

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Silvana Lešnjek

**Trening asertivnosti za uporabnike programa
socialne vključenosti**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Silvana Lešnjek

**Trening asertivnosti za uporabnike programa
socialne vključenosti**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: doc. dr. Vera Grebenc

Ljubljana, 2024

Zahvala

Pri nastajanju magistrskega dela sem imela podporo mentorice doc. dr. Vere Grebenc. Za njene predloge in pomoč se ji najlepše zahvaljujem.

Zahvaljujem se tudi vsem udeležencem treninga asertivnosti za vse dragocene povratne informacije o izvedbi delavnic. Brez njih ta naloga ne bi mogla nastati.

Trening asertivnosti za uporabnike programa socialne vključenosti

Povzetek magistrskega dela

Namen magistrskega dela je bil proučiti vpliv treninga asertivnosti na udeležene uporabnike programa socialne vključenosti ter evalvirati intervencijo treninga asertivnosti s perspektive udeležencev in perspektive mojih refleksij. V teoretičnem delu sem predstavila koncepte, ki se dotikajo in prepletajo z omenjeno aktivnostjo. Predstavila sem program socialne vključenosti, v katerega so vključeni sodelujoči v raziskavi, ki so se udeležili treningov asertivnosti. Lotila sem se koncepta krepitev moči, njegovega razvoja in pomena za socialno delo. Predstavila sem koncept asertivnosti, teoretični del pa zaključila z opisom nekaterih osnovnih značilnosti skupin, vodenja skupine in skupinskega socialnega dela. Raziskovalni del magistrskega dela je sestavljen iz praktičnega dela, ki zajema pripravo na izvedbo in samo izvedbo treningov asertivnosti, kvantitativno analizo s pomočjo vprašalnikov pred in po treningih asertivnosti in kvalitativno analizo, ki je temeljila na delno strukturiranih intervjujih. Ugotovila sem, da je imel trening asertivnosti vpliv na udeležence. Udeleženci so navajali spremembe v svojem vedenju in zadovoljstvo z udeležbo na treningih. Iz izjav udeležencev treningov asertivnosti sem ugotovila, da so bili doseženi pomembni elementi na poti k asertivnemu vedenju uporabnikov. Ti elementi so: prepoznavanje različnih stilov komunikacije, uvid v slog lastne komunikacije, težnja po spremembi neasertivnih odzivov. Trening asertivnosti, ki sem ga pripravila in izpeljala za uporabnike programa socialne vključenosti, vidim kot aktivnost, ki uporabnikom ponuja oporo na poti osebne rasti in krepitev notranje moči. Trening asertivnosti se je izkazal kot dobra metoda pri delu z uporabniki programa socialne vključenosti. Čeprav rezultati veljajo le za to konkretno skupino ljudi v tej raziskavi, – in jih ne posplošujem na populacijo ljudi, vključenih v program socialne vključenosti – so izsledki te raziskave lahko spodbuda in vodilo za načrtovanje in izvajanje dela s skupino in vodenje delavnic, namenjenih razvijanju in krepitev socialnih kompetenc uporabnikov.

Ključne besede: socialna vključenost, krepitev moči, asertivnost, delo s skupino

Assertiveness Training for Participants in Social Inclusion Program

Graduation Thesis Abstract

The aim of this master's thesis was to study the impact of assertiveness training on participants in the social inclusion programme and evaluate the intervention of the assertiveness training from the perspective of the participants and my own reflection. In the theoretical part, concepts related to and intertwining with said activity were presented. I portrayed the social inclusion programme involving the research participants who participated in the assertiveness training. The concept of empowerment as well as its development and importance for social work was discussed. I also presented the concept of assertiveness, concluding the theoretical part by describing certain basic characteristics of groups, group management and collaborative social work. The research part of the master's thesis comprises a practical part, which consists of the preparation for the implementation and the implementation itself of the assertiveness training, a quantitative analysis based on surveys carried out before and after the assertiveness training and a qualitative analysis based on semi-structured interviews. I determined that the assertiveness training had an impact on the participants. They noticed changes in their behaviour and confirmed the satisfaction with the participation in the training. From their statements, I was able to deduct that they achieved important goals towards assertive behaviour. These goals were the recognition of different communication styles, insight into one's own communication style, tendency to change non-assertive reactions. I perceive the assertiveness training, which I prepared and implemented for the participants in the social inclusion programme, as an activity offering support to its participants on the path to personal growth and internal empowerment. The assertiveness training proved to be an effective method when working with participants in the social inclusion programme. Even though the results were applicable to a certain group of people in this research—and were not generalised to the entire population of participants in the social inclusion programme—the results of this research can act as incentive and guideline for the planning and implementation of work with a group and the organisation of workshops intended to develop and improve social competences of participants.

Keywords: social inclusion, empowerment, assertiveness, work with a group

Kazalo

1.	Teoretični uvod.....	1
1.1.	Socialno vključevanje ranljivih družbenih skupin.....	1
1.2.	Program socialne vključenosti	3
1.2.1.	Uporabniki – pogoji za vključitev v program	4
1.2.2.	Odločba o nezaposljivosti	4
1.2.3.	Zdravstvene omejitve uporabnikov	5
1.2.4.	Izvajalci programa – pogoji za izvajanje programa	5
1.2.5.	Prijava na razpis in razpisni pogoji	6
1.2.6.	Financiranje programa.....	6
1.2.7.	Aktivnosti v programu	7
1.3.	Krepitev moči.....	7
1.3.1.	Razvoj koncepta krepitev moči	8
1.3.2.	Terminološko vprašanje	10
1.3.3.	Razumevanje moči v medodnosnih razmerjih	11
1.3.4.	Moč v socialnem delu iz različnih perspektiv	13
1.3.5.	Različne ravni koncepta krepitev moči v socialnem delu	16
1.4.	Asertivnost	19
1.4.1.	Neasertivni načini vedenja ali vedenjski slogi	23
1.4.2.	Ovire asertivnega vedenja	29
1.4.3.	Trening asertivnosti.....	30
1.5.	Skupinsko delo in načini vodenja	31
1.5.1.	Posameznik in skupina	31
1.5.2.	Vrste skupin.....	33
1.5.3.	Skupinsko socialno delo.....	35
1.5.4.	Vodenje skupine	36
2.	Oprelitev problema	39
2.1.	Namen in cilj raziskave.....	41
2.2.	Hipoteza in raziskovalna vprašanja.....	41
3.	Metodologija.....	43
3.1.	Vrsta raziskave	43
3.2.	Merski instrumenti in viri podatkov.....	43
3.3.	Populacija.....	44
3.4.	Zbiranje podatkov	44
3.5.	Obdelava in analiza podatkov	44
4.	Rezultati.....	46
4.1.	Rezultati strukturiranega vprašalnika.....	46
4.2.	Rezultati intervjujev	49
4.2.1.	Pričakovanja udeležencev od treninga asertivnosti pred prvim srečanjem	49
4.2.2.	Strahovi udeležencev glede treninga asertivnosti pred prvim srečanjem ...	49
4.2.3.	Pripombe udeležencev glede modeliranja skupine in načina izvedbe delavnic	50
4.2.4.	Poznavanje besede asertivnost pred treningom asertivnosti	51
4.2.5.	Uporabnost in primernost tem oziroma vsebine delavnic.....	51
4.2.6.	Vpliv treninga asertivnosti na udeležence in njihovo vedenje	52
4.2.7.	Motiviranost udeležencev za nadaljevanje delavnic in predlagane teme....	55
5.	Razprava	56
6.	Sklepi.....	62
7.	Predlogi.....	64

8.	Seznam virov	66
9.	Priloge.....	70
9.1.	Priloga A: Vprašalnik – moja mera asertivnosti	70
9.2.	Priloga B: Smernice za intervju	72
9.3.	Priloga C: Evalvacijski list – Travniki počutja	73
9.4.	Priloga Č: Izvedba delavnic	74
9.5.	Priloga D: Refleksije posameznega srečanja	87
9.6.	Priloga E: Zgodba o orlu	97

Kazalo preglednic

Preglednica 1: Razdelava metode krepite moči	18
Preglednica 2: K pasivnosti nagnjen značaj	25
Preglednica 3: K agresivnosti nagnjen značaj	27
Preglednica 4: K manipulativnosti nagnjen značaj	28
Preglednica 5: Statistični izračun točk, doseženih na vprašalniku o asertivnosti.....	48

Kazalo grafov

Graf 1: Povprečne vrednosti merjenja asertivnosti pred in po treningu asertivnosti.....	46
---	----

1. Teoretični uvod

1.1. Socialno vključevanje ranljivih družbenih skupin

Današnja družbo sestavljajo različne družbene skupine, ki niso v enaki meri vključene v družbeno življenje. Priložnosti in možnosti, ki so sicer večini splošno na voljo, so nekaterim posameznikom ali skupinam težje dostopne ali celo nedostopne.

Nesprejemanju posameznikov ali skupin ljudi s strani družbenega okolja pravimo socialno izključevanje, ki se odseva v neenakosti teh posameznikov ali skupin ter njihove udeležbe v življenju družbe. Temelji lahko na rasni, etični, jezikovni, kulturni, religiozni, spolni, starostni, socialni, ekonomski ali zdravstveni lastnosti posameznika ali skupine, povezuje pa se z revščino, prikrajšanostjo in nestrpnostjo (Hvalič Touzery, b.d.).

Znotraj Evropske unije se socialna izključenost definira kot *»izključenost iz ene ali več dimenzij blaginjskega trikotnika, ki ga sestavljajo država, trg in civilna družba«* (Hvalič Touzery, b.d.). Izključenost in tveganje za ljudi predstavlja že izpad iz ene dimenzije, izpad iz dveh ali treh pa je že kritičen za družbeno kohezijo (Hvalič Touzery, b.d.).

Skrb družbe do socialno šibkejših skupin je v današnjih časih še zmeraj preslaba, še zmeraj nimajo vsi ljudje enakih možnosti in dostopa do virov, ki so nujno potrebni za dostojen način življenja.

Na družbeni rob izključevanja in nerazumevanja so pogostokrat odrinjeni tudi hendikepirani ljudje. V današnjih pogojih zaostrenih gospodarskih razmer in razmer na trgu delovne sile ter malo razpoložljivih zaposlitev so hendikepirane osebe prikrajšane tudi z ekonomskega vidika. Navkljub določenim spodbudam s strani države so hendikepirani posamezniki na trg delovne sile še vedno vključeni v manjši meri kot ne-hendikepirani, kar ima za posledico nizek osebni dohodek ter s tem tudi prikrajšanost in deprivilegirano hendikepiranih ljudi. Oktobra 2023 je bilo denimo od 47.232 registriranih brezposelnih oseb tako imenovanih »invalidov« 16,5 % (Zavod RS za zaposlovanje, b.d.). Dohodkovni primanjkljaj in posledično revščina, ki si s socialno izključenostjo podaja roko, ni edina dimenzija socialne izključenosti. Poleg pomanjkanja materialnih virov gre pri socialni izključenosti še za pomanjkanje socialnih stikov in občutke nemoči izključenih posameznikov ali skupin. Gre torej tudi za slabo vpetost v socialna omrežja in slabo podporo teh omrežij (družine, sorodnikov, prijateljev, sosedov) (Cvahte, 2004).

Ustava Republike Slovenije izrecno poudarja pravico do enakosti hendikepiranih ljudi pred zakonom. Iz Ustave izhaja, da imajo vsi ljudje enake pravice in dolžnosti in zato ne sme

biti nihče zapostavljen zaradi osebnih okoliščin, kot je hendikepiranost. Ustava tudi nalaga, da se mora pri tem upoštevati posebne potrebe hendikepiranih ter jim zagotavljati enakopravno obravnavanje in uresničevanje vseh človekovih pravic (*Ustava Republike Slovenije*, 1991).

Tudi Splošna deklaracija človekovih pravic (b.d.) nalaga državam podpisnicam, da skrbijo za dostojanstvo in pravice vseh članov družbe. Vsi ljudje imamo enake pravice do življenja in blaginje, izobraževanja in dela, neodvisnega življenja in dejavnega sodelovanja v družbi. Človekove pravice in temeljne svoboščine so splošne in jih imajo brez pridržkov tudi hendikepirani. Vsaka neposredna diskriminacija in negativno obravnavanje hendikepiranih ljudi pomeni kršitev njihovih pravic.

Naloga države je sprejemati učinkovite in ustrezne ukrepe, ki omogočajo hendikepiranim osebam doseganje in ohranjanje največje mogoče samostojnosti, telesne, duševne, socialne in poklicne zmožnosti ter polno vključenost in sodelovanje na vseh področjih življenja (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2023).

Leta 2008 je v Sloveniji začela veljati Konvencija o pravicah invalidov, katere namen je zaščita pravic in dostojanstva hendikepiranih ljudi. Slovenija je ena od držav pogodbenic konvencije in s tem se zavezuje, da spodbuja, varuje in zagotavlja polno uživanje človekovih pravic hendikepiranih ljudi kot polnopravnih in enakopravnih članov družbe z vsemi pravicami. Poleg uveljavljanja človekovih pravic konvencija zagotavlja načelo enakih možnosti in enake obravnave. Posebno pozornost namenja tudi varovanju osebne integritete, samostojnega življenja in vključenosti v skupnost, spoštovanju zasebnosti, izobraževanju, zdravju, usposabljanju in rehabilitaciji, delu in zaposlitvi, ustrezni življenjski ravni in socialni varnosti, sodelovanju v političnem in javnem življenju itd. (Konvencija o pravicah invalidov, 2008).

Države pogodbenice Konvencije o pravicah invalidov varujejo in spodbujajo uresničevanje pravic do dela tudi s tem, da sprejemajo ustrezne zakonske ukrepe ter spodbujajo programe poklicne in strokovne rehabilitacije hendikepiranih oseb ter programe za ohranjanje zaposlitve in vrnitev teh ljudi nazaj v delovno okolje.

Pomemben vpliv na zaposlovanje hendikepiranih ljudi v Sloveniji je prinesel Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (v nadaljevanju ZZRZI), ki je bil sprejet leta 2004. Namen zakona je »povečati zaposljivost invalidov in vzpostaviti pogoje za njihovo enakovredno udeležbo na trgu dela z odstranjevanjem ovir in ustvarjanjem enakih možnosti« (Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov, 2007, čl. 2).

ZZRZI opredeljuje tudi program socialne vključenosti, ki je socialni program, namenjen podpori in ohranjanju delovnih sposobnosti hendikepiranih oseb in predstavlja dopolnitev

organizirane skrbi za odpravo in preprečevanje njihovih psiholoških in socialnih stisk ter preprečevanju socialne izključenosti.

Program socialne vključenosti se osredotoča na zaposlitveno reintegracijo hendikepiranih oseb. Podrobneje ga predstavljam v naslednjem poglavju. Navedeno v poglavju 1.2. sem črpala iz Javnega razpisa za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2019), in iz ZZRZI (*Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov*, 2007).

1.2. Program socialne vključenosti

Program socialne vključenosti je namenjen podpori, ohranjanju in razvijanju delovnih sposobnosti in socialni integraciji ljudi, ki se zaradi različnih oviranosti niso zmogli zaposliti v običajnih delovnih okoljih (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti*, 2019). Gre za ustvarjanje spodbudnega delovnega okolja, kjer so delovne vsebine in ostale aktivnosti prilagojene posamezniku (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti*, 2019).

Poleg delovnih vsebin program socialne vključenosti ponuja uporabnikom možnost sodelovanja v psihosocialnih aktivnostih, ki so namenjene pridobivanju in razvijanju socialnih spretnosti in kompetenc ter krepitvi moči uporabnikov (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti*, 2019).

Ljudje, vključeni v program socialne vključenosti, imajo zelo različen nivo sposobnosti in usvojenih spretnosti. Večina jih pri delu potrebuje pomoč, večkratno demonstracijo, spremljanje in kontrolo opravljenega dela. Delo je razdrobljeno po fazah, od najenostavnejših do zahtevnejših. Pri celotnem procesu je prisoten mentor, ki posameznika spremlja in je na razpolago, če ga potrebuje. Posamezen uporabnik opravlja tisto fazo dela, ki jo zmore in je pri tem uspešen. Pri vsem tem je ključen individualni pristop strokovnih delavcev in strokovnih sodelavcev, saj morajo biti aktivnosti v programu prilagojene posameznikovim psihofizičnim zmožnostim in interesom.

V razpisu opredelijo tudi trajanje programa, ki je osem ur dnevno, vse delovne dni v letu, z minimalno vključenostjo uporabnika šest ur dnevno. V izvajanje programa socialne vključenosti mora biti v skupino praviloma vključenih najmanj sedem in največ 21

uporabnikov, s tem da je lahko več skupin na isti ali na različnih lokacijah (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti*, 2019).

Vključitev uporabnika v program socialne vključenosti je prostovoljna. Izvajalec z uporabnikom (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti*, 2019):

- sklene dogovor o vključitvi v program socialne vključenosti,
- pripravi individualni načrt uporabnika glede na vsebino programa socialne vključenosti, cilje, metode dela, strokovna ravnanja in aktivnosti v programu socialne vključenosti ter glede na njegove sposobnosti, delovne zmožnosti, psihosocialne potrebe in cilje (v nadaljnjem besedilu: individualni načrt uporabnika) in
- na vsakih šest mesecev vključitve v program oceni uporabnikovo delovno učinkovitost in doseganje zastavljenih ciljev iz individualnega načrta uporabnika.

Uporabnike se spodbuja in motivira k aktivni vlogi v programu socialne vključenosti, kar pomeni, da sodelujejo pri oblikovanju, načrtovanju, izvedbi in evalvaciji programa socialne vključenosti.

1.2.1. Uporabniki – pogoji za vključitev v program

Pogoje za vključitev opredeljuje 35. člen ZZRZI (*Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov*, 2007). V program se torej vključujejo (*Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov*, 2007):

- ljudje, ki zaradi hendikepiranosti niso zaposljivi, kar Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (ZRSZ) po zaključeni zaposlitveni rehabilitaciji ugotovi z odločbo o (ne)zaposljivosti,
- ljudje z odločbo 1. kategorije po Zakonu o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (ZPIZ) brez pravice do invalidske pokojnine,
- osebe z motnjo v telesnem in duševnem razvoju, ki nimajo možnosti vključitve v ustrezne socialnovarstvene storitve.

1.2.2. Odločba o nezaposljivosti

Odločba o nezaposljivosti je odločba, ki jo izda ZRSZ po zaključeni rehabilitaciji, in sicer v primeru, kadar kljub rehabilitaciji, prilagoditvam delovnega mesta in delovnega okolja

posameznik, ki mu je priznana invalidnost, ne more dosegati delovnih rezultatov v višini vsaj ene tretjine zaposlenega na običajnem delovnem mestu (*Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov*, 2007).

Če se pri posamezniku že v postopku pridobitve statusa invalida ugotovi popolne težave pri zaposlovanju, rehabilitacijska komisija izda mnenje, da bi bila zaposlitvena rehabilitacija nepotrebna in v tem primeru območna služba zavoda izda odločbo, da posameznik ni zaposljiv (*Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov*, 2007).

Pri ljudeh z odločbo o nezaposljivosti ne gre za »trajno nezaposljivost«, saj lahko sami ali izvajalec programa kadarkoli predlagajo ponovno oceno in se tudi zaposlijo.

Navedeno je opredeljeno v 33. členu ZZRZI (*Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov*, 2007).

1.2.3. Zdravstvene omejitve uporabnikov

Uporabniki programa socialne vključenosti niso enovita skupina, ampak so njihove težave oziroma ovire za vstop na trg dela različne. Pri uporabnikih gre za različne funkcionalne omejitve, ki so pogojene z različnimi vrstami hendikepiranosti: ljudje z motnjo v duševnem razvoju, ljudje z vidno, slušno in gibalno oviranostjo, ljudje s težavami v duševnem zdravju ter ljudje, ki se znajdejo pred različnimi vsakdanjimi ovirami na različnih področjih človekovega življenja.

1.2.4. Izvajalci programa – pogoji za izvajanje programa

Izvajalci programa socialne vključenosti so izbrani na javnem razpisu, ki ga objavi Ministrstvo za delo, družino socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljnjem besedilu: ministrstvo). V javnem razpisu so določeni pogoji za izvajanje programov. Javni razpis se izvede v skladu s predpisi o izvrševanju proračuna (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti*, 2019).

Z izbranimi izvajalci programa socialne vključenosti ministrstvo sklene večletno pogodbo. Pogodbe o izvajanju programa socialne vključenosti so bile nazadnje sklenjene za obdobje od 2020 do vključno 2024 (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti*, 2019).

1.2.5. Prijava na razpis in razpisni pogoji

Pogoji, ki jih mora izpolnjevati vlagatelj, in merila za izbor izvajalcev so natančno opisani v razpisni dokumentaciji ministrstva (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti*, 2019).

1.2.6. Financiranje programa

Višina sofinanciranja izvajanja programov socialne vključenosti se določi v letnih pogodbah o financiranju glede na število uporabnikov, ki bodo vključeni v programe socialne vključenosti, in razpoložljiva proračunska sredstva (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti*, 2019).

Proračunska sredstva so strogo namenska in se porabljajo za (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti*, 2019):

- delo strokovnega kadra (bruto plače (II. bruto) zaposlenih strokovnih delavcev in sodelavcev, regres za prehrano med delom, regres za letni dopust, povrnitev potnih stroškov (prevoz na delo in z dela), obvezne stroške po Zakonu o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1)),
- strokovno izobraževanje strokovnih delavcev in sodelavcev,
- najemnine ali amortizacijo in vzdrževanje poslovnih prostorov in opreme,
- pisarniški in splošni material in storitve (pisarniški material in storitve, čistilni material in storitve, računalniške storitve, računovodske storitve, strošek plačilnega prometa),
- drugi posebni material in storitve (energija, voda, komunalne storitve in komunikacije (telefon, internet, poštnina in kurirske storitve)),
- material, delovna sredstva, opremo in storitve, potrebne za izvajanje vsebine programa socialne vključenosti in zavarovanja za primer poškodbe pri delu, invalidnosti ali smrti, v skladu s predpisi, ki urejajo pokojninsko in invalidsko zakonodajo ter predpisi s področja zdravstvenega varstva in zdravstvenega zavarovanja, malico in potne stroške za vključene uporabnike.

Prihodki iz naslova delovnih vsebin programov socialne vključenosti se porabljajo izključno za (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od*

2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2019):

- nagrajevanje uporabnikov (finančne nagrade, druge oblike nagrajevanja uporabnikov),
- izboljšanje delovnih pogojev uporabnikov.

Skupna mesečna višina nagrade uporabnika znaša od 5 % do največ 10 % zakonsko določene minimalne plače za uporabnike, ki so mesečno prisotni v programu od 60 do 128 ur in največ 15 % zakonsko določene minimalne plače za uporabnike, ki so mesečno prisotni v programu več kot 128 ur (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2019*).

1.2.7. Aktivnosti v programu

Aktivnosti v programu so razdeljene na delovne in socialne vsebine. Razmerje (v %) med delovnimi in socialnimi vsebinami programa določi vlagatelj (izvajalec), pri čemer obseg delovnih vsebin ne sme biti nižji od 50 % in ne višji od 75 % (*Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2019*).

Delovne vsebine vključujejo aktivnosti, ki so namenjene ohranjanju in razvijanju delovnih sposobnosti, pridobivanju delovne kondicije in delovnih kompetenc uporabnikov.

Socialne vsebine so namenjene pridobivanju in razvijanju socialnih spretnosti in veščin ter krepitevi moči uporabnikov. Vključujejo aktivnosti, kot so denimo: motiviranje, sprejemanje lastne oviranosti, osebnostna rast, pridobivanje funkcionalnih znanj in kompetenc za življenjsko uspešnost in delo, funkcionalno in računalniško opismenjevanje, aktivnosti za pomoč uporabnikom pri premagovanju osebnih stisk in težav, izvajanje preventivnih ukrepov za ohranjanje zdravja, izvajanje aktivnosti vseživljenjskega učenja in podobno.

1.3. Krepitev moči

Krepitev moči je tema, ki je v zadnjih desetletjih postala aktualna na različnih področjih. Splošna opredelitev krepitev moči, ki bi v celoti predstavljala omenjen pojem za vsa akademska področja, v literaturi ne obstaja Boškić (2005, str. 177). Skoraj edino soglasje glede krepitev moči je v tem, da označuje procese, v okviru katerih naj bi objekt krepitev pridobival moč, kar je pravzaprav tautologija, kot meni Boškić (2005, str. 177). Krepitev moči je torej pridobivanje moči.

Socialno delo se v zadnjih treh desetletjih ukvarja z vprašanjem, kako ravnati s strokovno močjo, ki jo imajo socialne delavke in delavci kot člani dominantne družbene skupine, da bi ta bolj koristila uporabnikom. Pri krepitevi moči gre za redistribucijo moči v korist šibkejši strani. Krepitev moči lahko razumemo kot: »teoretsko in veščinsko prizadevanje za prerazporeditev moči uporabnikov socialnih storitev v smeri večje avtonomije njihovega življenja (individualnega ali kolektivnega)« (Dragoš, 2008, str. 38).

Po mnenju avtorja Dragoš (2008) gre za regulacijo razmerij odvisnosti in ne njihovo odpravljanje.

Koncept krepitev moči je na področju socialnega dela zelo pomemben. Je vodilo stroke zaradi temeljne naravnosti, ki pa je delitev moči med udeleženci v procesu (Videmšek, 2008, str. 209). Krepitev moči omogoča, da so ljudje z manj družbene politične moči spodbujeni, da ponovno pridobijo moč in nadzor nad življenjem, razvijejo občutek kompetentnosti, lastne vrednosti kot posamezniki in kot člani skupnosti, ki ji pripadajo (Humljan Urh, 2013, str. 116).

Po Dalrymple in Burke (2003, str. 50 v Humljan Urh, 2013, str. 117) je krepitev moči proces, v katerem se pripadnikom stigmatizirane skupine zagotavlja podpora, da razvijejo in povečajo lastne spretnosti, sposobnosti, lasten vpliv in da se jim zagotovijo pozitivne izkušnje.

Za stroko socialnega dela pa je pomembna tudi opredelitev krepitev moči Saleebeya (2002, str. 1–2), ki pravi, da je formula preprosta:

mobiliziraj moč uporabnikov (talente, znanja, sposobnosti, vire), tako da podpreš njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije, in uporabniki bodo imeli bolj kakovostno življenje, tako, ki bo v skladu z njihovimi predstavami o kakovosti. Čeprav je recept preprost, kot boste videli, zahteva trdo delo.

Tudi Humljan Urh (2013, str. 117) meni, da se proces krepitev moči uporabnika v delovnem odnosu ne zgodi spontano, ampak se moramo zanj odločiti in k njemu zavestno pristopiti.

1.3.1. Razvoj koncepta krepitev moči

Koncept krepitev moči se uporablja v različnih strokah, ki pa nimajo enotnega mnenja, od kdaj in kod izraz izhaja. Boškić (2005, str. 178) se sklicuje na Hermanna, ki razlaga, da je eden najstarejših izvorov tega izraza povezan s francosko besedo *pouvoir*, ki se je v 13. stoletju

uporabljala za »moč«. Beseda *pouair* se je nanašala na lastnino in posest ter je pomenila »*biti sposoben, biti zmožen*« (Boškić, 2005, str. 178). Po Hermannu naj bi se izraz uporabljal v povezavi s socialnim delom in vsako vrsto družbenega angažiranja. Naprej Boškić (2005, str. 178) navaja, da bi lahko izraz krepitev moči oziroma angleško »*empowerment*« izviral iz 17. stoletja, ko naj bi »*to empower*« v pravnem jeziku pomenilo »*pooblastiti, odobriti, podeliti moč*«. V 18. stoletju naj bi se izraz »*empowerment*« uveljavil na področju medicine (Walters, Lygo-Bakee in Strkljevic, 2001, str. 4 v Boškić, 2005, str. 178), kasneje pa naj bi se vse bolj uveljavljal v povezavi s političnimi znanostmi v kontekstu pridobitve ali izgube moči. Tudi moderno rabo izraza krepitev moči avtorji povezujejo s političnim delovanjem in izvorom iz gibanj za državljanske pravice.

V socialnem delu se koncept krepitev moči pogosto navezuje na delo Barbare Byrand Solomon (Videmšek, 2008, str. 211). Salomon vidi krepitev moči kot vodilni princip za dostop moči zatiranih družbenih skupin in je način, ki povečuje njihovo spoštovanje in njihove sposobnosti reševanja problemov. Po mnenju Videmšek (2008, str. 211) Salomon »promovira koncept kot poseg in strategijo za doseganje afroameriške avtonomije«.

Freire (1985, str. XVI v Videmšek, 2008) je med prvimi v svoje delo vnesel besedo »*empowerment*« in jo povezal s socialnim delom. Delo Freireja ima po besedah omenjene avtorice velik vpliv na razvoj socialnega dela. V svojih delih je Freire opozarjal na neenaka družbena razmerja, odnose moči in dominacije. Poudarjal je pomembnost, da se posameznika podpre tam, kje sam želi, in ne tam, kjer bi želeli delovati socialni delavci (Freire, 1985, str. 41 v Videmšek, 2008, str. 212). V njegovih delih so vidni prvi zametki sodobnega socialnega dela, ki se zavzema za zatirane skupine ljudi in si prizadeva za ustvarjanje okoliščin, znotraj katerih so posamezniki spodbujeni, da spregovorijo.

Tudi Adams (2008, str. 51) povezuje koncept krepitev moči z družbenimi gibanji in politično držo. Avtor piše o vplivu afroameriškega gibanja v ZDA v šestdesetih letih. Omenja pomembnost dela Barbare Solomon, ki po njegovih besedah krepitev moči opredeli kot dejavnosti, usmerjene k zmanjševanju nemoči, ki jo občutijo pripadniki stigmatiziranih skupin. Adams (2008, str. 52) meni, da so na razvoj koncepta krepitev moči vplivale ideje predstavnic radikalne terapije, ki so kritizirale pristope tradicionalnih terapij in psihiatrije. Po mnenju avtorja so imele na razvoj omenjenega koncepta vpliv tudi marksistične ideje, feministične teorije, študije razvoja (ang. *development studies*), perspektive, ki v ospredje postavljajo uporabniško perspektivo zatiranega in stigmatiziranega, in integrativni pristopi (Adams, 2008, str. 53–58). Adams (2008, str. XVI) glede krepitev moči pravi, da jo lahko definiramo kot načine, s katerimi posamezniki, skupine in/ali skupnosti postanejo sposobni

vplivati na okoliščine in doseči svoje lastne cilje ter tako postanejo sposobni pomagati sebi in drugim, da maksimirajo kvaliteto svojega življenja.

1.3.2. Terminološko vprašanje

V Sloveniji so se prvi članki na temo »empowerment« začeli pojavljati v letu 1994 (Videmšek, 2008, str. 209). Na področju socialnega dela se je v začetku uveljavil izraz »opolnomočenje«, kar Slovar slovenskega knjižnega jezika prevede v »pooblastiti« (Boškić, 2005, str. 197).

