

man stiller en stribe spørgsmål i stedet for at følge og reflektere personens udsagn. Dette mønster kan faktisk fremkalde en defensiv holdning. Husk derfor at følge et spørgsmål op med reflekterende lytning frem for endnu et spørgsmål. Rådgivere, der mestrer MI, kommer i gennemsnit med to eller tre refleksioner for hvert spørgsmål, de stiller, og omkring halvdelen af alle deres svar (når man ser bort fra de korte udsagn af „mm-hmm-typen“) er refleksioner. Når vi koder almindelige rådgivningssessioner finder vi derimod tit ti gange så mange spørgsmål som refleksioner og en relativt lille andel af refleksioner i den samlede respons, der gives. Selv om det kan se let ud, når det gøres kompetent, er reflekterende lytning faktisk en ganske krævende færdighed, som man kan blive ved med at udvikle gennem årtiers praksis.

Hovedpunkter

- ▶ Reflekterende lytning („præcis empati“) er en færdighed, man kan tilegne sig, og som er fundamental i alle fire MI-processer.
- ▶ Kernen i en respons, der bygger på reflekterende lytning, er et udsagn, der rummer et gæt på, hvad personen mener.
- ▶ Refleksioner varierer i dybde fra simpel gentagelse til komplekse refleksioner og „at fortsætte tankerækken“.
- ▶ Hvis det føles, som om I går i ring eller ikke kommer nogen vegne, er dine refleksioner formentlig for simple.

Kapitel 6

Centrale samtalefærdigheder: ÅBRO

Det forbløffende paradoks er, at når jeg accepterer mig selv,
præcis som jeg er, så kan jeg forandre mig.

– Carl R. Rogers

Det, folk virkelig har brug for, er en ordentlig omgang lytning.

– Mary Lou Casey

Reflekterende lytning, som diskuteres i kapitel 5, er en af de mest grundlæggende færdigheder at udvikle i forbindelse med klientcentreret rådgivning generelt og MI især. I dette kapitel ser vi på tre andre centrale kommunikationsfærdigheder, der er vigtige i engagering og de øvrige MI-processer. Tilsammen udgør de fire færdigheder akronymet ÅBRO: at stille åbne spørgsmål, at bekræfte, at reflektere og at opsummere. I engageringsprocessen er de grundlæggende redskaber til at skabe gensidig forståelse. Når vi senere bevæger os videre til fokusering, fremkaldelse og planlægning bliver de også navigationsinstrumenter, der kan vejlede og drive forandringsforløbet. Den femte kernefærdighed, der blev nævnt i kapitel 3, at give information og konkrete råd, tages op i kapitel 11.

At stille åbne spørgsmål

Et åbent spørgsmål er et spørgsmål, der inviterer en til at tænke lidt over tingene, før man svarer, og som giver et stort spillerum for, hvordan man vil svare. Et åbent spørgsmål er som en åben dør. Man ved ikke på forhånd, hvilken retning personen vil gå i.

Et åbent spørgsmål er
som en åben dør.

- „Hvad bringer dig herind i dag?“
- „Hvordan påvirker dette problem din hverdag?“
- „Hvordan håber du, at dit liv vil se ud om fem år?“
- „Hvor tror du, at den vej, du er på nu, vil føre dig hen?“
- „Hvad ville du sige er de fem ting, du sætter størst pris på i dit liv?“
- „Hvad håber du, jeg kan gøre for at hjælpe dig?“

En simpel rytme i MI er at stille et åbent spørgsmål og så reflektere det, personen siger, måske med to refleksioner per spørgsmål, som i en vals.⁷ Selv med åbne spørgsmål bør man imidlertid undgå at stille flere spørgsmål på stribet, ellers risikerer man at skabe en spørgsmål-svar-fælde.

