



Stockholms
stad



Motiverande samtal (MI)

i bostadsvägledning för nyanlända

Innehållsförteckning

Förord	4
Motiverande samtal i teori	6
MI-verktyg i bostadsvägledning	8
Meny-Agenda	8
Information i dialog, U-T-U	9
Bekräftelser, Öppna frågor, Reflektioner och Sammanfattningar – BÖRS	10
Kommunikationsstilar	12
Kommunikationsstilar och MI-verktyg	13
Styrande kommunikationsstil	14
Följande/lyssnande kommunikationsstil	14
Väglödande kommunikationsstil	15
Exempel på olika situationer	16
Inlednings- eller introduktionssamtal	16
Felaktig information	17
Ta eget ansvar	18
Granskning, tillsyn, kontroll av något	19
Överenskommelse	19
Fyra faser i bostadsvägledningen	20
Bokade individuella samtal	20
Fas 1) Skapa samarbete	20
Fas 2) Samla information genom frågor	22
Fas 3) Återkoppla	27
Fas 4) Motivera till nästa steg	32
Väglödning via telefonsamtal	38
Spontana besök vid drop-in-mottagning	38
MI i gruppväglödning	40
Gruppprocesser	40
Att tänka på som gruppleddare	43
MI genom tolk	44
Förberedelse inför ett MI-samtal genom tolk	44
Tolksamtal i grupp med flera tolkar	47
Övningar	50
Litteraturlista och hemsidor	52
Bilagor	54
1. Att hantera motstånd, några exempel	54
2. En plan för bostadsväglödning	55

Förord

Enligt bostättningslagen (2016:38) är alla kommuner skyldiga att ta emot och ordna bostad åt nyanlända¹ som har beviljats uppehållstillstånd och anvisas till kommunen av Migrationsverket. Kommunerna i landet har valt olika lösningar för att kunna uppfylla lagens intentioner. Vissa kommuner erbjuder förstahandskontrakt medan andra kommuner erbjuder tillfälliga, så kallade genomgångsbostäder utan besittningsrätt. Kontraktstiden och hyresgästerna betalar själva sin hyra. Utöver de kommunanvisade nyanlända tar kommunerna emot även nyanlända som har valt att anordna eget boende i andra hand, som inneboende hos släktingar eller bekanta eller på annat sätt.

Oavsett om de nyanlända bor i kommunens genomgångsbostäder eller om de själva har anordnat en tillfällig första bostad är personens eget ansvar att hitta ett mer varaktigt boende. Många nyanlända saknar dock tillräckliga kunskaper om hur de kan gå tillväga för att skaffa en bostad på den reguljära marknaden. Samtidigt råder det en stor bostadsbrist och kötiden till ett förstahandskontrakt kan vara flera år.

Stadsdelsnämnderna inom Stockholms stad har sedan 2018 i uppdrag att erbjuda samhällsvägledning för nyanlända och bostadsvägledningen är en viktig del av samhällsvägledningen. Det är inte ovanligt att många av de som samhällsvägledarna möter upplever en stor hopplöshet inför sin bostadssituation. Hopplösheten överförs ofta till vägledaren i samtalet. Det är svårt att som vägledare själv hålla uppe och förmedla hopp om att det går att lösa en till synes hopplös bostadssituation. Det förekommer även att den nyanlända har en uppfattning att det är socialtjänstens ansvar att erbjuda dem en annan bostad och kommer med dessa förväntningar till vägledaren. Vägledarens uppgift är då att förmedla att personen har ett eget ansvar och att det vägledaren kan erbjuda är information och kunskap om hur personen kan gå till väga och vilka möjligheter kan finnas. Bostadsvägledning kan många gånger vara en pedagogisk utmaning.

¹ I detta dokument definieras nyanländ som en person som har beviljats uppehållstillstånd i Sverige som flykting, skyddsbehövande, efter synnerligen ömmande omständigheter eller som anhörig.

Samhällsvägledare kan i dessa situationer behöva strukturerade arbets-sätt och samtalsmetoder för att stärka individens egen makt att kunna ta eget ansvar för sitt bostadssökande. Erfarenheterna bland samhällsvägledarna i Stockholm visar att samtalsmetoden motiverande samtal (MI) bidrar till att stärka personens egen makt och en känsla av eget ansvar för bostadssökande. Vi har därför bitt leg. psykolog, leg. psykoterapeut handledare och författare Liria Ortiz att ta fram en handbok om MI i bostadsvägledning för nyanlända.

Tack Liria för ditt arbete med boken!

Stockholm, oktober 2020

Arja Kallo, utvecklingsstrateg
arbetsmarknadsförvaltningen, Stockholms stad



Motiverande samtal bidrar till att stärka personens egen makt och känsla av eget ansvar.

Om handboken

Denna handbok vänder sig i första hand till dig som har grundläggande kunskaper om motiverande samtal (MI) och som jobbar med bostadsvägledning för nyanlända. Innehållet i handboken kan vara användbar för bostadsvägledningen även för andra målgrupper.

Genomgående i boken används begreppet vägledare för den som leder samtalet och person för den som samtalet handlar om.

Liria Ortiz är leg. psykolog, leg psykoterapeut, handledare och författare samt verksam som utbildare och handledare i motiverande samtal (MI) och Acceptance and Commitment Therapy (ACT). Lirias böcker kan köpas på Adlibris och Bokus. Hon erbjuder kurser och föreläsningar bland annat utifrån den här handbokens innehåll. www.liriaortiz.com

Motiverande samtal i teori

MI och förändringsbenägenhet (motivation)

Motiverande samtal – MI (Motivational Interviewing), är en samtalsmetod som har som mål att öka en persons vilja och tillit till sin förmåga att förändra något utifrån antagandet att starkare motivation leder med större sannolikhet till beteendeförändring. MI utgår från att motivationen ökar och minskar under samtalet. Målet är att tydliggöra och förstärka personens egen motivation till ett beslut om att ändra på eller göra något.

Vägledaren ska därför vara uppmärksam på hur personen växlar i förändringsbenägenhet och aktivt anpassa sitt samtalssätt utifrån var personen för stunden befinner sig. Det handlar om att lära sig att vara flexibel och snabbt kunna använda sig av den strategi och det samtalsverktyg som har störst sannolikhet att leda samtalet framåt.

Motiverande samtal kan användas i alla professionella sammanhang där man önskar hjälpa en person att ta nästa steg vidare eller ett beslut om förändring oavsett om det man gör kallas för utredning, vägledning, rådgivning, psykoterapi, behandling eller konsultation. MI kan användas som en självständig intervention, men också som en integrerad del av annan insats, något som verkar öka resultatet av insatsen.

Hur kan MI användas vid kartläggning och motivation inom bostadsvägledning?

Motiverande samtal kan användas i bostadsvägledningen på olika sätt. Målet kan vara att personen ska känna sig trygg i att hen kan på egen hand navigera på bostadsmarknaden, bostadsbristen till trots, så att personen själv kan hitta bostad på såväl kort som lång sikt. På kort sikt kan det handla om att öka personens engagemang i att delta i kartläggning av bostadssituationen, den fortsatta kontakten, att börja söka bostad mer aktivt. På lång sikt kan det handla om att göra en plan för hur personen kan gå tillväga för att hitta en hållbar bostadslösning.

Författaren har i den här handboken använt en modell för återkoppling, som beskrivs i Bermans och Brisendals (2011) bok om att samtala konstruktivt om droger och alkohol, som inspirationskälla. Andra inspirationskällor har varit en modell där MI används utifrån ett tänkt förlopp i fyra faser med fokus i det motiverande samtalet och som beskrivs i Millers och Rollnicks bok från 2013 samt från Rollnick, mm. från 1999.

Författare har utifrån dessa inspirationskällor utvecklat en pedagogisk modell för att förklara hur vägledningsprocessen kan läggas upp och utvecklas och vilka MI-strategier som kan användas. Dock speglar den inte alla möjliga förlopp i arbetet med vägledningen. Alla MI-strategier bör användas flexibelt utifrån förloppet på vägledningen och personens reaktioner och svar.

I några delar av ett samtal eller i bostadsvägledningen, är det inte möjligt att arbeta med alla inslag. Ofta får vägledaren tillämpa de samtalsverktyg som bedöms vara mest användbara i stunden.



Alla MI-strategier bör användas flexibelt utifrån förloppet på vägledningen och personens reaktioner och svar.



Motiverande samtal i teori – några verktyg

I detta avsnitt beskrivs några MI-verktyg som kan användas i bostads-
vägledningen och som kommer att tas upp senare i handboken. Du kan
läsa mer om dessa verktyg i boken ”När förändring är svårt. Att hantera
motstånd med motiverande samtal”.

Meny-Agenda

Meny-Agenda skapar ett samarbete och förebygger motstånd. Att låta
personen berätta om det som är mest aktuellt och viktigt för hen ökar
också benägenheten för personen att vilja lyssna på det du själv vill ta
upp i samtalet.

Idén bakom verktyget Meny-Agenda är att börja med att ta reda på vad
personen vill använda samtalet till samtidigt som du som vägledare får
möjlighet att, på ett smidigt sätt, introducera de ämnen som du själv vill
prata om.

Att presentera en Meny:

Du berättar om det du vill ta upp i dagens samtal och skriver detta i
ringarna på ett papper eller ett blädderblock.

Du frågar sedan: *Vad vill du själv prata om eller Du har många frågor.
Kan vi lista dem för att få en överblick?* Personen berättar vad hen vill
prata om och du skriver in detta i några av de andra ringarna.



Personen berättar vad
hen vill prata om och du
skriver in detta i några av
de andra ringarna.



Att göra en Agenda:

Nästa steg är att du och personen tillsammans gör Agendan för dagens samtal. Du frågar: *I vilken ordning ska vi ta upp det som nu står i ringarna? Vad är det viktigaste just nu? Hur lång tid ungefär behöver vi för varje punkt som vi valt så att vi verkligen hinner med vår agenda idag?*

Du kan använda Meny-Agenda även när du tar fram en handlingsplan som personen kan använda sig av efter avslutad bostadsvägledning. Vid framtagande av handlingsplan kan ni skriva upp vilka delar är viktiga att ha med i handlingsplanen.



Nästa steg är att du och personen tillsammans gör agendan för dagens samtal.

Information i dialog (U-T-U)

Börja med att be om lov. *Är det ok om jag berättar om ...?*

- Utforska vad personen redan vet *Vad vet du redan om...?* Att utforska vad personen redan vet är mycket användbart i bostadsvägledningen eftersom personen kan ha hört rykten om exempelvis att socialtjänsten ordnar en bostad. Om det redan framkommit vad personen vet kan du gå direkt till nästa steg.
- Tillför information på ett sakligt och neutralt sätt och anpassat till personen. Exempelvis kan det handla om att bostadssituationen är svår för många. Om det finns statistik att tillgå, visa hur långa kötiderna är. Det kan underlätta för personen att förstå.
- Utforska *Vad tänker/känner du inför detta? Vad betyder detta för dig?*

Lyssna och sammanfatta det som kommit fram

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bekräftelser, Öppna frågor, Reflektioner och Sammanfattningar – BÖRS

De grundläggande kommunikationsfärdigheterna som används i MI kallas för aktivt lyssnande och består av Bekräftelser, Öppna frågor, Reflektioner och Sammanfattningar (BÖRS).

1. Bekräftelser – en genväg till att etablera ett samarbete. Du förstärker personens kompetenskänsla genom att bekräfta denne som person. Bekräftelser fungerar som en genväg till en empatisk relation till människor. Det beteende som bäst framkallar förändringsprat hos de som vägleds är bekräftelser.

