Si potrebbe pensare che sia sufficiente…

- **Aver subito un infarto per smettere di fumare…**
- **Incidenti d'auto, vuoti di memoria, relazioni rovinate, per smettere di bere…**
- **Passare del tempo in prigione per non commettere più reati…**
- **Vedere la propria vita distrutta dall'eroina per smettere di usarla…**
- **……**

MA NON E’ COSI’!!!

PERCHE' LE PERSONE ~~NON~~ CAMBIANO?

I "tre fattori" della motivazione

La dolorosa *percezione delle contraddizioni* esistenti tra la propria attuale condizione, e importanti aspirazioni, valori personali e mete ideali
(Festinger, 1957)

La *fiducia nella propria capacità* di attuare un comportamento prestabilito, di raggiungere un obiettivo specifico in un tempo determinato
(Bandura, 1977)

Frattura interiore

Autoefficacia

Disponibilità al cambiamento

Il grado di *riconoscimento del problema*, di *volontà di modificare* un comportamento o prendere una decisione
(Prochaska e DiClemente, 1986)

Autoefficacia

Credere nelle proprie capacità di organizzare, dare luogo e sostenere per un tempo dato i comportamenti necessari per affrontare una specifica situazione che si prospetta (Bandura, 1986).

Perché è importante?

Influenza la scelta del comportamento.

Determina quanto sforzo un individuo investirà in un determinato compito.

Influenza i modelli di pensiero e le reazioni emotive.

Quali sono le "fonti" di autoefficacia?

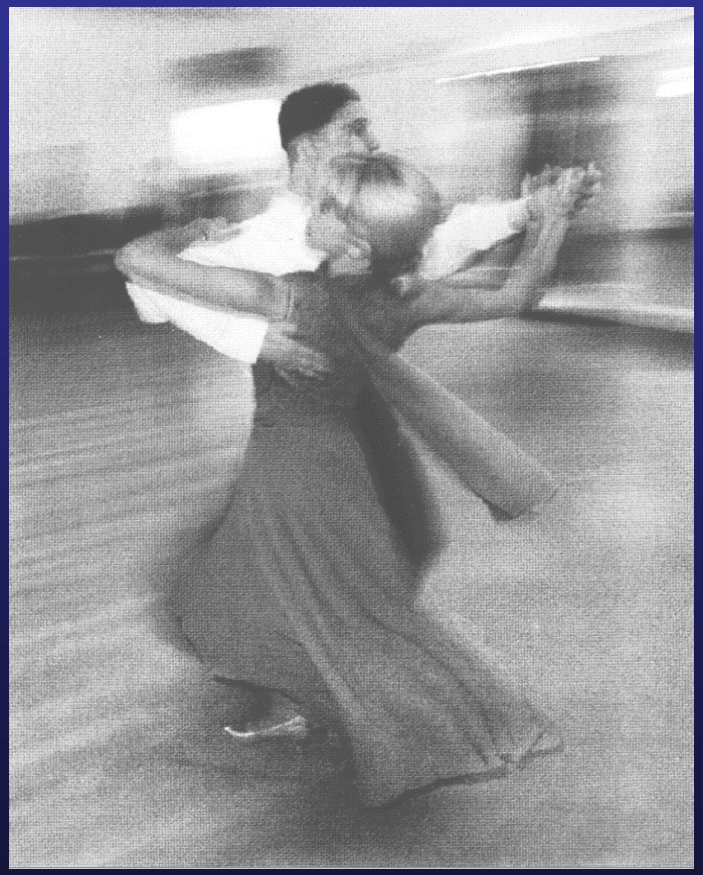
Una reale esperienza di riuscita.

L'esperienza vicaria

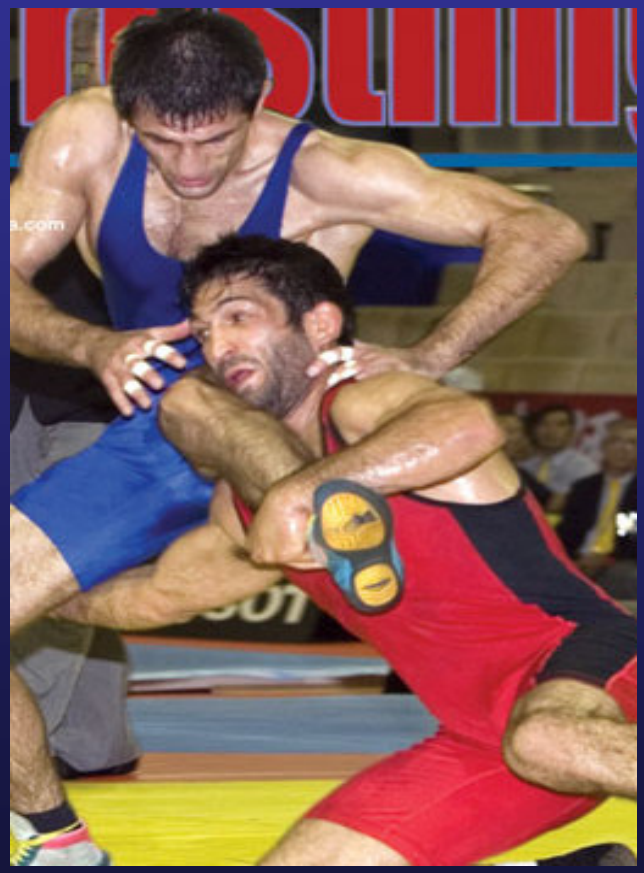
Gli stadi del cambiamento

Di Clemente & Prochaska

Are you dancing? … or wrestling?