Det modsatte af et åbent spørgsmål er naturligvis et lukket spørgsmål, som typisk lægger op til et kort svar, og som indsnævrer personens svarmuligheder. Lukkede spørgsmål afdækker specifikke oplysninger:

- „Hvad er din adresse?“
- „Hvor længe har du haft det sådan?“
- „Hvor mange gange har du ringet?“
- „Ryger du?“
- „Tror du, det her er noget, du kan klare?“
- „Hvem bor sammen med dig?“
- „Hvornår drak du sidst alkohol?“
- „Hvor skete det?“

Der er også lukkede spørgsmål, der er forklædt som åbne spørgsmål. En type er et spørgsmål med flere, men faste svarmuligheder, der begynder som et åbent spørgsmål, men som så løber fra sit løfte ved at indskrænke mulighederne.

- „Så hvad håber du at opnå: at holde helt op eller at skære ned?“
- „Hvad tror du ville være den bedste løsning for dig: at tilpasse din kost, dyrke mere motion eller prøve med medicin?“

Så er der det retoriske spørgsmål, hvor selv retningen af svaret er givet på forhånd:

⁷ Dette er ikke tænkt som en rigid formel, hvor du skal levere to refleksioner efter hvert spørgsmål! Nøglen er at lægge større vægt på refleksioner end på spørgsmål.

- „Tror du ikke, det ville være bedre for dig at _____?“
- „Betyder din familie ikke noget for dig?“
- „Det forventer du ikke for alvor kan lykkes, gør du?“

At kæde en stribe af lukkede spørgsmål sammen kan være dræbende for engagementet. Det afdækker specifikke oplysninger på bekostning af en samarbejdsorienteret relation og fastholder din rolle som ekspert. Det er vores erfaring, at det at stille åbne spørgsmål ofte afdækker flere oplysninger, samtidig med at det afdækker vigtige aspekter, som vi måske ikke havde fået med, hvis vi var gået frem efter en tjekliste. Forsøg dig med åbne spørgsmål, også selv om tiden måske er begrænset.

Åbne spørgsmål lægger op til samtaler om et emne og retter opmærksomheden i en bestemt retning. Jo flere spørgsmål, du stiller, jo mere indsnævrer du klientens udforskning. Jo flere refleksioner du tilbyder, jo mere inviterer du klienten til at overveje og udforske. Som en stil, der er både klientcentreret og retningsgivende, omfatter MI en blanding af åbne spørgsmål og refleksioner.

Vi skynder os dog at tilføje, at lukkede spørgsmål sagtens kan indgå i en MI-stil. Man kan fx tjekke efter en opsummering – „Har jeg glemt noget?“ – eller i planlægningsprocessen – „Er det så det, du har tænkt dig at gøre?“ Et lukket spørgsmål kan rumme en udfordring: „Ville det ikke være skønt, hvis der var noget, man kunne gøre for at *ønske* at holde op med at ryge?“ (selv om det samme også kunne udtrykkes gennem en refleksion: „Det ville være skønt, hvis der var noget, man kunne gøre for at *ønske* at holde op med at ryge). Nogle lukkede spørgsmål er tæt på en refleksion: „Føles det, som om andre rotter sig sammen mod dig?“ Valget af den optimale spørgsmålstype varierer med situationen, rådgiverens rolle og den konkrete opgave, der er tale om.

Bekræftelse

Ud over at stille åbne spørgsmål og reflektere er en tredje kernefærdighed i MI bekræftelse: at betone det positive. At bekræfte er at anerkende og påskønne det, der er godt, herunder personens grundlæggende værdi som medmenneske. At bekræfte vil også sige at støtte og opmuntre. Rogers (1967, s. 94) beskrev positiv anerkendelse som „en slags kærlighed til klienten, som han er, forudsat at vi forstår ordet kærlighed som det teologiske begreb *agape*, ikke i dets sædvanlige romantiske og besidderiske betydning“ (jf. C.S. Lewis, 1960; Miller, 2000).

Bekræftelse overlapper med empati på i hvert fald to måder (Linehan, 1997). For det første er det at praktisere empati, hvor man søger at danne sig en præcis forståelse af klientens interne referenceramme som særskilt indvid, grundlæggende bekræftende. Det udtrykker: „Det, du siger, er væsentligt, og jeg respekterer dig. Jeg vil gerne forstå, hvad du tænker og føler.“ For det andet bør bekræftelse være oprigtig; det bør fremhæve noget ved personen, der faktisk er sandt. For at gøre det er man nødt til at lytte og forstå. Man kan ikke oprigtigt bekræfte noget, man ikke kender og værdsætter.

