo pohvali, mi ne postane nerodno.                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Če stvar dobro opravim, znam biti na to ponosen/a.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | Če se nekdo obnaša nepošteno, ga na to opozorim.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Ko me prijatelj ali sosed prosi za uslugo, ki je ne želim napraviti, jo lahko zavrnem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Znam sprejeti kritiko.                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | Če ne razumem, kaj mi zdravnik pove, vztrajam pri tem, da mi razloži.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. | Partnerju sem zmožen/a povedati, kaj pričakujem od odnosa.                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | Če potrebujem pomoč, mi ni težko druge prositi zanjo.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | V komunikaciji z osebami, ki mi predstavljajo avtoriteto, se čutim samozavestnega/o.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | Če mislim, da se mi na delovnem mestu dogaja krivica, poskušam to preprečiti.          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. | Če sem prizadet/a zaradi prijateljevih besed ali dejanj, mu to povem.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. | Brez zadržkov se pogovorim z učiteljico svojega otroka.                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. | Potrebe drugih niso pomembnejše od mojih.                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. | Rad/a sklepam nova prijateljstva.                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. | Prepričan/a sem vase, ko začnem nekaj novega.                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. | Sposoben/a sem brez težav izraziti svoje ideje.                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. | Znam izražati svoja čustva pred družinskimi člani.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## B. PRIMERJAVA MED INTERVJUJI STROKOVNIH DELAVK

|   | SD 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | SD 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SD 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | SD 4                                                             |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1 | *da, saj jih sama seznanim s tem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | *ne, problem je že s samo besedo asertivnost                                                                                                                                                                                                                                                                                 | *ne, beseda asertivnost jim je neznana                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | *da, predvsem iz mojih informacij                                |
| 2 | *predelajo priročnik in se obrnejo osebno na nas<br><br>*različne organizacije kontaktirajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | *povem jim osebno ali pa izvejo od prijateljev, znancev<br><br>*plakati, internet<br><br>*problem ustreznega prostora                                                                                                                                                                                                        | *študentje na fsd<br><br>*uporabniki storitev pa na csd                                                                                                                                                                                                                                                                                 | *center za pomoč mladim                                          |
| 3 | * <b>spol:</b> pomemben vpliv, socializacija<br><br>* <b>vrsta skupine:</b> ženska skupina, enake dileme, podobne vzorce ravnanja, skrb za druge<br><br>* <b>izobrazba članov:</b> potrebne veščine niso odvisne od izobrazbe<br><br>* <b>število članov skupine:</b> pomemben faktor pri skupinski dinamiki, ne več kot 15, delo v manjših skupinah ali pa v dvojicah<br><br>* <b>motivacija udeležencev</b> | * <b>spol:</b> ženske prej poiščejo pomoč<br><br>* <b>vrsta skupine:</b> ženska skupina<br><br>* <b>izobrazba:</b> do sedaj imela samo dobro izobražene ljudi, individualno delo tudi z manj izobraženimi ljudmi, le bolj konkretna navodila<br><br>* <b>motivacija udeležencev delavnic:</b> ključni dejavnik učinkovitosti | * <b>vrsta skupine:</b> ženska skupina, najprej različna starost, kasneje pa podobna starost<br><br>* <b>izobrazba:</b> ista izobrazba = bolj sproščeno vzdušje; različna izobrazba = širši zorni kot<br><br>* <b>motivacija udeležencev delavnic:</b> če so že dali skozi delavnice in je bila pozitivna izkušnja, je motivacija večja | * <b>vrsta skupine:</b> trening prilagajam vsaki skupini posebej |

|   |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                         |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p><b>delavnic:</b> če se odloči za spremembo, je to prvi korak</p>                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                         |
| 4 | <p>*ne</p> <p>*problem neprostovoljnih uporabnikov</p> <p>*kombinacija z ostalimi teorijami</p> <p>*paziti na posamezne člane</p>                                                                                | <p>*problem ustaviti ljudi, jih usmerjati</p> <p>*problem neprostovoljnih uporabnikov</p> <p>*število udeležencev</p>                                          | <p>*dva termina dopoldanski je bil problematičen</p> <p>*prilagajali sva se skupini</p> <p>*dobro, ker sva bili v paru za vodenje tako sva se dopolnjevali</p>                                                                                                               | <p>*ne</p> <p>*bolje, da sta dve voditeljici, saj se tako dopolnjujeta</p>                                              |
| 5 | <p>*v tem času zelo spremenila način dela</p> <p>*se dodatno izobraževala</p> <p>*obogatene spodbude</p> <p>*pomembni 4 koraki za spremembo</p>                                                                  | <p>*ko zaključim delavnice, dobim nove ideje za naprej</p> <p>*premalo sem dejavna v prenašanju v realne situacije</p> <p>*pomembno število članov skupine</p> | <p>*moja prva izkušnja z vodenjem</p> <p>*sem zelo zadovoljna</p>                                                                                                                                                                                                            | <p>*pomembno je, da delavnice prilagodiš skupini, kateri je namenjena</p>                                               |
| 6 | <p>*končna evalvacija</p> <p>*povratna informacija udeležencev je zelo pomembna</p> <p>*pomembna je podpora v vsakdanjem življenju</p> <p>*zadnje srečanje namenjeno vaji (energizator, suporter, negovalec)</p> | <p>*vprašalnik na začetku in na koncu delavnic</p> <p>*sama sestavim, glede na to, kaj me zanima</p>                                                           | <p>*na koncu vsake delavnice</p> <p>*sami sestavili vprašalnik</p> <p>*delo v parih, najprej strah, potem pa so videle, da ni razloga</p> <p>*igranje vlog je najbolj všeč uporabnicam</p> <p>*opisni vprašalnik ni nič boljši</p> <p>*bolje narediti krajše vprašalnike</p> | <p>*končna evalvacija</p> <p>*povratna informacija udeležencev</p> <p>*evalvacija, ki jo narediš po vsaki delavnici</p> |
| 7 |                                                                                                                                                                                                                  | <p>*vsi dejavniki so pomembni pri učinkovitosti</p> <p>*ključen je odnos med voditeljem in udeleženci</p>                                                      | <p>*vsi dejavniki so pomembni pri učinkovitosti</p> <p>*angažiranost udeležencev pomembna</p>                                                                                                                                                                                | <p>*učinkovitost kot skupek vseh dejavnikov</p> <p>*pomembno, da je vodenje zanimivo</p>                                |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | *pomembna motivacija posameznika                                                                                                                                                                         | *voditelj mora znati zaznati klimo v skupini                                                                                                                                                                                                       | *pomembna je motivacija posameznika                                                                               |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | *plačljivost motivirajoča                                                                                                                                                                                | *plačljivost motivirajoča                                                                                                                                                                                                                          | *s pravilnim vodenjem lahko motiviramo tudi nezainteresirane udeležence                                           |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | *prostor tudi zelo pomemben                                                                                                                                                                              | *najpomembnejši vodja in udeleženci                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |
| 8  | <p>*v domu, kjer delam, ne izvajam delavnic</p> <p>*pri interviziji, pri delu s svojci in uporabniki pa uporabljam veliko iz asertivnega treninga</p> <p>*delavke znotraj doma poznajo koncept asertivnega treninga</p> <p>*tisti, s katerimi sodelujem na celjskem, poznajo koncept at</p> | <p>*sodelavci ne poznajo podrobno at</p> <p>*skupaj z njimi smo delali socialne veščine</p> <p>*v osnovi sta si asertivni trening in socialne veščine podobne, saj gre pri obeh za izkustveno učenje</p> | <p>*na začetku nam je Simona predlagala razpored delavnic in izkazal se je za učinkovitega</p> <p>*vmes sva imeli prenos informacij delavcem zapora, vendar sva jim povedali le nevtralne stvari</p> <p>*pričakovali sva pohvalo, a je ni bilo</p> | <p>*najbolje se mi zdi, če delavnice vodita dve, saj tako vsaka nekaj doprinese k vodenju</p>                     |
| 9  | <p>*delavnice dopolnjujem z ostalimi teorijami (teorija izbire, v rešitev usmerjena terapija)</p> <p>*v tem času sem veliko spremenila; način dela obogatila</p> <p>*se dodatno izobraževala</p>                                                                                            | <p>*dodala bi še druge teme iz socialnih veščin</p> <p>*dodala bi tudi kaj o komunikaciji</p> <p>*dobra rešitev je tudi povezava skupinskega dela z individualnim</p>                                    | <p>*pomembno je raziskati potrebe uporabnikov</p> <p>*predlagala bi dodatno izobraževanje voditeljev</p> <p>*uporabnike vprašal za predloge</p>                                                                                                    | <p>*za ženske žrtve nasilja bi spremenila delavnice, saj potrebujejo bolj delo pri postavljanju mej z drugimi</p> |
| 10 | <p>*veliko mi pomeni povratna informacija uporabnikov delavnic, saj tako lahko izboljšam delavnice</p> <p>*dosti mi pomeni tudi povratna informacija socialnih delavk, ki izvajajo delavnice</p>                                                                                            | <p>*udeležence vsakokrat vprašam, kako jim je šla domača naloga</p> <p>*na koncu imamo evalvacijski vprašalnik</p>                                                                                       | <p>*povratna informacija je zelo pomembna, saj lahko tako izboljšaš delo</p>                                                                                                                                                                       | <p>*povratna informacija udeležencev skupin, ki so že formirane (npr. skupina za samopomoč)</p>                   |

\*sami uporabniki povejo kaj  
jim je koristilo in kaj ne

Legenda:

Sd: strokovne delavke

1- 10 vprašanja, ki sem jih postavila na intervjujih

## C. KODIRANJE IZJAV INTERVJUJEV STROKOVNIH DELAVK

ŠT IZJAVA

KODA

### 1. PREPOZNAVNOST ASERTIVNEGA TRENINGA

Sd v moji **neformalni mreži**, ker skozi druženje podeliš z njimi delovne izkušnje

poznavanje,  
prijatelji, druženje

1

1.

Sd moji **formalni mreži** s tistimi, ki sem sodelovala poznajo koncept asertivnega treninga

Prepoznavnost v  
formalni mreži

1

2.

Sd Znotraj stroke se je že kar precej uveljavil trening asertivnosti

uveljavljenost  
koncepta znotraj  
stroke

1

3.

Sd socialne delavke, katere so končale študij po letu 1994, poznajo asertivni trening

prepoznavnost  
koncepta at med  
socialnimi  
delavkami

1

4.

Sd večina pa jih kaže zanimanje za trening asertivnosti

zanimanje za trening  
asertivnosti

1

5.

|    |                                                                                    |                                                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Sd | že za besedo asertivnost ponavadi potrebujejo podnapise                            | neprepoznavnost asertivnosti                         |
| 2  |                                                                                    |                                                      |
| 1. |                                                                                    |                                                      |
| Sd | celo izobraženi ljudje ne vedo, kaj pomeni, ker se s tem ne ukvarjajo              | neprepoznavnost asertivnosti med izobraženimi ljudmi |
| 2  |                                                                                    |                                                      |
| 2. |                                                                                    |                                                      |
| Sd | problem je tudi s prevodom besede trening asertivnosti, kako razložiti, kaj pomeni | prevod besede asertivnost                            |
| 2  |                                                                                    |                                                      |
| 3. |                                                                                    |                                                      |
| Sd | Ne, ne poznajo, komurkoli sem razlagala, kaj sem počela, ni imel pojma             | neprepoznavnost asertivnega treninga                 |
| 3  |                                                                                    |                                                      |
| 1. |                                                                                    |                                                      |
| Sd | beseda asertivnost jim je neznana                                                  | beseda asertivnost kot neznanka                      |
| 3  |                                                                                    |                                                      |
| 2. |                                                                                    |                                                      |
| Sd | da, poznajo, predvsem iz mojih informacij                                          | prepoznavnost asertivnega treninga                   |
| 4  |                                                                                    |                                                      |
| 1. |                                                                                    |                                                      |

## 2. NAČIN PRIDOBIVANJA INFORMACIJ O TRENINGU ASERTIVNOSTI

|    |                                                                       |                                    |
|----|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Sd | večina me ljudje sami kontaktirajo                                    | samoiniciativnost posameznih ljudi |
| 1  |                                                                       |                                    |
| 6. |                                                                       |                                    |
| Sd | da sva avtorici priročnika dve in se obrnejo ali na eno ali na drugo. | kontaktiranje                      |
| 1  |                                                                       |                                    |
| 7. |                                                                       |                                    |

|                        |                                                                                        |                                                         |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Sd<br>1<br><br>8.      | ta skupina je sestavljena iz samih žensk in se je ustanovila na lastno pobudo le-teh   | samoniciativa žensk<br>za ustanovitev<br>skupine        |
| Sd<br>1<br><br>9.      | Organizacije socialnega varstva, neformalno pa preko zaposlenih                        | organizacije<br>socialnega varstva                      |
| Sd<br>1<br><br>10<br>. | in ti prenesejo informacijo do uporabnika.                                             | prenos informacij<br>uporabnikom                        |
| Sd<br>1<br><br>11<br>. | lahko pa pride tudi na pobudo različnih organizacij, kot na primer ženska svetovalnica | pobuda različnih<br>organizacij                         |
| Sd<br>2<br><br>4.      | ponavadi jim povem osebno ali pa jim povejo prijatelji, znanci                         | osebni prenos<br>informacij ali pa<br>preko prijateljev |
| Sd<br>2<br><br>5.      | problem je v tem, kje take stvari oglaševati.                                          | problem oglaševanja<br>delavnic                         |
| Sd<br>2<br><br>6.      | ena varianta so plakati, ki jih obesiš tam, kjer veš, da bodo dosegli ciljno skupino   | plakati, ciljne<br>skupine                              |
| Sd<br>2<br><br>7.      | pa internet, katerega je treba dovolj spretno uporabljati                              | internet kot sredstvo<br>informiranja                   |
| Sd<br>2                | vzeti si moraš čas in preučiti, kakšne so možnosti tehnične izvedbe                    | čas in tehnična<br>izvedba                              |

8.

Sd tisti, ki hodijo na fakulteto slišijo to na faksu informacije preko  
3 fakultete

3.

Sd uporabniki, ki pa hodijo na csd, kjer je oseba, ki vodi delavnice, jim to tam povedo informacije preko  
3 csd-ja

4.

Sd na društvu, center za pomoč mladim društvo za pomoč  
4 mladim

2.

### 3. POMEMBNI DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA UČINKOVITOST

Sd **SPOL:** pomemben vpliv, ker se ženske in moški v procesu socializacije naučimo določenih vzorcev naučenost vlog  
1 delovanja delovanja

12

.

Sd **SPOL:** jaz sem imela do zdaj v skupini samo enega moškega in ta je bil zvezda skupine moški, zvezda  
2 skupine

9.

Sd ženske so tista skupina, ki prej poiščejo pomoč ženske, pomoč  
2

10

.

