

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
**POVEZAVA MED ASERTIVNOSTJO ŠTUDENTOV TER NJIHOVIM
ZADOVOLJSTVOM S ŠTUDIJE IN ŽIVLJENJEM NA SPLOŠNO**

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Tjaša Stare, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Povezava med asertivnostjo študentov ter njihovim zadovoljstvom s študijem in življenjem na splošno, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko 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 pridobila 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 KOMUNIKACIJA.....	2
1.1 Razvoj komunikacije skozi stoletja.....	2
1.2 Načini komuniciranja.....	4
1.2.1 Besedno ali verbalno komuniciranje	4
1.2.2 Nebesedno ali neverbalno komuniciranje	4
1.3 Komunikacijski proces.....	5
1.4 Smeri komuniciranja.....	5
1.5 Vrste vedenja v komunikaciji	6
1.5.1 Pasivno vedenje	6
1.5.2 Agresivno vedenje	7
1.5.3 Manipulativno vedenje	8
1.5.4 Asertivno vedenje	9
2 ASERTIVNO KOMUNICIRANJE	9
2.1 Uporaba asertivnosti	10
2.2 Kdaj asertivno vedenje ni priporočljivo	11
2.3 Tehnike asertivnosti	12
2.3.1 Tehnika aktivnega poslušanja	12
2.3.2 Tehnika govorica telesa	12
2.3.3 Tehnika "pokvarjena plošča"	12
2.3.4 Tehnika reči NE.....	12
2.3.5 Tehnika izvedljiv kompromis.....	13
2.3.6 Tehnika notranji dialog.....	13
2.3.7 Tehnika zameglitve.....	13
2.3.8 Tehnika izpoved (negativnih) občutkov	14
2.3.9 Tehnika nasprotje trditev	14
2.4 Vpliv asertivnosti na življenje in študij	14
3 ASERTIVNOST ŠTUDENTOV IN NJIHOVIM ZADOVOLJSTVOM Z	
ŽIVLJENJEM IN ŠTUDIJE - EMPIRIČNA REVERBA	NAPAKA! ZAZNAMEK NI
DEFINIRAN.	
3.1 Metodologija.....	15

3.2 Raziskovalni vprašanja in hipoteze.....	16
3.3 Opis ankete.....	16
3.4 Rezultati	17
3.5 Diskusija rezultatov	18
SKLEP	19
LITERATURA IN VIRI	20
PRILOGE	23

KAZALO SLIK

Slika 1: Zgodovina komunikacijske tehnologije.....	3
--	---

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketa.....	1
Priloga 2: Rezultati ankete.....	6

UVOD

Različne raziskave kažejo, da na zadovoljstvo in srečo človeka močno vpliva kakovost tako poslovnih kot tudi zasebnih odnosov, za kakovostne odnose pa je ključna uspešna komunikacija. V primeru neučinkovite komunikacije pride do nerazumevanja, konfliktov in nesoglasij kar vodi do slabših odnosov med ljudmi in posledično do manjšega zadovoljstva in sreče posameznika. Uspešna komunikacija je zagotovo zelo pomembna za učinkovite odnose posameznikov v zasebnem in poslovnem življenju. Ron L. Hubbard je pred leti dejal, da je človek le toliko živ, kolikor lahko komunicira. (Kos, brez datuma).

Mnogo dejavnikov, kot so izkušnje, znanje in domneve vpliva na naše dojemanje, zato je prav komuniciranje tisto orodje, ki pri izmenjavi sporočil presegamo naše domneve in tako bolje razumemo stvari. Smiselno je komunicirati na način, da izmenjujemo sporočila tako, da jih razumejo vsi vpleteni v komuniciranju. (Prevodnik & Žnidaršič, 2005, str. 7).

Dejstvo je, da vsak posameznik komunicira drugače, vsak ima svoj stil komunikacije. V komunikaciji poznamo štiri različne vrste vedenja: pasivno vedenje, agresivno vedenje, manipulativno vedenje in asertivno vedenje. Med vsemi navedenimi načini komuniciranja, je asertivno vedenje najbolj primerno v skoraj vseh situacijah v življenju, vendar tudi najmanj poznano.

Namen zaključne strokovne naloge je boljše razumevanje asertivnega vedenja, njegove prednosti in slabosti ter z njimi seznaniti bralce. Moj cilj je podrobno pregledati literaturo in znanstvene članke, ki se nanašajo na temo zaključne naloge. V nalogi bom raziskovala, kakšno je poznavanje asertivnosti med slovenskimi študenti. Z anketo bom ugotavljala kako asertivni so slovenski študenti in ali asertivno vedenje vpliva na njihovo zadovoljstvo z življenjem na splošno in študijem.

Zaključna strokovna naloga bo imela dva dela, teoretični in empirični del. V teoretičnem delu bom na podlagi strokovne literature predstavila osnove komunikacije, komuniciranja in vrste komunikacije. Na kratko bom opisala tri različne vrste vedenja in sicer pasivno, agresivno in manipulativno vedenje, nadaljevala pa z bolj podrobno razlago asertivnega vedenja. Iz različnih tako slovenskih kot tujih virov bom skušala na razumljiv način predstaviti pojem asertivnost. V zaključno nalogo bom vključila nekaj tujih raziskav, kako asertivno vedenje vpliva na življenje ali študij. V empiričnem delu bom s pomočjo ankete poskušala pridobiti realne in zanesljive podatke za izvedbo raziskave. Raziskovala bom kakšno je poznavanje asertivnosti, kako asertivni so študenti in ali je kaj povezave med asertivnostjo in zadovoljstvo z življenjem in študijem slovenskih študentov.

1 KOMUNIKACIJA

Komuniciramo celo življenje, prične se v trenutku ko neposredno ali posredno stopimo v stik z drugimi in pomeni posredovati in izmenjavati misli, informacije. Komuniciranje zelo pogosto smatramo kot samoumevna in se mnogokrat ne zavedamo kako pomembno je v našem vsakodnevem življenju. Je sredstvo, ki nam omogoča sporazumevati se. Pojem izvira iz besede v latinskem jeziku in sicer *communicare*, kar pomeni da se prisotni s komunikacijo posvetujejo, razpravljajo, vprašajo za nasvet, si izmenjujejo znanje in informacije. Razlag pojma komuniciranje je v literaturi zelo veliko vendar so si po večini vse podobne, vse navajajo, da je le ta proces sporazumevanja, v katerem morajo biti osebe, ki so vključene v komuniciranje uglasene, da posledično lahko dosežejo namen in cilj. Komunikacija lahko poteka med dvema osebama ali pa jih je v komunikacijo vpletenih več. (Možina, Tavčar, Zupan & Kneževič, 2004, str. 20).

Prav komuniciranje je lahko vir uspeha, če znamo primerno komunicirati in krivec neuspeha v primeru neprimernega komuniciranja, za kar pa je lahko več razlogov. Razlogi za neustrezno komuniciranje so lahko vzgoja, okoliščine, karakter, komunikacijske navade, nerazumevanje in slabo poslušanje nasprotnika (nekje 80% uspešne komunikacije je prav dobro poslušanje nasprotnika). Gospa Klavdija Pikelj Grobelnik meni, da je danes medosebna komunikacija izredno zanemarjena kategorija kljub temu, da so od nje odvisni odnosi v vseh situacijah življenja. (Pikelj Grobelnik, 2010).

1.1 Razvoj komunikacije skozi stoletja

Kot sem že omenila, je komunikacija ključ do razumevanja med ljudmi. Skozi stoletja se je le ta močno spreminjala in način kako danes komuniciramo med seboj, se zelo razlikuje od komuniciranja v prazgodovini. Jamske slike so najstarejša oblika, ki se je uporabljala za komuniciranje in so po mnenju teoretikov bile ustvarjenje za prikazovanje dogodkov in označevanje ozemlja. V jami Chauvet v Franciji je bila okoli leta 30.000 pr. n. št. odkrita najstarejša jamska slika.

Za komunikacijo so naši predniki uporabljali različne simbole in znake. Okoli 10.000 pr. n. št. so nastali prvi petroglifi, katere imenujemo tudi skalna umetnost. Leta 9.000 pr. n. št. so nastali piktogrami, kmalu za tem pa še ideogrami. Egipčani so ustvarili svoje hierogliffe, nazadnje okoli 2.000 pr. n. št. pa je nastala abeceda, ki je na novo definirala jezik.

Starodavni ljudje so se pri komuniciranju poleg simbolov in črk zanašali na elemente kot so dimni signali. V večini so se uporabljali leta 200 pr. n. št. na Kitajskem za pošiljanje sporočil vzdolž Kitajskih zidov, 50 let kasneje pa je grški zgodovinar iz dimnih signalov razvil abecedo.

Stari Rimljani so pred več kot 2000 leti za pošiljanje sporočil med vojaškimi možni uporabljali golobe, pogosto naj bi jih uporabljali tudi trgovci kot "poštno" storitev, prav tako

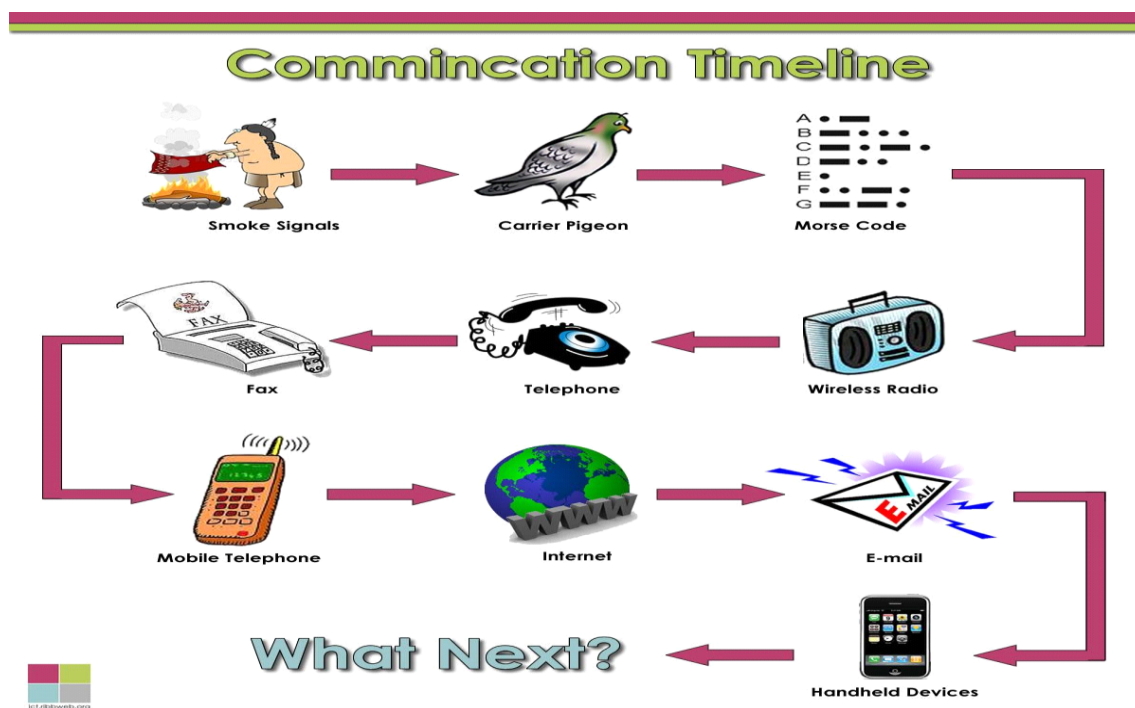
pa so imeli pomembno vlogo tudi v prvi in drugi svetovni vojni. Kljub temu, da so kurirske službe in poštni sistemi že obstajali v starodavnem obdobju, pa se je leta 1653 v Parizu odprl prvi poštni sistem, ki je vključeval dostavo plačljivih kuvert in uporabo nabiralnikov.

Johannes Gutenberg iz Nemčije je leta 1440 z razvitjem tiskarskega sistema močno spremenil način komuniciranja. Z razvitjem le tega je v 16. stoletju časopis začel uspevati, prvi je bil izdan leta 1605 v Strasbourgu v nemškem jeziku, v angleškem jeziku pa leta 1620 v Amsterdamu.

