



# STRATEGIE E STRUMENTI

per la gestione del

## COLLOQUIO MOTIVAZIONALE BREVE

### Toolkit



AMBULATORIO





## **INTRODUZIONE** **4**

- Perché questo toolkit?
- Cosa è il colloquio motivazionale breve?
- Chi lo usa? e con chi?
- Quali sfide future?

## **STRATEGIE** alla base del **COLLOQUIO MOTIVAZIONALE** **6**

- Esprimere empatia
- Sostenere l'autoefficacia
- Lavorare sulla frattura interiore
- Aggirare e utilizzare la resistenza

## **TECNICHE** alla base del **COLLOQUIO MOTIVAZIONALE** **10**

- Praticare l'ascolto riflessivo
- Riformulare
- Sostenere e confermare l'altro
- Utilizzare domande aperte

## **BIBLIOGRAFIA** **17**

## **APPENDICE** - Il progetto regionale "La lettura integrata del rischio cardiovascolare" **17**

# INTRODUZIONE

## Perché questo toolkit?

L'idea nasce all'interno di un Progetto più ampio "Lettura integrata del rischio cardiovascolare" (*vedi Appendice*), che la Regione Emilia-Romagna ha attivato a partire dal 2010 nell'ambito del Piano regionale della prevenzione.

Alla base del Progetto vi è la consapevolezza che agire sui fattori di rischio, facilitando l'adozione di corretti comportamenti individuali (stili di vita), rappresenta l'intervento più efficace nella prevenzione cardiovascolare.

Nell'ambito del Progetto si è realizzata anche una formazione sul tema del colloquio motivazionale breve, indirizzata agli operatori sanitari coinvolti per rafforzare la loro capacità di influenzare l'adesione a buone pratiche di comportamento da parte dei soggetti a rischio, attraverso strategie e strumenti comunicativi e relazionali specifici.

## Cosa è il colloquio motivazionale breve?

Il colloquio motivazionale breve è una metodologia di colloquio che include un intervento sulla motivazione al cambiamento di soggetti con comportamenti a rischio per la propria salute, al fine di ottenere modifiche nel loro stile di vita e mantenere nel tempo comportamenti corretti per la salute (Britt et al. 2004). È un metodo direttivo centrato sul cliente, per aumentare la sua motivazione a cambiare attraverso l'esplorazione e la risoluzione dell'ambivalenza rispetto al proprio comportamento (Miller, Rollnick, 1994).

Il colloquio motivazionale breve implica, da parte dell'operatore, uno stile di comunicazione collaborativo e orientato, che presta particolare attenzione al linguaggio; il linguaggio stesso è progettato per rafforzare la motivazione

personale e l'impegno verso un obiettivo specifico, attraverso l'esplorazione delle ragioni personali per cambiare, il tutto in un'atmosfera di accoglienza e sostegno.

L'importanza del colloquio motivazionale risiede in particolare nell'approfondimento di tecniche specifiche - come l'utilizzo di domande aperte e di riformulazioni opportunamente strutturate - finalizzate ad accompagnare il cliente verso la decisione di cambiare.

## Chi lo usa? e con chi?

Il colloquio motivazionale breve è uno strumento pensato per i professionisti della salute che incontrano persone con comportamenti a rischio; l'obiettivo è incidere sulla loro motivazione a cambiare.

## Quali sfide future?

Il meta-obiettivo del Progetto regionale è sostenere l'idea che queste strategie e strumenti possano essere applicati positivamente anche al setting della cronicità, attraverso una gestione proattiva centrata sui soggetti a rischio e le loro famiglie.

La necessità che ne consegue è quindi rafforzare le competenze professionali degli operatori della salute nella gestione del cambiamento dei comportamenti e degli stili di vita, tramite strumenti innovativi e di provata efficacia: il colloquio motivazionale breve si dimostra, sicuramente, uno strumento applicabile nella pratica quotidiana.