?



© J. Allison, 1998

Il Colloquio Motivazionale
Definizione

Uno stile di counselling
centrato sul cliente,
orientato,
per affrontare e risolvere
un conflitto di ambivalenza
in vista di un cambiamento
del comportamento"

Miller & Rollnick, 2002

Lo Spirito del Colloquio Motivazionale

Esplorare **piuttosto che esortare;**
Sostenere **piuttosto che persuadere o discutere;**
Costante attenzione **alle aspirazioni della persona**

Elicitare **piuttosto che impiantare o infondere;**
Ricercare e far emergere **la motivazione dalla persona stessa**

Collaborazione

Autonomia

Maieutica

La persona è libera di ***accettare o rifiutare e indicazioni*** **che le vengono suggerite;**
Il cambiamento ***nasce dalla persona*** **non viene imposto dall'esterno**

Lo Spirito del Colloquio Motivazionale

Esplorare **piuttosto che esortare;**
Sostenere **piuttosto che persuadere o discutere;**
Costante attenzione **alle aspirazioni della persona**

Confrontazione

Collaborazione

Si *impone* consapevolezza e accettazione di una *realtà* che la persona non *può vedere* o *non vuole ammettere*

Lo Spirito del Colloquio Motivazionale

Elicitare **piuttosto che impiantare o infondere;**
Ricercare e far emergere **la motivazione dalla persona stessa**
Far emergere **gli obiettivi della persona**

Educazione

Maieutica

Si *presume* che alla persona manchi la conoscenza di base, la capacità di cambiare. Si interviene su questi deficit fornendo i Chiarimenti necessari

Lo ‘Spirito’ del Colloquio Motivazionale

Si sostiene **il diritto della persona all’autodeterminazione;**
Si facilita **una scelta informata**

