

A goldfish is captured mid-jump, moving from a smaller, partially filled fishbowl on the left into a larger, empty fishbowl on the right. The background is a dark blue gradient. The text is overlaid on the image in a bold, italicized, black serif font.

***LA PROMOZIONE DEL CAMBIAMENTO
E LO SPIRITO
DEL COLLOQUIO MOTIVAZIONALE***

“Il Colloquio Motivazionale è uno stile di comunicazione collaborativo e orientato, che presta particolare attenzione al linguaggio del cambiamento, progettato per rafforzare la motivazione personale e l'impegno verso un obiettivo specifico, attraverso la facilitazione e l'esplorazione delle ragioni proprie della persona per cambiare, il tutto in un'atmosfera di accettazione e aiuto”
(W.R. Miller e S. Rollinck, 2014)

Tratto da “Il Colloquio Motivazionale”; Miller e Rollnick , 2014

Ci viene chiesto da qualche operatore “Si può fare il colloquio motivazionale in pochi minuti?”. È un po' come chiedere “Si può suonare il piano per pochi minuti?”. Il tempo non sarebbe sufficiente per suonare un intero concerto, ma naturalmente si può suonare uno strumento, o praticare un colloquio in stile motivazionale nel tempo che si ha a disposizione.

Forse la domanda che sta sotto la precedente è se sia possibile notare differenze che derivino da un colloquio di stile motivazionale dalla durata di pochi minuti.

Non solo è possibile (...), è probabilmente più efficace che dare avvertimenti con dita ammonitrici puntate .

LO SPIRITO DEL COLLOQUIO MOTIVAZIONALE (CM)

Se tratti una persona per come è,

Resterà quello che è, ma se la tratti per

Ciò che dovrebbe e potrebbe essere diverrà

Ciò che dovrebbe e potrebbe essere.

JOHANN WOLFGANG VON GOETHE

LO SPIRITO DEL COLLOQUIO MOTIVAZIONALE (CM)

1. COLLABORAZIONE

Quando si attua un colloquio con spirito motivazionale, non si pensi ad un qualcosa da agire su di un soggetto passivo. Non è un qualcosa che si fa “su” o “a”, bensì qualcosa che si fa “per” e “con” una persona, Una collaborazione attiva.

Non è una strategia per indurre le persone a cambiare nella direzione che si ritiene migliore, bensì è un modo per attivare la loro motivazione e le loro risorse per il cambiamento. Prevede sempre la presenza di due soggetti attivi

LO SPIRITO DEL COLLOQUIO MOTIVAZIONALE (CM)

2. ACCETTAZIONE

Non significa necessariamente approvare le azioni o lo status quo della persona con cui collaboriamo. La profonda accettazione è data da (Rogers, 1980b):

• *Assoluto valore della persona*, un totale rispetto dell'altro che attribuisca valore alle sue ragioni

• *Accurata empatia*, al cui opposto troviamo l'imposizione della propria prospettiva, con il presupposto che quella dell'altro sia irrilevante ed errata.



LO SPIRITO DEL COLLOQUIO MOTIVAZIONALE (CM)

• *Valorizzazione dell'autonomia* (al suo opposto c'è il tentativo di far fare delle cose alle persone, obbligandole ed esercitando un controllo. Ad esempio un insegnante che intima ad uno studente “non puoi stare assente” non sta dicendo la verità; vuole dire invece che l'assenza in questione porterà a conseguenze negative, ma la scelta, in ogni caso sarà dello studente adolescente. Vi è il rischio di generare una situazione paradossale in cui costringere una persona ad effettuare una scelta, farebbe emergere in essa il desiderio di riaffermare la propria libertà

• *Sostegno*: ovvero la ricerca ed il riconoscimento delle risorse e degli sforzi della persona; il suo opposto è ricercare l'errore, gli sbagli

LO SPIRITO DEL COLLOQUIO MOTIVAZIONALE (CM)

3. PROPENSIONE ALL'AIUTO

Non prevede di “soffrire insieme” né di provare simpatia, ma implica bensì la promozione attiva del benessere altrui, considerando prioritarie le esigenze dell'altro

4. EVOCAZIONE

Implica una focalizzazione sulle risorse che si presuppone che le persone posseggano già. Il messaggio dunque non sarà “Ho quello di cui hai bisogno”, bensì “Tu possiedi ciò di cui hai bisogno e lo troveremo insieme”.

