

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

Книга Социални дейности

Том 106

ANNUAIRE DE L'UNIVERSITE DE SOFIA "ST. KLIMENT OHRIDSKI"

FACULTE DE PEDAGOGIE

Livre Activites Sociales

Tome 106

МОТИВАЦИОННО ИНТЕРВЮИРАНЕ В СОЦИАЛНАТА РАБОТА ПО СЛУЧАЙ

ТЕОДОРИНА МИЛУШЕВА

Teodorina Milusheva. MOTIVATIONAL INTERVIEWING IN SOCIAL CASE WORK

The following paper presents ideas, principles and the spirit of motivational interviewing. Although this method for enhancing motivation for healthy behavior change acquires specific proficiency and should not be viewed as a technique or trick, it can be successfully integrated in the social case work as a communicative strategy for cases where the positive behavior change is main purpose of the intervention. A case study from the social work practice is examined to illustrate the process of eliciting and strengthening motivation for change – develop discrepancy, roll with resistance and support self-efficacy. Particular intervention tools are described in this paper because they are considered being useful for the main goal of the intervention – achieving natural change, fully understood and accepted by the individual.

УВОД

Често в социалната работа по случай постигането на позитивна поведенческа промяна е цел, заложена в по-дългосрочен времеви план. Конкретните социални интервенции и интеракцията клиент–социален работник служат като модел за успешно социално функциониране на личността в контекста на съществуващата личностна и житейска перспектива. Подкрепата, оказвана от социалния работник, не би следвало да бъде насочвана единствено към разрешаването на проблемна ситуация от общ характер, особено когато налице са дезадаптивни поведенчески модели. Ако се работи единствено

върху заявления от клиента проблем, а не се интервенира върху същинската причина за ситуацията, в която той е попаднал, много е вероятно същинският проблем да създава положения, при които личността да се връща отново и отново в изходно състояние. Пример за това може да е човек, който периодично се обръща към своя социален работник със заявката да бъде подпомогнат при намирането на работа, въпреки че неколkokратно е работено по тази заявка и вече няколко пъти клиентът е започвал работа, след което я е напуснал. Повтарянето на сходни ситуации в живота на всеки един от нас може да е сигнал, че се повтарят неефективни когнитивни или поведенчески модели, преодоляването на които би прекратило многократното връщане към същинския проблем. По тази причина следва социалният работник да направи пълна оценка на ресурсите на личността, потребностите и влиянията на социалната среда, така че работата с негативните аспекти на конкретната ситуация да преминава през призмата на холистичния подход спрямо същинския проблем.

Осъзнаването на основния проблем също не гарантира, че личността ще желае да се ангажира в дългосрочен процес за преформулиране на погрешни схващания и поведенчески модели. Необходимостта от промяна може да не бъде осъзнавана, личността да не се чувства уверена, че реално може да се справи с това, или да липсват стимули, които да подкрепят готовността за това. От степента на осъзнаване на проблема зависят подбраният подход и терапевтични интервенции от страна на социалния работник. Много често се оказва, че консултантът трябва да работи върху мотивацията на своя клиент, така че да се засили личната му убеденост, че промяната е важна, да се подкрепи увереността му, че може да справи с това, и да се изведе чувството, че е готов да предприеме конкретни действия в тази посока. Ако този ресурс бъде създаден, подсилен от социалния работник или изведен от вече наличните вътрешни резерви на личността, ангажираността с плана и предприемането на конкретни действия за това ще бъде следващата логична стъпка към постигането на поведенческа промяна.

Целта на настоящата студия е да се изведат основните принципи, техники и фази в мотивационното интервю, проследени през описанието на случай от практиката на социалния работник. За да се онагледят някои техники, типични за мотивационното интервю, се използват извадки от проведени интервюта в социалната работа по случай.

СЪЩНОСТ И ПРИНЦИПИ НА МОТИВАЦИОННОТО ИНТЕРВЮИРАНЕ

Дефиниция за мотивационно интервюиране

„Мотивационното интервюиране е клиент-центриран, директивен метод за засилване на вътрешната мотивация за промяна чрез изследване и разрешаване на амбивалентността“ [2, с. 61]. Този метод е ориентиран към личността, почива на основата на *сътрудничеството* и води към изграждане на мотивация за промяна. Сътрудничеството е един от ключовите компоненти на мотивационното интервюиране, защото консултантът избягва експертната позицията, а създава благоприятна основа за развитие на партньорско взаимоотношение [12, с. 18]. Методът на мотивационното интервюиране не дава готови отговори на клиента, не налага гледна точка, не конфронтира двете страни. Цели се по-скоро подкрепя, отколкото убеждаване или спорене. Промяната трябва да бъде естествено възникнала потребност, а не наложена отвън цел. Методът следва естествения ритъм на личността, върви със съпротивите като необходим и ценен ресурс, който подсказва къде точно се намира клиентът в процеса. Позицията на консултанта не се противопоставя на позицията на неговия клиент, тъй като се приема, че двете гледни точки представляват качествено различна перспектива, всяка една от които е ценна със своя опит и аргументи. Като съпровожда клиента в този процес, консултантът не налага своята перспектива, защото без личното усилие да се разшири гамата от ценностни ориентации личността ще вижда само отраженията на реалността, без да има възможност да види самата нея. Говорейки със своя клиент, консултантът не насажда и втълпява, а събужда и изважда мотивацията [пак там, с. 5]. Клиентът е този, който трябва да изразява на глас аргументите за промяна. Ако консултантът започне да защитава позиция, диаметрално различна от тази на своя клиент, много е вероятно да не се постигат целите на консултативния процес. Така всяка една от двете страни ще защитава определени аргументи, а това би довело до чувство на неудовлетвореност или до конфронтация [16, с. 22].

