

RÅDGIVNINGENS PROCESS

Under 2015 och 2016 har RFSL Linköping arbetat med att ta fram en metod för att bedriva hiv-prevention genom träffappar, alltså gps-baserade applikationer i smartphones med syfte att folk via dem kan hitta och träffa främst sexpartners. Metoden bygger på den studie som gjorts av att bedriva prevention via appen Grindr, forskning kring hiv-prevention genom peer-to-peer (att personer i den egna gruppen informerar varandra) och är inspirerad av MI (motiverande samtal/motivational interviewing).

Process. Att ge rådgivning genom appar.

Processen är i sig indelad i tre olika processer baserade på respondentens svar och reaktioner. Den som leder processen framåt kallas i materialet för facilitator.

- PROCESS 1. -

Personen ställer en fråga.

Scenario 1:

Frågan är av enkel karaktär utan följdfrågor. Facilitatorn svarar på de frågor som går så rakt och faktamässigt som möjligt.

Scenario 2.

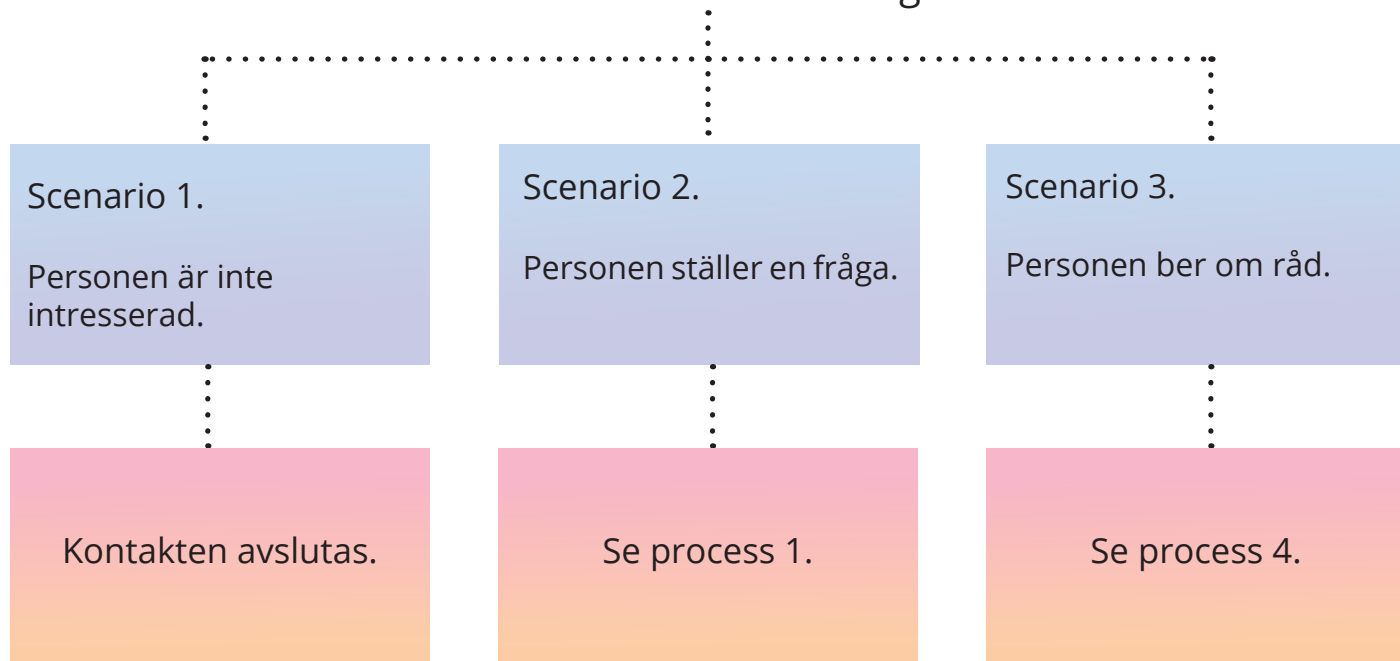
Frågan är av komplex karaktär och visar på riskbruk vilket förleder till process 4.

Scenario 3.

Frågan är komplex eftersom den innehåller flera delfrågor, dock utan riskbruk. Frågorna besvaras därför en i taget, men samtalet leds framåt i och med att facilitatorn väljer de frågor som är mest relevanta och reflekterar och ställer öppna frågor utifrån den till frågeställaren. I reflektionen är det viktigt att fokusera på personen i sig och dess tankar, känslor och beteende utan att moralisera. Detta eftersom det är tankar, känslor, värderingar som ligger bakom vårt beteende. Facilitatorn kan här även passa på att reflektera för att stärka den underliggande viljan som kan ligga bakom även enkel fråga, beroende på vad frågan är. Här kan man också försöka ställa öppna frågor och gå över till process 4.

