

På Spår Efter Lösningar

**EN LITEN INTRODUKTION TILL ETT
LÖSNINGSFOKUSERAT ARBETSSÄTT**

Av Michael Hjerth

Tala om för mig - och jag glömmer
Visa mig - och jag kanske kommer ihåg
Gör mig delaktig - och jag förstår

Nordamerikanskt indianordspråk

Denna introduktion är tänkt att ge litet ett smakprov på det lösningsfokuserade arbetssättet - ambitionen är alltså inte att ge en fullständig beskrivning på hur lösningsfokuserad terapi går till, inte heller är syftet att göra läsaren till en lösningsfokuserad terapeut eller ens att övertyga om att det lösningsfokuserade arbetssättet är bättre än alla andra arbetssätt - det är bara ett bland många möjliga. Betrakta istället introduktionen som en uppsättning nya perspektiv och verktyg som kan göra ditt arbete lättare och roligare att utföra, både för dig och dina klienter.

Verktygen har jag valt med tanke på att de skall kunna vara användbara i många olika situationer. Man kan använda dem med individer, ungdomar, familjer, par eller grupper och man behöver inte se sig själv som "lösningsfokuserad" för att ha nytta av dem.

Det jag alltså hoppas på att läsaren får ut av denna introduktion är några konkreta, kreativa intervju- och samtalsverktyg som underlättar konstruktionen av lösningar. Bl.a. kommer följande punkter att tas upp:

- Att undersöka lösningsmönster eller undantag till problemet
- Att forma effektiva mål och bygga upp samarbete och motivation
- Att forma uppnåbara och attraktiva delmål med hjälp av skalfrågor
- Att använda sig av kreativt beröm och komplimanger
- Att bekräfta människors olika världsbilder

LÖSNINGSFOKUSERAT ARBETSSÄTT I KORTHET

Arbetssättet består av ett antal konkreta verktyg som är sammanvävda med ett synsätt, en filosofi. Verktygen består bl.a. av konstruktiva intervjutekniker utformade för att:

- (1) utforma en bild av hur en realistisk lösning kan komma att se ut
- (2) Spåra upp och spinna vidare på de lösningar på problem som redan existerar, om än i utvecklad form
- (3) maximera samarbetet mellan berörda parter samtidigt som olikheter i synsätt förvandlas till en tillgång snarare än ett hinder,
- (4) utnyttja kraften i genuint beröm och uppskattning och
- (5) bygga upp målsättningar som är konkreta och realistiska samtidigt som de är attraktiva - vilket garanterar motivation.

Vad innebär "att konstruera lösningar"

Grundprincipen är att man *tillsammans* - oavsett om det rör sig om klient/behandlare, chef/arbetstagare, lärare/elev, tränare/lag, handledare/handledd eller kollega/kollega - *konstruerar lösningar* snarare än löser ett problem. Detta låter triviale men är något mycket konkret och effektivt, samtidigt som det kräver en hel del finess, kreativitet och lyhördhet för att få det att fungera. Metoden baseras på att intensivt och fokuserat undersöka vad som kommer *istället* för problemet. Vi frågar *hur* människor kommer att märka att problemet är *lost* och lägger mindre vikt vid vad de tror att problemet beror på. Vi försöker inte ta bort problemet - dvs. lösa det - utan försöker istället underlätta för människor att göra mer av det som händer när problemet inte händer - dvs. att konstruera lösningar.

Steg ett är alltså att undersöka och konstruera lösningen tillsammans med klienten genom att vi tar reda på detaljer om hur det skulle komma att se ut när problemet är löst. "Vad skulle hända? Vad skulle du göra? Vad skulle andra märka? Vilken skillnad skulle det göra? På vilket sätt skulle det bli bättre? Hur skulle det märkas? Vad skulle du kunna göra då?" Genom dessa frågor får vi en bild av vad människor vill uppnå, och vad de därigenom är beredda att anstränga sig för att uppnå.

Steg två är att undersöka på vilket sätt denna lösning redan idag är påbörjad, d.v.s. vilka steg i riktning mot lösning som redan tagits. "När hände det senast att...? Hur gjorde du det?"

Det tredje steget är att undersöka vad som behöver göras för att komma ytterligare ett steg närmare lösningen. "Vad kan du göra för att komma ett litet steg vidare tror du? Vad är nästa steg? Är det dags att gå vidare eller är det viktigare att uppehålla det du uppnått? Vad behöver du göra för att uppehålla det?"

Att fokusera på lösningar är ett sätt att maximera chanserna för lyckad förändring. Genom att ta reda på hur man kommer att märka att problemet är löst och vad som redan är gjort som är i riktning mot denna lösning behöver man inte alltid påbörja någon förändring - förändringen är redan påbörjad! Problemet behöver inte längre lösas - det som behöver göras är att göra mer av det som redan fungerar!

- Vi vet att dessa lösningar är relevanta - klienten har ju redan påbörjat vägen mot lösning.
- Vi vet att de fungerar - klienten har ju redan använt dem.
- Vi vet att de är värda att anstränga sig för - de är ju i riktning mot vad klientens själv uppfattar som attraktiva mål.
- Vi vet att de är realistiska - klienten har ju redan klarat av att göra det.

