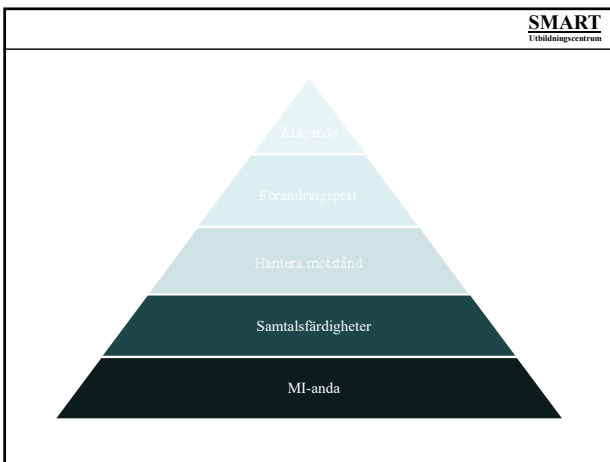


MI-anda



- Lyssna aktivt
- Samarbete mellan jämlikar
- Icke dömande
- Empati
- Se till klientens bästa, att vilja hjälpa
- Så ett frö
- Motstå rättningsreflexen

- Klienten är expert på sina problem
- Klienten fattar sina egna beslut
- Klienten tar ansvar för sina egna val
- Klienten finner sina egna svar




Samtalsfärdigheter

SMART
Utbildningscentrum

BÖRS

- **B**ekräftelser
- **Ö**ppna frågor
- **R**eflektioner
- **S**ammanfattningar

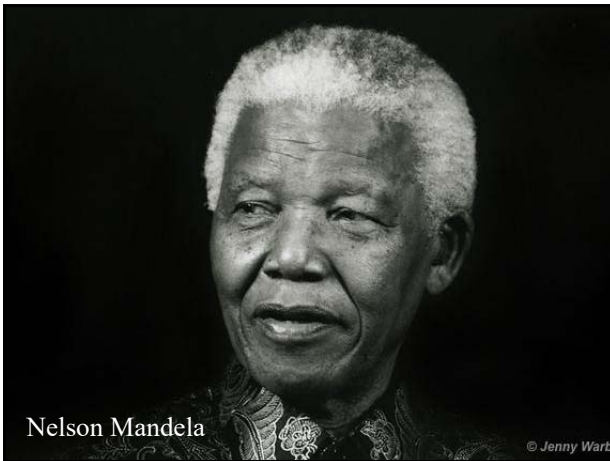


Samtalsfärdigheter **BÖRS** SMART
Utbildningscentrum

Bekräftelse

*Uttalande om en persons starka sidor,
ansträngningar, prestationer och goda kvaliteter*

Formuleras som ett påstående med syfte
att stärka tilltro till egen förmåga



Nelson Mandela

© Jenny Warb



Greta Thunberg



Samtalsfärdigheter **BÖRS** **SMART**
Utbildningscentrum

Frågor

Öppen fråga
Inbjuder till berättande,
utan avgränsat svar

Sluten fråga
Kan besvaras med fakta,
med få ord, ja eller nej

- F**ramtidsfrågor
- U**ndantagsfrågor
- S**killnader
- S**kalfrågor

Samtalsfärdigheter **BÖRS** **SMART**
Utbildningscentrum

Framtidsfrågor

Hjälp klienten att se bortom hinder för att
skapa en bild av en önskvärd framtid

Exempel...
- *Mirakelfrågan*
- *Om vi möts om 2 år och allt har gått som
du önskat...*

Samtalsfärdigheter **B**ÖRS SMART
Utbildningscentrum

Undantagsfrågor

Utforska tillfällena då något var annorlunda...
...undantag från problemet

Exempel...
- Finns det något tillfälle då du inte...?

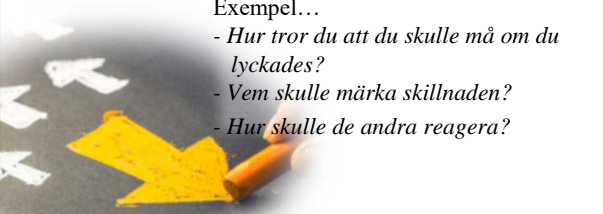


Samtalsfärdigheter **B**ÖRS SMART
Utbildningscentrum

Skillnader

Utforska och förstärk skillnaden mellan
förändring och icke förändring

Exempel...
- Hur tror du att du skulle må om du lyckades?
- Vem skulle märka skillnaden?
- Hur skulle de andra reagera?



Samtalsfärdigheter **B**ÖRS SMART
Utbildningscentrum

Skalfrågor

Sätt ett konkret värde på motivationen
för att locka fram förändringsprat

Exempel...
- Hur gärna vill du på en skala (1-10)?
- Hur säker är du på att du klarar det (1-10)?
- Hur beredd är du att göra vad som krävs (1-10)?



