

## Trening odločnosti

TANJA LAMOVEC

### POVZETEK

*Na začetku je podan opis tako odločnega vedenja, kot tudi značilnosti oseb, katerim je namenjen trening odločnosti. Znanih je več variant tega postopka. Najprej je prikazan klasičen pristop, ki temelji na posnemanju modelov in ga je na osnovi teorije socialnega učenja izdelal A. Bandura. Podana so tudi najpomembnejša teoretična spoznanja, ki jih je treba upoštevati pri načrtovanju treninga.*

*V nadaljevanju je opisan tudi novejši pristop, ki je dobil naziv prikrito modeliranje. V njem namesto stvarnih ali na video posnetih modelov izvaja modeliranje posameznik sam s pomočjo domišljije. Praviloma je ta pristop namenjen manj moteni populaciji. Prikazane so nekatere specifične situacije, ki se navadno uporabljajo pri tej obliki treninga. Za težje motene osebe (npr. psihiatrični pacienti) so primerne manj zahtevne verzije modeliranja. Ena od njih je opisana.*

*Na koncu so podani še nekateri napotki za spreminjanje neverbalnega vedenja, ki je pogosto še bolj neustrezno kot verbalno. Poseben poudarek je namenjen izboru neverbalnih vidikov, ki so za uspešno komuniciranje najpomembnejši, hkrati pa so tudi najbolj jasno razpoznavni.*

### ABSTRACT

#### ASSERTIVENESS TRAINING

*This article begins with a description of assertive behavior, as well as a description of characteristics of clients who might benefit from the training. Several variations of assertiveness training have been developed in the last 20 years. The classical approach is based on imitation of models and was constructed by A. Bandura on the basis of social learning principles. The most important features of these principles, which should be taken into account while planning an assertiveness training program, are outlined.*

*A more recent approach, called covert modelling, is presented next. Instead of the use of live or pre-recorded models, the client himself is instructed to produce models in his imagination. As a rule, this approach is suitable for people with lesser deficits. Some specific situations, which are typically used in the framework of this approach, are described in some detail. For people with more pronounced deficiencies (for example, psychiatric patients) a less demanding version is usually used. One such version is also described.*

*In the last part, some suggestions for modification of non-verbal behavior are given. A special emphasis is put on the selection of non-verbal components to be modified. They are those, which are, on the hand, the most important ones for successful communication, and, at the same time, the ones that can be easily observed and defined.*

## UVOD

Najprej bi želela razmejiti pojma odločnosti in agresivnosti, saj v vsakdanjem življenju večkrat kdo odločno osebo označi za agresivno. Agresivnost v skladu z behaviorističnim pojmovanjem opredelimo kot vedenje, ki povzroča škodo ali bolečino drugim. Odločno vedenje ne povzroča škode nikomur, čeprav seveda lahko prepreči, da bi se kdo drug okoristil z nami. Služi torej izenačevanju socialne moči in omogoča dogovarjanje o rešitvah, sprejemljivih za obe strani. Agresivno vedenje je v svojem temelju napadalno, naravnano proti nekemu ali nečemu. Odločno vedenje se navadno zavzema za nekaj. To je lahko npr.:

- borba za svoje pravice,
- odklonitev sodelovanje pri nesmiselnih ali nesprejemljivih zahtevah (za osebno integriteto),
- postavljanje upravičenih zahtev drugim (za svoje cilje),
- izražanje pozitivnih in tudi negativnih čustev (za odprto komunikacijo), itd.

Lahko si predstavljamo kontinuum, kjer je na enem koncu agresivnost, nekje v sredi odločnost in na drugem koncu podredljivost oziroma pasivnost. Agresivnost je tudi težnja po prevladi drugih. Odločnost je težnja za doseg cilja, podredljivost pa je dopuščanje, da nas drugi prevladajo.

Za ljudi, ki imajo občutek, da jih vsi odrivajo, ki se počutijo utesnjeni in nemočni, je učenje odločnosti oziroma sposobnosti, da se učinkovito postavijo zase in si zagotovijo ravnotežje v socialni moči pogosto tisti odločilni dejavnik, od katerega je odvisno psihično preživetje. V nasprotnem primeru so obsojeni na životarjenje, ki ga spremljajo bolj ali manj kronični občutki tesnobe, depresivnosti in nemoči. Plašni, neodločni ljudje, ki ne znajo izraziti svojih zahtev, so često žrtve izkoriščanja, agresije ali vsaj omalovaževanja. Namesto da bi se za svoje pravice postavili, gojijo sovražnost in zamero, ki lahko občasno izbruhne, kar jim povzroči nadaljnje težave. Neodločni osebi lahko pomagamo le tako, da razvije ustrezno vedenje, ki ji bo omogočilo več nadzora nad socialnim okoljem. Trening odločnosti je koristen tako za tiste, ki ne znajo biti odločni in tega nikoli niso znali, kot za one, ki si ne upajo odločno nastopiti. Rezultati raziskav namreč kažejo, da se ob njem po eni strani naučimo specifičnih medosebnih spretnosti, po drugi strani pa se zmanjša tudi anksioznost. Mnogi se niti ne zavedajo, da je pomanjkanje odločnosti tisto, kar leži v temeljih njihovega problema. Kar občutijo, je le nejasno nezadovoljstvo, nezaupanje vase, ki ga spremlja pomanjkanje volje, da bi se lotili česarkoli iz lastne pobude. Pogosto se morajo šele dokopati do spoznanja, da je brezplodno poskušati spremeniti razmere v okolju in da je edina pot spreminjanje lastnega vedenja. Ljudje, ki so še posebej potrebni tovrstnega treninga, so tisti, ki se na nek način znova vračajo v družbo. Sem spadajo npr. gospodinje z odraslimi otroki, ki bi se rade vrnile na delo, osebe, ki so bile dalj časa brezposelne, v zaporu ali v duševni bolnišnici.