# STRATEGIE

alla base del

# COLLOQUIO MOTIVAZIONALE

## Esprimere empatia

L'empatia è calore non possessivo; è accettazione priva di giudizi, critiche o biasimo.

Esprimere empatia NON comporta l'identificazione con l'altro, l'accordo o l'approvazione incondizionati, ma implica la comprensione delle sue esperienze, preoccupazioni e prospettive e la capacità di comunicargli di avere compreso. Ciò consente all'altro di sentirsi accolto, comodo in quella relazione, in un clima non giudicante e disteso, favorevole all'espressione dei propri vissuti.

e-sempi

*Credo di riuscire a capire il Suo stato d'animo e le Sue difficoltà ...*

*Capisco che ciò può sembrarLe insormontabile, è forse lo è, se non capiamo prima dove possiamo realmente intervenire.*

*È come se noi medici sapessimo sempre cosa è bene per Lei. Capisco che non è così facile e che ci sono aspetti che noi non conosciamo e con cui Lei deve fare i conti ...*

## Sostenere l'autoefficacia

Per autoefficacia si intende la fiducia di una persona nella propria capacità di attuare un comportamento prestabilito per raggiungere un obiettivo in un tempo determinato (Bandura, 1982).

Sostenere l'autoefficacia nel colloquio motivazionale breve è un'operazione utile perché è la fiducia nella possibilità di avere successo che spinge un individuo a decidere di cambiare. È un'operazione delicata perché, contemporaneamente, non bisogna minimizzare lo sforzo che un cambiamento richiede, né nascondere le difficoltà che si potranno incontrare.

esempi

*Mi diceva di essere già riuscito in passato a fare un cambiamento simile ... Come ha fatto? Quali pensa possano essere i fattori che L'hanno sostenuta in quel momento? Pensa che potrebbe riuscire di nuovo ora? Cosa è cambiato?*

*Cosa Le dà coraggio di cambiare?*

*Cosa pensa di poter fare?*

## Lavorare sulla frattura interiore

La frattura interiore è data dalla percezione delle contraddizioni esistenti tra la condizione personale attuale e quella desiderata, ideale. Tale consapevolezza può rappresentare un pungolo che spinge a rivedere e modificare il proprio comportamento, ma senza esagerare: un livello troppo alto di frattura interiore rischia di essere di ostacolo al cambiamento (Steele, Liu, 1981).

esempi

*Mi sta dicendo quindi che questo Suo problema non le consente di ...*

*Se le cose fossero diverse, come pensa potrebbe fare ora? Crede riuscirebbe a fare ciò che desidera?*

# Aggirare e utilizzare la resistenza

La resistenza relazionale, ovvero il comportamento non collaborativo da parte del cliente, può sorgere in ogni momento della relazione con l'operatore, quando c'è tensione o disaccordo. È importante sapere riconoscere i comportamenti di resistenza e rispondere ad essi in modo da non rinforzarli.

## Alcuni esempi di resistenza

### **Distrazioni**

le risposte della persona indicano che non sta seguendo o non presta attenzione, è disattenta, oppure le risposte non sono adeguate alle domande; il discorso viene cambiato deliberatamente. La persona manifesta chiaramente di non seguire il discorso.

### **Interruzioni**

la persona blocca o interrompe il professionista o si sovrappone a lui mentre sta ancora parlando.

### **Negazione/minimizzazione**

la persona non riconosce il problema o lo minimizza. Ritiene ad esempio che il professionista stia esagerando sui rischi o i pericoli.

### **Disaccordo senza alternative**

la persona è sempre in disaccordo coi suggerimenti del professionista (Sì, ma ...) e non propone alternative costruttive.

### **Falso accordo**

la persona esprime sempre un accordo superficiale rispetto alle indicazioni del professionista, anche di fronte ad affermazioni contraddittorie.