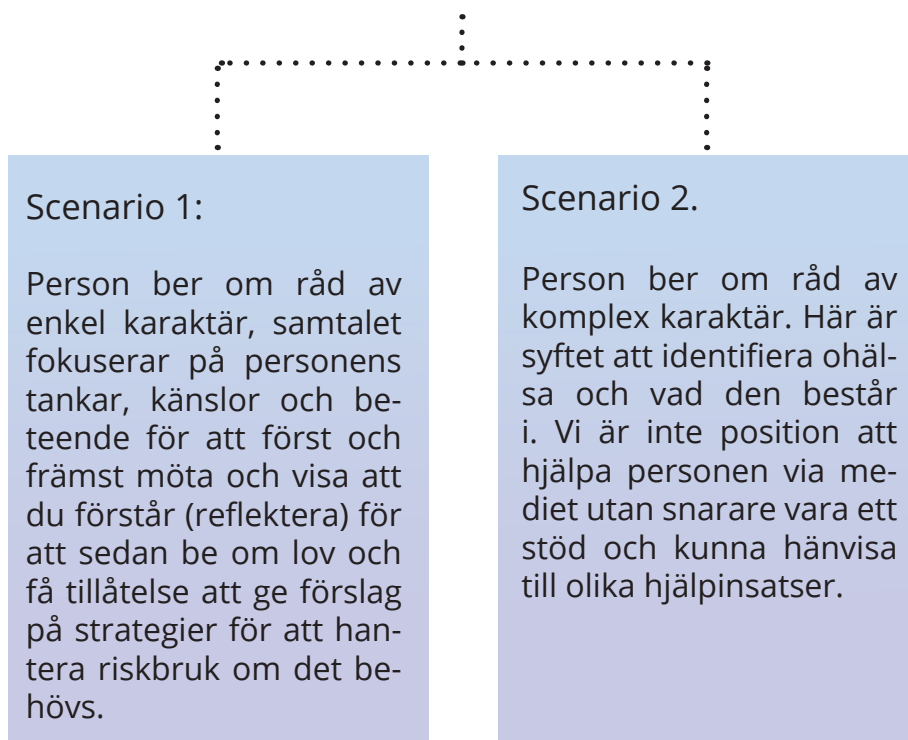
- PROCESS 2 & 3. -

Personen tar en sexuell kontakt / Frågar vad kontot är.



- PROCESS 4. -

Personen ber om råd.



Grundläggande för mötet:

- Ställ öppna frågor
- Spegla personen, för att visa att du förstår eller anstränger dig att förstå (en empatisk reflektion), för att förstärka och för att locka fram
- Fråga och läs av kunskapsnivån
- Be om lov att få ge information
- Ge så korrekt information som möjligt
- Vara öppen med när man inte vet svaret
- Hänvisa vidare
- Lägg band på dina egna ambitioner

*I och med att samtalet sker via digital kommunikation utan möjlighet att se personen behöver du vara medveten om att du endast kan läsa av texten och inte kan känna av personens tonfall, mimik eller andra indikatorer i kommunikationen. **Dock kan mycket läsas mellan raderna även här beroende på kontaktens eller frågans karaktär.** Det kan kännas ytligt, men skapar också en annan form av oss i kommunikationen och behövs tas seriöst i sig.*

Metodisk genomgång: MI-inspirerade samtal.

Den här metoden är inspirerad av Motiverande samtal, dock anpassat till mediet och målgruppen och MI-inslagen förekommer i de fall det är motiverat.

Grundläggande för en framgångsrik session är att fokus ligger på individens egna tankar, känslor och beteende och förändringsfaktorer. Det är något som måste ligga hos individen själv, vi kan inte tvinga fram förändring hos individen. I kommunikationen är det viktigt att ge så korrekt information som möjligt, i en chatt försvinner mycket av möjligheten till dynamiska samtal, eftersom vi inte kan läsa av tonfall, gester, ögon eller kroppsspråk är det svårt att förstå undertexter hos informanten. Även här kan själva valet av frågor säga en hel del. Vad har lett fram till frågan? Frågan kan alltså ge indikation om bakomliggande känsla eller viljeyttring. I en konversation där fakta utbyts kan man dock följa upp faktaöverlämnandet med att ställa frågor. En konversation kan då se ut så här:

I: Hej.
R: Hej!
I: Söker?
R: Detta är ett konto som svarar på frågor och ger råd kring säkrare sex och hälsa, har du något du vill prata om?
I: Ja, finns det kondomer i större storlekar?
R: Det finns kondomer i de flesta storlekar.
I: Tack.
R: Upplever du att du har problem att hitta kondomer som passar?

