

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

VPLIV POZITIVNE SAMOPODOBE ZAPOSLENIH NA ASERTIVNOST:  
ANALIZA V ZDRAVSTVENEM DOMU KRANJ

Ljubljana, 26. november 2018

TINA LAZIĆ

## IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Tina Lazić, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Vpliv pozitivne samopodobe zaposlenih na asertivnost: analiza v zdravstvenem domu Kranj, pripravljene v sodelovanju s svetovalko prof. dr. Jano Žnidaršič

### IZJAVLJAM,

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in kjer je to potrebno, za raziskavo pridobil soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne \_\_\_\_\_

Podpis študentke: \_\_\_\_\_

## KAZALO

UVOD .....	1
1 OPREDELITEV POJMOV SAMOPODOBE IN ASERTIVNOST .....	5
1.1 Opredelitev pojma samopodoba .....	5
1.2 Opredelitev asertivnosti .....	10
1.2.1 Pojem in pomen asertivnega komuniciranja .....	10
1.2.2 Razlogi za uporabo asertivnega komuniciranja.....	11
1.2.3 Tehnike asertivnega komuniciranja.....	11
1.2.4 Uporaba asertivne komunikacije glede na lastnosti posameznika .....	13
1.2.5 Koristi in vpliv asertivnega komuniciranja na klimo v organizaciji .....	15
2 VPLIV SAMOPODOBE NA ASERTIVNOST IN ZADOVOLJSTVO, EMPIRIČNA PREVERBA V ZD KRANJ .....	16
2.1 Predstavitev javnega zavoda in opis dejavnosti .....	16
2.2 Raziskava asertivnega komuniciranja v ZD Kranj .....	17
2.2.1 Namen in cilj raziskave.....	17
2.2.2 Opis vzorca in postopka zbiranja podatkov .....	18
2.2.3 Metodologija .....	20
Faktorska analiza konstrukta »Samopodoba« .....	23
2.2.4 Rezultati raziskave.....	25
2.2.5. Omejitve raziskovanja .....	45
2.2.6 Predhodne raziskave .....	46
DISKUSIJA.....	46
SKLEP .....	50
LITERATURA IN VIRI .....	51

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Izbor prikaza zadetkov na ključne besede za metodološko obdobje 2010–2016 v bazah Psyc Info.....	6
Tabela 2: Dejavniki neverbalne komunikacije in izidi posameznika .....	12
Tabela 3: Sklop trditev glede uporabe asertivne komunikacije – koeficienta asimetrije in sploščenosti .....	28
Tabela 4: Sklop trditev glede samopodobe anketirancev – koeficienta asimetrije in sploščenosti .....	30

Tabela 5: Test razlike uporabe različnih dimenzij asertivne komunikacije glede na spol anketirancev .....	31
Tabela 6: Test razlike osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe glede na spol anketirancev .....	32
Tabela 7: Test razlike uporabe različnih dimenzij asertivne komunikacije glede na starostno skupino anketirancev .....	32
Tabela 8: Primerjava povprečne uporabe umirjene komunikacije kot oblike asertivne komunikacije po starostnih skupinah .....	33
Tabela 9: Test razlike osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe glede na starostno skupino anketirancev .....	34
Tabela 10: Test razlike uporabe asertivne komunikacije glede na trajanje pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu.....	35
Tabela 11: Primerjava povprečne uporabe učinkovite in umirjene komunikacije kot oblike asertivne komunikacije glede na trajanje pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu .....	36
Tabela 12: Test razlike osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe glede na trajanje pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu .....	37
Tabela 13: Test razlike uporabe asertivne komunikacije glede na delovno mesto anketirancev .....	38
Tabela 14: Test razlike osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe glede na delovno mesto anketirancev .....	39
Tabela 15: Povezanost med različnimi osebnostnimi dimenzijami merjenja samopodobe ter uporabo različnih vrst asertivne komunikacije (Pearsonovi korelacijski koeficienti) .....	39
Tabela 16: Povzetek regresije (odvisna spremenljivka: učinkovita komunikacija).....	40
Tabela 17: ANOVA za regresijski model (odvisna spremenljivka: učinkovita komunikacija) .....	41
Tabela 18: Regresijski koeficienti (odvisna spremenljivka: učinkovita komunikacija) .....	41
Tabela 19: Povzetek regresije (odvisna spremenljivka: neposredna komunikacija).....	41
Tabela 20: ANOVA za regresijski model (odvisna spremenljivka: neposredna komunikacija) .....	42
Tabela 21: Regresijski koeficienti (odvisna spremenljivka: neposredna komunikacija) .....	42
Tabela 22: Povzetek regresije (odvisna spremenljivka: umirjena komunikacija) .....	42
Tabela 23: ANOVA za regresijski model (odvisna spremenljivka: umirjena komunikacija) .....	43
Tabela 24: Regresijski koeficienti (odvisna spremenljivka: umirjena komunikacija) .....	43
Tabela 25: Povzetek regresije (odvisna spremenljivka: kompromisna komunikacija) .....	44
Tabela 26: ANOVA za regresijski model (odvisna spremenljivka: kompromisna komunikacija).....	44
Tabela 27: Regresijski koeficienti (odvisna spremenljivka: kompromisna komunikacija).....	44

## **KAZALO SLIK**

Slika 1: Jamesov model sebstva oziroma razširjenega jaza, ki se širi v nezavedno .....	8
Slika 2: Različni vidiki pravice do asertivne komunikacije .....	15
Slika 3: Starostna struktura anketirancev (n = 76) .....	18
Slika 4: Struktura anketirancev glede na delovne izkušnje v zdravstvu (n = 76).....	19
Slika 5: Struktura anketirancev glede na delovno mesto (n = 76).....	19
Slika 6: Stopnja strinjanja anketirancev s trditvami glede uporabe asertivne komunikacije (n = 76) .....	26
Slika 7: Stopnja strinjanja anketirancev s trditvami glede njihove samopodobe (n = 76)...	27
Slika 8: Model vpliva pozitivne samopodobe na uporabo asertivne komunikacije .....	45

## **KAZALO PRILOG**

Priloga 1: Soglasje zavoda OZG OE zdravstveni dom Kranj za raziskovanje v okviru magistrskega dela.....	1
Priloga 2: Anketni vprašalnik.....	2



## UVOD

O komunikaciji in asertivnosti je bilo že veliko napisanega, veliko knjig nas uči o tem, veliko avtorjev jo omenja v svojih člankih. Ko na spletnem brskalniku Google vnesemo besedo komunikacija, dobimo približno 11.800.000 zadetkov, pri besedi asertivnost pa 30 500 zadetkov, kar nam kaže njeno znatno manjšo uporabo v vsakdanjem življenju in je delež te manjši, kar je lahko tudi posledica premajhne ozaveščenosti o sami asertivnosti.

V Velikem splošnem leksikonu (2006) je beseda komunikacija obrazložena kot sporazumevanje, v Slovarju slovenskega knjižnega jezika (1991) pa pomeni komunicirati, izmenjevati, posredovati misli, sporazumevati se, beseda komunikacija je sredstvo, ki omogoča izmenjavo, posredovanje informacij.

Poznamo dve vrsti tipičnih komunikacijskih vedenj, ki predstavljata obe skrajnosti, to sta agresivnost in pasivnost, ki le redko pripeljeta do zelenih rezultatov, zato potrebujemo še jasno izoblikovan tretji način odzivanja, ki nam bo bolj pomagal pri reševanju zapletenih situacij (Možina, Tavčar, Zupan & Knežević, 2004, str. 422).

Komuniciranje je del našega vsakdanjika. Nihče ne more živeti, ne da bi komuniciral z drugimi, ki nam nalagajo vsakodnevne obveze. S komuniciranjem spoznavamo svet, v katerem živimo, spoznavamo druge ljudi in samega sebe (spreminjamo svoja stališča, svoje navade, vrednote in vedenje). Ljudje se naučimo komunicirati že v prvih letih svojega življenja. Komuniciramo tako s svojimi bližnjimi kot tudi s tujci, z osebami, s katerimi se srečujemo v vsakodnevem življenju. Večina ljudi misli, da se nauči sporazumevati že s tem, ko se nauči govoriti in poslušati, a je veliko več od tega. Uspešno sporazumevanje med ljudmi ne poteka avtomatično, temveč se ga je treba naučiti, pri čemer je treba poudariti pomembnost asertivnega komuniciranja, ki omogoča boljši nadzor nad lastnim življenjem.

Asertivnost težko prevedemo v slovenščino. Pojem »assertive« ima v angleško-slovenskem slovarju več pomenov; preveden je kot trdilen, oblasten, samozavesten, nepopustljiv. Pri asertivnem komuniciranju je pomen nekoliko drugačen, gre za odločnost, samozavest, poštenost in spoštljivost hkrati (Možina, S., Tavčar, M. I., Zupan, N. & Knežević, A. N., 2004, str. 422).

Za asertivnost lahko rečemo, da ni ne ponižnost ne agresivnost, temveč neka srednja pot med obema. Ljudje, ki znajo komunicirati na asertiven način, se znajo postaviti zase, znajo zagovarjati svoje mnenje in spoštujejo mnenje drugih ter se potegujejo za svoje pravice, ob tem pa ne kršijo drugih. Pri tem ne uporabljajo nasilja, vse znajo doseči s spoštljivim odnosom. Namen asertivnosti je varovati sebe, svoje lastne vrednote, svojo osebnost in dostojanstvo, na ta način pa povečujemo lastno učinkovitost, da lažje dosežemo cilje in boljše obvladujemo konflikte, kar bistveno vpliva na zmanjšanje stresa tako na delovnem mestu kot v zasebnem življenju.

Je pa pomembno zavedanje, da je asertivno komuniciranje povezano s samospoštovanjem, zaupanjem vase, zato je to večino treba razvijati v organizaciji. Asertivna komunikacija daje več možnosti za samospoštovanje sebe in drugih. Z uporabo asertivne komunikacije lahko bistveno vplivamo na svojo samopodobo. S spremembami svojih stališč, prepričanj in vedenj lahko preprečimo konflikte in problem v komunikaciji in z njimi povezana negativna čustva.

Samopodoba je sklop zaznav, misli in nekih predstav o sebi in o tem, kaj smo mi in kdo smo mi. To je vse tisto, kar si mislimo o sebi, o svojih sposobnostih, lastnostih, o svojem telesu, svojem obrazu, svojih možnostih v življenju, o uspehih in neuspehih. Nanaša se na našo osebnost, pomeni zrcaljenje človekovih osebnosti (kot so telesne, vedenjske in duševne). Je pomemben dejavnik za kakovostno življenje, zato je še kako potrebno poznavanje samega sebe. Na ta način lahko spremenimo samospoštovanje do sebe in drugih, posledično pa odziv in odnos v komunikaciji, ki stremi k asertivnosti.

Samopodoba je kognitivna reprezentacija lastnega jaza in socialni konstrukt, ki vsebuje splet raznih hierarhičnih samozaznav na raznih področjih posameznikovega delovanja. Lahko rečemo, da je samopodoba razvojno pogojena, njene raznovrstne sestavine se razvijajo in oblikujejo v življenju posameznika predvsem na podlagi raznih interakcij s socialnim okoljem, v katerem je. Zaradi svoje dinamične in zelo razsežne narave na raznih področjih ima pomembno vlogo v posameznikovem življenju, vpliva na kognitivno naravnost, na čustva ter na vedenje, s tem pa stopnjo uporabe asertivne komunikacije. To je še posebej pomembno na delovnem mestu, glede na to, da asertivna komunikacija po Jelenc (2014) prinaša prednosti posamezniku, da je bolj samozavesten, spoštuje sebe in druge, je uspešnejši v timskem delu in podaja konstruktivne predloge sprememb.

Kot je razvidno iz uvodnih besed, bo v magistrski nalogi govora o vplivu samopodobe na asertivno komunikacijo v zdravstveni organizaciji ZD <sup>1</sup>Kranj. Podrobneje nas zanima uporaba asertivne komunikacije glede na spol zaposlenih, prav tako pa tudi stopnja pozitivne samopodobe in vpliv pozitivne samopodobe zaposlenih v zdravstvu na uporabo asertivne komunikacije med zaposlenimi v ZD Kranj, kar so glavni cilji naloge.

Nekateri ljudje so po naravi bolj naravnani k asertivnemu vedenju, drugi si morajo to znanje pridobiti. Pri tem so nam na voljo nekatere tehnike asertivnosti. Cilj treninga asertivnosti je, da se izboljšajo ali popolnoma spremenijo tiste oblike dosedanjega načina komuniciranja, ki so za posameznika moteče in težko sprejemljive (Petrovič Erlah & Žnidarec Demšar, 2004, str. 36), kar je pomembno tudi za zaposlene v ZD Kranj.

Ko gre za delo z ljudmi in še posebej za zdravje ljudi, postanemo vsi neizmerno občutljivi in ranljivi. Zdravstveni delavci, še posebej medicinske sestre, vstopajo v odnose z drugimi ljudmi, s pacienti, z njihovimi svojci, s sodelavci na horizontalnih in vertikalnih ravneh,

---

<sup>1</sup> Zdravstveni dom



nenehno pa so tudi v odnosu s seboj. Vsi pa od njih pričakujejo, da so ti odnosi profesionalni, prijazni in topli, zato je praktično usposabljanje pripomoček za povečanje asertivnosti.

Veliko je literature na področju komunikacije v zdravstveni negi, prav tako je veliko literature na področju asertivne komunikacije, o sami asertivni komunikaciji na področju zdravstvene nege oziroma med zaposlenimi v zdravstveni ustanovi pa so zaradi pomanjkanja znanstvenih dognanj koristne nadaljnje empirične raziskave. Tudi Erbay in Akcay (2013, str. 322) ugotavljata, da na področju ugotavljanja stopnje asertivnosti ni dovolj raziskav in predlagata nadaljnje raziskovanje.

Avtorja Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 38) pravita, da je zelo malo ljudi, ki se znajo obnašati asertivno na skoraj vseh področjih življenja. Prav zaradi tega mora biti vedenje zaposlenih predvsem zaradi ranljivosti in občutljivosti poslovnega področja v zdravstveni negi asertivno. Le taka vrsta komunikacije omogoča profesionalnost do vseh, ki so v to vrsto komunikacije vključeni. Na ta način ne prihaja do konfliktov glede na dejstvo, da asertivna komunikacije temelji na filozofiji osebne odgovornosti in spoštovanja do drugih ljudi ter spoštovanja njihovih pravic. Prav zaradi nepoznavanja asertivnosti in metod asertivnega komuniciranja so zaposleni velikokrat pod stresom, to pa posledično lahko pelje v somatska obolenja.

Dodaten dejavnik stresa pri medicinskih sestrah je ravno ta, da jih veliko nima dobro razvitih asertivnih sposobnosti, ker je zelo malo tečajev o asertivnem vedenju, ki bi se jih lahko udeležile. Medicinske sestre niso usposobljene za to vrsto komunikacije in številne raziskave so pokazale potrebo po takšnih izobraževanjih.

Ker je uporaba asertivne komunikacije v zdravstvu pomemben prispevek za delo in osebno počutje zaposlenih v ZD Kranj, bomo z lastno raziskavo poskušali bolje razumeti, kakšno samopodobo imajo zaposleni v ZD Kranj ter posledično, ali ta vpliva tudi na njihovo bolj ali manj asertivno vedenje.

V ta namen smo zastavili naslednja raziskovalna vprašanja:

- Raziskovalno vprašanje 1: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od spola posameznika?
- Raziskovalno vprašanje 2: Ali je stopnja pozitivne samopodobe odvisna od spola posameznika?
- Raziskovalno vprašanje 3: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od starosti posameznika?
- Raziskovalno vprašanje 4: Ali je stopnja pozitivne samopodobe odvisna od starosti posameznika?
- Raziskovalno vprašanje 5: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od trajanja pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu?
- Raziskovalno vprašanje 6: Ali je stopnja pozitivne samopodobe odvisna od trajanja pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu?

- Raziskovalno vprašanje 7: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od delovnega mesta ?
- Raziskovalno vprašanje 8: Ali je stopnja pozitivne samopodobe pogojena z delovnim mestom?
- Raziskovalno vprašanje 9: Ali višja stopnja pozitivne samopodobe vpliva na višjo stopnjo uporabe asertivne komunikacije?

Temeljna teza naloge se glasi: pozitivna samopodoba vpliva na bolj asertivno vedenje zaposlenih.

Namen magistrskega dela je, da na področju asertivne komunikacije v Zdravstvenem domu Kranj opozorimo na zelo pomembno in občutljivo področje asertivnega komuniciranja. S pravilnimi pristopi lahko dosežemo zastavljene cilje, kar je tudi sam namen komunikacije. Poudarek je na asertivni komunikaciji na različnih nivojih in z različnimi udeleženci, kakšne so njene koristi, kako vse to vpliva na pozitivno klimo v podjetju, zadovoljstvo z delom, posledično pa tudi na samopodobo. Poskušali ga bomo doseči tako kot zastavljene cilje, na način aktivne vloge raziskovalke asertivne komunikacije in samopodobe.

Naloga je razdeljena na teoretični in praktični del ter sestavljena iz dveh poglavij in sklepnih ugotovitev. Prvi uvodni del se nanaša na predstavitev namena in ciljev ter postavitve raziskovalnih vprašanj. Temu sledi prvo poglavje, teoretični del, ki se osredotoča na opredelitev pojma samopodobe in vpliva samopodobe na komuniciranje, življenje. Nato pa sledi predstavitev pojma in pomena asertivnega komuniciranja, razlogov za uporabo asertivnega komuniciranja in tehnik. Poleg tega je podana tudi uporaba asertivne komunikacije glede na lastnosti posameznika ter koristi in vpliv asertivnega komuniciranja na bolj ali manj asertivno vedenje.

V drugem poglavju je predstavljen empirični del o vplivu samopodobe na asertivnost in zadovoljstvo v ZD Kranj. Podana je kratka predstavitev organiziranosti in geografske razdeljenosti delovanja. Nato sledi predstavitev vzorca in postopka zbiranja podatkov, uporabljene metodologije za analizo kvantitativnih podatkov in rezultati raziskave. Podani so odgovori na raziskovalna vprašanja in predlogi za nadaljnje raziskovanje.

V zadnjem, sklepnem delu so povzeta spoznanja celotne raziskave v ZD Kranj, ponekod povezana s spoznanji avtorjev podobnih raziskav. Na osnovi odgovorov na raziskovalna vprašanja so podana priporočila in predlogi izboljšav glede uporabe asertivne komunikacije ter kaj bi morali izboljšati za večjo uporabo asertivne komunikacije.

# 1 OPREDELITEV POJMOV SAMOPODOBE IN ASERTIVNOST

## 1.1 Opredelitev pojma samopodoba

“Samopodoba je eno temeljnih področij osebnosti, ki se postopno oblikuje že od otroštva dalje in se spreminja ter razvija vse življenje” (Marčič & Kobal Grum, 2009, str. 60). Predstavlja skupek naslednjih dejavnikov, ki si jih posameznik pripisuje (Kobal Grum, 2000, str. 25):

Osebnostne lastnosti: Baumeister, Campbell, Kreuger in Vohs (2003) ter Lyons in Chamberlain (v Marčič & Kobal Grum, 2009, str. 61) poudarjajo, da posamezniki z visokim samospoštovanjem, z bolj pozitivnimi osebnostnimi lastnostmi, bolj verjamejo v svoje sposobnosti in dejanja, zato so tudi boljši pri izvajanju del in nalog, kot so poteze, občutja, podobe, stališča, na primer do učenja zaposlenih na delovnem mestu o njihovih sposobnostih.

Swicord (v Hauptman, 2013, str. 23) je definiral samopodobo kot mentalno sliko, ki jo ima posameznik o sebi. Samopodoba je po Kobal Grum (2017, str. 20) organizirana celota potez, lastnosti, stališč, sposobnosti, občutij in drugih psihičnih lastnosti, za katere je značilno, da jih posameznik v različnih situacijah, glede na stopnje lastnega razvoja, pripisuje samemu sebi, oblikujejo okvir, s katerim usmerja in uravnava svoja znanja, so v tesni povezavi z vrednotami družbenega okolja in vrednotami posameznika, so pod stalnim delovanjem obrambnih mehanizmov, ki so za jaz posameznika sprejemljivi.

Samopodoba je koncept, ki ga poenostavljeno lahko pojmuje kot ideja ali niz idej, ki jih imamo o sebi (Plucker & Stocking, 2001 v Beheshtifar, Rahimi-Nezad, 2012, 162). Nanaša na celotno kompleksnega, organiziranega in dinamičnega sistema naučenih prepričanj, stališč, mnenj, ki jih ima posameznik v sebi, s katerimi se poistoveti v svojem osebnem obstoju. Samopodobe predstavljajo strukture znanja, ki so sestavljene iz prepričanj o sebi, vključno z lastnostmi, socialnimi vlogami in cilji (Beheshtifar, Rahimi-Nezad, 2012, 160).

