

William R. Miller
Stephen Rollnick

INTERVIUL MOTIVAȚIONAL

*Abordarea empatică prin care putem ajuta oamenii
să se schimbe și să crească prin regăsirea motivației
și consolidarea angajamentului*

EDIȚIA A IV-A

Traducere din limba engleză:
ANA MARIA MOLDOVAN și GABRIEL CICU

EDITURA  HERALD
București

*Pentru Kathleen Jackson,
iubita mea soție vreme de 50 de ani.*

– WRM

*Privind către generația viitoare: pentru minunații și iubitorii Jacob,
Stefan, Maya și Nathan Rollnick.*

– SR

CUPRINS

DESPRE AUTORI	9
PREFAȚĂ LA EDIȚIA A IV-A	10
MULȚUMIRI	16
PREFAȚĂ LA EDIȚIA ÎN LIMBA ROMÂNĂ, de Ana Maria Moldovan și Gabriel Cicu	18

PARTEA I AJUTÂNDU-I PE OAMENI SĂ SE SCHIMBE ȘI SĂ CREASCĂ

01. MINTEA ȘI INIMA ATUNCI CÂND OFERI SPRIJIN	23
02. CE ESTE INTERVIUL MOTIVAȚIONAL?	42
03. O CONVERSAȚIE CARE CURGE FIRES	72

PARTEA A II-A PRACTICAREA INTERVIULUI MOTIVAȚIONAL

04. ANGAJAREA	99
„Putem înainta împreună?”	
05. FOCUSAREA	125
„Încotro mergem?”	
06. EVOCAREA	146
„De ce ai merge acolo?”	
07. PLANIFICAREA	192
„Cum vei ajunge acolo?”	

PARTEA A III-A
O INCURSIUNE MAI PROFUNDĂ ÎN
INTERVIUL MOTIVAȚIONAL

08. ASCULTAREA MAI PROFUNDĂ	235
09. FOCUSAREA:	252
O incursiune mai profundă	
10. EVOCAREA	282
Să cultivăm discursul de schimbare	
11. OFERIREA DE INFORMAȚII ȘI SFATURI	307
12. SUȘȚINE PERSEVERENȚA	324
13. SĂ PLANTĂM SEMINȚE	341
14. RĂSPUNSUL LA DISCURSUL DE SUȘȚINERE ȘI LA DEZACORD	364
15. A PRACTICA BINE ÎM	398

PARTEA a IV-a
PROCESUL DE ÎNVĂȚARE ȘI DE STUDIERE A
INTERVIULUI MOTIVAȚIONAL

16. A ÎNVĂȚA INTERVIUL MOTIVAȚIONAL	417
17. A ÎNVĂȚA DIN CONVERSAȚIILE DESPRE SCHIMBARE	444
18. STUDIEREA INTERVIULUI MOTIVAȚIONAL	464
GLOSARUL CONCEPTELOR FOLOSITE ÎN INTERVIUL MOTIVAȚIONAL	500

PREFAȚĂ LA EDIȚIA A IV-A

La finalul scrierii celei de-a IV-a ediții a cărții *Interviul Motivațional*, ne dedicaserăm, fiecare dintre noi, deja jumătate de secol înțelegerii modului și motivelor pentru care oamenii se schimbă și felului în care îi putem ajuta în acest proces. Fiecare ediție, inclusiv cea de față, a fost rescrisă aproape complet, ținând cont de ce învățaserăm în deceniul care trecuse de la ediția anterioară.

În timp, metodele de terapie psihologică tind să devină tot mai tehnice și mai complexe. Manualele sunt mai stufoase. Practicienii și formatorii sunt interesați de cursuri avansate și de certificate de competență în cadrul metodei, care în schimb pot duce la o restricționare a practicii în cazul celor calificați astfel. Există câteva motive de înțeles pentru acest parcurs al lucrurilor și, încă de la început, când elaboram metoda Interviului Motivațional¹, am fost sfătuiți de anumiți colegi cu reputație să obținem marca înregistrată, drepturile de autor asupra denumirii și să acordăm licență pentru practică: „O să vă pară rău dacă nu o faceți!”