Социокултурен контекст и „предтечи“ на появата на мотивационното интервю

Оригиналната концепция за мотивационното интервюиране като метод за работа със зависими от алкохол пациенти се появява в началото на 80-те години на XX в. Тогава Бен Милър гостува на свои колеги психолози в Норвегия, които го молят да опише начина, по който работи със зависими от алкохол пациенти. Интересът на психолозите бил насочен към това как техният

колега преодолява бариерите в процеса на лечение, какви техники за водене на разговор използва, как като терапевт реагира на мотивационната динамика на пациента, какво е поведението му в консултативните сесии, защо говоренето за промяна е специфично при тази група хора. Норвежките колеги на Бен Милър се нуждаели от практическо ръководство, което да подпомогне и подобри уменията им за работа със зависими пациенти. Така, след множество редакции и срещи с практики в областта на зависимостите, се появява първата статия, свързана с принципите и духа на този метод – „Мотивационно интервюиране на проблемно употребяващи алкохол“¹ [пак там, с. 5]. В тази статия Бен Милър определя мотивационното интервю като прагматичен подход, основан на принципите, произтичащи от успешната терапевтична практика и опит. Мотивацията се концептуализира не като личностна черта, а като част от процеса на промяна, при който етапите на размисъл и подготовка са важни първи стъпки за постигане на позитивна поведенческа промяна. Мотивационното интервю залага на качествено различен подход по отношение на взаимодействието клиницист–пациент, защото отрича конфронтацията като ефективна стратегия за постигане на целите на терапевтичния процес. Милър предлагал и техники, благодарение на които клиницистът да избягва поведението, които блокират промяната, водят до отрицание и включване на личните съпротиви (*например да се избягва навикът да се дават аргументи на клиента за промяна, да се поддържа ролята на експерт, да се критикува, засрамва или обвинява, да се поставят етикети на поведението на клиента, да се бърза и др.*) [2, с. 93]. Като метод за работа със зависими пациенти мотивационното интервю давало възможност на прилагащите го специалисти да го интегрират в работата си заедно с други методи за поведенческа промяна (например когнитивно-поведенческа терапия), без това да пречи на цялостния терапевтичен процес.

Мотивационното интервю разглежда промяната като стадиялен процес. Това означава, че личността се придвижва от стадий в стадий по пътя на осъзнатата поведенческа промяна. Процесът при всеки един може да отнеме различно време. Това зависи главно от устойчивостта на когнитивните схеми, от това как личното знание оправдава действията и как обяснява причинно-следствените връзки на събитията. Методът цели изграждането на вътрешна мотивация, която да подкрепи промяната на поведението в дългосрочен план. Това означава, че решението трябва да бъде взето единствено и само от личността, която сама носи отговорност за решенията и предприетите действия.

Интересни и разнообразни са теоретичните влияния, оформили облика на мотивационното интервю, макар като терапевтичен и консултативен метод то да е базирано по-скоро на практическия опит, извлечен от клиничната работа-

¹ Статията излиза в сп. „British Journal of Behavioral Psychotherapy“ през 1983 г.

та със зависими пациенти. Въпреки това може да се каже, че няколко теории оказват силно влияние на заложените в този метод идеи и принципи:

✓ *Клиент-центриран подход на консултиране на Карл Роджърс* – приема се, че личността има способността сама да осъзнава и разбира факторите, които оказват влияние на неприспособността ѝ. Съзнанието за това позволява да се осъществи придвижване от състоянието на психическа неприспособност към състоянието на психическа приспособимост [3, с. 35]. Стилът на консултиране е емпатичен, а взаимоотношението терапевт–пациент генерира опит за поведенческа и личностна промяна. В мотивационното интервюиране също се възприема принципът на емпатичното разбиране на клиента и позитивното отношение към личността на пациента.

✓ *Теория за когнитивния дисонанс* – според Леон Фестингър когнитивен дисонанс се поражда тогава, когато полученото ново знание или личен опит влиза в разрез със собствените съществуващи когнитивни схеми. Новото знание носи дискомфорт, който индивидът се опита да избегне. Според тази теория преживеният дискомфорт води до психическо напрежение в личността, което я подтиква да „напасне“ реалността към убежденията си. Мотивационното интервю използва идеята за когнитивния дисонанс, като насочва терапевта към практики, които да развият несъответствие между нерационалните когнитивни схеми на своите пациенти и желаното статукво [12, 20–21]. Подавайки по ненаатрапчив начин ново знание като стимулен материал, терапевтът цели провокирането на вътрешно напрежение в индивида и засилването на чувството му за амбивалентност по отношение на съществуващото поведение.

✓ *Теория за психическото съпротивление* – според тази теория заплахата, че личността може да загуби своята свобода, я мотивира да предприеме действия, за да успее да я запази. Когато индивидите получават рестриктивен отговор на поведението си, те естествено включват психическо съпротивление, което е силно мотивационно състояние. Индивид, намиращ се в подобно състояние, е емоционален, едностранчив и в много случаи ирационален. Бен Милър наблюдава това състояние в много от своите пациенти и по тази причина постулира терапевтичен стил, който избягва конфронтирането и спorenето. Вървенето със съпротивата на пациента, а не противопоставянето ѝ, е основен принцип в мотивационното интервюиране [16, с. 13].

✓ *Концепция на Албърт Бандура за Аз-ефективността* – според теорията за социалното научаване Аз-ефективността представлява вярата на личността в собствените ѝ способности да постига целите, които си е поставила [6, с. 32]. Колкото повече ефективен се чувства индивидът, толкова по-способен е да изведе целите си до успешна реализация. Според А. Бандура високата Аз-ефективност е основен предиктор на положителната поведенческа промяна. Вярата в собствените способности се явява важен ресурс за създаването на вътрешна мотивация за промяна при мотивационното интервюиране. По тази причина увереността на индивида, че може да си справи, е съществен фактор

за придвижването от фазата на изграждане на мотивация към фазата на засилване на посветеността на тази промяна, а подкрепянето на Аз-ефективността е основен принцип в терапевтичния метод.

✓ *Транстеоретичен модел на промяната* – разбирането на Бен Милър за етапността на промяната в мотивационното интервюиране се базира на идеите на Джеймс Прохаска и Карло Диклементе. Според тази теория личната мотивация за промяна на дезадаптивното поведение преминава през няколко стадия. Във всеки един от стадията съществува различно разбиране за необходимостта от промяна, характерни са определени нагласи и убеждения, ангажират се по различен начин ресурсите на личността. Във *стадия на предразмисъл* индивидът дори не обмисля и не планира промяна на своето рисково поведение в обозримо бъдеще. На следващия етап – *стадия на размисъл* – съзнанието за проблем вече е налично, индивидът мисли за възможни начини, по които да си помогне. Когато започнат да се предприемат някои действия за редуциране на проблемното поведение, това означава, че най-вероятно индивидът се намира в *стадия на подготовка (фаза на вземане на решение)*. На следващия стадий – *стадия на действие* – личността променя своето поведение или средата си, за да може проблемът да бъде преодолян. На последния етап от поведенческа промяна – *стадия на поддържане* – личността не е зависима от предишното си поведение, поддържа се състояние на стабилност. Тук се работи върху това предишното поведение да не рецидивира, за да не се върне проблемът в изходно положение [по: 1, 134–136; 5, 916–917; 9, 25–110].