Po razcvetu tiskarskega sistema je Samuel Morse izumil Morsejevo kodo in tako se je začela telegrafska komunikacija. Morsejeva koda je prenašala sporočila s kliki, lučmi in toni. Samuel Morse je leta 1830 vključil Morsejevo abecedo v telegrafsko komunikacijo in leta 1844 poslal prvo sporočilo. Leta 1876 je telegrafijo zamenjal telefon, ki ga je izumil Alexander Graham Bell. Telefon je do sedaj ostal najzanesljivejša telekomunikacijska naprava. Poleg telefona je televizija začela postajati način posredne komunikacije množičnega občinstva. Ko so v petdesetih letih ustvarili računalnike, je prišlo tudi do razvitja interneta in posledično do komuniciranja preko elektronskih sporočil. 3.12.1992 je bilo poslano prvo uradno SMS sporočilo, danes pa je vsako leto poslanih več kot 9 bilijonov SMS-jev. Najsodobnejši način komuniciranja so socialna omrežja.

Komunikacija je skozi stoletja prešla skozi veliko faz, kot je prikazano na sliki 1, da je danes postala tako enostavna, učinkovita in priročna. Naša naloga pa je, da vsa ta komunikacijska orodja uporabljamo na pravi način in odgovorno. (Munoz, 2018).

Slika 1: Zgodovina komunikacijske tehnologije



Vir: Communicate2015 (2015).

1.2 Načini komuniciranja

Da dosežemo cilj, katerega smo si zastavili moramo tudi ustrezno in učinkovito komunicirati. Za komunikacijo običajno potrebujemo nekoga s komur bomo komunicirali, to je lahko tako besedno kot tudi nebesedno komuniciranje. Naj vam jih v nadaljevanju na kratko opišem:

1.2.1 Besedno ali verbalno komuniciranje

Tako govorno kot pisno komuniciranje spada pod besedno komuniciranje. V govorno komuniciranje spadajo nagovor, različni tako formalni kot neformalni razgovori med dvema ali več oseb. Prednosti govornega komuniciranja so, da je le to zelo hitro, običajno tudi hitro dobimo povratne informacije, dovoljuje istočasno komuniciranje več oseb in če sogovornik sporočila ne razume pravilno, je mogoče to takoj razčistiti. Govorno komuniciranje nima veliko slabosti, pa vendar, v primeru, da je v prenašanje sporočila vpletenih več oseb na koncu samo sporočilo lahko izgubi svoje bistvo.

Za razliko od govornega komuniciranja, so pisno komuniciranje besede, risbe, simboli, ki predstavljajo neko sporočilo. Taka komunikacija so pisma, članki v revijah, časopisih, oglasi, elektronska sporočila in še mnogo podobnih. Prednosti le teh so, da sporočilo ostane trajno, običajno je napisano bolj jasno, saj pisec lahko dobro razmisli kaj bo napisal. Takšno sporočilo je možno prebrati večkrat in posledično bolje razumeti, prav tako pa lahko ostaja tudi kot dokument pošiljatelju in prejemniku. Pisno komuniciranje ima poleg prednosti tudi kar nekaj slabosti, kot so na primer, sporočilo mora biti bolj natančno, pisno komuniciranje je počasnejše od govornega, sogovornik porabi dalj časa za pisanje sporočila, poleg tega pošiljatelj ni povsem prepričan ali je sogovornik sporočilo sploh prejel, posledično tudi povratne informacije dobimo kasneje, kot bi jih pri govornem komuniciranju. (Možina, Tavčar, Zupan & Kneževič, 2004, str. 54).

1.2.2 Nebesedno ali neverbalno komuniciranje

"Nebesedno komuniciranje predstavlja vse načine komuniciranja, pri katerem za prenos sporočila niso uporabljene besede (nebesedno). Zahteva neposredno komuniciranje (bližino oseb), uporabljamo več kanalov hkrati (drža teles, izraz obraza...), sporočanje pomena je bolj celovito, zanesljivo, usmerjeno je na vsa čutila (skladnost med različnimi kanali)." (Prevodnik & Žnidaršič, 2005, str. 39).

Nebesedno komuniciranje je najstarejši način komuniciranja in za razliko od besednega komuniciranja le ta ne poteka v govorni ali pisni obliki ampak se izraža z govorico telesa, videzom, vonjem, besedno intonacijo, prostorom, časom in podobno. Nebesedno komuniciranje je precej težje kontrolirati od besednega, pri besednem komuniciranju vedno lahko pazimo in razmislimo kaj izrečemo oziroma kaj napišemo, kar pa je pri nebesednem

komuniciranju zelo težko, zato posledično z nebesednim komuniciranjem zelo veliko sogovorniku izdamo. Sogovornik, če je le pozoren, zelo hitro lahko marsikaj razbere iz naše govorice telesa ali tona našega glasu, prav tako tudi mi lahko marsikaj izvemo od sogovornika preko nebesedne komunikacije. Vsekakor je v pogovoru priporočljivo opazovati tako besedno kot nebesedno komunikacijo, v primeru neskladja le teh je zelo verjetno, da nam sogovornik nekaj prikriva. Dojemanje nebesedne komunikacije je zelo odvisno tudi od kulturnih razlik, vsak posameznik lahko popolnoma drugače dojema nekatere kretnje kot drugi, (primer: Prikimavanje pri nas pomeni potrditev med tem ko v Bolgariji to pomeni zanikanje in obratno odkimavanje pri nas pomeni zanikanje, v Bolgariji pa potrditev). (Možina, Tavčar, Zupan & Kneževič, 2004, str. 55, 56).

1.3 Komunikacijski proces

Da komunikacija poteka na pravi način, so v njenem procesu potrebne štiri različne sestavine in sicer sporočilo, pošiljatelj in prejemnik, ter komunikacijska pot. Sporočilo, ki ga lahko imenujemo tudi signal, so informacije, ki jih pošiljatelj želi prenesti prejemniku. Sporočilo mora biti jasno, jedrnato, brez odvečnih besed, tako, da bo prejemnik razumel njegov pomen, lahko je tako besedno kot tudi nebesedno. Pošiljatelj sporočilo pripravi in pošlje naprej, pri tem pa mora paziti, da dobro ve kaj želi sporočiti, da sporoča razumljivo in razločno, da poskuša prejemnika razumeti (kulturo, vrednote, interes) ter da izbere pravo obliko komuniciranja glede na prejemnika. Prejemnik je nekdo, ki prejme poslano sporočilo. Komunikacijska pot je pot sporočila od pošiljatelja do prejemnika, ki je lahko neposredni ali posredni stik. Proces je uspešen takrat, ko prejemnik popolnoma razume sporočilo, ki mu ga pošiljatelj želi poslati. (Možina, Tavčar, Zupan & Kneževič, 2004, str. 50, 51).

P. Brajša (Day, 1972) opiše komunikacijsko pot kot misel, ki jo pošiljatelj želi sporočiti prejemniku, zato jo spremeni v sporočilo. Med pošiljanjem lahko pride do veliko zapletov, kot so, da prejemnik ne sliši oziroma napačno razume sporočilo, posledično pride do nesporazumov v komunikaciji. Prejemnik prejeto sporočilo dekodira in poskuša sporočilo razumeti. Vsak prejemnik sporočilo lahko dojema drugače in ko si ga le ta interpretira, se nanj odzove, glede na njegovo zaznavanje, zato je potrebno, da preverimo ali si prejemnik sporočilo razlaga pravilo. (Brajša, 1994, str. 48-50).

1.4 Smeri komuniciranja

Komuniciranje je poleg besednega in nebesednega lahko tudi enosmerno ali dvosmerno. Enosmerno komuniciranje poteka le od pošiljatelja do prejemnika, brez povratnih sporočil, informacij, med tem ko dvosmerno komuniciranje vedno vključuje povratna sporočila. Enosmerno komuniciranje je bistveno hitrejšo od dvosmernega in tudi bolj urejeno, običajno se uporablja za pošiljanje enostavnih sporočil, katere bi vsi lahko razumeli. Dvosmerno komuniciranje pa je zahtevnejše vendar učinkovitejše, saj prejemnik sporočila da povratne

informacije pošiljatelju in tako lahko oba bolj jasno razumeta stališča drug drugega. (Možina, Tavčar, Zupan & Kneževič, 2004, str. 65, 66).

Nekateri menijo, da je enosmerno komuniciranje v primerjavi z dvosmernim, napačen komunikacijski sistem, saj vodi do nesoglasij zaradi pomankanja povratnih informacij. V enosmerno komuniciranje uvrščamo tri različne medije in sicer pisno komunikacijo (kar zapišemo na papir ali pošljemo preko e-pošte je enosmerno, saj ne dobimo vedno povratnih informacij), elektronske medije in glasovno pošto. Dvosmerno komuniciranje pa ima dva medija, telefon ter iz oči v oči. Med tem ko je iz oči v oči standardno komuniciranje pa je pogovor preko telefona nekoliko slabši saj ni prisotne nebesedne komunikacije. Glede na razvitost tehnologije dan danes tudi odsotnost nebesedne komunikacije pri telefonskem pogovoru ne bo več predstavljalo problema zaradi prisotnosti kamer. (Legacee.com, brez datuma).

1.5 Vrste vedenja v komunikaciji

Običajno se na različne situacije odzivamo refleksivno še zlasti ko reagiramo hitro ali smo postavljeni v za nas neprijetno situacijo. Vsak posameznik se odziva drugače, veliko vlogo pri tem pa imajo kultura, družina in okolje. V komunikaciji ločujemo štiri različne vrste vedenja in sicer pasivno, agresivno, manipulativno in asertivno, katere vam bom v nadaljevanju tudi podrobneje opisala. Marija Joseph Chalvin meni, da ljudje izmenično uporabljamo vse štiri vrste vedenja, jih menjamo, vendar pa eno izmed njih uporabljamo bolj pogosto kot ostale štiri. (Chalvin, 2004).

1.5.1 Pasivno vedenje

Pasivno vedenje se običajne kaže, ko ljudje svojih občutkov in mnenj ne izražajo na glas, jih zadržijo zase. Pogosto se z mnenji drugih strinjajo, tudi če sami ne misli enako, so bolj tolerantni in potrpežljivi do drugih ter bolje sklepajo kompromise. Do takega vedenja jih navadno pripelje strah pred konflikti ali pa imajo res tako sproščeno osebnost, kar pa je zelo redek razlog. Pasivni ljudje se ne postavijo zase, govorijo tišje ali opravičujejo, potrebe drugih postavljajo pred svoje potrebe, imajo slab očesni stik z drugimi in se vedno poskušajo izogniti konfliktom za vsako ceno. Pustijo se podrediti drugim in so ustrežljivi. Nenehno pasivno vedenje lahko pripelje do potlačenih čustev, do izogibanja drugim, do negativnega mišljenja o sebi ali občutka, da jih nekdo izkorišča. (Willams, 2017).

Slabosti, ki dobro opisujejo pasivno vedenje je veliko, najpogosteje pa so ljudje s takim obnašanjem podrejeni drugim in ne znajo izražati svojih čustev, se ne cenijo. Dovolijo, da jih drugi izkoriščajo in se v tem primeri niti ne branijo temveč igrajo vlogo žrtve, za kar imajo občutek krivde. So neodločni in nedejavni, odvisni od okolice. Počasi a zagotovo skozi leta vedno bolj izgubljajo stik z okolico. Poleg slabosti pa ima takšno vedenje tudi nekaj prednosti. Pasivni ljudje so prilagodljivi, premišljeni in znajo probleme rešiti mirno. Zmožni

so situacijo popolnoma umiriti in z distance reševati konflikte. Spoštujejo sočloveka, cenijo in razumejo druge, prav tako pa so tudi tolerantni do drugih. (Chalvin, 2004).

Kratkoročno pasivno vedenje posamezniku lahko prinaša olajšanje, ker niso del konfliktov, prav tako imajo lahko občutek da imajo vedno oni največ dela in iščejo potrditev pri drugih. Dolgoročno pa pasivni ljudje postajajo vedno manj samozavestni, vedno bolj zaskrbljeni, pod stresom in šibki. Pričnejo se umikati in se počutijo zavrnjene.

V prisotnosti nekoga s pasivnim vedenjem se ljudje počutijo neprijetno saj imajo slab občutek, ker se morajo odločati namesto njih. Pasivni ljudje so poleg zaničevanja sebe lahko posledično nespoštljivi tudi do drugih, zaradi česar se le ti umaknejo od njih. (Petrovič Erlih & Žnidarec Demšar, 2004, str. 42).

1.5.2 Agresivno vedenje

Agresivno vedenje je pravo nasprotje od pasivnega vedenja. Ljudje z agresivnim vedenjem svoje potrebe izražajo glasneje in bolj ostro, običajno tako, da ostalim ne dopuščajo izražanja svojih potreb. V pogovorih vedno poskušajo prevladati in uveljaviti svoj prav. Pogosto kritizirajo in ponižujejo druge, lahko postanejo tudi nasilni tako psihično kot tudi fizično. Pojavlja se, ko se posameznik počuti ogrožen, negotov. Prav tako kot pri pasivnem vedenje, se tudi pri agresivnem vedenju posamezniki lahko odtujijo od drugih. Njihova sovražnost v njih lahko sproži beg ali potrebo po zaščiti, po navadi hrepenijo po podpori ali ljubezni od drugih. Včasih je tako vedenje lahko tudi koristno, vendar v meji normale, na primer, ko se nekdo počuti izkoriščenega ali ko želi biti slišan, prav tako pa je tako vedene koristno pri telesnih aktivnostih. (Willams, 2017).