LO SPIRITO DEL COLLOQUIO MOTIVAZIONALE (CM)

È importante ricordare che il cambiamento è fondamentalmente **auto-cambiamento** (Prochaska e Di Clemente, 1984). Anche Margareth Archer, sociologa inglese, con i suoi studi nell'ambito della progettazione sociale apre la strada a due considerazioni ricollegabili a quanto visto fino ad ora:

- Ogni persona è portatrice di un sapere, di una costellazione di interessi, di un modo di riflettere che determinano il suo agire nel mondo

- È dunque impossibile condizionare l'azione del soggetto, fare in modo che modifichi le proprie scelte, se non passando attraverso la sua attività deliberativa; l'efficacia causale passa dalla conversazione interiore e le strutture sociali non sono in grado di influire direttamente sulla persona se non attivando la persona stessa

QUALE STILE COMUNICATIVO?



QUALE STILE COMUNICATIVO?

“Il linguaggio non solo riflette gli atteggiamenti, ma li modella. Gli atteggiamenti non solo si riflettono nel linguaggio, ma ne vengono influenzati attivamente” (W.R. Miller; S. Rollnick, 2014).

• *Stile direttivo*: “ So quello che devi fare e ti dico come farlo”, rievoca i significati di obbedire, aderire

• *Stile del seguire*: “Lascerò che tu risolva la questione a modo tuo, credo nella tua saggezza”

• *Stile del guidare*: quello improntato alla motivazione, integra alcuni aspetti degli altri due stili.

QUALE STILE COMUNICATIVO?

Lo *stile del guidare* può essere facilmente ricollegato alle seguenti azioni: Accompagnare, Affiancare, Assistere, Chiarire, Collaborare, Elaborare, Facilitare, Incoraggiare, Indicare, Mostrare, Motivare, Offrire, Risvegliare, Sostenere, Suscitare.



Tabella tratta da tab 1.1 Miller e Rollnick 2014

DIRIGERE	GUIDARE	SEGUIRE
Assumere il comando	Accompagnare	Accettare
Autorizzare	Affiancare	Apprezzare
Comandare	Assistere	Ascoltare
Condurre	Chiarire	Assecondare
Decidere	Collaborare	Aver fede
Determinare	Destare	Consentire
Dire	Facilitare	Osservare
Far funzionare	Incoraggiare	Permettere
Gestire	Indicare	Proteggere
Governare	Ispirare	Rimanere con
Manovrare	Mostrare	Stare con
Ordinare	Motivare	Interessarsi a
Prescrivere	Risvegliare	Includere
Presiedere	Sostenere	Astenersi a

**AMBIVALENT?
WELL, YES AND NO.**



IL RUOLO DELL'AMBIVALENZA

L'ambivalenza, nonostante in determinati contesti costituisca motivo di tensioni, rappresenta una fase normale del processo di cambiamento.

Emergono contemporaneamente le ragioni volte al cambiamento e quelle che ne costituiscono le resistenze.

È il punto in cui più spesso si rimane arenati nel processo di cambiamento.

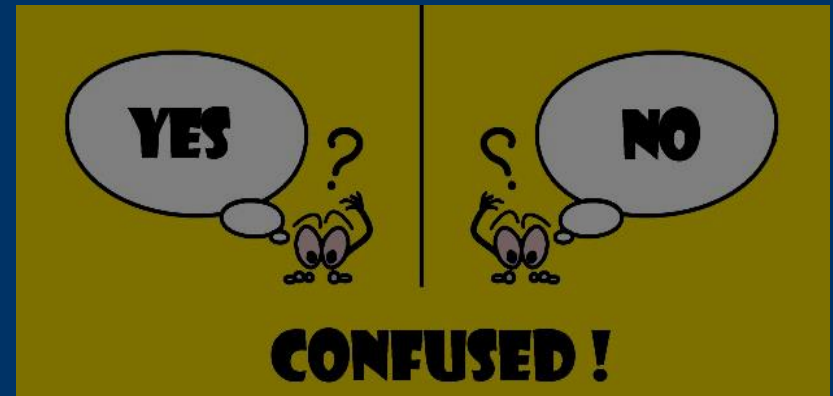
Si pensi ad un esempio concreto: es. un docente che deve modificare il proprio approccio didattico, una famiglia con una certificazione e così via...

IL RUOLO DELL'AMBIVALENZA

Una persona in ambivalenza pronuncerà due tipi di affermazioni mescolate insieme che talvolta (non raramente!) potrebbero apparirci contraddittorie.