Samtalsfärdigheter BÖRS SMART
Utbildningscentrum

Reflektion

*Påstående om en persons uttalanden,
tankar eller känslor i syfte att
skapa allians och/eller driva
förändringsprocessen framåt*

Samtalsfärdigheter BÖRS SMART
Utbildningscentrum



Enkel reflektion
Upprepning
Synonymer
Stabiliserar samtalet

Komplex reflektion
Underliggande mening
Spegling av känslor
Driver på samtalet



BÖRS SMART
Utbildningscentrum

Reflektioner

"Jag vill egentligen inte röka"

Enkel
"Du vill sluta röka"

Komplex
"Du är orolig för din hälsa"

BÖRS **SMART**
Utbildningscentrum

Reflektioner

*”Det är svårt med matten,
jag måste be någon hjälpa mig”*

Enkel
”Du vill hitta någon som kan förklara för dig”

Komplex
”Det kan vara första steget mot att komma in på den utbildningen du vill”

BÖRS **SMART**
Utbildningscentrum

Reflektioner

”Jag måste ta tag i mina studier”

Enkel
”Det är dags att lägga mer tid på skolarbetet”

Komplex
”Din framtid står på spel”


BÖRS **SMART**
Utbildningscentrum

Reflektioner

”Jag har bestämt mig för att gå till kuratorn”


Enkel
”Du vill ha någon att prata med”

Komplex
”Du har det tufft nu, du är redo att få stöd av någon annan”

Samtalsfärdigheter BÖRS  SMART Utbildningscentrum

Sammanfattning

En samling reflektioner i syfte att förmedla lyssnande, skapa struktur och driva förändringsprocessen framåt

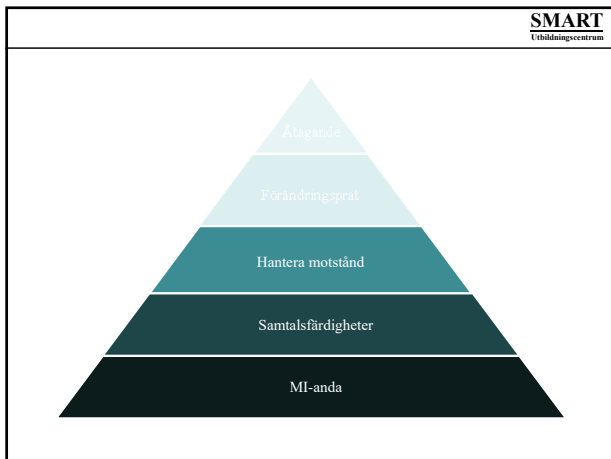
Samtalsfärdigheter BÖRS  SMART Utbildningscentrum

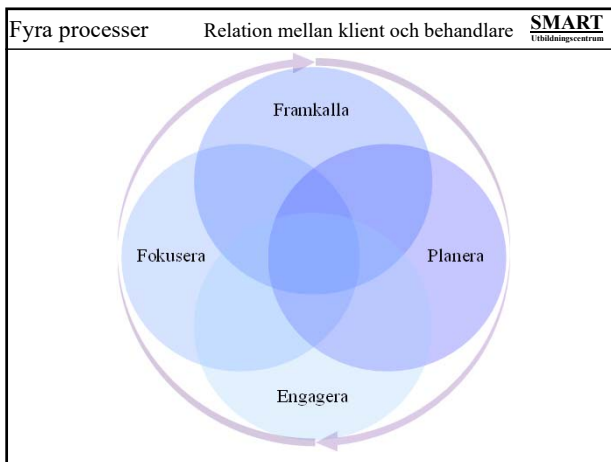
<p>Samtalet...</p> <p><i>K: Jag vill egentligen inte röka</i> <i>R: Du vill sluta röka</i> <i>K: Det är svårt med matten, jag måste be någon hjälpa mig</i> <i>R: Du vill hitta någon som kan förklara för dig</i> <i>K: Jag måste ta tag i mina studier</i> <i>R: Din framtid står på spel</i> <i>K: Jag har bestämt mig för att gå till kuratorn</i> <i>R: Det är svårt nu, du klarar inte det själv</i></p>	<p>Sammanfattningen...</p> <p><i>R: Du har berättat flera saker. Du är orolig för din hälsa när det gäller rökningen.</i></p> <p><i>Sen pratade vi också om skolan och du känner att du måste få hjälp, för att du tänker på din framtid.</i></p> <p><i>Du kommer också boka en tid till kuratorn.</i></p>
--	---

Samtalsfärdigheter SMART Utbildningscentrum

- Bekräftelser**
Uttalande om en persons starka sidor, ansträngningar, prestationer och goda kvaliteter
- Öppna frågor**
Inbjuder till berättande, utan avgränsat svar
- Reflektioner**
Påstående om en persons uttalanden, tankar eller känslor i syfte att skapa allians och/eller driva förändringsprocessen framåt
- Sammanfattningar**
En samling reflektioner i syfte att förmedla lyssnande, skapa struktur och driva förändringsprocessen framåt









SMART
Utbildningscentrum

Vad är motstånd?