I: Ja, de är alla så små.
R: Är att hitta kondomer som passar viktigt för dig?
I: Ja, man vill ju att det ska fungera liksom.
R: Så du är mån om att använda kondom.
I: Ja.
R: Är det ok att jag ger dig tips?
I: Visst!
R: Du kan beställa kondomer från t.ex. [...]. Det kan också hjälpa att pröva sig fram.

Här finns det en regel att komma ihåg i kommunikationen.

- *Bekräftelse*
- *Öppen fråga*
- *Reflektion*
- *Sammanfattning*

När du *bekräftar* så ger du personen bekräftelse på att du har förstått.

I: Ja det är ju viktigt att ta ansvar och använda kondom

R: Du är en person som tar ansvar för dig själv och andra.

I: Ja, absolut.

En *öppen fråga* är en fråga där svarsalternativen inte är ja, nej eller givna svar. Öppna frågor är det verktyg som främst rekommenderas att användas i den här kommunikationen, eftersom de är mer relevanta.

R: Av vilken anledning är det viktigt för dig att använda kondom?

I: För att skydda mig och så, för att man inte vet vad den andra kan bära på. För att jag ska kunna känna mig trygg.

I en *reflektion* plockar vi upp det centrala i vad personen säger eller förmedlar mellan raderna och reflekterar på det för att leda samtalet framåt, en reflektion kan vara enkel (du tycker det är viktigt att skydda dig) eller komplex.

R: Du tycker det är viktigt att skydda sig och ta ansvar för sig själv och den andre, framförallt för eftersom ni inte känner varandra.

En *sammanfattning* är en ren och skär sammanfattning av samtalet och konversationen.

I: Ja, precis. Och man vill ju inte råka illa ut.

R: Och du använder kondom för att vara säker för att skydda sig själv och andra.

I: Precis.

Här har konversationen gått från att handla om kondomstorlekar till varför Informanten tycker det är viktigt.

Här kan man i samtalet gå vidare med att fråga personen vad den vet om könssjukdomar och fråga om den vill veta mer. En annan linje är att fråga mer om varför personen vill vara säker och se om det finns något mer bakom detta.

I en konversation som sker på det här sättet får man fånga upp det som faktiskt sägs, och man kommer missa en del, vilket får vara okej. Det viktiga är att ta in vad personen säger och deras önskemål och frågor och ge korrekt information. En del ställer frågor som rör huruvida de har fått HIV av att ha gjort olika praktiska saker, då får man fokusera på fakta kring hur till exempel HIV överförs och vad personen känner till och försöka lunga på det sättet. Hur möter ni oron här och nu? Vi kan dock aldrig ge några besked utan kan endast i dialog diskutera att personen testat sig, men samtidigt dess rätt till självbestämmande. Detta kan göras genom meningarna:

Får jag säga något om....?

Vad känner du till om....?

Det är överlag viktigare att identifiera personens motivatorer till att testa sig och öka personens testningsvilja självständigt istället för att uppmäna eller skuldbelägga personen. När vi använder digitala medier för kommunikation är det viktigt med spegling, använd personens språk och frågeställningar.

En viktig faktor i arbetet är att aldrig döma eller moralisera, flytta över sina egna åsikter eller försöka påverka individen i en riktning utifrån eget intresse. Naturligtvis bör man inte heller svara på en sexuell inbjudan eller starta en konversation utifrån egna sexuella eller amorösa intressen.

Att hantera ambivalens:

Att vara ambivalent är högst mänskligt och något alla är till och från. Är du ambivalent är du också förändringsbenägen. Du både vill och inte vill och det finns uppenbara fördelar och nackdelar med båda valen. När orden nedan, eller liknande, används är det ett tecken på vilja till förändring. Enligt MI kallas det – förändringsprat. Lyssna och håll utkik efter förändringsprat och var noga med att alltid reflektera på det.

Desire (vill, önskar), Ability (kan, skulle kunna), Reason (orsak, skäl), Need (behöver, borde, måste).

I: Jag skulle vilja använda kondom mer, jag vet att jag borde, men det blir liksom inte så, det är så krångligt. (Ska alltid förstärkas.)

R: Det är krångligt samtidigt som du egentligen vill använda kondom.

I: Ja och jag blir sur på mig själv när jag skiter i det. (Här kan du också se hur personer motiverar sitt beteende och leda dem i det.)

R: Så vad händer...?

I: Det är så krångligt. Och dyrt. Och då

R: Det är viktigt för dig att använda kondom och när det inte blir så blir du missnöjd med dig själv.