Am refuzat să facem asta, iar IM a avut un parcurs foarte diferit. Motivul conștient pe care l-am avut a fost că nu am dorit să devenim o poliție a IM, ocupați cu prevenirea practicilor greșite, asta dacă ar fi posibil așa ceva. În schimb noi, autorii, împreună cu Rețeaua de formatori în metoda Interviului Motivațional (MI Network of Trainers – MINT, <http://motivationalinterviewing.org/>), am ales să ne concentrăm pe înțelegerea și promovarea bunelor practici, împărtășind tuturor, gratuit, ceea ce am învățat pe parcurs. IM este ca software-ul *open-source*, disponibil pentru cei care vor să-l învețe și să-l practice, acesta fiind poate unul dintre motivele pentru care IM s-a răspândit surprinzător de rapid. Totuși, multe idei care sunt disponibile gratuit nu se diseminează atât de ușor.

¹ În orig., engl. *The Motivational Interviewing Network of Trainers – MINT*. (N. red.)

Motivul pentru care IM a fost adoptat în atât de multe contexte, profesii, culturi și limbi diferite și a fost aplicat într-o varietate atât de largă de situații dificile legate de schimbare e mai complex. De fapt, persoanele cu profesii care presupun acordarea de ajutor semenilor *recunosc* IM ca pe ceva cunoscut deja. IM nu este o abordare complet nouă sau diferită. Multora le pare mai degrabă ca un prieten pe care l-au cunoscut cu mult timp în urmă și cu care pierduseră legătura de ceva vreme.

Elaborarea acestei a patra ediții a cărții ne-a ridicat multe probleme interesante. Pentru cititorii care nu cunosc această metodă, volumul le servește drept introducere. Unii au auzit de IM, poate că au și învățat puțin despre el din prezentări sau din lecturi personale și sunt interesați să înțeleagă cum să-l practice. În același timp, cartea noastră este volumul de referință la care apelează oamenii pentru a se documenta științific sau pentru a obține cunoștințe aprofundate. Unii cititori sunt profesori și formatori care îi ajută pe ceilalți să dezvolte abilități. Cum puteam scrie pentru o audiență atât de variată?

Primele trei ediții ale *Interviului Motivațional* au crescut în dimensiuni și complexitate. Cu fiecare ediție au apărut sute de studii noi care au clarificat promisiunile, procesele și limitările IM. Am fi putut scrie această a patra ediție mai complexă și mai complicată, dar, de fapt, am fost atrași de simplitate. Atunci când înțelegi un lucru în profunzime, poți ajunge să-l explici mai clar și fără a folosi un limbaj specializat, încărcat. Judecătorul Curții Supreme a Statelor Unite, Oliver Wendell Holmes Jr, a declarat: „Nu-mi pasă câtuși de puțin de simplitate [aflându-mă] de această parte a complexității, dar mi-aș da viața pentru simplitatea [care există] de cealaltă parte a complexității”. În această a patra ediție, ne dorim să transmitem simplitatea de dincolo de complexitate, în speranța că ceea ce am învățat de-a lungul deceniilor poate fi de folos unei arii cât mai variate de profesioniști care activează în domenii legate de sprijinirea celorlalți.

PREFAȚĂ LA EDIȚIA ÎN LIMBA ROMÂNĂ

Cu entuziasm și respect prezentăm cititorilor din România această nouă ediție a lucrării *Interviul Motivațional*. Lucrarea, ajunsă la a IV-a ediție, continuă să inspire și să ghideze profesioniștii care își dedică activitatea înțelegerii și facilitării schimbării.

Dezvoltat de William R. Miller și Stephen Rollnick în anii '80, Interviul Motivațional (IM) a apărut ca răspuns la nevoia unei abordări bazate pe empatie, respect pentru autonomie și colaborare.

Această metodă s-a dezvoltat în paralel cu schimbările majore din domeniul psihologiei clinice și al sănătății publice, răspunzând nevoii crescânde de instrumente bazate pe dovezi, care să fie aplicabile în contexte diverse. De la tratarea dependențelor până la îmbunătățirea aderenței la tratamente medicale, de la intervențiile comunitare până la optimizarea performanței organizaționale, Interviul Motivațional și-a dovedit eficiența într-o gamă largă de domenii.

În România, istoria Interviului Motivațional începe odată cu participarea noastră la *formarea de noi formatori* (TNT – Training New Trainers) care a avut loc la Sofia în anul 2007. De atunci am rămas singurii formatori români membri ai Motivational Interviewing Network of Trainers (MINT), organizația internațională dedicată promovării și dezvoltării Interviului Motivațional.

