

Løsningsfokuseret voksenvejledning

Af Hans Brewaeyts

Med udgangspunkt i Steve de Shazers "løsningsfokuserede korttidsterapi" har vejledere over hele verden taget de løsningsfokuserede tilgange til sig i arbejdet med at finde og udvikle ressourcer og opstille mål hos personer, der er i overgangsfaser af deres liv.

Når det er sådan er det dels fordi der i metoderne er indeholdt glimrende værktøjer til samarbejde mellem den vejledningssøgende og vejleder dels fordi det rent faktisk virker.

Denne artikel beskriver og forklarer flere spørgsmål, man som vejleder kan benytte til at afdække klientressourcer relateret til klientens mål.

Artiklen blev bragt første gang i Årsskrift for sefovo '04.

"Bag hvert et problem er der et mål, bag hver en klage er der et ønske!" citat Ben Furman

Der er voksende interesse blandt vejledere for at finde veje til at afdække og mobilisere klient ressourcer i deres praksis. Dette blandt andet på baggrund af det nye paradigme indenfor socialt arbejde der slår fast, at alle skal deltage med det, de kan. Hermed skal der tages udgangspunkt i den enkeltes ressourcer og interesser og ikke i den enkeltes fejl og mangler. Arbejdsevnetoden med ressourceprofilen samt regeringens projekt "Flere I arbejde" med dertilhørende værktøjskasse (redskaber til afdækning af klienters vej til arbejdsmarkedet) er eksempler på dette nye.

Ressource/styrke perspektiverne hviler på en række påstande (Saleebey 1992):

- Først og fremmest – og på trods af livets problemer, så indeholder alle mennesker styrker, der kan udfolde sig og bruges til at forbedre kvaliteten af deres liv. Vejledere bør respektere disse styrker og den måde, klienten ønsker at udnytte dem på.
- For det andet skabes klientens motivation af en tilbagevendende vægt på styrker, sådan som klienten definerer dem.
- For det tredje indebærer opdagelsen af styrker en samarbejdsproces, hvorved klient og vejleder i fællesskab finder frem til klientens styrker. Vejleder har ikke det sidste ord omkring, hvad klienten har behov for.
- For det fjerde betyder fokuseringen på styrker, at vejleders opmærksomhed vendes fra fristelsen til "at lægge skylden på offeret" og i stedet, at afdække, hvordan klienten har overlevet – selv under de værste tænkelige forhold.
- For det femte indeholder alle miljøer – selv de dårligst stillede – ressourcer.

Disse påstande baserer sig på den tese, at vejledere i deres arbejde/sagsbehandling, i højere grad skal respektere og inddrage klientens syn på sig selv og sin verden. Eller sagt på en anden måde, forudsætter styrkeperspektivet, at klientens "mening" absolut skal være mere gyldig i hjælpeprocessen, og at videnskabelige etiketter og teorier skal være mindre gyldige. Skiftet mod en dybere respekt for en klients referenceramme, er særdeles vigtig i den nuværende praksis med stadig flere forskellige klientgrupper. Vejleder står i dag overfor store udfordringer i deres praksis netop med baggrund i den større og større kompleksitet i arbejdet.

Denne artikel vil præsentere en metode som jeg har erfaring med og mener er passende i forhold til styrkeperspektivets filosofi, og i praksis er brugbar overfor førnævnte komplekse klientgrupper, samtidig med at den også opfylder forpligtelsen til at arbejde indenfor klientens referenceramme. Metoden kaldes den løsningsfokuserede metode, den er udviklet over de sidste 25 år af Steve de Shazer og hans kolleger i Brief Therapy Center i Milwaukee USA. Selv om metoden oprindeligt er udviklet med henblik til brug over for individer, par og familierapi, har spørgsmålene nået et niveau, hvor de kan være brugbare i andre praksis sammenhænge.

Løsningsfokuseret dialog igangsætter to praksisaktiviteter.

- Udvikling af velformulerede mål sammen med klienten og indenfor klientens referenceramme.

- Fælles udvikling med klienten af løsninger baseret på "undtagelser"

Hvad er velformulerede mål?