Pri agresivnem vedenju pod najbolj pogoste slabosti štejemo nasilje, maščevanje, žaljenje in kritiziranje drugih. Ljudje z agresivnim vedenjem povzročajo konflikte, imajo veliko sovražnikov, živijo pod stresom in si ne zaupajo. Imajo občutek nenehnega napadanja iz okolice, bojijo se za svojo moč. Ne poslušajo, ne popuščajo in ne prenesejo ugovarjanja, vedno želijo biti glavni in imeti zadnjo besedo. Agresivno vedenje pa ni le slabo ampak je lahko v določenih situacijah in v zmerni uporabi tudi pozitivno. Nekaj njegovih prednosti je, da takšne ljudi drugi do neke mere spoštujejo, saj se ne izmikajo konfliktom ampak jih rešijo, so rojeni vodja. So drzni, vztrajni in odločni, pri doseganju svojih ciljev so hitri in natančni. Ne obremenjujejo se z mnenji drugih. (Chalvin, 2004).

Poleg občutka moči, ki ga ima posameznik z agresivnim vedenjem kratkoročno, ima tudi občutek strahu, se ne obvlada in je negotov. Dolgoročno pa se zaradi občutka krivde lahko prične opravičevati. Agresivni ljudje so menja, da so za vse krivi drugi in so ves čas pripravljeni na nov konflikt. Zaradi valjenja krivde na druge in nasilnega vedenja jim prijatelji, znanci, sodelavci, sorodniki prenehajo zaupati in se od njih distancirajo, posledično občutijo pomankanje spoštovanja.

Nekateri ljudi, ki se vedejo agresivno občudujejo, večina pa poleg njih občuti jezo, strah, zamere in nemoč. S posamezniki s takim vedenjem je težko sodelovati, zato se jih ljudje začnejo omikati vendar jim tega ne upajo priznati, ker se bojijo ponovnega konflikta. Ljudje, ki so bili ustrahovani iz strani agresivnih ljudi, se jim bodo zelo verjetno kasneje tudi na posreden način maščevali. (Petrovič Erlah & Žnidarec Demšar, 2004, str. 41).

1.5.3 Manipulativno vedenje

Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004) v svoji knjigi Agresivnost navajata, da manipulativno vedenje spada pod posredno agresivno vedenje, kar pomeni, da se taki ljudje izogibajo stikom z drugimi še zlasti ko gre za konflikten situacije. So zahrbtni in krivdo običajno skušajo zvaliti na druge med tem ko se sami skrijejo.

Kratkoročno povečuje vplivnost in pogum. Ker se posameznik uspešno izogne stiku z ljudmi, katerih se sam boji, ga je manj strah in uživa v navidezni zmagi. Kratkoročno posredno agresivni ljudje dobijo kar želijo. Dolgoročno pa se takšno vedenje močno pozna na samospoštovanju, ljudje s tem vedenjem imajo lahko agresivne izbruhe, katerih ne morajo obvladati in se niso sposobni soočiti s tem kaj povzroča takšno vedenje.

Drugi se ob prisotnosti posameznika s posredno agresivnim vedenjem počutijo jezne, razočarane in zmedene. Njihove kritike se jim zdijo neopravičene. Običajno ne slutijo kaj se skriva za takim vedenjem, zato se kmalu distancirajo. (Petrovič Erlah & Žnidarec Demšar, 2004, str. 42).

Marie Joseph Chalvin (2004) meni, da manipulativno vedenje ni tako nazorno opredeljeno kot pasivno in agresivno vedenje, prav tako ni refleksno in nagonsko kot sta prvi dve temveč se ljudje manipulativno vedejo, da bi prikrili pasivno ali agresivno vedenje. Gospa Chalvin meni, da je manipuliranje star refleks, ki smo se ga vsi naučili že zelo zgodaj, za lažje doseganje svojih ciljev. Posamezniki, ki manipulativno vedenje uporabljajo ves čas so običajno egocentrični, neučinkoviti, zarotniki, zmedeni, tveganje po navadi prenašajo na druge, posledično pa izgubijo spoštovanje in ugled. Ima pa manipulativno vedenje tudi nekaj prednosti, kot na primer, takšni ljudje znajo biti zelo iznajdljivi, poslušni in spodbudni, stvari dobro premislijo in jih drugim znajo tudi lepo olepšati, da jih prepričajo v določena dejanja. (Chalvin, 2004).

Ker so posamezniki z manipulativnim vedenjem maščevalni, zviti, nesramni, samo vedenje spada pod posredno agresivno vedenje. Manipulativni ljudje so zelo nezaupljivi, nepošteni in nespoštljivi, ves čas se pritožujejo in niso sposobni direktne komunikacije. V drugih vzbujajo občutek krivde, da se oni počutijo bolje in dosegajo svoje cilje. Običajno skušajo druge prepričati ali celo prisiliti v dejanja s katerimi bi zakrili svoje napake. Ostale ljudi ponižujejo posredno, pripravljeni so storiti karkoli, da bi dosegli svoj cilj. Kratkoročno jim takšno vedenje res prinaša zadovoljstvo in občutek, da so izpolnili vse cilje vendar

dolgoročno takšni ljudje postajajo vedno bolj odvisni od ljudi s katerimi manipulirajo, posledično pa prenehajo zaupati vase. (Petrovič Erlah & Žnidarec Demšar, 2004, str. 42, 43).

1.5.4 Asertivno vedenje

Ko iščemo najboljši in najučinkovitejši način vedenja pri komuniciranju je to zagotovo v večini primerov asertivno vedenje. Ljudje z asertivnim vedenjem komunicirajo jasno, spoštljivo in odločno izražajo njihova mnenja, ne da bi pri tem kršili pravice drugih. Pripravljeni so poslušati druge in jih tudi slišati, pri tem pa ne pozabijo na dober kontakt z očmi in sproščeno držo telesa. Več o sami asertivni komunikaciji pa vam bom predstavila v nadaljevanju. (Willams, 2017).

2 ASERTIVNO KOMUNICIRANJE

Pojem asertivnost je v slovenskem jeziku zelo težko definirati, beseda je tuja in večini nepoznana. Ravno zaradi nepoznavanja same besede pa veliko ljudi njenega pomena tudi na razume. Besedo asertivnost, ki izhaja iz angloslovanskega jezika lahko razčlenimo na tri korene.

- "Be assertive", kar pomeni biti asertiven in izražati samozavest in zaupanje.
- "Assertion" ali "assertiveness" pomeni, da smo zmožni izražati svoje mnenje, se zavzemati za svoje pravice, stati za svojimi stališči, besedami in dejanji in vztrajati pri tem na pošten način, ne da bi s tem kršili pravice drugih.
- "Assert" je tretji in osnovni koren, ki pomeni nekaj zahtevati, se uveljaviti, zagovarjati, samozavest.

Kljub razčlenitvi in razlagam pa besede asertivnost, za boljše razumevanje še vedno ne moremo dejansko prevesti v slovenski jezik. Petrovič Erlah in Žnidarec Demškar sta za označitev besede uporabili več različnih besed in besednih zvez, da se sam pomen besede asertivnost nebi zmanjšal. Besede ki sta jih uporabile so: "samozavest in njena krepitev, zavedanje svojih sposobnosti, zavedanje lastne vrednosti, dostojanstvo, samouresničevanje, ozavešteni lastne pravice, sposobnost zavzeti se zase, jasna komunikacija, stik s svojimi čustvi in občutki, krepitev moči itd." Velikokrat za lažje razumevanje uporabljata besedo samozavest, ki načeloma je primerna in je nekako najbližje besedi asertivnost, vendar ne zajema vsega kar zajema asertivnost, ki pomeni veliko več kot le zaupanje v samega sebe. Poleg besede samozavest sta poskušali asertivnost razložiti še z besedo samozavedanje, vendar še vedno obe besedi skupaj ne morata v celoti opisati pojma asertivnost. Asertivno komuniciranje, je komuniciranje na jasn, učinkovit in neposreden način, je zmožnost izražanja svojih čustev tako pozitivnih kot tudi negativnih. Pri komunikaciji je potrebno spoštovati sebe in svoja čustva in obenem dovoliti drugim, da imajo svoje mnenje katerega imajo možnost jasno izražati. Asertivna komunikacija ni sebična komunikacija, kot nekateri

menijo, je dvosmerni proces pri katerem spoštujemo sebe in sogovornika. V realnosti pa se je vesti asertivno zelo težko. (Petrovič Erlah & Žnidarec Demšar, 2004, str. 16, 17).

Prevodnik in Žnidaršič asertivnost poimenujeta tudi prepričljiva odločnost. Menita, da je bistvo le te osebna odgovornost ter spoštovanje in upoštevanje pavic drugih. Pomeni, da so ljudje, ki uporabljajo asertivno komunikacijo poštene in spoštljivi tako do sebe kot tudi do drugih, so sposobni se svobodno izražati in povedati svoje mnenje a s tem ne škodujejo drugim ampak druge razumejo in se poskušajo vživeti v njihovo situacijo, sposobni so biti empatični. Asertivni pogovor naj bi potekal po vrsti, najprej je potrebno dobro poslušati, slišati in razumeti sogovornika, nato se pove svoje mnenje in občutke, na koncu pa še kaj govornik želi, da se zgodi. (Prevodnik & Žnidaršič, 2005, str. 31).

2.1 Uporaba asertivnosti

Uporaba asertivne komunikacije je zelo pomembna za vsakega posameznika posebej, saj se z le to vsak lažje spopada v vsakodnevnih situacijah, ki vodijo do konfliktov in stresa. Asertivnost omogoča vsakemu, da izpolni svoje potrebe v odnosih ter dobi kar potrebuje, ne da bi s tem odrinili druge ali privedli do zamer in jeze. Asertivni komunikacijski slog pa samo po sebi ni najlažje in samoumevno, potrebno se ga je naučiti in ga tudi pravilno uporabljati, pri čemer pa je dobro upoštevati naslednjih pet korakov.

- Upoštevanje vedenja v določeni situaciji, ki nas zmoti, brez uporabe negativnih oznak in besed, ki se navezujejo na karakter osebe. V primeru, da nekdo zamuja na nek dogodek, ga ne napademo z opazki kot so, kako je nesramen ali neodgovorne, temveč, da se je sam dogodek začel pred pol ure. Dejstvo je, da mi ne vemo zakaj oseba dejansko zamuja, lahko ima tehten razlog, zato ni potrebe po žaljivih komentarjih.
- Ne obsojamo in ne pretiravamo. Kot v prejšnji točki, pomembno je da se osredotočamo na samo dejanje, ki se je zgodilo in ga ne napihnemo, vendar le opišemo. Prav tako sta pri tem zelo pomembna govorica telesa in ton. Dobro je ohranjati očesni stik, stati naravnost in biti sproščen, prav tako uporabimo trden a prijeten ton.
- Uporaba sporočila "JAZ". Stavke ki začnemo s "Ti" izpadejo bolj napadalno in sogovornik dobi občutek krivde, ter da se mora braniti, posledično lahko pripelje do konflikta. Pri stavku, ki ga začnemo z "Jaz" pa je večji poudarek na tem kako se mi počutimo.
- Združitev vedenja sogovornika in naših čustev. Tako neposredno, najenostavnejše, nenapadalno sporočimo, kako njihovo vedenje vpliva na nas. Na primer: "Ko zavpiješ, se počutim napadenega."
- Prejšnji točki dodamo še rezultat njihovega vedenja, pa dobimo odličen asertiven, odgovoren stavek, kateri bo vodil do kompromisov, ki bi ustrezali vsem in ne do konfliktov. Primer takšnega stavka: "Ko na kosilo pridete pozno, vas moram čakati, tako lahko zamudim svoje obveznosti in sem razočaran." (Scott, 2020a).

