

Hvordan kan man gennem samtale motivere mennesker til adfærdsændringer? Det er det spørgsmål, den motiverende samtale forsøger at besvare.

Tankpassermodellen

Ofte antager man, at grunden til, at mennesker udøver en skadelig adfærd som f.eks. et stofmisbrug, rygning, usunde kostvaner, fysisk inaktivitet etc. er at de mangler noget. Det kan være, at de mangler viden og information om konsekvenserne af deres skadelige adfærd, eller at de mangler viden om og ideer til, hvordan de kan ændre deres adfærd. Professionelle, der har til opgave at motivere disse mennesker, kan derfor let se det som deres opgave at putte noget i personen, som ikke allerede er der.

Det kan f.eks. være misbrugsbehandleren, der fortæller personen med et misbrug af alkohol, at alkohol er skadeligt og går ud over familien, eller lægen der fortæller patienten, at det vil være godt at holde op med at ryge pga. den forhøjede risiko for at udvikle kræft. Eller det kan være jobkonsulenten, der fortæller den ledige, at det at have et job er forbundet med større trivsel og livsindhold.

Med andre ord kan man som professionel være tilbøjelig til at blive ramt af den såkaldte 'ordnerefleks'. 'Ordnerefleks' opstår, når man gerne vil hjælpe en person med et problem, og består i, at man fortæller personen både hvorfor og hvordan, personen kan forandre sig. Denne måde at arbejde på kendes inden for motivationsområdet under navnet 'tankpassermodellen'. Her arbejder man ud fra det perspektiv, at årsagen til, at mennesker ikke forandrer sig er, at de enten mangler lyst,

viden eller evner. Det er derfor den professionelle opgave at fylde dette på personen ved at give information og rådgivning om, hvorfor forandring er vigtig, og hvordan den kan blive en realitet. (Se figur 1)



Figur 1

Ambivalensens dynamik

Den motiverende samtale (Eng: Motivational Interviewing) står i vid udstrækning i modsætning til tankpassermodellen. Her forklarer man nemlig ikke det, at mennesker ikke ændrer adfærd med, at de mangler noget, men ser det snarere som et udtryk for, at mennesker meget ofte er ambivalente i forhold til det at ændre adfærd. Ordet ambivalens er sammensat af de to latinske ord *ambi* der betyder to og *valens*, der betyder at gælde og dækker således over at man kan have to lige gyldige og samtidig indbyrdes modsatte følelsesindstillinger over for en situation eller en aktivitet. Det er udbredt, at mennesker, der drikker for meget, både ser fordele og ulemper ved deres drikkeri, og at mennesker, der ryger, ligeledes kan nyde en cigaret og samtidig ønske at stoppe med at

ryge, fordi det er skadeligt for deres helbred. Men hvad sker der, når den ambivalente person møder en professionel, der betjener sig af tankpassermodellen? Den professionelle vil ofte fokusere ensidigt på at oplyse om de gode grunde til forandring og give personen en masse gode og velmenende råd om, hvad personen kan gøre for at ændre adfærd. Dermed lægger den professionelle stemme til den ene side af personens ambivalens. Men da personen er ambivalent, vil personen også have et behov for at lægge stemme til den anden side for at forklare sig, og dette resulterer derfor i, at personen siger 'Ja, men ...' og efterfølgende udtrykker den anden side af ambivalensen og dermed grundene til at drikke eller ryge eksempelvis. Presser den professionelle på i den ene side af personens ambivalens, vil personen fremhæve den anden side – dette er ambivalensens dynamik; en uheldig dynamik, som man forsøger at undgå i den motiverende samtale.

Forandringens sprog

Den motiverende samtale er en forskningsbaseret metode, der oprindeligt er udviklet af den amerikanske psykolog William Miller, som beskrev metoden første gang i en artikel fra 1983, der omhandlede be-

handlingen af mennesker med et alkoholmisbrug. En meget stor del af forskningen i den motiverende samtale har været drevet af spørgsmålet: Hvorfor leder nogle samtaler til forandring, mens andre ikke gør?

