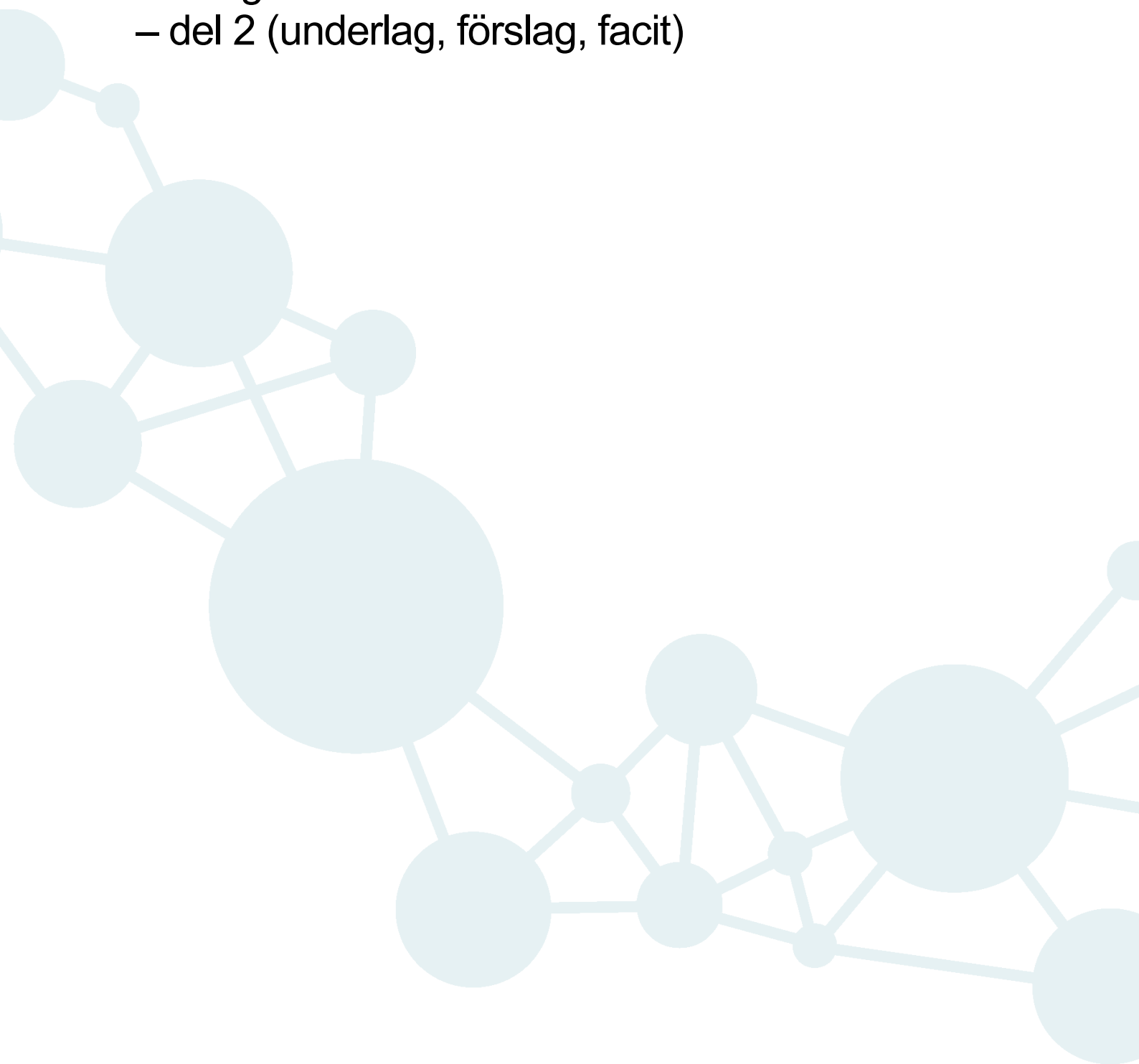


Motiverande samtal vid energitillsyn

Övningshäfte för ambassadörer

– del 2 (underlag, förslag, facit)



