**Verktygslåda samtalsmetodik**

**Använda reflektion vid känslor**:

* ”Du är ANGE KÄNSLA för att ANGE HANDLING. Ska vi prata om det så att du kan komma fram till ett bra beslut?”

**Att hantera aggressivitet**:

* ”Jag förstår att du känner dig arg på mig, och det är okej. Men jag vill att vi fortsätter och ser om vi kan göra något åt det här.”
* ”Du känner dig arg för att du blir orättvist behandlad, stämmer det?” *Vänta sedan på svar*.
* Vill du att vi försöker ANGE HANDLING så att ANGE BEHOV fungerar?
* ”Kan vi göra så här att du varje gång du ANGE HANDLING berättar det för mig? Skulle det fungera för dig?”
* ”Låt mig då börja om och säga så här: Jag är mycket nöjd med dina insatser. Du har gjort ett bra arbete, framför allt när du ANGE HANDLING. Hur känns det när jag framförde detta?”

**Tystnad**

* Var inte rädd för tystnaden
* Förklarad tystnad att skapa en trygghet i tystnaden när du sitter tyst fortsätt att använda dina vänlighetssignaler
* Det är bättre att sitta snett emot varandra för då kan den du samtalar med hela tiden välja mellan att titta bort och att titta på dig och det ger trygghet i mötet
* Berätta om din osäkerhet: ”Jag känner mig osäker när du sitter tyst. Jag hade hoppats att vi skulle kunna samarbeta och lösa det här problemet.”

Be sedan om ett svar:

* ”Jag ber dig att berätta vad du tänker på.”

Ge också stöd under samtalet genom att själva vara öppna. Du kan kort säga något om hur du skulle uppleva den här situationen då ni samtalar. Du kan också bekräfta den du möter genom att säga:

* ”Jag kan förstå att du behöver lång tid för att tänka igenom ditt svar. Ta den tid du behöver för att hitta ditt svar. Jag väntar gärna.”

**Jag-budskap**

1. **Första steget: få andra att förstå ditt problem**. Du beskriver kort vad som är problemet
2. **Andra steget: få andra att förstå varför du vill ha en förändring**. Du kan berätta antingen hur du känner eller varför du vill ha en förändring.
3. **Tredje steget: be om hjälp i handling**. Du ber andra på ett tydligt sätt så att det framgår vad du vill att de ska göra.

**Att använda jag-budskap i sin yrkesutövning**

* Jag har märkt att när jag säger något på ett möte så säger du emot mig och säger att jag har fel, har missuppfattat saker eller att jag inte har kunskap. Senast i morse då vi pratade om XX och du sa att jag som är så oerfarenhet omöjligtvis kan veta något. När det händer så blir jag ledsen, för jag vill att min kompetens ska räknas fastän jag är ung. Så jag skulle vilja be dig att lyssna på det jag har att säga. Skulle du kunna göra det?
* Jag skulle vilja att vi går igenom det som jag uppfattar som ett problem. Det är att du inte gör de saker som vi har kommit överens om. Ett exempel på detta är att du inte slutförde XX med XX. Ett annat exempel är att du inte XX från i ANGE TID. Känner du igen det här?
* Jag har märkt att du ibland missar tider. Då hinner vi inte XX. Vad sägs om att försöka komma i tid i fortsättningen?
* Får jag berätta vad din handläggare på praktikplatsen sa? \*Får en tydlig nickning till svar och fortsätter\* Jag har fått information om att du har kommit för sent varje dag och sedan gått hem redan vid tretiden. Vet du varför det här är ett problem?

1. ”Jag känner …” *Säg din känsla*
2. ”När du …” *Berätta sakligt vad personen sa eller gjorde.*
3. ”Jag skulle i stället vilja …” *Säg vad du vill ska hända.*

**Jag-budskapen – de tre stegen**

1. **Första steget: få andra att förstå ditt problem**

Du beskriver det sakligt och ger exempel på det som hänt, utan att anklaga eller skuldbelägga. Vid enklare problem berättar du om det som hänt eller hur du tänker kring något. Vid svårare problem ger du exempel och stämmer av med dem du möter om de känner igen problemet.

* + - Jag uppfattar att du gör …
    - Jag har uppfattat att du säger …
    - Jag har sett …
    - Jag har lagt märke till …

Eller

* + - När du gör … så känner jag …
    - När du säger … så uppfattar jag …
    - Berätta vad du upplever … var saklig.
    - Var precis generalisera inte i termer av alltid eller aldrig
    - Jag uppfattar ibland att du inte lyssnar på mig. Ett exempel var i morse vid XX då tittade du bort och XX …
    - Det händer att du XX. Känner du igen det här XX.
    - Jag uppfattade situationen så här: När du ANGE BETEENDE så ANGE HÄNDELSE.
    - Undvik negativa bedömningar av andra
    - Undvik värderingar
    - Undvik tolkningar
    - Undvik dömande
    - Undvik generaliseringar

1. **Andra steget: få andra att förstå varför du vill ha en förändring.** Vid enklare problem berättar att du om en positiv faktamässig anledning till förändringen. Vid svårare problem berättar du vad du känner och även det positiva behov du har av förändringen. Det kan exempelvis handla om att du är stressad och behöver hjälp för att hinna med.
   * **Faktamässig anledning**: Börja med att säga: ”Jag skulle vilja ha en förändring för att …”, ”Jag behöver hjälp med detta för att …”
   * **Känslomässig anledning**: Börja med att säga: ”Jag känner…” och förklara gärna orsaken till dina känslor. Det är oftast en vilja, en önskan eller behov.
   * **Ange dina grundkänslor och positiva behov**: ”Jag vill att du ANGE HANDLING det är viktigt för att ANGE ANLEDNING. (Det kan finnas både faktamässig och känslomässig förklaring.
     + Sambandet mellan känsla och behov uttrycks ofta genom att man säger ”för att” eller ”eftersom” direkt efter känslan.
   * OBS! Tänk på att inte säga:

”Jag är arg för att du inte hjälper mig som du hade lovat.

Formeln är: ”Jag är (känslan) för att (behovet)

Formeln är inte: Jag är (känslan) för att du (anklagelse).

Rätt ska vara

”Jag är arg för att jag behöver din hjälp.”

* + **Känslomässig anledning**:

1. **Tredje steget: be om hjälp i handling.** Du ber om hjälp eller ger ett förslag genom att tydligt be andra att göra något för dig.

|  |  |
| --- | --- |
| Vag begäran | Vara tydlig |
| Fakturorna måste vara klara! Men vem ska göra det, och när ska de vara klara? | Jag önskar att du, ANGE NAMN”, går klart månadens fakturor nu på en gång. Gör det bra för dig? |
| Det vore bra om du brydde dig om din familj. Men hur ska det ske i handling? | Jag ber dig att du kommer hem från jobbet en kvart tidigare. Kan du tänka dig att göra det? |
| Jag vill att du förstår mig. Det går den andre redan, men på sitt sätt. Denna form av budskap uppfattas därför ofta som en anklagelse. | Jag önskar verkligen att du sätter dig ner fem minuter och lyssnar på ett problem som jag har, utan att avbryta mig. Jag vill också att du visar att du förstår det jag säger. Är det okej för dig? |
| Du måste bry dig mer om oss andra. Farligt ord ”måste” upplevs som ett krav. Vad är det sändaren av detta budskap vill ha, vilken är handlingen? | Jag föreslår att du stämplar in klockan 07.00. Då slipper vi andra i gruppen göra de arbetsuppgifter som du har ansvar för på morgonen. Kan du tänka dig att göra det? |

**Säg vad du vill att andra ska göra**

* Tala ett positivt handlingsspråk. Säg vad du vill att andra ska göra i konkreta handlingar. Ge tydliga förslag där du föreslår, ber om, frågar om det du möter vill utföra det du önskar. Gör det i en frågande form. Då förstår de som du möter att du lägger fram ett önskemål. Att de själva kan välja om de vill medverka. Här är några exempel på att lägga fram sina önskemål:
  + Jag vill be dig att inte skoja om mig, min brist på erfarenhet när vi har möten. Kan du tänka dig det?
  + Kan du tänka dig att låta andra komma till tals på möten?
  + Skulle du vilja hjälpa mig genom att skriva ner vilka arbetsuppgifter jag har och vad jag inte ska göra?
  + Får jag be dig att också lyssna till mina synpunkter när vi diskuterar våra gemensamma ärenden?
  + Jag skulle önska att du säger till mig när du upplever att jag blir stressad och kritisk. Kan du tänka dig det?
  + Jag skulle behöva ditt stöd genom att du också tar tag i våra arbetsuppgifter på våra pass.
  + Är det möjligt att du tar mer ansvar för dina arbetsuppgifter genom att kontrollera det du gjort innan du lämnar över till andra?
    - Säg inte: Du måste
    - Säg: Vill du … skulle du vilja …

**Hävda dig genom att be om och förklara**

* Jag-budskap kan användas på ett enklare sätt. Ett exempel på detta är att direkt fråga andra om att göra något för dig och förklara varför.
  + Exempelvis ”Får jag be dig att fylla i formuläret med alla uppgifter så att vi direkt kan avgöra ditt behov av hjälp?”

**Metodens två steg**:

1. *Be om något konkret: ”*Kan du …?”, ”Får jag be dig att … ?”
2. *Förklara varför*: ”För att …”

**Exempel**:

* ”Får jag be dig att sätta dig ner på stolen så att vi kan ha ett bra samtal och lösa ditt problem?”
* ”Får jag be dig att prova rollatorn fram och tillbaka i korridoren? Då kan du själv se om du känner dig tryggare?”

”Kan du berätta för mig hur du mår i den familj som du bor hos just nu? Om jag får veta hur du mår blir det lättare för mig att hjälpa dig.”

* ”För jag be dig att kopiera underlaget till sammanträdet i eftermiddag? Då får hela gruppen de fakta som gäller i ärendet. Jag hinner inte eftersom jag helt plötsligt måste vara med på ett möte, annars skulle jag ha gjort det själv”.

**Hävda dig genom att ställa krav**:

* ”Jag vill att du gör den här uppgiften eftersom kunden väntar på leveransen.”
* ”Jag vill absolut att du gör det här, för din medicinering möte fungera XX.”
* ”Jag förväntar mig att du ordnar det här för annars får vi inte matleveranserna till skolan”

**Metoden för att ställa krav genom Jag-budskap handlar om samma steg, men du skapar en tydligare dialog för att skapa delaktighet**:

1. Berätta om uppgiften: ”Jag vill att du …”
2. Förklara varför: ”För att …”
3. Stäm av och skapa en dialog: ”Är det okej?”