Autonomia

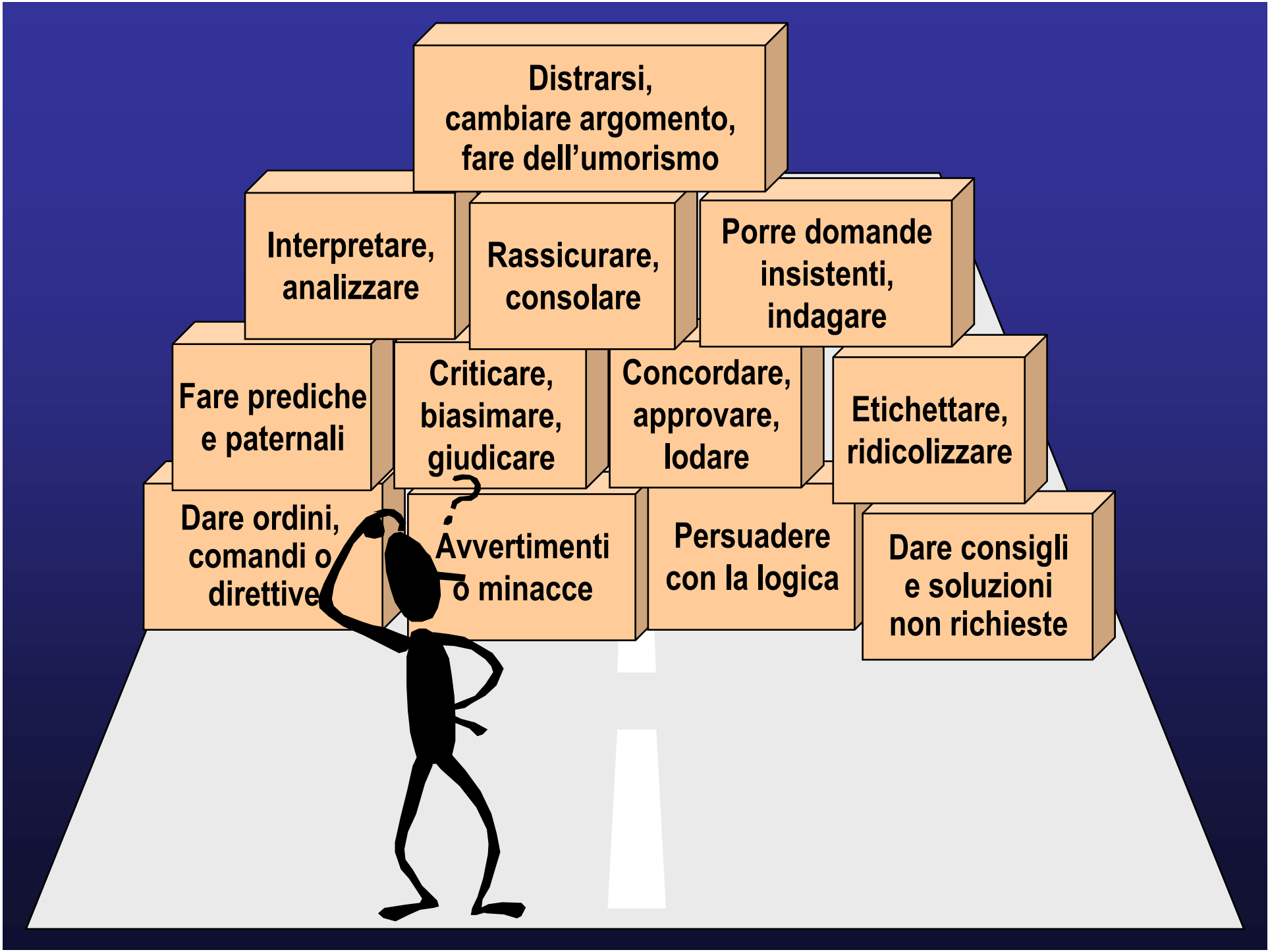
Autorità

Si *dice alla persona* ciò che deve fare

Le “trappole”

- **Etichettatura**
- **Biasimo**
- **Orientamento alla soluzione** (*l’esperto*)
- **Investigazione**
- **Consolazione**
- **Interpretazione** (*focalizzazione prematura*)

- **Confrontazione della negazione**


Distrarsi, cambiare argomento, fare dell'umorismo
Interpretare, analizzare
Rassicurare, consolare
Porre domande insistenti, indagare
Fare prediche e paternali
Criticare, biasimare, giudicare
Concordare, approvare, lodare
Etichettare, ridicolizzare
Dare ordini, comandi o direttive
Avvertimenti o minacce
Persuadere con la logica
Dare consigli e soluzioni non richieste

I principi fondamentali

Esprimere empatia

Aggirare e utilizzare la resistenza

Lavorare sulla frattura interiore

Sostenere l'autoefficacia

Evocare Affermazioni nella direzione del cambiamento

Esprimere empatia

Uno stile empatico è la caratteristica essenziale del colloquio motivazionale
E' calore non possessivo, accurata comprensione
E' accettazione, priva di giudizi, critiche o biasimo

L'accettazione facilita il cambiamento

Empatia non significa:
identificazione, accordo, approvazione

Aggirare e utilizzare la resistenza

Una resistenza implica l'attivazione delle energie del cliente.

Non provocare resistenze, aggirare e possibilmente utilizzare quelle esistenti

Utilizzare la resistenza non significa

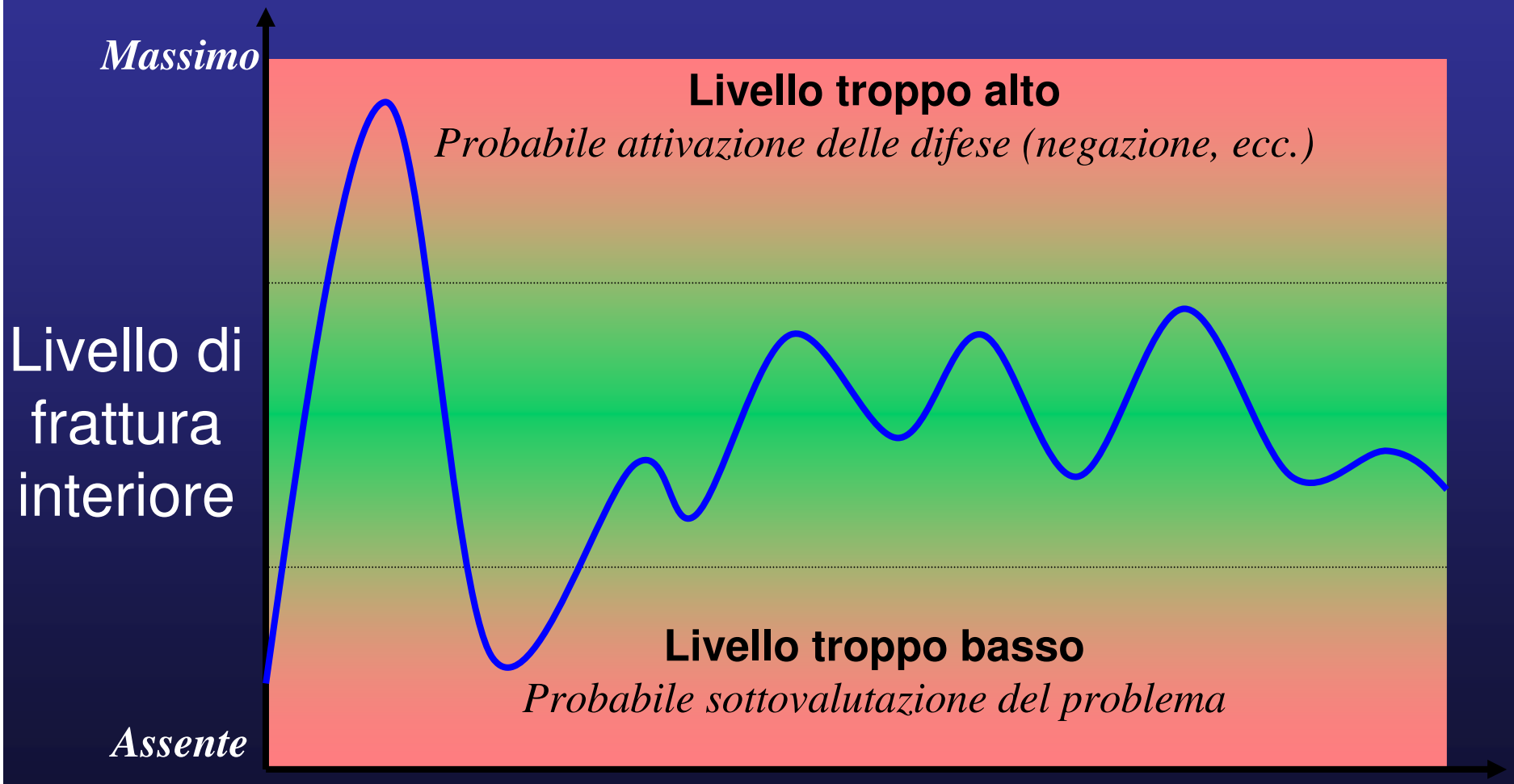
acconsentire, ritirarsi, consolare.