Riflessione: come ci sentiamo di fronte all'ambivalenza altrui?

- Confusione
- Frustrazione
- Rabbia
- Impotenza
- Scarso senso di autoefficacia



Prima di proseguire è importante ricordare che nelle relazioni di aiuto è fondamentale per l'operatore riconoscere i propri stati interni.

All'interno delle relazioni diveniamo noi stessi elemento integrante del quadro che osserviamo, influenzandolo e venendone influenzati.



LA TRAPPOLA DELLE ASPETTATIVE E DEI RICORDI

Strettamente connessa alle motivazioni correlate alla relazione in atto (esempio insegnante-studente; referente-docente; referente-famiglia). Vi è il rischio che diano vita a un processo gravato da aspettative inconsce.

IL RIEMERGERE DI STATI DOLOROSI e connessi sentimenti di inadeguatezza, rabbia e frustrazione

L'inganno della ***INTERPRETAZIONE***

IL RUOLO DELL'AMBIVALENZA

Prevede dunque *affermazioni orientate al cambiamento* e, contrapposte, *affermazioni orientate al mantenimento dello status quo*.

Secondo il modello del CM, il *riflesso a correggere* (esaltare gli aspetti positivi del cambiamento, evidenziare gli errori connessi allo status quo), lo schierarsi in maniera direttiva con le affermazioni inerenti il cambiamento, porteranno verosimilmente la persona ambivalente a schierarsi dalla parte opposta.

“Questo atteggiamento a volte viene etichettato come negazione o resistenza (...), ma non vi è nulla di patologico in queste risposte. È la normale essenza dell'ambivalenza” (W.R. Miller; S. Rollnick, 2014).

Vi è il rischio così di impostare la conversazione su uno stile oppositivo.

“REAL PLAY”: PROVIAMO A PERSUADERE

Si pensi ad un problema, un cambiamento che forse desiderereste, ma verso il quale siete ambivalenti. Ora la persona di fronte a voi cercherà di persuadervi a cambiare elencando tutti i buoni motivi correlati al cambiamento, le evidenze logiche e così via.

Si annoti come ci si sente.



“REAL PLAY”: PROVIAMO A SEGUIRE LO SPIRITO DEL CM

Gli studi dimostrano come in questo tipo di interazione le persone “aiutate” generalmente giungono alla conclusione di non voler cambiare. Le persone tendono a sentirsi a disagio quando rispondono al *riflesso a correggere* ed il disagio, tendenzialmente non promuove il cambiamento.

Si ripeta l'esperimento. Ma ora l'interlocutore utilizzi come guida le seguenti domande

- 1) Perché vorresti intraprendere questo cambiamento?
- 2) Come pensi di procedere per realizzarlo?
- 3) Quali sono le tre ragioni più importanti per farlo?
- 4) Quanto è importante questo cambiamento e perché?

L'interlocutore vi restituirà un breve riassunto delle vostre risposte

- 5) Quindi, cosa pensi di fare?
-
-

“REAL PLAY”: PROViamo A SEGUIRE LO SPIRITO DEL CM

Si annoti come ci si sente

Si provi ora a riflettere in gruppo sui diversi esiti delle interazioni precedentemente sperimentate





***BREVE PANORAMICA SUI
QUATTRO PROCESSI DEL
COLLOQUIO MOTIVAZIONALE***

1 STABILIRE UNA RELAZIONE

- È il processo in cui è necessario stabilire un rapporto di collaborazione
 - Si può realizzare in tempi molto brevi o in tempi lunghi
 - La relazione può essere facilitata o ostacolata da fattori esterni (il sistema di servizi dove si svolge il colloquio, lo stato emotivo di chi tiene il colloquio e quello della persona che richiede un aiuto e così via
 - È la **VERA PREMESSA** di tutto ciò che avverrà in seguito
-
-

2 FOCALIZZARE

•Individuare la strada della collaborazione

•Stabilire e mantenere una direzione specifica nelle conversazioni e deriva dalle conoscenze e dalla collaborazione fra entrambe le parti.

•Esempio: una persona richiede delle cure per una infezione alle vie respiratorie che le provoca il fiato corto (saperi e ragioni della persona) chiedendo un sollievo dal sintomo; il professionista, sapendo che quella persona è un fumatore, si chiede se suggerire un cambiamento (guida). Parleranno dunque del problema respiratorio portato dal paziente, ma il professionista potrebbe anch introdurre il problema del fumo.

