



WHITE PAPER

Motiverande samtal – ett redskap för förändring

Detta white paper handlar om motiverande samtal som ett redskap för förändring.

När du läst igenom dokumentet hittar du fler mallar på samma tema i DokuMeras dokumentmallsbas under:

Alla mallar > Personal > Motivation

**www.dokumera.se
info@dokumera.se**

MOTIVERANDE SAMTAL – ETT REDSKAP FÖR FÖRÄNDRING

Det finns ett stort antal samtalstyper beroende på situation: Svåra samtal, utvecklingssamtal, medarbetarsamtal, debriefingsamtal, konflikthanteringssamtal, krissamtal och motiverande samtal. Det som gör motiverande samtal (Motivational Interviewing, MI) så särpräglad är det faktum att det motiverande samtalet syftar till att aktivera individens egen motivation till att påbörja, fortsätta och fullfölja ett förändrat beteende.

Motiverande samtal är ett förhållningssätt till kommunikation och innehåller principer, strategier och färdigheter som ska leda till ett mål, vilket innebär att det alltid måste finnas ett syfte med samtalet.

3

Det motiverande samtalet syftar till att aktivera individens egen motivation till att förändra beteende.

Historik och teori

Motivational Interviewing utvecklades under 1980 – 1990-talen av psykologerna William R. Miller och Stephen Rollnick och tar avstamp i psykologen Carl Rogers teori om samtalsledarens roll i det personcentrerade samtalet. Rogers anser att samtalsledarens förmåga att uttrycka empati, värme och äkthet är helt avgörande för att skapa förutsättningar för förändring. Det som ska genomsyra samtalet är därför personens självbestämmande och samtalsledarens tro på personens egen kraft till förändring.

Motiverande samtal använder ambivalens som motor till förändring.

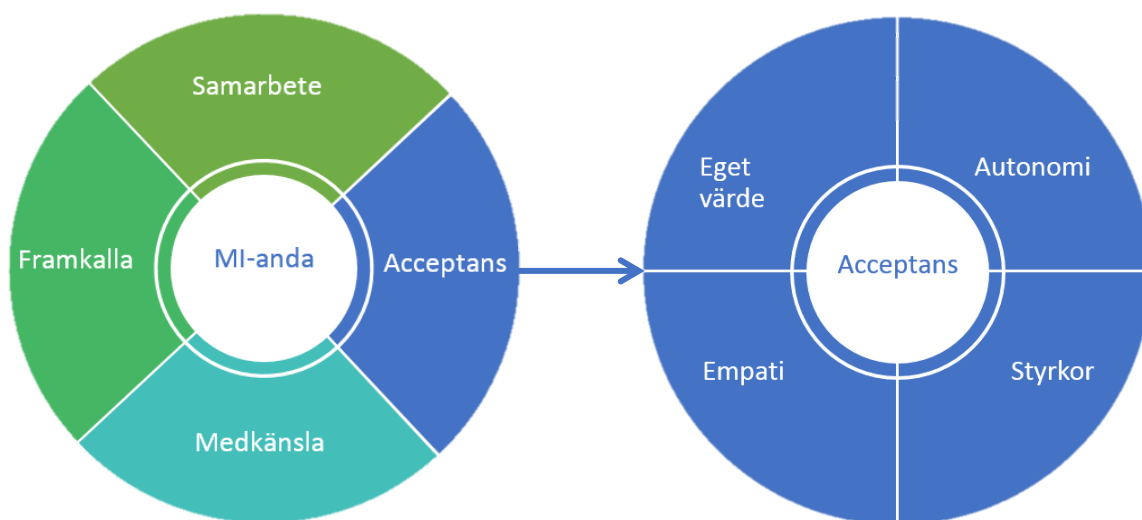
Principerna bakom MI härrör till viss del från forskarna James Prochaska och Carlo DiClemente som utvecklade den Transteoretiska modellen (TTM) som beskriver hur motivations- och beteendeförändring sker över olika stadier. Enligt denna startar en förändringsprocess när en person av någon anledning börjar ifrågasätta sitt beteende och känner motstridiga känslor (ambivalens) inför sitt beteende. Ambivalensen ses som en nödvändig faktor för förändring och MI handlar om att undersöka och främja denna ambivalens.