Sd nisem razmišljala, v najini skupini so bile samo ženske ženska skupina  
3

5.

Sd Spol:se mi ne zdi pomemben dejavnik spol nepomemben

|      |                                                                                                                                                     |                                                |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 4    |                                                                                                                                                     | faktor                                         |
| 3.   |                                                                                                                                                     |                                                |
| Sd 1 | <b>MEŠANA SKUPINA:</b> kar je moškemu spolu samoumevno, ženski ni in obratno                                                                        | samoumevnost spolnih vlog                      |
| 13   | .                                                                                                                                                   |                                                |
| Sd 1 | tako pride do večjih konfrontacij                                                                                                                   | primerjave med spoloma                         |
| 14   | .                                                                                                                                                   |                                                |
| Sd 1 | pomembno kot vodji je, da znam delovati, ravnati in priti ven iz družbeno konstruirane vloge                                                        | pomen pravilnega delovanja v skupini kot vodji |
| 15   | v vlogo, ki ni vezana na spol, ampak preiti na vlogo, kako ravnati in delovati v povezavi z drugimi ljudmi                                          |                                                |
| .    |                                                                                                                                                     |                                                |
| Sd 1 | <b>ŽENSKA SKUPINA:</b> ponavadi imajo podobna vprašanja, podobne dileme, podobne vzorce ravnanja, v ospredju je skrb za druge in le težko skrb zase | ženska skupina, podobne dileme                 |
| 16   | .                                                                                                                                                   |                                                |
| Sd 1 | v takih skupinah je treba delati bolj na tem, kako postaviti meje                                                                                   | postavitev meja                                |
| 17   | .                                                                                                                                                   |                                                |
| Sd 1 | ter delo na iskanju, kdo sem, ne glede na druge ter na njihova pričakovanja, ki pa so ponavadi vezana na skrbstveno vlogo ženske.                   | iskanje, kdo sem                               |
| 18   | .                                                                                                                                                   |                                                |
| Sd 1 | veščine, ki jih ljudje potrebujejo v medosebnih odnosih, ne zavisijo od izobrazbe, ampak jih potrebujemo vsi                                        | veščine potreba vseh                           |
| 19   | .                                                                                                                                                   |                                                |

|    |                                                                                                     |                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Sd | izobražen ima lahko še več težav, kar se tiče veščin v medsebojnih odnosih,                         | veščinske težave      |
| 1  |                                                                                                     | izobraženih           |
| 20 |                                                                                                     |                       |
| .  |                                                                                                     |                       |
| Sd | lahko pa je pri izobraženih jezik bolj bogat, kar ne ovira skupinske dinamike                       | bogat jezik           |
| 1  |                                                                                                     | sporazumevanja        |
| 21 |                                                                                                     |                       |
| .  |                                                                                                     |                       |
| Sd | paziti je treba, da se kdo zaradi takega načina govora ne počuti izključenega.                      | paziti, da ni         |
| 1  |                                                                                                     | izključenosti         |
| 22 |                                                                                                     |                       |
| .  |                                                                                                     |                       |
| Sd | <b>IZOBRAZBA:</b> do sedaj sem imela samo dobro izobražene ljudi na delavnicah                      | dobro izobraženi      |
| 2  |                                                                                                     | ljudje                |
| 11 |                                                                                                     |                       |
| .  |                                                                                                     |                       |
| Sd | pri individualnem delu pa sem uspela te stvari delati tudi z manj izobraženimi ljudmi, le malo bolj | individualno delo,    |
| 2  | konkretna navodila sem jim dala.                                                                    | konkretna navodila    |
| 12 |                                                                                                     |                       |
| .  |                                                                                                     |                       |
| Sd | mogoče bi bilo vzdušje v skupini bolj sproščeno, če bi bili udeleženci z isto izobrazbo             | ista izobrazba,       |
| 3  |                                                                                                     | vzdušje v skupini     |
| 6. |                                                                                                     |                       |
| Sd | Vendar, če je izobrazba različna, pride do širšega zornega kota                                     | različna izobrazba,   |
| 3  |                                                                                                     | širši zorni kot       |
| 7. |                                                                                                     |                       |
| Sd | trening zastaviš drugače, odvisno od skupine.                                                       | prilagajanje treninga |
| 4  |                                                                                                     |                       |
| 4. |                                                                                                     |                       |

|    |                                                                                      |                       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Sd | <b>ŠTEVILO ČLANOV:</b>                                                               | pomemben faktor v     |
| 1  | zelo pomemben faktor v skupinski dinamiki                                            | skupinski dinamiki    |
| 23 | .                                                                                    |                       |
| Sd | največje število ljudi, ki sem jih vodila, je 15.                                    | številčnost članov    |
| 1  |                                                                                      | skupine               |
| 24 | .                                                                                    |                       |
| Sd | delo v skupini prilagodiš, kar pomeni, da vaje delajo po dva ali trije skupaj        | delo v majhnih        |
| 1  |                                                                                      | skupinah              |
| 25 | .                                                                                    |                       |
| Sd | delo v manjši skupini jim da občutek varnosti.                                       | varnost v manjši      |
| 1  |                                                                                      | skupini               |
| 26 | .                                                                                    |                       |
| Sd | pomembno pa je, da skupina ostane ustvarjalna in ne preide v destruktivno delovanje  | ustvarjalnost znotraj |
| 1  |                                                                                      | skupine               |
| 27 | .                                                                                    |                       |
| Sd | pri večjih skupinah moraš na skupinsko dinamiko bolj paziti kot pri manjših skupinah | pozornost pri         |
| 1  |                                                                                      | skupinski dinamiki    |
| 28 | .                                                                                    | velike skupine        |
| Sd | število članov ne pomeni učinkovitosti programa                                      | število članov,       |
| 1  |                                                                                      | učinkovitost          |
| 29 | .                                                                                    |                       |
| Sd | ampak je odvisno od motiviranosti posameznika ter vodje in njegovega načina vodenja. | motiviranost          |
| 1  |                                                                                      | posameznika           |
| 30 |                                                                                      |                       |

|    |                                                                                 |                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Sd | <b>Motivacija: če je človek motiviran, je to ključni dejavnik učinkovitosti</b> | motivacija kot ključni dejavnik |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|

2  
13

|    |                                                                                                        |                             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Sd | druga stvar je, koliko jih lahko mi motiviramo z načinom vodenja delavnic ter kako jim stvari pokažemo | način vodenja in motivacija |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

14

|    |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Sd | moraš si res vzeti čas za ta uvod, tako da potem tudi sami pomislijo, kje bi to lahko še uporabljali to večščino na drugih področjih; to je tudi za njih dobro, saj tako postanejo tudi bolj motivirani, več se naučijo in tudi izkupiček je večji | začetni uvod, izkupiček, motivacija |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|

|    |                                                                                                   |                          |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Sd | če so ljudje že dali skozi ta trening ter imajo z njim dobro izkušnjo, je to najboljša motivacija | motiviranost udeležencev |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|

3  
8.

#### 4. TEŽAVE PRI VODENJU DELAVNIC

|    |                                             |                      |
|----|---------------------------------------------|----------------------|
| Sd | ne spomnim se kakšnih dogodkov kot težavnih | netežavnost dogodkov |
|----|---------------------------------------------|----------------------|

1  
31

|    |                                                                                                                          |                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Sd | ko je nekdo v vlogi neprostopoljnega uporabnika, takrat ga je potrebno soočiti z vlogo v skupini in mu prepustiti izbiro | soočenje neprostopoljnega uporabnika |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|

1  
32

|    |                                                                                                     |              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Sd | skrbno pa pazim, da posamezen član skupine ni izpostavljen in da njegova izbira ni moteča za ostale | naloge vodje |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|    |                                                                                                                                            |                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1  | člane skupine                                                                                                                              |                                                 |
| 33 | .                                                                                                                                          |                                                 |
| Sd | dominantnost posameznika, vrednotenje posameznega člana, tu je naloga vodje, da ga ustavi, ga                                              | naloge vodje                                    |
| 1  | sooči s situacijo ter obnovi namen treninga                                                                                                |                                                 |
| 34 | .                                                                                                                                          |                                                 |
| Sd | pomembna je spretnost, izkušnja vodenja, da ne izgubiš člana skupine                                                                       | pomembna                                        |
| 1  |                                                                                                                                            | izkušnost voditelja, spretnosti                 |
| 35 | .                                                                                                                                          |                                                 |
| Sd | problem imam s tem, kako vstopati, kako ustaviti ljudi, kako usmerjati tok pogovora                                                        | vstopiti v osebni prostor                       |
| 2  |                                                                                                                                            |                                                 |
| 16 | .                                                                                                                                          |                                                 |
| Sd | kako vstopiti v medosebni prostor posameznika, pri kom ne najdeš pravega momenta                                                           | pomembnost pravega trenutka vstopanja v pogovor |
| 2  |                                                                                                                                            |                                                 |
| 17 | .                                                                                                                                          |                                                 |
| Sd | če so ljudje motivirani, je sodelovanje krasno, nastane sinergija                                                                          | pomembnost motivacije pri posamezniku           |
| 2  |                                                                                                                                            |                                                 |
| 18 | .                                                                                                                                          |                                                 |
| Sd | hudo pa je tam, kjer so ljudje na delavnicah brez lastne volje, prisilno, tam si prizadevam, da jih pritegnem, da potegneš zanimive stvari | neprostovoljni uporabniki                       |
| 2  |                                                                                                                                            |                                                 |
| 19 | .                                                                                                                                          |                                                 |
| Sd | v šoli na primer dobiš pol razreda ali cel razred, kar je veliko število učencev                                                           | problem prevelikega števila udeležencev         |
| 2  |                                                                                                                                            |                                                 |
| 20 |                                                                                                                                            |                                                 |

|         |                                                                                                                                        |                                                         |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| .       |                                                                                                                                        |                                                         |
| Sd<br>2 | moram povedati, da je v taki skupini zelo težko delati, saj je težko čakati v krogu, da prideš na vrsto                                | težavnost dela v veliki skupini                         |
| 21      |                                                                                                                                        |                                                         |
| Sd<br>2 | dostikrat tudi kaj ne rečeš, ker se ti zdi, dobiš občutek, da si tečen                                                                 | občutek sitnarjenja                                     |
| 22      |                                                                                                                                        |                                                         |
| .       |                                                                                                                                        |                                                         |
| Sd<br>2 | ko so v skupini neprostovoljni uporabniki, ti je težko, če pride do osipa in rabiš posebne prijeme                                     | posebni prijemi pri neprostovoljnih uporabnikih         |
| 23      |                                                                                                                                        |                                                         |
| .       |                                                                                                                                        |                                                         |
| Sd<br>3 | Prostor, v katerem smo izvajale delavnice, je bil v redu                                                                               | primernost prostora, kjer so bile delavnice             |
| 9.      |                                                                                                                                        |                                                         |
| Sd<br>3 | zunanjih motenj ni bilo                                                                                                                | brez zunanjih motenj                                    |
| 10      |                                                                                                                                        |                                                         |
| .       |                                                                                                                                        |                                                         |
| Sd<br>3 | dopoldanski termin manj ugoden, saj so takrat zapornice imele druge opravke ali pa so bile še zaspane in nezainteresirane za delavnice | neugodnost dopoldanskega termina pri izvajanju delavnic |
| 11      |                                                                                                                                        |                                                         |
| .       |                                                                                                                                        |                                                         |
| Sd<br>3 | nisva se strogo držali priročnika, ampak sva se prilagajali uporabnicam, vedno sva preverjali klimo v skupini                          | posluh za potrebe zapornic                              |
| 12      |                                                                                                                                        |                                                         |
| .       |                                                                                                                                        |                                                         |
| Sd      | če sva opazili, da potrebujejo več pogovora o drugih stvareh, ki so se jim zgodile, sva jim pustili, da                                | prilagajanje                                            |

|   |                                                          |                    |
|---|----------------------------------------------------------|--------------------|
| 3 | so povedale, kar so imele, nisva silile s temo delavnice | potrebam uporabnic |
|---|----------------------------------------------------------|--------------------|

13

.

|    |                                                                                                   |                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Sd | fajn se mi pa zdi tudi to, da sva bili v paru, saj ko je eni zmanjkalo, je druga nadaljevala temo | pozitivna stran |
| 3  | delavnice, pogovora ali pa so preprosto tudi dnevi, ko se ne počutiš, da bi vodil                 | sovoditelja     |

14

.

|    |               |                   |
|----|---------------|-------------------|
| Sd | ne, jih nimam | neproblematičnost |
| 4  |               | vodenja           |

5.

## 5. IZKUŠNJE VODITELJA DELAVNIC

|    |                                                                                             |                              |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Sd | v tem času, kar vodim delavnice asertivnega treninga, sem zelo spremenila način dela le-teh | sprememba dela na delavnicah |
| 1  |                                                                                             |                              |

36

.

|    |                                                                             |                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Sd | v tem času sem se dodatno izobraževala ter obogatila svoje strokovno znanje | dopolnjeno strokovno znanje |
| 1  |                                                                             |                             |

37

.

|    |                                                                                                                                |                               |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Sd | trening asertivnosti izhaja iz kognitivno vedenjske terapije; osebno dopolnjujem delavnice z metodami dela realitetne terapije | kombinacija različnih terapij |
| 1  |                                                                                                                                |                               |

38

.

|    |                                                                                            |                                    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Sd | delavnice so tematsko še vedno enako sestavljene, le metoda dela in spodbude so obogatene. | obogatene spodbude ter metode dela |
| 1  |                                                                                            |                                    |

39

.

|    |                                                                                                           |                              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Sd | če človek želi tako spremembo, ki postane njegova navada, ne samo trenutna sprememba, mora skozi 4 korake | spremembe pri posamezniku, 4 |
| 1  |                                                                                                           |                              |

40

koraki zavedanja

.

Sd ko zaključiš z določeno skupino, ti pridejo na misel dodatne ideje, kako bi lahko za naprej izboljšal stvari

zaključek in dodatne ideje

24

.

Sd sama sem osebno premalo dejavna v prenašanju stvari v naravno situacijo.

prenos vaj v naravne situacije

25

.

Sd to je bila prva izkušnja z vodenjem tako obsežnih delavnic, sem zelo zadovoljna

zadovoljstvo z vodenjem delavnic

15

.

Sd če so posebne skupine, mora voditelj prilagoditi, kateremu delu bo dal večji poudarek

poudarek na določene dele

6.

Sd pomembno je, da se trening prilagaja vsaki skupini posebej

prilagodljivost skupini

7.

## 6. MERJENJE UČINKOVITOSTI DELAVNIC

Sd trening asertivnosti je zelo učinkovita metoda dela

trening asertivnosti kot zelo učinkovita metoda

41

.

