

Til inspiration



# Håndbog til reaktive samtaler på Stoplinien for tyrkisk- og arabisk-talende borgere



**STOPLINIEN**  
GRATIS RÅDGIVNING  
**80 31 31 31**



# Indhold

Indledning til arabisk/tyrkiske samtalehåndbøger	4
Præsentation af håndbogen	5
Opstart på samtalen	5
Opbygge relationen. Skabe rammer og fokus	6
Fremkalde forandringsudsagn. Styrke motivationen.	
Styre samtalen mod forandring	8
Informer om rygning og helbred	8
Planlægge rygestoppet	9
 Bilag:	
Rammesætning. Bekræftelser. Styrrende stil	10
Definitioner på nogle MI-begreber	12
 Referencer og litteratur	14

## Indledning til arabisk/tyrkiske samtalehåndbøger

Stopliniens rådgivning har sit afsæt i forskningsbaseret viden om rygestop, samt principperne fra den evidensbaserede metode Den motiverende samtale.

*Den motiverende samtale er en kommunikationsmetode, som har vist sig meget anvendelig i forhold til motivation til livsstilsforandringer, herunder rygning. Metoden bygger på et respektfuldt og samarbejdende fundament, og tror på at mennesker indeholder ressourcer som kan fremkaldes. Metoden beskriver både værdier samt konkrete kommunikations værktøjer. "Accept af klienten som person, fremmer forandring".*

Den motiverende samtale forkortes ofte til MI for Motivational Interviewing.

Håndbøgerne indeholder og beskriver de basisinterventioner, der er relevante for at kunne tilbyde kvalificeret rygestoprådgivning til arabisk og tyrkisk talende rygestoppere.

Samtalehåndbøgerne er søgt udført som et konkret, aktivt og brugervenligt arbejdsredskab, som du kan bruge, som vejledning og støtte til at kunne udføre samtalerne på Stoplinien.

For at tilgodese metoden kulturelt i forhold til rådgivning af arabisk og tyrkisk talende, har vi fundet frem til de elementer af metoden, som det er relevant at have særlig fokus på. Vi har derfor i bilag 1 valgt at gå mere i dybden i beskrivelsen af følgende områder:

- Rammesætning.
- Bekræftelser
- At være styrende i den motiverende samtale.

Derudover er der områder i den almene rådgivning, som vi har erfaret bør have mere tyngde i rådgivningen af arabisk/tyrkisk talende rygestoppere:

- Fremhævelse af rygestoprådgiveres faglige baggrund og erfaring. Det tyder på, at der kan opnås større tiltro til rådgiver og metode, når uddannelse og erfaring fremhæves.
- Information om evidens for rygestopmetoder og eventuelle resultater italesættes i samtalen, for at understøtte rådgiverens autoritet og derfor sandsynlighed for forandring.
- Rådgiver er generelt mere anvisende og rådgivende.
- Rådgiveren har et særligt fokus på gevinsterne ved rygestop (f.eks. økonomi, helbred).
- Opmærksomhed på oplysning om konsekvenser ved rygning med særlig obs på vandpiberygning (vandpiberygning er meget udbredt, og konsekvenserne er ofte ukendte).
- At det er hjælp til selvhjælp. Det vil sige, at rygestopperen indgår aktivt, for at det kan lykkes. Det er alment kendt, at rygestoppere ofte forventer, at der findes et "quickfix" til rygestop.
- Fremhæve gratis tilbud og økonomiske fordele. For at skabe yderligere motivation og fastholdelse, anbefales det at have fokus på økonomiske gevinster.
- Konkrete forslag til, hvordan typiske situationer kan håndteres. Det kan handle om situationer hvor rygestopperen bliver tilbudt cigaretter, situationer hvor der mangler forståelse for hvorfor passiv rygning skal undgås.