Lavorare sulla frattura interiore

La *frattura interiore* è la discrepanza fra ciò che si *è* e ciò che si *vorrebbe essere*, fra quello che si *fa* e quello che si *vorrebbe fare*.

La percezione di una contraddizione fra la propria condizione ed importanti obiettivi personali può essere una forte spinta al cambiamento

Frattura interiore



Lavorare sulla frattura interiore

Per sviluppare la frattura interiore:

- Elaborare
  il disagio e le preoccupazioni
  le mete e le aspirazioni personali
- Ipotizzare il futuro (nel bene, nel male)
- Considerare differenze con il passato (nel bene, nel male)
- Esplorare i valori

Ampliare la frattura interiore non significa:

biasimare, rimproverare, provocare, insultare, criticare

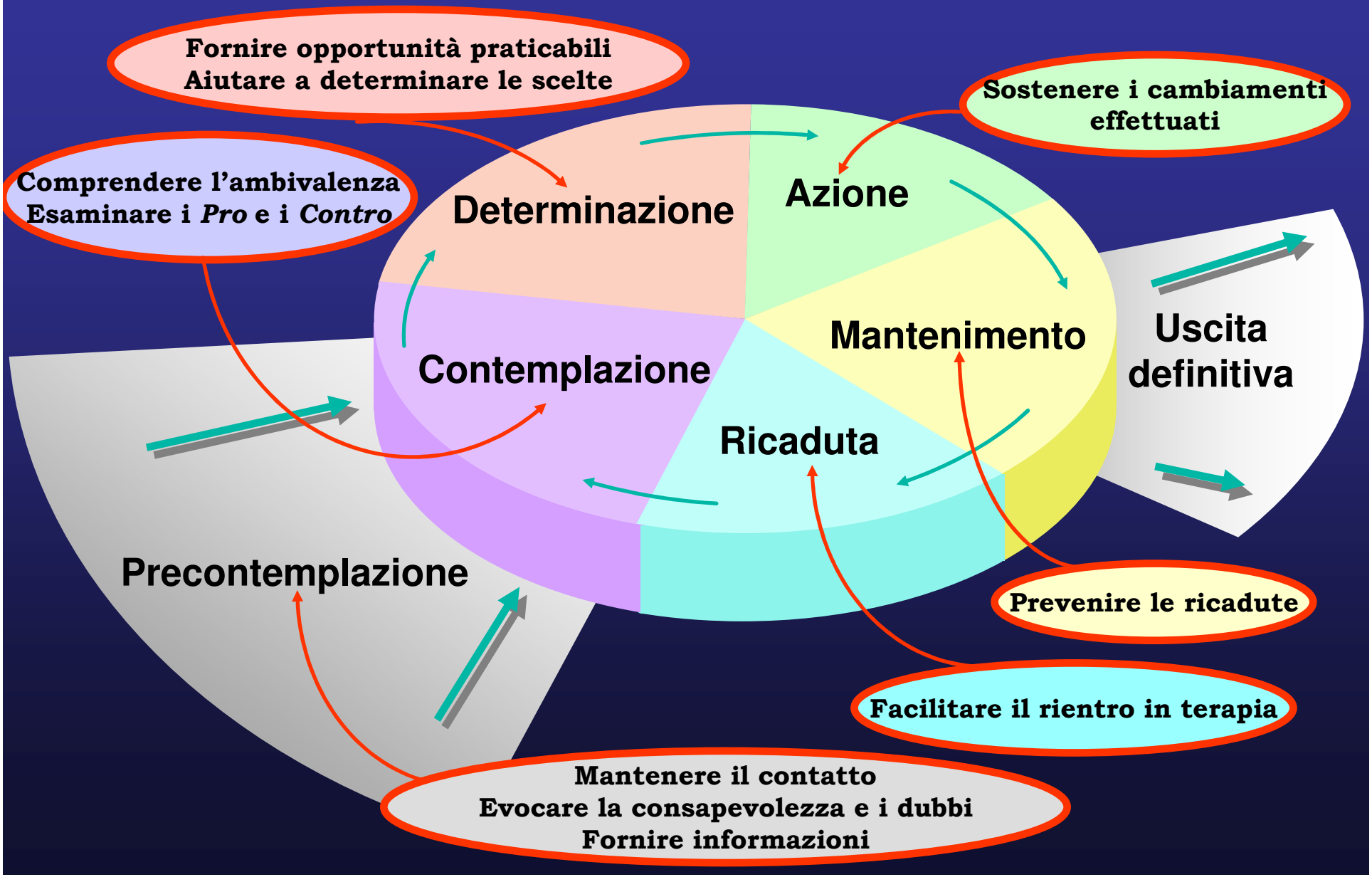
Sostenere l'autoefficacia

Si decide di operare un cambiamento solo se si ha una sufficiente fiducia nella possibilità di avere successo