Grunden i MI

Det är samtalsledarens uppgift att skapa en atmosfär som tillåter personen att kliva in i sitt eget reflekterande rum.

Inom motiverande samtal ses människan ur ett psykologiskt humanistiskt perspektiv. Några grundantaganden i detta perspektiv är att människan har en inneboende förmåga och önskan att välja det goda. Man ser det som centralt att människan ska få möjlighet att reflektera över sina tankar, känslor och handlingar och att varje person har ett behov av autonomi, att själv bestämma i de valsituationer han eller hon ställs inför. I bilden nedan beskrivs förhållningsättet i MI.

4



Samarbete

Samtalsledaren visar respekt för och samarbetar med personen med utgångspunkt i de tankar och idéer personen har om den aktuella situationen och eventuella förändringen. Samarbete innebär i detta fall att samtalsledaren bemödar sig om att vara en jämlik part i samtalet. Det är samtalsledarens uppgift att försöka se saker ur personens perspektiv.

Acceptans

Samtalsledaren uttrycker acceptans för personen, och samtalet utformas till största delen utifrån personens tankar och idéer om vad han eller hon vill, förmår och tycker är viktigt. En av samtalsledarens uppgifter är att se personen ur ett positivt perspektiv där hopp och förmåga är grundläggande. Acceptans är något samtalsledaren behöver uttrycka explicit. Detta innebär att samtalsledaren:

- betonar personens eget värde
- respekterar personens autonomi – ber om lov
- bekräftar och belyser personens styrkor
- uttrycker empati

Medkänsla

Det är grundläggande att samtalsledaren är nyfiken på personen och uttrycker ett intresse för samtalets innehåll och fokus. Medkänsla kan i detta sammanhang förstås som två steg. Steg ett är en förmåga att uttrycka empati, dvs. förmåga att sätta sig in i personens känslor och tankar

utifrån dennes perspektiv och steg två tar språng utifrån den empatiska förmågan och formulerar ett åtagande om att vilja vara personen behjälplig.