V realnem življenju pa se velikokrat zgodi, da v določenih situacijah enostavno ljudje ne znamo odreagirati asertivno. V osebi sami se zgodi nasprotovanje misli in čustev, na primer pasivna oseba bi si želela v določeni situaciji povedati svoje mnenje, odreagirati konkretno, se postaviti zase vendar ji nekaj to nikakor ne dopušča. V mislih ponovno premisli o nastali situaciji in ne ukrepa, počasi se bo napetost pomirila in tako bo "bitko" prepustil nasprotniki. Do takšnih situacij najpogosteje vodijo različni strahovi, ki pa nam preprečujejo, da bi se v vsakdanjih situacijah vedli asertivno. Takšnih strahov je veliko, najpogostejši pa so, strah pred nasilneži, strah da se bomo osmešili, strah da bi izpadli preagresivni in se nebi znali ustaviti, strah, da se bomo kasneje počutili krive, strah, da nam bo zmanjkalo besed, strah, da bi pri tem nekoga prizadeli ali ponižali, strah pred mnenji drugih, itd. Strahovi so povsem odvisni od vsakega posameznika in njegove osebnosti, mnenj, kulture, prepričanj. Ravno zaradi teh strahov je potrebno vaditi asertivno komuniciranje, da se kasneje lažje odzovemo v kritičnih situacijah. (Riso, 2018, str. 77-80).

2.2 Kdaj asertivno vedenje ni priporočljivo

Asertivnost je v vseh primerih tehtanje med osebnimi interesi ter škodo oziroma koristjo. V vsaki situaciji mora posameznik pretehtati ali je sprejemljivo ali ne uporabiti asertivno vedenje, saj le to v določenih primerih ni zaželeno. Že res da je asertivno vedenje v večini primerih najboljši način komuniciranja, pa vendar je v določenih situacijah bolje ostati tiho, kot pa reagirati, pa če tudi asertivno. Poznamo tri takšne situacije, kjer asertivnost ni zaželeno.

Ko smo v nevarnosti oziroma imamo opravka z nasilnežem, asertivnost nima velikega pomena prav tako bi bilo lahko prenevarno, nasilnemu nasprotniku razlagati, kaj si dejansko mislimo mi, zato uporaba asertivne komunikacije v tem primeru ne bi bila ravno najboljša izbira. Pa vendar so situacije, kjer se posameznik odloči tvegati kljub nevarnosti.

Asertivno vedenje prav tako ni zaželeno, ko s tem po nepotrebnem lahko prizadenemo druge osebe. Ni potrebe po tem, da bi nekomu povsem odkrito povedali, kaj si mislimo o določenih stvareh, ki se navezujejo na njih in z nami nimajo ravno veliko veze, s tem jih nebi le prizadeli ampak poleg tega prav tako ne bi spoštovali njihovega mnenja, kar pa je pri asertivnosti zelo pomembno.

Tretja situacija, kjer asertivno vedenje ni priporočljivo je, previsoka družbena cena. Asertivno vedenje mnoge lahko odbije, ker je preveč neposredno, tako lahko v primeru takega vedenja hitro izgubimo določeno število prijateljev, znancev. Posameznik, kateremu veliko pomeni ugled je asertivno vedenje zagotovo neprimerno. Oseba, ki išče nova poznanstva ali se poskuša uveljaviti v družbi iz različnih razlogov, pa je bolje da asertivno vedenje opusti za določen čas. (Riso, 2018, str. 48-53).

2.3 Tehnike asertivnosti

Kot sem že omenila, asertivno komuniciranje ni najenostavnejše, nekateri že intuitivno reagirajo asertivno, večina pa se mora takega vedenja naučiti. Za lažje učenje asertivnega komuniciranja, pa je na voljo nekaj tehnik, katere bomo predstavila v nadaljevanju.

2.3.1 Tehnika aktivnega poslušanja

Prvi korak asertivnega vedenja je aktivno poslušanje, pri katerem se mora posameznik popolnoma posvetiti sogovorniku in mu nameniti vso pozornost. Sporočilo je potrebno sprejeti v celoti in ga pravilno tudi razumeti ter ugotoviti namere sogovornika. Zelo je pomembno, da poslušalec intenzivno posluša tako besedo komunikacij, kot tudi opazuje nebesedno komunikacijo, mimiko, čustva in jih med seboj usklajuje. Aktivni poslušalec se drži vzravnano, vzdržuje očesni stik ter ustrezno razdaljo in ne moti sogovornika s kretnjami. V primeru nerazumevanja aktivni poslušalec prosi za pojasnitev, posatvlja smiselna vprašanja, sočustvuje in povzema.

2.3.2 Tehnika govorica telesa

Pri asertivni komunikaciji je zelo pomembna tudi govorica telesa, saj se z le to uskladiata besedna in nebesedna komunikacija sporočila. Asertivna oseba se giblje sproščeno in umirjeno, drži vzravnano, ohranja očesni stik, ton glasu pa je prilagojen temi pogovora.

2.3.3 Tehnika "pokvarjena plošča"

Že v otroških letih smo vsi veliko uporabljali prav to tehniko, da smo dosegli nekaj kar smo si tako močno želeli. Tehnika pokvarjene plošče je predvsem zelo učinkovita, ko nas sogovornik namerno ali ne, ne posluša oziroma nam ne namenja pozornosti. Z uporabo le te posameznik doseže, da sogovornik sliši njegovo sporočilo, saj ga toliko časa ponavljamo, pa vendar ne na vsiljiv način. S ponavljanjem ključnih besed v različnih stavkih, ima ta tehnika največji učinek in sogovornik ne more sporočevalca spremeniti bistvo sporočila.

2.3.4 Tehnika reči NE

Zavrniti nekoga še posebej na neposreden način, je običajno zelo težko, še zlasti ko je potrebno zavrniti nadrejene. Razlogov za to je veliko, nekateri se bojijo zavrniti zaradi odziva drugih na le to, nekateri enostavno radi vedno ustrezajo drugim, nekateri ne ocenijo dobro situacije in podobno. Nezmožnost reči ne v večini primerih pripelje do izčrpanosti, nezadovoljstva, saj si oseba nakoplje preveč dela, ki ga težko opravi sama. Nekoliko lažje je zavrniti nekoga preko pisnega odgovora, saj je tako manj osebno, vendar je neposreden način veliko bolj primeren in običajno tudi precej dobro sprejet, veliko boje, kot če delo na koncu ni opravljeno.

Prav tako kot, kot moramo vaditi na splošno asertivno komunikacijo, je priporočljivo vaditi tudi tehniki še zlasti tehniko reči ne. Dobro je da se posameznik osredotoča na situacije, kadar mu je najtežje nekoga zavrniti in poišče tudi prave razloge za le to.

V primeru zavrnitve je priporočljivo upoštevati tri korake in sicer da se zahteva, ki jo ima sogovornik ponovi in vidno razume, odgovor ne je hiter in jasen, na kar se pokaže spoštovanje za vprašanje in zaupanje. Pri tem pa je najbolje, da vsak pri sebi najprej razmisli kakšne so lahko posledice če privoli v zahtevo ter, da je najboljši odgovor na zastavljeno vprašanje prav "ne".

2.3.5 Tehnika izvedljiv kompromis

Sogovorniki si velikokrat med seboj nasprotujejo, saj imajo popolnoma različna mnenja od katerih težko odstopijo in jih poskušajo čimbolj podrobno razložiti nasprotniku ter ga prepričati v svoj prav. V takem primeru je najbolje najti skupno rešitev in skleniti kompromis tako, da vsak malo popusti. Pomembno je upoštevati interese obeh sogovornikov in ne dopustiti, da pride do prevelikih sprememb, pomembno je, da sta pri končni rešitvi oba sogovornika zmagovalca. Med iskanjem primerne rešitve in sklepanjem kompromisov pa se ne sme pozabiti na prvoten cilj dogovarjanja, saj s tem niti primerna rešitev ne bi več prinesla učinka.

2.3.6 Tehnika notranji dialog

Vsakomur je dobro poznan notranji dialog, ko se pogovarjamo sami s seboj v svojih mislih. Takšen pogovor je za asertivnost zelo priporočljiv, vendar le če je pozitivno naravnan, saj se tako lahko vsak prepriča, da je kos izzivu. Če si govornik v mislih ponavlja pozitivne stvari, kot na primer, da je dovolj pripravljen, da lahko izpelje govor kot si je zadal, da je dovolj sposoben in podobno, bo posledično sam sebe prepričal v te besede in s tem tudi bolj samozavesten ter lažje izpeljal pogovor. Kar pa ne moremo trditi v nasprotnem primeru, ko si govorec misli, da ni sposoben, da ni dovolj pripravljen in podobno, ta ne bo verjel vase, kar bo zagotovo pripeljalo do napak pri govoru.

2.3.7 Tehnika zameglitve

Za nepravilno asertivno komunikacijo so velikokrat kriva čustva, ki govornika ali sogovornika zaslepijo, da ne sliši sporočila ali ni zmožen jasno oddati svoje mnenje. V takšnem primeru, še zlasti, ko sogovornik nastopa agresivno, je najbolje uporabiti tehniko zameglitve, kar pomeni, da govornik sogovornika preseneti s strinjanjem z njegovo trditvijo in hkrati ne odstopi od svojega menja. Pri tej tehniki posameznik govorniku da vedeti, da ga popolnoma razume vendar ne zmanjšuje namena sporočila.

2.3.8 Tehnika izpoved (negativnih) občutkov

Čustva, še posebej negativna, ki lahko močno zmanjšajo učinkovitost komunikacije je težko izražati, običajno ljudje raje povemo kaj si mislimo o določeni stvari, kot da bi opisali kaj občutimo. Ravno zato je pomembno, da bi ljudje znali svoja čustva izražati na glas in s tem jasno povedati, kaj zmanjšuje učinkovito komunikacijo.

2.3.9 Tehnika nasprotje trditev

Čisto običajno je, da se z eno trditvijo nekateri strinjajo nekateri pa ne, v takem primeru nasprotnih razmišljanj, je najbolje dobro poslušati skrajnosti vsakega posameznika in nato poiskati možne rešitve med njima, ki jih običajno ni malo.

V knjigi Poslovno komuniciranje so kot primer navedli, da se z ukrepom predčasnega upokojevanja nekateri strinjajo, saj menijo, da bodo tako lahko še uživali, nekateri pa se ne strinjajo, saj so mnjenja, da lahko podjetju z svojim delom še veliko doprinesejo. Med tema dvema skrajnostma je lahko veliko rešitev, ki bi prinesle zadovoljstvo vsem, potrebno je le najti pravi kompromis. (Možina, Tavčar, Zupan & Kneževič, 2004).

2.4 Vpliv asertivnosti na življenje in študij

Kot sem že omenila je asertivnost sposobnost izražanja svojih čustev in občutkov ter uveljavljanje svojih pravic, na način da s tem ne prizadenemo druge temveč jih spoštujemo in upoštevamo tudi njihove pravice, občutke. Z asertivnim vedenjem spodbujamo izboljšavo naše samozvesti, kar je za nekatere povsem naravno, za nekatere pa prava spretnost, ki se je mogoče naučiti. Z boljšo samozvestjo imajo ljudje tudi boljšo samopodobo, tako imajo boljše mnenje o njih samih, kar pogosto vodi do srečnejšega življenja. Asertivni ljudje imajo v odnosih z drugimi običajno manj konfliktov, kar posledično pripelje do manj stresa v njihovem življenju. Z asertivnostjo zadovoljijo svoje potrebe in so tako redkeje razočarani zaradi nezadovoljenih potreb, poleg tega pa pomagajo tudi drugim, da zadovoljijo svoje potrebe. Na podlagi boljših odnosov z drugimi, imajo ljudje z asertivnim vedenjem boljše in globlje odnose in ljudi okoli sebe, katerim res lahko zaupajo. Navedena dejstva pa vodijo, da zmanjšanja stresa v življenju in tako boljšega in bolj zdravega življenja. (Scott, 2020b).

Asertivnost je veščina, ki se lahko oblikuje že v mladostniških letih. Asertivnost in samozvest veljata za zelo pomembna dejavnika vsakega mladostnika. Mladostniki z nizko samopodobo imajo pogosto težave povezane s prilagajanjem v šolsko okolje, sklepanjem prijateljstev, sprejemanjem samega sebe. Študije so pokazale, da imajo mladostniki z asertivnim vedenjem boljšo samopodobo in so v življenju uspešnejši.

Na poljskem so leta 2020 izvedli raziskavo o vplivu treninga asertivnosti na asertivnost in samozvest srednješolcev. V raziskavo so vključili 130 dijakov iz dveh srednjih šol. Cilj raziskave je bil, dokazati, da trening asertivnosti lahko izboljša asertivnost in posledično

samopodobo srednješolcev ter njihovega odnosa do življenja. V raziskavi so uporabili lestvico asertivnosti in vprašalnik za samopodobo. Z raziskavo so dokazali, da trening asertivnosti res poveča asertivno vedenje ter da se s tem poveča tudi samozavest posameznika. Dokazali so, da je trening učinkovit pri spreminjanju vedenja iz agresivnega ali pasivnega v asertivno, poleg tega pa so dokazali tudi, da asertivnost spodbuja dijake k pozitivnem razmišljanju. Ugotovili so, da asertivno vedenje izboljšuje kakovost življenja mladostnikov. (Parray, Kumar & David, 2020).