**Hävda dig som en vana och utveckla din förmåga**

|  |  |
| --- | --- |
| Oenighet med sin chef | När du beskriver det nya datasystemet upplever jag att du helt och hållet utelämnar svårigheterna för de anställda att hantera det. Då blir jag upprörd, för jag behöver trygghet, lugn och ro i arbetsgruppen och att vi faktiskt ska klara av att hantera det nya systemet. Jag ber dig därför att ge mig extra resurser för utbildning av de anställda |
| Reklamera en felaktig vara | Jag fick det här programmet av er firma i måndags, och då fick jag ett lyfte om att det skulle fungera. Nu gör det inte det och då blir jag väldigt orolig för hur vi ska klara av våra åtaganden mot våra kunder |
| Upprörd över någons beteende | Nu ser jag dig gå hem en kvart tidigare, och det har hänt tre gånger den här veckan. När det händer blir jag irriterad, för jag har pratat med dig om det här tidigare. På den här arbetsplatsen håller vi våra arbetstider, och därför vill jag att du stannar tiden ut. |
| Förhandling med en undanglidande försäljare | Du har berättat att ni kan ge en bra support och service, och det är viktigt för oss. Men när vi pratar om rabatter avbryter du mig gång på gång och nämner fördelar med dina produkter. Det går mig irriterad, för jag vill ha svar på mina frågor. Är du beredd att ge oss 10 procents rabatt på totalsumman? |
| Avbruten på ett sammanträde | Stopp ett tag. Jag har försökt att komma till tals några gånger men hinner inte säga det jag vill innan någon avbryter mig. Det går mig ilsken, för jag vill verkligen säga det här. Det kommer att ta två minuter. Vill ni lyssna på mig? |
| Åkte med en av sina medarbetare som körde för fort | Jag ser att du kör minst tjugo kilometer över hastighetsgränsen, och det gör att jag känner mig både rädd och orolig. Jag behöver känna mig trygg när jag åker med någon annan. Jag skulle vilja att du följer hastighetsgränsen. Kan du göra det? |
| Obefogad kritik | Nu har du beskrivit det hela, och du uppfattar det som att jag underlät att medverka på grund av personliga motsättningar mellan oss. Det gör mig upprörd att höra hur du bortser från fakta, och jag behöver förklara hur jag ser på det hela. Vill du lyssna på mig en stund? |

|  |  |
| --- | --- |
| **TALARE** | **LYSSNARE** |
| **Utvecklingssamtal**: |  |
| Jag har nog klart för mig att jag har en bra kundkontakt. Det är bara det att försäljning inte är mitt område | Säger du att du skulle vilja ha mer kundkontakt, men vill minska på försäljningen? |
| Syfte: Avtäcka meningen med budskapet. Vad vill den här personen? Personen? | |
| **Samtal inom vården**: | |
| Men jag har aldrig motionerat. Det går inte. | Du behöver hitta ditt sätt att röra på dig, utan att krångla till det. |
| Syfte: Ta sig förbi avvisandet och förstå den underliggande meningen. | |
| **Samtal inom skolan**: | |
| Jag klarar inte den här uppgiften. | Det är svårt och du behöver hjälp. |
| Syfte: Bekräfta för att lugna ner, skapa kontakt och sedan få fram en viljeyttring. | |
| **Disciplinsamtal inom skolan**: | |
| Jag har gjort ett fel, men det är inte mer fel än vad de andra gör. | Har jag uppfattat dig rätt, att du upplever det som fel, men att andra gör samma sak, och då är det mer okej? |
| Syfte: Förstå känslor och sakfråga | |
| **Urvalsintervju**: | |
| Jag har aldrig bott i en småstad, vi får se vad det innebär. | Du känner dig tveksam till anställningen, eftersom det är en mindre ort? |
| Syfte: Förstå känsla och behov hos tilltänkt medarbetare. | |
| **Rådgivande samtal**: | |
| Jag beklagar dessa faktureringsmisstag, men det är svårt att vara frånskild. | Menar du att skilsmässan gör att du fungerar sämre på jobbet? |
| **Syfte**: Förstå sak- och känslofråga. | |
| **TALARE** | **LYSSNARE** |
| **Problemlösande samtal**: | |
| Jag tycker verkligen inte att det är rätt att ställa dessa frågor. | Förstår jag dig rätt att du är arg och inte vill att jag frågar om det som jag uppfattar som alkoholproblem? |
| **Syfte**: Lugna ner och klargöra. | |
| **Möte i korridoren**: | |
| Det är fruktansvärt! Du måste göra något åt Pelle. Det här tolererar vi inte | Du är arg och vill att jag vidtar åtgärder som har med Pelle att göra? |
| **Syfte**: Lugna starka känslor. Bekräfta dem. Få en stunds egen paus för att samla tankar och känslor inför det kommande samtalet med en upprörd och arg människa. | |

**Öka din närvaro genom att säga**:

* ”Nu vill jag förstå!”
* ”Den här människan behöver mitt stöd och min värme. Nu lyssnar jag.”
* ”Jag bestämmer mig för att lyssna för att lugna ner personen.”
* ¨Nu vill jag ta reda på vad som är problemet
* ”Den här människan behöver få uttrycka sina känslor.”
* ”Den här människan behöver hjälp att komma fram till vad han eller hon vill.”
* Använd passande ljud, humma eller säg ”Ja”, ”Okej!”
* Använd gester, som att nicka, luta huvudet åt sidan, gestikulera att fortsätta”

**Återberätta med egna ord (spegling) några exempel**:

* **Spegling**: ”Dina bästa sidor kommer inte fram när du träffar nya människor.”
* **Led vidare mot lösning**: ”Vad tänker du att du behöver göra för att hantera detta?”

**BERÄTTARE**: ”Jag får inte någon hjälp med de uppgifter jag inte klarar av. Jag vet inte vem jag ska vända mig till. ”

* **Spegling**. ”Du är stressad, för det är oklart vem som ska ge dig stöd”.
* **Led vidare mot en lösning. ”**Jag har ett förslag till hur du skulle kunna hantera detta. Är det okej att jag säger det?”

**BERÄTTARE**: ”Det är ett svårt beslut att fatta. Tänk om jag hamnar fel hamnar fel, som förra gången.”

* **Spegling.** ”Du behöver verkligen tänka igenom ditt beslut innan du bestämmer dig.”

|  |  |
| --- | --- |
| Uttryckt | Reflekterat |
| ”Jag får inte göra fel.” | ”Du är orolig för att göra misstag.” |
| ”Jag får inte komma för sent.” | ”Du är jäktad och orolig för att inte komma i tid.” |

**Tips!**

* Ha ett undersökande tonfall.

**Tips!**

* Varierar din början.
  + Inled med ordet Du: ”Du tänker… ”, ”Du känner… ”, ”Du menar … ”, ”Du anser… ”, ”Du tycker… ”,
  + Andra du-ingångar är indirekta: ”Så du menar… ”, ”Det är besvärligt och du… ”, ”Bussen kom inte och du blev …”
* Genom Du-formen vid det aktiva lyssnandet ger du tillbaka ansvar: ”*Det är du som säger det här, det är din tolkning, ditt ansvar och ditt val.”*
* Tänk på att låta ditt tonfall vara mjukt när du använder Du-ingången vid aktivt lyssnande. Annars blir ditt lyssnande ett ifrågasättande. Inte: ”*Du* är upprörd?” utan ”Du är *upprörd?”*
* Använd även Jag-formen vid det aktiva lyssnandet. ”Jag uppfattar …”, ”Jag hör dig säga…”, Vad jag förstår, så säger du att …”, ”Jag upplever att du säger …”
* Jag-ingången är att föredra när du verkligen är osäker på det som sägs och vill markera att du uppfattar det på ditt sätt, men är öppen för andra sätt att uppfatta det hela.
* Du kan även använda en frågande avslutning: ”Du menar att…” ”Har jag förstått dig rätt…”, ”Jag uppfattar att du säger… Stämmer det?”
* ”Jag är osäker på vad du menar. Har jag förstått dig rätt att du säger …?”
* Ord ingångar det vill säga att använda samma ord som talaren är vanligt när man vill ha kontakt i ett samtal och låta personen fortsätta berätta: ”Tröttheten gör att du …”, ”Det har hänt flera gånger …”, ”Det svåra för dig är …”, ”Belastningen är …”, ”han lyssnar inte och … ”, ”Ilskan gör dig …”
* Försök göra samtalet mer naturligt genom att variera ditt sätt att börja ditt lyssnande. Om du alltid börjar ditt lyssnande på samma sätt uppfattas det ofta som en teknik eller en mekanisk fas.

**Ställ frågor och var nyfiken**

* Tips är att lyssna två gånger genom att återberätta och fråga en gång
* Ställ helst *öppna frågor*. ”Vad … ?” och ”Hur …?”

Här är två exempel:

1. ”Vad tänker du nu när du har berättat att du inte trivs på din arbetsplats?”
2. ”Hur ser du själv på att börja praktiken inom äldreomsorgen?”

* *Klargörande frågor* använder du när du när du vill att den som talar ska bli tydligare. Här är några exempel:
  + ”Ursäkta, jag hängde inte med. Skulle du kunna förklara igen?”
  + ”Nu vill jag förstå det du säger. Berätta mer om störande tankar”
  + ”Vänta ett tag. Kan du berätta mer om vad som hände när du hade en konflikt på din tidigare arbetsplats?”
  + ”Okej, så du har svårt att samarbeta med andra. Men jag förstod inte allt, kan du utveckla det?”
  + ”Du vill att jag skriver ett intyg. Kan du berätta mer om vad det innebär?”
* Du behöver också ställa *slutna frågor*. Då vill du ha reda på detaljer för att verkligen förstå den du möter. Du frågar med intresse: ”Det hände alltså två gånger?”, ”Du säger att du gjort ansökan men glömt den hemma?” eller ”Menar du sjukhuset i Boden?”

**Sammanfatta med jämna mellanrum**

* Sammanfattningar kan användas för att fördjupa ett samtalstema, för att avsluta ett samtalstema eller för att avsluta ett samtal. De avslutas ofta med en avstämmande fråga.
* När du sammanfattar för att *fördjupa ett samtalstema* förstår ni båda vart ni har kommit i samtalet. Tänk på att använda de ord som den du talar med använt. Du känner personen lättare igen sig och har lättare att ta till sig din sammanfattning. Det man pratat om repeteras.

**I följande situationer kan du lyssna till känslor**:

* **Bekräfta för att lugna ner.** Den professionelle söker ögonkontakt, håller kvar den och får en mjukare röst: ”Du är väldigt orolig för att få ett nytt skov i din sjukdom som du fick när du hade feber förra gången. Det skulle alla bli i din situation
* **Få personen att förstå och komma i kontakt med sin känsla.** Professionellt: ”När du berättar om din arbetssituation så låter det som om du trivs med dina uppgifter, men det du berättar verkar handla om att du är rädd för din chef, stämmer det?”
* **Förstå hur tankar blockerar inför en svårighet.** Personen säger, med uppgiven röst: ”Jag misslyckas alltid när jag får press på mig. Jag blir rädd för att göra fel och ställer krav på mig att vara perfekt.” Professionell: ”Du blir orolig för att göra fel och då ställer du höga krav på dig som gör det värre.”
* **Fånga upp motsättningar.** ”Du säger att beskedet inte påverkar dig, men jag upplever att du ser spänd och nästan lite arg ut när du berättar om informationen du fått från Försäkringskassan.”
* **Förstå hur personen känner och tänker infor problemet.** Personen säger ilsket: ”Det här är inte rättvist. Jag kan inte ens boka en tågbiljett utan att det blir fel. Hur ska jag klara av något när jag är en sådan förlorare! Allt jag gör blir fel.”

**Professionell**: ”Du är väldigt arg och tänker att du kommer att misslyckas. Du säger det med sådan kraft att det nästan verkar som om du letar efter saker att misslyckas med, vilket förvärrar din situation.”

**I följande situationer kan du lyssna till känslor**:

* **Bekräfta för att lugna ner.** Den professionelle söker ögonkontakt, håller kvar den och får en mjukare röst: ”Du är väldigt orolig för att få ett nytt skov i din sjukdom som du fick när du hade feber förra gången. Det skulle alla bli i din situation
* **Få personen att förstå och komma i kontakt med sin känsla.** Professionellt: ”När du berättar om din arbetssituation så låter det som om du trivs med dina uppgifter, men det du berättar verkar handla om att du är rädd för din chef, stämmer det?”
* **Förstå hur tankar blockerar inför en svårighet.** Personen säger, med uppgiven röst: ”Jag misslyckas alltid när jag får press på mig. Jag blir rädd för att göra fel och ställer krav på mig att vara perfekt.” Professionell: ”Du blir orolig för att göra fel och då ställer du höga krav på dig som gör det värre.”
* **Fånga upp motsättningar.** ”Du säger att beskedet inte påverkar dig, men jag upplever att du ser spänd och nästan lite arg ut när du berättar om informationen du fått från Försäkringskassan.”
* **Förstå hur personen känner och tänker infor problemet.** Personen säger ilsket: ”Det här är inte rättvist. Jag kan inte ens boka en tågbiljett utan att det blir fel. Hur ska jag klara av något när jag är en sådan förlorare! Allt jag gör blir fel.”