Ett problem som kan uppstå är att många personer känner sig utsatta i situationen och reagerar med det så kallad defensiv bias (försvarsinställd förvrängning). Det innebär att personen kan reagera med att nedvärdera och inte ta till sig allvaret i informationen. Det blir då ett hinder för att personen ska kunna ta till sig information om exempelvis nästa steg för att kunna hitta en bostad. Det kan vara värt att här nämna att personen inte är ensam i situation, att bostadsfrågan är svår för så många stockholmare.

Ett sätt att minska risken för defensiv bias är att öka personens självuppskattning innan och under det att man fokuserar på problemet och förändringsmålet. Det kan göras genom att du hjälper personen att förstärka sitt psykologiska immunförsvar genom bekräftelser utanför problemområdet. Då kan en kognitiv balans uppstå.

Praktisk tillämpning av bekräftelser

Undvik att fokusera på problemet direkt utan be, efter ett inledande småprat, personen berätta om sig själv som ”människa” och nämn något positivt som personen gjort eller sagt eller någon positiv egenskap personen har.

Du: *Välkommen hit! Innan vi gör något annat är jag nyfiken på vem du är... Kan du berätta lite om dig själv, vad du gjorde i hemlandet, vad du gör nu, hur länge du har bott i Sverige...*

Du: *Så du har varit egen företagare...*



Det kan vara värt att här nämna att personen inte är ensam i situation, att bostadsfrågan är svår för så många stockholmare.

2. Öppna frågor börjar ofta med frågeord *Vad..? Hur..? På vilket sätt..?* Inled samtalet med att ställa öppna, utforskande frågor för att undersöka hur personen ser på sitt problem och hur det påverkar hans liv. *Berätta hur detta har påverkat dig?, På vilket sätt bekymrar du dig för det du just berättat?, Hur ser du på...?, Vad är bra med...? Vad är mindre bra med...?* Öppna frågor aktiverar personen och förstärker det individcentrerade förhållningssättet.

3. Reflektioner fungerar förstärkande på så sätt att du aktivt visar för personen att du lyssnar och anstränger dig för att följa med i det som personen har att säga. Det är på grund av detta som reflektioner är ett verktyg inom motiverande samtal för att visa empati och hålla sig till fokus/målbeteendet.

Enkel reflektion. Ingenting eller lite läggs till i enkel reflektion. Du speglar det personen säger genom upprepning eller omformulering med egna ord eller synonymer.

Komplex reflektion. Ett tillägg görs av innehåll eller betydelse, som ger en ny innebörd till det som personen säger eller visar. Du lyssnar mellan raderna, bakom orden eller speglar underliggande tankar och känslor. Det som är viktigt är att reflektionen ska framföras som en hypotes, ett förslag som personen kan ta till sig eller inte, och inte som någon ”sanning”.

4. Sammanfattningar – en enkel sammanfattning är en kort resumé av det som är sagt. Dubbelsidiga sammanfattningar binder samman flera perspektiv av det som är sagt med symmetriska bindeord, exempelvis *Så det som är bra är... samtidigt som... Å ena sidan... å andra sidan...*

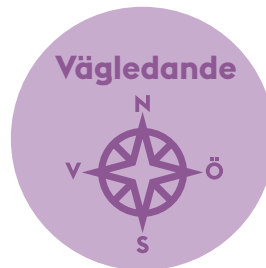


Öppna frågor aktiverar personen och förstärker det individcentrerade förhållningssättet.

**Vilka andra MI-verktyg kan du använda dig av vid det här steget?
På vilket sätt vill du använda dig av dem?**

.....
.....
.....
.....

Kommunikationsstilar



MI är en metod som utvecklats hela tiden och det har tillkommit tre kommunikationsstilar som kan användas i korta eller långa samtal (i vardagen) eller som en del av alla tänkbara samtalssituationer. Vi betar oss, samtalar och kommunicerar på olika sätt beroende på sammanhangen och vad vi vill uppnå i stunden. De tre olika stilarna gör oss mer uppmärksamma på detta.

Flexibel och lyhörd användning av de tre kommunikationsstilarna

Enligt Rollnick och Miller, som har utvecklat kommunikationsstilarna styrande, lyssnande/följande och vägledande, kan de användas flexibelt men med olika vikt och frekvens, beroende på kontexten och sammanhang. Exempelvis kan du använda dem om du behöver hänvisa till ramar och regler eller ger konkreta instruktioner om vad man kan göra för att söka bostad, lyssna för att förstå eller vägleda till självhjälp.

Kommunikationsstilarna kan blandas med varandra och användas med avsikt beroende på situation. I kortare och många gånger spontana samtal på cirka 5–10 minuter och som inte har ett direkt motiverande syfte kan en medveten och avsiktlig användning av de tre stilarna mycket väl räcka till. Stilarna kan vara mycket lämpliga att använda vid korta samtal, när du vill förmedla ett bra bemötande på kort tid eller om du huvudsakligen har andra uppgifter än att motivera till förändring men vill ändå kommunicera på ett MI-anpassat sätt.

De som använder de tre stilarna upptäcker till exempel att de inte behöver hamna i konflikter, omedelbart ställa till rätta, hävda eller ”hämta igen” auktoritet och hänvisa till regler. De upplever att hela situationen (och de själva) mår bättre av till exempel en stunds avsiktligt lyssnande för att sedan, när situationen lugnat ned sig, i samarbete med

personen försöka lösa situationen på det sättet som eventuella regler eller anvisningar föreskriver. Användare av stilarna påpekar att i vissa situationer behöver man säga till vad som gäller – till och med utan att fråga om tillåtelse.

Även den styrande stilen är förenlig med MI när den används med inslag av MI-verktyg och i samspel med den lyssnande och vägledande stilen. Fördelen med modellen är bland annat att vi redan använder stilarna medvetet eller omedvetet samt att ingången till MI kan upplevas bli okomplicerad. Alla människor använder sig av och kan känna igen de tre kommunikationsstilarna från sin vardag. Bra kommunikation handlar om en flexibel växling mellan dem.



Flexibel växling mellan stilarna med anpassning till situationen eftersträvas.

Kommunikationsstilar och MI-verktyg

Inom de olika kommunikationsstilarna används de verktyg som MI tillhandahåller, även om hela verktygslådan för MI kanske inte alltid kan nyttjas. Därför kan varje stil förknippas (i första hand) med några grundläggande verktyg (att informera och ge råd, att lyssna och fråga och att framkalla förändringsprat för att vägleda) dock ska avsiktlig och flexibel växling mellan stilarna med anpassning till situationen eftersträvas. Även om en viss MI färdighet dominerar inom en viss stil kan var och en av dem utföras på ett sätt som antingen är förenlig med MI eller inte. Du kan exempelvis välja att informera som vanligt för att senare växla över till att lyssna och vägleda. Skiftet från styrande till lyssnande kan göras med en utforskande fråga som till exempel. *Vad tänker du om det här? Vad innebär det här för dig personligen?*

Styrande	Följande/Lyssnande	Vägledande
Du informerar om det som du kan hjälpa till med, men också om de eventuella ramar och regler som gäller.	Du lyssnar och ställer frågor för att försöka förstå samt hanterar känslor och eventuellt motstånd som väcks.	Du vägleder personen hur hen kan göra för att kunna sätta i praktiken information eller råd som du har gett eller hur personen kan nå målet.
Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg
<ul style="list-style-type: none"> • Be om lov • Information i dialog (U-T-U) • Meny-Agenda • Invitation till samarbete 	<ul style="list-style-type: none"> • MI förhållningsätt • Aktivt lyssnande (BÖRS) • MI-förhållningsättet • Hantera motståndet 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivt lyssnande (BÖRS), • Fånga upp och framkalla förändrings- och åtagandepprat mot syfte med samtalet eller målbetende. • Ambivalensutforskning och VAS-skalar.

Styrande kommunikationsstil

Styra är att ge instruktioner, säga till, informera, ge råd. Stilen styrande handlar om att ge råd, dela sin sakkunskap eller ge information för att en person ska förstå eller kunna göra något som exempelvis när en person måste själv aktivt söka bostad och ibland om att ”säg till”. Styrande-stilen kan också innebära att du förmedlar lagar, regler, talar om vad personen ska göra.

Huvudsakliga verktyg:

Information i dialog (U-T-U), använd dig av verktyget FOKUS för att ge råd och invitera till samarbete.

- Först be om lov (undantaget är om du MÅSTE ge en viss information och kan inte riskera ett ”nej”).
- Ord på vägen. Erbjud dina idéer och tankar. Hejda din rättningsreflex, det vill säga undvik att försöka övertala, övertyga eller varna för konsekvenserna.
- Kortfattad och konkret information förmedlas.
- Utnyttja en meny av förslag. Presentera minst två olika alternativ eller sätt att ta itu med situationen som personen kan välja mellan.
- Sondera och utforska vad personen tänker om dina råd eller förslag.

Eftersom ditt hyreskontrakt i genomgångsbostaden snart löper ut behöver du... Vad vet du redan om det?

Följande/lyssnande kommunikationsstil

Lyssnande eller följande stil innebär att du lyssnar aktivt med full uppmärksamhet och utforskar för att försöka förstå en svårighet eller hur personen tänker, känner eller ser på saken, frågar efter förslag på lösningar och ger förslag bara om det efterfrågas.

I fortsättningen kallas det för lyssnandestil. Du lyssnar på personen för att försöka förstå. I stilen *lyssnande* är naturligtvis lyssnandet en viktig ingrediens, att ställa frågor förekommer i något mindre utsträckning och att informera/säga till är reducerat till ett minimum.

Huvudsakliga verktyg:

MI-förhållningsätt, det vill säga att utforska, framkalla motivation, samarbeta och betona autonomi. Aktivt lyssnande (BÖRS).



Den styrande kommunikationsstilen handlar om att ge råd, dela sin sakkunskap eller ge information.

Personen: *Det känns jättesvårt för oss att hitta en bostad! Vi bor så trångt nu och vi skulle gärna vilja ha en större lägenhet till vår familj. Men det är så dyrt! Hur ska vi ha råd? Det är också så långa köer till att få en lägenhet och man måste vänta i flera år i Stockholm. Barnen trivs i Stockholm och vill inte flytta igen. Vi har flyttat så många gånger i vårt liv. Nu mår barnen bra och har kompisar. Vad ska vi göra? Det känns hopplöst.*

Du: *Du har helt rätt i att det är svårt att få en bostad i Stockholm till rimlig hyra och särskilt om man inte har lång kötid. Jag föreslår att jag börjar med att berätta om vilken hjälp vi kan erbjuda dig och din familj så går vi vidare därifrån. Är det ok för dig?*



Den vägledande kommunikationsstilen hjälper personen att hitta sin egen väg för att nå sitt mål.

Vägledande kommunikationsstil

Den kommunikationsstilen som överensstämmer mest med MI är den vägledande stilen. Det här sättet att kommunicera ger personen möjlighet att själv formulera hur hen bäst vill ta itu med det problem som man talar om under vägledning och med hjälp av de verktyg som MI erbjuder. Vägledande stilen används för att hjälpa personen att hitta sin egen väg och nå det målet hen vill komma till, genom att stödja sig på personens egna uppfattningar, mål och värderingar.

Huvudsakliga verktyg:

Aktivt lyssnande (BÖRS). Fånga upp och framkalla förändrings- och åtagandeprat.