Berg og Miller (1992) har på basis af egne erfaringer identificeret syv karakteristika ved veldefinerede mål:

1. Mål er vigtige for klienten. Mål er veldefinerede, når de er forankret hos klienten og er udtrykt i klientens eget sprog. Dvs. de er ikke veldefinerede, når de er udtænkt og fundet passende af vejlederen og er udtrykt i dennes sprog/nuancer/konstruktion. Denne karakteristik udgør et princip, der hviler på den holdning, at klienter, hvis mål er respekterede er mere motiverede end dem, hvis mål bliver overset. Dette princip må kun fraviges når vejleder er overbevist om, at klienten til fare for sig selv eller andre.
2. Målene er små. Små mål er lettere at opnå end større mål. Det er f.eks. lettere at udarbejde en jobansøgning end at få et job.
3. Målene er konkrete, specifikke og handlingsbeskrevne. Mål med sådanne karakteristika hjælper både vejleder og klient, så de kan følge udviklingen hen mod målet. Dvs. "at besøge AF to gange om ugen" er bedre end "at besøge AF".
4. Målene skal beskrive nærvær i stedet for fravær. Klienter udtaler ofte, når de bliver spurgt, at de ønsker at fjerne følelsen af "at modet svigter". Resultaterne forbedres, når klienten hjælpes til at udtrykke deres mål som noget nærværende, f.eks. "at cykle en tur"
5. Målene har begyndelser snarere end slutninger. Klienter har i starten en tendens til at konceptualisere deres mål som slutpunkter, f.eks. som før nævnt "at få et job". De vejledere der er bevidste om, at målopfyldelse er en proces, kan bedre hjælpe klienten til at konceptualisere det første skridt mod deres ønskemål, som f.eks. "at finde et tidspunkt for at skrive et brutto cv".
6. Målene er realistiske og indenfor klientens livskontekst. Denne forudsætning taler for sig selv og opnås som regel automatisk i løbet af udvikling af mål. Hvis vejleder er i tvivl, kan dette afklares ved, at vejleder sammen med klienten finder frem til, hvad det er i klientens liv, som gør, at netop dette mål giver mening for ham.
7. Målene opfattes af klienten som værende "hårdt arbejde". Opmuntring af klienterne til at tænke på den måde om deres mål, er både realistisk og nyttig som beskyttelse af klientens værdighed. Den er realistisk, fordi målopfyldelse betyder forandring hos klienten, og forandringer er vanskelige. Den beskytter klientens værdighed ved, for det første, at hvis klienten når målet, så er det en bemærkelsesværdig bedrift, og for det andet, hvis det ikke lykkes for klienten, så betyder det at der stadig er en del hårdt arbejde tilbage.

Denne opfattelse af mål forudsætter, at de er forhandlet mellem vejleder og klient og at vejleder ikke har ret eller magt til at afgøre, hvilke mål, der er passende for klienten. Der vil ofte være en særlig ramme f.eks. lovgivning der forstyrrer dette, men vi må huske på at denne ramme selvfølgelig skal være en fælles ramme, altså skal klienten være velorienteret og realistisk i forhold til dette – banen skal være kridtet op. Vejleder og klient skal sammen slide i det for at opnå mål, der ligger inden for klientens referenceramme og det evt. lovgrundlag som vejleder nødvendigvis må holde sig til.

Undtagelser.

At lede efter undtagelser er den anden dialogaktivitet inden for det løsningsfokuserede koncept. Undtagelser er de situationer i klientens liv, hvor klientens problem kunne have optrådt, men ikke gjorde det. Hvis en person klager over "konstant mangel på energi" så vil vejleder bede personen om at beskrive situationer, hvor personen havde energi, eller noget energi. Den løsningsfokuserede spørgeteknik er temmelig insisterende, men den afværger en mere tilbunds gående undersøgelse af klientens problemer. Vejleder fokuserer på undtagelsernes hvem, hvad, hvornår og hvor i stedet for problemernes hvem, hvad, hvornår og hvor. Resultatet af denne teknik bliver en øget bevidsthed hos både vejleder og klient om klientens styrker i relation til deres mål, i stedet for klientens svagheder i forhold til sine problemer. Når disse styrker er bragt i spil og dermed blevet tilgængelige, så kan klienten mobilisere dem til at udvikle løsninger for eget liv.