**Professionell**: ”Du är väldigt arg och tänker att du kommer att misslyckas. Du säger det med sådan kraft att det nästan verkar som om du letar efter saker att misslyckas med, vilket förvärrar din situation.”

**Här är en typisk sekvens för att ställa frågor i ett professionellt samtal**:

1. *Tänk noga igenom och klargör för dig själv varför du ställer frågan.* Vilket syfte har jag? Varför ställer jag frågan? Vad vill jag uppnå? *Ställ frågan*
2. *Utvärdera frågan och lyssna på svaret.* Hur fungerade frågan? Fick jag det svar jag behövde?
3. *Tänk igenom hur du ska gå vidare.* Vilken fråga ställer jag härnäst?

* *Vad* leder till svar som innehåller fakta
* *Hur* ger ofta svar som innehåller öppenhet om känslor eller tankar så att du får den andres personliga uppfattning
* *Varför* ger orsaker eller förklaring till det inträffade.
* *Vill du* är det starkaste frågeordet för att ställa en maximalt öppen fråga om val. När du säger: ”Vill du berätta mer om det inträffade?” efterfrågar du en frivillig medverkan. Det gör som regel att människor öppnar sig mer och ger mer utförliga svar.

**Undvik negativa sätt att påverka andra – ställ frågor i stället**

* **Påverkan genom passiv information utan delaktighet.** ”Ditt problem är att du väger för mycket.” *Fråga i stället:* ”Kan det vara så att din vikt påverkar ditt mående?”
* **Påverkan genom uppmaning.** ”Du måste ta den här medicinen.” *Fråga i stället:* ”Vi ser att dina värden visar att du har astma. Du beskriver också typiska symtom som trötthet, irritation och hosta. När man medicinerar är det vanligt att man blir av med dessa symtom. Kan du tänka dig att pröva att medicinera?”
* **Påverkan genom goda råd.** ”Enligt mitt sätt att se på saken borde du anstränga dig för att vara mer trevlig mot dina kamrater. Ingen gillar en surpuppa.” *Fråga i stället:* ”Mitt förslag är att du försöker prata med någon trevlig i klassen. Hur tror du att det skulle fungera för dig?”
* **Påverkan genom antydan.** ”Det vore ju bra att tänka på sin familj, för drickandet är ju inte bra.” *Fråga i stället:* ”När du dricker slappnar du av. Men du märker att det blir för mycket och då kan du märka att du tappar humöret inför din familj. Så vad bestämmer du dig för när det gäller ditt drickande på helger?”
* **Påverkan genom negativa krav.** ”Alla som medverkar i vår rehabilitering måste ta ansvar för sin hälsa och genomföra de förändringar som leder till friskhet. Så nu gäller det för dig att komma i gång med träning och kostomläggning.” *Fråga i stället*: ”Vi har en meny över de saker du kan välja att göra och som påverkar din hälsa positivt. Vad sägs om att vi gör igenom det som skulle passa dig?”

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frågeteman** | | |
| **Starta samtalet** | **Klargörande** | **Exempel** |
| Vad är viktigast att prata om idag? | Vad menar du? | Kan du ge ett exempel? |
| Vad vill du prata om? | Hur känns det? | Exempelvis …? |
| Vad har hänt sedan sist? | Vad vill du? | Som vad? |
| Vad ska vi ta upp i dag? | Kan du berätta mer? | Hur skulle det se ut? |
|  | Kan du bli mer exakt? | Berätta mer detaljerat… |
| **Värdering** | **Målsättningar** | **Fördjupande** |
| Vad är din bedömning? | Vad vill du? | Vill du tydliggöra det? |
| Vad tycker du om det? | Vad förväntar du dig? | Kan du berätta mer om …? |
| Vad betyder det för dig? | Hur är det när det är bra? | Vad mer? |
| Hur ser det ut för dig? | Hur vet du att du har nått fram? | Finns det mer? |
| Hur känns det för dig? |  |  |
| **Perspektiv** | **Lärdomar** | **Förutsäga** |
| Hur kommer du att se på det som hänt om femtio år? | Vad har du lärt dig? | Hur kommer det att fungera? |
| Vilket samband har det här med dina värderingar? | Vad skulle du göra annorlunda nästa gång? | Vad leder det till? |
| Vad skulle dina vänner säga om detta? | Vad har du gjort för erfarenheter? | Vilka chanser har du att lyckas? |
| Vad är mönstret i det här? | Vad kan du ta med dig | Vad förväntar du dig ska hända? |
|  | Hur förklarar du det för dig själv? |  |
| **Hitta lösningar** | **Förberedelser** | **Summera** |
| Kan vi brainstorma förslag? | Om det inte fungerar, vad är din alternativa plan? | Vilken slutsats drar du? |
| Ska vi försöka att tillsammans hitta idéer om hur det kan göras? | Vad gör du om det inte fungerar? | Hur skulle du sammanfatta det? |
| Kan du se fler alternativ? | Vad är ditt nästa steg om det här inte fungerar? | Vad är din uppfattning om det viktigaste? |
| Finns det fler alternativ? | Vad är ditt nästa steg om det här fungerar. | Kan du fånga temat/mönstret i det här? |
| Finns det fler möjligheter? |  |  |
| Vilka andra val kan du göra? |  |  |
| **Genomföra, planera, handla** | **Resurser, hinder** | **Summera samtalet** |
| Vad ska du göra? | Vad kan du använda för att lyckas? | Vad har vi bestämt? |
|  | Vilken hjälp behöver du? | Vad ska vi göra till nästa gång? |
|  | Finns det något som hindrar?  Finns det något som underlättar? | Vad är ditt ansvar och mitt ansvar till nästa gång? |

**Öppna frågor är bra för att**

* Skapa ett öppet samtalsklimat där den du möter kan berätta fritt: ”Vad är ditt problem?” ”Vad är det problem du vill ha hjälp med?”
* Få reda på åsikter, tankar, känslor inför något: ”Hur tänker du nu?
* Utmana tänkandet, se nya perspektiv, se möjligheter: ”Hur skulle du vilja att det var i stället? ”Vad kan du lära av detta?” Vad behöver du göra?”

**När en öppen fråga används under ett professionellt samtal så inleds den ofta med en motiverande förklaring**:

* **Utvecklingssamtal:** ”Om du berättar mer om vad som inte fungerar när det gäller morgonavstämningen så blir det lättare att hitta förbättringar. Har du möjlighet att berätta mer om vad som inte fungerar, Kan du ge några exempel?
* **Rådgivande samtal**: ”Jag ställer den här frågan för att förstå ditt problem bättre och för att kunna hjälpa dig. Kan du berätta en gång till vad som hände?”
* **Konfliktsamtal.** Med varm röst: ”Jag vill att vi löser det här, och då behöver jag veta vad som hänt. Vad sa du till Maria?”
* ”När du säger det här blir jag nyfiken, berätta gärna mer!
* ”Jag blir orolig när jag hör dig säga det här, och jag behöver förstå det bättre. Vill du berätta mer?”

**Tystnad skapar trygghet**

* Kom ihåg att invänta den andres svar vanligtvis 3–5 sekunder
* Forcera inte fram ett svar.

**Öppna frågor för att få kontakt och småprata**

* **Man är själv öppen och berättar kort om sig själv**: ”Jag är på den här konferensen för att jag undervisar i matematik”
* **Man ställer sedan en öppen fråga**: ”Hur kommer det sig att du är här?
* **Den som får frågan säger**: ”Jag ska prata och hålla ett föredrag om empati i förskolan.”
* **Man lyssnar till svaret och frågar vidare om något som berättaren sagt**: ”Empati, så intressant. Vad kommer du att ta upp när det gäller empati?”

**Öppna frågor i känsliga samtal**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Exempel | Svara inte | Svara i stället |
| ”Du förstår inte mitt problem” | Vad menar du med det? | Jag undrar vad du menar. Berätta så ska jag försöka förstå. |
| ”Ingenting fungerar” | Vad funkar inte? | Berätta mer så att jag förstår. Vad är det som inte fungerar? |
| ”Jag får ingen hjälp!” | Vad menar du? | ”Jag undrar: vilken hjälp vill du ha? |

**Slutna frågor är bra för att**:

* Stämma av att du förstått rätt: ”Så du medverkar i behandlingen?”
* Få reda på detaljer: ”Hur många dagar höll du upp?”
* Stämma av de som händer: ”Är du nöjd med vår service”, ”Vill du ha din medicin nu?”
* Avsluta teman: ”Ska vi ta nästa steg och se på vad du kan göra?”
* Visa att du direkt förstått och stämma av det: ”Så du är nöjd med behandlingen?

**Slutna frågor inleds ofta med verk som *är, har,* eller *gör***

* Är du färdig nu?
* Har du berättat allting?
* Gör du det klart?

**Slutna frågors viktigaste funktion**:

* Bekräfta eller avfärda information
* Kan användas för att göra det möjligt att avsluta ett tema eller själva samtalet ”Har du sagt allt du vill säga?” eller ”Är det något mer du vill tillägga?”
* Kan användas för korta avstämningar ”Är det bra?”, ”Är det okej för dig?”

**Öppen kraftfull fråga**

* De mest användbara ingångarna till en öppen kraftfull fråga är *Vad?* och *Hur?* Då kan du fråga så att den du möter börjar tänka, känna och göra val:
  + *Vad tänker du om det du berättat om?*
  + *Vad känner du inför det som hänt?*
  + *Vad väljer du att göra?*

**Här är några exempel på frågor du kan ställa**:

* **Formulera problemet**. ”Vad är ditt problem?”, ”Om du själv med en mening skulle säga vad kärnan i ditt problem är – vad skulle du säga då?”, Vilken svårighet vill du ha hjälp med?”
* **Förstå känslan***.* ”Att det här händer nu, hur mår du av det?”, ”Hur känns det här?” ”Vad tänker du om detta?”
* **Hitta lösningar.**”Vad behöver du göra?”, ”Får jag ge dig förslag?”, ”Är det okej om jag ger dig råd från mitt perspektiv?”
* **Hitta hinder.**”Vad hindrar dig?”, *”Vad behöver du säga till dig själv för att lyckas?”*
* **Hitta sätt att gå vidare.** ”Vad kommer du att göra?”, ”Vad är ditt nästa steg?”, ”Om du väljer en sak som gör det bättre, vad skulle det vara?”
* **Tänka nytt och se möjligheter.**”Vilken hjälp behöver du för att lyckas? ”Om du visste att du klarade av detta, vad skulle du då ofta säga till dig själv?”, ”Vad har du lärt dig som gör att du klarar av din förändring?”

**Tre tumregler för beröm**

**Det finns tre viktiga saker att hålla reda på när det gäller beröm**:

1. Ditt beröm ska vara äkta. Du ska känna dig positivt berörd inför något, och då kan du lita på att det du säger också kommer att förmedla en värme som tas emot av andra.
2. Ditt beröm bör helst vara konkret – det är bäst att uppskatta handlingar, det människor gör eller säger. Sådant beröm uppskattas av andra för de förstår vad de gör. Det har också en undervisande effekt eftersom andra lär sig vad de gör som fungerar.
3. Ditt beröm bör ha goda avsikter, och du bör ge en förklaring till varför du ger beröm. Det viktigaste är att du uppskattar att någon gör något för dig som hjälper till. Genom detta undviker du att din uppskattning blir smicker, manipulation eller dolda krav.

**Exempel på konkret beröm:**

* ”Jag såg att du nu klarar av att HANDLING. Jag blir imponerad över det, för jag förstår att du får kämpa för att HANDLING.”
* ”Jag lade märke till att du HANDLING. Bra gjort. Det här är ett jättebra exempel på att du klarar av att ANGE.”
* ”Nu har du HANDLING, och BESKRIVNING. Det här gjorde du bra.”
* ”Nu har vi pratat om de svårigheter du har när det gäller ANGE, och du har på ett öppet och ärligt sätt berättat om dina svårigheter. När du gör så här blir det lättare att hjälpa dig att hantera detta på bästa möjliga sätt och hitta en anställning som passar.”
* ”Utmärkt. Du säger att du just nu inte orkar ANGE HANDLING. Det här är ett bra exempel på att du litar på hur det känns och berättar för andra vad du vill. När du gör så här, att du säger vad du vill, blir det bättre för dig, för då litar du på dina egna beslut”.