✓ *Теория за ценностните ориентации на Милтън Рокич* – според тази теория една от функциите на ценностите е да мотивират. Рокич схваща ценностите или като поведенческа модалност, или като крайни състояния на съществуването. Инструменталните ценности отразяват начина, по който личността постига своите цели. Това са „идеализирани модалности на поведение, които са необходими за достигане до желаните крайни състояния“ [2, с. 407]. Терминалните ценности отразяват крайната цел, която всеки си поставя, описват състоянието, което личността би искала да постигне. Казано по друг начин, терминалните ценности описват това, което ние бихме искали да постигнем, или това, което е най-важно за нас като висш смисъл, а инструменталните ценности указват по какъв път да стигаме до там.

Специфика, дух, принципи и цели на мотивационното интервюиране

Като терапевтичен и консултативен метод мотивационното интервюиране представлява разговор за желаната поведенческа промяна. Методът може да бъде използван както за разнообразни консултативни сесии, така и в терапевтичната работа, може да бъде интегриран в работата на социалния работник в

случаите, когато клиентът трябва да бъде подпомогнат да вземе решение и да пристъпи към реализирането на конкретна цел, или просто като комуникативна стратегия в работата по случай. В подобен контекст не е необходимо да се цели непременно поведенческа промяна, възможно е да се подпомага и подобрява социалното функциониране и адаптивността на индивида. Това е метод, който е основан на сътрудничеството, ориентиран е към личността и създава партньорство между консултант и клиент. Методът подпомага извеждането на собствената мотивация на личността, като се разчита на индивидуалните възприятия, ценности и цели на клиента, както и на ангажираното участие в цялостния процес [пак там, 71–72].

Приложение на мотивационното интервю

Въпреки че мотивационното интервю добива популярност като метод, използван основно в работата с пациенти със зависимости, през годините обхватът на приложение се разширява. Днес методът е особено популярен при консултирането на пациенти в контекста на медицината и общественото здраве, при криминално проявени популации, при юноши и младежи с девиантно поведение, при лечението на двойни разстройства, при работата със семейни двойки, за редуциране на определени типове рисково поведение, а в практиката на социалната работа може успешно да се прилага при работа с недоброволни клиенти [1, с. 141; 19, 5–10].

Описание на случай

Мартин е на 20 години. Последните 13 години от живота си прекарва в различни социални институции – дом за деца, лишени от родителски грижи, център за временно настаняване и защитено жилище. Заявката за социална подкрепа от страна на момчето идва в следствие на невъзможността му успешно да се справи самостоятелно с живота извън институцията. Мартин твърди, че не може да намери работа. Заявява желание да се включи в квалификационни курсове и да продължи да учи, за да завърши средно образование.

След проведени срещи за запознаване на социалния работник с фактите от живота на Мартин, оценка на ресурсите на личността, рисковите фактори, които оказват влияние върху настоящата ситуация, и наблюдение на поведението социалният работник прави оценка на проблемните сфери, които задържат успешната ресоциализация на момчето в живота извън институцията.

Поведение

Преди навършване на пълнолетие Мартин има възпитателни дела за участие в сбивания, противообществени прояви, разследван е за кражба в малки размери. По отношение на поведението социалният работник забелязва, че

се случва Мартин 4–5 пъти седмично да употребява марихуана. За периода на изготвяне на оценка и наблюдението са регистрирани няколко инцидента, свързани с проява на агресивно поведение спрямо други младежи (вербална агресия – ругатни, подигравки, заплахи за саморазправа; физическа агресия – конфликтна ситуация, когато участва в сбиване и нанасяне на лека телесна повреда на друг младеж от социалната институция). Оказва се, че Мартин е задържан на няколко пъти след полицейски проверки за притежание на наркотични вещества, но към настоящия момент няма образувано досъдебно производство.

Момчето не оценява употребата на марихуана като рискова за него, по-скоро смята, че това е начин да се чувства по-добре, да бъде приет в своето приятелско обкръжение. Нерядко Мартин разказва за свои преживявания вследствие употребата на канабис – еуфория, приповдигнато настроение, безпричинен смях, чувство за свобода и др. Момчето обяснява желанието си да употребява подобен тип наркотици и заради възможността след това да общува по-освободено със своите приятели, да засилва своите емоции, както и заради възможността да „забрави трудностите, които има“.

Социална активност

Мартин твърди, че би желал да работи, но не показва достатъчна активност при намирането на подходяща за него работа. Често намира оправдания за несполуките си. Преди навършване на пълнолетие, е отказвал да посещава редовно учебни занятия и по тази причина има завършен осми клас. Не проявява интерес към курсове за професионална квалификация, не заявява желание да стажува, за да натрупа трудов опит. Мартин не проявява интерес и към творчески курсове и кръжоци, няма хобита, рядко излиза с приятели, за да отидат на кино, театър или концерт, няма разнообразни занимания в свободното си време. Твърди, че обича да излиза с приятели, но когато това се случи, в повечето случаи момчетата се разхождат безцелно из града или се събират в интернет клубове. В редки случаи момчето се включва в организирани футболни мачове, проявява спорадичен интерес към тренировките във фитнес зала.

Нагласи и убеждения

Мартин често изказва мнение, че за несполуките в живота си би могъл да вини единствено хората, които е срещал, както и тези, които са работили в социалните институции. Оправдава всяка своя постъпка с обстоятелствата, в които е бил поставен, и никога със собствения си избор. Ако бъде упрекнат за свое поведение, винаги намира начин да обясни ситуацията, рационализирайки фактите и причинно-следствените връзки в хронологията на събитието. При неуспех често обяснява това с намесата на съдбата или с късмета си. Мартин очаква, че трябва да бъде подпомаган активно от работещите в социалните институции, но обикновено не сътрудничи, оставя инициативата в ръцете на социалния работник. Случва се продължително време да не се интересува

от спешни за разрешаване въпроси, постоянно трябва да му се припомня и да бъде подканян да свърши неща, касаещи собствения му интерес.

По отношение на уменията да поставя цели и да работи за тяхното реализиране Мартин показва неувереност и невъзможност за приоритизиране на предстоящите задачи. При избора измежду конкуриращи се алтернативи момчето преценява ползите или загубите от конкретно поведение и нерядко преживява това като вътрешен конфликт. Мартин не демонстрира волева устойчивост при работата върху поставените задачи. Липсва му самоувереност, има занижена самооценка и ниска обща Аз-ефективност.