Bekræftelse kan tjene flere positive formål i hjælpende relationer. Det støtter engagementet, fordi positivitet er gensidig. Man er mere tilbøjelig til at bruge tid på, stole på, lytte til og være åben over for mennesker, der anerkender og bekræfter ens styrker. På den måde kan bekræftelse støtte fastholdelse i behandlingsforløbet (Linehan et al., 2002). Bekræftelse kan også mindske en defensiv indstilling. Når man konfronteres med information, der truer ens selvbillende, er den naturlige tilbøjelighed at bekræfte sin egen autonomi og sine styrker, og det ser ud til at mindske truslen mod ens personlige integritet (Steele, 1988). Tilsvarende kan bekræftelse øge åbenheden over for potentielt truende information (Klein & Harris, 2010; Sherman et al., 2000), især når det sker forud for en defensiv respons (Critcher et al., 2010). At bekræfte andres potentiale kan også direkte støtte forandring, ligesom nedsættende stereotyper kan hæmme forandring (Miller, 1985a, 2008).

Bekræftelsen behøver ikke kun at komme fra dig, ligesom du heller ikke nødvendigvis er den vigtigste kilde til bekræftelse. Du kan bede klienter beskrive deres egne styrker, tidligere succeser og gode tiltag; der er dokumentation for, at en sådan selvbekræftelse kan fremme åbenhed (Critcher et al., 2010). Hvor parate folk er til at udtrykke selvbekræftelse, varierer med generations- og kulturforskelle, ligesom det også afhænger af sindsstemning og kontekstfaktorer. Ikke desto mindre kan rådgiverens bekræftelse også give forbløffende terapeutiske fordele (Linehan et al., 2002).

Så hvordan bærer man sig ad med at udtrykke bekræftelse? For det første er fokus i bekræftelsen på din klient. Bekræftelse er ikke det samme som ros. Ros opstiller en vejspærring (kapitel 5), da det underforstået placerer den rosende på et højere trin som den, der kan uddele ros og ris. Generelt bør man undgå bekræftelser, der begynder med ordet „jeg“, fordi de fokuserer mere på dig end på klienten. „Jeg er stolt af dig“ kan fx være et velment udsagn, og måske bliver det også godt modtaget, men det har tydelige overtoner af en forældrerelation. Ligesom gode refleksioner er god bekræftelse som regel centreret om ordet „du“.

Bekræftelser kommenterer noget, der er godt ved personen. De indebærer, at man bemærker, anerkender og påskønner det positive. En bekræftende kommentar kan handle om noget specifikt som fx hensigter og handlinger.

- „Du har virkelig gjort en stor indsats i denne uge!“
- „Din hensigt var god, selv om det ikke gik, som du havde ønsket dig.“
- „Hold da op! Du har virkelig været god til at skrive ned i denne uge.“
- „Tak fordi du kom i dag, ja du er endda mødt op før tid!“
- „Så du har ringet for at høre nærmere om tre ledige job i denne uge. Godt gået!“

Man kan også udtrykke bekræftelse ved at omfortolke klientens handlinger eller situation i et positivt lys. Et klassisk eksempel er en kommentar om klientens fremskridt, der ser glasset som halvt fuldt frem for halvtomt, i en situation, hvor klienten måske er nedslået over det, der ikke gik som ønsket:

- „Du er rigtig ked af, at du ikke holdt fast i din plan og i stedet drak alkohol to gange i denne uge, og du ser det som en fiasko. Men det, der slår mig, er, hvor stor forskel der er, fra dengang du startede. For to måneder siden drak du hver eneste dag, 10 til 12 genstande om dagen. I denne uge fik du én genstand den ene dag og to den næste, så gik du tilbage til din plan. Med andre ord: Selv i denne uge var dit alkoholforbrug 96 % lavere, og du vendte med det samme tilbage til dit mål om helt at lade være med at drikke. Det er jo flot!“