3 *EVOcare*

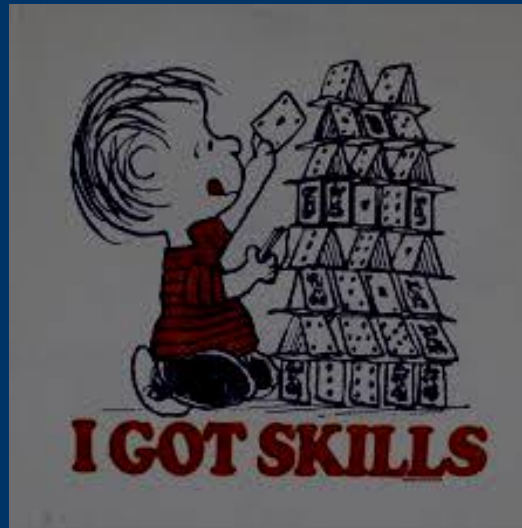
- Far emergere la motivazione al cambiamento propria della persona
 - Si realizza quando si è stabilito un focus di cambiamento e si riuniscono le idee e sentimenti sul perchè e come realizzarlo
 - Fare in modo che la persona dia voce alle sue ragioni e alle proprie risorse per cambiare
- NB: il colloquio in stile motivazionale è “orientato”, in quanto ha lo scopo di riconoscere ed evocare le affermazioni orientate al cambiamento.**
-
-

4 PIANIFICARE

- Il processo che avviene quando la persona arriva ad essere disponibile al cambiamento
 - È la formulazione del piano di azione
 - Non si realizza una volta per tutte, ma è un processo progressivo che spesso necessita di essere riadattato
 - Esempio: quale potrebbe essere il prossimo passo?
-
-

ED INFINE...CHE COSA NON E' IL CM?

- Non consiste semplicemente nell'essere centrati sulla persona in maniera “non direttiva”. Focalizzare, evocare e pianificare implicano una direzionalità implicita, la necessità di una guida, di un sostegno alla direzionalità, è l'incontro fra due esperti.
 - Non è una “tecnica” o un “arnese”
 - Non è la soluzione a tutti i problemi
-
-



ABILITA' FONDAMENTALI E TRAPPOLE



QUALI ABILITA'

Sono di seguito riportate le abilità fondamentali e trasversali ad ogni fase del processo, in seguito verranno proposti alcuni approfondimenti

•FORMULARE DOMANDE APERTE

•SOSTENERE

•L'ASCOLTO RIFLESSIVO

•RIASSUMERE

•SCAMBIARE INFORMAZIONI E CONSIGLI



...MA PRIMA...ATTENZIONE ALLE TRAPPOLE!

.1 La trappola dell'assessment e le troppe domande

.Talvolta si è portati a credere che sia necessario in fase iniziale porre molte domande per raccogliere il maggior numero di informazioni, o, ancora, porre domande può essere una conseguenza dell'ansia di chi svolge il colloquio. Effettuare numerose domande serrate porterà inevitabilmente l'altro ad assumere un ruolo passivo e subordinato, può portare ad una interazione poco empatica e scarsa d'ascolto, portando così la persona ad avere poche opportunità di auto esplorazione e di ricerca e scoperta delle proprie risorse

...MA PRIMA...ATTENZIONE ALLE TRAPPOLE!

.2 La trappola dell'esperto

.Come visto in precedenza, un colloquio in stile motivazionale avviene fra due soggetti attivi portatori di saperi. Rivestire il ruolo dell'esperto rischia di porci all'interno di uno stile direttivo e persuasivo che, come visto nell'esperimento in precedenza, funziona ben poco quando l'intenzione è quella di promuovere un cambiamento.

.È sempre bene tenere presente che non si possono dare risposte all'altra persona prescindendo dalla sua collaborazione e dalla sua competenza.



...MA PRIMA...ATTENZIONE ALLE TRAPPOLE!

.3 La trappola della focalizzazione prematura

.Cercare di concentrare prematuramente l'attenzione su un problema, tentando di risolverlo prima di aver costruito una buona collaborazione

.4 La trappola dell'etichettatura

.Rimanere strettamente ancorati ed intrappolati in una diagnosi, obbligare le persone ad accettare un'etichetta senza esplorare a fondo il problema e le sue componenti (ad esempio sotto le varie diagnosi DSA, BES, ritardo mentale e così via, vi sono accorpate caratteristiche, risorse e bisogni differenti)

...MA PRIMA...ATTENZIONE ALLE TRAPPOLE!