Hantera motstånd **SMART**
Utbildningscentrum


Motstånd


- *Yttranden eller beteenden i riktning mot icke-förändring*
- *Yttranden eller beteenden som indikerar brister i relationen mellan klient och behandlare*

Hantera motstånd **SMART**
Utbildningscentrum

Exempel på motstånd

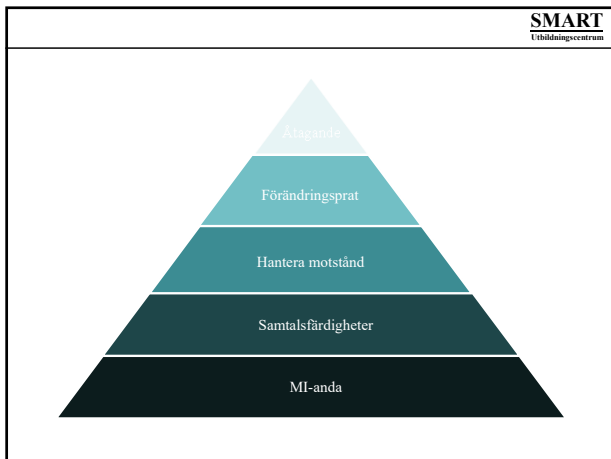
- Uppgivenhet	- Fåordighet
- Ältande	- Frustration och/eller ifrågasättande
- Överdrivet småprat	- Uteblivande från möte



Hantera motstånd	SMART <small>Utbildningscentrum</small>
<h3>När uppstår motstånd?</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> - Under ambivalensen - Vid övergång till action/genomförandefasen - Behandlaren går före klienten i förändringsprocessen - Brist i MI-anda och/eller i den engagerande processen - Rättningsreflexen - råd som inte är efterfrågade 	
	

Hantera motstånd	SMART <small>Utbildningscentrum</small>
<h3>Hur man kan hantera motstånd</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> - Reflektioner - Utforskande frågor om en tänkbar förändring - Aktivt lyssnande/förmedla empati - Betona autonomi/ge tillbaka självbestämmande - Visa mänsklighet/backa och be om ursäkt 	
	

Hantera motstånd	SMART <small>Utbildningscentrum</small>
<h3>Relation</h3>	
<i>Kund – Klagare – Besökare</i>	



Förändringsprat SMART
Utbildningscentrum

Förändringsprat

Yttranden i riktning mot förändring

Förändringsprat SMART
Utbildningscentrum

Förändringsprat

- Jag vill egentligen inte röka
- Jag måste ta tag i mina studier
- Jag har bestämt mig för att gå till kuratorn
- Det är svårt med matten, jag måste be någon hjälpa mig

Varför?
Man är mer benägen att förändra det man själv har satt ord på än när man hört det ifrån någon annan




Förändringsprat SMART
Utbildningscentrum


Framkallande frågor

- Framtidsfrågor
- Undantagsfrågor
- Skillnader
- Skälfrågor

Förändringsprat SMART
Utbildningscentrum




Enkla reflektioner
framhäver lyssnande




Komplexa reflektioner driver
förändringsprocessen framåt

Anpassad MI SMART
Utbildningscentrum

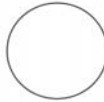
Den nuvarande kunskapen och den kommunikativa förmågan är begränsad.



←



Den nuvarande kunskapen och den kommunikativa förmågan är god.



Anpassad MI SMART
Utbildningscentrum

Anpassad MI SMART
Utbildningscentrum

Bekräftelser <i>Positiv förstärkning</i>	Bekräftelser
Öppna frågor <i>Slutna frågor istället för öppna, flervalsfrågor eller öppna frågor med tillförd information, ex. Hur mår du...just nu?</i>	<i>Öppna frågor eller inbjudningar som ex. Berätta lite om...</i>
Reflektioner <i>Enkla reflektioner eller istället använda sammanfattningar eller slutna frågor. Metaforer kan fungera ibland.</i>	<i>Komplexa reflektioner som lyfter fram underliggande mening eller känslor, även metaforer.</i>
Sammanfattningar <i>Korta sammanfattningar, gärna i punktform. Använd med fördel papper och penna – skriv en lista.</i>	<i>Koncis sammanfattning med reflektioner och fokus på förändringsprat.</i>

Samtalsstilar SMART
Utbildningscentrum

Styra	Vägleda	Följa
<i>När man informerar, instruerar, förklarar och ger råd.</i>	<i>Inför olika val, svåra beslut eller viktiga förändringar.</i>	<i>När man inte riktigt förstår och vid starka känslor.</i>
MI-anda		
↓	↓	↓
<ul style="list-style-type: none"> - Går före klienten - Tydlighet - Bestämma - Leda 	<ul style="list-style-type: none"> - Går tillsammans - Båda deltar med olika erfarenhet och kunskaper - MI är en förfinad form av den vägledande stilen 	<ul style="list-style-type: none"> - Klienten går före - Lyssnandet är centralt