La fiducia nelle proprie possibilità di cambiamento (autoefficacia) è uno degli indici di previsione più significativi

<u>Sostenere l'autoefficacia non significa:</u>
rassicurare, minimizzare, nascondere le difficoltà

Accrescere la Disponibilità al cambiamento



Le 5 abilità di base

- Praticare l'*ascolto riflessivo*
- Formulare *domande aperte*
- *Riassumere*
- *Sostenere e confermare*

Evocare affermazioni nella direzione del cambiamento

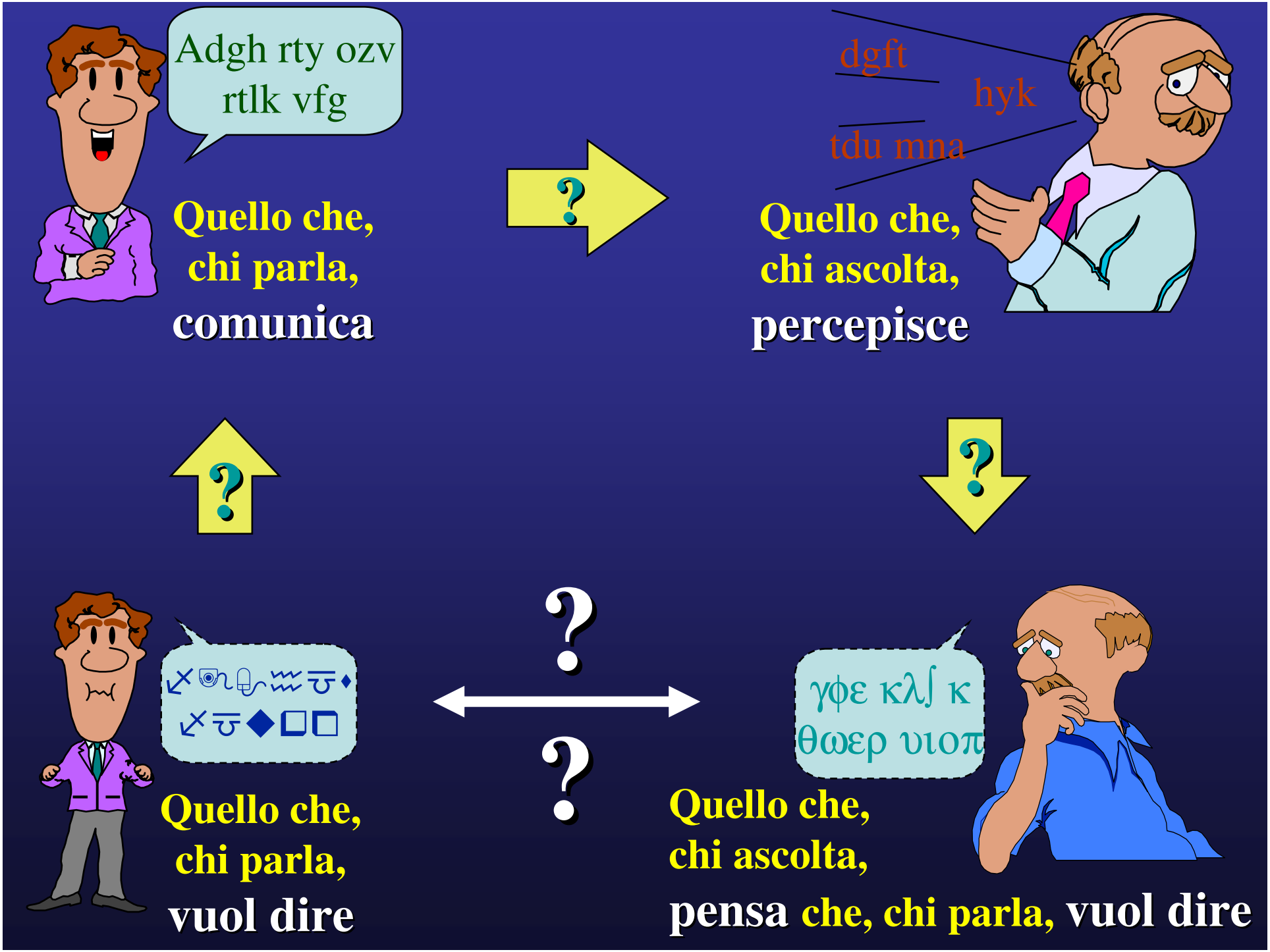
Affermazioni nella direzione del cambiamento

- Riconoscimento del problema D
- Volontà di cambiare D
- Preoccupazioni, insoddisfazioni, aspirazioni F
- Fiducia e ottimismo A