Începând din 2007, am susținut nenumărate cursuri de formare, atât pentru profesioniști din domeniul sănătății, cât și pentru specialiști în educație, asistență socială sau management. Activitatea noastră a contribuit esențial la diseminarea acestei metode în România, sprijinind dezvoltarea unei comunități de practicieni dedicați schimbării bazate pe dovezi. Încă din 2008, în cadrul Clinicii Color Mind am dezvoltat programe de tratament pentru adicții și diagnostic dual bazate pe teoria și practica Interviului Motivațional. Dovada timpului ne-a arătat eficiența acestei metode și ne-a făcut mai încrezători și mai experimentați.

În România, această ediție apare într-un context favorabil, dar provocator. Sistemul nostru de sănătate mentală și socială se confruntă cu numeroase schimbări, în condițiile în care nevoile populației devin tot mai diverse, iar resursele sunt adesea limitate. Profesioniștii din domeniul sănătății mentale, al educației și al intervențiilor sociale caută metode practice, eficiente și accesibile pentru a sprijini indivizii să își clarifice obiectivele și să își construiască un drum sustenabil către schimbare. Într-o societate în care schimbarea este adesea percepută ca fiind dificilă, metoda descrisă în această carte reamintește că oamenii își pot regăsi motivația și resursele interioare atunci când sunt sprijiniți cu respect, încredere și răbdare.

Această ediție nu doar că păstrează esența metodei, ci integrează și noile descoperiri, și aplicații dezvoltate de-a lungul decadelor. Bogată în exemple practice, explicații clare și perspective inovatoare, cartea este o resursă indispensabilă atât pentru cei care descoperă pentru prima dată Interviu Motivațional, cât și pentru cei care doresc să își aprofundeze cunoștințele.

Ne-am străduit să aducem mai aproape de cititorii români nu doar conceptele tehnice, ci și spiritul umanist al Interviuului Motivațional. Prin această contribuție, ne continuăm misiunea de a sprijini formarea și creșterea profesională a celor care își doresc să devină practicieni în Interviu Motivațional și astfel să aducă schimbare în comunitățile lor.

Pentru cititorii din România, această carte nu este doar un ghid practic, ci și o invitație la auto-reflecție și dezvoltare personală. Ea deschide drumul spre o înțelegere mai profundă a naturii schimbării și a motivației, oferind instrumentele necesare pentru a sprijini cu succes transformările semnificative, indiferent de context.

Cu convingerea că această ediție va deveni un punct de referință în literatura de specialitate în limba română, vă invităm să explorați paginile care urmează cu deschiderea de a învăța, de a reflecta și de a aplica.

Ana și Gabi

PARTEA I

AJUTÂNDU-I PE OAMENI SĂ SE SCHIMBE ȘI SĂ CREASCĂ

În această secțiune, prezentăm metoda Interviuului Motivațional (IM), precum și spiritul în care funcționează acesta. Capitolul 1 prezintă cadrul general mai larg al stilului de *ghidare* furnizat de IM, aflat la intersecția dintre *direcționare* și *urmare* [a celuilalt], precum și reperele de atitudine ale persoanei care oferă sprijin, repere ce țin de crearea unui parteneriat, de acceptare, de compasiune și de împuternicire. În Capitolul 2 prezentăm metoda IM – cum a început, dinamica ambivalenței și patru sarcini sau elemente componente ale sale: *angajarea*, *focusarea*, *evocarea* și *planificarea*. În cele din urmă, în Capitolul 3 este ilustrat fluxul IM – cum este perceput acesta în practica de zi cu zi.

01

MINTEA ȘI INIMA ATUNCI CÂND OFERI SPRIJIN

Cel care pășește de bunăvoie în durerea unui străin este o ființă cu adevărat remarcabilă.

HENRI J. M. NOUWEN, *In memoriam*

Am scris această carte pentru cei care-și oferă sprijinul și ajutorul semenilor, pentru cei care aleg să-și petreacă o parte semnificativă a vieții în serviciul altora. Cum ai decis să devii o persoană care oferă sprijin? O motivație des întâlnită este sentimentul de compasiune și dorința de a facilita o stare de bine și chiar fericirea celorlalți, de a diminua ori de a preveni suferința și de a susține schimbarea pozitivă. Ai astfel bucuria și chiar privilegiul de a fi martor la creștere și schimbare, știind că ai contribuit substanțial la acest proces. Motivația descrisă mai sus este adesea cea care-i atrage pe oameni spre profesii de educatori, terapeuți, clerici, antrenori și medici, pe lângă multe alte tipuri de roluri de ajutorare care-și propun să-i însoțească pe oameni în călătoria vieții.

