

Nonverbal lytning

Vi vil bruge det meste af dette kapitel på, hvordan en rådgiver verbalt besvarer det, klienten siger, men at lytte handler om mere end ord. Forestil dig, at du lyttede opmærksomt til nogen i fem minutter uden at sige et ord. Hvordan ville du lade personen vide, at du lytter og forstår? Som behandler tager du formentlig de nonverbale aspekter af at lytte for givet og udfører dem intuitivt, men det er værd at komme med et par observationer om dem, før vi går videre til verbal refleksion.

For det første er der udelt opmærksomhed. Selv om du mener, du kan lytte opmærksomt, samtidig med at du foretager dig noget andet, kommunikerer det manglende interesse og respekt. At bladde gennem dine papirer, tjekke, hvad klokken er eller at tage meget omfattende noter er alt sammen aktiviteter, der trækker dig væk fra at lytte ordentligt, og som signalerer manglende opmærksomhed. Det omfatter selvfølgelig også elektroniske afledninger: ikke noget med at sende SMS'er, tjekke beskeder eller spille spil, samtidig med at du lytter. Selv om du måske godt *kan* gøre to ting på en gang, bør du ikke gøre det, når du skal lytte.

Udelt opmærksomhed udtrykkes især gennem øjnene. En person, der er god til at lytte, har som regel øjenkontakt med den talende. Når man taler, er det normale mønster derimod at se på tilhøreren indimellem, men at se væk, mens man taler. Her er der store kulturelle forskelle. I nogle kulturer betragtes det som manglende respekt at have meget øjenkontakt med den, man taler med. Ikke desto mindre bør tilhørersens øjne være parate til kontakt, og du bør ikke kigge rundt i rummet eller se distræt forbi den talende (det kan opfattes som udtryk for, at du keder dig, eller for manglende respekt). Du vil være bekendt med normerne i din egen kultur, men når man arbejder på tværs af forskellige kulturer, bør man være sensitiv over for forskelle i normer.

Gode betingelser for øjenkontakt afhænger blandt andet af de fysiske rammer. Der er kulturelle forskelle med hensyn til, hvor tæt folk står på hinanden, når de taler sammen, men generelt bliver øjenkontakt mindre behageligt, jo større fysisk nærhed der er tale om (bortset fra meget nære relationer). Når man sidder ned, er det en god ide at sørge for, at den, der taler, og den, der lytter, ikke sidder med direkte front mod hinanden, da det gør det akavet at bryde øjenkontakten og lægger op til en konfrontationsbetonet udveksling (bogatstavelig talt ansigt til ansigt). Rådgivere sætter som regel stolene i en vinkel, så det er let for klienten både at opnå øjenkontakt og at bryde den, uden at det bliver akavet.

Ansigtstudtryk giver også en indikation af opmærksomhed og forståelse. Nogle mennesker betragter et „pokerfjæs“ – et ansigt, der ikke ændrer sig som respons på forskelligt indhold – som objektivt eller „professionelt“. Et pokerfjæs giver imidlertid ikke den talende megen emotionel støtte og lægger op til projektion, ofte i form af forestillinger om fordømmelse eller misbilligelse. Det kan få den talende til at spekulere over og måske bekymre sig om, hvad tilhøreren tænker. I en normal samtale spejler vi ofte hinandens emotionelle udtryk. En person, der er god til at lytte, vil som regel spejle et verbalt udsagn, der udtrykker tristhed, nonverbalt i sit ansigtstudtryk. Det samme gælder udtryk for glæde, frygt eller overraskelse. At spejle klientens følelse signalerer lytning, forståelse og kontakt. En person, der er god til at lytte, vil ofte spejle følelsen i den talendes ord i sit ansigtstudtryk, også selv om den ikke kommer til udtryk i den talendes eget ansigtstudtryk. En hyppig undtagelse fra denne spejling i hjælpende samtaler, er klientens vrede, som vi ikke anbefaler, at man modsvarer i sit ansigtstudtryk; vi anbefaler, at man i stedet møder vrede med interesse og ro.