Glavni dejavniki, ki določajo oblikovanje samopodobe posameznika so okolje in ljudje s katerimi posameznik živi. Pojem samopodobe se razvija glede na delovne in organizacijske izkušnje posameznika. Individualne, relacijske in kolektivne samopodobe so povezane z drugimi preko odnosov (Beheshtifar, Rahimi-Nezad, 2012, 160).

Raziskovalci so ugotovili, da bi samopodoba v podjetju lahko vplivala na vedenje družbenega dela, organiziranost vlog na delovnem mestu, zadovoljstvo v karieri in dosežke. Managerji, ki imajo pozitiven odnos do sebe so v veliko boljšem položaju, da pri zaposlenih gradijo pozitivno in realistično samopodobo (Beheshtifar, Rahimi-Nezad, 2012, 160).

Pri raziskovanju samopodobe je osredotočenost usmerjena predvsem na vidike kot je opredelitev dimenzij in komponent samopodobe, strukturni vidiki samopodobe, ki so ga skušali razložiti preko različnih modelov (na primer Offerjev model samopodobe, ki meri 12 področij samopodobe, to so področja čustvovanja, prenašanja pritiska iz okolja, duševnega zdravja, socialnih odnosov, družinskih odnosov, poklicnih in študijskih ciljev, samoprilagajanja, telesne samopodobe, seksualne samopodobe in etičnih vrednot ter podobe o lastnih idealih in pripravljenosti za pomoč drugim (Kobal Grum, 2000, str. 25–26), merjenje samopodobe kot nomotetične, implicitne ali eksplicitne entitete, samopodoba in psihofizično zdravje, razvojni in procesni vidiki samopodobe, medkulturni in nevropsihološki vidiki samopodobe, kognitivni vidik samopodobe (Gana, v Kobal Grum, 2000, str. 21). Po raziskavi Ahmadi, Abbaspoor, Behroozy in Malehi (2017, str. 1) ima vedenjska kognitivna terapija vpliv na izboljšanje samopodobe posameznika in njegovega prepričanja o svojem telesu.

Na ključno besedo »self-concept« Kobal Grum, (2000, str. 53) ugotavlja, da se raziskave nanašajo na različna področja. Po analizi 9018 člankov za obdobje 2010–2016 se največ raziskav ukvarja z raziskovanjem individualnih razlik.

Izsledke omejene raziskave predstavljamo v tabeli 1.

*Tabela 1: Izbor prikaza zadetkov na ključne besede za metodološko obdobje 2010–2016 v bazah Psyc Info*

<b>Ključne besede</b>	<b>PSYC info baza – število zadetkov</b>
<b>Samopodoba (self- cocept)</b>	9018
<b>Self image</b>	975
<b>Spol</b>	
Samopodoba in spol (gender)	116
Samopodoba in spol (sex)	23
Samopodoba in moškost (masculinity)	4
Samopodoba in ženskost (femininity)	4
Samopodoba pri moških in ženskah	11
Spolna (gendered) samopodoba	6
Spolna (sexual) samopodoba	38
<b>Starost</b>	
Samopodoba v starosti	56
Samopodoba v otroštvu	17
Samopodoba pri otrocih	218
Samopodoba pri mladostnikih	31
Samopodoba v mladostništvu	167
Samopodoba pri odraslih	43
Samopodoba v odraslosti	15
<b>Izobrazba</b>	36
Samopodoba v izobrazbi	202

Samopodoba v šoli	80
Samopodoba pri učenju	80
Samopodoba pri akademskih dosežkih	131
Akadska samopodoba	561
<b>Delo, kariera</b>	
Samopodoba pri delu	22
Samopodoba pri poklicu	11
Samopodoba pri karieri	42
<b>Družina</b>	
Družinska samopodoba	57
Družina in samopodoba	1013

*Vir: Kobal Grum (2000, str. 54).*

Kot prikazuje tabela 1, so raziskave poleg proučevanja samopodobe glede na spol, starost, izobrazbo in družino, usmerjene tudi na delo in kariero. Gabrovec (2013, str. 3) na primer izpostavlja, da je veliko pedagogov, ki uživajo v svojem poklicu, uspešnih, znajo ustvariti avtoriteto, so ljudje z zdravo samopodobo. Zavedajo se, da lahko avtoriteto ustvarijo le s spoštovanjem do sebe in drugih, svoje napake priznajo, na ta način pa si gradijo ugled med sodelavci in v komunikaciji z javnostjo.

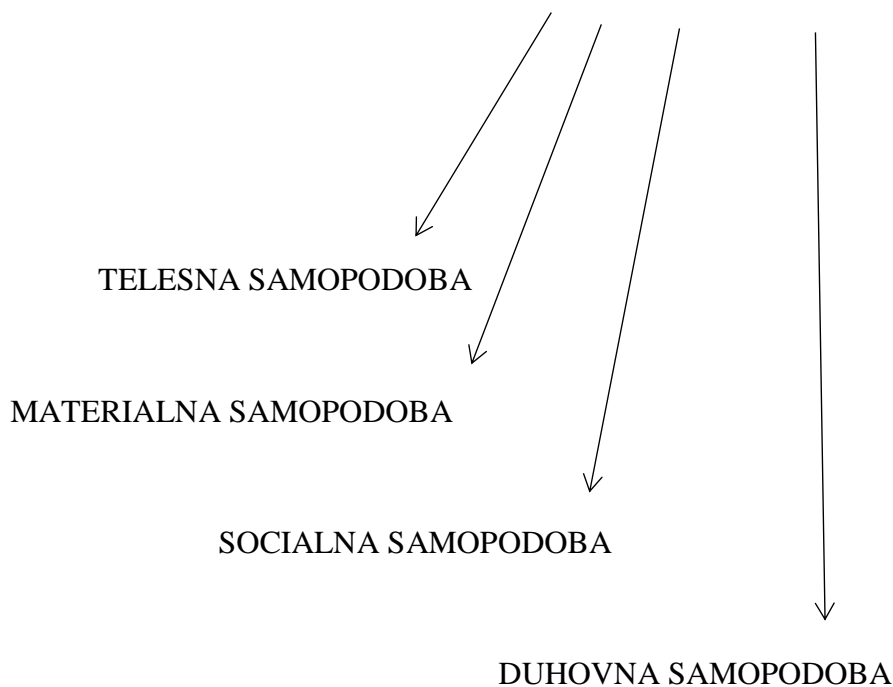
Musek Lešnik in Lešnik Musek (2010, str. 6) poudarjata, da imata samopodoba in samovrednotenje pomembno vlogo za zagotavljanje kakovosti življenja in na odnose okrog nas. S pozitivno samopodobo in samovrednotenjem lahko (Musek Lešnik & Lešnik Musek, 2010, str. 6):

- razvijemo učinkovitejše medsebojne spretnosti;
- razvijamo bolj zdrave medsebojne odnose;
- bolj zaupamo v svoje sposobnosti, delo;
- bolj smo motivirani za soočanje z različnimi izzivi v vsakodnevnem življenju.

Odnos, ki ga gradimo do sebe, vpliva na naša ravnanja ter odločitve in zavestno iščemo ljudi, ki potrjujejo naša prepričanja o sebi, izogibamo se izzivom, ki bi lahko spremenili naša zakoreninjena prepričanja. Nezaupanje vase daje posamezniku signal, da se izogiba neprijetnim situacijam, ljudem in stvarim, ki bi lahko sprožili neprijetno izkušnjo (Musek Lešnik & Lešnik Musek, 2010, str. 7).

Je temelj, na katerem gradimo odnos s človekom ali do njega (Kobal Grum, 2004, 96). Avtorji različno opredeljujejo samopodobo. Nastran-Ule (v Kobal Grum, 2000, str. 17) samopodobo opredeljujeta kot sestvo oziroma razširjeni jaz, ki se širi v nezavedno, ki je obdan z množico odnosov in jih posameznik vzpostavlja do samega sebe. Sestvo je pojem, ki ga je razvil ameriški psiholog William James (Kobal Grum, 2000, str. 19), in je lahko subjekt ali kot objekt. Strukturo obeh predstavljamo na sliki 1.

Slika 1: Jamesov model sebstva oziroma razširjenega jaza, ki se širi v nezavedno



Vir: Kobal Grum (2000, str. 20).

Telesna samopodoba je večdimenzionalni, subjektivni in dinamični koncept, ki obsega posameznikovo dojetje, misli in občutke o njegovem ali njenem telesu. Telesna samopodoba ni omejena le na estetske značilnosti, temveč tudi na zdravstveno stanje, znanja in sposobnosti ter spolnost (Neagu, 2015, str. 31).

Samopodobo lahko razumemo kot množico odnosov, ki jih posameznik vzpostavlja do samega sebe, zavedno ali nezavedno. Je temelj na katerem gradimo razmerje v odnosih do drugih ljudi (Kobal Grum, 2004, str. 96) Razumemo jo lahko kot celoto lastnosti, potez, občutij, podob, stališč, sposobnosti za katere je značilno, da (Kobal 2000 v Kobal Grum, 2004, str. 97):

- jih posameznik razvija, stopnja razvoja pa je odvisna od situacij v katerih se nahaja,
- posameznik uravnava in usmerja svoje ravnanje, obnašanje (Muske, 1985 v Kobal Grum, 2004, str. 97),
- so tesno povezani z vrednotami ožjega in širšega okolja.

Po rezultatih študije Mehrad (2016, str. 62) je samopodoba pomemben dejavnik vsakega, ki spremeni svoje prepričanje, odnos, odziv na osebno in družbeno življenje. Samopodoba je sestavljena iz osebne in družbene identitete, pri čemer je pomembno zavedanje, da je ravno zaradi osebne identitete vsaka oseba edinstvena. Na splošno je poznavanje samega sebe pomembno za razvoj tako posameznika kot človeštva. Kobal Grum (2004, str. 103)

ugotavlja, da številne študije kažejo ugotovitve, da je strokovna samopodoba močno odvisna od družinske samopodobe, to pomeni, da posamezniki, ki so zadovoljni doma so zadovoljni tudi na delovnem mestu.

Veliko uspehov in neuspehov, ki jih doživljamo na različnih področjih življenja so tesno povezani s podobo, ki jo imamo o sebi in odnosi z drugimi. Je pa pomembno zavedanje, da se nihče ne rodi s samopodobo. Pojavljati se prične v prvih mesecih življenja in se konstantno oblikuje in preoblikuje z našimi izkušnjami (Beheshtifar, Rahimi-Nezad, 2012, 162).

Poleg tega je samopodoba dinamična in stalno varuje pred izgubo samospoštovanja, ki povzročajo občutke tesnobe. Če se samopodoba nenehno brani pred napadom so priložnosti za rast posameznika omejene (Modupe, 2010 v Beheshtifar, Rahimi-Nezad, 2012, 162).

Osebe z nizko samopodobo so zelo težko asertivne (Agathangelou, 2014), ker je pomanjkanje samopodobe v korelaciji z asertivnostjo (Romih, 2015, str. 323). Kot pravi Romih (2015, str. 316), z izbiro asertivnih vedenj vplivamo na samopodobo, ki je ključnega pomena za duševno zdravje.

Gabrovec (2013, str. 3) poudarja, da samopodoba vpliva na uspeh in zadovoljstvo posameznika. Pozitivna samopodoba daje realno in pozitivno mišljenje o sebi. Posameznik, ki ima zdravo samopodobo, zna sklepati kompromise, zna odpuščati, zna postavljati meje in zna reči ne (Gabrovec, 2013, str. 3).

Posameznik z zdravo samopodobo praviloma nima problemov v odnosih, spoštuje sebe in druge ter ustvarja pozitivno klimo (Gabrovec, 2013, str. 3). Samopodoba je ključnega pomena za učinkovit komunikacijski odnos. K visoki in stabilni samopodobi doprineajo uspehi na področju dela, materialnega uspeha, družina, socialna in telesna samopodoba pa omogočajo utrjevanje strokovne samopodobe (Kobal Grum, 2004, str. 104).

Kovačev (2013, str. 11,12) poudarja, da je pozitivna samopodoba, vzajemno s samokritičnostjo pogoj za uspešno uveljavljanje v izobraževalnem procesu, uspešnost v poklicu in zasebnem življenju, ter pridobivanje spoštovanje od drugih ljudi.

Tudi Manning (2007 v Beheshtifar, Rahimi-Nezad, 2012, 162) poudarja, da je spodbujanje visoke samopodobe pomembno v organizacijah. Vplivanje na samopodobo zaposlenih je eden od načinov za njihovo privabljanje in ohranjanje. Obstajajo raziskovalni dokazi, da samopodoba zaposlenih vpliva na njihovo vedenje, zadovoljstvo in dosežke. Posameznik s pozitivno samopodobo bo lahko prispeval k povečanju organizacijske učinkovitosti, zdravja in produktivnosti.

Z usposabljanjem zaposlenih za uprabo asertivne komunikacije je mogoče doseči večjo stopnjo samozavesti (Tavakoli, 2014, str. 17), ki posledično vpliva na samopodobo.

## 1.2 Opredelitev asertivnosti

### 1.2.1 Pojem in pomen asertivnega komuniciranja

Pojem asertivne komunikacije se uporablja za opredelitev komunikacijskega sloga, ki spoštuje druge in je jasen ter ustaljen v nameri. Asertivna komunikacija pomeni komunikacijo, ki ne krši pravic drugih in spoštuje lastne pravice ter čustva in pravice drugih (Pipas & Jaradat, 2010, str. 649). Je sposobnost govorjenja in medsebojnega delovanja na način, da obravnava in spoštuje pravice in mnenja drugih, hkrati pa se zavzema za svoje pravice, potrebe in meje zasebnosti. Asertivne komunikacijske spretnosti ustvarjajo možnosti za odprto razpravo, z različnimi mnenji, s potrebami in z odločitvami, ki jih je treba tehtno obravnavati za spoštljivo obravnavo, da bi dosegli reševanje problemov. Asertivna komunikacija krepi odnose, zmanjšuje stres zaradi zmanjševanja konfliktov (Pipas & Jaradat, 2010, str. 649). V strokovni psihološki literaturi je asertivnost relativno nov pojem. V latinščini pomeni »asserere« pomeni »trditi«. (Černelič Bizjak, 2009, str. 31).

Asertivnost označuje posameznika, kako se odziva v situaciji v kateri so njegovi interesi v nasprotju z interesi drugih (Ames, 2009, str. 112). Je ključnega pomena za doseganje učinkovitosti dela v organizaciji (Ames, 2009, str. 130).

Asertivno komuniciranje je povezano s samospoštovanjem in zaupanjem vase, zato je to večšino pomembno razvijati v organizaciji za spodbujanje asertivne komunikacije (RMIT University, 2017). Spodbuja lastno razkritje in samokontrolo ter pozitivno vrednotenje lastne vrednosti (Pipas & Jaradat, 2010, str. 649).

Z asertivnim komuniciranjem spodbudimo konstruktivni dialog, na ta način preprečimo neorganiziran prepir, zaradi nagonkega odziva na konfliktno situacijo (Zidar Gale, 2007, str. 12). Asertivnost pomeni sposobnost predstaviti svetu, kaj v resnici smo, svoje občutke, ko je to potrebno (+ & Jaradat, 2010, str. 649). Na ta način se zmanjšujejo medosebni konflikti, ki so glavni vir stresa. Je najučinkovitejši način za reševanje medosebnih težav. Neposredna komunikacija, odprtost in poštenost omogočajo sprejemanje sporočil brez izkrivljenosti, kar ohranja odnose z drugimi (Pipas & Jaradat, 2010, str. 649).

Komunikacijske spretnosti asertivnega komuniciranja ustvarjajo možnosti za odprto razpravo z različnimi mnenji, potrebami, odločitvami, ki jih je treba obravnavati spoštljivo, da bi dosegli učinkovito reševanje problemov. Asertivna komunikacija krepi odnose doma in med sodelavci, zagotavlja socialno podporo ob spopadanju s težavami (Pipas & Jaradat, 2010, str. 649).

Slog komunikacije se v praksi lahko bistveno razlikuje. Praviloma je komuniciranje lahko agresivno, to pomeni zastrašujoče, prisilno ali pa pasivno, kar pomeni izogibanje konfliktu in negativnim kritikam. Komunikacijski slog je lahko tudi pasivno-agresiven, s prikrito agresijo. V praksi najbolj učinkovit je asertivni slog komunikacije (RMIT University, 2017).



Biti asertiven pomeni povedati svoje nestrinjanje brez verbalne agresije in brez motenj v komunikaciji ter z ustvarjenjem možnosti za razpravo. V praksi smo doma, na delovnem mestu, pogosto obkroženi z ljudmi, ki ne želijo komunicirati na tak način kot mi. Ta nezmožnost komuniciranja vodi v frustracije, razočaranje in včasih ustvarja občutek nemoči (Pipas & Jaradat, 2010, str. 650).

### 1.2.2 Razlogi za uporabo asertivnega komuniciranja

Asertivnost, katera zagovarja lastno mnenje, potegovati se za lastne pravice, na spoštljiv način, brez nasilja, je v današnjem obdobju, ko je premalo discipliniranja in potrpežljivosti v stiski ključnega pomena. Neobvladovanje stresa, slaba volja na delovnem mestu sproža ne sporazumevanje in rušilno komunikacijo. Zato z asertivnostjo želimo ustvariti enakopravnost v odnosih med zdravstvenimi delavci in v odnosu do pacientov in njihovih svojcev (Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije, 2019).

Asertivnost pomaga pridobivati na samozavesti in samospoštovanju, prav tako pa tudi razumeti in prepoznati svoje občutke in dvigniti spoštovanje do drugih. Izboljša komunikacijo in sposobnosti sprejemanja odločitev. Ustvarja poštene odnose in doprinaša k več zadovoljstva pri delu (Mayo Clinic Staff, 2019).

Po raziskavi Clark, Squiew, Heyme, Mickle in Petrie (2009, str. S125) je 85 % medicinskih sester menilo, da je komunikacijo pri predaji podatkov o pacientih treba izboljšati. Razlog za to je bilo nezadovoljstvo s prejetim sporočilom – informacijo, ki je privedla do stresa in frustracije, ker zahtevane informacije niso bile sporočene ustrezno ali pa ob pravem času. Po izvedeni delavnici asertivnega komuniciranja je 68 % medicinskih sester verjelo, da se je predaja izboljšala, 80 % se jih je čutilo bolj samozavestne pri komuniciranju z zdravniki. Dokazi podpirajo uporabo standardnih komunikacijskih orodij za predajo skupaj s posebnim usposabljanjem v asertivni komunikaciji (Clark, Squiew, Heyme, Mickle in Petrie, 2009, str. S127).

### 1.2.3 Tehnike asertivnega komuniciranja

Spretnosti, ki so potrebne za asertivno komuniciranje, so povezane z izražanjem na primeren način naših občutkov, misli, odnosov (Shosheva, Benkova & Dinchiyska, 2009, str. 418).

Z vidika obravnavanja asertivne komunikacije pomembno upoštevanje pravil neverbalne komunikacije z različnih vidikov, kot je stik z očmi, glas, telesni gibi in izraz na obrazu (Paladin, 2011, str. 35).

Stik z očmi je eden od temeljev asertivnosti. Z močnim očesnim stikom, ki ga na kratko prekinemo, je začetek komunikacije veliko bolj samozavesten kot pogledovanje v stran. Pomembno si je prizadevati za mehak pogled osebe, s katero poteka komunikacija. Za asertivno komunikacijo je pomemben tudi glas. S kričanjem oseba izgubi kredibilnost,

šepetanje pa je odraz pomanjkanja zaupanja. Mirna komunikacija je odraz samozavesti posameznika. Prav tako pa tudi telesni gibi. Roke dajo dodatno avtoriteto sogovornika v pogovoru (Thackray, 2016). Preko izraza na obrazu sogovorniku sporočamo informacije preko neverbalnih sporočil, znakov in ne preko vsebinskih sporočil, kot je to značilno za verbalno komunikacijo (Paladin, 2011).

Cilj neverbalne komunikacije je doseči enako razumevanje pomena sporočila kot pri verbalni komunikaciji. Na nesporazum oziroma napačno razumevanje vplivajo dejavniki, namera pošiljatelja sporočila, pozornost prejemnika sporočila in interpretacija, prav tako pa tudi dejavnik pravilnost interpretacije sporočila pri prejemniku (Paladin, 2011, str. 35).

Kombinacija omenjenih dejavnikov v neverbalni komunikaciji lahko pripelje do različnih situacij, ki se odražajo na primer v nepravilni interpretaciji, napaki v komunikaciji, ki jih predstavljamo v tabeli 2.