Avtorju Dragoš (2008, str. 38) se zdi uporaba izraza opolnomočenje neustrezna, prevod je preozek, saj izraz označuje prizadevanje v smeri »polnomočiti« oziroma »polnomočja«. V kontekstu socialnega dela si to lahko razlagamo, da so strokovni delavci pooblaščenici, ki jih je deprivilegirana skupina pooblastila za nekaj (Videmšek, 2008, str. 209).

»Značilnost 'opolnomočenja' je redistribucija virov moči (npr. zakonskih pristojnosti) z enega akterja na drugega, kar pa je le eden od možnih načinov krepitev moči, ni pa ne edini in ne najpogostejši.« (Dragoš, 2008, str. 28)

Nekateri avtorji se sprašujejo, ali dejansko gre za nov koncept ali le povzemanje že znanega na nov način. Mesec (2006, str. 239) opominja, da je koncept obstajal že od nekdaj in da imamo zanj slovenski izraz »po-moč«, ki ga interpretira kot »iti po moč«. Po avtorjevem mnenju je vsako prizadevanje za vpeljavo novega termina nesmiselno, saj prvoten izraz natančno konceptualizira ravnanje socialnih delavk in delavcev. *Empowerment* v slovenščini terminološko ničesar ne spodrine in ne nadomesti, saj je prej ko slej isti izraz kot pomoč. Z nadomestitvijo enega pojma z drugim se po mnenju avtorja (Mesec, 2006) nič ne spremeni v temeljni strukturi odnosa med socialnim delavcem kot uslužbencem institucije in klientom, ki pride po »moč«. Razlika v pomenu besed »pomoč« in »dodajanje moči« je v tem, da se beseda »pomoč« nanaša na sodelovanje pri urejanju konkretnih zadev realnega vsakdanjega življenja, »dodajanje moči« pa na nejasen mehanizem polnjenja nekega nevidnega akumulatorja moči, ki se bo aktualiziral, enkrat v prihodnosti in ni določeno, kdaj, s kakšnim namenom in če se sploh bo (Mesec, 2006).

Lamovec (1998, str. 16–26) opisuje razliko med opolnomočenjem in krepitevjo moči. Navaja, da je opolnomočenje cilj psihosocialnega prijema, ki je pri psihosocialnem modelu to, kar je v okviru medicinskega modela pojem ozdravitve. Opolnomočenje v angleščini »empowerment« pomeni pridobitev moči. »O-polno-moč-enje« pomeni tudi pridobitev polne moči. Besedo opolnomočenje je v slovenskem prostoru nadomestila sintagma »krepitev moči«, ki pa po mnenju Lamovec ne zajame bistva pomena »opolnomočenja«. Izraz krepitev

moči se po besedah Lamovec nanaša le na proces in ne na zaželeno ciljno stanje, saj lahko moč krepimo do neskončnosti, ne da bi jo zares pridobili.

Ne glede na terminološko preigravanje je bistveno zavedanje, da je nadomestitev enega pojma z drugim nesmiselna, če se v temeljni strukturi odnosov med sodelujočimi nič ne spremeni. Pri spremembi v odnosu med sodelujočimi pa lahko izhajamo iz koncepta krepitve moči (Videmšek, 2008, str. 211).

Milošević-Arnold (1998, str. 220) meni, da je večanje moči eden izmed sodobnih konceptov socialnega dela in je v Sloveniji prisotno že nekaj časa. Prisotno in v uporabi je predvsem v okviru novih gibanj v zvezi z duševnim zdravjem in nevladnih organizacijah, ki delujejo na tem področju. Po avtoričinih besedah je večanje moči jedro delovanja vseh skupin za samopomoč, ki jih je v Sloveniji vse več in delujejo za različne skupine ljudi (starejši, ženske, žrtve nasilja ...). Pri večanju moči uporabnikov gre za zagotovitev potrebnih sredstev, možnosti, iskanje virov, ki uporabnikom pomagajo dobiti večji vpliv nad svojim življenjem in izboljšati možnosti za socialno funkcioniranje (Milošević-Arnold, 1998, str. 220).

1.3.3. Razumevanje moči v medodnosnih razmerjih

Socialno delo je profesija, ki je specializirana za izvajanje pomoči, zato je osrednje vprašanje storitev socialnega dela (ne)moč posameznikov ali skupin (Dragoš, 2008, str. 36). Človek je socialno bitje in je odvisen od drugih ljudi. Popolna neodvisnost posameznika je neuresničljiva in nepredstavljiva. Zaradi razmerij odvisnosti se združujemo v skupine, v njih zdržimo, jih spreminjamo in zamenjujemo. V odvisnosti od drugih lahko uresničujemo svoje interese. V odnosih se kažejo razmerja moči ravno pri uresničevanju interesov (od najosnovnejših potreb do kopičenja materialnih dobrin do ugleda) vpletenih posameznikov ali skupin. Z močjo imamo opraviti povsod, kjer obstaja verjetnost, da bodo ljudje delovali tako, kot se od njih zahteva (Dragoš, 2008, str. 36).

Izkušnje moči ali nemoči dobivamo v različnih vsakdanjih situacijah. V medčloveških odnosih lahko prihaja do dominacije – podrejenosti ali enakosti. Pozicijo moči posameznika določajo: statusi, dosežki, neodvisnost, vrednote, socialne mreže ipd. (Humljan Urh, 2013, str. 103–104).

Dragoš (2008, str. 45) »človeško moč« v nefizični obliki, ki jo uporabljamo v interakciji z drugimi, na kratko definira s stavkom: *»Moč je sposobnost delovanja na druge v skladu z našimi interesi (z vplivom, avtoriteto in kontrolo).«* Avtor navaja tudi definicijo moči po

Maxu Weberu, ki pravi: »Moč označuje vsako stopnjo verjetnosti, da akter v družbenem odnosu vsili svojo voljo kljub odporu drugega in ne glede na osnovo, iz katere ta verjetnost izhaja.« (Weber, 1987, str. 285 v Dragoš idr., 2008, str. 11). Navedeno definicijo Dragoš (2008) analizira in izpelje tri pomembnosti:

- Moč je že majhna stopnja vpliva. Weber je ne reducira samo na velike količine moči, ki so jasno vidne in se jim nihče ne more upreti, ampak moč prepozna v vsaki stopnji vpliva.
- Za moč je označen vsak način vplivanja na voljo drugega ne glede na okoliščine, ki akterju omogočajo, da tako ravna, in ne glede na morebitne osebnostne lastnosti, ki ga delajo močnega (znanje, veščine, karizma, ugled, videz).
- Za opredelitev moči po Weberu je pomemben le učinek moči, kar pomeni, da je pri Weberu izraz moč rezerviran samo za vplive, ki so močnejši od nasprotnih. Weber tako razlikuje moč od odpora, v čemer Dragoš (2008, str. 12) ne vidi le prednosti, ampak tudi pomanjkljivost definicije. Dragoš tudi v upiranju zaznava attribute moči in zapiše: »Tudi upor proti moči, ki je večja od moje, je izkazovanje moči, saj se izvaja "kljub odporu drugega", čeprav neuspešno.« (Dragoš, 2008, str. 12) Izvzeti upor iz definicije se zdi avtorju Dragoš neustrezno, saj tudi v primeru, če odpor ne doseže zastavljenega cilja, lahko korigira ali vsaj ublaži moč prevladujočega akterja.

Vsakršna moč, s katero akter deluje na druge, je kombinacija različnih dejavnikov. Dragoš (2008, str. 18) navaja naslednje dejavnike:

1. Manifestiranje moči pomeni, na kakšen način se moč kaže, da jo lahko zaznavamo. Tisti, ki izkazuje moč, lahko nagradi ali kaznuje; na voljo ima več materialnih stvari kot kdo drug, velja za eksperta na svojem področju, uživa osebni ugled, ima prednost zaradi položaja, ki ga zavzema v omrežju, ali pa po drugih mrežnih lastnostih, ki jih ostali niso deležni (v takšni meri), ker jim to preprečuje struktura njihovih povezav.
2. Medij moči opisujejo sredstva, preko katerih se moč prakticira. Obstaja pet vrst medijev:
 - statusi ter formalne in neformalne vloge,
 - fizična sila, dobrine, blago, kapital,
 - znanje,
 - osebnostne lastnosti,
 - socialna omrežja.
3. Viri moči pa so viri, iz katerega se moč napaja. Viri moči so lahko *normativni* (statusi ter formalne in neformalne vloge), lahko gre za *posedovanje* materialnih dobrin in

dostopnost do njih (fizična sila, dobrine, blago, kapital), ter *personalni* viri moči (znanje, osebnostne lastnosti, socialna omrežja).

Socialni delavci pri svojem delu prakticirajo različne vire moči. Dragoš (2008, str. 22) meni, da so za socialno delo pomembnejši personalni viri (znanje, osebnostne lastnosti in socialna omrežja posameznika). Socialna omrežja se uvrščajo med personalne vire moči zato, ker je od posameznika odvisno, kako bo ta vir izkoristil.

V kontekstu razmerij moči je pomembno, da so socialni delavci kritični do lastne pozicije privilegiranosti:

S pomočjo razumevanja lastne pozicije samoumevnih privilegijev oziroma pozicij dominantnosti lahko socialni delavci razumejo položaj »drugih«, tj. zatiranih, diskriminiranih. Pomembno je torej, da se socialni delavci naučijo prepoznavati sebe v obstoječi družbi, da prepoznajo svoj odnos in dejanja kot pripadniki dominantne skupine in vplive, ki jih imajo lahko ti odnosi in dejanja na vzdrževanje ali ustvarjanje izključevanj (Humljan Urh, 2013, str. 106).

1.3.4. Moč v socialnem delu iz različnih perspektiv

Humljan Urh (2013, str. 108) meni, da je na moč v socialnem delu mogoče pogledati iz naslednjih perspektiv:

- iz zgodovinske perspektive razvoja različnih modelov socialnega dela,
- iz perspektive razvijanja strokovnih odnosov in vlog,
- iz perspektive delovanja socialnih služb,
- iz perspektive vrednot socialnega dela,
- iz perspektive uporabe jezika socialnega dela,
- iz perspektive raziskovalnih pristopov v socialnem delu.

Modeli socialnega dela (teorije) opredeljujejo, kdo je v središču prakse in kako naj socialni delavec ravna (Healy, 2005 v Humljan Urh, 2013, str. 108–109). Glede na časovni razvoj se delijo na tradicionalne, moderne in postmoderne teorije/modele socialnega dela. Prvi model socialnega dela je *tradicionalni model*, ki je bil od začetka 20. stoletja do zgodnjih sedemdesetih let 20. stoletja edini pomembnejši model socialnega dela. Za ta model je značilno, da se je opiral predvsem na medicinske in pozneje (z razvojem psihoanalize) na psihoanalitične teorije, kar se je kazalo tudi v uporabi jezika, saj so bili tudi na področju socialnega dela v uporabi medicinski izrazi (anamneza, diagnoza, terapija, rehabilitacija).

Socialni delavci so se osredotočali na pomoč posameznikom pri prilagajanju na obstoječe družbene razmere. Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom je bil nevtralen. Uporabnik ni bil aktivno sodelujoč v procesu socialnega delovanja. Razmerje moči je bilo v prid socialnim delavcem, ki so veljali za tistega, ki pomaga, uporabnik pa je bil odvisen od strokovnjaka in obravnavan ločeno od svojega socialnega okolja (Humljan Urh, 2013, str. 109).

Z vidika koncepta moči je pomemben radikalni model, ki se je razvil konec šestdesetih let 20. stoletja in ga uvrščamo med moderne modele socialnega dela. Cilj radikalnega modela so bile družbene in institucionalne spremembe. V tem obdobju je prišlo do spremembe v odnosu med socialnim delavcem in uporabnikom, ki ni več temeljil na distanci, temveč v sodelovanju in skupnem aktivizmu s prizadevanji za boljše družbene razmere (Humljan Urh, 2013, str. 110).

V devetdesetih letih 20. stoletja se je začel uveljavljati postmoderni model socialnega dela, katerega poglobljena značilnost je perspektiva moči:

Značilnost strokovnega odnosa postmodernega modela socialnega dela sta partnerstvo z uporabnikom ob upoštevanju njegove realnosti, ki jo pozna le on sam, in ustvarjanje situacij, v katerih uporabnik pridobiva moč (še posebej prikrajšanih, zatiranih uporabnikov). Zato je uporabnik v teh odnosih prepoznan kot največji strokovnjak. Pomoči zato ne zagotavlja socialni delavec (kot strokovnjak), temveč se proces pomoči razvija v medsebojnem partnerstvu in dialogu, v katerem si socialni delavec ustvarja mišljenje. Socialni delavec ne pozna uporabnikove realnosti, spozna jo le v dialogu z njim (Humljan Urh, 2013, str. 111).

V postmodernem obdobju je prišlo tudi do občutljivejše rabe jezika v socialnem delu oziroma občutljivem izboru besed. Če je bil za medicinski model značilen medicinski jezik, ki je uporabnike stigmatiziral, iskal diagnoze ter jih s tem dodatno razvrednotil, je za postmoderno obdobje socialnega dela značilna raba jezika, ki človeka v vsej njegovi raznovrstnosti postavi na prvo mesto:

Občutljiv jezik pomeni jezik, ki je spoštljiv (ne žaljiv), pomeni pa tudi prilagojeno komunikacijo (uporaba vsakdanjih, razumljivih izrazov, uporaba maternega jezika uporabnika, znanje znakovnega jezika, slikovitega materiala, ki omogoča lahko branje za ljudi, ki so nepismeni ali imajo učne težave ipd.) (Humljan Urh, 2013, str. 111).

Postmoderni model socialnega dela v ospredje postavlja človeka v vsej njegovi raznovrstnosti, kjer ne prevladuje diagnoza, ampak je pozornost usmerjena na spretnosti, znanja, interese posameznika, ki so lahko njegovi viri moči. Ljudje imajo lastne vire moči, a se jih pogosto ne zavedajo oziroma jih ne znajo uporabiti, pristop krepitve moči pa, kot zapiše Humljan Urh (2013, str. 111), *»omogoča oziroma spodbuja, da uporabniki izrazijo svoje cilje, pri tem pa strokovnjak deluje v vlogi podpornika«*.

Med omenjenimi tremi modeli socialnega dela je opazna predvsem sprememba v odnosu med socialno delavko, delavcem in uporabnico, uporabnikom. Če je v preteklosti socialno delo zagovarjalo paternalistično pozicijo, torej da strokovni delavec velja za strokovnjaka, ki ve, kaj je dobro za uporabnika, se je s perspektivo moči začela krepiti avtonomnost posameznika, uporabnik pa je postal aktivno udeležen v procesu socialnega (so)delovanja (Humljan Urh, 2013, str. 111).

Iz perspektive delovanja socialnih služb Škerjanc (2006, str. 23–26) opredeli dva modela krepitve moči, in sicer službe, ki delujejo po načelu »od zgoraj navzdol«, in službe, ki delujejo po načelu »od spodaj navzgor«.

Službe, ki delujejo po načelu »od zgoraj navzdol«, uporabnika postavljajo v pasivni položaj, saj uporabnik nima vpliva, niti moči in ne izbire ter ni vključen v proces odločanja. Obseg potreb za uporabnike socialnih storitev definirajo strokovnjaki in politiki, ki oblikujejo ukrepe, uporabnik pa je v vlogi nekompetentnega pasivnega prejemnika družbene pomoči. Socialnovarstvene storitve nastajajo na osnovi splošnih ocen in so osredotočene na kolektivno oskrbo in ne na zagotavljanje individualnih potreb uporabnika. S tem je onemogočen dvig kakovosti življenja uporabnikov teh storitev, ker (Škerjanc, 2006, str. 23–24):

- posplošene ocene ne morejo v polnosti zajeti obsega posameznikovih potreb po storitvah niti v času niti po vsebini,
- posameznik ne prejme storitev, s katerimi bi izboljšal kakovost življenja,
- posameznik je prisiljen sprejeti storitve, ki jih ne želi ali ne potrebuje,
- storitve so neučinkovite, pri čemer gre za negospodarno in potratno porabo proračunskih sredstev,
- posamezniku odvzamejo pristojnost definiranja svoje situacije in mogočih rešitev, zaradi česar izgubi vpliv nad pomembnimi odločitvami v svojem življenju.

Službe, ki delujejo po načelu »od spodaj navzgor«, socialnovarstvene storitve načrtujejo na podlagi posameznikove ocene potreb po storitvah, s katerimi bo uresničeval svoje življenjske cilje in izboljšal kakovost svojega življenja. Uporabnik ima pri oblikovanju storitev vpliv in je aktivno udeležen člen v socialno delovnem odnosu. Gre torej za

individualizirano zagotavljanje storitev, kjer je uporabnik izhodišče za načrtovanje, vzpostavljanje, izvedbo in oceno storitev ter upravljavec tega procesa. Škerjanc (2006, str. 26) navaja prednosti individualiziranega pristopa pri načrtovanju storitev, ki so, da:

- omogoči načrtovanje storitev, ki jih posameznik potrebuje, kar pomeni, da so takšne storitve učinkovite,
- uporabnik prevzame in zadrži vpliv nad storitvami, posledično pa tudi nad svojim življenjem,
- krajevnim oblastem prinaša informacije o potrebah občanov po določenih storitvah, kar omogoča učinkovito načrtovanje in razvoj potrebnih storitev,
- na državni ravni zbrane potrebe krajevnih okolij pokažejo trende, smeri učinkovitega načrtovanja in razvoja, sprejemanje ukrepov, določanje prioritet.

Individualizacija pri načrtovanju storitev namreč *»omogoča nastanek odzivnih in učinkovitih ukrepov in storitev«* (Škerjanc, 2006, str. 26).

Humljan Urh (2013, str. 114) opomni tudi na pomembnost moči v raziskovalnih pristopih v socialnem delu. Z načinom raziskovanja lahko strokovni delavci pripomorejo k jemanju moči in dodatni stigmatizaciji uporabnikov. Da do tega ne bi prihajalo, je pomembno pri raziskovanju uporabnike aktivno vključiti kot sogovornike. Izhajati je treba iz njihovih izraženih potreb, pri zapisu in interpretiranju pa ohraniti njihovo zgodbo.

1.3.5. Različne ravni koncepta krepitev moči v socialnem delu

Koncept krepitev moči različni avtorji opredeljujejo na različnih ravneh.

O mikro in makro ravni delovanja krepitev moči pišeta Dalrymple in Burke (2003 v Humljan Urh, 2013, str. 117):

Na mikroravni pomeni proces krepitev moči razvijanje osebnih občutkov moči, kontrole, ne da bi se osredotočali na spremembo obstoječih strukturnih sprememb. Na makroravni po pomeni krepitev moči povečanje družbeno-političnega vpliva marginaliziranih ljudi. Prav tako se lahko obe ravni prepletata, tj. ko krepitev moči na osebni ravni posameznikov vpliva na krepitev moči celotne skupnosti, poveča vpliv, moč celotne skupnosti. In obrnjen: večanje moči, vpliva skupine, skupnosti, spodbudno vpliva na večanje moči posameznikov.

Videmšek (2008, str. 212–214) opredeli delovanje krepitev moči na kolektivno in individualno. Kolektivna krepitev moči je značilna za prvi val uvajanja pojma *»empowerment«* sredi dvajsetega stoletja, ko se je omenjeni termin povezoval zlasti z

družbenimi gibanji, ki so vsebovala politično sporočilo. Dotikalo se je predvsem zavzemanja za pravice marginaliziranih in zatiranih skupin ljudi ter prizadevanja za izboljšanje njihovega položaja.

Kolektivna krepitev moči je v praksi v veliko primerih uporabljena takrat, ko gre za kršenje posameznikov pravic, neenake možnosti in zatiranje nekaterih posebnih skupin. Vloga kolektivne krepitev moči je tako pogosto v zaščiti ljudi in zagovarjanju njihovih pravic, kar je pomemben institucionalni preobrat v okviru zagotavljanja podpore (Videmšek, 2008, str. 212).

Eden od načinov kolektivne krepitev moči so tudi uporabniška združenja, ki imajo po mnenju različnih avtorjev (npr. Chamberlin, 1977, Lamovec, 1996, Rose in Lucas, 2007 v Videmšek, 2008, str. 212) velik prispevek k okrevanju posameznika.

Individualna krepitev moči zajema vzpostavitev delovnega odnosa s posameznikom, ki temelji na zaupanju in individualnem projektu pomoči. Če je kolektivna krepitev moči značilna za prvi val pojma »empowerment«, se v drugem valu razvije koncept krepitev moči, ki je opredeljen kot individualno pridobivanje moči in iskanje individualne podpore. *»Individualna krepitev moči izhaja zlasti iz tega, da si posameznik ponovno pridobi zaupanje vase in si okrepi lastne resurse moči.«* (Videmšek, 2008, str. 214).

Lamovec (1998, str. 141) krepitev moči na individualni ravni deli na *ozaveščanje, učenje spretnosti in posredovanje v okolju*. Vsi trije vidiki se med seboj prepletajo. Ozaveščanje pomeni spoznavanje problema skozi oči uporabnika, odpiranje vprašanj, pričevanje, čustvena opora, opogumljanje, informiranje ipd. Učenje spretnosti zajema učenje izražanja in sprejemanja čustev, učinkovitega sporazumevanja, prepoznavanja lastnih interesov, razvijanje zmožnosti odločanja, učenje asertivnosti, zaznavanje lastnih ciljev, spodbujanje učinkovitosti in odgovornosti ipd. Pri vidiku posredovanje v okolju pa gre za vzpostavitev dialoga med uporabnikom in okoljem (predstavnikom ustanove, svojci).

Thompson in Thompson (2005, str. 49 v Humljan Urh, 2013 str. 118) menita, da proces krepitev moči poteka na treh ravneh, in sicer osebni, kulturni in institucionalni ravni. Dogajanje na osebni ravni pomeni zagotavljanje podpore uporabniku pri pridobivanju večje kontrole nad svojim življenjem (večanje samozaupanja, samozavesti, učenje novih socialnih spretnosti, zagotavljanje pozitivnih izkušenj). Kulturna raven predstavlja »spoprijemanje socialnih delavcev z diskriminatorskimi predpostavkami in stereotipi, da bi lahko odpravili zatiranje v družbi, kjer so vrednote in interesi dominantnega dela družbe videni kot norma,

kot del naravnega reda. Krepitev moči se na tej ravni osredotoča na ozaveščanje o zatiralskih kulturnih ideologijah«. Na strukturni ravni pa se krepitev moči osredotoča na: »preseganje, odpravljanje družbenih neenakosti, ki delujejo zatiralsko. To od socialnih delavcev zahteva kolektivni boj za politične spremembe, ustvarjanje akcijskih programov za družbene spremembe ipd.« (prav tam)

Dragoš (2008, str. 38) metodo krepitev moči razdeli na več strategij in jih prikaže v tabeli.

Preglednica 1: Razdelava metode krepitev moči (Dragoš, 2008, str. 38)

Ravnanje z viri moči	Primeri
Aktiviranje obstoječih virov	– aktiviranje sosedske ali sorodniške mreže za pomoč starostniku na domu – osebi, ki je nemočna v partnerskem odnosu, pomagamo, da se zave možnosti, ki jih ima na voljo, in se izogne odvisnosti od partnerja
Kreiranje novih virov	– uporabniku priskrbimo družbeno denarno pomoč – odvisnika vključimo v komuno, kjer bo lažje odpravil svojo zasvojenost – v občinskem proračunu dosežemo uvedbo novega fonda za pomoč socialno ogroženim kategorijam prebivalstva
Povečevanje dostopnosti virov	– brezdomcu pomagamo urediti osebne dokumente, da bo imel lažji dostop do nekaterih oblik pomoči – obseg in kakovost socialnih storitev izboljšamo tudi na ruralnih področjih, da bodo primerljive s tistimi v mestnih središčih
Redistribucija virov	– odprava arhitektonskih ovir za invalide – preusmeritev namenskih sredstev občinskega proračuna iz postavke za turizem v postavko za subvencioniranje stanarin – prenos pooblastil z uporabnika socialnih storitev na njegovega zastopnika ali narobe (= opolnomočenje) – premestitev strokovnega osebja socialne ustanove na oddelek, kjer je največ nerešenih primerov
Mediacija	– nepristransko posredovanje v sporu med družinskimi člani, v skupnosti, med organizacijami ipd.

Iz preglednice je razvidno, da obstaja pet načinov ravnanja z viri moči v smeri krepitev moči uporabnika. Izraz »opolnomočenje« pomeni le redistribucijo virov moči z enega akterja na drugega.

Pri vseh naštetih načinih krepitev položaja uporabnika Dragoš (2008, str. 40) navaja tri splošne pogoje, za katere meni, da so pri prenosu moči na uporabnike pogosto zanemarjeni:

1. Avtonomija – premik moči v smeri vzpostavljanja konsenza ne povečuje nujno tudi avtonomije, zato je za šibkejšo stran nujno razlikovanje med avtonomijo in konsenzom. Pri krepitevi moči dobijo interesi uporabnika večjo težo. Z večanjem moči uporabnika se spreminja situacija močnejšega akterja, saj s tem postaja njegov vpliv problematiziran. Pri regulaciji moči so pogosti primeri, da sprožene spremembe

nastajajo z novim konsenzom med udeleženci in zato je nujna pozornost na spremembi legitimnosti. S premikom razmerij legitimnosti v nov konsenz med partnerji se mora spremeniti tudi avtonomija podrejenih.

2. Interakcijska dimenzija moči – v primerih (v pogojih konstantne vsote moči), kjer s krepitvijo ene strani povzročimo oslabitev druge, je pomembno, da delamo z obojim, saj v nasprotnem primeru naletimo na odpor. V teh primerih je treba pred intervencijo oceniti naslednje:

[...] razvidnosti moči med vsemi vpletenimi (ne le šibkejših), primernosti izbire in aktiviranja posameznih virov (saj je od tega odvisen odpor, ki ga lahko pričakujemo ali sprožimo na drugi strani), pa tudi zavedanja uporabnika o bilanci mogočih posledic. (Dragoš, 2008, str. 41–42)

3. Soočanje s tveganji – pri vsakem postopku krepitve moči se soočamo tudi s tveganji. Pomembno je, da se uporabniki vnaprej zavedajo mogočih negativnih posledic in jih upoštevajo pri svojih odločitvah. Za vsako ravnanje ali ne-ravnanje je pomembno preučiti bilanco med dobitki in stroški. Za dejanje se odločimo, če je »bilanca pozitivna«, sicer pa ne.

1.4. Asertivnost

Začetki asertivnosti segajo v sredino prejšnjega stoletja. Proučevati so jo začeli klinični psihologi, ki so menili, da je neasertivnost razlog za nekatere duševne bolezni. Z eksperimentalnim proučevanjem asertivnosti in izvajanjem različnih programov usposabljanja so želeli, da ljudje usvojijo asertivno vedenje (Peneva in Mavrodiev, 2013, str. 3).

S pojavom humanistične psihologije v šestdesetih letih 20. stoletja se je asertivnost razvijala v namene zavestne motivacije človeka po osebnotnem razvoju. Z vzpenjanjem gibanja za državljanske pravice v ZDA v sedemdesetih letih 20. stoletja so asertivnosti posvečali pozornost številni psihologi kot sredstvu za zaščito pravic posameznika. Družbeni in politični odnosi so v osemdesetih in devetdesetih letih 20. stoletja povečali zanimanje za asertivnost, ki je veljala kot sredstvo za krepitev človekovih potencialov in doseganje največje osebne izpolnitve (Peneva in Mavrodiev, 2013, str. 3).

Beseda asertivnost izvira iz anglosaksonskega jezikovnega območja in ima tri korene (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 16):

- »be assertive« (»biti asertiven«) pomeni imeti, izražati pozitivno zaupanje, gotovost in samozavest;
- »assertion«, ki se uporablja kot »assertiveness«, pomeni vztrajanje pri določeni stvari, npr. vztrajanje pri pravici; izjava, trditev; nagnjenje k neustrašnosti ali zavedanju asertivnosti brez potrebe potrjevanja; zavedanje izjave ali trditve stavka; »postati asertiven«, postaviti se za svoje pravice in izraziti misli, občutke in prepričanja na neposreden, pošten in ustrezen način, ki ne krši pravic drugega človeka;
- tretji koren besede je »assert«, ki je osnovni predhodnima korenoma in pomeni zahtevati nekaj, uveljaviti se, zagovarjati in samozavest.

V slovenskem prostoru sta na področju socialnega dela med prvimi začeli asertivnost predstavljati Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar. Asertivnost povezujeta z naslednjimi pojmi: samozavest, zavedanje lastnih sposobnosti, dostojanstvo, samouresničevanje, zavedanje lastnih pravic in svoje vrednosti, sposobnost zavzeti se zase, jasna komunikacija, stik s svojimi čustvi in občutki ... Avtorici (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 17) ob besedi asertivnost posebej izpostavita besedo samozavedanje, saj menita, da je trening asertivnosti namenjen tudi »zavedanju naše lastne veličine«. Besedo samozavedanje z asertivnostjo povezuje tudi Bourne (2014, str. 287), ki asertivnost opredeljuje kot stališče in način delovanja v situacijah, v katerih mora posameznik izraziti svoje občutke: prositi za tisto, kar želi, in zavrniti nekaj, česar ne želi. Da bi to lahko dosegel, mora posameznik razviti samozavedanje in ugotoviti, kaj želi. Izhajati mora iz prepričanja, da ima do tega tudi pravico. Asertiven človek se svojih pravic zaveda, kakor tudi pravic drugih ljudi. Drugim ljudem, njihovim pravicam in potrebam izkazuje enako spoštovanje kot sebi. Asertivno vedenje Bourne (2014, str. 287) prav tako kot mnogi drugi avtorji (npr. Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004; Hill, 2021) povezuje še s samospoštovanjem in občutkom lastne vrednosti in navaja, da je ravno asertivno vedenje pot do samospoštovanja.

Hill (2021, str. 13) med drugim definira asertivnost kot sposobnost zavzeti se zase ali za druge ljudi na miren, pozitiven način, ne da bi bili pri tem agresivni.

Asertivna komunikacija išče ravnotežje med agresivnostjo in pasivnostjo (Bourne, 2014, str. 287) ali kot navaja Hill (2021, str. 7) gre za *»zdravo ravnotežje med pasivno in agresivno komunikacijo«*. Hill (2021, str. 7) nadaljuje, da je to nekaj, kar se lahko naučimo, a dodaja, da sprememba stila komunikacije pogostokrat ni enostavna. Hill (2021, str. 14–16) naprej razlaga, da si ljudje, ki niso asertivni, pogosto svojega mnenja ne upajo povedati na glas, počutijo se nelagodno in z občutki krivde, ko postavijo svoje potrebe pred potrebe drugih ali ko komu zavrnejo prošnjo. Asertivni ljudje pa izražajo svoje misli in čustva na primeren in

spoštljiv način. V svoj najboljši interes delujejo brez občutkov krivde. Človek, ki je asertiven, se uveljavi, ne da bi napadal ali vzbujal vtis, da je nasilen, pri čemer spoštuje meje drugih, njihova mnenja in vrednote in tako vzbudi njihovo zanimanje in odobravanje pri prizadevanju za skupni cilj (Chalvin, 2004, str. 84). Asertiven človek zna najti kompromis, ko pride do konflikta (Hribar, 2001, str. 73).