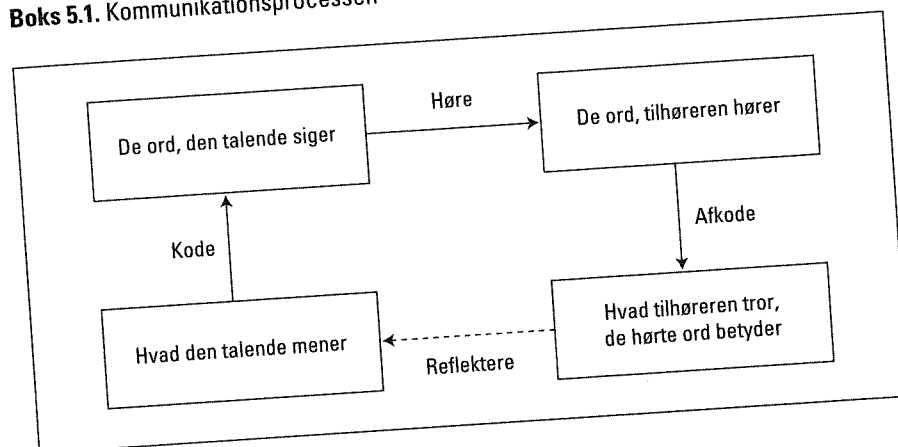
Refleksioner

Hvad handler god lytning ellers om, ud over tavshed og nonverbale udtryk? Hvis man undgår alle Gordons 12 vejspærringer som beskrevet ovenfor, hvad er der så tilbage at sige? Det er ikke vores hensigt at lægge op til, at der er noget galt med de 12 former for respons. De har hver især deres berettigelse, på rette tid og sted, men reflekterende lytning er noget andet.

Kernen i en respons, der afspejler reflekterende lytning, er, at den indeholder et gæt om, hvad personen mener. Før man siger noget, har man en bestemt mening, man ønsker at formidle. Denne mening kodes i ord, ofte ikke helt præcist. Vi siger ikke altid, præcist hvad vi mener. Når man lytter, må man høre ordene præcist og derefter afkode deres betydning. Det vil sige, at der er tre skridt undervejs, hvor kommunikationen kan slå fejl: at kode, at høre og at afkode (se boks 5.1). For at lytte reflekterende må man nå frem til et rimeligt gæt på, hvad den oprindelige mening var, og sætte ord på dette gæt i form af et udsagn. Det slutter cirklen, som vist nederst i boks 5.1.

Kernen i en respons, der afspejler reflekterende lytning, er, at den indeholder et gæt om, hvad personen mener.

Boks 5.1. Kommunikationsprocessen



Baseret på Gordon (1970).

Hvorfor svare med et udsagn i stedet for at stille et spørgsmål? Faktisk er tilhøreren jo ikke sikker på at have gættet rigtigt. Grunden til at svare med et udsagn frem for et spørgsmål er af praktisk karakter: Der er mindre sandsynlighed for, at et velformuleret reflekterende udsagn fremkalder en defensiv indstilling; i stedet vil det oftere fremme en fortsat udforskning. I den sproglige dynamik kræver et spørgsmål et svar; det kræver noget bestemt af samtalepartneren. Overvej, hvor forskelligt disse par af mulige svar fra rådgiveren lyder. (For at høre forskellen er du måske nødt til at sige dem højt, da det er forskellene i toneleje og modulering, der adskiller dem):

„Det er ubehageligt for dig?“
 „Det er ubehageligt for dig.“

„Du mener ikke, at det er noget problem?“
 „Du mener ikke, at det er noget problem.“

„Du overvejer en skilsmisse?“
 „Du overvejer en skilsmisse.“

Kan du høre forskellene i modulering i disse parvise sætninger og fornemme forskellen i, hvordan den anden kunne tænkes at reagere? Tonelejet går typisk op mod slutningen, når man stiller et spørgsmål, men lidt ned mod slutningen af et udsagn. Udsagn i reflekterende lytning bør som regel gå lidt ned til

sidst. Det er udsagn, der udtrykker forståelse. Forskellen er meget lille, og det er ikke alle, der lægger mærke til den, men den er reel. (Igen kan der være kulturelle forskelle i, hvordan man markerer et spørgsmål).

Men hvorfor kan man ikke bare spørge folk, hvad de mener? Det at stille spørgsmål, hvor man presser folk til at forklare sig selv, og hvad de mener, ser faktisk ud til at distancere dem fra deres oplevelse. De træder et skridt tilbage for at analysere og begynder at overveje, om de egentlig føler eller burde føle det, de har givet udtryk for.

