FÖRÄNDRINGSINRIKTADE SAMTAL MED DIAKONIKLIENTER

Gunilla Aarnio

Examensarbete för socionom (YH)-examen
Utbildningsprogrammet för det sociala området
Åbo 2010
EXAMENSARBETE
Författare: Gunilla Aarnio
Utbildningsprogram och ort: Det sociala området, Åbo
Inriktningsalternativ/Fördjupning: Kyrkans arbete
Handleare: Kaj-Mikael Wredlund

Titel: Förändringsinriktade samtal med diakoniklienter

Sammanfattning

Resultatet sammanfattas och diskuteras ur en diakoniarbetares perspektiv. Eftersom den personliga motivationen för undersökningen varit att få hjälp för egna klientssamtal, sammanfattas resultatet i en stödstruktur för samtal med diakoniklienter som behöver och önskar förändring.

Språk: Svenska
Nyckelord: förändringsinriktad, samtalsmodell, mål, lösning, diakoni

Förvaras: Examensarbetet finns tillgängligt antingen i webbiblioteket Theseus.fi eller i biblioteket.
OPINNÄYTETYÖ
Tekijä: Gunilla Aarnio
Koulutusohjelma ja paikkakunta: Sosiaaliala, Turku
Suuntautumisvaihtoehto/Syventävät opinnot: Kirkon työ
Ohjaaja: Kaj-Mikael Wredlund

Nimike: Muutoskeskeinen keskustelu diakonian asiakkaiden kanssa

Päivämäärä Sivumäärä Liitteet
09.10.2010 39 -

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä tutkitaan, mitä muutoskeskeinen työskentelytapa on ja miten sitä käytetään keskustelussa diakonian asiakkaiden kanssa. Tutkimuksen aineistona on sosiaalialan kirjallisuus ja menetelmänä on sosiaalialan keskustelumallien vertailu. Vertailussa käsitellään neljää eri mallia: Nunnallyn ratkaisukeskeistä keskustelumallia, Kiiskin sielunhoitomallia, MI-keskustelua ja Moulan voimaantumismallia.

Tutkimustulos arvioidaan diakoniatyöntekijän näkökulmasta. Koska henkilökohtainen motivaatio tutkimuksen tekemiseen on saada apua omiin asiakaskeskusteluihin, tulos kootaan tukimalliksi niitä keskustelujia varten, joissa asiakkaat tarvitsevat ja toivovat muutosta elämäänsä.

Kieli: ruotsi
Avainsanat: muutoskeskeinen, keskustelumalli, tavoite, ratkaisu, diakonia

Arkistoidaan: Opinnäytetyö on saatavilla joko ammattikorkeakoulujen verkkokirjastossa Theseus.fi tai kirjastossa.
Summary

The thesis is a study on what a change oriented way of working involves and how it can be used in conversations with diaconal clients. The research method is literature study and comparison of conversational models used in different social areas. Four models are presented: The solution-focused conversational model of Nunnally, the Kiiski christian counseling model, the MI-method and the empowerment model of Moula.

The result is summarised and discussed from the perspective of a deacon. Since the personal motivation for the study comes from finding help for own conversations with clients, the results are summarised as a series of questions to be used as a discussion aid with clients with a need and wish for change.

Language: Swedish
Key words: change-focused, conversational model, goal, solution, diaconia

Filed at: The examination work is available either at the electronic library Theseus.fi or in the library.
Innehållsförteckning

1 Inledning ................................................................................................................................. 1
   Syfte och problemformulering .............................................................................................. 2
   Metod och tillvägagångssätt ................................................................................................. 2
   Litteraturöversikt och tidigare forskning ............................................................................. 3
   1.4 Begrepp ............................................................................................................................ 3

2 Mötet med klienten .................................................................................................................. 5
   2.1 Den kristna människosynen ............................................................................................ 5
   2.2 Relationen diakoniarbetare – klient ............................................................................... 6
       2.2.1 Ett etiskt förhållningssätt ......................................................................................... 7
       2.2.2 Tystnadsplikten ....................................................................................................... 8
   2.3 Resurser ............................................................................................................................ 9
   2.4 Yttre ramar ....................................................................................................................... 9