Et grundlæggende princip i den løsningsfokuserede metode er, at man ikke beskæftiger sig med

problemer men udelukkende med løsninger. Det kan være meget svært at forstå dette, da vi i mange år har haft den forståelse, at hvis man ikke kender problemet til bunds så kan der ikke udvikles en løsning. Dette dogme gør sig stadig gældende indenfor f.eks. den tekniske og medicinske verden, men for den menneskelige bevidsthed gælder konceptet om årsag – virkning næppe. Mange bruger fantastisk meget tid med at analysere problemet, der defineres ofte syndere og hele processen bliver negativ. At arbejde med løsninger er det mest respektfulde man kan gøre, men det kræver hårdt arbejde.

Spørgeteknik til at udvikle veldefinerede mål.

Mirakel spørgsmålet.

Som regel fokuserer relationen mellem vejleder og klienten på klientens bekymringer eller problemer. Klienterne insisterer på at fortælle deres vejleder om "hvad der går galt" i deres liv. Det er vigtigt for vejlederen at lytte til disse bekymringer, men så snart han har fastslået at der ikke er tale om fare for klient eller andre, så drejes samtalen hen mod udvikling af veldefinerede mål.

Det såkaldte "mirakel spørgsmål" er en god måde til at påbegynde forhandlingen. Vejleder kan f.eks. stille følgende spørgsmål:

"Forestil dig, at der mens du sover i nat sker et mirakel. Det problem, som du fortalte mig om, er blevet løst! – Men da du sov ved du ikke at miraklet er sket. – Hvad vil du bemærke i morgen tidlig, som er anderledes end i dag? – Og som bekræfter, at miraklet er sket.

Dette spørgsmål er kun begyndelsen på en række følgespørgsmål, som har til formål at flytte klientens opmærksomhed væk fra vanskelighederne og i stedet vende den mod en forestilling om en fremtid, hvor problemet er løst. Følgende opfølgningsspørgsmål kan benyttes :

- Hvad er det første, du vil lægge mærke til efter miraklet er sket?
- Hvad tror du, at din kone/mand/barn/nabo osv. vil lægge mærke til hos dig?
- Hvad vil din mand/kone... gøre som du opfatter som anderledes?
- Når din mand/kone... gør det, hvordan reagerer du så?
- Og når du reagerer på det, hvad vil så ændre sig hos dig?

Formålet med disse spørgsmål er at hjælpe klienten til en detaljeret formulering af, hvad der vil være anderledes i hans liv efter miraklet er sket. Efterhånden som klienten bakser med at beskrive disse forandringer, udvikler klienten også en forventning om forandring og en stigende konkret målretning, som han kan arbejde hen imod.

Følgespørgsmål afspejler karakteristika i de velformulerede mål. Så, når klienten besvarer mirakelspørgsmålet, som f.eks. "jeg vil kunne slappe mere af", vil vejlederen eksempelvis spørge – "hvad tror du, at din kone vil lægge mærke til hos dig, som fortæller hende, at du slapper mere af?" Med dette spørgsmål, forsøger vejleder at hjælpe klienten til at formulere et mere konkret mål, som mere er begyndelsen af noget – end slutningen på noget. Samtidig respekteres klientens sprog.

Spørgeteknik til afdækning af klientstyrker.

Undtagelsesidentificerende spørgsmål.

Denne type spørgsmål bruges af vejleder til at afdække de af klientens nuværende og tidligere succeser, der relaterer sig til klientens mål. Efterfølgende benyttes disse succeser til at udvikle løsninger.

F.eks. "du sagde, at da miraklet var sket, så oplevede du og din kone at du slappede mere af, og at du bedre kunne overskue at søge job. Er der tidspunkter, enten nu eller tidligere, hvor du har kunnet overskue at søge job?"