Dorința de a ajuta este un început bun. A avea anumite abilități poate face diferența între a îmbunătăți și a înrăutăți lucrurile. De exemplu, atunci când încercăm să ajutăm pe cineva care se confruntă cu o criză de sănătate sau care e rănit, poate fi vital să avem abilități de intervenție specifică pentru a salva viața. A ști ce să faci în situația dată ține de expertiza unui profesionist care oferă sprijin, iar profesiile de acest tip pun accentul în mod corespunzător pe utilizarea metodelor cu eficacitate dovedită științific.

În acest gen de profesii, contează *ce* faci și, de asemenea, *cum* o faci. Dincolo de cunoștințele tehnice, există anumite abilități de comunicare care le fac pe unele persoane de sprijin să fie mai mult sau mai puțin eficiente decât altele.¹ În volumul de față, ne concentrăm asupra **Interviului Motivațional (IM)** ca metodă

bazată pe dovezi care promovează schimbarea și creșterea personală. Definind IM, acesta este *un mod special de a conversa cu oamenii despre schimbare și creștere personală sau profesională astfel încât să le întărim motivația și angajamentul în schimbare*. Abilitățile implicate de IM, cum ar fi ascultarea empatică, nu sunt trăsături de personalitate ori talente înnăscute. Ele sunt practici pe care le putem învăța și dezvolta în timp.

PENTRU TERAPEUȚI: Practica eficientă

Deși IM a început ca o metodă destinată consilierilor din domeniul sănătății comportamentale și psihoterapeuților, acum IM este utilizat în multe alte profesii care implică sprijinirea celorlalți. Peste tot în această ediție, am inclus secțiuni speciale denumite „Pentru terapeuți”, care oferă informații și idei suplimentare pentru numeroșii practicieni a căror activitate se concentrează pe tratarea problemelor de sănătate comportamentală. În aceste secțiuni mai avansate, ne adresăm cititorului familiarizat cu concepte terapeutice mai tehnice, care pot fi mai puțin relevante pentru alți cititori nespecialiști.

O constatare frecventă în cercetarea din domeniul psihoterapiei este că rezultatele clienților variază în funcție de terapeutul care oferă tratamentul. Chiar și atunci când urmează un manual de tratament structurat, unii terapeuți sunt pur și simplu mai eficienți decât alții, iar acest lucru are foarte puțin legătură cu anii de experiență. Cel puțin opt abilități clinice observabile îi individualizează pe terapeuții ai căror clienți au rezultate mai bune (sau mai slabe), indiferent de orientarea teoretică. Analizând o perioadă de 70 de ani de cercetări în domeniul psihoterapiei², am fost frapați de asemănările dintre aceste opt caracteristici ale terapeuților mai eficienți (evidențiate mai jos cu caractere *italice*) și elementele fundamentale ale IM descrise în această carte. *Empatia adecvată* a făcut parte din IM încă de la prima descriere a metodei, în 1983, la fel ca *împărtășirea speranței* și *considerația pozitivă* sau afirmarea. *Acceptarea* este o componentă de bază a spiritului care stă la baza IM, descrisă mai târziu în acest capitol. Existența unor *obiective comune* pentru schimbare și a unei strategii pentru atingerea lor este un element esențial al alianței de lucru și este fundamentală

pentru sarcina de focusare a IM. *Evocarea* perspectivelor și motivațiilor clientului legate de schimbare este o sarcină definitorie a IM, care include, de asemenea, *oferirea de informații și sfaturi* într-un mod centrat pe persoană. Celei de-a opta dintre aceste abilități terapeutice, congruența sau *autenticitatea*, i-am acordat prea puțină atenție în scrierile noastre anterioare și de aceea este abordată pe larg în această a patra ediție.