Ascolto riflessivo

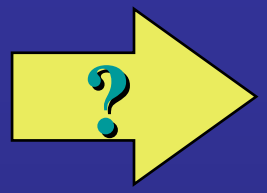
L'ascolto riflessivo è la comunicazione di una ragionevole supposizione sul significato delle parole del cliente, restituita dall'operatore, sotto forma di

<u>una affermazione</u>

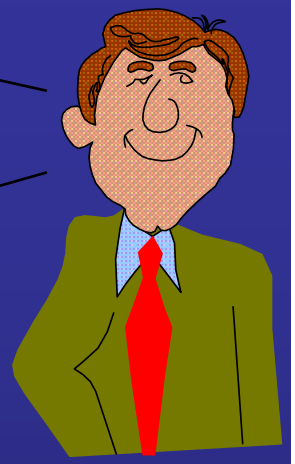

Adgh rty ozv
rtlk vfg
Quello che,
chi parla,
comunica
?
dgft
hyk
tdu mna
Quello che,
chi ascolta,
percepisce
?
?
γφε κλ∫ κ
θωερ υιοπ
?
?
Quello che,
chi parla,
vuol dire
Quello che,
chi ascolta,
pensa che, chi parla, vuol dire

Adgh rty ozv
rtlk vfg

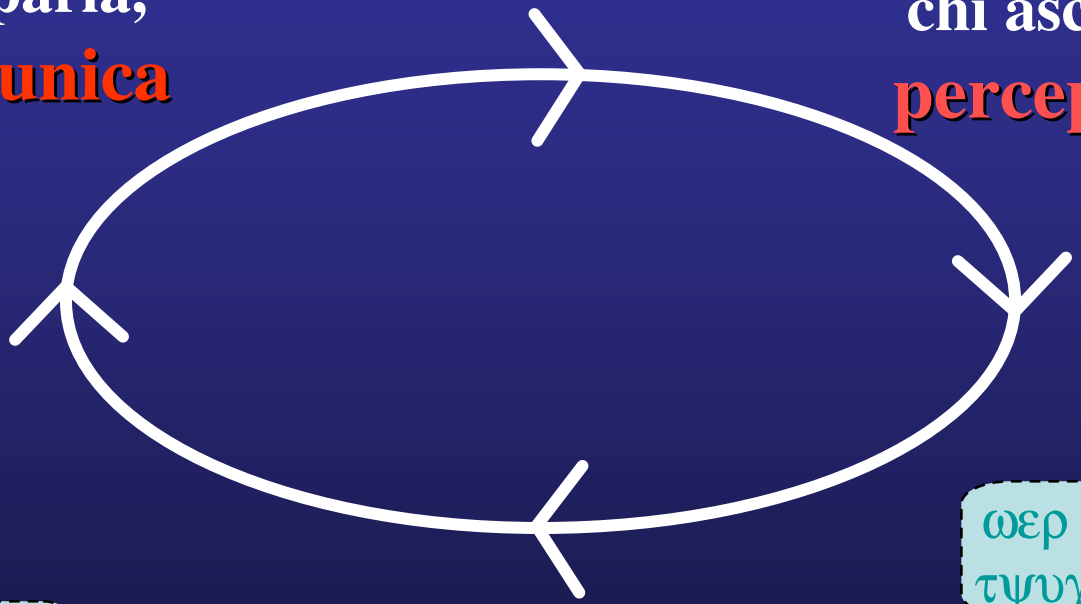
Quello che,
chi parla,
comunica



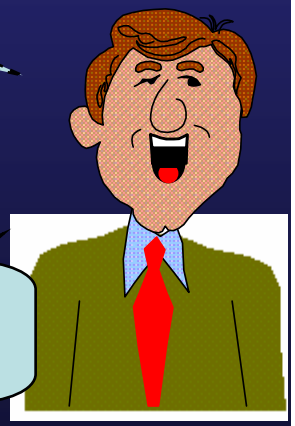
dgft
hyk
tdu mna



Quello che,
chi ascolta,
percepisce



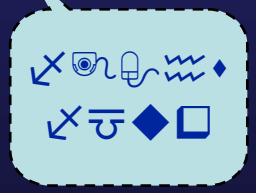
ωερ τψ η
τψυγη ηφ



Ascolto riflessivo

(Feedback)

Adgh rty rt m



Quello che,
chi parla,
vuol dire

Quello che, chi ascolta,
pensa che, chi parla, vuol dire

Ascolto riflessivo

Verificare il significato delle parole del cliente

Farlo continuare a parlare sull'argomento

Chiarire i significati espressi

Fare supposizioni sui significati inespressi

Sottolineare ed amplificare aspetti particolari

De-enfatizzare e minimizzare aspetti particolari

Sostenere l'ascolto riflessivo

L'ascolto riflessivo restituisce **l'attenzione** dell'operatore, genera un **feedback controllato**, comunica **accettazione e comprensione**

Ascolto riflessivo

- Ripetizione semplice
- Parafrasi
- Riformulazione
- Riflessione dello stato d'animo, del vissuto, delle emozioni

Ripetizione semplice

Anche la semplice ripetizione di una o più parole focalizza l'attenzione sul loro significato e costituisce un implicito invito ad approfondire quell'aspetto

E' utile nelle fasi iniziali del colloquio, quando non si hanno molte informazioni, quando è necessario riprendere un buon contatto con il cliente

- **(Cl.) Eh,…adesso comincio ad essere un po' preoccupato…**
- ***(Op.) "… preoccupato …" (affermazione); "… adesso comincia …" (affermazione).***

Parafrasi

Consiste nel riproporre la frase del cliente utilizzando, in modo opportuno, sinonimi e parole con significato affine.