En anden måde at bekræfte på er at kommentere det, som du opfatter som personens positive træk eller færdigheder. De fortolkes (eller omfortolkes) som generelle personlige egenskaber med mere specifikke positive handlinger som eksempler:

- „Du blev virkelig nedslået i denne uge, og alligevel vendte du tilbage. Du er vedholdende!“
- „Når jeg hører om alt det, du har været igennem, er jeg ikke sikker på, at jeg ville have klaret at komme så stærkt igen, som du har gjort. Du er virkelig en overlever.“

Bekræftelser behøver ikke engang være så specifikke, men kan afspejle en bredere (og oprigtig) påskønnelse af personen:

- „Velkommen tilbage! Det er godt at se dig.“
- „Du er fantastisk.“

Vi bor i henholdsvis USA og Storbritannien og er derfor godt klar over, hvor kulturelt betinget bekræftelse er. Hvad der opfattes som varm anerkendelse i én kontekst, betragtes måske som stærkt overdrevet eller ligefrem som sarkastisk i en anden. Som i alle aspekter af MI er klienten din guide. Hvordan tager han eller hun imod det, du sagde? Hvis du ser en respons i klientens ansigtsudtryk, kan du reflektere eller spørge til den. Desuden behøver bekræftelse ikke være gravalvorlig. Det kan ske i en let tone, måske ligefrem drillende, hvis du kender personen godt. Kunsten ligger i at finde ud af, hvordan du bedst formidler din oprigtige anerkendelse, påskønnelse og positive opfattelse til netop denne person. Som med andre aspekter af ånden i MI er der også en erfaringsmæssig komponent i bekræftelse for behandleren, som har til opgave at finde det, der er rigtigt, snarere end det, der er galt med personen. Denne underliggende indstilling er mindst lige så vigtig som selve bekræftelsen.

Opsummeringer

Opsummeringer er refleksioner, der samler en række ting, som personen har fortalt. De kan også være bekræftende, fordi de sender budskabet, at „jeg husker, hvad du har fortalt mig, og jeg vil gerne forstå, hvordan det hele hænger sammen.“ Opsummeringer hjælper også klienter med at holde fast i og reflektere over de oplevelser og erfaringer, de har udtrykt. De hører ikke bare sig selv beskrive deres oplevelser; de hører også dig reflektere det, de har sagt, på en måde, der opmuntrer dem til at fortsætte. Og så hører de måske deres eget materiale en gang til, når du samler det i opsummeringer.

Det afhænger af et klinisk skøn, hvad du vil reflektere af alt det, en klient har udtrykt, og hvad du vil tage med i dine opsummeringer. Refleksioner og opsummeringer retter et lys mod klientens erfaring og oplevelse og lægge op til yderligere udforskning. I del IV beskriver vi en særlig brug af refleksion og opsummeringer som et middel til at accelerere forandring. Lige nu vil vi bare sige, at det er umuligt at reflektere og opsummere alt, hvad klienten fortæller. Bevidst eller ubevidst vælger du at fremhæve visse aspekter af det, folk fortæller, og at udelade andre (Truax, 1966).

Opsummeringer kan tjene flere forskellige formål. En *samlende* opsummering griber tilbage til en række indbyrdes forbundne punkter op og samler dem. Stil et åbent spørgsmål som fx „Hvordan kunne du tænke dig, at dit liv

blev anderledes fra nu af?“ og du begynder formentlig at samle sammen til en liste. Når du har hørt to eller tre punkter, kan du samle dem i en samlende opsummering:

- „Så én ting, du håber, vil være anderledes om et år, er, at du har fundet et godt job, et, som du er glad for, og hvor du er i kontakt med folk. Du har haft et mere positivt forhold til dine børn på det seneste, og det vil du gerne fortsætte med. Du sagde også, at du godt kunne tænke dig at holde op med at ryge. Hvad mere, når du tænker på, hvordan du håber, dit liv vil være om et år?“

Vendingen „hvad mere“ er en invitation til at blive ved med at føje punkter til listen, indtil klienten giver signal om at være færdig.