Personen: *Bostadssituationen i Stockholm är jättesvår, det är jag väl medveten om. Men jag vill inte flytta. Jag har ju precis fått jobb, och jag vet inte ens var jag skulle kunna bo om jag inte bor här. Mina vänner bor här, och min bror. Hur kan ni hjälpa mig? Jag skulle jättegärna bo kvar här där jag bor nu. Det är ett bra område, lugnt och skönt. Och lägenheten är perfekt för mig, förutom att hyran är lite dyr, men så är det ju i Stockholm.*

Du: *Du vill gärna bo kvar där du bor nu, men det verkar som att du ser en del hinder för det. Jag berättar gärna vad vi kan hjälpa till med och hur vi kanske kan hitta lösningar tillsammans. Ska vi göra så?*

Exempel på olika situationer

I bostadsvägledningen kan du som vägledare ofta möta förväntningar och förhoppningar om att du ska kunna hjälpa till med mer än vad du har mandat och möjlighet till. Det kan till exempel handla om förväntningen att du ska ordna en bostad eller att sitta och söka bostäder åt personen. Det kan ibland finnas en förhoppning – eller en idé – om att du, som representant för kommunen, har mycket större befogenheter än vad du faktiskt har att hjälpa till med att ordna en bostad. Därför är det viktigt att börja samtalet med att tydliggöra din roll och vad som kan erbjudas inom ramen för bostadsvägledningen. Du kan även berätta vad personen kan vinna på att ta emot det som du som vägledare erbjuder – kunskap och verktyg för att själv kunna hantera sin situation.

Här får du några exempel på situationer som kan uppstå i bostadsvägledningen och förslag till kommunikationsstilar som skulle kunna tillämpas i respektive situation.

Inlednings- eller introduktionssamtal

Du genomför ett inlednings- eller introduktionssamtal med en person. Du går igenom de ramar som gäller och påbörjar arbetet med att skapa ett samarbete och en fungerande relation. Du informerar exempelvis att du vägleder personen eller erbjuder vägledning enskilt och i grupp men att det inte är ditt uppdrag att skaffa en bostad åt personen. Om personen har kommit till vägledningen mot sin vilja genom att en myndighet har ställt krav på det, så kan det innebära en rad svårigheter för personen. Det kan medföra situationer som kan upplevas som integritetskränkande, som begränsar personens valmöjligheter eller autonomi (delta i en viss aktivitet, göra vissa saker som man inte själv har valt, passa tider eller träffa en vägledare).

Du behöver växla mellan att vara tydlig med vad som gäller, lyssna efter de känslor som informationen väcker hos personen och vara vägledande om på vilket sätt personen kan tillämpa information eller råd som du ger.



Det är viktigt att börja samtalet med att tydliggöra din roll och vad som kan erbjudas inom ramen för bostadsvägledningen.

Fundera en stund: Med vilken kommunikationsstil skulle du vilja börja detta samtal med?

Styrande	Lyssnande	Vägledande
Du förklarar de ramar som gäller/ger information eller råd.	Du hanterar känslor och eventuellt motstånd som väcks.	Du vägleder personen hur hen ska göra för att kunna hantera/tillämpa information eller råd som du ger.
Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg
<ul style="list-style-type: none"> • Be om lov • Information i dialog (U-T-U) • Meny-Agenda • Invitation till samarbete 	<ul style="list-style-type: none"> • MI-förhållningsätt • Aktivt lyssnande (BÖRS) • MI-förhållningssättet • Hantera motståndet 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivt lyssnande (BÖRS), • Fånga upp och framkalla förändrings- och åtagandeprat mot syfte med samtalet eller målbeteende

Felaktig information

Personen kommer till vägledningen och har fått veta att två familjer i samma genomgångsboende har fått flytta till större lägenheter. Personen är upprörd och känner sig orättvis behandlad. Personen vill att du fixar detta även åt hen genast, NU! Du vill gärna samtala med personen men har ingen möjlighet att göra det på en gång.

Fundera en stund: Med vilken kommunikationsstil skulle du vilja börja detta samtal med?

Styrande	Lyssnande	Vägledande
Du förklarar vad du kan göra åt saken och när.	Du lyssnar på personens frustration och ilska och förmedlar	Du ber personen att formulera en lösning givet de förutsättningar som finns.
Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg
<ul style="list-style-type: none"> • Information i dialog (U-T-U) • Meny-Agenda • Invitation till samarbete 	<ul style="list-style-type: none"> • MI-förhållningsätt • Aktivt lyssnande (BÖRS) • MI-förhållningssättet • Hantera motståndet 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivt lyssnande (BÖRS), • Fånga upp och framkalla förändrings- och åtagandeprat mot syfte med samtalet eller målbeteende

Ta eget ansvar

Personen uppger att hen vill planera för något, ringa på en bostadsannons, söka hjälp med något, ordna en akut boendesituation. Men hen vill att du ska sköta det praktiska åt hen.

Men vad ska vi göra? Vi har tre barn, ni kan ju inte slänga ut oss. Ska vi bo på gatan?! Vi vet att det finns en ledig lägenhet i det andra huset, en större, vi kan flytta till den och skriva ett nytt kontrakt. Kan du kolla med dem?

Fundera en stund: Med vilken kommunikationsstil skulle du vilja börja detta samtal med?

Styrande	Lyssnande	Vägledande
Du förklarar vikten av att personen gör saker och ting själv. Exempelvis: Att det är jobbigt i början att ta kontakt själv men att förtroende växer när man löser saker på egen hand.	Du lyssnar på personen för att försöka undvika konfrontation och motstånd.	Du vägleder och stöttar personen i att kunna ta eget ansvar och kunna agera själv.
Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg
<ul style="list-style-type: none">• Information i dialog (U-T-U)• Meny-Agenda• Invitation till samarbete	<ul style="list-style-type: none">• MI-förhållningsätt• Aktivt lyssnande (BÖRS)• MI-förhållningssättet• Hantera motståndet	<ul style="list-style-type: none">• Aktivt lyssnande (BÖRS),• Fånga upp och framkalla förändrings- och åtagandeprat mot syfte med samtalet eller målbeteende

Plats för anteckningar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Granskning, tillsyn, kontroll av något

Du har fått en signal från hyresvärden i genomgångsbostaden att familjen inte har betalat sin hyra. Personen är upprörd över detta och känner sig kontrollerad.

Fundera en stund: Med vilken kommunikationsstil skulle du vilja börja detta samtal med?

Styrande	Lyssnande	Vägledande
Du förklarar varför man gör detta, anledningen till varför kontrollen har genomförts.	Du lyssnar på personens frustration och ilska. Hanterar motståndet	Du ber personen berätta vad hen vill göra i denna situation och om det finns något som kan göras för att undvika liknande situation i framtiden.
Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg
<ul style="list-style-type: none">• Information i dialog (U-T-U)• Meny-Agenda• Invitation till samarbete	<ul style="list-style-type: none">• MI-förhållningsätt• Aktivt lyssnande (BÖRS)• MI-förhållningssättet• Hantera motståndet	<ul style="list-style-type: none">• Aktivt lyssnande (BÖRS),• Fånga upp och framkalla förändrings- och åtagandeprat mot syfte med samtalet eller målbeteende

Överenskommelse att passa tider, delta i en aktivitet om bostadssök, söka bostad aktivt.

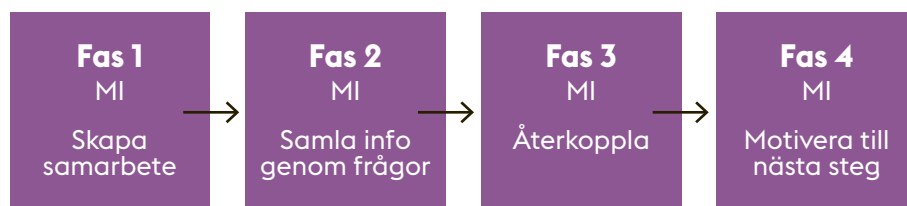
Personen måste passa en tid, delta i en gruppaktivitet om bostadssök eller söka bostad på egen hand, men vill inte göra det. Hen försöker få dig att tänja på överenskommelsen.

Fundera en stund: Med vilken kommunikationsstil skulle du vilja börja detta samtal med?

Styrande	Lyssnande	Vägledande
Du förklarar, motiverar och står för de regler som gäller.	Du lyssnar på personens frustration och ilska. Hanterar motståndet.	Du vägleder personen till ett sätt att passa tider/ delta i en aktivitet som fungerar för denne utan att kompromissa om kravet på deltagande. Du kan också be personen formulera vad som kan göras för att underlätta för hen att delta/passa tiderna.
Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg	Huvudsakliga verktyg
<ul style="list-style-type: none">• Information i dialog (U-T-U)• Meny-Agenda• Invitation till samarbete	<ul style="list-style-type: none">• MI-förhållningsätt• Aktivt lyssnande (BÖRS)• MI-förhållningssättet• Hantera motståndet	<ul style="list-style-type: none">• Aktivt lyssnande (BÖRS),• Fånga upp och framkalla förändrings- och åtagandeprat mot syfte med samtalet eller målbeteende

Fyra faser i bostadsvägledningen

Modellen om de fyra faserna är en pedagogisk modell för att beskriva vägledningsprocessen och hur MI-verktyg används i de olika faserna.



Första fasen: Handlar om att skapa ett samarbete, etablera en relation och försöka förstå hur personen ser på skälen till kontakten. Vad tror personen ska hända, och kanske redan från början informera om vad är ditt ansvar och vad är personens ansvar för att förebygga missförstånd.

Andra fasen: Handlar om att samla nödvändig information till exempel genom slutna frågor eller ett kartläggnings-/ frågeformulär för att bilda en uppfattning om personens situation och behov av vägledning.

Tredje fasen: Handlar om att återkoppla till personen det som framkommit under kartläggningen.

Fjärde fasen: Handlar om att väcka intresse för det som kommer efter kartläggningen exempelvis en serie individuella möten eller gruppträffar.

Bokade individuella samtal

Fas 1. Skapa samarbete

När MI behöver balanseras med att kartlägga och vägleda börja med att klargöra uppgiften för er båda så tidigt som möjligt, tydliggör fokus för samtalet. Samtalet inleds alltid med att försöka skapa en förtroendefull och trygg kontakt genom en positiv, lyssnande, intresserad och accepterande hållning.

Du ber personen berätta på sitt eget sätt om skälen till kontakten. Det är viktigt att inledningsvis bli överens om syftet med samtalet och en tidsram. Du arbetar i detta skede av samtalet med aktivt lyssnande (BÖRS) för att kunna bilda en uppfattning om personens bild av situationen.

Om personen har många frågor och bekymmer kan meny/agenda användas för att hitta fokus för det aktuella samtalet.

Om personen är tveksam till att exempelvis delta i en kartläggning av bostadssituationen eller i den fortsatta bostadsvägledningen kan du göra en ambivalensutforskning om nackdelar och fördelar med att delta. En ambivalensutforskning kan göras på 5–10 minuter och ryms inom såväl ett kort spontant samtal som ett bokat sådant.

Väglidarrollen och uppgifter

I denna fas kan du tydliggöra din roll och dina uppgifter. Du kan klargöra den utmaning som finns för båda i den delen av samtalet som ska börja. Du behöver tydliggöra att du inte kan erbjuda eller ordna fram en bostad men kan ge information och vägleda för att underlätta och förbättra möjligheten att personen hittar en bostad på egen hand.

För att tydliggöra rollen kan den exempelvis formuleras: *En mycket viktig del av mitt jobb är att vägleda och stödja dig på det sätt som du tycker är rätt. Och jag skulle vilja använda en del av tiden till det idag. Jag skulle vilja börja med att.....*

Utgångsläget är att det finns en tydlig överenskommelse med personen. *Min roll är att... exempelvis: vara som en guide på din väg mot att hitta en bostad... eller: min uppgift är att vara ett stöd för dig så att du vet hur du kan söka bostad / vi har talat om .../ eller stödjer dig att...*

En mycket viktig del av mitt arbete är att stödja dig med det som du tycker att du behöver och på ett sätt som du tycker är rätt. Jag vill ta reda på tillsammans med dig.../fråga dig, vad du skulle behöva och vilken information jag kan erbjuda dig. Idag skulle jag vilja höra lite från dig hur jag skulle kunna vara till hjälp.