Datum
2017-10-16**Motiverande samtal vid energitillsyn Övningshäfte för ambassadörer – del 2 (underlag, förslag, facit).....**

Inledning	3
Del 2.Övningar – underlag, förslag och facit	4
Övning 2 A - diskussionsunderlag.....	4
Övning 2 B 2 - förslag.....	4
Övning 4 A - förslag	5
Övning 5 A - facit.....	5
Övning 5 C – facit.....	6
Övning 6 B - förslag.....	10
Övning 6 C - manus och diskussionsunderlag	11
Övning 7 A 1 - diskussionsunderlag.....	14

Datum
2017-10-16

Inledning

Häftet du håller i handen (övningshäfte, del 2) innehåller diskussionsunderlag, förslag och facit för några av övningarna i ambassadörernas övningshäfte del 1. Materialet är kopplat till det kompendium som är framtaget för tvådagars kommunikationsseminarier om motiverande samtal (MI). En utbildning som ges inom ramen för Energimyndighetens projekt Incitament för energieffektivisering. Övningarna och presentationsmaterialet används under utbildningen av MI-ambassadörer samt under de utbildningsinsatser som ambassadörerna själva har möjlighet att genomföra för sina kollegor på sina respektive arbetsplatser.

Alla övningshäften liksom kompendium och presentationsbilder kan erhållas via er kontaktperson på respektive länsstyrelse. Materialet kommer även finnas tillgängligt för nedladdning på incitaments samarbetsyta. Man kan även beställa det om man behöver genom incitament@energimyndigheten.se. Den brevlådan kommer vara öppen hela projektperioden (fram till 2019-12-31).

De som har genomfört seminariedagarna och utarbetat kompendium, övningshäfte och presentationsmaterial är:

Hans Wickström, psykolog och jägmästare
MeetMe Psykologkonsult AB
www.meetmeab.se | hans.wickstrom@kbtanalys.se | 0760-457500

Lars Forsberg, psykolog och Med dr/Ph D,
MIC Lab AB
www.miclab.se | lars.forsberg@miclab.se | 0736-923050

Författarna har under arbetets gång haft en kontinuerlig dialog med Energimyndigheten och länsstyrelserna, i synnerhet Malin Karlsson på länsstyrelsen i Västra Götaland har bidragit med kulturkompetens, goda råd och exempel.

Del 2. Övningar – underlag, förslag och facit

Övning 2 A - diskussionsunderlag

I den här övningen har deltagarna fått möjlighet att fundera över vilka allmänmänskliga drag som vi vill se hos en människa som vi överväger att engagera oss tillsammans med. Vi får svara på hur man vill bli bemött när man har något svårt man vill berätta om. Många av de egenskaper och beteenden som brukar nämnas i denna övning återfinns i den grundläggande engagerandeprocessen i MI, en av de fyra processerna i MI. Engagerandeprocessen är den process som förhållningssättet i MI vilar på. Den består av två komponenter, empati samt partnerskap.

I en efterföljande diskussion kring denna övning kan du exempelvis ställa frågan ”Vad händer med dig om du möts av en lyssnare som har dessa önskade eller oönskade egenskaper?”. Du kan här få en diskussion om att man sannolikt blir öppnare, ärligare, tryggare om man möts på det önskade sättet, att lyssnaren uppfattas som intresserad, engagerad och att det är värt att fortsätta prata. På motsatt vis dyker det i diskussionen ofta upp tankar om att ett oönskat bemötande leder till att personer slutar att engagera sig, till exempel om den du berättar för börjar tala mer om sig själv, göra jämförelser och ”ta över” samtalet. En diskussion som ofta kommer upp är huruvida man vill ha goda råd eller inte, röster brukar höjas för båda delarna. Man kan då diskutera i gruppen, hur vet du om någon vill ha råden eller inte? Många gånger framkommer att personer gärna vill ha råd, men inte om de kommer direkt utan att de fått ta ställning till om de vill ha dem, många brukar peka på att man inte önskar snabba lösningar.