En måde at kombinere en samlende opsummering med bekræftelse på er at spørge folk om deres styrker, de positive egenskaber, der kunne hjælpe dem med at forandre sig.

- „En ting, du ved om dig selv, er, at du er stædig. Når du først har besluttet dig for at gøre noget, er du ret god til at gennemføre det. Du sagde, at du også er meget øm over for din familie. Du vil gerne beskytte dem og vil bestemt ikke skade dem. Du er også en venlig person, det kan jeg jo se. Du er let at omgås og kan komme godt ud af det med meget forskellige mennesker. Hvilke andre styrker har du?“

En anden, beslægtet type er en *sammenknyttende* opsummering. Her reflekterer du, hvad personen har sagt, og knytter det sammen med noget andet, du husker fra tidligere samtaler.

- „Du følte dig meget såret og vred, da han ikke gad ringe tilbage – som en mangel på respekt. Jeg kan huske, du fortalte mig om en anden gang, hvor der var en, der bare ignorerede dig, og det gjorde dig virkelig vred.“
- „Du er rigtig glad for, at du har fået dyrket motion hver eneste dag i denne uge, og du er oven i købet begyndt at føle dig lidt 'høj', når du løber. Jeg tænker på, om det var sådan, du havde det den dag, da du gik op til bjergsøen helt alene.“

En tredje type er *overgangsopsummeringer*, som afrunder en opgave eller en session ved at samle det, der virker vigtigst, eller ved at markere et skift til no-

get nyt. Igen vælger du, hvad du vil fremhæve. En overgangsopsummering begynder ofte med et orienterende udsagn, der markerer, at du nu vil binde tingene sammen.

- „Du kan nok huske, at jeg nævnte, at jeg har nogle specifikke spørgsmål, jeg må stille dig, før vi slutter af i dag, men før jeg gør det, vil jeg lige tjekke, at jeg har forstået, hvad det er, du håber, vi kan hjælpe dig med her. Du har brug for akut hjælp med mad og et trygt sted at bo for dig og dine børn. Du kunne også godt tænke dig at få hjælp til at skaffe et polititilhold. Du har allerede en praktiserende læge, men du vil gerne have dine børn til tandlægen. Er der noget, jeg har glemt?“

Hvordan adskiller opsummeringer sig fra refleksioner? Opsummeringernes særlige kvalitet er, at de samler en række elementer, som personen har lagt frem. At høre noget reflekteret tilbage med det samme er nyttigt og lægger op til yderligere udforskning, men at høre en indsigtfuld sammenfatning af, hvad man har sagt over et stykke tid, kan have endnu større effekt. I en opsummering kan folk høre forskellige aspekter af deres egen erfaring *samtidigt*, sidestillet på en ret præcis måde. Det sker ikke, når man kun beskæftiger sig med et aspekt ad gangen. En god opsummering giver en fornemmelse af et „samlet billede“, en sammenstilling af, hvad der ellers kan virke som separate elementer. Alle delelementerne kommer fra klienten, men når de lægges sammen i en opsummering, opstår der noget nyt.

Det er især tydeligt, når man opsummerer ambivalens. Personen har måske talt om forskellige grunde til og fordele ved at gennemføre en forandring, samtidig med at han eller hun har udtrykt usikkerhed og forbehold. Ambivalente personer går ofte frem og tilbage mellem disse poler, når de tænker på eller taler om dilemmaet. Grunde til forandring er fremtrædende, når personen giver udtryk for dem, og det udløser til gengæld fordele ved status quo, som også er fremtrædende, når der sættes ord på dem. Hvis du stopper processen der, vil de formentlig ikke komme videre. Ved at tilbyde en reflekterende opsummering af ambivalensen tilføjer man imidlertid noget nyt.