- Opmærksomhed på, at det i visse kredse er mere skamfuldt at være kvinde som ryger end mand. Der kan være en stærk motivation i at frigøre sig fra skam. Samtidig er det sårbart, og vi tilråder derfor en varsom og empatisk tilgang til emnet.
- Opmærksomhed på knappe ressourcer i mange familier. Rådgiver kan ikke tage det som givet, at der er støtte og opbakning i familienetværket. I flere familier er der konflikter, tabuer og pres ved at være en minoritet i en fremmed kultur.
- Traumer og selvmedicinering hos flygtninge. Særligt arabisktalende flygtninge kan være ramt af traume, og dermed være særligt udfordrede, da cigaretterne indgår i deres copingstrategi.

## Præsentation af håndbogen

På Stoplinien ringer rygestoppere typisk ind med følgende fokusområder:

- Overvejelse om rygestop.
- Hjælp til rygestop.
- Information om hjælpemidler eller udtrapning af hjælpemidler.
- Information om rygestoptilbud.

For mange borgere, som ringer ind til Stoplinien, er det første gang, at de søger hjælp, og mange er derfor usikre på, hvordan de vil blive modtaget.

Derfor er det grundlæggende, at du får skabt en god kontakt ret hurtigt, - en god kontakt danner fundamentet for den videre samtale, samt sandsynligheden for motivation i forhold til rygestop. Ånden i Den motiverende samtale beskriver hvordan du som rådgiver kan forholde dig, for at opbygge og vedligeholde en god kontakt: samarbejde, accept, fremkaldelse, medfølelse.

Håndbogen til de reaktive samtaler er opbygget med en beskrivelse af, hvordan du kan starte en samtale og en beskrivelse af de forskellige faser i en samtale om rygestop med udgangspunkt i den motiverende samtale.

Efter samtalen har du mulighed for at reflektere over din samtale enten alene eller sammen med en kollega ved at tage udgangspunkt de spørgsmål der præsenteres.

Til sidst i håndbogen finder du to bilag: Bilag 1 uddyber tre opmærksomhedspunkter. Bilag 2 indeholder en oversigt og definition af forskellige MI-begreber.

Derudover anbefaler vi at du støtter dig til Stopliniens materiale om Den motiverende samtale.

## Opstart på samtalen

På Stoplinien registrerer vi borgernes data til brug af statistik.

Det vigtigt, at udfylde alle felter i Stopliniens registreringssystem, men for at det ikke skal forstyrre relationsopbygningen, kan du udfylde det løbende i samtalen. Mange svar vil fremkomme naturligt under samtalen. Ved samtals slutning, kan du bede om lov til at stille de sidste spørgsmål. Sig f.eks. "Vi har nogle spørgsmål til vores statistik, jeg gerne vil have lov at stille dig her til slut. Det vil være fortroligt og dit navn og telefonnummer bliver ikke registreret. Jeg håber, det er OK?"

Slut af med at sige tak.

### Fokuspunkter

- Opbygge relationen. Skabe rammer og fokus.
- Fremkalde forandringsudsagn. Styrke motivationen. Styre samtalen mod forandring.
- Informere om rygning og helbred.
- Planlægge rygestoppet.

## Opbygge relationen Skabe rammer og fokus

### Mål:

At skabe en tryk og samarbejdende relation. Komme til at forstå borgerens perspektiv og ambivalens

Præsenter Stoplinien og dig selv.

Du kan f.eks. sige: "Stoplinien, du taler med rygestoprådgiver ... Hvad kan jeg hjælpe dig med?"

Spørg om lov til at fortælle lidt om Stoplinien:

Du kan f.eks. sige: "Må jeg have lov at fortælle lidt om Stoplinien, og hvad vi kan tilbyde?"