V svetu so se tečajji treninga odločnosti v zadnjih 20 letih zelo razširili, delno tudi po zaslugi ženskih gibanj. Pri nas se zaenkrat še niso dovolj uveljavili. V pričujočem sestavku nameravam prikazati več variant treninga odločnosti, ki v teoretskem smislu vse temelje na teoriji socialnega učenja. Najprej si bomo ogledali klasično varianto, kot jo je razvil Albert Bandura (1971). Zanj je značilno, da kot osnovno obliko učenja uporablja opazovanje modelov (modeliranje), ki so lahko neposredno prisotni ali pa posneti na video. Udeleženci tečajev jih nato posnemajo in igrajo različne vloge ter se tako tudi praktično vadijo v različnih spretnostih. Novejša varianta, ki je dobila naziv prikrito modeliranje, uporablja domišljajske modele, kakršne si izgradi vsak udeleženec sam. Poseben poudarek pri treningu odločnosti je namenjen tudi neverbalnim komponentam, ki jih je treba izdvojiti in vaditi eno za drugo, če je primanjkljaj na tem področju izrazit. Trening lahko poteka individualno ali skupinsko, v vsakem primeru pa ga je priporočljivo individualizirati, da posameznik izvaja predvsem tisto, kar je povezano z njegovim problemom. Za težje motene skupine so izdelani posebni, manj zahtevni programi, primerni npr. za hospitalizirane psihiatrične paciente, za institucionalizirane vedenjsko motene mladostnike, itd.

Za izvajanje treninga ni potrebna posebna profesionalna ali akademska izobrazba, čeprav ga po svetu največkrat vodijo psihologi, socialni delavci, vzgojitelji in medicinske sestre. Ti profili so pač najpogostejše v stiku s tovrstno problematiko. Zelo pomembna pa je osebnost trenerja. Med nujno potrebnimi kvaliteta bi omenila dobro obvladanje socialnih spretnosti, sproščenost, navdušenje, empatijo, prijateljski odnos, intelektualno fleksibilnost in poznavanje zakonitosti skupinske dinamike.

### TRENING ODLOČNOSTI OB UPORABI MODELOV

Pristopi, ki izvirajo iz Bandurove teorije socialnega učenja in jih s skupnim nazivom označujemo tudi kot vedenjska modifikacija, se bistveno razlikujejo od intrapsihično usmerjenih terapij, kakršni sta tako psihoanalitična kot tudi humanistična. Obe navedeni usmeritvi pojmujejo vedenje kot da izhaja iz osebe, njenih gonov oziroma osebnostnih potez. Po teoriji socialnega učenja pa je vedenje rezultat situacijskih, kognitivnih in motivacijskih dejavnikov. Slednji temeljijo na ojačanju, ki je lahko neposredno in nastopi kot posledica posameznikovega vedenja; posredno kot rezultat opazovanja nagrad, ki jih prejme model, ter samoojačanju. Samoojačanje ima svoje izvore v posnemanju staršev in drugih modelov ter je pri večini najpomembnejši regulator vedenja. Pojavi se tedaj, ko posameznik izvaja vedenje, skladno z njegovimi standardi. Kakšno vedenje bo posameznik vrednotil, je seveda odvisno od značilnosti socialnega učenja.

Za primer si oglejmo, kako teorija socialnega učenja razlaga neuspehe delinkventov v medosebnih odnosih. Njihovi odnosi niso neuspešni zato, ker kot otroci niso bili dovolj ljubljani (tako bi razlagal psihoanalitik), temveč ker so ti pogoji ustvarili sovražno, nezaupljivo vedenje, ki jim v sedanjem trenutku preprečuje zadovoljive odnose, čeprav so v sedanjem okolju navzoči številni prijateljsko razpoloženi ljudje. Človek, ki pričakuje zavračanje, je nagnjen k vedno ponovnemu preizkuševanju prijateljskih namenov drugih na način, da postavlja pretirane zahteve, oziroma da izziva potencialne prijatelje. Ti preizkusi prej ali slej večino odbijejo in tako se njegovo pričakovanje potrdi. Vzroki vedenja so torej vedno tukaj in sedaj, pa čeprav so nastali pod vplivom dogodkov v

preteklosti. Primanjkljaja iz preteklosti ni mogoče odpraviti, lahko pa odpravimo njegove posledice. Spremembo dosežemo tako, da posameznika naučimo novih načinov ravnanja v medsebojnih odnosih, ki so učinkovitejši. Terapevt uporablja izraze naklonjenosti diskriminativno, kot vir ojačanja, medtem ko bi nediskriminativna naklonjenost učenje celo zavirala.

Programi vedenjske modifikacije, kamor spada tudi trening odločnosti, se razlikujejo glede na to, katere medosebne spretnosti so pomanjkljive. Vsem je skupno, da obravnavajo trenutno problematično vedenje in pogoje, ki ga povzročajo z namenom, da se ti spremenijo. Pogosto strokovnjak samo svetuje in nadzira, trening pa izvajajo tisti, ki so v neposrednem stiku s prizadeto osebo: starši, učitelji itd. Značilna za programe vedenjske modifikacije je tudi točna določitev ciljev, kot tudi sprotna evalvacija rezultatov postopka. Cilji so zastavljeni jasno in morajo biti neposredno razvidni iz vedenja. Če z rezultati nismo zadovoljni, moramo spremeniti postopek. Poleg določitve ciljev, je pomembna tudi vzročna analiza neustreznega vedenja, ki nam pomaga ugotoviti pogoje, ki takemu vedenju predhodijo, in posledice (ojačanje), ki ga vzdržujejo. Na osnovi vsega tega se odločimo, kako bomo zastavljeni cilj dosegli. Kompleksno vedenje je najbolje spreminjati postopoma, tako da neprestano napredujemo, pa čeprav po majhnih stopinjah.