След направената оценка по случая социалният работник очертава няколко проблемни области, налагащи професионална помощ и социална подкрепа:

- проблемна употреба на канабис;
- липса на социална активност и желание за личностно и професионално развитие;
- липса на умения за справяне с ежедневни дейности – организиране на времето, разпределяне на бюджет, ефективни комуникативни стратегии;
- волева неустойчивост и ниска Аз-ефективност.

Описаният случай е представителен за практическата социална работа именно доколкото илюстрира нуждата от интервенции първо на личностно, на поведенческо ниво. Едва след генерирането на мотивация за промяна при подобни случаи измененията могат устойчиво да обхванат и полето на реалните действия и напредък в преодоляването на социалните проблеми на клиента².

„Дух“ на мотивационното интервюиране

Мотивационното интервюиране не е единствено съвкупност от технически умения. Това е метод, който подпомага междуличностното взаимодействие на терапевт и клиент. Специфичният дух на мотивационното интервю се корени в три основни елемента [2, 71–72; 11, 62–64]:

✓ *Сътрудничество срещу Конфронтация* – терапевт и клиент са партньори в помагания процес, а атмосферата, в която се развиват отношенията, способства промяната, а не се налага като авторитетна позиция на експерт. Терапевтът „върви“ със съпротивите на клиента, а не разобличава гледната точка на клиента като нерационална, деформирана.

✓ *Извличане и подкрепане мотивацията на личността срещу Образоване* – потребността за промяна трябва да дойде от клиента, за да бъде устойчива във времето, а консултантът не налага своето мнение и визия за промяна, не дава готови решения. Погрешно е да се приема, че клиентът

² По-нататък в текста ще се върнем на случая, за да илюстрираме „движението“ му през фазите на мотивационното интервюиране.

няма умения, компетенции и знание, за да вземе решение и да предприеме действия за промяна.

✓ *Автономия срещу Авторитет* – в процеса на поведенческа промяна клиентът може да се самонасочва, а терапевтът подпомага автономните решения, като не казва какво трябва да се направи.

Принципи на мотивационното интервю

През годините на своята терапевтична практика Бен Милър усъвършенства принципите, които стоят в основата на мотивационното интервюиране. Това са насоките, които всеки един терапевт трябва да следва при работата си с клиенти, които работят за постигане на поведенческа промяна. В основата на тези принципи стоят някои теории за поведенческата промяна, затова може да се каже, че методът е не само практически изпитан, но се развива и на базата на солидна теоретична основа [12, 16–22].

✓ *Изразявай емпатия* – най-важната характеристика на мотивационното интервюиране е емпатичният и клиент-центриран стил на консултиране. От изключително значение за целия процес на промяна е умението на консултанта да разбира света на своя клиент. Чрез отразяващо слушане консултантът би следвало да разбира гледната точка на своя клиент, без да осъжда, без да изразява лично мнение или да предоставя готови решения, продукт на собствената си житейска перспектива и личен опит. Специалистът трябва да бъде готов да разбира и приема амбивалентността на своя клиент за нещо съвсем естествено в процеса на поведенческа промяна. Приемането и неосъждането на перспективата на клиента подпомага промяната.

✓ *Развивай несъответствие* – макар да приема своя клиент, без да го осъжда и упреква за направените избори, консултантът цели да разреши амбивалентността по начин, който да подпомогне промяната. Това не означава, че продължаващото проблемно поведение трябва да бъде подкрепяно или приемано безкритично от консултанта, като се разчита на личното прозрение на клиента. За да засили вътрешния дискомфорт в личността, терапевтът, задавайки въпроси, касаещи проблемното поведение, противопоставя актуалното статукво на идеалното състояние, което ценностната ориентация на личността дефинира като такова. Казано най-общо, консултантът подсилва когнитивния дисонанс в своя клиент по отношение на знания, убеждения и нагласи, касаещи проблемното поведение. Несъответствието надделява над инерцията на статуквото, като целта е в края на този процес клиентът сам да представя аргументите за промяна.

✓ *Върви със съпротивата* – в мотивационното интервюиране консултантът не се противопоставя директно на съпротивата, а „върви“ с нея. Ако в самото начало консултантът започне да защитава промяната, много вероятно

е клиентът да застане на диаметрално различна позиция. Споренето и директното конфронтиране най-малкото ще остави фрустрирани и двете страни в края на процеса. За да „върви“ със съпротивата на своя клиент, терапевтът постоянно задава такива въпроси, които деликатно да подканят личността да обмисли нова информация и различна гледна точка. Според идеите на мотивационното интервюиране клиентът е достатъчно способен и автономен, притежава опита и знанието да избира най-доброто за себе си, носител е на ценности и убеждения, които да бъдат достатъчен ресурс, така че да разреши проблемите си. Когато клиентът активно включва своите съпротиви в терапевтичния процес, това би трябвало да е знак за консултанта да започне да формира реакциите си по различен начин;

✓ *Подкрепяй Аз-ефективността* – Аз-ефективността е важен фактор за създаването на мотивация и до голяма степен предвижда усилията, които личността ще вложи, за да осъществи желаната промяна. Не само осъзнаването на важността за промяна е ключов елемент на мотивацията. Чувството за увереност създава усещане в клиента, че има ресурс, благодарение на който да предприеме конкретни действия, за да осъществи поставената цел. Консултантът подкрепя Аз-ефективността, но ясно насочва своето послание към клиента, а именно, че личността сама е отговорна за избирането и осъществяването на промяната, а терапевтът е този, който подкрепя възприемането на различна от съществуващата вече перспектива. Като демонстрира своята вяра в способностите на клиента да се промени, консултантът засилва чувството на Аз-ефективност в своя клиент и превръща това убеждение в самоизпълняващо се пророчество.