Elliott in Gramling (1990, v Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 10) definirata asertivnost kot interpersonalno spremenljivko, ki pomeni učinkovito izmenjavo misli in občutkov v socialnih situacijah na način, ki upošteva in dopušča mnenje in čustvovanje drugih.

»Z izrazom asertivnost opišemo psihične in vedenjske lastnosti osebe, ki ima trden interakcijski položaj v neposrednih (face to face) odnosih.« (Dragoš, 2008, str. 8). Dragoš (2004, str. 7) asertivnost opredeljuje kot interakcijsko zmožnost zavedanja in uveljavljanja osebnih interesov na način, ki je koristen za nas in neškodljiv za druge. Asertivnost vidi tudi kot filozofijo, življenjski nazor, odnos do lastnega bivanja. Piše, da gre za osebnostno vedenjsko značilnost, ki si jo v razmerjih z drugimi lahko pridobimo, jo okrepimo ali pa jo izgubimo. Pomaga nam, da doživljamo sebe kot osebe, sposobne obvladovati svoje življenje in obremenitve ter reševati probleme.

Iz navedb avtorjev (kot npr. Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 11; Dragoš, 2008, str. 67; Černelič Bizjak, 2009, str. 33; Hill, 2021, str. 7) lahko razberemo, da vidijo asertivnost kot *»naučeno vedenje«*, saj je govora o obliki obnašanja, metoda asertivnosti pa izhaja iz kognitivno vedenjske teorije.

Rungapadiachy (2003, str. 307) navaja nekaj prednosti asertivnega komuniciranja:

- spoštovanje s strani drugih ljudi zaradi odkritosti in poštenosti,
- pomaga pri razvijanju samospoštovanja,
- krepi občutek lastne vrednosti in pozitivnega samovrednotenja,
- omogoča zmožnost vzpostavljanja kakovostnih medosebnih odnosov z drugimi ljudmi,
- omogoča zmožnost zadovoljevanja lastnih potreb,
- ni treba iskati izgovorov, da bi pred sabo upravičili uporabo besede »ne«, kar pomeni, da posameznik nima težav z zavrnitvijo prošnje,
- asertiven človek ni v vlogi žrtve,
- asertiven človek obvladuje lastne občutke,
- asertiven človek ima občutek neodvisnosti.

Chalvin (2004, str. 87) pojasnjuje, da asertivnost pripomore k uspehu na točno določenih področjih, in sicer:

- ko je potrebno, da nekomu podamo nekaj neprijetnega, kot je opazka, očitek ali kritika,
- ko se pojavi dvom v lastno sposobnost soočanja,
- ko želimo prositi za nekaj, kar ni v naši navadi in bi s tem tvegali negativen odziv,
- ko moramo nekomu reči ne in pri tem tvegamo, da jim to ne bo pogodu,
- ko se pripravljamo na upravičeno kritiko,
- ko pride do manipulacije in moramo to obvezno preprečiti,
- ko se moramo upreti obrekovanju in poniževanju.

V priročniku Inovativne metode v socialnem delu Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 38–39) naštejemo glavne načine asertivnega obnašanja:

1. Govorimo sami zase: »Jaz mislim«, namesto da rečemo: »Slišal sem, da so ljudje govorili o tem.«
2. Povemo, kako se počutimo.
3. Kar hočemo povedati, povemo naravnost.
4. Ločimo dejstvo od mnenja, kot npr. »Moje mnenje je, da ...«, »Videla sem, da ...«, ne pa da rečemo: »Preprosto dejstvo je, da je to najboljša rešitev.«
5. Spoznanje, da različni ljudje vidijo stvari različno.
6. Spoznanje, da imajo različni ljudje o istih stvareh različne predstave, ki so posledica različnih izkušenj.
7. Da smo čim bolj neposredni in povemo odkrito, kot npr. »Ne strinjam se s tabo pri tem vprašanju.«
8. Da smo pripravljeni na pogajanja.
9. K asertivnosti opogumljamo tudi druge. To lahko naredimo na način, da jih povabimo, da izrazijo svoje mišljenje, kot npr.: »Kakšno je vaše mnenje o tem?«, »Kako bi vi to naredili?«, »Povejte na glas, kaj menite o tem.«

To je še zlasti pomembno pri delu z uporabniki. Če so prisotni na sestanku osebja, so praviloma v manjšini in se redko priglasijo k besedi. Njihov molk je pogosto zaželen, saj z njim ne izzovejo sprejetih odločitev osebja in ne podaljšujejo sestankov. Če pride do pritožb, strokovnjaki pogosto izjavljajo: »Saj so imeli priložnost, da bi kaj rekli, pa niso!« V takšnih primerih je pomembno, da zavestno opogumljamo uporabnike, da asertivno izrazijo svoje mnenje. Ker imajo malo priložnosti, da bi se naučili asertivnosti, je naša naloga, da jih

afirmativno spodbujamo k aktivni participaciji. Njihov molk je naš neuspeh (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 39).

10. Zavedati se moramo, da v primeru, ko zavrnemo zahtevo neke osebe, ne zavračamo človeka, temveč le njeno ali njegovo zahtevo.
11. Telesna govorica mora biti skladna z izrečenim (usklajenost zvena glasu in glasnosti, pozornost na kretnje in telesno držo).

Nekateri avtorji asertivnost povezujejo tudi z ekstravertiranostjo kot temeljno dimenzijo osebnosti. Za ekstravertirane posameznike je značilno, da so družabni, ekspresivni, energični, dominantni in asertivni, medtem ko so introvertirani posamezniki tihi, zavrti, submisivni (Černelič Bizjak, 2009, str. 33).

Če strnem napisano in povzamem navedbe avtorjev o asertivnosti, lahko asertivnost na kratko opišem kot vedenje, pri katerem jasno, odkrito in iskreno izražamo svoje mnenje, potrebe in čustva, varujemo lastne interese, vrednote in pravice ter hkrati upoštevamo vse navedeno tudi pri drugih ljudeh. Asertivna komunikacija temelji na zaupanju brez podrejanja in agresije. Asertiven človek pozna svoje pravice in se tudi zna zanje potegovati, pri tem pa upošteva pravice drugih ljudi ter spoštuje drugačnost in edinstvenost sočloveka. Do sogovornika je odkrit in spoštljiv. V asertivni komunikaciji se kaže medosebno zaupanje in spoštovanje sebe in drugih.

1.4.1. Neasertivni načini vedenja ali vedenjski slogi

Poleg asertivnega vedenja poznamo še agresivno, pasivno in posredno agresivno (manipulativno) vedenje. Asertivno se vedemo, ne da bi se tega sploh zavedali. Asertivno vedenje je povsem naravno v prijaznem okolju, kjer ni napetosti in zaskrbljenosti. Vsak izmed nas glede na okoliščine izmenično uporablja različne vrste vedenja in jih opaža tudi pri drugih, posameznik pa lahko eno od oblik uporablja pogosteje. Negativne oblike vedenja prinašajo napetosti, občutke krivde, utrujenost in razdor, zato se mnogi že zavedajo pomembnosti asertivne komunikacije (Chalvin, 2004, str. 82).

V nadaljevanju predstavljam še druge omenjene oblike vedenja.

Pasivno vedenje

Nekateri avtorji za pasivno vedenje uporabljajo izraz »podložno vedenje« (Burne, 2021, str. 287) ali »submisivno vedenje« (Rungapadiachy, 2003, str. 304). Večina avtorjev uporablja izraz pasivna komunikacija ali vedenje, za katero je značilno zatiranje in preziranje lastnih potreb in podrejanje lastnih želja drugim (Burne, 2021, str. 287–288). Pri takšnem vedenju se kaže pomanjkanje samozavesti, za človeka s pasivnim značajem pa je značilno opravičevanje, skromna plahost in samozatiranje (Rungapadiachy, 2003, str. 304). Svojih čustev in želja pasiven človek ne izraža, saj ima občutek, da njegovo mnenje ni pomembno (Hill, 2021, str. 18–19). Takšno vedenje izhaja iz potrebe ugajati drugim, sebe pa ne dojema kot cenjenega, vrednega in enakopravnega drugim ljudem. Namesto njega sprejemajo odločitve drugi, sam pa ima občutek, da nima kontrole nad svojim življenjem. Za ljudi s pasivnim vedenjem je značilno, da ne znajo povedati »ne« (prav tam). Pasiven človek je raje tiho in pusti, da ga drugi »zasenčijo«. Nerač prevzema besedo, izogiba se odgovornosti in se podreja volji in stališču drugih ljudi, čeprav se z njimi ne strinja nujno ali pa se mu zdi njihovo stališče celo neprimerno ali škodljivo (Chalvin, 2004, str. 31–34). Ljudi in njihovih reakcij se boji, v svoje sposobnosti in vase nima zaupanja, zato si izbere vlogo žrtve in dovoli, da ga drugi izkoriščajo. Tveganju in konfliktom se izogiba. Drugim ljudem se podreja in ne more svobodno izraziti svoje osebnosti. Ker ne tvega veliko, tudi ne dobi veliko. Konfliktov se boji, zato z njimi odlaša in jih odrija od sebe v upanju, da se jim bo izognil. Neprijetnostim se izogiba, konflikte zavrača, a se zaveda, da je naivno misliti, da s tem ohranja notranji mir, saj je vedno bolj razočaran in nezadovoljen. S tem postane občutljiv, dovzeten je za nenadzorovane izbruhe jeze, ki so usmerjeni navznoter ali navzven, vendar brez pravega učinka. Tak človek čuti, da ni v soglasju s sabo in okolico, zato se ne ceni (Chalvin, 2004, str. 31–34).

Zaradi pomanjkanja nadzora nad svojim življenjem imajo ljudje s pasivnim slogom vedenja občutek nemoči in razočaranja. Ker ne morejo preglasiti zahtev drugih ljudi, lahko njihova nemoč preraste v malodušje, občutek nesmiselnosti ali celo v popolno depresijo. Psiholog Seligman (1991 v Paterson, 2022, str. 14) trdi, da je lahko občutek nemoči glavni dejavnik tveganja za razvoj depresije.

Iz besede pasivno vedenje bi lahko sklepali, da je človek, ki uporablja pretežno ta slog vedenja, »pasiven«, samo sedi, malo govori, ne naredi ničesar. Vendar pogosto ni tako, ampak je lahko tak človek bolj aktiven kot kdorkoli drug. Ker želi drugim ustreči in si pridobiti

njihovo odobravanje, dela bolj kot drugi, včasih tudi naloge drugih ljudi, saj se jih boji zavrnuti. Rešiti si prizadeva tudi tuje težave (Paterson, 2022, str. 13).

Pasivni ljudje veljajo za prijazne, dobre ljudi, s katerimi je »preprosto« biti skupaj krajši čas, so požrtvovalni in zase ne zahtevajo veliko in so z vsem zadovoljni. Takšno obnašanje je prijetno le za krajši čas, saj pri drugih ljudeh zbuja jezo in nejevoljo ter občutke krivde, saj ne znajo razložiti, zakaj jim pravzaprav človek »gre na živce«, ko pa je tako prijazen in nemoteč (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 40).

Chalvin (2004, str. 41) vidi tudi prednosti zmerne pasivnosti. Pasivni človek navadno precenjuje ljudi okoli sebe. Druge spoštuje v njihovi različnosti, jim pusti svobodo in jih zna ceniti. Konflikte rešuje iz distance, zna se umiriti, umakniti in razmisliti, zaradi česar ima bolj jasen pogled na stvari in se tako izogne nevarnosti impulzivnih, prenapljenih, nespametnih in nepremišljenih odločitev. Pusti čas, da situacija med čakanjem dozori, tako nekatere težave minejo, ne da bi bilo za to treba kaj storiti. Pasiven človek je odprt za mnenja drugih, zna poslušati, je tolerant in diskreten, ljudem dovoli, da povejo svoje mnenje in jih sprejme takšne, kot so. Ko človek, ki je nagnjen k pasivnosti, opusti negativne vidike in izbere strategije, ki pomagajo k spremembi vedenja, bo njegova socialna prilagoditev boljša, osebni razvoj pa pozitiven (Chalvin, 2004, str. 41).

Chalvin (2004, str. 43) določa mejo med dvema vidikoma pasivnega vedenja. Ljudje, ki imajo k pasivnosti nagnjen značaj, se lahko prepoznajo med dvema vidikoma, ki sta prikazana v tabeli. V levem stolpcu so nanizane pomanjkljivosti pasivnega vedenja, v desnem pa prednosti zmerne pasivnega vedenja oziroma priložnosti za osebo, ki je nagnjena k pasivnemu slogu. Nekatere od prednosti svoje osebnosti, ki so jo do sedaj zanemarjali, lahko okrepijo, vedenje, ki jih zavira pri rasti in samouresničevanju, pa sčasoma opustijo.

Preglednica 2: K pasivnosti nagnjen značaj (Chalvin, 2004, str. 43)

Pomanjkljivosti	Prednosti
Ovire pri samouresničevanju	Prednosti za socialno prilagoditev in osebni razvoj
Pusti druge, da posežejo v njegov osebni prostor.	Dobro postavljene meje med njim in soljudmi: odprt in ustrežljiv.
Ljudem vse dovoli, ne upa si reči ne.	Spoštuje ljudi, je tolerant, se zna zaščititi.
Podrobno razčlenjuje dejstva, kar povzroča dvom in zmedenost.	Podrobno premisli, preden se česa loti.
Osredotočen je na osebne težave.	Posluša in je odprt. Razume druge.
Nedejaven opazovalec, vse dovoli, vse spregleda.	Zgladi nesoglasja, kadar do njih pride.
Grešni kozel: spravlja ob živce, izzove smeh, postane tarča.	Posrednik v skupini.
Neodločen. Nedejaven.	Previdnost in izogibanje tveganjem.
Anksiozen.	Mirnost – vedrina – kritična distanca.
Odvisen od tega, kako ga vidijo drugi.	Svoboda duha. Avtonomija in svoboda misli.
Zavrt – nepomemben izključen.	Prilagojenost in vključevanje.

Agresivno vedenje

»Če je pasivna oseba preveč vpljudna in ji ljudje zato dostikrat povzročajo težave, je agresivna oseba tista, ki drugim povzroča neprijetnosti in jih tlači.« (Chalvin, 2004, str. 45)

Za agresivni stil vedenja je značilna komunikacija v ukazovalnem, surovem ali celo sovražnem tonu brez občutka za pravice in čustva drugih ljudi. Agresiven človek bo skušal dobiti, kar hoče, z ustrahovanjem ali prisilo (Burne, 2021, str. 288). Meni, da so njegove potrebe pred potrebami drugih ljudi. Na druge se ne ozira, v komunikaciji je glasen, ciničen, grob in sarkastičen. Druge ljudi skuša nadvladati, jih pogosto kritizira, občutek ima, da so pomembni le njegovi pogledi. Čeravno se zdi, da svoje občutke izraža, temu ni tako, ampak jih pred drugimi skriva, ker jih podcenjuje (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 43). V nasprotju z asertivnostjo gre pri agresivnosti za pomanjkanje spoštovanja do drugih ljudi, zadovoljevanje lastnih potreb na račun drugih in očitno kršenje njihovih pravic (Černelič Bizjak, 2009, str. 35).

Na kratek rok ima lahko takšno obnašanje uspeh, saj agresiven človek pogosto dobi, kar hoče, zna biti glasen, zabaven in zanimiv, nadzoruje svoje življenje in življenje drugih (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 43). Za doseganje ciljev na dolgi rok pa je ta oblika vedenja neučinkovita, saj agresivnega človeka ljudje zavračajo in imajo o njem slabo mnenje. Tak človek živi pod stresom, saj se nenehno boji, da bi mu vzeli moč. Da bi se temu izognil, ljudi zavrača. Zdi se mu, da ga ljudje napadajo, svojo agresivnost pa opravičuje, saj meni, da ima pravico do samoobrambe. Vedno išče načine, kako s silo napraviti vtis in doseči želeno. Pred konflikti se ne umika, temveč jih povzroča in pogloblja s svojo nasilnostjo, kar pri ljudeh povzroča stres (Chalvin, 2004, str. 45–51). Pri ljudeh zbuja agresijo in nezaupanje. Je odtujen od drugih ljudi, nima pravih prijateljev, ima pa mnogo sovražnikov. Sooča se z občutki krivde in pomanjkanjem nadzora nad lastnim življenjem. Je ranljiv in prestrašen (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 43). Zmerna agresivnost ima tudi prednosti, s katerimi se človeku uspe vključiti v skupino. Človek, ki je zmerno agresiven, je lahko učinkovit in spodbuden voditelj. Ker zna postaviti meje in jih varovati, ohranja svojo moč. Ker je neposreden in jasen, odkrit in iskren, vztraja, dokler ne uveljavi svojega pogleda, svoje pravice. Stvari zna postaviti na svoje mesto in opozoriti na tisto, kar je pomembno (Chalvin, 2004, str. 59–60). Ko agresiven človek zmanjša stopnjo svoje agresivnosti, lahko dela na prednostih svojega značaja in izkoristi svoje dobre lastnosti. Chalvin (2004, str. 61) jih navaja v preglednici.

Preglednica 3: K agresivnosti nagnjen značaj (Chalvin, 2004, str. 61)

Slabosti	Prednosti
Zapravljanje energije in zaviralno delovanje.	Uspešen vodja.
Onemogoči možnost za dialog.	Postavi svoje meje in doseže, da se jih spoštuje.
Ne posluša.	Učinkovit.
Ne popušča.	Osredotočen na cilj.
Je osoren.	Jasen.
Ne trpi ugovarjanja.	Odkrit.
Eksplozija.	Omogoči nove začetke.
Zavira.	Spravi stvari v red.
Napetost, utrujenost.	Osvoboditev, zadovoljitev želja.
Ironičen.	Spodbujajoč.
Neprilagodljiv.	Vztrajen.
Žaljen.	Dinamičen in drzen.
Izgubi veliko energije, a malo doseže.	Podjetnega duha.
Samouničenje.	Borben.
Ranljivost.	Vztrajen in dinamičen.
Rad ima zadnjo besedo.	Pozitivna kritika.
Zavrnitev.	Vodja.
Osamljenost.	
Samota.	
Povsod vidi nevarnosti.	Se sooči s točno določeno oviro.

Posredno agresivno in manipulativno vedenje

Za človeka s posredno agresivnim vedenjem je značilno, da (Petrovič Erlih in Žnidarec Demšar, 2004, str. 42):

- negativnost usmeri na nekoga drugega, ki sploh ni bil udeležen v situaciji,
- ima pripravljen skriti napad (ljudje nikoli ne vedo, pri čem so),
- izmika se in zanika svoje občutke,
- izogiba se neposrednemu soočenju, spraševanju in zavrnitvi,
- se »kuja«; npr. odide neslišno in s tem ljudi prisili, da ugibajo, kaj se dogaja.

Kratkoročno lahko ima takšno vedenje dobre izide, saj človek, ki uporablja tak slog, dobi, kar si zada. Ker se neposredno ne sooča s tistimi, katerih se boji, ima zato manj strahov, kratkoročno se mu tudi povečata vpliv in pogum. Vendar pa ima takšno vedenje dolgoročno negativne posledice, saj lahko agresivnost izbruhne povsem ne-obvladovano. Človek s posredno agresivnim vedenjem težko ostane pošten sam do sebe in ima nizko samospoštovanje. Vrti se v začaranem krogu, saj se ni sposoben soočiti s tem, kar je v njem sprožilo agresivnost. S svojim vedenjem povzroča konflikte v odnosih (Petrovič Erlih in Žnidarec Demšar, 2004, str. 42).

Posredno agresivno vedenje vključuje tudi manipulativno vedenje. Manipulativni človek skuša doseči svoje z zbujanjem občutkov krivde ali usmiljenja pri drugih. Namesto da bi prevzel odgovornost za zadovoljevanje svojih potreb, igra vlogo žrtve ali mučenika v prizadevanju, da bi drugi poskrbeli zanj. Kadar se to ne obnese, lahko postane odkrito jezen

ali hlini ravnodušnost. Manipulacija deluje, dokler tisti, komur je namenjena, tega ne uvidi. Manipulirana oseba je do takrat zmedena ali negotova; kasneje pa se razjezi in manipulatorju zameri njegovo vedenje (Burne, 2021, str. 288).

Manipulativni človek prilagaja svoje vedenje sogovornikom tako, da ima kar največ možnosti za zmago. Njegove reakcije in odzivi so odvisni od ljudi, ki ga obkrožajo. Ljudi izkorišča z namenom, da uveljavi svoje zakone, svoje izbire in zadovolji svoje ambicije. Ni vedno iskren, samozavestno govori neresnice, prikriva, včasih se pokaže njegova nezvestoba. Pri ljudeh zbuja slabo počutje, ker se počutijo kot lutke v rokah manipulatorja. Rad prevzema vlogo posrednika in stvari prikazuje dramatično. Ljudi zna prikleniti nase, saj izrablja njihove šibke točke, čeprav pri tem doživlja tudi zavrnitve. Kadar je zavrnjen, zaigra na čustva: dela se, da trpi, joka, se pritožuje, da je bil prizadet, vse za to, da bi se ljudem prikupil (Chalvin, 2004, str. 67–71).

Vedenje manipulativnega človeka lahko vodi v osamitev, saj preračunljivost, nastavljanje zank ter želje po obvladovanju kompleksnih situacij privedejo do tega, da izgubi nit in se zmede. Ljudje ga razkrinkajo in mu več ne zaupajo. Ljudje ga zavračajo, saj imajo občutek, da so delovali proti svoji volji, ne da bi poznali razloge za manipulacijo. Če ima pasivna oseba težave z avtoriteto in je agresivna s toleranco, se manipulativna oseba pogosto sooča s pomanjkanjem zaupanja (Chalvin, 2004, str. 67–71).

Manipulativno vedenje povzroča nekatere nevšečnosti, enako kot velja za pasivno in agresivno vedenje, ponuja tudi prednosti, v kolikor človek omili nasilne vidike svoje osebnosti in da prosto pot pozitivnim lastnostim »diplomata in nadarjenega psihologa«.

Chalvin (2004, str. 81) slabosti in prednosti manipulativnega značaja prikaže v tabeli.

Preglednica 4: K manipulativnosti nagnjen značaj (Chalvin, 2004, str. 81)

Slabosti	Prednosti
Ujame se v lastno past.	Sposoben diplomat.
Stremuh.	Iznajdljiv.
Karierist.	Zna izkoristiti sistem.
Egocentrik.	Poslušna. Zna najti motivacijo v ljudeh in jih spodbujati.
Zapeljivec.	Prijazen – prijeten – očarljiv.
Zarotnik.	Posrednik.
Igralec.	Zna se primerno izraziti.
	Prilagodi se publiki.
Zmeden.	Natančno analizira dejstva in posledice.
Karikira. Pretirava.	Olepša in doseže svoje.
Tveganka naprti drugim.	Obide ovire.
Ni učinkovit, je počasen.	Odločitve dobro pretehta.
Izgubi ugled in verodostojnost.	Ugled – vzbuja spoštovanje.

1.4.2. Ovire asertivnega vedenja

Hill (2021, str. 22–24) razlaga, kaj je tisto, kar ljudi omejuje, da bi postali asertivni. O tem piše tudi Riso (2018 str. 77–80) v knjigi Pravico imaš reči ne. Hill (2021) kakor tudi Riso (2018) navajata zelo podobne razloge:

- občutek krivde, ki nas lahko prevzame, če smo asertivni in postavimo svoje potrebe pred potrebe drugih ljudi ali če komu zavrnemo prošnjo,
- strah, da bomo izpadli nerodni,
- strah, da bi izgubili nadzor nad sabo,
- strah pred nasilnim odzivom drugega ipd.

Občutek krivde in strah pred tem, da bi prizadeli druge, ter strah pred negativnim mnenjem drugih in lastnim neustreznim vedenjem sta dva dejavnika, ki po mnenju Risa (2018, str. 77–80) najbolj onemogočata asertivno vedenje.

Iz navedenega lahko sklepamo, da je največja ovira asertivnemu vedenju socialna tesnoba, ki pa ni edina ovira, meni Riso (2018). Neracionalna prepričanja in slabe izkušnje po avtorjevem mnenju prav tako ovirajo asertivnost pri posamezniku.

Tudi Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 47–48) naštejejo ovire za asertivno vedenje, ki so po njihovem mnenju naslednje:

1. Kulturne ovire – ljudje pogosto bolj cenijo pokroviteljstvo kot avtonomijo. V takšnih vrednostnih sistemih bo manj priložnosti za učenje asertivnosti. Asertivni ljudje bodo hitro označeni kot ljudje, ki neprestano zahtevajo spremembe, ki so preveč kritični in ki so vsiljivi inovatorji. V takšnih družbah je malo učenja in znanja o socialni pravičnosti, kar vpliva tudi na to, da se zdijo nekaterim ljudem diskriminacije drugih ljudi same po sebi umevne.
2. Ovire, povezane s spolom – ženske so redkeje spodbujene, da naj bodo asertivne; njihova asertivnost je hitreje interpretirana kot nezaželeno obnašanje.
3. Stereotipna pričakovanja drugih ljudi do nas, ki ovirajo izražanje različnih oblik asertivnega obnašanja – če si na primer oseba vzame svojo asertivno pravico, da je tudi šibka in da se kdaj počuti kot majhen otrok, lahko to nekateri ljudje interpretirajo tako, da si smejo to osebo podrediti, jo poniževati in se do nje obnašati pokroviteljsko. Taki osebi se lahko zgodi, da bo odslej vedno stereotipno sprejeta kot šibka in odvisna.

Obstajajo pa tudi situacije, v katerih pravzaprav ni priporočljivo, da bi uporabili asertivni vedenjski slog (Chalvin, 2004, str. 103; Riso, 2018, str. 48–52). Chalvin (2004, str. 103) navaja, da asertivno vedenje ni priporočljivo, kadar:

- nam razmerje moči ni v prid,
- so sogovorniki brez možnosti odločanja in brez motivacije,
- ni nobene konkretne in stvarne rešitve za nastalo težavo in ni mogoče predlagati zanesljivih in uresničljivih zamisli,
- pride do pasivnosti, za katero se nam zdi, da izhaja iz globljih psiholoških zavor,
- se znajdemo v ogrožajoči situaciji z enim ali več napadalci.

Podobno kot Chalvin (2004, str. 103) meni tudi Riso (2018, str. 48–52), da naj ne bi uporabljali asertivnega odziva, ko:

- je v nevarnosti naša fizična integriteta,
- lahko po nepotrebnem prizadene drugega,
- je družbena cena previsoka.

1.4.3. Trening asertivnosti

Asertivnost je vsota socialnih in komunikacijskih spretnosti, ki se jih lahko naučimo, trening asertivnosti pa je praktičen proces učenja teh spretnosti in veščin za samozavestno ravnanje, ki vsebuje značilnosti skupinskega dela, koncepta krepitev moči, kognitivno-vedenjske terapije (behavioristične) in sistemsko-ekološke teorije (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004).

Cilj treninga asertivnosti je izboljšati ali povsem spremeniti tiste oblike dosedanjega načina komuniciranja, ki so za posameznika moteče in težko sprejemljive (Ščuka, 2006, str. 2).

Hribarjeva (2001, str. 74) na podlagi lastne raziskave navaja več ciljev treninga asertivnosti:

- povečanje lastnega zavedanja,
- osvojitev strategij za spremembo vedenja,
- razvoj učinkovitih komunikacijskih veščin,
- povečanje samospoštovanja,
- vzpodbujeno izražanje občutkov,
- obvladovanje stresnih situacij,
- gradnja samozaupanja,
- prevzemanje odgovornosti za svoje življenje.

Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 17) menita, da so osnovna prepričanja treninga asertivnosti naslednja:

- vsi ljudje smo enakovredni in vsi imamo potencial za rast,
- svoje obnašanje lahko spremenimo,
- za svoje odločitve sprejemamo odgovornost, prav tako se za spremembe, ki jih želimo uvesti v svoje življenje, odločamo sami,
- imamo osebno moč, ki jo lahko uporabimo takrat, ko želimo izboljšati kvaliteto svojega življenja.

Treningi asertivnosti lahko potekajo individualno ali v skupini. Treningu asertivnosti kot metodi izkustvenega učenja različni avtorji (Hribar, 2001; Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004; Rozman, 2006; Romih, 2015) pripisujejo večjo uspešnost, če ta poteka v skupini. Skupinski treningi so učinkovitejši iz naslednjih razlogov (Romih, 2015, str. 330):

- posameznik ima podporo skupine, ki ga razume,
- omogoča izkušnjo, da v varnem okolju drug ob drugem vadijo pridobljeno znanje,
- dajejo in od drugih pridobivajo povratne informacije.

Vodja treninga in skupina krepita uspešne oblike vedenja. Člani skupine se učijo posameznih veščin z opazovanjem, predpostavljanjem (imaginacijo) in prakticiranjem veščin kot na primer z igranjem vlog ali poskusi izbire različnih vedenj v različnih socialnih situacijah. Udeleženci imajo v skupini možnost presojati lastna vedenja, hkrati pa se učijo ob tem, ko opazujejo vedenja drugih, ki jim ponujajo povratne informacije z namenom, da učinkoviteje zaznavajo svoj napredek. Pri skupinskem treningu udeleženci lahko delijo svoje izkušnje z drugimi člani in se tudi identificirajo s problemi drugih, kar je prav tako razlog za večjo učinkovitost skupinskega treninga (Hribar, 2001, str. 73–74).

1.5. Skupinsko delo in načini vodenja

1.5.1. Posameznik in skupina

Človek je skupinsko bitje. V današnji družbi je vsak posameznik član mnogih skupin. V skupinah in v odnosih z drugimi osebami se začne in poteka večji del našega življenja.

Prva skupina, v katero človek vstopi, je družina, ki je temeljna naravna skupina. Nato je človek član šolske skupnosti, skupin vrstnikov, znancev in prijateljev, delovne skupine, ustvari si lastno družino itn. Ljudje v skupine vstopajo zaradi lastnih interesov in potreb in načeloma ne zaradi zunanje prisile (Ule, 2009, str. 354).

Skupine niso zgolj seštevki posameznih oseb. V vsaki skupini, tudi najmanjši (v skupini dveh oseb, dvojici ali diadi), nastanejo celoviti medsebojni odnosi, ki pretvarjajo navzočnost večjega števila oseb v svojevrstno dinamično celoto s svojimi posebnostmi in zakonitostmi. Primer za tako celovito delovanje je družina. A tudi za druge skupine velja, da delujejo kot celota, kot sistem, v katerem se posamezniki prilagajajo drug drugemu. Socialna skupina ni seštevka svojih članov, temveč sistem, v katerem se odnosi med temi člani povezujejo v značilno celoto. (Musek, 1997, str. 59)

V skupino vsak član prinese svojo osebno zgodovino dotedanjih izkušenj z drugimi skupinami in drugimi ljudmi. Neizogibno je, da posameznikove izkušnje in predstave le-teh vplivajo tako na dejavnost posameznega člana kot tudi na njegove odnose do drugih članov skupine (Brocher, 1972, str. 28).