ATT UTFORSKA LÖSNINGSMÖNSTER

Det kan tyckas märkligt och paradoxalt, men ett av de effektivaste sätten att lösa problem är alltså att samtala om vad som *inte* är problem.

Att tala om det som är bra och som fungerar i klienternas liv är emellertid inte så lätt som det kan tyckas. Ofta är varken behandlare eller klient medvetna om att klienterna gör en hel del saker för att uppnå lösningar på sina bekymmer. Problemet står så säga i vägen för det liv klienten hellre hade velat leva.. Därigenom döljer problemet sikten. Men att tala om hur det är när saker och ting är som man vill ingjuter hopp och förväntningar om att förändring är möjlig hos både klienter och terapeuter. Det är också mycket lättare för människor att göra mer av något som bra än att göra mindre av något som är dåligt.

Problemmönster

Det är inte svårt att begripa vad problemmönster är - många av våra klienter tycks sitta hopplöst fast i en cirkel av bekymmer. Till en början tycks problemet röra sig om en enda sak, men när man tar reda på hur klientens livssituation ser ut visar det sig ofta att problemen är kopplade till varandra och det är svårt att veta var det hela börjar och omöjligt att begripa vad man måste reda ut först -situationen verkar omöjlig att lösa.

Ett problemmönster kan exempelvis se ut så här:

- En klient, låt oss kalla honom Bosse, kommer till en behandlare därför att han har ett bekymmer: Problemet är enligt Bosse att han super-och när Bosse super - då grälar han och hans fru Stina - och när Bosse och Stina grälar blir barnen ledsna och oroliga - och när barnen blir oroliga missköter de skolan, de kanske skolkar, bråkar eller struntar i läxor - och när barnen inte sköter skolan grälar Bosse och Stina om det - och grälen gör Bosse deppig - och när han är deppig super han - när han super lyckas han inte behålla sitt jobb - och då får han dålig ekonomi - och det gör honom ledsen och orolig och då super han - och då super han upp sina pengar och får ännu sämre ekonomi -och då grälar han och Stina om ekonomin - och då blir han ledsen och super - och då blir han sjuk - och då orkar inte söka jobb - och när barnen märker att pappa mår dåligt så missköter de skolan, o.s.v. - Det tycks aldrig ta slut... hur skall det överhuvudtaget vara möjligt att lösa dessa problem.

Lösningsmönster

Samtidigt och parallellt med problemmönster pågår andra mönster, i skymundan och ofta inte uppmärksammat av någon, varken klienter eller

behandlare - detta kan vi kalla lösningsmönster. Dessa mönster lever som en slags askunge i skuggan av problem-mönstret : den elaka styv-modern och de elaka styvsystrarna. Lösnings-mönstren består av guldkornen i problemsanden och kräver kanske en hel del hårt arbete för att vaska fram. Prinsen fick ju också arbeta hårt för att hitta sin askunge. Guldkornen i Bosses liv skulle kunna vara när något av det följande händer, oavsett hur litet eller hur sällan:

När Bosse är nykter eller dricker mindre - när han dricker fyra öl istället för åtta eller när han säger nej till en kompis som vill bjuda på en sup - detta händer faktiskt ibland. Ingen dricker alltid.
När Bosse och Stina är sams - nån gång har de trevligt tillsammans

När barnen sköter skolan - de kanske gärna går på matte-lektionerna eller gymnastiken - ibland gör de också läxorna etc.

När Bosse är på bra humör

När han sköter jobbet, eller kommer sig för att söka jobb etc.
När han betalar hyran och handlar mat innan han köper sprit

När han är friskare

När han gör något annat som är bra för honom - det kan vara vad som helst - meka med motorcyklar, gå i skogen, spela korpfboll, leka med barnen, eller skriva dagbok.

Delarna i detta mönster samverkar på samma sätt som i problemmönstret: När Bosse och Stina är sams så super han mindre och när han super mindre så är han och Stina mer sams - när mamma och pappa är sams så sköter barnen skolan bättre - då tycker mamma och pappa att det är roligt och de är sams - då är Bosse mer nykter - när han är nykter blir han friskare - det gör honom glad - när han är glad dricker han mindre -då tar han sig tid att göra sådant som är bra för honom, t.ex. gå i skogen - då blir han friskare och orkar söka jobb - detta tycker Stina är bra så hon och Bosse kommer bättre överens o.s.v.

Vad leder frågor om lösningsmönster till?

Lösningsmönster är en liten och ouppmärksam del i livet för det människor som har bekymmer, man ser det som är bra och som fungerar som om de vore undantag, det är problemen som är regeln. Att tala om det som är bra och fungerar är enda sättet att få reda på något om det och genom att dra fram det i ljuset blir det ofta lättare att göra mer av det. Genom att lyfta fram det som människor redan gör som fungerar tydliggör man att människor har kompetens, resurser och kan påverka sin situation. Detta ökar självklart

förutsättningarna för att människor skall kunna göra det igen.

