

Використання техніки мотиваційного інтерв'ювання у корекційній діяльності практичного психолога

Аносова А.В., к.п.н.

Мотиваційне інтерв'ю (МІ) –

- це особлива техніка консультування, в якій консультант стає помічником в **процесі змін** і висловлює **прийняття** клієнта;
- розмова про зміни, спрямована особливим стилем роботи консультанта так, що основна роль в цій розмові відводиться клієнту.

Мотиваційне інтерв'ю (МІ) –

- техніка **короткострокової**, заснованої на прийнятті клієнта і уникненні суперечок і переконань, допомоги будь-кому в зміні своєї **поведінки**;
- об'єднує найефективніші і в той же час прості **прийоми ведення бесіди** (питання, слухання, підведення підсумків і підтримка), використання яких визначається основними принципами і завданнями методу.

Основні положення МІ

При використанні МІ найголовніше – створити у співрозмовника (клієнта) відчуття **безпеки**, **розуміння** і **підтримки** для того, щоб допомогти клієнту :

- 1) **роздумувати** про свою поведінку;
- 2) визначитися в тому, чи **готовий** він щось **змінити** в своїй поведінці;
- 3) визначитися, яким чином можна і потрібно **діяти**, здійснюючи заплановані зміни.

Основні положення МІ

- *треба прагнути до того, щоб мотивація до зміни поведінки виникала у самого клієнта, а не нав'язувалася йому ззовні;*
- в основі використання МІ лежить виявлення та посилення внутрішньої системи ідеалів та цілей, життєвих принципів клієнта для того, щоб стимулювати зміну поведінки

Основні положення МІ. Робота з амбівалентністю (подвійністю)

- А. є конфліктом між двома можливими напрямками дій (наприклад, працювати або лінуватися), кожне з яких має як переваги, так і втрати.
- У багатьох клієнтів ніколи не було можливості обговорити заплутані, суперечливі елементи такого внутрішнього конфлікту.
- *Наприклад:* «Якщо я кину вживати алкоголь, я буду краще себе почувати, але, з іншого боку, я не буду знати, чим себе зайняти у вільний час (а його багато, оскільки я не працюю), і це може зробити мене нещасним».
- **Завдання консультанта** — допомогти клієнту висловити обидві сторони і спрямувати його до прийняттого для нього рішення, яке може спричинити зміну поведінки.

Засторога

- У консультанта може виникати спокуса «допомогти», **переконавши** клієнта в тому, що у нього є проблема, і вона вимагає невідкладного рішення, і тільки зміна поведінки є найбільш вигідною в даній ситуації.
- Проте дослідження підтверджують, що такий підхід призводить до **упертості** клієнта, збільшує **опір** з його боку і знижує ймовірність зміни (Miller, Benefield and Tonigan, 1993; Miller and Rollnick, 1991)

Основні положення МІ

- пряме переконання, протистояння і суперечка в МІ не застосовуються

Основні положення МІ

- МІ обмежується підведенням клієнта до прийняття рішення без вказування йому, що робити далі (використовуються спец.методи)

Важливо!

- Не можна розцінювати МІ як метод або набір прийомів, які «застосовуються» до клієнтів або (що ще гірше) «використовуються для маніпулювання» людьми.
- Це міжособистісний стиль, і як ставлення людини до людини він жодною мірою не обмежується рамками формальних консультацій.
- Це баланс людського ставлення і прийомів, які підтримують людини на шляху до змін, які спрямовуються особливою філософією змін і розумінням механізмів, що запускають зміни.
- Якщо ж представляти метод як набір трюків або техніку маніпулювання, то сенс методу буде втрачено (Miller, 1994).

Принципи МІ

- співпереживання клієнту;
- виявлення суперечностей (коливання і сумніви з приводу проблеми) і робота з ними;
- уникання суперечок, прямого переконання і спроб довести;
- зменшення опору;
- підтримування, розвиток самостійності клієнта в прийнятті та реалізації рішень.

Співпереживання клієнту

- являє собою вміння розуміти інших в процесі вдумливого слухання;
- вимагає підвищеної уваги до кожного нового вислову клієнта і постійного формування припущень з приводу змісту, що стоїть за цим висловом.
- Тепло співпереживання і вдумливе вислуховування є основними характеристиками методу МІ.