.5 La trappola del biasimo

.Un breve esempio su come evitarla tratto dal libro di Miller e Rollnick
“ *Sembra che lei sia preoccupato su chi debba essere incolpato. (...) nel colloquio non si decide chi ha sbagliato.(...) non sono interessato a capire di chi è la colpa, ma piuttosto a capire cosa si potrebbe fare*”.

.6 La trappola delle chiacchiere



FORMULARE DOMANDE APERTE

Perchè?

Perchè invita la persona che abbiamo davanti a riflettere, ad ampliare gli orizzonti. Immaginiamo il caso di un insegnante alle prese con uno studente problematico

“Buongiorno, che cosa ti a chiedere un colloquio”

“In che modo questo problema influenza la tua quotidianità”

“Dove pensi che la porterà questa scelta?”

“Come speri che ti possa aiutare?”



FORMULARE DOMANDE APERTE

In ottica motivazionale potranno essere orientate ai desideri, alle capacità, alle ragioni, ai bisogni.

Come ti piacerebbe che cambiassero le cose?

Cosa pensi che potrebbe cambiare?

Per quale motivo vorresti aumentare il tuo impegno?

Quanto è importante per te?

Cosa c'è bisogno che accada?



LE DOMANDE DA EVITARE

Perchè non sei cambiato?

Cosa ti porta a mantenere questo comportamento?

Perchè ti devi comportare così?

Qual è il tuo problema?

Cosa ti impedisce di cambiare?



L'ASCOLTO RIFLESSIVO (O ASCOLTO ATTIVO)

Elemento fondamentale della comunicazione è l'ascolto.

I propri schemi mentali, le aspettative, i valori, i pregiudizi, le convinzioni, personali e gli interessi sono solo alcuni dei principali filtri dell'ascolto.

L'ASCOLTO ATTIVO non è un semplice udire, un semplice ascoltare, ma è un atto **intenzionale** che impegna la nostra attenzione per cogliere quanto l'altro ci comunica sia in modo esplicito che implicito



L'ASCOLTO RIFLESSIVO (O ASCOLTO ATTIVO)

Si basa su 3 elementi fondamentali:

1-Manifestazioni di interesse: si esprimono attraverso il contatto visivo, non interrompendo, non distraendosi.

2- Le richieste di informazioni: si esprimono attraverso un invito iniziale a parlare, incoraggiando a continuare e facendo delle domande per approfondire.

3- I segnali di comprensione: (RIASSUNTI) si esprimono parafrasando il contenuto, riflettendo il sentimento o l'intenzione dell'interlocutore o riassumendo quello che ha detto.

L'ASCOLTO ATTIVO E I 12 BLOCCHI DI THOMAS GORDON (1970)

1. Impartire ordini, comandare

2. Ammonire, minacciare

3. Dare consigli e soluzioni senza chiedere il permesso, con la tecnica dell'esperto

4. Persuadere

5. Fare la morale

6. Giudicare, criticare, biasimare

7. Approvare, elogiare

8. Etichettare, mettere in ridicolo

L'ASCOLTO ATTIVO E I 12 BLOCCHI DI THOMAS GORDON (1970)

9. Interpretare

10. Simpatizzare

11. Interrogare, investigare eccessivamente

12. Chiudersi e distrarsi, ironizzare

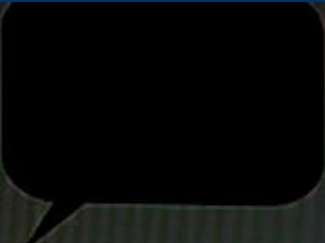
I blocchi implicano una relazione sbilanciata sul piano del potere, ed inducono il soggetto in posizione passiva. Sembra così passare il messaggio “Ascoltami, io ne so di più”.

L'ascolto riflessivo si basa sul totale rispetto della persona e delle sue ragioni.

L'ASCOLTO RIFLESSIVO (O ASCOLTO ATTIVO)

L'ascolto riflessivo è dunque un modo per verificare se realmente si ha compreso quanto l'altro voglia comunicare. Una modalità comunicativa rispettosa, per entrare in sintonia con l'altro e comprendere, insieme a lui, quali siano i reali bisogni.





