

Grunderna i motiverande samtal



STATENS
FOLKHÄLSOINSTITUT

Motiverande samtal – en sammanfattning	2
Bakgrund	2
Tillämpningar	2
En effektiv metod	3
Vad är ett motiverande samtal?	3
Principerna i ett motiverande samtal	4
Förändringsbenägenhet	5
Förlopp och fokus i det motiverande samtalet	7
Agenda eller dagordning	8
Konsten att lyssna, frågor	9
Konsten att lyssna, reflektioner	10
Konsten att lyssna, sammanfattningar	11
Förändring och förändringsyttranden	12
Motstånd och motståndsyttanden	14
Ambivalenssamtal	16
Informera i dialog	17

Motiverande samtal – en sammanfattning

Bakgrund

Motiverande samtal är en metod som utvecklades på 1980-talet av den amerikanska psykologen och professorn *William R Miller* som på 1970-talet började arbeta med missbruksproblem utifrån kognitiv beteendeterapi. Miller var också påverkad av Carl Rogers forskning bland annat när det gäller betydelsen av empatiskt lyssnade. I ett par studier visade Miller att enbart rådgivarens empatiska lyssnande minskade klientens alkoholkonsumtion. Forskning indikerade att motstånd och ”förnekande” i behandling är fenomen som uppstår i relationen mellan klient och behandlare, i stället för att vara personliga drag hos klienter med beroende av alkohol och droger. Erfarenheter av praktiskt arbete med missbrukare bekräftade Millers hypoteser och lade grunden för en fortsatt utveckling av en samtalsmetod, motiverande samtal.

1991 publicerades den första boken i motiverande samtal, *Motivational Interviewing: Preparing People to Change Addictive Behaviour* skriven av Miller tillsammans med psykologen *Stephen Rollnick*, verksam i Storbritannien. Rollnick har senare kommit att utveckla korta tillämpningar av motiverande samtal för användning inom hälso- och sjukvård. Fokus för dessa är att erbjuda klienten information om hälsorisker med olika beteenden, till exempel rökning och riskbruk av alkohol, för att väcka intresse för förändring.

Den engelska benämningen på metoderna är *Motivational Interviewing*, MI, och *Adapted Motivational Interviewing*, AMI. I Sverige används vanligen benämningarna *Motiverande samtal* (eller MI) och *Kort tillämpning av motiverande samtal*.

Tillämpningar

I Sverige används i dag motiverande samtal främst inom missbrukarvård, kriminalvård och socialtjänst. Korta tillämpningar av motiverande samtal har en växande användning inom hälso- och sjukvård kring livsstilsrelaterade problem med till exempel alkohol, tobak, kost och motion.

Motiverande samtal används även i andra sammanhang, till exempel:

- Vid ätstörningar.
- För att öka följsamhet till läkemedelsbehandling.
- För att motivera till ”säkert sex” och förhindra hiv-spridning.

En effektiv metod

I kontrollerade studier har man kunnat påvisa effekt av motiverande samtal (så kallad evidens) för alkohol- och drogproblem, spelproblem, riskbeteenden vid hiv-infektion, följsamhet till behandling, kost, motion och ätstörningar.

Den senaste större studien om effekten av motiverande samtal från år 2005, som omfattar 72 studier (Hetteima, 2005), fann vidare att:

- Effekten är starkare på kort sikt än på lång sikt
- Den varierar mycket från studie till studie
- Effekten är särskilt påtaglig vid alkohol- och drogproblem
- Motiverande samtal har en stabil och långvarig effekt om metoden kombineras med andra metoder, till exempel kognitiv psykoterapi, återfallsprevention, färdighetsträning, självhjälpsgrupp som Anonyma Alkoholister eller Anonyma Narkomaner och stresshantering.

Vad är ett motiverande samtal?

Det motiverande samtalet har som mål att öka klientens vilja att förändra sig och underlätta att komma vidare i förändringsprocessen. Stor vikt läggs vid klientens självständighet (autonomi) i motsats till ett mer konfrontativt förhållningssätt, där klienten blir tillsagd vad hon bör göra och där hennes val ibland inte accepteras utan betraktas som ett resultat av bristande insikt.

Motiverande samtal har sin utgångspunkt i klientens erfarenheter, värderingar och prioriteringar i förhållande till den förändring som kan vara aktuell, exempelvis att gå ner i vikt eller att dricka mindre. Klientens syn på saken är i fokus. Det motiverande samtalet utgår från att klienten har – eller själv kan skaffa sig – de färdigheter som behövs för en förändring. Samtidigt är rådgivaren styrande i samtalet och har som mål att klienten ska förändra sig.

Centralt i samtalen är att klienter har *olika grad av förändringsbenägenhet*.