E' utile per mantenere il contatto, per amplificare o minimizzare alcuni aspetti presentati dal cliente, per introdurre piccoli spostamenti del "focus" del discorso.

- **(Cl.) Eh,…adesso comincio ad essere un po' preoccupato…**
- ***(Op.) … ci sono cose che la impensieriscono … (affermazione).***

Riformulazione

E' una riproposizione delle affermazioni del cliente, arricchita del punto di vista dell'operatore, utilizzando commenti, considerazioni e ridefinizioni

E' utile per favorire la ristrutturazione di alcune percezioni del cliente, per proporre nuove aree da esplorare, per suggerire connessioni non esplicitate e ampliare i significati del comportamento

- **(Cl.) Eh,…adesso comincio ad essere un po' preoccupato…**
- ***(Op.) Pensa di non essere più in grado di controllarsi … (affermazione).***

Riflessione dello stato d'animo

Consiste nel comunicare una ipotesi sullo stato d'animo da cui nascono le affermazioni del cliente

Viene utilizzata nei momenti in cui è opportuno prendere atto di emozioni non espresse con parole, ma visibili. Se utilizzata adeguatamente è potentemente empatica. Può essere utile in momenti di "crisi" per smorzare possibili contrapposizioni

- **(Cl.) Eh,…adesso comincio ad essere un po' preoccupato…**
- ***(Op.) … questa situazione la fa star male… (affermazione).***

Le 5 abilità di base

- Praticare l'*ascolto riflessivo*
- Formulare *domande aperte*
- *Riassumere*
- *Sostenere e confermare*

Evocare affermazioni nella direzione del cambiamento

Le domande

1. Cosa pensi di questo seminario?
2. Perché stai frequentando questo seminario?
3. Quali sono gli aspetti più (o meno) interessanti di questo seminario?
4. Trovi interessante partecipare a questo seminario?

Le domande

1. Cosa pensi di questo seminario?
2. Perché stai frequentando questo seminario?
3. Quali sono gli aspetti più (o meno) interessanti di questo seminario?
4. Trovi interessante partecipare a questo seminario?

Le domande

1. Il lavoro in équipe ti aiuta o ti ostacola?
2. In quali aspetti ti senti aiutato dal lavoro in équipe?
3. Perché ti senti aiutato dal lavoro in équipe?
4. Ti aiuta il lavoro in équipe?

Le domande

1. Il lavoro in équipe ti aiuta o ti ostacola?
2. In quali aspetti ti senti aiutato dal lavoro in équipe?
3. Perché ti senti aiutato dal lavoro in équipe?
4. Ti aiuta il lavoro in équipe?

Le domande

1. Usare eroina la aiuta o la ostacola nella sua vita quotidiana?
2. In quale aspetti della sua vita quotidiana si sente aiutato dall'eroina?
3. Perché si sente aiutato dall'eroina nella sua vita quotidiana?
4. La aiuta usare eroina nella sua vita quotidiana?

Le domande

1. Usare eroina la aiuta o la ostacola nella sua vita quotidiana?
2. In quali aspetti della sua vita quotidiana si sente aiutato dall'eroina?
3. Perché si sente aiutato dall'eroina nella sua vita quotidiana?
4. La aiuta usare eroina nella sua vita quotidiana?

Le domande aperte

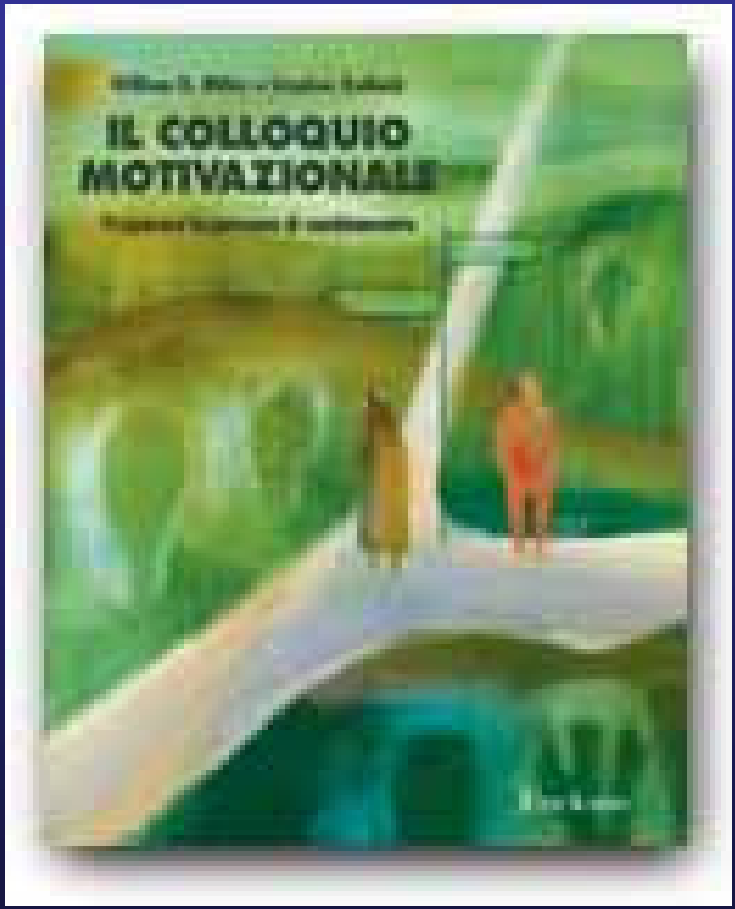
- *Non consentono risposte brevi o del tipo sì/no*
- *Non predeterminano la risposta*
- *Centrano sul cliente l'attenzione dell'operatore e il focus dell'intervento*
- *Facilitano il coinvolgimento e incoraggiano il cliente a parlare*
- *Allargano il campo della discussione*