Att fråga om lösningsmönster är också att utforska "baksidan av problemen" - d.v.s. lösningarna. När lösningsmönstret är igång är *inte* problemmönstret igång. Behandlarens uppgift är att tillsammans med klienten eller klienterna forma en "snöboll" av sådant som är bra och fungerar som man sedan rullar nedför backen. Genom att klienterna gör mer av det som fungerar, det behöver inte nödvändigtvis ha att göra med det problem man är i behandling för, kan man förhoppningsvis starta en "god cirkel" som motverkar eller t.o.m. "kortslyter" den onda cirkeln.

Genom att ta reda på var resurser och möjligheter att påverka finns kan vi veta var det är lämpligast att börja för att närma sig en lösning, det ena problemet kan påverkas genom det andra. Lösningen på ett problem kan alltså leda till lösningen på ett annat. Ibland kan det var bättre att börja med relationen mellan Bosse och Stina, ibland kan det vara bättre att börja med Bosses drickande, ibland är det bättre att börja med arbetsituationen. Ibland kanske medicin är en startpunkt. Det finns alltid många möjligheter att börja.

Att utforska lösningsmönster

Fråga om de tillfällen när problemet *inte* är ett problem och hur det är (eller skulle kunna vara) *istället*.

- Sträva efter att få tydlig, konkret bild av vad som händer
- Både du och din klient bör kunna *se och höra* handlingar, sammanhang, och relationer framför er som om de vore videofilmade.
- Utforska framförallt vad människor *gör och hur* de gör det, undvik "varför-frågor"
- Utforska hur *sammanhang, samverkan* och *samspelet* mellan människor ser ut
- Undersök resurser och kompetens
- "Vad är du bra på". "Vad är han/hon bra på"
- Var naiv och fråga efter detaljer.
- Tänk på att den information du får genom att prata om lösningsmönster innehåller ofta innehåller "receptet" på lösningen av problemet
- Tänk på att det händer att man ibland uppnår en lösning enbart genom att prata om lösningsmönster

ATT UTFORSKA VAD KLIENTEN VILL UPPNÅ - ATT FORMA MÅL

Det kanske viktigaste verktygen i vår verktygslåda är att ta reda på vad klienten vill uppnå genom kontakten.

Målet eller lösningen är det som klienten vill skall vara *istället* för problemet. Detta är det lösningsmönster klienten hoppas skall komma när problemet inte längre är där eller inte längre är övermäktigt. När man arbetar lösningsfokuserat är det av yttersta vikt att man är extra noga med att ta reda på vad klienten själv hoppas uppnå med kontakten. Det är klientens egna resurser och lösningar som är den främsta källan till förändring - inte vår expertis.

Människorna själva är de främsta experterna på sin egna liv. För att kunna få en bild av vad klienterna själva hoppas uppnå är det viktigt att vi lär oss deras språk och att vi lär oss att samarbeta med dem - att vi möter dem som unika, resursfyllda, kapabla människor som vill något med sina liv. Människor som har en egen världsbild som vi behöver begripa och ta på allvar för att vi skall kunna möta dem, respektera dem och förstå vad de vill.

Låt oss ta en titt på vad som kan utspela sig under ett samtal:

Terapeut: Vad är det du vill uppnå genom att komma hit?

Bosse: Jag vill sluta supa

T: Så anta att du lyckas med att sluta supa genom att komma hit - vad kommer att bli annorlunda i ditt liv? Vad kommer du att göra annorlunda?

B: Jag kommer att kunna göra roliga saker med min fru, umgås med mina barn.

T: Så vad för roliga saker kommer du att göra med din fru?

B: Vi kommer att kunna gå ut i skogen som vi brukade, kanske gå ut och äta och träffa vänner.

T: Vad mer kommer att bli annorlunda när du uppnått det du hoppas på att uppnå?

B: Jag kommer att ha bättre ekonomi och jag får behålla mitt jobb.

Lägg märke till att "målet" att sluta supa bara visar sig vara ett medel för att uppnå det som verkligen är viktigt för Bosse - ett bra förhållande till sin fru och sina barn, en bra ekonomi och en sysselsättning. Det egentliga målet är alltså inte "att inte supa" utan något annat. Det är detta andra vi måste utforska.

Det är lättare att uppnå konkreta, positiva mål d.v.s. närvaron av något - än att uppnå frånvaron av något. Människor är ofta mer motiverade för att arbeta för en förändring för att uppnå något än de är för att ta bort

något. När man har tydliga mål är det också lättare för både behandlare och klienter att veta att man är på rätt väg och vad som är nästa steg.

När klienter kommer till behandling har de "problem" - antingen med sig själva eller någon annan. Målet med behandlingen är att behandlare och klienter tillsammans närmar sig lösningen, till den punkt där klienten säger "Jag har uppnått tillräckligt mycket av det jag hoppades uppnå genom att komma till terapi - min situation är tillräckligt bra och jag är tillräckligt säker på att kunna fortsätta." Behandlingens mål är alltså inte att allt skall bli perfekt och att alla bekymmer är borta för alltid. Situationen förvandlas från "antingen bara problem eller inga problem" till "både problem och lösningar".

Att "ta bort" problemet - oavsett vilken typ av problem det gäller, t.ex. missbruk, relationssvårigheter, depression, problem på arbetet, familjebekymmer - är inte ett mål i sig. Att ta bort problemet är ett medel för att uppnå något annat - målet. Det är därför det är så viktigt att ta reda på vad människor hoppas på kommer att vara annorlunda när bekymret är löst. En ledtråd till detta är lösningsmönster.