Övning 2 B 2 - förslag

Som ambassadören kan du i samband med sammanfattning och diskussion rörande Lackalätt AB använda nedanstående förslag på inledning som underlag för diskussion. Men framförallt lyfter du fram MI-förenliga förslag och idéer från gruppen.

Förslag på vid besök på Lackalätt AB:

Jag heter NN och kommer från miljökontoret. Vi har ju en inspektion inbokad idag men jag förstår att jag kommer olämpligt. Jag vet att ni brukar förbereda er väl för våra besök och ni har också fyllt i enkäten om effektiv energianvändning, vilket jag ser som väldigt värdefullt. Inspektionen innebär att jag måste ta av er värdefulla tid och som ni säkert vet kostar tillsynen pengar också. Det är min uppgift att kontrollera att våra gemensamma miljölagar följs. En av min roller är att informera om möjliga miljöförbättringar. Om du är intresserad berättar jag gärna lite om hur man som företag kan spara pengar på att använda energi effektivare och samtidigt bli miljövänligare.

Om ni är intresserade, hur mycket tid kan du nu avsätta tillsammans med mig för de här frågorna idag? Om vi inte hinner gå igenom allt, vilka delar ska vi prioritera?”

Övning 4 A - förslag

Nedan återfinns förslag på hur presentation samt kartläggning av agenda kan se ut vid besök på Lackalätt AB.

Lackalätt AB

Inspektören: (fortsätter efter presentation av sig själv med kartläggning av agenda)

”Hej, jag heter NN och kommer från miljökontoret. Jag vet att ni brukar förbereda er väl för våra besök och ni har också fyllt i enkäten om effektiv energianvändning. En av mina uppgifter är att kontrollera att våra gemensamma miljölagar följs och en annan roll är att informera om möjliga miljöförbättringar. Om du är intresserad berättar jag gärna lite om hur man som företag kan spara pengar på att använda energi effektivare och samtidigt bli miljövänligare. Hur mycket tid kan du nu avsätta tillsammans med mig för de här frågorna idag?”

Verkstadschef: ”Jag har avsatt en och en halv timme.”

Inspektör: ”En och en halv timme, hur ska vi använda den tiden på bästa sätt? Som jag ser det är er självskattning en bra utgångspunkt. I den framgår att viktiga frågor är att ni bytt belysning och köpt en ny kompressor. En annan fråga jag gärna tar idag är er lackbox. Har du frågor som du vill att vi talar om idag? Vi bestämmer tillsammans det vi hinner med idag.”

Övning 5 A - facit

Öva på att känna igen förändringstal och bibehållandetal

Lista över 15 yttranden:

Nr	Yttrande	Förändringstal (klapp)	Neutralt	Bibehållandetal (trum)
1	Jag tycker vi borde göra en energikartläggning!	x		
2	Det finns inga skäl att lägga ut pengar på en kartläggning			x
3	Min granne har gjort en energikartläggning		x	
4	Jag tror inte vi kan vinna så mycket			x
5	Om det inte hade krävts så mycket arbete så hade vi gjort det			x
6	Vi skulle behöva få ner våra elkostnader	x		
7	Jag tycker vi alla ska bidra till ett hållbart samhälle	x		
8	De stora företagen har säkert mycket att tjäna, men tveksamt för oss			x
9	Vi vet vad vi kan göra för att minska energiförbrukningen	x		
10	Om vi bytte panna så skulle det säkert göra skillnad	x		
11	Jag är inte säker på att det faktiskt har skett någon klimatförändring,			x
12	Vi kan inte göra mer än vi gjort			x
13	Man vill ju ändå bidra på nått vis	x		
14	Det är för mycket pappersarbete men om det kan ge resultat så borde vi kanske prova	x		
15	Vi har haft en elfirma här för att kolla belysningen	x		

Övning 5 C – facit

Öva på att känna igen och svara på förändringstal och bibehållandetal

Transkription:

Bakgrund: Besök på den mekaniska verkstaden Svets och Fräs AB

INLEDNING (med markeringar för MI-förenliga yttranden)