**Ge spontant beröm**

* Bra att du ANGE HANDLING.

**Ge effektiv återkoppling (eng. feedback)**

* ”Känner du igen dig i det jag har berättat?”

**Vid förolämpningar**

1. Om någon förolämpar dig: räkna till 3 och säg undrande: Mår du bra?

**Om du tror någon ljuger**

1. Om du tror någon ljuger var tyst och titta dem i ögonen.

**Att få feedback på ett trevligt sätt**:

* ”Jag vill påpeka en sak för dig som du kan bli bättre på, men jag hoppas att du inte tar illa vid dig av det jag säger…” (väntar på ett bekräftande svar)
* ”Det är okej, säg det du”
* Rakt på sak: ”Det är så här att … (berättar vad återkopplingen gäller.)

**XYZ har följande betydelse**:

* X = Vad den andra människan gör eller säger i form av beteende
* Y = Vad jag känner eller tänker inför detta
* Z = Den handling som jag ber om.

När det sätts ihop i en mening innebär det följande: ”När du gjorde X fick det mig att tänka eller känna Y, och jag skulle i stället vilja att du gjorde Z.”. Här kommer några exempel på att använda XYZ-formeln:

* **Problemlösningssamtal.** ”När jag ser att du har på dig en tröja med reklam för ölmärken blir jag lite ställd, för jag tycker inte att det passar sig vid arbete med barn och ungdomar som vi behandlar för missbruk. Jag vill därför att du använder mer neutrala klädesplagg. Skulle det vara okej för dig?”.
* **Rådgivande samtal.** ”När vi sitter i möten uppfattar jag att du fokuserar på problem och svårigheter. Det gör mig frustrerad, för vi kommer inte vidare. Jag vill därför att du kommer med förslag på lösningar i fortsättningen.”
* **Samtal med klient.** ”När du pratar så här snabbt blir jag stressad av det och hinner inte anteckna alla dina uppgifter. Jag skulle vilja att du pratar lugnare och att vi tar ett ämne i taget. Kan du tänka dig det?”.
* **Samtal med en patient.** ”Jag märker att du svarar väldigt kort på mina frågor. Då tänker jag så här, att jag inte får lära känna dig och dina svårigheter. Jag skulle därför vilja att du öppnar dig lite mer, för då kan jag hjälpa dig på ett bättre sätt. Är det okej för dig?”
* **Samtal med en elev.** ”När du tittar ut genom fönstret när jag talar med dig blir jag osäker på om du vill ha hjälp av mig eller inte. Kan du tänka dig att se på mig när vi pratar så att vi kan ha ett bra samtal som hjälper dig?”.

**Svårare feedbacksamtal – ställ frågor för samarbete**

* Tänk på att du ska ha tydliga exempel på personens svårigheter när du börjar. Det är ofta bra att ha tre sådana exempel som konkret beskriver

1) när det hände,

2) var det hände och

3) vad personen gjorde. Dessa exempel ska vara nedskrivna

* Du kan inleda genom att säga: ”Nu vill jag gå igenom något som jag vill att du ändrar på för att skapa ett bättre samarbete i vår grupp. Okej?” Eller så kan du säga: ”Det finns något som du gör som jag vill ska förändras. Låt oss prata om det och hjälpas åt att hitta sätt att förbättra situationen.”
* När du har framfört ditt syfte kan du ställa en avstämmande fråga:

”Hur känns det här för dig?”, ”Är det okej?” eller ”Nu gick jag rakt på sak. Kan jag fortsätta och berätta vad jag uppfattar som ett problem?”

Det förekommer att man inledningsvis säger: ”Jag har fått klagomål. Folk har hört av sig och sagt…” Den här typen av inledningar skapar direkt en negativ reaktion. Den som får feedback frågar antagligen: ”Vem har sagt det?” Genom att i stället direkt fokusera på att det ska bli bättre skapas större förutsättningar för en konstruktiv dialog.

**Några exempel på att säga Nej!**

|  |  |
| --- | --- |
| Motparten säger | Du bekräftar |
| ”Vill du göra klart rapporten?” | ”Det är säkert viktigt att den blir färdig.” |
| ”Kan jag få hjälp med hyran, pengarna är slut.” | ”Du behöver lösa det här.” |
| ”Jag vill ha en löneförhöjning.” | ”Jag förstår om du vill ha uppskattning för dina arbetsinsatser.” |
| ”Kan vi äta lunch?” | ”Jag förstår att du vill ha sällskap. Det är trevligare än att äta ensam.” |

**Det kan låta så här**:

|  |  |
| --- | --- |
| Begäran | Lyssnande |
| ”Nu får ni skärpa er. Ni gör ingenting rätt. Fixa min dator nu!” | ”Jag förstår att du är arg och vill att det blir en lösning på dina problem.” |
| ”Nu blir jag väldigt ledsen. Jag måste få hjälp på en gång. Jag kan inte vänta på en tid i flera veckor!” | ”Jag kan förstå att du blir ledsen när du hade förväntat dig att få en tid samma dag.” |

**Motstå övertalning**

* Diskutera inte ditt Nej.
* Börja varje mening med ”Nej, jag vill inte.” Sen ange samma motiv som ett mantra oavsett vad den andre säger. Exempelvis ”Nej, jag vill inte, jag är trött och behöver vila” gånger flera.

**Nej utan förklaring**:

* ”Nej, jag vill inte.”
* ”Det går inte”
* De är aggressiva nej

**Att vara tydlig när du säger nej**:

* Jag vill inte gå ut och äta middag ikväll.

**Att vara otydlig när du säger nej**:

* Eftergiven eller passivt aggressiv ”Nej jag måste stanna hemma ikväll.”
* Orden ”Jag kan inte” och ”Jag måste” signalerar osäkerhet
* Osäker röst, flackande blick, eller sjunka ihop i hållningen signalerar också osäkerhet
* Att säga nej och även *eventuellt* och *kanske* i samma mening signalerar osäkerhet

**Samtal med svåra besked**

**Definition av verktyget ”samtal med svåra besked”**

Tänk på att vara förberedd. Se till att du har tid för ett långt samtal. Avsätt också tid efteråt. Här följer en mall för samtal med svåra besked:

1. Tänk igenom vad du ska säga
2. Ge en förvarning
3. Gå rakt på sakfrågan
4. Ta hänsyn till känslorna
5. Prata om framtiden och om stöd
6. Avsluta med en summering och boka en ny tid

|  |
| --- |
| 1. **Tänk igenom vad du ska säga** |
| Se till att ha ordentligt med tid, och att du inte har någon tid att passa direkt efter samtalet. Ett samtal med svåra besked kan kräva mellan en och två timmar. |
| 1. **Ge en förvarning** |
| Ge en förvarning genom att exempelvis säga: ”Det jag säger kommer förmodligen att bli ansträngande att höra.” Syftet med en förvarning är att underlätta för den som tar emot budskapet att ta emot det du säger. |
| 1. **Gå rakt på sakfrågan** |
| Gå rakt på sak genom att exempelvis säga: ”Från och med på måndag kommer du inte att vara projektledare, och du återgår till dina ordinarie arbetsuppgifter”.  Var ärlig när du ger ett svårt besked. Vet du varför du lämnar beskedet så ger du information om detta. Har du inte information så säg det. Det gäller exempelvis när du ger ett svårt besked efter en olycka.  Låt den du samtalar med få tid att ta in det du berättat. Läs av personens reaktion och anpassa dig till det som händer. Ibland behöver du repetera det du sagt. Du kan även behöva stämma av med den du samtalar med om budskapet gått fram. Det kan även hända ibland att du behöver kontrollera att du har sagt har uppfattats rätt. Be om en sammanfattning:  ”Jag har lämnat ett svårt besked om jag är angelägen om att jag har varit tydlig. Kan jag be dig att du säger med dina egna ord vad beskedet innebär, så att jag är säker på att du förstår det?” |
| 1. **Ta hänsyn till känslorna** |
| Det viktigaste när det gäller känslor är att bekräfta dem. Du kan lyssna och förstå den andra människans känslor, men det innebär inte att du ensam ansvarar för att finna lösningar som gör det bättre. Det gör du tillsammans med den andre. Ta god tid på dig och var inte förvånad om känslorna växlar från den ena stunden till den andra.  Under ett och samma samtal kan personen uppvisa både sorg, vrede och till och med glädje. Det är vanligt när människor får svåra besked.  Det tar tid för människor att lugna ner sig. Din viktigaste uppgift som samtalsledare är att vänta ut känslorna och lyssna. Det kan ta lång tid. Försök även att vara flexibel och anpassa dig till det som händer för stunden, så att det du gör på bästa sätt hjälper den andre. |
| 1. **Prata om framtiden och om stöd** |
| Prata om den närmaste framtiden och eventuellt åtgärder för stöd. Det är lätt hänt att i ett samtal med svåra besked börja göra saker som vi själva tänker skulle behövas. Ställ därför frågan om det finns något du eller andra kan göra. Det här är en viktig fråga för att ditt samtal ska vara professionellt. Du tar reda på vad den människa som du samtalar med vill ha för hjälp eller stöd. Då kommer också det du gör att vara till hjälp. |
| 1. **Avsluta med en summering och boka en ny tid** |
| Avsätt tid för ett nytt samtal. Svåra besked kan kräva omfattande känslomässig bearbetning. Du kan därför behöva upprepa ditt budskap för att det ska gå in fullständigt. Du behöver också upprepa frågan om det finns något som du eller andra kan göra.  Se också till att du har tid för dig själv efteråt eller har möjlighet att prata med någon annan. |

**Coachen en aktiv samtalspartner**

* Till skillnad från andra sätt att samtala, som bygger på principen att samtalsledaren ska vara passiv och dra ut allting från klienten genom frågor, så är coachen aktiv i sitt förhållningssätt. Coachen ger egna förslag, råd eller uppmaningar. De sker oftast i en frågande form:
  + ”Är det okej om jag ger ett förslag?” eller ”Får jag säga vad jag tycker?”

**Coachning – kraftfulla frågor**

* **Fånga problemet.** ”Vad är ditt problem?”
* **Klargöra viljan, mål. ”**Ska vi gå vidare och se på lösningar?”
* **Komma framåt – göra. ”**Vad behöver du göra? Vad kommer du att göra?”

|  |  |
| --- | --- |
| Frågeområde | Exempel på frågor |
| Att vara medveten om sina känslor | * Vad exakt hände? * Finns det ett mönster här? |
| Att styra känslor | * Hur kan du använda dina känslor för att uppnå målen? * Hur kan du få större kontroll över dina känslor? |
| Att motivera sig själv | * Hur kommer du att känna när du nått målet? * Vad driver dig till att uppnå detta mål? |
| Att vara medveten om andras känslor | * Vad tror du att det är som du säger som får din chef att reagera just så? * Hur skulle du känt dig i deras situation? |

**Ta beslut som coach**:

* ”Har du tid att prata en stund (ber om samtal), eller passar det bättre senare? Jag har lite synpunkter på ditt arbete (syfte) och skulle gärna diskutera med dig för att göra det ännu bättre (goda avsikter)”
* ”Jag har några funderingar på ditt behov av utveckling och skulle vilja prata med dig om det (syfte). Jag har nämligen några förslag som jag hoppas passar dig (goda avsikter). Är det okej att prata om det här (be om samtal) och vi göra det nu?”

**Motiverande samtal (MI)**

**Förändringssamtalets dynamik**

1. Varför skulle du vilja göra den här förändringen?
2. Hur skulle du kunna göra för att lyckas med den?
3. Vilka är dina tre bästa skäl till att genomföra den?
4. Hur viktigt är det för dig att genomföra den här förändringen och varför?
5. Så vad tror du att du kommer att göra?