Uppgiften för rådgivaren är att möta klienten där hon befinner sig och underlätta för henne att bli mer förändringsbenägen. För detta finns strategier och verktyg. Om man försöker driva på klienten för hastigt finns stora risker att detta leder till motstånd.

Vid *låg beredskap till förändring* är uppgiften att väcka intresse för förändring till exempel genom att erbjuda klienten ny information om riskerna med beteendet, till exempel hög alkoholkonsumtion eller rökning.

Vid *medelhög beredskap till förändring* upplever klienten att det finns nackdelar med beteendet och kanske också fördelar med förändring, men är ambivalent till att förändra sig. Uppgiften för rådgivaren är inte att gå händelserna i förväg och börja ge råd om förändring. Fokus är i stället på att hjälpa klienten att utforska sin ambivalens och sätta ord på vad som är mindre bra med beteendet och vad som vore bra med en förändring. Ofta behöver en klient i detta stadium information om riskerna med beteendet för att förstärka intresset för förändring.

Vid *hög beredskap* vill klienten förändra sig. Rådgivarens uppgift är att erbjuda och diskutera olika handlingsalternativ och stödja klientens tilltro till sin förmåga att kunna genomföra förändringen.

I motiverande samtal används *öppna frågor, reflektioner* och *sammanfattningar* för att utforska hur klienten tänker och känner inför förändring. En särskild lyssnandeteknik används som benämns *reflektivt lyssnande. Information ges i dialog* och inte som en "föreläsning". Ett centralt mål för rådgivaren är att framkalla och förstärka så kallade *förändringsyttranden* och att minska dess motsats, *motståndsyttanden*.

Principerna i ett motiverande samtal

Miller och Rollnick har definierat kärnan i det motiverande samtalet, som de också kallar andan ("spirit") i samtalet.

Rådgivaren:

- *har en utforskande stil.* Rådgivaren söker efter klientens tankar och idéer om det aktuella beteendet och en förändring av detta.
- *har en samarbetande stil.* Rådgivaren visar respekt för klientens idéer och är inte övertalande utan en jämlik samarbetspartner.
- *lägger vikt vid klientens autonomi.* Rådgivaren visar respekt för klientens val, även om valet innebär att inte förändra sig.

I motiverande samtal finns också några grundläggande principer:

- *Visa empati.* Rådgivaren visar tydligt att hon vill och kan förstå klienten, i första hand genom reflektioner och sammanfattningar.
- *Utveckla diskrepans.* Rådgivaren hjälper klienten att bli medveten om en skillnad mellan hur det är och hur det borde vara utifrån klientens mål och värderingar. Känslomässigt upplevd diskrepans är en stark drivkraft för att börja en förändring och en "motor" för denna, förutsatt att klienten har förmåga att genomföra förändringen.
- *Undvika argumentation.* Vid klientens motståndsyttanden reagerar rådgivaren inte med att konfrontera eller argumentera. Motstånd respekteras som ett naturligt uttryck för klientens oro eller skepsis inför en förändring. Rådgivaren "rullar med" motståndet, när det inträffar, men försöker i första hand att förebygga det.
- *Stödja självtillit.* Rådgivaren stödjer klientens självtillit genom att visa sin tilltro till klientens förmåga att klara av en förändring. Rådgivaren visar också att hon ser och uppskattar klientens ansträngningar.

Förändringsbenägenhet

Centralt i motiverande samtal är att klienter har olika grad av *förändringsbenägenhet*.

Uppgiften för rådgivaren är att möta klienten där hon befinner sig och väcka hennes intresse för förändring. För detta finns olika strategier och verktyg att använda för rådgivaren. Om klienten drivs på för hastigt finns stora risker att detta leder till motstånd.

Förändringsbenägenhet beskrivs ibland i tre stadier (*stages of change*)

- Inte beredd att förändra/omedveten om att problem föreligger
- Osäker
- Beredd att förändra

Rådgivare är ofta handlingsinriktade och "ligger före" klienten i förändringsbenägenhet. Vid låg eller medelhög beredskap till förändring är klienten inte beredd att handla, utan behöver få intresset väckt för att vilja samtala om förändring.

Klientens uppfattningar om *hur viktig* en förändring är och *hur stor tilltro* hon har till förmågan att klara av en sådan styr hur förändringsbenägen hon är. Rådgivaren erbjuder klienten att formulera sig om detta.

Rådgivaren är uppmärksam på det klienten säger som visar på förändringsbenägenhet.

Rådgivaren förstärker sådana förändringsyttranden genom att reflektera dessa:

– *Du säger att det nog är dags att börja röra på sig mera. Det skulle ge dig många vinster, du skulle bli piggare och det skulle vara bra både för din övervikt och ditt självförtroende.*

Majoriteten av klienter med problembeteenden, till exempel riskbruk av alkohol eller rökning, har låg eller medelhög beredskap till förändring. Motiverande samtal är en av de få metoder som är effektiva för att hjälpa klienter i de här stadierna att komma vidare.