Uporaba modelov ima več funkcij. Ena je tudi informativna, saj model posreduje najrazličnejše podatke. Ti se po eni strani nanašajo na razlikovanje situacij, v katerih je odločnost ustrezna, in tistih, kjer je škodljiva. Po drugi strani pa si posameznik pridobi tudi informacije o specifičnih vidikih izvajanja določenega vedenja, ki ga bo kasneje posnemal. Tu velja pripomniti, da posnemanja navadno ni povsem natančno, ker večina ljudi spremeni nekatere podrobnosti. To ne vpliva na uspešnost in daje individualni pečat vedenju, zato nikoli ne vztrajamo na popolni natančnosti in ne težimo k perfekcionizmu.

Druga funkcija modelov je njihov motivacijski učinek. Opazovanje modela, ki s svojim ravnanjem doseže zaželeni cilj, vzbudi v opazovalcu pričakovanje, da bo tudi sam doživel uspeh, kar povzroči samoojačanje. Model je lahko en sam, ali pa jih je več. Včasih so to terapevti, še bolje pa je, če so to bivši tečajniki, ki so premagali svoje primanjkljaje. Modeliranje lahko poteka v živo, ali pa je predhodno posneto. Slednje je priporočljivo predvsem tedaj, ko želimo preveriti napredek različnih skupin in potrebujemo konstantne pogoje. Nisem pa zasledila nikakršnih podatkov o diferencialni učinkovitosti živega modeliranja v primerjavi s tistim, ki je posneto na video. Na splošno lahko rečemo, da je modeliranje najbolj učinkovito v primerih, ko posameznik vztraja pri neučinkovitem obnašanju zato, ker situacije ne zna rešiti drugače.

Metoda modeliranja, ki se je v praksi izkazala kot najučinkovitejša, tako pri treningu odločnosti kot pri učenju drugih medosebnih spretnosti vključuje tri glavne komponente:

1. Demonstracija z uporabo različnih modelov. Različni modeli prikažejo alternativne načine vedenja, in to večkrat, v različnih situacijah, vključno s posledicami.

2. Vodena praksa. Tečajniki se pod vodstvom vadijo v odločnem obnašanju v neogrožujočih pogojih, dokler ga ne izvajajo povsem gladko. Ob tem dobivajo povratne informacije.

3. Doživetje uspeha. Načrtovanje doživetij uspeha je pomembno predvsem v začetni fazi, ko izvajanje novega vedenja še predstavlja napor. Ko to vedenje preide v navado, so doživetja uspeha manj pomembna.



Raziskave so pokazale, da že samo opazovanje odločnega vedenja modelov še enkrat poveča pogostost odločnih odzivov pri opazovalcih. Če dodamo tudi praktični trening, se odločne reakcije trikratno povečajo. Učenje odločnosti navadno zajema naslednje oblike vedenja:

- reklamacija neustrezne storitve,
- zavračanje neustreznega kupljenega blaga,
- zavračanje arbitrarnih in nesmiselnih zahtev,
- odgovor na neupravičeno kritiko
- postavljanje upravičenih zahtev,
- obramba svojega stališča pred nasprotnikom,
- odziv na provokacijo,
- začetek pogovora s predstavnikom nasprotnega spola,
- umestno prekinjanje pogovora drugih, itd.

Pri praktičnem delu je seveda najbolje, da udeleženci sami navedejo situacije, ki jim delajo težave. Včasih je na začetku nekatere od njih zelo težko pripraviti do tega, da eksperimentirajo z novim vedenjem. Tudi ko vidijo model, si ne morejo predstavljati sebe v tej vlogi. Priporočljivo je, da jih ne silimo in da pustimo, da odločno vedenje najprej odigrajo drugi. Zavore pa lahko zmanjšamo tudi na naslednje načine:

1. V začetku dajemo izključno pozitivne povratne informacije, opozorimo le na tiste vidike, ki so jih udeleženci izvedli uspešno.
2. Vnaprej poudarimo, da je vsak začetni poskus neroden, tako ne bodo pričakovali takojšnjega uspeha.
3. Nujno je, da model prikaže ustrezno obnašanje, da jim ne bo treba razmišljati, kako se vesti.
4. Začnemo z najlažjimi nalogami in s tem zmanjšamo anksioznost.

Sestavni del programa je lahko tudi načrtovanje transferja rezultatov treninga v naravno okolje. To lahko poteka na več načinov. Udeleženec gre skupaj z modelom v naravno situacijo, ki zahteva odločno ravnanje. Tam v začetku opazuje model, kasneje pa situacijo sam aktivno obvladuje ob prisotnosti modela. Končno se v tako situacijo poda sam in poroča o rezultatih. Lahko pa damo tudi ustrezne domače naloge, ki jih udeleženec opravi sam. Koristno je tudi, da so svoji in prijatelji obveščeni o treningu in pohvalijo vsako odločno obnašanje. Rezultati raziskav kažejo, da so učinki treninga največkrat relativno trajni in da se izražajo tudi v vsakdanjem življenju, kar pomeni, da je nastopil transfer. Seveda se učinkovitost, ki jo navajajo različni avtorji, razlikuje, odvisno od metode in temeljitosti treninga. Kljub temu pa je zanimivo, da so tudi tisti avtorji, ki so trening izvajali le v štirih sestankih, prav tako dobili statistično pomembne rezultate.

Razlikuje se tudi velikost skupin, v katerih različni avtorji izvajajo trening. Če je primanjkljaj velik, je priporočljivo, da začnemo z nekaj individualnimi sestanki, nato pa posameznika vključimo v manjšo skupino (4-5 oseb). Nekateri terapevti priporočajo večje skupine, do 12 oseb. Število sestankov se giblje od 4 do 12 ali 15, dva do trikrat na teden. Sestanki navadno trajajo eno uro. Nekateri načrtujejo še t.i. ohranjevalne sesanke nekaj tednov po koncu treninga. Vse, kar potrebujemo, je mirna soba s stoli, razporejenim v krogu, priporočljivo pa je, da imamo tudi video. Z njim snemamo udeležence, ko so že dosegli določen napredek.