Hvis borgeren svarer ja, kan du f.eks. sige: "Stoplinien er en gratis telefonrådgivning, som tilbyder hjælp til rygestop til alle borgere i Danmark. Vi følger Sundhedsstyrelsens anbefalinger om hjælp til rygestop, og vi tilbyder enkeltstående samtaler og samtaleforløb. På Stoplinien arbejder vi kun ud fra videnskabeligt dokumenterede metoder. Alle os rådgivere har en højere uddannelse og har suppleret deres uddannelse med et kursus i rygestop-rådgivning. Jeg er f.eks. ... hvordan lyder det for dig?"

Søg samarbejde og understøt borgerens autonomi:

Du kan sige: "Rygestoprådgivningen er et samarbejde mellem os to, hvor det er dig, der bestemmer, hvad der virker for dig, for det er dit liv, det handler om. Jeg er ekspert på rygestop, og du er ekspert på dig. Sammen finder vi den rigtige vej for dig.

Hvordan synes du, det lyder?"

Rammesætning: "Vi har god tid til denne samtale. Vi kan bruge kort tid eller op til en time, hvis behovet er der. Det, du fortæller om dig selv er fortroligt, og kommer ikke videre til andre. Jeg har tavshedspligt.

Har du nogle spørgsmål til det?"

Lyt nu til borgerens historie, og vis din interesse.

Spørg ind med åbne spørgsmål f.eks: "Du sagde lige før ... På hvilken måde ..."

Lav *refleksioner* på begge sider af ambivalensen, f.eks: "På den ene side hjælper cigaretterne dig, når nerverne slår klik, samtidig er du bekymret for at rygningen ødelægger dit helbred".

Lav også *refleksioner* på status-quo i denne fase, hvor du opbygger relationen f.eks: "Det bekymrer dig, hvordan du skal kunne være i mandeklubben uden at ryge".

Brug *bekræftende udsagn* f.eks: "Så selv om du har PTSD og bruger cigaretterne som beroligende medicin, har du alligevel besluttet at tage kampen op med afhængigheden. Du er modig, du vil noget andet med dit liv."

Eller: "Du har ringet hertil. Du er allerede i gang."

Eller: "Du har gjort dig mange tanker om dit rygestop"

Brug *opsummeringer*, både undervejs i samtalen f.eks: "Du ønske at stoppe med at ryge. Dit liv er ikke let, du har meget at spekulere over, alligevel har du besluttet at tage kampen op. Du vil gerne forbedre dit helbred, og tænker at med noget hjælp herfra vil det lykkes for dig."

Eller: "Du har klaret at være røgfri i tre måneder, og nu er du desværre begyndt at ryge igen. Du nægter at give op, og ønsker hjælp til at komme tilbage i sporet igen."

Og afsluttende f.eks: "Ind i mellem tvivler du på din beslutning og samtidig har du hårdt brug for flere penge, og du er bekymret for din vejrtrækning. Du tænker, at du er en rollemodel for dine børn, og du vil ikke ønske for dem, at de bliver rygere."

Find det fælles fokus for samtalen. Borgere kan have forskellige mål med samtalen f.eks:

Interesse for hvad Stoplinien kan tilbyde.

Komme tilbage i sporet efter tilbagefald.

Hjælp til at fastholde rygestop.

Forberedelse af rygestop.

Eventuelt oprettelse i forløb.

Tilmelding til andre tilbud.

Et eksempel: "Du har været hos lægen, og fået diagnosen KOL. Det har forskrækket dig. Du har besluttet at det skal være slut med at ryge, og vil have hjælp til at få det til at lykkes. Det er det du gerne vil bruge samtalen til".

Tilbyd eventuelt et forløb:

"Mange har glæde af et forløb hos os her på Stoplinien. Er du interesseret i at høre lidt mere, om hvordan det foregår?"

Hvis borgeren siger ja, kan du fortælle: "Forløbet består af fem samtaler, hvor vi ringer dig op på tider, der passer dig. Det er hjælp til selvhjælp, og der kan være små opgaver fra gang til gang.