I: Exakt.

R: Hur viktigt skulle du säga att det är för dig att använda kondom, på en skala mellan 1-10?

I: Jag vet inte, sju kanske.

R: Du säger så högt som sju..

I: Ja....

(Beroende på vad det kommer för svar kan nästa fråga bli överflödig)

R: Och vad är det som gör att du vill använda kondom då?

I: Det är säkert, jag behöver inte oroa mig.

R: Det är viktigt för dig att vara säker.

(Låt denna reflektion verka istället för att direkt komma med fråga)

I: Ja, annars blir jag bara nojig.

R: Vad finns det mer för anledningar?

I: Du kan njuta mer, när du inte behöver oroa dig.

R: Säkerheten får dig att njuta mer alltså.

(Samma som ovan)

I:

R: Finns det några andra anledningar?

Att möta motstånd:

För att hantera motstånd är det viktigt att möta det i situationen där den är och hålla sig distanserad till vad som händer. (Bedöm situationen och ansträng dig att förstå orsaken). Rulla med i motståndet, bekräfta individens rätt till sina känslor och perspektiv.

Att rulla med motstånd innebär att du rullar tillbaka, tar ett steg tillbaka och tar något neutralt istället. Det finns ett antal strategier för att göra detta:

- *Backa och be om ursäkt* – Om du gjort ett tydligt fel, börja med att backa och be om ursäkt.
- *Byt fokus* – Ändra riktning i samtalet, fokusera på något annat ni pratat om som varit enklare.
- *Hejda Rättningsreflexen* – Undvik att tala om för informanten att den har fel eftersom att den vid tillfället inte är mottaglig. Däremot ber vi om lov eller använder UEU (Undersöka-erbjudna-undersöka).
- *Undvik argumentation* – En person som är i motståndsläge är inte mottaglig för argumentation.
- *Reflektera* – Fånga upp och reflektera vad personen har sagt och vad som kan vara i kläm.
- *Betona autonomi* – Självständigheten är viktig. Försök inte belägga personen med åsikter den inte har eller tvinga på den vad du tycker den ska göra, utan betona istället rätten att bestämma själv.

I: Jo det finns det väl. Men behöver jag verkligen rada upp dem, jag vet och du vet att jag borde använda kondom, du behöver inte framställa mig som en idiot!!!

R: Nu har jag gått lite snabbt fram och varit lite väl pushig. Du gör som du själv vill och jag ber om ursäkt om du känner att jag inte tar dig på allvar.

I:

R: Du verkar tänka en hel del kring detta och ha mycket känslor som du känner samtidigt.

I: Jo, så är det absolut.

Att bjuda in till ett möte:

Om rådgivning även erbjuds fysiskt eller via telefon kan detta talas om i konversationen. Viktigt här är att göra det som ett erbjudande som personen kan ta ställning till och inte något som de tvingas till.

R: Det låter som att du har mycket du funderar på.

I: Ja, det tar upp så mycket tid.

R: Det tar upp mycket av dina tankar.

I: Ja, precis. Jag kan inte fokusera mig längre.

R: Det tar mycket energi och du vill gärna kunna fokusera på annat.

I: Ja.

R: Vad vet du om vilka man kan vända sig till för att prata om detta?

I: Nej.

R: Vill du att jag berättar?

I: Ja.

R: Du kan bland annat boka en tid för rådgivning hos oss, vi kan även hänvisa dig vidare.

I: Okej, då gör jag gärna det.

Avslut:

Vid ett avslut är det viktigt att ta reda på hur personen vill att det ska avslutas och vad du kan erbjuda.

R: Finns det något mer du undrar över?

I: Nej, jag tror inte det!

R: Okej, men kom ihåg att vi finns här om det är något mer du vill veta eller prata om. Vi finns också på mailadressen radgivning@ostergotland.rfsl.se.

I: Tack! Det ska jag komma ihåg.

Det kan hända att personen ifråga inte vill återkomma, då får du öppna upp för att det alltid går om de ångrar sig (om de inte uppträder hotfullt eller liknande). Det är också viktigt att inte lova mer än vad vi kan uppfylla.

Detta material har tagits fram av RFSL Linköping och projektet
RFSL Rådgivningen Östergötland.

Utvecklare: Emil Åkerö

MI-konsult: Eva Hydén

Referensgrupp: Malinda Flodman, Jon Gjønnes, Nicklas Denner-
malm , Filip Garcia, Caro Wikbro, Olov Lindblad, Nero F Enquist,
Rickard Eriksson.

Layout: Zakarias Österling



Radgivning@ostergotland.rfsl.se

Linkoping@rfsl.se

Tel. nr.: 013 - 132022