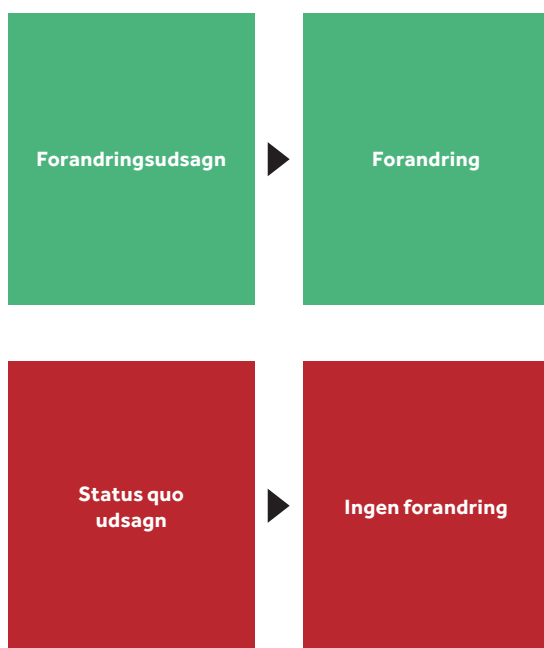
Forskningen i den motiverende samtale har afsløret en intim sammenhæng mellem sprog og forandring. Der tegner sig et billede af, at jo mere en person selv argumenterer for forandring i en samtale, jo større er sandsynligheden for at personen handler anderledes efter samtalen. Og omvendt, jo mere en person argumenterer imod forandring i en samtale, jo større er sandsynligheden for status quo efterfølgende. Der er med andre ord noget af det, personen siger, der fungerer som en løftestang i forhold til personens motivation. Det sprog kalder man i den motiverende samtale for forandringsudsagn. Forandringsudsagn er alle de udsagn der favoriserer forandring og kan eksempelvis udtrykkes som ønsker om forandring, grunde til forandring, nødvendigheden af forandring, ideer til forandring eller forpligtelse til forandring. Sprogforskere har forsøgt at blotlægge og kategorisere disse forskellige forandringsudsagn, og man opererer i øjeblikket med syv forskellige typer af forandringsudsagn som vist på figur 2.

De syv forskellige typer af forandringsudsagn



Figur 2

Den anden side af personens ambivalens kan komme til udtryk i form af udsagn der favoriserer ingen forandring og således taler for at bevare den nuværende adfærd. Disse udtryk kaldes i den motiverende samtale derfor naturligt for status quo udsagn. Og her viser forskningen, at disse typer udsagn har en negativ indflydelse på sandsynligheden for forandring: Jo mere personen nævner af status quo udsagn, jo mindre er sandsynligheden for, at personen ændrer adfærd efterfølgende. Figur 3 illustrerer sammenhængen mellem forandringens sprog og forandring.



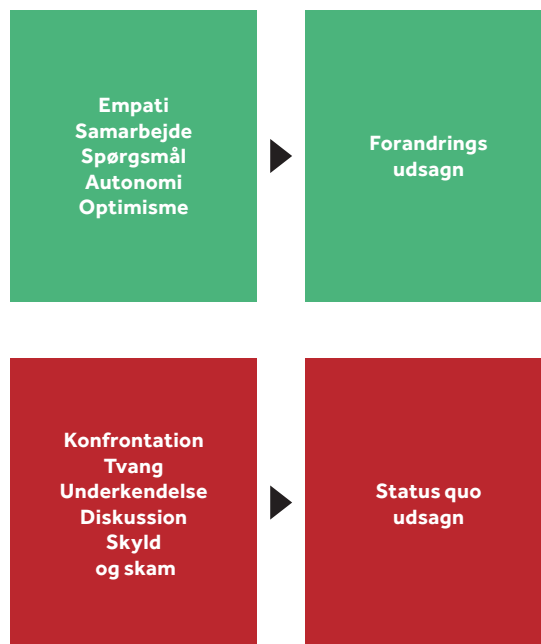
Figur 3

Den professionelle indvirkning

Forskningen i forandringens sprog viser, at det ikke er tilfældigt, om der i en samtale med en person om forandring, kommer forandringsudsagn eller status quo udsagn. Der er nogle konkrete ting, den professionelle kan gøre, som påvirker sandsynligheden for disse to afgørende sproglige størrelser. Det er især fire forskellige typer af adfærd, der kan øge forekomsten af forandringsudsagn. Det sker således typisk, hvis den professionelle:

- *Er empatisk lyttende*
- *Er spørgende og nysgerrig*
- *Samarbejder om løsninger og tager udgangspunkt i personens autonomi*
- *Har en optimistisk tro på personens ressourcer*

Omvendt er det tydeligt, at hvis den professionelle tilgang bygger på en konfronterende, belærende og ikke inddragende stil, så øges sandsynligheden for at frembringe status quo udsagn. Figur 4 illustrerer sammenhængen mellem den professionelle adfærd og forandringens sprog.



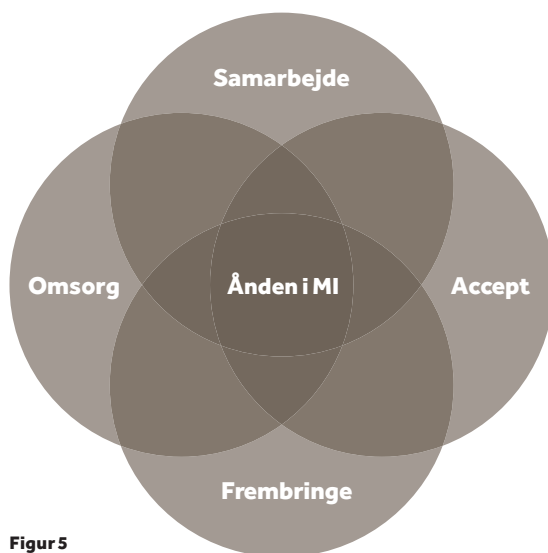
Figur 4

Motivation kan således forstås som en relationel størrelse der påvirkes positivt eller negativt af den professionelle stil og tilgang. Professionelle som arbejder med mennesker der er ambivalente, skal være i stand til at gøre noget andet end blot at betjene sig af råd og vejledning om, hvorfor og hvordan personen kan forandre sig. Den professionelle er nødt til at kunne matche personens forandringsparathed. Og det kræver, at den professionelle først og fremmest arbejder på at forstå personens perspektiv og syn på sin situation. Dette kræver nysgerrighed og forudsætter, at man i højere grad arbejder med at stille spørgsmål og lytte end at give hurtige svar og løsninger. Den professionelle er med andre ord nødt til at arbejde empatisk og personcentreret for at kunne fremme personens egne argumenter for forandring.

Ånden i den motiverende samtale

Betegnelsen 'ånden i den motiverende samtale' dækker over den bagvedliggende tilgang til motivationsarbejdet og den samtalestil, som den professionelle anvender.

Ånden i den motiverende samtale består af fire elementer: at samarbejde med personen, at møde personen med accept, at arbejde ud fra en grundlæggende omsorg for personen og at frembringe personens egne argumenter for forandring (se figur 5).



Figur 5

At samarbejde med personen handler om at forandringsarbejdet helt grundlæggende forstås som et partnerskab mellem den professionelle og personen. Den professionelle og personen ses som to jævnbyrdige, der hver især har viden og erfaring der skal bringes i samspil i samtalen. Den professionelle har ofte en faglig ekspertise der kan anvendes som gode inputs, mens personen så at sige er ekspert på sig selv, og derfor har en masse viden og erfaringer om, hvordan personen bedst forandrer sig, og hvordan den professionelle inputs eventuelt vil kunne omsættes meningsfuldt for personen.

Udgangspunktet for motivationsarbejdet bør altid være en accept af personens autonomi og anerkendelse af personens valg og synspunkter. Mennesker er rationelle væsener, og de valg mennesker træffer, giver altid mening for personen selv. Hvis personen bliver mødt af manglende forståelse, underkendelse, diskussion og tvang vil sandsynligheden for status quo udsagn øges markant. Derfor arbejder man i den motiverende samtale med at udvise accept, primært ved hjælp af åbne nysgerrige spørgsmål og empatisk lytning.