*Tabela 2: Dejavniki neverbalne komunikacije in izidi posameznika*

Dejavniki/situacije	Sporočilo je prejemnik sprejel.	Sporočilo je prejemnik sprejel nepravilno.	Sporočilo je bilo sprejeto pravilno.
Sporočilo je bilo poslano namerno.	Namerna komunikacija.	Napaka v komunikaciji.	Komunikacija je bila uspešna.
Sporočilo je bilo poslano nenamerno.	Nenamerno vedenje.	Nepravilna interpretacija.	Komunikacija je bila naključna.

*Povzeto po Guerrero, De Vito & Hecht ( v Paladin, 2011, str. 35).*

Avtor Barbour izpostavlja, kako pomembna je neverbalna komunikacija za odpravljanje napak v komunikaciji. Verbalna komunikacija (besede) imajo le 7 % vpliva na napake oziroma nepravilno interpretacijo sporočil, medtem ko ima neverbalna komunikacija kar 93-odstoten vpliv (Joseph, 2013, str. 69). Mehrbian in Wiener (v Paladin, 2011, str. 38) v raziskavi ugotavljata, da pri končnem pomenu sporočila z vidika naklonjenosti/nenaklonjenosti do prejemnika sporočila izrazi na obrazu prispevajo 55 %, glas 38 % in verbalna komunikacija (beseda) 7 %.

Zato je treba poudariti spretnosti, vlogo in pomen spretnosti komuniciranja. To pa lahko dosežemo z ustreznim izobraževanjem in progami (Shosheva, Benkova & Dinchiyska 2009, str. 418).

Perše, Narič in Tibljaš (2011, str. 6) med tehnike asertivne komunikacije uvrščajo aktivno poslušanje, govorico telesa, pokvarjeno ploščo, izpoved negativnih občutkov, sposobnost reči ne.

Način asertivnega obnašanja je, da vedno govorimo v prvi osebi ednine, povemo kako se počutimo, in to jasno in iskreno, smo neposredni in odkriti. Pri komunikaciji ločimo dejstva

od mnenj in smo sposobno razumeti in sprejemati različnost predstav in mnenj o istih stvareh. Za asertivno vedenje je značilno, da smo pripravljeni na pogajanja, prav tako pa tudi spodbujamo druge k asertivni komunikaciji (Peloz, 2009, str. 39) .

Aktivno poslušanje je zelo pomembno, in sicer sogovornika gledamo v oči in ga ne prekinjamo med pogovorom. Govorica telesa nudi preverjanje, ali je naš sogovornik iskren, odkrit. Pri asertivni komunikaciji je treba ohraniti prijazen in neposreden stik z očmi, topel ton glasu in glasnost govorjenja. Pokvarjena plošča pomeni, da je treba sporočilo sogovorniku ponavljati toliko časa, da bo začel sprejemati in razumeti naše stališče. Pri tem moramo skrbeti za ohranitev mirnosti, sproščenosti, tudi ko nas sogovornik želi kritizirati, sprovcirati ali napadati. Ta tehnika se najpogosteje uporablja pri ljudeh, ki so manipulativni ali zelo agresivni. Izpoved negativnih občutkov pomeni, da to storimo na primeren način tako, da človeka ne bi prizadeli ali podcenjevali. V nasprotnem lahko spodbudimo pri sogovorniku občutek manjvrednost. Pomembno je, da občutke izrazimo na sprejemljiv način in s ciljem najti ustrezen rešitev ter sposobnost reči ne v situaciji, ko ocenimo, da ne zmoremo ali ne želimo nečesa narediti. Pogovoriti se moramo sami s seboj in na situacijo, v kateri smo se znašli, pogledati s pozitivne in perspektivne strani. Se pa uporaba tehnik asertivne komunikacije razlikuje glede na lastnosti posameznika (Perše, Narič & Tibljaš, 2011, str. 6).

#### 1.2.4 Uporaba asertivne komunikacije glede na lastnosti posameznika

Uporaba asertivne komunikacije mora potekati tako, da posameznik zna postaviti meje v komunikaciji z agresivnimi ljudmi, zagotavlja možnosti za samozavestno govorjenje v svojem imenu, kar izboljša prepoznavnost posameznika in njegovo verodostojnost. Lahko izrazi svoje ideje in prenese svojo vrednost podjetju, kar mu povečuje samozavest (Pipas & Jaradat, 2010, str. 649).

Z uporabo ustreznih komunikacijskih spretnosti ustvarjamo priložnosti za odprto razpravo različnih mnenj, potreb in odločitev, ki jih je treba spoštljivo obravnavati in razmisliti, da bi dosegli rešitev problema. Prav tako uporaba ustreznih komunikacijskih spretnosti prispeva h krepitvi odnosov, zmanjša stres, ki nastane kot posledica konfliktov in daje socialno oporo v težkih življenjskih situacijah (Pipas & Jaradat, 2010, str. 649).

Ključne točke učenja uporabe asertivne komunikacije so ceniti vrednost prepričljive komunikacije, ki pomaga vplivati na ugled in pri upravljanju poklicne podobe posameznika. Prav tako je ključna točka učenja tudi zavedanje, kaj je asertivna komunikacija in pridobiti znanje, kako znati kritično razlikovati med njo in agresivnim komuniciranjem in razumevanje, da asertivna komunikacija ni le en pristop, ki je primeren za vse, temveč je odvisna od vrste sogovornikov in situacije. Globina in čas učenja sta odvisna od lastnosti posameznika. Pri uporabi asertivne komunikacije treba zavedati, da ima komunikacija vpliv na druge, da znamo postaviti svoje meje, da spoštujemo svoje pravice, medtem ko še vedno

ohranjamo pozitivni poklicni odnos z drugo osebo in je asertivna komunikacija oblika prepričljive komunikacije.

Za uporabo prepričljive komunikacije sta pomembna dva elementa prepričevanja, povezana z osebnostnimi lastnostmi posameznika, to sta verodostojnost in čustvena povezava. Verodostojnost – kredibilnost posameznika pomeni, da drugi ljudje verjamejo, da veste, o čem govorite. Torej, profesionalna podoba posameznika v celoti temelji na tem, kako drugi v danem trenutku vidijo njegovo obnašanje. Čustvena povezava je nujna pri komunikaciji z drugimi. Zavedati se je treba, še predno spregovorimo, da je komunikacija z vsakim posameznikom drugačna. Vsak komunicira drugače, nekateri so posredni in uporabijo več besed za mehak pristop v komunikaciji, nekatere pa bolj neposredni.

Učinkovita uporaba asertivne komunikacije in s tem eliminiranje agresivne komunikacije vključuje tri faze. Prva faza je raziskati problem pri sebi. Če želimo spremeniti svoje neustrezno vedenje, moramo najprej prepoznati težavo v osebnih lastnostih posameznika. To pomeni, da na primer sogovorniku pogosto odgovorimo z “ da “, da ga ne bi razočarali, če bi odgovorili z besedo “ne”. V drugi fazi je treba zgraditi duševne scenarije za komunikacijo s sogovorniki. Z vadbo različnih scenarijev za prepričljivo komunikacijo lahko posameznik osebnostno postane prepričljivejši. Pri tem se je treba osredotočiti na vsebino komunikacije, to je na vljudnost, vendar je potrebno biti pri tem osebnostno trden. Za asertivno komunikacijo je pomembno poslušati, kaj sogovornik pove, pri tem pa ostati miren. Pomembno je gledati osebi v oči. Tretja faza je namenjena ocenjevanju vedenja druge osebe, npr. zakaj zviša svoj ton glasu pri komunikaciji s posameznim sogovornikom. Nekateri ljudje preprosto ne vedo, kdaj postanejo agresivni v pogovoru (Pipas & Jaradat, 2010, str. 652–653).

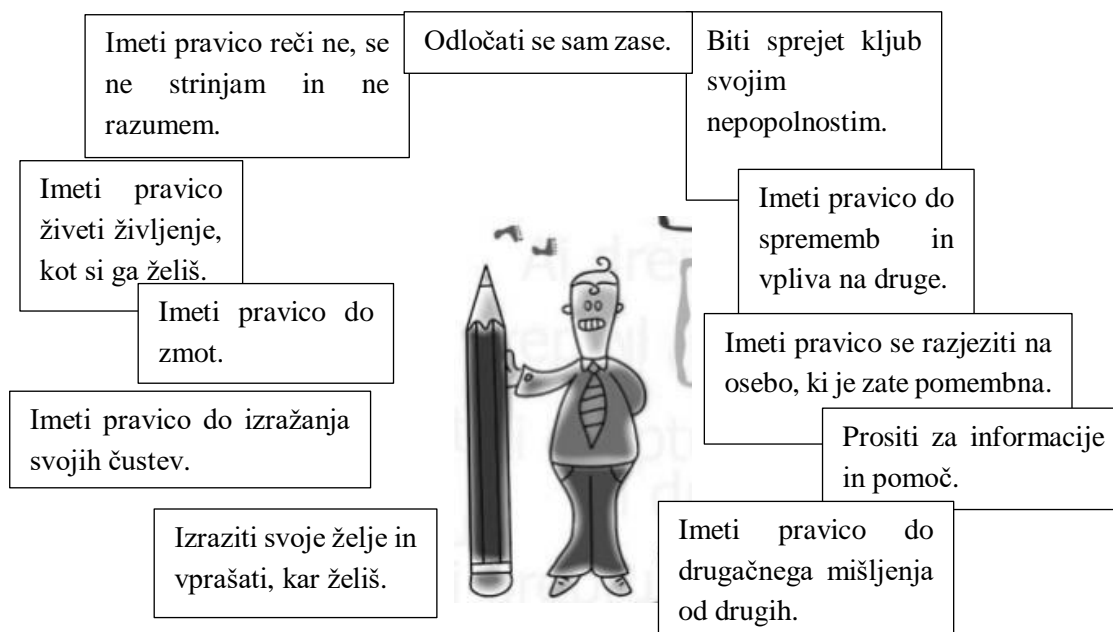
Ko želite pristopiti k asertivnemu vedenju, se je potrebno soočiti z dejanskimi opisi stvari, ki vas vznemirjajo in vodijo k agresivnemu vedenju. Na primer: prijatelj je zamudil 20 minut na sestanek. Agresivno mu lahko poveste to na način: »Ti si tak kreten, vedno zamudiš.« Asertivno pa: »Dogovorjena sva bila za sestanek ob 17.30, sedaj pa je ura 17.50.«

Treba se je osredotočiti na to, kako čutite in kako vas prizadene vedenje drugih. Če začnemo komunikacijo z besedami »moraš prenehati s tem«, lahko pri sogovorniku spodbudimo občutek napadenosti. Asertivno pa komunikacijo lahko zapeljemo tako, da rečemo, da »bi se počutil bolje, če ne bi naredil tega«.

Formula za uspeh v asertivni komunikaciji je, da na moja čustva vpliva, kako se drugi obnašajo do mene, na primer: ko kričiš, se počutim napaden.

Pravico do asertivnosti ima vsakdo, zato si pogledjmo nekaj vidikov, kot jih v sliki 2 navajata Pipas in Jaradat (2010, str. 654).

Slika 2: Različni vidiki pravice do asertivne komunikacije



Vir: Pipas & Jaradat (2010, str. 654).

#### 1.2.5 Koristi in vpliv asertivnega komuniciranja na klimo v organizaciji

Koristi asertivnosti kot vzorca vedenja se v organizaciji kažejo predvsem v tem, da so zaposleni odpornejši na zunanje vplive iz okolja, s tem pa imajo manj konfliktov tako v zasebnem življenju kot na delovnem mestu. Posledično to pomeni, da doživljajo manj stresa. Prav tako imajo tovrstni ljudje zaradi dobrih odnosov v težkih situacijah več sogovornikov, ki jim pomagajo pri reševanju težav (Marshall, 2015).

Asertivnost pomaga ohranjati iskrenost v odnosih, omogoča boljši nadzor nad lastnim življenjem in izboljšša sposobnost odločanja (DFA, 2007, str. 1).

Jelenc (2014) poudarja, zakaj je pomembno gojiti asertivnost na delovnem mestu. Pri tem tudi on poudarja boljše odnose in poleg tega tudi prednosti, ki jih prinaša asertivna komunikacija, kot so povečana samozavest in samospoštovanje, boljša osebna in timska uspešnost dela, boljše upravljanje stresa, boljše znanje za pogajanje v komunikaciji, ustvarjanje varnega okolja, okrepljena kultura inovacij, konstruktivni predlogi sprememb.

Med prednosti asertivne komunikacije uvrščamo spoštovanje drugih do nas, ker smo v odnosu pošteni in odkriti, na ta način pa razvijamo samospoštovanje in razvijamo lastne potrebe ter obvladujemo lastne občutke (Černelič Bizjak, 2009, str. 35).

Zato je utemeljeno raziskati vpliv samopodobe na asertivnost in zadovoljstvo v ZD Kranj, ki ima skupaj z enotami 332 zaposlenih.

## **2 VPLIV SAMOPODOBE NA ASERTIVNOST IN ZADOVOLJSTVO, EMPIRIČNA PREVERBA V ZD KRANJ**

### **2.1 Predstavitev javnega zavoda in opis dejavnosti**

Zdravstveni dom Kranj je bil ustanovljen leta 1952 s takratnim imenom Okrajni ZD Kranj. S 1. aprilom 1991 se je preimenoval v ZD Kranj. V letu 2016 je bilo v njem zaposlenih 332 (Osnovno zdravstvo Gorenjske, 2016, str. 23).

V okviru ZD Kranj so formirane splošne ambulante na lokacijah (Osnovno zdravstvo Gorenjske, 2018): Brnik, Cerklje, Golnik, Iskra, Jezerko, Naklo, Stražišče, Preddvor, Šenčur (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

Referenčne ambulante: v ZD Kranj izvajajo dejavnost referenčne ambulante, ki se primarno ukvarja s spremljanjem bolnikov s kroničnimi obolenji. Poleg ZD Kranj se nahajajo tudi v Preddvoru, Šenčurju, Stražišču, Iskri Labore, Jezerskem, Brniku (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

Nujna medicinska pomoč: enota za nujno medicinsko pomoč je na Brniku, kjer se pod vodstvom izkušenih inštruktorjev udeležujejo različnih vaj za reševanje (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

Zdravstveno varstvo otrok in mladine: ta oddelek zajema otroške dispanzerje in šolske dispanzerje (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

Razvojna ambulanta: se ukvarja z razumevanjem razvoja in prepletanjem diagnostično-terapevtskih pristopov in različnih specialnosti, ki imajo en skupen cilj, in sicer: izkoristiti človekove sposobnosti, da se na motnjo prilagodi in izboljša kakovost življenja (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

Zdravstveno varstvo žensk: kot v vsaki zdravstveni ustanovi, je del namenjen tudi ženskam, in sicer ginekološka ambulanta (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

Medicina dela, prometa in športa: se ukvarja s pregledom športnikov (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

Dispanzer za mentalno zdravje: pod ta oddelek spadajo: defektološka ambulanta, logopedska ambulanta, pedopsihiatrična ambulanta (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

Okulistika: ZD Kranj nudi tudi možnost pregleda vida. Ortopedija se ukvarja s strokovno pomočjo pri pregledu stopal. Antitrombotična ambulanta se ukvarja s pregledom srčnih bolnikov in njihovo ustrezno spremljanje (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

Ambulanta za zdravljenje odvisnosti od drog – Center za krepitev zdravja: namen centra za krepitev zdravja je izvajanje aktivnosti integrirane preventive kroničnih nenalezljivih bolezni in zmanjševanje neenakosti v zdravju pri vseh populacijskih skupinah (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

Poleg opisanih dejavnosti ZD Kranj izvaja tudi program priprave na porod in starševstvo (šola za starše), program nadgrajenih preventivnih pregledov otrok in mladostnikov, program vzgoje za zdravje otrok in mladostnikov v predšolskem in šolskem obdobju, program vzgoje za ustno zdravje otrok in mladostnikov, program posvetovalnice za mlade v ginekološkem dispanzerju, program nadgrajene patronažne obravnave ranljivih skupin, program podpore državnim presejalnim programom za raka (SVIT, DORA, ZORA), programi promocije zdravja, zmanjševanja neenakosti in vključevanja ranljivih skupin v zdravstveno obravnavo. Ima patronažno babiško službo, diagnostični laboratorij, fizioterapijo, rentgenske storitve in ultra zvok in EKG: izvajanje grafičnega zapisa, ki pomaga pri oceni delovanja srca (Zdravstveni dom Kranj, 2018).

## 2.2 Raziskava asertivnega komuniciranja v ZD Kranj

### 2.2.1 Namen in cilj raziskave

Za namen pričujočega dela smo izvedli empirično raziskavo, s pomočjo katere smo želeli proučiti vpliv pozitivne samopodobe zaposlenih v zdravstvenih ustanovah na uporabo asertivne komunikacije. V raziskavo smo vključili vse zaposlene ZD Kranj. Zbiranje podatkov je potekalo od 13. 2. 2017 do 17. 2. 2017. Anketa je bila razdeljena osebno zaposlenemu zdravstvenemu osebju na različnih oddelkih v zdravstvenem domu. Skupaj smo razdelili 110 vprašalnikov, izpolnjenih v celoti pa smo prejeli 76, kar znaša 69,09 %.

#### Anketni vprašalnik

Za raziskavo smo uporabili anketni vprašalnik, ki je zajemal tri vsebinske sklope. Prvi vsebinski sklop se nanaša na demografske značilnosti anketirancev in zajema štiri vprašanja. Pri tem nas je zanimal spol anketirancev, njihova starost, delovne izkušnje v zdravstvu ter delovno mesto, na katerem so zaposleni. Starost anketirancev smo izmerili tako, da smo vnaprej oblikovali starostne razrede. Tako so anketiranci svojo starost umestili v enega izmed štirih starostnih razredov: 1 – do 25 let, 2 – od 26 do 35 let, 3 – od 36 do 45 let in 4 – nad 46 let. Tudi delovno dobo v zdravstvu smo izmerili tako, da smo vnaprej oblikovali razrede. Pri tem so anketiranci izbirali med tremi možnostmi: 1 – do 10 let, 2 – do 20 let in

3 – 20 let in več. Za določanje delovnega mesta anketiranca so bili možni naslednji trije odgovori: 1 – zdravnik, 2 – medicinska sestra in 3 – ostalo.

Drugi vsebinski sklop vprašalnika je bil namenjen merjenju stopnje uporabe asertivne komunikacije med anketiranci. Pri tem so anketiranci za 20 trditev, ki se nanašajo na različne komunikacijske situacije, označili, v kolikšni meri se z njimi strinjajo. Strinjanje smo izmerili s pomočjo 5-stopenjske Likertove lestvice, pri čemer vrednost 1 pomeni, da se anketiranec s trditvijo močno strinja, vrednost 5 pa, da se anketiranec s trditvijo popolnoma ne strinja. Pri tem je pomembno tudi to, da nižja vrednost na lestvici pomeni višjo stopnjo uporabe asertivne komunikacije med anketiranci.

Tretji vsebinski sklop se je nanašal na merjenje samopodobe anketirancev. Tudi v tem primeru so anketiranci za 20 trditev, ki se nanašajo na različne življenjske situacije, označili, v kolikšni meri se z njimi strinjajo. Uporabili smo enako mersko lestvico kot v drugem vsebinskem sklopu. Vendar pa v tem primeru nižja vrednost na lestvici pomeni nižjo samopodobo anketiranca.

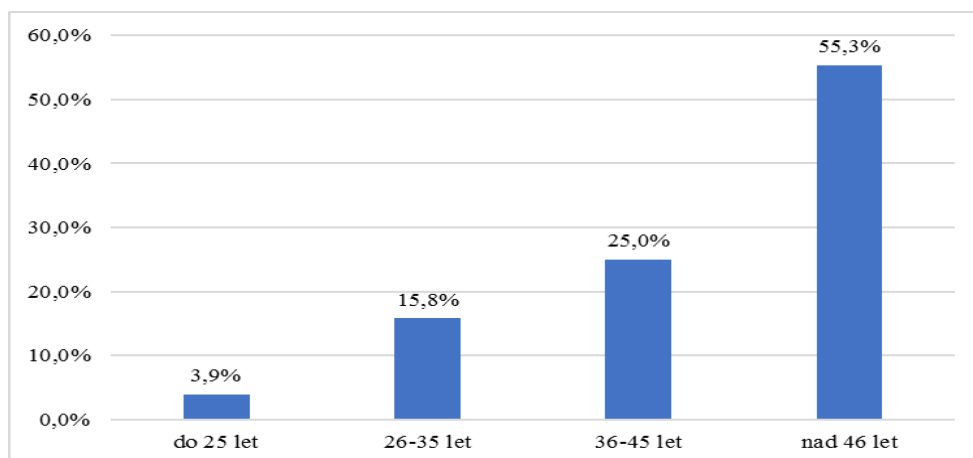
## 2.2.2 Opis vzorca in postopka zbiranja podatkov

### Opis vzorca

V anketi je sodelovalo 76 zaposlenih v izbranem zdravstvenem domu. Med njimi je večina žensk (82,9 %).