3 Det förändringsinriktade samtalet ............................................................................................ 11
   3.1 Teorier .................................................................................................................................. 11
   3.2 Fokus .................................................................................................................................... 13
   3.3 Antaganden ........................................................................................................................ 14
   3.4 Frågor .................................................................................................................................... 15
   3.5 Hjälpmedel ........................................................................................................................ 16

4 Samtalsmodeller ....................................................................................................................... 19
   4.1 Nunnallys modell .............................................................................................................. 19
       1. Kiiskis modell ................................................................................................................. 22
       2. MI – samtalet .................................................................................................................. 24
       3. Empowerment- modellen ............................................................................................ 27

5 Kritisk granskning och diskussion .......................................................................................... 30
   1. Likheter och avvikelser i modellerna ................................................................................. 30
   2. Negativa aspekter ............................................................................................................... 31
   3. Positiva aspekter ............................................................................................................... 32
   4. Användning med diakoniklienter ...................................................................................... 33

6 Sammandrag och stödstruktur ................................................................................................. 35
   1. Det förändringsinriktade samtalet i korthet ....................................................................... 35
   6.2 Stödstruktur för klientsamtalet ...................................................................................... 36

7 Källförteckning ......................................................................................................................... 39
1 Inledning


Guds närvaro och hans kärlek är både plattform och resurs i diakoniarbetet och mötet med nöden. Under åren 2010-2012 har Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland temat ”Helig” som tyngdpunktområde. Kyrkan uppmuntrar till att söka och nära sig det heliga och hämta kraft ur tron för det dagliga, kristna livet. Synen på människan som unik och skapad av Gud skall synas i mötet med medmänniskorna. Människan skall också ha omsorg om skapelsen och främja en hållbar utveckling (Helig - kyrkans gemensamma prioritetsområde

1.1 Syfte och problemformulering


Frågor jag velat få svar på är vad ett förändringsinriktat arbetsätt innebär och varför det är att rekommendera i mötet med diakoniklienter. Jag har också velat se hur det används som verktyg och i vilken form det kunde användas i det egna arbetet. Hur andra faktorer som är knutna till samtalen samverkar till att klienten får hjälp har också intresserat mig.

1.2 Metod och tillvägagångssätt

Jag har studerat vad som sägs om det förändringsinriktade samtalsättet i litteratur och på webbsidor från sociala området och hurudana samtalsmodeller som används. Jag har sett närmare på fyra samtalsmodeller för att hitta centrala beståndsdelar i metoden. Det mest väsentliga formar jag till en stödstruktur för de egna clientsamtalen.

Efter inledande kapitel 1 tar jag i kapitel 2 upp mötet med klienten och relationen mellan hjälpare och klient. Kapitel 3 handlar om det förändringsinriktade samtalsättet och dess centrala grundtankar. I kapitel 4 presenterar jag fyra förändringsinriktade samtalsmodeller
från det sociala området. Kapitel 5 är en granskning av de fyra modellerna och en diskussion om resultatet och användbarheten inom diakonin. Kapitel 6 är ett sammandrag av vad det förändringsinriktade samtalssättet innebär och har som avslutning en stödstruktur som är tänkt som hjälp i samtalen med diakoniklienterna.

1.3 Litteraturöversikt och tidigare forskning


1.4 Begrepp


Jag ser på samtalen som ett själavårdande samtal där alla människans behov, frågor och tankar kan diskuteras och är viktiga. Strävan är att ge människan en helhetsmässig hjälp

2 Mötet med klienten


2.1 Den kristna människosynen


Bibeln säger att människan är skapad av Gud till hans avbild och är för den skull värdefull (1 Mos 1). Endast Gud kan ge liv och han ger människan livet och har en plan för henne (1 Tim 6:13; Gal 1:15). Det innebär att alla människor har lika värde, ingen är mera värdefull eller viktig än någon annan. Människans egenskaper, prestationer, livssituation eller samhällsställning påverkar inte hennes värde (Gal 3:28). Bibeln framhåller genast från skapelsens början människans förmåga, delaktighet och medansvar och hennes behov av


2.2 Relationen diakoniarbetare - klient


Klienten kommer med sin egen personlighet, sina egna värderingar och förutsättningar. Han har sin specifika bakgrund som påverkar de egna upplevelserna, valen och handlingsmönstren. Klientens nätverk är ibland rätt starkt, ibland obeintligt eller

### 2.2.1 Ett etiskt förhållningssätt


"En klient har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten skall bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras."