Rad	Vem	Yttrande (MI-förenliga yttranden från inspektören markerade med fet stil)	MI-för, sätt X	Kommentarer
1	Insp	Hej, jag heter NN och kommer från kommunen. Det var vi som talades vid i telefon om att kunna energieffektivisera på företaget. Vi enades om att träffas idag. Hur ser det ut för dig, hoppas det fortsatt passar?	X	
2	För	Ojdå, var det nu?! Jaha, vad gör vi då. Vi har det rätt körigt nu, en maskin gick sönder här på morgonen och vi är en man kort idag.		
3	Insp	Okej. Det har kört ihop sig ordentligt och det är mycket du måste få fixat idag och dessutom en man kort, inte den lämpligaste dagen att få besök av mig.	X	Komplex reflektion som visar att inspektören förstår
4	För	Det går ju aldrig att veta innan, det är så att vara företagare i den här branschen, händer alltid nått, det står aldrig still.		
5	Insp	Ni blir bra på att improvisera och lösa problem.	X	Bekräftar och stärker samarbete
6	För	Jo det måste man vara.		
7	Insp	Om jag håller mig så kort som möjligt, kan det funka för oss att prata en stund idag?	X	Förslag och frågar om det passar – stärker samarbete
8	För	Jo men en stund ska funka.		
9	Insp	Det uppskattar jag. Hur lång tid har du möjlighet att avsätta?	X	Frågar om företagarens åsikt – stärker samarbete
10	För	Hinner vi till klockan 11, det är 45 minuter?		
11	Insp	Jag lovar att vi är klara klockan 11.		
12	För	Det låter bra.		
13	Insp	Jag tänker att vi fokuserar på det som kan vara mest intressant för Er. Vad har du själv tänkt på sedan vårt samtal?	X	Frågar om företagarens åsikt – stärker samarbete
14	För	Inget direkt, har inte tänkt så mycket alls om jag ska vara ärlig. Vi är ju ett litet företag och jag tror inte vi kan göra så mycket åt vår energiförbrukning. Dessutom har vi inte råd med en massa investeringar.		
15	Insp	Om du vill kan jag berätta lite vilka möjligheter som kan finnas och hur andra liknande företagare har gjort för att lyckas med effektiviseringsåtgärder. Vad tror du?	X	Förslag och frågar om det passar – stärker samarbete

Samtalet fortskrider, man har gått runt en stund i verkstaden och i de stora lagerlokalerna, avslutningsvis vägleder inspektören företagaren i samtalet så att fokus hamnar kring *målbeteendena energieffektiv uppvärmning, ventilation och belysning*.

ALT A (med markeringar för förändrings- och bibehållandetal)

Rad	Vem	Yttrande	F/B?	Kodning enligt MITI samt alternativa svar på förändrings- och bibehållandetal
		Förändringstal (F) markerat med fet stil och bibehållandetal (B) markerat med understrykning. Kodning MI-förenligt, MI-oförenligt och kommunikationsfärdigheter beskrivet inom parantes.		
16	insp	När vi nu gått runt och tittat på era lokaler och pratat om det vi sett så undrar jag om det är ok att prata om vilka möjligheter ni ser att effektivisera? (=övertala med tillstånd). Vi kom överens om att vara klara senast klockan 11 så vi har 15 minuter på oss nu. Vad säger du, är det intressant för dig? (=söka samarbete)		Övertala med tillstånd Söka samarbete
17	För	Klart det är intressant men jag är fortsatt tveksam till att det ger något, är det inte främst större verksamheter där det är aktuellt?	F B	
18	Insp	Det är intressant men du känner dig tveksam till att ni skulle tjäna på det, att det mer är en fråga för större företag.(=enkel reflektion)		Enkel reflektion Alt svar på F: ”Stora företag kan orsaka mycket stor skada och du funderar på hur ditt företag kan bidra”
19	För	Ja, precis. För oss måste det alltid vara <u>vårt den tid och de pengar</u> vi lägger ner. Vi har små marginaler.	B	
20	Insp	Om ni ska lägga ner resurser på detta måste ni vara säkra på att det lönar sig.(=komplex reflektion)		Komplex reflektion
21	För	Ja, du vet hur det är med ett litet företag i verkstadsbranschen, det är <u>inte lätt att överleva</u> . Det måste ju du sett som varit runt mycket.	B	
22	Insp	Det är kämpigt att vara företagare. Man måste verkligen göra prioriteringar. (=enkel reflektion)		Enkel reflektion Alt svar på B: ”Småföretagare måste vara påhittiga. Om du vill så berättar jag gärna hur andra kunnat tjäna pengar på åtgärder. Du avgör om det passar för dig”.
23	För	Ja exakt, och då är det mycket som slås om <u>vår tid och våra pengar</u> .	B B	
24	Insp	Ni måste vara selektiva (=enkel reflektion). Vad tänker du då om detta vi sett under		Enkel reflektion