Амбивалентност и съпротиви – бариери и ресурси при мотивационното интервюиране

Амбивалентността е състояние, при което клиентът има съзнание за проблема, но същевременно с това формулира аргументи, които го задържат в актуалното му статукво. Възможно е личността да преживява вътрешен конфликт от типа „привличане–отблъскване“ именно поради съзнанието, което има за негативните аспекти на поведението, или поради загубите, които търпи. В мотивационното интервю амбивалентността е необходим ресурс за придвижване на индивида от състоянието, при което се поддържат дезадаптивните поведенчески модели, към състоянието, при което съществуващата зависимост е преодоляна. Често в терапевтичната и консултативна практика се налага работата да започне именно от създаването на усещане за амбивалентност в клиента. Това означава, че състоянието вероятно ще започне да се преценява като проблемно от клиента, за да може след това ще бъдат предприети и действия за преодоляването му. При много от случаите клиентите идват със съзнание за негативните обстоятелства в живота си. Възможно е

ситуацията да не се обяснява с избора на поведенчески модел, но въпреки всичко личността да осъзнава, че има проблем. В този случай терапевтът работи за засилване на амбивалентността, така че индивидът да може да отличи двете актуални състояния – моментното статукво и причината за проблема. Когато причината е ясна, клиент и терапевт могат да продължат съвместната си работа, за да бъде ангажирана личността в процеса на промяна по-нататък. При друг профил клиенти амбивалентността е достатъчно силна, за да се осъзнава конкретната причина, която е в основата на поредицата от негативни събития в живота на личността. Въпреки това в много от тези случаи е важно работата с амбивалентността да продължи до осъзнаването на повечето от реалните мотиви „за“ и „против“ промяната. С усиляването на амбивалентността промяната на клиента е осъзната и идва отвътре, личността има достатъчно рационални аргументи, които да засилят вътрешната мотивация за промяна. Може да се обобщи, че желанието за промяна се заражда от амбивалентността – макар клиентът да губи своето спокойствие, да чувства нетърпение и често разкъсваща тревога, той придобива ново знание, което създава стимул за движение по посока на промяната. За осъзнаване двойствеността на аргументите за промяна, терапевтът използва като техника т.нар. *балансна карта на решението* [12, 43–45].

Съпротивите на клиента се дефинират като реч, която сигнализира отдалечаване от определен тип промяна. В терапевтичната работа, както и в процеса на социалната работа могат да бъдат отличени различни видове съпротиви на клиента – спорене, прекъсване, отричане, пренебрегване (вж. Таблица 7 в края на студията). Смята се, че колкото повече реакции на съпротива се появяват в една консултативна сесия, толкова повече човек продължава да поддържа проблемното си поведение в следващите 3, 6 и 12 месеца по-късно. Съпротивите също могат да бъдат използвани като ресурс в консултативната работа. Това, че заема прекалено защитно положение в консултативния процес, означава, че клиентът проявява реакция към изискванията за промяна, взема отношение и влиза в активно взаимоотношение, макар то да е защитно. Съпротивите могат да бъдат използвани за изследване на проблемните области и лични граници във формулировката по случая и да дадат насоки на специалиста как да промени стратегията на подаването от него вербални стимули, за да бъдат съпротивите намалени. Ако например консултантът продължи да заема позиция, защитаваща промяната, клиентът, борейки се за своята автономна позиция, ще пренебрегне значими рационални аргументи в полза на промяната. В много случаи липсата на включени съпротиви от страна на клиента се интерпретира като негативен признак на промяната. Това може да подсказва например, че клиентът е апатичен и по никакъв начин не е ангажиран с разговора за промяна [2, 45–47].

Таблица 1. Техники за извличане на говоренето за промяна и отслабване на съпротивите [2, с. 91]

Говорене за промяна	Съпротива
✓ Недостатъци на статуквото	✓ Предимства на статуквото
✓ Предимства на промяната	✓ Недостатъци на промяната
✓ Намерение за промяна	✓ Намерение за непромяна
✓ Оптимизъм по отношение на промяната	✓ Песимизъм по отношение на промяната

ОСНОВНИ МЕТОДИЧЕСКИ ВЪПРОСИ ПРИ ВОДЕНЕТО НА МОТИВАЦИОННО ИНТЕРВЮ В СОЦИАЛНАТА РАБОТА ПО СЛУЧАЙ

В тази част от студията ще бъдат разгледани въпросите за стадиалността в процеса на мотивационно интервюиране и за възможностите на някои специфични мотивационни техники да отключат и активират процеса на промяна.

Фази на мотивационното интервюиране

Поставените в терапевтичния процес цели за поведенческа промяна се разгръщат в относителна кохерентност в *двете фази* на мотивационното интервю. Ако във **Фаза 1** на този мотивационен метод се работи върху изграждането и подсилването на вътрешната мотивация за промяна и се цели осъзнаването на личната потребността за това от клиента, във **Фаза 2** се подпомага личността да бъде ангажирана в процеса на вземане на решение и да участва активно в разработването на план за това. Въпреки че в двете фази пред консултанта и неговия клиент стоят относително различни задачи, те подкрепят крайната цел в консултативния процес – промяна на поведенческите модели, които са проблемни за личността.

Продължителността на престоя в първата фаза зависи от разбирането на индивида за това колко е важно да се промени. Цялостната цел тук е да се разреши амбивалентността и да се създаде или подсили мотивация за промяна. В някои случаи личността може да се обърне за помощ към консултанта с осъзнат вече проблем, може да дефинира по какъв начин поведението засяга личното функциониране и интеракцията със средата, както и да направи прогноза за негативите, които то ще донесе в бъдеще. При подобен мотивационен профил на клиента консултантът трябва да насочи усилията към това да изследва реално до каква степен и как ще се ангажира личността със самото действие. Щом важноста за промяна е достатъчно голяма, това означава, че са налице осъзнати причини, които създават вътрешната мотивация

за предприемане на конкретно действие. Наличието на този вътрешен ресурс за промяна позволява на консултанта да придвижи процеса от натрупване и осъзнаване на причини за поведенческа промяна към избор на стратегия за това как промяната да се случи във времето, с какви ресурси да бъде подкрепена и от кого. При по-неблагоприятния мотивационен профил личността не разполага с достатъчно причини да се промени, което дава сигнал на консултанта, че трябва да се работи с амбивалентността и съпротивите, така че да се породят лична необходимост за това, а мотивацията, за да бъде устойчива във времето, трябва да се опира на личните вътрешни мотиви за промяна.

Ако сравним фазите в мотивационното интервю със стadiите на промяна, можем да кажем, че на *Фаза 1* съответстват ***стадиите на предразмисъл и размисъл***, когато личността не идентифицира проблемните аспекти на поведението си или ако го прави, смята, че това не е проблем за никого или не касае личността като цяло. В стадия на размисъл клиентът е възможно да е по-скоро амбивалентен по отношение на необходимостта от промяна или по отношение на причините, които да го придвижат по-напред в процеса. С избора на стратегии за промяна и изготвяне на конкретен план за това индивидът се придвижва от стadiите на предразмисъл и размисъл към ***стадиите на решение и действие***. Това е етапът, на който се предприемат конкретни стъпки за промяна и личността следва предварително изготвения план за действие.