Hur skulle du själv vilja formulera dig:

.....
.....
.....

Fas 2. Samla information genom frågor

Du kanske använder ett kartläggnings-/frågeformulär eller kompletterande frågor i det fortsatta arbetet med bostadsvägledningen. MI används inte i fas 2 i meningen att motivera till förändring och förstärka motivationen. Det är inte fokus i denna fas. Däremot använder du ett MI-baserat förhållningssätt, det vill säga en icke-dömande, samarbetande, bekräftande och förändringsförstärkande inställning.

Insamlandet av information sker i fyra stadier:

1. Övergångsmening
2. Presentation av kartläggningen och dess syfte för personen, familjen
3. Börja ställa frågorna, bland annat ”känsliga” frågor
4. Skattningsskalor

Övergångsmening

Användning av kartläggningsmaterialet kan inledas med en övergångsmening som kan göra situationen tydligare för personen. *Nu går vi vidare och jag kommer att ställa frågor för att veta hur jag/vi kan vägleda er på bästa sätt.*

Andra exempel på formuleringar:

Jag har berättat om mina uppgifter, vad jag kan hjälpa till med och vi har nu pratat en hel del om din situation. Nu vill jag börja med att ställa en del frågor jag skulle behöva få svar på för att kunna stödja dig på bästa sätt.

Jag börjar alltid en diskussion om bostad med att göra en kartläggning. Under kartläggningen kommer vi att bland annat prata om vad du tänker om din situation och vilken hjälp du önskar. Mitt arbete är att stödja dig till att du ska komma fram till vad du ska göra eller om du vill ändra på något för att hitta en bostad. Kartläggningen kan visa vilken vägledning du kan behöva.



Att inleda kartläggningen med en övergångsmening kan göra situationen tydligare för personen.

Hur skulle du själv vilja formulera dig:

.....
.....

Presentation av kartläggningsmaterial/frågeformulär och dess syfte

Personen kan behöva förstå varför du ställer dessa frågor för att kunna ge bostadsvägledning.

Med ett tydligt syfte med kartläggningsmaterialet/frågeformuläret blir det lättare för dig att använda det samt att förmedla syftet för personen. Vad är syftet med frågorna? Varför används de under det här samtalet?

Jag ställer frågorna för att kunna veta vilken information och vägledning du behöver och för att veta hur du och jag kan ta nästa steg.

Vad vinner personen på det? Exempel på formulering: *Jag vill att du ska få anpassad vägledning för att kunna hitta en bostad. Detta innebär att jag kommer att ställa frågor om till exempel boende, familj med mera, och jag kommer att ställa en del följdfrågor.*

Dessa frågor hjälper oss att ge en heltäckande bild av dina behov. Jag vet inte om du kommer att uppleva samma sak men andra personer har upplevt att man är mer delaktig och du får vägledning som är anpassad just för dig.

Hur skulle du själv vilja formulera dig:

.....

.....

.....

.....

.....

Du kan göra en Meny-Agenda utifrån den information som behövs i kartläggningen och fakta som behöver samlas in: innehav av BankID, nuvarande boende (folkbokföring, hyreskontrakt), familj (barn-skola, gifta-ogifta), sysselsättning, hälsa, språk, vilka andra resurser personen har, tidsramar för samtalet, med mera. Syftet är att skapa ramar för samtalet och göra personen delaktig.



Med ett tydligt syfte med kartläggningsmaterialet blir det lättare för dig att använda det och förmedla syftet för personen.

Att ställa "känsliga" frågor

Vad är en "känslig" fråga? Känsliga frågor i bostadsvägledningen kan handla exempelvis om att fråga om personen eller någon i familjen har funktionsnedsättning, sjukdom eller om personen har barn som inte bor hos hen utan finns kanske kvar i hemlandet eller flyktinglägret.

Ett sätt att introducera frågorna kan vara:

Har du barn? Om svaret är ja, Innan jag ställer några mer konkreta frågor, finns det något kring dina barn som du som du skulle vilja berätta som kan ha betydelse för vilken slags bostad du/ni behöver?

Har du eller någon i din familj en funktionsnedsättning eller sjukdom som har betydelse för vilken bostad du/ni behöver?

Hur skulle du själv vilja formulera dig:

.....

.....

.....

.....



Om du upplever att det känns svårt att ställa vissa frågor, fundera på syftet med dem, varför de ställs och dina egna värderingar.

Om du upplever att det känns svårt att ställa vissa frågor kan det vara bra att fundera på syftet med frågorna, varför de ställs samt på dina egna värderingar. Det kan hjälpa dig att övervinna det som känns obekvämt i stunden. Exempel på något du skulle kunna säga till dig själv och som kan kopplas till egna värderingar: Det känns lite jobbigt att fråga om NN samtidigt som jag kan vägleda personen på ett bättre sätt om jag gör det.

Vad är det som kan hindra dig att ställa för dig "känsliga" frågor? Vad skulle hjälpa dig att göra det?

.....

.....

.....

.....

Du: *Nu skulle jag vilja fråga dig om...*

Personen: *Varför ställer du den frågan till mig? Vad svarar du då?*

Efter din förklaring svarar personen Ja, du kan ställa din fråga:

Hur går du vidare? Prova att presentera.

.....

.....

.....

Personen: *Hur kommer du att använda mina svar?*

Du kan svara exempelvis: *Jag använder dina svar för att veta hur jag kan vägleda dig på bästa sätt.*

Det som kommer fram använder jag för att få kunskap om vilka behov det finns att utveckla bostadsvägledningen.

Våra erfarenheter visar att vägledning som har inletts med dessa frågor gör att vägledningen blir mer anpassad för individen. Du kan få information som är anpassad just för din situation.

Att hantera frustrationen när man inte kan hjälpa till?

Att förstå att personen som du möter befinner sig i en svår bostads-situation och inte kunna hjälpa till genom att komma med en lösning kan väcka frustration. I dessa situationer kan du bekräfta personen att det är en mycket svår situation med osäkert boende/ trångboddhet/ att inte veta var familjen ska bo eller vad det än handlar om. Innan du fördjupar dig i frågorna kan du fundera: kanske behöver du som vägledare inte göra något åt situationen, beroende på vad personen har sagt. Det kanske räcker att du bekräftar att det är en svår situation.

Du har fått flytta flera gånger och du har blivit lurad på hyrespengar, det måste vara väldigt jobbigt för dig.

Ditt hyreskontrakt går snart ut och du vet inte vart du och din familj ska ta vägen. Det måste kännas väldigt jobbigt för dig.

Skattningsskalor

VAS-skalorna (Visuella Analoga Skalor) kan användas för att utforska vikt och tilltro.

*Hur **VIKTIGT** är det för dig att få en bostad just i den stadsdelen om du tänker dig en skala från 0 till 10. Där 0 betyder inte alls viktigt och 10 betyder mycket viktigt. Vad skulle du säga för siffra?*

*Hur stor är din **TILLTRO** till dig själv att du skulle klara av att hitta en bostad där? Om du tänker på en skala från 0 till 10 där 0 betyder väldigt låg tilltro och 10 betyder mycket hög tilltro. Vad skulle du säga för siffra?*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Exempel på en situation där skalan skulle kunna användas:

V = du, P = person

V: Har ni funderat något på hur ni vill bo?

P: Vad menar du?

V: Ja, om ni har tänkt något på var ni vill bo eller hur?

P: Man kan inte bestämma hur man vill bo, det finns inga lägenheter här. Vi bor i ett och ett halvt rum nu och har två barn.

V: Okej. Det är svårt att hitta en lägenhet här samtidigt som ni vet att ni måste flytta och behöver något större för er familj.

P: Ja, det går inte men ändå måste vi. Jag kan bo var som helst, jag kan bo i skogen men jag har familj och det går inte.

V: Nej, det går ju inte såklart. Kan ni berätta lite om var ni har tittat på lägenheter och var ni kan tänka er att bo?

P: Vi kan flytta till... här där vi bor nu, men det finns inte. Eller Botkyrka eller Huddinge och jag vet inte vad det heter... eh. Vi kan flytta till Göteborg också, jag kan jobba där, fast det går inte för min fru vill studera.

V: Okej, ni verkar ha tittat på lägenheter på flera platser runt Stockholm, det är bra. Du sa Göteborg, men att det inte går för att du inte kan studera där. Finns inte den utbildningen i Göteborg?

P: Jag vet inte... gör den det? Vet du?

V: Jag vet inte heller men om ni vill kan vi se efter tillsammans sen?

P: Ja, det går bra.



VAS-skalan kan användas för att utforska vikt och tilltro.

V: *Har jag förstått rätt om jag sammanfattar det vi precis pratat om så här? Ni söker lägenheter i Stockholm och nära Stockholm och skulle gärna hitta en lägenhet här. Men om det inte går att hitta något eller något som passar er så har ni funderat på Göteborg också, om din utbildning skulle finnas där och det går att få tag på en lägenhet.*

Hur skulle du kunna använda VAS-skalan för att kunna komma vidare i samtalet? Hur skulle du formulera dig för att presentera skattningsskalan?

.....
.....
.....

Fas 3. Återkoppla

Du berättar i korta steg om kartläggningsresultatet och hur detta kommer att påverka vägledningen. *Jag kommer att fokusera på... på grund av det som kom fram när jag ställde frågorna.*

Du utforskar hur personen ser på det som berättas och bjuder in till dialog med frågor som: *Har du några frågor? Hur ser du på resultatet av kartläggningen?* Det är viktigt att vara mycket uppmärksam på att framkalla förändringsprat i återkopplingsamtalet genom att koppla personens egna svar till möjliga förändringssteg.

Från "Du" till "Det"

Du undviker att säga: *Du har problem med...* utan säger istället: *Kartläggningen visar att... Vad tänker du om det?* Detta är så kallad externaliseringsteknik, som ofta underlättar att ta till sig resultatet i kartläggningen och minskar motstånd.

Hantera motstånd när det dyker upp

Motstånd kan uppstå i mötet. Motstånd kan ses som en störning i kommunikationen och kan utlösas av olika så kallade motståndsfällor, till exempel om du betar sig som expert, ger råd utan att be om lov, konfronterar, med mera. Motståndsprat uppstår ofta när personen känner sin autonomi (rätt att bestämma själv) hotad.



Det är viktigt att vara uppmärksam på att framkalla förändringsprat i återkopplingsamtalet.

Motståndsprat är en reaktion på det du säger eller gör, det som sägs på ett känslolöst sätt på ett irriterat, argt eller besviket sätt.

Exempel på hur du kan hantera motståndsuttryck:

Personen: *Jag är sjuk och jag trodde att du skulle hjälpa mig att få en bostad men du gör ingenting.*

Du: *Du tycker att jag inte hjälper dig att hitta en bostad. Vill du berätta vilka förväntningar du har på mig just i din situation?*

Personen: *Jag har ingenstans att bo och jag får ingen hjälp av dig, trots att det är ditt arbete!*

Du: *Jag hör på dig att du inte tycker att jag förstår din situation och att jag ska göra mer för dig. På vilket sätt skulle vi kunna gå vidare tillsammans för att komma närmre en lösning av situationen?*

Personen: *Ingen hjälper mig, inte socialtjänsten och inte heller ni och alla bostäder som finns att hyra är för dyra.*

Du: *Den hjälpen du får känns inte tillräckligt och bostäderna är dyra. Skulle vi kunna titta tillsammans på vad som kan göras med den hjälpen du får och hur mycket du kan betala i hyra?*

Tips till dig vid motståndsprat är att bekräfta empatiskt det emotionella innehållet i motståndspratet. Försök hitta ett sätt att bekräfta personen. Fokusera inte så mycket på det sakliga i innehållet i pratet utan använd en reflektion och en öppen fråga för att växla in på förändringsmålet/målbeteendet. Ibland kan det dock vara nödvändigt att kort utforska innehållet i motståndet.