Klienter er nogle gange ikke i stand til at beskrive, hvordan deres liv bliver anderledes, når deres problemer løses. De taler kun om deres problemer. I disse situationer kan vejleder stadig søge efter afvigelser fra et givet mønster, men bliver nødt til at gøre det ud fra problemet i stedet for mirakelspørgsmålet f.eks.;

"Jeg tænker på, om der er dage, hvor du ikke er så "opgivende over for din jobsøgning"" (klientens definition på problemet). "Hvornår havde du sidst en god dag uden denne opgivenhed? Hvad var anderledes, som gjorde denne dag bedre?" Eller: "Hvor var du den dag? Hvem var du sammen med? Hvad tror du vedkommende fandt anderledes hos dig og som fik dig til at føle du havde det bedre?" Når undtagelser fra problemmønstre på denne måde er blotlagt, undersøger vejlederen i langt de fleste tilfælde, hvordan undtagelsen opstod. Vejlederen prøver især at afklare, så konkret som muligt, hvad klienten har bidraget med for at afvigelsen opstod. Ethvert sådant bidrag, som klienten og vejlederen i fællesskab kan identificere, repræsenterer en klientstyrke.

Eksempel på afdækning af undtagelse:

Vejleder " Jeg er nysgerrig efter at vide mere om de dage, hvor du ikke var så opgivende overfor din jobsøgning. Hvad mener du selv, at du gjorde anderledes de dage?"

Klient " Jeg er ikke sikker (pause), måske vaske bilen eller lave havearbejde

Vejleder " Hvad mere?"

Klient " Joh, i går læste jeg jobannoncer!"

Når en vejleder og en klient sammen afdækker en undtagelse og derefter en klientstyrke, der har bidraget til afvigelsen, så bekræfter og forstærker vejlederen sådanne styrker.

Vejleder " Så på bedre dage, er du aktiv med ting som at "vaske bil, lave havearbejde og gå jobannoncer igennem" - det ser godt ud, hvor fik du idéen til det fra?" (Eller: "Det at gøre disse ting, var det nyt for dig? Var det svært for dig at gøre disse ting?")

Skalaspørgsmål.

Skalaspørgsmål er en god måde at gøre komplekse mønstre i klientens liv mere konkrete og lettere tilgængelige for både klient og vejleder. De udformes gerne ved at klienten bedes nævne et tal fra 0 til 10, som bedst beskriver, hvor klienten er i forhold til et bestemt punkt. Vejlederen betegner som regel 10 som det mest positive på skalaen. Herefter matches positive resultater i forhold til denne skala. F.eks. Vejleder " Nu vil jeg gerne lade dig bedømme et udsagn på en skala fra 0 til 10. Lad os sige, at 0 var der, hvor du befandt dig, da du første gang kom til mig – og 10 betyder, at dit problem er løst. Hvor mener du, at du ligger på skalaen lige nu?"

Klient " Ja, jeg tror at jeg ligger på 3"

Næsten alle aspekter af en klients liv kan skaleres, inklusiv fremgang i forbindelse med at finde en løsning, motivation til at arbejde for en løsning, omfanget af et problem, sandsynligheden for at skade sig selv eller andre, selvværd osv. Når klienten bedømmer sig selv med tal højere end nul, kan vejleder følge op med spørgsmål, der afdækker, bekræfter og forstærker klientens styrker f.eks.

Vejleder " Du mener altså, at du ligger på 3. Hvad har du gjort, for at du føler, at det går bedre end da du kom her første gang?"

Klient " Jah, jeg besluttede at komme her, og jeg begyndte at spekulere på, hvordan jeg kunne bruge min fritid."

Vejleder " Fint, var det svært for dig at beslutte dig for at komme her? Er det den måde, du starter med at finde en løsning? – Begynde med at spekulere på, hvad du har brug for at gøre anderledes?"

Udholdenhedsspørgsmål.

Det er min erfaring at langt de fleste klienter er i stand til at arbejde produktivt med udviklingen af mål og identifikation af undtagelser. Men alle vejledere møder klienter, der føler sig håbløse og som kun synes i stand til at tale om, hvor forfærdelig deres tilværelse er og hvor grufuld deres fremtid ser ud. Nogle gange oplever disse klienter en akut krise, som giver anledning til deres håbløshed og andre gange repræsenterer håbløsheden et presserende mønster af mismod. I disse tilfælde kan udholdenhedsspørgsmål hjælpe med at afdække klienters styrker. Disse spørgsmål accepterer klientens opfattelse og fortsætter derfor med at spørge klienten om, hvordan han er i stand til at håndtere sådanne overvældende omstændigheder og følelser. Eks.:

Vejleder sider overfor en klient der beskriver sin lange ledighedsperiode med den ene nedslående begivenhed efter den anden.