Така например във *Фаза 1* консултантът изгражда мотивацията за промяна. Продължителността на работа на този етап зависи от съзнанието, което личността има за съществуващия проблем. Често хора търсят помощ, тъй като са осъзнали необходимостта от това да предприемат конкретни действия, за да си помогнат. Това означава, че те могат ясно да формулират причината, която ги е довела при терапията. В този случай консултант и клиент работят върху реалистичността на конкретната заявка, изследва се доколко клиентът се чувства уверен, че може да реализира поставените цели, подкрепя се готовността за предприемане на действия. Наличието на тези три фактора – *готовност, важност и увереност* – указват възможността за преминаване във *Фаза 2* на мотивационното интервю [11, 30–32].

Друг компонент на вътрешната мотивация за промяна, освен разбирането за важността, е доколко личността се чувства уверена в способността си да предприеме конкретни действия за промяна, които да се увенчават с успех. И важността, и увереността са ресурси, които трябва да бъдат изследвани и адресирани във фаза 1 от мотивационното интервю. Увереността на личността, че може да се справи с конкретно предизвикателство, не означава непременно, че усилията ѝ ще се увенчават с успех, а указва устойчивостта, с която ще преследва определена цел, както и колко продължителни във времето могат да бъдат вложените усилия. Увереността е ценен ресурс на индивида, без който реализирането на поставените цели би било трудно. В социално-когнитивна-

та теория на Албърт Бандура тази увереност се нарича Аз-ефективност и е един от основните предиктори на поведението.

Полезна *техника* в мотивационното интервюиране, която изследва важността и увереността на индивида във Фаза 1, е *скалата от 0 до 10* за всяко едно от тези измерения. Терапевтът може да задава въпроси по двата аспекта на наличния ресурс – важност и увереност, като дава възможност на клиента да отговори, използвайки стойностите от 0 до 10, за да обозначи степента, в която вярва, че промяната за него е важна, или степента, в която се чувства уверен да извърши тази промяна. Давайки възможност на индивида да припише числова стойност на субективното си чувство за важност и увереност, консултантът по-точно би могъл да определи мотивационния профил на личността, така че да пристъпи към оценка на двата ресурса. Ако зададе въпроса „Уверен ли сте, че ако решите да спрете цигарите, бихте могли да се справите?“, то е много вероятно клиентът да отговори просто „Да“, особено ако вече се намира в стадия на решение. Много по-ценно за терапевта би било да разбере не само дали неговият клиент е уверен, че може да спре цигарите, но и колко уверен всъщност е той. В този случай много по-полезна информация би донесъл въпрос, който да позволи на личността сама да припише стойност на усещането си: „Колко уверени сте според вас, че ако решите да се откажете от цигарите, бихте могли да го направите?“ Използването на условно наклонение в момента – *бихте могли* – цели отграничаването до известна степен на усещането за важност от това за увереност. Не е задължително увереността ни, че можем да се откажем от тютюнопушене, да е свързана правопрпорционално с разбирането ни, че това е важно. Ако например лекар препоръча нискохолестеролна диета на пациент с високо кръвно налягане, последният може да е уверен, че би могъл да промени някои свои хранителни навици (може да има предишен успех при следването на хранителен режим или да поддържа средни нива на физическа активност), но да не вярва, че това реално е важно за неговото здравословно състояние. Разминаването между разбирането за важността за конкретна промяна и увереността ни, че можем да се справим реално с това, очертава **четирите основни мотивационни профила** на клиента (вж. Таблица 2) според метода на мотивационно интервюиране [2, с. 97].

Във Фаза 1 за групите А, Б и В трябва да се положат значителни усилия за повишаване на увереността и разбирането за промяната като важна. Малко е вероятно човек, който не вярва във важността на промяната или не разбира защо тя е необходима, да пристъпи към действие. От друга страна, ако клиент напълно осъзнава колко е важно да промени своето поведение, но има негативен предишен опит с подобни опити, то от определящо значение за ангажирането му с конкретни действия по-нататък е изграждането на увереност, че ще може да се справи. В този случай личността се нуждае от изграждането на чувство за Аз-ефективност. Тук техники, които могат да се използват за подсилване на увереността, са „*изваждането*“ на предишен положителен личен

опит, даване на пример с хора в сходна на клиента ситуация, убеждаване, позитивни вербални подкрепления от страна на консултанта, работа за преодоляване на някои соматични състояния [6, 129–130; 7, с. 5; 8, 177–183; 17, 73–75].

Таблица 2. Мотивационни профили на клиента

Група А: Малка важност, слаба увереност – не възприемат промяната като важна и не вярват, че могат да успеят в осъществяването ѝ, ако се опитат.	Група Б: Малка важност, силна увереност – уверени са, че биха могли да направят промяната, ако сметнат, че е важно да го направят, но не са убедени, че искат да се променят.
Група В: Голяма важност, слаба увереност – тук проблемът не е готовността за промяна, защото тези хора изразяват желание да го направят. Проблемът е слабата увереност, че могат да успеят, ако се опитат.	Група Г: Голяма важност, силна увереност – смятат, че е важно да се променят, и освен това вярват, че биха могли да успеят.

Описаното скалиране като техника при мотивационното интервюиране изследва два аспекта на мотивацията за промяна – *важност и увереност*, но без третия аспект – *готовността* за промяна, пристъпването към действие по реализиране на конкретната цел също би могло да се окаже трудно и реално, прескачайки този ресурс, да се наложи връщане назад. Затова консултантът трябва да изследва и трите измерения – доколко неговият клиент е готов за промяна, желаещ да я осъществи и способен на това [2, с. 98]. Готовността за промяна в някаква степен предполага, че личността има идея за съществуващия проблем и има определена увереност, че може да се справи с това. От друга страна, ако личността не възприема необходимостта от промяна като важна или не се чувства достатъчна увереност да се справи с това, е малко вероятно да изрази готовност да направи това. Няколко илюстрации от практиката на терапевти, работещи с хора алкохолна зависимост, дават пример за типа мотивационен профил на различни личности³. Зададени са два въпроса:

• **Колко важно е според вас да работите за разрешаване основния проблем, който имате в живота си в момента?** (По скала от 0 до 10, където 0 означава „изобщо не“, а 10 – „изключително важно“, къде според вас се намирате към настоящия момент?)