Slika 3 prikazuje strukturo anketirancev glede na njihovo starost. Opazimo lahko, da je večina anketirancev starih več kot 36 let, najmanjši delež pa predstavljajo anketiranci, mlajši od 26 let.

Slika 3: Starostna struktura anketirancev ( $n = 76$ )

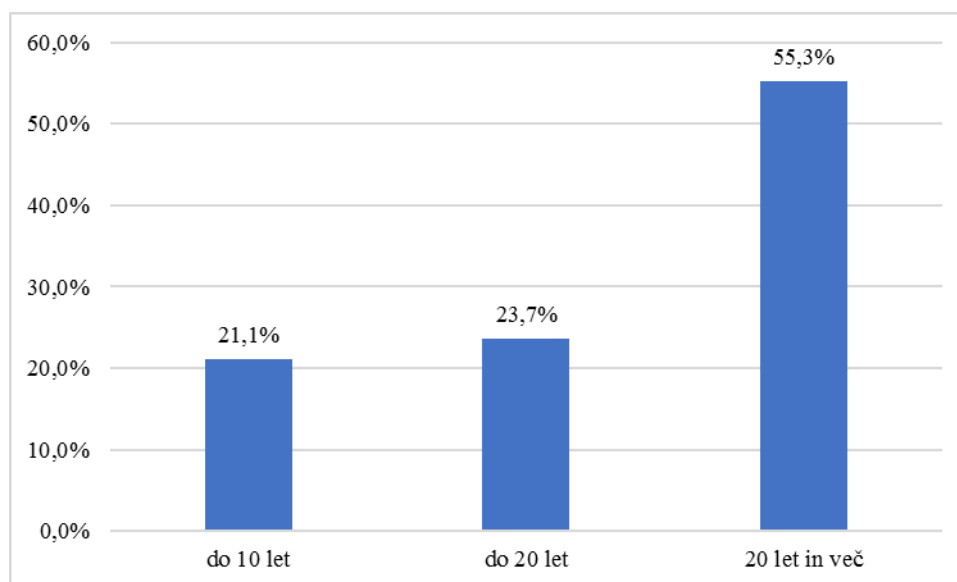


Vir: Lastno delo.



Nadalje nas je zanimalo tudi, koliko let delovnih izkušenj imajo anketiranci v zdravstvu. Kot prikazuje slika 4, ima več kot polovica anketirancev v zdravstvu vsaj 20 let delovnih izkušenj. Slaba četrtina ima v zdravstvu do 20 let delovnih izkušenj in dobra petina do 10 let delovnih izkušenj.

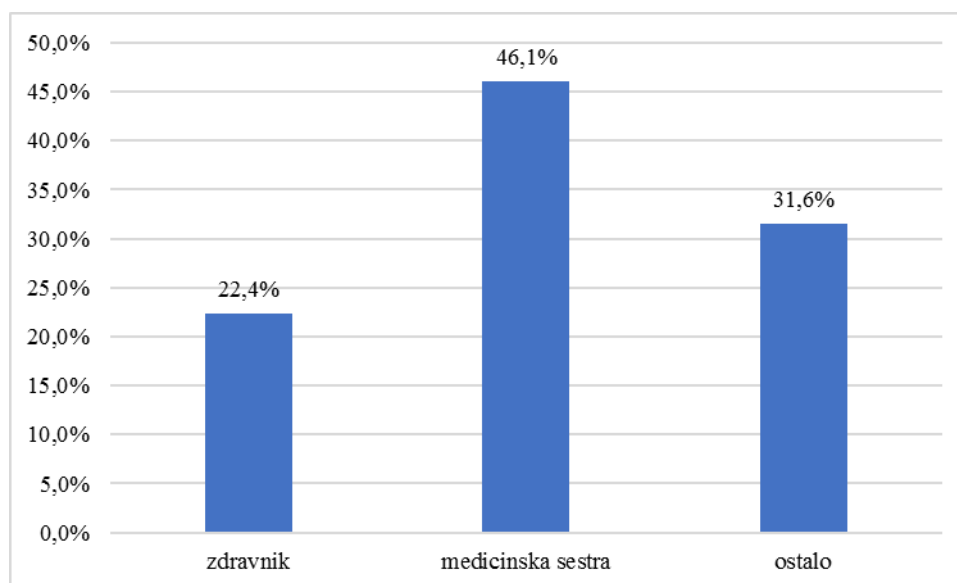
*Slika 4: Struktura anketirancev glede na delovne izkušnje v zdravstvu (n = 76)*



*Vir: Lastno delo.*

Kot prikazuje slika 5, je med anketiranci največ medicinskih sester, najmanj pa zdravnikov.

*Slika 5: Struktura anketirancev glede na delovno mesto (n = 76)*



*Vir: Lastno delo.*

### 2.2.3 Metodologija

Za izvedbo analize zbranih podatkov smo uporabili različne statistične pristope, pri čemer sta nam bili v pomoč programski orodji MS Office Excel in IBM SPSS.

Glavne značilnosti anketirancev in posameznih spremenljivk smo predstavili s pomočjo opisne statistike, s čimer smo pridobili podatke o strukturi anketirancev glede na posamezne odgovore, ki smo jih grafično predstavili s pomočjo strukturnih krogov in stolpčnih diagramov.

#### – *t*-test za dva neodvisna vzorca

Lotili smo se preverjanja raziskovalnih vprašanj. Uporabili smo različne bivariatne in multivariatne statistične metode. Za preverjanje morebitnega obstoja statistično značilnih razlik med dvema skupinama anketirancev smo uporabili *t*-test za dva neodvisna vzorca, s pomočjo katerega preverjamo, ali je razlika med povprečnima vrednostma dveh vzorčnih skupin, izmerjenima za določeno proučevano spremenljivko, statistično značilna. To pomeni, da test primerja, ali razlike med primerjanima povprečnima vrednostma dejansko tudi obstajajo, ali pa se pojavljajo le zaradi vpliva vzorca in v splošnem za vse zaposlene v podjetju ne veljajo. Če razlika med primerjanima vzorčnima povprečnima vrednostma obstaja, potem je tudi rezultat *t*-testa statistično značilen (Field, 2009).

#### – Analiza variance (ANOVA)

Za preverjanje morebitnega obstoja statistično značilnih razlik med tremi ali več skupinami anketirancev smo uporabili analizo variance (ANOVA), s pomočjo katere preverjamo, ali so razlike med povprečnimi vrednostmi treh ali več vzorčnih skupin, izmerjenimi za določeno proučevano spremenljivko, statistično značilne. Rezultat ANOVE je *F*-statistika, ki med seboj primerja povprečne kvadrate odklonov od povprečja znotraj primerjanih skupin s povprečnimi kvadratnimi odkloni od celotnega povprečja med skupinami. Statistično značilen rezultat *F*-testa kaže na dejstvo, da med primerjanimi vzorčnimi povprečji obstajajo razlike (Field, 2009).

#### – Povezanost med dvema spremenljivkama: Pearsonov korelacijski koeficient

Za testiranje povezanosti med pari spremenljivk smo uporabili Pearsonov korelacijski koeficient. Ta lahko zavzame vrednosti na intervalu med [-1 in 1], pri čemer predznak označuje smer povezave, vrednost koeficienta pa jakost povezave. Tako negativen predznak koeficienta pomeni negativno linearno povezanost med pari spremenljivk, kar v praksi pomeni, da ko se večja vrednost na eni spremenljivki, se manjša vrednost na drugi spremenljivki in obratno. Pozitivni predznak korelacijskega koeficienta predstavlja pozitivno linearno povezanost med spremenljivkami, kar pomeni, da se z večanjem vrednosti na eni spremenljivki večajo tudi vrednosti na drugi spremenljivki, in obratno. Vrednost koeficienta, ki je enaka ali je precej blizu 0, kaže na to, da povezava med opazovanima

spremenljivkama ne obstaja. Vrednost koeficienta  $\pm 0,1$  označuje šibko povezanost, vrednost  $\pm 0,3$  označuje srednje močno povezanost, vrednost  $\pm 0,5$  pa označuje močno povezanost med opazovanima spremenljivkama (Field, 2009). Poleg vrednosti korelacijskega koeficienta je pomembna tudi njegova statistična značilnost. Korelacijski koeficient, katerega vrednost je dovolj visoka, da označuje obstoj povezave med opazovanima spremenljivkama, mora biti namreč tudi statistično značilen, da lahko trdimo, da povezanost dejansko tudi obstaja in ni le naključna. Pri tem upoštevamo, da obstaja statistično značilna povezava med opazovanima spremenljivkama, kadar je statistična značilnost korelacijskega koeficienta  $p \leq 0,05$  (Field, 2009).

#### – Multipla linearna regresija

Ne nazadnje smo za odgovore na raziskovalna vprašanja uporabili multiplo linearno regresijsko analizo. Z njeno pomočjo ugotavljamo, ali večje število neodvisnih spremenljivk izkazuje statistično značilen vpliv na eno odvisno spremenljivko. V ta namen smo sprva oblikovali štiri regresijske modele, v katerih se neodvisne spremenljivke ostajale enake, odvisno spremenljivko pa je v posameznem modelu predstavljala posamezna vrsta asertivne komunikacije. Na podlagi regresijskih modelov smo tako poskušali identificirati, ali različne osebnostne dimenzije merjenja samopodobe napovedujejo uporabo posameznih vrst asertivne komunikacije. V okviru regresijskih modelov smo uporabili različne statistične metode. S pomočjo determinacijskega koeficienta ( $R^2$ ) smo preverili, kolikšen delež variabilnosti odvisne spremenljivke lahko pojasnimo z neodvisnimi spremenljivkami. Značilnost posameznega regresijskega modela smo preverili tudi s pomočjo  $F$ -statistike. Če je ta statistično značilna, potem lahko dobljen regresijski model označimo kot dober, to pomeni, da se dobro prilega podatkom. S pomočjo  $t$ -testa pa smo preverili tudi statistično značilnost regresijskih koeficientov neodvisnih spremenljivk. Statistična značilnost posameznega  $t$ -testa je namreč kazalnik statistično značilnega vpliva neodvisne spremenljivke na odvisno (Field, 2009).

Multipla linearna regresijo smo izvedli s pomočjo metode »Stepwise«, ki na osnovi izbranih neodvisnih spremenljivk v model postopoma vključuje spremenljivke, ki najbolj pojasnjujejo odvisno spremenljivko. V prvem koraku v model vključi tisto neodvisno spremenljivko, ki z odvisno najbolj korelira. Če ta neodvisna spremenljivka znatno izboljša zmogljivost modela za napovedovanje izida, potem ta neodvisna spremenljivka ostane v modelu in postopek išče drugo neodvisno spremenljivko, ki ima največjo delno korelacijo z izidom. Postopek se nadaljuje, dokler so v model vključene vse neodvisne spremenljivke, ki zadoščajo pogoju, oziroma dokler nobena neodvisna spremenljivka več ne korelira z izidom. Na ta način nam metoda kot rezultat vrne regresijski model, ki vključuje le tiste neodvisne spremenljivke, ki na odvisno statistično značilno vplivajo (Field, 2009).

Glede na to, da smo se v empirični raziskavi osredotočili tako na vidik uporabe asertivne komunikacije med zaposlenimi v zdravstvu, kot tudi na merjenje njihove samopodobe, se torej osredotočamo na dva različna konstrukta. Vsak konstrukt smo izmerili s pomočjo 20

trditve, za katere bomo s pomočjo faktorске analize preverili, ali vse vključene trditve dejansko merijo konstrukt, kateremu so pripisane. Glede na to, da metoda faktorске analize temelji na izpolnitvi predpostavke o normalni porazdelitvi spremenljivk, v faktorško analizo ne bomo vključili spremenljivk, za katere smo v predhodnem poglavju ugotovili, da njihova porazdelitev ni približno normalna.

Faktorška analiza konstrukta »Asertivna komunikacija«

Najprej za konstrukt »Asertivna komunikacija« izvedemo faktorško analizo na osnovi naslednjih spremenljivk oziroma trditvev:

- asert\_1 V težavnih razpravah govorim umirjeno;
- asert\_2 Če sem negotov(a) z lahkoto vprašam za pomoč;
- asert\_3 Čeprav je v skupini agresiven človek, zadeve lahko urejam na miren način;
- asert\_4 Kadar se mi ponudi izjemna priložnost, znam uveljaviti svoje želje;
- asert\_5 Čeprav se drugi ne strinjajo z mano, znam mirno zagovarjati svoje stališče;
- asert\_6 Če verjamem, da me ne jemljejo resno, na to opozorim brez zamere in razburjenja;
- asert\_7 Če me nekdo prosi za dovoljenje ( npr. smem kaditi ? ) a meni bolj ustreza, da ga zavrnem, to storim brez slabega občutka;
- asert\_8 Svoje mnenje povem tudi takrat, ko vem da ne bo naletelo na odobravanje;
- asert\_9 S starejšimi do sebe lahko urejam zadeve učinkovito in brez zadrege;
- asert\_10 Izdelek / storitev reklamiram, ne da bi osebno napadel(a) prodajalca;
- asert\_11 Če je nekdo nesramen do mene ali do drugih, mu to odkrito povem;
- asert\_12 Ko opazim problem, ga začnem takoj reševati, preden pride do večjih težav;
- asert\_13 Če moram sporočiti slabo novico, to storim umirjeno in brez strahu;
- asert\_14 Če nekaj želim, direktno vprašam;
- asert\_15 Če me nekdo ne razume, ne čutim krivde in ga ne ponižujem;
- asert\_16 Če se ne strinjam z mnenjem večine, povem svoje stališče in zaradi tega ne opravičujem;
- asert\_17 Kritiko sprejemem dobronamerno;
- asert\_19 Če sem jezen(a), izrazim svoje mnenje brez opravičevanja ali dominiranja;
- asert\_20 Če me kdo med govorjenjem ne posluša, povem zadevo do konca ne da bi se sam(a) sebi zasmilil(a).

Glede na dobljeno faktorško rešitev in na osnovi njene zanesljivosti, tako oblikujemo nove spremenljivke oziroma faktorje, ki jih glede na vsebino trditvev, ki se združujejo v posamezen faktor, poimenujemo:

#### 1. FAKTOR: Učinkovita komunikacija

- Če sem negotov(a) z lahkoto vprašam za pomoč.

- Izdelek / storitev reklamiram, ne da bi osebno napadel(a) prodajalca.
- Čeprav je v skupini agresiven človek, zadeve lahko urejam na miren način.
- Če je nekdo nesramen do mene ali do drugih, mu to odkrito povem.
- S starejšimi do sebe lahko urejam zadeve učinkovito in brez zadrege.

## 2. FAKTOR: Neposredna komunikacija

- Svoje mnenje povem tudi takrat, ko vem da ne bo naletelo na odobravanje.
- Če nekaj želim, direktno vprašam.
- Če me nekdo prosi za dovoljenje (npr. smem kaditi?) a meni bolj ustreza, da ga zavrnem, to storim brez slabega občutka.
- Če moram sporočiti slabo novico, to storim umirjeno in brez strahu.
- Ko opazim problem, ga začnem takoj reševati, preden pride do večjih težav.

## 3. FAKTOR: Umirjena komunikacija

- Kritiko sprejemem dobronamerno.
- Če verjamem, da me ne jemljejo resno, na to opozorim brez zamere in razburjenja.
- Čeprav se drugi ne strinjajo z mano, znam mirno zagovarjati svoje stališče.

## 4. FAKTOR: Kompromisna komunikacija

- Če sem jezen(a), izrazim svoje mnenje brez opravičevanja ali dominiranja
- Če me nekdo ne razume, ne čutim krivde in ga ne ponižujem
- Če se ne strinjam z mnenjem večine, povem svoje stališče in zaradi tega ne opravičujem
- Če me kdo med govorjenjem ne posluša, povem zadevo do konca ne da bi se sam(a) sebi zasmilil(a)

## Faktorska analiza konstrukta »Samopodoba«

Faktorsko analizo izvedemo tudi za konstrukt »Samopodoba«, in sicer na osnovi naslednjih spremenljivk oziroma trditev:

- samopod\_1 Težko odpuščam in pozabljam;
- samopod\_2 Mislim, da sem zguba;
- samopod\_4 Hitro izgubim pogum;
- samopod\_5 Pogostokrat se kritiziram;
- samopod\_6 Počutim se pogubljeno, ko me kdo skritizira;
- samopod\_7 Moja zunanja podoba me zelo obremenjuje;
- samopod\_8 Pogostokrat menim, da me drugi ne spoštujejo;
- samopod\_9 Ljudje me bodo upoštevali le če bom lep(a) in uspešen (a);
- samopod\_10 Kaj si mislijo drugi o meni je pomembnejše kot kaj sam(a) mislim o sebi;

- samopod\_11 Pogostokrat sem jezen(a) in užaljen(a) zaradi besed, ki jih drugi namenijo meni;
- samopod\_12 Nisem prepričan(a), da sem naredil(a) dobro delo, dokler me kdo ne pohvali;
- samopod\_13 Pogostokrat se izogibam situacijam, kjer mislim da mi bo neprijetno;
- samopod\_14 Ko mi nekdo reče, da nisem naredil(a) najboljše kar bi lahko izgubim pogum;
- samopod\_15 Pogostokrat se začnem braniti in udarim nazaj, ko zaznam da me kritizirajo;
- samopod\_16 Preden se za karkoli odločim, vprašam druge ljudi za mnenje;
- samopod\_17 Večino časa sem nagnjen k negativnemu mišljenju;
- samopod\_18 Imam trenutke ko se počutim pogubljen;
- samopod\_19 Izogibal(a) sem se spremembam v življenju ker sem se bal(a) napak ali neuspeha;
- samopod\_20 Včasih lažem, ko začutim, da bi resnica prinesla kritike in zavrnitev.

### 1. FAKTOR: Sprejemanje

- Počutim se pogubljen, ko me kdo skritizira.
- Pogostokrat se kritiziram.
- Hitro izgubim pogum.
- Pogostokrat menim, da me drugi ne spoštujejo.
- Moja zunanja podoba me zelo obremenjuje.

### 2. FAKTOR: Samozaupanje

- Kaj si mislijo drugi o meni je pomembnejše kot kaj sam(a) mislim o sebi.
- Nisem prepričan(a), da sem naredil(a) dobro delo, dokler me kdo ne pohvali.
- Ljudje me bodo upoštevali le če bom lep(a) in uspešen (a).
- Večino časa sem nagnjen k negativnemu mišljenju.
- Mislim, da sem zguba.
- Ko mi nekdo reče, da nisem naredil(a) najboljše kar bi lahko izgubim pogum.

### 3. FAKTOR: Negativna emocionalnost

- Izogibal(a) sem se spremembam v življenju ker sem se bal(a) napak ali neuspeha.
- Imam trenutke ko se počutim pogubljen.
- Včasih lažem, ko začutim, da bi resnica prinesla kritike in zavrnitev.
- Pogostokrat se izogibam situacijam, kjer mislim da mi bo neprijetno.
- Preden se za karkoli odločim, vprašam druge ljudi za mnenje.

#### 4. FAKTOR: Čustvena stabilnost

- Pogostokrat se začnem braniti in udarim nazaj, ko zaznam da me kritizirajo.
- Težko odpuščam in pozabljam.
- Pogostokrat sem jezen(a) in užaljen(a) zaradi besed, ki jih drugi namenijo meni.

##### 2.2.4 Rezultati raziskave

V nadaljevanju predstavljamo rezultate izvedene empirične raziskave. V ta namen najprej predstavljamo opis spremenljivk, ki se nanašajo na področje uporabe asertivne komunikacije med zaposlenimi v zdravstvu, ter spremenljivk, ki merijo stopnjo njihove samopodobe.