Sd skozi 12 srečanj lahko človek dobi izredno veliko veščin, ki mu omogočajo nadaljno kongruentno komunikacijo, postavljanje meja

konkretna pridobitev veščin

42

|         |                                                                                                                        |                                          |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Sd<br>1 | zaključna evalvacija oceni trenutno stanje, katero je po 12 srečanjih dobra                                            | končno stanje dobro                      |
| 43      |                                                                                                                        |                                          |
| Sd<br>1 | vprišanje, ki me je vedno mene zanimalo, je, kako trening asertivnosti deluje na posameznika na daljši rok             | vpliv delavnic na daljši rok             |
| 44      |                                                                                                                        |                                          |
| Sd<br>1 | S kolegico Polono Erlah sva enkrat naredili evalvacijo s skupino po pol leta, ko se je le-ta končala                   | preverjanje učinkovitosti po pol leta    |
| 45      |                                                                                                                        |                                          |
| Sd<br>1 | Ugotovili sva, da je bilo kar 80 % zelo uspešnih, saj so uspeli postaviti meje v svojem življenju v medosebnih odnosih | 80 % učinkovitost po daljšem obdobju     |
| 46      |                                                                                                                        |                                          |
| Sd<br>1 | 20 % ni bilo vidnega uspeha, ker so prišli na dan stari vzorci delovanja, ker niso imeli podpore skupine ali vodje     | 20 % neučinkovitost, ker ni bilo podpore |
| 47      |                                                                                                                        |                                          |
| Sd<br>1 | seveda pa je odvisno tudi od moči vsakega posameznika                                                                  | pomembna moč posameznika                 |
| 48      |                                                                                                                        |                                          |
| Sd<br>1 | ljudje smo si zelo različni, nekateri potrebujejo več suporta, več reflektiranja, ko jim je težko.                     | različnost karakterjev                   |
| 49      |                                                                                                                        |                                          |
| Sd      | na zadnjem srečanju delam vajo, da ugotovim, katero vlogo je imel določen uporabnik skupine                            | vloge uporabnikov v                      |

|    |                                                                                                                                                                                                               |                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1  | (energizator, negovalec, suporter) opazim, da je v skupini veliko suporterjev.                                                                                                                                | skupini                                 |
| 50 | .                                                                                                                                                                                                             |                                         |
| Sd | z vprašalnikom, katerega izpolnijo na začetku in podobnega na koncu delavnic                                                                                                                                  | pomoč vprašalnika                       |
| 2  |                                                                                                                                                                                                               |                                         |
| 26 | .                                                                                                                                                                                                             |                                         |
| Sd | vprašalnik sem sama sestavila po nekem seznamu socialnih veščin                                                                                                                                               | vprašalnik , socialne veščine           |
| 2  |                                                                                                                                                                                                               |                                         |
| 27 | .                                                                                                                                                                                                             |                                         |
| Sd | spraševala sem jih po tem, kdaj se vedejo asertivno in kdaj ne oziroma na 4-stopenjski lestvici                                                                                                               | 4-stopenjska lestvica                   |
| 2  |                                                                                                                                                                                                               |                                         |
| 28 | .                                                                                                                                                                                                             |                                         |
| Sd | pri socialnih veščinah je vprašanje, če sta dva meseca dovolj, tako da se mi zdi smiselno, da se gre gledati čim bolj konkretno tisto, kar je fokus, da potem ljudje poročajo, kaj se je premaknilo in kaj ne | fokusirati se na tisto, kar iščemo, čas |
| 2  |                                                                                                                                                                                                               |                                         |
| 29 | .                                                                                                                                                                                                             |                                         |
| Sd | učinkovitost sva merili na koncu vsake delavnice z različnimi tehnikami, ki so opisane v priročniku.                                                                                                          | različne metode merjenja učinkovitosti  |
| 3  |                                                                                                                                                                                                               |                                         |
| 16 | .                                                                                                                                                                                                             |                                         |
| Sd | da so uporabnice dvignile roko, ko je bila roka dvignjena gor, je to pomenilo, da je bila delavnica uspešna, če pa je bila roka dol, je pomenilo da ni bila v redu                                            | dvignjena roka                          |
| 3  |                                                                                                                                                                                                               |                                         |
| 17 | .                                                                                                                                                                                                             |                                         |
| Sd | včasih so same pristopile k nama ter nama povedale ali so bile zadovoljne z vsebino ali ne                                                                                                                    | osebni kontakt                          |
| 3  |                                                                                                                                                                                                               |                                         |
| 18 |                                                                                                                                                                                                               |                                         |

|         |                                                                                                                                                               |                                                  |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| .       |                                                                                                                                                               |                                                  |
| Sd<br>3 | metodo drevesa, na katerem so narisani ljudje, kjer mora vsak posamezni obkrožiti, kako se počuti                                                             | metoda drevesa                                   |
| 19      |                                                                                                                                                               |                                                  |
| .       |                                                                                                                                                               |                                                  |
| Sd<br>3 | na vsakih 5 delavnic sva jima razdelili vprašalnik, katerega sva sami naredili in nato evalvirali                                                             | vprašalnik,<br>evalvacija                        |
| 20      |                                                                                                                                                               |                                                  |
| .       |                                                                                                                                                               |                                                  |
| Sd<br>3 | vprašalnik je vseboval vprašanja o tem, kaj se jim je zdelo fajn, kakšen način dela jim je bolj všeč                                                          | sestava vprašalnika                              |
| 21      |                                                                                                                                                               |                                                  |
| .       |                                                                                                                                                               |                                                  |
| Sd<br>3 | da smo stalno preverjali, kateri način dela jim najbolj ustreza                                                                                               | stalno preverjali                                |
| 22      |                                                                                                                                                               |                                                  |
| .       |                                                                                                                                                               |                                                  |
| Sd<br>3 | najbolj sva se bali, da jim ne bo všeč delo v parih, saj tam predebatirajo dokaj osebne stvari, vendar se je izkazal najin strah neupravičen                  | strah pred delom v paru                          |
| 23      |                                                                                                                                                               |                                                  |
| .       |                                                                                                                                                               |                                                  |
| Sd<br>3 | najbolj sproščene so postale, ko so se dale v trojice in zaigrale prizor na določeno temo, takrat se je vzdušje popolnoma spremenilo in so zelo uživale v tem | sproščenost ob igranju vlog v parih ali trojicah |
| 24      |                                                                                                                                                               |                                                  |
| .       |                                                                                                                                                               |                                                  |
| Sd<br>3 | evalvacijski vprašalnik, ki je na koncu priročnika, se mi zdi predolg                                                                                         | predolg končni evalvacijski vprašalnik           |
| 25      |                                                                                                                                                               |                                                  |
| .       |                                                                                                                                                               |                                                  |
| Sd      | zdi se mi bolj učinkovito dati par vprašanj (npr. 6), katere sva sami sestavili na koncu vsake pete                                                           | večja učinkovitost                               |

|    |                                                                                                                                                      |                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 3  | delavnice in nato primerjati med sabo                                                                                                                | krajšega vprašalnika          |
| 26 | .                                                                                                                                                    |                               |
| Sd | Mislim, da se ne pokaže realno stanje učinkovitosti po tistem vprašalniku                                                                            | nerealno stanje učinkovitosti |
| 3  |                                                                                                                                                      |                               |
| 27 | .                                                                                                                                                    |                               |
| Sd | če bi bil vprašalnik opisni, mislim, da rezultat ne bi bil boljši, saj ima večina uporabnic nizko izobrazbo ter so dostikrat besedno manj opremljene | opisni vprašalnik             |
| 3  |                                                                                                                                                      |                               |
| 28 | .                                                                                                                                                    |                               |
| Sd | mislim, da je najbolje, če narediš krajše vprašalnike in bolj konkretna vprašanja o tistem, kar te zanima                                            | krajši vprašalnik             |
| 3  |                                                                                                                                                      |                               |
| 29 | .                                                                                                                                                    |                               |
| Sd | s končno evalvacijo, povratno informacijo udeležencev delavnic, včasih pa tudi preko elektronske pošte                                               | vrste evalvacij               |
| 4  |                                                                                                                                                      |                               |
| 8. |                                                                                                                                                      |                               |
| Sd | pomembna tudi evalvacija, ki jo narediš po vsaki končani delavnici.                                                                                  | sprotna evalvacija            |
| 4  |                                                                                                                                                      |                               |
| 9. |                                                                                                                                                      |                               |

## 7. VPLIV DEJAVNIKOV NA UČINKOVITOST DELAVNIC

|    |                                                                                                                                   |                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Sd | mislim, da so vsi dejavniki pomembni                                                                                              | pomembnost vseh dejavnikov    |
| 2  |                                                                                                                                   |                               |
| 30 | .                                                                                                                                 |                               |
| Sd | pomembno je tudi, da narediš dobre delavnice vsebinsko, da veš, kaj je pomembno, da vzpostaviš tak odnos, da oni delajo tudi doma | pomembnost odnosa, zanimivost |
| 2  |                                                                                                                                   |                               |

|    |                                                                                                            |                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 31 |                                                                                                            | delavnic             |
| .  |                                                                                                            |                      |
| Sd | <b>odnos med udeleženci in vodjem</b> je tudi zelo pomemben kot ključen pri tem, koliko se naučimo.        | pomembnost odnosa    |
| 2  |                                                                                                            | vodja -udeleženec    |
| 32 |                                                                                                            |                      |
| .  |                                                                                                            |                      |
| Sd | tam, kjer je <b>motivacija</b> nizka, lahko še kaj naredimo, da se zveča, kjer pa je motivacija visoka, pa | motivacija           |
| 2  | upamo, da je ne poderemo                                                                                   |                      |
| 33 |                                                                                                            |                      |
| .  |                                                                                                            |                      |
| Sd | <b>Plačljivost:</b> je sigurno motivirajoča za učinkovitost                                                | plačljivost delavnic |
| 2  |                                                                                                            |                      |
| 34 |                                                                                                            |                      |
| .  |                                                                                                            |                      |
| Sd | <b>Izventerapevtski dejavniki (prostor ...):</b> mi smo imeli zaprt prostor brez motenj                    | prostor brez motenj  |
| 2  |                                                                                                            |                      |
| 35 |                                                                                                            |                      |
| .  |                                                                                                            |                      |
| Sd | meni je prostor zelo pomemben; želela bi imeti določen, lepo urejen prostor, ker to vpliva na počutje      | pomembnost           |
| 2  | in na samo izvedbo delavnic                                                                                | primerne prostora    |
| 36 |                                                                                                            |                      |
| .  |                                                                                                            |                      |
| Sd | zdaj imamo skupino v prostoru, kjer slišiš petje ptic, temperatura je primerna – kar potegne marsikaj      | prostor, v katerem   |
| 2  | za sabo.                                                                                                   | potekajo delavnice   |
| 37 |                                                                                                            |                      |
| .  |                                                                                                            |                      |
| Sd | mislim, da je učinkovitost odvisna od vseh teh dejavnikov                                                  | pomembnost vseh      |
| 3  |                                                                                                            | dejavnikov           |
| 30 |                                                                                                            |                      |

|    |                                                                                                                                                                                  |                                     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Sd | če se udeleženci niso pripravljeni angažirati, je težko.                                                                                                                         | motiviranost                        |
| 3  |                                                                                                                                                                                  | posameznikov                        |
| 31 |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| Sd | tudi voditelj mora zaznati, kakšna je klima, če vidi, da določene vaje niso v redu, naj ne rine z glavo skozi zid, ampak naj se prilagodi skupini, naj zamenja igro ali temo ... | klima v skupini                     |
| 3  |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| 32 |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| Sd | <b>Plačljivost</b> , za tisto, kar moramo plačati, se ponavadi ljudje bolj angažirajo, spodbuda več                                                                              | plačljivost delavnic                |
| 3  |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| 33 |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| Sd | problem pa postane, ker si potem tak trening ne morejo več privoščiti vsi, ni več dostopen vsem                                                                                  | plačljivost,<br>dostopnost delavnic |
| 3  |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| 34 |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| Sd | najpomembnejši pri učinkovitosti delavnic se mi zdijo <b>udeleženci delavnic</b> ter <b>vodja</b> delavnic                                                                       | udeleženci ter vodja delavnic       |
| 3  |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| 35 |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| Sd | ostale stvari pa se med sabo prepletajo                                                                                                                                          | prepletenost dejavnikov             |
| 3  |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| 36 |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| Sd | mislim, da je učinkovitost delavnic skupek vseh dejavnikov                                                                                                                       | skupek dejavnikov                   |
| 4  |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| 10 |                                                                                                                                                                                  |                                     |
| Sd | pomembno je, da je vodenje zanimivo, tudi udeleženci morajo biti zadosti motivirani                                                                                              | motiviranost                        |

|    |                                                                        |              |
|----|------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 4  |                                                                        | udeležencev  |
| 11 |                                                                        |              |
| .  |                                                                        |              |
| Sd | s pravilnim vodenjem lahko motiviramo tudi nezainteresirane udeležence | vodenje in   |
| 4  |                                                                        | motiviranost |
| 12 |                                                                        | udeležencev  |
| .  |                                                                        |              |

## 8. SODELOVANJE S STROKOVNIMI SLUŽBAMI

|    |                                                                                                                       |                                     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Sd | v domu, kjer delam, ne izvajam delavnic asertivnega treninga, ker gre tu za druge vrste težav                         | neizvajanje delavnic                |
| 1  |                                                                                                                       | v domu                              |
| 51 |                                                                                                                       |                                     |
| .  |                                                                                                                       |                                     |
| Sd | uporabljam ga pri svetovalnem delu s svojci                                                                           | delo s svojci                       |
| 1  |                                                                                                                       |                                     |
| 52 |                                                                                                                       |                                     |
| .  |                                                                                                                       |                                     |
| Sd | delavke znotraj doma poznajo, kaj je asertivni trening in so navdušene nad njim ter poznajo njegov pomen              | prepoznavnost asertivnega treninga  |
| 1  |                                                                                                                       | pri sodelavkah v domu               |
| 53 |                                                                                                                       |                                     |
| .  |                                                                                                                       |                                     |
| Sd | trening asertivnosti uporabljam pri intervizijah, katere vodim znotraj našega doma                                    | trening asertivnosti                |
| 1  |                                                                                                                       | in intervizija                      |
| 54 |                                                                                                                       |                                     |
| .  |                                                                                                                       |                                     |
| Sd | na celjskem področju moram reči, da je koncept treninga asertivnosti poznan predvsem pri tistih ,s katerimi sodelujem | prepoznavnost treninga asertivnosti |
| 1  |                                                                                                                       | na celjskem                         |
| 55 |                                                                                                                       |                                     |
| .  |                                                                                                                       |                                     |

|                        |                                                                                                                                                                                                      |                                                                        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Sd<br>2<br><br>38<br>. | sodelavci ne poznajo podrobno delavnic asertivnega treninga                                                                                                                                          | neprepoznavnost<br>asertivnega treninga<br>pri sodelavcih              |
| Sd<br>2<br><br>39<br>. | skupaj smo delali trening socialnih veščin (med katere spada tudi asertivni trening)                                                                                                                 | socialne veščine,<br>sodelavci                                         |
| Sd<br>2<br><br>40<br>. | v osnovi sta si socialne veščine in asertivni trening podobna, saj gre za izkustveno učenje                                                                                                          | socialne veščine,<br>asertivni trening,<br>izkustveno učenje           |
| Sd<br>3<br><br>37<br>. | s Simono Demšar smo se na začetku dobile in ona nama je povedala vrstni red delavnic, kateri se je izkazal za učinkovit                                                                              | Simona Demšar,<br>vrstni red delavnic,<br>učinkovitost                 |
| Sd<br>3<br><br>38<br>. | vmes med vodenjem delavnic sva imeli 2 krat prenos informacij z direktorico zapora in našo mentorico                                                                                                 | prenos informacij,<br>direktorica zapora<br>ter mentorica              |
| Sd<br>3<br><br>39<br>. | na začetku niso bili navdušeni nad našim projektom, tako da smo imele še večjo motivacijo, da jim dokažemo uspešnost delavnic.                                                                       | začetna<br>nezainteresiranost<br>uslužbencev zapora<br>nad delavnicami |
| Sd<br>3<br><br>40<br>. | ko so videli, kako nama delavnice gredo, smo mislile, da nas bodo pohvalili vendar tega ni bilo, ni bilo pa niti kritike na to                                                                       | pomanjkanje pohval<br>s strani uslužbencev<br>zapora                   |
| Sd<br>3                | s sovoditeljico sva se med sabo zmenili, katere informacije bova povedali; kar se je dogajalo na srečanjih, sva obdžali zase, povedali sva jim samo nevtralne stvari, da se zapornice ne bi počutile | prenos nevtralnih<br>informacij                                        |

41 izdane, kar se nama je zdelo prav

.