Motstånd hanteras i första hand med:

- en validerande reflektion, som visar att vi hör och accepterar (icke-värderande; icke-konfrontativ) personens motstånd.
- att växla in på förändringsspåret genom en öppen fråga, en reflektion eller ett erbjudande om ett annat sätt att se på saken genom information i dialog (U-T-U).

Du får ingen hjälp av oss. Du tycker att allt är hopplöst. Samtidigt vill du komma ur den här situationen, som du är i. Du vill ha hjälp.



Bekräfta empatiskt det emotionella i motståndspratet. Använd en reflektion och en öppen fråga för att växla in på förändringsmålet.

Du vill någonting. Hur tänker du? Vad kan du göra för att få en bostad, åtminstone på kort sikt?

Exempel på att hantera motstånd

Motståndsytrande: *Varför får jag inte hjälp att få en bostad av dig?!*

Min granne fick ju en bostad av socialtjänsten!

Hantera motståndet: *Det känns oklart för dig hur det har blivit så här. Du vill att saker och ting ska gå rätt till. Vill du att jag berättar om våra möjligheter att hjälpa till med en bostad?*

Motståndsytrande: *Jag har provat allt det du säger och många andra saker också – ingenting fungerar...*

Hantera motståndet: *Du känner dig uppgiven just nu samtidigt som du verkligen har ansträngt dig att göra som vi planerat. Du är en person som inte ger upp så lätt – du har provat många olika sätt. När du ser tillbaka på det här. Vad tror du skulle kunna vara bra att gå vidare med? (Finns det något som har fungerat bättre än något annat?)*

Motståndsytrande: *Ge mig bara en bostad!*

Hantera motståndet: *Det här att söka bostad som hittills inte lett till att du hittat en känns svårt. Det är viktigt för dig att ha en fast bostad. Vilka är hindren och på vilket sätt kan jag vägleda dig för att du ska komma förbi dem? Vad säger du?*

Motståndsytrande: *Om du vill kan du hjälpa mig!*

Hantera motståndet: *Du anser att jag borde ha gjort mer för dig. Du vill komma vidare. Jag skulle vilja berätta för dig vilka möjligheter jag har att vägleda dig. Är det ok?*

Motståndsytrande: *Du förstår inte min situation! Du verkar så oerfaren. Du är så ung! Vad har du för erfarenhet av det här egentligen!?*

Hantera motståndet: *Du anser att du gjort allt du har kunnat och får ingen hjälp. Du vill bli korrekt behandlad. Jag har ett förslag, att du först berättar vad du tycker är fel och att jag sedan får berätta om hur vi kan vägleda dig.*

Fler exempel på motståndsytringar och hur de hanteras finns i bilaga 1.

Neutralt prat och status quo prat

Kom ihåg! De personer som du möter kan ha olika ”sorter” av prat i ett samtal MEN allt som personen säger emot en förändring är inte motstånd. Personens påstående kan behöva utforskas för att kunna veta om det är uttryck för ett konstaterande av reella svårigheter, låg tillit till förståelse eller motstånd. Exempelvis om personen uttrycker sin besvikelse för att hen inte får en bostad trots ansträngningar. Det personen säger kan också vara betingat av frustration över situationen och av att under lång tid ha varit i kontakten med myndigheterna.

Som vägledare har du som uppgift att möjliggöra att samtalet återgår till ett fortsatt fokus på målbeteendet genom att möta sådant prat genom att till exempel använda reflektioner, men även andra samtalsverktyg som leder samtalet i den riktningen.

Neutralt prat kan närmast beskrivas som ett sidospår. Det är prat som inte har uppmärksamheten på det ämne som samtalet är tänkt att handla om.

Jag var faktiskt på väg att söka bostad i går, men min syster ringde och var jätteledsen. Jag var tvungen att gå över till henne för att lyssna och hjälpa henne.

Tips vid neutralt prat är att vara observant på det personen säger som innehåller problemigenkänning eller förändringsvilja, och reflektera och förstärka det. Ett exempel: *Nu hade du verkligen otur. Du hade tänkt söka bostad igår. Det var viktigt för dig.*

Status quo-prat är prat som beskriver fördelar med situationen som den är och som framförs i en lugn och saklig samtalston. *Jag har inte tid att söka bostad nu jag måste ta hand om mina barn.*

Tips vid status quo-prat är att först empatiskt reflektera sakinnehållet i det personen säger och sedan göra en reflektion eller ställa en öppen fråga, som kan antas ligga inom ramen för vad personen skulle kunna säga i riktning mot förändring.

Att ta hand om dina barn är viktigt för dig. Samtidigt vill du ha en bostad för att de inte ska bo så trångbodda.

Invitation till samarbete

Det kanske uppstår en situation där en socialsekreterare eller annan har ställt krav på personen att delta i bostadsvägledningen. Du kan i dessa situationer få dubbla roller och behöver vara såväl motivatör/vägledare som den som ansvarar för eventuella ramar och behöver sätta en gräns eller markera oenighet.

Du säger att du inte vill delta i bostadsvägledningen samtidigt som ditt kontrakt i genomgångsbostaden kommer att löpa ut snart. Det är ramar som varken du eller jag kan förändra. Vad säger du, vad kan vi göra tillsammans inom dessa ramar? Hur går vi vidare?

Meny-Agenda kan användas när det är möjligt, det vill säga när det finns olika alternativ som personen kan välja emellan.



Meny-Agenda kan användas när det finns olika alternativ som personen kan välja mellan.

Vilka andra MI-verktyg kan du använda dig av i den här fasen? På vilket sätt vill du använda dig av dem?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fas 4. Motivera till nästa steg

Målet i den här fasen är att öka personens motivation/beredskap till förändring. Börja med att bedöma graden av motivation eller beredskap till nästa steg, som kan vara att bli mer aktiv i bostadssökande, förändra eller göra något. Med förändring menas här att varje gång personen tar ett beslut om att göra något eller inte göra något annat uppstår en förändring. Grundtanke är att varje gång man tar ett beslut uppstår nya konsekvenser av det som påverkar individens liv. Hur bekymrad över situationen och hur beredd personen är har betydelse för vilket fokus man ska välja i samtalet. Är personen inte beredd, ambivalent eller beredd?

Att bedöma beredskap till förändring

För att snabbt bedöma beredskap för förändring kan du använda VAS-skalan – skalfrågor om hur viktigt det är för personen att exempelvis få bostad inom ett visst område och hur stor tilltro hen har till sin förmåga att klara av och lyckas med detta.

Exempelvis kan skalfrågorna inledas med att säga: *Nu när vi har pratat om resultatet av kartläggningen skulle jag vilja ställa några ytterligare frågor till dig. Är det ok?*

På sida 26 finns exempel på hur skalfrågorna kan ställas och användas i en situation som handlar om bostadsvägledning för att till exempel få en tydligare bild av hur kompromissbenägen personen är, hur personens egna resurser är och tilltro till att klara av situationen på egen hand.

Fördelar med att arbeta utifrån förändringsstadier

Styrkan i modellen med fyra faser är att motståndet minskar genom att du kan anpassa dina strategier och ditt förhållningssätt till det stadium där personen befinner sig.

Det blir mindre frustrerande för dig att arbeta utifrån den här modellen. Ett vanligt problem när vi träffar en person är att vi går händelserna i förväg och börjar ge råd om vad eller hur personen ska göra framöver som om personen är beredd. Detta gör vi i all välmening. Vi vill att de personer som vi möter ska få ett bra liv. Konsekvensen av det här beteendet är ofta att det väcks motstånd hos de personer som inte är beredda eller ambivalenta. Vi å andra sidan blir frustrerade över det.



Börja med att bedöma graden av personens motivation eller beredskap till nästa ändring.

Vad kan du göra om personen inte är beredd eller är ambivalent?

Om personen **inte är beredd** inriktar du dig på att erbjuda neutral och saklig information för att hjälpa personen att få en annan syn på saken och börja överväga ett beslut om förändring eller nästa steg.

Ytterligare en användbar strategi för personer som inte är beredda kan vara att utveckla dissonans, det vill säga att hjälpa personen att tydligare se skillnaden mellan hur det är och hur hon vill att det ska vara. Att utveckla tankar och känslor om att saker och ting inte är som man vill att de ska vara och att något behöver förändras. Här kan man arbeta med personens värderingar, det som är viktigt för hen.

Hur? Utforska om det finns en skillnad mellan vad personen gör och vad hen tycker att hen borde göra utifrån hens värderingar. *Vad är en bra bostad för dig, hur bor man då? Hur ser du på skillnaden mellan hur du bor idag och hur du tycker att det borde vara? Vad skulle vara ett första steg för att närma dig den bostad du vill ha?* Syftet med att öka dissonansen är att skapa en ”hunger” efter något som personen skulle vilja uppleva eller uppnå. Detta fungerar ofta som en motiverande faktor.

Om personen är **ambivalent** om nästa steg kan du prata om nackdelar med situationen som det är nu och om fördelar med en förändring (så kallad ambivalensutforskning), resonera om hinder och lösningar och uppmuntra personen att pröva små steg. Detta hjälper ofta personen att komma förbi sin osäkerhet och besluta sig för det som kan vara ett första steg exempelvis efter kartläggningen. Du kan också summera och avslutningsvis fokusera på frågor om fördelar med nästa steg.

I de fall där personen är **beredd** på förändring inriktas samtalet mot att stödja beslutet, till exempel genom praktisk planläggning om sätten att nå framgång och tidpunkten när förändringen ska börja.



Utforska om det finns en skillnad mellan vad personen gör och vad hen tycker att hen borde göra utifrån sina värderingar.

Ambivalensutforskning

Nackdelar med att bo som nu?

Fördelar med att hitta en annan bostad?.....

.....

Målbeteende

Ett målbeteende definieras som: ”Ett beteende som en person kan göra för att nå ett mål”².

Ett kartläggningssamtal har inte primärt som syfte att påverka en persons beteende, exempelvis att etablera kontakt och samarbete mellan dig och personen. Däremot, kan det i ett kartläggningssamtal uppkomma möjliga målbeteenden. MI kan då användas för att

1. utforska om det är ett målbeteende, och
2. hur personen ser på att förändra detta. MI är en personcentrerad och guidande metod.

Många gånger är det efter kartläggningen som målbeteendet träder fram.

Några målbeteenden i bostadsvägledningen kan vara:

- Att delta i bostadsvägledning i grupp
- Att komma till ett nytt samtal
- Att söka bostad/ta tag i sin boendesituation
- Att ställa sig i flera bostadsköer
- Att börja ringa till hyresvärdar
- Att sammanställa bostadsreferenser
- Att få ordning på ekonomin
- Betala sina räkningar/Betala sina skulder
- Söka arbete aktivt



Ett målbeteende är ett beteende som en person kan göra för att nå sitt mål.

Vilka andra målbeteenden kan det finnas i arbetet med bostadsvägledning?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

² MIQA-gruppens definition. MIQA - gruppen kodar inspelade samtal. Vill du läsa mer om MIQA-gruppen, besök deras hemsida <https://www.miqagruppen.org/>

Lyfta fram och möjliggöra förändringsprat

Du kan hjälpa personen att överväga målbeteende genom att fånga upp och reflektera förändringsprat. Om personen själv inte formulerar prat om förändring kan du ställa öppna frågor som framkallar förändringsprat och sedan försöka ge plats för att uttala ett åtagande om förändring.