**PLANERA**

**FLÖDET I MOTIVERANDE SAMTAL**

**Centrala färdigheter och de fyra processerna i motiverande samtal**

**Samtal**

**STÄLL ÖPPNA FRÅGOR**

**BEKRÄFTA**

**Några frågor för varje MI-process**

**1. Engagerande**

* ”Hur bekväm känner sig den här personen med att tala med mig?
* ”Hur stödjande och till hur stor hjälp är jag?
* ”Förstår jag personens perspektiv och bekymmer?
* ”Hur bekväm känner jag mig i det här samtalet?
* ”Känns det här som ett samarbetsinriktat partnerskap?

**2. Fokuserande**

* ”Vilka förändringsmål har den här personen egentligen?
* ”Har jag andra förhoppningar om förändring för den här personen?
* ”Arbetar vi tillsammans mot ett gemensamt mål?
* ”Känns det som att vi rör oss tillsammans, inte i olika riktningar?
* ”Har jag en klar uppfattning om vart vi är på väg?
* ”Känns det här mer som dans än brottning?

**3. Framkallande**

* ”Vilka är den här personens egna skäl till förändring?
* ”Vad skulle hjälpa den här personen att röra sig framåt?”
* ”Kommer jag ihåg att framkalla snarare än att föreskriva en plan?”
* ”Ger jag den information och de råd som behövs efter att ha frågat om tillåtelse?”
* ”Behåller jag en känsla av tyst nyfikenhet om vad som kommer att fungera bäst för den här personen?”

**REFLEKTIVT LYSSNANADE**

**SUMMERA**

**INFORMERA OCH GE RÅD**

**Engagemang och brist på engagemang**

Engagemang är processen i vilken en ömsesidigt förtroendefull och respektfull hjälpande relation skapas

* ”Känner jag mig respekterad av den här rådgivaren?”
* ”Lyssnar han eller hon på mig och förstår mig?”
* ”Litar jag på den här personen?”
* ”Har jag något att säga till om i den här konsultationen?”
* ”Blir jag erbjuden ett personligt val eller snarare än standardbehandling?”
* ”Förhandlar han eller hon med mig snare än dikterar mig?”

**Centrala färdigheter i samtal: BÖRS**

|  |  |
| --- | --- |
| **B**ekräfta | ”Du försökte verkligen jättemycket den här veckan.”  ”Din avsikt var bra, även om det inte blev riktigt som du ville.”  ”Se på det här! Du gjorde verkligen ett bra jobb med att skriva klart ditt CV den här veckan”  Omrama från negativt till positivt (”från halvtomt till halvfullt glas”):  ”Du blev verkligen besviken den här veckan och ändå kom du tillbaka. Du är verkligen uthållig!”  ”Välkommen tillbaka! Det är trevligt att se dig. Du är enastående.” |
| **Ö**ppna frågor | En öppen fråga är som en öppen dörr.  ”Vad fick dig att komma hit idag?”  ”Hur har det här problemet påverkat ditt dagliga liv?”  ”På vilket sätt hoppas du att ditt liv kommer att vara annorlunda om 5 år?”  ”Vilka skulle du säga att de tre sakerna som du värderar högst i ditt liv?”  ”Hur hoppas du att jag ska kunna vara till hjälp för dig?”  Enkel rytm i MI är att ställa en öppen fråga och sen göra en eller två reflektioner på varje fråga (tips ej regel!) |
| **R**eflektera | ~~”Du känner dig illa till mods?”~~  ”Du känner dig illa till mods.”  ~~”Du tycker inte att det här är något problem?”~~  ”Du tycker inte att det här är något problem.”  ~~”Du överväger att säga upp dig?”~~  ”Du överväger att säga upp dig.”  Jag känner mig ganska deprimerad idag.  Enkla reflektioner:  Du känner dig deprimerad.  Du känner dig lite nere…  Rätt så deprimerad…  Jag känner mig ganska deprimerad idag  Komplexa reflektioner:  Det har hänt någonting sedan vi pratade sist. Det har varit upp och ner med humöret de här senaste veckorna. Du ser ut som om du tappat din energi.  Överdriva  ”Jag tycker bara inte om hur mamma kommenterar mitt sätt att uppfostra mina barn.”  ”Du är riktigt rasande på din mamma”  Underdriva  ”Jag tycker bara inte om hur mamma kommenterar mitt sätt att uppfostra mina barn.”  Du är en aning förargad på din mamma… |
| **S**ammanfatta | Summeringar är reflektioner som drar samman flera saker som personen sagt under samtalet. Summera på ett positivt sätt mot målet att personen ska återgå i arbete eller annan sysselsättning.  **Summeringar har flera funktioner**:   1. **En hopsamlande summering**: ”Så en sak som du hoppas ska vara annorlunda om ett år är att du har ett bra jobb, ett jobb som du trivs med och som gör att du kommer i kontakt med människor. Du har haft en mer positiv relation till dina barn på senaste tiden och skulle vilja att det fortsatte så. Du sa också att du skulle vilja sluta röka. Så vad mer vill du, när du tänker på hur du skulle vilja att ditt liv ser ut om ett år.   **En ihopsamlande och bekräftande summering** efter att ha frågat vilka styrkor de har, positiva attribut som kan vara till hjälp vid förändring: ”En sak som du vet om dig själv är att du är envis. När du väl bestämt dig för något, så är du väldigt bra på att hålla fast vid det. Du sa också att du är en person som bryr dig om din familj. Du vill skydda dem och absolut inte göra dem illa. Du är även en vänlig person, vilket jag också ser. Du är lätt att ha att göra med, och kommer bra överens med en lång rad människor. Vilka andra resurser har du?   1. **Sammanbindande summering** (sammanbinder med något du kommer ihåg från tidigare samtal):   ”Du kände dig verkligen sårad och arg när han inte brydde sig om att ringa tillbaka – respektlöst på sätt och vis. Jag kommer ihåg att du berättade om en annan gång när någon bara nonchalerade dig och det fick dig verkligen att gå i gång”.  ”Du är verkligen nöjd med att du klarade av att motionera varje dag den här veckan och du började till och med känna dig lite hög av att springa. Jag undrar om det kändes på samma sätt som den dagen som du fortvarandra upp till sjön uppe på berget alldeles ensam.”   1. **Övergångssummeringen**   Ja, du kommer ihåg att jag berättade för dig att jag hade några specifika frågor som jag skulle vilja ställa till dig innan vi slutar för idag, men innan jag gör det låt mig se om jag förstått vad du hoppas att vi ska kunna hjälpa dig med här. Du behöver akut hjälp med mat och tryggt boende för dig och för dina barn. Du skulle också vilja ha juridisk hjälp med att få ett beslut om besöksförbud. Du har redan en läkare inom primärvården, men du skulle vilja att dina barn fick besöka en tandläkare. Har jag missat något? |

**Öppna frågor av varierande komplexitet**:

* ”Berätta vad du bryr dig mest om i livet. Vad spelar störst roll för dig?”
* ”Hur hoppas du att ditt liv kommer att vara annorlunda om några år jämfört med idag?”
* ”Vilka regler skulle du säga att du lever efter? Vad försöker du leva upp till?”
* ”Anta att jag bad dig att beskriva de mål som styr ditt liv, de värderingar som du försöker leva efter. Vad skulle du säga att dina fem viktigaste värderingar, om du bara skulle använda ett ord för var och en av dem till att börja med. Vilka skulle de vara?”
* ”Om du skulle skriva ner en livsuppgift och beskriva dina mål och syften med ditt liv vad skulle du skriva?”
* ”Om jag skulle be dina närmaste vänner att berätta för mig vad du lever för, vad som spelar störst roll för dig, vad tror du att de skulle svara?”

**Kunden (klienten)**

* ”Jag skulle vilja komma i bättre fysisk form och behålla hälsan när jag blir äldre.”
* ”Jag måste sluta röka.”
* ”Hjälp mig att få tillbaka vårdnaden om mina barn.”
* ”Jag har verkligen känt mig nere.”
* ”Mitt blodsocker är alldeles för högt och jag måste få ordning på vad jag äter.”
* ”Vår son kämpar med matten och vi tänker att lite privatlektioner skulle kunna hjälpa honom.”
* ”Jag vill ha tillbaka mitt körkort och slippa min övervakare.”

**Miljön**:

* ”Min fru säger att jag måste sluta röka.”
* ”Domaren sa till mig att jag måste komma hit eller så hamnar jag i fängelse.”
* ”Jag måste gå igenom det här programmet för att få tillbaka mina barn.”
* ”Jag tror verkligen inte att du kan hjälpa mig, men min pastor sa att jag skulle ringa upp dig.”

**Klinikern (den ansvarige kliniske expertisen)**

* ”En mor tar med sitt barn till en barnläkare för att få behandling för astma och ännu en infektion i de övre luftvägarna. Läkaren vill tala om föräldrarnas rökvanor som en bidragande faktor.”
* ”En arbetslös man söker hjälp för att hitta ett jobb. Rådgivaren upptäcker att klientens yttre och hygien kan vara stora hinder för en anställning.”
* ”En kvinna har haft otaliga återfall i kokainmissbruk trots hennes uttryckliga vilja att sluta. rådgivaren tror att alkohol kan vara en del av problemet samt att sluta dricka skulle kunna vara en avsevärd hjälp, eftersom alkohol verkar trigga i gång hennes bruk av kokain.”
* ”En sjuksköterska som kontrollerar antiretrovirala mediciner för en patient med aids vill diskutera näringslära och öppenhet om hiv-tillståndet inför sexpartner.”

**Utbyta information**

**Framkalla**

**Be om tillåtelse:**

* ”Skulle det vara okej om jag berättar några saker som har fungerat för andra människor?”
* ”Jag undrar om det finns någonting på den här listan som du skulle vilja tala om?”
* ”Får jag … ?”
* ”Skulle du vilja veta något om … ?”
* Vad skulle du vilja veta om … ?”

**Utforska tidigare kunskap?**

* ”Berätta för mig vad du redan vet om effekter av högt blodtryck på hälsan.”
* ”Vad tror du skulle vara den största vinsten för dig med mer regelbunden motion?”

**Fråga om intresse:**

* ”Vad skulle du vara mest intresserad av att få veta om behandlingen för det här tillståndet?
* ”Vad har du undrat över som jag kanske skulle kunna klargöra för dig?”

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Framkalla – ge – framkalla | | |
|  | **Uppgifter** | **Tillämpning** |
| Framkalla | * Be om tillåtelse * Klargöra informationsbehov och kunskapsluckor | * Får jag …?   Skulle du vilja veta om…?   * Vad vet du om …? * Vad skulle du vilja veta om …? * Finns det någon information som jag skulle kunna hjälpa dig med? |
| Ge | * Prioritera * Var tydlig * Framkalla – ge – framkalla * Stöd Autonomi * Bestäm inte klientens svar | * Vad vill och behöver personen mest veta? * Undvik jargong; använd vardagligt språk * Ge små stycken information och ge tid för reflektion * Ge frihet för annan uppfattning eller att negligera * Berätta vad du vet utan att tolka dess betydelse för klienten |
| Framkalla | * Fråga om klientens tolkning, förståelse eller svar | * Ställ öppna frågor * Reflektera på de reaktioner som du ser * Ge tid för processen och för klientens svar på informationen |

**Framkalla**

* ”Så vad får du ut av det här? ”
* ”Har jag varit tydlig så här långt? ”
* ”Du ser förvånad ut. ”
* ”Verkar det här rimligt för dig? ”
* ”Vad mer skulle du vilja veta? ”
* ”Vad tycker du om det? ”
* ”Hur passar det här in på dig? ”
* ”Jag undrar vad allt det här betyder för dig? ”
* ”Hur kan jag göra det här ännu tydligare för dig? ”
* ”Berätta för mig med dina egna ord vad jag har sagt … ? ”
* ”Vad tror du nästa steg för dig är? ”

**Förändringsprat**

* ”Jag är ledsen. Jag skulle vilja, men jag har verkligen mycket att göra.”
* ”Jag ska försöka att göra det.”
* ”Jag skulle kanske kunna läsa det i nästa vecka.”
* ”Jag lovar att du ska få mina kommentarer imorgon.”