Sd osebno se mi zdi fajn, če trening asertivnosti vodita dva, saj se lahko tako dopolnjujeta ter vsak s par sovoditeljev  
4 svojim stilom vodenja nekaj prineseta

13

.

Sd ko vodiš v paru, je tudi bolj učinkovito

4

učinkovitost  
vodenja

14

.

## 9. POTREBE PO DODATNIH PROGRAMIH

Sd asertivnost je samo en aspekt, lahko bi naredili še pet drugih tem iz socialnih veščin

2

asertivnost, socialne  
veščine

41

.

Sd nekaj tem bi dodala tudi o komunikaciji

2

teme o komunikaciji

42

.

Sd skupinsko delo je dobro v povezavi z individualnim delom.

2

učinkovitost  
povezave med  
skupinskim in  
individualnim  
delom

43

.

Sd včasih imaš v skupini ljudi, pri katerih asertivnost ni problem, ampak so problemi drugje in se skupina, problemi  
2 zapletajo v odnosih

44

|         |                                                                                                                                                                                     |                                 |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| .       |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| Sd<br>2 | trening asertivnosti je samo to in ne pogovori o vzgoji in drugih temah, to je druga stvar                                                                                          | omejenost treninga asertivnosti |
| 45      |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| .       |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| Sd<br>2 | ljudje, ki pridejo na treninge asertivnosti mislijo, da bodo s tem, ko bodo postali asertivnejši, rešili probleme tudi na ostalih področjih delovanja, tako da to ni to             | čemu služi trening asertivnosti |
| 46      |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| .       |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| Sd<br>3 | sigurno je še kakšna stvar, ki bi jo lahko dodali, se mi pa zdi bolje, da najprej raziščeš potrebe uporabnikov                                                                      | raziskati potrebe uporabnikov   |
| 42      |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| .       |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| Sd<br>3 | na koncu delavnice pa vprašaj uporabnice, če imajo kakšen predlog                                                                                                                   | predlogi uporabnikov delavnic   |
| 43      |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| .       |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| Sd<br>4 | mislim, da bi ga bilo treba spremeniti za ženske žrtve nasilja                                                                                                                      | spremembe delavnic              |
| 15      |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| .       |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| Sd<br>4 | konkretno delavnica, kako reči ne brez občutka krivde, mislim, da ni primerna, saj je treba zelo paziti, mislim, da je bolj smiselno jih naučiti postaviti mejo v odnosih z drugimi | neprimernost določenih tem      |
| 16      |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| .       |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| Sd<br>4 | te ženske bi mogle biti najprej opolnomočene, ker delati samo na asertivnosti ni istega učinka, rabijo veliko več in ne tako obliko dela, mogoče spremenjeno                        | opolnomočenje, asertivnost      |
| 17      |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| .       |                                                                                                                                                                                     |                                 |
| Sd      | kadar je prisotno nasilje (fizično, psihično), je treba biti zelo pozoren, da se ne naredi več škode kot                                                                            | prisotnost nasilja              |

4 koristi

18

.

Sd naučiti se morajo, da stojijo za svojimi besedami, da postanejo bolj odločne

odločnost

4

19

.

## 10. POVRATNE INFORMACIJE UDELEŽENCEV DELAVNIC

Sd **Neformalno** mi zelo veliko ljudi pove o koristnih učinkih delavc treninga asertivnosti

neformalno,  
koristnost delavnic

1

56

.

Sd V **strokovnih krogih** me marsikdaj po več letih kontaktirajo in izrazijo hvaležnost ter navdušenje.

kontaktiranje po več  
letih, strokovni  
krogi

1

57

.

Sd nekateri pa nikoli ne pokličejo ali sporočijo o spremembah

nekontaktiranje  
določenih oseb

1

58

.

Sd zame so povratne informacije zelo koristne

koristnost povratnih  
informacij

1

59

.

Sd že med samimi srečanji **uporabniki** povejo, kaj jim je koristno, česa je premalo in kaj bi spremenili;  
1 to so vse pomembne informacije, saj lahko tako nadgradim naslednja srečanja

koristnost  
uporabnikovih  
povratnih  
informacij,  
izboljšanje delavnic

60

.

|                        |                                                                                                        |                                                                         |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Sd<br>1<br><br>61<br>. | dosti mi pomeni tudi povratna informacija socialnih delavk, ki izvajajo delavnice asertivnega treninga | pomembnost povratnih informacij socialnih delavk, ki izvajajo delavnice |
| Sd<br>2<br><br>47<br>. | vsakokrat na začetku delavnice vprašamv kako jim je šla naloga od prejšnjega srečanja                  | pomembnost povratnih informacij uporabnikov o domačih nalogah           |
| Sd<br>2<br><br>48<br>. | kaj pa ta veščina čez pol leta                                                                         | ohranjanje veščine na daljši rok                                        |
| Sd<br>2<br><br>49<br>. | idealno bi bilo, da bi šli trenirat posamezna področja asertivnosti, kjer je uporabnik šibek           | treniranje posameznih veščin na področju, kjer je posameznik šibek      |
| Sd<br>2<br><br>50<br>. | tudi učenje od izkušenj drugih v skupini, je zelo pomembno                                             | učenje od ostalih v skupini                                             |
| Sd<br>2<br><br>51<br>. | In tudi uspeh; ko nekomu uspe, se tudi ostali identificirajo z njim.                                   | pomembnost uspeha na ostale člane skupine                               |
| Sd<br>3<br><br>44      | povratna informacija je zelo pomembna, saj dobiš povratno informacijo ali si v redu delal              | pomembnost povratne informacije o                                       |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                  |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| .                  |                                                                                                                                                                                                                                                                           | uspešnosti dela                                                  |
| Sd<br>3<br>45<br>. | med tem časom se je veliko zapornic že zamenjalo, vendar jih dosti ve, da sem pred 1,5 leta vodila delavnice asertivnega treninga                                                                                                                                         | prepoznavnost asertivnega treninga tudi sedaj, ko ga ne vodi več |
| Sd<br>3<br>46<br>. | zdaj, ko sem zaposlena v zaporu, se je spremenil tudi odnos do zapornic; zdaj me morajo vikati, ni več kot takrat, ko sem vodila delavnice, kjer je bil drugačen odnos; takrat sem bila zunanja in se mi zdi, da so bolj zaupale, saj nisem bila del zaporniškega sistema | spremembe v odnosu med zapornicami in njo                        |
| Sd<br>4<br>20<br>. | Ja, predvsem pri tistih skupinah, ko so tiste stalne že formirane npr. skupine za samopomoč                                                                                                                                                                               | formirane skupine                                                |
| Sd<br>4<br>21<br>. | V takih skupinah so ljudje s podobnimi interesi, pričakovanji in dostikrat želijo spremeniti stvari na sebi, zato vložijo dodaten trud v to in se pozna                                                                                                                   | podobni interesi ljudi                                           |
| Sd<br>4<br>22<br>. | pri ženskah, žrtvah nasilja, na primer po delavnicah vedo, da se določene stvari ne smejo dogajati, da imajo pravice.                                                                                                                                                     | ženske žrtve nasilja                                             |

## D. DOBESEDNI ZAPIS INTERVJUJEV

### SIMONA SDI:

#### 1. ALI LJUDJE V VAŠI OKOLICI POZNAJO ASERTIVNI TRENING?

»Absolutno v moji **neformalni mreži**, ker skozi druženje поделиš z njimi delovne izkušnje. Že od nekdaj me je zanimalo področje osebne rasti, zato sem se odločila leta 1994, da v Sloveniji potrebujemo koncept dela, ki vzdržuje avtonomijo posameznika v medosebnih odnosih. Prvič, ko sem se srečala s treningom asertivnosti, je vseboval vse, kar človek potrebuje za sistematično urjenje sprememb vedenja, kar prispeva k večji avtonomiji v medosebnih odnosih. Večina ljudi, s katerimi se družim, pozna pojem asertivnosti. Nihče od moje neformalne mreže ni bil vključen v treninge, ki jih vodim, ker dobijo to neposredno skozi skupno druženje, kjer jih podpiram na asertivni način. V moji **formalni mreži** tisti, s katerimi sem sodelovala, poznajo koncept asertivnega treninga. Znotraj stroke socialnega dela se je že kar precej uveljavil trening asertivnosti. Ko vodim supervizijo, vidim, da tudi socialne delavke, ki so končale študij po letu 1994, poznajo asertivni trening. Tiste, ki pa so končale študij pred letom 1994, tega ne poznajo. Večina pa jih kaže zanimanje za trening asertivnosti.«

#### 2. KAKO IN KJE LJUDJE IZVEJO ZA DELAVNICE ASERTIVNEGA TRENINGA?

»Večina me ljudje sami kontaktirajo, ko predelajo priročnik, opazijo, da sva avtorici priročnika dve in se obrnejo ali na eno ali na drugo. Trenutno deluje skupina 15 oseb, v kateri so vključene tudi socialne delavke, katere želijo ta koncept dela uporabljati v svoji praksi, vendar so želele v prvi vrsti le-tega spoznati skozi osebni nivo. Ta skupina je sestavljena iz samih žensk in se je ustanovila na lastno pobudo le-teh. Glede prejšnjih skupin lahko rečem, da sva s kolegico Polono Erlih obveščevali o treningu preko plakatov, zloženek, ki sva jih posredovale različnim organizacijam, oglasne deske šol ... Organizacije socialnega varstva neformalno pa preko zaposlenih in ti prenesejo informacijo do uporabnika. Lahko pa pride tudi na pobudo različnih organizacij, kot na primer ženska svetovalnica. Jeseni bom organizirala trening za skupino ljudi, ki imajo epilepsijo. Tu jih že sama organizacija sortira, zato je motiviranost posameznikov visoka in posledično je tudi učinkovitost večja. Enkrat pa sem imela tudi izkušnjo z **neprostopoljnim uporabnikom**, ki se je vedel agresivno v organizaciji in so ga zato napotili na trening asertivnosti. V uvodnem srečanju je izpostavil, da ničesar ne pričakuje, ker je prisilno v skupini. S Polono sva mu dali možnost, da izbere med aktivnim ali pa pasivnim sodelovanjem in naj sam preceni, kaj trenutno potrebuje. In seveda se je odločil za drugo varianto. Na koncu sva bili zelo presenečeni, saj je prišlo pri njem do velikih premikov. Sicer pa imam vedno skupino visoko motiviranih ljudi.«

#### 3. KAKO VPLIVA OBLIKA SKUPINE (SPOL, STAROST, IZOBRAZBA, ŠT. ČLANOV, MOTIVIRANOST UDELEŽENCEV, MEŠANA SKUPINA) NA UČINKOVITOST DELAVNIC? TER KATERA OD TEH OBLIK SE VAM ZDI NAJBOLJ POMEMBNA IN ZAKAJ?

**SPOL:** »Pomemben vpliv, ker se ženske in moški v procesu socializacije naučimo določenih vzorcev delovanja, ravnanja s čustvi, odzivati na kritiko, postaviti se za svoje pravice, različno se odzivati na ponižanja.«

**MEŠANA SKUPINA:** »Kar je moškemu spolu samoumevno, ženski ni in obratno, tako pride do večjih konfrontacij. Pomembno kot vodji je, da znam delovati, ravnati in priti ven iz družbeno konstruirane vloge v vlogo, ki ni vezana na spol, ampak je vezana na to, kdo sem in kako ravnam v odnosih, ter preiti na vlogo, kako ravnati in delovati z drugimi ljudmi.«

**ŽENSKA SKUPINA:** »Ponavadi imajo podobna vprašanja, podobne dileme, podobne vzorce ravnanja, v ospredju je skrb za druge in le težko skrb zase. V takih skupinah je treba delati bolj na tem, kako postaviti meje ter delo na iskanju kdo sem ne glede na druge ter na njihova pričakovanja, ki pa so ponavadi vezana na skrbstveno vlogo ženske.«

**STAROST:** »Vodila sem par skupin, kjer je bila starost omejena na določeno skupino (študentje, društvo ljudi z epilepsijo (16–21 let). Znotraj mlajše skupine se pojavijo različna vprašanja, dinamiko dela prilagodiš, predvsem je tu manj intenzivno razmišljanje o življenjskih izkušnjah. Medtem ko je v skupini, kjer so starejše osebe, katere imajo velik nahrbtnik izkušenj, potrebno previdno raziskovati, kaj je balast in kaj so viri moči posameznika. Tu je predvsem več dela na reflektiranju, zavedanju, sprejemanju lastnih izkušenj v primerjavi s skupino, kjer so mlajši ljudje. Opazila sem, da ta skupina starejše populacije potrebuje več dela na reflektiranju lastnih izkušenj. Ne morem pa reči, da starostno mešana skupina vpliva na slabšo učinkovitost delavnic.«

**IZOBRAZBA:** »Veščine, ki jih ljudje potrebujejo v medosebnih odnosih, ne zavisijo od izobrazbe, ampak jih potrebujemo vsi. Nekdo, ki je izobražen, ima lahko še več težav, kar se tiče veščin v medsebojnih odnosih, kako ohraniti svojo avtonomijo v odnosu z ostalimi. Vsak ima določene izkušnje in te so pomembne. Lahko pa je pri izobraženih jezik bolj bogat, kar ne ovira skupinske dinamike, le paziti je treba, da se kdo zaradi takega načina govora ne počuti izključenega, da vzpodbujaš ta del skupine.«