For at lytte på en reflekterende måde bør du først træne dig selv i at tænke reflekterende. Husk, at det, du tror eller antager, at folk mener, ikke nødvendigvis er det, de faktisk mener (se boks 5.1). De fleste udsagn kan have flere forskellige betydninger. Ord, der beskriver følelser, som fx „deprimeret“ eller „nervøs“ kan have meget forskellig betydning for forskellige mennesker. Hvad kan det betyde, hvis en person siger: „Jeg ville ønske, jeg var mere social“? Her er nogle mulige bud:

„Jeg føler mig ensom og vil gerne have flere venner.“
 „Jeg bliver meget nervøs, når jeg skal tale med nogen, jeg ikke kender.“
 „Jeg burde bruge mere tid på at lære folk at kende.“
 „Jeg vil gerne være populær.“
 „Jeg ved ikke, hvad jeg skal sige, når jeg er sammen med andre.“
 „Jeg bliver aldrig inviteret med til fest.“

At tænke reflekterende vil sige at gøre den afkodningsproces, der afbildes i boks 5.1, mere bevidst. Når man hører en ytring, overvejer man naturligt, hvad den mon betyder, og foretager et gæt. Denne afkodningsproces foregår lynhurtigt og ofte ubevidst. Mange optræder herefter, som om dette gæt var den egentlige mening, og handler ud fra denne antagelse.

Reflekterende lytning er en måde at tjekke sine gæt på i stedet for bare at antage, at ens forståelse er korrekt. Reflekterende lytning involverer altså, at man svarer på det, den anden siger, med et udsagn, der ikke fungerer som en vejspærring, men i stedet rummer et gæt på, hvad den anden mener. Tit, men ikke altid, er grundledet i sætningen stedordet *du*.

Her er et eksemplarisk udsnit fra en rådgivningssamtale med en mand, der havde gennemgået en større hjerteoperation (bypass) tre måneder tidligere. „Rådgiveren“ i dette eksempel kunne være stort set hvem som helst: en sygeplejerske, en læge, en ven, en præst eller en fysioterapeut. Af illustrative hensyn er alle rådgiverens sætninger i dette uddrag et reflekterende lyttende

udsagn. Læg også mærke til, hvordan rådgiverens refleksioner bevæger sig fremad i stedet for blot at gentage, hvad personen har sagt. Grundlæggende tilbyder rådgiveren det, der kunne være næste sætning i personens fortælling, i stedet for blot at give et ekko af hans seneste udsagn. Det er en avanceret form for refleksion, som vi kalder *at fortsætte tankerækken*.

RÅDGIVER: Hvordan har du haft det på det seneste, efter operationen?

KLIENT: Det var noget af en omgang, kan jeg godt sige dig. Jeg er heldig, at jeg er her endnu.

RÅDGIVER: Du kunne let være død.

KLIENT: De sagde, der var en blokering på 90 %, og i min alder er sådan en operation et større indgreb, men jeg klarede det.

RÅDGIVER: Og det er du glad for.

KLIENT: Ja, jeg har meget at leve for.

RÅDGIVER: Jeg ved, din familie betyder meget for dig.

KLIENT: Jeg elsker at være sammen med børnebørnene – to drenge og to piger, de bor her i byen. Jeg er glad for at lave ting sammen med dem.

RÅDGIVER: Dem er du rigtig glad for.

KLIENT: Det er jeg. Og jeg nyder at synge i det lokale kor. De regner med mig; der er mangel på tenorer. Jeg har mange venner der.

RÅDGIVER: Du har masser af grunde til at passe på dit helbred.

KLIENT: Jeg prøver i hvert fald. Jeg er usikker på, hvor meget jeg kan klare.

RÅDGIVER: Hvor meget aktivitet.

KLIENT: Jeg vil jo ikke overdrive det. Jeg spillede golf sidste uge, og så fik jeg ondt i skulderen. Lægen sagde, det bare var muskelømhed, men jeg blev da forskrækket.

RÅDGIVER: Du har ikke lyst til at få et nyt hjerteanfald.

KLIENT: Nej! En gang var rigeligt.

RÅDGIVER: Og sommetider er du i tvivl om, hvor meget motion du egentlig har godt af.

KLIENT: Altså, jeg ved godt, jeg er nødt til at blive ved med at være aktiv. „Lediggang er roden til alt ondt,“ siger man jo. Jeg vil gerne have mine kræfter tilbage, og de siger også, at regelmæssig motion er godt for hjernen.