"Jeg kan godt se, at du har mange grunde til at være nedslået, der har været mange afslag og ting der ikke har gået, som de skulle. Jeg er forbavset over, at du overhovedet har kunnet klare det. Hvordan har du været i stand til at stå op hver morgen og gå i gang med en ny dag?"

Klient: "Jeg ved det egentlig ikke"

Vejleder: "Det må jeg nok sige. Med alle de afslag. Jeg ved ikke, hvordan du har klaret det? Hvordan gjorde du?"

Klient: "Jeg overrasker også mig selv en gang imellem. Nogle gange ønsker jeg bare at gøre en ende på det hele. Men jeg kan ikke. Hvem ville så tage sig af mine børn?"

Vejleder: "Er det sådan, du gør det – tænker på, hvor meget dine børn har brug for dig? Du må virkelig holde meget af dem. Fortæl mere om, hvad du gør for at tage dig af dem." (Vejleder søger efter forældrestyrker og motivation.)

Efterhånden som vejlederen hjælper klienten med at afdække udholdenhedsstyrker, stiger klientens humør og selvtillid. Nogle gange kommer nye ideer til udholdenhed frem. Ideer som klienten ikke tidligere havde tænkt på. Det er imidlertid også almindeligt, at klienten vender tilbage til problembeskrivelser og de tilhørende følelser af f.eks. mismod. Når det sker, lytter vejleder med respekt, empati og vender smidigt klienten tilbage til sporet – at fokusere på styrkeafdækning og styrkebekræftelse.

"Hvad går bedre?" spørgsmål

"Hvad går bedre?" spørgsmål er ikke så meget et præcist sæt spørgsmål, men snarere en metode til at begynde senere interviews, hvor det videre arbejde med at udvikle løsninger og afdække klientstyrker fortsætter. I stedet for at begynde de efterfølgende møder med en gennemgang af "hjemmeopgaver" eller klientens vurdering af egen fremgang, så spørger den løsningsfokuserede vejleder simpelthen "Hvad sker der i dit liv, som går bedre?" Dette gøres af to grunde:

1. på den måde optimeres chancerne for, at afdække afvigelsesmønstre, der har fundet sted siden sidste møde
2. det accepteres, at klientens liv, inklusive hans mål, er under udvikling. Situationen er derfor ikke nødvendigvis den samme i dag som den var i går,

Som følge deraf, øger "hvad går bedre" metoden chancerne for at afdække undtagelsesmønstre og de tilknyttede styrker, som er mest meningsfulde og brugelige for klienten på nuværende tidspunkt. At arbejde med "hvad går bedre" metoden er det samme som at søge efter undtagelsesmønstre. Og på samme måde, som med undtagelsesmønstre, kan klienten have svært ved at svare på spørgsmålene. Vejlederen må derfor være mere eller mindre insisterende.

Klientens og vejlederens roller

Under løsningsfokuserende dialoger er det normalt, at vejlederen tager en kort pause før afslutningen af en dialog. Det er for at forberede en tilbagemelding til klienten af dialogforløbet. Tilbage meldingen består for det meste af, at anerkende klientens veldefinerede mål (i det omfang, de er fremlagt). Og den består i at fremhæve de af klientens tanker, følelser og handlinger (essensen af de afdækkede undtagelser), der allerede bidrager til – enten at opnå de ønskede mål eller til at udholde livets barske vilkår eller traumer. Disse tanker, følelser og handlinger udgør klientens styrker på vejen mod klientudviklede løsninger, og styrker der er udtrykt i klientens eget sprog og begrebsverden.