V skupinah torej potekajo socialne interakcije, ki imajo vpliv na posameznika. Gre za *»cirkularnost medsebojnega vplivanja«*, ki pa je lahko *»zdrava ali bolna«* (Ramovš, 2000, str. 361). Misli, besede in dejanja posameznika v skupini pridejo do drugih članov skupine, pri njih nekaj naredijo in se nato krožno vrnejo. S tem, kar posameznik v skupini misli, govori ali dela, oblikuje druge – to je celotno skupino, prek nje pa vzvratno samega sebe (Ramovš, 2000, str. 361–362).

Ramovš (2000, str. 370) opredeljuje skupino kot določeno število ljudi, ki doživljajo medsebojno pripadnost oziroma so med seboj povezani s skupinsko zavestjo. Člani skupine med seboj neposredno občujejo, tvorijo sorazmerno trajno celoto oziroma kontinuiran sistem. Imajo določene cilje, vrednote in norme ter primerne dejavnosti, ki sestavljajo delovni program skupine. Člani skupine imajo lastno strukturo vlog in položajev.

Ramovš (2000, str. 370) razpravlja o polarnosti med posameznim človekom in skupino, ki je močno izražena že od začetka človeštva. Človeka ni niti brez osebnega posameznika niti brez občujoče skupine. Človek je v svojem bistvu skupnostni posameznik, človeška skupina pa je po svojem bistvu občestvo posameznih oseb. Za razumevanje polarnosti med človekom in družbo avtor izpostavi tri dvojice besed, in sicer: posameznik in oseba, skupnost in občestvo ter medčloveška razmerja in medčloveški odnosi.

Posameznik je količinska, socialna oznaka za človeka, oseba pa je njegova kakovostna, duhovna značilnost. Kot posameznik je vsakdo in vedno zamenljiv z drugim ustreznim posameznikom v določenem medčloveškem razmerju, na primer slabši strokovnjak z boljšim.

Kot oseba pa je sleherni človek v določenem medčloveškem odnosu vedno nezamenljiv. (Ramovš, 2000, str. 345)

Skupnost pomeni predvsem skupno bivanje in delo, skupne značilnosti, skupno usodo ljudi, izraz občestvo pa poudarja povezanost oseb po občevanju ali komunikaciji, to je dajanju in prejemanju osebnih spoznanj in izkušenj. (Ramovš, 2000, str. 345–346)

Dvojici besed medčloveško razmerje in medčloveški odnos opisujeta povezanost med ljudmi, s tem da je medčloveško razmerje merljivo – npr. ekonomska razmerja, pravna, sorodstvena, itd., odnos pa je osebno človekovo stališče, ki predpostavlja njegovo svobodo in odločitev. Pri odnosu gre za kvaliteto v povezanosti med ljudmi, ki je lahko različna; je ali pa je ni. Odnos je nekaj notranjega, duhovnega, izvirno človeškega in osebno enkratnega. Pomembno je, da sta medčloveško razmerje in medčloveški odnos v ravnotežju. *»Brez medčloveških razmerij ne moremo preživeti, brez medčloveških odnosov pa nehamo biti ljudje.«* (Ramovš, 2000, str. 347)

Za kakovost posameznikovega življenja so medčloveški odnosi temeljnega pomena. Posameznik je v svojem življenju postavljen v različne vloge, ki jih mora prakticirati za osebno in medčloveško ravnovesje. Od razporeditve vlog v skladu z nezavednim in zavednim medsebojnim čutenjem oziroma občutenjem članov so odvisne medčloveške razmere v skupini (Ramovš, 2000, str. 340).

1.5.2. Vrste skupin

Za socialne psihologe so skupine zanimive kot temeljni socialni konteksti, ki ustvarjajo, spreminjajo in organizirajo različne oblike socialnih odnosov in razmerij, ki tvorijo socialna omrežja človeka. Zanimajo jih torej »psihološke skupine«, saj je v njih opazna interakcija med ljudmi in socialni vpliv med člani skupine. Za psihološko skupino je značilno, da vsak član lahko vzpostavi stik z vsakim drugim članom skupine, ima pa tudi vsak član pregled nad vsemi socialnimi odnosi in dogajanjem. Člane druži medsebojna čustvena povezanost in skupne dejavnosti ter cilji. V skupini se razvije psihološka dinamika in psihološki procesi, kot so: privlačnost/odbojnost, sodelovanje/tekmovanje, zaupanje/nezaupanje, čustvena podpora, socialna podpora, izmenjava informacij, dobrin, uslug, čustev, zaupanja, konflikti (Ule, 2009, str. 355).

Psihološke skupine se delijo po različnih kriterijih. Ule (2009, str. 355) jih ločuje na:

- Referenčne ali identifikacijske skupine – dajejo nam oporo in orientacijo v družbeni stvarnosti, nanje smo čustveno navezani in so vir socialne identitete. To so partnerske skupnosti, družine, prijateljske združbe.
- Primarne skupine – v njih zadovoljujemo osnovne socialne potrebe. Člani običajno razvijajo trajne medosebne odnose z močno čustveno dimenzijo. Takšna skupina je družina. V primarni skupini dobiva človek nujne socialne izkušnje ter čustveno podporo, zato je lahko usodno, če primarne skupine v življenju posameznika ne opravljajo svoje funkcije ali odpovejo.
- Sekundarne ali izvedene skupine – so začasne ali občasne skupine. V teh skupinah člani zadovoljujejo lastne interese, delovne potrebe, kulturne potrebe ipd. Takšne skupine so na primer šolski razred, delovna skupina ali nogometno moštvo.
- Neformalne skupine – to so običajno male primarne skupine in identifikacijske skupine. Predstavljajo osnovno obliko socialnih kontekstov, v katerih potekajo socialne interakcije med ljudmi in socialni vplivi na posameznike. Posameznik je vključen v več malih neformalnih skupin.
- Formalne skupine – to so velike skupine ali organizacije in so za posameznika bolj abstraktne. Čustvena vpetost posameznika v organizacije je manjša kot pri neformalnih malih skupinah.

Za posameznika so psihološko bolj zanimive male skupine, kjer je čustveno vpet in lahko razvije odnos z vsakim članom. Največji pomen imata za posameznika primarna in identifikacijska skupina. Ramovš (2000, str. 370) primarne skupine imenuje tudi prvotne skupine oziroma naravne in temeljne skupine. Skupine avtor ločuje tudi glede na dinamiko in velikost. Po velikosti jih opredeli na male, srednje in velike skupine. Mala skupina šteje od dveh do osem članov, srednjo sestavlja od devet do osemnajst članov, veliko skupino pa sestavlja od devetnajst do dvaintrideset članov.

Glede na dinamiko Ramovš (2000, str. 370) ločuje naslednje skupine:

- Timsko ali ekipno delo – načrtno sodelovanje več sodelavcev ali strokovnjakov različnih strok, kjer vsak s svojim specifičnim deležem opravi določeno nalogo, vsi skupaj pa opravijo celoto.
- Trajna skupina – skupina, ki ima trajne cilje. Njena življenjska doba ni vnaprej določena. Trajne skupine so lahko le naravne in temeljne skupine.
- Začasna skupina – skupina, ki ima v naprej določen rok prenehanja, saj so postavljeni cilji dosegljivi v določenem času.

- Prehodna skupina – članom služi le določen krajši čas, nato pa člani preidejo v neko drugo ustrezno naravno ali umetno skupino.
- Odprta skupina – v vsakem trenutku njenega razvoja imajo prost vstop novi člani.
- Podporna skupina – razvija se kontinuirano, sprejema pa le toliko novih članov, kolikor starih članov je zapustilo skupino, ker so dosegli svoje cilje.
- Odprta skupina – v vsakem trenutku njenega razvoja imajo prost vstop novi člani.
- Polodprta skupina – kot sistem se razvija kontinuirano, pri tem pa sprejema vedno le toliko novih članov, kolikor starih jo zapusti, ker so dosegli svoje cilje ali odšli.
- Zaprta skupina – v začetku sprejme določeno število članov in med razvojem ne sprejema več novih.
- Učne skupine – so umetne, začasne in zaprte skupine, v katerih se člani po nekem določenem in intenzivnem delovnem programu in pod vodstvom izurjenega voditelja učijo posameznih vidikov skupinskega dela ter vadijo v osebnotnem, odnosnem ali delovnem funkcioniranju za življenje v skupnosti ali za delo z njo.
- Terapevtska skupina – njen osnovni cilj je učenje ustreznega življenjskega sloga članov. Lahko bi tudi rekli, da gre za osebnotno ali socialno urejanje.
- Skupina za samopomoč – v skupini za samopomoč se zberejo ljudje zaradi skupne stiske ali potrebe. Deluje kot demokratična ali tovariška skupina, ki temelji na samopomoči. Gre za spontano samoorganizacijo. Pomembno je, da stroka in država z razvojnimi akcijsko raziskovalnimi projekti zavestno podpirata nastajanje in razvoj različnih skupin in organizacij za samopomoč. V začetku so skupine za samopomoč umetne in drugotne, lahko pa se razvijejo v temeljne prijateljske skupine.

1.5.3. Skupinsko socialno delo

Skupinsko socialno delo je ena od temeljnih metod socialnega dela. Ramovš (2000, str. 369) navaja, da skupinsko delo združuje prednost ostalih dveh temeljnih metod, in sicer dela s posameznikom in skupnostnega socialnega dela. Tako kot pri metodi dela s posameznikom je tudi v skupini lahko vsak član enkrat in edinstven, pri čemer mu skupina nudi varnost in zaupanje. V skupini pa se mora zaradi večjega števila članov razviti struktura vlog in organizacija. Tako kot v skupnosti tudi v skupini posamezniki pridobivajo izkušnje v medsebojnih odnosih in vlogah, le da so v primerjavi s skupnostjo te izkušnje pridobljene na preglednejši način. Skupinsko delo je nenadomestljivo za socialno urejanje, ko se mora človek naučiti in prevzeti nov življenjski slog. Metoda je zahtevna, saj združuje tako strokovne zahteve dela s posameznikom kot tudi zahteve organiziranja skupnosti.

Ramovš (2000, str. 371) skupinsko delo opredeljuje kot:

namensko in premišljeno delo s skupino, ki želi ljudi zblížati v temeljno človeško skupino ali pa jim omogočiti učenje nekega pomanjkljivega vidika za delo in sožitje v njihovih siceršnjih temeljnih skupinah, v osebem življenju ali v družbeni skupnosti. Skupina ima primeren program dejavnosti in vodenja, da doseže svoje cilje v določenem času. Pri skupinskem delu, kjer je cilj osebnostno in odnosno oblikovanje članov, je skupina nosilec (subjekt) svojih ciljev in osrednje sredstvo (objekt) za njihovo doseganje.

Svoj pomen in namen ima skupinsko delo v tem, da ljudem omogoča učenje primernih vzorcev vedenja, medčloveškega sožitja in komuniciranja. Pomen je podoben, kot ga imajo šolanje, izobraževanje in razne oblike stalnega usposabljanja. Kar je šola za človekovo intelektualno in delovno področje, to je skupinsko delo za njegovo socialno učenje medčloveškega sožitja. Dobro skupinsko delo je sredstvo za človekovo socialno rast in prevzemanje dobrih vedenjskih vzorcev, če pa je skupinsko delo slabo, pa ima obratne učinke in je lahko sredstvo za človekovo socialno nazadovanje in prevzemanje slabih vedenjskih vzorcev (Ramovš, 2000, str. 374).

»Največja možnost in naloga skupinskega dela danes je učenje komunikacije.« (Ramovš, 2000, str. 371)

1.5.4. Vodenje skupine

Voditelj je človek, ki vodi umetno skupino pri skupinskem delu. Njegova vloga je predvsem organiziranje, usmerjanje in vodenje skupine, da doseže zastavljene cilje. Za voditelja skupine se uporabljajo tudi nazivi, kot so npr. asistent, moderator, animator ipd., vendar pa se Ramovšu (2000, str. 372) uporaba vseh teh nazivov ne zdi primerna, saj večina vsebinsko ne ustrezajo bistvu pomena besede vodja.

Vodenje namreč avtor (Ramovš, 2000, str. 373) definira kot: »postopek organiziranja in usmerjanja umetne skupine pri skupinskem delu v smeri zastavljenih ciljev ter osebna odgovornost za delo in razvoj skupine.«

Navadno razlikujemo tri stile vodenja skupine: avtoritarni, demokratični in anarhoiden (*laissez-faire*) stil vodenja. Omenjene tri stile je opredelil Lewin (1947 v Ule, 2009, str. 376), ki je vodenje skupin raziskoval z namenom ugotoviti, kako različni stili vodenja vplivajo na dinamiko in klimo v skupini.

Avtoritarni slog vodenja je ozko usmerjen k uresničitvi zastavljenega cilja skupine. Vodja s skupino komunicira enosmerno v obliki napotkov in ukazov, sam določa cilje skupine, načrtuje aktivnosti, sprejema odločitve, ukazuje, deli naloge in nadzira člane skupine. Vodja ima največjo moč, vpliv in odgovornost, naloga članov skupine pa je le opravljanje nalog in vlog, ki jim jih določi vodja, pri čemer nimajo možnosti ugovora, dajanja pripomb ali predlogov. Takšen način vodenja pri članih sproža občutke nemoči in odvisnosti, kar tudi zmanjšuje motivacijo za sodelovanje, člani postanejo v skupini pasivni in apatični (Ule, 2009, str. 376).

Demokratski stil vodenja je po raziskavah (Lewin, 1947 v Ule, 2009, str. 377) psihološko najbolj ugoden, ustvarja ugodno skupinsko dinamiko in atmosfero. Pri tem stilu vodenja sodelujejo pri odločitvah in načrtovanjih aktivnosti vsi člani skupine, zato so za sodelovanje tudi motivirani. Vodja skupino usmerja s spodbudami in ne z avtoritativnim vodenjem. Sugestije članov upošteva in dejansko odločanje prepušča skupini. Skupina ni v nevarnosti, da bi razpadla v primeru odsotnosti vodje, saj številne raziskave (Ule, 2009, str. 377) kažejo, da tudi ob odsotnosti vodje skupina deluje naprej.

Anarhoiden stil vodenja ali »*laissez faire*« je način vodenja, pri katerem vodja čim manj posega v delo skupine. Člani so prepuščeni sami sebi, saj jim vodja prepušča, da se sami znajdejo, na voljo pa jim je z nasvetom, v kolikor bi ga potrebovali. Za skupino s tem stilom vodenja obstaja nevarnost, da hitro razpade.

Pri treningu asertivnosti Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 31) vlogo voditelja skupine vidita kot »pomočnika – moderatorja«, ki skupini pomaga predelati ves material. Naloga vodje je po mnenju avtoric pospeševati in lajšati delo v skupinah, ustvariti pogoje, v katerih lahko vsakdo razkrije svojo resnico ter obenem spoštuje resnico drugih. Vodja poleg omenjenega tudi:

ustvarja pogoje za samorefleksijo vsakega posameznika in refleksijo o tem, kaj se dogaja v skupini. Spodbudi dialog udeleženca s samim s seboj, ustvari pogoje za razumevanje samega sebe, pomaga prepoznati razlike in definirati minimalna pričakovanja v procesu učenja spremenjenega načina obnašanja. Poskrbi za negovanje posameznika, njegovega mesta v skupini in tudi za negovanje celotne skupine. Ustvarja prijetno vzdušje in poskrbi za ustvarjalni cikel dela v skupini (negovanje, »energiziranje«, vrh, sproščanje). Voditelj oziroma moderator ustvari pogoje za usmerjeno vodenje, tj. vodenje, ki je usmerjeno k cilju udeleženca (želen rezultat) in njegovemu doživljanju. Ustvarja tudi možnost za preizkušanje

novih spretnosti in tehnik ter za odkrivanje novih asertivnejših oblik ravnanja. (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 31)

2. Opredelitev problema

Zaposlena sem v invalidskem podjetju, ki ima koncesijo za izvajanje programa socialne vključenosti. ZZRZI določa, da so v program lahko vključeni ljudje, ki zaradi invalidnosti niso zaposljivi, kar ZRSZ po zaključeni zaposlitveni rehabilitaciji ugotovi z odločbo o (ne)zaposljivosti, invalidi I. kategorije z odločbo Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije brez pravice do invalidske pokojnine po zakonu, ki ureja pokojninsko in invalidsko zavarovanje, in osebe z motnjo v telesnem in duševnem razvoju, ki nimajo možnosti vključitve v ustrezne socialnovarstvene storitve (*Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov*, 2007).

Za uporabnike predstavlja vključitev v program socialne vključenosti korist predvsem pri:

- ponovni vključitvi v socialno okolje in s tem preprečitev socialne izolacije,
- širitvi socialne mreže in krepitvi pripadnosti skupini,
- razvijanju lastnih potencialov ter ohranjanju in pridobivanju delovne kondicije in delovnih kompetenc,
- ohranjanju, pridobivanju in razvijanju socialnih spretnosti in veščin,
- premagovanju osebnih stisk in težav,
- krepitvi samopodobe in samozavesti.

Ovire in težave, s katerimi se srečujejo ljudje, vključeni v program socialne vključenosti, so različne, velik delež uporabnikov pa se srečuje tudi v duševnem zdravju. Redko katero področje človeškega življenja je tako polno tabujev, stigme, nerazumevanja, kot so psihosocialne stiske ljudi, ki imajo težave v duševnem zdravju (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 12). Uporabniki imajo pogosto nizko samozavest in nizke občutke lastne vrednosti in zato se težje postavijo za svoje pravice (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 36).

Z namenom, da bi uporabniki razvili učinkovite komunikacijske veščine in strategije za spoprijemanje s stresnimi situacijami ter strategije, ki bi delovale povezovalno v odnosih z drugimi, da okrepijo samozaupanje in samospoštovanje ter prevzamejo odgovornost za svoje življenje, se v programu socialne vključenosti lahko udeležujejo tudi delavnic socialnih veščin. Večina uporabnikov iz skupine, kjer sem zaposlena, se delavnic z veseljem udeleži, njihovi odzivi so zelo pozitivni. Pri ljudeh, ki so v program socialne vključenosti vključeni dlje časa, zaznamam pozitivne spremembe v načinu komunikacije.

V raziskovalnem delu magistrskega dela tako želim raziskati vpliv delavnic socialnih veščin na uporabnike.

Zaradi različnega obdobja vključitve v program socialne vključenosti vsi uporabniki niso bili prisotni na vseh delavnicah, ki smo jih izvajali v programu. Da bi lahko raziskala vpliv delavnic na udeležence in zagotovila, da se bodo zainteresirani uporabniki lahko udeležili vseh delavnic, sem se odločila, da izvedem sklop delavnic, in sicer v roku treh mesecev vsak teden po dve uri.

Obstajajo različne oblike treningov. Razlikujejo se po vsebini, trajanju treninga, načinu dela itd. Glede na vsebine delavnic socialnih veščin, ki sem jih v skupini že izvajala, in glede na potrebe, ki jih izražajo uporabniki, sem se odločila za trening asertivnosti.

Trening asertivnosti je ena izmed metod in načinov krepitev moči ter notranjih virov posameznika (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 15), krepitev moči pa se mi osebno zdi temelj pri delu z ranljivimi družbenimi skupinami.

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 36) navajajo, da je asertivnost v socialnem delu spretnost, ki jo potrebujemo, ker želimo:

- da bi se kot socialni delavci sami obnašali asertivno, saj smo le tako lahko uspešni zagovorniki uporabnikov, asertivnost pa nam je tudi v pomoč pri preprečevanju izgorelosti in prevelikega stresa, ki ga povzročajo frustracije zaradi nizke samozvesti,
- da bi k asertivnemu vedenju spodbudili uporabnike, saj imajo le-ti po večini nizko samozvest in nizke občutke lastne vrednosti in se zato težko postavijo za svoje pravice.

Izvedla sem delavnice iz priročnika z naslovom Asertivnost – Zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo avtoric Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004). Treninge sem prilagodila članom skupine.

Trening asertivnosti je praktičen proces učenja veščin in ker ta proces sprememb vključuje sistematično delo, je trening naravnano akcijsko in vključuje veliko vaj za razvijanje asertivnosti (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004).

Pripravila sem 11 delavnic, vsaka je obravnavala eno temo oziroma poglavje in je trajala dve uri. Prvo srečanje je bilo uvodno srečanje, zadnje srečanje pa je bilo namenjeno evalvaciji in druženju.

K raziskovanju pristopam z mešanimi metodami, in sicer s kvantitativno, saj sem del podatkov pridobila z merjenjem, in kvalitativno, ker sem nekatere odgovore dobila s polstrukturiranim intervjujem.

Zanimalo me je, ali trening asertivnosti vpliva na povečanje asertivnosti udeležencev, ki sem jo izmerila (glej poglavje 3. Metodologija) v začetnem delu treningov in v zadnjem delu celotnega sklopa treningov.

Pripravila sem 11 srečanj, in sicer:

1. Uvodno srečanje
2. Predstavitev asertivnega vedenja v primerjavi z agresivnim, pasivnim in posredno agresivnim vedenjem
3. Pravice in odgovornosti
4. Asertivna govorica telesa
5. Ravnanje s prošnjami – kako reči »ne« brez občutkov krivde
6. Ravnanje s prošnjami – »pokvarjena plošča in pogajanje« ter kako izreči prošnjo na asertiven način
7. Asertivno sprejetje kritike
8. Podajanje konstruktivne kritike
9. Pozitivna samopodoba in osebno negovanje
10. Načrtovanje sprememb
11. Evalvacija

Praktični del magistrskega dela zajema pripravo in izvedbo treninga asertivnosti, sestavljenega iz enajstih delavnic. Kvantitativni in kvalitativni del predstavljata rezultate raziskave in zajemata podatke, pridobljene s standardiziranimi vprašalniki, intervjuji udeležencev in moje lastne refleksije po vsaki delavnici.

Glavni cilj delavnic je bil udeležence naučiti in jih spodbujati k izboljšanju interpersonalnih veščin, ki so potrebne, da bodo uspešnejši v različnih socialnih situacijah in interakcijah z drugimi ter da bodo poznali svoje pravice in se tudi zmogli in znali postaviti zanje.

2.1. Namen in cilj raziskave

Namen magistrskega dela je izvesti in evalvirati intervencijo, katere cilj je učenje asertivnosti udeležencev delavnic.

Cilji raziskovanja so:

- preveriti asertivnost udeležencev pred izvedbo delavnic in po njej,
- ugotoviti uporabo vsebine treningov asertivnosti v vsakdanjih situacijah,
- preveriti zadovoljstvo uporabnikov z izvedenimi delavnicami.

2.2. Hipoteza in raziskovalna vprašanja

Pri kvantitativnem delu sem postavila naslednjo hipotezo:

H1: Udeležencem treninga se bo po udeležbi na treningih asertivnost povečala.

Pri kvalitativnem delu so me zanimala naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kako so udeleženci doživeli trening asertivnosti?
- Kako udeleženci pridobljena znanja in veščine uporabljajo v vsakdanjem življenju (aplikativna vrednost treninga asertivnosti)?
- Kje vidijo udeleženci spremembo v svojem vedenju, ki je nastala po udeležbi na treningu asertivnosti?
- Kakšna je motivacija udeležencev za nadaljevanje delavnic socialnih veščin in kakšne izvedbe delavnic bi si udeleženci želeli za naprej?

3. Metodologija

3.1. Vrsta raziskave

Moje raziskovanje uokvirja tako imenovana metoda akcijskega raziskovanja. Mesec (1994) opisuje akcijsko raziskovanje kot način organizacije raziskovanja in praktičnega delovanja, način organizacije novosti in razvoja, ustvarjanja novih spoznanj in spreminjanja praktičnega delovanja. Akcijsko raziskovanje poteka kot proces, v katerem se izmenjujejo faze načrtovanja, akcije in evalvacije oziroma refleksije. Raziskujemo ciklično v sekvencah (Mesec, 1994). Faza načrtovanja je v primeru treninga asertivnosti zajemala pripravo na izvedbo posamezne delavnice, akcija predstavlja dejansko izvedbo delavnice, povratno informacijo o akciji pa sem pridobila od udeležencev z evalvacijo posamezne delavnice, svojo lastno refleksijo in končno evalvacijo treninga asertivnosti.

Namen raziskovalne naloge je evalvirati intervencijo treninga asertivnosti, ki sem jo izvedla s skupino ljudi, ki so vključeni v program socialne vključenosti. Evalvirala sem s perspektive udeležencev in s perspektive mojih refleksij. Spremembe asertivnosti sem raziskovala kvantitativno in kvalitativno. Delež povečanja asertivnosti je razviden iz kvantitativne obdelave podatkov.

Kvalitativna analiza, katere osnovno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu, sestavljajo besedni opisi ali pripovedi, predstavlja perspektivo udeležencev in mojo lastno refleksijo. To gradivo je obdelano in analizirano na besedni način brez uporabe merskih pristopov, ki dajejo števila, in brez operacij nad števili (Mesec, 1997).

3.2. Merski instrumenti in viri podatkov

Asertivnost udeležencev sem preverjala z vnaprej pripravljenim strukturiranim vprašalnikom, in sicer tako, da so udeleženci treninga na vprašalnike odgovorili pred pričetkom treningov in ob koncu zadnje delavnice. Z rezultati vprašalnika sem želela preveriti, ali so udeleženci spremenili način vedenja oziroma odzivanja v določenih situacijah. Uporabila sem vprašalnik iz priročnika Asertivnost – Zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo avtoric Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004). Te podatke sem zbrala na način pisnega spraševanja, kjer so vsi respondenti dobili natanko enaka vprašanja in ocenili svoje vedenje s pomočjo lestvice opisov vedenja (lestvica objektivnih indikatorjev) (Mesec, 1997).

Podatke sem zbirala tudi s tehniko individualnega polstrukturiranega intervjuja. Vodilo za intervju sem pripravila sama (glej poglavje 9. Priloge), ostala vprašanja pa so se porajala sproti med potekom intervjuja.

Merski instrumenti so torej bili: strukturiran vprašalnik na začetku treningov asertivnosti in ob zaključku izvedbe vseh delavnic ter polstrukturiran intervju z odprtimi vprašanji. Strukturiran vprašalnik je iz priročnika avtoric Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004) in se nahaja v poglavju 9. Priloge. Vodilo za intervju sem pripravila sama in se prav tako nahaja v poglavju 9. Priloge.

3.3. Populacija

V raziskavi so sodelovali vsi udeleženci treninga asertivnosti, in sicer devet ljudi, od tega je bilo sedem predstavnic ženskega spola in dva predstavnika moškega spola. Vsi sodelujoči pri treningih asertivnosti in raziskavi so vključeni v program socialne vključenosti.

3.4. Zbiranje podatkov

Podatke, ki sem jih potrebovala za namen kvantitativne analize, sem zbirala v začetku treninga asertivnosti in ob koncu celotnega sklopa treningov. Udeležencem sem razdelila vprašalnike, ki so jih izpolnili doma in mi jih prinesli na srečanje. Prvič so udeleženci dobili vprašalnike na drugem srečanju, in sicer 30. 3. 2023. Izpolnjene vprašalnike so mi vrnili na naslednjem srečanju, in sicer 6. 4. 2023. Enake vprašalnike so dobili na predzadnjem srečanju, in sicer 15. 6. 2023 ter mi izpolnjene vrnili na zadnjem srečanju 22. 6. 2023.

Intervjuji, namenjeni kvalitativni analizi, so potekali po dogovoru in prilagoditvi z vsakim udeležencem posebej v popoldanskem času v prostoru, kjer so potekali tudi treningi, in sicer zadnji teden meseca junija 2023.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Podatke, pridobljene s strukturiranim vprašalnikom, sem obdelala kvantitativno, podatke, pridobljene s polstrukturiranim intervjujem, pa z metodo kvalitativne analize.

Podatke za kvalitativno analizo sem zbrala z neposrednim spraševanjem respondentov. Med pogovorom sem vprašanja dopolnjevala s podvprašanji. Pogovore sem s privolitvijo sogovornika posnela in naknadno prepisala v Wordov dokument.

Pri kvalitativni analizi sem prepisane intervjuje kodirala, in sicer tako, da sem pod posamezno vprašanje prepisala odgovore respondentov in pomembne podatke podčrtala.

Posameznega uporabnika, ki sem ga intervjuvala, sem označila s črko U ter črki dodala zaporedno številko intervjuvane osebe. Določila sem sedem različnih tem, v katere sem razvrstila odgovore intervjuvanih. Izpisala sem relevantne dele besedila in jim določila vsebinske pojme. (V nadaljevanju sem določila kategorije, v katere sem razvrstila vsebinske pojme.)

Ugotovitve iz odgovorov na vprašanja sem povzela v razpravi.

4. Rezultati

V poglavju 4.1. predstavljam rezultate strukturiranega vprašalnika, v poglavju 4.3. pa predstavljam analizo intervjujev.

4.1. Rezultati strukturiranega vprašalnika

S strukturiranimi vprašalniki, ki so jih udeleženci treninga asertivnosti izpolnili na začetku srečanj in na koncu celotnega sklopa treninga asertivnosti, sem preverjala naslednjo hipotezo:

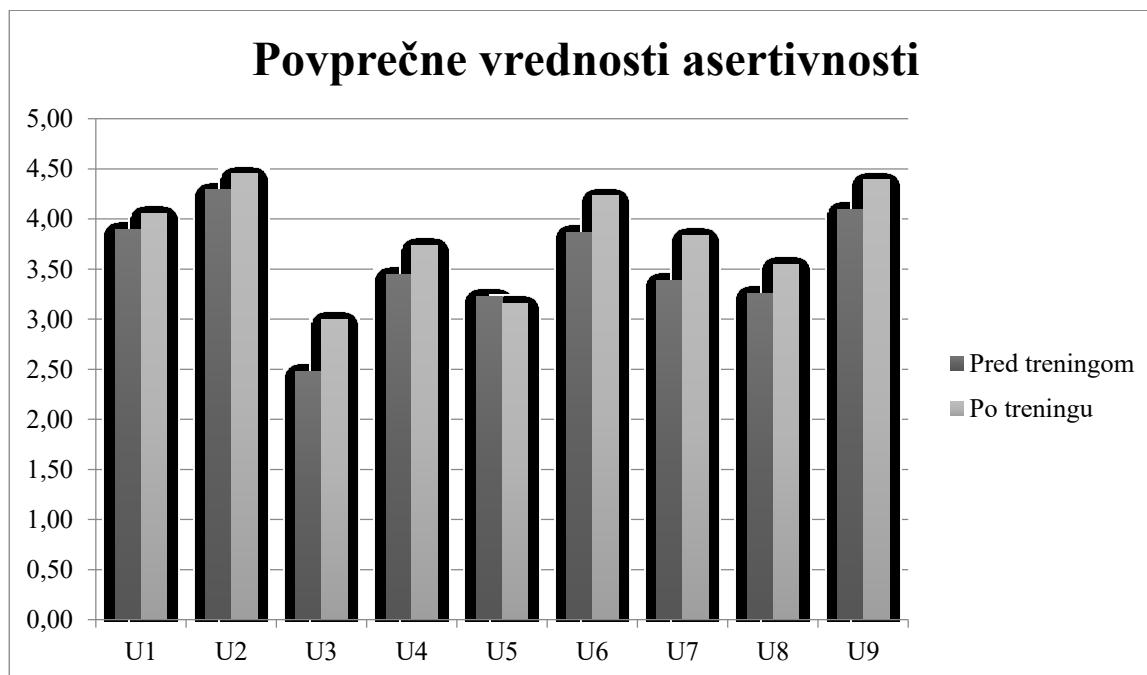
H_0 : Med udeleženci treninga asertivnosti ni razlike med prvim in drugim merjenjem asertivnosti.