Raziskava, ki so jo izvedli v mestu Gonabad v Iranu je vključevala dijake ki so se borili s tesnobo in anksioznostjo. Tesnoba lahko resno vpliva na komunikacijo, pozornost in celoten proces izobraževanja. V raziskavi *The effect of assertiveness training on student's academic anxiety* je sodelovalo 89 dijakov iz dveh različnih srednjih šol. Študija je temeljila na vprašanju ali asertivno vedenje vpliva na zmanjšanje tesnobe pri dijakih. Dijake so v raziskavi razdelili v dve skupini, ena skupina je bila vključena v trening asertivnosti, ena pa ne. Rezultati so pokazali, da se je pri dijakih, ki so bili vključeni v trening asertivnosti zmanjšala stopnja anksioznosti in tesnobe, med tem ko v drugi skupini ni bilo razlike pred in po raziskavi. Raziskavo so zaključili z ugotovitvijo, da asertivno vedenje pripelje do zmanjšanja tesnobe ter večje samozavesti in trdijo, da se na podlagi tega izboljša tudi uspešnost pri študiju. (Mohebi in drugi, 2012).

Če povzamem je asertivna komunikacija spretnost govora na način, ki spoštuje pravice in menja drugih, hkrati pa se zaveda svojih pravic in potreb. Ker sama menim, da je asertivnost v Sloveniji premalo poznana, sem se odločila zaključno nalogo pisati prav na to temo. Poleg tega sem mnjenja, da je asertivno vedenje zelo učinkovito pri reševanju konfliktov, pridobivanju samozavesti kar vodi do zamenjavanju stresa, lažjemu doseganju ciljev posledično pa do boljšega in učinkovitejšega življenja.

Na podlagi študij po svetu, ki dokazujejo, da asertivno vedenje vpliva na življenje in študij, sem se odločila da preverim kakšno stanje asertivnosti med študenti je v Sloveniji in ali le to vpliva tudi na njihovo zadovoljstvo z življenjem ter študijem ali ne.

3 ASERTIVNOST ŠTUDENTOV IN NJIGOVO ZADOVOLJSTVO Z ŽIVLJENJEM IN ŠTUDIJE- EMPIRIČNA REVERBA

3.1 Metodologija

V empiričnem delu moje zaključne naloge bom uporabila kvantitativno metodo in sicer anketo. Anketo bom izvedla preko strani 1KA in bo namenjena izključno študentom slovenskih fakultet. Anketa bo poleg splošnih vprašanj vključevala še vprašalnik o komuniciranju s katerim običajno merimo prisotnost asertivnega vedenja pri posamezniku. Vprašalnik vsebuje 20 trditev na katere bodo anketiranci imeli možnost odgovoriti z: vedno (1), pogosto (2), redko (3) in nikoli (4); pri čemer nižji kot je seštevek, bolj asertiven je

anketiranec. V anketo bom vključila tudi merilnik zadovoljstva z življenjem, ta vključuje 5 trditev, na njih pa je mogoče odgovoriti z: popolnoma se strinjam (7), strinjam se (6), delno se strinjam (5), niti se strinjam, niti ne strinjam se (4), delno se ne strinjam (3), ne strinjam se (2), popolnoma se ne strinjam (1); kjer za razliko od merjenja asertivnosti, višji seštevek pomeni večje zadovoljstvo z življenjem na splošno. Moj cilj je z anketo ugotoviti kakšno je poznavanje asertivnosti med študenti in njihovo stopnjo asertivnosti v vedenju in komunikaciji. Poleg tega imam namen z anketo preveriti ali asertivnost vpliva na zadovoljstvo z življenjem in študijem.

3.2 Raziskovalni vprašanji in hipoteze

V zaključni nalogi želi odgovoriti na dve raziskovalni vprašanji (RV) in sicer:

RV1: Ali je med asertivnostjo in zadovoljstvom z življenjem na splošno povezava in kakšna je le ta?

RV2: Ali je med asertivnostjo in zadovoljstvom s študijem povezava in kakšna je le ta?

Na podlagi teh vprašanj bom podala štiri hipoteze (H):

H1: Asertivnost pomembno vpliva na zadovoljstvo z življenjem na splošno.

H2: Bolj asertivni so tudi bolj zadovoljni z življenjem na splošno.

H3: Asertivnost pomembno vpliva na zadovoljstvo s študijem.

H4: bolj asertivni so tudi bolj zadovoljni z študijem.

3.3 Opis ankete

Anketo sem na spletni strani 1KA objavila 8.6.2021, objavljena je bila do 2.7.2021. V tem času je anketo rešilo 321 ljudi, od tega je bilo 238 neustrezno rešenih anket, ki jih nisem vključila v raziskavo. Od 83 ustrezno rešenih anket jih je bilo 17 delno rešenih in 1 katere anketiranec ni več študent, zato teh 18 anket prav tako nisem vključila v raziskavo. Anketa je obsegala 9 vprašanj, med njimi vprašalnik o komunikacij, kateri ima 20 pod vprašanj in merilnik zadovoljstva z življenjem, ki ima 5 podvprašanj. V anketo sem vključila kratek opis asertivnosti, da so anketiranci lahko čim bolj realno odgovarjali na zastavljena vprašanja (Asertivnost je oblika komuniciranja, je spretnost govora na način, ki spoštuje pravice in menja drugih, hkrati pa se zaveda svojih pravic in potreb.). Anketo sem kasneje skrbno uredila v programu SPSS in pridobila vse potrebne podatke, za zaključno nalogo.

3.4 Rezultati

Anketo je ustrezno rešilo 65 študentov, od tega 48 žensk in 17 moških. Največ anketiranih študentov obiskuje Univerzo v Ljubljani in sicer 67,7%, sledi pa ji z le 21,5% Univerza v Mariboru. 51 oziroma 78,5% študentov, ki so ustrezno izpolnili anketo obiskuje dodiplomski študij, študentov na podiplomskem študiju pa je anketo ustrezno rešilo le 14 oziroma 21,5%.

V anketi sem pred kratko razlago, kaj asertivno vedenje sploh je, anketirance spraševala ali vejo kaj pomeni beseda "asertivnost". Odgovori anketirancev so pokazali, da jih več kot pol (54%) ne ve, kaj pomeni beseda "asertivnost", kar je tudi razvidno iz zgornjega tortnega grafikona. Pri vprašanju na kaj pomislijo ob besedi "asertivnost" je 18 anketirancev odgovorilo z "ne vem", ostali anketiranci pa so pri tem vprašanju odgovorili zelo različno. Anketiranci, po kratki razlagi, kaj asertivnost je, po večini (67,7%) menijo, da je asertivno vedenje v Sloveniji še kar prisotno, 21,5% pa jih meni, da asertivno vedenje v Sloveniji sploh ni prisotno.

Z v anketo vključenim vprašalnikom o komunikaciji, s katerim je mogoče ugotoviti, kako asertiven je posameznik, sem poskušala ugotoviti, kako asertivni so slovenski študenti. Vprašalnik je vključeval 20 trditev, pri katerih je najvišji seštevek možen 80 točk, kar pomeni zelo nizko asertivno komuniciranje, najnižji seštevek pa je mogoč 20 točk in pomeni zelo asertivno komuniciranje. V anketi je najvišji seštevek 60 točk, najnižji 24 točk, povprečna sredina pa znaša 43,6 točke z 7,9 standardnim odklonom.

Kot sem že omenila, sem v anketo poleg merjenja asertivnosti vključila tudi merilnik zadovoljstva z življenjem na splošno. S tem merilnikom sem ugotavljala kako so študenti zadovoljni s svojim življenjem. Vprašalnik je vključeval 5 trditev, najvišje možno število zbranih točk je 35 in kaže na popolno zadovoljstvo s svojim življenjem. 5 točk pa je najnižji možen seštevek in kaže na popolno nezadovoljstvo z življenjem na splošno. V izvedeni anketi je prav 35 točk maksimum in 5 minimum, povprečna sredina pa je 16,4 točke, kar ne kaže ravno na veliko zadovoljstvo študentov z življenjem na splošno.

Na vprašanje, kako so zadovoljni s študijem, je 61,5% študentov odgovorilo, da so zadovoljni s študijem, 33,8% študentov je neodločenih in le trije študentje niso zadovoljni s študijem.

Za ugotavljanje povezave med asertivnostjo in zadovoljstvom z življenjem ter asertivnosjo in zadovoljstvom s študijem sem v programu SPSS za vsako povezavo posebej naredila regresijsko analizo. S pomočjo linearne regresijske analize sem ugotovila, da je mogoče z variabilnostjo v asertivnosti pojasniti 14,8% variabilnosti v zadovoljstvu z življenjem. V našem primeru p vrednost znaša 0,002 kar je nižje od α 0,05 in lahko trdimo, da neodvisna spremenljivka, v našem primeru asertivnost zanesljivo in pomembno vpliva in napoveduje zadovoljstvo z življenjem. Spremenljivko asertivnost lahko uporabimo za napovedovanje zadovoljstva z življenjem. Na podlagi teh podatkov tako lahko prvo hipotezo (H1: Asertivnost pomembno vpliva na zadovoljstvo z življenjem na splošno.) potrdimo. Iz analize

je mogoče ugotoviti tudi, da za vsako povečano enoto v vprašalniku o komuniciranju, kar pomeni za vsako zmanjšano enoto asertivnosti, pričakujemo povečanje zadovoljstva z življenjem na splošno za 0,346 točke. Ta podatek pove, da drugo hipotezo (H2: Bolj asertivni so tudi bolj zadovoljni z življenjem na splošno.) ne moremo potrditi, saj višji seštevek pri vprašalniku o komuniciranju pomeni manjšo asertivnost v našem primeru pa se z povečevanjem le te številke poveča zadovoljstvo z življenjem, iz česar lahko sklepamo, da je ravno obratno, z povečanjem asertivnosti, se zadovoljstvo z življenjem zmanjša.

Na podlagi raziskave v anketi lahko tretjo hipotezo, da asertivnost pomembno vpliva na zadovoljstvo s študijem potrdimo, saj je p vrednost 0,015 in je nekoliko manjša od α 0,05, kar pomeni, da sta spremenljivki v statistično pomembnem razmerju. Mogoče je 9% razlike v zadovoljstvu s študijem predvidevati iz spremenljivke asertivnosti. V primeru, če se seštevek vprašalnika o komunikaciji zmanjša za eno enoto, kar lahko razlagamo tudi kot povečanje asertivnosti za eno enoto, pričakujemo povečanje zadovoljstva s študijem za 0,022 točke. Na podlagi zadnjega podatka lahko četrto hipotezo, ki pravi, da so asertivni študentje tudi bolj zadovoljni s študijem, potrdimo.

3.5 Diskusija rezultatov

Nad rezultati v zaključni nalogi sem bila zelo presenečena. Presenetilo me je, da več kot polovica anketiranih študentov ne ve kaj asertivnost sploh je. Menim, da nepoznavanje asertivnega vedenja močno vpliva na komunikacijo na splošno med študenti, prav tako pa iz raziskave lahko opazimo, da so študentje povprečno dokaj neasertivni, kar bi lahko bil razlog prav nepoznavanje asertivnega vedenja. Priporočala bi, da se v učne programe na fakultetah vključi tudi kakšno izobraževanje o asertivnem vedenju in vedenju na splošno in tako dvigne poznavanje asertivnega vedenja ter primernejše komunikacije.

Glede na teorijo in raziskave v drugih državah sem pričakovala, da se bo s povečanjem asertivnosti povečalo tudi zadovoljstvo z življenjem ter študijem vendar rezultati raziskave tega niso pokazali. Res da asertivno vedenje vpliva na zadovoljstvo z življenjem ampak ne pozitivno. Menim, da bi morali bolj raziskati, zakaj prihaja do takšnih rezultatov. V Sloveniji namreč na podlagi ankete ki sem jo objavila lahko vidimo, da študentje, ki so bolj asertivni so manj zadovoljni z življenjem na splošno. Že na splošno samo zadovoljstvo študentov z življenjem je v Sloveniji precej nizko in menim, da bi se moralo nekaj pozornosti nameniti temu, da bi se ugotovilo zakaj in kako to popraviti, da bi se v prvi vrsti dvignilo zadovoljstvo z življenjem, kasneje pa tudi asertivno vedenje in izboljšanjem komunikacije.