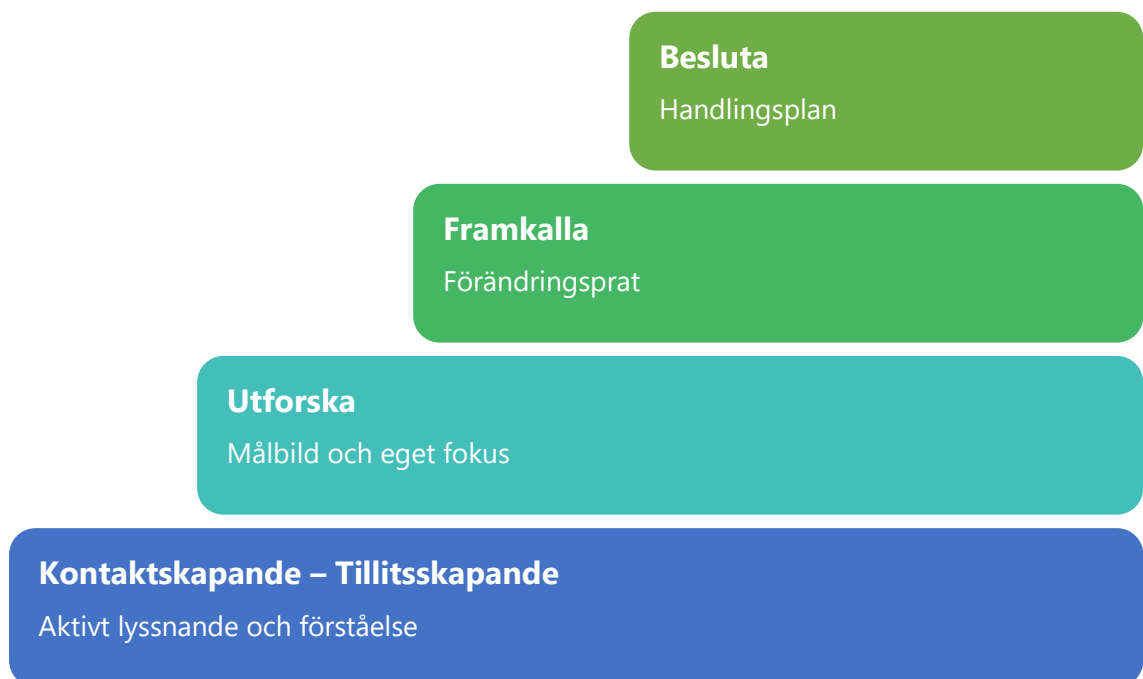
Framkalla

Här ligger fokus på att framkalla i stället för att förmedla. Samtalsledaren behöver personens begreppsvärld för att kunna hjälpa till. MI utgår från att personen har tankar och idéer om hur den vill förändras och på vilket sätt det är möjligt (förändringsprat). Samtalsledarens uppgift är att locka fram och förstärka dessa tankar samt att tillsammans med personen utforma eventuella alternativ. Det ska vara alternativ som personen tycker är rimliga och som den vill och kan genomföra.

5

MI-samtalet

Nedan följer en modell över det motiverande samtalets fyra delar.



Kontaktsskapande

Det krävs tillit för att en samtalsledare ska kunna hjälpa en person i dennes förändringsprocess. Således inleds samtalet med relationsbyggande. Denna första process domineras av att samtalsledaren lyssnar aktivt och med empatisk förståelse, i syfte att förstå individens värderingar och mål.

Utforska

När en tillitsfull relation är etablerad är det dags att bestämma tema för samtalet. Samtalsledaren försöker därför ta reda på vad personen har för mål. Det är viktigt att ge utrymme åt personens eventuella egna fokus.

Framkalla

När ett mål för samtalet är formulerat följer nästa steg: framkalla. Denna process riktar tydligt framkallandet mot förändringsprat. Samtalsledaren använder sig då selektivt av kommunikationsfärdigheterna för att identifiera och locka fram personens skäl, förmåga och behov för förändring.

Besluta

Samtalsledaren hjälper individen att ta ett beslut. Eget tal om förändring förstärks. När väl ett beslut fattats av individen själv kan man gå vidare till att tala mer konkret kring en handlingsplan, eller återkoppla till tidigare skisserade handlingsalternativ.

Förändringsprat – början på förändring

Förändringsprat är uttalanden som indikerar förändring hos individen. Det kan vara uttalanden om nackdelar med nuläget eller om fördelar med förändring eller optimistiska uttalanden om sin egen förmåga eller vilja att förändra.

Exempel på öppna frågor som sannolikt leder till förändringsprat:

- Vad är det som gör att du tycker att det är viktigt att förändra detta?
- Om du bestämde, hur skulle du göra för att lyckas?
- Vilka erfarenheter kan du ha nytta av i detta läge?
- Vilka av dina egenskaper kan vara dig till hjälp i detta?
- Vad är det som gör att du skulle vilja prioritera detta nu?
- Vad har du redan gjort?

När samtalet domineras av förändringsprat eller då personen berättar om redan provade eller tagna steg, bör samtalsledaren formulera frågor som har större fokus på aktiverande genom så kallade nyckelfrågor.

Exempel på frågor som sannolikt leder till aktiverande förändringsprat:

- Vad skulle kunna vara ett första steg?
- Du har en del valmöjligheter, vad tror du att ett rimligt steg för dig är?
- Vad är du redo att göra?
- Vad är det första du kommer göra för att nå målet?
- Vad tänker du göra nu?