H_1 : Udeležencem treninga se bo po udeležbi na treningih asertivnosti asertivnost povečala.

Zaradi majhnosti opazovane populacije in primerjanj stanja pred in po treningu pri isti skupini udeležencev sem uporabila verzijo Studentovega t -testa za parne vzorce. Statistično gledano moja opazovana skupina udeležencev spada med zelo majhne in zato ugotovitev ne morem posplošiti.

Rezultate izpolnjenih vprašalnikov oziroma izračune povprečnih vrednosti merjenja asertivnosti posameznih udeležencev pred in po treningu asertivnosti prikazujem z grafom.

Graf 1: Povprečne vrednosti merjenja asertivnosti pred in po treningu asertivnosti



Najvišja mera asertivnosti je točkovana s 5, najnižja pa z 1. Zaradi lažje preglednosti bom v raziskavi določila tudi povprečno mejo asertivnosti, ki je po uporabljeni lestvici 2,5, kar pomeni, da so tisti posamezniki, ki so dosegli 2,5 povprečnih točk, srednje asertivni, tisti, ki so dosegli pod 2,5 povprečnih točk, manj asertivni in tisti, ki so dosegli nad 2,5 povprečnih točk, bolj asertivni.

Kot je razvidno iz grafa, se je v prvem merjenju le ena udeleženka (U3) ocenila kot manj asertivno, kar pomeni, da je dosegla povprečno oceno manj kot 2,5, vsi ostali udeleženci so dosegli višje povprečne vrednosti, in sicer več kot 2,5. V povprečju so udeleženci pri prvem merjenju dosegli vrednost 3,55.

Pri drugem merjenju je bila povprečna dosežena vrednost 3,82, kar je za 8 % več kot pri prvem merjenju.

Posamezno je le eden udeleženec (U5) dobil nižji rezultat pri drugem merjenju kot pri prvem merjenju, a gre za zelo majhno razliko, in sicer 2 %.

Za preverjanje hipotez in gotovosti mojih trditev sem uporabila statistični obrazec za izračun standardne deviacije in obrazec za dvostranski Studentov *t*-test za parne vzorce (ang. *two-tailed test*), pri katerem predpostavljamo, da vzorčna in populacijska aritmetična sredina nista enaki oziroma sta različni.

Izračun je naslednji:

Pri obeh merjenjih asertivnosti velja, da je $n = 9$, saj opazujemo eno in isto skupino udeležencev (število udeležencev se ni spremenilo).

Prvo merjenje asertivnosti:

$\bar{x}_1 = \frac{\sum x_1}{n} = \frac{31,97}{9} = 3,55$ (povprečje vseh odgovorov vseh udeležencev v prvem merjenju),

$$s_1^2 = \frac{\sum (x_1 - \bar{x}_1)^2}{n} = \frac{2,44}{9} = 0,27 \text{ (varianca oz. disperzija za prvo merjenje asertivnosti),}$$

$s_1 = \sqrt{s_1^2} = \sqrt{\frac{\sum (x_1 - \bar{x}_1)^2}{n}} = \sqrt{\frac{2,44}{9}} = 0,521$ (standardni odklon oziroma standardna deviacija za prvo merjenje asertivnosti).

Drugo merjenje asertivnosti:

$\bar{x}_2 = \frac{\sum x_2}{n} = \frac{34,42}{9} = 3,82$ (povprečje vseh odgovorov vseh udeležencev v drugem merjenju),

$s_2^2 = \frac{\sum (x_2 - \bar{x}_2)^2}{n} = \frac{2,135}{9} = 0,23$ (varianca oziroma disperzija za drugo merjenje asertivnosti),

$$s_2 = \sqrt{s_2^2} = \sqrt{\frac{\sum(x_2 - \bar{x}_2)^2}{n}} = \sqrt{\frac{2,135}{9}} = 0,487 \quad (\text{standardni odklon oziroma standardna}$$

deviacija za drugo merjenje asertivnosti).

$\sum D$ predstavlja vsoto razlik med povprečjem prvega in drugega merjenja asertivnosti.

$$\sum D = \sum (X - Y) = -2,45$$

Kvadrat vsote razlik povprečja prvega in drugega merjenja asertivnosti sem označila kot

$$\left(\sum D\right)^2 = \left(\sum (X - Y)\right)^2 = (-2,45)^2 = 6,00$$

Kvadrati posameznih razlik med povprečjem prvega in drugega merjenja asertivnosti sem označila kot $(X - Y)^2$, vsoto kvadratov posameznih razlik med povprečjem prvega in drugega merjenja asertivnosti pa z $\sum D^2 = \sum (X - Y)^2 = 0,91$.

Podrobnejši izračun je prikazan v preglednici.

Preglednica 5: Statistični izračun točk, doseženih na vprašalniku o asertivnosti

	Št. doseženih točk pred treningom	Št. doseženih točk po treningu	Povprečje 1. merjenja (X)	Povprečje 2. merjenja (Y)	Razlika v povprečju med 1. in 2. merjenjem (X - Y)	Kvadrat razlike v povprečju med 1. in 2. merjenjem (X - Y) ²
U1	121	126	3,90	4,06	-0,16	0,03
U2	133	138	4,29	4,45	-0,16	0,03
U3	77	93	2,48	3,00	-0,52	0,27
U4	107	116	3,45	3,74	-0,29	0,08
U5	100	98	3,23	3,16	0,07	0,00
U6	120	131	3,87	4,23	-0,36	0,13
U7	105	119	3,39	3,84	-0,45	0,20
U8	101	110	3,26	3,55	-0,29	0,08
U9	127	136	4,10	4,39	-0,29	0,08
Vsote:					$\sum D = -2,45$ $\left(\sum D\right)^2 = 6,00$	$\sum D^2 = 0,91$

Splošni obrazec za Studentov t -test parnih vzorcev z $df = n - 1$ stopinj svobode je:

$$t_{n-1} = \frac{\frac{\sum D}{n}}{\sqrt{\frac{\sum D^2 - \frac{(\sum D)^2}{n}}{(n-1) \cdot n}}}$$

Po vstavljanju izračunanih vrednosti dobimo, da je vrednost Studentovega t -testa za mojo skupino udeležencev z 8 stopinj svobode ($df = n - 1 = 9 - 1 = 8$):

$$t_8 = \frac{\frac{-2,45}{9}}{\sqrt{\frac{0,9109 - \frac{(-2,45)^2}{9}}{8 \cdot 9}}} = -4,677$$

Kritično vrednost Studentovega t -testa za parne vzorce za $df = 8$ stopinj svobode (ang. *degrees of freedom*) in stopnjo značilnosti $\alpha = 0,05$ (ang. *significance level*) preberemo iz tabele in to je $t_{n-1;\alpha} = t_{8;0,05} = 2,304$.

S primerjanjem teh dveh vrednosti Studentovega t -testa za parne vzorce (izračunane in kritične) vidimo, da je absolutna vrednost izračunane vrednosti Studentovega t -testa precej večja od kritične (tablične) vrednosti za iste stopinje svobode in raven značilnosti.

$$t_8 = |-4,677| = 4,677 > t_{8;0,05} = 2,304$$

Iz tega razloga ničelno hipotezo H_0 ovržem s 5-% tveganjem in na podlagi rezultatov trdim, da obstaja razlika med povprečjem prvega in drugega merjenja asertivnosti udeležencev.

Delovno hipotezo H_1 potrjujem s 95-% gotovostjo, da se je udeležencem po udeležbi na treningih asertivnosti asertivnost povečala.

4.2. Rezultati intervjujev

4.2.1. Pričakovanja udeležencev od treninga asertivnosti pred prvim srečanjem

Svoja pričakovanja od treningov asertivnosti so udeleženci izrazili že na spoznavnem srečanju, enako vprašanje pa sem jim postavila tudi v intervjuju. Na prvem srečanju so udeleženci navedli več konkretnih pričakovanj od treninga asertivnosti kot v intervjujih. Največ odgovorov na omenjeno vprašanje v intervjujih je bilo, da bodo pridobili nova znanja, se družili z drugimi ljudmi, kakovostno preživeli prosti čas in spremenili okolje. Vse od naštetih razlogov so navedli vsaj trije udeleženci ali več. Po dva udeleženca sta kot razlog navedla še željo po spremembi lastnega vedenja in možnost za pogovor. Ostali razlogi so bili še: slišati koristne vsebine za življenje, popestritev vsakdana in sklepanje prijateljstev.

4.2.2. Strahovi udeležencev glede treninga asertivnosti pred prvim srečanjem

Pet udeležencev pomislekov ali strahov pred pričetkom treningov asertivnosti ni imelo, štirje udeleženci pa so navedli skrbi, ki so jih v manjši meri občutili, preden so se udeležili treningov. Vsi štirje so razmišljali o tem, kako jih bodo sprejeli člani skupine, katerih še ne poznajo. En udeleženec in ena udeleženka sta imela pomisleke glede nerazumevanja

sporočila, ki bi ga podelila s skupino, oziroma glede tega, da se ne bi dobro izrazila in bi si zato drugi o njiju ustvarili slabo mnenje.

4.2.3. Pripombe udeležencev glede modeliranja skupine in načina izvedbe delavnic

Kot moderatorko treninga so me udeleženci ocenili pozitivno. Vseh devet udeležencev je podalo pozitivno kritiko na modeliranje. Navajam nekaj njihovih odgovorov:

U1: *»... vi ste bili res strokovni, saj mislim, da ste vi to znanje verjetno pridobili na študiju. Vodenje je bilo res perfektno.«*

U2: *»Nimam nobene negativne pripombe, ampak le pozitivno na tvoje vodenje in tudi na celotno skupino in vse člane, vse v skupini.«*

U5: *»Mislim, da si se dobro pripravila na vsak trening in temo strokovno predstavila.«*

U6: *»Sem že rekla tudi drugim, da si ti to dobro vodila in nas dosti naučila.«*

U7: *»Meni je to bilo super, kako ste vi vodili. Lepo ste nam vse razložili.«*

Pet udeležencev meni, da bi lahko bili treningi časovno daljši, saj je bilo po njihovem mnenju premalo časa za medsebojni pogovor in debate.

U2: *»Lahko bi bilo več časa za diskusije.«*

U3: *»Lahko bi bil dalj časa. Mogoče kakšno uro dlje.«*

U5: *»Za diskusije bi lahko bilo več časa. O določenih stvareh bi se lahko pogovarjali dlje časa in si vzeli čas, da med sabo izmenjamo mnenja in izkušnje.«*

U6: *»Malo več časa bi lahko bilo za diskusije in pogovore.«*

U8: *»Ja, ampak bi se še lahko več pogovarjali. No, mogoče bi lahko bil daljši, ker je malo zmanjkalo časa za klepet med nami.«*

Domače naloge so se izkazale kot pomembna metoda dela. Večina udeležencev meni, da so koristne in smiselne. Večina jih je tudi ocenila kot nezahtevne, kot nekoliko bolj zahtevne pa sta jih ocenila dva udeleženca. Domače naloge niso bile obvezne, a so jih v večini udeleženci opravljali. Izjave intervjuvanih so bile:

U1: *»Nisem imela težav.« (z domačimi nalogami)*

U2: *»Rada sem jih delala.« (domače naloge)*

U5: *»To je tisti del, ki meni posebej leži.« (domače naloge)*

U7: *»Ko sem imela čas in si v miru pogledala, sem jaz to zelo rada delala.« (domače naloge in pregledovanje povzetkov)*

U8: *»Jaz to zelo rada delam in ravno domače naloge so mi bile mogoče še posebej všeč.«*

U9: *»Nisem imela težav. Če kaj nisem razumela, sem te vprašala. Nekatere so se mi zdele težje, ampak sem se potrudila. Meni so všeč domače naloge.«*

Trem udeležencem so se domače naloge zdele odveč, raje bi videli, da jih ne bi bilo. Za domače naloge jim je primanjkovalo časa in tudi volje. Dvema udeleženkama so se tudi nekatera navodila za domače naloge zdela pretežka.

U3: *»Pa na splošno, doma nimam časa za te stvari.« (domače naloge)*

U4: *»Nisem jih zapisoval, ampak sem potem vse povedal, ko smo se v skupini pogovarjali o tem. Ti povem po resnici; jaz že v šoli nisem delal nalog, ne da bi jih sedaj. Jaz pač to ne počnem, da bi delal naloge.«*

U6: *»Jaz navodil nisem vseh razumela. Pa tudi časa si nisem vzela za te naloge, pa pozabila sem jih delati.«*

Zelo priljubljen način dela so se jim zdele igre vlog, ki so se jim zdele zanimive in zabavne. Nekateri udeleženci (U5) bi si želeli več praktičnih vaj in iger vlog.

U1: *»Igre vlog so bile zanimive.«*

U2: *»To pa imam zelo rada in mi je bilo kul.« (igre vlog)*

U3: *»Delo v parih pa mi je bilo tudi všeč, ker sem spoznala ljudi in sem videla, da jim lahko zaupam.«*

U4: *»To je bilo pa precej zanimivo in tudi zabavno.« (igre vlog)*

U5: *»Igre vlog so se mi zdele še posebej zanimive in dobrodošle.«*

U6: *»Zanimive.« (igre vlog)*

U7: *»A; to pa je bilo super! To mi je bilo zelo lepo.« (igre vlog)*

U8: *»Zabavne.« (igre vlog)*

U9: *»To se mi je zdelo tudi zelo fajn.« (igre vlog)*

O vsebinskih povzetkih so imeli udeleženci pozitivna mnenja. Večina udeležencev je navedla, da so jih doma večkrat prebrali in tako utrdili znanje.

4.2.4. Poznavanje besede asertivnost pred treningom asertivnosti

Za asertivnost so vsi udeleženci slišali prvič na treningih asertivnosti. Za besedo asertivnost pred treningi asertivnosti niso slišali, niti niso poznali njenega pomena.

4.2.5. Uporabnost in primernost tem oziroma vsebine delavnic

Najbolj zanimiva tema se je udeležencem zdela tema ravnanja s prošnjami oziroma kako reči »ne«. Kot najbolj zanimive teme so nato sledile po vrsti: asertivna govorica telesa (trije udeleženci) ter asertivno sprejemanje in podajanje kritike (trije udeleženci), nato temi pravice in odgovornosti ter načrtovanje sprememb (dva udeleženca). Le eni udeleženki se je zdela

zanimiva tema prepoznavanje različnih stilov vedenja, noben udeleženec pa kot zanimivo temo ni omenil pozitivne samopodobe in osebnega negovanja.

Najbolj uporabne teme so bile za udeležence po naslednjem vrstnem redu: ravnanje s prošnjami oziroma kako reči »ne« (štirje udeleženci) ter asertivno sprejemanje in podajanje kritike (štirje udeleženci). Trije udeleženci kot najbolj uporabno temo ocenjujejo temo asertivna govorica telesa. Sledijo še teme pravice in odgovornosti ter pozitivna samopodoba in osebno negovanje. Noben udeleženec ni kot uporabne temo navedel načrtovanja sprememb.

4.2.6. Vpliv treninga asertivnosti na udeležence in njihovo vedenje

Intervjuvani so navajali številne pozitivne vplive treninga asertivnosti. Glede novih spoznanj o sebi je le en udeleženec (U4) povedal, da s treningom asertivnosti o sebi ni odkril nič novega. Ostalih osem udeležencev je navedlo vsaj eno spoznanje o sebi, ki jo vrednoti kot pozitivno. Največ udeležencev (6) je s pomočjo treninga asertivnosti dobilo uvid v lastne sposobnosti in dosedanje dosežke.

U2: *»Spoznala in spregledala sem, kaj sem v življenju že vse dosegla. Da sem se v življenju že dosti naučila in marsikaj dosegla. Videla sem, da znam in zmorem mogoče kaj več, kot sem zmeraj mislila.«*

U5: *»Predvsem pa so mi ustrezale domače naloge in ko sem to pisal in videl, da mi gre dobro, sem bil prav tako ponosen nase. Spoznal sem tudi, katere dobre lastnosti jaz že imam in jih lahko že uporabljam.«*

U6: *»Svoje lastnosti sem spoznala. Pa da sem že veliko v življenju dosegla in da sem vztrajna.«*

U7: *»Sedaj sem spoznala, da znam biti tudi močna in samozavestna.«*

U8: *»Spoznala pa sem tudi to, da jaz znam dobro razmišljati in če se potrudim, se znam zelo dobro izražati.«*

U9: *»Pa to, kaj sem vam že rekla, da sem se jaz zelo spremenila. Precej sem napredovala in še se lahko dosti naučim. Takšne delavnice pomagajo in to mi je bilo super.«*

Trije udeleženci (U1, U6 in U8) so pri sebi odkrili nekatere osebne lastnosti, ki jih omejujejo pri asertivni komunikaciji (težko pove »ne«, neodločnost, nezaupanje vase, preveč agresivna komunikacija).

U1: *»Spoznala sem, da jaz pravzaprav težko rečem "ne". Bi rekla, da sem sedaj odprla oči in spoznala, da je kdaj res treba povedati tudi "ne".«*

U6: *»Ja, to, da sem agresivna in moram biti bolj mirna ne tako živčna.«*

U8: *»Na novo sem odkrila marsikaj. Predvsem pa sem spoznala, da sem jaz v resnici zelo neodločna. Večkrat se mi zgodi, da sem nesigurna vase. S tem imam težave.«*

Trije udeleženci (U3, U5, U6) so navajali željo po spremembi lastnega vedenja, ki se je porodila v času treninga in po njem.

U3: *»Da si želim neke spremembe zase. Da se drugim ne bi tako pustila in da bi znala povedati "ne".«*

U5: *»Spoznal pa sem tudi, kaj še moram pridobiti. S tem sem lahko dosti odkril. Kaj je pozitivno in kaj manj pozitivno pri meni, na čem moram še delati.«*

U6: *»Ja, to, da sem agresivna in moram biti bolj mirna ne tako živčna.«*

Skozi pogovore z udeleženiimi sem razbrala, da se zavedajo svojih občutkov, opazujejo svoje vedenje in odzivanje drugih ljudi, povedo, da opazujejo sami sebe in svoja odzivanja. Pozorni so na govorico telesa in opažajo, da zmorejo tudi na tem področju (asertivna govorica telesa) narediti spremembe (U5, U6, U7, U9 – samoopazovanje in samozavedanje).

Udeleženec U5 je povedal, da je ponosen ob spoznanju, da mu nekaj gre dobro od rok, in ob tem, ko vidi napredek sam pri sebi. Te napredke in spoznanja pripisuje treningu asertivnosti. Navajam njegove besede:

U5: *»Ko sem vadal gledanje v oči in mi je šlo dobro, sem bil ponosen nase. Predvsem pa so mi ustrezale domače naloge in ko sem to pisal in videl, da mi gre dobro, sem bil prav tako ponosen nase.«*

Vpliv treninga asertivnosti na vedenje udeležencev se kaže v tem, da so udeleženci v določenih situacijah po treningu asertivnosti delovali drugače, kot bi sicer. Da so vsebine iz treninga asertivnosti koristili v vsakdanjem življenju, je navajalo osem udeležencev, en udeleženec (U4) je povedal, da trening asertivnosti ni imel nobenega vpliva na njegovo vedenje.

Iz intervjujev sem razbrala, da so po večini udeleženci pozorni na svoje vedenje in odzivanje, saj nazorno opisujejo, kje vidijo napredek k asertivnejšemu vedenju.

Intervjuvanci (U1, U2, U3, U6, U7, U9) so povedali, da zaznavajo več strpnosti v svojih odzivanjih. Ozavestili so svoj odziv v določenih situacijah, ki ga opisujejo kot agresivnega, in ga skušali nadomestiti z asertivnejšim odzivom. Njihove izjave so bile:

U1: *»Do drugih sem strpnejša, bolj jim prisluhnem in jih upoštevam.«*

U2: *»Nisem več tako glasna v družbi. Opažam tudi, da sem bolj mirna.«*

U3: *»Doma, predvsem z možem, probam biti bolj mirna. Npr. če česa ne najdem in se mi zdi, da je on to nekam pospravil, si na glas rečem: "Joj, kam se že spet to dala?" Ne krivim takoj njega. Na umirjen način probam nekaj rešiti.«*

U6: *»Poskušam se bolj mirno pogovarjati. Trudim se, da ne bi bila tako vzkipljiva. Mislim, da napredujem.«*

U7: *»Malo počakam, razmislim in šele potem povem na lep način, kaj si dovolim in kaj ne. Prej sem takoj vzkipela, sedaj premislim in šele nato povem. Tudi do moža sem drugačna. Premislim, preden mu kaj povem. Včasih sem ga tudi prizadela, sedaj pa probam, da ne.«*

U9: *»... bolj mirno se odzivam.«*

Udeleženci U2, U5 in U9 so povedali, da jim je trening asertivnosti pomagal tudi na področju asertivne govorice telesa. Še posebej udeleženec U5 je pred treningom asertivnosti navajal velike težave z gledanjem ljudi v oči. Pove, da mu je trening asertivnosti pomagal pri tej oviri. To sem opazila tudi sama, saj sta se njegova drža in pogled, ki je bil običajno pri pogovoru usmerjen mimo sogovornika, v času treningov in po treningih bistveno spremenila. Izjave udeležencev glede spremembe govorice telesa so bile:

U2: *»Predvsem pa, da sedaj ljudi gledam v oči. Na govorico telesa sem pozorna.«*

U5: *»Začel sem posvečati več pozornosti govorici telesa. Začel sem gledati ljudi v oči. To mi daje tudi malenkost več samozavesti.«*

U9: *»... bolj se zavedam svoje govorice telesa.«*

Trije udeleženci (U2, U5 in U8) so pri sebi opazili, da so postali pozornejši poslušalci:

U2: *»...sogovornika bolj poslušam ...«*

U5: *»Drugim bolj prisluhnem.«*

U8: *»Bolj pozorno prisluhnem drugim.«*

Spremembe nekateri udeleženci zaznavajo tudi na področju sprejemanja (U6 in U9) in podajanja kritike (U5 in U7):

U6: *»Ne kregam se toliko z drugimi. Probam biti bolj mirna. Zdaj bolj razmislim, preden reagiram. Pa se vprašam, če je res, kaj je nekdo povedal, če mi da kakšno pripombo. Če je nekaj resnice v tem, potem se vprašam, kaj lahko sama spremenim na bolje.«*

U5: *»Nimam več take zadrege povedati, ko me kaj moti.«*

Udeleženca U1 in U5 menita, da je imel trening asertivnosti nekaj vpliva na njuno samozavest:

U1: *»Mogoče so mi te delavnice dale malo večjo samozavest in sem osebnostno tudi napredovala.«*

U5: *»To mi daje tudi malenkost več samozavesti.«*

Udeleženka U2 je v intervjuju povedala, da je bil eden iz razlogov, da se je treninga udeležila, tudi naučiti se »obnašati v družbi«. Sama meni, da ji je uspelo:

U2: *»V družbi govorim malo bolj potih, sogovornika bolj poslušam in gledam ljudi v oči. Pa v pogovoru ne skačem ljudem v besedo.«*

Udeleženka U2 je tudi povedala, da sedaj poskuša k asertivnemu vedenju spodbujati tudi svojo prijateljico:

U2: *»Pa tudi prijateljici pomagam. Bodrim jo, ko je slabega razpoloženja. Spodbujam jo, da bo o sebi imela dobro mnenje, da bo razmišljala pozitivno.«*

Udeleženka U3 je povedala, da se doma pogosto spomni na vsebine, ki smo jih obdelali na treningih. Vsebine jo bodrijo k uresničevanju lastnih ciljev in zavedanju, da je to ena od njenih pravic:

U3: *»Spomnila sem se na svoje pravice, pokvarjena plošča in to, da si moram zase vzeti čas in da sem vztrajna pri doseganju svojih ciljev. Sem ponosna, da sem začela kolesariti.«*

Dva udeleženca (U5 in U7) zaznavata, da sta napredovala na področju sprejemanja in podajanja prošenj:

U5: *»Lažje tudi pristopim do ljudi in lažje izrazim prošnjo.«*

U7: *»Sedaj se znam bolj postaviti zase in povedati "ne".«*

Udeleženka U7 je povedala, da prepozna stile vedenja, ki smo jih obravnavali, in jih tudi prepozna pri drugih ljudeh. Po treningu asertivnosti je postala bolj pozorna na vedenje drugih in tudi na druge ljudi gleda drugače, z več spoštovanja. U7 tudi meni, da je postala čustveno stabilnejša.

4.2.7. Motiviranost udeležencev za nadaljevanje delavnic in predlagane teme

Vsi intervjuvanci so izrazili zanimanje za nadaljevanje delavnic. Ena intervjuvanka je predlagala dve novi temi za prihodnje delavnice, štirje intervjuvanci pa so navedli, da bi nekatere že slišane teme želeli še enkrat slišati, narediti več vaj in na ta način še poglobiti že pridobljeno znanje. Teme, ki bi jih želeli še poglobiti, so asertivno podajanje in sprejemanje kritike ter ravnanje s prošnjami. Ena intervjuvanka bi si želela delavnic, kjer bi člani skupine med seboj debatirali in izmenjevali izkušnje.

5. Razprava

Intervjuvani so bili prvič udeleženci treninga asertivnosti. Beseda asertivnost jim je bila tuja in so za njen pomen izvedeli šele na prvem srečanju.

Čeravno so nekateri udeleženci pred treningom asertivnosti navajali nekaj pomislekov ali strahov glede počutja v skupini in zaupanja novim članom skupine, so se prav vsi zelo hitro sprostili in dobro vključili v skupino. Kot so poročali na intervjujih, so bili malce zadržani le na prvem srečanju, na drugem srečanju pa je zadržanost ali morebitna zadrega popustila. Vsi so navedli, da so čutili pripadnost skupini. Navajali so povezanost, zaupanje in razumevanje med člani skupine. Da se je med člani razvilo zaupanje, sem zaznala tudi sama, saj so med debatami in izmenjavo izkušenj povedali dosti primerov in intimnih stvari iz svojega življenja (moja refleksija). Poleg občutka pripadnosti in povezanosti je nastala celo težnja po nadaljevanju srečanj.

Doživetja udeležencev, da so lahko v skupini sproščeno izražali svoja mnenja, da so si upali povedati svoje misli in občutke, razumem kot rezultat tega, da je skupina postala varen prostor za deljenje lastnih izkušenj slehernega člana. Udeleženci so v skupini delovali kot samostojni predstavniki, hkrati pa so bili s svojim delovanjem in prisotnostjo del socialnega okolja skupine.

Kot razlaga Brocher (1972, str. 33), v skupinah ne potekajo le formalni kontakti v navzočnosti voditelja skupine, ampak tudi neformalne komunikacije pred začetkom in ob koncu dela. Neformalne interakcije so bile za udeležence treninga prav tako pomembne, saj so si vedno izmenjali mnoge izkušnje, ki se niso dotikale teme dotičnega srečanja. Avtor (prav tam) pravi, da imajo ti kontakti pred in po formalnem pričetku srečanja skupine pomembno funkcijo v komunikacijskih potrebah in razvijanju občutka pripadnosti članov skupine:

V skupino vsak član prinese svojo osebno zgodovino dotedanjih izkušenj z drugimi skupinami in drugimi ljudmi. Neizogibno je, da posameznikove izkušnje in predstave le-teh vplivajo tako na dejavnost posameznega člana kot tudi na njegove odnose do drugih članov skupine. (Brocher, 1972, str. 28)

Da so se udeleženci dobro počutili na srečanjih skupine, sem razbrala tudi iz njihovih evalvacij po vsakem srečanju. Navajali so le pozitivne občutke. Dobro vzdušje sem zaznavala na vsaki delavnici tudi sama (refleksije, ki so v poglavju 9. Priloge).

Na prvem srečanju so udeleženci navajali razloge, ki so botrovali njihovi odločitvi za udeležbo na treningu asertivnosti. O razlogih za udeležbo in vztrajanju z udeležbo do zadnje delavnice so spregovorili tudi v intervjujih. Poleg želje po pridobitvi novega znanja za življenje in kvalitetnega preživljanja prostega časa so se kot motiv za udeležbo izkazali še dobra družba, sprememba okolja, želja po spremembi lastnega vedenja, možnost za pogovor, popestritev vsakdana in sklepanje prijateljstev.

Intervjuvani so spregovorili tudi o pomislekih ali strahovih, ki so jih imeli glede treninga asertivnosti pred prvim srečanjem. V primerjavi s pozitivnimi pričakovanji je bilo le malo pomislekov, navajali pa so jih štirje intervjuvani, ki so povedali, da so strah čutili le v manjši meri. Razmišljali so o tem, kako jih bodo sprejeli člani skupine, katerih še ne poznajo. En udeleženec in ena udeleženka sta imela pomisleke glede nerazumevanja sporočila, ki bi ga podelila s skupino, oziroma glede tega, da se ne bi dobro izrazila in bi si zato drugi o njiju ustvarili slabo mnenje.

*

Kot moderatorko treninga so me udeleženci doživeli pozitivno. Čutila sem, da do mene kot osebe čutijo simpatijo. V odzivih in besedah udeležencev sem opazila, da so me naslavljali kot vodjo, nekoga, ki vodi trening. V zvezi s tem bi bilo smiselno preveriti, kako razumejo koncept vodje, kajti moj namen je bil imeti vlogo moderatorke in ne vodje. Čutila sem, da me jemljejo kot eno od članic skupine, saj sem tudi sama sodelovala pri vajah in igrah vlog kakor tudi izmenjavi izkušenj iz vsakdanjega življenja.

Zame pomembna je bila priprava na vsako delavnico posebej. Tudi udeleženci so zaznali, da sem se na delavnice dobro pripravila, kar so povedali v intervjujih. Poročali so o korektnosti in strokovnosti mojega prispevka in to mi je dalo potrditev, da so bila moja prizadevanja uspešna.