Rezultati statističnega urada Republike Slovenije kažejo, da je bilo splošno zadovoljstvo z življenjem leta 2019 ocenjeno z najvišjim povprečjem, ki je znašal 7,5 (lestvica od 0 – čisto nezadovoljni do 10 – popolnoma zadovoljni) odkar merijo ta podatek (2012). Ugotovili so, da ljudje v Sloveniji zadovoljstvo z življenjem močno povezujejo z družino, prijatelji, prostim časom, finančnim področjem. Na zadovoljstvo z življenjem na splošno pa ima po podatkih največji vpliv zdravstveno stanje. Glede na podatke se je 93% oseb vsaj enkrat

mesečno družilo s prijatelji in sorodniki ob pijači ali kosilu, še zlasti dijaki in študenti. (Inglič & Stare, 2020).

Na podlagi podatkov iz Statističnega urada, kjer je dobro razvidno, da je zadovoljstvo z življenjem pogojeno z zdravstvenim stanjem in druženjem s prijatelji ter svojci, lahko sklepamo, da je prav zaradi trenutnih razmer, rezultat zadovoljstva z življenjem študentov v anketi nekoliko nižji. Na rezultate menim da vplivajo trenutne razmere zaradi epidemije po svetu in vsi ukrepi, ki omejujejo študente na veliko področjih.

Poleg trenutnih razmer pa študente mučijo tudi finančne težave. Raziskava Eurostudent VI, ki je potekala v 28 evropskih državah, med letoma 2016 in 2018 kaže, da 38% od vseh anketiranih študentov v Sloveniji mučijo finančne zadeve, mednarodno povprečje pa znaša 26%. Povprečni prihodek je bil nižji od povprečja vseh 28 držav, večina tega prihodka pa gre za hrano in stanovanje. (Gril, Bijuklič & Autor, 2018)

Presenetljiv je tudi podatek, da kljub temu, da so študenti precej nezadovoljni z življenjem na splošno, so vseeno zelo zadovoljni s šolanjem v Sloveniji. Tukaj lahko opazimo, da so tisti, ki so bolj asertivni, tudi bolj zadovoljni s študijem, kar je odličen podatek za slovensko šolstvo. Razmišljam, da na to vpliva tudi trenutna situacija zaradi katere, je potekalo šolanje od doma in je to večini študentov tudi tako ustrezalo.

SKLEP

Asertivno vedenje je vedenje kjer je mogoče na miren, vljuden način sklepati kompromise, se dogovarjati in pogovarjati. Asertivno vedenje preprečuje konflikte in manjša slabo voljo ter širjenje agresije okoli. Asertivna komunikacija ne zahteva odrekanja in spodbuja k izražanju lastnega mnenja, brez vsiljevanja.

Skozi zaključno strokovno nalogo sem v teoretičnem delu opisala komunikacijo, komuniciranje in na kratko sem razložila načine vedenja v komunikaciji. Bolj na široko sem predstavila asertivno vedenje in nekaj različnih tujih člankov ter raziskav na to temo. Z teoretičnim delom sem želela bralcu omogočiti, da bolje spozna temo komuniciranje, še zlasti pa asertivno vedenje, saj menim, da je v Sloveniji le ta premalo poznano.

V empiričnem delu, sam naredila raziskavo skozi anketo, katero so reševali študenti slovenskih fakultet. Pri anketi sem imela nekaj težav, saj večina anket ni bilo rešenih do konca. Večina anketirancev je odnehalo ravno pri vprašalniku o komunikaciji, kateri meri asertivnost, zato sklepam, da je bila anketa za večino študentov predolga. Za nadaljnje raziskovanje ankete ne bi skrajšala ampak bi vzela v obravnavo večji vzorec in ne le študentov. Skozi anketo sem pridobila pomembne podatke, katere sem na enostaven in vsem razumljiv način predstavila v empiričnem delu zaključne strokovne naloge. Ugotovila sem, da bi v anketo lahko vključila več vprašanj ali trditev o zadovoljstvu s študijem in tako pridobila še bolj realne rezultate ali so res tako zadovoljni s študijem ali ne.

Rezultati raziskave so me zelo presenetili in sklepam, da če bi vzeli večji vzorec anketirancev in razširili temo, bi bili končni rezultati bistveno drugačni. Poleg tega sem mnenja, če bi raziskavo delala v drugih časih, ne ravno v času epidemije, bi bili prav tako rezultati bistveno drugačni. Za nadaljnjo raziskavo bi zato priporočila vključitev več ljudi različnih starosti v anketo, razširitev ankete ter anketo izvesti v različnih časovnih obdobjih.

LITERATURA IN VIRI

1. Brajša, P. (1994). *Managerska komunikologija : komuniciranje, problemi in konflikti v podjetju*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
2. Chalvin, M.-J. (2004). *Kako preprečiti konflikte*. Radovljica: Didakta.
3. Communicate2015. (5. September 2015). *History of Communication Technology*. Wordpress. Pridobljeno 7. maja 2021 iz: <https://communicationtechnology2015.wordpress.com/2015/09/05/history-of-communication-technology/>
4. Day, P. R. (1972). *Kommunikation in der Sozialarbeit*. . Lambertus.
5. Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life . *Journal of personality assessment*, 49(1), 71.
6. Fritchie, R. (1988). *Working with assertiveness*. . London.
7. Gril, A., Bijuklič, I. & Autor, S. (2018). *EVROŠTUDENT VI - Socialni in ekonomski pogoji življenja študentov*. Ljubljana: Predagoški inštitut.
8. Inglič, R. T. & Stare, M. (11. Junij 2020). *Stanovanjske razmere in materialni položaj gospodinjstev v letu 2019 ugoden*. Pridobljeno 5. maja 2021 iz Republika Slovenija Statistični urad: <https://www.stat.si/statweb/News/Index/8889>
9. Kos, B. (brez datuma). *Blaž Kos inhouse consulting*. Pridobljeno 5. maja 2021 iz <https://www.blazkos.com/ucinkovita-komunikacija/>
10. Legacee.com. (brez datuma). *THE NATURE OF ONE-WAY AND TWO-WAY COMMUNICATION SKILLS*. Pridobljeno 4. maja 2021 iz Legacee.com: <https://www.legacee.com/communication-skills/interpersonal/1-way-and-2-way-communication>
11. Mohebi, S., Sharifirad, G. H., Shahsiah, M., Botlani, S., Matlabi, M. & Rezaeian, M. (Marec 2012). The Effect of Assertiveness Training on Student's Academic Anxiety. *Journal of the Pakistan Medical Association*.
12. Možina, S., Tavčar, M. I., Zupan, N. & Kneževič, A. N. (2004). *Poslovno komuniciranje : evropske razsežnosti*. Maribor: Obzorja.
13. Munoz, R. (2018). *MOBILECON*. Pridobljeno 8. maja 2021 iz <https://www.mobilecon2012.com/the-evolution-of-communication-through-the-centuries/>
14. Parray, W., Kumar, S. & David, B. E. (2020). *Investigating the impact of assertiveness training on assertiveness*. Pridobljeno 2. maja 2021 iz https://journals.pan.pl/Content/117756/PDF/2020-03-PPB-01-Kumar-et al_v2.pdf?handler=pdf

15. Petrovič Erlih, P. & Žnidarec Demšar, S. (2004). *Asertivnost : zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Nazarje: Argos.
16. Pikelj Grobelnik, K. (2010). *Poslovno komuniciranje*. GZS, Center za poslovno usposabljanje.
17. Prevodnik, M. & Žnidaršič, J. (2005). *Poslovno komuniciranje. Vaje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
18. Riso, W. (2018). *Pravico imaš reči ne : z asertivnostjo do večje samozavesti*. Medvode: Malinc.
19. Scott, E. (12. Februar 2020a). *Learn Assertive Communication In 5 Simple Steps*. Pridobljeno 1. maja 2021 iz verywell mind: <https://www.verywellmind.com/learn-assertive-communication-in-five-simple-steps-3144969>
20. Scott, E. (26. December 2020b). *Reduce Stress With Increased Assertiveness*. Pridobljeno 1. maja 2021 iz verywell mind: <https://www.verywellmind.com/reduce-stress-with-increased-assertiveness-3144971>
21. Willams, N. (21. November 2017). *Communication Style*. Pridobljeno 3. maja 2021 iz The better you institute: <https://thebetteryouinstitute.com/2017/11/21/communication-style/>

PRILOGE

Priloga 1: Anketa

Pozdravljeni, Sem študentka Ekonomske fakultete v Ljubljani. V svoji diplomski nalogi raziskujem kakšna je povezava med asertivnostjo študentov in njihovim življenjem ter študijem na splošno. (Anketa je namenjena le študentom) Prosila bi, da si vzamete nekaj minut in resno ter iskreno odgovorite na naslednja vprašanja. V naprej se vam lepo zahvaljujem za sodelovanje!

Q1 - Ali poznate pomen besede "asertivnost"?

☐ Da

☐ Ne

Q2 - Na kaj pomislite ob besedi "asertivnost"?

Q3 - Asertivnost je oblika komuniciranja, je spretnost govora na način, ki spoštuje pravice in menja drugih, hkrati pa se zaveda svojih pravic in potreb.

Q4 - Koliko menite, da je asertivno vedenje prisotno v Sloveniji?

☐ Sploh ne

☐ Še kar

☐ Zelo

☐ Ne vem

Q5 - Za vsako izmed 20 trditev iskreno označite, v kolikšni meri to velja za vas.

	Vedno	Pogosto	Redko	Nikoli
V težavnih razpravah govorim umirjeno.	☐	☐	☐	☐
Če sem negotov(a), z lahkoto vprašam za pomoč.	☐	☐	☐	☐

Čeprav je v skupini ☐ ☐ ☐
 agresiven človek,
 zadeve lahko
 urejam namiren
 način.

Kadar se mi ponudi ☐ ☐ ☐
 izjemna priložnost,
 znam uveljaviti
 svoje želje.

Čeprav se drugi ne ☐ ☐ ☐
 strinjajo z mano,
 znam mirno
 zagovarjati svoje
 stališče.

Če verjamem, da ☐ ☐ ☐
 me ne jemljejo
 resno, na to
 opozorim brez
 zamere in
 razburjenja.

Če me nekdo prosi ☐ ☐ ☐
 za dovoljenje (npr.
 smem kaditi?), a
 meni bolj ustreza,
 da ga zavrnem, to
 storim brez slabega
 občutka.

Svoje mnenje ☐ ☐ ☐
 povem tudi takrat,
 ko vem, da ne bo
 naletelo na
 odobravanje.

S starejšimi od sebe ☐ ☐ ☐
 lahko urejam
 zadeve učinkovito
 in brez zadrege.

Izdelek/storitev reklamiram, ne da bi osebno napadel(la) prodajalca.	☐	☐	☐	☐
Če je nekdo nesramen do mene ali do drugih, mu to odkrito povem.	☐	☐	☐	☐
Ko opazim problem, ga začnem takoj reševati, preden pride do večjih težav.	☐	☐	☐	☐
Če moram sporočiti slabo novico, to storim umirjeno in brez strahu.	☐	☐	☐	☐
Če nekaj želim, direktno vprašam.	☐	☐	☐	☐
Če me nekdo ne razume, ne čutim krivde in ga ne ponižujem.	☐	☐	☐	☐
Če se ne strinjam z mnenjem večine, povem svoje stališče in se zaradi tega ne opravičujem.	☐	☐	☐	☐
Kritiko sprejemam dobronamerno.	☐	☐	☐	☐
Nisem v zadregi, kadar kaj pohvalim.	☐	☐	☐	☐

Če sem jezen(na), ☐ ☐ ☐ ☐
 izrazim svoje
 mnenje brez
 opravičevanja ali
 dominiranja.

Če me kdo med ☐ ☐ ☐ ☐
 govorjenjem ne
 posluša, povem
 zadevo dokonca, ne
 da bi se sam(a) sebi
 zasmilil(a).

Vir: (Fritchie, 1988).

Q6 - Za vsako izmed 5 trditev iskreno označite, v kolikšni meri to velja za vas.

	Popolnoma se strinjam	Strinjam se	Delno strinjam	seNiti strinjam, niti strinjam se	seDelno se ne strinjam	Ne se	Ne strinjam	Popolnoma se ne strinjam
V večini ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ pogledih je moje življenje blizu mojega ideala.								
Pogoji ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ mojega življenja so odlični.								
S svojim ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ življenjem sem zadovoljen/ na								

Do sedaj ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
sem
dobil/dobila
pomembne
stvari, ki si
jih želim v
življenju.

V svojem ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
življenju
nebi
spremenil
ničesar.