		rundvandringen. Vad kunde vara intressant att ta upp? (=söka samarbete)		Söka samarbete
25	För	Tja, detta med lamporna. Vi har ju som du själv sett enorma lokaler och ibland undrar jag om vi lyser upp onödigt mycket . Men samtidigt så drar det ju så mycket energi om man ska hålla på att <u>släcka och tända</u> varje gång man går in i och ut ur lokalerna. Och de här nya LED-lamporna tar ju <u>evigheter att tända</u> . Det <u>funkar inte</u> hos oss. Och så mycket <u>el vet jag inte</u> om det handlar om.	F B B,B B	
26	Insp	Du tror att det drar mycket mer energi när man släcker och tänder lysrör och du är heller inte säker på hur väl LED-lampor funkar. Och detta har gjort att ni inte funderat vidare på några förändringar i belysningen (=komplex reflektion)		Komplex reflektion (som stärker bibehållandetal) Alt svar på B: "Ni är tveksamma. Om ni vill kan jag berätta hur nya LED fungerar."
27	För	Nej precis, det är ju vad jag hört. Så det har <u>inte känts så angeläget</u> att tänka vidare.	B	
28	Insp	Det är klart, ni har gjort det som ni tänkt varit bäst för företaget.(=bekräfta)		Bekräfta
29	För	Så är det.		

ALT B (med markeringar för förändrings- och bibehållandetal)

Rad	Vem	Yttrande	F/B?	Kodning enligt MITI
		Förändringstal (F) markerat med fet stil och <u>bibehållandetal</u> (B) markerat med understrykning. Kodning MI-förenligt, MI-oförenligt och kommunikationsfärdigheter beskrivet inom parantes.		
30	insp	När vi nu gått runt och tittat på era lokaler och pratat om det vi sett så undrar jag om det är ok att prata om vilka möjligheter ni ser att effektivisera? (=övertala med tillstånd) Vi kom överens om att vara klara senast klockan 11 så vi har 15 minuter på oss. Vad säger du, är det intressant för dig? (=söka samarbete)		Övertala med tillstånd Söka samarbete
31	För	Klart det är intressant men jag är fortsatt tveksam till att det ger något, är det inte främst större verksamheter där det är aktuellt?	F	
32	Insp	Det jag tror kan utgöra Era främsta möjligheter är uppvärmningen, ventilationen och belysningen. (=övertala med tillstånd) Vad tänker du själv? (=söka samarbete)		Övertala med tillstånd Söka samarbete
33	För	Ja, något är väl möjligt att göra . Frågan är hur värt det är att lägga ner tid och pengar.	F	
34	Insp	När du säger att det är möjligt, vilken del av er energiförbrukning ser Du störst potential i?		Fråga som kan framkalla förändringstal
35	För	Tja, detta med lamporna. Vi har ju som du själv sett enorma lokaler och ibland undrar jag om vi lyser upp onödigt mycket . Men samtidigt så	F	