Ob prikazu klasičnega modeliranja sem se nekoliko dlje zadržala tudi pri teoretičnih osnovah, kar omogoča da si lahko sami zamislimo program, ki kar najbolj ustreza našim potrebam. Naslednji prikaz pa bo bolj specifičen in bo nazorno opisoval

dejanski potek treninga odločnosti z uporabo prikritega modeliranja, ki ga je izvedla Sharon A. Bower za gospodinje, ki so se želele ponovno zaposliti.

### PRIKRITO MODELIRANJE

Klientke, ki so bile obravnavane individualno, so najprej dobile uvodno pojasnilo o namenu in teoretičnih osnovah treninga:

Odločno vedenje je spretnost, ki se je lahko naučimo. Navadno se tega naučimo že zgodaj, v družini. Starši imajo različna pričakovanja glede odločnega vedenja otrok. Nekateri podpirajo odločno vedenje vseh otrok, drugi pa ga podpirajo samo pri dečkih. Pomembno je tudi vedenje staršev samih, saj jih otroci navadno posnemajo. Odločno vedenje ali odsotnost le-tega je torej naučeno. Lahko ga razvijamo in utrjujemo tudi kasneje. Pri tem je pomembna vaja in ponavljanje posameznih elementov, pa tudi poznavanje situacij, v katerih je odločno vedenje primerno. Vadimo se lahko tudi v domišljiji. Predstavljanje ustreznih situacij lahko spremeni naše vedenje v vsakdanjem življenju. Postopek prikritega modeliranja temelji na domišljiji in praksi. Vodja bo opisoval različne scene, vi pa si jih boste predstavljali.

Ta uvod je namenjen premagovanju morebitnih prepričanj o osebnostnih determinantah neodločnosti. Začetne scene so zelo enostavne in niso povezane z odločnim vedenjem, služijo le temu, da se posameznik seznaní s splošnim postopkom in se osredotoči na predstave. Prosim ga, naj zapre oči in se udobno usede. Ko bodo predstave najbolj žive, naj dvigne kazalec in opiše sceno terapevtu. Ta zastavi nekaj vprašanj in se zanima za podrobnosti, npr. kakšno obleko nosi model v sceni, kakšen je njegov telesni videz, itd. Vsako sceno dvakrat ponovimo, nato pa preidemo k naslednji. Poudarimo tudi, naj bo model istega spola in starosti. Primer uvodnih scen:

- Predstavlajte si osebo, ki večerja z vami na vašem domu.

Ali pa:

- Predstavlajte si osebo, ki kupuje čevlje, prodajalka pa ji streže.

Ko so klientke na ta način izbrale model, so ga uporabljale tudi za vse nadaljnje scene treninga odločnosti. Domnevamo namreč lahko, da so si izbrale tak model, ki si ga z lahkoto predstavljajo.

Scene treninga. Trening sestavljajo štiri sestanki v obdobju dveh tednov. Skupaj je bilo predstavljenih 35 scen, 5 v prvem sestanku, kasneje pa po 10. Vsako sceno dvakrat ponovimo. Terapevt poda navodilo, da jo v domišljiji ohranjajo 15 sekund, nato pa zazvoni zvonec. Vsaka scena je sestavljena iz dveh temeljnih sestavin: opisa situacije ter odločnega odziva modela. Scene prvega sestanka so bile:

1. Predstavlajte si, da se na koncertu s prijateljico. V vrsti za vami je skupina ljudi, ki povzroča hrup in s tem moti vso okolico. Oseba, ki sedi poleg vas (model), se obrne in reče: "Prosim, dajte že mir!"

2. Predstavlajte si model, ki prenočuje v hotelu. Po neprespansi noči ugotovi, da so posteljne vzmeti polomljene. Postelja visi in je zelo neudobna. Zjutraj gre model v recepcijo in reče: "Postelja v moji sobi je neudobna. Verjetno je polomljena. Prosim vas, da jo zamenjate ali pa mi date drugo sobo!"

3. Predstavlajte si, da ste v veleblagovnici in čakate na prodajalko. Tu je tudi model, ki želi zamenjati darilo, ki ga je prejela pred kratkim. Model pravi: "To sem dobila kot darilo, vendar tega ne potrebujem. Prosim vas, da mi vrnete denar, če je le mogoče."

4. Predstavljajte si model v svojem stanovanju v času večerje. Kasneje istega večera ima pomemben sestanek. Na obisk pridejo prijatelji, ki jim postreže s kavo. Zdaj so jo že popili, vendar kaže, da nameravajo še ostati. Model postane nemiren, saj mora že čez nekaj minut oditi. Medtem ko se prijatelji pogovarjajo, prekine njihov pogovor in reče: "Res sem vesela, da ste se oglasili, toda sedaj imam sestanek in bom morala oditi. Morda se lahko zmenimo za kdaj drugič, ko bomo vsi imeli čas."

5. Predstavljajte si model, ki dela v trgovini. Želi prositi šefa za povišanje plače. V primernem trenutku stopi do njega in reče: "Rada bi govorila z vami nekaj minut." Šef privoli. Model nadaljuje: "Rada bi prosila za povišanje plače. Tu sem že dolgo, svoje delo jemljem resno in menim, da dobro delam. Mislim, da zaslužim malo povišanja."

Nekatere značilnosti postopka prikritega modeliranja so bile izbrane razmeroma arbitrarno, da so bili pogoji konstantni, kar je omogočilo natančno merjenje učinkov. Ni znano, če je 15 sekund ohranjanja predstave optimalen čas. Prav tako ni preverjeno, če je dvakratno predstavljanje iste scene najustreznejše. Scene, ki so jih uporabljali, niso bile individualizirane, izbrane pa so tako, da pokrivajo večino vsakdanjih situacij, ki zahtevajo odločnost. Seveda je verjetno, da niso bile vse relevantne za vsako klientko. Tako npr. nekdo lahko trpi za neodločnostjo le v heteroseksualnih situacijah, drugi pa v odnosu do kolegov ali nadrejenih. Če bi trening izvajali izključno v terapevtske namene, bi mnoge stvari spremenili in prilagodili potrebam posameznic. Vendar o tem več kasneje.