**ŠTEVILO ČLANOV:** »Zelo pomemben faktor v skupinski dinamiki. Največje število ljudi, ki sem jih vodila, je 15. Delo v skupini prilagodiš, kar pomeni, da vaje delajo po 2 ali trije skupaj. Nato pa pred celo skupino podelijo le skupne ugotovitve. Ker je delo v manjši skupini, jim da občutek varnosti. Število vpliva na večjo varnost, zato se v majhni skupini lažje izpostavijo problemi. Pomembno pa je, da skupina ostane ustvarjalna in ne preide v destruktivno delovanje, ki se pojavi, ko je posamezni član preveč dominanten ... Pomemben je začetni dogovor, ki ga sprejmejo udeleženci. Če posameznik krši dogovor, ga opozoriš na kršitev dogovora, ker tako lažje sprejme, kot pa če bi ga nagovorila kot posameznika, kar bi lahko privedlo tudi do zapustitve treninga.«

»Pri večjih skupinah moraš na skupinsko dinamiko bolj paziti kot pri manjših skupinah. Število članov ne pomeni učinkovitosti programa, ampak je odvisno od motiviranosti posameznika ter vodje in njegovega načina vodenja. Trening asertivnosti ima določeno strukturo, vendar moraš kot vodja znati prilagajati strukturo treninga udeležencem, ko opaziš, kaj jim bolj leži, kateri način dela.«

#### **4. ALI IMATE KAKŠNE TEŽAVE PRI VODENJU DELAVNIC IN ČE JIH IMATE, KATERE SO?**

»Ne spomnim se kakega dogodke kot težavnega. Razen, ko je nekdo v vlogi neprostovoljnega uporabnika, takrat ga je potrebno soočiti z vlogo v skupini in mu prepustiti izbiro. Lahko si pomagaš z različnimi tehnikami, jaz kombiniram trening asertivnosti s teorijo izbire, v rešitev usmerjen terapijo in te tehnike so mi v pomoč. Skrbno pa pazim, da posamezen član skupine ni izpostavljen in da njegova izbira ni moteča za ostale člane skupine. Dominantnost posameznika, vrednotenje posameznega člana tu je naloga vodje, da ga ustavi, ga sooči s situacijo ter obnovi namen treninga. Pomembna je spretnost, izkušnja vodenja, da ne izgubiš člana skupine. Osebna pričakovanja, ki jih ubesedijo na začetku so večinoma dosežena.«

#### **5. KAKŠNE SO VAŠE DOSEDANJE IZKUŠNJE GLEDE VODENJA DELAVNIC? ALI BI KAJ SPREMENILI? PREDLOGI.**

»V tem času, kar vodim delavnice asertivnega treninga, sem zelo spremenila način dela le-teh. Priročnik je bil napisan na podlagi poznavanja asertivnega treninga, tuje literature. Ta koncept sva s kolegico priredili za slovenski prostor. V tem času sem se

dodatno izobraževala ter obogatila svoje strokovno znanje. Trening asertivnosti izhaja iz kognitivno vedenjske teorije. Osebnostno dopolnjujem delavnice z metodami dela realitetne terapije. Delavnice so tematsko še vedno enako sestavljene, le metoda dela in spodbude so obogatene. Izkazala se je potreba, da če ljudi želijo uresničiti spremembo v svojem življenju in da sprejmejo odgovornost za lastno življenje in da kar se jim v življenju dogodi, ni splet naključij, ampak je njihova osebna odločitev, kako bodo na to reagirali s pasivnostjo, agresivnostjo ali asertivnostjo. Pomembno je, da vedo, da so oni tisti, ki izbirajo. Če človek želi tako spremembo, ki postane njegova navada, ne samo trenutna sprememba, mora skozi 4 korake. Na podlagi izkušenj sem prišla do ugotovitve, da v skupini potrebujejo bolj poglobljeno delo na način, ki vsebuje 4 korake, in sicer:

**1. ZAVEDANJE:** Da v življenju nekaj počnem, kar mi ni všeč. Ponavadi s tem zavedanjem ljudje vstopijo v trening asertivnosti. Potem ko vstopijo v trening, jim je potrebno dati dovolj priložnosti za to, da ubesedijo svoje izkušnje, ki prispevajo k zavedanju.

**2. RAZUMEVANJE:** Tu je pomembno, da ne prihaja do obsojanja samega sebe, očitanja samemu sebi, ampak gre za proces razumevanja, da odkriš, kaj so bili vzroki, ki so prispevali k temu, da jaz danes tako ravnam. Kaj je name vplivalo, kakšen vpliv je imela name družina. Zato na treningih asertivnosti dam velik poudarek na raziskovanju, kakšen vpliv so imeli na posameznika deli neformalne socialne mreže in kako to vpliva danes na njih. Vedno gledam iz perspektive moči in nemoči posameznika, tako da dam večji poudarek temu procesu.

**3. SPREJEMANJE:** Da se ljudje sprejmejo, da tako ravnajo, da razumejo, kako so ravnali.

**4. UČENJE VEŠČIN:** Sledi učenje veščin, ki so v priročniku dobro zabeležene in v tem smislu je priročnik zelo bogat. Učenje teh tehnik prispeva k zavedanju samega sebe v procesu z drugimi ljudmi. Meni je zelo pomembno, kako jaz delujem z ostalimi ljudmi, to pa je seveda povezano s tem, kako znam postaviti meje z drugimi ljudmi. Tu dam velik poudarek na ta del. Če gre samo za veščinsko urjenje, je človek nagovorjen, poskuša spremeniti razmere. To traja pol leta ali pa tam dva do tri mesece, uporabljajo to veščino asertivnega treninga, potem pa, ko nastopi kriza, prevzamejo spet star vzorec ravnanja, ker ta vzorec delovanja uporabljajo že 20 ali več let. Če se ne naredi koraka naprej v razumevanju problemov (zavedanje, razumevanje, sprejemanje, učenje veščin), je dolgoročna sprememba manj možna in obstojna.«

## **6. NA KAKŠEN NAČIN, KAKO MERITE UČINKOVITOST DELAVNIC?**

»Trening asertivnosti je zelo učinkovita metoda dela. Skozi 12 srečanj lahko človek dobi izredno veliko veščin, ki mu omogočajo nadaljno kongruentno komunikacijo, postavljanje meja. Možnost kreiranja sprememb je zelo velika. Zaključna evalvacija oceni trenutno stanje, katero je po 12 srečanjih dobra. Sicer je trening asertivnosti usmerjen v to, da se udeleženci urijo vmes spretnosti in da sproti reflektirajo v čem so imeli težave in je to del usposabljanja vendar vedno s tedenskim suportom članov skupine in vodje treninga. Vprašanje, ki je vedno mene zanimalo je kako trening asertivnosti deluje na posameznika na daljši rok. Kratkoročno je zagotovo učinkovit, saj tudi osebni cilji so na koncu doseženi. S kolegico Polono Erlih sva enkrat naredile evalvacijo s skupino po pol leta ko se je le ta končala. Zanimalo nas je kako ravnajo uporabniki danes v vsakdanjem življenju. Ugotovile smo da je kar 80% bilo zelo uspešnih saj so uspeli postaviti meje v njihovem življenju v medosebnih odnosih. Medtem ko pri 20% ni bilo vidnega uspeha, ker so prišli na dan stari vzorci delovanja, ker niso imeli podpore skupine ali vodje. Seveda pa je odvisno tudi od moči vsakega posameznika. Ljudje smo si zelo različni nekateri potrebujejo več suporta, več reflektiranja ko jim je težko. Zelo fajn je če bi uporabniki skupine imeli možnost izbrati suport od določenega udeleženca ali od voditelja po končanem treningu. Ampak to mora biti zaključni dogovor cele skupine. Na zadnjem srečanju delam vajo, da ugotovim katero vlogo je imel določen uporabnik skupine (energizator, negovalec, supporter) opazim, da je v skupini veliko supporterjev. Veliko

udeležencev pove, da jim veliko pomeni udeležnost ostalih v skupini. Socialni delavci več kontaktirajo, želijo feedback, ko naletijo na težavo pri vodenju delavnic. Nekateri pokličejo še po več letih.«

**7. OD ČESA JE, PO VAŠEM MNENJU, ODVISNA UČINKOVITOST DELAVNIC (UDELEŽENCI, VODJA, STIL VODENJA SKUPINE, PLAČLJIVOST/NEPLAČLJIVOST DELAVNIC)?**

—

**8. ALI SODELUJETE Z OSTALIMI STROKOVNJAKI, ALI VAS PODPIRAJO PRI VAŠIH DELAVNICAH? KAKO STE ZADOVOLJNI Z NJIHOVIM ODZIVOM?**

»V domu, kjer delam, ne izvajam delavnic asertivnega treninga, ker gre tu za druge vrste težav. Uporabljam ga v svetovalnem delu s svojci in stanovalci doma. Delavke znotraj doma poznajo kaj je asertivni trening in so navdušene nad njim ter poznajo njegov pomen. Pri pomagajočih poklicih pride velikokrat do sindroma izgorevanja. Trening asertivnosti uporabljam pri intervizijah katere vodim znotraj našega doma. Znotraj intervizije uporabljam veliko iz treninga asertivnosti. Na celjskem področju moram reči da je koncept treninga asertivnosti poznan predvsem pri tistih s katerimi sodelujem. Želijo pa si tudi dodatno izuriti za izvajanje treningov asertivnosti. Tako da ko bom zaključila s to skupino bom morebiti bom nadaljevala z urjenjem nove skupine.«

**9. KATERE PROGRAME BI DODALI DELAVNICAM ASERTIVNEGA TRENINGA?**

Že povedala prej.

**10. ALI VAM LJUDJE, KI SO OBISKALI ASERTIVNI TRENING, POROČAJO O SVOJEM NAPREDKU? ALI SO ZA VAS POVROTNE INFORMACIJE ZA VAS KORISTNE IN KAKO?**

»**Neformalno** mi zelo veliko ljudi pove o koristnih učinkih delavnic treninga asertivnosti. V **strokovnih krogih** me marsikdaj po več letih kontaktirajo in izrazijo hvaležnost ter navdušenje. Nekateri pa nikoli ne pokličejo ali sporočijo o spremembah. Zame so povratne informacije zelo koristne. Že med samimi srečanji **uporabniki** povejo, kaj jim je koristno, česa je premalo in kaj bi spremenili. To so vse pomembne informacije, saj lahko tako nadgradim naslednja srečanja. Namen skupininskega dela je, da okrepimo moč posameznika, da se usposobi za kreiranje sprememb v nadaljnjem življenju. Dosti mi pomeni tudi povratna informacija socialnih delavk, ki izvajajo delavnice asertivnega treninga. Marsikdo me nagovori k nadgraditvi priročnika, vendar zdaj trenutno še ni čas za to. Ampak razmišljam tudi o tem v prihodnosti.«

**IRENA SD2:**

**1. ALI LJUDJE V VAŠI OKOLICI POZNAJO ASERTIVNI TRENING?**

»Že za besedo asertivnost ponavadi potrebujejo podnapise in celo izobraženi ljudje ne vedo, kaj pomeni, ker se s tem ne ukvarjajo. Problem je tudi s prevodom besede trening asertivnosti, kako razložiti, kaj pomeni. Razmišljala sem o tem, da bi

nekako preimenovala. Na primer, kako bi se slišalo trening zdravega izražanja lastnih želja in potreb? Bi bilo nekaj za se spomniti.«

## 2. KAKO IN KJE LJUDJE IZVEJO ZA DELAVNICE ASERTIVNEGA TRENINGA?

»Ponavadi jim povem osebno ali pa jim povejo prijatelji, znanci. Problem je v tem, kje take stvari oglaševati. Ena varianta so plakati, ki jih obesiš tam, kjer veš da bo dosegli ciljno skupino, pa internet, katerega je treba dovolj spretno uporabljati. To terja čas, da se temu posvetiš. Vzeti si moraš čas in preučiti, kakšne so možnosti tehnične izvedbe. S prostorom je ponavadi problem, saj so najemnine drage in potem bi morala nabiti ceno delavnic. Tu je problem.«

## 3. KAKO VPLIVA OBLIKA SKUPINE (SPOL, STAROST, IZOBRAZBA, ŠT. ČLANOV, MOTIVIRANOST UDELEŽENCEV, MEŠANA SKUPINA) NA UČINKOVITOST DELAVNIC? TER KATERA OD TEH OBLIK SE VAM ZDI NAJBOLJ POMEMBNA IN ZAKAJ?

**SPOL:** »Jaz sem imela do zdaj v skupini samo enega moškega in ta je bil zvezda skupine. Ženske so tista skupina, ki prej poiščejo pomoč.«

**IZOBRAZBA:** »Do sedaj sem imela samo dobro izobražene ljudi na delavnicah. Pri individualnem delu pa sem uspela te stvari delati tudi z manj izobraženimi ljudmi, le malo bolj konkretna navodila sem jim dala. To prilagodiš. Drugačni primeri, principi so isti.«

**MOTIVACIJA:** »Nisem imela še skupine, ki bi se ustvarila pod prisilo. Če so motivirani posamezniki, je lahko tudi težava velika in osnova slaba, ampak če je **človek motiviran, je to ključni dejavnik učinkovitosti**. Druga stvar je, koliko jih lahko mi motiviramo z načinom vodenja delavnic ter kako jim stvari pokažemo. Če smo sami kot vodje premalo asertivni, treba jim je zelo natančno povedati, na kaj te stvari vplivajo, kaj bodo imeli od tega. Moraš si res vzeti čas za ta uvod, tako da potem tudi sami pomislijo, kje bi to lahko še uporabljali to veščino, na drugih področjih. To je tudi za njih dobro, saj tako postanejo tudi bolj motivirani, več se naučijo in tudi izkupiček je večji.