##### – Opisna statistika področja uporabe asertivne komunikacije

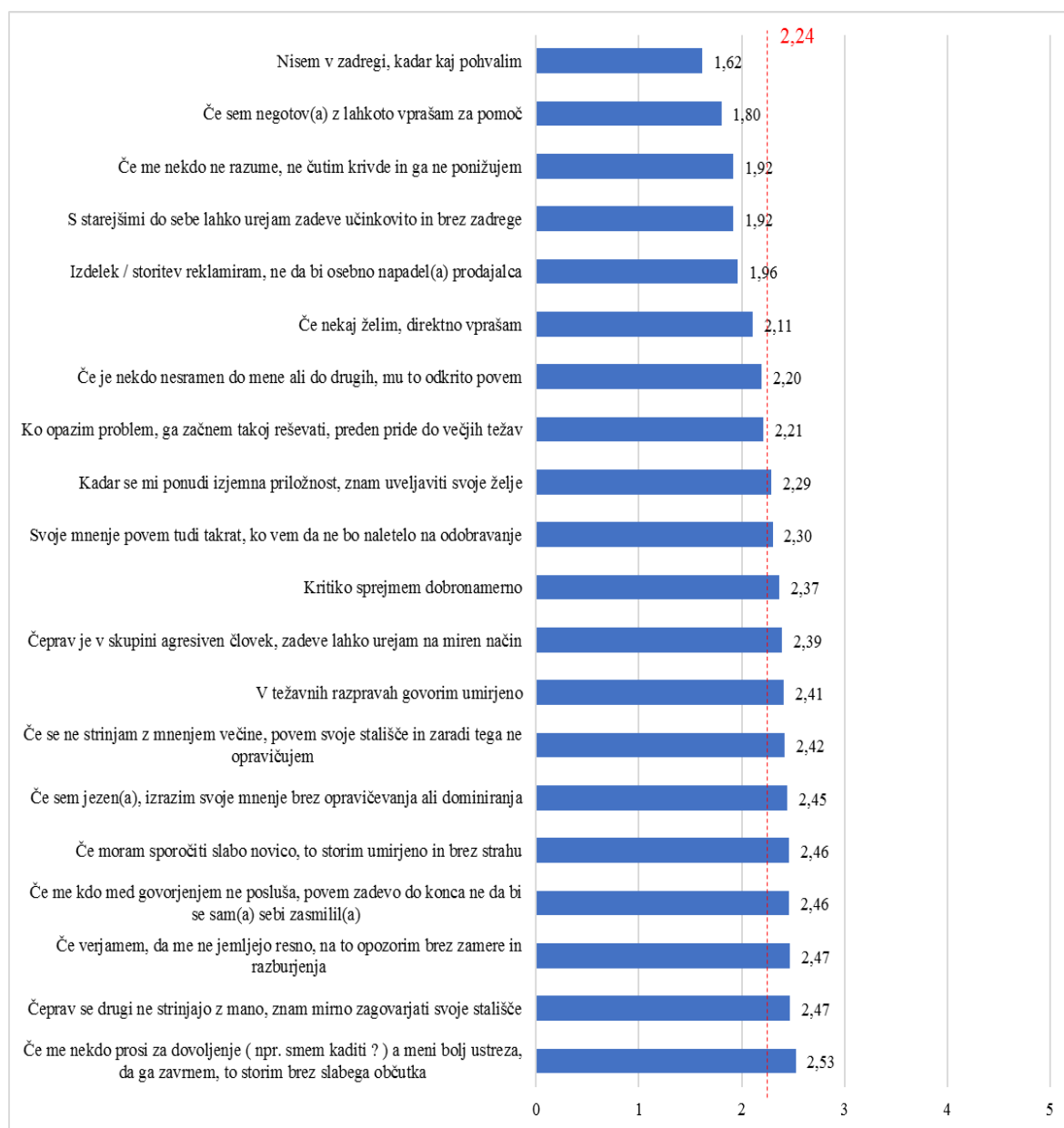
Kot smo že omenili, smo med anketiranci stopnjo uporabe asertivne komunikacije izmerili s pomočjo 20 trditev, ki so se nanašale na različne komunikacijske situacije. Pri tem so anketiranci na 5-stopenjski lestvici označili, v kolikšni meri se s posamezno trditvijo strinjajo. Pomembno je tudi dejstvo, da nižja vrednost na lestvici pomeni višjo stopnjo asertivnosti anketiranca. Slika 6 prikazuje povprečno strinjanje anketirancev za vsako posamezno trditev glede uporabe asertivne komunikacije.

Opazimo lahko, da se anketiranci v največji meri strinjajo, da niso v zadregi, kadar kaj pohvalijo ( $M = 1,62$ ). Prav tako v povprečju z lahkoto vprašajo za pomoč, če so negotovi ( $M = 1,80$ ). Nadalje se v povprečju v veliki meri strinjajo, da se ne čutijo krive in niti ne ponižujejo sogovornika, če jih ta ne razume ( $M = 1,92$ ), v enaki meri pa ocenjujejo tudi, da lahko s starejšimi od sebe zadeve urejajo učinkovito in brez zadrege.

Po drugi strani pa ugotavljamo, da so anketiranci precej manj asertivni v situacijah, ki od njih zahtevajo zanikanje negativnih čustev (kot npr. jeza, razburjenje itd.). Tako se v povprečju manj strinjajo s trditvijo, da v primeru sporočanja slabe novice to storijo umirjeno in brez sramu ( $M = 2,46$ ). Tudi v primerih, ko jih med govorjenjem kdo ne posluša, anketiranci v povprečju v manjši meri povedo zadevo do konca, ne da bi se zasmilili sami sebi ( $M = 2,46$ ). Še manj se v povprečju strinjajo s trditvijo, da v primeru, ko jih kdo ne jemlje resno, na to opozorijo brez zamere in razburjenja ( $M = 2,47$ ), v enaki meri pa ocenjujejo tudi, da četudi se drugi z njimi ne strinjajo, znajo mirno zagovarjati svoje stališče ( $M = 2,47$ ). Najmanj se v povprečju strinjajo s tem, da brez slabega občutka zavrnejo nekoga, ki prosi za dovoljenje ( $M = 2,53$ ).

Rdeča črtkana črta na grafikonu slike 6 prikazuje povprečno strinjanje s trditvami glede uporabe asertivne komunikacije med anketiranci v zdravstvu. Glede na vrednost ( $M = 2,24$ ) lahko ugotovimo, da anketiranci v povprečju v glavnem uporabljajo asertivno komunikacijo.

Slika 6: Stopnja strinjanja anketirancev s trditvami glede uporabe asertivne komunikacije  
(n = 76)



Vir: Lastno delo.

#### – Opisna statistika področja pozitivne samopodobe

Med anketiranci smo ocenjevali tudi stopnjo pozitivne samopodobe, ki smo jo prav tako izmerili s pomočjo 20 trditev. Tudi v tem primeru so anketiranci na 5-stopenjski lestvici označili, v kolikšni meri se s posamezno trditvijo strinjajo. Pri tem nižja vrednost na lestvici pomeni nižjo stopnjo pozitivne samopodobe anketiranca.

Slika 6 prikazuje povprečno strinjanje anketirancev za vsako posamezno trditev, ki se nanaša na merjenje anketirančeve samopodobe. Opazimo lahko, da se anketiranci v povprečju



najmanj strinjajo s trditvijo, da uničijo vse, česar se dotaknejo ( $M = 4,43$ ), v povprečju pa tudi večinoma ne mislijo, da so zgube ( $M = 4,22$ ). Tudi strinjanje s trditvijo, da je pomembnejše, kaj si drugi mislijo o njih, v primerjavi s tem, kaj si sami mislijo o sebi, je precej nizko ( $M = 4,12$ ). Anketiranci večino časa niso nagnjeni k negativnemu mišljenju ( $M = 4,09$ ), niti se ne strinjajo s tem, da hitro izgubijo pogum ( $M = 4,05$ ). Prav tako niso preveč obremenjeni s svojo zunanjo podobo ( $M = 4,04$ ) in tudi ne uporabljajo laži, kadar začitijo, da bi resnica prinesla kritike in zavrnitev ( $M = 4,03$ ). Anketiranci se v povprečju tudi ne strinjajo s tem, da so se izogibali spremembam v življenju, ker bi se bali napak ali neuspeha ( $M = 4,01$ ). Tudi uspeha ne povezujejo s svojim zunanjim videzom ( $M = 4,00$ ).

Slika 7: Stopnja strinjanja anketirancev s trditvami glede njihove samopodobe ( $n = 76$ )



Vir: Lastno delo.

Po drugi strani pa so anketiranci v povprečju bolj ali manj neodločeni glede strinjanja s trditvama o obrambi pred kritikami ( $M = 3,37$ ) ter izogibanju situacijam, za katere menijo, da bodo prinesle neprijeten občutek ( $M = 3,30$ ).

Rdeča črtkana črta na grafikonu slike 8 prikazuje povprečno strinjanje s trditvami glede samopodobe anketirancev v zdravstvu. Glede na vrednost ( $M = 3,84$ ) lahko ugotovimo, da v povprečju anketiranci svojo samopodobo ocenjujejo bolj ali manj pozitivno.

– Normalnost porazdelitve

V nadaljevanju bomo tudi preverili porazdelitve proučevanih spremenljivk (trditev). Na osnovi tabele 1 in tabele 2 ugotavljamo, da spremenljivke sicer niso striktno normalno porazdeljene, se pa večina spremenljivk porazdeljuje približno normalno. Vrednosti koeficienta asimetrije med  $-0,8$  in  $0,8$  ter koeficienta sploščenosti med  $-3$  in  $3$  namreč izražata približno normalno porazdelitev opazovane spremenljivke. Zeleno obarvane vrednosti v naslednjih tabelah pomenijo, da sta koeficienta znotraj opredeljenih intervalov in sledita zahtevam približne normalne porazdelitve po posameznem koeficientu.

*Tabela 3: Sklop trditev glede uporabe asertivne komunikacije – koeficienta asimetrije in sploščenosti*

	Koeficient asimetrije	Koeficient sploščenosti
asert_1 V težavnih razpravah govorim umirjeno.	,714	,515
asert_2 Če sem negotov(a), z lahkoto vprašam za pomoč.	1,553	2,871
asert_3 Čeprav je v skupini agresiven človek, zadeve lahko urejam na miren način.	,651	,920
asert_4 Kadar se mi ponudi izjemna priložnost, znam uveljaviti svoje želje.	,820	,914
asert_5 Čeprav se drugi ne strinjajo z mano, znam mirno zagovarjati svoje stališče.	,154	,187
asert_6 Če verjamem, da me ne jemljejo resno, na to opozorim brez zamere in razburjenja.	,467	,058
asert_7 Če me nekdo prosi za dovoljenje (npr. smem kaditi), a meni bolj ustreza, da ga zavrnem, to storim brez slabega občutka.	,344	-,777
asert_8 Svoje mnenje povem tudi takrat, ko vem, da ne bo naletelo na odobranje.	,263	-,856
asert_9 S starejšimi do sebe lahko urejam zadeve učinkovito in brez zadrege.	1,219	1,678
asert_10 Izdelek/storitev reklamiram, ne da bi osebno napadel(a) prodajalca.	,787	,643
asert_11 Če je nekdo nesramen do mene ali do drugih, mu to odkrito povem.	,500	-,631
asert_12 Ko opazim problem, ga začnem takoj reševati, preden pride do večjih težav.	,795	,835
asert_13 Če moram sporočiti slabo novico, to storim umirjeno in brez strahu.	,338	-,431

se nadaljuje

*Tabela 3: Sklop trditev glede uporabe asertivne komunikacije – koeficienta asimetrije in sploščenosti (nad.)*

	Koeficient asimetrije	Koeficient sploščenosti
asert_14 Če nekaj želim, direktno vprašam.	,675	,257
asert_15 Če me nekdo ne razume, ne čutim krivde in ga ne ponižujem.	,799	,188
asert_16 Če se ne strinjam z mnenjem večine, povem svoje stališče in se zaradi tega ne opravičujem.	,373	-,378
asert_17 Kritiko sprejemem dobronamerno.	,625	,596
asert_18 Nisem v zadregi, kadar kaj pohvalim.	1,512	3,720
asert_19 Če sem jezen(a), izrazim svoje mnenje brez opravičevanja ali dominiranja.	,351	-,352
asert_20 Če me kdo med govorjenjem ne posluša, povem zadevo do konca, ne da bi se sam(a) sebi zasmilil(a).	,438	-,185

*Vir: Lastno delo.*

Kot prikazuje tabela 3, so porazdelitve vseh spremenljivk sklopa trditev glede uporabe asertivne komunikacije asimetrične v desno, ker imajo vrednosti koeficienta asimetrije pozitivni predznak. Poleg tega ugotavljamo, da so porazdelitve večine spremenljivk koničaste (pozitiven predznak koeficienta sploščenosti), porazdelitve preostalih spremenljivk z negativnih predznakom koeficienta sploščenosti pa sploščene.

Porazdelitve večine spremenljivk, pri katerih sta vrednosti obeh koeficientov obarvane zeleno, sledijo približno normalni porazdelitvi. Čeprav pri spremenljivkah »asert\_4« in »asert\_9« ugotavljamo odstopanje vrednosti koeficienta asimetrije, pa sta vrednosti koeficienta sploščenosti v njunem primeru še v sprejemljivem intervalu, zaradi česar spremenljivki obdržimo za nadaljnjo analizo. V primeru spremenljivke »asert\_18« pa se odstopanje od približno normalne porazdelitve pojavlja tako glede na vrednost koeficienta asimetrije, kot tudi glede na vrednost koeficienta sploščenosti, zato te spremenljivke pri izvedbi analiz s pomočjo metod, ki zahtevajo normalno porazdelitev spremenljivk, ne bomo upoštevali.

V tabeli 4 prikazujemo vrednosti koeficientov asimetrije in sploščenosti tudi za sklop trditev, ki se nanašajo na merjenje samopodobe anketirancev. Opazimo lahko, da so porazdelitve vseh spremenljivk (razen spremenljivke »samopod\_13«) asimetrične v levo, na kar nakazuje negativen predznak vrednosti koeficienta asimetrije. Porazdelitve več kot polovice spremenljivk so sploščene (negativen predznak vrednosti koeficienta sploščenosti), preostale spremenljivke pa imajo koničasto porazdelitev (pozitiven predznak vrednosti koeficienta sploščenosti).

*Tabela 4: Sklop trditev glede samopodobe anketirancev – koeficienta asimetrije in sploščenosti*

	Koeficient asimetrije	Koeficient sploščenosti
samopod_1 Težko odpuščam in pozabljam.	-,418	-,971
samopod_2 Mislim, da sem zguba.	-1,549	1,255
samopod_3 Uničim vse, česar se dotaknem.	-1,770	3,404
samopod_4 Hitro izgubim pogum.	-,735	,227
samopod_5 Pogostokrat se kritiziram.	-,215	-1,185
samopod_6 Počutim se pogubljeno, ko me kdo skritizira.	-,594	-,112
samopod_7 Moja zunanja podoba me zelo obremenjuje.	-,961	,113
samopod_8 Pogostokrat menim, da me drugi ne spoštujejo.	-,446	-,653
samopod_9 Ljudje me bodo upoštevali le, če bom lep(a) in uspešen(a).	-1,094	,220
samopod_10 Kaj si mislijo drugi o meni, je pomembnejše, kot kaj sam(a) mislim o sebi.	-1,448	1,862
samopod_11 Pogostokrat sem jezen(a) in užaljen(a) zaradi besed, ki jih drugi namenijo meni.	-,535	-,596
samopod_12 Nisem prepričan(a), da sem naredil(a) dobro delo, dokler me kdo ne pohvali.	-1,059	,736
samopod_13 Pogostokrat se izogibam situacijam, kjer mislim, da mi bo neprijetno.	,191	-1,003
samopod_14 Ko mi nekdo reče, da nisem naredil(a) najboljše, kar bi lahko, izgubim pogum.	-,319	-,539
samopod_15 Pogostokrat se začnem braniti in udarim nazaj, ko zaznam, da me kritizirajo.	-,177	-,600
samopod_16 Preden se za karkoli odločim, vprašam druge ljudi za mnenje.	-,389	-,594
samopod_17 Večino časa sem nagnjen k negativnemu mišljenju.	-1,116	,678
samopod_18 Imam trenutke, ko se počutim pogubljen.	-,610	-,673
samopod_19 Izogibal(a) sem se spremembam v življenju, ker sem se bal(a) napak ali neuspeha.	-,587	-,446
samopod_20 Včasih lažem, ko začutim, da bi resnica prinesla kritike in zavrnitev.	-1,044	,243

*Vir: Lastno delo.*

Večinoma se spremenljivke glede na vrednosti obeh koeficientov porazdeljujejo približno normalno, v nekaterih primerih pa ugotavljamo večja ali manjša odstopanja. Čeprav pri spremenljivkah »samopod\_2«, »samopod\_7«, »samopod\_9«, »samopod\_10«, »samopod\_12«, »samopod\_17« in »samopod\_20« ugotavljamo odstopanje vrednosti koeficienta asimetrije, sta vrednosti koeficienta sploščenosti v njihovem primeru še v

sprejemljivem intervalu, zaradi česar spremenljivke obdržimo za nadaljnjo analizo. V primeru spremenljivke »samopod\_3« se odstopanje od približno normalne porazdelitve pojavlja tako glede na vrednost koeficienta asimetrije, kot tudi glede na vrednost koeficienta sploščenosti, zato te spremenljivke pri izvedbi analiz s pomočjo metod, ki zahtevajo normalno porazdelitev spremenljivk, ne bomo upoštevali.

Preverjanje odgovorov na raziskovalna vprašanja

- Raziskovalno vprašanje 1: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od spola posameznika?

Razliko v uporabi različnih dimenzij asertivne komunikacije glede na spol posameznika smo preverjali s pomočjo primerjave povprečnih vrednosti posameznih dimenzij asertivne komunikacije med moškimi in ženskami. Rezultat primerjave prikazuje tabela 5.

*Tabela 5: Test razlike uporabe različnih dimenzij asertivne komunikacije glede na spol anketirancev*

	Spol	N	Povprečje	Razlika povprečij	Standardna napaka razlike	Test dveh neodvisnih vzorcev	
						t	Stat. znač.
Učinkovita komunikacija	moški	13	2,1385	0,10037	0,20800	0,483	0,631
	ženski	63	2,0381				
Neposredna komunikacija	moški	13	2,2615	-0,07179	0,22383	-0,321	0,749
	ženski	63	2,3333				
Umirjena komunikacija	moški	13	2,4103	-0,03419	0,23080	-0,148	0,883
	ženski	63	2,4444				
Kompromisna komunikacija	moški	13	2,2692	-0,05220	0,22111	-0,236	0,814
	ženski	63	2,3214				
Uveljavljanje želja	moški	13	2,1538	-0,16361	0,27735	-0,590	0,557
	ženski	63	2,3175				

*Vir: Lastno delo.*

Za vse dimenzije uporabe asertivne komunikacije pri 5-odstotni stopnji tveganja ugotavljamo, da uporaba različnih dimenzij asertivne komunikacije ni odvisna od spola posameznika. Čeprav v vseh primerih obstajajo minimalne razlike v povprečnih vrednostih posameznih dimenzij uporabe asertivne komunikacije med moškimi in ženskami, pa te razlike niso statistično značilne.

- Raziskovalno vprašanje 2: Ali je stopnja pozitivne samopodobe odvisna od spola posameznika?

Razliko v stopnji pozitivne samopodobe glede na spol posameznika smo preverjali s pomočjo primerjave povprečnih vrednosti posameznih osebnostnih dimenzij med moškimi in ženskami. Rezultat primerjave prikazuje tabela 6.

*Tabela 6: Test razlike osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe glede na spol anketirancev*

	Spol	N	Povprečje	Razlika povprečij	Standardna napaka razlike	Test dveh neodvisnih vzorcev	
						T	Stat. znač.
Sprejemanje	moški	13	3,7385	-0,12186	0,23808	-0,512	0,610
	ženski	63	3,8603				
Samozaupanje	moški	13	4,0256	0,02300	0,26253	0,088	0,930
	ženski	63	4,0026				
Negativna emocionalnost	moški	13	3,5846	-0,19951	0,23908	-0,835	0,407
	ženski	63	3,7841				
Čustvena stabilnost	moški	13	3,3846	-0,16565	0,27532	-0,602	0,549
	ženski	63	3,5503				

*Vir: Lastno delo.*

Rezultati kažejo, da po 5-odstotni stopnji tveganja ne moremo trditi, da je stopnja pozitivne samopodobe odvisna od spola posameznika. Čeprav pri vseh osebnostnih dimenzijah, s katerimi smo merili samopodobo posameznika, obstajajo minimalne razlike v povprečnih vrednostih med moškimi in ženskami, pa te razlike niso statistično značilne.

- Raziskovalno vprašanje 3: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od starosti posameznika?

Razliko v uporabi različnih dimenzij asertivne komunikacije glede na starost posameznika smo preverjali s pomočjo primerjave povprečnih vrednosti posameznih dimenzij asertivne komunikacije v štirih starostnih skupinah. Rezultat primerjave prikazuje tabela 7.

*Tabela 7: Test razlike uporabe različnih dimenzij asertivne komunikacije glede na starostno skupino anketirancev*

	Starost	N	Povprečje	Standardni odklon	Standardna napaka ocene	ANOVA	
						F	Stat. znač.
Učinkovita komunikacija	do 25 let	3	1,6000	0,0000	0,0000	0,869	0,462
	26–35 let	12	1,8833	0,92425	0,26681		
	36–45 let	19	2,0737	0,57430	0,13175		
	nad 46 let	42	2,1286	0,66380	0,10243		

se nadaljuje

Tabela 7: Test razlike uporabe različnih dimenzij asertivne komunikacije glede na starostno skupino anketirancev (nad.)