#### *MERJENJE IN EVALUACIJA REZULTATOV TRENINGA.*

Prikrito modeliranje prinaša številne probleme merjenja, med njimi predvsem vprašanje, kako nadzorovati, če klient zares izvaja postopek in v kolikšni meri se drži navodil. V ta namen je znanih več postopkov. Eden med njimi je, da se po končanem sestanku s klientom pogovorimo, ali pa ga prosimo, da izpolni vprašalnik, ki se nanaša na obravnavane scene. Potek predstavljanja lahko preverjamo tudi tako, da klient med samim treningom glasno opisuje scene, kar snemamo na magnetofonski trak. S pomočjo te metode so npr. ugotovili, da vsak klient navadno nekoliko spremeni sceno, da dodaja podrobnosti, itd.

Z namenom, da oceni učinkovitost opisanega treninga odločnosti, je avtorica pred in po končanem treningu uporabila vprašalnike in vedenjske preizkušnje. Pri slednjih so klientke verbalno odgovarjale na situacije, ki so bile vnaprej posnete. Primer take preizkušnje:

- Predstavljajte si, da stojite v vrsti za kino vstopnice. Čakate že 10 minut in čas predstave se bliža. Dve osebi se približata tistemu, ki stoji pred vami in se z njim zapleteta v pogovor. Na koncu ga prosita, če se lahko postavi pred njim v vrsto. Oseba pred vami pristane: "Seveda, kar pridita, dva več ali manj." Tako se stisneta v vrsto. Tedaj eden od njiju pogleda vas in vas prijazno vpraša: "Saj nimate nič proti, kajne?" (Zazvoni zvonec, ki pomeni signal za odgovor).

Odgovore ocenjujejo strokovnjaki, ki ne vedo, kateri so bili posneti pred in kateri po treningu. Upoštevajo različne dimenzije: splošna odločnost, trajanje odločnega odgovora, čas latence, število zatikanj v govoru, itd.

### UČINKOVITOST PRIKRITEGA MODELIRANJA.

V pričujoči raziskavi so tako vprašalniki kot vedenjske preizkušnje pokazali statistično pomemben učinek treninga, v primerjavi s kontrolno skupino, ki si je predstavljala iste scene, vendar brez modela, ki bi se odločno obnašal. Učinki so vztrajali še 3-4 mesece po treningu, kasneje pa jih niso več preverjali. Preverjali so tudi transfer oziroma generalizacijo učinkov na vsakdanje življenje. Prosili so klientke, če bi se hotele vključiti v dvomljiv projekt, itd. Avtorica ne poroča o rezultatih, pripominja pa, da postopek preverjanja morda ni bil najbolje izbran. Čeprav je bil namen vprašanj izzvati zavrnitev, so morda izzvala njihovo težnjo po pomoči ali kaj podobnega.

Avtorica odpira tudi nekatera teoretična vprašanja in se sprašuje, kako bi lahko učinek treninga še povečali. Eno takih vprašanje je, ali naj bi bil prikriti model klient sam ali kdo drug. Ko je Cautela (1971) prvič predstavil prikrto modeliranje kot terapevtsko tehniko, je uporabljal kot model drugo osebo. Prikrto modeliranje pa je zelo podobno tehniki sistematične desenzitizacije, pri kateri pa si klient predstavlja samega sebe. Čeprav so mnogi domnevali, da je uspešnejši postopek, pri katerem si posameznik predstavlja samega sebe (nihče ne more biti bolj podoben sebi, kot on sam, podobnost pa je temeljni predpogoj uspeha), so novejša raziskave pokazale, da osebe, ki so si predstavljale drugo osebo, niso bile nič manj, pa tudi nič bolj uspešne od tistih, ki so si predstavljale sebe.

Druga značilnost, ki dokazano pospešuje učinkovitost, je uporaba večjega števila modelov. Avtorica sama navadno predlaga svojim klientom, naj si na vsakem sestanku predstavljajo drug model, kar pa nekaterim povzroča težave in zato ni primerno za vse. Večje število modelov pospešuje proces konceptualne generalizacije, verjetno pa deluje tudi "pritisk večine", saj sugerira, da vsi tako delajo (torej mora biti v redu!).

Največja pomanjkljivost opisanega treninga je morda v tem, da si udeleženke niso predstavljale ugodnega učinka, ki naj bi sledil odločnemu vedenju. Na ta način je izostal pomemben motivacijski dejavnik. Zanimivo je, da so si nekatere klientke spontano predstavljale tak učinek.

Nejasno ostaja vprašanje, kakšno vlogo igra sprostitev, ki bi lahko spremljala predstavljanje. Po eni strani je znano, da sprostitev olajšuje predstavljalnost in zmanjšuje anksioznost, po drugi strani pa sproščeni, vsaj pretirana, ni združljiva z odločnim ravnanjem.

Rezultati torej kažejo, da je prikrto modeliranje učinkovit postopek za povečevanje odločnosti. Seveda ne smemo pozabiti, da so bile udeleženke gospodinje, ki niso bile izraziteje motene, čeprav so trpele za blažjimi oblikami anksioznosti, depresivnosti in pomanjkanjem zaupanja vase. Prednosti prikrtega modeliranja so v fleksibilnosti, saj lahko konstruiramo kakršnokoli sceno in tako postopek maksimalno individualiziramo, kot tudi v tem, da posameznik lahko vadi sam in uporablja predstave kot pripomoček pri samokontroli v problematičnih situacijah.