		drar det ju så mycket energi om man ska hålla på att <u>släcka och tända</u> varje gång man går in i och ut ur lokalerna. Och de här nya LED-lamporna tar ju <u>evigheter</u> att tända. Det <u>funkar inte</u> hos oss. Och så mycket <u>el vet jag inte</u> om det handlar om.	B B, B B	
36	Insp	Du funderar över hur mycket ni kan tjäna. (=komplex reflektion) Vill du att jag berättar lite kort om vilka olika belysningsystem som finns? Dess för- och nackdelar. (=övertala med tillstånd) Sen använder du den informationen som du vill. (=betona autonomi)		Komplex reflektion (erbjuder information som kan framkalla förändringstal) Övertala med tillstånd Betona autonomi
37	För	Varför inte, jag är ingen expert själv. Om vi kan göra nått vettigt så vore det bra.	F	
38	Insp	Ni har äldre belysning i lokalerna som ni låter vara på hela tiden för ni tänker att det kostar mer att tända och släcka. Det är en vanlig uppfattning men det drar mindre energi om man släcker. Och när det gäller LED-lampor finns idag sådana som tänds omgående och som drar betydligt mindre energi än den gamla sortens lysrör. De kan även behövsstyras för era behov. Om man byter från T8 lysrör till LED-belysning med dagsljusstyrning och närvarokontroll kan man spara så mycket som 90% av energianvändningen. (=övertala med tillstånd) Hur låter detta tycker du? (=söka samarbete)		Övertala med tillstånd Söka samarbete
39	För	Jadu, det låter våldigt positivt om det är som du säger. Men LED-lamporna vi har hemma är ju <u>extremt långsamma</u> .	F B	
40	Insp	Utvecklingen har gått snabbt, du är inte ensam, många känner inte till detta. (=information neutralt)		Information neutralt
41	För	Det låter ju mycket intressant, detta vill jag titta närmare på.	F	
42	Insp	Du låter bestämd, (=komplex reflektion) vad tänker du att du ska göra?		Komplex reflektion samt fråga som kan framkalla förändringstal
43	För	Jag vill ta reda på vad vi skulle behöva och vad det kostar.	F	
44	Insp	Vill du ha lite information kring detta så kan jag lämna det? (=söka samarbete)		Söka samarbete
45	För	Gör gärna det.		

Övning 6 B - förslag

MI-förenliga och MI-oförenliga sätt att ge information på

Sätt att informera på	<p>Här beskrivs situation:</p> <p>Företaget befinner sig på steg 1 på energitrappan. De har fördelat ansvaret för miljöfrågorna och har viss kunskap om hur stor energianvändningen är på en övergripande nivå, men ingen kartläggning och uppföljning sker, ingen särskild energiansvarig.</p> <p>Du vill som inspektör förmedla att de kan vinna på att jobba strukturerat med energifrågor.</p>
Konfrontera (MI-oförenligt)	Om ni ska kunna komma vidare i energiarbetet måste ni jobba mer systematiskt, införa ett energiledningssystem.
Övertala (MI-oförenligt)	Jag tycker ni ska jobba mer strukturerat med energifrågor, då kan ni till exempel få reda på hur energianvändningen ser ut över tid, vilka insatser som skulle kunna ge mest effekt.
Ge information neutralt (MI-förenligt)	Många företag liknande ert har erfarit att de vinner på att jobba strukturerat med energifrågor, de får då till exempel reda på hur energianvändningen ser ut över tid och vilka insatser som skulle kunna ge mest effekt.
Övertala med tillstånd (MI-förenligt)	Om ni frågar mig tycker jag ni ska jobba mer strukturerat med energifrågor, då kan ni till exempel få reda på hur energianvändningen ser ut över tid, vilka insatser som skulle kunna ge mest effekt. Men ni gör naturligtvis det ni tror är bäst för er. Vad tänker du om detta?