S strani udeležencev sem zaznavala veliko odgovornost in motivacijo za sodelovanje na treningih asertivnosti. Vsebinsko vsake delavnice so si po večini dobro zapomnili. Nekoliko manj motiviranosti za učenje novih vsebin je kazal le en udeleženec, katerega motiv za udeležbo je bil predvsem dobra družba in prijateljevanje. Je pa v intervjuju povedal, da bi se delavnic želel še naprej udeleževati. Za vse ostale udeležence upam trditi, da so si želeli pridobiti nova znanja za življenje, kar so tudi v intervjujih povedali. To je bilo opaziti tudi skozi cel sklop treningov, saj so se trudili tako pri vajah kot domačih nalogah ter prosili za razlago, če jim katero od navodil ni bilo razumljivo.

Nekaterim udeležencem so se zdela naša srečanja prekratka. Povedali so, da bi si želeli več medsebojnega pogovora in izmenjave izkušenj. Tudi sama sem večkrat zaznala, da nam je

na delavnicah občasno zmanjkalo časa za izvedbo vseh načrtovanih vaj. Ker se je mnogokrat odprla debata med člani, za katero se mi je zdelo pomembno, da se razvije do konca, sem pustila temu čas (refleksija). Ostali so povedali, da so bila srečanja časovno dobro načrtovana.

Domače naloge niso bile obvezne, a jih je večina opravljala. Po njihovih besedah so se izkazale kot dobra metoda dela za utrditev novih vsebin in treniranju le-teh v domačem okolju. Kot zelo zabavne in zanimive tehnike so se jim zdele igre vlog in vaje v parih. Izbrane metode dela so se pokazale kot koristne.

*

Skozi lastno izkušnjo modeliranja treninga asertivnosti izražam strinjanje s Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 11), da trening asertivnosti nudi posameznemu udeležencu možnost za raziskovanje virov moči in pot za odkrivanje samega sebe. Kot je večina udeležencev treninga povedala v intervjujih, so odkrili nova spoznanja o sebi, ki jih vrednotijo kot pozitivne. Govorili so predvsem o uvidu v lastne sposobnosti in dosedanje dosežke. Nekateri udeleženci so spregovorili tudi o uvidu v lastne vedenjske vzorce, ki jih ovirajo pri asertivnem vedenju. Prepoznavanje lastnega načina vedenja in lastnosti, ki nas ovirajo, je zelo pomembna, ko želimo svoj način komunikacije spremeniti in postati v odnosih asertivnejši.

Da so udeleženci na treningu asertivnosti prepoznali svoje pozitivne lastnosti kakor tudi nekatere negativne, ocenjevali svoje sposobnosti, spretnosti in možnosti, se mi zdi zelo koristno. Na tem mestu bi se navezala na razmišljanje Košiček (2003, str. 77), ki piše:

Sprejeti sebe pomeni tudi dokaj realno, dokaj objektivno oceniti svoje možnosti in sposobnosti. To pomeni, da si ne dajemo ne previsoke in ne prenizke ocene, kajti v obeh primerih ravnamo v svojo škodo. Če pričakujemo od sebe uspehe, ki jih nismo sposobni doseči, bomo pogosto razočarani nad seboj. Če pa se podcenjujemo, se pogosto ne upamo potruditi, da bi dosegli tisto, kar si želimo, zato smo nezadovoljni s seboj.

Na podlagi pogovora z udeleženci upam trditi, da je trening asertivnosti nudil možnost za osebni razvoj posameznika in krepitev lastnih virov moči. Nekateri intervjuvani so navajali, da jim je trening asertivnosti pomagal do večje samopodobe in samozavesti. Kranjc (2014 v Macuh, 2021, str. 161) piše, da je od negativne samopodobe do pozitivne predstave o sebi dolg osebni proces, zgrajen na številnih pozitivnih odzivih, doživljajih, priznanjih spoštovanja in priznavanja. Preko novih, pozitivnih razmer si posameznik lahko oblikuje pozitivno vrednotenje in pridobi moč za nadaljnje vzpostavljanje stikov in gradnjo odnosov

(Macuh, 2021, str. 161). Skupina je posamezniku nudila varen prostor za odkrivanje samih sebe, svojih pozitivnih in tudi negativnih lastnosti, člani skupine pa so skozi pogovor, izmenjavo izkušenj in potrditev en drugemu kazali sprejemanje in razumevanje drug drugega. Vse to so bili dejavniki za možnost osebnega razvoja ter krepitve samozavesti in samospoštovanja.

Udeleženci so že v času trajanja treningov asertivnosti na vsaki evalvaciji po posameznem srečanju kakor tudi na zadnji evalvaciji vseh treningov izražali pozitivno razpoloženje in dobro počutje.

Kot sem razbrala skozi pogovore na intervjujih in tudi iz svojih lastnih refleksij, so bili udeleženci bolj pozorni na svoje občutke, pozorneje so začeli opazovati svoje vedenje in vedenje drugih ljudi, pozornejši pa so postali tudi na svojo govorico telesa. Tisti, ki so želeli narediti spremembe v svojem vedenju in jim je v vsakdanjih situacijah tudi uspevalo, so bili na to ponosni.

Poleg asertivnejše govorice telesa so posamezniki zaznavali tudi spremembe v svojem vedenju, saj so po treningu asertivnosti v določenih situacijah ravnali drugače, kot bi sicer. Da so vsebine iz delavnic aplicirali v vsakdanje življenje, je navajalo osem udeležencev, le en udeleženec (U4) je povedal, da se njegovo vedenje po treningu asertivnosti ni spremenilo.

Udeleženci so v intervjujih nazorno opisali, kje vidijo spremembe v lastnem vedenju. Največ udeležencev je navajalo, da zaznavajo več strpnosti v svojih odzivanjih. Ozavestili so svoj odziv v določenih situacijah, ki ga opisujejo kot agresivnega, in ga skušali nadomestiti z asertivnejšim odzivom, kar zapišeta tudi Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 11): *»Trening omogoča proces, preko katerega se naučimo vedenja in načinov odzivanja na stimulanse.«* Trening je udeležencem nudil možnost socialnega učenja, saj smo z vajami in igro vlog umetno vzpostavljali situacije, kjer smo lahko preizkušali in vadili nove spretnosti in tehnike. Kot dobra metoda so se pokazale domače naloge, kjer so udeleženci naučeno preizkušali v realnih življenjskih situacijah. Kot navajata Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004), lahko s tem dosežemo spreminjanje in zamenjavo načina vedenja, s katerim nismo zadovoljni, in dosežemo vedenje, ki omogoča, *»da se zmoremo postaviti zase, določiti svoje meje in samozavestno izpostaviti svoje sanje«* (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 11).

Pomembne korake so dosegli tudi na področju govorice telesa. Zavedajo se pomembnosti neverbalne komunikacije in vpliva, ki ga le-ta ima na sogovornika. *»Začel sem posvečati več pozornosti govorici telesa. Začel sem gledati ljudi v oči. To mi daje tudi malenkost več samozavesti«*, so besede enega od udeležencev, ki je imel pred udeležbo na treningih velike

težave z gledanjem ljudi v oči in tudi sicer je bila njegova govorica telesa neusklajena z njegovimi besednimi sporočili. Vedno je deloval plaho in nesamozavestno. Njegove besede bi povezala z razmišljanjem Ščuka (2006, str. 7), ki pravi, da se pri asertivnosti v polni meri poleg besednega izraža tudi nebesedno sporočanje, ki ga ozavestimo in namenoma poudarimo. Z besedami oblikujemo le vsebino pripovedi, ki tvori približno desetino komunikacije:

S kretnjami telesa, rok in nog, z mimiko obraza in usmerjanjem pogleda izrazimo odnos, kar pomeni polovico komunikacije, ostalo pa se nanaša na doživljanje, ki ga izražamo z načinom govora. Ta vključuje hitrost, ritem, glasnost, barvo glasu, poudarjenost, pa tudi dolžino razgovora, telesno držo med pogovorom, razdaljo od sogovornika, spoštljivost, obzirnost, morebitno dotikanje sogovornika itd. Pri asertivnem načinu sporazumevanja želimo namreč še posebej poudariti nebesedno in besedno izražanje. Pri besednem izražanju se asertivnost kaže v težnji po razumljivosti. Jasno in čvrsto misel je možno izraziti z enostavnimi besedami, kratkimi in povezanimi stavki, preglednimi pojasnili, na zanimiv način in z jasnim namenom. Za gostobesednostjo, dolgoveznostjo, strokovnimi izrazi, tujkami in nejasno izgovarjavo se običajno skriva neiskrenost ali pa neznanje. (Ščuka, 2006, str. 7)

Izkušnje z izvedbo treninga asertivnosti potrjujejo koncept krepitve moči kot nujnost pri delu z ranljivimi družbenimi skupinami kakor tudi obveznost vključevanja uporabnikov k aktivnemu sodelovanju in soustvarjanju v procesu reševanja njihovih stisk in težav, kot to tudi navajata Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 14–15). Pri tem se navezujem na razmišljanje Brandon (1992, str. 10), da perspektiva moči in vključevanje uporabnikov omogoča, da ljudje razvijejo samospoštovanje in ne ostajajo v procesu reševanja lastnih težav pasivni.

*

Rezultati raziskave so relevantni le za to raziskavo. To delo služi kot spodbuda za podobne raziskave, ki bi bile morebiti izvedene v večjem in širšem obsegu in bi z njimi tako lahko dosegli večje število zainteresiranih ljudi.

Omejitev raziskave je tudi moja dvojna vloga v procesu raziskovanja. Sodelovala sem kot moderatorka treninga asertivnosti in kasneje kot raziskovalka. Moja dvojna vloga postavlja vprašanje o iskrenosti odgovorov udeležencev, saj obstaja možnost, da so intervjuvani podajali pričakovane in zaželeno odgovore.

Na rezultate so lahko imeli vpliv tudi kakšni drugi dejavniki, kot npr. osebni dejavniki udeležencev (veselje in zanos zaradi novega dogajanja, vključitve v skupino po daljšem obdobju osamljenosti, spoznavanje novih ljudi, sprememba okolja), ki pa jih v raziskavi nisem nadzirala.

Na rezultate sem lahko vplivala tudi sama, saj sem podatke zbirala s tehniko pol strukturiranega intervjuja, kar pomeni, da bi intervjuvane lahko napeljala na določena predvidevanja že z vprašanji.

Na rezultate lahko ima vpliv tudi namen raziskave. Možen je moj nezavedni vpliv kot raziskovalke v procesu zbiranja, analiziranja in interpretiranja rezultatov zaradi težnje k pozitivnim rezultatom in pozitivnemu vplivu treninga asertivnosti.

Moja prednost je, da lahko nekatere udeležence spremljam daljše časovno obdobje, tudi po koncu treninga asertivnosti. Možnost imam preverjati, kako so se učinki treninga asertivnosti prenesli v prakso in izrazili skozi čas.

V raziskavo bi bilo smiselno vpeljati kontrolno skupino.

6. Sklepi

Namen magistrskega dela je bil proučiti vpliv treninga asertivnosti na uporabnike programa socialne vključenosti ter evalvirati intervencijo s treningom asertivnosti s perspektive udeležencev in moje lastne perspektive s pomočjo refleksij.

Raziskovalni del magistrskega dela lahko vidim kot trodelni, in sicer: prvi *praktičen* del, ki zajema pripravo na izvedbo in samo izvedbo treningov asertivnosti v programu socialne vključenosti, drugi del je *kvantitativen* in pomeni kvantitativno analizo s pomočjo vprašalnikov pred in po treningih asertivnosti, tretji del pa predstavlja *kvalitativno* analizo in snovanje utemeljene teorije.

Podatke sem pridobila s pomočjo vprašalnika, ki so ga udeleženi izpolnili v začetku treningov asertivnosti in na koncu celotnega sklopa treningov ter s pomočjo intervjujev z udeleženci po končanju treningov asertivnosti. V procesu analize intervjujev sem oblikovala sedem tem, ki predstavljajo področja, pomembna pri izkušnji uporabnikov s treningom asertivnosti. Teme, združene v model izkušnje treninga asertivnosti, so: pričakovanja udeležencev od treninga asertivnosti, strahovi udeležencev glede treninga asertivnosti, pripombe udeležencev glede vodenja skupine in načina izvedbe delavnic, poznavanje besede asertivnost pred treningom asertivnosti, uporabnost in primernost tem oziroma vsebine delavnic, vpliv treninga asertivnosti na udeležence oziroma na njihovo vedenje, motiviranost udeležencev po nadaljevanju delavnic socialnih veščin in predlagane teme.

Svoje magistrsko delo vidim kot pomemben prispevek pri delu z ljudmi, ki so vključeni v program socialne vključenosti. Trening asertivnosti se je izkazal kot dobra metoda krepitev moči uporabnikov. Evalvacija treninga asertivnosti daje doprinos tudi udeležencem, saj ovrednotenje treninga z njihove perspektive pomeni smiselno zaključevanje in ozaveščanje njihove izkušnje.

Zaradi narave študije rezultatov ne moremo posploševati. Rezultati so relevantni le za to skupino udeležencev. Tendence sprememb v vedenju so zaznali udeleženci, zaznala pa sem jih tudi sama. Zaznala sem, da so uporabniki postajali bolj pozorni na lastne odzive in svoje vedenje kakor tudi na odzive in vedenje drugih. Pogostokrat so navajali primere iz svojega življenja in jih povezovali z vsebino delavnic. Kot so povedali, so skušali svoje neasertivne odzive nadomestiti z asertivnimi odzivi. Pri nekaterih udeležencih sem opazila tudi bolj asertivno govorico telesa.

Trening asertivnosti je dobra metoda pri delu z uporabniki programa socialne vključenosti. Rezultati kvantitativne in kvalitativne analize pokažejo izboljšanje socialnih spretnosti udeležencev treninga asertivnosti.

Iz izjav udeležencev treningov asertivnosti lahko ugotovim, da so bili doseženi pomembni elementi na poti k asertivnemu vedenju uporabnikov, ki so bili udeleženi na treningu asertivnosti. Ti elementi so: prepoznavanje različnih stilov komunikacije, uvid v slog lastne komunikacije, težnja po spremembi neasertivnih odzivov.

Udeležbo na treningih asertivnosti uporabniki socialne vključenosti, ki so se treningov udeležili, vrednotijo kot pozitivno izkušnjo in dobro metodo za učenje socialnih veščin.

7. Predlogi

Ker so sodelujoči pri treningih asertivnosti poročali o pozitivnih rezultatih na področju osebne rasti in pri krepitvi notranje moči, priporočam izvajanje treningov asertivnosti vsem izvajalcem programa socialne vključenosti. Na tak način bi lahko omogočili udeležbo večjemu številu ljudi, ki bi si želeli izboljšati svoje komunikacijske spretnosti, krepiti svojo moč, razviti in krepiti lastno samospoštovanje kakor tudi spoštovanje sočloveka, utrditi vero vase itd.

*

Priporočam udeležbo na treningih asertivnosti vsem zaposlenim v programih socialne vključenosti, in sicer vseh strokovnih delavcev kakor tudi strokovnih sodelavcev. Da bi ljudje, ki delajo z uporabniki socialne vključenosti, lahko krepili njihovo moč, morajo najprej okrepiti svojo moč; da bi lahko uporabnike učili asertivne komunikacije, jo morajo najprej obvladati sami.

*

Iz tega magistrskega dela bom predvsem sama črpala vodilo za nadaljnje delo z ljudmi iz šibkejših družbenih skupin, ki še posebej potrebujejo spodbudo in podporo pri krepitvi lastnih virov moči, krepitvi samospoštovanja in moči za prepoznavanje in uveljavljanje osebnih pravic.

Izjave uporabnikov mi bodo vodilo za pripravo delavnic socialnih veščin v prihodnje, saj so bile potrebe in želje uporabnikov raziskane in izražene neposredno in mislim, da tudi iskreno.

Za nadaljnjo organizacijo treningov asertivnosti in tudi drugih delavnic socialnih veščin lahko izpostavim naslednje predloge, ki jih izpeljujem iz izjav uporabnikov:

- Časovni načrt treninga asertivnosti za posamezno temo je treba prilagoditi skupini. Če je skupina večja, za izvedbo delavnice potrebujemo nekoliko več časa, kot če je število udeležencev manjše. Vsi udeleženci morajo priti na vrsto s svojimi izjavami, pustiti pa je treba tudi čas za pogovor in izmenjavo izkušenj med člani skupine. V primeru skupine, ki šteje devet udeležencev, bi bilo smiselno načrtovati dve in pol uri trajajočo delavnico.
- Delavnice naj vsebujejo dovolj vaj v obliki iger vlog, saj so jih udeleženci označili kot dobro in zabavno metodo dela.
- Moderator skupine naj za udeležence pripravi povzetke vsake obravnavane teme. Udeležencem so povzetki prišli prav, saj so jih doma večkrat prebrali. Za vsako temo

je prav tako smiselno pripraviti domače naloge, ki pomagajo usvojeno znanje prenašati v vsakdanje življenje. Domače naloge so prostovoljne in jih delajo le udeleženci, ki jih želijo.

- Udeleženci so poudarjali pomen izmenjave življenjskih izkušenj med člani skupine in pomen debat na različne teme, ki so se spontano razvile med treningi asertivnosti. V skupinah socialne vključenosti predlagam čim več debatnih oziroma pogovornih delavnic. Predloge za teme pogovora naj podajo uporabniki.

8. Seznam virov

1. Adams, R. (2008). *Empowerment, participation and social work*. Basingstoke: Palgrave MacMillan.
2. Boškić, R. (2005). Krepitev moči – kritična presoja koncepta. *Družboslovne razprave*, 21(48), 177–194.
3. Bourne, E. J. (2014). *Anksioznost in fobije*. Ljubljana: Modrijan.
4. Brandon, D. A. (1992). *Praktični priročnik za osebe v službah za ljudi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: VŠSD, PF.
5. Brocher, T. (1972). *Skupinska dinamika in izobraževanje odraslih*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
6. Chalvin, M. J. (2004). *Kako preprečiti konflikte*. Radovljica: Didakta.
7. Chamberlin, J. (1977). *On our own*. London: Mind.
8. Cvahte, B. (2004). *Revščina in socialna izključenost oziroma vključenost*. Pridobljeno 3. 1. 2024 s https://www.varuh-rs.si/kaj-delamo/mednarodno-sodelovanje/enoc/?tx_news_pi1%5Bnews%5D=557&cHash=0dd518dfab688638290560cc293032c3
9. Černelič Bizjak, M. (2009). Asertivnost in zdravstvo. *Obzornik zdravstvene vede*, 43(1), 31–36.
10. Dalrymple, J., & Burke, B. (2003). *Anti-oppressive practice: social care and the law*. Maidenhead: Open University Press.
11. de Mello, A. (1991). *Zavedanje*. Ljubljana: Župnijski urad Ljubljana Dravljje.
12. Dragoš, S. (2004). Spremna beseda. V P. Petrovič Erlah, & S. Žnidarec Demšar (ur.), *Asertivnost: zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo* (str. 7–8). Nazarje: Argos.
13. Dragoš, S. (2008). Moč – navodila za uporabo. V S. Dragoš, V. Leskošek, P. Petrovič Erlah, J. Škerjanec, Š. Humljan Urh, & S. Žnidarec Demšar (ur.), *Katalog socialnega dela: krepitev moči* (str. 5–47). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
14. Elliott, T. R., & Gramling, S. E. (1990). Personalasertiveness and the effects of social support among college students. *Journal of Counseling Psychology*, 37(4), 427–436.
15. Freire, P. (1985). *The politics of education: culture, power and liberation*. Westport: Bergin & Garvey.
16. Healy, K. (2005). *Social work theories in context*. Houndmills: Palgrave Macmillan.
17. Hill, C. (2021). *Assertiveness training: how to stand up for yourself, boost your confidence, and improve assertive communication skills*. London: Lighting Source Ltd.
18. Hribar, N. (2001). Skupinsko delo z mladostniki. *Psihološka obzorja*, 10(1), 71–79.

19. Humljan Urh, Š. (2013). *Kulturno kompetentno socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
20. Hvalič Touzery, S. (b.d.). *Socialna izključenost*. Pridobljeno 3. 1. 2024 s <https://www.inst-antonatrstenjaka.si/gerontologija/slovar/1026.html>
21. Javni razpis za izbor izvajalcev programov socialne vključenosti za obdobje od 2020 do vključno 2024, ki jih bo sofinanciralo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2019). Ur. l. RS 62/2019.
22. *Konvencija o pravicah invalidov*. (2008). Pridobljeno 11. 1. 2024 s <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MK/Zakonodaja-ki-ni-na-PISRS/Kulturna-raznolikost/1c24133420/Konvencija-o-pravicah-invalidov.pdf>
23. Košiček, M. (2003). *Človek imej se rad!* Radovljica: Didaktika.
24. Kranjc, A. (2014). *Spoznaj sebe in druge: človek kot družbeno bitje in medosebni odnosi*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje.
25. Lamovec, T. (1996). Duševno zdravje v skupnosti skozi oči uporabnikov. *Socialno delo*, 35(3), 197–216.
26. Lamovec, T. (1998). *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
27. Lewin, K. (1947). Group decision and social change. *Readings in Social Psychology*, 3(1), 197–211.
28. Macuh, B. (2021). *Čustvena inteligenca: kako lažje nad tegobe sodobnega načina življenja*. Maribor: Kulturni center.
29. Mesec, B. (1994). Model akcijskega raziskovanja. *Socialno delo*, 33(1), 3–16.
30. Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
31. Mesec, B. (2006). Očarani z močjo. *Socialno delo*, 45(3-5), 235–247.
32. Milošević-Arnold, V. (1998). Nekatere značilnosti socialnega dela v Sloveniji (s poudarkom na javnem sektorju). *Socialno delo*, 37(3-5), 213–224.
33. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2023). *Akcijski program za invalide*. Pridobljeno 3. 1. 2024 s <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/akcijski-program-za-invalidi/>
34. Musek, J. (1997). *Psihologija: človek in družbeno okolje*. Ljubljana: Educy.
35. Paterson, R. J. (2022). *The assertiveness workbook: How to express your ideas and stand up for yourself at work and in relationships*. Pridobljeno 12. 12. 2023 s

<https://www.pdfdrive.com/the-assertiveness-workbook-how-to-express-your-ideas-and-stand-up-for-yourself-at-work-and-in-relationships-d179638474.html>

36. Peneva, I., & Mavrodiev, S. (2013). A historical approach to assertiveness. *Psychological Thought*, 6(1), 2193–7281.
37. Petrovič Erlah, P., & Žnidarec Demšar, S. (2004). *Asertivnost: zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Nazarje: Argos.
38. Ramovš, J. (2000). Skupina in skupinsko delo. Prispevek k antropologizaciji teorije skupine in praksi skupinskega dela. V J. L. Moreno, & Z. T. Moreno (ur.), *Skupine, njihova dinamika in psihodrama* (str. 339–374). Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
39. Riso, W. (2018). *Pravico imaš reči ne: z asertivnostjo do večje samozavesti*. Medvode: Malinc.
40. Romih, A. (2015). Asertivnost. *Socialna pedagogika*, 19(3/4), 315–334.
41. Rose, D., & Lucas, J. (2007). The users and survivor movement in Europe. V M. D. Knapp, E. M. McDaid, & T. Graham (ur.), *Mental health policy and practice across Europe: the future direction of mental health care* (str. 336–355). Maidenhead: Open University Press.
42. Rozman, U. (2006). *Trening socialnih veščin*. Nova Gorica: Educa.
43. Rungapadiachy, D. M. (2003). *Medosebna komunikacija v zdravstvu: teorija in praksa*. Ljubljana: Educy.
44. Saleebey, D. (2002). Introduction: power in the people. V D. Saleebey (ur.), *The strenghts perspective in social work practice* (str. 1–22). Boston: Allyn and Bacon.
45. Seligman, M. E. P. (1991). *Learned optimism: how to change your mind and your life*. New York: A. A. Knopf.
46. *Splošna deklaracija človekovih pravic*. (b.d.). Pridobljeno 12. 1. 2024 s <https://www.varuh-rs.si/pravni-temelji-cp/ozn-organizacija-zdruzenih-narodov/splosna-deklaracija-clovekovih-pravic/>
47. Ščuka, V. (2006). *Asertivnost v komunikaciji*. Pridobljeno 15. 1. 2023 s <https://drustvo-srp.si/wp-content/uploads/2023/09/ASERTIVNOST.pdf>
48. Škerjanc, J. (2006). *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialno-varstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
49. Thompson, N., & Thompson, S. (2005). *Community care*. London: Russell House Publishing.

50. Ule, M. (2009). *Socialna psihologija: analitični pristop k življenju v družbi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Založba FDV.
51. *Ustava Republike Slovenije (URS)* (1991). Ur. l. RS 33/1991-I, 42/1997 – UZS68, 66/2000 – UZ80, 24/2003 – UZ3a, 47, 68, 69/2004 – UZ14, 69/2004 – UZ43, 69/2004 – UZ50, 68/2006 – UZ121, 140, 143, 47/2013 – UZ148, 47/2013 – UZ90, 97, 99, 75/2016 – UZ70a in 92/2021 – UZ62a-
52. Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47(3-6), 209–217.
53. Walters, N., Lygo-Bakee, S., & Strkljevic, S. (2001). *Empowerment indicators: combating social exclusion in Europe*. Bristol: The Policy Press.
54. Weber, M. (1987). Moč i vlast. V M. Đurić (ur.), *Sociologija Maksa Vebera* (str. 285–286). Zagreb: Naprijed.
55. *Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (ZZRZI)* (2007). Ur. l. RS 16/2007 – uradno prečiščeno besedilo, 87/2011, 96/2012 – ZPIZ-2, 98/2014 in 18/2021.
56. Zaviršek, D., Zorn, J., & Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu : opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.
57. Zavod RS za zaposlovanje. (b.d.). *Trg dela v številkah*. Pridobljeno 31. 1. 2024 s <https://www.ess.gov.si/partnerji/trg-dela/trg-dela-v-stevilkah/>

9. Priloge

9.1. Priloga A: Vprašalnik – moja mera asertivnosti

Ocene pomenijo:

1 – nikoli

2 – redko

3 – včasih

4 – običajno

5 – vedno

1.	Sam/a odločam o svojem življenju in zanj prevzemam odgovornost.	1	2	3	4	5
2.	Svobodno brez zadržkov povem svoje mnenje.	1	2	3	4	5
3.	Če potrebujem pomoč, prosim zanj.	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 nekdo 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 narediti, 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 zanj.	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	1	2	3	4	5

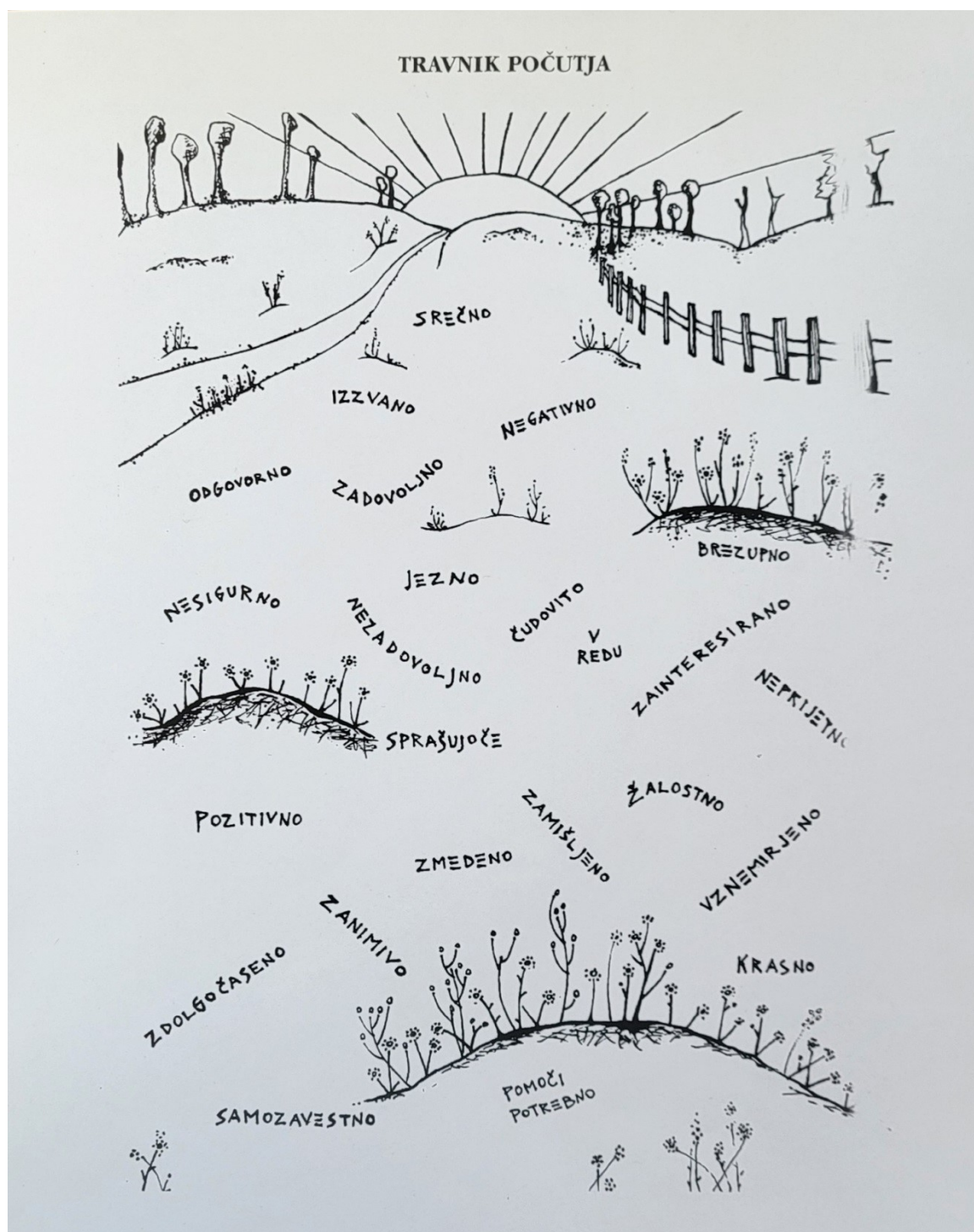
preprečiti.

- | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 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 |

9.2. Priloga B: Smernice za intervju

1. Kakšna so bila tvoja pričakovanja, preden se je trening pričel izvajati?
2. Kakšni so bili tvoji strahovi in skrbi?
3. Kakšne so tvoje pripombe k vodenju skupine?
4. Kaj si pogrešal/a pri meni?
5. Kakšnega načina dela bi si ti želel/a?
6. Smo porabili dovolj časa za diskusije?
7. Je bil trening časovno predolg, prekratek ali časovno ravno prav načrtovan?
8. Kakšne so se ti zdele igre vlog?
9. Si imel/a težave pri opravljanju domačih nalog?
10. Ti je ustrezalo, da je bila skupina spolno mešana?
11. Si se med člani skupine lahko sproščeno izražal/a?
12. Kaj si vedel/a o asertivnosti pred treningom?
13. So se ti zdele teme primerne in uporabne?
14. Katera tema se ti je zdela najbolj zanimiva in zakaj?
15. Katera tema je zate najbolj uporabna?
16. Katera tema se ti je zdela zahtevna in zakaj?
17. Si s pomočjo treninga asertivnosti spoznal/a kaj novega o sebi?
18. Katere nove vsebine si spoznala?
19. Opaziš pri sebi kakšne spremembe v vedenju?
20. Se je spremenil tvoj odnos do drugih in če da, na kakšen način?
21. Skušáš prenesti naučene vsebine v vsakdanje življenje?
22. Kako bi nekomu drugemu predstavila ta trening?
23. Kdo bi takšen trening potreboval?
24. Kako se ti je zdel današnji intervju? Bi želel/a še kaj dodati?
25. Če bi se delavnice nadaljevale, bi se ponovno udeležil/a?
26. Katere teme bi te zanimale?