### TRENING ODLOČNOSTI ZA MOČNO MOTENE OSEBE

Fiedler s sodelavci (1979) opisuje trening odločnosti, v katerega je vključil 25 hospitaliziranih psihiatričnih pacientov, adolescentov in mlajših odraslih oseb. Za vse udeležence je bil značilen primanjkljaj v medosebnih spretnostih. Nekateri so bili premalo odločni in pretirano pasivni, drugi pa so bili pretirano agresivni. Taka kom-



binacija se je izkazala kot izredno učinkovita, saj so se lahko učili drug od drugega. Nihče ni bil akutno psihotičen. Sestanki so trajali eno uro, dvakrat na teden, bili pa so štirje. Trening sta vodila višja medicinska sestra in psiholog. Program dela je bil prilagojen motenosti populacije in je bil razmeroma manj zahteven. Odvijal se je takole:

1. sestanek. Potekal je v obliki razgovora, v katerem so razpravljali o razliki med odločnim, pasivnim in agresivnim vedenjem. Vodji sta modelirala posamezne primere. Na koncu so pacienti izvedli nekaj vaj, ki so vzpodbujale zavedanje telesnih občutkov, vzpostavljanje očesnega stika ter verbalno izražanje čustev.

2. sestanek. Posvečen je bil igranju vlog, pri čemer so pacienti vadili drug z drugim. Situacija je vključevala odločno ravnanje v odnosu do člana, ki krši pravila skupine.

3. sestanek. Vadili so dve standardni situaciji, ki zahtevata odločno vedenje. Vzpodbujali sta vztrajanje pri svojih pravicah, hkrati pa tudi pripravljenost na kompromis med lastnimi željami in željami drugega.

4. sestanek. Učili so se, kako odločno odgovoriti na kritiko. Potrebno je bilo izraziti zahtevo po dodatnih informacijah, preveriti njihovo veljavnost ter izraziti pripravljenost na kompromis. Situacije so vključevale člane družine ter predstavnike avtoritete. Poudarek je bil na učinkoviti borbi za lastne pravice v nasprotju z napadalnostjo, skratka "za" namesto "proti".

Čeprav je bil trening razmeroma kratkotrajen, je zajemal večino najbolj kritičnih situacij, ki so jih opisali pacienti. Avtorji so preverili tudi njegovo učinkovitost. V primerjavi s kontrolno skupino, ki je bila deležna klasične psihoterapije, so pacienti, ki so opravili trening, kazali bistveno več odločnega vedenja.

#### *UČENJE NEVERBALNIH KOMPONENT PRI TRENINGU ODLOČNOSTI*

Večina člankov, ki poroča o poteku in rezultatih treninga odločnosti, opisuje predvsem verbalni del, neverbalnega pa zanemarja. Vendar so neverbalna sporočila pogosto celo pomembnejša od verbalnih, saj navadno bolj zaupamo neverbalnim vtisom, kot pa vsebini povedanega. Mnogim ne primanjkuje niti znanja niti poguma za odločno vedenje, nimajo pa ustreznega sloga komuniciranja in so zato neučinkoviti. Pomanjkanje sloga lahko opišemo v vedenjskih terminih kot nesposobnost obvladanja neverbalnih komponent. Ljudje v vsakdanjem življenju navadno ne kričijo v trenutkih nežnosti, se ne smehljajo, kadar so jezni, in govorijo tekoče, ko izražajo svoje želje. Je pa tudi veliko izjem. Ljudi, ki govorijo prave stvari na napačen način, je precej. Ta vidik poudarjajo predvsem nekatere sodobne oblike terapij, kot so Gestalt terapija in transakcijska analiza, ki pa niso primerne tedaj, ko je primanjkljaj zelo izrazit in se mora posameznik alternativnih načinov vedenja šele naučiti. Predstavniki humanistične psihologije le redkokdaj učijo alternativno obnašanje, saj domnevajo, da ga bo posameznik sam odkril. To se nedvomno včasih zares zgodi, predvsem kadar težave izvirajo in nevrotičnih motenj. Za nekatere skupine oseb pa tak postopek ne zadostuje. Sem spadajo predvsem vedenjsko moteni, duševno bolni, socialno deprivirani itd.

V skladu s teorijo socialnega učenja je potrebno najprej natančno opisati vedenje, ki ga posameznik želi spremeniti, ter določiti ciljno vedenje, ki ga želimo doseči. Tako kot pri učenju verbalne komponente, uporabljamo modeliranje ter praktično izvajanje prikazanega vedenja. Še bolj kot pri verbalnem gradivu je pomembno, da ga razdelimo v manjše prepoznavne enote, ki jih poimenujemo. Gradivo najprej ponavljamo po delih,

na koncu pa izvedemo celotno epizodo. Postopek je zelo podoben vaji igralca, ki uporablja metodo vživljanja. Zelo pozorni moramo biti pri dajanju povratnih informacij. Dokler posameznik nima razvitih alternativnih oblik vedenja, ga z njegovimi napakami ne soočamo, saj bi na ta način lahko povečali anksioznost do tiste mere, ko bi bilo vsako učenje onemogočeno.

### IZBOR NEVERBALNEGA OBNAŠANJA.

Tako kot pri učenju verbalnega vedenja, izberemo najprej tiste elemente, ki so za uspešno komunikacijo najbolj pomembni, pa jih posameznik ne obvlada. Odločiti se moramo tudi, kako bomo razdelili neverbalno obnašanje. Delitev je namreč več, pri čemer so nekatere bolj podrobne od drugih. Zelo pomembno je, da posamezne vidike neverbalnega obnašanja poimenujemo, saj na ta način usmerimo nanje posebno pozornost. Neverbalne izraze, ki nimajo posebnih nazivov (npr. nekatere kretnje z roko), navadno ne opazimo kot samostojne enote, temveč jih gledamo kot nedoločen del celotnega obnašanja, to pa seveda otežkoča učenje in onemogoča merjenje.

Michel Serber je pri svojem terapevtskem delu izdvojil naslednje vidike neverbalnega izražanja:

1. Glasnost. (Ta mora ustrezati situaciji.)
2. Fluentnost. (Sporočilo, ki ni fluentno, ni prepričljivo.)
3. Očesni stik. (Ne sme biti niti pomanjkljiv, niti pretiran.)
4. Izraz obraza. (Mora ustrezno izražati čustva.)
5. Izraz telesa. (Drža mora izražati ustrezno stopnjo aktivacije.)
6. Razdalja. (Mora ustrezati stopnji intimnosti.)