Aceste abilități terapeutice sunt aplicabile pe scară largă și, din acest motiv, au fost uneori numite factori „nespecfici”, ceea ce înseamnă că nu sunt specifici unei anumite orientări teoretice. Cu toate acestea, ei pot fi formulați specific, sunt observabili și pot fi învățați, fiind elemente de predicție a rezultatelor la care ajung clienții. Activitatea noastră de dezvoltare și evaluare a IM a operaționalizat multe dintre aceste abilități terapeutice pentru a le face mai observabile și mai ușor de învățat. Nu intenționăm să propunem folosirea IM în locul altor metode de tratament, ci mai degrabă să fie adăugat la acestea. Într-adevăr, cea mai frecventă utilizare a IM în prezent este prin combinarea cu alte terapii eficiente. Pentru noi, IM a devenit *un mod de a face* intervenții cognitive, comportamentale și de îngrijire a sănătății, *un mod de a fi* alături de clienți, bazat pe dovezi, folosit în tandem cu expertiza care să-i ajute să se schimbe și să se dezvolte.

Cercetările noastre privind IM au început în anii '80, când am căutat inițial modalități de a-i ajuta pe oameni să renunțe la consumul problematic de alcool și de alte droguri.³ Am descoperit rapid că abilitățile pe care le studiam și le predam sunt utile nu doar pentru a reduce obiceiurile proaste, ci și pentru a promova schimbări pozitive și sănătoase. Spre surprinderea noastră și cu relativ puțin ajutor din partea noastră, IM s-a răspândit în domeniul asistenței medicale, al asistenței sociale, al consilierii, al *coaching*-ului, al sănătății mintale, al nutriției, al stomatologiei, al educației, al sănătății publice, al sistemului de corecție, al sistemului de reabilitare și al sportului. De asemenea, IM a pătruns în culturi de pe șase continente și este acum folosit și predat în cel puțin 75 de limbi de pe întregul glob.

PERSPECTIVĂ PERSONALĂ: O meditație în spiritul IM

Trăind în sud-vestul Americii, am avut deseori privilegiul de a discuta despre IM cu persoane native americane care se ocupă la rândul lor cu ajutorarea semenilor. Unii mi-au spus că acest mod respectuos de a relaționa cu ceilalți este destul de compatibil cu normele de conversație tribale. Cu toate acestea, un lider de trib a observat odată că, pentru a preda IM nativilor americani, metoda ar trebui să conțină o rugăciune, un cântec și un dans. Las dansul și cântecul pe seama unor persoane mai capabile, dar am schițat această rugăciune cu ajutorul unui bătrân înțelept din tribul Navajo.

Versionea textuală care urmează este intenționată a fi o pregătire meditativă pentru a lucra cu o femeie, dar pronumele personale sunt ușor schimbate:

*Ghidează-mă să fiu un însoțitor răbdător,
să ascult cu o inimă liberă precum cerul.
Dă-mi puterea să privesc lumea prin ochii ei
și urechi dornice să îți asculte povestea.
Creează o mesă¹ sigură și deschisă pe care să putem pași împreună.
Fă-mă un ochi de apă cristalină în care să se poată oglindi.
Ghidează-mă să găsesc în ea frumusețea și înțelepciunea ta,
Cunoscând dorința ta ca ea să fie în armonie: sănătoasă,
iubitoare și puternică.
Ajută-mă să onorez și să respect faptul că ea își alege propriul drum
Și binecuvântează-o să-l urmeze în voie.
Și fie ca eu să știu mereu că, deși noi doi suntem diferiți,
Va exista mereu un loc liniștit în care noi doi suntem Una.*

BILL

În Capitolul 2 vom descrie ce este IM, cum a început și cele patru sarcini-componente ale sale, fiecare dintre acestea fiind apoi explicată mai detaliat în Capitolele 4–7. Împreună, aceste capitole descriu fundamentele IM.

¹ Teren înălțat, montan, sau deal cu vârf plat, platou înalt înconjurat de margini abrupte; formă de relief specifică pentru Arizona. (N. red.)

CONCEPTE-CHEIE

- Acceptare
- Centrare pe persoană
- Compasiune
- Direcționare
- Ghidare
- Interviu Motivațional
- Împuternicire
- Parteneriat
- Spiritul IM
- Sprijinirea autonomiei
- Urmarea [celuilalt]

PUNCTE-CHEIE

- Interviu Motivațional (IM) este o metodă bazată pe dovezi, centrată pe persoană, care promovează schimbarea și creșterea personală și care se aplică într-o gamă largă de profesii ce implică oferirea de sprijin și ajutor.
- IM este un mod special de a discuta cu oamenii despre schimbare și creșterea personală care consolidează motivația și angajamentul oamenilor de a acționa în interesul lor.
- IM nu concurează, ci este compatibil cu multe alte mijloace prin care se oferă ajutor. Este un mod de a face ceea ce *deja* faceți și voi.
- Spiritul călăuzitor care stă la baza IM include patru elemente: parteneriat, acceptare, compasiune și împuternicire.
- În timp, practica IM poate schimba modul în care clienții voștri răspund procesului și vă poate schimba și pe voi ca persoane.