9.3. Priloga C: Evalvacijski list – Travnik počutja



9.4. Priloga Č: Izvedba delavnic

Vsebino delavnic sem črpala iz priročnika avtoric Polone Petrovič Erlah in Simone Žnidarec Demšar (2004). Posamezno srečanje sem prilagodila dinamiki skupine tistega dne. Vseh vaj iz priročnika nismo izvedli, saj nam je pogostokrat zmanjkalo časa zaradi kakšne druge vsebine, ki se je spontano razvila na srečanju, kot npr. izmenjava izkušenj, ki so se članom zdele pomembne. V tem sklopu delavnic tudi nismo obdelali teme o čustvih in ravnanju s komplimenti, saj smo omenjeni temi večkrat obravnavali v skupini socialne vključenosti ob različnih drugih priložnostih oziroma delavnicah socialnih veščin. Po pogovoru z udeleženci smo sklenili, da temi o čustvih in ravnanju s komplimenti ravno iz navedenega razloga izpustimo.

V vsebino delavnic sem vnesla še svoje ideje in vaje, ki so bile namenjene negovanju v začetku vsakega srečanja. Omenjeni priročnik za pripravo delavnic sem izbrala iz razloga, ker je bil dosegljiv v slovenščini in tudi že preizkušen s strani avtoric.

Uvodno srečanje

Datum: 24. 3. 2023

Trajanje: 2 uri

Na uvodno srečanje sem povabila zainteresirane uporabnike programa socialne vključenosti, ki so vključeni pri dveh različnih izvajalcih omenjenega programa. Vabilo je bilo pisno. Na uvodno srečanje je prišlo 12 ljudi. Srečanje je bilo namenjeno medsebojnemu spoznavanju udeležencev in predstavitvi treninga asertivnosti.

Na začetku srečanja sem udeležence pozdravila, se predstavila in poskrbela za sproščen in varen prostor za medsebojno spoznavanje. Srečanje je potekalo v prostorih medgeneracijskega centra, ki je namenjen izvajanju različnih aktivnosti in tudi primeren za takšne in podobne vsebine. Kraj izvajanja treningov je bil vsem udeležencem dobro dostopen z javnim prevozom. Prostor je bil vsem udeležencem poznan, saj na omenjeni lokaciji potekajo različne dejavnosti, ki se jih uporabniki programov socialne vključenosti občasno udeležujejo. Prostor je bil za skupino dovolj velik, prijetno svetel in topel. Zraven je kuhinja, kjer sem udeležencem skuhalo kavo, pripravila sok in piškote.

Po obrazložitvi namena in vsebine treninga asertivnosti ter ciljih in načinu dela v skupini sem udeležence povabila, da se vsak predstavi in pove na kratko nekaj o sebi. Sledila je uvodna vaja, pri kateri so se udeleženci razdelili v pare. Pare smo formirali s pomočjo žreba. Na listke smo napisali številke od 1 do 12. Udeleženci so se v pare razvrstili glede na izžrebano številko, in sicer po vrsti po dva skupaj, kar pomeni 1 in 2, 3 in 4, 5 in 6 itn. Udeležencem se je zdel ta način formiranja parov zelo zanimiv in zabaven, zato smo tudi v prihodnje pri vseh delavnicah uporabljali ta način formiranja skupin.

Pri prvi vaji je posameznik partnerju povedal, zakaj se je udeležil uvodnega srečanja in kaj od treningov asertivnosti pričakuje. Povabila sem jih, da razmislijo o svojih pričakovanjih glede skupine in treninga ter svoja razmišljanja povejo udeležencu, s katerim so v paru. Nato sem jih povabila, da razmislijo, spregovorijo in tudi zapišejo lastne strahove ali dvome glede treninga in skupine. Za pogovore v paru sem pustila dovolj časa, saj sem videla, da so potekali v sproščenem vzdušju in da so imeli tudi en drugemu dosti povedati. Po 15 minutah sem udeležence povabila, da če kdo želi, lahko podeli svoja razmišljanja s skupino. Na moje presenečenje so bili prav vsi zelo zgovorni, tudi tisti, ki so bili mogoče v začetku malce zadržani. Njihove izjave sem si zapisala.

Na koncu srečanja smo dorekli še uro in datum naslednjega srečanja. Dogovor je bil, da se bomo dobivali vsak četrtek ob 11:30 na isti lokaciji.

Udeležencem sem ob koncu razdelila še povzetke in srečanje zaključila z evalvacijo »Travnik počutja« (evalvacijski list v poglavju 9. Priloge).

Udeleženci so na srečanju navajali različna pričakovanja od treninga asertivnosti in tudi razloge za udeležbo. Njihove izjave so bile:

- naučiti se izraziti svoje občutke in se predstaviti s svojimi sposobnostmi,
- pričakujem dobro družbo,
- pogovor v skupini in s tem razbremenitev stresa,
- z delavnicami bom premagovala osamljenost,
- pozitivno druženje z ostalimi udeleženci,
- naučiti se povedati »ne«,
- upam, da se bom naučila kaj, kar mi bo v življenju koristilo,
- pričakujem spoštljiv odnos,
- nova prijateljstva,
- da bi odnesla nekaj pozitivnega od delavnic,
- da bi s sodelavci izmenjali svoje življenjske izkušnje,
- pričakujem, da bi me ljudje sprejemali takšno, kot sem,
- rada bi se naučila vzljubiti samo sebe,
- postaviti se zase,
- naučiti se povedati, kaj čutim,
- prijetno preživljanje časa,
- da bi se kaj koristnega naučila,
- da bi bila bolj samozavestna,
- pričakujem nova poznanstva,
- da se naučim brez zadržkov izraziti svoje mnenje,
- da se naučim izboljšati odnose z drugimi,
- nova prijateljstva,
- pridobiti samozavest,

- želim se naučiti, kako premagovati konflikte in kako postopati, ko si na sredini med dvema sprtima osebama,
- pričakujem koristne informacije o različnih vrstah komunikacije,
- naučiti se, kdaj uporabiti določeno vrsto komunikacije – primeri in situacije,
- zanimiva druženja,
- razbijanje dnevne rutine,
- spoznavanje novih ljudi in sklepanje novih prijateljstev,
- učenje novih stvari,
- zanimive debate,
- sprememba lokacije, da kam grem in nisem vedno na istem mestu,
- druženje z ostalimi udeleženci,
- naučiti se, kako odločno povedati ne,
- nova poznanstva,
- se nekaj novega naučiti,
- naučiti se želim gledati ljudem v oči,
- želim se naučiti, kako brez zadrege prositi za pomoč,
- rada bi se naučila, kako se postaviti zase,
- pričakujem lepo preživeti čas in dobro družbo.

Strahovi udeležencev glede skupine in treningov asertivnosti, ki so jih navedli, so bili:

- bojim se, da bi me ljudje obsojali, ker sem zelo zgovorna in mogoče to komu v skupini ne bi bilo všeč,
- da bi kaj narobe rekla,
- da se ne bi dobro izrazila in bi me ostali udeleženci narobe razumeli ter me potem obsojali,
- bojim se zavrnitve,
- bojim se povedati svoje mnenje,
- pogosto sem med pogovorom z novimi ljudmi v zadregi.

Izvedba 2. srečanja

Prepoznavanje različnih komunikacijskih slogov

Datum: 30. 3. 2023

Trajanje: 2 uri

Po prvem uvodnem srečanju se je za udeležbo na treningih asertivnosti odločilo devet ljudi. Na začetku srečanja po pozdravu se je vsak še enkrat predstavil. Kot že na prvem srečanju smo se tudi tokrat namestili v krog ter si postregli s kavo in sokom. Pozorna sem bila na vzdušje v skupini, saj je bilo pomembno, da udeleženci začutijo zaupanje ter varno in podporno atmosfero v skupini.

Cilj delavnice je bil:

- prepoznati različne oblike vedenja,
- prepoznati svoj način vedenja,
- prepoznati lastno zadovoljstvo ali nezadovoljstvo s prevladujočimi oblikami vedenja udeležencev,
- predstaviti asertivni način obnašanja.

Udeležencem sem predstavila štiri različne načine vedenja. Ena od udeleženk je prebrala Zgodbo o orlu (de Mello, 1991, str. 5). Sledila je skupinska razprava na vsebino zgodbe s tehniko »možganska nevihta«. Udeleženci so opisovali doživljanje in pomen zgodbe. Ob prebrani zgodbi so udeleženci navajali naslednje asociacije:

- če ribo sodimo po tem, kako dobro pleza na drevo, bo živela v prepričanju, da je nesposobna,
- orel se je prilagodil kokošim, ker je z njimi živel in ni niti vedel za svoje lastnosti,
- orel je vedel le to, kar se je naučil od kokoši,
- kjer odraščáš, tja spadaš,
- orel se je prehitro zadovoljil, ni razmišljal, da je sposoben več,
- kakšni so starši, takšni so otroci,
- orel je mogočna ptica, predstavlja moč,
- svoboda,
- moramo se naučiti leteti,
- včasih se svojih sposobnosti zavemo šele takrat, ko smo v stiski in smo primorani, »vrženi v vodo«,
- v coni udobja ne razvijamo svojih sposobnosti.

Sledila je diskusija o tem, kako se vedemo v vsakdanjem življenju. Sledilo je še prepoznavanje različnih slogov vedenja z namenom povzeti predstavljeno snov. Različne načine vedenja so prepoznavali s pomočjo vaj, ki so jih izvajali po skupinah. Večina udeležencev je prepoznala svoj slog vedenja kot pasiven, ena udeleženka se je prepoznala v agresivnem slogu vedenja in en udeleženec zase meni, da pogosto uporablja posredno agresivni slog vedenja.

Po končanih vajah in razpravah v celotni skupini sem povzela bistvene ugotovitve na tej delavnici. Udeležence sem spomnila, da posameznik uporablja vse štiri načine vedenja, se pa v ključnih situacijah pogosteje zateka k enemu od teh štirih.

Biti asertiven je življenjski proces, zato bomo v skupini odprli tako prostor za refleksijo izkušenj in izmenjavo mnenj kot tudi prostor za učenje določenih veščin, ki bodo podprle udeležence pri realiziranju načrtovanih sprememb. (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 50)

Udeležencem sem ob koncu delavnice razdelila še povzetke in vprašalnik Moja mera asertivnosti, ki jih bodo izpolnili doma in prinesli na naslednje srečanje.

Srečanje smo zaključili z evalvacijo.

Izvedba 3. srečanja

Pravice in odgovornosti

Datum : 6. 4. 2023

Trajanje: 2 uri

Cilj delavnice je bil prepoznati in raziskati osebne človekove pravice, razviti večjo transparentnost pravic ter se zavedati pomena uveljavljanja pravic.

Po uvodnem pozdravu in »negovanju« sem udeležence pozvala, da razmislijo o svojih vsakdanjih situacijah in skušajo prepoznati, ali in v katerih primerih določene pravice težje uveljavljajo. Spregovorili smo tudi o odgovornosti do spoštovanja pravic drugih ljudi.

Na srečanju so udeleženci z različnimi vajami, izmenjavo izkušenj in diskusijo prepoznavali pravice, ki jih v življenju želijo uporabiti.

Udeleženci so navedli naslednje pravice in hkrati iz njih izpeljali odgovornosti. Pravice in odgovornosti, ki so jih prepoznali kot pomembne, navajam v tabeli:

PRAVICE:	ODGOVORNOSTI:
– da smo srečni,	– da svoje sreče ne gradimo na tuji nesreči,
– da povem, kar mislim,	– da s svojimi besedami ne žalim drugih,
– da se sam odločam, kako bom živel in kaj bom počel,	– da pri tem, kako živim in kaj počnem, ne škodujem drugim in tudi drugim dovolim, da živijo, kot sami želijo,
– do zdravnika,	– da sam skrbim za zdravje in da ne ogrožam zdravja drugih,
– da prosim za pomoč,	– da sprejemem dejstvo, če kdo mojo prošnjo zavrne,
– do gibanja,	– da ne vdiram na tujo posest in da drugim ne kratim njihove pravice do gibanja,
– volilno pravico,	– da grem volit,
– do počitka,	– da ne kratim počitka drugim,
– da me ne glede na mojo romsko pripadnost obravnavajo kot druge ljudi,	– da tudi sama obravnavam druge ne glede na njihovo etično, rasno, versko pripadnost,
– do šolanja,	– da odgovorno opravljam svoje obveznosti,
– do dela,	– da delovne naloge opravim,
– do socialne pomoči.	– da pravočasno pošljem vlogo.

Udeleženci so nato razmišljali in zapisali, za katere pravice menijo, da so jim v življenju najpogosteje kršene. Sledila je skupinska razprava.

Navajam njihove izjave:

U7: *»Tast in tašča me ne sprejemata. Tudi meni je kršena pravica, da sem to, kar sem. Ne sprejemajo moje vloge, kot žene njihovega sina.«*

U1: *»Nekateri ljudje me ne spoštujejo, ko izvejo za moje zdravstveno stanje. Ko izvejo, da imam težave v duševnem zdravju. Takrat čutim, da je moja pravica, da me drugi spoštujejo, kršena.«*

U8: *»V domačem okolju, mislim na našo vas, se občasno ne morem odzvati na kritiko. Ljudje mi ne povejo v obraz, kaj si mislijo, ampak govorijo za mojim hrbtom. Mislim, da se imam pravico braniti in da bi morali povedati meni v obraz, če koga kaj moti.«*

U3: *»Kršena mi je pravica, da kdaj tudi naredim napako. Če naredim napako, me kritizirajo in obrekujejo. Takrat me preganja občutek krivde.«*

U8: *»Včasih se zgodi, da si glede česa premislim. Takrat me domači obtožujejo in obsojajo.«*

U6: *»Da se pogovarjam s komerkoli želim.«*

U2: *»Počutim se odrinjeno in manjvredno, ko smo v družbi, in vidim, da nisem toliko vključena v pogovor kot recimo moja sestra. Jaz čutim, da me zaradi bolezni drugače obravnavajo.«*

Udeležence sem pozvala, da mi vrnejo izpolnjene vprašalnike Moja mera asertivnosti. Na koncu sem udeležencem razdelila povzetke in še navodila, o čem naj razmišljajo do naslednjič (kje bi želeli postati asertivnejši). Srečanje smo zaključili z evalvacijo.

Izvedba 4. srečanja

Asertivna govorica telesa

Datum : 20. 4. 2023

Trajanje: 2 uri

Z govorico telesa sporočamo drugim, kako se počutimo. Če se ne zavedamo sporočil svojega telesa, nam v poskusu, da smo s svojimi besedami uspešni, lahko spodleti.

»Treba je opazovati svoje telo, saj znanje in zavedanje lastne govorice telesa koristno vpliva na učinkovito prenašanje sporočil tako, kot smo si želeli.« (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 70)

Cilj delavnice je bil zavedati se pomena neverbalnega sporočanja, naučiti se asertivne govorice telesa in se preizkusiti v izražanju samega sebe (s pomočjo govorice telesa) na bolj neposreden in samozavesten način ter prepoznati neverbalna sporočila pri drugih ljudeh.

Po uvodnem pozdravu in negovanju smo skupaj pregledali zapiske, ki so jih udeleženci skozi teden zapisovali doma. Udeleženci so s skupino podelili svoja razmišljanja o področjih, na katerih bi radi postali asertivnejši. Spregovorili so tudi o značilnostih svojega vedenja.

»Na nekaterih področjih v življenju se težje postavimo zase oz. težje ravnamo asertivno, zato moramo sprejeti in razumeti različne omejitve ter težave, ki jih imamo pri vaji veščin tako v skupini kot tudi v realnih življenjskih situacijah.« (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 71)

Sledila je diskusija glede govorice telesa, ki je potekala s pomočjo vprašanj iz priročnika, ki sem jih zastavila skupini. Sledile so še vaje, ki so potekale v parih in v manjših skupinah.

S pomočjo vaj in igre vlog so udeleženci skušali prepoznavati neverbalna sporočila pri drugih ljudeh, prepoznavali pa so tudi govorico telesa pri treh različnih načinih vedenja (agresivno, pasivno, asertivno).

Nekateri udeleženci so izpostavili težavo z očesnim stikom. Povedali so, da jim je pogosto nerodno in da s sogovornikom zato ne vzpostavljajo očesnega stika. Iz tega razloga smo nekaj časa namenili tudi vajam, namenjenim takšnim situacijam.

Udeležence sem ob koncu pozvala, naj bodo v prihajajočem tednu pozorni na svojo govorico telesa in da naj se večkrat na dan osredotočijo na svoje telo. Razmislijo naj, kaj konkretno želijo in lahko pri sebi spremenijo glede govorice telesa.

Srečanje smo zaključili z evalvacijo.

Izvedba 5. srečanja

Ravnanje s prošnjami – kako reči »ne«

Datum: 26. 4. 2023

Trajanje: 2 uri

Delavnico sem začela s pozdravom, negovanjem in spodbujanjem pogovora o izkušnjah iz preteklega tedna, vezanih na predhodno delavnico in domačo nalogo, ki so jo takrat dobili. V zvezi z omenjenim navajam nekaj izjav udeležencev, ki kažejo na koristi naučene tehnike iz prejšnje delavnice:

U5: *»Vsak dan sem se trudil in skušal gledati sogovorniku v oči. S tem, ko sem bil pozoren na svojo govorico telesa in se tudi poskušal potruditi, kako bom nastopil pred drugimi, mi je uspelo.«*

U7: *»Tudi jaz opažam, da mi gre bolje, odkar skušam sama sebe opazovati in si dopovedovati, kako naj pristopim do nekoga in kam naj pri pogovoru gledam. Naučila sem se gledati v oči in sedaj nisem več tako v zadregi. No, včasih mi še zmeraj oči grejo drugam, se pa kontroliram.«*

U8: *»Ko zjutraj vstopim v prostor, se vzravnam in jasno in glasno pozdravim. Malo se kontroliram, da na videz ne delujem prestrašeno in plaho.«*

Odprla sem diskusijo o zavrnitvah prošnje in občutkih, ki nas ob tem spremljajo. Sledila je »možganska nevihta« na vprašanje, zakaj je težko reči ne. Izjave udeležencev na to vprašanje so bile naslednje:

- občutek krivde,
- drugi si bodo o meni mislili, da sem slaba oseba,

- občutek, da se prošnje ne spodobijo zavrniti,
- ker bom mogoče tudi jaz kdaj potreboval pomoč in potem ne bom upal prositi.

Odgovori udeležencev na zastavljeno vprašanje so se ponavljali, kar pomeni, da so skoraj vsi udeleženci kot razlog, zakaj ne upajo reči »ne«, navajali občutek krivde in občutek, da če prošnjo zavrnejo, so videni kot slabi ljudje. Ali povedano drugače – da si bodo drugi mislili, da so zaradi tega slabi ljudje.

Pomembno se je zavedati, razumeti in se soočiti z vzroki in okoliščinami, zaradi katerih težko zavrnemo prošnjo in rečemo »ne« brez občutkov krivde. S pomočjo različnih vaj in igranja vlog so se udeleženci urili v postavljanju jasnih osebnih meja ter se učili tehnik, kako reči »ne« brez občutkov krivde.

Udeležencem sem razdelila gradivo – povzetke pomembnih napotkov, kako ravnamo s prošnjami, in jim snov tudi podrobno predstavila. Vaje so potekale v manjših skupinah, ki smo jih formirali s pomočjo žreba.

Na koncu sem udeležencem razdelila še napotke za domačo nalogo z naslovom Kdo sem jaz?

Še enkrat sem povzela ključne točke razlage, ki so (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 71):

- vedno poizkušamo zavrniti prošnjo in ne osebe, ki prosi,
- razvijajmo navado poslušanja notranjega glasu,
- odgovarjamo v skladu z našim samospoštovanjem,
- imamo pravico, da rečemo »ne«, a tudi odgovornost do spoštovanja prošnje drugega,
- imamo tudi pravico do postavljanja svojih meja,
- poskrbimo za svoje potrebe,
- dokler ne bomo sposobni reči »ne«, ne bomo sposobni svobodno reči »da«,
- od lažjih situacij, kjer smo poskrbeli za povečanje naše samozavesti, postopoma preidemo na težje.

Delavnico smo zaključili z evalvacijo.

Izvedba 6. srečanja

Ravnanje s prošnjami – »pokvarjena plošča«, pogajanje in kako izreči prošnjo na asertiven način

Datum: 4. 5. 2023

Trajanje: 2 uri

Po uvodnem pozdravu in negovanju smo namenili nekaj časa besedi udeležencev o njihovih razmišljanjih in zapiskih, ki so jim naredili doma na temo Kdo sem jaz?

Navajam nekaj njihovih izjav:

U1: *»Vprašanja so mi bila zelo zanimiva. Razmišljala sem o sebi in preplavila so me različna čustva.«*

U3: *»Ob izpolnjevanju te naloge sem imela mešane občutke. Npr. pri "jezna sem kadar ..." sem se spomnila nekaterih dogodkov in takrat sem postala tudi malo jezna. Pri "srečna sem kadar ..." sem se spomnila na srečne trenutke in takrat sem tudi sama postala bolj srečna. So pa pri meni bila čustva žalosti in jeze močnejša.«*

U8: *»Pri izpolnjevanju te naloge sem sama sebe bolje spoznala, celo pri določenih vprašanjih.«*

U5: *»Jaz pa sem dobil pri tej nalogi idejo, da je uspeh lahko že majhen korak. Naloga mi je bila zanimiva in sem jo naredil že prvi dan.«*

Udeleženci so pogovor napeljali še na temo iz zadnjega srečanja »Ravnanje s prošnjami«. Navajam še nekaj njihovih izjav na temo prošenj:

U5: *»Jaz v tem tednu nisem zavrnil prošnje. Me je pa enkrat moja mentorica prosila, da pripravim powerpoint in takrat sem prošnjo z veseljem sprejel in se tudi počutil precej samozavestno. Še posebej lepo mi je bilo, ko sem lahko to predstavil drugim uporabnikom.«*

U6: *»Jaz pa sem zavrnila eno prošnjo, ker ji nisem mogla ugoditi. Zaradi tega se počutim slabo in upam na rešitev. Sem pa tudi sprejela prošnjo, in sicer sem mami ugodila in šla z njo po rože. To sem z veseljem naredila.«*

U7: *»Tudi jaz sem v tem tednu zavrnila prošnjo tašče, da ji grem v mesto nekaj iskat. Ker sem bila že na poti domov, sem rekla, da žal ne morem. Malce mi je bilo hudo, ker ji nisem ugodila, a sem se hitro pomirila in si mislila, če ne morem, pač ne morem. Sem pa tudi ugodila prošnji nečakinje in jo spremljala k frizerju.«*

U9: *»Jaz pa sem se v tem tednu postavila zase in nisem pustila, da bi me sostanovalec izkoriščal. Prosil me je, da namesto njega pospravim drva. Vem, da sem jaz svoj del že naredila, njemu pa se samo ni dalo. Sem rekla ne.«*

Nadaljevali smo s temo »pokvarjena plošča«, pogajanje in kako izreči prošnjo na asertiven način.

Vztrajnost in pogajanje sta pomembni veščini v razvoju asertivnosti. Tehnika »pokvarjena plošča« predstavlja mirno, vztrajno in jasno ponavljanje sporočila, dokler druga oseba ne sliši, kaj želimo povedati. To tehniko uporabljamo takrat, ko natančno vemo, kaj želimo reči in doseči (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 94).

Udeleženci treninga so izvedeli tudi, kdaj tehnike ni priporočljivo uporabljati. Tehniko vztrajnosti »pokvarjena plošča« so vadili s primeri iz vsakdanjega življenja.

Seznani so se še s spretnostmi izrekanja prošenj na asertiven način. Ravno slednje so izpostavili, da jim v življenju pogostokrat ne gre najbolje od rok. Kot vzrok so navajali strah, da njihove prošnje ne bodo uslišane, kaj si bodo drugi mislili o njih (slaba samopodoba) in občutke sramu. Spomnila sem jih, da je ena izmed osebnih pravic tudi pravica, da prosimo za tisto, kar želimo. Pri tem je pomembno

tudi zavedanje in odgovornost, da spoštujemo odločitev osebe, ki ima pravico prošnjo zavrniti. Posebej pomembno in dragoceno sporočilo se jim je zdelo, da če nekdo ne ugotovi njihovi prošnji, ne odkloni njih, ampak le prošnjo.

Srečanje smo zaključili z evalvacijo, udeleženci pa so kot vedno prejeli tudi povzetke.

Izvedba 7. srečanja

Sprejetje kritike

Datum: 18. 5. 2023

Trajanje: 2 uri

Po uvodnem pozdravu in negovanju je sledila »možganska nevihta« na besedo kritika. Udeleženci so bili z asociacijami zelo skromni. Ob besedi kritika se spomnijo na: obrekovanje, politiko in starše. Pogovor smo nadaljevali na konkretne izkušnje udeležencev iz preteklosti (vsebina kritik, način podajanja, odzivanje, doživljanje ob kritiziranju).

Preden smo začeli z vajami, sem udeležencem poudarila naslednja izhodišča (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 108):

- Mnogi občutimo strah pred kritiko in pustimo, da ta strah prevlada pri našem vedenju.
- Ko neka oseba kritizira naše vedenje, se na to največkrat odzovemo na agresiven, pasiven ali posredno agresiven način. Včasih pa smo zelo asertivni in se tega sploh ne zavedamo. Naši vedenjski načini odzivanja na kritiko so odvisni od situacije in mnenja, ki ga imamo o osebi, ki kritizira.
- Vsi imamo kakšno šibko točko v svojem vedenju, kjer smo na kritiziranje še posebej ranljivi.
- Če je bila kritika podana konstruktivno (dobronamerno) in upravičeno, jo lahko sprejmemo kot darilo, saj nam nekdo ponuja možnost, da spremenimo nekaj na bolje.
- Ker si ljudje ne želimo konfliktov, se pogosto izogibamo poštenemu in učinkovitemu odgovoru na podano kritiko. Zato se lahko naenkrat znajdemo v stiski, ko bi najraje zajokali ali začeli kričati. Pomembno je prepoznavati in ustrezno ravnati s temi občutji. Namesto da se osredotočamo samo na občutja, ki jih kritika povzroči v naši notranjosti, spoznajmo načine ravnanja s kritiko.
- Ko razmejimo sebe (kdo sem) od svojega obnašanja (kako ravnam), bomo ugotovili, da je kritika usmerjena na naše ravnanje in ne na nas osebno. Napaka, ki smo jo naredili, nam ne more odvzeti naše osebne vrednosti, zato je najbolje, da jo sprejmemo. Lahko se učimo iz svojih napak in tako ohranimo samospoštovanje.

Sledile so še tri vaje v parih, s pomočjo katerih so se udeleženci soočali z negativnimi izkušnjami ob kritiziranju v preteklosti, razločevali med neupravičenimi in upravičenimi kritikami ter vadili tehnike asertivnega odzivanja na kritiko.

Po vajah sem udeležencem še enkrat povzela pomembne točke teme in jim kot običajno povzetke tudi razdelila.

Srečanje smo zaključili z evalvacijo.

Izvedba 8. srečanja

Podajanje konstruktivne kritike

Datum: 1. 6. 2023

Trajanje: 2 uri

Delavnico sem začela s pozdravom, negovanjem in spodbujanjem pogovora o izkušnjah iz preteklega tedna, vezanih na predhodno delavnico in domačo nalogo. Udeleženci naj bi bili v preteklem tednu pozorni na kritiko, ki so jo prejeli in kako so nanjo reagirali. Navajam nekaj izjav udeležencev:

U6: *»Zadnjič sem na delavnici ugotovila, da je moja reakcija na kritiko običajno zelo burna in agresivna. V času od zadnje delavnice in do sedaj sem dobila kritiko in mislim, da sem dobro reagirala. Nisem se jezila.«*

U4: *»Meni je kritiko dal stric. Malo se je ponorčeval. Jaz sem jo ignoriral in si svoje mislil. Kritika me pa ni prizadela. Če bi me prizadela, bi mu sigurno kaj rekel.«*

U7: *»Meni je dal kritiko mož, ko mi je danes zjutraj rekel, naj se neham jokati. Vem, da me je želel potolažiti. Kritiko sem sprejela in si mislila, da ima prav.«*

U1: *»Mentorica mi je v službi rekla, naj se malo bolj zberem, saj sem nekaj naredila narobe. Vem, da je bila kritika dobronamerna. Tudi podana je bila na dober način. Jaz sem jo sprejela dobro in nisem bila užaljena. Res sem se trudila biti bolj pozorna na delo.«*

U9: *»Mentorica v hiši mi je rekla, da naj posodo še enkrat pomijem, ker je ponekod še umazana. Mentorica mi je to povedala jezno. Tudi jaz sem potem bila jezna, ampak ji nisem nič rekla, šla sem posodo še enkrat oprat. Mi je bilo pa neprijetno.«*

Po sproščenem pogovoru in utrjevanju že naučenega iz prejšnjih delavnic smo nadaljevali s temo Podajanje konstruktivne kritike. Udeležencem sem podrobno predstavila temo in dobre pristope pri podajanju kritike. Sledile so vaje in udeleženci so iz različnih primerov kritik ugotavljali, ali je kritika podana na asertiven ali neasertiven način. Sledila je še vaja igre vlog, kjer so se urili v tehnikah in spretnostih podajanja kritike na konstruktiven, spoštljiv, dobronameren in uporaben način. Udeleženci so na tej delavnici ozavestili dejstvo, da imajo pravico opozoriti na vedenje določene osebe in prositi za spremembo takrat, ko način obnašanja nanje vpliva negativno.

Srečanje smo zaključili z evalvacijo.