I det løsningsfokuserende arbejde bidrager begge parter forskelligt til interaktionen. Klienten leverer indholdet – en personlig historie, værdier, tro, opfattelser, ønsker, drømme, realitetsdefinitioner – udtrykt på hans egen måde. Vejlederen leverer en forståelse af strukturen i forandringsprocessen – nødvendigheden af at udvikle veldefinerede mål og opbygge løsninger fra undtagelser eller forandringer – sammen med de spørgsmål, der reflekterer hans forståelse. Vejlederen hjælper klientens deltagelse ved at bekræfte klientens referenceramme og de styrker, der fremkommer ved dialogen. Denne blanding producerer til slut – i de fleste tilfælde – en synergisk forøgelse af klientens ressourcer. Den ideelle dialog med en klient er at udforske og anerkende "anormaliteten" hos klienten. Løsningsfokuserende spørgeteknik er netop det. Når klientens opfattelser og styrker drages ud af klienten, respekteres og anerkendes vejlederen løbende klienten anormalitet.

At samarbejde med en klient er at forhandle med og konsultere klienten, og ikke at give klienten ekspertens svar. Når klienten insisterer på at vende tilbage til problemerne eller beder om svar fra vejleder, så lytter vejleder, er empatisk og vender smidigt klienten tilbage til at definere deres mål hen mod en ønsket fremtid.

Opsummering

En løsningsfokuseret vejledningssamtale er ikke hvilken som helst samtale. Den adskiller sig fra hverdagskonversation og den adskiller sig fra de fleste andre typer af vejledningssamtaler. Samtalen kan starte med følgende: "Det er sådan at jeg først vil stille nogle spørgsmål og derefter holder vi en pause, for at tænke og se, om jeg har nogle ideer som jeg mener kan være til hjælp." Jeg siger at mit job er at stille spørgsmål og klientens opgave er at formidle information til mig og at jeg derefter kommer til at fortælle, hvad jeg er kommet frem til – hvis jeg er kommet frem til noget! Dette indebærer at den ydre form for samtalen er den, som de fleste forventer, når de kommer til vejledning (kulturelt betinget forståelse).

Det er først efter lidt tid, at en del klienter indser, at selv om strukturen er, som man kunne forvente så er indholdet anderledes. Den løsningsorienterede vejleder samler ikke information om, hvad der er galt, men om hvad klienten ønsker, der skal være anderledes, og hvad klienten gør, som virker (undtagelser). Løsningsorienterede vejledere betragter egentlig ikke et interview som informationsindsamling, snarere handler det om at skabe information – at få gang i en dialog – hvor klient og vejleder sammen udforsker klientens mulige verden og i denne udforskning skaber den. Grundprincippet er at man sammen konstruerer løsninger mere end at løse et problem. (At konstruere en løsning er at tænke anderledes om "problemet", hvorved det netop er løst eller ses i et andet lys og derved ikke mere optræder som et problem). Dette lyder trivielt, men er noget meget konkret og effektivt, samtidig med at det kræver end del kreativitet, lydhørhed og smidighed for at få det til at fungere. Metoden er baseret på intensivt og fokuseret at undersøge, hvad der kommer i stedet for problemet. Man spørger hvorledes mennesker kommer at mærke at problemet er løst, og lægger mindre vægt hvad de tror problemet beror på. Man forsøger ikke at fjerne problemet, men forsøger i stedet at få mennesker til at gøre mere af det, som sker når problemet ikke er der – dvs. konstruere løsninger.

Det er svært at forestille sig et mere tæt forhold mellem filosofi og praksis end det, der er mellem styrkeperspektivet og den løsningsfokuserende spørgeteknik. Denne artikel har haft til formål at vise

dette. Styrkeperspektivet åbner vejledere til at forstå, at ligegyldigt hvor nedtrykt eller sygt et individ er, så har de overlevet. De har taget skridt, hentet ressourcer frem og holdt ud. Vi har behov for at vide, hvad de har gjort, hvordan de har gjort det, hvad de lærte af det, hvilke ressourcer indre og ydre, der var til rådighed for dem i deres kamp for at overkomme deres vanskeligheder. Mennesker bearbejder altid deres situation, selv hvis de kun beslutter sig for at resignere. Som vejledere må vi finde ind til det arbejde, tappe fra det, samt finde og bygge på dets muligheder.

" Hvis det, du gør, virker – så gør mere af det!"

"Hvis det ikke virker – så gør noget andet!"

" Er det ikke gået i stykker – så hold dig fra at reparere det!"