RÅDGIVER: Så det er en balancegang for dig – hvordan du kan være aktiv nok til at få dine kræfter tilbage og holde dig sund og rask, men ikke så meget, at du risikerer et nyt hjerteanfald.

KLIENT: Jeg er nok for forsigtig. Mine sidste prøveresultater var fine. Jeg bliver bare forskrækket, når jeg får ondt på den måde.

RÅDGIVER: Det minder dig om dit hjerteanfald.

KLIENT: Det giver ikke meget mening, vel – at undgå aktivitet, så jeg ikke får et nyt anfald?

RÅDGIVER: Det svarer til at holde sig væk fra andre mennesker for at undgå at være ensom.

KLIENT: Ja. Jeg er nok nødt til bare at gøre det, at finde ud af, hvordan jeg gradvist kan gøre mere, så jeg kan blive hængende lidt længere.

Læg mærke til, at rådgiveren ikke opstiller nogen vejspærringer i dette forløb. Det ville have været let nok at indskyde vejspærringer i stedet for disse refleksioner. Det undgår rådgiveren imidlertid, fordi formålet er at hjælpe personen med at blive ved med at udforske sine egne oplevelser og sin egen visdom. Reflekterende lytning involverer en vis grad af tillid til, at folk er eksperter på sig selv, at de gerne vil passe på deres helbred, og at de kan nå frem til deres egne konklusioner.

Bemærk også, at den kompetente dialog ovenfor sagtens kunne have været en klient-monolog, hvis man skifter stedordet ud i rådgiverens replikker:

„Operationen var noget af en omgang, kan jeg godt sige dig. Jeg er heldig, at jeg er her endnu. Jeg kunne let være død. De sagde, der var en blokering på 90 %, og i min alder er sådan en operation et større indgreb, men jeg klarede det, og det er jeg glad for. Jeg har meget at leve for. Min familie betyder meget for mig. Jeg elsker at være sammen med børnebørnene – to drenge og to piger, de bor her i byen. Jeg er glad for at lave ting sammen med dem. Dem er jeg rigtig glad for. Og jeg nyder at synge i det lokale kor. De regner med mig; der er mangel på tenorer. Jeg har mange venner der. Jeg har masser af grunde til at passe på mit helbred. Jeg prøver i hvert fald. Jeg er usikker på, hvor meget jeg kan klare, hvor meget aktivitet. Jeg vil jo ikke overdrive det. Jeg spillede golf sidste uge, og så fik jeg ondt i skulderen. Lægen sagde, det bare var muskelømhed, men jeg blev da forskrækket. Jeg har ikke lyst til at få et nyt hjerteanfald. En gang var rigeligt, og sommetider er jeg i tvivl om, hvor meget motion jeg egentlig har godt af. Jeg ved godt, jeg er nødt til at blive ved med at være aktiv. „Lediggang er rodet til alt ondt,“ siger man jo. Jeg vil gerne have mine kræfter tilbage, og de siger også, at regelmæssig motion er godt for hjernen. Så det er en balancegang for mig – hvordan jeg kan være aktiv nok til at få mine kræfter tilbage og holde mig sund og rask, men ikke så meget, at jeg risikerer et nyt hjerteanfald. Jeg er nok for forsigtig. Mine sidste prøveresultater var fine. Jeg bliver bare forskrækket, når jeg får ondt på den måde. Det minder mig om

mit hjerteanfald. Det giver ikke meget mening, vel – at undgå aktivitet, så jeg ikke får et nyt anfald? Det svarer til at holde sig væk fra andre mennesker for at undgå at være ensom. Jeg er nok nødt til bare at gøre det, at finde ud af, hvordan jeg gradvist kan gøre mere, så jeg kan blive hængende lidt længere ...“

Sådan et naturligt flow opstår ikke, hvis rådgiveren stiller den ene vejspærring op efter den anden. Reflekterende lytning fokuserer på personens *egen* narrativ i stedet for at fremføre rådgiverens opfattelse af det.

Hvad sker der, hvis rådgiveren gætter forkert, og refleksionen ikke spejler personens hensigt? Som regel fortsætter klienten bare og forklarer, hvad han eller hun mente. Man bliver ikke straffet for at gætte forkert, når man reflekterer. Man behøver ikke at stille spørgsmål, faktisk er det ikke engang den bedste måde at nå frem til en forståelse på. Det er heller ikke nødvendigt at klistre ekstra ord på som indledning til en refleksion som fx „Det, jeg hører dig sige, er, at du ...“ *Selvfølgelig* gengiver du det det, du hørte!