Vir: (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985).

Q7 - Kako ste zadovoljni s študijem?

- ☐ Nisem zadovoljen/na
- ☐ Neodločen/na sem
- ☐ Sem zadovoljen/na

Q8 - Spol:

- ☐ Moški
- ☐ Ženski

Q9 - Na kateri univerzi študirate?

- ☐ Univerza v Ljubljani
- ☐ Univerza v Mariboru
- ☐ Univerza na Primorskem
- ☐ Drugo:

Q10 - Vrsta študija:

- ☐ Dodiplomski študij
- ☐ Podiplomski študij
- ☐ Drugo:

Priloga 2: Rezultati ankete

spol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Moški	17	26,2	26,2	26,2
	Ženska	48	73,8	73,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Katero univerzo obiskujete

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Univerza v Ljubljani	44	67,7	67,7	67,7
	Univerza v Mariboru	14	21,5	21,5	89,2
	Univerza na Primorskem	3	4,6	4,6	93,8
	Drugo	4	6,2	6,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Katera stopnja šolanja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diplomski študij	51	78,5	78,5	78,5
	Podiplomski študij	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Koliko menite, da je asertivno vedenje prisotno v Sloveniji?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sploh ne	14	21,5	21,5	21,5
	Še kar	44	67,7	67,7	89,2
	Zelo	4	6,2	6,2	95,4
	Ne vem	3	4,6	4,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Statistics

Asertivnost

N	Valid	65
	Missing	0
Mean		43,5846
Median		44,0000
Std. Deviation		7,88371
Minimum		24,00
Maximum		60,00

Asertivnost

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24,00	1	1,5	1,5	1,5
	26,00	1	1,5	1,5	3,1
	28,00	1	1,5	1,5	4,6

	31,00	1	1,5	1,5	6,2
	32,00	2	3,1	3,1	9,2
	33,00	1	1,5	1,5	10,8
	34,00	3	4,6	4,6	15,4
	35,00	1	1,5	1,5	16,9
	36,00	3	4,6	4,6	21,5
	37,00	2	3,1	3,1	24,6
	38,00	1	1,5	1,5	26,2
	40,00	4	6,2	6,2	32,3
	41,00	2	3,1	3,1	35,4
	42,00	6	9,2	9,2	44,6
	43,00	3	4,6	4,6	49,2
	44,00	1	1,5	1,5	50,8
	45,00	1	1,5	1,5	52,3
	46,00	3	4,6	4,6	56,9
	47,00	4	6,2	6,2	63,1
	48,00	6	9,2	9,2	72,3
	49,00	3	4,6	4,6	76,9
	50,00	3	4,6	4,6	81,5
	51,00	4	6,2	6,2	87,7
	52,00	1	1,5	1,5	89,2
	53,00	1	1,5	1,5	90,8
	54,00	2	3,1	3,1	93,8
	55,00	1	1,5	1,5	95,4

	56,00	1	1,5	1,5	96,9
	59,00	1	1,5	1,5	98,5
	60,00	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Statistics

Zadovoljstvo z življenjem

N	Valid	65
	Missing	0
Mean		16,4308
Median		14,0000
Std. Deviation		7,08866
Minimum		5,00
Maximum		35,00

Zadovoljstvo z življenjem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5,00	3	4,6	4,6	4,6
	6,00	1	1,5	1,5	6,2
	7,00	1	1,5	1,5	7,7
	8,00	1	1,5	1,5	9,2
	9,00	2	3,1	3,1	12,3
	10,00	4	6,2	6,2	18,5

	11,00	4	6,2	6,2	24,6
	12,00	6	9,2	9,2	33,8
	13,00	9	13,8	13,8	47,7
	14,00	3	4,6	4,6	52,3
	15,00	2	3,1	3,1	55,4
	16,00	2	3,1	3,1	58,5
	17,00	2	3,1	3,1	61,5
	18,00	1	1,5	1,5	63,1
	19,00	2	3,1	3,1	66,2
	20,00	3	4,6	4,6	70,8
	21,00	1	1,5	1,5	72,3
	22,00	5	7,7	7,7	80,0
	23,00	1	1,5	1,5	81,5
	24,00	2	3,1	3,1	84,6
	25,00	1	1,5	1,5	86,2
	26,00	1	1,5	1,5	87,7
	27,00	2	3,1	3,1	90,8
	28,00	2	3,1	3,1	93,8
	29,00	1	1,5	1,5	95,4
	30,00	2	3,1	3,1	98,5
	35,00	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Statistics

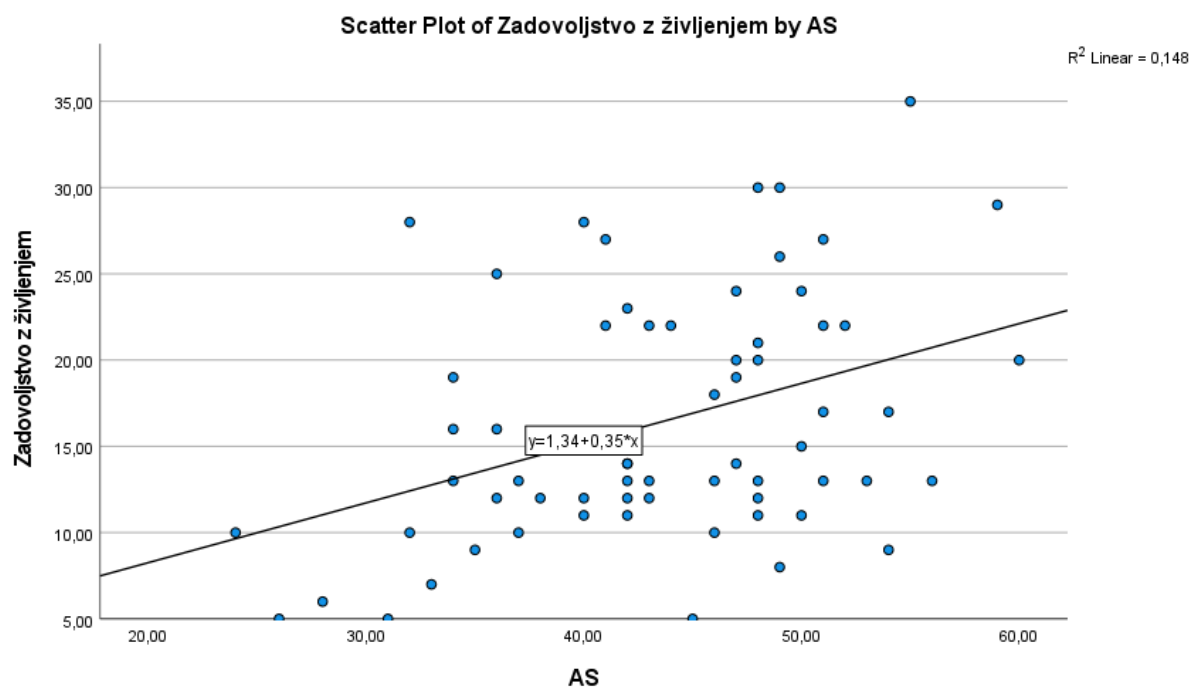
Zadovoljni s študijem

N	Valid	65
	Missing	0
Mean		2,57
Median		3,00
Std. Deviation		,585
Minimum		1
Maximum		3

Zadovoljni s študijem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nisem zadovoljen/na	3	4,6	4,6	4,6
	Neodločen/na sem	22	33,8	33,8	38,5
	Sem zadovoljen/na	40	61,5	61,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

GGraph



Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Zadovoljstvo z življenjem	16,4308	7,08866	65
AS	43,5846	7,88371	65

Correlations

		Zadovoljstvo z življenjem	AS
Pearson Correlation	Zadovoljstvo z življenjem	1,000	,385
	AS	,385	1,000
Sig. (1-tailed)	Zadovoljstvo z življenjem	.	<,001
	AS	,001	.
N	Zadovoljstvo z življenjem	65	65

AS	65	65
----	----	----

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	AS ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Zadovoljstvo z življenjem

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,385 ^a	,148	,135	6,59343	1,728

a. Predictors: (Constant), AS

b. Dependent Variable: Zadovoljstvo z življenjem

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	477,116	1	477,116	10,975	,002 ^b
	Residual	2738,822	63	43,473		
	Total	3215,938	64			

a. Dependent Variable: Zadovoljstvo z življenjem

b. Predictors: (Constant), AS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,336	4,629		,289	,774
	AS	,346	,105	,385	3,313	,002

Coefficients^a

95,0% Confidence Interval for B

Model		95,0% Confidence Interval for B	
		Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	-7,915	10,587
	AS	,137	,555

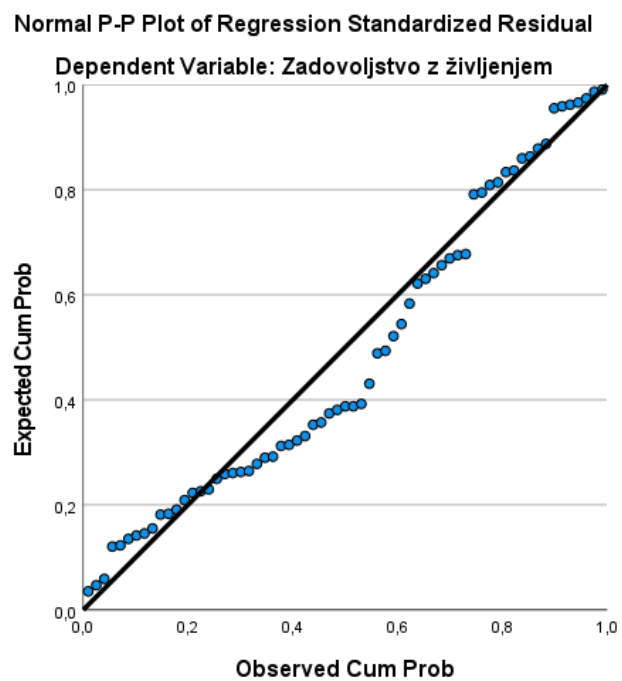
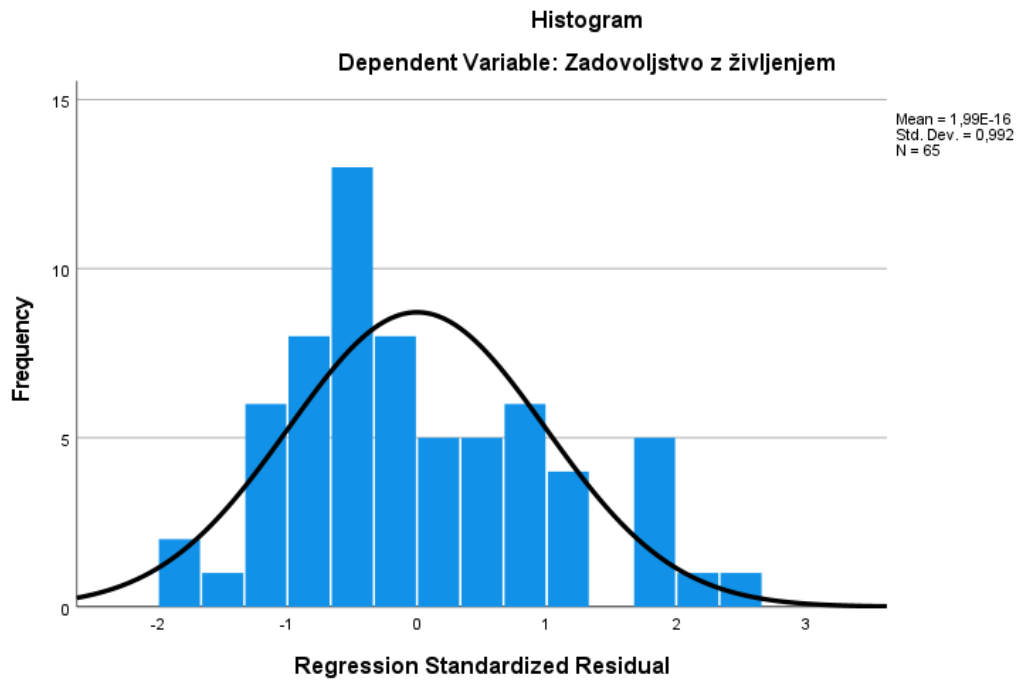
a. Dependent Variable: Zadovoljstvo z življenjem