KRITERIER FÖR VÄLFORMADE MÅL

Det räcker inte bara med att ha ett mål vilket som helst för att en behandlingskontakt skall bli lyckad, det som är till hjälp är att utforma sådana mål att de är till hjälp för klienten genom att vara uppnåbara och användbara. Det är en bra idé att tänka också på mål som lösningsmönster. Insoo Kim Berg har ställt upp några tumregler på hur mål kan utformas för att vara så användbara som möjligt.

- I. Målet skall vara realistiskt och möjligt att uppnå. Det bör inte vara för stort eller utopisk eller kräva förändringar av saker som klienten inte har kontroll över.
- II. Målet bör vara tydligt beskrivet. Annars är det svårt att veta när det är uppnått. Det är viktigt att också behandlaren får en tydlig bild av målet så att han eller hon kan veta när behandlingen är slut.
- III. Målet måste upplevas som viktigt för klienten. Annars kommer han eller hon naturligtvis inte att anstränga sig för att uppnå det. Om en klient t.ex. inte vill sluta supa, ta reda på vad klienten vill, det är där man måste börja. En del klienter vill inte sluta knarka, men vill behålla sina barn eller slippa socialarbetare som lägger sig i deras liv. De kan alltså vara beredda att sluta knarka om det är det som krävs för att bli av med socialarbetaren. Det är "att behålla barnen" som är det viktiga - inte "att sluta knarka".
- IV. Målet skall vara formulerat som närvaron av något och inte som frånvaron av något. Att inte-supas är

8 riktlinjer för välformade mål (efter Insoo Kim Berg)

- Realistiskt och möjligt att uppnå
- Tydligt beskrivet
- Viktigt för klienten
- Närvaron av något
- Början på något
- Specifikt, konkret och i termer av beteenden
- Innehålla en bild av det sociala samspelet
- Innehåller en bild av sammanhanget
- Uppfattat som hårt arbete

alltså inte ett välformat mål i sig. Att sluta supas är ett *medel för ett mål*. Det är det målet vi är intresserade av - vad som kommer istället för att supas - det som klienten hoppas uppnå genom att sluta supas. Målet bör inte innehålla ordet "inte". Målet bör också formuleras som början på något och inte slutet på något. Det är lättare att "börja ha trevligt tillsammans" än "att sluta gräla".

- V. Om målen formuleras specifikt, konkret och i termer av beteenden så är de lättare att förstå och uppnå.
- VI. Målet bör beskrivas så att det sociala samspelet blir tydligt. Det är lösningsmönster vi är intresserade av. Det är till hjälp att veta vilka människor är involverade i mönstret, vilka som kommer att märka skillnader, hur dessa skillnader kommer att se ut och hur relationerna människor emellan kommer att vara annorlunda
- VII. Av samma anledning som ovan är det också bra att få en beskrivning av sammanhanget. Vi vill veta vilka skillnader lösningen kommer att göra i människors livssituation ute i verkligheten - vi är intresserade av förändringar som gör en verklig skillnad i människors liv där dom lever det, inte bara i samtalsrummet.
- VIII. Klienterna skall uppfatta det som att målen kräver hårt arbete. Ingen vill anstränga sig för att uppnå lätta mål.

SAMARBETE

Vår syn på motivationsarbete skiljer sig en del från det traditionella synsättet. Vi håller inte med om det ortodoxa synsättet där klienter betraktas som mer eller mindre ovilliga till förändring, de gör "motstånd" eller är "omotiverade". Terapeutens uppgift är då antingen att övervinna motståndet eller att motivera klienten. Den dåliga (eller bra) motivationen är då något som ligger hos eller i klienten.

Vårt synsätt är annorlunda, vi frågar oss inte om klienten är motiverad utan vad han eller hon är motiverad för. Alla människor vill någonting, vi kan inte ta för givet att de skall vilja samma sak som oss. Följaktligen är alla människor motiverade till förändring. Det är behandlaren's uppgift att ta reda på vad klientens mål är, vad de skulle vilja uppnå med behandlingskontakten oavsett vad andra tycker att de borde vilja uppnå. Motivation är för oss något som finns i relationen mellan klient och behandlare.

Istället för att kategorisera klienter (som motiverade eller inte motiverade) så kategoriserar vi alltså relationen mellan behandlare och klient. Vi tänker oss att samarbetet mellan behandlare och klient kan ha tre olika former: "kund," "klagare" eller "besökare". Dessa kategorier är inte fasta utan kan förändras från samtal till samtal eller under ett samtal.

Besökarrelationen

Denna kategori används när det blir klart under samtalet att klienten inte anser sig ha några problem som de behöver eller vill ha hjälp med och/eller som man behöver eller kan göra något åt. Det är bara "andra" - familj, socialarbetare, arbetsledare etc - som anser att det finns ett problem. Klienten har inga förväntningar på att det skall vara till hjälp att tala med dig.