Співпереживання клієнту

- передбачає, що К. на час консультування бачить світ очима Кл., розуміє те, що він думає і відчуває.
- Співпереживання $\neq$ ототожнення з клієнтом

Співпереживання клієнту

- Переживання Кл. приймаються без критики, осуду або звинувачення.
- Кл. відчуває, що його розуміють, він розкривається і починає охочіше розповідати про своє життя. Це допомагає К. визначити, коли і як йому потрібно надати допомогу, які невдачі можливі, які поправки в зв'язку з цим потрібно зробити.

Співпереживання клієнту

- При цьому К. зовсім не обов'язково повинен подобатися Кл. і він зовсім не обов'язково повинен погоджуватися з усім, що Кл. говорить.
- Шанобливе вислуховування Кл. має вирішальне значення для розуміння його поглядів і перспектив змін. Користь в тому, щоб супроводжувати Кл. в його роздумах про свою поведінку, про її позитиви і негативи.
- Співпереживання забезпечує підтримку Кл. протягом усього процесу змін.

Виявлення суперечностей (коливання і сумніви з приводу проблеми) і робота з ними

- МІ використовується для того, щоб сформулювати у людини бачення несумісності її поведінки
- люди прагнуть змінювати свою поведінку, коли вони чітко бачать невідповідність між своєю теперішньою поведінкою і ширшими (більш важливими) життєвими цілями і можливостями.

Виявлення суперечностей (коливання і сумніви з приводу проблеми) і робота з ними

- К. може допомогти Кл. усвідомити протиріччя на різних рівнях – фізичному і духовному, і в різних сферах – відносин і поведінки.
- Для цього **важливо розуміти не тільки цінності Кл., а й цінності спільноти.**
- Наприклад, вживання наркотиків може суперечити власним цінностям клієнта; воно може суперечити цінностям оточення; може конфліктувати з духовними цінностями та релігією або з цінностями родини клієнта.
- Протиріччя можна розкрити шляхом протиставлення деструктивної поведінки важливості, яку сам Кл. надає, наприклад, своїм відносинам з сім'єю, релігійною групою або найближчим оточенням.

Уникання суперечок, переконання і доведення

- Не рекомендується висувати аргументи, які суперечать думці Кл., навіть якщо він взагалі заперечує або недооцінює свої проблеми.
- Пряме протистояння і переконання Кл. в чому-небудь найчастіше призводять до опору і захисту з його боку («стіна» не пробивається, а обходить).
- Розмова повинна вестися м'яко, ненав'язливо і ґрунтуватися на тому, що рішення про зміну способу життя завжди приймає сам клієнт.

Зменшення опору

Опір клієнта може проявлятися:

- у бажанні сперечатися і доводити;
- у перебиванні;
- через заперечення (ні, це все не так);
- у ігноруванні.

К. уникає того, щоб його дії провокували і посилювали опір з боку Кл.

Чим більше клієнт виявляє опір, тим менш імовірно те, що він буде змінюватися.

Зменшення опору. Стратегія роботи

- полягає в «непротивленні опору», тобто треба відповідати на опір клієнта, не вдаючись до прямого протистояння «хто кого», а, навпаки, усіляким чином проявляти розуміння клієнта і готовність розглядати проблему з його боку.

«Непротивлення злу насильством»

Л. Толстой

Підтримування, розвиток самостійності клієнта в прийнятті та реалізації рішень

- Віра Кл. в те, що зміни на краще можливі - важлива умова, що веде до успіху в роботі.
- Багатьом Кл. складно повірити в те, що вони можуть почати і продовжувати процес зміни поведінки.
- Загальне завдання для К. – розвивати у Кл. усвідомлення власних ресурсів, підтримувати надію, оптимізм і відчуття можливості довести розпочаті зміни до кінця.
- Знання своїх можливостей дозволяє людині справлятися з перешкодами, що виникають в процесі змін, і успішно змінювати свою поведінку.

Підтримування, розвиток самотійності клієнта в прийнятті та реалізації рішень

- реалізується шляхом визнання сильних сторін клієнта і підкреслення їх протягом всієї роботи з ним.