Izvedba 9. srečanja

Pozitivna samopodoba in osebno negovanje

Datum: 7. 6. 2023

Trajanje: 2 uri

Srečanje sem pričela s pozdravom, negovanjem in pogovorom o tem, ali so udeleženci v preteklem tednu poskušali dati ljudem konstruktivno kritiko na njihovo vedenje in kako jim je to uspelo. Udeleženci so povedali tudi, kako so se pri tem počutili. Navajam nekaj njihovih izjav:

U7: *»Jaz sem podala kritiko svojemu bratu, ki že dober čas okreva po možganski kapi. Brat živi pri sestri in sestra ga je precej razvadila. Brat samo sedi in čaka, da mu sestra vse prinese zraven. Skoraj nič ne dela in se ne trudi. Jaz pa sem mu rekla tako: "Glej, imam te rada in ni mi vseeno zate. Verjamem, da ti je težko, ampak S... ima veliko dela in je že precej izčrpana in utrujena. Menim, da bi se tudi ti moral potruditi tisto, kar lahko postoriš, da bi jo malo razbremenil." Sestra me je presenečeno gledala, brat pa tudi. Najprej je bil malo užaljen, potem ne več in je rekel, da se bo potrudil. Sama pa sem bila ponosna nase, da sem to povedala na tak način.«*

U6: *»Jaz sem tudi ta teden dala kritiko svojemu sinu. Očitala sem mu glede smrti svoje vnukinje. Nisem ravnala prav. Spet sem bila razburjena in jezna. Drla sem se na njega in njegovo partnerko. Sin pa je reagiral užaljeno in mirno. On je dobro reagiral na mojo kritiko, jaz pa nisem kritike dobro povedala.«*

U8: *»Jaz sem prepoznala, kaj je dobra kritika in kaj ne. Kako mi mama poda kritiko, če posoda ni dobro pomita. Če mi kritiko poda na pravi način, nisem užaljena. Če pa se krega, pa mi ni vseeno.«*

Nadaljevali smo z diskusijo o samozavesti in samospoštovanju. Udeleženci so navajali, kako so zadovoljni sami s sabo in zakaj je zadovoljstvo s samim seboj pomembno. Podala sem jim še razlago na omenjeno temo in sledile so vaje v parih in skupinske vaje, katerih cilji so bili:

- prepoznati notranjo moč, vire, znanje, talente, darove vsakega udeleženca,
- ustvariti prostor za razvijanje samozaupanja,
- ustvariti prostor in pogoje za ponovno odkrivanje lastne vrednosti vsakega posameznika.

Izvedba 10. srečanja

Načrtovanje sprememb

Datum: 15. 6. 2023

Trajanje: 2 uri

Srečanje sem pričela s pozdravom, negovanjem in pogovorom o domačih nalogah, ki so jih udeleženci opravljali v preteklem tednu. Domače naloge so se navezovale na temo prejšnjega srečanja z naslovom Pozitivna samopodoba in osebno negovanje.

Udeležence sem nato povabila, da razmislijo o svojem napredovanju pri doseganju cilja »postati asertiven«. Sledila je vaja, ki je bila namenjena pregledu posameznikovega asertivnega vedenja od začetka treninga asertivnosti do danes. Sledila je druga vaja, katere namen je bil osmisliti dvome in težave, ki jih imajo udeleženci pri doseganju cilja »postati asertiven«. Tretja vaja je bila namenjena razmišljanju posameznika o njegovih željah, postavljanju ciljev in želenih spremembah.

Udeležencem sem razdelila vprašalnik Moja mera asertivnosti, ki so ga že izpolnjevali v začetku srečanj, in jih prosila, da mi izpolnjene vprašalnike vrnejo na našem zadnjem srečanju.

Izvedba 11. srečanja

Evalvacije in pogovori

Datum: 22. 6. 2023

Trajanje: 4 ure

Trening asertivnosti smo ovrednotili in ocenili s pomočjo evalvacijskega vprašalnika iz priročnika (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 179–181) in pogovorom v skupini. Udeleženci so prebrali izjave, ki so jih zapisali na uvodnem srečanju o svojih pričakovanjih glede treninga asertivnosti. Vsi udeleženci so navajali, da so bila njihova pričakovanja v celoti izpolnjena.

Zadnje srečanje smo zaključili z daljšim druženjem. Pripravili smo si piknik s športnimi igrami na vrtu medgeneracijskega centra, kjer so tedensko naša srečanja tudi potekala.

9.5. Priloga D: Refleksije posameznega srečanja

Opažanja in posebnosti	
1. srečanje 24. 3. 2023	Uvodno srečanje Na uvodno srečanje je prišlo trinajst ljudi, in sicer trije moški in deset žensk. Predstavila sem jim namen, cilje, vsebino treninga asertivnosti ter načrt izvedbe celotnega sklopa delavnic. Povzetke povedanega sem jim tudi pripravila v pisni obliki in jim jih razdelila, da si bodo doma lahko še enkrat pregledali, razmislili in se odločili, ali se bodo delavnic udeležili. Večina jih je že na uvodnem srečanju pokazala zanimanje in navajala, da bi jim delavnice prišle zelo prav. Skoraj vsi udeleženci srečanja so bili videti sproščeni in pogovorno zelo motivirani. Kazali so zanimanje in postavljali vprašanja o vsebini in organizaciji načrtovanih delavnic. Udeleženci so navedli tudi svoja pričakovanja glede delavnic in svoje strahove. V spodnjih vrsticah bom navedla izjave le tistih udeležencev, ki so sodelovali v raziskavi. Njihove izjave so bile naslednje: <i>U1: – naučiti se želim izraziti svoje občutke in se predstaviti skupini s svojimi sposobnostmi.</i> <i>U2: – dvig samozavesti,</i> <i>– pozitivno druženje z ostalimi udeleženci,</i> <i>– naučiti se povedati »ne«,</i> <i>– upam, da se bom naučila kaj, kar mi bo v življenju koristilo.</i> <i>U3: – nova prijateljstva,</i> <i>– samozavest,</i> <i>– kako premagovati konflikte in kako postopati, ko si na sredini med dvema sprtima osebama.</i> <i>U4: – spoznavanje novih ljudi,</i> <i>– druženje.</i> <i>U5: – pridobiti koristne informacije o različnih vrstah komunikacije,</i> <i>– naučiti se, kdaj uporabiti določeno vrsto komunikacije – primeri in situacije,</i> <i>– zanimiva druženja,</i> <i>– razbijanje dnevne rutine,</i> <i>– spoznavanje novih ljudi in sklepanje prijateljstev.</i> <i>U6: – dobro družbo,</i>

	– zanimiv pogovor, – se kaj naučiti za življenje. U7: – dvig samozavesti, – druženje z ostalimi udeleženci, – naučiti se, kako odločno povedati »ne«, – nova poznanstva, – se nekaj novega naučiti, – želim se naučiti, kako brez zadrege prositi za pomoč. U8: – želim se naučiti povedati »ne«, ker imam s tem pogosto težave, – slišati in se naučiti nekaj novega, – kvalitetno preživeti svoj čas, – dobro družbo. U9: – da se kaj koristnega naučim, – da se družim z ostalimi. Večina udeležениh je navajala le pričakovanja, strahov niso imeli. Le štiri udeleženske so navedle skrbi glede udeležbe na delavnicah. Imele so naslednje pomisleke: U2: – bojim pa se, da bi me ljudje obsojali, ker sem zelo zgovorna in mogoče to komu ne bi bilo všeč. U3: – nezaupljiva sem do ljudi, ki jih ne poznam. U7: – bojim se povedati svoje mnenje, – sem v zadregi pri očesnem stiku z drugimi, – pogosto sem med pogovorom z novimi ljudmi v zadregi. U8: – bojim se, da bom rekla kaj neumnega in potem me bodo ostali obsojali, – bojim se, da se kdaj ne bom dobro izrazila in me bodo drugi narobe razumeli in obsojali. Po uvodnem srečanju sem imela pozitivne občutke. Prav tako sem imela občutek, da se bo večina udeležениh na uvodnem srečanju odločila za udeležbo na delavnicah.
2. srečanje 30. 3. 2023	Prepoznavanje različnih komunikacijskih slogov Na delavnice se je prijavilo devet ljudi, in sicer dva moška in sedem žensk.

	Tokrat je bilo čutiti, da so se udeleženske, ki so bile v začetku nekoliko zadržane, sprostile in bile zgovornejše. Po prebrani zgodbi o orlu je sledila skupinska razprava na vsebino zgodbe s tehniko »možganska nevihta«. Udeleženci so opisovali doživljanje in pomen zgodbe. Pri tej nalogi so potrebovali nekaj spodbude, saj so bili skopi z asociacijami. Ko sem jim sama povedala nekaj primerov, so se tudi njim začele porajati različne ideje. Ob diskusiji, kako se vedemo v vsakdanjem življenju in pri vaji, ki je sledila, sem videla, da so vsi udeleženci in udeleženke podano snov dobro razumeli. Različne načine vedenja so pri vajah dobro prepoznali. Sledila je diskusija o tem, kako se vedemo v vsakdanjem življenju. Večina udeležencev je prepoznala svoj slog vedenja kot pasiven, ena udeleženka se je prepoznala v agresivnem slogu vedenja in en udeleženec zase meni, da pogosto uporablja posredno agresivni slog vedenja. Evalvacija je pokazala uspešnost delavnice, saj so udeleženci navajali le pozitivne občutke, vzdušje v skupini je bilo sproščeno.
3. srečanje 6. 4. 2023	Pravice in odgovornosti Vsi udeleženci in udeleženke so se že dovolj spoznali in vzpostavili določeno mero zaupanje do vseh članov, saj so odkrito spregovorili o svojih preteklih izkušnjah. Večina udeležencev je naredila domačo nalogo, ki so jo dobili na prejšnji delavnici. Domače naloge ni naredil le en udeleženec. Čeravno ni naredil domače naloge, pa je sodeloval pri debati in tako kot drugi opisal svoj slog vedenja. Nadaljevali smo s snovjo o pravicah in odgovornostih. Udeležence sem pozvala, da navedejo nekaj osebnih pravic. V začetku niso imeli kaj dosti idej. Z nekaj primeri sem jih spodbudila in takrat so vsi začeli navajati različne pravice. Vse izjave je ena od udeleženk zapisala na tablo. Iz navedenih pravic so izpeljali odgovornosti, pri čemer pa niso imeli težav. Razvila se je debata, v kateri so posamezniki izpostavili svoje boleče izkušnje iz preteklosti. Tri uporabnice so navajale tudi izkušnje iz obdobja, ko so bile v bolnišnici (na psihiatriji). Pet jih je navedlo, da so jim kršene pravice predvsem zaradi njihovih težav v duševnem zdravju, saj jih nekateri ljudje zaradi njihove bolezni obravnavajo drugače, kot bi jih sicer, če psihičnih težav ne bi imeli. Občutila sem, da si želijo debato nadaljevati, zato sem pustila temu čas. Na račun debate in izmenjave izkušenj nam je zmanjkalo časa za vse načrtovane vaje. Pri tem sem prisluhnila in tudi upoštevala potrebe in želje udeležencev, da

	spregovorijo in razvijejo pogovor do konca, saj se je v tistem trenutku to izkazalo kot bolj pomembno in želeno kot še ena vaja. Evalvacija je pokazala uspešnost delavnice, saj so udeleženci ob zaključku navajali pozitivne občutke.
4. srečanje 20. 4. 2023	Asertivna govorica telesa Pri tej temi bi izpostavila predvsem, da so se udeleženci zelo dosti smejali in zabavali. En udeleženec in ena udeleženka sta posebej izpostavila, da imata velike težave pri gledanju sogovornika v oči in da se tega želita naučiti. Naredili smo nekaj vaj v parih, posebej pa so se zabavali pri vaji, ki je vključevala igro vlog. Iz govorice telesa so morali razbrati različne vedenjske sloge in vsi so nalogo dobro opravili, kar je bila potrditev, da udeleženci prepoznavajo vse tri vedenjske sloge in neverbalna sporočila sogovornika. Evalvacija je pokazala uspešnost delavnice, udeleženci so bili z delavnico zadovoljni.
5. srečanje 26. 4. 2023	Ravnanje s prošnjami – kako reči »ne« Delavnico sem začela s pozdravom, negovanjem in spodbujanjem pogovora o izkušnjah iz preteklega tedna, vezanih na predhodno delavnico in domačo nalogo, ki so jo takrat dobili. Domače naloge ponovno ni naredil en udeleženec (U4), ki pove, da mu ne leži opravljanje domačih nalog in da jih ne bo delal. Povedal je tudi, da ni kaj dosti opazoval svoje govorice telesa (vezano na domačo nalogo) in da se mu zdi, da nima težav z gledanjem sogovornika v oči in da je njegova govorica telesa primerna, asertivna. Tudi sama opažam, da ima udeleženec U4 usklajeno govorico telesa s svojim besednim sporočilom. Trije udeleženci (U5, U7 in U8) so posebej poudarili uporabnost vsebin prejšnje delavnice in spremembe, ki so jih pri sebi zaznali s pomočjo pridobljenega znanja. Njihove izjave, vezane na prejšnjo delavnico in domačo nalogo, so bile: U5: <i>»Vsak dan sem se trudil in skušal gledati sogovorniku v oči. S tem, ko sem bil pozoren na svojo govorico telesa in se tudi poskušal potruditi, kako bom nastopil pred drugimi, mi je uspelo.«</i> U7: <i>»Tudi jaz opažam, da mi gre bolje, odkar skušam sama sebe opazovati in si dopovedovati, kako naj pristopim do nekoga in kam naj pri pogovoru gledam. Naučila sem se gledati v oči in sedaj nisem več tako v zadregi. No, včasih mi še zmeraj oči grejo drugam, se pa kontroliram.«</i> U8: <i>»Ko zjutraj vstopim v prostor, se vzravnam in jasno in glasno pozdravim.</i>

	<i>Malo se kontroliram, da na videz ne delujem prestrašeno in plaho.«</i> Nadaljevali smo z novo snovjo, in sicer Ravnanje s prošnjami – kako reči »ne«. Na uvodnem srečanju sta kar dve udeleženci navedli, da od delavnic pričakujeta, da bi se naučili, kako zavrniti prošnjo. Med potekom delavnice sem med pogovorom in med vajami ugotovila, da ima z zavrnitvijo prošnje težavo večina udeležencev. Le en udeleženec (U4) in ena udeleženka (U9) sta povedala, da s tem nimata težav. Tudi udeleženka (U6), ki sama sebe prepozna kot osebo, ki pretežno uporablja agresivni slog komunikacije, pove, da ima občasno težavo z zavrnitvijo prošnje. Kot razlog, zakaj ne upajo reči »ne«, so udeleženci navajali občutek krivde in da če prošnjo zavrnejo, so slabi ljudje oziroma tudi, da si bodo drugi mislili, da so zaradi tega slabi ljudje. Udeležencem je bila všeč tudi ta tema in tudi tokrat so vsi aktivno sodelovali. Evalvacija je pokazala uspešnost delavnice.
6. srečanje 4. 5. 2023	Ravnanje s prošnjami – »pokvarjena plošča«, pogajanje in kako izreči prošnjo na asertiven način Nekaj časa smo namenili udeležencem o njihovih razmišljanjih in zapiskih, ki so jim naredili doma na temo Kdo sem jaz? Navajam nekaj njihovih izjav: U1: <i>»Vprašanja so mi bila zelo zanimiva. Razmišljala sem o sebi in preplavila so me različna čustva. Občutki so bili mešani. Spoznala pa sem tudi, kaj mi je v življenju pomembno.«</i> U3: <i>»Ob izpolnjevanju te naloge sem imela mešane občutke. Npr. pri "jezna sem kadar ..." sem se spomnila nekaterih dogodkov in takrat sem postala tudi malo jezna. Pri "srečna sem kadar ..." sem se spomnila na srečne trenutke in takrat sem tudi sama postala bolj srečna. So pa pri meni bila čustva žalosti in jeze močnejša.«</i> U8: <i>»Pri izpolnjevanju te naloge sem sama sebe bolje spoznala, celo pri določenih vprašanjih.«</i> U5: <i>»Jaz pa sem dobil pri tej nalogi idejo, da je uspeh lahko že majhen korak. Naloga mi je bila zanimiva in sem jo naredil že prvi dan.«</i> Tudi ostali udeleženci so navajali predvsem, da so jih pri različnih vprašanjih obdajala različna čustva, saj so se spomnili določenih dogodkov. Na vprašanje, vezano na prejšnjo temo, ali so imeli v preteklem tednu priložnost zavrniti kakšno prošnjo, so navajali naslednje:

	<i>U5: »Jaz v tem tednu nisem zavrnil prošnje. Me je pa enkrat moja mentorica prosila, da pripravim powerpoint, in takrat sem prošnjo z veseljem sprejel in se tudi počutil precej samozavestno. Še posebej lepo mi je bilo, ko sem lahko to predstavil drugim uporabnikom.«</i> <i>U6: »Jaz pa sem zavrnila eno prošnjo, ker ji nisem mogla ugoditi. Zaradi tega se počutim slabo in upam na rešitev. Sem pa tudi sprejela prošnjo, in sicer sem mami ugodila in šla z njo po rože. To sem z veseljem naredila.«</i> <i>U7: »Tudi jaz sem v tem tednu zavrnila prošnjo tašče, da ji grem v mesto nekaj iskat. Ker sem bila že na poti domov, sem rekla, da žal ne morem. Malce mi je bilo hudo, ker ji nisem ugodila, a sem se hitro pomirila in si mislila, če ne morem, pač ne morem. Sem pa tudi ugodila prošnji nečakinje in jo spremljala k frizerju.«</i> <i>U9: »Jaz pa sem se v tem tednu postavila zase in nisem pustila, da bi me sostanovalec izkoriščal. Prosil me je, da namesto njega pospravim drva. Vem, da sem jaz svoj del že naredila, njemu pa se samo ni dalo. Sem rekla ne.«</i> Udeleženci so povedali, da prošenj ne zavrnejo radi. Mnogo bolje se počutijo, če lahko prošnji ugodijo. Je pa udeleženka U9 povedala, da se je počutila dobro, ko je prošnjo zavrnila, saj je imela občutek, da bi jo sostanovalec rad izkoristil. Bila je ponosna, da se je postavila zase. Udeleženka U9 je tudi povedala, da nima težav z zavrnitvijo prošnje. Sledila je tema »pokvarjena plošča«, pogajanje in kako izreči prošnjo. Večina udeležencev je povedala, da ne vejo, kdaj bi to tehniko uporabili, saj v vsakdanjem življenju ne prihajajo v situacije, ko bi jim lahko ta tehnika prišla prav. Po podrobnejši razlagi in nekaj primerih so se za tehniko začele zanimati štiri udeleženke (U2, U3, U7 in U8) in povedale, da se občasno počutijo neslišane oziroma v domačem okolju ne morejo doseči zelenega. Udeleženke so povedale svoje primere in vadili smo tehniko, ki jo bodo ob priliki preizkusile v praksi. Za temo »kako izreči prošnjo na asertiven način« je v začetku največ zanimanja pokazala udeleženka U1, ko pa sem začela snov podajati skupini, pa je večina udeležencev povedala, da imajo težave s podajanjem prošenj in da se jim zdi tema zelo koristna. Da nima težav s podajanjem prošenj, je povedal le udeleženec U4. Kot glavne ovire za podajanje prošenj so udeleženci navajali strah, da njihove prošnje ne bodo uslišane, in sram, kaj si bodo drugi mislili o njih (slaba samopodoba). Spomnila sem jih, da je ena izmed osebnih pravic tudi pravica, da prosimo za tisto, kar želimo.
--	---

	Ker je bilo tokrat nekoliko več snovi, nam ni uspelo predelati vsega, kar sem načrtovala, a smo delavnico zastavili tako, da je bila tema dobro podana udeležencem in utrjena z vajami. Evalvacija je pokazala uspešnost delavnice.
7. srečanje 18. 5. 2023	Sprejetje kritike Na zadnji delavnici so udeleženci dobili nalogo, da čez teden vadijo tehniko »pokvarjena plošča«. Le ena udeleženka (U3) je poročala, da je tehniko v praksi preizkusila in da ji je bilo precej čudno, a je z vztrajnostjo pri partnerju dosegla, da jo je slišal. Ostali udeleženci v preteklem tednu niso imeli situacije, da bi tehniko preizkusili. Prav tako ni imel nihče v preteklem tednu izkušnje s podajanjem prošnje. Udeleženci so pozorno poslušali razlago na temo »Sprejetje kritike«. Po razlagi snovi je sledila »možganska nevihta« na besedo kritika. Z asociacijami so bili zelo skromni. Ob besedi kritika se spomnijo na: obrekovanje, politiko in starše. Povejo, da se počutijo slabo, če dobijo kritiko. Povedali so tudi nekaj primerov, kako so reagirali ob sprejetju kritike. Vsak se je spomnil kakšnega primera, ki ga je delil s skupino. Sodelovanje posameznika na delavnici je bilo zelo aktivno. Udeleženci so bili zelo zgovorni in zato sem morala tudi nekajkrat koga prekiniti, saj so občasno en drugemu segali v besedo. Evalvacija je pokazala uspešnost delavnice.
8. srečanje 1. 6. 2023	Podajanje konstruktivne kritike Udeleženci so v preteklem tednu dobili nalogo biti pozorni na kritiko, ki jo bodo prejeli, in na lasten odziv na kritiko. O reakciji na kritiko je poročalo sedem udeležencev. Posameznik je opisal dogodek in prepoznal način, na katerega je bila kritika podana. Vsak je opisal tudi svojo reakcijo na podano kritiko in prepoznal svoj način odziva. Štiri udeleženke (U6, U7, U1, U3) in en udeleženec (U4) so se na kritiko odzvali asertivno. Dve udeleženki (U8 in U9) sta se odzvali pasivno. Ena udeleženka (U6) je povedala, da se na kritiko običajno odzove agresivno, a je bila tokrat pozorna na svoj odziv in se je potrudila odzvati na primeren način. Izjave udeležencev so kazale na to, da so snov iz prejšnje delavnice usvojili in jo skušali prenesti v prakso, vsi uspešno, saj je uspeh tudi to, da znajo prepoznati, kakšna je kritika, ki so jo prejeli, in kakšen je njihov odziv nanjo. Pri podajanju svojih izkušenj so bili vsi udeleženci sproščeni in zgovorni. Tudi tokrat sem morala občasno nekatere udeležence prekiniti, saj so en drugega

	prekinjali pri govoru. Ko se razvije diskusija, udeleženci zelo radi med sabo debatirajo, delijo lastne izkušnje, mnenja in stališča. Novo temo in dobre pristope pri podajanju kritike so vsi pozorno poslušali. Prebrala sem jim nekaj primerov in ugotavljali so, na kakšen način je kritika podana. Odgovori so bili pravilni. Evalvacija je pokazala uspešnost delavnice.
9. srečanje 7. 6. 2023	Pozitivna samopodoba in osebno negovanje Po uvodnem pozdravu in negovanju smo nadaljevali s pogovorom o tem, ali so udeleženci v preteklem tednu poskušali dati ljudem konstruktivno kritiko in kako jim je to uspelo. Udeleženci so povedali tudi, kako so se pri tem počutili. Kritiko sta podali dve udeleženki in svojo izkušnjo podelili s skupino. Udeleženka U7 je podala dobronamerno kritiko in uspela v svojem namenu. Udeleženka U6 je podala kritiko svojemu sinu in prepoznala, da njena kritika ni bila podana na pravi način. Ker je udeleženka U6 nagnjena k agresivnemu vedenju in tudi agresivnemu podajanju kritike, je pozitivno tudi to, da je prepoznala nepravilen način podajanja kritike. Udeleženka U8 je povedala, da je bila pozorna na kritike, ki jih je v preteklih dneh dobila, in da je prepoznala konstruktivno kritiko ter opazovala svoje občutke in reakcijo ob pravilno ali nepravilno podani kritiki. Nadaljevali smo z diskusijo o samozavesti in samospoštovanju. Udeleženci so bili tudi tokrat vsi sproščeni in so vsi aktivno sodelovali v pogovoru. Razen udeleženca (U4) in udeleženke (U9) so vsi povedali, da jim pogosto primanjkuje samozavesti. To predvsem čutijo v družbi samozavestnih ljudi, ki jih še dobro ne poznajo. V domačem okolju in med prijatelji menijo, da so dovolj samozavestni. En udeleženec (U5) in dve udeleženki (U3 in U8) so posebej poudarili, da jim primanjkuje samozavesti in da bi si želeli delati na povečanju in krepitvi le-te, saj se ne znajo postaviti zase. Pri vaji v parih (gradimo samopodobo na lastnih veščinah) so udeleženci iskali svoje pozitivne lastnosti, znanja, talente in darove, ki so všeč njim in ostalim. Na začetku so se nekateri udeleženci (U1, U4, U9) težko spomnili, v čem so uspešni. Z nekaj primeri sem jih spodbudila k razmišljanju in na ta način so tudi sami zaznali lastne spretnosti in dosedanje uspehe. V pogovoru o osebnem negovanju sem zaznala, da si udeleženci vzamejo čas za stvari, ki jih radi počnejo. Zavedajo se, da je to pot do dobrega počutja in da tudi ta del pomembno vpliva na premagovanje duševnih stisk. Prav tako sem opazila, da ima čisto vsak udeleženec svojo lastno strategijo, ki se je oprime, ko se

	počuti psihično slabše, a nekateri (U7, U5 in U9) povejo, da ko je duševna stiska prehuda, tudi te strategije ne zaležejo, saj takrat nimajo dovolj moči, ne volje. Udeleženci so si izmenjali še nekaj izkušenj na to temo in na koncu izpolnili še evalvacijo »Travnik počutja«. Evalvacija je pokazala uspešnost delavnice.
10. srečanje 15. 6. 2023	Načrtovanje sprememb Po uvodnem pozdravu in negovanju so udeleženci podelili svoja razmišljanja ob domačih nalogah, ki so jih opravili minuli teden. Domača naloga se je navezovala na prejšnjo delavnico Pozitivna samopodoba in osebno negovanje. Skoraj vsi so nalogo naredili in izpolnili delovne liste po navodilih. Povedali so, da je bila naloga spodbudna, saj so pri sebi iskali pozitivne stvari. Ob pogovoru o domačih nalogah in poročanju udeleženi je bilo zaznati pozitivno vzdušje, saj so se udeleženci občasno spustili v klepet in se tudi pošalili. Pogovor je nanese tudi na vaje iz prejšnje delavnice. Udeleženke U1, U2 in U5 so povedale, da jim je vaja prejšnje delavnice (kjer so razmišljali o svojih uspehih in sposobnostih) dala nekaj več samozavesti in da so se po tej vaji počutile ponosne same nase. Udeleženec U5 pa se je navezal na pretekle delavnice in povedal, da je v tem času, odkar se udeležuje treningov asertivnosti, že naredil korake v smeri asertivne govorice telesa in da mu ta sprememba predstavlja uspeh. Udeleženec U4 je nasprotno kot ostali povedal, da ne čuti, da bi s treningi asertivnosti pridobil kaj več vpogleda v svoje sposobnosti, zmožnosti ali dosežke, ampak se je vsega tega zavedal že prej, preden se je udeležil treningov asertivnosti. Udeleženec U4 deluje samozavestno in pogostokrat omenja, da te vsebine že pozna. Novo snov o načrtovanju sprememb so udeleženci poslušali z zanimanjem. Posameznik si je izdelal individualni načrt zelenih sprememb. Nekatere udeleženke U1, U7, U8 in udeleženec U5 so povedali, da bodo svoj seznam dopolnili še doma, ko si bodo vzeli več časa za razmislek. Videti je bilo, da se jim zdi to navodilo pomembno in vredno večjega razmisleka. Naredili smo še dve vaji. Udeleženke sem povabila, da razmislijo o svojem napredovanju pri doseganju cilja »postati asertiven«. Pri tej vaji so bili udeleženci precej zgovorni in vsak je našel nekaj, kar je izpostavil kot svoj napredek k asertivnemu vedenju. Sledila je vaja, katere namen je bil osmisliti dvome in težave, ki jih imajo udeleženci pri doseganju cilja »postati asertiven«. Pri tej vaji so bili bolj ali manj brez idej oziroma niso našli ovir. Postavila sem jim malo več vprašanj, kot npr. kako je z občutkom ob zavrnitvi prošnje ali nadrejenemu

	povedati svoje mnenje ipd. S pomočjo mojih vprašanj so udeleženci razvili debato in tako v skupini podelili nekaj svojih razmišljanj na to temo. Kot sem lahko opazila, jim je bilo najtežje narediti premik na področju sprejemanja in podajanja prošenj. Še vedno so pri večini udeleženk (U1, U3, U6, U7, U8) in enem udeležencu (U5) prisotni občutki krivde ob zavrnitvi prošnje. Udeleženka U3 in udeleženec U5 pa sta povedala, da imata še zmeraj težave s podajanjem prošenj. Tudi na tokratni delavnici so bili udeleženci zelo sproščeni in zelo zgovorni. Na evalvacijskih listih so bili obkroženi le pozitivni občutki, kar mi je potrdilo uspešnost delavnice.
11. srečanje 22. 6. 2023	Evalvacija Zadnje srečanje je bilo namenjeno dvournemu pogovoru o delavnicah in povratnih informacijah udeležencev. V pomoč nam je bil evalvacijski vprašalnik iz priročnika Polone Petrovič Erlih in Simone Žnidarec Demšar (2004, str. 179–181). Zadnjega srečanja so se vsi udeleženci veselili, saj smo našemu srečanju namenili kar celo dopoldne. Evalvaciji smo namenili dve uri, štiri ure pa so bile namenjene sproščenemu druženju, pikniku in športnim igram. Zadnje srečanje je pomenilo smiselno zaključevanje in s pomočjo evalvacijskega vprašalnika tudi ozaveščanje izkušnje treninga asertivnosti vseh udeleženi. Udeleženci so izpolnili evalvacijske vprašalnike in se skozi vprašanja vračali k vsaki posamezni obravnavani temi. Sledila je skupinska debata, kjer so izpostavljali dobre strani in tudi kritike. Skozi pogovor z udeleženci sem zaznala, da si želijo srečanja nadaljevati. Povedali so, da bi lahko bili treningi asertivnosti časovno pol ure daljši. Več časa bi radi namenili medsebojni debati in izmenjavi izkušenj. Skozi pogovor sem zaznavala, da so udeleženci izražali zadovoljstvo z organizacijo delavnic, izbiro tem in izbiro prostora srečanj. Celo dopoldne našega srečanja je prevladovalo dobro, pozitivno, sproščeno vzdušje v skupini. Vsi udeleženci so se strinjali, da se ponovno srečamo čez en mesec na istem kraju.

9.6. Priloga E: Zgodba o orlu

»Nekdo je našel orlovo jajce in ga položil v gnezdo domače kokoši. Mladi orlič se je izlegel skupaj z zarodom piščancev in skupaj z njimi zrastel. Vse svoje življenje je orel delal to, kar so delali piščanci, prepričan, da je eden izmed njih. Brskal je po zemlji za črvi in žuželkami. Kokodakal je, razprostiral krila in letal le nekaj čevljev nad zemljo. Leta so minila in orel se je zelo postaral. Nekega dne pa je nad seboj zagledal mogočno ptico na jasnem nebu. Graciozno je drsela med zračnimi tokovi in komaj kdaj zamahnila s svojimi mogočnimi zlatimi krili.

Stari orel je gledal vanj s strahospoštovanjem:

"Kdo je to?" je vprašal.

"To je orel, kralj ptic", mu je dejal sosed. "On pripada nebu, mi pripadamo zemlji – mi smo kokoši."

Tako je orel živel in umrl kot kokoš, ker je mislil, da to je.« (de Mello, 1991, str. 5)