### 2.2.2 Tystnadsplikten

Evangelisk-lutherska kyrkan betraktas som en offentlig myndighet, vilket innebär att diakoniarbetaren har en lagstadgad tystnadsplikt som grundar sig på tjänsten. Diakonala handlingar och självavård till enskilda skall hållas hemligt, också sedan arbetaren inte längre är i tjänst (Kyrkolag 25 kap 8§, Lag om offentlighet, 24§). Lagen om offentlighet innehåller två begränsningar:

a) Det finns föreskrifter i andra lagar som går före t.ex. bestämmelser om anmälnings-, informations- och vittnesplikt. Enligt barnskyddslagen (25 §) är diakoniarbetaren som församlingsanställd skyldig att göra barnskyddsanmälan om hon får kännedom om att ett barn inte får den vård det behöver för sin utveckling, hemmet inte är tryggt, barnet kan skada sig själv m.m.

b) Då klienten ger diakoniarbetaren tillstånd till att t.ex. söka hjälp eller råd av en tredje part, får hon göra det. I Tystnadsplikt för kyrkans anställda (Kyrkostyrelsen 2002:4, 51) uppmanas diakoniarbetarna att alltid begära skriftligt godkännande för att det skall kunna bekräftas.

Det som kan vara bra att minnas i svåra situationer är att sakfrågor får diskuteras med en arbetshandledare på det villkoret att klientens identitet inte avslöjas. Arbetshandledaren har själv tystnadsplikt vilket innebär att ärendet inte går längre än så (Kiiski, 2009, 245).
2.3 Resurser


2.4 Yttre ramar

och god luftventilation är andra viktiga faktorer (Kiiski, 2009, 57-58).

3 Det förändringsinriktade samtalen


Det förändringsinriktade arbetssättet jämförs med ett paraply. Då fokus är på "att söka undantag, stöda dem och skapa nya", säger Nunnally (Malinen & työryhmä, 1996), är det möjligt att ta till sig och dra nytta av metoder från olika områden, t.ex. kognitiv terapi, andlig självvård, gestalterapi o.s.v. Arbetssättet är mycket flexibelt och därför användbart i alla frågor där det söks en förändring.

Det förändringsinriktade samtalen är en metod för att nå och förverkliga vardagliga och på livsvärderingar grundade mål genom att dra nytta av båda parternas kunnande, säger Sundman (Sosweb). Det finns ingen färdig lösning, den söks och växer fram i samtalen med klienten.

3.1 Teorier

Det förändringsinriktade samtalen är ett verktyg för att hjälpa klienten att nå det mål han själv sätter för sitt liv. Engqvist (1996, 76) talar om samtalen som "psykisk hälssovård och planering för ett bättre liv". Grundantagande för den processen är att alla människor har "biopsykosocial kapacitet" (Moula (red.), 2009, 19) att själva få en önskad förändring till stånd i sina liv. Som benämning för denna förmåga att hjälpa sig själv har börjat användas


Det finns tre huvudpri niciper i ett förändringsinriktat samtal: Reparera bara det som är sönder; gör sådant mera som fungerar; gör något annat i stället för det som inte fungerar (Sundman / Sosweb). Hjälparens tro på klientens förmåga att påverka sin situation är också en grundsten för samtalen. Den uppskattning som hjälparen förmedlar för de försök som redan gjorts eller skall göras påverkar klientens motivation att fortsätta förändringsarbetet (Riskbruksprojektet - Statens folkhälsoinstitut).
3.2 Fokus