**Önskan**

* ”Jag vill gå ner i vikt.”
* ”Jag skulle vilja få ett bättre jobb.”
* ”Jag önskar att jag kände mig mer bekväm bland människor.”
* ”Jag hoppas få bättre betyg nästa år.”

**Behov**

* ”Jag behöver …”
* ”Jag måste …”
* ”Jag får lov att …”
* ”Jag är tvungen att …”
* ”Jag kan inte fortsätta så här.”
* ”Någonting måste förändras.”

**Åtagande**

* ”Jag vill göra det.”
* ”Jag skulle kunna.”
* ”Jag har goda skäl att göra det.”

Eller

* ”Jag behöver.”

**Aktivering**

* ”Jag är villig att …”
* ”Jag är redo att …”
* ”Jag är beredd att …”

**Ta steg**

* ”Jag köpte löparskor så att jag kan börja springa …”
* ”Den här veckan har jag inte käkat några chips på hela kvällen.”
* ”Jag gick på ett stödmöte.”
* ”Jag ringde till tre ställen om möjliga jobb.”

**Status quo-prat**

**Önskan**

* ”Jag bara älskar att röka och hur det får mig att känna.”
* ”Jag vill inte motionera.”
* ”Jag skulle vilja äta vad jag vill och när jag vill.

**Förmåga**

* ”Jag har försökt och jag tror inte jag kan sluta röka.”
* ”Jag tror att min hälsa kommer klara sig precis lika bra utan motion.”
* ”Jag klarar mig själv utan hjälp.”

**Skäl**

* ”Rökning hjälper mig att koppla av.”
* ”Jag har bara inte tid att klämma in motion.”
* ”Om jag försöker gå ner i vikt, så går jag strax upp igen.”

**Behov**

* ”Jag måste röka. Jag klarar mig inte en hel dag utan det.”
* ”Jag måste fokusera min tid och energi på andra saker.”
* ”Jag måste bara acceptera att jag är den person jag är.”

**Åtagande**

* ”Jag tänker fortsätta att röka.”
* ”Jag tänker bara inte motionera och därmed basta.”
* ”Det här med dieter står mig upp i halsen – det är slut med det!”

**Aktivering**

* ”Jag är beredd att acceptera riskerna med rökningen.”
* ”Jag är bara inte beredd att överväga motion.”
* ”Jag är inte villig att göra vad som behövs.”

**Ta steg**

* ”Jag började röka igen den här veckan.”
* ”Jag lämnade tillbaka löparskorna som jag köpte”
* ”Jag brände upp de där dietpapprena som du gav dig.”

**DARN CAT**: Desire, Ability, Reasons, Need, Commitment, Actuation, Talking Steps

**ÖNSKAN (Desire)**

Frågor om önskan innehåller oftast verb som *vilja, önska och tycka (om).* Det finns många olika sätt att fråga om vilja till förändring.

* ”Hur skulle du tycka om att söker kunde förbättras?”
* ”Vad hoppas du att vårt arbete tillsammans ska leda till?”
* ”Berätta vad du inte tycker om med förhållandena som de är nu.”
* ”Hur vill du att ditt liv ska vara annorlunda om ett år?”
* ”Vad önskar du få ut av ditt äktenskap?”
* ”Vad är det du söker efter i det här programmet?”

**FÖRMÅGA (Ability)**

Frågor om förmåga handlar om vad en person kan göra, klarar av att göra eller hypotetiskt vad han eller hon skulle kunna göra.”

* ”Om du verkligen bestämde dig för att gå ner i vikt, hur skulle du kunna göra?”
* ”Vad tror du att du skulle klara av att förändra?”
* ”Vilka idéer har du för hur du skulle kunna \_\_\_\_\_\_\_\_\_?”
* ”Vilken tilltro har du till att du skulle kunna \_\_\_\_\_\_\_\_\_?”
* ”Av de här valmöjligheterna som du har tänkt över, vad verkar vara mest möjligt?”
* ”Hur sannolikt är det att du skulle klara av att \_\_\_\_\_\_\_\_\_?”

**SKÄL (Reason)**

Frågor om skäl frågar om specifika skäl varför. De utforskar ”om … då-skäl” för att tänka över eller göra en förändring.

* ”Varför skulle du vilja motionera mer?”
* ”Vad är nackdelarna med hur det är nu?”
* ”Vad skulle vara bra med att sluta dricka?”
* ”Vad skulle göra mödan värd att \_\_\_\_\_\_\_\_?”
* ”Vilka skulle vara några fördelar med att \_\_\_\_\_\_\_?”
* ”Avsluta den här meningen: ”Det kan inte fortsätta så här, därför att … ?”
* ”Vilka skulle vara de tre bästa skälen för att \_\_\_\_\_\_\_?”

Ett annan mer direkt förhållningssätt är att fråga om förändringsprat som en normalisering av ambivalens:

* ”De flesta människor som står inför en möjlig förändring känner på två sätt inför den. Du har säkert flera anledningar till att allt ska fortsätta att vara som det är nu och du har antagligen tänkt över några anledningar till att göra en förändring också. Vilka är några av skälen som du har tänkt på för att göra förändring?”

**BEHOV (Need)**

Ord som handlar om behov uttrycker en brådska om förändring utan att nödvändigtvis ge specifika skäl för det. Behovsfrågor kan mycket väl framkalla skäl (vilket bara är bra om det händer). Återigen finns det flera olika sätt att fråga.

* ”Vad måste hända?”
* ”Hur viktigt är det för dig att \_\_\_\_\_\_\_?”
* ”Hur allvarligt eller brådskande känns det här för dig?”
* ”Vad tror du är nödvändigt att göra?”
* ”Avsluta den här meningen: Jag är faktiskt tvungen att \_\_\_\_\_\_\_\_\_?”

**De felaktiga frågorna**:

Vilka skulle du de felaktiga frågorna kunna vara? Fastän nedanstående frågor är öppna skulle vi inte rekommendera att de används i MI:

* ”Varför har du inte gjort någon förändring?”
* ”Vad är det som får dig att fortsätta med det här?””
* ”Varför måste du fortsätta röka?”
* ”Vad tänkte du på när du rörde till det?”
* ”Varför anstränger du dig inte mer?”
* ”Vilka är dina tre bästa skäl för att inte fullfölja det här programmet?”
* ”Vad är det för fel på dig?”
* ”Hur skulle du vilja gå tillbaka till \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_?”
* ”Varför kan du inte \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_?”

Med frågorna ovan stimulerar man till status quo-prat i stället för förändringsprat som man i MI vill åstadkomma.

**I stället kan du**

För att utforska hinder mot förändring under planeringsprocessen fråga:

* ”Så vad skulle göra det svårare för dig att göra det du vill göra?”

Att avsluta sig till motviljan mot förändring med hopp om att framkalla förändringsprat:

* ”Tror du då att det helt enkelt är omöjligt för dig att sluta röka?”

**Att ta lång ansats när förändringsprat inte finns**:

* ”Nå, såg mig på vilka sätt är kokain bra för dig? Vad är det som du tycker om med det? (och sedan) Och vad är nackdelarna? Vad är det för saker som inte är så bra med det för dig? ”

Som allmän riktlinje bör man ställa öppna frågor som framkallar förändringsprat samtidigt som man inser att det kan finnas strategiska skäl för att fråga om motsatsen. Kom ihåg att kvoten av förändringsprat jämfört med status quo-prat predicerar att förändring faktiskt inträffar.

**Använd linjal för att fråga om angelägenhetsgrad**

En av de framkallande (behovs-) frågorna som återgavs ovan var: ”Hur viktigt är det för dig att \_\_\_\_\_\_\_?”

En version av det här ber personen att uppskatta graden av angelägenhet på en skala. Vi använder som regel en imaginär skala från 0 till 10.

* ”På en skala från 0 till 10 där 0 betyder ”inte alls viktigt” och 10 betyder ”det viktigaste för mig just nu” – hur viktigt skulle du säga att det är för dig att \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_?”

Svaret kommer att vara en siffra mellan 0 och 10. I sig själv har denna fråga begränsad användbarhet. Värdet för förändringsprat kommer med följdfrågan om siffran som personen valde.

* ”Och varför valde du \_\_\_\_\_\_\_\_ och inte 0 (eller en lägre siffra än den du valde)?”

**Fråga om extremer**

När det verkar finnas föga vilja till förändring just för tillfället, kan ett annat sätt att framkalla förändringsprat vara att be klienten beskriva extremerna i sin (eller andras) oro, att föreställa sig de yttersta konsekvenserna som kan följa:

* ”Vad bekymrar dig mest på sikt när det gäller ditt höga blodtryck?”
* ”Anta att du fortsätter så här utan att göra någon förändring. Vad föreställer du dig är det värsta som skulle kunna hända?”
* ”Vad vet du om vad som kan bli följden av att man dricker under graviditeten, även om du tänker att det inte ska hända dig?”

Vid den andra extremen kan det vara lämpligt att förställa sig de bästa konsekvenserna som kan följa på att man genomför en förändring:

* ”Vad tror du skulle vara de bästa resultaten, om du verkligen gjorde den här förändringen?”
* ”Om du skulle lyckas helt och fullt med att göra de förändringar du vill, hur skulle det vara annorlunda för dig?”
* ”Tänk dig för en stund att du verkligen lyckades med \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Vilka tänkbara positiva saker skulle kunna komma ut av det?”

**Se tillbaka**

Ibland när man framkallar förändringsprat, är det lämpligt att be klienten komma ihåg tiden innan problemet uppstod och jämföra den med den nuvarande situationen:

* ”Kommer du ihåg tiden när det gick bra för dig? Vad är det som är annorlunda nu?”
* ”Hur var det för dig innan du började använda droger? Hurdan var du på den tiden?”
* ”Berätta för mig om hur ni två möttes och vad det var då som gjorde att ni blev attraherade av varandra?”
* ”Hur har din smärta förändrat dig som person eller hindrat dig från att växa, från att fortsätta utvecklas?”

Att se tillbaka på det förflutna återkallar en tid innan problemet uppstod, belyser både diskrepans med hur det är för närvarande och möjligheten att livet ska bli bättre igen. Om att se tillbaka ger en bild av en tid när problemen var värre, kan man utforska vad som hänt som gjorde att de sedan blev något bättre.

**Se framåt**

Att hjälpa människor att föreställa sig en förändrad framtid är en annan teknik för att framkalla förändringsprat. Här ber man klienten att berätta hur situationen skulle te sig efter en förändring:

* ”Om du verkligen bestämde dig för att genomföra den här förändringen, vad skulle du hoppas var annorlunda i framtiden?”
* ”Säg mig hur du skulle vilja att det såg ut för dig om fem år eller så?”
* ”Om du kunde få ta ledigt en vecka från dina symtom/problemet, vad skulle du göra först?”
* ”Jag kan se att du verkligen känner dig frustrerad just nu. Hur skulle du vilja att det var annorlunda i framtiden?”

**Utforska mål och värderingar**

* ”Utforska klientens mer allmänna mål och värderingar.”
* ”Vad är viktigast i den här personens liv?”

**Eller föreställ dig att en älskare som sa**:

* ”Jag bryr mig verkligen om dig och jag tycker att du är en fantastisk person och allt det där, men …”

**Reflektioner**

* ”Du tror att det kommer bli en riktig utmaning för dig att ändra på ditt sätt att laga mat och äta och du vet också hur viktigt det är att hålla ditt blodsocker under kontroll.”
* ”Det är så lätt och bekvämt att sitta i soffan och titta på TV, särskilt på program som du gillar och på samma gång funderar du på hur du ska kunna bli mer aktiv och få motion att passa in i ditt schema.”

