

VAD KAN MAN GÖRA NÄR KLIENTERNA SVARAR "JAG VET INTE"?

Praktiska tips för blivande terapeuter och coacher

Har du någonsin upplevt en situation där du presenterar en lösningsfokuserad fråga till klienten och klienten besvarar din fråga genom att säga "Jag vet inte", "Ingen aning" eller något liknande?

Många terapeuter och coacher upplever denna situation besvärlig. Jag har därför samlat några tips på hur man på den ena sidan kan förebygga "Jag vet inte" svaren och på den andra sidan komma vidare i samtalet när det trots allt sker.

ATT FÖREBYGGA "JAG VET INTE" SVAREN

Steve De Shazer, som är en av pionjärerna bakom den lösningsfokuserade arbetsmodellen, hade som vana att påbörja sina samtal på ungefär följande sätt:

"Tack för att du kom. Jag tycker det är en bra idé att du har kommit. Det finns inga garantier för att detta samtal kommer att vara till någon hjälp. Det enda jag kan garantera är att jag kommer att göra mitt bästa och jag antar att du också kommer att göra det."

Detta sätt var hans sätt att öppna samtalet, att ordna intervjun i en viss tydlig ram, som främjar samarbetet mellan klienten och den som intervjuar.

Följande är en samling av tips på hur du som terapeut eller coach kan bidra till att det uppstår en bra samverkan mellan dig och din klient från första början.

1. Fråga om tidigare erfarenheter av liknande samtal

Ibland möter terapeuter klienter som har tidigare negativa erfarenheter av att ha träffat professionella. Tidigare negativa erfarenheter kan spilla över och påverka hur klienten uppfattar dig. Du kan neutralisera sådan skada genom att visa intresse och be klienten berätta om deras tidigare erfarenheter: *"Har du talat om dessa saker innan med någon terapeut? Hur var den erfarenheten för dig? Finns det något jag behöver veta för att se till att inget liknande kommer att hända den här gången?"*

2. Visa uppskattning

Klienterna är mer villiga att samarbeta med dig när de känner att du uppskattar dem. För att se till att klienten känner sig uppskattad kan du, till exempel, ge komplimanger, visa intresse för deras styrkor och talanger och bli imponerad av deras idéer, lösningar eller copingstrategier.

3. Använd intervjuverktyg

Det är ofta lättare för klienterna att svara på lösningsfokuserade frågor när det inte är du som ställer frågorna. Du kan läsa frågorna tillsammans med klienten från ett intervjuverktyg såsom en arbetsbok, en uppsättning intervjukort eller en intervjuapp som t.ex. Self-Helper (www.benfurman.com/selfhelper). I detta arrangemang förändras klinikerns roll från att vara den

person som ställer svåra frågor till att bli en supporter, eller en assistent, vars roll är att hjälpa klienten tänka ut svar på frågor som finns i interventionsverktyget.

4. Bjud in fler människor att delta i sessionen

Det är lättare för människor att tänka på svaren på dina frågor när det finns fler än en person som befinner sig på mötet. Om klienten säger, "Jag vet inte" kan du hålla bollen i rullning genom att låta en annan person svara på samma fråga: "Vad slår dig, vad tror du" eller "Vad tror du hen skulle säga om hen skulle svara på frågan?"

Det är ofta lättare att få lösningsfokuserade samtal när det finns mer än en person som deltar under samtalet. Särskilt när man arbetar med ungdomar, bör terapeuten alltid uppmuntra dem att ta med en eller flera vänner.

"Svara inte än. Låt oss be din mamma/make/vän att gissa vad du kommer att säga. "

5. När klienten är i konflikt, se till att de känner att du är neutral eller på hens sida

Terapeuter dras ständigt in alla typer av mänskliga konflikter. För klienter i konflikt behöver en person att lita på för att känna att du är antingen neutral eller på deras sida. "Vems idé var det att du skulle komma för att prata med mig?" "Varför tror du att personen ville att vi skulle prata?" "Vad tror du att personen skulle vilja se hända som ett resultat av att vi träffas?" "Hur är det med dig?" "Vilka är dina egna bästa hopp för denna diskussion?"

MÖJLIKA RESPONS TILL "JAG VET INTE" SVAR

1. Vänta tålmodigt

När du har ställt din fråga och klienten svarar "Jag vet inte", försegla dina läppar och vänta tålmodigt. Det som ofta händer är att efter en liten stund, kommer klienten att börja svara på din fråga. Detta sker troligen på grund av att klienten behöver lite tid att tänka på svaret när de säger, "Jag vet inte", det betyder inte att de inte vill tänka på svar, men att de bara behöver lite tid för att tänka på svaret.

2. Var överens om att din fråga är svår och ge klienten mer tid att svara

Du kan också vara mer tydlig om att ge kunden mer tid att tänka på hur man kan svara din fråga. Du kan säga till exempel något i stil med:

"Det är en svår fråga och inte lätt att svara på, men anta att du skulle kunna svara, vad tror du att du skulle säga?"

"Naturligtvis kan du inte veta. Det är omöjligt att veta, men vad tycker du?"

"Jag varnade er om att jag ställer svåra frågor. Det är mitt jobb."

"Vi har inte bråttom. Ta din tid."

3. Lova att komma tillbaka till frågan senare

Om klienten tycker att din fråga är svårt att svara på, kan du lägga frågan på is och säga till klienten att vi kan komma tillbaka till frågan senare. Du kan även överväga att göra frågan till en

hemuppgift genom att be klienten att tänka på den hemma och lova du ställer samma fråga igen vid nästa möte.

"Det är en svår fråga och det finns ingen anledning för dig att svara just nu. Vi kan komma tillbaka till den senare."

"Du behöver inte svara nu. Du kan ge dig själv tid att tänka ordentligt under nästa vecka och vi kan prata om den nästa gång vi träffas."

4. Uppmuntra klienten att föreställa sig vad någon annan skulle svara

Det är ofta lättare för klienterna att tänka på hur någon annan (exempelvis familjemedlem/vän/kollega) skulle svara på en fråga som de har svårt att svara på. När klienter först har tänkt på vad någon annan skulle svara på frågan, tycker de ofta att det är lättare att komma med sina egna svar.

"Det är en svår fråga. Men berätta vad tror din (bästa vän, mamma/pappa/make etc.) skulle svara om jag ställde samma fråga?"

5. Gör en vild gissning

Det finns ingen regel som förbjuder dig från att gissa vad klienten kommer att svara. Att berätta om din gissning till dina klienter är ett sätt att hjälpa dem att formulera sina egna svar, oavsett om det du antar är en hit eller total miss.

"Får jag gissa vad du kommer att svara?" "Var min gissning någonstans nära vad du skulle ha sagt?"

6. Förklara varför du ställer dina frågor

Ibland säger klienter, "Jag vet inte" bara för att de inte har en aning om varför du frågar som du gör. Om klienten ser förbryllad, kan du förklara för dem anledningen till att du ställer dina frågor: "Jag antar att du undrar varför jag kommer med frågan. Låt mig förklara för er varför jag är så angelägen om att veta svaret på frågan."

Klienterna är mer villiga att försöka svara på dina svåra frågor om de vet varifrån dina frågor kommer och förstår varför det är bra att tänka på svar kring dina lösningsfokuserade frågor.

Ben Furman, psykiater

Helsingfors kortidsterapi-institut