Рекомендації з організації бесіди з клієнтом:

- створіть атмосферу співпереживання;
- встановіть і підтримуйте хороший контакт з клієнтом;
- вислуховуйте клієнта і демонструйте йому, що намагаєтеся розуміти його поведінку, мотиви і персональну ситуацію;
- приводьте в порядок те, що говорить клієнт, щоб допомогти йому розібратися;
- привносьте в розмову альтернативи рішення проблем і обговорюйте їх з клієнтом;
- залишайте за клієнтом право вибору на основі ретельного аналізу того, як краще вчинити.

Основні прийоми

- відкриті питання (Open questions);
- заохочення і підтримка (Affirmation);
- рефлексивне слухання (Reflective listening);
- підсумовування (Summarizing).

OARS = В Е С Л А



Відкриті питання

- допомагають почати інтерв'ю;
- допомагають деталізувати і збагачувати інтерв'ю;
- допомагають встановлювати конкретні факти з життя клієнта;
- відіграють ключову роль при всебічній оцінці проблеми;
- перше слово деяких відкритих питань часто визначає характер висловлювань клієнта;
- можуть бути використані для того, щоб контролювати відчуття комфорту і темп ведення інтерв'ю.

Відкриті питання

Питання, які починаються зі слова

- «*що*», призводять до розмови про факти,
- «*як*» - до обговорення почуттів або процесу,
- «*чому*» - до аналізу причин.
- Питання, що починаються з «*Що ще*», добре служать для розвитку бесіди.
- Іноді прохання визначити найбільш значущі проблеми (наприклад, «Що Вас найбільше турбує?») допомагає посилити мотивацію клієнта.

Рефлексивне слухання

Слухання буває двох видів:

- *пасивне* – ви мовчки слухаєте, концентруючись на тому, що ви чуєте, чи думаєте, не піклуючись про те, чи розуміє співрозмовник, що ви зараз уважні до нього.
- *рефлексивне* (ще його називають активним слуханням) – слухаючи співрозмовника, ви висловлюєте свою увагу так, що співрозмовник бачить і отримує підтвердження, що ви його дійсно уважно слухаєте.

Рефлексивне слухання

- К., **переформулюючи** зміст сказаного, показує, що точно почув і зрозумів сказане клієнтом.
- К. повинен демонструвати зацікавленість, слухати, що говорить кл., і намагатися розібратися, що він має на увазі.
- **Необхідно вчитися виділяти головне.**
- Іноді нам тільки здається, що ми правильно зрозуміли співрозмовника, насправді ж він може мати на увазі зовсім інше

Рефлексивне слухання

- твердження є начебто пробним твердженням, припущенням, яке висуває консультант, щоб прояснити, чи правильно він зрозумів клієнта.
- рефлексивне твердження спочатку фрази звучить як питання, але до кінця фрази інтонація знижується, тобто насправді це напівзапитання, напівтвердження, у якому фахівець стверджує щось, немовби сумніваючись, чи правильно він зрозумів.

Зручно починати рефлексивне затвердження з вступних слів, наприклад:

- Тобто, Ви вважаєте, що Ви
- Схоже, Ви ...
- Вам здається, що Ви ...
- Отже, Ви ...
- Правильно я почув/зрозумів...

Рефлексивне слухання дозволяє:

- показати клієнту, що його дійсно слухають;
- перевірити, чи збігається ваше розуміння того, що сказав клієнт, з тим, що він має на увазі;
- допомогти клієнту зміцнити впевненість у необхідності змін.

Підсумовування

- полягає в тому, що К. подумки виділяє суть того, що сказав клієнт, і потім передає це клієнтові.
- підсилює сказане, показує, що ви слухали уважно, і готує клієнта до того, щоб просуватися далі.
- об'єднує позитивні і негативні почуття кл. з приводу своєї проблеми, може допомогти усвідомити його суперечності.

Підсумовування

- може служити як хорошим початком, так і завершенням зустрічі з клієнтом,
- може послужити клієнту природним містком для переходу від однієї частини бесіди до іншої.
- може допомагати клієнту в переході від однієї стадії зміни до іншої.

Підсумовування

починається зі вступної фрази, наприклад:

- «Таким чином ...»,
- «Якщо я Вас правильно зрозумів ...»,
- «Я хотів би уточнити - Ви сказали ...»,
- «Іншими словами ...»,
- «Якщо підсумувати те, що Ви сказали ... »,
- «Отже, Ви плануєте ... »,
- « Якщо я не помиляюся, Ви хотіли сказати...».