I den motiverende samtale arbejder man med mål der er gode for personen. Man arbejder så at sige i den andens tjeneste ud fra en grundlæggende omsorg for personens liv og velfærd. Omsorgen består i at sætte personens ønsker i centrum som det primære mål for samtalen uden at påtvinge personen andres mål og ønsker eller at forsøge at manipulere personen i en bestemt retning.

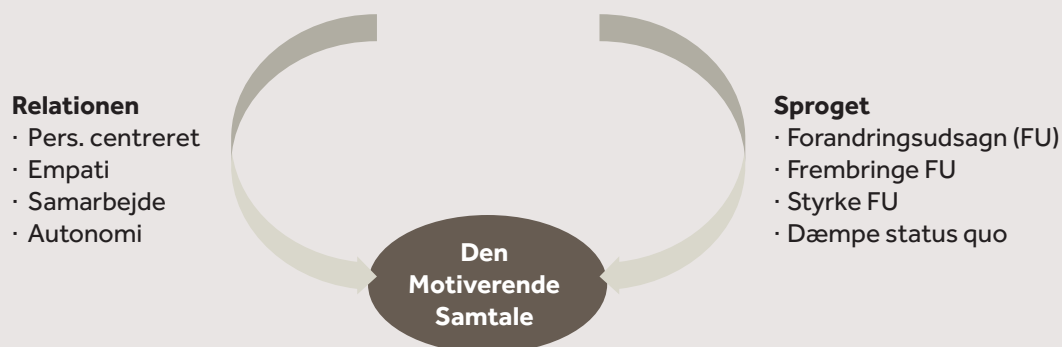
Det sidste element er det, der særligt adskiller den motiverende samtale fra mange andre terapeutiske metoder, nemlig det, at man arbejder systematisk og bevidst med bestemte dele af personens sprog, og at man som nævnt ovenfor altså arbejder bevidst på at påvirke mængden af forandringsudsagn og status quo udsagn. Det er netop ved at frembringe personens forandringsudsagn i stedet for at installere dem, at det bliver personens egen indre motivation, der er den drivende kraft forandringsarbejdet.

To motivationsfaktorer

Den motiverende samtale består af en slags hybridmotor, idet den gør brug af to forskellige slags motivationsfaktorer (se figur 6). Den ene motivationsfaktor består i, at den professionelle arbejder bevidst med at opbygge en empatisk relation til personen. Der er i dag et væld af forskningsstudier inden for en række forskellige områder, der dokumenterer, at empati i professionel kontakt er væsentligt i forhold til sandsynligheden for forandring. F.eks. ved man, at klienter, der har været i behandling hos en empatisk alkoholbehandler, drikker mindre end klienter, der har talt med en ikke-empatisk behandler, på trods af at begge behandlere arbejder på samme behandlingscenter og anvender samme metode og behandlingsmanual. Man ved også at lægers empati har indflydelse på patienters smerter, svimmelhed angst og depression, og hjerneskanninger kan vise, at en empatisk læge kan medvirke til, at hjernen frigør symptomdæmpende stoffer. Empatiske professionelle er slet og ret mere effektive.

Den anden motivationsfaktor, som den motiverende samtale gør brug af, er sproget. Som nævnt ovenfor er det afgørende, hvordan personen taler om forandringen i forhold til sandsynligheden for forandring. Og den professionelle opgave er her altså at forsøge at påvirke forandringens sprog på en positiv måde.

Motoren i MI er en hybridmotor, der bygger på to indbyrdes afhængige motivationsfaktorer.



Figur 6

Disse to motivationsfaktorer, den empatiske relation og forandringens sprog, er ikke uafhængige af hinanden. Det er først, når personen møder forståelse, at personen vil komme med forandringsudsagn. Hvis personen ikke møder forståelse, vil personen ofte opleve at skulle forklare sig og forsvare sig, hvilket typisk afstedkommer en masse status quo udsagn. Opbygning af relationen går således forud for påvirkningen af spro-

get og udgør som regel en større del af en motiverende samtale. Ifølge William Miller er 80-90% af den motiverende samtale rettet mod det empatisk relationsopbyggende.

De fire personcentrerede værktøjer

De værktøjer som den professionelle anvender til at skabe en empatisk relation og til at påvirke forandringens sprog kaldes de fire personcentrerede værktøjer (se figur 7).

