

Il colloquio motivazionale

Appunti sintetici ricavati da

William Miller e Stephen Rollnick, *Il colloquio di motivazione. Tecniche di counseling per problemi di alcol e altre dipendenze*, Erickson 1994, 362 pagine

e da

William Miller e Stephen Rollnick, *Il colloquio motivazionale. Preparare le persone al cambiamento*, Erickson 2004, 502 pagine

Il *colloquio motivazionale* si fonda su quattro principi generali:

1. Esprimere empatia

L'accettazione facilita il cambiamento.

Un competente ascolto riflessivo è un'abilità fondamentale.

L'ambivalenza è una condizione normale.

2. Aumentare la frattura interiore

Deve essere la persona e non l'operatore a fornire le motivazioni per cambiare.

Il cambiamento è motivato dalla percezione della frattura interiore tra il comportamento attuale e i valori o gli obiettivi importanti per la persona.

3. Aggirare e utilizzare la resistenza

Evitare di discutere in favore del cambiamento.

La resistenza non va contrastata direttamente.

Nuovi punti di vista vengono presentati ma non imposti.

La persona è la fonte primaria in cui trovare risposte e soluzioni.

Resistenza è un segnale che indica la necessità di rispondere in modo differente.

4. Sostenere l'autoefficacia

La convinzione di poter cambiare è un potente elemento motivante.

La persona, e non l'operatore, è responsabile della scelta e della realizzazione del cambiamento.

Le aspettative dell'operatore sulle abilità che la persona ha di cambiare possono diventare una profezia che si autoavvera.

*

I metodi iniziali sono cinque:

1. Fare domande aperte, cioè domande che non inducano a risposte brevi.

2. Praticare l'ascolto riflessivo - L'ascolto riflessivo è una delle abilità più importanti e difficili nel colloquio motivazionale. E' opinione comune che ascoltare significhi solo restare in silenzio (almeno per un po') a sentire ciò che una persona ha da dire. **L'elemento cruciale nell'ascolto riflessivo, invece, consiste nel modo in cui l'operatore reagisce a ciò che dice la persona.**

Thomas Gordon ha delineato 12 tipi di reazioni che non rappresentano una forma di ascolto:

- 1 - dare ordini, direttive o comandi
- 2 - avvertire, ammonire, minacciare
- 3 - dare consigli, suggerimenti o soluzioni
- 4 - persuadere con la logica, argomentare, dare lezioni
- 5 - dire agli altri cosa devono fare, fare la morale
- 6 - dissentire, giudicare, criticare, rimproverare
- 7 - concordare, approvare, elogiare
- 8 - far vergognare, ridicolizzare, etichettare
- 9 - interpretare, analizzare
- 10 - rassicurare, comprendere, consolare
- 11 - interrogare, indagare
- 12 - estraniarsi, distrarsi, fare dell'umorismo o cambiare argomento.

Gordon ha definito queste reazioni *roadblocks*, letteralmente "blocchi stradali, nel senso di blocchi della comunicazione", che tendono a mettersi in mezzo alla strada, distolgono la persona dal percorrere lo stesso sentiero.

3. Sostenere e confermare

4. Riassumere

5. Evocare affermazioni nella direzione del cambiamento

*

Gli **stadi del cambiamento** sono cinque:

1. Precontemplazione
2. Contemplazione
3. Preparazione/determinazione
4. Azione
5. Mantenimento

“Le persone si muovono da una situazione di inconsapevolezza o di riluttanza nel fare qualcosa riguardo al problema, al considerare la possibilità di cambiamento, quindi a una situazione in cui diventano determinati e preparati a operare il cambiamento, e infine a passare all’azione e sostenere o mantenere questo cambiamento nel tempo” (pag.240).

“Il cambiamento del comportamento è una serie di graduali passaggi che comprendono molteplici compiti e richiede varie attività di coping piuttosto che una sola dimensione – o un processo “tutto o niente” (pag.241).

“Il colloquio motivazionale è un eccellente stile di counseling da utilizzare con le persone che si trovano negli stadi iniziali (precontemplazione e contemplazione).

I precontemplatori non vogliono delle lezioni o che vengano indicate “azioni” tecniche quando non sono pronti a cambiare.

Allo stesso modo i contemplatori, che stanno considerando la possibilità di operare un cambiamento ma non sono abbastanza pronti a prendersi un impegno, sono resistenti agli approcci più tradizionali, che li incoraggiano (o cercano di forzarli) a operare cambiamenti per i quali non sono ancora pronti.

Attraverso l’uso delle strategie del colloquio motivazionale, gli operatori incoraggiano le persone a prendersi la responsabilità di ogni decisione.