Inom MI finns strategier för att försöka framkalla och förstärka personens prat om förändring. Detta är centralt inom motiverande samtal utifrån senare forskning som visat att när personen verbaliserar sina egna skäl för en förändring ökar sannolikheten för ett åtagande om förändring. Det handlar om att uppmärksamma, fånga upp och reflektera förändringsprat med syfte att förstärka – eller framkalla den. Samtidigt att stimulera ett åtagande. Detta kan och bör göras i alla steg. *Vad skulle bli bättre om...? Hur vill du göra för att lyckas med...? Vad blir nästa steg...?*

Nyckelfrågor som kan framkalla förändringsprat

Du kan framkalla förändringsprat genom att stimulera personen att prata om önskningsar, skäl, behov och förmåga att förändras. *Problemigenkänning/skäl till förändring:* att se nackdelar med status quo. *Vad är det som får dig att tycka att saker och ting behöver bli annorlunda? På vilket sätt hindrar det här dig att ...?*

Skäl till förändring: att se fördelar med förändring. *Behöva:* ett sätt att fördjupa problemigenkänning. *Hur känns det för dig att ha det så här?*

Vilja: att uttrycka en vilja till förändring. Så vad vill du just nu? *Hur skulle du vilja att det var?*

Kunna: att uttrycka optimism om förändring. *Vad är det som gör att du skulle kunna lyckas om du bestämmer dig?*

Göra: att åta sig att göra något. *Vad vill du göra nu?* Det är bra att uppmärksamma förändringsprat proaktivt. *Du sa tidigare att..., Du har flera gånger sagt..., Det verkar vara viktigt för dig...Du kan påpeka uttalad självkompetens. Du har tidigare visat att du klarar av... Du vet själv att du kan...*



När en person verbaliserar sina egna skäl för en förändring ökar sannolikheten för ett åtagande om förändring.

VAS-skalorna för att framkalla förändringsprat om nästa steg

Hur viktigt?

Hur viktigt är det för dig att... om du tänker dig en skala från 0 till 10. Där 0 betyder inte alls viktigt och 10 betyder mycket viktigt. Vad skulle du ge dig själv för siffra?

En följdfråga kan vara: Du säger X. Hur kommer det sig att du inte säger en lägre siffra eller 0? Berätta hur du tänker. Den här frågan möjliggör för personen att börja argumentera för målbeteendet.

Hur stor tilltro?

Den här frågan möjliggör resonemang om styrkor och andra resurser. *Om du skulle besluta dig för att..... Hur stor är din tilltro till dig själv att du skulle klara av det? Om du tänker på en skala från 0 till 10 där 0 betyder väldigt låg tilltro och 10 betyder mycket hög tilltro. Vad skulle du ge dig själv för siffra?*

Följdfrågor kan vara: *Varför X och inte 0? Vad skulle du behöva för att kunna komma till en högre siffra?*

Åtagande. Uppmuntra aktiva beslut och åtagande

Du förstärker personens självtillit och ställer frågor som lyfter fram hans idéer om hur målbeteendet ska genomföras. Att stödja personens självkompetens kan vara en förutsättning för att målbeteendet ska komma till stånd. *Vad har du för idéer om detta? Hur vill du gå till väga? Vilka av dina personliga erfarenheter eller egenskaper kan hjälpa dig när det gäller...? Vad kan vara första steget i riktning mot hur du vill bo?*

En plan för bostadssök

När personen börjar tänka på förändring är det dags att börja diskutera hur det rent praktiskt ska gå till. Eventuellt kan du eller personen själv skriva ner konkreta mål och delmål, sätten att göra förändringen på och hur nätverket kring personen kan involveras för att kunna ge stöd i bostadssök.

Du erbjuder ditt stöd och din kunskap för att personen ska lyckas genomföra sitt beslut. Exempelvis kan du be att få informera om vad



Att stödja personens självkompetens kan vara en förutsättning att målbeteendet kommer igång.

som är lagligt och vilka risker kan finnas om man vill hyra en bostad på andra hands marknaden.

Planering och uppföljning

Samtalet avslutas med att sammanfatta och göra en överenskommelse om vad som personen ska göra och vad du kan göra. Överenskommelsen följs upp.

I bilaga 2 finns exempel på vad en plan skulle kunna innehålla.



Samtalet avslutas med en sammanfattning och överenskommelse.

Vilka andra MI-verktyg kan du använda dig av i den här fasen? På vilket sätt vill du använda dig av dem?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vägledning vid telefonsamtal

Ibland kan den första kontakten ske via telefon. Personen ringer och vill ha hjälp med att söka bostad. I telefonsamtal ska man använda sig av aktivt lyssnande, BÖRS.

Det är viktigt att be om lov och fråga om det är ok med att ställa frågor både när du ringer upp eller när personen ringer själv. För att kunna hjälpa dig på bästa sätt behöver jag ställa några frågor. *Är det ok för dig?*

Vid information om vägen till en bostad utforska vad personen vet sedan tidigare med hjälp av information i dialog (U-T-U).

Tidsbrist kan påverka samtalet på ett negativt sätt. I sådana fall är det bra att informera personen om tidsramarna för samtalet, och ha fokus på fas 1 och möjligen på fas 2 i samtalet. Boka in personen för nytt telefonsamtal eller på ett personligt besök. Om tid finns börja utforska beredskapen till förändring. *Hur ser du på...?* Tänk gärna på att det är viktigt att skapa ett bra samarbete redan vid första telefonsamtalet då det kan ge en positiv effekt för relationen i den fortsatta kontakten.

Spontana besök vid drop in-mottagning

En person som frågar efter bostadsvägledning vid drop-in verksamhet kan bemötas enligt den modell som beskrivs för telefonsamtal: att fokusera på fas 1 och möjligen fas 2, för att sedan boka en tid för återbesök.

Vad mer vill du påminna dig att tänka på vid telefonsamtal eller spontana besök?

.....

.....

.....

.....

.....

.....



MI vid gruppvägledning

Bostadsvägledning kan ges i grupp och MI är en samtalsform som är mycket väl anpassad för möten med personer som befinner sig i olika stadier av en förändring i en grupp. Att använda MI i grupper kan innebära särskilda utmaningar, men också styrkor. Hur MI används i grupper beskrivs närmare i handboken ”Motiverande samtal i grupp” och i boken ”Motiverande samtal med grupper”. I dessa böcker beskrivs mer ingående bland annat hur deltagarna i gruppen kan användas för att stärka varandra, hur man som gruppleddare hanterar deltagare som är tysta, tar mycket plats och har stora egna behov, ifrågasätter mm.

Nedan följer en kort beskrivning av några olika situationer som kan inträffa när man arbetar med grupper samt idéer om hur en gruppleddare kan hantera dessa situationer med MI-förhållningssätt och med hjälp av de verktyg som finns inom MI.

Grupprocesser

Grupprocesser är resultatet av interaktionen mellan gruppleddaren och deltagarna samt deltagarna sinsemellan. Det gruppleddaren gör kommer att prägla gruppen, exempelvis: hur bekräftande gruppleddaren är, hur tydligt gruppleddaren är med vad hen uppmuntrar i gruppen, det gruppleddaren tycker är viktigt. Tillåter gruppleddaren att deltagarna kritiserar varandra? Hur hanterar gruppleddaren sin egen rättningsreflex?

Gruppdeltagarna är i olika lägen: beredda, ambivalenta samt ej beredda.

Att skapa ett bra klimat

I princip alltid när man möter en grupp människor befinner sig deltagarna i olika lägen. För att alla ska känna sig bekräftade kan det vara bra att bekräfta och benämna att så är fallet. Varje deltagare behöver få känna att hen är välkommen i det läge hen befinner sig; beredd, ambivalent eller inte beredd. I en större grupp med bestämt syfte kan det vara svårt att gå in och jobba med de individuella deltagarnas olika lägen. Att då ändå benämna att det är fullt naturligt att deltagarna befinner sig i olika skeden kan verka avväpnande på dem som inte är beredda och lugnande på dem som är beredda.

Det är okej att delta i gruppen oavsett om ni vet att ni hamnat rätt eller om ni är lite tveksamma till om gruppen verkligen är någonting för er.



Det är fullt naturligt att gruppdeltagarna befinner sig i olika lägen: beredda, ambivalenta eller ej beredda.

En idé är att ni väntar med att bestämma er om fortsatt deltagande tills ni varit med hela det här tillfället och hunnit sortera i era intryck från gruppen hemma i lugn och ro. Kan det vara okej för alla?

Ett sätt att välkomna alla, oavsett läge kan vara att arbeta med en tydlig Meny-Agenda. En meny av vad du som gruppleddare utlovar om innehållet kan kombineras med idéer från deltagarna. Det främjar en arbetsallians och förebygger motstånd. När gruppen träffas kan du ha ett förslag till upplägg på dagens övningar som deltagarna erbjuds tycka till om. Kanske vill någon förlägga fikaten till en viss tid, eller lägga in en extra paus. Många blir positivt inställda när de upplever att de har möjlighet att påverka situationen.

Att få mandat att hålla i gruppen

Det är bra att redan i uppstarten få mandat att vara den som styr samtalet i gruppen, och också har rätten att fördela ordet eller föra samtalet vidare. Det kan vara klokt att tillsammans gå igenom de teman som ska avverkas och göra en överenskommelse om i vilken ordning ni ska prata om de olika frågorna. Genom att uppmärksamma gruppen på de teman som ska hinnas med och ställa frågan om det är okej för alla att du avbryter och för samtalet vidare har du skaffat dig mandat att avbryta utan att behöva sårta deltagarna. Det här kan man också använda sig av vid smågruppsdiskussioner utan formella ledare. Genom att från början utse en samtalsledare som får påminna om ämnet eller tiden så behöver ingen varken känna sig dum för att den påminner eller för att den tagit upp hela samtalstiden med sitt eget prat.

Att arbeta mot samma mål

Genom att tillsammans definiera och sortera i viktiga frågor genom Meny-Agenda kan gruppen hålla fokus genom samtalet. Genom U-E-U (Utforska, Erbjud information, Utforska) riskerar du som gruppleddaren att inte köra över eventuella motvilliga deltagare, utan kan visa att du är öppen för de kunskaper som redan finns i gruppen.

Öppna och slutna frågor

Inom MI är öppna frågor ett verktyg som öppnar upp för samtal. En sluten fråga kan bli låst och fokusera på sådant som inte är relevant för deltagarna. Öppna frågor gör att deltagarna kan hitta svarsalternativ som känns relevanta för deras egen situation.



Tydlig Meny-Agenda kan främja arbetsallians och förebygga motstånd.

I en del grupper kan vägen till att våga eller kunna svara på öppna frågor vara lite längre. Då kan du som gruppledare behöva anpassa dig och inleda med frågor med bestämda svarsalternativ, som man kanske behöver gå laget runt med att besvara. Deltagarna kan också få svara ”på en skala”. Ett annat alternativ är att låta deltagarna svara skriftligt på en fråga av öppet slag, och sedan få läsa upp sitt svar för de andra i tur och ordning.

Anpassa gruppstorleken

Om du möter en grupp som verkar blyga så kan det underlätta att låta deltagarna få en öppen fråga som de först får diskutera, vid sittande bord, i grupper om två eller tre. Du kan sedan välja att antingen låta frågan stanna där eller ta upp trådar från varje grupp. Om du lyfter något från varje grupp kan det vara bra att skriva det i punktform på whiteboard samt göra en sammanfattning av det som sagts. Det kan vara ett sätt för deltagarna att kunna prata vidare, men också att få en känsla av att det de har att säga är av betydelse.

