

Hvordan bruke motiverende samtaler til å flytte oppmerksomhet fra «Hva er i veien med deg?» til «Hva er viktig for deg?»

Et utviklings- og opplæringstilbud for å bedre samtaler med brukere/pasienter.

Innhold

- En innledning
- 10 filmer på 3,5-4,5 minutter
- Oppgaver etter hver film: Refleksjon etter filmen, trening, refleksjon etter trening

Bakgrunn

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, ved seksjon for kvalitetsutvikling, inviterte Stiftelsen Bergensklinikkene til samarbeid om et opplæringstilbud. Bergensklinikkene er et nasjonalt kompetansesenter i motiverende intervju / samtaler.

Sarpsborg kommune deltar i et nasjonalt læringsnettverk for utvikling av gode pasientforløp for eldre og kronisk syke. De tok imot tilbudet om å være med i et samarbeid for å styrke samtaleferdighetene i hjemmetjenesten og lage filmer som kan bidra i opplæringen. To sykepleiere og en enhetsleder i hjemmetjenesten fikk informasjon og veiledning om hvordan de kunne komme i gang med motiverende intervju. Gjennom egentrening har disse utviklet innsikt og erfaring i hvordan motiverende samtaler kan være med på å endre måten de kommuniserer med brukerne på. Arbeidet med gode pasientforløp handler blant annet om å endre brukersamtalene og tjenesteinnholdet fra «Hva er i veien med deg?» til «Hva er viktig for deg?».

Korte filmer

Opplæringstilbudet er ment å skulle møte de travle hverdagene i de kommunale tjenestene. De fleste filmene varer mellom 3,5 og 4,5 minutt. De ti filmene er samtaler med to kloke sykepleiere fra hjemmetjenesten i Sarpsborg kommune. Gjennom deres refleksjon får filmene en nærhet til hverdagen som vi håper gir mening for andre i tilsvarende jobber. Etter hver film følger det en refleksjonsoppgave rettet mot filmens hovedbudskap. Deretter utfordres dere til å trene på ulike sider ved de motiverende samtalene. Etter treningen er det en ny refleksjonsoppgave.

Trening er nøkkelen

Psykologspesialist Sonja Mellingen og spesialkonsulent Solveig Storbækken ved Stiftelsen Bergensklinikkene har et klart råd til alle som ønsker å jobbe med motiverende samtaler. Trening er nøkkelen til å få et annet utbytte av samtalene og samarbeidet med brukere/pasienter. Den tiende filmen er viet dette temaet. Alle filmene inneholder en treningsoppgave og det er flere måter å bruke filmene på. Eksempler på anvendelse kan være:

- Filmene kan danne en opplærings/treningsperiode på for eksempel ti uker.
- Vise filmene i vaktskifter. De som går av jobb kan reflektere over møter med en eller flere av sine brukere den dagen. De som kommer på jobb kan ta med seg refleksjon og trening i møtet med sine brukere.

- Filmene kan også sendes ut på mail til alle i en enhet/avdeling/virksomhet. De kan brukes til selvstudie og så følges opp med visning og felles refleksjon/samtaler i personal-/fagmøter.
- Finn deres egen måte å bruke filmene på, men det er vesentlig at dere tar imot utfordringen om å trene for å bli gode.

Hver film har et eget arbeidsark som inneholder nummer, tittel, refleksjons - og treningsoppgave. I tillegg har Bergensklinikkene laget noen referanser og eksempler som passer til filmene.

Oppbygging av filmene

Innholdet i filmene har en inndeling som forhåpentligvis kjennes logisk og god å trene etter.

- De to første filmene fokuserer på **hvorfor** Motiverende intervju / samtaler er viktig
- Den tredje filmen går mer inn på hva Motiverende intervju / samtaler er
- Filmene fire, fem og seks handler om **Hvordan** man får til gode samtaler, særlig når det kjennes litt ekstra utfordrende
- Filmene sju, åtte og ni viser tre forskjellige verktøy som kan oppleves nyttige:
 - Meny – Agenda verktøy
 - UTU (undersøke – tilføre – undersøke)
 - Hva er viktig for deg skjema
- Den tiende og siste filmen tar for seg det å trene på motiverende intervju / samtaler

Lykke til med bruken av motiverende intervju / samtale for å endre tjenestene til å ha større oppmerksomhet på brukers/pasienters perspektiv og hva som er viktig for den enkelte.

Seksjon for kvalitetsutvikling

Stiftelsen Bergensklinikkene

Nasjonalt Kunnskapssenter for Helsetjenesten

Sarpsborg kommune

Film 1 å lære noe nytt er utfordrende.

Først er det vanskelig. Så blir det gøy!

Filmens plassering

<https://vimeo.com/120466084>

Refleksjon til filmen

Hva slags spørsmål bruker du mest?