	Starost	N	Povprečje	Standardni odklon	Standardna napaka ocene	ANOVA	
						F	Stat. znač.
Neposredna komunikacija	do 25 let	3	2,4000	0,52915	0,30551	0,601	0,616
	26–35 let	12	2,0833	0,72090	0,20811		
	36–45 let	19	2,4421	0,60214	0,13814		
	nad 46 let	42	2,3286	0,79978	0,12341		
Umirjena komunikacija	do 25 let	3	1,4444	0,19245	0,1111	3,148*	0,030
	26–35 let	12	2,1667	0,85870	0,24789		
	36–45 let	19	2,6667	0,65734	0,15080		
	nad 46 let	42	2,4841	0,72584	0,11200		
Kompromisna komunikacija	do 25 let	3	2,0000	0,50000	0,28868	2,420	0,073
	26–35 let	12	2,0417	0,82458	0,23803		
	36–45 let	19	2,6579	0,63031	0,14460		
	nad 46 let	42	2,2560	0,70384	0,10860		
Uveljavljanje želja	do 25 let	3	1,3333	0,57735	0,33333	1,330	0,271
	26–35 let	12	2,3333	1,15470	0,33333		
	36–45 let	19	2,2105	0,78733	0,18063		
	nad 46 let	42	2,3810	0,88214	0,13612		

**Opomba:** \*. Razlika je statistično značilna pri stopnji 0,05.

Vir: Lastno delo.

Rezultati kažejo, da je razlika v uporabi umirjene komunikacije med starostnimi skupinami statistično značilna ( $F = 3,148$ ;  $p = 0,030$ ). Glede na to v tabeli 8 prikazujemo razlike med starostnimi skupinami glede uporabe umirjene komunikacije kot oblike asertivne komunikacije.

Tabela 8: Primerjava povprečne uporabe umirjene komunikacije kot oblike asertivne komunikacije po starostnih skupinah

(I) Starost	(J) Starost	Razlika povprečij (I-J)	Standardna napaka	Stat. znač.
do 25 let	26–35 let	-0,72222	0,46624	0,414
	36–45 let	-1,22222*	0,44874	0,040
	nad 46 let	-1,03968	0,43166	0,085
26–35 let	do 25 let	0,72222	0,46624	0,414
	36–45 let	-0,50000	0,26634	0,247
	nad 46 let	-0,31746	0,23643	0,539
36–45 let	do 25 let	1,22222*	0,44874	0,040
	26–35 let	0,50000	0,26634	0,247
	nad 46 let	0,18254	0,19970	0,797

se nadaljuje

*Tabela 8: Primerjava povprečne uporabe umirjene komunikacije kot oblike asertivne komunikacije po starostnih skupinah (nad.)*

(I) Starost	(J) Starost	Razlika povprečij (I-J)	Standardna napaka	Stat. znač.
nad 46 let	do 25 let	1,03968	0,43166	0,085
	26-35 let	0,31746	0,23643	0,539
	36-45 let	-0,18254	0,19970	0,797

**Opomba:** Odvisna spremenljivka: Umirjena komunikacija

\* Razlika je statistično značilna pri stopnji 0,05.

*Vir: Lastno delo.*

Kot prikazuje tabela 8, lahko statistično značilno razliko v povprečni uporabi umirjene komunikacije zasledimo med posamezniki, starimi do 25 let, ter posamezniki, starimi med 36 in 45 let. V splošnem tako ugotavljamo, da mlajši (stari do 25 let) v večji meri uporabljajo umirjeno komunikacijo kot tisti, stari med 36 in 45 let. Med preostalimi starostnimi skupinami pa razlike v povprečni uporabi umirjene komunikacije kot oblike asertivne komunikacije niso statistično značilne.

– Raziskovalno vprašanje 4: Ali je stopnja pozitivne samopodobe odvisna od starosti posameznika?

Razliko v stopnji pozitivne samopodobe glede na starost posameznika smo preverjali s pomočjo primerjave povprečnih vrednosti posameznih osebnostnih dimenzij med štirimi starostnimi skupinami. Rezultat primerjave prikazuje tabela 9.

*Tabela 9: Test razlike osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe glede na starostno skupino anketirancev*

	Starost	N	Povprečje	Standardni odklon	Standardna napaka ocene	ANOVA	
						F	Stat. znač.
Sprejemanje	do 25 let	3	4,0667	0,46188	0,26667	0,754	0,524
	26–35 let	12	3,9833	0,61175	0,17660		
	36–45 let	19	3,6211	0,73905	0,16955		
	nad 46 let	42	3,8810	0,84975	0,13112		
Samozaupanje	do 25 let	3	4,6111	0,41944	0,24216	0,801	0,497
	26–35 let	12	3,8333	1,16991	0,33772		
	36–45 let	19	3,9035	0,92516	0,21225		
	nad 46 let	42	4,0595	0,73880	0,11400		
Negativna emocionalnost	do 25 let	3	3,4000	1,11355	0,64291	0,390	0,760
	26–35 let	12	3,8500	0,93079	0,26869		
	36–45 let	19	3,6526	0,77701	0,17826		
	nad 46 let	42	3,7905	0,73909	0,11404		
Čustvena stabilnost	do 25 let	3	3,6667	1,20185	0,69389	0,118	0,949
	26–35 let	12	3,5556	0,86845	0,25070		

se nadaljuje



*Tabela 9: Test razlike osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe glede na starostno skupino anketirancev (nad.)*

	Starost	N	Povprečje	Standardni odklon	Standardna napaka ocene	ANOVA	
						F	Stat. znač.
	36–45 let	19	3,4211	0,94177	0,21606		
	nad 46 let	42	3,5476	0,90113	0,13905		

*Vir: Lastno delo.*

Opazimo lahko, da stopnja pozitivne samopodobe ni odvisna od starosti posameznika. V primeru vseh proučevanih osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe ugotavljamo, da med starostnimi skupinami razlike niso statistično značilne.

- Raziskovalno vprašanje 5: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od trajanja pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu?

Razliko v uporabi različnih dimenzij asertivne komunikacije glede na trajanje delovnih izkušenj v zdravstvu smo preverjali s pomočjo primerjave povprečnih vrednosti posameznih dimenzij asertivne komunikacije v treh obdobjih trajanja. Rezultat primerjave prikazuje tabela 10.

*Tabela 10: Test razlike uporabe asertivne komunikacije glede na trajanje pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu*

	Delovne izkušnje	N	Povprečje	Standardni odklon	Standardna napaka ocene	ANOVA	
						F	Stat. znač.
Učinkovita komunikacija	do 10 let	16	1,6875	0,44403	0,11101	3,247*	0,045
	do 20 let	18	2,2111	0,79549	0,18750		
	20 let in več	42	2,1286	0,66380	0,10243		
Neposredna komunikacija	do 10 let	16	2,0625	0,52010	0,13002	1,803	0,172
	do 20 let	18	2,5333	0,67910	0,16007		
	20 let in več	42	2,3286	0,79978	0,12341		
Umirjena komunikacija	do 10 let	16	1,9792	0,71460	0,17865	4,987*	0,009
	do 20 let	18	2,7407	0,69127	0,16293		
	20 let in več	42	2,4841	0,72584	0,11200		
Kompromisna komunikacija	do 10 let	16	2,0938	0,68237	0,17059	2,841	0,065
	do 20 let	18	2,6389	0,72367	0,17057		
	20 let in več	42	2,2560	0,70384	0,10860		
Uveljavljanje želja	do 10 let	16	1,9375	0,92871	0,23218	1,551	0,219
	do 20 let	18	2,3889	0,91644	0,21601		
	20 let in več	42	2,3810	0,88214	0,13612		

**Opomba:** \* Razlika je statistično značilna pri stopnji 0,05.

*Vir: Lastno delo.*

Rezultati kažejo, da je razlika v uporabi tako učinkovite kot tudi umirjene komunikacije med posamezniki z različno dolžino pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu statistično značilna. Glede na to v tabeli 10 prikazujemo razlike med proučevanimi skupinami posameznikov glede uporabe učinkovite in umirjene komunikacije kot oblik asertivne komunikacije, v tabeli 11 predstavljamo primerjavo povprečne uporabe učinkovite in umirjene komunikacije glede na trajanje delovnih izkušenj v zdravstvu.

*Tabela 11: Primerjava povprečne uporabe učinkovite in umirjene komunikacije kot oblike asertivne komunikacije glede na trajanje pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu*

	(I) Delovne izkušnje	(J) Delovne izkušnje	Razlika povprečij (I-J)	Standardna napaka	Stat. znač.
Učinkovita komunikacija	do 10 let	do 20 let	-0,52361	0,22671	0,061
		20 let in več	-0,44107	0,19384	0,066
	do 20 let	do 10 let	0,52361	0,22671	0,061
		20 let in več	0,08254	0,18588	0,897
	20 let in več	do 10 let	0,44107	0,19384	0,066
		do 20 let	-0,08254	0,18588	0,897
Umirjena komunikacija	do 10 let	do 20 let	-0,76157*	0,24588	0,008
		20 let in več	-0,50496*	0,21024	0,049
	do 20 let	do 10 let	0,76157*	0,24588	0,008
		20 let in več	0,25661	0,20160	0,415
	20 let in več	do 10 let	0,50496*	0,21024	0,049
		do 20 let	-0,25661	0,20160	0,415

**Opomba:** \*Razlika je statistično značilna pri stopnji 0,05.

*Vir: Lastno delo.*

Kot prikazuje tabela 11, podroben vpogled v razlike glede uporabe učinkovite komunikacije nakazujejo na razliko med posamezniki z največ 10-letnimi izkušnjami na področju zdravstva ter posamezniki z največ 20-letnimi izkušnjami na področju zdravstva, vendar pa ta razlika pri 5-odstotni stopnji tveganja ni statistično značilna. Enako situacijo zasledimo pri primerjavi posameznikov z največ 10-letnimi izkušnjami ter posamezniki z več kot 20-letnimi izkušnjami na področju zdravstva. V obeh primerih se nakazuje, da posamezniki z največ 10-letnimi izkušnjami v večji meri uporabijo učinkovite komunikacije kot oblike asertivne komunikacije kot pa posamezniki z več kot 10-letnimi izkušnjami v zdravstvu.

V primeru umirjene komunikacije obstaja statistično značilna razlika v povprečni uporabi te vrste asertivne komunikacije med posamezniki z največ 10-letnimi izkušnjami ter posamezniki z največ 20-letnimi izkušnjami v zdravstvu. Statistično značilna razlika v povprečni uporabi umirjene komunikacije obstaja tudi med posamezniki z največ 10-letnimi izkušnjami ter posamezniki z več kot 20-letnimi izkušnjami v zdravstvu. Glede na to ugotavljamo, da posamezniki z največ 10-letnimi izkušnjami v večji meri uporabijo umirjene komunikacije kot pa posamezniki z več kot 10-letnimi izkušnjami v zdravstvu. Ta

ugotovitev sovpada tudi z ugotovitvijo v primeru primerjave razlik med posamezniki različnih starosti. Mlajši posamezniki v največji meri predstavljajo posameznike, ki imajo manj delovnih izkušenj v zdravstvu in posledično so torej ti posamezniki tisti, ki v večji meri uporabljajo umirjeno komunikacijo kot oblike asertivne komunikacije.

- Raziskovalno vprašanje 6: Ali je stopnja pozitivne samopodobe odvisna od trajanja pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu?

Razliko v stopnji pozitivne samopodobe glede na trajanje delovnih izkušenj v zdravstvu smo preverjali s pomočjo primerjave povprečnih vrednosti posameznih osebnostnih dimenzij v treh obdobjih trajanja. Rezultat primerjave prikazuje tabela 12.

*Tabela 12: Test razlike osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe glede na trajanje pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu*

	Delovne izkušnje	N	Povprečje	Standardni odklon	Standardna napaka ocene	ANOVA	
						F	Stat. znač.
Sprejemanje	do 10 let	16	3,8125	0,70981	0,17745	0,145	0,865
	do 20 let	18	3,7667	0,68685	0,16189		
	20 let in več	42	3,8810	0,84975	0,13112		
Samozaupanje	do 10 let	16	4,0104	0,83770	0,20942	0,273	0,762
	do 20 let	18	3,8796	1,12866	0,26603		
	20 let in več	42	4,0595	0,73880	0,11400		
Negativna emocionalnost	do 10 let	16	3,6875	0,92367	0,23092	0,126	0,882
	do 20 let	18	3,7111	0,79179	0,18663		
	20 let in več	42	3,7905	0,73909	0,11404		
Čustvena stabilnost	do 10 let	16	3,6250	0,84218	0,21054	0,371	0,691
	do 20 let	18	3,3704	0,97611	0,23007		
	20 let in več	42	3,5476	0,90113	0,13905		

*Vir: Lastno delo.*

Opazimo lahko, da stopnja pozitivne samopodobe ni odvisna od trajanja pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu. V primeru vseh proučevanih osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe ugotavljamo, da med skupinami z različnim časovnim obdobjem trajanja pridobivanja izkušenj razlike niso statistično značilne.

- Raziskovalno vprašanje 7: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od delovnega mesta?

Razliko v uporabi različnih dimenzij asertivne komunikacije glede na delovno mesto posameznika smo ugotavljali s pomočjo primerjave povprečnih vrednosti posameznih dimenzij asertivne komunikacije na treh različnih delovnih mestih. Rezultate primerjave prikazuje tabela 13.

*Tabela 13: Test razlike uporabe asertivne komunikacije glede na delovno mesto anketirancev*

	Delovno mesto	N	Povprečje	Standardni odklon	Standardna napaka ocene	ANOVA	
						F	Stat. znač.
Učinkovita komunikacija	zdravnik	17	2,0706	0,49971	0,12120	1,974	0,146
	medicinska sestra	35	2,1943	0,77836	0,13157		
	ostalo	24	1,8417	0,59849	0,12217		
Neposredna komunikacija	zdravnik	17	2,4235	0,65910	0,15986	1,389	0,256
	medicinska sestra	35	2,4114	0,73715	0,12460		
	ostalo	24	2,1167	0,75508	0,15413		
Umirjena komunikacija	zdravnik	17	2,4902	0,62492	0,15156	0,337	0,715
	medicinska sestra	35	2,4857	0,89056	0,15053		
	ostalo	24	2,3333	0,62167	0,12690		
Kompromisna komunikacija	zdravnik	17	2,3382	0,61200	0,14843	0,545	0,582
	medicinska sestra	35	2,3857	0,73850	0,12483		
	ostalo	24	2,1875	0,77757	0,15872		
Uveljavljanje želja	zdravnik	17	2,4706	0,79982	0,19398	1,394	0,255
	medicinska sestra	35	2,3714	1,08697	0,18373		
	ostalo	24	2,0417	0,62409	0,12739		

*Vir: Lastno delo.*

Opazimo lahko, da uporaba asertivne komunikacije ni odvisna od delovnega mesta, na katerem posamezniki opravljajo svoje delo. V primeru vseh proučevanih vrst asertivne komunikacije namreč ugotavljamo, da med skupinami posameznikov z različnih delovnih mest razlike niso statistično značilne.

- Raziskovalno vprašanje 8: Ali je stopnja pozitivne samopodobe pogojena z delovnim mestom?

Razliko v stopnji pozitivne samopodobe glede na delovno mesto posameznika smo preverjali s pomočjo primerjave povprečnih vrednosti posameznih osebnostnih dimenzij na treh različnih delovnih mestih. Rezultat primerjave prikazuje tabela 14.

Tabela 14: Test razlike osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe glede na delovno mesto anketirancev

	Delovno mesto	N	Povprečje	Standardni odklon	Standardna napaka ocene	ANOVA	
						F	Stat. znač.
Sprejemanje	zdravnik	17	3,8235	0,52384	0,12705	0,435	0,649
	medicinska sestra	35	3,7657	0,87244	0,1474		
	ostalo	24	3,9583	0,79559	0,16240		
Samozaupanje	zdravnik	17	4,2255	0,47486	0,11517	1,581	0,213
	medicinska sestra	35	3,8238	1,10550	0,18686		
	ostalo	24	4,1181	0,57205	0,11677		
Negativna emocionalnost	zdravnik	17	3,8118	0,66884	0,16222	1,304	0,278
	medicinska sestra	35	3,6000	0,84157	0,14225		
	ostalo	24	3,9250	0,75714	0,15455		
Čustvena stabilnost	zdravnik	17	3,6078	0,69956	0,16967	0,417	0,660
	medicinska sestra	35	3,4190	0,98798	0,16700		
	Ostalo	24	3,6111	0,90978	0,18571		

Vir: Lastno delo.

Opazimo lahko, da stopnja pozitivne samopodobe ni pogojena z delovnim mestom posameznika. V primeru vseh proučevanih osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe ugotavljamo, da med skupinami posameznikov, ki delo opravljajo na različnih delovnih mestih, razlike niso statistično značilne.

- Raziskovalno vprašanje 9: Ali višja stopnja pozitivne samopodobe povezana z višjo stopnjo uporabe asertivne komunikacije?

Za preverjanje povezanosti med različnimi osebnostnimi dimenzijami merjenja samopodobe ter uporabo različnih vrst asertivne komunikacije smo izračunali vrednosti Pearsonovega korelacijskega koeficienta. Tabela 15 prikazuje izračunane korelacije s pripadajočo stopnjo značilnosti za vse pare proučevanih spremenljivk.

Tabela 15: Povezanost med različnimi osebnostnimi dimenzijami merjenja samopodobe ter uporabo različnih vrst asertivne komunikacije (Pearsonovi korelacijski koeficienti)

		Sprejemanje	Samozaupanje	Negativna emocionalnost	Čustvena stabilnost
Učinkovita komunikacija	Korelacija	-,441**	-,519**	-,450**	-,342**
	Stat. znač.	,000	,000	,000	,003
Neposredna komunikacija	Korelacija	-,459**	-,466**	-,461**	-,413**
	Stat. znač.	,000	,000	,000	,000
Umirjena komunikacija	Korelacija	-,590**	-,471**	-,366**	-,568**
	Stat. znač.	,000	,000	,001	,000

se nadaljuje

Tabela 15: Povezanost med različnimi osebnostnimi dimenzijami merjenja samopodobe ter uporabo različnih vrst asertivne komunikacije (Pearsonovi korelacijski koeficienti) (nad.)

		Sprejemanje	Samozaupanje	Negativna emocionalnost	Čustvena stabilnost
Kompromisna komunikacija	Korelacija	−,557**	−,483**	−,394**	−,373**
	Stat. znač.	,000	,000	,000	,001
Uveljavljanje želja	Korelacija	−,202	−,191	−,115	−,199
	Stat. znač.	,080	,098	,324	,086

Vir: Lastno delo.

Opazimo lahko, da so korelacije med vsemi pari spremenljivk, razen med pari, ki vključujejo vrsto asertivne komunikacije »uveljavljanje želja«, statistično značilni. Vrednosti korelacijskih koeficientov so negativne, kar pomeni, da višja stopnja pozitivne samopodobe pomeni tudi višjo stopnjo uporabe različnih vrst asertivne komunikacije. Vse korelacije nakazujejo tudi srednje močno oziroma močno povezanost med opazovanimi pari spremenljivk.

Višja stopnja pozitivne samopodobe vpliva na višjo stopnjo uporabe asertivne komunikacije. Slednjo smo preverjali po posameznih osebnostnih dimezijah, umirjena, kompromisna komunikacija, učinkovita in neposredna. Glede na to v nadaljevanju predstavljamo rezultate regresijske analize za vsako vrsto asertivne komunikacije posebej.

Tabela 16 prikazuje povzetek regresijskega modela, v katerem odvisno spremenljivko predstavlja »učinkovita komunikacija«, neodvisne spremenljivke pa predstavljajo posamezne osebnostne dimenzije merjenja samopodobe.

Tabela 16: Povzetek regresije (odvisna spremenljivka: učinkovita komunikacija)

Model	R (korelacijski koeficient)	R <sup>2</sup> (determinacijski koeficient)	Popravljen R <sup>2</sup>	Standardna napaka ocene
1	0,519 <sup>a</sup>	0,269	0,259	0,58464

a. Neodvisne: (Konstanta), Samopodoba.

Vir: Lastno delo.

Čeprav smo v regresijski model kot neodvisne spremenljivke vključili vse osebnostne dimenzije merjenja samopodobe, smo po metodi »Stepwise« dobili le en regresijski model. V ta model je kot neodvisna spremenljivka vključeno samopodoba, s katero pojasnimo skoraj 27 % variabilnosti odvisne spremenljivke »učinkovita komunikacija«.

Tabela 17: ANOVA za regresijski model (odvisna spremenljivka: učinkovita komunikacija)

Model		Vsota kvadratov	df	Povprečni kvadrat	F	Sig.
1	Regresija	9,315	1	9,315	27,251	0,000 <sup>b</sup>
	Ostanek	25,293	74	0,342		
	Skupaj	34,608	75			

a. Odvisna: Učinkovita komunikacija.

b. Neodvisne: (Konstanta), Samozaupanje.