Vid motstånd

Observera som gruppledare den egna rättningsreflexen. Vad är det som triggas dig? Hur hanterar du som gruppledare det? Det kan finnas deltagare som inte vill delta i övningar, konkurrerar med gruppledaren eller som nedvärderar gruppledarens kunskaper. Det finns grupptillfällen där deltagarna inte deltar för att de vill, utan för att de antingen måste eller antingen blivit pressade av sin omgivning att delta. Ibland kan man tjäna på att benämna det. Om du lyckas få samtalet att röra sig om sådant som känns berörande och viktigt för den motvilliga och tvingade deltagaren så vill hen troligtvis komma tillbaka.

VAS (Visuella Analogiska Skolor) i grupp

VAS-skolor kan användas i grupp för att skapa förändringsprat. Genom att låta varje person i gruppen placera in hur viktig de tycker att en förändring är kan man utforska mellanrummet mellan 0–10. Det är inte så viktigt om det skiljer sig åt mellan deltagarna så att en del hamnar på en 6:a och andra på en 9:a; det finns ändå möjlighet att utforska varför det inte blev en 0:a. Utforskandet av varför det blev siffran X och inte 0 gör att några av de tankarna sår ett frö även hos de som egentligen inte är så motiverade till att förändra.



Observera som gruppledare din egna rättningsreflex.

Att tänka på som gruppleddare

Be om ursäkt: Även om vi har de bästa intentioner så händer det att vi tabbar oss. Som gruppleddare är det av stor vikt att du kan backa och be om ursäkt när du märker att du gjort ett klavertramp. Det räcker att be om ursäkt en gång.

Få mandat: Genom att gruppen erkänner dig som ledare kan du avbryta och gå vidare utan att kränka deltagarna. Även när du gör tillfälliga smågrupper i en stor grupp är det bra om någon i varje grupp får mandat att styra och föra samtalet vidare.

Benäm n regler och ramar: Om det redan från början är tydligt vad som gäller i gruppen har deltagarna en större chans att göra rätt. Om någon ändå verkar ha missförstått kan du ta på dig att be om ursäkt för att inte ha varit tillräckligt tydlig.

Lyssna aktivt: Använd av bekräftelser, öppna frågor, enkla och komplexa reflektioner för att visa att du ser, förstår och hör varje deltagare.

Hjäl p dig själv: Om det finns sådant som du vet att du har svårt att komma ihåg eller fallor som du lätt fastnar i kan du hjälpa dig själv genom att ha små påminnelsekort framför dig. Gör din egen agenda över dina svårigheter och jobba med dem systematiskt. Belöna dig när du lyckas med dina mål och delmål.



Använd bekräftelser, öppna frågor och reflektioner för att visa att du ser, förstår och hör varje deltagare.

Vilka situationer tror du kan vara utmaningar för dig som gruppleddare? Hur skulle du kunna hantera dessa situationer och vilka MI-verktyg skulle du kunna använda?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MI genom tolk

Bostadsvägledning behöver ibland ges genom tolk. Genom att du använder tolk, kan du fokusera på det viktiga istället för att hoppa över detaljer på grund av att språket inte räcker till. För att få till ett bra MI-samtal måste tolken vara införstådd med vad samtalen ska gå ut på och ha erfarenhet av tolkuppdrag. Det är viktigt att så långt det går anlita en auktoriserad tolk.

Förberedelse inför ett MI-samtal genom tolk

Tolken behöver vara förberedd inför samtalet, men ett problem kan vara att tolken inte får betalt för att förbereda sig inför samtalet. Tolken ska ses som en samarbetspartner och det är viktigt att etablera ett samarbete kring hur tolkningen ska gå till och utforska genom att ställa frågor. De första fem minuterna av samtalet kan användas till att förklara hur du arbetar och för att gå igenom centrala begrepp. Det är bra att göra det tydligt att tolken förstår hur du tänker genomföra mötet och varför du kommer att ha ditt specifika sätt att lägga upp samtalet; det underlättar för tolken att tolka korrekt. Det är viktigt att tolken är helt klar över vad som kommer att göras i mötet och varför.

Du berättar för tolken vad som kännetecknar MI som samtalsmetod:
Jag använder mig av en samtalsmetod som heter Motiverande samtal. Därför kommer jag att ställa öppna och utforskande frågor (frågor som börjar med: vad, hur, på vilket sätt) för att försöka förstå hur personen ser på sin situation och eventuella speciella händelser.

Jag kommer att sammanfatta samtalet i slutet och då och då under samtalets gång. En sammanfattning är en kort summering som jag gör för att vara säker på att personen och jag är eniga om vad vi pratat om, vilka slutsatser vi dragit och vad vi kommit överens om. Jag kommer även att be om lov att berätta vad vi kan erbjuda och hur det fungerar hos oss men också fråga efter personens egna idéer om vad som kan vara till hjälp. Detta gör jag för att kunna ha ett bra samtal med personen.

Jag ber dig tolka så exakt som möjligt både det jag och personen säger.

Med några meningar kan du demonstrera hur det kan låta och fråga tolken om det blivit tydligare vad som menas med MI som



Det är viktigt att tolken förstår hur du tänker genomföra mötet och varför du kommer att ha ditt specifika sätt att lägga upp samtalet.

samtalsmetod. Tolken bör helst ges möjlighet att ställa frågor om ditt arbetssätt före tolkningen. *Är det något du undrar över om mitt arbetssätt och som skulle underlätta för dig när det gäller att tolka det här samtalet? Om du är osäker på någon mening eller uttryck så fråga mig gärna.*

Hur skulle du informera tolken inför ett MI-samtal?

.....

.....

.....

.....



Ha gärna till hands till tolken en kort ordlista med de mest återkommande fackuttrycken.

Ordlista till tolken och till den personen som blir tolkad

Du kan gärna ha till hands en kort ordlista med de mest återkommande fackuttrycken och låta tolken ha tillgång till den. Denna ordlista kan också ges till personen. I ordlistan ska gärna korta förklaringar av uttryck eller begrepp ingå. Personen behöver informeras att samtalet med tolken handlade om arbetssättet och ingenting annat.

Om tolkningen

I sitt arbete har tolken följande etiska regler: Tolken ska översätta allt som kommer till uttryck under samtalet och inte utelämna, ändra eller tillföra något. Tolken ska vara opartisk i tolksituationen och hens egna uppfattningar ska inte påverka tolkningen. Hen ska inte ha andra uppgifter i samband med tolkningen än att tolka. Tolken har tystnadsplikt.

Det är bra om du frågar personen hur hen vill använda sig av tolken. Ska hela samtalet tolkas eller ska tolken finnas med i bakgrunden och användas vid behov när det till exempel handlar om juridiska, eller andra obekanta termer?

Du kan fråga under samtalets gång om personen uppfattar det som sagts exempelvis genom att be personen att återge med egna ord vad som sagts. Vid behov behöver du styra upp, ställa krav på och sätta gränser för tolkningen. Om fler besök ska bokas in och om tolkningen har varit bra är ett tips att önska samma tolk vid nästa möte.

Hur skulle du göra/ formulera dig om du märker att tolken inte verkar tolka det som sägs?

.....
.....

Träna i att formulera dig med korta meningar

Du bör fråga tolken om hur långa meningar hen vill att du ska säga innan hen översätter och om din talhastighet är lagom. Erfarenheten säger att det är svårare i början men att förtroende byggs upp efter några minuter och att det blir lättare och lättare att använda MI med korta meningar.

Att använda reflektioner

Du bör använda reflektioner med försiktighet eller inte alls när du har samtal genom tolk. Det beror på tolkens skicklighet. Reflektioner kan riskera att uppfattas som slutna frågor av tolken. Om du använder reflektioner rekommenderas att du verifierar dem med en kontrollfråga: *Har jag fattat rätt om jag säger...? Menar du att...? Är det så du menar?*

Att använda skalfrågor

Skalfrågorna *Hur viktigt är det för dig att ...? Hur stor tilltro till din förmåga att kunna göra det har du?* kan i tolkade samtal tydliggöras genom att man ritar dem på papper och illustrerar med till exempel ”smileys”.

Undvik bildspråk när du informerar men använd gärna bilder i samtalet.

Det är viktigt att vara så konkret som möjligt! Speciellt gäller det samtal med personer som har kort utbildningsbakgrund och/ eller saknar skrivet språk. Om du använder dig av bildspråk, behöver det förklaras vad som är poängen med det som du säger. Att visa bilder kan däremot vara mycket givande. På nätet kan du enkelt skriva ut bilder och exempelvis Pictogrambilder är lättillgängliga.

Om du är osäker på vad personen kommer att tycka om användning av bilder, kan du gärna fråga personen och förklara att bilderna används för att underlätta kommunikationen i samtalet. Om du exempelvis talar om en sysselsättning och tolken översätter det korrekt, behöver det inte



Använd reflektioner med försiktighet eller inte alls när du samtalat genom tolk.

innebära att personen förstår vad du menar med det. En bild som visas samtidigt kan vara effektivt.

Tolksamtal i grupp med flera tolkar

MI kan användas på flera olika nivåer när man arbetar med grupper: som förhållningssätt av gruppledaren, som konkret material för olika teman och som grund för upplägget av själva arbetssättet och innehållet i gruppen. Att vara upp till mellan sex och tio personer i en grupp, inklusive tolken, är inte ovanligt. Många av de förslag som beskrivs nedan kan också användas vid tolksamtal i grupp med en tolk eller flera tolkar.

Ibland behöver information ges till eller starta grupper som motivationsgrupper, där det finns personer som tillhör olika språkgemenskaper. Av ekonomiska skäl är det ibland inte möjligt att erbjuda individuella kontakter. Det kan också vara svårt att få tillräckligt deltagarantal med samma språk. Tänk på att en gruppträff med fler än en tolk tar längre tid i anspråk. När en deltagare säger något ska det först tolkas till svenska och sedan ska det tolkas på det andra språket innan samtalet kan fortsätta.

Förbered gruppdeltagarna och tolkarna i ett förmöte

Som gruppledare förbereder du helst deltagarna genom att prata med dem individuellt före gruppträffen. Om detta inte går, gör det första gången gruppen träffas. Du beskriver arbetssättet, informerar deltagarna om att det kommer att finnas olika tolkar i gruppen och att det nog i början kan upplevas som lite besvärligt att ha samtal genom tolk. Allt detta görs för att underlätta för ett bra samarbete från början.

Du berättar att det kan bli lite trögt i början och att när alla vet hur det går till, fungerar det i regel bra. Det viktigaste är att samarbeta med varandra. Därför kommer du som gruppledare att föreslå några samtalsregler som gruppen behöver komma överens om, till exempel att handuppräkningsgaller då någon vill säga något eller att du som gruppledare räcker upp din hand för att få en paus så att tolken hinner översätta.

Ett annat sätt är att ha turordning under samtalen, att till exempel börja från vänster i gruppen ena gången och från höger andra gången, förutsatt att alla sitter på samma plats under gruppträffarna.



Förbered helst gruppdeltagarna individuellt före gruppträffen med tolk.



Vill deltagaren inte säga något går turen vidare. På så sätt kan alla känna sig delaktiga. Du berättar att det underlättar om gruppmedlemmarna tänker på hur man sätter punkt efter varje mening, till exempel genom att säga: *”Nu är jag klar”* och att försöka uttrycka sig kort, konkret och begripligt så gott det går för att underlätta för tolken.