- „Dette venskab fremkalder meget stærke følelser hos dig. På den ene side er du tiltrukket af ham. Han er interessant. Du har aldrig kendt nogen, der er helt ligesom ham, og han har oplevet ting, der ligger langt uden for, hvad du nogensinde har været ude for. Du føler også en slags bånd til ham. Han ser ud til at forstå dig næsten uhyggeligt godt. Sam-

tidig grænser hans perspektiv sommetider til det bizarre, og hans synspunkter kan indimellem virke skræmmende. Han virker kærlighedshungrende og ensom, og selv om det betyder, at dit venskab er vigtigt for ham, kan du også føle, at han dræner dig for energi. Du er på samme tid tiltrukket af ham og frastødt af ham. Begge ting er sande, og det gør, at du er meget i tvivl om relationen.“

De enkelte tråde i denne opsummering kunne godt have været reflekteret og udforsket en ad gangen, da personen nævnte dem, men i opsummeringen sker der noget andet. Trådene væves sammen, så de udgør et enkelt, samlet stykke stof, der rummer alle de enkelte farver. Ud fra sådan en opsummering kan personen virkelig forstå, hvordan han eller hun sidder fast, se hele skoven på en måde, der ikke var mulig ved at udforske et træ ad gangen. Denne afbalancerede opsummering af ambivalens er et af de nyttige redskaber i at rådgive med neutralitet (kapitel 17). Senere vil vi også se på, hvordan en MI-opsummering kan anvendes i fremkaldelsesprocessen til at hjælpe folk med at bevæge sig ud af skoven og gå i en bestemt retning (kapitel 14).

Engagering: et klinisk eksempel

Her er et eksempel på en dialog mellem en rådgiver på en psykiatrisk rådgivning og Julia,⁸ en kvinde, der kommer ind til en indledende samtale. Rådgiverens primære mål på dette tidspunkt i samtalen er at opbygge en god kontakt og at forstå, hvad det er, Julia søger hjælp med. Der er ingen anden retning for samtalen; det er et eksempel på en personcentreret rådgivning, der bruger ÅBRO i engageringsprocessen. De drøfter ikke et forandringsmål, fordi der ikke er identificeret et mål endnu. Dette case-eksempel fortsættes i syv efterfølgende kapitler for at illustrere andre MI-processer.

RÅDGIVER: Hej Julia. Tak fordi du er kommet herind lidt før vores aftale for at udfylde de papirer, vores receptionist gav dig. [Bekræftelse]. Jeg har kigget på papirerne, og jeg har nogle supplerende spørgsmål, jeg vil stille dig senere, men lige nu vil jeg bare gerne begynde med at prøve at forstå, hvorfor du er kommet i dag. Hvad sker der, og hvordan håber du, at vi kan hjælpe dig? [Åbent spørgsmål]

⁸ Julias historie er baseret på en klient, som vi behandlede, men alle navne og detaljer, der kunne identificere hende, er ændret for at sikre hendes anonymitet. Den fulde samlede udskrift kan læses på www.guilford.com/p/miller2.

KLIENT: Jeg ved ikke præcist, hvad I laver, men jeg føler, jeg er ved at falde helt fra hinanden. Jeg har ikke nogen energi. Jeg ved ikke, hvad der sker med mig. Måske har jeg brug for nogle piller.

RÅDGIVER: Du er ked af det og forvirret og måske også lidt overrasket. [Refleksion]

KLIENT: Overrasket ... ja, altså, jeg troede aldrig, at jeg ville handle, som jeg gør.

RÅDGIVER: Så én ting, der er forvirrende, er, at du ikke forstår, hvorfor du gør, hvad du gør. [Refleksion]. Hvad er det, der er sket? [Åbent spørgsmål]

KLIENT: Jeg har lige slået op med min kæreste. Vi har boet sammen, og jeg troede, han elskede mig, men han er bare så fjern. Han taler ikke til mig, og jeg tror, at han måske har en anden. Han sagde bare, jeg var sindssyg.

RÅDGIVER: Det, du gjorde, overraskede også ham. [Refleksion, gætter]

KLIENT: Jeg gik helt amok. Jeg begyndte at råbe og skribe ad ham, smed ting efter ham.