Quello che,
chi parla,
comunica

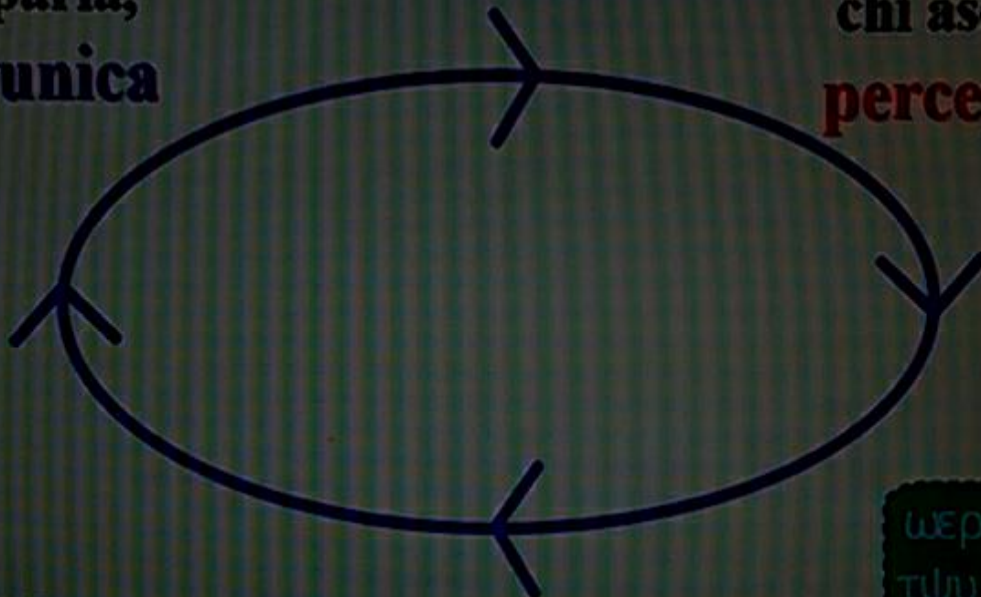


dgft

hyk

tdu mna

Quello che,
chi ascolta,
percepisce



Quello che,
chi parla,
vuol dire

Ascolto riflessivo

(Feedback)



αερ τψ η
τψσυη ηφ

Adgh rty rt m

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



SOSTENERE

Dopo aver ascoltato e capito la persona che abbiamo di fronte, è necessario valorizzarla, sostenerla.

- Favorisce la relazione

- Fa abbassare le difese

- Aumenta la disponibilità ad accettare informazioni “difficili”

- Sostenere le risorse degli altri agevola il cambiamento, nella stessa misura in cui gli stereotipi umilianti lo ostacolano.

- Si può chiedere alla persona (ad esempio allo studente in questione) di descrivere le proprie capacità, raccontare i propri successi



SOSTENERE

•Sostenere non equivale a lodare, ma è il rimandare qualcosa di positivo alla persona, il vedere insieme a lui “il bicchiere mezzo pieno”.

Alcuni esempi:

•In questa settimana ti sei impegnato molto

•Ho notato che nonostante le difficoltà sei stato presente in tutte le lezioni

•Ti senti scoraggiato dai risultati eppure sei ancora qui. Sei molto tenace!

•Sono felice di rivederti



RIASSUMERE

• *Di riordino*: per richiamare e riordinare gli elementi ascoltati

• *Di collegamento* : si riflette qualcosa che la persona ha detto e lo si ricollega a qualcosa detto in precedenza

• *Di transizione*: per terminare un argomento e annunciare il passaggio a qualcosa di nuovo

Hanno lo scopo di riunire parti ed elementi presentati da una persona

SCAMBIARE INFORMAZIONI E CONSIGLI

“ I consigli non richiesti sono le « Junk mail» della vita”

Bern Williams, filosofo britannico

•Lo scambio di informazioni risulta funzionale nel processo di guida, a seguito dell'instaurarsi di una relazione positiva e di un clima collaborativo che vede entrambi i partecipanti attivi ricoprire la posizione di “esperti”.

A person is standing on a beach at night, holding a large, light-colored umbrella. The scene is dark, with rain falling heavily, creating a blurred, streaky effect in the background. The person is positioned in the center of the frame, and the beach is visible in the foreground.

Ricordiamoci che

“Quello che è importante al mondo non è tanto dove uno si trova, quanto dove è diretto”

Oliver Wendell Holmes, medico, scrittore e insegnante
statunitense