Nekatere od naštetih vidikov je razmeroma lahko meriti: glasnost, fluentnost, razdaljo in očesni stik. Izraznosti obraza in telesa pa ni tako lahko meriti, vsaj ne v klinični situaciji. Ekman in Friesen (1969) sta sicer izdelala sistem kodiranja, ki pa je zapleten in spada v laboratorij. V klinični situaciji se navadno zadovoljimo z oceno strokovnjakov. Najugodnejši pogoji za trening neverbalnega vedenja vključujejo:

1. Jasno opredeljeno situacijo.
2. Osredotočenost na omejeno število točno določenih neverbalnih izrazov.
3. Audio-vizualne povratne informacije.

Primer take situacije:

- Pravkar ste zagledali potencialnega delodajalca (igra ga terapevt), ki sedi za svojo mizo in se prijateljsko smehlja. V naslednjih 3 minutah boste začeli pogovor, da bi naredili nanj kar najboljši vtis. Dajte mu vedeti, da so vaše sposobnosti ravno tiste, ki so potrebne za ponujeno delovno mesto.

Celotno epizodo posnamemo na video in izberemo najbolj pomanjkljiv element za prvo modifikacijo. Vedno delamo le na enem elementu. Vzemimo, da je klient govoril preveč tiho. To mu povemo in mu pokažemo posnetek. Nato pričnemo z modeliranjem. Model pokaže, kako glasno je treba govoriti, klient pa skuša ponoviti. Ponavljamo toliko časa, dokler nismo razmeroma zadovoljni z rezultatom. Včasih je za to potrebno več sestankov. Ko je napredek očiten, ga zanj pohvalimo, nato pa se osredotočimo na nov element.

Navadno so pri vsakem klientu nekateri elementi neverbalnega vedenja zadovoljivi, drugi pa so zelo pomanjkljivi. Klient, pri katerem so skoraj vsi elementi neustrezni, je

potreben posebne pozornosti in pohvale za vsak najmanjši napredek. Predvsem obrazna in telesna izraznost navadno zahtevata več truda, tudi od terapevta, saj mora znati modelirati najrazličnejše čustvene izraze. Zelo pogost problem je npr. pomanjkanje izraznosti. Neredko tudi najdemo klienta, ki izraža pritožbo z nasmehom na ustih ali pa s hladnim glasom izraža naklonjenost. Kadar naletimo na neskladje med verbalno in neverbalno komponento, je navadno treba modificirati obe, z namenom da dosežemo skladnost. Na splošno je za modifikacijo neverbalnega vedenja potreben posebno urjen strokovnjak, kar za modifikacijo verbalnega vedenja ni potrebno.

Sue Spence (1980) je podala še bolj podrobno delitev verbalnega in neverbalnega vedenja. Neverbalne komponente deli takole:

1. telesna drža
2. geste in gibi
3. razdalja
4. dotik
5. očesni stik
6. telesni izgled
7. izraz obraza
8. nasmeh
9. gibi z glavo

Verbalne komponente deli v dve večji skupini, in sicer:

- kvaliteta govora in glasu,
- vsebina govora.

Telesna drža je zelo pomembna pri ustvarjanju prvega vtisa. Tako npr. človek, ki se "razleže" po stolu, daje vtis lenobe ali nemarnosti. Če sedi vzravnano, z rameni nazaj, daje vtis zaupanja, zanesljivosti in sposobnosti, seveda, če taka drža ustreza situaciji. Geste in gibi rok izražajo čustva. Geste lahko uporabljamo za poudarjanje tistega, kar smo povedali, lahko pa se zgodi, da prav to zanikajo. Znan je primer politika, ki je govoril o miru, z rokami pa je besno mahal po zraku. Pretirano gestikuliranje je za druge neprijetno, posebej, če se zdi avtomatično. To kaže na živčnost. Razdalja, ki jo zavzamemo do sogovornika, izraža čustva do njega. Čim bliže smo sogovorniku, toliko večja je naša naklonjenost. Pretirano bližino bo sogovornik navadno tolmačil kot seksualno zapeljevanje. Dotik je umesten samo z ljudmi, ki jih zelo dobro poznamo, ali če damo nekemu roko. Seveda tudi to ni vedno umestno (npr. če ponudimo roko neznancu v dvigalu). Očesni stik je zelo pomemben. Med pogovorom gledamo sogovornika v oči in mu s tem potrdimo, da ga poslušamo in da nas zanima. Izmikanje očesnemu stiku lahko sogovornik doživlja kot dolgočasenje, zadrego ali izraz sovražnih čustev. Pomemben je tudi kot signal. Ko smo končali neko misel, navadno pogledamo navzgor, kar je znak, da prepuščamo besedo sogovorniku. Preveč očesnega stika povzroča neugodje in se lahko tolmači kot sovražnost ali spolni interes. Tudi telesni izgled močno vpliva na prvi vtis. Nekateri ljudje se ne zavedajo pomembnosti obleke, potem pa so razočarani, ker ne dobijo službe. Izraz obraza je najpomembnejši izvor vtisov o čustvenosti neke osebe. Nekateri se ne nauče ustrezno izražati čustev. Njihovi obrazi so bodisi popolnoma brezizrazni, ali pa kažejo drugačen izraz kot čutijo. Drugi spet se pretirano smejejo ali celo posmehujejo, kadar so v zadregi, kar neredko privede do nesporazumov. Nasmeh zasluži posebno pozornost. Če se namreč v določenih socialnih situacijah ne smehljamo, to drugi često tolmačijo kot pomanjkanje prijateljskih namenov. Gibi z glavo so pomembni predvsem, ko poslušamo sogovornika. Z njimi pokažemo, da pogovor

spremljamo in da nas zanima, hkrati pa spodbujajo drugega, da s pogovorom nadaljuje. Hitro sosledje prikimavanja kaže, da želimo tudi sami nekaj povedati. Pomanjkanje teh gibov se tolmači kot z dolgočasnost in nezainteresiranost, podobno kot pri pomanjkljivem očesnem stiku.