La ricerca ha trovato che il colloquio motivazionale è uno stile efficace anche con persone che si trovano negli ultimi stadi (preparazione/determinazione, azione, mantenimento), che Miller e Rollnick hanno chiamato Fase 2 del colloquio motivazionale. In questa fase, il compito dell’operatore passa dal motivare al fornire consigli e a “dirigere” la persona, in modo che questa sviluppi un piano di cambiamento realizzabile, prevenga i blocchi al cambiamento e identifichi potenziali sistemi di sostegno.

Nonostante la maggior parte delle strategie finalizzate al cambiamento, nella fase 2, siano più orientate all’azione, le persone sono sempre più reattive, ma alla fine ottengono risultati

migliori quando un continuativo impegno motivazionale non viene trascurato ed esse vengono trattate con lo stile empatico e attento proprio del colloquio motivazionale.

Per le persone che si trovano nello stadio dell'azione e del mantenimento, l'approccio del colloquio motivazionale può aiutare ad aumentare l'autoefficacia e a rinforzare la loro realizzazione, entrambi elementi importanti per sostenere il cambiamento a lungo termine" (pp.241-242).

"Le persone possono arrivare all'attenzione dei Servizi mentre si trovano in uno qualunque dei cinque stadi del cambiamento.

A volte stanno cercando aiuto per negoziare un modo in cui passare con successo attraverso lo stadio del cambiamento dell'azione.

Altre volte sono riluttanti al cambiamento ma vengono "inviati" al trattamento dal sistema legale, o da membri della famiglia preoccupati, amici o datori di lavoro.

Spesso le persone arrivano con problemi o condizioni in cui sono molti i comportamenti che devono cambiare. Consumatori di droga con disturbi psichiatrici, diabetici, donne incinte tossicodipendenti e fumatrici si trovano spesso in diversi stadi del cambiamento, a seconda di quale comportamento si prenda in considerazione. Per esempio, una persona che arriva per una visita clinica per l'ipertensione può essere in uno stadio del cambiamento per quanto riguarda le strategie per la riduzione dello stress, in un altro stadio per quanto riguarda l'adozione dell'abitudine a fare un esercizio fisico regolare, e in un altro ancora per quanto riguarda seguire diligentemente le cure contro l'ipertensione. In ognuna di queste situazioni, la sfida per l'operatore consiste nell'individuare in quale stadio del ciclo di cambiamento si trovi la persona, e successivamente offrire l'assistenza adeguata" (pag.242).

Facilitare il cambiamento nei precontemplatori. La precontemplazione è il primo stadio del cambiamento. Le persone in questo stadio o non sono consapevoli del comportamento problematico, oppure sono riluttanti o scoraggiate quando è il momento di cambiarlo. Si impegnano molto poco in attività che potrebbero modificare la loro visione del comportamento problematico, e possono essere alquanto difensive rispetto al comportamento problematico. I precontemplatori non sono convinti che gli aspetti negativi del comportamento attuale o problematico superino quelli positivi.

La nostra sfida è imparare a capire perché le persone possano essere resistenti al cambiamento e utilizzare strategie che diluiscano questa resistenza in modo positivo.

Gli stadi del cambiamento ci aiutano a pensare alla resistenza della persona come a uno stato che può essere influenzato.

L'esperienza di migliaia di precontemplatori ci ha fatto capire che vi sono molte ragioni per cui una persona si trovi nello stadio della precontemplazione. Questa resistenza dei precontemplatori al cambiamento può essere riassunta utilizzando la formula mnemonica delle quattro R: **riluttanza, ribellione, rassegnazione e razionalizzazione**. Ognuno di questi modi di pensare, sentirsi e ragionare aiuta a far rimanere i precontemplatori in uno stato di non disponibilità al cambiamento. Sebbene la maggior parte dei precontemplatori usi una combinazione di questi modelli, sarà utile descrivere ogni modello come una tipologia distinta.

I **precontemplatori riluttanti** sono quelli che, per una mancanza di consapevolezza o forse per inerzia, non vogliono prendere in considerazione il cambiamento. Per queste persone, i particolari o gli effetti del loro comportamento problematico non sono ancora diventati pienamente consci. Piuttosto che essere attivamente resistenti, essi sono in realtà più passivamente riluttanti al cambiamento. Può essere che siano spaventati dal cambiamento o forse si sentono bene dove sono e non vogliono rischiare un potenziale disagio portato dal cambiamento. Per queste persone, l'ascolto accurato e il fornire un feedback in modo sensibile ed empatico può essere molto utile. Motivare questo tipo di precontemplatori spesso richiede tempo. (pp.243-244)

I **precontemplatori ribelli** spesso hanno una notevole consapevolezza del comportamento problematico. Danno molto valore al prendere da soli le loro decisioni. A loro non piace sentirsi dire quello che devono fare! La ribellione può essere il risultato di un'adolescenza protratta o il risultato di insicurezze e paure. Non importa quale ne sia la causa, il precontemplatore ribelle apparirà ostile e resistente al cambiamento. E' facile riconoscere un precontemplatore ribelle: spesso discute con l'operatore, evidenzia sia in modo verbale che in modo non verbale che non vuole essere lì e fornisce una serie di ragioni per le quali non cambierà. Il colloquio motivazionale fornisce un modo per consentire ai precontemplatori ribelli la libertà di esprimere i loro forti sentimenti circa il cambiamento, mentre allo stesso tempo indirizza la loro energia verso una direzione positiva.