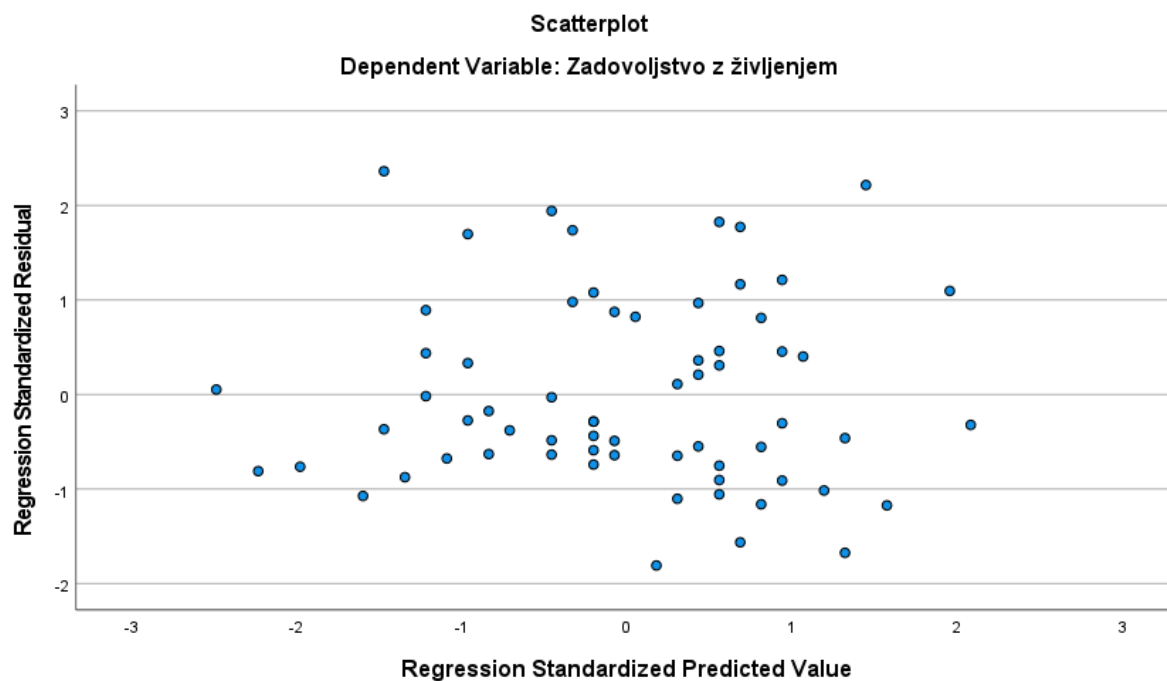
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9,6480	22,1159	16,4308	2,73037	65
Residual	-11,92096	15,58134	,00000	6,54172	65
Std. Predicted Value	-2,484	2,082	,000	1,000	65
Std. Residual	-1,808	2,363	,000	,992	65

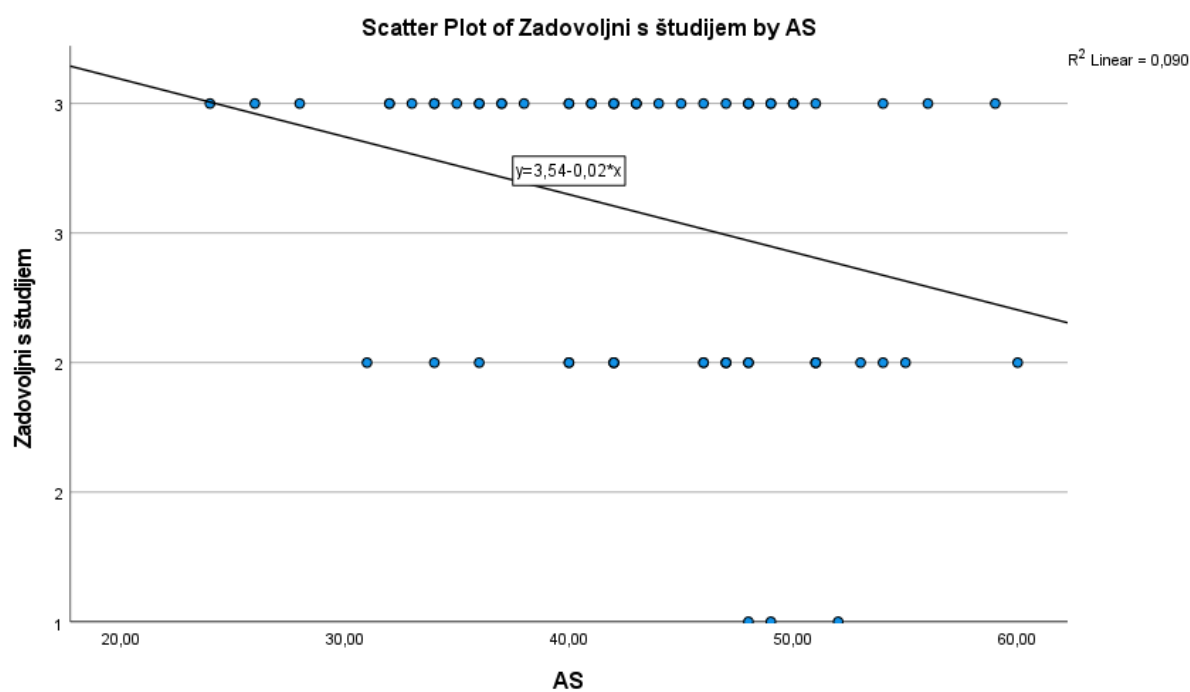
a. Dependent Variable: Zadovoljstvo z življenjem

Charts





GGraph



Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Zadovoljni s študijem	2,57	,585	65

AS	43,5846	7,88371	65
----	---------	---------	----

Correlations

		Zadovoljni s študijem	AS
Pearson Correlation	Zadovoljni s študijem	1,000	-,300
	AS	-,300	1,000
Sig. (1-tailed)	Zadovoljni s študijem	.	,008
	AS	,008	.
N	Zadovoljni s študijem	65	65
	AS	65	65

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	AS ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Zadovoljni s študijem

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,300 ^a	,090	,076	,563	1,941

a. Predictors: (Constant), AS

b. Dependent Variable: Zadovoljni s študijem

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,975	1	1,975	6,232	,015 ^b
	Residual	19,964	63	,317		
	Total	21,938	64			

a. Dependent Variable: Zadovoljni s študijem

b. Predictors: (Constant), AS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,540	,395		8,958	<,001
	AS	-,022	,009	-,300	-2,496	,015

Coefficients^a

95,0% Confidence Interval for B

Model		Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2,751	4,330
	AS	-,040	-,004

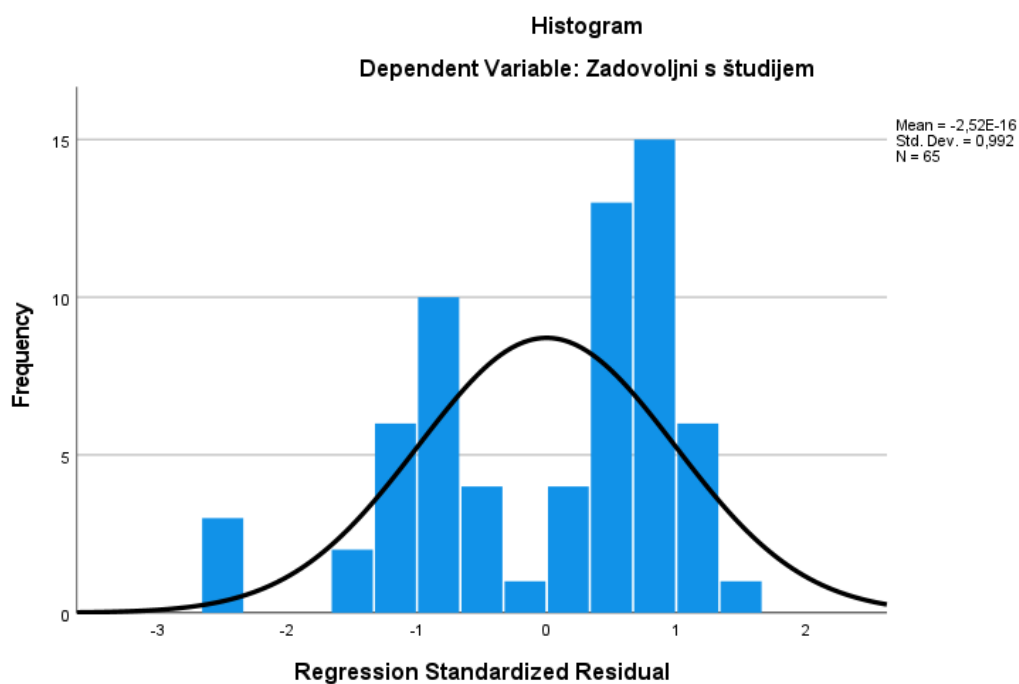
a. Dependent Variable: Zadovoljni s študijem

Residuals Statistics^a

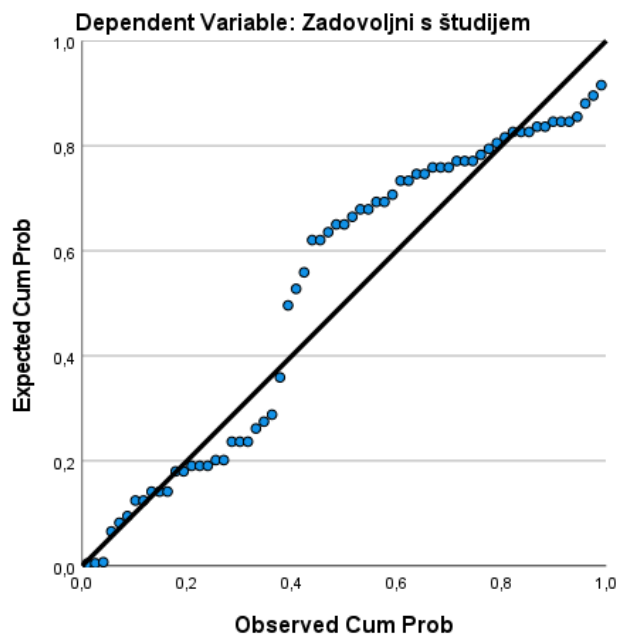
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,20	3,01	2,57	,176	65
Residual	-1,471	,774	,000	,559	65
Std. Predicted Value	-2,082	2,484	,000	1,000	65
Std. Residual	-2,613	1,375	,000	,992	65

a. Dependent Variable: Zadovoljni s študijem

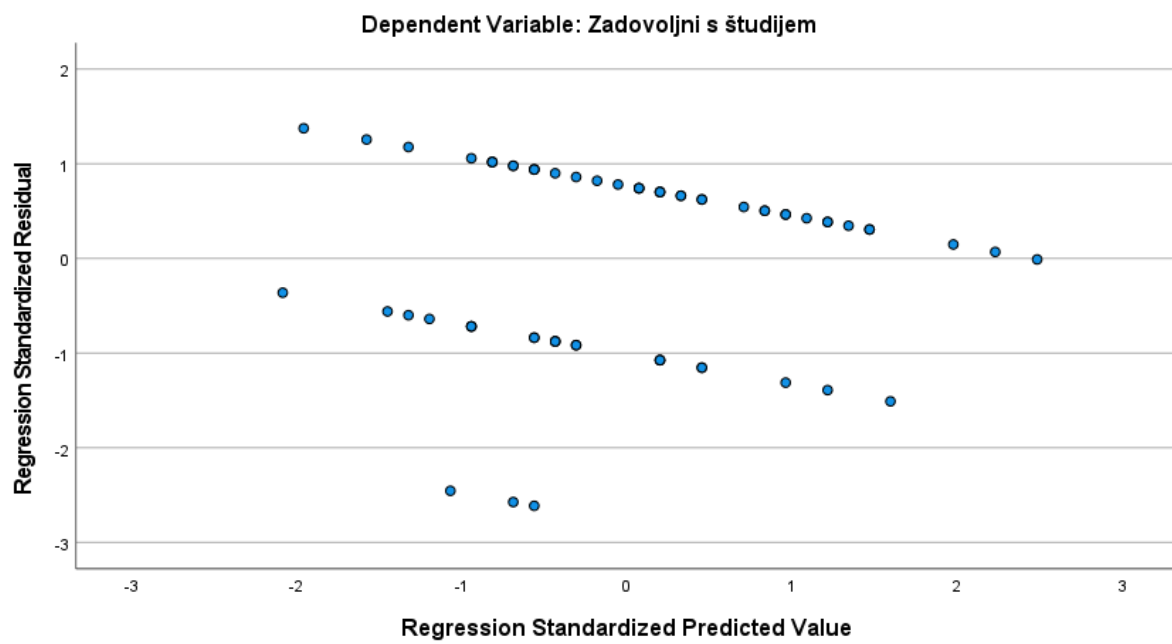
Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Vir: 1ka, 2021.