Enkrat sem imela **mešano skupino**, v kateri so bili člani, ki so bili že prej udeleženi v drugi pogovorni skupini. Tu sem imela težave, saj sem jih morala ustavljati. Ustavljati je težko, saj dostikrat dajo tudi dober primer, tako si skupina med sabo več pove. Člani skupine ti dajo zelo dober feedback o tem, kako si zgledal prej in kako potem. Pri delavnicah asertivnega treninga je struktura in ljudem daje bolj malo časa za prosto govorjenje. Po drugi strani pa so člani pogovorne skupine lahko dali več skupini, kar je bilo koristneje, kot če bi bili samo taki člani, ki so bolj zaprti vase. Fajn je imeti tudi kakšnega takega člana, ki se ne strinja, saj prevetri situacijo v skupini. Povratna informacija v skupini je zelo pomembna.«

## 4. ALI IMATE KAKŠNE TEŽAVE V VODENJU DELAVNIC IN ČE JIH IMATE, KATERE SO?

»Problem imam s tem, kako vstopati, kako ustaviti ljudi, kako usmerjati tok pogovora. Tu imam največ težav, čeprav že veliko let delam z ljudmi. Z določenimi ljudmi to lažje narediš, z drugimi težje. Kako vstopiti v medosebni prostor posameznika, pri kom ne najdeš pravega momenta. Če so ljudje motivirani, je sodelovanje krasno, nastane sinergija. Hudo pa je tam, kjer so ljudje na delavnicah brez lastne volje, prisilno, tam si prizadevam, da jih pritegnem, da potegneš zanimive stvari. V šoli na primer dobiš pol razreda ali cel razred, kar je veliko število učencev. Trenutno sem sama kot udeleženka v skupini družinske terapije, kjer nas je 20 članov. Moram povedati, da je v taki skupini zelo težko delati, saj je težko čakati v krogu, da prideš na vrsto. Dostikrat tudi kaj ne rečeš, ker se ti zdi, dobiš občutek, da si tečen. Ko so v skupini neprostovoljni uporabniki, ti je težko, če pride do osipa in

*rabiš posebne prijeme. Sama pridobim uporabnike sistematično; oni znajo to z intuicijo, jaz ne. Opazila sem, da če se stvari ne naučim delati na pravi način, jih potem delam narobe in to potem samo še utrjujem.»*

## **5. KAKŠNE SO VAŠE DOSEDANJE IZKUŠNJE GLEDE VODENJA DELAVNIC? ALI BI KAJ SPREMENILI?**

*»Ponavadi je tako, da ko zaključiš z določeno skupino, ti pridejo na misel dodatne ideje, kako bi lahko za naprej izboljšal stvari. Sama sem osebno premalo dejavna v prenašanju stvari v naravno situacijo. Potrebno bi bilo bolj strukturirati situacije, kako jim dati nalogo, kako izvesti, da je prava stvar (na primer, ko greš v trgovino in tam poskušaš v situaciji se vesti asertivno). Pomembna je tudi sestava skupine. Skupina tudi ne sme biti premajhna, saj ko izmenjuješ izkušnje ni prave skupinske dinamike. Prav prevelika skupina pa tudi ni fajn. Vse zavisi od načrtovanja.»*

## **6. NA KAKŠEN NAČIN, KAKO MERITE UČINKOVITOST DELAVNIC?**

*»Z vprašalnikom, katerega izpolnijo na začetku in podobnega na koncu delavnic. Vprašalnik sem sama sestavila po nekem seznamu socialnih veščin. Spraševala sem jih po tem, kdaj se vedejo asertivno in kdaj ne, oziroma po 4-stopenjski lestvici. Spraševala sem jih po situacijah, o ljudeh ... odvisno je od tega, kakšne spretnosti se ti učiš. Če se na primer učiš tehnike sproščanja, je mogoče deset delavnic dovolj, da osvojiš tehniko. Medtem ko pri socialnih veščinah je vprašanje, če sta dva meseca dovolj. Tako da se mi zdi smiselno, da se gre gledati čim bolj konkretno tisto, kar je fokus, da potem ljudje poročajo, kaj se je premaknilo in kaj ne.»*

## **7. OD ČESA JE PO VAŠEM MNENJU ODVISNA UČINKOVITOST DELAVNIC (UDELEŽENCI, VODJA, STIL VODENJA SKUPINE, PLAČLJIVOST/NEPLAČLJIVOST DELAVNIC)?**

*»Mislim, da so vsi dejavniki pomembni. Pomembno je tudi, da narediš dobre delavnice vsebinsko, da veš, kaj je pomembno, da vzpostaviš tak odnos, da oni delajo tudi doma.*

***Odnos med udeleženci in vodjem** je tudi zelo pomemben, kot ključen pri tem, koliko se naučimo. Odnos se je pokazal kot ključen na vseh nivojih, koliko se naučimo.*

***Motivacija** je tudi pomembna. Tam, kjer je **motivacija** nizka, lahko še kaj naredimo, da se zveča; kjer pa je motivacija visoka, pa upamo da je ne podremo. Čeprav moram reči, da s tem nimam slabih izkušenj.*

***Plačljivost** je sigurno motivirajoča za učinkovitost. Jaz vidim rešitev v tem, da bi kandidirala za različna sredstva in v okviru tega prišla do financ, ki so potrebne.*

***Izventerapevtski dejavniki (prostor...):** Mi smo imeli zaprt prostor brez motenj. Skupina se je dobivala popoldne, zato da ni bilo motenj (hrup ...). Meni je prostor zelo pomemben. Želela bi imeti določen, lepo urejen prostor, ker to vpliva na počutje in na samo izvedbo delavnic. Zdaj imamo delavnice v prostoru, kjer slišiš petje ptic, temperatura je primerna – kar potegne marsikaj za sabo. Vpliva tudi na počutje udeležencev.»*

## **8. ALI SODELUJETE Z OSTALIMI STROKOVNJAKI, ALI VAS PODPIRAJO PRI VAŠIH DELAVNICAH? KAKO STE ZADOVOLJNI Z NJIHOVIM ODZIVOM?**

*»Sodelavci ne poznajo podrobno delavnic asertivnega treninga. Skupaj smo delali trening socialnih veščin (med katere spada tudi asertivni trening). Pri asertivnem treningu je zelo jasno definirano, kaj so cilji, metode dela, medtem ko pri socialnih*

veščinah je bolj na splošno. Pred 20 leti so v Slovenijo prišle mladinske delavnice iz Beograda. Takrat je bilo veliko zmede, nekaj se je delalo, nejasni pa so bili cilji. V osnovi sta si socialne veščine in asertivni trening podobna, saj gre za izkustveno učenje.«

## **9. KATERE PROGRAME BI DODALI DELAVNICAM ASERTIVNEGA TRENINGA?**

»Asertivnost je samo en aspekt, lahko bi naredili še pet drugih tem iz socialnih veščin. Ljudje pridejo s težavami v medosebnih odnosih. Nekaj tem bi dodala tudi o komunikaciji. Na primer: za nekoga, ki je prišel na trening asertivnosti, je vprašanje, ali želi spremeniti tudi vedenjske vzgojne vzorce. Skupinsko delo je dobro v povezavi z individualnim delom. Včasih imaš v skupini ljudi, pri katerih asertivnost ni problem, ampak so problemi drugje in se zapletajo v odnosih. In tu trčiš ob tveganje. Če jih ti učiš asertivnosti in oni razumejo, da je to tisto, kar jim manjka. Trening asertivnosti je samo to in ne pogovori o vzgoji in drugih temah. To je druga stvar. Ljudje, kateri pridejo na treninge asertivnosti, mislijo, da bodo s tem, ko bodo postali asertivnejši, rešili probleme tudi na ostalih področjih delovanja, tako da to ni to.«

## **10. ALI VAM LJUDJE, KI SO OBISKALI ASERTIVNI TRENING, POROČAJO O SVOJEM NAPREDKU? ALI SO ZA VAS POVRATNE INFORMACIJE KORISTNE IN KAKO?**

»Vsakokrat na začetku delavnice vprašam, kako jim je šla naloga od prejšnjega srečanja. Na koncu tudi izpolnejo evalvacijski vprašalnik. Kaj pa ta veščina čez pol leta? Ali so sploh uspeli obdržati tisto naučeno? Idealno bi bilo, da bi šli trenirati posamezna področja asertivnosti, kjer je uporabnik šibek. Iluzija pa bi bila, dobiti skupino, ki ima primankljaj na istem področju. Tudi učenje ob izkušnjah drugih v skupini je zelo pomembno. In tudi uspeh. Ko nekomu uspe, se tudi ostali identificirajo z njim.«

### **NUŠA SD3:**

#### **1. ALI LJUDJE V VAŠI OKOLICI POZNAJO ASERTIVNI TRENING?**

»Ne, ne poznajo. Komurkoli sem razlagala, kaj sem počela, ni imel pojma. Beseda asertivnost jim je neznana.«

#### **2. KAKO IN KJE LJUDJE IZVEJO ZA DELAVNICE ASERTIVNEGA TRENINGA?**

»Tisti, ki hodijo na fakulteto slišijo to tam. Uporabniki storitev csd-ja, pa na centru, če je tam kdo, ki vodi te delavnice.«

#### **3. KAKO VPLIVA OBLIKA SKUPINE (SPOL, STAROST, IZOBRAZBA, ŠT. ČLANOV, MOTIVIRANOST UDELEŽENCEV, MEŠANA SKUPINA) NA UČINKOVITOST DELAVNIC? TER KATERA OD TEH OBLIK SE VAM ZDI NAJBOLJ POMEMBNA IN ZAKAJ?**

**STAROST:** »Nisem razmišljala. V najini skupini so bile samo ženske. Na začetku so bile starostno različne. Proti koncu, ko so določene zapustile skupino, so ostale samo mlajše punce. Ostalo jih je 8 v starosti od 23–30 let. Zdi se mi smiselno, da je skupina oblikovana glede na isto starost, saj gledano iz mojih izkušenj opažam velik razkorak v mišljenju med mlajšimi in starejšimi udeleženkami skupine. Dostikrat pride do zadrege, ko so morajo kaj povedati.

**IZOBRAZBA:** Mogoče bi bilo vzdušje v skupini bolj sproščeno, če bi bili udeleženci z isto izobrazbo, vendar če je izobrazba različna, pride do širšega zornega kota. Čeprav mislim, da v praksi to ni izvedljivo, saj ni veliko ljudi, ki bi bili pripravljeni vstopiti v delavnice, da bi lahko tvoril skupino glede na starost, izobrazbo ...

**MOTIVIRANOST POSAMEZNIKA:** Če so ljudje že dali skozi ta trening ter imajo z njim dobro izkušnjo, je to najboljša motivacija. Taka dobra izkušnja motivira potem tudi ostale, da bi kaj spremenili.«

#### **4. ALI IMATE KAKŠNE TEŽAVE PRI VODENJU DELAVNIC IN ČE JIH IMATE, KATERE SO?**

**TEHNIČNE:** »Prostor, v katerem smo izvajale delavnice, je bil v redu. Bile smo v učilnici, v kateri smo stole prilagajali potrebam dela. Če smo imele delo v parih, smo stole premaknile in bilo je dovolj prostora. Zunanjih motenj ni bilo. Delavnice sva imeli 2 krat tedensko, in sicer dva različna termina; enega dopoldne, drugega popoldne, vendar se je izkazalo, da je bil dopoldanski termin manj ugoden, saj so takrat zapornice imele druge opravke ali pa so bile še zaspane in nezainteresirane za delavnice. Jutranji termin je bil od 9–10.30. Ta termin sva dobili s strani zavoda, tako da sva ga morali prilagajati še z najinimi ostalimi obveznostimi. Nisva se strogo držali priročnika, ampak sva se prilagajali uporabnicam. Vedno sve preverjali klimo v skupini, če sva opazili, da potrebujejo več pogovora o drugih stvareh, ki so se jim zgodile, sva jim pustili, da so povedale, kar so imele. Nisva silili s temo delavnice. Vedno sva se prilagajali njihovemu počutju. Fajn se mi pa zdi tudi to, da sva bili v dvojici, saj ko je eni zmanjkalo, je druga nadaljevala temo delavnice, pogovora ali pa so preprosto tudi dnevi, ko se ne počutiš, da bi vodil in takrat je fajn, če si v paru.«

#### **5. KAKŠNE SO VAŠE DOSEDANJE IZKUŠNJE GLEDE VODENJA DELAVNIC? ALI BI KAJ SPREMENILI? PREDLOGI.**

»To je bila moja prva izkušnja z vodenjem tako obsežnih delavnic. Sama sem zelo zadovoljna z to izkušnjo, vendar je od mojega vodenja minilo že 1,5 let.«

#### **6. NA KAKŠEN NAČIN, KAKO MERITE UČINKOVITOST DELAVNIC?**

»Učinkovitost sva merili na koncu vsake delavnice z različnimi tehnikami, ki so opisane v priročniku. Npr. en način je tak, da so uporabnice dvignile roko, ko je bila roka dvignjena gor, je to pomenilo, da je bila delavnica uspešna; če pa je bila roka dol, je pomenilo, da ni bila v redu. Včasih so same pristopile k nama ter nama povedale, ali so bile zadovoljne z vsebino ali ne. Uporabljali sva tudi metodo drevesa, na katerem so narisani ljudje, kjer mora vsak posameznik obkrožiti, kako se počuti. Na vsakih 5 delavnic sva jim razdelili vprašalnik, katerega sva sami naredili in nato evalvirali. Vprašalnik je vseboval vprašanja o tem, kaj se jim je zdelo fajn, kakšen način dela jim je bolj všeč (igra vlog, igranje v parih, možganska nevihta ...), tako da smo stalno preverjali, kateri nači dela jim najbolj ustreza. Najbolj sva se bali, da jim ne bo všeč delo v parih, saj tam predebatirajo dokaj osebne stvari. Vendar se je izkazal najin strah neupravičen. Najbolj všeč jim je bila tema pokvarjena plošča ter tema, kako reči ne brez občutka krivde. Najbolj sproščene so postale, ko so se dale v trojice in zaigrale prizor na določeno temo. Takrat se je vzdušje popolnoma spremenilo in so zelo uživale v tem. Na koncu so povedale, da jim je bila ta delavnica najljubša. Všeč jim je bila tudi delavnica, kjer so si morale dati pohvale. Moram povedati, da jim je bilo zelo težko pohvaliti same sebe, tako da sva predlagali naj druga drugi poklonijo pohvalo. Imele so rožo, na kateri so bili prazni cvetni listi, v katere so mogle napisati po eno dobro stvar od uporabnice, katere roža je bila. Bila sem zelo vesela, ko sem kasneje hodila po sobah in videla, da je večina uporabnic imela list z rožo obešen na steni. Mislim, da jim je ta list veliko pomenil. Evalvacijski vprašalnik, ki je na koncu priročnika, se mi zdi predolg. Ko so ga reševale, so gledale ena k drugi in ga primerjale med sabo. Zdi se mi bolj učinkovito dati

par vprašanj (npr. 6), katera sva sami sestavili na koncu vsake pete delavnice in nato primerjati med sabo. Vmes jih je par zapustilo delavnice, tako da mislim, da se ne pokaže realno stanje učinkovitosti po tistem vprašalniku. Če bi bil vprašalnik opisni, mislim, da rezultat ne bi bil boljši, saj ima večina uporabnic nizko izobrazbo ter so dostikrat besedno manj opremljene ali pa se jim preprosto ne ljubi pisati. Najboljše se mi zdi, da se vprašalnik izpolni na delavnicah, ker drugače rečejo, da bodo izpolnile kasneje in jih je potrebno prositi tudi po teden dni, da ga izpolnijo. Mislim, da je najbolje, če narediš krajše vprašalnike in bolj konkretna vprašanja o tistem, kar te zanima. Ali pa da tistih 31 vprašanj razdeliš na več delov in jih razdeliš na več delavnicah.«

## **7. OD ČESA JE PO VAŠEM MNENJU ODVISNA UČINKOVITOST DELAVNIC (UDELEŽENCI, VODJA, STIL VODENJA SKUPINE, PLAČLJIVOST/NEPLAČLJIVOST DELAVNIC)?**

»Mislim, da je učinkovitost odvisna od vseh teh dejavnikov. Če se udeleženci niso pripravljeni angažirati, je težko. Tudi voditelj mora zaznati, kakšna je klima. Če vidi, da določene vaje niso v redu, naj ne rine z glavo skozi zid, ampak **naj se prilagodi skupini**, naj zamenja igro ali temo ...