Låg beredskap till förändring

Hos klienter med *låg beredskap* till förändring är rådgivarens uppgift att väcka intresse för förändring och öppna för ett annat perspektiv på saken, till exempel genom att erbjuda information om riskerna med beteendet.

Two exempel:

– *Känner du till hur rökningen påverkar din hälsa? Får jag berätta?*

– *Vad skulle få dig att fundera på att ändra dig?*

Rådgivaren avslutar med en öppen, utforskande fråga, som ger klienten tal- och tankeutrymme:

– *Vad tänker du om detta?*

Medelhög beredskap till förändring

En klient med *medelhög beredskap* till förändring upplever att det finns problem, men är ambivalent till att förändra sig. Uppgiften för rådgivaren i detta stadium är att hjälpa klienten att *utforska sin ambivalens* och att sätta ord på vad som är mindre bra med situationen som den är och vad som skulle vara bra med en förändring. Även för en klient i detta stadium kan det vara till hjälp att få information om riskerna med beteendet för att förstärka intresset för förändring.

Hög beredskap till förändring

Klienter med *hög beredskap* till förändring vill förändra sig. Rådgivarens uppgift är att erbjuda och diskutera olika handlingsalternativ. Rådgivaren understryker valmöjligheterna och visar tilltro till klientens förmåga att kunna genomföra förändring.

– *Du är den som vet bäst vad som fungerar för dig*

Säkerställande av intryck av förändringsbenägenhet

Rådgivare kan säkerställa sitt intryck av klientens förändringsbenägenhet med slutna frågor eller med skalor.

Några exempel på sådana frågor:

– *Har du funderat på att ändra dig?*

– *Hur intresserad är du av att ändra dig?*

Klienten kan också få skatta på en VAS-skala (Visuell Analog Skala) hur viktigt det är för henne att ändra beteendet och hur stor tilltro hon har till förmågan att kunna göra detta.

Vikt

– *Hur viktigt är det för dig att ändra dina ... vanor?*

0	10
Inte alls viktigt	Mycket viktigt

Säkerhet

– *Om du bestämmer dig för att ... hur säker är du på att kunna klara det?*

0	10
Ingen tilltro	Stor tilltro

Beredskap

En tredje skala som kan användas är att fråga klienten hur beredd hon är att göra det.

– *Hur beredd är du att ... ?*

0	10
Inte alls beredd	Mycket beredd

Utifrån rådgivarens bedömning var klienten befinner sig i förändringsbenägenhet väljer rådgivaren hur hon ska gå vidare i samtalet.

Några exempel:

1. För klienter som skattar att en förändring inte är viktig kan rådgivaren väcka intresse för förändring genom att till exempel erbjuda information om riskerna med beteendet.
2. För klienter som skattar låg tilltro till förmågan, men en hög vikt av förändring kan rådgivaren välja att arbeta med att stärka klientens tilltro. Rådgivaren hjälper klienten att till exempel minnas tidigare framgångar och se sina resurser.
3. För klienter som skattar att de har både hög vilja och hög förmåga väljer rådgivaren att samtala om hur förändringen konkret ska göras, fördelarna av denna och när den ska börja.

Förlopp och fokus i det motiverande samtalet

Nedan beskrivs några olika förlopp och fokus i motiverande samtal. En inledning är att försöka skapa en relation och etablera den för motiverande samtal typiska utforskande och samarbetande stilen.

1. *Etablera en relation*

Rådgivaren ber klienten berätta om det problem hon har på sitt eget sätt. Rådgivaren arbetar i detta skede av samtalet med *öppna frågor* och *reflektivt lyssnande* för att rådgivaren och klienten ska komma nära en gemensam bild av situationen. Rådgivaren lyssnar aktivt, argumenterar inte emot och skapar genom reflektivt lyssnande empati, kontakt och samarbetsklimat.

Rådgivaren använder också *sammanfattningar*. Det visar att rådgivaren lyssnar aktivt och ger möjlighet att rätta till missförstånd. Sammanfattningar ger struktur och är ett verktyg för att styra samtalet.

Vid tecken på *motstånd* använder rådgivaren olika sätt för att ”rulla med motståndet”, bland annat reflektioner. Motstånd kan visa sig genom ovilja hos klienten att svara på frågor eller berätta om sin syn på saken.

2. *Bedöm beredskap för förändring*

Rådgivaren försöker bedöma klientens beredskap för förändring eller grad av motivation. Har klienten låg, medelhög eller hög beredskap till förändring? För att få en snabb uppfattning eller säkerställa sitt intryck av klientens förändringsbenägenhet använder rådgivaren ibland *skalfrågor* – hur viktigt det är för klienten att förändra sig och hur stor tilltro hon har till sin förmåga att klara av detta om hon bestämmer sig.