Boks 5.2. At lytte sparer tid

Psykiateren undskyldte for at komme for sent til en igangværende eftermiddags-workshop om den motiverende samtale. „Undskyld, at jeg kommer for sent. Jeg havde 20 patienter her til formiddag.“

Underviseren tog sig tid til at byde den nye deltager velkommen og spurgte: „Kan du godt klare at bruge MI, når du har så mange aftaler?“

„Tror du, jeg kunne nå at have 20 patienter, hvis jeg *ikke* brugte MI?“ svarede psykiateren.

* * *

„Jeg har ikke *tid*,“ siger travle behandlere tit, når man taler om reflekterende lytning specifikt og om MI generelt. „Der er allerede alt for meget, jeg skal nå i den tid, der er afsat til patienterne, og hvis jeg åbner døren til at lytte, vil jeg aldrig nå noget! Jeg er nødt til bare at give dem besked og gå videre.“

Men med nogle få velvalgte ord kan man spare mange mundfulde fortravlet snak, og intet er mere effektivt end et reflekterende lyttende udsagn, der fanger essensen i det, personen føler og siger. Når man rammer hovedet på sømmet med en præcis refleksion, føler personen sig forstået, og tit er der ikke noget særligt behov for at udforske sagen nærmere. Folk er også tilbøjelige til at gentage sig selv, når de (med rette eller urette) fornemmer, at de ikke bliver hørt, og derfor kan en god refleksion spare tid.

Hvis man simpelthen „fortæller“ folk, hvad de har brug for at vide, eller hvad de skal gøre, kan man godt opleve, at man har løst sin opgave, og der er da også tidspunkter, hvor det er effektivt at formidle fakta. Det gælder især, når personen har brug for og ønsker information. Når det, der er brug for, er adfærdsændringer, er det imidlertid i mange tilfælde ikke nok at informere og advare. Hvis man kun har nogle få minutter til rådighed, og håbet er at opnå en adfærdsændring, har man ikke tid til ikke at bruge MI!

Man kan vende næsten ethvert spørgsmål til et reflekterende udsagn. I begyndelsen kan man forme sine refleksioner ved først at *tænke* spørgsmålet: „Vil det sige, at du ...?“ Så fjerner man de indledende spørgeord („Vil det sige, at“) og sænker tonelejet hen imod afslutningen på sætningen for at danne et udsagn. Tag fx en patient, der siger til sin læge: „Jeg er ved at miste modet helt med hensyn til at få styr på min diabetes.“ Her er de tanker, man kunne forestille sig, der ryger gennem lægens hoved i løbet af et par sekunder:

[„Jeg er sikker på, du nok skal klare det.“ Nej – det er ikke at lytte. Jeg vil gerne komme med forslag, men det er min ordnerefleks, og jeg er nødt til at forstå. Hvad er det, der får patienten til at miste modet her? „Vil det sige, at selv om du virkelig prøver, er dine blodsukkerniveauer fortsat høje?“ Det skal så gøres til en refleksion.] (Højt: „Du har virkelig prøvet, men dine blodsukker-tal er stadigvæk for høje.“)

Det kunne se ud til at være et stort arbejde for en enkelt refleksion, og det er det også. Reflekterende lytning kan være hårdt arbejde til at begynde med, mere vanskeligt end at stille spørgsmål. Den gode nyhed er, at det bliver lettere med øvelsen, som det er tilfældet med de fleste færdigheder.

Refleksionens dybde

Reflekterende udsagn kan være helt enkle. Sommetider kan man holde fast i fremdriften blot ved at gentage et ord eller to. (I dialogen ovenfor kunne den første refleksion have været: „Du er heldig.“). *Simple refleksioner* tilføjer kun lidt eller ingenting til det, personen sagde. De gentager grundlæggende bare det, personen sagde, evt. med lidt omformulering:

KLIENT: Jeg føler mig ret deprimeret i dag.

SIMPLE REFLEKSIONER:

Du føler dig deprimeret.

Du føler dig lidt nede.

Ret deprimeret ...

Simple refleksioner kan være nyttige, men de giver som regel en langsommere proces. Hvis det virker, som om I ikke kommer nogen vegne eller bare går i ring, satser du formentlig for meget på simple refleksioner – og holder dig for tæt op ad, hvad personen sagde.