Vir: Lastno delo.

Kot prikazuje tabela 18, je regresijski model statistično značilen ( $F = 27,251$ ;  $p = 0,000$ ), torej se dobro prilega podatkom.

Tabela 18: Regresijski koeficienti (odvisna spremenljivka: učinkovita komunikacija)

Model		Nestandardiziran koeficient		Standardiziran koeficient	T	Sig.
		B	St. napaka	Beta		
1	Konstanta	3,705	0,323		11,470	0,000
	Samozaupanje	-0,412	0,079	-0,519	-5,220	0,000

a. Odvisna: Učinkovita komunikacija.

Vir: Lastno delo.

Kot je prikazano v tabeli 18, na stopnjo uporabe učinkovite komunikacije kot vrste asertivne komunikacije statistično značilno vpliva stopnja samopodbe. Posamezniki z višjo stopnjo samopodobe torej statistično značilno v večji meri uporabljajo učinkovito komunikacijo (z vsakim povišanjem samozaupanja za eno stopnjo, se stopnja uporabe učinkovite komunikacije poveča za 0,412). Tabela 19 prikazuje povzetek regresijskega modela, v katerem odvisno spremenljivko predstavlja »neposredna komunikacija«, neodvisne spremenljivke pa predstavljajo posamezne osebnostne dimenzije merjenja samopodobe.

Tabela 19: Povzetek regresije (odvisna spremenljivka: neposredna komunikacija)

Model	R (korelacijski koeficient)	R <sup>2</sup> (determinacijski koeficient)	Popravljen R <sup>2</sup>	Standardna napaka ocene
1	0,466 <sup>a</sup>	0,217	0,207	0,65049

a. Neodvisne: (Konstanta), Samozaupanje.

Vir: Lastno delo.

Čeprav smo tudi v ta regresijski model kot neodvisne spremenljivke vključili vse osebnostne dimenzije merjenja samopodobe, smo po metodi »Stepwise« dobili le en regresijski model. V ta model je zopet kot neodvisna spremenljivka vključeno »samozaupanje«, s katero pojasnimo skoraj 22 % variabilnosti odvisne spremenljivke »neposredna komunikacija«.

Tabela 20: ANOVA za regresijski model (odvisna spremenljivka: neposredna komunikacija)

Model		Vsota kvadratov	df	Povprečni kvadrat	F	Sig.
1	Regresija	8,694	1	8,694	20,545	0,000 <sup>b</sup>
	Ostanek	31,313	74	0,423		
	Skupaj	40,006	75			

a. Odvisna: Neposredna komunikacija.

b. Neodvisne: (Konstanta), Samozaupanje.

Vir: Lastno delo.

Kot prikazuje tabela 20, je regresijski model statistično značilen ( $F = 20,545$ ;  $p = 0,000$ ), torej se dobro prilega podatkom.

Tabela 21: Regresijski koeficienti (odvisna spremenljivka: neposredna komunikacija)

Model		Nestandardiziran koeficient		Standardiziran koeficient	T	Sig.
		B	St. napaka	Beta		
1	Konstanta	3,914	0,359		10,893	0,000
	Samozaupanje	-0,398	0,088	-0,466	-4,533	0,000

a. Odvisna: Neposredna komunikacija.

Vir: Lastno delo.

Kot je prikazano v tabeli 21, na stopnjo uporabe neposredne komunikacije kot vrste asertivne komunikacije statistično značilno vpliva stopnja samozaupanja. Posamezniki z višjo stopnjo samozaupanja torej statistično značilno v večji meri uporabljajo neposredno komunikacijo (z vsakim povišanjem samozaupanja za eno stopnjo, se stopnja uporabe učinkovite komunikacije poveča za 0,398).

Tabela 22 prikazuje povzetek regresijskega modela, v katerem odvisno spremenljivko predstavlja »umirjena komunikacija«, neodvisne spremenljivke pa predstavljajo posamezne osebnostne dimenzije merjenja samopodobe.

Tabela 22: Povzetek regresije (odvisna spremenljivka: umirjena komunikacija)

Model	R (korelacijski koeficient)	R <sup>2</sup> (determinacijski koeficient)	Popravljen R <sup>2</sup>	Standardna napaka ocene
2	0,636 <sup>a</sup>	0,405	0,389	0,58849

a. Neodvisne: (Konstanta), Sprejemanje, Čustvena stabilnost.

Vir: Lastno delo.

V primeru predstavljenega regresijskega modela smo po metodi »Stepwise« dobili dva regresijska modela. V prvi regresijski model je kot neodvisna spremenljivka vključeno



»sprejemanje«, v drugem regresijskem modelu pa je tej spremenljivki dodana še spremenljivka »čustvena stabilnost«. S tema dvema spremenljivkama pojasnimo skoraj 41 % variabilnosti odvisne spremenljivke »umirjena komunikacija«.

Tabela 23: ANOVA za regresijski model (odvisna spremenljivka: umirjena komunikacija)

Model		Vsota kvadratov	df	Povprečni kvadrat	F	Sig.
2	Regresija	17,210	2	8,605	24,847	0,000 <sup>b</sup>
	Ostanek	25,281	73	0,346		
	Skupaj	42,491	75			

a. Odvisna: Umirjena komunikacija.

b. Neodvisne: (Konstanta), Sprejemanje, Čustvena stabilnost.

Vir: Lastno delo.

Kot prikazuje tabela 23, je regresijski model statistično značilen ( $F = 24,847$ ;  $p = 0,000$ ), torej se dobro prilega podatkom.

Tabela 24: Regresijski koeficienti (odvisna spremenljivka: umirjena komunikacija)

Model		Nestandardiziran koeficient		Standardiziran koeficient	T	Sig.
		B	St. napaka	Beta		
2	Konstanta	4,790	0,347		13,788	0,000
	Sprejemanje	-0,370	0,116	-0,382	-3,186	0,002
	Čustvena stabilnost	-0,264	0,100	-0,316	-2,635	0,010

a. Odvisna: Umirjena komunikacija.

Vir: Lastno delo.

Kot je prikazano v tabeli 24, na stopnjo uporabe umirjene komunikacije kot vrste asertivne komunikacije statistično značilno vplivata stopnja sprejemanja ter čustvene stabilnosti posameznika. Posamezniki z višjo stopnjo (samo)sprejemanja ter čustveno bolj stabilni posamezniki torej statistično značilno v večji meri uporabljajo umirjeno komunikacijo (z vsakim povišanjem stopnje sprejemanja za eno stopnjo, se, če zanemarimo vpliv drugih spremenljivk, stopnja uporabe umirjene komunikacije poveča za 0,370 ter z vsakim povišanjem stopnje čustvene stabilnosti za eno stopnjo, se, če zanemarimo vpliv drugih spremenljivk, stopnja uporabe umirjene komunikacije poveča za 0,264).

Tabela 25 prikazuje povzetek regresijskega modela, v katerem odvisno spremenljivko predstavlja »kompromisna komunikacija«, neodvisne spremenljivke pa predstavljajo posamezne osebnostne dimenzije merjenja samopodobe.

Tabela 25: Povzetek regresije (odvisna spremenljivka: kompromisna komunikacija)

Model	R (korelacijski koeficient)	R <sup>2</sup> (determinacijski koeficient)	Popravljen R <sup>2</sup>	Standardna napaka ocene
1	0,557 <sup>a</sup>	0,310	0,301	0,60299

a. Neodvisne: (Konstanta), Sprejemanje.

Vir: Lastno delo.

Čeprav smo v ta regresijski model kot neodvisne spremenljivke vključili vse osebne dimenzije merjenja samopodobe, smo po metodi »Stepwise« dobili le en regresijski model. V ta model je kot neodvisna spremenljivka vključeno »sprejemanje«, s katero pojasnimo 31 % variabilnosti odvisne spremenljivke kompromisna komunikacija.

Tabela 26: ANOVA za regresijski model (odvisna spremenljivka: kompromisna komunikacija)

Model		Vsota kvadratov	df	Povprečni kvadrat	F	Sig.
1	Regresija	12,110	1	12,110	33,306	0,000 <sup>b</sup>
	Ostanek	26,906	74	0,364		
	Skupaj	39,016	75			

a. Odvisna: Kompromisna komunikacija.

b. Neodvisne: (Konstanta), Sprejemanje.

Vir: Lastno delo.

Kot prikazuje tabela 26, je regresijski model statistično značilen (F = 33,306; p = 0,000), torej se dobro prilega podatkom.

Tabela 27: Regresijski koeficienti (odvisna spremenljivka: kompromisna komunikacija)

Model		Nestandardiziran koeficient		Standardiziran koeficient	T	Sig.
		B	St. napaka	Beta		
1	Konstanta	4,296	0,351		12,253	0,000
	Sprejemanje	-0,517	0,090	-0,557	-5,771	0,000

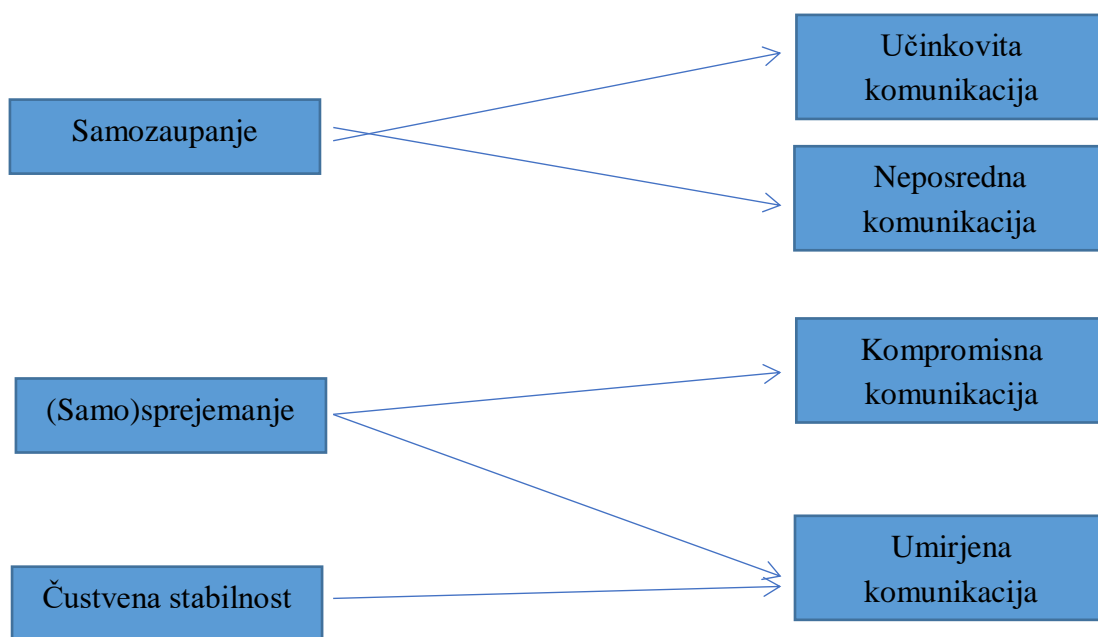
a. Odvisna: Kompromisna komunikacija.

Vir: Lastno delo.

Kot je prikazano v tabeli 27, na stopnjo uporabe kompromisne komunikacije kot vrste asertivne komunikacije statistično značilno vpliva stopnja sprejemanja. Posamezniki z višjo stopnjo (samo)sprejemanja statistično značilno v večji meri uporabljajo kompromisno komunikacijo (z vsakim povišanjem stopnje sprejemanja za eno stopnjo se stopnja uporabe kompromisne komunikacije poveča za 0,517).

Glede na rezultate izvedenih regresijskih analiz ugotavljamo (raziskovalno vprašanje 9) , da višja stopnja pozitivne samopodobe vpliva na višjo stopnjo uporabe asertivne komunikacije. Izkaže se, da na različne dimenzije uporabe asertivne komunikacije, ki nam v analiziranih modelih predstavljajo odvisne spremenljivke, po eni strani vpliva višja stopnja samozaupanja in (samo)sprejemanja, po drugi strani pa v nekaterih primerih tudi višja stopnja čustvene stabilnosti posameznikov. Glede na to lahko predstavimo model, ki ga prikazuje slika 8.

*Slika 8: Model vpliva pozitivne samopodobe na uporabo asertivne komunikacije*



*Vir: Šifrer & Bren (2010).*

Glede na ugotovitve naše raziskave med zaposlenimi zdravstvenimi delavci ZD Kranj bi bilo v luči pridobivanja novih spoznanj smotrno nadaljnje raziskovanje razširiti tudi na zunanje enote ZD Kranj, tako kot nadaljnje raziskave predlagajo tudi avtorji drugih raziskav.

#### 2.2.5. Omejitve raziskovanja

Omejitve raziskave smo predsem zaznali pri pridobivanju podatkov z anketiranjem v ZD Kranj, zato pri nadaljnjih raziskavah med zdravstvenimi organizacijami in podjetji predlagamo izvedbo slednje z uporabo elektronskih spletnih orodij.

Glede na to, da je področje raziskovanja samopodobe zaznano kot občutljivo področje posameznika, ki lahko vpliva iskrenost podanih odgovorov, pri nadaljnjih raziskavah predlagamo izvedbo tudi z uporabo kvalitativne metode intervjuja, za pridobitev mnenj in stališč in s tem globlji uvid v tematiko.

## 2.2.6 Predhodne raziskave

Po raziskavi Erbay in Akcay (2013, str. 316) med študenti 1. in 4. letnika študija za socialno delo je bilo ugotovljeno, da so bili študentje bolj asertivni ko študentke (Erbay & Akcay, 2013, str. 322). Zaradi zaznave, da na tem področju ni dovolj raziskav, predlaga nadaljnje raziskovanje ugotavljanja stopnje asertivnosti med študenti (Erbay & Akcay 2013, str. 322). Do podobnih ugotovitev so z raziskavo med študenti prišli tudi Coskuner, Coban, Savucu, Gacar in Genc (2013, str. 725), da je pri moških asertivnost na višjem nivoju v primerjavi z ženskami.

Medtem raziskava Park in drugi (2016, str. 1), preko katere so bila analizirana sporočila 15.000 uporabnikov, kaže precejšnje razlike med spoloma, in sicer ženske so bolj asertivne, kar pomeni, da je jezik v njihovih sporočilih toplejši, sočutnejši in bolj osredotočen na ljudi kot pri moških. Avtorji predlagajo nadaljnje raziskave z uporabo podobnih interdisciplinarnih pristopov raziskave v luči pridobivanja novih spoznanj (Park in drugi, 2016, str. 22).

Raziskava Leaper in Robnett (2011 str. 139) kaže, da so si ženske in moški podobni glede negotovosti v pogovoru, kar kaže na pomanjkanje asertivnosti. Tudi v raziskavi Parray in Kumar (2016, str. 284) med 100 dodiplomskimi študenti (50 moškega in 50 ženskega spola) v starostni skupini od 16 do 22 let ni bilo ugotovljenih statistično pomembnih razlik glede na spol.

Z raziskavo med 150 rekreativnimi nogometaši v starosti od 14–30 let je bilo s statistično analizo ugotovljena opazna razlika med starostnimi skupinami, mlajši igralci so bili statistično pomembno manj asertivni kot starejši igralci (Aktop, Ozcelik, Kaplan & Sefreglu, 2015. str. 1928). S starostjo študentov se viša stopnja asertivnosti (Coskuner in drugi 2013, str. 725). Ti rezultati se vzajemno potrjujejo z rezultati raziskave, v kateri je bilo ugotovljeno, da so imele ženske v starosti od 45 do 55 let nižjo stopnjo samopodobe od starejših žensk, starih 55–65 let.

Glede na to, da se v komunikaciji pogosto pojavlja agresivnost v jeziku, Pfafmanova (2017 str. 1) navkljub razpoložljivosti teoretskih spoznanj predlaga nadaljnje raziskave, ki proučujejo dejansko prisotnost asertivne komunikacije v organizacijah. Dodatne raziskave bi bile dragocen prispevek k razumevanju pomembnosti uporabe asertivnosti.

## **DISKUSIJA**

Z raziskavo v ZD Kranj smo pridobili odgovore na raziskovalna vprašanja in zastavljeno hipotezo. Prav tako smo prišli do pomembnih ugotovitev, kot podlago za podane predloge za povečanje asertivne komunikacije.

## Raziskovalna vprašanja

- Raziskovalno vprašanje 1: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od spola posameznika?

Ugotovili smo, da pri uporabi učinkovite, neposredne, umirjene, kompromisne komunikacije in uveljavljanju želja ni statistično pomembnih razlik v spolu. Medtem ko Erbay in Akcay (2013) ugotavljata razlike v asertivni komunikaciji med študenti socialnega dela, glede na spol.

- Raziskovalno vprašanje 2: Ali je stopnja pozitivne samopodobe odvisna od spola posameznika?

Ugotovili smo, da so minimalne razlike med spoloma pri merjenju samopodobe glede na spremenljivke sprejemanje, samozaupanje, negativna emocionalnost, čustvena stabilnost.

- Raziskovalno vprašanje 3: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od starosti posameznika?

Ugotovili smo, da se mlajši (stari do 25 let) v večji meri poslužujejo umirjene komunikacije kot tisti, stari med 36 in 45 let. Med preostalimi starostnimi skupinami pa razlike v povprečni uporabi umirjene komunikacije kot oblike asertivne komunikacije niso statistično značilne.

- Raziskovalno vprašanje 4: Ali je stopnja pozitivne samopodobe odvisna od starosti posameznika?

Ugotovili smo, da stopnja pozitivne samopodobe ni odvisna od starosti posameznika. V primeru vseh proučevanih osebnostnih dimenzij merjenja samopodobe ugotavljamo, da med starostnimi skupinami razlike niso statistično značilne.

- Raziskovalno vprašanje 5: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od trajanja pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu?

Ugotavljamo, da je uporaba asertivne komunikacije odvisna od trajanja pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu. Višje kot je število let delovnih izkušenj, nižja je stopnja asertivne komunikacije. Posamezniki z največ 10-letnimi izkušnjami v večji meri uporabijo učinkovite komunikacije kot oblike asertivne komunikacije kot pa posamezniki z več kot 10-letnimi izkušnjami v zdravstvu.

- Raziskovalno vprašanje 6: Ali je stopnja pozitivne samopodobe odvisna od trajanja pridobivanja delovnih izkušenj v zdravstvu?

Ugotavljamo, da stopnja pozitivne samopodobe ni odvisna od trajanja delovnih izkušenj v zdravstvu, na kar kažejo rezultati merjenja samopodobe po osebnostnih dimenzijah sprejemanje, samozaupanje, negativna emocionalnost in čustvena stabilnost.

- Raziskovalno vprašanje 7: Ali je uporaba asertivne komunikacije odvisna od delovnega mesta?

Ugotavljamo, da uporaba asertivne komunikacije ni odvisna od delovnega mesta zdravnik, medicinska sestra, ostalo (fizioterapevti, laboranti,). Do teh ugotovitev smo prišli z merjenjem učinkovite, neposredne, umirjene, kompromisne komunikacije in uveljavljanjem želja.

- Raziskovalno vprašanje 8: Ali je stopnja pozitivne samopodobe pogojena z delovnim mestom?

Ugotovili smo, da stopnja pozitivne samopodobe ni pogojena z delovnim mestom zdravnik, medicinska sestra, ostalo. Do teh rezultatov smo prišli z merjenjem osebnostnih lastnosti sprejemanje, samozaupanje, negativna emocionalnost, čustvena stabilnost.

- Raziskovalno vprašanje 9: Ali višja stopnja pozitivne samopodobe vpliva na višjo stopnjo uporabe asertivne komunikacije ?

Stopnja samopodobe posameznika je statistično značilno povezana s stopnjo uporabe štirih vrst asertivne komunikacije, tj. učinkovite, neposredne, umirjene in kompromisne komunikacije. Preverili smo tudi, ali lahko trdimo, da posamezna osebnostna dimenzija merjenja samopodobe vpliva na uporabo posamezne vrste asertivne komunikacije in na kakšen način.

Na stopnjo uporabe umirjene komunikacije kot vrste asertivne komunikacije statistično značilno vplivata stopnja sprejemanja ter čustvene stabilnosti posameznika. Posamezniki z višjo stopnjo (samo)sprejemanja ter čustveno bolj stabilni posamezniki torej statistično značilno v večji meri uporabljajo umirjeno komunikacijo. Posamezniki z višjo stopnjo (samo)sprejemanja statistično značilno v večji meri uporabljajo kompromisno komunikacijo. Posamezniki z višjo stopnjo (samo)sprejemanja ter čustveno bolj stabilni posamezniki torej statistično značilno v večji meri uporabljajo umirjeno komunikacijo.