3. *Fokusera på saken*

Rådgivaren hjälper klienten att överväga en eventuell förändring och erbjuder *information i dialog* hur beteendet påverkar till exempel hälsan. Rådgivaren kartlägger tillsammans med klienten *fördelar och nackdelar* med beteendet respektive förändring av detta. Detta är en mer utmanande fas i samtalet. Rådgivaren är nu mer styrande och fokuserar mest på fördelar med förändring.

4. *Förstärk motivation*

Rådgivaren lockar fram *förändringsyttranden*, till exempel nackdelar med beteendet och fördelar med en förändring, och lyssnar reflektivt. Rådgivaren lyfter fram klientens idéer om hur förändringen ska genomföras och när samt betonar att *klienten väljer själv* och *vet bäst* hur förändringen ska göras.

5. *Förstärk beslutet*. Rådgivaren *sammanfattar* klientens skäl när hon fattat beslut om förändring för att tydliggöra beslutet och vinsten med en förändring. Rådgivaren *stärker klientens självtillit* genom att visa tilltro till att förändringen kommer att kunna genomföras.

Motiverande samtal används på många sätt. I de korta samtalen, kanske på några minuter, är det inte möjligt att arbeta med alla inslag. Ofta får rådgivaren arbeta med det fokus som för ögonblicket är aktuellt. Det kan också ta lång tid och många samtal att hjälpa en klient till ett beslut att förändra sig, och det är inte alltid som ett mål går att nå.

Agenda eller dagordning

Inom motiverande samtal är ett vanligt inslag arbetssättet med agenda eller dagordning . Rådgivaren kan presentera ett antal faktorer, som kan vara relevanta att ta upp i samtalet, och erbjuda klienten att välja mellan dem.

Ett sätt att göra en agenda kan vara att ha ett arbetsblad med rutor som innehåller bilder på möjliga faktorer bakom ohälsa, till exempel rökning, alkoholvanor, motionsvanor, övervikt, kostvanor och stress. På bladet finns också tomma fält, där patienten kan lägga till andra faktorer som hon anser har betydelse för just henne.

Ett exempel:

Steg 1, distriktsläkaren: – *Det finns mycket i vår livsstil som kan påverka blodtrycket. Det kan bero på stress, motionsvanor, det kan hänga ihop med alkohol och tobak. Om du ser på det här bladet, finns där som du ser olika möjliga ohälsfaktorer listade. Vilka är viktiga för dig?*

Steg 2, patienten väljer utifrån arbetsbladet.

Steg 3, distriktsläkaren: – *Du har valt flera faktorer ser jag. Vad är viktigast för dig att vi börjar med i dag och vad kan vänta ett tag?*

Steg 4, distriktsläkaren och patienten gör en agenda för samtalet utifrån patientens val i steg 2 och 3.

Användning av arbetssättet med agenda eller dagordning är ett exempel på den klientcentrerade hållningen i motiverande samtal. Med detta visar rådgivaren att hon är intresserad av klientens egen syn på saken. Att klienten får göra egna val och får kontroll över samtalet förebygger motstånd.

Utgångspunkten är att klienten är den som bäst vet vad som är meningsfullt för henne att samtala om. Strategin är särskilt användbar när samtalet berör flera problem eller då flera olika förändringar kan vara aktuella. Att göra en agenda bidrar till att snabbt få en arbetsallians, vilket är av särskilt värde i de korta konsultationerna. Den underlättar också att lösa uppgiften på den korta tid man ofta har till hands.

Konsten att lyssna, frågor

Frågor är ett verktyg i motiverande samtal och används av rådgivaren för att leda samtalet i en bestämd riktning eller för att ta upp nya teman. Frågor kan vara öppna eller slutna. Notera skillnaden mellan frågorna i detta exempel:

Sluten fråga: – *Är det här svårt för dig?*

Öppen fråga: – *Vad innebär detta för dig?*

Den första frågan är ett exempel på en sluten fråga. Den kan besvaras med ett ja eller nej.

Slutna frågor är utformade för att få ett bestämt svar och börjar ofta med ett verb:

– *Är det ...?*

– *Finns det ...?*

– *Kan du ...?*

Eller ett adverb:

– *När ...?*

– *Var ...?*

Slutna frågor är exakta och rådgivaren väljer dem för att kartlägga omständigheter som hon är intresserad av och vill få besked om.

Den andra frågan i exemplet är en öppen fråga. Sådana inleds med frågeord:

– *Hur skulle ...?*

– *Vad har ...?*

Eller en inbjudan:

– *Berätta!*

– *Beskriv!*

Öppna frågor har inte ett givet svar utan rymmer ett oändligt antal möjliga svarsalternativ.