De første samtaler plejer at handle om at forberede rygestoppet. Når du er klar, aftaler vi en stopdato. De sidste gange taler vi om at holde fast i rygestoppet.

Hvad tænker du om det?"

Hvis du ønsker at være lidt mere styrende, kan du bruge *overtale med tilladelse*:

"Ud fra det, du har fortalt om vil jeg anbefale dig at tage imod det tilbud. Hvad siger du til det?"

## Fremkalde forandringsudsagn Styrke motivationen Styre samtalen mod forandring

### Mål:

At styrke forandringssiden i ambivalensen  
Borgeren overtaler sig selv til forandring

Er borgeren ikke ambivalent, men klar til at gå i gang med rygestop, gå da direkte videre til planlægningen.

Brug f.eks. skalaspørgsmålene på vigtighed og tiltro i Stopliniens registreringssystem til at fremkalde forandringsudsagn:

"På en skala fra 0 til 10, hvor vigtigt er det så for dig at stoppe?"

Hvis borgeren svarer fem: "Du siger, du ligger på fem. Hvorfor ligger du helt oppe på fem, og ikke nede på f.eks. to. Hvad har fået dig op på fem?"

Stil åbne spørgsmål f.eks: "Du siger, du vil spare pengene. Hvad vil det betyde i hverdagen at få de ekstra penge?"

Lav *refleksioner* f.eks: "Det vil give dig mere livkvalitet, at kunne få mere luft".

"Du kender dig selv, og ved du kan være stædig og udholdende."

Eller: "Koranen betyder meget for dig, og du tænker, at dens budskaber kan være en støtte for dig i dit rygestop."

Lav *refleksioner* på begge sider af ambivalensen. I denne fase skal du dog arbejde på at dæmpe status-quo-siden, og forstærke og uddybe forandringssiden. Sig f.eks: "Så for dig er det Allah, som bestemmer, hvornår du skal stoppe med at ryge, samtidig tænker du, at der også er noget, du selv kan gøre. Fortæl lidt mere om hvad du mener, det er".

Eller f.eks: "Du tænker, der kan komme nogle bump på vejen, og samtidig glæder du dig til at slippe for afhængigheden. Hvad bliver det bedste ved at være fri af den?"

Eksempler på andre spørgsmål, der fremkalder forandringsudsagn:

"Hvilke positive forandringer forventer du, at komme til at opleve?"

"Hvordan vil dit liv se ud om 5 år, hvis du ikke stoppede?"

## Informer om rygning og helbred

### Mål:

At borgeren får indblik i rygningens skadevirkninger på helbredet

Brug *U-G-U (Udforsk, Giv, Udforsk)*. Her er et eksempel:

Jeg vil gerne fortælle dig lidt om rygning og helbred, hvis det er OK?

Når borgeren har accepteret, kan du spørge: "Hvad ved du selv om rygningens skadevirkning?"

Når borgeren har svaret, kan du sige: "Du har sat dig ind i tingene. Det er sandt, at det er farligt. I Danmark har vi omkring 14000 dødsfald om året p.g.a af rygning, og det er hovedsagelig kræft og hjerte-karsygdomme. Før rygeloven havde vi også mange skader p.g.a af

passiv rygning, som også er meget skadeligt.

Hvad tænker du om det?"

I denne fase skulle du gerne opleve, at høre flere og flere forandringsudsagn og færre status-quo-udsagn fra borgeren. Borgeren udfolder mange grunde til at blive røgfri og tiltro til, at det er muligt, og overbeviser gradvist sig selv om at begynde på rygestoppet. Forandringsudsagnene ændrer karakter til at blive mere forpligtende. "Jeg er klar". "Hvordan skal jeg gøre?" "Jeg glæder mig til at komme i gang" Du vil desuden ofte opleve, at borgeren gradvis går fra at kredse om "hvorfor" til "hvordan" og så er tiden inde til at påbegynde planlægningen.