Förändringspratet är ofta intrasslat i status quo-prat när personen överväger en förändring. Det är just det som utmärker ambivalensen. Personen upplever för- och nackdelar med den nuvarande situationen, samtidigt som personen upplever för- och nackdelar med en förändring. I dessa lägen är det viktigt att utforska, reflektera och ha fokus på förändringspratet.

Status quo-prat kan vara yttranden som ger uttryck för en vilja att inte göra något, en uttryckt oförmåga att förändra eller ett skäl till att inte göra något. Status quo-prat pekar på icke-förändring på samma sätt som förändringsprat pekar fram mot en förändring.

Kommunikationsfärdigheter

I motiverande samtal är basen att aktivt lyssna. Utifrån ett lyssnande bygger samtalsledaren sedan strategiskt samtalet genom att använda reflektioner, frågor och sammanfattningar. En annan färdighet är att förstå och hantera den egna rättningsreflexen.

Rättningsreflexen

Rättningsreflexen är den tendens många av oss har att vilja ge råd, övertyga, säga hur det egentligen är eller helt enkelt rätta påståenden vi finner vara felaktiga. Detta gör vi ofta i all välmening, och kanske skulle man kunna kalla det för en omsorgsreflex. Trots detta har det visat sig att denna typ av korrigeringar ofta får motsatt effekt.

Reflektioner

Förmågan att kunna reflektera är avgörande för ett motiverande samtal. Reflektioner har en bekräftande funktion. Det blir tydligt för personen att samtalsledaren lyssnar och är uppmärksam när samtalsledaren återger något personen har sagt. En reflektion kan även liknas vid en hypotes eller ett påstående. Den kräver inget svar utan är menad som en fortsättning på personens tanke. Utöver detta ger reflektioner också samtalsledaren möjlighet att:

- bekräfta
- betona autonomi
- förstärka, sätta fingret på ett möjligt problem eller en möjlig lösning
- rikta samtalet
- öppna upp för nya perspektiv
- tydliggöra

Sammanfattningar

Sammanfattningar används för att underlätta och förstärka samarbetet mellan personen och samtalsledaren.

Sammanfattningar kan även användas för att:

- Ge personen tillfälle att höra vad den själv har sagt. Detta fördjupar ofta personens förståelse av saken.
- Ge samtalsledaren en möjlighet att välja ut det mest väsentliga i det som sagts av personen under samtalet.
- För att samla ihop det som sagts i syfte att gå vidare i samtalet och skifta fokus.

Det är viktigt att använda ord som "och" eller "samtidigt som" i stället för "men".

Frågeteknik

Motiverande samtal är ett personcentrerat samtal vilket bland annat innebär att samtalsledaren lämnar utrymme för personen att fritt sätta ord på sina tankar. Detta görs bäst genom att formulera öppna frågor.

Frågor kan vara ett sätt att skifta fokus i samtalet eller som ett stöd i utforskande och framkallande. Frågor delas ofta upp i öppna frågor, menyfrågor eller slutna frågor. Dessa olika typer av frågor skiljer sig åt och har olika effekt och syfte. Menyfrågor ger svarsalternativ, vilket underlättar för dem som har svårt att förhålla sig till öppna frågor. Slutna frågor är frågor med enkla svar och inleds med ett verb eller adverb. Syftet med en sluten fråga är att samla information eller klargöra. För att ett samtal ska ligga nära ett personcentrerat samtal bör de flesta frågor samtalsledaren använder sig av bara öppna frågor. En tumregel inom motiverande samtal är därför att inte ställa fler än tre frågor i rad, oavsett vilken typ av fråga man ställer. Då kan samtalet få karaktären av ett förhör.