Öppna frågor inbjuder inte till korta svar, de ger i stället tal- och tankeutrymme och stimulerar klienten att berätta och förklara.

Slutna frågor har förstås också en given plats i samtal, bland annat för att utreda och få besked om vissa saker, men en risk med slutna frågor är att klienten kan känna sig pressad och ifrågasatt eller bli passiv och bara vänta på nästa fråga. Ännu mer frustrerande blir det om klienten upplever att det hon vill berätta inte får plats i samtalet på grund av rådgivarens många slutna frågor. Samtal blir sällan klientcentrerade om de rymmer för många slutna frågor.

I motiverande samtal är det ett mål att i första hand använda öppna frågor. Särskilt tidigt i ett samtal kan öppna frågor bidra till en atmosfär av acceptans och tillit, som underlättar för klienten att utforska sina problem och vara den som talar mest.

Man talar ibland om melodin i det motiverande samtalet. Melodin börjar gärna med en öppen fråga och följs av aktivt lyssnande med hjälp av reflektioner. Efter detta sker en sammanfattning, som helst följs av en ny öppen fråga.

Konsten att lyssna, reflektioner

Med reflektioner återger rådgivaren det klienten säger eller vad hon tror att klienten tänker och känner. Reflektioner är ett sätt att respektfullt visa att man lyssnar och vill förstå. De blir ett verktyg för att visa empati och på kort tid etablera en arbetsallians.

För att använda reflektioner kräver en del träning, men det är ett mycket användbart redskap för att föra samtalet framåt. När klienten uppfattar att rådgivaren verkligen vill förstå berättar hon gärna mer. Reflektioner förebygger missförstånd. När rådgivaren reflekterar vad hon tror klienten menar får klienten möjlighet att bekräfta eller korrigera det rådgivaren säger. Rådgivaren sätter ord på de känslor och tankar som hon uppfattar att klienten har berättat om. Rådgivaren väljer att fokusera på det hon uppfattar som centralt i det som sagts och kan med detta också styra samtalet genom att välja en riktning på det.

Reflektioner kan vara enkla eller komplexa. *Enkla reflektioner* är upprepningar som är identiska eller nästan identiska med det som klienten säger. De fungerar som kvitton på att rådgivaren följt med i samtalet och som en uppmuntran att berätta vidare. *Komplexa reflektioner* är mer avancerade och tillför något till det som klienten säger.

Två exempel:

Klienten: – *Jo, det stämmer nog att jag borde dricka mindre, men det är inte lätt att ändra sina vanor.*

Enkel reflektion: – *Du borde dricka mindre.*

Komplex reflektion: – *Du undrar hur du kommer att klara av att dricka mindre samtidigt som du skulle vilja dra ner.*

Reflektioner är påstående och inte frågor. Tonläget sjunker i slutet av en reflektion i motsats till en fråga där det stiger.

Ett exempel:

Klienten: – *Jag vet inte om jag vill sluta röka just nu.*

Reflektion: – *Du vet inte om du vill sluta röka just nu.*

Fråga: – *Du vill inte sluta röka?*

Reflektioner hjälper klienten att fylla på sin berättelse. Frågor tillför däremot något nytt i samtalet som klienten måste förhålla sig till och svara på. Det kan innebära att klientens tankegång avbryts. Reflektioner ersätter till stor del frågor och uppmuntrar effektivare än dessa att berätta vidare. Frågor väcker också lättare motstånd än reflektioner.

. Reflektioner skiljer sig från sammanfattningar. Sammanfattningar är ett sätt att ta ett steg tillbaka och få en överblick. Reflektioner hjälper klienten att fortsätta att berätta och förklara. Rytmen i samtalet är att öppna frågor följs av reflektioner och sammanfattningar fram till den punkt då klienten fått slutföra sitt resonemang. Rådgivaren väljer då en ny riktning eller ett nytt tema för samtalet med en öppen fråga.

Konsten att lyssna, sammanfattningar

Sammanfattning är en summering där rådgivaren väljer ut det mest väsentliga som sagts av klienten i samtalet. Särskilt lyfts *förändringsyttranden* fram.

Sammanfattningen är ett sätt att strukturera det som sagts för klienten och rådgivaren och ger överblick och tydlighet. Man kan göra korta sammanfattningar med jämna mellanrum och en något längre sammanfattning vid samtalets slut eller när ett tema verkar vara uttömt.

Ett exempel:

– Så det är flera saker som du oroar dig för kring dina alkoholvanor just nu ... du har funderat att börja ändra dina vanor ... och du skulle vilja veta mer om ...