En *kompleks* refleksion tilføjer mening eller betoning til det, personen sagde, fordi den rummer et gæt på det udtalte indhold eller det, der måske følger efter (fortsætter tankerækken). Et eksempel på at udlede mening i ovenstående dialog:

KLIENT: Jeg er nok for forsigtig. Mine sidste prøveresultater var fine. Jeg bliver bare forskrækket, når jeg får ondt på den måde.

RÅDGIVER: (*gætter*) Det minder dig om dit hjerteanfald.

Klienten sagde faktisk ikke, at smerten forskrækker ham, fordi den minder ham om hans hjerteanfald, men det er et rimeligt gæt med udgangspunkt i, hvad han har sagt indtil nu.

Tænk på et isbjerg. En simpel refleksion begrænser sig til, hvad der er synligt over vandet, det indhold, klienten faktisk har udtrykt, mens en kompleks refleksion indeholder et gæt om, hvad der ligger under overfladen.⁶ Sommetider hjælper det at reflektere, hvad personen ser ud til at *føle*, mens han eller hun taler.

KLIENT: De sagde, der var en blokering på 90 %, og i min alder er sådan en operation et større indgreb, men jeg klarede det.

RÅDGIVER: Og det er du glad for.

KLIENT: Ja, jeg har meget at leve for.

Ved at komme med et gæt ved at fortsætte tankerækken kan man ofte skabe øget fremdrift i udforskningsprocessen. Det er selvfølgelig lettere, når man har opbygget noget kontekst og erfaring med klienten.

⁶ Tak til Marilyn Herie, som har foreslået denne metafor.

KLIENT: Jeg føler mig ret deprimeret i dag.

KOMPLEKSE REFLEKSIONER:

Der er sket noget, siden vi talte sammen sidst.

Dit humør har svinget op og ned det sidste par uger.

Du ser ud, som om du ikke har ret meget energi.

Mere komplekse refleksioner bevæger som regel samtalen fremad. I begyndelsen skal man måske overvinde sig selv lidt for at melde ud med gætteri i form af reflekterende udsagn, men som regel fremmer det kommunikationen og forståelsen. Det er selvfølgelig vigtigt, at man ikke springer *for* langt i sit gæt på, hvad personen mener. Det må bero på et skøn, og hvis dine gæt er for langt ude, vil du se det i klientens respons.

At lære reflekterende lytning

Selv om reflekterende lytning kan være en udfordring til at begynde med, er det en færdighed, man kan tilegne sig. Det, man har brug for, når man skal lære en færdighed, er feedback, helst umiddelbar feedback, på, om man gør det rigtigt. Når man står på en *driving range* på en golfbane, kan man se, hvor alle kuglerne lander og tilpasse sit slag og sin stilling for at få de bedste resultater – medmindre man selvfølgelig træner i totalt mørke, hvor man ikke får meget feedback og ikke har store chancer for at forbedre sin sving- og slagteknik. I reflekterende lytning træner man i dagslys. Hver gang du giver en refleksion, får du øjeblikkelig feedback på, hvor godt du ramte. Ligesom når du træner på golfbanen, er der ikke nogen straf for at ramme ved siden af, for når du gætter forkert, fortæller personen dig bare mere om, hvad han eller hun faktisk mente! I årenes løb får du tusindvis af sving og kan blive ret god til at gætte, hvad folk mener, ud fra deres ord, toneleje, kontekst og nonverbale signaler.

Refleksionens dybde øges med øvelsen. Kompetent refleksion går videre end det, personen allerede har sagt, men springer ikke alt for langt frem. Det er en færdighed, der ikke adskiller sig så meget fra timingen af fortolkninger i psykodynamisk psykoterapi. Hvis den person, du lytter til, protesterer, ved du, at du er gået for hurtigt frem.

Overdrivelse og underdrivelse

Når man bruger refleksion til at fremme fortsat personlig udforskning, som er det overordnede mål med reflekterende lytning, er det ofte hensigtsmæssigt at