## Come rispondere alla resistenza?

Prima di tutto occorre evitare di attaccare o difendersi, ovvero di intraprendere un braccio di ferro improduttivo e sfinente con l'altro.

esempi

Di fronte all'affermazione *lo reggo bene l'alcool!*, alcune possibili risposte sono:

*Quindi non ha mai perso il controllo a causa dell'alcool?!* - RIFLESSIONE AMPLIFICATA

*Lo regge bene senz'altro, ma poco fa era preoccupato per la perdita di lucidità quando lavora ...* - RIFLESSIONE A DUE FACCE

*Possiamo parlare allora della Sua situazione a casa* - SPOSTARE IL FOCUS

*Senz'altro dipende da Lei decidere quanto bere ...* - SOTTOLINEARE LA LIBERTÀ DI SCELTA PERSONALE

*Forse sono troppi gli ostacoli per cambiare in questo momento, non crede?*

SCHIERARSI PER IL NON-CAMBIAMENTO

# TECNICHE

## alla base del

# COLLOQUIO MOTIVAZIONALE

Praticare l'ascolto riflessivo (su spezzoni brevi o lunghi di colloqui)

Il professionista deve sostituire le domande con affermazioni, ossia con ragionevoli supposizioni sul significato di alcune parole o stati della persona.

esempi

Invece di domandare *Si sente a disagio?* è meglio affermare *Si sente a disagio.*

Invece di *È arrabbiato con Sua madre?*, è meglio *È arrabbiato con Sua madre.*

La differenza sta nella cadenza. Alla fine di una domanda il tono della voce sale, alla fine di un'affermazione scende. L'affermazione comunica comprensione.

L'ascoltatore fa da cassa di risonanza di chi parla; come uno specchio, riflette le idee dell'interlocutore e lo aiuta ad affrontare il problema. Questa tecnica consente di rinviare a chi parla quanto egli stesso sta dicendo (permettendogli di acquisirne una nuova prospettiva); permette di chiarire le idee e verificare i significati, di capire le frustrazioni e i problemi dell'altro senza esprimere giudizi, di sottolineare e amplificare aspetti particolari o, al contrario, relativizzarli.

esempi

La premessa è sempre:

*Da quello che mi sta dicendo capisco che ... Quello che Le ho detto La preoccupa; è molto spaventato per quanto Le è accaduto; Lei è convinto che sia il momento di cambiare.*

## Riformulare

esempi

- Lei vuole dire che ...*
- In altre parole ...*
- A Suo avviso perciò ...*
- Se non ho capito male, intende dire che ...*

Con la riformulazione il professionista prova a ri-dire o ri-offrire all'altro le sue stesse affermazioni, utilizzando le medesime parole o altre parole pertinenti. La tecnica della riformulazione permette un chiarimento progressivo del contenuto e del significato della narrazione dell'altro, della sua realtà, e consente all'altro di confermare o meno quanto riformulato.

Nella riformulazione non c'è valutazione, discussione, suggerimento. Solitamente l'altro rimane sorpreso e poi sollevato perché si sente compreso. Il focus è sul problema e su come questo viene vissuto.

## Sostenere e confermare l'altro (attraverso affermazioni di apprezzamento)

esempi

- Grazie per essere arrivato puntuale oggi.*
- Mi ha fatto piacere parlare con Lei e avere avuto la possibilità di conoscerLa meglio.*
- È un buon suggerimento.*
- Lei è una persona con forte volontà e piena di energia.*
- Se fossi stato nella Sua posizione avrei fatto molta fatica ad affrontare tutto quello stress.*

Il sostegno e l'apprezzamento non devono connotarsi come banali e sdolcinati complimenti, ma basarsi il più possibile su elementi concreti e realistici emersi nella comunicazione o nella relazione con il cliente.

## Utilizzare domande aperte

esempi

- Cosa ne pensa di ...? In che modo, questo ...? Cosa intende con ciò?*
- Cosa La preoccupa di ...? In che senso? Come vede questa situazione?*
- Cosa La soddisfa di ...? In che cosa ... è un problema?*

In genere, a meno che siano necessarie informazioni e dati specifici sulla persona o su una situazione, nel colloquio motivazionale breve è opportuno utilizzare domande aperte, ovvero domande che non consentono risposte brevi o del tipo "sì/no", che non predeterminano la risposta e che, al contrario, centrano l'attenzione sulla persona, facilitano il coinvolgimento dell'altro, incoraggiano a parlare e favoriscono quindi l'approfondimento della comunicazione.