Det er dog ikke sikkert, det kan lade sig gøre at komme så langt på en enkelt samtale.

Tilbyd da borgeren et forløb.

## Planlægge rygestoppet

### Mål:

I samarbejde med borgeren at skabe en specifik og detaljeret plan for rygestoppet

I samarbejde med borgeren fastsættes nu en stopdato.

Sig f.eks: "Hvad siger du til, at vi taler om en stopdato nu, eller er det at gå for hurtigt frem?"

Undersøg borgerens erfaringer med rygestop. Spørg ind til hvad der virkede. Brug *bekræftende udsagn* f.eks: "Du har klaret to uger uden cigaretter. Med 20 cigaretter om dagen, vil det sige, du har klaret ikke at ryge næsten 300 cigaretter. Der må have været mange udfordringer, som du klarede på de to uger. Hvordan gjorde du?"

"Du har erfaringer at bygge videre på. Det vil hjælpe dig."

Brug *U-G-U*, f.eks:

"Er du interesseret i, at jeg fortæller om, hvad forskningen viser, der virker bedst?"

(også OK, hvis ingen rygestoperfaringer).

Hvis borgeren svarer ja: "Først vil jeg lige høre, hvad du ved selv".

Når borgeren har svaret, kan du sige: "Det er sandt. Derudover kan jeg tilføje ..."

"Hvad tænker du om det?"

Eller brug *overtale med tilladelse* f.eks: "Ud fra det vi ved, er plaster kombineret med et aktivt produkt en veldokumenteret valg. Det anbefaler jeg derfor dig. Hvad tænker du om det?"

Eller f.eks: "Ud fra det, du har fortalt mig, og ud fra min viden og erfaring, vil jeg anbefale dig at tale med din læge om en recept på Champix. Hvad siger du til det?"

Eller brug *multible choice* f.eks: "Der er forskellige muligheder": "Du kan bruge plaster alene, plaster kombineret med et aktivt produkt, aktivt produkt alene."

"Du kan også bruge Champix.

Hvilket metode vælger du?"

Tilbyd en øvelse til at forberede rygestopet, f.eks.

- Et røgfrit vindue.
- En vaneændring.
- Give cigaretterne points.

Afslut med *opsummering* som forstærker borgerens forandringsudsagn og forpligtelse. Du kan f.eks. sige: "Du er meget motiveret for rygestop. Du glæder dig til at opleve den positive forandring. Du har fastsat din rygestopdato, og vi har talt om rygestopmedicin og om en opvarmningsøvelse. Du har god tiltro til at du kan klare det videre frem. Jeg ønsker dig held og lykke, og husk at du altid er velkommen til at ringe herind igen." *Spørg eventuelt om lov* til at udfylde resten af spørgsmålene i Stopliniens registrerings-system. Sig tak og afslut samtalen.

### Efter samtalen

- Hvis du har tid, kan du reflektere over følgende alene eller sammen med en kollega:
- Hvad var det vigtigste for borgeren, tror du?
- 3 ting, du synes, gik godt.
- Hvem talte mest?
- Hvordan gik det med at undertrykke din ordnerefleks?
- Hvilke styrker og egenskaber havde borgeren?

## Bilag 1

Rammesætning. Bekræftelser. Styrende stil og den motiverende samtale

### Rammesætning

Rammesætning er et fælles anlæggende, hvor både rådgiver og rygestopper indgår i en gensidig afklaring af samtalen form og indhold. Rådgiver har nogle forventninger/krav, og det samme har rygestopperen. Rådgiveren inddrager rygestopperen aktivt ved at spørge ind til dennes forventninger.

En tydelig rammesætning skaber struktur og tryghed for både rådgiver og rygestopper. I forhold til rådgivning af arabisk/tyrkiske borgere er det hjælpsomt, at rådgiveren er anvisende og rådgivende.