Glede na rezultate izvedenih regresijskih analiz ugotavljamo, da na različne dimenzije uporabe asertivne komunikacije, ki nam v analiziranih modelih predstavljajo odvisne spremenljivke, po eni strani vpliva višja stopnja samozaupanja in (samo)sprejemanja, po drugi strani pa v nekaterih primerih tudi višja stopnja čustvene stabilnosti posameznikov.

- Predlogi za vzpostavitev kakovostnejše komunikacije med zaposlenimi v ZD Kranj

Glede na rezultate raziskave želimo z vidika povečanja asertivne komunikacije v ZD Kranj podati vodstvu naslednje predloge:

- 1. predlog: povečati število predavanj o asertivni komunikaciji za zaposlene, ki imajo več kot 10 let delovnih izkušenj v zdravstvu. Rezultati naše raziskave kažejo, da so zaposleni z več kot 10 letnimi izkušnjami manj asertivni.
- 2. predlog: uvesti praktične delavnice za kontinuirano praktično usposabljanje za uporabo različnih tehnik, še posebej med zaposlenimi v starostni dobi med 36 in 45 let. Rezultati naše raziskave kažejo, da so zaposleni v starostni skupini med 36 in 45 let manj asertivni kot njihovi sodelavci v starostni skupini do 25 let.
- 3. predlog: vključevanje zunanjih enot ZD Kranj v raziskave o stopnji asertivnosti med zaposlenimi. V našo raziskavo smo vključili zaposlene iz ZD Kranj, ker smo prišli do spoznanj, da obstajajo razlike v stopnji asertivnosti glede na spol, starost, delovno mesto, število let delovnih izkušenj, je nadaljnje raziskovanje z vidika izboljšanja asertivnosti ključnega pomena.
- 4. predlog: izvedba delavnic na temo vloge in pomena samopodobe, ki vpliva na stopnjo asertivnosti. Rezultati naše raziskave kažejo, da višja stopnja samopodobe vpliva na višjo stopnjo asertivnosti.

## SKLEP

Od samopodobe posameznika, pomeni od njegovih lastnosti, stališč, sposobnosti in drugih psihičnih lastnosti, so odvisne poleg zdravih medsebojnih odnosov, motiviranosti in sposobnosti za delo tudi učinkovite spretnosti komuniciranja.

Za posameznika s pozitivno samopodobo je značilno, da je praviloma njegovo življenje kakovostno in razvija učinkovitejše in bolj zdrave medsebojne odnose, prav tako pa bolj zaupa v svoje sposobnosti in je motiviran za soočanje z izzivi v vsakodnevnem življenju. Zaveda se, da nezaupanje v lastne sposobnosti ovira posameznika v zasebnem kot tudi v poslovnem življenju, ker se praviloma izogiba neprijetnim situacijam zaradi prepričanja, da lahko doživi neprijetno situacijo. Ker je samopodoba pomemben dejavnik za kakovostno življenje, je pomembno poznavanje samega sebe. Na ta način lahko spremenimo prepričanje, odnos, odziv na zasebno in poslovno življenje.

Z uporabo asertivne komunikacije lahko bistveno vplivamo na svojo samopodobo. S spremembami svojih stališč, prepričanj in vedenj lahko preprečimo konflikte v komunikaciji in z njimi povezana negativna čustva. Posameznik, ki obvlada asertivno komunikacijo in ima pozitivno samopodobo, praviloma nima problemov o odnosih, spoštuje sebe in druge in tako v domačem kot poslovnem okolju ustvarja pozitivno klimo. Asertivna komunikacija daje več možnosti za samospoštovanje sebe in drugih, to v praksi pomeni, da spoštuje pravice in mnenja drugih

Sklepno lahko zaključimo, da je področje asertivne komunikacije tematika, na katero ima velik vpliv samopodoba, oboje pa vpliva na učinkovitost, da lažje dosežemo cilje, zato so nadaljnje raziskave tako v zdravstvenih organizacijah kot tudi v drugih podjetjih več kot utemeljene.



## LITERATURA IN VIRI

1. Agathangelou, F. (2014). *Assertiveness and Self-Esteem* [objava na blogu]. Pridobljeno 22. februarja 2018 iz <https://www.healthyplace.com/blogs/buildingselfesteem/2014/12/assertiveness-and-self-esteem/>
2. Ahmadi, Z., Abbaspoor, Z., Behroozy, N. & Malehi, A. S. (2017). The Effects of Cognitive Behavioral Therapy on Body Image in Infertile Women. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 19(10), 68–71.
3. Aktop, A., Ozcelik, M., Kaplan, E. & Sefreglu, F. (2015). An Examination of Assertiveness and Aggression Level of Amateur Soccer Players in Different Age Groups. *Social and behavioiur Sciences*, 6(174), 1928–1932.
4. Ames, S. 2009. Pushing up to a point: Assertiveness and effectiveness in leadership and interpersonal dynamics. *Research in Organizational Behavior*, 29, str. 111-133.
5. Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I. & Vohs, K. D. (2003). Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles?. *Psychological science in the public interest*, 4(1), 1–44.
6. Beheshtifar, M., Rahimi-Nezhad, Z. 2012. Role of Self-Concept in Organizations. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences.*, 44, str. 160-164.
7. Clark, E., Squiew, S., Heyme, A., Mickle, M. E. in Petrie, E. (2009). The PACT Project: improving communication at handover. *MJA*, 190(1), S125–S127.
8. Coskuner, Z., Coban, B., Savucu, Y., Gacar, A., & Genc, E. (2013). A study on assertiveness level of college students who are doing orienteering sports. *Advances in Environmental Biology*, 7(4), 725–730.
9. Černelič Bizjak, M. 2009. Asertivnost in zdravstvo. *Obzor Zdr. N.*, 43(1), str. 31-6.
10. DFA. (2007). *Assertiveness Skills*. Pridobljeno 18. aprila 2018 iz <http://www.detrick.army.mil/asap/pdf/assertivenessskills.pdf>
11. Erbay, E. & Akcay, S. (2013). Assertivnes skill of soacial work students: A case of Turkey. *Academic researh International*, 4(2), 316–323.
12. Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. London: SAGE.
13. Gabrovec, A. (2013). *Biti pravi učitelj*. Radovljica: Didakta.
14. Hauptman, G. (2013). Samopodoba in samospoštovanje skozi prizmo šolske stvarnosti. *Didakta*, 22(164), 23–25.
15. Jelenc, V. (2014). *Asertivna komunikacija*. Pridobljeno 18. aprila 2018 iz <https://www.preberite.si/asertivna-komunikacija/>
16. Joseph, A. (2013). *Retail Relationship*. Morrisville: Lulu.
17. Kobal Grum, D. 2004. Pomen samopodobe bibliotekarjev v komunikacijskem procesu. [https://www.researchgate.net/publication/255622473\\_POMEN\\_SAMOPODOBE\\_BI\\_BLIOTEKARJA\\_V\\_KOMUNIKACIJSKEM\\_PROCESU](https://www.researchgate.net/publication/255622473_POMEN_SAMOPODOBE_BI_BLIOTEKARJA_V_KOMUNIKACIJSKEM_PROCESU) (28.02.2019)

18. Kobal Grum, D. (2000). *Temeljni vidiki samopodobe*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
19. Kobal Grum, D. (2017). *Samopodoba v diferencialni psihologiji*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
20. Kobal Grum, D. (2004). Pomen samopodobe bibliotekarja v komunikacijskem procesu. *Knjižnica*, 48(3), 95–105.
21. Kovačev, A. (2013). Temeljne komponente samopodobe učiteljev. *Didakta*, 22(162), 42–48.
22. Leaper, C. & Robnett, D. R. (2011). Women are more likely than man to use tentative language, aren't they? A meta-analysis testing for Gender Differences and Moderators. *Psychology of Women Quarterly*, 35(1), 129–149.
23. Marčič, R. & Kobal Grum, D. (2009). Povezanost samopodobe in spoštovanja z agresivnostjo. *Psihološka obzorja*, 18(4), 59–71.
24. Marshall, D. (2015). *The importance of Assertive Behavior in helthcare* [objava na blogu]. Pridobljeno 18. aprila 2018 iz <http://www.myrounding.com/blog/the-importance-of-assertive-behavior-in-healthcare-for-patient-safety>
25. Mayo Clinic Staff. 2019. Being assertive: Reduce stress, communicate better. <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/assertive/art-20044644> (5.3.2019).
26. Mehrad, A. (2016). Mini Literature Review of Self- Concept. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 5(2), 62–66.
27. Možina, S., Tavčar, M. I., Zupan, N. & Kneževič, A. N. (2004). *Poslovno komuniciranje : evropske razsežnosti*. Maribor: Obzorja.
28. Musek Lešnik, K. & Lešnik Musek, P. (2010). *Samozavedanje, samovrednotenje, pozitivna samopodoba*. Brezovica pri Ljubljani: IPSOS.
29. Neagu, A. (2015). Body Image: A theoretical Framework. *Proceedings of the Romanian Academy*, 17(1), 29–38.
30. Osnovno zdravstvo Gorenjske. (2018). *Predstavitev*. Pridobljeno 28. aprila 2018 iz <http://www.ozg-kranj.si/?subpag>
31. Paladin, M. (2011). *Neverbalna komunikacija*. Nova Gorica: Tiskarna Čukgraf Postojna.
32. Park, G., Yaden Brace D., Schwartz, A. H., Kern, L. M., Elchstaedt, C. J., Stillwell, D., Ungar, H. L. & Selligman, M. E. P. (2016). Woman are Warmer but No Less assertive than Men: Gender and Language on Facebook. *Plos One*, 11(5), 1–26.
33. Parray, M. W. & Kumar, S. (2016). Assertivness among Undergraduate Students of the University. *The international Journal of Indian Psychology*, 4(1), 76, 283–291.
34. Peloz, Z. 2009. Komunikacija z uporabniki. [http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva\\_ESS/Impletum/IMPLETUM\\_274ORGANIZATOR\\_Komunikacija\\_Peloz.pdf](http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva_ESS/Impletum/IMPLETUM_274ORGANIZATOR_Komunikacija_Peloz.pdf) (5.3.2019)
35. Perše, D., Narič, G. & Tibljaš, A. (2011). *Prednosti asertivne komunikacije v zavodih za prestanje kazni zapora*. Pridobljeno 28. aprila 2018 iz [https://www.fvv.um.si/dv2011/zbornik/socialno\\_psiholoski\\_vidiki\\_policijskega\\_dela/perse-naric-tibljass.pdf](https://www.fvv.um.si/dv2011/zbornik/socialno_psiholoski_vidiki_policijskega_dela/perse-naric-tibljass.pdf)

36. Petrovič Erlah, P. in Žnidarec Demšar, S. (2004). *Asertivnost – Zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Nazarje: Argos
37. Pfafman, T. (2017). *Assertiveness*. Pridobljeno 28. aprila 2018 iz [https://www.researchgate.net/publication/313518353\\_Assertiveness](https://www.researchgate.net/publication/313518353_Assertiveness)
38. Pipas, D. M. & Jaradat, M. (2010). Assertive communication skills. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 12(2), 649–656.
39. Pooran Tavakoli Giti Setoodeh, Bahman Dashtbozorgi, Hosein Komili Sani, Sirus Pakseresht. 2014. Department of Psychiatric Nursing, School of Nursing and Midwifery, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran Ahvaz College of Nursing and Midwifery, Ahvaz, Iran Jondishapour University of Medical Sciences, Ahvaz, [https://www.researchgate.net/publication/301324378\\_The\\_influence\\_of\\_assertiveness\\_training\\_on\\_self-esteem\\_in\\_female\\_students\\_of\\_government\\_high-schools\\_of\\_Shiraz\\_Iran\\_A\\_randomized\\_controlled\\_trial\\_ARTICLE\\_INFO\\_ABSTRACT](https://www.researchgate.net/publication/301324378_The_influence_of_assertiveness_training_on_self-esteem_in_female_students_of_government_high-schools_of_Shiraz_Iran_A_randomized_controlled_trial_ARTICLE_INFO_ABSTRACT)
40. RMIT University. (2017). *Assertive Communication*. Pridobljeno 28. aprila 2018 iz <http://mams.rmit.edu.au/owx2c90pize9.pdf>
41. Romih, A. (2015). Asetivnost. Assetiveness. *Socialna pedagogika*, 19(3–4), 315–334.
42. Shosheva, V., Benkova, K. & Dinchiyska, S. (2010). Behaviour strategies in assertive behaviour within marginal groups. *Trakia Journal of Science*, 8(3), 418–420.
43. Slovar slovenskega knjižnega jezika. (1991). *Komunicirati*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
44. Šifrer, J. & Bren, M. 2010. *SPSS – Multivariatne metode v varstvoslovju*. Maribor: Fakulteta za varnostne vede.
45. Thackray, G. (2016). *Assertiveness & Non-Verbal Communication: What Your Body Is Really Saying*. Pridobljeno 28. aprila 2018 iz <http://positivechange guru.com/assertiveness-really-saying/>
46. Veliki splošni leksikon. (2006). *Komunikacija*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
47. Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije. 2019. Asertivnost v zdravstvu. <http://www.zbornica-zveza.si/sl/strokovna-srecanja/asertivnost-v-zdravstvu> (5.3.2019).
48. Zdravstveni dom Kranj. (2018). *Predstavitev zavoda*. Pridobljeno 28. aprila 2018 iz <https://www.zd-kranj.si/?subpageid=11>
49. Zidar Gale. T. 2007. Komuniciranje v kolektivu pri razvoju kakovosti. [http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/odrasli/Gradiva\\_ESS/ACS\\_Izobrazevanje/ACSIzobrazevanje\\_62Komuniciranje.pdf](http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/odrasli/Gradiva_ESS/ACS_Izobrazevanje/ACSIzobrazevanje_62Komuniciranje.pdf) (5.3.2019)



## **PRILOGE**

### **Priloga 1: Soglasje zavoda OZG OE zdravstveni dom Kranj za raziskovanje v okviru magistrskega dela.**

Priimek in ime študenta/ke \_\_\_\_\_

Vpisna številka \_\_\_\_\_

Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta v programu druge stopnje, pripravljam magistrsko delo z naslovom:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Pod mentorstvom \_\_\_\_\_

#### **Prosim za vaše soglasje k izvedbi raziskave.**

Metode v raziskavi (navedite izbrano metodo raziskovanja, uporabljen instrument, predviden vzorec, terminsko izvedbo raziskave).

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Priloge:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Podpis mentorja/ice:

\_\_\_\_\_

## **Priloga 2: Anketni vprašalnik.**

Spoštovani, sem Tina Lazić, študentka magistrskega študija Ekonomske fakultete v Ljubljani. Pripravljam magistrsko delo z naslovom »Vpliv samopodobe na asertivnost zaposlenih«. Z anketnim vprašalnikom bom pridobila dragocene in pomembne podatke za pripravo svoje magistrske naloge.

Vljudno vas prosim, da si vzamete nekaj minut časa za izpolnitev anketnega vprašalnika. Vprašalnik je anonimen, rezultati bodo objavljeni in predstavljeni izključno v moji magistrski nalogi.

Za sodelovanje in vaš dragoceni čas se vam najlepše zahvaljujem.

### **OSNOVNI PODATKI**

Prosim, da obkrožite nekaj osnovnih podatkov o sebi oziroma vpišete.

#### **1. Spol**

- a) M.
- b) Ž.

#### **2. Starost**

- a) Do 25 let.
- b) 26–35 let.
- c) 36–45 let.
- d) Nad 46 let.

#### **3. Koliko delovnih izkušenj imate v zdravstvu?**

- a) Do 10 let.
- b) Do 20 let.
- c) 20 let in več.

#### **4. Delovno mesto**

- a) Zdravnik.
- b) Medicinska sestra-
- c) Ostalo \_\_\_\_\_.

Na spodnja vprašanja odgovorite tako, da označite, koliko se strinjate z določeno trditvijo za vaše ravnanje v opisanih situacijah. Pri tem uporabite lestvico **1 = močno se strinjam**, **2 = strinjam se**, **3 = neodločen**, **4 = ne strinjam se**, **5 = popolnoma se ne strinjam**.

<b>TRDITEV</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. V težavnih razpravah govorim umirjeno.	1	2	3	4	5
2. Če sem negotov(a), z lahkoto vprašam za pomoč.	1	2	3	4	5
3. Čeprav je v skupini agresiven človek, zadeve lahko urejam na miren način.	1	2	3	4	5
4. Kadar se mi ponudi izjemna priložnost, znam uveljaviti svoje želje.	1	2	3	4	5
5. Čeprav se drugi ne strinjajo z mano, znam mirno zagovarjati svoje stališče.	1	2	3	4	5
6. Če verjamem, da me ne jemljejo resno, na to opozorim brez zamere in razburjenja.	1	2	3	4	5
7. Če me nekdo prosi za dovoljenje (npr. smem kaditi?), a meni bolj ustreza, da ga zavrnem, to storim brez slabega občutka.	1	2	3	4	5
8. Svoje mnenje povem tudi takrat, ko vem, da ne bo naletelo na odobravanje.	1	2	3	4	5
9. S starejšimi do sebe lahko urejam zadeve učinkovito in brez zadrege.	1	2	3	4	5
10. Izdelek/storitev reklamiram, ne da bi osebno napadel(a) prodajalca.	1	2	3	4	5
11. Če je nekdo nesramen do mene ali do drugih, mu to odkrito povem.	1	2	3	4	5
12. Ko opazim problem, ga začnem takoj reševati, preden pride do večjih težav.	1	2	3	4	5
13. Če moram sporočiti slabo novico, to storim umirjeno in brez strahu.	1	2	3	4	5
14. Če nekaj želim, direktno vprašam.	1	2	3	4	5
15. Če me nekdo ne razume, ne čutim krivde in ga ne ponižujem.	1	2	3	4	5
16. Če se ne strinjam z mnenjem večine, povem svoje stališče in zaradi tega ne opravičujem.	1	2	3	4	5
17. Kritiko sprejemem dobronamerno.	1	2	3	4	5
18. Nisem v zadregi, kadar kaj pohvalim.	1	2	3	4	5
19. Če sem jezen (a), izrazim svoje mnenje brez opravičevanja ali dominiranja.	1	2	3	4	5
20. Če me kdo med govorjenjem ne posluša, povem zadevo do konca, ne da bi se sam(a) sebi zasmilil(a).	1	2	3	4	5

<b>TRDITEV</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Težko odpuščam in pozabljam.	1	2	3	4	5
2. Mislim, da sem zguba.	1	2	3	4	5
3. Uničim vse, česar se dotaknem.	1	2	3	4	5
4. Hitro izgubim pogum.	1	2	3	4	5
5. Pogostokrat se kritiziram.	1	2	3	4	5
6. Počutim se pogubljen(a), ko me kdo skritizira.	1	2	3	4	5
7. Moja zunanja podoba me zelo obremenjuje.	1	2	3	4	5
8. Pogostokrat menim, da me drugi ne spoštujejo.	1	2	3	4	5
9. Ljudje me bodo upoštevali le, če bom lep(a) in uspešen(a).	1	2	3	4	5
10. Kaj si mislijo drugi o meni, je pomembnejše kot kaj sam(a) mislim o sebi.	1	2	3	4	5
11. Pogostokrat sem jezen(a) in užaljen(a) zaradi besed, ki jih drugi namenijo meni.	1	2	3	4	5
12. Nisem prepričan(a), da sem naredil(a) dobro delo, dokler me kdo ne pohvali.	1	2	3	4	5
13. Pogostokrat se izogibam situacijam, kjer mislim, da mi bo neprijetno.	1	2	3	4	5
14. Ko mi nekdo reče, da nisem naredil(a) najboljše, kar bi lahko izgubim pogum.	1	2	3	4	5
15. Pogostokrat se začnem braniti in udarim nazaj, ko zaznam, da me kritizirajo.	1	2	3	4	5
16. Preden se za karkoli odločim, vprašam druge ljudi za mnenje.	1	2	3	4	5
17. Večino časa sem nagnjen k negativnemu mišljenju.	1	2	3	4	5
18. Imam trenutke, ko se počutim pogubljen.	1	2	3	4	5
19. Izogibal(a) sem se spremembam v življenju, ker sem se bal(a) napak ali neuspeha.	1	2	3	4	5
20. Včasih lažem, ko začutim, da bi resnica prinesla kritike in zavrnitev.	1	2	3	4	5

#### KONČNI SEŠTEVEK TOČK – 1. DEL ASERTIVNOST

20–25 Vaše komuniciranje je samozavestno in asertivno.

25–35 V določenih situacijah znate ravnati asertivno, vendar bi potrebovali še več vaje.

35–50 V svojem asertivnem ravnanju niste dosledni in morate to z vajo izboljšati.

50–80 Za to, da razvijete asertivnost, potrebujete veliko vaje.



## KONČNI SEŠTEVEK TOČK – 2. DEL SAMOPODOBA

20–25 Visoka raven samopodobe.

25–35 Srednja raven samopodobe.

35–50 Nizka samopodoba.

50–80 Velike težave s samopodobo.