Hur samarbetar män bäst i den här situationen? Det är mycket viktigt att ge rikligt med återkoppling på vad klienten gör som är bra och fungerar samtidigt som man bekräftar deras (svåra) situation. Det viktiga är att visa respekt för klienten och dennes syn på saken. Det är lönlöst att be klienten göra något åt någonting som de inte ens tycker behöver åtgärdas. Att försöka övertyga klienten kan då innebära att man skapar motstånd. Att istället bemöta människor respektfullt och visa uppskattning och erkänsla för deras resurser och vilja att sköta sig själva kan många gånger vara långt mer effektivt och skapa grunden för en "Kundrelation" i ett senare skede.

Ett undantag till denna "försiktiga hållning" är naturligtvis när det är akut risk för människors liv och hälsa - klientens eller andras. I värsta fall kan det fodras tvångsåtgärder, eller hot om tvång. Men alla - både klienter och behandlare - strävar ju naturligtvis efter att undvika detta så långt som möjligt.

Klagarrelationen

Vi använder samarbetskategorin "klagare" när en klient anser att det finns ett problem, men problemet är någon annans eller också tycker klienten att det är någon annan som skall göra något åt problemet. Klienten kan visserligen ha förväntningar på att saker och ting skall bli bättre genom kontakten med behandlaren med ser sig inte som delaktig eller ansvarig för en lösning. Klientens ansvar begränsar sig, som han eller hon ser det, till att lämna information om

Samarbetstyper

Det finns inga omotiverade klienter - alla vill någonting - försök ta reda på vad de vill uppnå och vad de är beredda att anstränga sig för. Kategorierna beskriver relationen och inte individer. De är inte statiska utan förändras ständigt. En relation passar sällan exakt in på en kategori - det är då bättre att vara försiktig i sin bedömning. Det är bättre att behandla "klagare" som "besökare" än tvärtom.

•Relationer av typen "besökare" Det finns ingen bekymmer av den typen av man behöver behandling och/eller man är inte beredd att göra något åt bekymren. Klienten har inga förväntningar på att något skall förändras genom kontakten med behandlaren

Tänk på: Behandla klienten med respekt. Ge mycket återkoppling om det som klienten gör bra i sitt liv. Låt klienten förstå att du förstår att han eller hon kämpar hårt för att skapa sig ett bra liv, och att det inte alltid är lätt.

•Relationer av typen "klagare" Klienten är mycket observant på ett bekymmer som det är någon annans ansvar att lösa. Lösningen är behandlaren's eller den som "har problemets" ansvar att lösa.

Tänk på: Ge positiv återkoppling på vad klienten gör som är bra eller som verkar leda mot en lösning. "Klagare" hjälper gärna till att "samla information" och man kan därför be att han eller hon observerar eller funderar på lösningar

•Relationer av typen "kund" Klient och behandlare är överens om att det finns ett mål för deras kontakt och att klienten är beredd på att göra något för att uppnå en lösning.

Tänk på: Ge positiv återkoppling. Om det är klart vad klienten gjort som verkar leda mot en lösning - håll med om att han eller hon är på rätt väg även om det kommer att kräva hårt arbete och be klienten göra mer av det som fungerar och lägga märke till vilka effekter det får.

bekymren. Denna samarbetsform är kanske den allra vanligaste inom exempelvis socialtjänsten, många "svåra ärenden" uppstår genom att man betraktar "klagare" som "kunder" och sedan undrar över varför klienten struntar i att göra något för att lösa sina problem.

I den här situationen är det också viktigt att bekräfta att man begriper hur klienten ser på saker och ting och att ge beröm för det som är bra och fungerar. Eftersom "klagaren" ser sig i första hand som en "informationskälla" till behandlaren - som ofta

betraktas som den som skall lösa problemet -så kan man be klienten att observera något som har med bekymret att göra. "notera de tillfällen när din man är trevlig mot dig" eller "lägg märke till vad som är annorlunda de gånger du övervinner suget att dricka sprit" eller "håll utkik efter de tillfällen då du mår aningen bättre, och lägg märke till vad som är annorlunda då." Ibland kan detta leda till att klienten upptäcker att de kan påverka sin situation och att det lönar sig att göra något.

Kund relationen

När vi betraktar en klient-behandlarrelation som "kund" innebär det att är klart både för behandlare och klient att klienten har ett bekymmer som han eller hon själv har ansvar över, som man vill ha hjälp med och som man vill göra något åt. Detta är den idealiska samarbetsformen.

För att få så bra samarbete som möjligt vid en kundrelation är det viktigt att bekräfta klienternas syn på sina problem och ge dem återkoppling om vad de gör som är bra och fungerar. Vi kan hålla med dem och visa erkänsla för att de känner ansvar över sin situation och att de är beredda på att arbeta hårt. Eftersom klient är villig att anstränga sig för att uppnå sina mål kan man som behandlare be dem göra något. Antingen att göra mer av det som redan fungerar, eller att göra något annat som klienten har anledning att tro kommer att vara till hjälp.