Övning 6 C - manus och diskussionsunderlag

Hållbar livsstil

Förklaring till ambassadör hur övningen genomförs och följs upp

Som ambassadör delar du upp gruppen i två delar, de som ska agera livsstilsrådgivare och de som ska få ta del av rådgivningen, berättaren. Du ber berättarna att utgå från sig själva så mycket det går och att hjälpa till att genomföra övningen genom att delta i samtalet och svara på det som frågas om. Du tar sedan med dig rådgivargruppen ut ur rummet eller tar dem åt sidan och delar ut ett manus i taget till rådgivarna, först exempel 1. Rådgivarna får först en möjlighet att kort läsa igenom manuset. Du förklarar att rådgivaren ska hålla sig till manus så mycket det går och inte sväva ut utan neutralt lyssna på svaret och sedan gå vidare till nästa fråga. Detta för att övningen ska kunna hållas kort och att poänger ska komma fram tydligare. När rådgivarna har läst manuset ska alla sätta igång *samtidigt* med att fråga berättarna. Du ber rådgivarna återsamlas efter att exempel 1 är genomfört. Sedan lämnar du ut exempel 2 utan att ni diskuterar den första erfarenheten. Rådgivarna får läsa igenom manuset liksom tidigare och samtal två genomförs med samtidig början. Sen leder du diskussionen i hela gruppen:

- 1) hur upplevde berättaren samtalet, skillnader?
- 2) hur upplevde rådgivaren samtalet, skillnader?
- 3) vad är riskfyllt att göra i samtalet? (MI-oförenligt)
- 4) Vad är önskvärt? (MI-förenligt).

Som ambassadör lyfter du fram de aspekter som diskuterats i kapitlet.

Datum
2017-10-16**Exempel 1 – Samtal om hur kostval påverkar miljön**

Jag tänkte att vi kunde prata lite om hur dina kostval påverkar miljön.

Väljer du ekologiskt när det gäller frukt och grönsaker?

Om du väljer det så får du i dig mer näringsämnen per gram och mindre med kemikalier och tillsatser.

Det påverkar också den biologiska mångfalden positivt då bekämpningsmedel och konstgödning minskar antalet arter i jordbrukslandskapet.

Du kan alltid välja lite mer ekologiskt än vad du gör.

De flesta förklaringarna till att man inte äter tillräckligt med ekologiskt är egentligen undanflykter. Det handlar om att bestämma sig. För miljöns och för hälsans skull.

Som livsstilsrådgivare tycker jag det är viktigt att du tänker på detta.

Datum
2017-10-16**Exempel 2 – Samtal om hur kostval påverkar miljön**

Jag skulle gärna vilja prata med dig lite om hur våra kostval påverkar miljön. Är det OK?

Man har sett att ekologiska grönsaker och frukt innehåller mer näringsämnen per gram och mindre kemikalier och tillsatser. Vad tänker du om det?

Hur ser du på detta med att välja ekologiskt när det gäller frukt och grönsaker?

Alternativ A

Om personen inte väljer ekologiskt

Vad är det som gör att du inte väljer ekologisk frukt och grönsaker?

Vad skulle kunna vara möjliga fördelar med att välja ekologiskt?

Om några, vilka förändringar skulle du kunna tänka dig att göra när det gäller val av ekologiska grönsaker och frukt?

Som livsstilsrådgivare vill jag gärna uppmuntra dig att välja mer ekologiskt. Du skulle få i dig mer näringsämnen, och mindre tillsatser och kemikalier. Dessutom påverkar det miljön positivt med mindre konstgödning och bekämpningsmedel. Men det är naturligtvis bara du själv som bestämmer hur du kommer göra.

Vad tänker du om det?

Alternativ B

Om personen väljer ekologiskt

Vad är det som gör att du väljer att äta så pass mycket ekologiska grönsaker och frukt?

På vilket sätt är detta bra för dig?

Som livsstilsrådgivare vill jag gärna uppmuntra dig att fortsätta med din ekologiska kost. Det bidrar till både en förbättrad hälsa och en bättre miljö för djur och växter.

Vad tänker du om det?

Övning 7 A 1 - diskussionsunderlag

Förslag till diskussionsinnehåll

Betydelsen av olika sätt att uttrycka sig, hur olika starkt man kan uttrycka mobiliserande tal. Att det kan innehålla aktiveringstal men utan att det når upp till faktiskt åtagande. Hur sannolikt låter det att personen kommer vara sin partner trogen i de olika fallen? Man poängterar att det finns forskningsstöd för att starkare åtagandetal hos klienter har samband med faktisk förändring. Man förmedlar att man i MI särskilt vill stimulera starkare förändringstal. Om man hör förberedande eller svagare mobiliserande tal vill man möta detta på ett sätt som stimulerar åtagandetal.