När klienten kommit underfund med vart han vill komma och vad han vill förändra, börjar klienten och hjälparen söka olika lösningar. Alternativen utvärderas med för- och nackdelar och hur de påverkar klienten, hans närstående o.a. Möjligheter, konsekvenser och hinder
Hjälparen sammanfattar sedan det klienten sagt om problem, undantag, mål och lösningsförslag och klienten tar ställning till hur han går vidare. Stegen mot målet skall vara små, konkreta, rimliga och möjliga, en början på vägen mot målet. Det skall vara praktiskt möjligt att ta ett steg i taget, exempelvis att räkna till 10 innan man svarar på ett respektlöst tilltal eller ringa skuldrådgivaren för att få hjälp med ekonomin. (Kyrkostyrelsen/KCSA, 2007, 4-5, 34; Sundman/Sosweb; Riskbruksprojektet - Statens folkhälsoinstitut).

3.3 Antaganden


Peter Sundman har de etiska värderingarna i lösningsfokuserat arbete i ett nötskal i sin artikel Ratkaisukeskeinen työmenetelmä (Sosweb). Jag har översatt dem fritt.

Alla människor är värdefulla och kunniga. 
Varje människa är ansvarig för sitt eget liv och påverkar andras. 
Människor uppmuntras att lyssna på andra och ta andras önskningar i beaktande. 
Människor sparas att leva och ta beslut enligt egna ideal och mål. 
Människor förändras och utvecklas hela tiden. 
Verkliga möten förändrar oss alla. 
Människor kan påverka sitt eget liv och samarbeta. 
Människor gör sitt bästa för sig själva och sina närmaste. 
Människors medvetna och kreativa ansträngningar för sin sak är central i problemlösningen. 
Människor vet vanligen vad som är bäst för dem själva och när.
3.4 Frågor


inte passar att ställas till personer som just genomgått en svår förlust av något slag.


**3.5 Hjälpmedel**

Det finns hjälpmedel som kan användas i samtalet med klienten. Svenska socwebben och finska Sosweb har flera redskap som kan användas i diakoniarbetet. En del finns på svenska, andra enbart på finska. De har båda använts som källor för det som följer.

Det vanligaste hjälpmedlet hjälparen tar till är **penna och papper.** För att komma ihåg vad
klienten berättat är det ofta nödvändigt att skriva ner fakta om problemet, målsättningen och undantagen, men också om styrkor och resurser. Ifall det är flera personer som möter samma klient är det nödvändigt att anteckna centrala saker så alla kan stöda klienten. Att skriva ner problem, undantag, mål, lösningar o.s.v. under samtaleets gång visar konkret vad man kommit fram till. Ifall klienten har svårt att t.ex. hitta en lösning, kan han hemma i lugn och ro fundera och anteckna. (Moula, 2009, 122; Socwebb).

Man kan också göra muntliga eller skriftliga överenskommelser om hur klienten går vidare (Sosweb). Då är det viktigt att komma ihåg att klienten skall ha nytta av det och vara motiverad och villig att göra något åt sin situation. Liisa Tuovinen (Kyrkostyrelsen/KCSA, 2007, 27) talar om hemläxor, men påpekar att de bara är förslag, inget måste. När det finns sådant som fungerar bra blir läxan t.ex. att fortsätta med det. I annat fall kan hemläxan vara att uppmärksamma undantag och saker som lyckas och att iaktta vad som lett till dem.

Med hjälp av en nätverkskarta kan en konkret överblick skapas av vilka människor som finns i klientens närhet. Klienten sätts i mitten och människorna i klientens nätverk grupperas runt och utmärks enligt kön och relation till klienten och andra i nätverket. Om relationerna utmärks som positiva och negativa ser man var eventuellt stöd kan hittas. (Socwebb).


Kort, bilder och föremål av olika slag kan användas för att få klienten att berätta om bekymmer, känslor, motivation, relationer m.m. De kan vara till hjälp när samtale inte löper och också vara verktyg för att diskutera något specifikt ämne. (Sosweb). Ett annat sätt att använda bilder är att klienten ritar och visuellt visar det han vill säga.