Підсумовування

- допомагає клієнту усвідомити свої власні реакції і оцінити свій власний досвід.
- дає можливість К. і клієнту відзначити, що було упущено або неправильно сформульовано.

Заохочення і підтримка

- розвиває і зміцнює самостійність і впевненість у власних силах.
- включає визнання тих труднощів, які пережив клієнт.
- К. демонструє повагу до досвіду і почуттів клієнта.
- дозволяє Кл. відчувати себе більш впевнено в мобілізації своїх внутрішніх ресурсів для того, щоб діяти і досягати змін.
- Підкреслення досвіду Кл., що вказує на силу, успішність, може допомогти уникнути розчарувань і втрати мотивації.

Заохочення і підтримка

- Я розумію, наскільки складно Вам було зважитися прийти сюди. Ви зробили великий крок.
- Думаю, це здорово, що Ви хочете зробити щось в зв'язку з цією проблемою.
- Мабуть, це було дуже важко для Вас.
- Ви дійсно дуже сильна людина, якщо змогли так довго жити з цією проблемою і не здатися.
- Це хороша пропозиція.
- Вам напевно дуже важко витримувати такий стрес кожен день. Повинен визнати, що, якщо б я опинився на Вашому місці, мені б теж було дуже важко.

Заохочення висловлювань клієнта, спрямованих на спонукання самого себе

- Завдання К. – 1. допомогти кл. усвідомити, наскільки краще може бути життя і як його можна зробити таким, 2. визначити проблему і шукати шляхи її вирішення.
- Роль К. полягає в тому, щоб стимулювати Кл. висловлювати свої особисті побоювання і ідеї, а не в тому, щоб переконати його в необхідності зміни.
- Успішне МІ припускає, що сам Кл., а не К., буде висувати аргументи на користь змін і переконувати себе в тому, що він хоче і може змінитися.
- Висловлювання, спрямовані на спонукання самого себе, є сигналом того, що подвійність і опір зменшуються.

Чотири типи висловлювань клієнта, які свідчать про спонукання самого себе

- він усвідомлює проблему («Думаю, це більш серйозно, ніж я вважав раніше»);
- відображають його емоції і почуття з приводу усвідомленої проблеми («Я дійсно стурбований тим, що зі мною відбувається»);
- виражають явний або прихований намір змінити поведінку («Я повинен з цим щось зробити»);
- виражають оптимізм з приводу здатності змінитися («Я знаю, що, якщо я спробую, я дійсно зможу це зробити»).

*Питання, що допомагають
стимулювати висловлювання клієнта з
приводу **усвідомлення** проблеми:*

- Що змушує Вас думати, що це проблема?
- Які складності у Вас виникали у зв'язку з...?
- Як Ви вважаєте, яким чином вживання Вами алкоголю (наркотиків, тютюнопаління) могло заподіяти шкоду Вам та іншим людям?
- Заважав Вам коли-небудь прийом алкоголю (наркотиків) робити те, що Вам хочеться?

Питання, що допомагають стимулювати висловлювання клієнта з приводу стурбованості проблемою:

- Що у Вашій поведінці Ви самі або інші люди могли б розцінювати як причину для занепокоєння?
- Що Вас турбує у зв'язку з ...? Як Ви думаєте, що може з Вами статися?
- Що Ви відчуваєте з приводу ...?
- Наскільки Вас це непокоїть?
- Що, на Вашу думку, відбудеться, якщо Ви нічого не зміните?

*Питання, що допомагають стимулювати висловлювання клієнта з приводу **наміру змінити поведінку**:*

- Те, що Ви сюди прийшли, означає що, принаймні, якась частина Вас готова щось робити. Які Ви бачите причини для того, щоб щось міняти?
- Чому Ви вважаєте, що Вам потрібні зміни?
- Якщо Вам все буде вдаватися на 100% і всі події будуть розвиватися саме так, як Ви того хочете, що зміниться?
- Що вказує на те, що Ви можете продовжувати ... (поводити себе певним чином, вживати наркотики тощо), як і раніше?
- А що вказує на те, що зараз настав час щось змінювати?
- Що Ви на даний момент думаєте про ...? (конкретна поведінка клієнта)
- Які переваги в тому, щоб все змінити?