RÅDGIVER: Hvad smed du med? [Lukket spørgsmål]

KLIENT: Glas ... opvask, der stod i køkkenvasken. En kaffekande.

RÅDGIVER: Du var virkelig ude på at skade ham.

KLIENT: Jeg ved det ikke. Jeg gik bare helt amok. Jeg plejer ikke at gøre sådan noget. Det er pinligt, bare at fortælle dig om det.

RÅDGIVER: Du er meget ærlig! [Bekræftelse]. Så du har aldrig været ude for noget lignende før. [Refleksion]

KLIENT: Jo, det har jeg faktisk. Det er en af grundene til, at jeg valgte at komme herind. Måske har han ret. Måske er jeg sindssyg.

RÅDGIVER: Det er ikke første gang, du har haft sådan et vredesudbrud. [Refleksion]

KLIENT: Mænd kan drive mig til vanvid. Det er den tredje fyr, jeg har boet sammen med, og hver gang er det endt på nogenlunde samme måde. Jeg har det vist med at blive forelsket i de forkerte fyre.

RÅDGIVER: Som et mønster, der gentager sig. [Refleksion]

KLIENT: Ja! Det er så ... (Stopper, græder lidt). Undskyld.

RÅDGIVER: Det er meget stærke følelser. Du er meget ked af, at det nu er sket igen. [Refleksion]

KLIENT: Jeg kan ikke sove. Jeg kan ikke tænke. Jeg fungerer slet ikke på arbejde. Jeg serverede for en kunde forleden, og jeg begyndte bare at græde, uden nogen grund. Jeg tror, jeg er ved at bryde helt sammen.

RÅDGIVER: Det skræmmer dig, at du ikke forstår, hvad det er, der sker med dig. [Refleksion]

KLIENT: Det er bare så nedslående! Jeg var så lykkelig sammen med Ray, da vi lige var begyndt at komme sammen. Der er en blød bamse inde under hans rå ydre, og det er den mand, jeg elskede, man så ville han ikke åbne sig for mig længere.

RÅDGIVER: Og det irriterede dig. [Refleksion; fortsætter tankerækken]

KLIENT: Ja! Det er sådan et spild, at han lukker sådan af, og jeg følte mig ensom, selv om vi boede sammen. Men nu er han væk. Han er flyttet. Det er slut.

RÅDGIVER: Okay. Det, du har fortalt mig indtil nu, er, at de her voldsomme følelser og de ting, du gør, skræmmer dig lidt. [Underdrevet refleksion; indledning på en samlende opsummering]

KLIENT: (Afbryder). Rigtig meget, faktisk.

RÅDGIVER: Skræmmer dig rigtig meget. Du er ikke sikker på, hvad der foregår, og du har tænkt på, om medicin måske kan hjælpe. Du har svært ved at sove og med at koncentrere dig, når du er på arbejde. Du eksploderede, da du talte med Ray, og føler, at du mistede kontrollen, og samtidig spekulerer du over, at der tilsyneladende er et dårligt mønster, der gentager sig i dine forhold til mænd. [Samlende opsummering] Hvad mere? [Åbent spørgsmål]

KLIENT: Det dækker vist det meste af det. Jeg føler bare, at jeg er på randen af et sammenbrud. Efter at Ray var gået, hadede jeg mig selv, og jeg skar i mig selv. (Trækker et ærme op og afslører to lange snitsår, der løber op langs hendes arm). Jeg så glasskårene på gulvet, og så tog jeg bare et af dem...

RÅDGIVER: Så ondt gjorde det på dig. Det virkede som det rigtige at gøre på det tidspunkt. [Refleksion]

KLIENT: Jeg ved ikke. Det var, som om jeg overhovedet ikke tænkte. Jeg har aldrig gjort det før. Det var ikke, fordi jeg ville tage livet af mig eller noget i den retning.

RÅDGIVER: Det var noget nyt, så det er noget af det, der skræmte dig og gjorde, at du kom herind i dag. [Refleksion]

KLIENT: Ja. Tror du, jeg er sindssyg?