• **Колко сте уверени, че ако решите да се справите с проблема, който е основен в момента за вас, бихте могли да го направите?** (По скала от 0

³ Примерите са взети от проведено емпирично изследване по дисертационен труд на тема „Мотивиране за промяна на младежи с девиантно поведение в процеса на социална работа“ на автора на студията.

до 10, където 0 означава „изобщо не съм уверен“, а 10 – „изключително уверен“, къде според вас се намирате вие?)

Правят впечатление няколко различни профила:

Профил 1:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
										X

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		X								

Клиентът тук е с висока степен на важност, но с изключително ниска увереност, че може да се справи. По скалата за обща Аз-ефективност показва стойности под нормата, което потвърждава горния резултат. Често при подобни мотивационни профили личността е дистресирана, защото вижда опасността от рецидив, но не и възможността да ѝ се противопостави. В случая този клиент се подлага за пореден път на лечение, като всеки път завръщането към проблема е съпроводено със силно чувство за вина, самообвинения за неспособността си да се справи с тази зависимост, обвинения и от семейството му. Клиентът твърди, че е готов за промяна, но реално не вярва, че може да я постигне със собствени усилия.

Профил 2:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		X								

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		X								

Клиентът тук е с ниска степен на важност и със слаба увереност, че може да се справи със своята зависимост. По скалата за обща Аз-ефективност също получените стойности са под норма. Според този клиент многократните му опити да се справи с проблема са го убедили, че няма как да се успее и по тази причина не смята, че е важно да го прави. Това е типичен пример за случай, когато мотивацията за включване в лечение идва отвън (семейството на този клиент поставя ултиматум, който налага престоя му в терапевтичната общност, без самият той да е готов, да смята това за важно или да се чувства уверен в способността си да се справи) [12, с. 416].

Профил 3: (случаят на Мартин)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
										X

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
										X

Таблица 3. Цели и техники на работа при мотивационното интервюиране

Фаза	Цел	Техники
Фаза 1: Изграждане на мотивация за промяна	Разрешаване на амбивалентността и изграждане на мотивация за промяна	✓ Скала за важност ✓ Скала за увереност ✓ Работа с приоритети (готовност за промяната) ✓ Баланс на решението („за“ и „против“ промяната) ✓ Разработване на говоренето за промяна ✓ Работа със съпротивите ✓ Засилване на увереността
Фаза 2: Засилване на посветеността за промяна	Ангажиране с промяната и участие в разработването на план за постигането ѝ	✓ Говорене за промяната ✓ Въпроси за промяната ✓ Включване на въображението ✓ Изготвяне на списък със задачи ✓ Експериментиране

Това изглежда да е най-благоприятният мотивационен профил. След серия от проведени разговори със своя социален работник, Мартин изказва мнение, че е много важно да направи промени в поведението си и се чувства напълно уверен, че ще се справи с това – не смята, че употребата на марихуана наистина му е необходима, не чувства зависимост от това вещество, иска да разшири кръга си от познати и да се включи в активности, подходящи за хора на неговата възраст. По скалата за обща Аз-ефективност момчето има високи резултати. Особеното в този случай е, че Мартин не се чувства готов да предприеме конкретни действия за промяна. При разработването на този проблемен аспект от мотивационния ресурс момчето дава интересни формулировки на евентуалната причина за това: „не единствено отказът от тревата ще ми помогне да променя положението си“, „хубаво би било да има някой, който да ме подкрепи в това“, „не знам от къде точно и с какво да започна“. Изказването на подобни страхове и притеснения би могло да помогне на социалния работник да изследва потребностите, като включва налични ресурси, които да подкрепят желаното поведение.

Целите и техниките във фазите на мотивационното интервю най-общо са обобщени в Таблица 3. Тя показва следването на стадиалността чрез надграждането на собствената активност върху преодоляването на вътрешните противоречия и формирането на потребност от промяна.

Баланс на решението

Подходящ начин за илюстриране на чувството за амбивалентност е метафората за люлката, която използват Irving Janis и Leon Mann [2, с. 48]. Колебаейки се, ние претегляме като на везна предимствата и недостатъците на избора си. При вземането на решение всеки един от нас изпитва различни мотивации, тъй като знае, че резултатът от решението ще доведе както до ползи, така и до негативи. Затова и в сложни ситуации, водени от чувството за колебливост, трудно вземаме решение и предприемаме действия – от една страна, разбираме конкретните ползи от желаното действие, но от друга – осъзнаваме какви ще са недостатъците, излизайки от статуквото.

Балансната карта на решението е друг начин, по който можем да обобщим предимствата и недостатъците от ангажирането с определено поведение [пак там]. Този табличен метод помага на личността да изведе всички „за“ и „против“ в конкретната ситуация, особено когато тя е амбивалентна по отношение на дадено поведение (например проблемна употреба на наркотични вещества, алкохолна злоупотреба, хронични заболявания, които налагат здравословен начин на живот и промяна на хранителните навици). Включването на балансната карта на решението често се използва като инструмент в мотивационното интервюиране и транстеоретичния модел на промяната. В Таблица 4 е изведен баланс на решението по отношение проблемната употреба на алкохол. Както се вижда, желанието или нежеланието за промяна може да включва аргументи, които да подсилват чувството за амбивалентност у личността и да правят предприемането на конкретно действие трудно решение.

Изготвянето на баланс на решението може да включва различни възможности за личността в зависимост от готовността за предприемане на действие и чувството за Аз-ефективност. В таблицата по-долу е посочен вариант, при който са изведени три насоки на действие – поддържане на статуквото, предприемане на действия за частично редуциране на проблемното поведение и избор на напълно нов тип поведение. Всяка една от изведените възможности трябва да включва предимствата и недостатъците, с които личността ще се сблъска, избирайки конкретен курс на поведение. Във варианта на балансната карта на решението, разработен от Irving Janis и Leon Mann, се съдържат четири аспекта, които трябва да бъдат оценени от личността, като за всеки аспект се посочат предимствата и недостатъците от промяната:

Таблица 4. Пример за баланс на решението при алкохолна зависимост

	Плюсове	Минуси
Ако продължа да пия, както до момента	✓ Това е нещо, което всичките ми приятели правят. ✓ Успявам да се успокоя по този начин. ✓ Винаги ми става весело, когато пия. ✓ Харесва ми вкусът на алкохола.	✓ Забърквам се в неприятности ✓ Здравословни проблеми ✓ Възможност за развод ✓ Дългове ✓ Не мога да си спомня нищо след употребата на алкохол
Ако намаля алкохола	✓ Все още ще мога да се виждам с приятелите си. ✓ Ще се подобри здравословното ми състояние.	✓ Дали партньорът ми ще повярва, че това реално е движение към промяната? ✓ Дали ще успея да се придържам към този нов режим?
Ако спра да пия алкохол	✓ Няма да се забърквам повече в неприятности. ✓ Ще зарадвам партньора си. ✓ Ще успея да спестявам пари.	✓ Вероятно ще ми се наложи да страна от приятелите си. ✓ Как ще успявам да се справя със стреса? ✓ Какво ще тогава правя, за да се забавлявам?