*Питання, що допомагають стимулювати клієнта висловлюватися з **оптимізмом** з приводу змін:*

- Що дає Вам впевненість у тому, що, ухваливши рішення змінитися, ви зможете цього досягти?
- Що підтримує Вас у думці, що Ви зможете щось змінити, якщо захочете?
- Що, на вашу думку, допоможе Вам втілити в життя ваше рішення про зміни?

К. може підтримати висловлювання Кл., спрямовані на спонукання самого себе, за допомогою рефлексивного слухання, кивання головою, схвального виразу обличчя, фраз заохочення і підтримки.

Важливо заохочувати Кл. продовжувати досліджувати можливості зміни. У цьому допомагають прохання уточнити, привести приклад чи розповісти більше про причини занепокоєння.



Як реагувати на опір?

Просте відображення (рефлексія)

- повторення сказаного клієнтом в нейтральній формі. Проста рефлексія висловлює визнання і прийняття того, що сказав клієнт, і в той же час допускає протилежну відповідь.

Посилене відображення (рефлексія)

- відображення сказаного клієнтом у перебільшеній формі, але без сарказму. Такий прийом може спонукати клієнта до позитивних змін, не викликаючи опору.

Двостороннє відображення (рефлексія)

- прийняття сказаного клієнтом і в той же час підкреслення його протилежних за значенням висловлювань. Для цього потрібно використовувати інформацію, яку клієнт надав раніше, не обов'язково під час цієї зустрічі.

Зсув фокуса

- Консультант може знизити опір, допомагаючи клієнту змістити фокус бесіди з перешкод і бар'єрів.
- Цей прийом дає можливість підтвердити особистий вибір клієнта з приводу того, як йому організувати власне життя.

Згода зі зміщенням

- тонкий прийом, який передбачає вираження згоди з клієнтом, але з невеликим зміщенням акцентів, що дозволяє стимулювати обговорення.

Перебудова сказаного (рефреймінг)

- стратегія для тих випадків, коли клієнт заперечує наявність особистих проблем.
- Вона полягає в тому, щоб запропонувати інше, позитивне пояснення інформації, представленій клієнтом у негативному світлі.
- Під перебудовою сказаного мається на увазі, що К. погоджується з тим, що говорить Кл., одночасно звертаючи його увагу на інше значення висловлювання або пропонуючи таку його інтерпретацію, яка може підтримати прагнення клієнта змінити своє життя.

Несподіване прийняття боку співрозмовника

- коли він висловлюється проти змін. К. використовує висловлювання самого клієнта, які спрямовані проти змін, по можливості додаючи прийом посиленої рефлексії. Якщо клієнт виявляє подвійність (тобто розглядає обидва аспекти змін), а К. займає негативну позицію, то це, в свою чергу, спонукає клієнта сказати: «Так, але ...», - і самому представити іншу, позитивну сторону змін.

ПРАКТИКУМ

Вправа «Чарівні питання»

1 етап.

Подумайте і запишіть у своїх блокнотах проблемне питання, яке їх у даний час турбує у професійному або особистому житті.

- За бажанням записи можуть бути озвучені.

Вправа «Чарівні питання»

Уявимо собі, що завтра вранці ви прокинулись і зрозуміли, що відбулось диво: ваша проблема вирішилась і все відбувається так, як вам хотілося б.

- Чим це відрізняється від теперішньої ситуації?
- Як би ви змінились?
- Як би себе почували?
- Як би змінилось ваше життя?».

-
- Як це диво могло відбутися?
 - Що повинно було трапитись?
 - Як розпочати такі зміни прямо сьогодні?

- Чарівні запитання ставляться клієнту, щоб перенести його у безпроблемне майбутнє і дозволяють уникнути насичених проблемами бесід.
- Таким чином фахівець кидає виклик існуючим формам поведінки клієнта та індивідуальній мотивації, запитуючи: яким чином завтрашній день може стати сьогоднішнім?
- Завдяки цьому методу клієнт може побачити свою роль у можливих подальших змінах, спланувати свої дії, отримати поштовх для зміни поведінки

- Мотивационное интервьюирование лиц, употребляющих инъекционные наркотики: пособие для социальных работников программ профилактики ВИЧ/СПИД. - К. : Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине, 2004. – 109 с.