L'uso delle domande aperte è utile anche per semplificare lo scambio di informazioni tra operatore e cliente, scambio che non si connota come semplice passaggio dal primo al secondo ma come processo circolare: l'operatore favorisce l'emergere delle informazioni da parte del cliente (passo 1); sulla base di ciò che emerge, l'operatore fornisce le informazioni opportune (passo 2), per poi tornare ad interrogare il cliente rispetto all'uso possibile di quelle informazioni (passo 3). Questa operazione richiede l'uso di un linguaggio semplice e chiaro, un ritmo adeguato e la ricerca costante di riscontri da parte dell'altro.

esempi

- Passo 1. Far emergere**  
*Cosa sa a proposito di ...? Cosa vorrebbe sapere a proposito di ...?*
- Passo 2. Dare informazioni**  
*... [FORNIRE LE INFORMAZIONI RICHIESTE]*
- Passo 3. Far emergere**  
*Le ho detto molte cose in merito a ..., cosa ne pensa a riguardo? Che effetto ha avuto su di Lei venire a conoscenza di questi aspetti? In che modo questa informazione può esserLe utile?*

L'uso delle domande aperte è utile infine per evocare nel cliente affermazioni nella direzione del cambiamento, ovvero affermazioni che riconoscono gli svantaggi della situazione attuale e i vantaggi del cambiamento:

esempi

*Adesso capisco che se continuo così posso far male alla mia salute.*

*Non avevo pensato che potesse essere un problema.*

*I miei figli lo apprezzerebbero, insistono sempre perché smetta.*

*Avrei molto più tempo per me.*

o affermazioni che esprimono fiducia nella propria capacità di riuscire o l'intenzione di cambiare:

esempi

*Sono una persona testarda, se decido di fare una cosa probabilmente ci riesco.*

*Penso che sia giunto il momento di smettere.*

## Esempi di domande evocative con vari focus

### Svantaggi della situazione attuale

*Cosa la preoccupa della Sua situazione attuale?*

*Che difficoltà o problemi ha avuto in relazione all'abuso di alcool?*

*In che modo ciò La preoccupa?*

*Cosa crede che accadrà se non fa alcun cambiamento?*

*Se continua così, in quale situazione si immagina fra quattro anni?*

*Com'era la Sua vita prima che iniziasse a bere?*

*Che cosa è importante per Lei? In che modo questo si lega al continuare a bere?*

### Vantaggi del cambiamento

*In che modo vorrebbe che le cose fossero diverse?*

*Quale sarebbe il lato positivo del perdere peso?*

*Se avesse la bacchetta magica, come crede che sarebbe adesso la Sua vita?*

*Quali sarebbero i vantaggi nel fare questo cambiamento?*

*Provi a immaginare di svegliarsi e di aver risolto il Suo problema. Come si immagina la Sua giornata?*

*Che cosa è importante per Lei? In che modo questo si lega allo smettere di bere?*

L'evocazione degli svantaggi della situazione attuale e dei vantaggi del cambiamento ha lo scopo di aumentare la frattura interiore, cioè lo scarto fra i propri valori e la situazione attuale.

## Fiducia nella propria capacità di riuscire

*Cosa Le fa pensare che se decidesse di cambiare sarebbe in grado di farlo?*

*Cos'è che Le dà il coraggio di cambiare?*

*Quale è stato un altro momento della Sua vita in cui è riuscita a fare un cambiamento simile?*

*Che cosa potrebbe aiutarLa nel fare questo cambiamento?*

*Chi potrebbe aiutarLa nel fare questo cambiamento?*

*Se decidesse di provare ancora, quale potrebbe essere il metodo migliore?*

Queste domande hanno lo scopo di aumentare la percezione di autoefficacia.