E' compito dell'operatore offrire al cliente la possibilità di esplorare il <u>più liberamente possibile</u> la sua situazione problematica

Sostenere e confermare

- Durante un processo di cambiamento è molto importante offrire esplicitamente rinforzi positivi e sostegno al cliente, ad esempio evocando e sottolineando i risultati positivi ottenuti.

Il sostegno diretto è fondamentale quando ricadute o eventi particolari hanno abassato il livello di autoefficacia del cliente

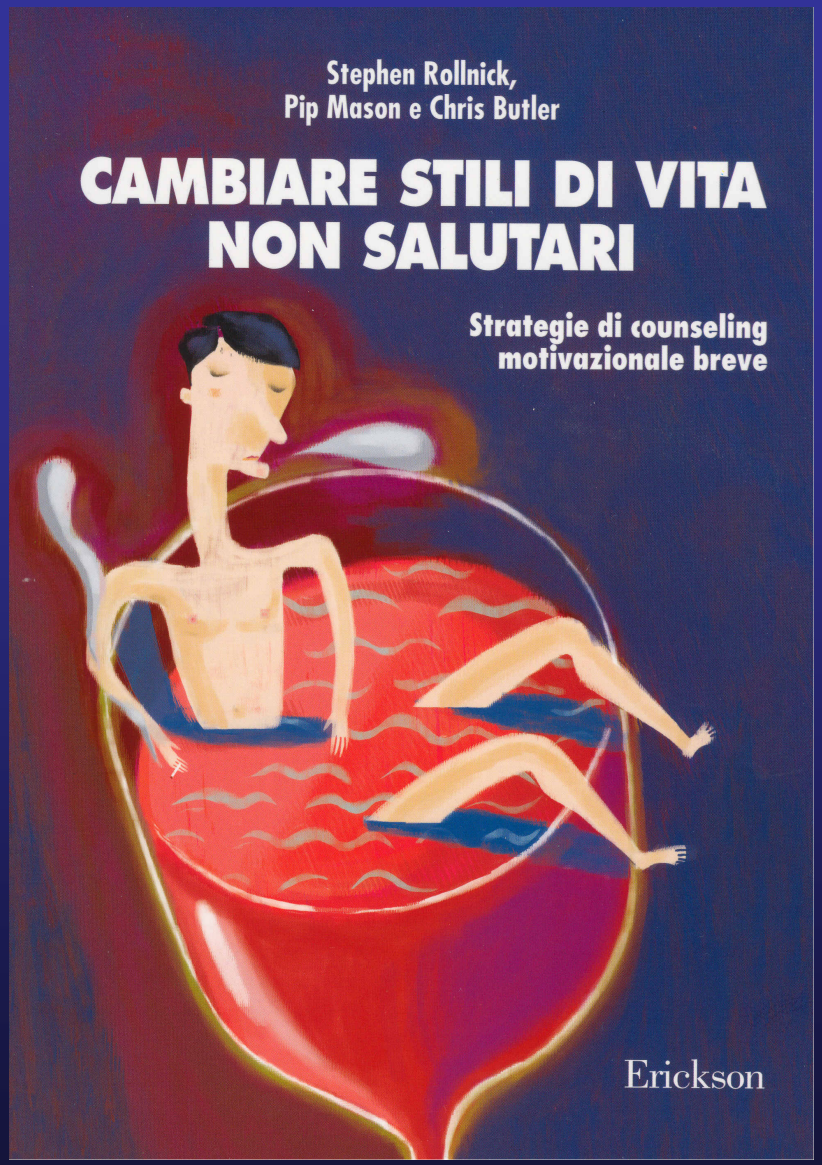


W. R. Miller, S. Rollnick

Il Colloquio Motivazionale

Preparare la Persona al Cambiamento

Erickson, 2004



Rollnick S, Mason P, Butler C

Cambiare Stili di Vita non Salutari

Strategie di Counseling Motivazionale Breve

Erickson, 2003

“Le persone si lasciano convincere
più facilmente dalle ragioni
che esse stesse hanno scoperto
piuttosto che da quelle
scaturite dalla mente di altri”

Blaise Pascal

Ringraziamenti

- Si ringrazia:
  - Valerio Quercia *(assistente sociale Specialista , Centre for Motivation and Change, formatore al colloquio motivazionale), per il materiale tratto da: «Giornate di studio a tema sulle buone pratiche di servizio sociale, (Roma 15 marzo 2008)*