När olika lösningsförslag diskuteras kan Socwebbens ”övervägandevåg” vara till hjälp. Den har rutfält med för- och nackdelar där klienten, hans närmaste och andra aspekter tas i


4 Samtalsmodeller


4.1 Nunnallys modell


2. Att skapa kontakt och förklara något om arbetssättet
3. Beskrivning av problemet
4. Undantag
5. Målsättning
6. Paus på 5-10 minuter
7. Sammanfattning och feedback till klienten. Eventuell hemuppgift.
8. Avslutning

Steg 1: ”Att skapa kontakt och förklara något om arbetssättet”. Asta Särs poängterar (2007, 6) att det är viktigt att skapa en accepterande och trygg atmosfär. Frida Hedman
(Kyrkostyrelsen/KCSA, 2007, 32) kallar det att ”skapa en fungerande allians” eftersom den påverkar hur klienten blir hjälppt allra mest. Alliansen bygger på att hjälparen är sig själv och har förmåga att leva sig in i klientens situation och vara närvarande i samtalet. När klientens berättelse får stå i centrum kan samtalet leda till att de hittar ett gemensamt mål och når samförstånd om lösningen.


**Steg 2: Beskrivning av problemet.** Själva samtalet börjar med en utredning av problemet, hur svårt det är och vad det kan bero på. Är det något som pågått länge, hur ofta, vem berörs m.m. Hjälparen lyssnar, noterar det som sägs och försöker med hjälp av öppna frågor få en uppfattning av problemet och klientens situation och vilka resurser klienten har till självhjälp. Om problemen är flera bestämmer klienten vilket man börjar med och de andra antecknas för senare behandling. (2007, 6, 32).


Klienten måste vinna något med förändringen annars är målsättningen inte motiverad. Små steg som medför synliga förbättringar hjälper klienten att uppehålla motivationen och småningom ta sig fram till det mål han föresatt sig. (2007, 8).


Paus

Diakoniarbetaren ger positiv feedback för det som klienten hittills gjort. Sedan görs en sammanfattning av de lösningsförslag som hittats och klienten tar ställning till vilket hans nästa steg är. Han besluter att han så fort som möjligt lämnar in en anhållan om utkomsstöd och besöker FPA. Eftersom han bara har några euro kvar och inte vet när han får pengar näst, tar han tacksamt emot ett köpkort som första hjälp och några lunchkuponger till de arbetslösas matservering. Han tar ny kontakt vid behov.

4.2 Kiiskis modell

Jouko Kiiski presenterar i sin bok Sielunhoito fyra typer av själavård: dialogbaserad, diakonal, målinriktad och spirituell själavård. Han säger att den diakonala själavården är ett helhetsmässigt hjälpande där olika typer av själavård kan ingå, också förändringsinriktade själavårdsamtal (2009, 144). Kiiski har en samtalsmodell med tre faser (s. 62-65): ”inlednings-”, ”arbets-” och ”avslutningsfasen”. Han säger att faserna ingår i varje samtal men att de får större betydelse först då flera samtal förs med en klient och samtalen blir mera processbetonade. Han beskriver samtalen med bilden av en hamburgare. Inledningen och avslutningen är brödet och arbetsfasen är själva fyllningen. Alla faser
behövs och de går delvis in i varandra.


Själavårdsamtalet behöver också avslutas. I ”avslutningsfasen” tas inga nya problem upp utan själavårdaren försöka stöda de beslut klienten har kommit fram till. Det man diskuterat sammanfattas. Själavårdaren kan också fråga hur klienten känner sig efter
Kiiski använder en mycket enkel modell för sina samtal. En enkel struktur har den fördelen att den är användbar med olika arbetssätt, förutsatt att man har kunskap i hur man går tillväga. Själva strukturen säger ingenting om innehållet i faserna, vilket gör att modellen kanske inte är den bästa för en nybörjare.

4.3 MI-samtalet


sin tro på klientens förmåga förstärker motivationen ytterligare och sporrar till handling.