Strategier

Totalt har MI identifierat fem kommunikationsstrategier. Dessa är:

- Erbjud information i dialog (U-E-U)
- Meny & Agenda
- Skallfrågor och diskrepans
- Ambivalensutforskning
- Hantera status quo-prat och dissonans

Erbjud information i dialog (U-E-U)

Genom att informera i dialog kan samtalsledaren dela med sig av sin eventuella expertis genom ett kunskapsutbyte med personen. Samtalsledaren frågar då först efter personens erfarenheter, kunskaper och tankar om ett visst ämne. Först därefter kan det vara aktuellt att erbjuda mer/annan information på ett visst tema. Inom motiverande samtal kallas det för att: utforska, erbjuda information, utforska, så kallat U–E–U. När samtalsledaren frågar efter personens kunskaper är det viktigt att förmedla att det inte handlar om ett kunskapsprov, utan om ett intresse för personens erfarenheter, kunskaper och föreställningar om ämnet.

Att ge råd skiljer sig från att ge information. Det finns två tillfällen då det är aktuellt att ge råd: när personen frågar efter råd och då samtalsledaren ber om lov att få ge råd.

Meny & Agenda

Att arbeta med Meny & Agenda innebär att samtalsledaren och personen gemensamt kommer överens om ämnen och en eventuell tidfördelning. Detta ger samtalsledaren möjlighet att styra samtalet samtidigt som det ger personen vissa valmöjligheter. En meny kan göras när som helst under samtalet, för att betona samarbetet eller för att ge struktur och hjälpa personen att prioritera. Samtalsledaren eller personen kan gärna använda papper och penna eller en whiteboard för att konkretisera det som yttras.

Skallfrågor och diskrepans

I motiverande samtal används skalor främst för att bedöma personens tro på sin egen förmåga och beredskap att förändra ett beteende. För att en person ska känna en inre motivation att förändras, krävs det att personen känner en viss otillfredsställelse med nuet och att den har en tro på att den har något att vinna på förändringen. Personen behöver också känna att målet är rimligt. De vanligaste skallfrågorna att arbeta med är:

- Hur viktigt är detta för dig?
- Hur mycket tror du på att du kan lyckas?

- Hur beredd är du att satsa på detta nu?

Genom skalfrågor kan samtalsledaren försöka utveckla diskrepans hos de personer som av olika anledningar har svårt att se att en förändring är önskvärd eller möjlig. Diskrepans handlar om en känsla av att nuet på olika sätt inte överensstämmer med det vi önskar. Samtalsledaren kan framkalla diskrepans genom att uppmuntra och erbjuda kunskap i ämnet (enligt U-E-U) samt genom att ställa frågor om en eventuell oro kring nuet eller framtiden om ingen förändring sker.

Om målet känns ouppnåbart för personen, är det samtalsledarens uppgift att tillsammans med personen finna delmål eller att fokusera på de enskilda stegen mot målet.

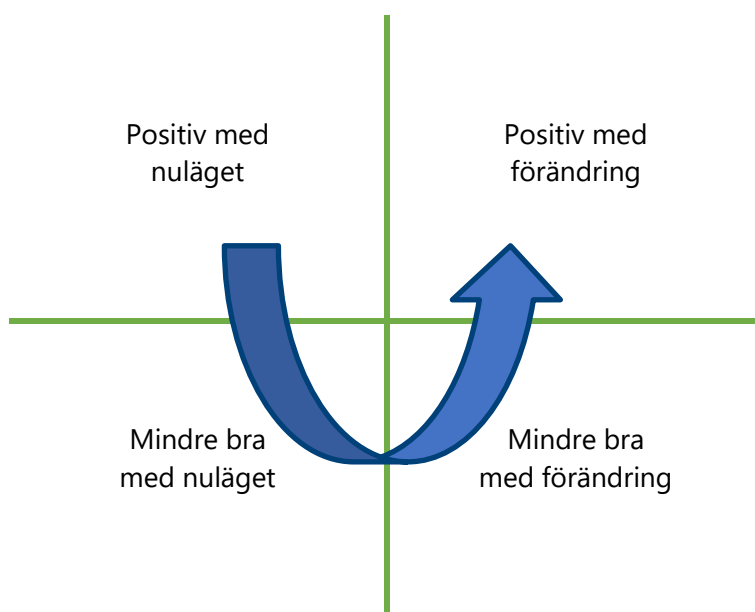
9

Ambivalensutforskning

I samtalet om förändring kommer samtalsledaren sannolikt att möta ambivalens hos personen. Att vara ambivalent är att befinna sig i en känslomässig och/eller kognitiv konflikt. Man tvekar, känner sig kluven. Att möta människor som känner ambivalens kan väcka starka känslor. Ambivalensutforskning syftar till att skapa ett tryggt utrymme, ett reflekterande rum, där personen får möjlighet att förstå, acceptera och bearbeta sin tvekan.