**Försvar**

Ett tecken på att någonting är på tok är när klienter verkar känna behov av att gå i försvar. Det här kan ta sig många uttryck:

* Skuldbeläggande – ”Det är inte mitt fel.”
* Förminskande – ”Det är inte så allvarligt.”
* Rättfärdigande – ”Det jag gör är meningsfullt.”

**En garde**

Ett tecken på eldsvåda i arbetsalliansen är en stridslysten inställning, som ger signalen att man uppfattas som motståndare snarare än en person som talar för klienten. Det ligger mycket betoning på du i dessa uttalanden.

* ”Du bryr dig inte om mig!”
* ”Vem tror du att du är som säger till mig vad jag ska göra?”
* ”Du vet inte vad du talar om.”
* ”Du har ingen aning om vad det här handlar om för mig.”
* ”Där har du ju fel.”

**Att avbryta**

Ett annat tecken på dissonans är när en klient talar i mun på dig, avbryter dig medan du talar. Problemet är inte nödvändigtvis innehållet i samtalet, utan det är själva det faktum att du blir avbruten som är signalen. Vad skulle det här kunna kommunicera? Att avbryta skulle kunna betyda:

* ”Du förstår inte.”
* ”Du lyssnar inte på mig.”
* ”Du pratar för mycket. Lyssna på mig".”
* ”Jag håller inte med. ”

**Stärka självtillit**

**Självtillitsprat**

**DARN**: Förberedande förändringsprat (självtillitsprat)

* ”Hur skulle du kunna genomföra den här förändringen?”
* ”Vilket skulle kunna vara ett bra första steg?”
* ”Om du tänker på vad du redan vet om dig själv, hur skulle du kunna lyckas genomföra den här förändringen?”
* ”Vilka hinder kan du förutse och hur skulle du kunna hantera dem?”
* ”Vad är det som ger dig en viss tilltro till att kunna göra det här?”

**Självtillitslinjal**:

Den linjal som introducerades i kapitel 13 kan användas på samma sätt för att framkalla tillitsprat:

* ”Hur stor självtillit har du till att du skulle kunna göra det här om du bestämde dig? På en skala från 0 till 10, där 0 betyder ingen tillit alls och 10 extremt stor tillit, var skulle du säga att du är?”
* ”Varför är du på \_\_\_\_ och inte på 0 (eller en lägre siffra än den som angavs?”
* ”Vad skulle behövas för att gå från \_\_\_\_\_\_ till (en högre siffra än dem som angavs)?”

**Från att framkalla till att planera 294**

Åtagandespråk har en hög styrka eller aktiveringsspråk känner man lätt igen:

* ”Jag är beredd att göra det!”
* ”Ja, jag vill göra ett försök”
* ”Jag ska göra det här, jag lovar!”
* ”"Jag ska göra vad som behövs.”

Men lyssna också efter åtagande- och aktiveringsspråk som har lägre styrka:

* ”Jag skulle kunna göra det.”
* ”Jag ska tänka på det.”
* ”Jag kommer förmodligen att sätta i gång med det.”
* ”Jag hoppas att jag kan.”
* ”Jag antar att jag skulle kunna försöka.”

**Mindre status quo-prat**

**Besluta**

**Föreställa sig**

* ”Hur skulle jag kunna försörja mig?”
* ”Jag skulle inte ha några vänner, om jag slutade dricka?”
* ”Vad händer om jag försöker och blir avvisad?

**Frågor om förändring**:

* ”Vad händer i det här behandlingsprogrammet?”
* ”Hur skulle vi kunna göra vårt äktenskap bättre?”
* ”Hur gör folk för att sluta röka?”
* ”Hur sannolikt är det att jag ska kunna få ner mitt blodsocker utan mediciner?”

**Pröva sig fram**

* ”Skulle det vara meningsfullt att tänka på hur du skulle kunna fixa det här med \_\_\_\_\_\_?”
* ”Vill du tänka över hur du skulle kunna \_\_\_\_\_\_\_ eller är det att gå händelserna i förväg?”

**Rekapitulering**:

En rekapitulering är i grunden en övergångs- och hopsamlande summering av allt förändringsprat som klienten har bidragit med så här långt.

* ”Nämn i korthet och sakligt att du planerar att göra anteckningar: Jag tycker om att kludda ner lite då och då om det är okej för dig, bara för att komma ihåg vad du säger. Det här enkla uttalandet bidrar med flera positiva saker: det normaliserar antecknandet som en rutin, det ber om tillåtelse och det kommunicerar också ”Vad du säger är så viktigt för mig att jag vill komma ihåg det”
* ”Gör bara korta anteckningar – bara några ord som stöd för minnet senare. Anteckningen får inte bryta ögonkontakten mer än några sekunder.”
* ”Låt aldrig antecknandet distrahera dig från att vara närvarande i ögonblicket. Att lyssna, uppleva och svara på vad som händer är viktigare än att ha detaljerade anteckningar. ”

**Nyckelfråga**

* ”Så var står du nu?”
* ”Så vad tänker du om (det diskuterade området) just nu?”
* ”Jag undrar vad du skulle kunna bestämma dig för?”

**Göra en förändringsplan**

Förändringsprat i planeringsprocessen

* ”Det är vad jag vill göra: studera mellan 18.00 och 20.00 varje dag (önskan)”
* ”Jag tror att jag kan göra det, det verkar rimligt. (förmåga)”
* ”Jag tycker om det där att kl. 20.00 är jag klar och kan göra andra saker (skäl)”
* ”Jag måste göra det här för att hänga med i klassen (behov)”
* ”Det här är vad jag kommer att göra: sätta av tid från 18.00 till 20.00 för studier 6 dagar i veckan. (Åtagande och också implementeringsavsikt)”
* ”Jag är beredd att göra ett försök (Aktivering)”
* ”Jag prövade igår och det fungerade bra (Ta steg) ”

**Efterlysning av CATS: Framkalla mobiliserande förändringsprat**

En sådan summering verkar be om en fråga som hör ihop med summeringen. Vad skulle det kunna vara för fråga? Här är några möjligheter?

**Framkalla aktiveringsprat**

* ”Hur beredd är du att göra det där?”
* ”Är du villig att göra ett försök?”

**Be om åtagande**

* ”Kommer du att göra det?”
* ”Är det där vad du tänker göra?”

**Bli mer specifik**

* ”Vad skulle du ta med dig att läsa?”
* ”Hur tänker du göra dig beredd?”

**Bestämma datum?**

* ”När ska du göra det?”
* ”När tänker du åka?”

**Förbereda**

* ”Vilket skulle vara första steget?”
* ”Vad behöver du ta med dig?”

**Stärka åtagande**

* ”Jag är villig (redo, beredd) att …”
* ”Jag ska överväga (tänka på) att göra det”
* ”Jag skulle kunna … ”
* ”Jag kommer förmodligen … ”
* ”Jag planerar att…”
* ”Jag har för avsikt att”
* ”Jag ska…”
* ”Jag är på väg att…
* ”Jag lovar…
* ”Jag garanterar…”
* ”Jag svär…”

**Gör jag Motivational Interviewing (MI) / Motiverande samtal?**

Här är några frågor som man kan ställa sig själv och reflektera på den inre upplevelsen likaväl som på sin stil i samtalet.

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Engagera | * Hur väl förstår jag hur den här personen upplever situationen eller dilemmat? * Skulle jag kunna ge uttryck för vad den här personen upplever? * Hur många av mina svar är reflektivt lyssnande? * Hur engagerad förefaller personen vara i vårt samtal? |
| 2.Fokusera | * Hur jag en klar känsla av riktning? * Vet jag vilken riktning som jag hoppas förändringen sker i? * Vilket/vilka mål har vi för förändringen och i vilken utsträckning är vi överens om dem? |
| 3.Framkalla | * Vad vet jag om den här personens motivationer för förändring? * Hör jag förändringsprat? * Vad gör jag avsiktligen för att framkalla och stärka förändringsprat? * Vilka bekymmer, mål eller värderingar har den här personen som skulle sporra till den här förändringen? |
| 4. Planera | * Hör jag mobiliserande förändringsprat som kan ge signal om beredskap för att diskutera när och hur förändring skulle kunna ske, till och med som första steg? * Skulle det vid den här tidpunkten vara tidigt att diskutera förändringsplan? * I vilken utsträckning framkallar jag mobiliserande förändringsprat från personen i stället för att ge lösningar själv? * Om jag ger information och råd, gör jag det med tillåtelse? |

|  |  |
| --- | --- |
| Bekräftande | Du försöker verkligen göra bra ifrån dig på jobbet, bara det att du kommer hit och pratar om det. |
| Öppen fråga | Hur har du känt dig när du har varit på jobbet? |
| Reflektion | För dig verkar det som att du utnyttjas och till och med hunsas med på jobbet, och det känns verkligen obehagligt. |
| Summering | Du är inte nöjd med hur saker och ting är på jobbet och det här smyger sig in i andra delar av ditt liv. Du sover inte bra nuförtiden och du har varit och träffat en doktor för dina nerver. Just nu bävar du för att gå till jobbet, eftersom du inte känner dig respekterad där. |

|  |  |
| --- | --- |
| Bekräftande | Du vet att du kan stå på dig, för du har gjort det förut. |
| Öppen fråga | Vilka fördelar tror du det skulle medföra om du kunde hävda dig bättre på jobbet? |
| Reflektion | Du har tänkt på att söka ett annat jobb, men du tror att samma problem skulle dyka upp där och att det skulle vara bäst att fokusera på att lösa problemen där du är nu. |
| Summering | Du har känt så stort obehag på jobbet att du har funderat på att sluta det där jobbet, vilket skulle kunna vara en lättnad till att börja med. Du vet också att det kan vara svårt att hitta ett annat jobb och du kan möta samma svårigheter där. Var du än arbetar så vill du bli bättre på att hävda dig själv och du skulle vilja försöka med det på det jobb du har nu. |
| Bekräftande | Du kommer att använda den där envisheten du har för att hitta nya sätt att kommunicera på jobbet. |
| Öppen fråga | Hur skulle du kunna bära dig åt för att få till stånd ett möte med din chef? |
| Reflektion | Så en sak som du kan tänka dig att göra är att be om mer ansvarsfulla uppgifter och du känner dig redo för att göra ett försök med det. |
| Summering | Du vill be om ett möte med din chef, där du inte bara ska klaga utan tala om hur du skulle vilja att saker och ting blev bättre för dig på jobbet. Du planerar att börja med att skriva ett brev till honom för att be om ett möte och sedan kan vi titta på det tillsammans i nästa vecka innan du skickar det. Är det vad du kommer att göra? |

|  |  |
| --- | --- |
| **Parallella positiva kommunikationer i olika roller** | |
| En ung förälder som talar om att hjälpa sitt barn att lära sig nya färdigheter för att lösa problem | Jag märker att om jag håller tillbaka från att ge svar och ger honom tid och utrymme att änka efter, så är det häpnadsväckande: han hittar lösningen! |
| En sköterska som talar med en ung förälder som är ambivalent inför en förändring. | Det här svårigheterna verkar lite skrämmande, ändå tror du att du förmodligen kommer att bemästra dem. Hur skulle du kunna göra det? |
| En handledare som talar med sjuksköterskan om hennes arbete och arbetsbelastning. | Jag har några idéer, men jag undrar vilka tankar du har om hur du bättre skulle kunna hantera den här sortens arbetsbelastning. |
| En VD som talar med en grupp mellanchefer. | Det är inte lätt att se hur man kan lösa de här besparingarna. Vilken sorts stöd skulle jag kunna ge som skulle vara till hjälp för er? |
| En programdirektör som skriver till hela personalen | Med det nya året kommer möjligheten att tänka över hur vi skulle kunna förbättra vår verksamhet under det kommande året. För det syftet föreslår jag att vi använder en hel timme och utforskar det här på vårt möte på fredag. Ta med er några idéer som ni har och jag ska ta med mig vad jag känner till om budgeten. |
| En högre regeringstjänsteman som talar på en konferens för programdirektörer: | Vi måste skynda på processen med att få in kartläggningsdata i systemet och vi vill förlita oss på er erfarenhet för att få hjälpa att tänka ut hur det här skulle kunna åstadkommas. |

**SVALKA**: **Råd inför möten med rättshaverister**

* **S**eparera – din professionella roll från din privata. Håll dig inom ramarna för yrkesrollen/uppdraget
* **V**alidera – bekräfta att du förstår vad personen säger, värdera inte, ge tydliga, kortfattade svar
* **A**cceptera – att beteendet finns, kontakterna blir ofta långvariga och krävande
* **L**ågaffektivt bemötande – gör det som lagstiftningen kräver, inte mer. Dras inte med i känslomässig upprördhet
* **K**ommunicera – med arbetskamrater och chef om det som händer. Ingen ska vara ensam med sin upplevelse
* **A**nalysera – situationen tillsammans, medan den pågår och efteråt. Dra lärdomar, skapa rutiner
* Bemöt rättshaveristen sakligt och korrekt och håll god ton och visa empati. De har samma lagliga rättigheter som andra. Beteendet får inte påverka tjänstemännens beslut eller åtgärder
* Gör mindre och rätt. Det märkliga med rättshaveristiskt beteende är att ju mer du interagerar, desto mer eskalerar det ofta
* Håll fokus på uppdraget och var inte mer tillmötesgående mot personer med rättshaveristiskt beteende än mot andra. Det är ingen lösning på problemet.