For målgruppen vil det desuden fungere godt med meget klare aftaler og tydeliggørelse af eventuelle følger for rygestopet, hvis aftalerne ikke holdes. Som rådgiver kan du f.eks. fortælle om betydningen af succesrate, når man gennemfører alle samtaler. For at styrke samarbejdet og afklare rammerne, kan du f.eks. stille afklarende *åbne spørgsmål* som:

"Hvordan hjælper jeg dig bedst muligt?" "Hvad vil du gerne have der er anderledes?" "Hvad har du brug for at vi taler om i denne samtale?"

Som rådgiver informerer man om antal samtaler, samtaletid, og hvor ofte vi ringer, og at rygestoprådgivning er hjælp til selvhjælp. Rådgiver opfordrer til, at rygestopperen undervejs er åben overfor at prøve forskelligt af. Det forventes ligeledes, at rygestopperen vil "arbejde med rygestopet" mellem samtalerne.

Når vi fortæller om rammerne, efterfølges de altid af spørgsmål til rygestopperen om hvad han/hun synes om det.

### Bekræftelser

Undersøgelser viser, at *bekræftende* udsagn er effektive i forandringssamtaler. Når vi bliver bekræftet, styrkes vores selvbillede, hvilket igen betyder, at vi opnår en større tiltro til, at vi kan lykkes.

Der er forskel på at rose og at bekræfte. Ros handler ofte om en vurdering, som foretages udefra, hvor det handler om at leve op til en andens forventninger, samtidig er ros ofte hæftet på en præstation.

Bekræftelse kan også gå på noget, som personen har præsteret, eller noget som personen har gjort, men bekræftelse handler også meget om noget, som personen er.

Vi kan bekræfte initiativer, handlinger, egenskaber, værdier, ressourcer og styrker.

Bekræftelser er udsagn, som oftest begynder med du (i modsætning til ros, som ofte begynder med jeg).

Eksempler:

Du er et handlingsmenneske, og du ved hvad du vil.

Du ved meget om dig selv, du har stor selvindsig.

Du tænker meget over, hvad rygning gør ved dine omgivelser, du er en omsorgsfuld person.

Du lægger vægt på at være en god rollemodel.

Du er selvstændig og vil selv tage ansvar for dit rygestop.

Du er allerede godt på vej ved at have ringet herind.

Du vil gerne leve et sundt liv, og derfor vil du være røgfri.

### Den styrende stil og den motiverende samtale

Modsat en empatisk samarbejdende stil, er den styrende samtalestil ofte overanvendt i samtaler om forandring. Det er den samtalestil, hvor ordnerefleksen tydeligst kommer til udtryk. Stilen giver størst anledning til modstand og kan true autonomien og relationen, idet den signalerer at forholdet ikke er jævnbyrdigt. Eksempler på styrende stil kan være:

Give besked om hvordan noget skal foregå:

"Du skal altid huske at melde afbud, hvis du bliver forhindret til en samtale"

Rette fejl:

"Du har brugt dit plaster forkert. Gør som jeg forklarer dig nu".

Instruere:

"Du skal tygge til den stærke smag kommer frem. Derefter skal du lægge det op i kinden".

Give kritik:

"Du brugte ikke den strategi, vi aftalte. Derfor faldt du i."

Den styrende stil kan dog anvendes i begrænset omfang i MI, når du som rådgiver har fokus på at gøre det på en venlig og samarbejdende måde, f. eks:

At give besked, rette fejl, instruere eller give kritik på en empatisk og samarbejdende stil:

Du indtager en ikke konfronterende stil og er opmærksom på ikke at bruge ord som kan virke hårde eller krænkende.

Du holder fokus på ånden i den motiverende samtale, nedtoner din autoritet og undertrykker din ordnerefleks.

Du er bevidst om ikke at hævde dig selv, men har fokus på at hjælpe.