Kvaliteta govora in glasu vključuje večje število elementov, ki odločajo, kako prijetno in nemoteno bomo komunicirali z drugim. Večina elementov je lahko tako pomanjkljivih kot pretiranih:

1. ton in barva
2. glasnost
3. hitrost govorjenja
4. razločnost
5. količina
6. hitrost odgovaranja
7. obotavljanje in pavze
8. pomanjkanje fluentnosti (jecljanje)

Kvaliteta glasu izraža naše čustveno stanje. Poskusi kažejo, da je najpomembnejši element količina povedanega. Če eden od udeležencev zelo malo govori in le redko kaj vpraša, daje vtis neprijateljskega odnosa. Drugi to začuti in navadno kmalu preneha s pogovorom. Enako neustrezno je, če sogovornika ne pustimo do besede.

Vsebina govora je odločilna za to, kako prijeten se nam bo zdel pogovor. Problemi navadno nastopijo pri naslednjih elementih:

1. Relevantnost. Če prepogosto menjamo temo in se ne držimo začrtanega okvira pogovora, postane sogovorniku neprijetno.

2. Prekinitve. Če sogovornika neprestano prekinjamo, mu postane to nadležno ali pa dobi vtis, da nas njegovo mišljenje ne zanima.

3. Vsebina mora biti prilagojena interesom sogovornika. Tako npr. nekateri fantje kar naprej govorijo o športu, politiki ipd., kar pa večino deklet prav nič ne zanima.

4. Ponavljanje. Neprijetno postane, če nekdo stalno ponavlja eno in isto z drugačnimi besedami.

S tem kratkim povzetkom seveda nikakor nisem nameravala podati izčrpnega pregleda neverbalnega vedenja, saj so o tej temi napisane cele knjige. Izdvojila pa sem tiste elemente, ki jih navadno obravnavajo v okviru treninga odločnosti, saj so hkrati pomembni, pa tudi zlahka opazni. Mnogi elementi neverbalnega vedenja so merljivi le v laboratoriju in zato za praktične namene ne pridejo v poštev. Upam, da so podane informacije o treningu odločnosti dovolj izčrpne tako v teoretičnem, kot tudi v praktičnem smislu in da bodo opogumile strokovno javnost, da bodo nekateri tudi sami uvedli podobne programe. Možne so najrazličnejše kombinacije klasičnega in prikritega modeliranja, ki jih izberemo glede na izrazitost primanjkljaja uporabnikov. Prikrito modeliranje zahteva višjo raven psihičnega delovanja ter ustrezno zmožnost predstavljalnosti. Za vse tiste pa, ki si odločnega ravnanja ne znajo niti predstavljati, je nujno, da modeli neposredno prikažejo to vedenje. Zanimivo je, da je bil trening odločnosti prvotno namenjen pretirano agresivnim, vedenjsko motenim mladostnikom, ki na prvi pogled nikakor niso dajali vtisa premajhne odločnosti. Vendar je analiza njihovega vedenja pokazala, da so ravno z agresivnostjo poskušali premostiti primanjkljaj v odločnosti. Iz tega sledi, da je često strokovnjak tisti, ki mora predlagati ta trening, saj se posameznik včasih ne zaveda, kje leži izvor njegovih težav.



1. Bandura, A., *Psychotherapy based upon modeling principles*. V: A.E. Bergin, S.L. Garfield (Eds): *Handbook of psychotherapy and behavior change*. New York, Wiley, 1971.
2. Bandura, A., Blanchard, E.G., Ritter, B., *Relative efficacy of desensitization and modeling approaches for inducing behavioral, affective, and attitudinal changes*. *J.Pers.Soc.Psychol.*, 1969, 13, 173 - 199.
3. Bower, S. A., *Assertiveness training for women. Preventing problems and developing resourcefulness*. Stanford, Calif.
4. Cautela, J.R., *Covert modeling*. 5<sup>th</sup> annual meeting of the Association for Advancement of Behavior Therapy, Washington, D.C., 1971.
5. Ekman, P., Friessen, W.V., Taussig, T., *VID-R and scan: Tools and methods in the analysis of facial expression and body movements*. V: G.Gerbner et al.: *Content analysis*. New York, Wiley, 1969.
6. Fiedler, P., *Effects of assertive training on hospitalized adolescents and young adults*. *Adolescence*, 1979, 14, 55.
7. Goldsmith, J. B., Mc Fall, R.M., *Development and evaluation of an Interpersonal skill-training program for psychiatric outpatients*. *J. Abnorm.Psychol.*, 1975, 84, 1, 51-58.
8. Kazdin, A. E., *Covert modeling, model similarity and reduction of avoidance behavior*. *Behavior Therapy*, 1974, 5, 325 - 340.
9. Kazdin, A. E., *Effects of covert modeling and model reinforcement on assertive behavior*. *J. Abn. Psychol.*, 1974, 83, 240 - 252.
10. Kazdin, A. E., *Covert modeling, imagery assessment, and assertive behavior*. *H. Consult. Clin. Psychol.*, 1975, 43, 716- 724.
11. Laws, R., Serber, M., *Measurement and evaluation of assertive training*. Meeting of the Association for Advancement of Behavior Therapy, Washington, D.C., 1971.
12. Meichenbaum, D.H., *Examination of model characteristics in reducing avoidance behavior*. *J. Pers. Soc. Psychol.*, 1971, 17, 298 - 307.
13. Ornstein, H., Ornstein, E., Carr, J.E., *Assertiveness and anxiety : A correlational study*. University of Washington, School of medicine.
14. Serber, M., *Teaching the nonverbal components of assertive training*. Atascadero State Hospital., Calif.
15. Spencer, S., *Social skills training with children and adolescents. A counsellors manual*. Dept. Psychol., Institute of Psychiatry, Denmark Hill, London, NFER, Nelson, 1980.