Att hitta en "dold kund"

Vid relationstyperna "klagare" och "besökare" är det ofta möjligt att hitta eller utveckla en "dold kund" genom att spåra upp problem och lösningar. Vi kan till exempel ha en "klagarrelation" med en klient som inte alls är villig att anstränga sig för att sluta missbruka - de kanske tycker att "jag måste på behandlingshem, jag kan inte själv påverka mitt missbruk, så ordna det åt mig nu genast". Men det kanske visar sig att svaret på frågan om vad klienten hoppas på skall bli annorlunda efter behandlingshemmet är att klienten vill "börja ett jobb eller utbildning, behålla kontakten med mina barn och rädda äktenskapet". Det kanske t.o.m. visar sig att klienten är beredd på att jobba hårt för att uppnå detta. Klienten kan då bli en kund till att börja arbeta på förändring när det gäller arbete, barn och familj även om han/hon är en klagare eller besökare vad det gäller att sluta missbruka som ett mål i sig.

Någon enstaka gång är tvång ett nödvändigt medel för att hitta en dold kund, t.ex. kan genom "hot" om LVU eller LVM. Det underlättar förstås om tvånget kommer någon annanstans ifrån än från behandlaren, då kan exempelvis en missbrukande mamma bli "kund" till att "bli av med socialen och deras "hot om omhändertagande av mina barn".

För att finna en dold kund är det mycket viktigt att bekräfta klienten och lyssna mycket noga på vad de säger - att försöka sätt sig in i vad klienten tycker är

viktigt - oavsett vad vi som behandlare tycker att klienterna borde tycka.

ATT ANVÄNDA SKALFRÅGOR OCH ATT FORMA REALISTISKA DELMÅL

Skalfrågor är en samtalsfärdighet som är både lätt att lära och mycket användbar i många situationer. Bl.a. för att forma mål och delmål, i synnerhet när målen verkar vaga eller svårfångade.

Något som ofta ligger i vägen för lösningar är att många människor tenderar att se problem i "svart och vitt" - antingen är det helt och hållet löst eller så är det helt och hållet olöst - "antingen knarkar man eller så knarkar man inte". Detta gör det svårt att komma igång med förändringar - stegen mot lösning blir för stora och ogripbara. Många människor har erfarenheter av att de försökt förändras många gånger men misslyckats för att man tar för stora steg. Genom att ta skalor till hjälp kan man skapa "trappsteg" mot en lösning. ("Scala" betyder faktiskt trappa på italienska). Man kan också använda skalfrågor för att tydliggöra förändringar och för att få ett mått på framgång, vilket gör det lättare för både klient och behandlare att veta att det går framåt.

Ett annat skäl till att använda skalor är att de ger mycket information med få ord. Detta gör att i stort sett alla människor kan svara på skalfrågor, även barn, "utvecklingsstörda" och människor som inte behärskar språket eller inte är bra på att uttrycka sig i ord. Tonåringar tycker sällan om att svara detaljerat på frågor om sig själva - deras vanligaste svar är "jag vet inte". Men genom att använda skalor kan man tala i "kod" och med siffrorna skapa ett gemensamt språk mellan klient och behandlare.

En typiskt skala går från 0 eller 1 till 10. Viktigt när man använder skalfrågor är att man definierar vad 10 står för, 0 är "motsatsen till 10". Man kan t.ex. formulera en skalfråga så här:

"På en skala från 0 till 10 där 10 står för...(ett av följande alternativ)..."

A...att ditt problem är helt och hållet löst.

B...när ditt liv är precis som du vill ha det.

C...att du har fullständig tilltro till att kunna fortsätta att...

D...att du är beredd att göra vad som helst för att lösa detta problem...

E...att den här relationen verkligen är viktig för dig...

F...att du är den person du alltid velat vara.

G....att du inte behöver komma tillbaka hit mer...

H....att chanserna för att problemet skall lösas är100%...

...och 0 står för motsatsen till detta. Var står du idag?" Sedan frågar man om *skillnader* mellan siffrorna. Om klienten inte svarar 0 på exempel vis fråga två betyder det att det *finns* delar av en lösning redan idag. Detta kan förstås vara användbart att veta. Likaså innebär allt ovanför 0 på fråga sju att behandlingen gjort *framsteg*.

Nästa moment kan vara att fråga hur högt klienten behöver komma för att vara acceptabelt nöjd och hur han eller hon kommer att märka detta. Vad kommer att vara annorlunda då i klientens liv? Vad kommer andra att märka som är annorlunda? Vad är de första tecknen på att man närmar sig? Vad tror klienten att han eller hon behöver göra?

Använd de frågeställningar (När/Vem/Var/Hur) som står beskrivna under avsnittet om lösningsmönster för att uppförstora skillnader så att de blir tydliga för både klienten och dig. Om klienten inte kan uttrycka sig verbalt kan det räcka med siffrorna.

Ron Kral's 15-minuters intervju

Den amerikanske skolpsykologen Ron Kral har utvecklat ett litet mikrosamtal som använder skalfrågor. Ursprunget till intervjumetoden var att Kral märkte att det ofta kom lärare eller andra och lämnade en elev vid hans dörr med orden "gör något med den här eleven". Kral tänkte att "när eleven väl är här kan vi väl använda tiden till något användbart istället för att bara småprata" och han utvecklade därför denna mikrointervju. Jag har modifierat denna intervju för att passa för så många situationer som möjligt, inte minst vid tidsbrist, när man inte har tid eller möjlighet att genomföra långa samtal av mer "terapeutisk" typ. Man kan använda den både med individer och med grupper

Genom att börja med att göra en skala på klientens problem och lösning kan man mycket snabbt få en bild av var klienten står idag (fråga två) , vad han eller hon redan gjort som fungerar (fråga tre till fem), vad klienten realistiskt hoppas på att uppnå, d.v.s. målet (fråga sex) och hur uppnåbara, realistiska delmål kan se ut och vad klienten behöver göra för att komma igång (fråga sju). Hela metoden finns alltså med i miniformat i denna intervju.