underdrive det, personen har udtrykt, en smule. Det gælder især, når klienten taler om følelser. Vi har et rigt sprog til at beskrive følelser. Inden for enhver specifik følelse som fx vrede varierer beskrivelserne stærkt i intensitet. Der er udtryk af lav intensitet som *irriteret* og *træt af* og udtryk af høj intensitet som *rasende* og *forbitret*. Intensiteten kan mindskes ved at tilføje udtryk som *lidt*, *en lille smule* eller *noget*, eller den kan øges ved at tilføje udtryk som *ret*, *meget* eller *ekstremt*. Det er et generelt princip, at hvis man overdriver intensiteten af en udtrykt følelse, vil personen typisk benægte og minimere den og distancere sig fra sit oprindelige udsagn. (Dette princip anvendes strategisk i kapitel 15 i metoden forstærket refleksion som respons på status quo-udsagn og dissonans). Hvis man på den anden side underdriver følelsens udtrykte intensitet lidt, vil personen typisk være mere tilbøjelig til at fortsætte med at udforske den og fortælle dig om den. Når man reflekterer følelser, bør man hælde mod at underdrive, hvis man gerne vil have personen til at udforske følelsen nærmere:

Overdrivelse

KLIENT: Jeg kan bare ikke lide, at hun kommenterer den måde, jeg opdrager mine børn på.

RÅDGIVER: Du er rasende på din mor.

KLIENT: Nej, så vred er jeg heller ikke. Hun er trods alt min mor.

Underdrivelse

KLIENT: Jeg kan bare ikke lide, at hun kommenterer den måde, jeg opdrager mine børn på.

RÅDGIVER: Du er lidt irriteret på din mor.

KLIENT: Det må du nok sige! Det irriterer mig, at hun altid skal rette på mig og kritisere mig.

Refleksionens længde

Som generel regel bør en refleksion ikke være længere end det udsagn, den følger efter. Der er undtagelser, men jo kortere refleksionen er, jo bedre er det som regel. En refleksion behøver ikke at være et indlæg, der uddyber niveauer og nuancer af mulig betydning. Bare kom med ét gæt, enkelt formuleret.

Hvis en refleksion bliver lang, er det værd at huske på, at personen sandsynligvis vil svare på det sidste, du siger. Klienterne fortsætter således også refleksionen. Hvis det er nødvendigt at komme med en lang refleksion, og der

er en bestemt del af indholdet, du gerne vil fremhæve og have kommentarer til, bør du placere det til sidst.

Styring i refleksion

Refleksion er ikke en passiv proces. Selv i løbet af en samtale på blot fem eller ti minutter bringer personen et mangfoldigt materiale på banen. Bevidst eller ubevidst vælger du, hvad du reflekterer, og hvad du ser bort fra, hvad du betoner, og hvad du nedtoner, og hvilke ord du bruger til at fange mening og betydning. Refleksion kan derfor bruges til at rette lyset mod bestemte aspekter af, hvad personen sagde, eller at omfortolke betydningen en smule. Carl Rogers insisterede på, at han var ikke-styrende i sin terapi, men hans elev Charles Truax (1966) kodede lydoptagelser af Rogers' sessioner og fandt, at han på forskellig vis „forstærkede“ visse typer af udsagn fra klienten, mens han lod andre passere uden refleksion eller kommentar. Det er faktisk svært at give fuldstændig ubetinget respons på, hvad klienterne siger. Det er imidlertid let at påvirke retningen uden at være bevidst om det.

I engageringsprocessen er det primære formål med reflekterende lytning at forstå klientens dilemma, at se situationen i klientens eget perspektiv. Der er ikke tale om nogen bestemt retning. I fremkaldelsesprocessen i MI anvendes refleksion og andre grundlæggende rådgivningsfærdigheder imidlertid strategisk med henblik på at accelerere forandringsprocessen (se del IV). Bevidsthed om det styrende aspekt i refleksion er et kendetegn ved MI. På den anden side er der kliniske situationer, hvor det er hensigtsmæssigt at undgå selv en utilsigtet påvirkning af klientens valg af retning. Scenariet, hvor man rådgiver med neutralitet kan være en stor udfordring og tages op i kapitel 17.

Refleksioner i engagering

Udsagn, der afspejler reflekterende lytning, bør udgøre en væsentlig del af din respons i engageringsprocessen. Refleksion er især vigtigt efter åbne spørgsmål. Når man har stillet et åbent spørgsmål, bør man give respons på personens svar i form af refleksion. I engageringsfasen har disse refleksioner til formål at afklare din forståelse og formidle denne forståelse til klienten. Du behøver ikke at være kløgtig eller kompleks, bare interesseret og nysgerrig. Et roligt og afklaret sind er en fordel.

Fordi det at stille spørgsmål er en mindre krævende færdighed (for rådgiveren) end empatisk lytning, er det let at falde i spørgsmål-svar-fælden, hvor

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.