Sammanfattningar är ett verksamt sätt att visa att man förstått och lyssnat på klienten. Ett annat viktigt syfte är att klienten får höra vad hon själv har sagt. Detta fördjupar ofta hennes förståelse av problemet. Rådgivaren väljer att sammanfatta något särskilt som klienten sagt på ett sådant sätt att klienten får ett nytt perspektiv på det hon berättat. Sammanfattningar möjliggör att uppnå en gemensam bild och förståelse av klientens situation.

Sammanfattningar blir ”vägskäl” i samtalet. Efter en sammanfattning kan rådgivaren välja att fortsätta på samma tema eller att välja ett nytt.

Förändring och förändringsyttranden

Förändringsyttranden – eller förändringsprat som det ofta kallas – är det som klienten säger som leder i riktning mot förändring. Rådgivaren har som mål att hjälpa klienten att hitta argument och göra förändringsyttranden. Klienten påverkas av att höra sig själv argumentera för förändring och uppfattar ofta det hon säger om förändring som något som hon både vill och bör göra.

Inom motiverande samtal beskrivs olika slag av förändringsyttranden, till exempel:

1. Nackdelar med det aktuella problemet.

Ett exempel:

– *Fortsätter jag att röka får jag väl KOL med tiden.*

2. Fördelar med förändring.

Ett exempel:

– *Det vore skönt att vakna fräsch på måndagar. Det blir lite mycket alkohol på helgerna ibland.*

3. Behov av förändring.

Ett exempel:

– *Det är så jobbigt att ha så dålig kondition. Jag skulle behöva börja motionera.*

4. Tilltro till att klara av en förändring.

Ett exempel:

– *Jag är ganska så envis och ihärdig när jag väl beslutar mig.*

5. Avsikt att förändra sig.

Ett exempel:

– *Det är dags att sluta nu!*

Rådgivaren reflekterar förändringsyttranden, när hon hör sådana. Klienten får då höra sitt uttalande en gång till, vilket förstärker yttrandet och lockar ofta fram fler förändringsyttranden.

Några exempel:

Klienten: – *Det skulle vara jätteskönt att slippa att jämt kolla om man har cigaretterna med sig.*

Rådgivaren: – *Du vill bli fri från ditt beroende av cigaretterna.*

Klienten: – *Det skulle nog gå bra om jag verkligen satsade.*

Rådgivaren: – *Du är verkligen bekymrad för din hälsa.*

Klienten: – *Om jag inte löser detta går det kanske åt skogen med min hälsa.*

Rådgivaren: – *Du vill göra något åt detta nu.*

Rådgivaren använder ibland öppna frågor som handlar om vikten av och tilltron till förmågan att genomföra en förändring för att locka fram förändringsyttranden.

Två exempel:

– *Hur viktigt är det för dig att ... ?*

– *Om du bestämmer dig för att ... hur säker är du på din förmåga att kunna klara det?*

Rådgivaren kan också använda skalor för att kartlägga klientens förändringsbenägenhet.

Exempel:

– *Hur viktigt är det för dig att börja motionera på en skala 0–10, där 0 står för inte alls viktigt och 10 att det är mycket viktigt?*

– Om du bestämmer dig för att börja motionera, hur säker är du på din förmåga att kunna klara det på en skala 0–10, där 0 står för ingen tilltro alls och 10 för stor tilltro?

Rådgivaren kan utforska vidare utifrån klientens svar på frågorna och fråga:

– Hur kommer det sig att du säger X och inte 0?

– Vad behöver hända för att du ska komma till en högre siffra, till exempel 10?

En viktig drivkraft för förändring kan vara att den aktuella livsstilen inte är i samklang med de egna värderingarna om vad som är ett rätt och bra liv (diskrepans). Rådgivaren kan välja att utforska även detta tema med klienten för att hjälpa henne att hitta nya motiv för förändring. Motiverande samtal skiljer på yttre och inre motivation. Yttre motivation betingas av fördelar eller nackdelar från omvärlden, till exempel sanktioner om beteendet inte ändras, medan inre motivation för förändring vägleds av personens egna värderingar. Motiverande samtal vill väcka och ta vara på klienters inre motivation till förändring. Varaktig förändring är så gott som alltid beroende av inre motivation.

Modern språkforskning har påvisat olika typer av förändringsyttranden, som brukar sammanfattas i akronymen DARN-C:

- Önskan att förändra (*Desire*)
- Förmåga att förändra (*Ability*)
- Skäl att förändra (*Reasons*)
- Behov av att förändra (*Need*)
- Åtagande att förändra (*Commitment*)

Förändringsyttranden är tecken på att klienten anser att det är viktigt att förändra sin situation, tror sig kunna klara av det och har börjat överväga att göra någonting åt saken. Ökad förekomst av förändringsyttranden av typen åtagande att förändra (commitment) har visat sig ha särskilt starkt samband med verklig förändring.