Eksempler:

Når du giver besked om eksempelvis regler for forløbet udforsker du rygestopperens tanker og forventninger i dialogisk form:

Du kan eksempelvis sige:

"Vi vil meget gerne have, at du ringer og aftaler ny tid, hvis du bliver forhindret.

Er det ok med dig?"

"Når du oplever der er behov for at rette fejl kan du eksempelvis sige:

"Må jeg komme med en kommentar ...?"

"Der er noget der bekymrer mig lidt i forhold til din plan, må jeg lige vende det med dig?"

"Du gør det rigtigt. Der var bare lige et par ting, du ikke helt fik fat i".

Instruere: Når du instruerer f.eks. i brug af nikotinerstatning:

"Du sætter plastret på om morgenen og tager det af om aftenen. Du skal bruge et nyt plaster hver dag. Hvordan tror du, det vil fungere for dig?"

Give konstruktiv kritik:

"Jeg kan høre, du sætter dit plaster på om eftermiddagen. Måske vil det virke bedre, hvis du satte det på om morgenen. Hvordan vil det fungere for dig?"

## Bilag 2

Definitioner på nogle MI-begreber

### ÅBRO står for de fire værktøjer:

Åbne spørgsmål.

Bekræftelser.

Refleksioner.

Opsummeringer.

**Åbne spørgsmål** åbner op for refleksion: hvad, hvordan, på hvilken måde.

**Bekræftende udsagn.** Rådgiver fremhæver potentiale, stærke sider, egenskaber, indsats, succes, værdier, ønsker, intentioner. Kan være et effektivt redskab, som fremmer tiltro til forandring.

**Refleksioner:** Der skelnes mellem to refleksionstyper.

*Simpel refleksion:* En gentagelse/spejling af det sagte

*Kompleks refleksion:* En fortolkning af det sagte, tilføjer væsentlig mening eller vægt til det sagte. Opsummering er en sammenfatning af relevante udsagn og emner, som foretages strategisk og styrende løbende og afslutningsvis i samtalen. Kan være en buket af forandringsudsagn.

**Ambivalens:** er en naturlig tilstand i forbindelse med forandringsprocessen. Ambivalensen indeholder på samme tid både forandringsudsagn og status quo-udsagn.

**Autonomi:** Det er altid borgeren der bestemmer om der skal ske en forandring og hvad målet er og hvordan det håndteres. Valgfriheden understreges eksplicit i samtalen.

Borgerens autonomi understøttes flere gange i en samtale.

**De fire motivationsfaser:** de fire faser som en samtale/et forløb kan bestå af, kan være i kronologisk rækkefølge men indgår også i en vekselvirkning: *Engageringsfasen:* Fasen hvor der er fokus på at reflekterende lytning og hvor der arbejdes på at opnå god kontakt og arbejdsalliance. *Fokuseringsfasen:* Fasen hvor der udvikles og vedligeholdes retning og mål for samtalen. *Fremkaldelsesfasen:* Fasen hvor fokus er på at fremkalde rygestopperens egne grunde til forandring. Kernen i MI. *Planlægningsfasen:* Fasen hvor omdrejningspunkter et at udvikle selvvalgt forpligtelse til forandring samt at udfærdige en konkret handleplan

**Dissonans/modstand:** Når borgeren giver udtryk for modstand, er det udtryk for ubalance i relationen, og ikke i borgeren selv. Ubalancen kan f.eks. opstå når rådgiver: Ikke lytter,

mangler empati, går for hurtigt frem, giver for mange råd, er styret af sin ordnerefleks.

**Diskrepans:** en almenmenneskelig oplevelse som opstår, når der ikke er sammenhæng mellem egne værdier og ønsker på den ene side og den reelle adfærd på den anden.

**Dæmpning af status quo:** nedtoning af status quo-udsagn. Brug f.eks. vendinger som nedtoner styrken af status-udsagn som f.eks: ind imellem, sommetider, nogen gange, lidt.