De fire personcentrerede værktøjer

Åbne spørgsmål

Åbner for personens perspektiver, tanker, følelser, værdier og handlinger

Bekræftende udsagn

Bekræfter og anerkender personens værdier, idéer, styrker og handlinger

Refleksioner

Spejler det, personen siger. Demonstrerer at man lytter og forstår (empatisk lytning)

Opsummering

Fungerer som en genfortælling og samler vigtige pointer ift. personens mål om forandring

Figur 7

Kendetegn ved åbne og lukkede spørgsmål

Lukkede spørgsmål

Har et kort svar (ja/nej)

Har du drukket i denne uge?

Spørger efter en specifik information

Hvor bor du?

Kan indeholde vores holdninger

Synes du ikke selv at din situation er bekymrende?

Begrænser personens muligheder for at udtrykke sig

Åbne spørgsmål

'Story starters'

Hvad er grunden til, at du er kommet her?

Opmuntre personen til at tale

Fortæl mig noget mere om det ...

Åbner for personens perspektiv

Hvordan ser du selv på din situation?

Giver personen mulighed for at udtrykke sig frit

Figur 8

Åbne spørgsmål: En betingelse for at man kan arbejde personcentreret og bygge forandringsarbejdet på personens indre motivation er, at man kan sætte personens tanker, følelser, oplevelser, håb, ønsker, drømme og ideer i centrum for samtalen. Åbne spørgsmål er særligt velegnede til dette. Åbne spørgsmål er spørgsmål der har en sådan karakter, at de inviterer til dialog og kan tjene til at personen kommer på banen med sine synspunkter. Åbne spørgsmål står i modsætning til lukkede spørgsmål, der ofte anvendes til at indsamle faktuelle oplysninger, eller er spørgsmål der kan besvares med et ja eller et nej. Lukkede spørgsmål inviterer sjældent til videre refleksion hos personen, og giver sjældent anledning til nye indsigter. Åbne spørgsmål stilles derimod ofte for at få personen til at forholde sig til et emne, og gennem dialogen med den professionelle finde svar som ikke allerede var der. Det er typisk gennem åbne spørgsmål, at der sker progression og udvikling i samtalen. Figur 8 viser forskellen på åbne og lukkede spørgsmål.

Bekræftende udsagn: En vigtig del af motivationsarbejdet består i at hjælpe personen til at se egne handlemuligheder. Hvis ikke man har en tro på, at man kan lykkes med forandringen, vil man ofte end ikke forsøge. Bekræftende udsagn kan den professionelle anvende til at belyse og synliggøre personens stærke sider, ressourcer, styrker, værdier, gode intentioner, tidligere forsøg etc. Det er vigtigt, at bekræftende udsagn ikke

kommer som en automatreaktion hos den professionelle, og at bekræftende udsagn ikke tager form af en slags heppekor. Figur 9 viser eksempler på bekræftende udsagn.

Komplimenter/ros – kan gå på noget ydre

Du ser rigtig godt ud i dag.

Anerkendelse – kan gå på et karaktertræk

Du er virkelig en fighter der ikke giver op.

Når man ser personen gøre noget rigtigt

Det var godt at du ringede til din behandler.

Tiltro til evner

Jeg er sikker på at det vil lykkes for dig.

'Bifald'

Godt gået. Det gør mig glad på dine vegne at høre.

Figur 9

Reflekterende lytning: Reflekterende lytning er en form for aktiv lytten, hvor den professionelle viser og demonstrerer sin empatiske forståelse for det personen siger, ved at spejle det personen har sagt, uden at dømme eller forholde sig til det sagte. En refleksion er en slags gentagelse af det sagte, men kan også være en italesættelse af de bagvedliggende følelser, synspunkter, betydninger, meninger etc. personen udtrykker med det sagte.

Samtaleteknisk formuleres en refleksion som et udsagn, idet en refleksion slutter med et punktum. Betragt de to eksempler nedenfor, og bemærk, hvordan tonelejet er forskelligt, når du læser den professionelle svar:

Eksempel 1

Person: Jeg er bare så træt af, at alle hele tiden skal fortælle mig, hvad jeg skal gøre, og at min kone har bedt mig om at møde op her for at tale med dig om mit alkoholforbrug.