ATT BERÖMMA OCH BEKRÄFTA KLIENTEN

Bill O'Hanlon beskriver i Friedman (1993) vad han ser som en behandlares två huvudsakliga uppgifter.

15 minuters intervju (efter Ron Kral)

- I. Vad är det du hoppas på att uppnå genom att komma hit och prata?
- II. På en skala från 0 till 10 där 10 står för att ditt problem [din situation, det här bekymret, din ekonomi, din hälsa, er relation osv] är helt och hållet löst och 0 står för motsatsen. Var står du idag?
- III. Hur högt är det högsta du stått?(Om klienten svarar att han/hon varit högre:) Vad var annorlunda då i ditt liv? Vad gjorde du annorlunda? Vad skulle [din fru, dina barn, din hustru, din övervakare etc] säga var annorlunda?
- IV. (Om klienten svarar att "detta är det högsta han/hon varit" - fråga då) Hur lågt är det lägsta du stått? Vad är annorlunda nu när du står på ...? Hur gjorde du för att ta dig hit upp? Vad skulle [andra] säga var annorlunda? Vad skulle [andra] säga att du gjorde? Hur visste du att de behövde göra det du gjorde?
- V. Hur högt på skalan är tillräckligt bra eller acceptabelt - vad kommer att vara annorlunda då(När/Vem/Var/Hur)
- VI. Vad behöver du göra för att ta dig upp till [ett steg högre] ? För att gå upp ännu ett steg? (När/Vem/Var/Hur)

- 1 Att bekräfta klienten och hans eller hennes syn på saken. Man måste göra det tydligt att klientens synvinkel är rimlig och välgrundad, även om du som behandlare inte håller med. Klienten bör få, och förtjäna att få erkänsla för sitt sätt att leva, sitt liv och sitt sätt att ta itu med sina problem.
- 2 Att stärka det som är bra och hälsosamt för klienten och undvika att man som behandlare gör skada eller förvärrar för klienten. Det enklaste sättet att göra detta är att hjälpa klienten uppmärksamma det som de gör som är bra för dem och som hjälper dem att uppnå sina mål.

Att på ett genuint och uppriktigt sätt berömma och visa erkänsla och respekt för det klienten gör som är bra är kanske det mest kraftfulla man kan göra som behandlare. Men det är en svår konst som inte kommer av sig själv. Det räcker ju inte med att tycka och känna att klienten är värd respekt - man måste

förmedla det också. Och man måste förmedla det på ett sätt som "stämmer" för klienterna, så att det passar med deras världsbild. Det är också viktigt att ta klientens syn på sina bekymmer på allvar och att bekräfta deras uppfattningar som rimliga ur deras perspektiv.

BERÖM OCH KOMPLIMANGER

Insoo Kim Berg menar att syftet med att berömma och ge komplimanger är att hjälpa klienter notera och bli medvetna om (a) det de gör som är bra för dem och (b) det de gör för att uppnå sina mål. Man kan skilja mellan olika typer av beröm - direkt och indirekt.

Direkt beröm är att *säga* ("vad bra" eller "fantastiskt att du klarade det") eller att *visa* beröm (genom kroppsspråk och gester: böja sig framåt, lyfta ögonbrynen, vara uppmärksam, etc). Direkt verbalt beröm bör i vår svenska kultur användas sparsamt, det kan annars uppfattas som oäkta, positiva icke-verbala reaktioner kan dock användas rikligt.

Indirekt beröm är att *implიცera* eller *underförstå* något positivt. Insoo Kim Berg skiljer på tre sätt att ge indirekt beröm.

- I. Att använda samma ord som klienten använder när de beskriver sina mål och hur de vill ha det.
- II. Att ge komplimanger *genom andras ögon*. Till exempel. "vad tror du att din fru/lärare/socialsekreterare etc märker som säger honom eller henne att du gör framsteg?" eller "Rektorn sade att lärarna hade märkt en förbättring i skolan, vad tror du att de märkt för skillnad hos dig?"
- III. Antyd att *klienten vet* vad som är bra för honom eller henne. T.ex. "Hur kom du på att det var bra för dig att?" eller "Hur visste du att det skulle vara bra för dig att börja skolan" eller "Vad var det som sade dig att det var dags att ...?"

Den tredje formen av indirekt beröm är den mest effektiva eftersom det leder till att det är klienten själv som upptäcker sina egna resurser. Klienten blir då inte beroende av att du berömmar honom eller henne. Vi hjälper klienten att berömma och värdera sina egna resurser och förmågor.

Att bekräfta klientens synvinkel

Det är *mycket* viktigt att beröm och komplimanger inte bara är genuint ur behandlarens synvinkel utan framförallt ur *klientens synvinkel*. Det spelar ingen roll hur mycket du än *menar* det om inte klienten kan *höra* det eller "ta det". Beröm kan vara kränkande om det inte är anpassat på ett respektfullt sätt till varje individ.