Trening

- Tren på åpne spørsmål med en kollega
- Bestem deg for å trene på åpne spørsmål før du går til en av dine brukere

Refleksjon til trening

Tenk gjennom hva som fungerte og når det ble utfordrende

Eksempler på åpne og lukkede spørsmål

Har du det bra i dag?

Dette er et typisk lukket spørsmål.

Hvordan har dagen din vært?

Dette er et åpent spørsmål som inviterer til en lengre fortelling om dagen.

Trenger du noe mer?

Dette er et lukket spørsmål som nesten fungerer som en avslutning på samtalen.

Hva trenger du?

Dette er et åpent spørsmål som inviterer til mer tid og fokus på brukeren.

Film 2: Fra «Hva er i veien med deg» til «Hva er viktig for deg»

Å utvide rommet for forståelse og øke treffsikkerheten på brukernes behov og måloppnåelse

Filmens plassering

<https://vimeo.com/120564851>

Refleksjon til filmen

Hvordan er brukerne med på å sette egne mål i våre tjenester?

Trening

Fortsett å trene på åpne spørsmål sammen med brukerne

Refleksjon på trening

Gå gjennom hva du har fått av ny informasjon etter å ha trent på åpne spørsmål

Film 3. Litt mer om motiverende samtale / intervju

To eksperter skal samarbeide

Filmens plassering

<https://vimeo.com/120567464>

Refleksjon til filmen

Hvilke væremåter preger motiverende samtale?

Trening

Observer ditt eget holdningssett / væremåte i møte med brukeren.

Refleksjon til treningen

Hva gjør du helt konkret for å fremme en væremåte i tråd med Motiverende Intervju(MI) / samtale?

Film 4: Hvordan?

... Mer enn bare omsorg

Filmens plassering

<https://vimeo.com/120570112>

Refleksjon til filmen

Hvilken plass har «omsorgsgenet» i tjenestene våre?

Trening

Tren på å stille vurderende spørsmål om hvordan tiltaksplanen virker hos dine brukere.

Refleksjon til trening

Hva fant du?

Film 5: Eksempler på hvordan man kan øve på MI.

Filmens plassering:

<https://vimeo.com/120577467>

Refleksjon til filmen

Hvordan kan vi arbeide med «Hva er viktig for deg»-samtaler?

Trening

Observer hvordan «hva er viktig for deg»- samtalen utvikler seg over flere besøk og flere dager

Refleksjon til trening

Hvordan utviklet samtalen seg når jeg kom tilbake til den ved flere besøk?

Film 6.

Hva er viktig for deg?

Flere utfordringer: Hvordan møte taushet og korte svar?

Refleksjon til filmen

Hva er de vanskelige sidene ved disse samtalene for meg?

Trening

Tren på å hjelpe brukeren til å sette ord på hva som er viktig i sin hverdag.

Refleksjon til treningen

Del erfaringer fra disse samtalene med kollegaer med fokus på hva dere kan lære av hverandres erfaringer.

Film 7: Meny/agenda, verktøy i MI

Filmens passering

<https://vimeo.com/120582685>

Refleksjon til filmen

Hvordan kan meny/Agenda supplere kartleggingen?

Trening

Prøv ut meny/agenda som verktøy sammen med en bruker.

Refleksjon til trening

Hvilke nye tema kom fram fra bruker når meny/agenda ble brukt?

Lenke til eksempel på meny/agenda skjema

Her kan dere legge inn skjema for meny/agenda Setter dere inn Sonja/Solveig 😊

Film 8: Et møte mellom eksperter

Bruk av Undersøke Tilføre Undersøke (U-T-U)

Filmens plassering

<https://vimeo.com/120586427>

Refleksjon til filmen

Hvor grundig undersøker du brukerens situasjon/behov/kunnskap før du tilfører ny informasjon?

Trening

Tren på å ta i bruk U-T-U i neste brukersamtale.

Refleksjon på trening

Hvordan påvirket dette samtalen?

Her kan man legge inn skjema for UTU Noen lenker dere ønsker å sette inn?

Film 9: Hva er viktig for deg-skjema

Filmens plassering

Refleksjon

Hvordan kan hva er viktig for deg skjema brukes slik at bruker blir motivert for å nå sine mål?

Trening

Tren på å bruke skjema – hva er viktig for deg – for å øke brukerens motivasjon

Refleksjon

Hva ble viktige oppdagelser for deg og brukeren?

Lenke til hva er viktig for deg skjemaet

<http://www.kunnskapssenteret.no/verktoy/pasientforlop-hva-er-viktig-for-deg>

Film 10: Trene på MI

Filmens plassering

Refleksjon

Hva har jeg oppdaget, blitt påminnet, kan ta med meg fra disse MI filmene?

Trening

Sett deg inn i de andre kommunikasjonsferdighetene i MI

Refleksjon

Hva er mitt neste steg i å øve meg i MI ferdigheter?

Her kan det legges inn lenke til litteraturlisten/filmoversikt

Hvordan lære MI

Og

<https://helsedirektoratet.no/motiverende-intervju>