Explorarea lucrurilor pe care clientul le știe deja

Înainte de a introduce informații noi, explorează lucrurile pe care clientul le știe deja, dar pe care poate nu le-a integrat în alegerile lui. O astfel de situație a apărut într-o clinică de îngrijire prenatală, într-o discuție cu câteva femei însărcinate care încă mai consumau băuturi alcoolice.⁶ Tentația reflexului de reparare, desigur, ne-ar fi îndemnat să le ținem o prelegere despre daunele reale pe care le poate avea un copil nenăscut expus la alcool *in utero*. În locul acestei abordări, personalul a început prin a le întreba pe femei ce știau deja despre efectul consumului de alcool în timpul sarcinii. După cum s-a dovedit, mamele știau deja o mare parte din ceea ce ar fi fost spus în prelegere, și acum își exprimau chiar ele opinia. Vom vedea din nou aici structura de tipul „Întreabă–Oferă–Întreabă” (descrisă în Capitolul 11) ca modalitate de a planta semințe.

ASISTENTA MEDICALĂ: Spuneți-mi ce *Întreabă*.
 știți despre efectele alcoolului consumat în timpul sarcinii?

MAMA: Te relaxează?

ASISTENTA MEDICALĂ: Da, poți simți o *Oferă*.
 oarecare relaxare; dar ce știți despre efectele nocive ale alcoolului *Întreabă*.
 asupra dvs. sau asupra copilului nenăscut?

MAMA: Ah, nu știu. Am auzit că bebelușul se poate naște mic sau mai devreme, ca în cazul când mama fumează.

ASISTENTA MEDICALĂ: Așa este!
 Bebelușii expuși la alcool în uter

se nasc adesea mici și, uneori, *Oferă.*
nu mai recuperează niciodată
întârzierea în creștere.

MAMA: Serios. Adică rămân mai mici.

ASISTENTA MEDICALĂ: Da, se întâmplă. *Oferă, întreabă.*
Vă îngrijorează acest lucru?

MAMA: Da, cred că da. Am auzit că se
nasc mai mici, dar nu că rămân așa.

ASISTENTA MEDICALĂ: Ce altceva *Întreabă.*
mai știți?

MAMA: Ceva despre faptul că ar putea
afecta creierul copilului, cum ar fi
inteligența.

ASISTENTA MEDICALĂ: Hm. Și asta e o *Oferă.*
posibilitate reală. Există o întreagă
gamă de urmări nocive perma-
nente care se pot să apară, numite *Întreabă.*
efecte ale alcoolismului fetal. Pot
să vă spun mai multe despre ace-
tea dacă doriți. Vă îngrijorează
acest aspect?

MAMA: Vreau ca bebelușul meu să fie *Discurs de schimbare*
sănătos.

ASISTENTA MEDICALĂ: Da, bineînțeles
că vreți. Și eu la fel.

Intenția aici nu este de a speria sau de a rușina mama. Se face pur și simplu un schimb de informații. Frica și rușinea tind să blocheze comunicarea în loc să creeze disponibilitatea de a afla anumite informații incomode. Speranța este de a ajuta

mama să integreze ceea ce știe deja, auzindu-și vorbele spuse cu voce tare în prezența unui specialist plin de compasiune.

Frica și rușinea tind să blocheze comunicarea.

Abilitățile privind angajarea din cadrul IM rămân importante prin modul în care răspunzi în cursul acestor conversații incomode.

Explorarea lucrurilor pe care le știu ceilalți din anturajul clientului

În cazul în care alte persoane din anturajul persoanei asistate își exprimă îngrijorarea, deși persoana în cauză nu o face, poți să întrebi cu o atitudine de curiozitate de ce sunt îngrijorați și apoi ascuți cu atenție. Iată un segment dintr-un prim interviu cu un bărbat a cărui soție amenința cu despărțirea din cauza faptului că el bea.⁷ El personal nu percepea nicio problemă cu privire la băutura, așa că eu (Bill) am vrut să aflu de ce se îngrijora soția sa. În continuare este prezentată o secvență de câteva minute din primul interviu în timpul căruia nu am avut norocul să pot să evoc nicio replică din discursul de schimbare al lui Peter.