**Empati:** Viser ved at rådgiver viser evne til indlevelse i rygestopperens situation og perspektiv, forsøger at sætte sig i rygestopperens sted og anvender mange refleksioner.

**Forandringsudsagn:** Udsagn der taler for forandring f.eks: "Jeg har brug for flere penge til rejser." I MI frembringes forandringsudsagn aktivt og strategisk.

**Frembringelse af forandringsudsagn:** Der stilles strategiske spørgsmål som fremkalder forandringsudsagn. Forandringsudsagn styrkes og udforskes i dybden.

**Konfrontere:** Et begreb som er uforeneligt med MI. Rådgiver konfronterer direkte ved at rette, bebrejde, advare, moralisere m.m. En adfærd som fremmer dissonans/modstand. Medfølelse: Rådgiver søger aktivt at prioritere rygestopperens behov, og fremme dennes trivsel.

**Motivation:** Motivation findes og kan fremkaldes i alle. Motivation er ikke en statisk størrelse, men en tilstand som ændrer sig i processen. Motivation kan bevidst fremkaldes, styrkes og fastholdes både af rådgiveren og af rygestopperen.

**Ordnerrefleksion:** En menneskelig tilbøjelighed, som er styret af et ønske om at reparere og fixe et problem, men som paradoksalt nok får den modsatte virkning.

**Overtale med tilladelse.** Rådgiver giver information eller råd i dialogisk og samarbejdende form.

**Samarbejde:** Rådgiver undertrykker rådgivning og ekspertise og spørger ind til og lytter til rygestopperens ideer og erfaringer. Rådgiveren inddrager rygestopperens ekspertise aktivt.

**Sidste reglen:** I opsummeringer placeres status quo udsagn først og derefter forandringsudsagn. Det man hører sidst er der størst sandsynlighed for fastholdes.

**Status quo-udsagn:** Udsagn der taler imod forandring f.eks: "Jeg stresser ned når jeg ryger."

**UGU:** give råd og information i samarbejdende stil:

**U** Undersøge, hvad borgeren allerede ved

**G** Give information/råd

**U** Undersøge hvad borgeren tænker om det.

**Ånden i den motiverende samtale:** De underliggende værdier: Samarbejde, accept (herunder autonomi, empati, bekræftelse), fremkalde og omsorg (medfølelse).

## Referencer

Fatima Ali. Århus Kommune  
Hikmat Hussein. Freelance Københavns Kommune.  
Golizar Jalal. Odense Kommune.  
Shlair Qasseun. Frederiksberg Kommune.  
Kalbiye Yuksel, Greve Kommune.  
Hacer Özcelik. Århus kommune.  
Gregers Rosdahl. Center for Motivation.  
Christina Kudsk Nielsen, antropolog og rygestoprådgiver. Århus Kommune.  
Susanne Bergmann, rygestoprådgiver på Stoplinien og TNT/MI-træner.  
Maren Svane. TNT/MI-træner.

## Litteratur

Den motiverende samtale, støtte til forandring. 2. udgave, Hans Reitzels Forlag 2014.  
William R. Miller og Stephen Rollnick  
Den motiverende samtale i praksis. 1. udgave, Hans Reitzels Forlag 1016.  
Carl Åge Farbring og Stephen Rollnick.  
Den motiverende samtale i teori og praksis. 1. udgave 2013, Munksgaard.  
Gregers Rosdahl.  
Rygestop i grupper. Røgfrit liv. 4. udgave, Grafisk trykcenter 2016.  
Kræftens bekæmpelse.  
Den motiverende samtale. 2016 Håndbog fra Stoplinien  
Artikel om rådgivning af asiatiske borgere (Counsellig Asian Smokers: Key considerations for at telephone intervention) fra Journal af smoking cessation, 2013





**STOPLINIEN**  
GRATIS RÅDGIVNING  
**80 31 31 31**