## Intenzione di cambiare

*Che cosa pensa di fare?*

*Che cosa sarebbe disposto a tentare?*

*In che modo potrebbe ottenere il risultato desiderato?*

*Quali dovrebbero essere i primi passi per ottenere questo risultato?*

Queste domande spingono il cliente a definire un piano d'azione una volta che ha già preso la decisione di cambiare.

## Altri accorgimenti utili

Utilizzare il regolo dell'importanza

Il regolo dell'importanza è una linea graduata sulla quale 0 indica nessuna importanza e 10 indica massima importanza. Si chiede alla persona:

*Quanto valuta che per Lei sia importante questo aspetto? Perché si trova sul numero X e non sullo zero? Che cosa Le servirebbe per andare dal numero attuale al numero più alto?*

Esplorare gli estremi

*Immagini di continuare così; cosa potrebbe esserLe accaduto fra tre anni? Se riuscisse a ottenere questo cambiamento, in che modo le cose sarebbero diverse?*

Guardare indietro

*Come andavano le cose prima di iniziare a bere?  
Qual è la differenza fra la persona di cinque anni fa e quella di oggi?*

Guardare avanti

*Se per una settimana si trovasse senza i Suoi problemi, cosa farebbe per prima cosa?*

Esplorare obiettivi e valori

*Questo Suo problema cosa Le impedisce di fare? Di cosa La priva?*

# BIBLIOGRAFIA

## Fonte principale

Miller WR, Rollnick S. *Il Colloquio Motivazionale*. Erickson, 2014. (3ª edizione)

## Altri riferimenti bibliografici

Bandura A. *Autoefficacia: teoria e applicazioni*. 1997. Edizione italiana Erikson, 2000.

Britt et al. Motivational interviewing in health settings: a review. *Patient Educ Couns*, 53 (2): 147-155, 2004.

Steele CM, Liu TJ. Making the dissonance act unreflective of the self: Dissonance avoidance and the expectancy of the value affirming response. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 7: 393-397, 1981.

# APPENDICE

Il Progetto regionale “La lettura integrata del rischio cardiovascolare” si pone l’obiettivo di stimare il rischio cardiovascolare e realizzare interventi diversificati a seconda del livello di rischio rilevato. Si rivolge a individui sani con età di 45 anni per gli uomini e 55 anni per le donne e viene realizzato nelle Case della salute, contesto organizzativo in cui operano professionisti differenti e che consente quindi una migliore presa in carico delle persone e dei loro problemi di salute.

Ad oggi sono state coinvolte 21 Case della salute e 5 Nuclei di cure primarie delle Aziende USL della Regione; hanno partecipato 314 medici di medicina generale e le équipe infermieristiche delle cure primarie, che hanno definito il profilo di salute delle persone coinvolte, applicato la carta del rischio cardiovascolare e fornito consigli e interventi di educazione sanitaria strutturata individuale/di gruppo. Complessivamente sono state chiamate 6.800 persone, il 75% delle quali ha accettato.

Il Progetto è in fase di estensione ad ulteriori 5 Case della salute e 1 Nucleo di cure primarie.





## A cura di

Diletta Priami

Funzione Formazione, Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna

Clara Curcetti

Servizio Assistenza territoriale, Direzione generale Cura della persona, salute e welfare, Regione Emilia-Romagna

Francesca Terri

Funzione Formazione, Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna

Luisa Parisini

Servizio Assistenza territoriale, Direzione generale Cura della persona, salute e welfare, Regione Emilia-Romagna

## Idea grafica e impaginazione

Federica Sarti

Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna

## In copertina

“Il colloquio”

visto da Anna (5 anni), Asia (9 anni) e Olmo (6 anni)

Qualsiasi riproduzione dei disegni è vietata.

## Stampa

Centrostampo della Regione Emilia-Romagna

febbraio 2017