Det är alltså viktigt att ta reda på och försöka leva sig in

i och få en bild av hur klienten upplever sin situation och hur hans eller hennes synvinkel ser ut. Den viktigaste nyckeln till klientens värld är språket - lyssna efter *vilka ord* klienten använder och väv in klientens språk i ditt eget.

Acceptera att det finns få värderingar om vad som är rätt och riktigt som är universella och som alla håller med om. Klientens värderingar kan vara lika giltiga som dina, men klienten är i ett underläge gentemot dig som behandlare - han eller hon behöver din hjälp - så det kan vara lätt att "köra över" klienten för att få honom eller henne att tänka som du. Men det finns inga självklarheter här - förutom att alla människor vill leva ett gott liv. *Hur* det goda livet ser ut kan skilja sig mycket åt. Din uppgift kan vara att ta reda på hur klientens "goda liv" ser ut. Tex. genom att undersöka

9 steg för kreativt beröm

- ◇ *Utgå* alltid från klientens synvinkel och världsbild
- ◇ *Bekräfta* klientens syn på saker och ting
- ◇ *Ta reda* på vad som är bra och som fungerar
- ◇ *Formulera* detta på ett sätt som passar in med klientens synvinkel
- ◇ *Säg det* - det räcker inte med att tänka det eller känna det. Tankeöverföring fungerar inte.
- ◇ *Visa det* - använd också ditt kroppsspråk - ett enkelt handslag säger ibland mer än tusen ord.
- ◇ *Var aldrig hurtig*. Berömmet måste låta rimligt i klientens öron.
- ◇ Finns det inget som är bra, eller inget som klienten kan se som positivt - bekräfta då hur svår situationen måste vara för klienten - fråga hur han eller hon bär sig åt för att *hantera* detta eller för att orka med.
- ◇ Har du svårt för att hitta något som du tycker att klienten gör som är bra, eller när du inte hittar något du vill berömma - tänk då på vad du *inte vill förändra* hos klienten och beröm detta.

lösningensmönster.

När allt är eländigt - bekräfta

Vad gör man när det inte verkar finnas något som är bra i klientens liv? När det verkar fyllt av elände om problem? Blir det inte ytligt att berömma då? Jo, naturligtvis kan det bli det. Det klienten behöver i sådana lägen är bekräftelse och erkänsla - vi behöver uttrycka att vi begriper hur svårt det är för klienten just nu, hur kämpigt det måste vara. Vi kanske t.o.m. kan vara imponerade av att han eller hon överhuvudtaget orkar kämpa på som de gör.

Det är viktigt att man inte är hurtig och försöker övertyga klienten om att saker och ting är bättre än de verkar. Det kan leda till en motsatt effekt - klienten behöver då "bevisa" för dig hur svårt han eller hon har det. Människor behöver ofta få bekräftat att de har det svårt innan de känner sig redo att gå vidare för att lösa sina bekymmer.

Ett lämpligt sätt att vara till hjälp när allt verkar tungt för klienten kan vara att använda en skala på hur väl klienten upplever att han eller hon *han terar* sin situation. "På en skala från 0 till 10 där 10 står för att du hanterar din situation så bra som det är mänskligt möjligt för dig och 0 står för motsatsen. Var står du idag" Lämpliga följdfrågor är "vad gör du för att stå ut?" eller "hur har du gjort för att ta dig upp till?" eller "Vad har du gjort rätt eftersom det har varit värre?". Om klienten säger att "det är värre nu än någonsin" kan man fråga hur det kommer sig att det *inte är värre*.

Vad gör man med "problemärenden" och klienter du har "svårt för"?

Ibland kan man inte hitta något man tycker är bra och hälsosamt i klienternas liv. Ibland är det t.o.m. så att man nästan tycker illa om klienten men ändå är tvungen att arbeta med dem. I sådana fall kan man börja med att leta en gång till efter sådant som är bra och lösningsbefrämjande hos klienten. Försök se saken ur *klientens* synvinkel.

Om det ändå inte går finns det ett knep. Fundera noga på vad du *inte vill förändra* hos klienten. Gör en lista på egenskaper, handlingar etc som du vill att klienten skall *behålla* och fortsätta göra även *efter* att problemet är löst. Hitta sedan sätt att formulera detta. Det formulär för kreativt beröm som finns i en bilaga kan vara en ovärderlig hjälp vid sådana situationer.

SLUTORD

Jag hoppas att detta lilla häfte har varit givande att läsa. Om du dessutom kommer att ha användning för något av det som står i det kommer jag att bli mer än nöjd.. Om du har frågor om terapi, grupp och organisationsarbete, utbildningar, informationer, eller handledning i vårt arbetssätt är du välkommen att höra av dig till oss

Michael Hjerth

michael@solutionwork.se

076-3270326 eller 070-3258837

Segelflygsgatan 39, 12833, Skarpnäck

Blogg och Websidor:

www.solutionwork.se (Svenska)

www.openchanges.com (Engelska)

Copyright 2000 Michael Hjerth

Var vänlig använd inte materialet utan tillstånd från författaren