Motstånd och motståndsytttranden

I samtal om förändring av beteenden uppstår ibland motstånd. Motstånd är känslor, som klienter reagerar med, när de känner sig pressade, att deras valfrihet är hotad eller när de måste erkänna fel och brister.

Några exempel:

- *Nej, jag vill fortsätta att dricka som nu. Det passar mig!*
- *Min övervikt skadar bara mig själv. Jag gör som jag vill!*
- *Du har inte med det här att göra!*

Andra tecken på motstånd är att klienten inte vill svara på frågor, visar ointresse för samtalet, svarar med så kallade ”ja, men”-ytttranden eller argumenterar med rådgivaren.

Några exempel:

- *Jag har aldrig spelat bort pengar som familjen behövt.*
- *Ja, men mina sömnmedel är faktiskt ordinerade av min läkare.*
- *Jag har läst att dricker man inte ensam är det inga problem.*

Motstånd ser man i motiverande samtal främst som ett samspelsfenomen. En vanlig orsak till motstånd är att rådgivaren har för bråttom i samtalet och ger råd om förändring till en klient som inte är beredd att förändra sig. Motstånd uppstår också då klienten inte känner sig förstådd, lyssnad till eller accepterad. Källor till motstånd kan även finnas hos klienten utifrån förutfattade meningar, till exempel:

- *Det är bara i Sverige som det är farligt att dricka så här mycket.*
- *Men min pappa rökte och han blev över 90 år, så jag tror inte på att det är så farligt.*

Rådgivaren hanterar motstånd genom att ”rulla” med motståndet. Motståndet konfronteras inte. Rådgivaren reflekterar i stället motståndet, och ger med detta ett ”kvitto” på att det uppfattats av henne, och försöker sedan hitta en väg att komma vidare i samtalet.

Ett exempel:

Klienten: – *Men jag trivs med mitt drickande! Jag kan inte tänka mig att helt avstå från alkohol.*

Rådgivaren: – *Så helnykterhet är inget för dig. Vad skulle vara bra att ändra på?*

Reflektioner tonar ner motståndet och underlättar för rådgivaren och klienten att hitta en mer framkomlig väg i samtalet.

Ett sätt att förebygga motstånd är att ha en utforskande och samarbetande stil i samtalet och använda verktyg som *be om lov-frågor*, *att göra en agenda* och *öppna frågor*. Effektivt är också att understryka klientens utrymme för egna val: – *Du väljer vad du vill göra. Du vet bäst vad som kan fungera för dig.*

Rådgivare som hör klienter säga saker som är fel får ofta ett behov av att rätta till detta. Detta fenomen benämns *rättningsreflexen*.

Några exempel på yttranden från klienten som kan utlösa en rättningsreflex från rådgivaren:

- *Rödvin är nyttigt för hjärtat.*
- *Man blir inte beroende av cannabis. Man kan sluta när som helst.*
- *Det är farligt att sluta röka. Man kan bli sjuk.*

Rättningsreflexen är ofta ett uttryck för en omsorg. Rådgivaren vill att klienten för sitt eget bästa ska förstå vad som är rätt. Strategin i motiverande samtal är att rådgivaren hejdar sin

rättningsreflex och i stället reflekterar det klienten säger och hittar ett sätt att komma vidare i samtalet, till exempel med en öppen fråga.

Ett exempel:

– Du tänker att man blir sjukare av att sluta röka än av att fortsätta. Berätta mer hur du tänker?

Att hejda rättningsreflexen kan vara särskilt svårt för mycket engagerade rådgivare, som vill göra mycket för klienterna. Rättningar är, även om de är sakligt korrekta, oftast kontraproduktiva, då de ofta leder till en argumentation mellan rådgivaren och klienten som kan befästa klientens motstånd.

Forskning har visat att motstånd försvårar för klienten att komma vidare till förändring och att motstånd i samtalet har samband med att förändring uteblir. Rådgivaren har ansvaret för att hantera motstånd och så långt som möjligt förebygga det, bland annat genom att aktivt lyssna på klienten och anpassa samtalet till hur förändringsbenägen hon är.

Ambivalenssamtal

Rökning, riskbruk av alkohol och spel om pengar är exempel på beteenden som upplevs ha en hel del goda sidor. Det upplevs ge njutning, spänning, avkoppling och blir ett sätt att hantera vardagens stress och besvikelser. Det var ”de goda sidorna” som gjorde att man en gång började med beteendet och som också gör att det vidmakthålls trots de nackdelar som i regel växer fram gradvis.