Genom att utforska ambivalens är det möjligt att utforska för- och nackdelarna med status quo (ingen förändring) och med förändring.

För att locka fram förändringsprat kan samtalsledaren använda en bild som ofta kallas ambivalenskorset.



Samtalsledaren kan använda ambivalenskorset för att konkretisera ambivalensutforskningen. Man kan skriva ner det som sägs och använda sig av papper eller whiteboard. Personen bör då få välja vem som ska anteckna. Vid användandet av whiteboard kan personen vid behov ta en bild på det som framkommit.

Hantera status quo-prat och dissonans

Status quo-prat bemöter man bäst med reflektion. Eventuellt kan man också följa upp med en öppen fråga som lockar fram förändringsprat. Samtalsledaren visar respekt och acceptans för de upplevda fördelarna med nuet och för den oro som status quo-prat ofta tar avstamp i – samtidigt som fokus bör ligga på förändringspratet. Yttranden som signalerar dissonans är något annat än status quo-prat. Dissonans kan översättas med disharmoni eller oenighet. Det innebär att samarbetet mellan samtalsledaren och personen är brutet eller riskerar att gå om intet. Det kan handla om att personen inte känner sig accepterad eller förstådd.

Vanliga fällor som kan framkalla dissonans är att samtalsledaren:

- har ett för tidigt fokus, tar för givet vad samtalet ska handla om,
- försöker ge direktiv, lära ut, bestämma eller tala om vad som bör göras,
- kontrollerar samtalet med frågor, inte använder kommunikationsfärdigheterna i balans (vilket riskerar att göra personen passiv),
- tar ställning till hur problemet ska lösas och argumenterar för det (vilket kan leda till att personen försvarar den andra sidan av ambivalensen och argumenterar mot en eventuell förändring med status quo-prat),
- intar en expertroll och anser sig ha tolkningsföreträde eller försöker lösa situationen åt personen (det är personen som är expert på sin situation, sina värderingar, sina drivkrafter och sin kapacitet),
- använder sig av etiketter (vilket kan upplevas som begränsande, dömande och värderande),
- ger råd och förslag i ett för tidigt skede i förändringsprocessen utan att be om lov,
- klandrar, kritiserar eller skuldbelägger (och på så vis försätter personen i ett läge där den kan känna sig tvungen att hävda skäl och ursäkter för sitt beteende med status quo-prat),
- konfronterar (vilket ofta leder till att personen känner ett behov av att försvara sig och rättfärdiga sitt beteende med status quo-prat).

Om DokuMera

Hos alla företag – stora som små – finns möjligheten att arbeta effektivare genom att använda sig av färdiga mallar. Avancerade dokument är tidsödande att upprätta samtidigt som de kräver expertkunskap för framtagandet. Och som vi alla vet: Experter kostar pengar – mycket pengar.

DokuMera är ett B2B-företag som hjälper människor i svenska företag till en lönsammare och bekvämare tillvaro genom att tillhandahålla digitala dokument via internet. Tillsammans med sakkunniga experter har vi under åren tagit fram tusentals mallar för bland annat juridiska och ekonomiska dokument som säljs både via e-handel och genom personlig försäljning.

Under åren har DokuMera utvecklat Sveriges största databas av digitala, exempelbaserade dokumentmallar, riktade mot företag och organisationer. Produkterna laddas enkelt ned från Internet av våra kunder – företag och organisationer – och kan köpas styckvis eller genom att teckna ett årsabonnemang.

www.dokumera.se

info@dokumera.se