**Plačljivost.** Za tisto, kar moramo plačati, se ponavadi ljudje bolj angažirajo, spodbuda več. Problem pa postane, ker si potem tak trening ne morejo več privoščiti vsi, ni več dostopen vsem.

Najpomembnejši pri učinkovitosti delavnic se mi zdijo **udeleženci delavnic ter vodja delavnic**. Ostale stvari pa se med sabo prepletajo.«

## **8. ALI SODELUJETE Z OSTALIMI STROKOVNJAKI, ALI VAS PODPIRAJO PRI VAŠIH DELAVNICAH? KAKO STE ZADOVOLJNI Z NJIHOVIM ODZIVOM?**

»S Simono Demšar smo se na začetku dobile in ona nama je povedala vrstni red delavnic, kateri se je izkazal za učinkovit. Za nekoga, ki prvič vodi delavnice, je to v oporo. Zdaj, ko delavnice poznam sama, zberem eno ali dve kombiniram skupaj. Sedaj mi je lažje kot na začetku. Vmes med vodenjem delavnic sva imeli 2 krat prenos informacij z direktorico zapora in našo mentorico. Na začetku niso bili navdušeni nad našim projektom, tako da smo imele še večjo motivacijo, da jim dokažemo uspešnost delavnic. Ko so videli, kako nam delavnice gredo, smo mislile, da nas bodo pohvalili, vendar tega ni bilo. Ni bilo pa niti kritike na to. Z sovoditeljico sva se med sabo zmenili, katere informacije bova povedali. Kar se je dogajalo na srečanjih sva obdžali zase, povedale sva jim samo nevtralne stvari, da se zapornice ne bi počutile izdane, kar se nama je zdelo prav.«

## **9. KATERE PROGRAME BI DODALI DELAVNICAM ASERTIVNEGA TRENINGA?**

»Sigurno je še kakšna stvar, ki bi jo lahko dodali, se mi pa zdi bolje, da najprej raziščeš potrebe uporabnikov. Na koncu vsake delavnice sva dobili feedback (povratno informacijo) o delavnici. Pri delavnici o samopodobi sva dobili informacijo, kako je bilo fajn. Potrebno je predebatirati, dodatno izobraževanje vodij delavnic. Na koncu delavnice pa vprašaš uporabnice, če imajo kakšen predlog. Pomembno je, da skupaj z udeleženci raziščemo njihove potrebe.«

## **10. ALI VAM LJUDJE, KI SO OBISKALI ASERTIVNI TRENING, POROČAJO O SVOJEM NAPREDKU? ALI SO ZA VAS POVRATNE INFORMACIJE KORISTNE IN KAKO?**

»Povratna informacija je zelo pomembna, saj dobiš informacijo ali si vreden delal. Med tem časom se je veliko zapornic že zamenjalo, vendar jih dosti ve, da sem pred 1,5 let vodila delavnice asertivnega treninga. Zdaj, ko sem zaposlena v zaporu, se je spremenil tudi odnos do zapornic, zdaj me morajo vikati, ni več kot takrat, ko sem vodila delavnice, kjer je bil drugačen odnos.

*Takrat sem bila zunanja in se mi zdi, da so bolj zaupale, saj nisem bila del zaporniškega sistema. So mi tudi zapornice povedale, kaj več, kot sedaj, ko sem zaposlena. Takrat, ko sva vodili delavnice, nismo bile v takem položaju, smo bile enakopravne. Sedaj pa ne.»*

**KLAVDIJA SD4:**

**1. ALI LJUDJE V VAŠI OKOLICI POZNAJO ASERTIVNI TRENING?**

*»Da, poznajo, predvsem iz mojih informacij.«*

**2. KAKO IN KJE LJUDJE IZVEJO ZA DELAVNICE ASERTIVNEGA TRENINGA?**

*»Na društvu, center za pomoč mladim.«*

**3. KAKO VPLIVA OBLIKA SKUPINE (SPOL, STAROST, IZOBRAZBA, ŠT. ČLANOV, MOTIVIRANOST UDELEŽENCEV, MEŠANA SKUPINA) NA UČINKOVITOST DELAVNIC? TER KATERA OD TEH OBLIK SE VAM ZDI NAJBOLJ POMEMBNA IN ZAKAJ?**

*»Najbolj fajn je imeti skupino, ki JE na delavnicah z nekim namenom, na primer skupina prostovoljcev, skupina vzgojiteljev ali skupina staršev.*

***Spol** se mi ne zdi pomemben dejavnik.*

***Mešane skupine** so zelo fajn, meni osebno so strukturirane skupine bolj všeč, ker so z določenim namenom na delavnicah. Tako da tudi trening zastaviš drugače, odvisno od skupine.«*

**4. ALI IMATE KAKŠNE TEŽAVE V VODENJU DELAVNIC IN ČE JIH IMATE, KATERE SO?**

*»Ne.«*

**5. KAKŠNE SO VAŠE DOSEDANJE IZKUŠNJE GLEDE VODENJA DELAVNIC? ALI BI KAJ SPREMENILI? PREDLOGI.**

*»Trening asertivnosti je namenjen zelo široko za različno populacijo. Če so posebne skupine, se mora voditelj prilagoditi, ugotoviti, kateremu delu bo dal večji poudarek. Pomembno je, da se trening prilagaja vsaki skupini posebej.«*

**6. NA KAKŠEN NAČIN, KAKO MERITE UČINKOVITOST DELAVNIC?**

*»S končno evalvacijo, povratno informacijo udeležencev delavnic, včasih pa tudi preko elektronske pošte. Seveda pa je pomembna tudi evalvacija, ki jo narediš po vsaki končani delavnici.«*

**7. OD ČESA JE PO VAŠEM MNENJU ODVISNA UČINKOVITOST DELAVNIC (UDELEŽENCI, VODJA, STIL VODENJA SKUPINE, PLAČLJIVOST/NEPLAČLJIVOST DELAVNIC)?**

*»Mislim, da je učinkovitost delavnic skupek vseh dejavnikov. Pomembno je, da je vodenje zanimivo, kot tudi udeleženci, ki morajo biti zadosti motivirani. S pravilnim vodenjem lahko motiviramo tudi nezainteresirane udeležence. Motivacija je relativna stvar. Včasih so ljudje na delavnicah, ki morejo dati neko določeno izobraževanje skozi, ali je to zaradi delovnih obveznosti, kar*

*pomeni, da niso vsi enako motivirani, da bi opravili tak trening, ampak s samim načinom vodenja, s temami, ko vidijo da je to delo na sebi in da lahko nekaj pozitivnega povlečejo iz teh delavnic, potem začnejo biti motivirani.«*

**8. ALI SODELUJETE Z OSTALIMI STROKOVNJAKI, ALI VAS PODPIRAJO PRI VAŠIH DELAVNICAH? KAKO STE ZADOVOLJNI Z NJIHOVIM ODZIVOM?**

*»Osebnostno se mi zdi fajn, če trening asertivnosti vodita dva, saj se tako lahko dopolnjujeta ter vsak s svojim stilom vodenja nekaj prineseta. Lahko diskutiraš, kje so tvoje napake, kajti, ko sam vodiš, je to težje. Ko vodiš v paru, je tudi bolj učinkovito.«*

**9. KATERE PROGRAME BI DODALI DELAVNICAM ASERTIVNEGA TRENINGA?**

*»Mislim, da bi ga bilo treba spremeniti za ženske žrtve nasilja. Konkretno delavnica, kako reči ne brez občutka krivde. Mislim, da ni primerna, saj je treba zelo paziti. Mislim, da je bolj smiselno jih naučiti postaviti mejo v odnosih z drugimi. Te ženske bi mogle biti najprej opolnomočene, ker delati samo na asertivnosti ne daje istega učinka, rabijo veliko več in ne tako obliko dela, mogoče spremenjeno. Kadar je prisotno nasilje (fizično, psihično), je treba biti zelo pozoren, da se ne naredi več škode kot koristi. Pomembno je, da se ženske naučijo zaščititi same sebe. Naučiti se morajo, da stojijo za svojimi besedami, da postanejo bolj odločne. Asertivni trening je vseživljenjsko učenje teh veščin.«*

**10. ALI VAM LJUDJE, KI SO OBISKALI ASERTIVNI TRENING, POROČAJO O SVOJEM NAPREDKU? ALI SO ZA VAS POVRATNE INFORMACIJE ZA VAS KORISTNE IN KAKO?**

*»Ja, predvsem pri tistih skupinah, ko so tiste stalne, že formirane npr. skupine za samopomoč. Tam seveda so povratne informacije. V takih skupinah so ljudje s podobnimi interesi, pričakovanji in dostikrat želijo spremeniti stvari na sebi, zato vložijo dodaten trud v to in se pozna. Pri ženskah žrtvah nasilja, na primer, po delavnicah vedo, da se določene stvari ne smejo dogajati, da imajo pravice.«*

## E. RAČUNSKI DEL

### 1. Samopodoba

Hipoteza<sub>0</sub>: Med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju samopodobe.

$$\text{Prvo merjenje asertivnosti} \quad n_1 = 6 \quad \overline{x_1} = 4,17 \quad s_1^2 = 0,095$$

$$\text{Drugo merjenje asertivnosti} \quad n_2 = 6 \quad \overline{x_2} = 4,64 \quad s_2^2 = 0,01$$

$$1. \quad \overline{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\overline{x_1} = \frac{24,99}{6} = 4,17 \quad \overline{x_2} = \frac{27,85}{6} = 4,64$$

$$2. \quad s^2 = \frac{\sum (x_k - \overline{x})^2}{n}$$

$$s_1^2 = \frac{0,57}{6} = 0,095$$

$$s_2^2 = \frac{0,068}{6} = 0,01$$

$$s_{\overline{x_1} - \overline{x_2}} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2) * [(n_1 - 1) * s_1^2 + (n_2 - 1) * s_2^2]}{n_1 * n_2 * (n_1 + n_2 - 2)}}$$

$$s_{\overline{x_1} - \overline{x_2}} = \sqrt{\frac{(6 + 6) * [(6 - 1) * 0,095 + (6 - 1) * 0,01]}{6 * 6 * (6 + 6 - 2)}}$$

$$s_{\overline{x_1} - \overline{x_2}} = 0,13$$

$$3. \quad t_{(n_1 + n_2 - 2)} = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{s_{\overline{x_1} - \overline{x_2}}}$$

$$t_{(6+6-2)} = \frac{4,17 - 4,64}{0,13} = -3,61$$

$$t_{(sp10)} = -3,61 > t_{(0,05,sp10)} = 2,228$$

Odgovor: S 5-odstotnim tveganjem zavrnem ničelno hipotezo, da med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju samopodobe. S 5 % tveganjem lahko trdim, da so razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti pri uporabnicah.

## 2. Čustva

Hipoteza<sub>0</sub>: Med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju izražanja čustev.

$$\text{Prvo merjenje asertivnosti} \quad n_1 = 6 \quad \bar{x}_1 = 3 \quad s_1^2 = 0,38$$

$$\text{Drugo merjenje asertivnosti} \quad n_2 = 6 \quad \bar{x}_2 = 3,4 \quad s_2^2 = 0,44$$

$$1. \bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\bar{x}_1 = \frac{18}{6} = 3 \quad \bar{x}_2 = \frac{23,9}{6} = 3,4$$

$$2. s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n}$$

$$s_1^2 = \frac{2,268}{6} = 0,38$$

$$s_2^2 = \frac{2,67}{6} = 0,44$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2) * [(n_1 - 1) * s_1^2 + (n_2 - 1) * s_2^2]}{n_1 * n_2 * (n_1 + n_2 - 2)}}$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{(6 + 6) * [(6 - 1) * 0,38 + (6 - 1) * 0,44]}{6 * 6 * (6 + 6 - 2)}}$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = 0,37$$

$$3. t_{(n_1 + n_2 - 2)} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}}$$

$$t_{(6+6-2)} = \frac{3 - 3,4}{0,37} = -1,08$$

$$t_{(sp10)} = -1,08 < t_{(0,05, sp10)} = 2,228$$

Odgovor: S petodstotnim tveganjem potrdim ničelno hipotezo, da med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem na področju izražanja čustev. S 5 % tveganjem lahko trdim, da ni razlik med prvim in drugim merjenjem asertivnosti pri uporabnicah na področju izražanje čustev.

### 3. Prošnje

Hipoteza<sub>0</sub>: Med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju prošenj.

$$\text{Prvo merjenje asertivnosti} \quad n_1 = 6 \quad \overline{x}_1 = 3,23 \quad s_1^2 = 0,45$$

$$\text{Drugo merjenje asertivnosti} \quad n_2 = 6 \quad \overline{x}_2 = 4,2 \quad s_2^2 = 0,15$$

$$1. \quad \overline{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\overline{x}_1 = \frac{19,4}{6} = 3,23 \quad \overline{x}_2 = \frac{25,2}{6} = 4,2$$

$$2. \quad s^2 = \frac{\sum (x_k - \overline{x})^2}{n}$$

$$s_1^2 = \frac{2,69}{6} = 0,45 \quad s_2^2 = \frac{0,88}{6} = 0,15$$

$$s_{\overline{x}_1 - \overline{x}_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2) * [(n_1 - 1) * s_1^2 + (n_2 - 1) * s_2^2]}{n_1 * n_2 * (n_1 + n_2 - 2)}}$$

$$s_{\overline{x}_1 - \overline{x}_2} = \sqrt{\frac{(6 + 6) * [(6 - 1) * 0,45 + (6 - 1) * 0,15]}{6 * 6 * (6 + 6 - 2)}}$$

$$s_{\overline{x}_1 - \overline{x}_2} = 0,32$$

$$3. \quad t_{(n_1 + n_2 - 2)} = \frac{\overline{x}_1 - \overline{x}_2}{s_{\overline{x}_1 - \overline{x}_2}}$$

$$t_{(6+6-2)} = \frac{3,23 - 4,2}{0,32} = -3,03$$

$$t_{(sp10)} = -3,03 > t_{(0,05,sp10)} = 2,228$$

Odgovor: S petodstotnim tveganjem zavrnem ničelno hipotezo, da med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju izražanja prošenj. S 5 % tveganjem lahko trdim, da so razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti pri uporabnicah na področju ravnanja s prošnjami.