RÅDGIVER: Det bekymrer dig rigtig meget. Du bliver ved med at nævne, at du ikke ved, hvad det er, der sker med dig, så det håber du, at vi kan hjælpe dig med – at forstå, hvad der foregår, og hvad du kan gøre ved det. [Refleksion] Jeg påskønner, at det krævede en hel del mod at komme herind i dag og tale om det. [Bekræftelse]

KLIENT: Tak. Jeg har det faktisk lidt bedre, bare det at tale med nogen om det.

RÅDGIVER: Godt! Det hjælper tit at tale om tingene. Jeg kan se, at der er mange ting, der bekymrer dig. [Fortsættes i kapitel 9]

Denne engageringsproces, som hovedsageligt bygger på de fire ÅBRO-færdigheder, har allerede givet en masse information. Det ville være fristende på forskellige tidspunkter at stoppe op og stille en række spørgsmål, der indsamler fakta. Det kan i et vist omfang være nødvendigt senere i sessionen af hensyn til formelle procedurer, fx for at nå frem til en foreløbig diagnose af dokumentationshensyn. Der kan også være ting, du har brug for at vide tidligere i forløbet, fx om Julia er selvmordstruet. Et primært formål i den indledende

En masse udredningsinformation er ikke til nogen gavn, hvis klienten ikke kommer igen.

samtale er imidlertid at engagere klienten, at indlede en samarbejdsrelation. En masse konkret udredningsinformation er ikke til nogen gavn, hvis klienten ikke kommer igen.

At engagere klienten er i sig selv en central proces. De af os, der er professionelle hjælpere, kan let kaste os ud i problemløsning, men det er vigtigt at indlede rådgivningsforløbet med at lytte og forstå. Forestil dig resultatet af denne samtale mellem et par, hvor den ene part lige er kommet hjem fra arbejde, og den anden part er helt oppe at køre:

PARTNER 1: Du kan ikke forestille dig, hvordan min dag har været! Det var så svært at få børnene ud ad døren til tiden, og de kom for sent til skolebussen, så jeg var nødt til at køre dem i skole. På vej hjem så jeg, at jeg var ved at løbe tør for benzin, så jeg stoppede, og der var en kø af den anden verden på tanken – de havde vist sænket prisen. Jeg tog ud at købe ind for at købe noget til aftensmad, som både du og børnene kan lide, og da jeg kom hjem, kom jeg i tanke om, at der var noget, jeg havde glemt at købe, så jeg var nødt til at tage derhen igen. Så ringede de fra skolen og sagde, at Emily havde det skidt, og jeg var nødt til at komme over at hente hende, men da hun kom hjem, havde hun det tilsyneladende fint, og hun har været en sand plage hele eftermiddagen. Der er et hav af regninger, vi skal have betalt, og jeg har ikke haft tid til at få styr på dem.

PARTNER 2: Jamen, så lad mig fortælle dig, hvordan du kunne organisere din tid bedre, så du ikke bliver så stresset.

Det, der er brug for her, er ikke øjeblikkelig problemløsning, men at parten lytter og bekræfter. For at hjælpe en klient må man først opbygge en samarbejdsrelation, der bygger på gensidig respekt. Det behøver ikke at tage lang tid, blot en engageringsproces, hvor du lytter for at forstå personens dilemma. I denne proces er de fire ÅBRO-færdigheder helt centrale, og de vil også vise sig nyttige senere.

Hovedpunkter

- ▶ ÅBRO er et akronym for fire kernefærdigheder i MI: at stille åbne spørgsmål, at bekræfte, at reflektere og at opsummere.
- ▶ Et åbent spørgsmål inviterer personen til at reflektere, før han eller hun svarer, og giver et stort råderum for svaret, mens et lukket spørgsmål indskrænker bredden af mulige svar og som regel udløser et kort svar.
- ▶ At bekræfte er at anerkende, støtte og opmuntre klientens styrker og indsats.
- ▶ En opsummering samler information, som klienten er kommet med, og kan være en *samlende opsummering*, en *sammenknyttende opsummering* eller en *overgangsopsummering*.