Introduktions- eller informationsmöte med tolkarna

Att ha ett introduktions- eller informationsmöte med bara tolkarna är alltid bra, inte minst för att tolkarna får möjlighet att förbereda sig och även kunna ta upp egna funderingar. Att veta något om den situation man ska möta som tolk är överhuvudtaget bra. Om det är möjligt, är det bra att börja med en träff enbart för tolkarna för att prata om arbetssättet och fackspråket.

Du kan erbjuda tolkarna en kort ordlista med de termer som återkommer i det som du som gruppleddare ska göra, till exempel ”programmet”; ”informationsmöte” med flera. Presentera gärna också en skriftlig information om målet med mötet och kort om gruppen som ska träffas. Tolkarna brukar vilja få läsa igenom när det finns en manual eller formulär eller en PowerPoint i förväg, för att få en bild av om det finns ord eller begrepp de inte känner till eller som möter speciella svårigheter att översätta till det egna språkområdet.

Andra viktiga saker att tänka på är fras-längden i ”föreläsningen” (det som gruppleddaren säger), att det varken blir för långa (svårt att memorera allt) eller för korta (stör kontinuiteten) meningar på så sätt att bara några få ord yttras innan de förväntas bli översatta. Beroende på olika språks uppbyggnad och på att det finns stora skillnader, kan dessa sätt att tala skapa svårigheter, exempelvis när det gäller ordföljden – vissa meningar måste ges i sin helhet för att tolken ska kunna ”föra över” dem till det egna språket.

Filmer

Filmer som illustrerar hur ett MIsamtal genom tolk kan se ut finns på Liria Ortiz Youtube-kanal. **Ur:** Ortiz, L. (2019). Motiverande samtal genom tolk. Stockholm: LLOA Förlag.

Man kan få den här handboken gratis om man mailar författaren.



Ha gärna introduktionsmöte för tolkarna innan mötet där flera tolkar medverkar.

Övningar

Jag vet inte hur jag ska kunna hitta en bostad. Jag läser SFI. Jag har inget jobb. Jag kollar överallt, på Facebook och hör med mina klasskamrater i skolan, men alla har samma problem att hitta boende. Jag förstår att det är svårt i Stockholm, och att man kanske inte kan få en lägenhet i stan. Men det är jätteviktigt för mig att bo nära tunnelbana eller buss. Jag orkar inte gå längre sträckor, jag har ont och är sjuk. Jag kan inte bo inneboende heller, det känns inte tryggt och när man bor inneboende kan man inte ta emot besök.

Hur skulle du kunna föra samtalet vidare med stöd av MI? Skriv egna formuleringar. Diskutera dessa formuleringar med dina kollegor och finslipa dem.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vilka andra samtalsituationer kan du möta i bostadsvägledningen? Skriv ner exempel på dialoger och hur du kan använda MI. Diskutera dessa formuleringar med dina kollegor och finslipa dem.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Litteraturlista

- Barth, T. och Näsholm, C.** (2018). MI - samtal och förhållningssätt: att framkalla, förädla och förankra motivation. Lund: Studentlitteratur.
- Berman, A.H. och Brisendal, C.** (2011). Dudit-E & Alcohol-E. Samtala konstruktivt om droger och alkohol. Gothia Förlag.
- Farbring, C.Å.** (2006). BSF. Beteende-Samtal-Förändring. Manual för utbildning. Norrköping: Kriminalvården.
- Farbring, C.Å.** (2007). Bättre effekter av interventioner. I: What Works: Kliniska färdigheter. Norrköping: Kriminalvården.
- Farbring, C.Å. & Berge, P.** (2006). BSF. Beteende. Samtal. Förändring. Fem semistrukturerade motiverande samtal. Programmanual. Norrköping: Kriminalvårdsstyrelsen.
- Farbring, Å.** (2014). Handbok i motiverande samtal – MI. 2: utgåv. Stockholm: Natur & Kultur.
- Farbring, Å. & Rollnick, S.** (2015). MI för praktiker: stöd och vägledning för motiverande samtal. Stockholm: Natur & Kultur.
- Forsberg, L. och Sundqvist, K.** (2008). Förändringsinriktad utredning – manual. Stencil, KI. (Forsberg och Sundqvist manual är en översättning och anpassning av två manualer: A Manual for Motivational Interviewing (MI) to Improve Treatment Engagement and Outcome in Subjects Seeking Treatment for Substance Abuse. (Van Horn & Woody, 2000). och Motivational Interviewing Assessment: Supervisory Tools for Enhancing Proficiency MIA:STEP. (Martino, Ball, Gallon, Hall, Garcia, Ceperich, Farentinos, Hamilton & Hausotter (2006))
- Holm-Ivarsson, B., Ortiz, L. och Wirbing, P.** (2016). Motiverande samtal. Praktisk handbok för MI-samtal i socialt arbete, 2: utgåv. Stockholm: Gothia Förlag.
- Miller, W.R. & Rollnick, S.** (2013). Motiverande samtal. Att hjälpa människor till förändring, 3: utgåv. Stockholm: Natur & Kultur.
- Ortiz, L.** (2014). När förändring är svårt. Att hantera motstånd med motiverande samtal, 2. utgåv. Stockholm: Natur & Kultur.
- Ortiz, L., & Ödman-Fäldt, K.** (2018). Motiverande samtal med grupper. Lund: Studentlitteratur.
- Ortiz, L.** (2019). Motiverande samtal genom tolk. Stockholm: LLOA Förlag.
- Ortiz, L.** (2020). Motiverande samtal i arbete med våld i nära relationer. Stockholm: Gothia.
- Ortiz, L.** (2020). Konsten att gnälla. Stoppa gnäll - hos andra och dig själv. Stockholm: LLOA Förlag.

- Rollnick, S., Butler, C., Kinnersley, P., Gregory, J. & Mash, B.** (2010). Competent Novice. Motivational interviewing. *BMJ*, 1242-1245. 340: c1900. Doi: 10.1136/bmj.c1900. Rollnick, S, Farbring, C.Å., Nygren, L. och Lökhholm, K. (2005). Vardagssamtal. Kortfattad handledning för användare i vardagssamtal. Att minska stressupplevelser genom effektivare sätt att kommunicera i svåra situationer. Talkin Sense & Kriminalvården. www.farbring.com
- Rollnick, S., Mason, P. & Butler, C.** (1999). Health behavior change: A guide for practitioners. New York: Churchill Livingstone.
- Rollnick, S., Miller, W.R. & Butler, C.R.** (2008). Motivational interviewing in health care. Helping patients change behavior. New York: Guilford Press.
- Rollnick, S., Miller, W.R. & Butler, C.R.** (2009). Motiverande samtal i hälso- och sjukvård. Att hjälpa människor att ändra beteende. Lund: Studentlitteratur.
- Rollnick, S., Farbring, C.Å., Nygren, L. & Lökhholm, K.** (2005): CD:n. Vardagssamtal. Att minska stressupplevelser genom effektivare sätt att kommunicera i svåra situationer. Norrköping: Talking Sense & Kriminalvården.
- Rosengren, D. B.** (2012). Motiverande samtal – MI. En praktisk handledning. Lund: Studentlitteratur.
- Öberg-Östergren, K. och Wallér, J.** (2001). Motivationsbefrämjande utredningsarbete – MBU: om att utveckla de sociala arbetet med missbrukare inom socialtjänsten. Stockholm Forskning- och utvecklingsenheten, Stockholms stad.

Hemsidor

www.motiverandesamtal.org Den nordiska hemsidan om motiverande samtal

www.motivationalinterview.org Den internationella hemsidan om MI <https://www.folkhalsomyndigheten.se/livsvillkor-levnadsvanor/metoder-och-planeringsverktyg/motiverande-samtal/> hemsida om MI

Bilaga 1

Att hantera motståndet, några exempel

P: Personen

V: Du

P: Hur skulle du själv ha gjort?!

V: Så du anser att du (på egen hand) har svårigheter att hitta en bostad just nu. Ska vi gemensamt se på din situation för att se om vi tillsammans kan komma fram till några alternativ?

Personen ringer chefen och vill byta ut dig, ha en annan vägledare.

P: Jag vill byta vägledare, hen förstår inte min situation...

Chefen: Ja, lyssnar. Det jag hör är att du är missnöjd med vägledning och inte med personen. Vad tycker du ska behöva göra för att... det ska bli annorlunda ...

P: Varför måste jag delta i gruppen? Det ger mig ändå inget.

V: Du upplever att gruppen inte ger dig något. Vad skulle du vilja att det händer där för att det ska kännas meningsfullt?

P: Det spelar ingen roll vad jag gör. Jag får aldrig en bostad. Jag visste att det skulle bli så här.

V: Jag märker att du är besviken på den vägledningen som vi erbjuder dig och kanske även andra myndigheter. Finns det något som vi kan göra tillsammans? Vad är ditt förslag i så fall?

P: Jag behöver någonstans att bo. Jag kan inte längre bo kvar på hotelljouren. Du måste göra något åt det.

V: Jag hör att du är orolig över att inte ha en egen bostad. Hotelljouren är ett tillfälligt boende, vi har inga lägenheter som vi kan erbjuda dig. Finns det någonting vi tillsammans kan göra för att lösa din boendesituation? Stadsdelen har en bolots som har möjlighet att ge dig stöd i din bostadssökande. Hur känner du kring det?

P: Jag är för sjuk för att kunna söka en bostad.

V: Du tycker att jag inte förstår vilka svårigheter du har. Hur skulle du vilja göra istället?

Bilaga 2

En plan för bostadsvägledning kan bestå av följande punkter:

1. Den förändring jag vill göra är att ... (Beskriv förändringen i så konkreta beteendetermer som möjligt)
2. De viktigaste anledningarna till att jag vill göra denna förändring är...
3. Det jag vill uppnå med denna förändring är...
4. Dessa värderingar eller viktiga principer ska jag använda som vägledning på min väg mot målet.
5. Mina hinder kan vara...
6. Mina personliga styrkor kan hjälpa mig att övervinna dessa hinder. Dessa styrkor är...
7. De här personerna kan stödja mig och vara mina personliga coacher i förändringsarbetet. Så här ska jag se till att få deras stöd.
8. Detta är mitt första steg. De här stegen ska jag ta för att uppnå förändringen.
9. Skatta dina steg utifrån svårighetsgrad på en skala 0 – 100. Siffran 0 står för mycket lätt och 100 anger mycket svårt.

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

Mycket lätt

Mycket svårt

10. Dessa styrkor ska jag använda mig för att börja. (Börja gärna med de steg som just nu känns lättast.)
11. Min tidsplan. Då ska jag börja! Datum...

Tack!

Till Arja Kallo, utvecklingsstrateg, arbetsmarknadsförvaltningen, Stockholms stad. Arja är initiativtagaren till den här handboken och det har varit oerhört utvecklande för mig att samarbeta med henne. Till alla som har bidragit med sina dialoger, idéer och synpunkter.

Maila gärna till liria.ortiz@gmail.com om du har ytterligare synpunkter och/eller bidrag.

Om handboken

Den här handboken är till dig som jobbar med bostadsvägledning och som vill använda dig av samtalsmetoden Motiverande samtal, MI i dina samtal.

Många nyanlända saknar tillräckliga kunskaper om hur de kan gå tillväga för att skaffa en bostad på den reguljära marknaden. Motiverande samtal erbjuder dig konkreta verktyg och ett förhållningssätt som kan användas för att öka samarbete och delaktighet hos de personer som du vägleder.

Erfarenheterna bland samhällsvägledarna i Stockholm visar att samtalsmetoden motiverande samtal bidrar till att stärka personens egen makt och en känsla av eget ansvar för bostadssökande.