BILL: Nu vreau să mă blochez asupra etichetei „problemă”, pentru că uneori este dificil, iar oamenii se blochează în fraze de genul: „Ei bine, eu n-am nicio problemă” sau „De fapt, am o problemă”. Vă rog să-mi spuneți doar despre consumul de alcool, orice ați observat în legătură cu el și poate care sunt lucrurile pe care soția le menționează, de asemenea. Care sunt lucrurile care o îngrijorează?

Întrebare deschisă

GLOSARUL CONCEPTELOR FOLOSITE ÎN INTERVIUL MOTIVAȚIONAL¹

A sta alături, a fi alături de cineva – un răspuns la *discursul de susținere* persistent sau la *dezacord*, în care intervievatorul adoptă și reflectă perspectiva clientului.

AAP – un acronim pentru trei subtipuri ale *discursului de schimbare mobilizator*: *angajament, activare și a face pași*.

Abordarea pendulară – o strategie de stimulare a *discursului de schimbare* în care intervievatorul reflectă mai întâi lucrurile bune percepute în legătură cu statu-quo-ul clientului, pentru a solicita apoi informații despre lucrurile mai puțin bune.

Acceptare – una dintre cele patru componente centrale ale *spiritului IM*, prin care intervievatorul comunică înțelegerea clientului așa cum este, fără a-l judeca.

Afirmare complexă – o declarație de apreciere care evidențiază sau deduce un atribut pozitiv durabil al clientului.

Afirmare simplă – o declarație de apreciere care recunoaște o anumită acțiune, afirmație, un efort sau o intenție pozitivă.

Alianța de lucru – calitatea relației de colaborare dintre client și specialist, care tinde să prezică menținerea pe drumul spre schimbare și rezultatele.

Ambivalență – prezența simultană a unor motivații concurente pentru și împotriva schimbării.

Ambivalență verticală – prezența simultană a unor motivații concurente pentru și împotriva schimbării, persoana fiind

¹ Din *Interviul Motivațional*, de William R. Miller și Stephen Rollnick. Copyright © 2023 The Guilford Press. Cumpărătorii acestei cărți au permisiunea de a fotocopiază materialele de pe site-ul www.guilford.com/miller2-materials sau de a descărca și tipări versiuni mărite ale lor pentru uz personal sau pentru a fi utilizate cu clienții. Pentru detalii, consultați pagina de copyright.

conștientă de o anumită motivație, dar nefiind conștientă de o motivație opusă.

Analogie – o formă de *reflecție* sub formă de metaforă sau comparație.

Angajare rapidă – o perioadă inițială de ascultare exclusivă, fără întrebări care să investigheze faptele, fără rezolvarea problemelor și fără întreruperi.

Asigurarea calității – măsurarea fidelității serviciilor furnizate.

Atenuarea discursului de susținere – răspunsul la un *discurs de susținere* sau la *dezacord* într-un mod care-i diminuează profunzimea, puterea sau avântul.

Autenticitate – a fi sinele tău autentic și natural.

Autoapreciere – afirmații care recunosc eforturile sau atributele pozitive proprii ale clientului.

Autodezvăluire – împărtășirea unui lucru adevărat despre propria persoană atunci când există motive întemeiate să se considere că acesta va fi util clientului.

Autoreglare – abilitatea de a dezvolta un plan propriu și de a aborda un comportament pentru a-l duce la îndeplinire.

Balanța decizională – puterea relativă a motivațiilor pozitive și negative față de schimbare; o intervenție care exploatează în mod egal avantajele și dezavantajele unei schimbări sau ale unui plan.

Capcana expertului – asumarea și comunicarea faptului că consilierul are cele mai bune răspunsuri la problemele clientului.

Capcana persuasiunii – comunicare care încearcă să convingă.

Capcana hoinărelilor – ascultarea cu insuficientă atenție a mișcării direcționale.

Capcana timpului – recurgerea la comunicări grăbite sau nefericite ca răspuns la presiunea resimțită a timpului.

Cartografierea agendei – selectarea dintr-un meniu de posibilități subiectul sau subiectele care urmează să fie discutate în cadrul unei conversații.