*”Det är uppdraget som avgör vad du ska göra, inte den andres starka känslor”*

* Prata på arbetsplatsen: Den som blir utsatt för rättshaveristiskt beteende ska inte tveka om att berätta om det på arbetsplatsen. *”Ingen ska lämnas ensam med sin upplevelse”.*

**Non-violent Communication (NVC)**

• När jag: <Beskriv din observation>.

• Jag känner: <Uttrycka dina känslor>.

• för att jag behöver <Förklara dina universella behov>.

• skulle du vara villig att <Uttryck din begäran>

**Uttryck vem du är (utan klander och kritik)**:

Observation: “När jag ser (hör) \_\_\_\_\_\_ (beskriv observationen)

Känsla: Jag känner \_\_\_\_\_\_ (dela din känsla),

Behov: Eftersom jag behöver/värdesätter \_\_\_\_\_\_ (förklara behov).

Begäran: Skulle du vara villig att \_\_\_\_\_\_ (ange/ställ din begäran/förfrågan/ditt önskemål)?”

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Observation | Vad jag observerar (ser, hör, minns, föreställer mig, fri från mina utvärderingar) som bidrar eller inte bidrar till mitt välbefinnande |
| 1. Känslor | Hur jag känner (känsla eller förnimmelse snarare än tanke) i förhållande till det jag observerar |
| 1. Behov | Vad jag behöver eller värdesätter (snarare än en preferens eller en specifik handling) som orsakar mina känslor |
| 1. Begäran/önskemål | Tydligt begär/önska dig det som skulle berika mitt liv utan att kräva |

Ta emot empatiskt genom de fyra komponenterna (förstå vad de observerar, känna, behöva, begära/uttrycka önskemål) utan att skylla på någon eller något eller att kritisera.

**OBSERVATION**

**Att göra**

Var saklig och fokusera på fakta. När <jag/du> ser/hör/kommer ihåg/föreställer mig <beskrivning av vad som hände utan utvärdering> T.ex. "När jag såg att du inte kom i tid till vårt möte två gånger denna vecka...

**Att undvika**

Undvik bedömning, bedömning och känslor. T.ex. Undvik: ”När du alltid är hänsynslös och sen till våra möten.

**Känslor**

**Till exempel när behov tillgodoses**

**Tillgiven**: Medkännande, förtjust, kärleksfull, öppenhjärtad, öm, varm **Engagerad**: upptagen, nyfiken, uppslukad, förtrollad, hänförd, fascinerad, fascinerad, intresserad, nyfiken, involverad, öppen, trollbunden, stimulerad **Upprymd**: förvånad, ivrig, upphetsad, bländad, energisk, upplivad, entusiastisk, sprudlande, uppfriskande, livlig, passionerad, förvånad, livfull **Upprymd**: hänförd, strålande, elektrifierad, euforisk, överlycklig, glad, rörelse, tacksam, rörd **Glad**: road, lycksalig, glad, förtjust, extatisk, upprymd, snurrig, glad, glad, glad, jublande, glad, överlycklig, nöjd, hänryckt, kittlad **Hoppfull**: självsäker, förväntansfull, lättsam, optimistisk **Inspirerad**: förvånad, ivrig, entusiastisk, motiverad, rörd, psykad, stimulerad, rörd, förundrad **Fredlig**: lugn, bekväm, centrerad, innehåll, jämnmod, uppfylld, mjuk, öppen, tyst, avslappnad, lättad, tillfredsställd, fridfull, lugn **Uppfriskad**: laddad, föryngrad, förnyad, utvilad, återställd, återupplivad

**Till exempel när behoven inte tillgodoses**

**Ilska**: förvärrad, arg, fiendskap, irriterad, förakt, missnöjd, rasande, upprörd, rasande, hat, fientlig, upprörd, upprörd, irriterad, upprörd, upprörd, arg, upprörd, upprörd, förbannad, förbittrad **Motvilja**: avsky, förfärad, förfärad, , missnöjd, avsky, ogillar, fiendskap, förskräckt, avsky, avsky, avsky Förvirring: ambivalent, förbryllad, förvirrad, förvirrad, omtumlad, desorienterad, blandad, mystifierad, förbryllad, förbryllad, sliten. , avlägsen, likgiltig, håglös, avtrubbad, tillbakadragen **Oro**: upprörd, orolig, orolig, upprörd, förvirrad, bestört, störd, frustrerad, störd, skramlade, rastlös, chockad, förvånad, förvånad, orolig, turbulent, oro, obekväm, orolig, nervös, orolig, upprörd **Pinsamhet**: skamsen, bedrövad, missnöjd, upprörd, upprörd, självmedveten **Trötthet**: slagen, utbränd, utmattad, utmattad, håglös, bajsad, sömnig, trött, försiktig, utplånad, utsliten **Rädsla**: rädsla, ängslig, orolig, rädd, rädd, förolämpad, rädd, bevakad, osäker, orolig, misstroende, panikslagen, förstenad, rädd, skakig, livrädd, bävan, försiktig, orolig **Smärta**: värkande, vånda, ångestladdad, förkrossad, sorg , hungrig, sårad, ensam, eländig, ångerfull, ångerfull **Sorgsenhet**: deprimerad, uppgiven, förtvivlad, förtvivlad, besviken, missmodig, nedslagen, övergiven, dyster, tung i hjärtat, hopplös, melankolisk, eländig, olycklig, vemodig, stängd **Spänning**: orolig bedrövad, nervös, orolig, rastlös, frustrerad, orolig, nervös, överväldigad, rastlös, stressad **Längtan**: längtar, nostalgisk, längtar.

**BEHOV**

**T.ex. av behov**

**Anknytning**: acceptans, uppskattning, tillhörighet, samarbete, kommunikation, gemenskap, medkänsla, hänsyn, konsekvens, empati, inkludering, intimitet, kärlek, respekt/självrespekt, säkerhet, trygghet, stabilitet, stöd, att känna och bli känd, att se och synas, för att förstå och bli förstådd, lita på **Fysisk**: luft, mat, rörelse/träning, vila/sömn, sexuella uttryck, säkerhet, skydd, beröring, vatten **Ärlighet**: äkthet, integritet, närvaro **Lek**: glädje, humor **Fred**: skönhet, gemenskap, lätthet, jämlikhet, harmoni, inspiration, ordning **Autonomi**: val, frihet, oberoende, rymd, spontanitet **Betydelse**: medvetenhet, firande av livet, utmaning, klarhet, kompetens, medvetande, bidrag, kreativitet, upptäckt, effektivitet, effektivitet, tillväxt, hopp, lärande, sorg, delaktighet, syfte, självuttryck, stimulans, till materia, förståelse.

**Universella mänskliga behov – dellista**

**Försörjning och trygghet**

**Fysisk näring**: luft, mathälsa, rörelse, fysisk säkerhet, vila, sömn, tak över huvudet, beröring, vatten

Säkerhet: Konsekvens, ordning/struktur, Fred (extern), sinnesfrid, skydd, säkerhet (emotionell), stabilitet, tillit

**Autonomi**

Val, lätthet, oberoende, makt, självansvar, utrymme, spontanitet

**Fritid/avkoppling**

Humor, glädje, lek, nöje, föryngring

Förbindelse

**Tillgivenhet**: Uppskattning, uppmärksamhet, närhet, kamratskap, harmoni, intimitet, kärlek, omvårdnad, sexuellt uttryck, stöd, ömhet, värme

**Att betyda något**: Acceptans, omsorg, omtanke om medkänsla, empati, vänlighet, ömsesidigt erkännande, respekt, att bli hörd, sedd, bli känd, förstådd, lita på, förstå andra

Gemenskap: tillhörighet, kommunikation, samarbete, jämlikhet, inkludering, ömsesidighet, deltagande, partnerskap, självuttryck, delning

**Betyder självkänsla**: Autenticitet, kompetens, kreativitet, värdighet, tillväxt, helande, ärlighet, integritet, självacceptans, egenvård, självanslutning, självkännedom, självförverkligande, betydelse för mig själv

**Förståelse**: medvetenhet, klarhet, upptäckt, inlärning, förståelse av livet, stimulans

Betydelse: liv, utmaning, medvetande, bidrag, kreativitet, effektivitet, utforskning, integration, syfte

Transcendens: skönhet, firande av livet, gemenskap, tro, flöde, hopp, inspiration, sorg, frid (inre), närvaro

**BEGÄRAN/ÖNSKEMÅL**

**Att göra**

Var konkret, specifik och be om en positiv åtgärd. Till exempel "Skulle du vara villig att meddela mig om du kommer att bli sen minst en timme innan vi träffas?"

**Att undvika**

Negativa önskemål/begäran om att "sluta" göra saker. Undvik också allmänna ospecifika önskemål/begäran. T.ex. Undvik: "Sluta att respektera mig hela tiden."

När <observation> Jag känner mig <feeling> för att jag behöver några <universella behov>. Skulle du vara villig att <begäran/önskemål>?

**Hur du kan använda processen för icke-våldskommunikation (NVC)**

Att tydligt uttrycka hur jag känner utan att skylla eller kritisera. Empatiskt ta emot hur du är utan att höra skuld eller kritik.

**OBSERVATION**

* Vad jag observerar (ser, hör, minns, föreställer mig, fri från mina utvärderingar) som bidrar eller inte bidrar till mitt välbefinnande: ”När jag (ser, hör) …”
* Vad du observerar (se, hör, minns, föreställer dig, fri från dina utvärderingar) som bidrar eller inte bidrar till ditt välbefinnande: ”När du ser/hör …

Ibland outtalat när man erbjuder empati

**KÄNSLOR**

* Hur jag känner (känsla eller förnimmelse snarare än tanke) i förhållande till det jag observerar: "Jag känner ..."
* Hur du känner dig (känslomässig eller sensation snarare än tanke) i förhållande till det du observerar: "Du känner ..."

**BEHOV**

* Vad jag behöver eller värdesätter (snarare än en preferens eller en specifik handling) som orsakar mina känslor: "... för att jag behöver/värderar..."
* Vad du behöver eller värdesätter (snarare än en preferens eller en specifik handling) som ger dig känslor: "... för att du behöver/värderar..."

**BEGÄRAN/ÖNSKEMÅL**

Tydligt begär det som skulle berika mitt liv utan att kräva. Empatiskt ta emot det som skulle berika ditt liv utan att höra något krav

* De konkreta åtgärderna jag skulle vilja vidta: "Skulle du vara villig att ...?"
* De konkreta åtgärder du skulle vilja vidta: Skulle du vilja ...?”

Ibland outtalat när man erbjuder empati