Professional: Har du ikke rigtig lyst til at være her?

Eksempel 2

Person: Jeg er bare så træt af, at alle hele tiden skal fortælle mig, hvad jeg skal gøre, og at min kone har bedt mig om at møde op her for at tale med dig om mit alkoholforbrug.

Professional: Du har ikke rigtig lyst til at være her.

Den professionelle svar i det første eksempel er et spørgsmål. Den professionelle svar i det andet eksempel er en refleksion. Refleksionen i dette eksempel demonstrerer den professionelle empatiske forståelse for personens tanker og følelser, og anerkender, at personen kan være vred. Spørgsmålet de-

monstrerer derimod, at den professionelle er i tvivl om, hvordan personen har det, og er derfor ikke-empatisk. Spørgsmål afkræver noget af personen – her måske en forklaring, hvorimod en refleksion udviser forståelse og accept.

Det er klart at refleksioner ikke skal bruges til at lægge personen ord i munden. Tværtimod skal refleksioner bruges til at hjælpe personen med at få sine ord ud af munden. At tale med en professionel, der anvender refleksioner til at lytte og udvise forståelse og empati, får ofte personen til at engagere sig i samtalen og åbne mere op for sine synspunkter og følelser.

I den motiverende samtale sondres der mellem simple og komplekse refleksioner. En refleksion kan til tider minde om pappegøjesnak idet spejlingen ligger tæt op af det personen har sagt. En sådan refleksion kaldes en simpel refleksion. Men en refleksion kan også være langt mere tolkende og uddrage nye vinkler af det sagte, og dermed tjene til at give personen et andet perspektiv på det sagte. En sådan refleksion kaldes for kompleks (se figur 10 for forskellen mellem simple og komplekse refleksioner).

I den motiverende samtale skelnes mellem simple og komplekse refleksioner

Simple refleksioner

Simple refleksioner uddrager ingen eller kun en smule ny mening til det, personen siger og ligger sig tæt op af det sagte.

Eksempler:

Person: Jeg er træt af, at alle fortæller mig, hvad jeg skal gøre.

Professional: Det er du rigtig træt af.

Person: Jeg overvejer at skære ned.

Professional: Du har tænkt på at få trap-pet ned.

Person: Jeg har bemærket, at når jeg drikker, kan jeg ikke koncentrere mig dagen efter.

Professional: Du har erfaret, at det kniber med koncentrationen dagen derpå.

Komplekse refleksioner

Komplekse refleksioner uddrager væsentlig mening til det personen siger og hjælper til at give et mere komplekst billede.

Eksempler:

Person: Jeg er træt af, at alle fortæller mig, hvad jeg skal gøre.

Professional: Du synes alle er på nakken af dig og blander sig i noget der er dit.

Person: Jeg overvejer at skære ned.

Professional: Det lyder som om du gør dig en masse tanker om en positiv forandring.

Person: Jeg har bemærket, at når jeg drikker, kan jeg ikke koncentrere mig dagen efter.

Professional: Og det bekymrer dig, lyder det til.

Figur 10

Komplekse refleksioner bruges af den professionelle til at vise, at vedkommende forstår personen på en mere dybtliggende måde og også forstår det, der kan ligge mellem linjerne, som personen måske ikke tør sige eller endnu ikke selv har erkendt. Dette er en meget effektiv måde at udvise empati på. Empati betyder indføling, og at arbejde empatisk med det reflekterende kræver meget stor indføling og menneskeforståelse, og i takt med, at den professionelle kendskab til personen øges, vil det være nemmere at lave komplekse refleksioner.

Opsummering: Det sidste af de fire personcentrerede værktøjer er opsummeringen. Det er i særlig grad ved hjælp af opsummeringer, at den professionelle kan hjælpe personen med at få struktur og sammenhæng i sine tanker og erfaringer. En god opsummering kan samle vigtige temaer fra samtalen, gøre status over det, der er sagt, og forbinde personens udsagn til en helhed. En opsummering vil altid være styrende i den forstand, at ikke alt kan komme med i en opsummering. Det vil ikke hjælpe personen med struktur og overblik, hvis opsummeringen er en ren genfortælling og opremsning af samtalen. En god opsummering er en syntese af sammenhænge, af det der har betydning for personen og personens syn på forandring. Figur 11 oplister en række principper for den gode opsummering.