Offrire una serie di opzioni sembra essere la strategia migliore per lavorare con un precontemplatore ribelle. Incoraggiare le persone a pensare alle scelte disponibili, includere piccoli cambiamenti graduali invece che la totale e improvvisa astinenza,

per esempio, spesso apre alla possibilità del cambiamento. E' importante ricordare che il precontemplatore ribelle investe molta energia nel comportamento problematico. La vera sfida consiste nell'aiutare la persona a spostare parte di questa energia nel considerare il cambiamento invece che di impiegarla nella resistenza o nella ribellione. Una volta che il precontemplatore ribelle decide di cambiare, l'energia spesso si sposta verso un'energia positiva di determinazione al successo. (pag.245)

La mancanza di energia e investimento, al contrario, è la caratteristica dei ***precontemplatori rassegnati***. Queste persone hanno rinunciato alla possibilità di cambiare e sembrano sopraffatte dal problema. Si sentono disperatamente dipendenti e incapaci di esercitare un qualunque controllo. Si sentono come se fosse l'abitudine a controllarli, non la loro capacità. Le strategie più produttive nei loro confronti sono quelle di trasmettere la speranza ed esplorare le barriere che si frappongono al cambiamento. E' importante aiutare queste persone a considerare la ricaduta come un fatto normale e a non considerarla un fallimento. Molte persone passano attraverso gli stadi varie volte prima di riuscire a mantenere un cambiamento, e ogni tentativo di cambiamento costituisce un'opportunità di apprendimento. E' importante per tutti gli utenti comprendere che cambiare il comportamento è difficile, ma non impossibile. Spesso la chiave per lavorare con i precontemplatori rassegnati è costruire la fiducia un po' per volta, assistendoli nel prendere la decisione di iniziare con un piccolo cambiamento e confermando ogni successo che ottengono, anche se piccolo. E' importante ricordare che la ricerca mostra come la fiducia del clinico (dell'educatore) nelle abilità dell'utente sia un fattore fortemente predittivo del risultato. Successo genera successo, e con ogni piccolo cambiamento il precontemplatore rassegnato costruisce l'autoefficacia indispensabile per attuare cambiamenti più grandi. (pp.245-246)

Mentre il precontemplatore rassegnato sente che non c'è nessuna risposta al suo problema, il ***precontemplatore razionalizzante*** spesso sembra avere tutte le risposte. Queste persone non considerano il cambiamento perché hanno già preso atto della probabilità del rischio personale, o credono che il loro comportamento sia un problema per altre persone, ma non per loro. E' facile identificare l'utente razionalizzante in una seduta: è quando l'operatore inizia a sentire che il colloquio somiglia a un dibattito o a una seduta di botte e risposta. Sebbene possa sembrare simile alla ribellione, la resistenza del razionalizzatore risiede molto di più nei ragionamenti che nelle emozioni. Con questo tipo di utente ciò che sembra funzionare meglio sono l'empatia e l'ascolto riflessivo. Iniziare con

un esercizio della bilancia decisionale in cui viene chiesto all'utente di dire tutte le "cose buone" di quel comportamento è una strategia ideale con i precontemplatori razionalizzanti. Queste persone comprendono subito che il counselor non discuterà con loro, e che riconoscerà che hanno alcune inattaccabili ragioni a favore del loro comportamento. Dopo aver parlato degli aspetti positivi del loro comportamento, questi utenti sono spesso più aperti a considerare che ci sono anche "cose non tanto buone". (pp.246-247)

E' particolarmente importante usare prudenti strategie di motivazione, invece di applicare programmi ad alta intensità o sforzi enormi che verranno sistematicamente ignorati da coloro che non sono interessati a modificare quel particolare comportamento problematico. E' però altrettanto falso credere che i precontemplatori non cambieranno mai e che non ci sia niente da fare. Possono essere persuasi, incoraggiati, informati e avvisati. Non possiamo far cambiare i precontemplatori, ma possiamo essere d'aiuto a motivarli a passare allo stadio della contemplazione. (pp.247-248)