### 4. Pravice

Hipoteza<sub>0</sub>: Med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju pravic.

$$\text{Prvo merjenje asertivnosti} \quad n_1 = 6 \quad \bar{x}_1 = 3,17 \quad s_1^2 = 0,46$$

$$\text{Drugo merjenje asertivnosti} \quad n_2 = 6 \quad \bar{x}_2 = 3,8 \quad s_2^2 = 0,27$$

$$1. \quad \bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\bar{x}_1 = \frac{19}{6} = 3,17 \quad \bar{x}_2 = \frac{22,8}{6} = 3,8$$

$$2. \quad s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n}$$

$$s_1^2 = \frac{2,77}{6} = 0,46 \quad s_2^2 = \frac{1,6}{6} = 0,27 \quad s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}^2 = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2) * [(n_1 - 1) * s_1^2 + (n_2 - 1) * s_2^2]}{n_1 * n_2 * (n_1 + n_2 - 2)}}$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}^2 = \sqrt{\frac{(6 + 6) * [(6 - 1) * 0,46 + (6 - 1) * 0,27]}{6 * 6 * (6 + 6 - 2)}}$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}^2 = 0,35$$

$$3. \quad t_{(n_1 + n_2 - 2)} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}}$$

$$t_{(6+6-2)} = \frac{3,17 - 3,8}{0,35} = -1,8$$

$$t_{(sp10)} = -1,8 < t_{(0,05, sp10)} = 2,228$$

Odgovor: S petodstotnim tveganjem lahko potrdim ničelno hipotezo, da med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju ravnanja s pravicami. S 5 % tveganjem lahko trdim, da ni razlik med prvim in drugim merjenjem asertivnosti pri uporabnicah na področju pravic.

## 5. Kritika

Hipoteza<sub>0</sub>: Med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju ravnanja s kritikami.

$$\text{Prvo merjenje asertivnosti} \quad n_1 = 6 \quad \bar{x}_1 = 3,55 \quad s_1^2 = 0,14$$

Drugo merjenje asertivnosti  $n_2 = 6$   $\bar{x}_2 = 4,05$   $s_2^2 = 0,35$

$$1. \bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\bar{x}_1 = \frac{21,33}{6} = 3,55 \quad \bar{x}_2 = \frac{24,33}{6} = 4,05$$

$$2. s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n}$$

$$s_1^2 = \frac{0,81}{6} = 0,14 \quad s_2^2 = \frac{2,08}{6} = 0,35$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2) * [(n_1 - 1) * s_1^2 + (n_2 - 1) * s_2^2]}{n_1 * n_2 * (n_1 + n_2 - 2)}}$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{(6 + 6) * [(6 - 1) * 0,14 + (6 - 1) * 0,35]}{6 * 6 * (6 + 6 - 2)}}$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = 0,28$$

$$3. t_{(n_1 + n_2 - 2)} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}}$$

$$t_{(6+6-2)} = \frac{3,55 - 4,05}{0,28} = -1,79$$

$$t_{(sp10)} = -1,79 < t_{(0,05, sp10)} = 2,228$$

Odgovor: S petodstotnim tveganjem lahko potrdim ničelno hipotezo, da med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju ravnanja s kritikami. S 5 % tveganjem lahko trdim, da ni razlik med prvim in drugim merjenjem asertivnosti pri uporabnicah na področju ravnanja s kritikami.

## 6. Komplimenti

Hipoteza<sub>0</sub>: Med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju ravnanja s komplimenti.

Prvo merjenje asertivnosti  $n_1 = 6$   $\bar{x}_1 = 2,83$   $s_1^2 = 0,13$

Drugo merjenje asertivnosti  $n_2 = 6$   $\bar{x}_2 = 4,33$   $s_2^2 = 0,22$

$$1. \bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\overline{x_1} = \frac{17}{6} = 2,83 \quad \overline{x_2} = \frac{26}{6} = 4,33$$

$$2. \quad s^2 = \frac{\sum (x_k - \overline{x})^2 * f}{n} \quad s_1^2 = \frac{0,82}{6} = 0,13$$

$$s_2^2 = \frac{1,34}{6} = 0,22$$

$$s_{\overline{x_1} - \overline{x_2}} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2) * [(n_1 - 1) * s_1^2 + (n_2 - 1) * s_2^2]}{n_1 * n_2 * (n_1 + n_2 - 2)}}$$

$$s_{\overline{x_1} - \overline{x_2}} = \sqrt{\frac{(6 + 6) * [(6 - 1) * 0,13 + (6 - 1) * 0,22]}{6 * 6 * (6 + 6 - 2)}}$$

$$s_{\overline{x_1} - \overline{x_2}} = 0,24$$

$$3. \quad t_{(n_1 + n_2 - 2)} = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{s_{\overline{x_1} - \overline{x_2}}}$$

$$t_{(6+6-2)} = \frac{2,83 - 4,33}{0,24} = -6,25$$

$$t_{(sp10)} = 6,25 > t_{(0,05, sp10)} = 2,228$$

Odgovor: S petodstotnim tveganjem zavrnem ničelno hipotezo, da med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti na področju ravnanja z komplimenti. S 5 % tveganjem lahko trdim, da so razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti pri uporabnicah na področju ravnanja s komplimenti.

**Preizkušanje hipotez o razlikah med prvim in drugim merjenjem asertivnosti pri udeležencih treninga asertivnosti. Število doseženih točk pred začetkom treninga in po koncu treninga.**

|                | 1.SAMOPODOBA  |                | 2.ČUSTVA      |                | 3.PROŠNJE     |                | 4.PRAVICE     |                | 5.KRITIKA     |                | 6.KOMPLIMENTI |                |
|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
|                | Prvo merjenje | Drugo merjenje | Prvo merjenje | Drugo merjenje | Prvo merjenje | Drugo merjenje | Prvo merjenje | Drugo merjenje | Prvo merjenje | Drugo merjenje | Prvo merjenje | Drugo merjenje |
| <b>MARTINA</b> | 19            | 24             | 25            | 37             | 17            | 24             | 20            | 27             | 12            | 15             | 3             | 5              |
| <b>ANITA</b>   | 32            | 33             | 32            | 37             | 22            | 23             | 23            | 24             | 11            | 14             | 3             | 4              |
| <b>LUCIJA</b>  | 28            | 32             | 20            | 33             | 13            | 19             | 16            | 21             | 10            | 11             | 3             | 4              |
| <b>NINA</b>    | 28            | 31             | 27            | 35             | 15            | 21             | 17            | 21             | 10            | 11             | 2             | 4              |
| <b>MARIJA</b>  | 26            | 32             | 22            | 32             | 12            | 19             | 13            | 18             | 9             | 10             | 3             | 4              |
| <b>IVANA</b>   | 29            | 32             | 38            | 41             | 18            | 20             | 25            | 26             | 12            | 12             | 3             | 5              |
| $\Sigma$       |               |                |               |                |               |                |               |                |               |                |               |                |

Izračun standardne deviacije

1.1 Prvo merjenje samopodobe:  $n_1 = 6$   $\bar{x}_1 = 19,17$

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 4,57  | 0,4               | 0,16                |
| <b>ANITA</b>   | 4,57  | 0,4               | 0,16                |
| <b>LUCIJA</b>  | 4,00  | -0,17             | 0,029               |
| <b>NINA</b>    | 4,00  | -0,17             | 0,029               |
| <b>MARIJA</b>  | 3,71  | -0,46             | 0,21                |
| <b>IVANA</b>   | 4,14  | -0,03             | 0                   |
| $\Sigma$       | 24,99 |                   | 0,57                |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s_1^2 = \frac{0,57}{6} = 0,095$$

1.2. Drugo merjenje samopodobe:

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 4,86  | 0,22              | 0,048               |
| <b>ANITA</b>   | 4,71  | 0,07              | 0,004               |
| <b>LUCIJA</b>  | 4,57  | -0,07             | 0,004               |
| <b>NINA</b>    | 4,57  | -0,07             | 0,004               |
| <b>MARIJA</b>  | 4,57  | -0,07             | 0,004               |
| <b>IVANA</b>   | 4,57  | -0,07             | 0,004               |
| $\Sigma$       | 27,85 |                   | 0,068               |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s_2^2 = \frac{0,068}{6} = 0,01$$

2.1. Prvo merjenje čustev:

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 2,78  | -0,22             | 0,048               |
| <b>ANITA</b>   | 3,56  | 0,56              | 0,31                |
| <b>LUCIJA</b>  | 2,22  | -0,78             | 0,60                |
| <b>NINA</b>    | 3,00  | 0                 | 0                   |
| <b>MARIJA</b>  | 2,44  | -0,56             | 0,31                |
| <b>IVANA</b>   | 4,00  | -1                | 1                   |
| $\Sigma$       | 18,00 |                   | 2,268               |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s_1^2 = \frac{2,268}{6} = 0,38$$

2.2. Drugo merjenje čustev:

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 4,11  | 0,71              | 0,5                 |
| <b>ANITA</b>   | 4,11  | 0,71              | 0,5                 |
| <b>LUCIJA</b>  | 3,67  | 0,27              | 0,07                |
| <b>NINA</b>    | 3,89  | 0,49              | 0,24                |
| <b>MARIJA</b>  | 3,56  | 0,16              | 0,02                |
| <b>IVANA</b>   | 4,56  | 1,16              | 1,34                |
| $\Sigma$       | 23,90 |                   | 2,67                |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s_2^2 = \frac{2,67}{6} = 0,44$$

3.1. Prvo merjenje prošenj:

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 3,40  | 0,17              | 0,03                |
| <b>ANITA</b>   | 4,40  | 1,17              | 1,37                |
| <b>LUCIJA</b>  | 2,60  | -0,63             | 0,4                 |
| <b>NINA</b>    | 3,00  | -0,23             | 0,05                |
| <b>MARIJA</b>  | 2,40  | -0,83             | 0,7                 |
| <b>IVANA</b>   | 3,60  | 0,37              | 0,14                |
| $\Sigma$       | 19,40 |                   | 2,69                |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s_1^2 = \frac{2,69}{6} = 0,45$$

3.2. Drugo merjenje prošanj:

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 4,80  | 0,6               | 0,36                |
| <b>ANITA</b>   | 4,60  | 0,4               | 0,16                |
| <b>LUCIJA</b>  | 3,80  | -0,4              | 0,16                |
| <b>NINA</b>    | 4,20  | 0                 | 0                   |
| <b>MARIJA</b>  | 3,80  | -0,4              | 0,16                |
| <b>IVANA</b>   | 4,00  | -0,2              | 0,04                |
| $\Sigma$       | 25,20 |                   | 0,88                |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s_2^2 = \frac{0,88}{6} = 0,15$$

4.1. Prvo merjenje pravic:

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 3,30  | 0,13              | 0,01                |
| <b>ANITA</b>   | 3,80  | 0,63              | 0,4                 |
| <b>LUCIJA</b>  | 2,70  | -0,47             | 0,22                |
| <b>NINA</b>    | 2,80  | -0,37             | 0,14                |
| <b>MARIJA</b>  | 2,20  | -0,97             | 0,94                |
| <b>IVANA</b>   | 4,20  | 1,03              | 1,06                |
| $\Sigma$       | 19,00 |                   | 2,77                |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s_1^2 = \frac{2,77}{6} = 0,46$$

4.2. Drugo merjenje pravic:

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 4,50  | 0,7               | 0,49                |
| <b>ANITA</b>   | 4,00  | 0,2               | 0,04                |
| <b>LUCIJA</b>  | 3,50  | -0,3              | 0,09                |
| <b>NINA</b>    | 3,50  | -0,3              | 0,09                |
| <b>MARIJA</b>  | 3,00  | -0,8              | 0,64                |
| <b>IVANA</b>   | 4,30  | 0,5               | 0,25                |
| $\Sigma$       | 22,80 |                   | 1,6                 |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s^2 = \frac{1,6}{6} = 0,27$$

5.1. Prvo merjenje kritik:

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 4,00  | 0,45              | 0,20                |
| <b>ANITA</b>   | 3,67  | 0,12              | 0,01                |
| <b>LUCIJA</b>  | 3,33  | -0,22             | 0,05                |
| <b>NINA</b>    | 3,33  | -0,22             | 0,05                |
| <b>MARIJA</b>  | 3,00  | -0,55             | 0,30                |
| <b>IVANA</b>   | 4,00  | 0,45              | 0,20                |
| $\Sigma$       | 21,33 |                   | 0,81                |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s^2 = \frac{0,81}{6} = 0,14$$

5.2. Drugo merjenje kritik:

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 5,00  | 0,95              | 0,90                |
| <b>ANITA</b>   | 4,67  | 0,62              | 0,38                |
| <b>LUCIJA</b>  | 3,67  | -0,38             | 0,14                |
| <b>NINA</b>    | 3,67  | -0,38             | 0,14                |
| <b>MARIJA</b>  | 3,33  | -0,72             | 0,52                |
| <b>IVANA</b>   | 4,00  | -0,05             | 0                   |
| $\Sigma$       | 24,33 |                   | 2,08                |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s_2^2 = \frac{2,08}{6} = 0,35$$

6.1. Prvo merjenje komplimentov:

|                | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|----------------|-------|-------------------|---------------------|
| <b>MARTINA</b> | 3,00  | 0,17              | 0,028               |
| <b>ANITA</b>   | 3,00  | 0,17              | 0,028               |
| <b>LUCIJA</b>  | 3,00  | 0,17              | 0,028               |
| <b>NINA</b>    | 2,00  | -0,83             | 0,69                |
| <b>MARIJA</b>  | 3,00  | 0,17              | 0,028               |
| <b>IVANA</b>   | 3,00  | 0,17              | 0,028               |
| $\Sigma$       | 17,00 |                   | 0,79                |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n} \quad s_1^2 = \frac{0,79}{6} = 0,13$$

6.2. Drugo merjenje komplimentov:

|  | $x_k$ | $(x_k - \bar{x})$ | $(x_k - \bar{x})^2$ |
|--|-------|-------------------|---------------------|
|--|-------|-------------------|---------------------|

|                |       |       |      |
|----------------|-------|-------|------|
| <b>MARTINA</b> | 5,00  | 0,67  | 0,45 |
| <b>ANITA</b>   | 4,00  | -0,33 | 0,11 |
| <b>LUCIJA</b>  | 4,00  | -0,33 | 0,11 |
| <b>NINA</b>    | 4,00  | -0,33 | 0,11 |
| <b>MARIJA</b>  | 4,00  | -0,33 | 0,11 |
| <b>IVANA</b>   | 5,00  | 0,67  | 0,45 |
| <b>Σ</b>       | 26,00 |       | 1,34 |

$$s^2 = \frac{\sum (x_k - \bar{x})^2}{n}$$