En stor grupp klienter som har så kallade riskbeteenden är ambivalenta till förändring, de vill samtidigt både sluta och fortsätta med dessa. Ambivalens inför förändring anses inom motiverande samtal som något helt naturligt. Så länge ambivalensen finns är det dock svårt att förändra sig. Klienterna upplever att de sitter fast och känner sig ofta ”tröga” och inkonsekventa. Rådgivaren kan ibland uppfatta klienternas osäkerhet som motstånd.

Ambivalenssamtalet är ett verktyg i det motiverande samtalet där klienten får sätta ord på sina motstridiga tankar och känslor. Det kan hjälpa henne att förstå vad osäkerheten består av och kunna våga det som är mindre bra med beteendet mot det som är bra med en förändring. Rådgivaren visar en empatisk och accepterande hållning till klienternas ambivalens samtidigt som hon på ett varsamt sätt lyfter fram de skäl klienten har för förändring.

Rådgivaren ställer öppna frågor som hjälper klienterna att kartlägga ambivalensen.

Ett exempel:

- Vad är det du upplever som mindre bra med ... ?
- Vad skulle bli bättre om du förändrar beteendet ... ?

Rådgivaren lyssnar empatiskt och hjälper klienten vidare med *reflektioner* och *sammanfattningar*. Det är klienten som ska formulera argumenten för och mot förändring. Rådgivaren behöver inte ”hålla med” och korrigerar inte.

Rådgivaren avslutar ambivalenssamtalet med att sammanfatta detta och lyfter då särskilt fram förändringsyttranden. Det är ett sätt att förstärka klienternas tankar i riktning mot förändring och locka fram mer förändringsyttranden.

Rådgivaren kan använda ett arbetsblad i ambivalenssamtalet.

Ett exempel:

Beteendet

Status quo	Förändring
+	+
-	-

I detta exempel kartläggs fördelar och nackdelar med problemet respektive fördelar och nackdelar av en förändring. Klienten kan ibland ha farhågor inför en förändring och kan behöva hjälp att se och resonera om både hinder och möjligheter att lösa svårigheterna.

Informera i dialog

En uppgift för rådgivaren kan vara att ge information i dialog till klienter. Ibland är det klienten som efterfrågar uppgifter om sina besvär eller hur en förändring skulle kunna gå till. Andra gånger är det rådgivaren som tar initiativet till att ge fakta till klienten, till exempel om riskerna med intensivdrickande, för att ge klienten nya motiv att förändra sitt beteende.

När rådgivare ger information är det lätt att de hamnar i en position där de föreläser, särskilt om det gäller områden där hon är engagerad och har mycket kunskap. Risken är att klienten blir överväldigad eller uttråkad och slutar lyssna.

Rådgivarens uppgift blir att informera på sådant sätt att klienten vill lyssna. Både rådgivaren och klienten bör få bidra med sina kunskaper och klienten dessutom med sina värderingar och funderingar kring saken.

Andra principer att tillämpa i den informerande dialogen är att:

- Klienten har större förmåga att ta till sig information som är personligt relevant. Information om riskerna med beteendet som presenteras på ett sätt som väcker klientens intresse och knyter an till hennes unika situation har större möjlighet att skapa motivation till förändring.
- Genom att informationen sker i dialog kan den lättare anpassas till klientens förkunskaper och grad av intresse.
- Det är klienten som ska dra slutsatserna av informationen som rådgivaren lämnar.

Information i dialog – fyra viktiga steg

1. Be om lov att få informera

Att be om lov att få informera är ett sätt för rådgivaren att visa klienten respekt och förebygga motstånd då klienten får möjlighet att godta eller avstå informationen.

Ett par exempel:

- *Det finns effektiva sätt att gå ner i vikt. Vill du att jag ska berätta om detta?*
- *Hög konsumtion av alkohol kan ibland påverka hälsan. Är det nåt du skulle vilja veta mer om?*

2. Utforska

I detta steg utforskar rådgivaren med en öppen fråga vad klienten vet om det aktuella ämnet.

Några exempel på frågor:

- *Vad känner du till om ...?*
- *Vad har du hört om ...?*

Rådgivaren sammanfattar det klienten berättat.

Ett exempel:

- *Bra. Du vet en hel del hör jag. Du vet både att ... och att ...*

3. Tillföra

Rådgivaren informerar om det som klienten inte känner till. Informationen ges på ett neutralt och sakligt sätt. Klienten ska känna sig fri att dra slutsatser utifrån sina erfarenheter och värderingar och inte känna sig styrd mot en bestämd slutsats.

4. Utforska igen

Rådgivaren frågar med en öppen fråga om vad klienten förstått och tänker om den information som lämnats.

Några exempel:

- *Vad innebär detta för dig?*
- *Vad tänker du om detta?*

Eventuella missförstånd klaras sedan ut.

Information i dialog är ett exempel på det respektfulla utforskande och samarbetande förhållningssätt som är en viktig del i det motiverande samtalet.