Om klienten har ett problem på många områden, kan det som behöver diskuteras presenteras som en *agenda*. Agendan växer fram under samtalet. Är det en person med missbruk kan det gälla alkoholkonsumtion, mediciner, kost, familj o.s.v. De olika områdena diskuteras i tur och ordning, men klienten bestämmer ordningen (Barth & Näsholm, 2006, 153, 166). Hjälparen kan också informera om saker som klienten har hjälp av för sitt beslut. Om hjälparen begär lov att få informera, ställa frågor, diskutera vissa ämnen o.s.v. får han oftast lov samtidigt som det inför respekt och högaktning i samtalet. Ger klienten inte lov lämnas naturligtvis saken åt sidan.

MI-samtalet indelas i 5 skeden. Jag använder de fasbenämningar som används på Statens folkhälsoinstituts webbsida.

2. Skapa samarbetsklimat
3. Bedöm beredskap för förändring
4. Gå in på förändringsområdet
5. Locka fram förändringsyttranden
6. Stimulera till beslut


(Need) eller åtagande att förändra (Commitment)” (Statens folkhälsoinstitut). De brukar sammanfattas som DARN-C. När klienten flera gånger betygar att nu skall det nog ske en förändring, sker det också med stor sannolikhet.


MI samtalsmodellen har tyngdpunkten på att motivera till förändring och hur hjälparen skall hantera ambivalens och motstånd hos klienten. När en klient är inställd på förändring söks den lösning som klienten vill gå in för och också handlingssättet hur klienten gör det, men själva metoden är utarbetad för att höja motivationen.

### 4.4 Empowermentmodellen


2. **Att definiera den allmänna och konkreta situationen samt definiera problemet.**
3. **Den önskade situationen.**
4. **Att söka olika alternativ.**
5. **Val av alternativ, definition av ett mål och plan för handling.**
6. **Utvärdering.**
**Steg 1:** ”Att definiera den allmänna och konkreta situationen samt definiera problemet.” Moula säger att hon har god erfarenhet av att i början av samtalen ge en kopia av samtalsstruktureren till klienterna. De följer sedan strukturen och hon antecknar på papper eller whiteboard det viktigaste som sägs (2009, 51, 121).


Empowermentmodellen är en systematisk genomgång av problem, önskningar, förändringsalternativ, mål och tillvägagångssätt, där alla skeden är lika viktiga.
5 Kritisk granskning och diskussion


5.1 Likheter och avvikelser i modellerna

En god relationen till klienten och ett etiskt och socialpedagogiskt förhållningssätt betonar alla vars samtalmodeller jag bekantat mig med. Innehållsmässigt har författarna i stort sett samma syn på vad ett förändringsinriktat arbetssätt är, fast samtalsmodellernas strukturer är olika.

*Kiiskis själavårdsmodell* är mycket enkel. Själva modellen säger ingenting om innehållet och hjälparen måste ha en inre medvetenhet om vart hon strävar och på vilket sätt hon arbetar. Den enkla strukturen gör att modellen kan användas med många olika arbetssätt och i olika frågor, inte bara vid förändringsfrågor.

*MI-modellen* fokuserar mest på motiverande förändringsaspekter och kräver också att hjälparen skall vara bra invigd i arbetssättet. En diakoniarbetare skulle ha nytta av den motiverande metoden. En del av klienterna är missbrukare som tvingas av sina behov att utnyttja all hjälp de kan få. Också klienter med fel vanor vad gäller kost och motion kommer till mottagningen. Bara genom att arbeta med inställningen till sättet att leva, kan man hjälpa dem på sikt.

*Nunnallys modell* och *Moulas empowermentmodell* har mycket tydliga arbetsscheman. De går systematiskt igenom hur klienten har det, hur han skulle vilja ha det och vad som är


5.2 Negativa aspekter

bort, t.ex. bönen som är ett viktigt redskap.


5.3 Positiva aspekter


"If you use all of your time having conversations with someone about how horrible some person is, how horrible this person or the world is, you are only connected to one part of reality. If, on the other hand, you direct your interest on what works, what people like, in what areas they've succeeded, then a part of you is in contact with a different part of the other person. You
don't get as tired when you work in a solution-focused way, and you are always in contact with the element of hope in yourself and your client. Their hope touches you and your hope touches them; so you are basically in contact with the people in a very different way.”