At lære den motiverende samtale

De fire personcentrerede værktøjer er en del af det naturlige sprog. Når mennesker taler sammen, anvender de både åbne spørgsmål, bekræftende udsagn, refleksioner og opsummeringer og dette for det meste ubevidst. I den motiverende samtale anvendes værktøjerne bevidst og systematisk til at opbygge en empatisk relation til personen og til at

påvirke forandringens sprog, så personens indre motivation fremmes og bliver den bærende drivkraft i forandringsarbejdet. At lære den motiverende samtale kræver som regel en del træning. For det første kan metoden føles som et paradigmeskifte for nogle professionelle. Mange professionelle er faglige eksperter og er trænet i at udrede, stille diagnoser og give løsninger. Men i den motiverende samtale træder alt dette et langt stykke hen ad vejen lidt i baggrunden og i stedet indtager man en nysgerrig, spørgende og lyttende position, hvor det ikke primært er ens faglighed og ekspertise man anvender. For det andet kræver det en del træning at kunne anvende de fire personcentrerede værktøjer og eksempelvis stille flere åbne spørgsmål i en samtale og anvende refleksioner oftere end spørgsmål. Og for det tredje kræver det træning at kunne genkende forandringens sprog og reagere systematisk og bevidst på det. F.eks. vil man typisk i den motiverende samtale lave en refleksion af et status quo udsagn, da det udviser empati og som regel dæmper mængden og styrken af status quo udsagnene. Og omvendt vil man forsøge at forstærke et forandringsudsagn ved enten at lave en kompleks refleksion af det eller stille et åbent spørgsmål der uddyber det. Undersøgelser viser, at professionelle gennem kompetenceudviklingsforløb med undervisning, supervision og feedback på egne samtaler kan lære den motiverende samtale, og at det ofte er hurtigere at lære den motiverende samtale end andre lignende terapeutiske metoder.

Effekten af den motiverende samtale

Den motiverende samtale er en evidensbaseret metode bygget på solid forskning der dokumenterer metodens effekt. Ca. 450 randomiserede kontrollerede forsøg og flere metaundersøgelser har vist, at metoden

- **En opsummering er en sammenfatning der samler vigtige temaer fra samtalen og hjælper her med at organisere personens tanker og erfaringer.**
- **En opsummering bør være kort og skære ind til benet af det der har betydning og er meningsfuldt for personen.**
- **Kan naturligt bruges ved skift i samtalens emne eller fokus.**

Figur 11

er effektiv inden for en lang række områder såsom misbrug, sundhed, kriminalitet, beskæftigelse, rehabilitering, ældre, unge, pædagogik, uddannelse, social etc. Der er sågar lavet cost-benefit undersøgelser der har vist, at det kan være en god investering på samfundsniveau at uddanne personale i den motiverende samtale. Eksempelvis kunne man se på en skadestue, hvor man fik patienter der havde været involveret i alkoholpåvirkede ulykker som trafikulykker, havde skåret sig i hånden, var kommet op at slås etc., at gruppen der mødte personale der var uddannet i den motiverende samtale, havde mindre sandsynlighed for gentagelse end gruppen der mødte personale der ikke var

uddannet i den motiverende samtale. Her viste en cost-benefit analyse at udgifterne til uddannelsen af personalet i den motiverende samtale var tjent ind efter blot seks måneder pga. af de besparelser man opnåede ved færre ulykker og behandlinger.

Afrunding

Hvis du vil vide mere om den motiverende samtale kan du gå ind på hjemmesiden www.denmotiverendesamtale.dk, hvor du kan finde masser af information metoden: Redskaber, artikler, videoer, foredrag, bøger etc.

Gregers Rosdahl, København 2018



Gregers Rosdahl er forfatter til bøgerne 'Den motiverende samtale i teori og praksis' og 'Den motiverende samtale – praktisk håndbog til samtaler om rehabilitering', Munksgaard Forlag 2013 og 2016.