5.4 Användning med diakoniklienter


...
frågor till den döende, eftersom tiden är begränsad. Det är tillåtet att fråga vad klienten tänker om döden och livet efter döden, om hans känslor, familjeband, relationer o.a. Att vara lyhörd för klientens krafter och vilja att diskutera är viktigt. Är målet himlen och lösningen att orka den sista vägsträckan, blir det som klienten önskar av andra t.ex. närvaro, samtal och små kärlekshandlingar, det som ger krafter och ro. Att smärtmedicineringen är rätt doserad hjälper också.

6 Sammandrag och stödstruktur


6.1 Det förändringsinriktade samtalet i korthet


6.2 Stödstruktur för klientsamtalet

För att få ett hjälpmedel för egna klientsamtal har jag sammanfattat i en stödstruktur det jag lärt mig genom de olika samtalsmodellerna. Jag har byggt upp samtalsstommen kring frågor. Genom dessa frågor kan klientens problem, önskningar, alternativa lösningar, beslut och handlingssätt utredas. De huvudfrågor jag ställt är ”vad bekymrar”, ”vad önskar du”, ”vilka alternativ finns”, ”vilket är ditt första mål”, ”vad blir annorlunda när du når målet” och ”hur gör du”. Förs det flera samtal behövs frågan ”hur gick det”.

Jag har kompletterat med delfrågor som stöd för mig själv. I samtalet med klienten använder modellen med enbart huvudfrågor där klientens svar kan skrivas in. Om ett stort block används är samtalsprocessen hela tiden synlig och kan fungera som stöd för den fortsatta diskussionen.

STÖDSTRUKTUR FÖR KLIENTSAMTAL

VAD BEKYMRAR?
Hur har du det? Vad kan jag hjälpa dig med?
Öppna frågor!
Vad förväntar du dig av mig? Vad vill du först ha hjälp med? Huran hjälp?

FINNS DET UNDANTAG?
Känns ditt problem mindre någongång eller är borta?
När, var, hur, hur ofta.....?

VAD ÖNSKAR DU?
Hur vill du att din situation skall se ut?
Hur ser ditt liv ut om ett underverk sker och inga bekymmer finns?
Vad vill du förändra?

VILKA ALTERNATIV FINNS?
lösning 1: möjligheter följer hinder resurser
lösning 2,3.. beakta klient, närstående, andra, omgivningen
Vad hänger om ingenting ändras?
Fundera hemma

VILKET ÄR DITT FÖRSTA MÅL?
Vad vill du uppnå? Vad vill du förändra?

VAD BLIR ANNORLUNDA NÄR DU NÄR MÅLET?

HUR GÖR DU?

........................................
HUR GICK DET? problemet mindre / oförändrat / värre
vad har hänt / stöd det positiva
fel mål /tillvägagångssätt, byt
STÖDSTRUKTUR FÖR KLIENTSAMTAL

VAD BEKYMRAR?

FINNS DET UNDANTAG?

VAD ÖNSKAR DU?

VILKA ALTERNATIV FINNS?

VILKET ÄR DITT FÖRSTA MÅL?

VAD BLIR ANNORLUNDA NÄR DU NÅR MÅLET?

HUR GÖR DU?

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

HUR GICK DET?
7 Källförteckning


Lastensuojelun käsikirja http://www.sosiaaliportti.fi/Fl/Lastensuojelu/
http://personal.inet.fi/yritys/tathata/artik_eng/from_the_whirls_of_a_flowin.png (hämtat 03.10.2010).


Ratkes ry
http://www.ratkes.fi/


Riskbruksprojektet - Statens folkhälsoinstitut. *Somra - Samtalet om riskbruk av alkohol.*

Statens folkhälsoinstitut. Motiverande samtal, MI – en kunskapsöversikt.

Sosweb - sosiaalityön työmenetelmät

Sundman, P. *Ratkaisukeskesyys*. Sosweb – sosiaalityön työmenetelmät.


**Finlands författningssamling**

Arbetarskyddslag 23.8.2002/738

Barnskyddslag 13.4.2007/417

Kyrkolag 26.11.1993/1054

Kyrkoordning 8.11.1991/1055 år 1993

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000

Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet 21.5.1999/621