- ✓ промяна на поведението – предимства и недостатъци за личността;
- ✓ промяната на поведението – предимства и недостатъци за значимите други;
- ✓ как значимите за личността хора ще реагират на промяната (одобрение или неодобрение от околните);
- ✓ как личността вижда себе си вследствие на промяната (как мнението за самия себе си се изменя) [14, 39–46].

Velicer [18, 1279–1289] опростява този модел за оценка, като включва само четири секции на балансната карта на решението – предимства и недостатъци на статуквото, както и „за“ и „против“ формиране на ново поведение (вж. Таблица 4).

Балансната карта на решението помага на личността да групира причините, които поддържат дадено статукво. Въпреки че това се организира в табличен вид, осъзнаването, осмислянето и признаването се случва в разговор с консултанта, който задава насочващи въпроси, така че причините да бъдат формулирани самостоятелно и свободно. Говоренето за статуквото и

желанието за промяна се подкрепят от консултанта, чиято роля е насочваща, а формулировките и подаваните инструкции не стигматизират и етикетизират поведението на личността. Ако консултантът зададе въпрос „Смятате ли, че това ваше поведение е правилно“ или „Не мислите ли, че трябва да промените поведението си“, много вероятно е личността да започне да защитава статуквото и да брани личните си граници. Балансната карта на решението улеснява говоренето за проблемните аспекти на поведението, без да се отрича или омаловажава реалната ситуация. Консултантът например би могъл да помоли своя клиент да посочи три причини, които биха го накарали да промени нещо в поведението си, или да посочи причините, които го мотивират да се включи в работата със специалист.

В консултативния процес е възможно предварително клиентът да бъде помолен да попълни балансната карта и след това да се разгледат и коментират отговорите. Друг вариант е по време на разговора да се подтикне клиентът да говори за предимствата и недостатъците от промяната, а дадените отговори да се въвеждат на момента. Изборът на подход зависи конкретно от личността на клиента, доколко е склонен да сътрудничи, доколко сам може да формулира отговори и аргументи и доколко е необходимо да бъде насочван в този процес. Ако предварително клиентът бъде помолен да формулира и да впише в таблицата плюсовете и минусите от евентуалната промяна, фокусът на разговора може да бъде насочен към изследване на силата, която всяка една от причините упражнява върху личността. Възможно е клиентът да дава повече аргументи „против“ промяна на статуквото – тогава консултантът може да насочва въпросите си към това да изследва бариерите, които стоят пред личността и пречат на промяната. Въпросите, зададени от консултанта, изследват амбивалентността и правят възможно осъзнаването от клиента на причините, задържащи промяната.

Предимства на мотивационния баланс:

- ✓ изследва мотивационния ресурс на личността;
- ✓ дава възможност на личността сама да формулира предимствата и недостатъците от определен тип поведение;
- ✓ подкрепя говоренето за промяна, като намалява съпротивите на клиента;
- ✓ подпомага личността да се самонаблюдава в ситуациите, когато поддържа дисфункционалните поведенчески модели, да изследва и осъзнава личните си мотиви за това.

Таблица 5. Баланс на решението при работа по случай

	Плюсове	Минуси
Ако продължа да употребявам марихуана	✓ Чувствам се добре по този начин – весело ми е и се забавлявам. ✓ В компанията ми всички пушат трева и често си делим парите, за да си я купим. ✓ Така всички от компанията имаме общи истории, които после да разказваме. ✓ Тревата ми помага в моментите, когато се чувствам тъжен и потиснат. ✓ Свикнал съм да пуша трева, когато се срещам с приятелите си.	✓ Често парите не ми стигат за нищо друго освен за трева. ✓ Някои хора около мен смятат, че съм наркоман. ✓ Случва се хората от социалния център да казват, че „за нищо не ставам“. ✓ Понякога си мисля, че ако продължавам в същия дух, ще пробвам и друг наркотик . ✓ Не се виждам с хора, които не пушат трева. ✓ Имам ограничени контакти с други хора. ✓ Струва ми се, че като пуша трева се държа несериозно и това не би направило добре впечатление на сериозни хора. ✓
Ако се откажа от употребата на марихуана	✓ Ще имам повече пари. ✓ Хората около мен няма да мислят, че съм наркоман. ✓ Може би ще намеря нови приятели. ✓ Хората ще гледат на мен по-сериозно.	✓ Приятелите ми няма да ме разберат. ✓ Няма да мога да се събера с тях, ако не употребявам марихуана. ✓ Не знам как да си помагам, когато се чувствам потиснат и тъжен. ✓ Мисля, че някои усещания от употребата на марихуана ще ми липсват. ✓ Когато ми е скучно, няма как да оправя настроението си. ✓

Изследване на баланса на решението

Попълнената балансна картна на решението дава възможност да се обсъдят както положителните аспекти на конкретно поведение, така и отрицателните страни, като разговорът бъде насочван към тези области, които подсилват чувството за амбивалентност в личността [2, с. 132]. Ако разговорът бъде насочен към обсъждането на положителните страни на статуквото, много е вероятно говоренето и споделянето да бъдат подпомогнати, а индивидът да се почувства спокойно и комфортно в този процес. Това е от изключителна важност, особено когато въпросите трябва да бъдат насочени към негативните страни на проблемното поведение. Консултантът може да избере да задава въпроси както от положителните към отрицателните аспекти на дадено поведение, така и обратното. Често задаването на въпроси върху един аспект на поведението провокира личността сама да говори и за обратната страна на поведението си. Ако консултантът избере да започне с обсъждане на негативните аспекти на поведението на своя клиент, много е възможно това да се използва като ресурс за изследване на степента на включване на съпротивите на клиента, както и идентифициране на стадия на промяна, в който се намира към момента. Говоренето за недостатъците и вредата от съответното поведение показва до каква степен клиентът е осъзнал действията си като пречещи и вредящи му, доколко той има вътрешен мотив да търси помощ. Често се случва личността да търси помощ под давление на външни фактори – опасност от уволнение, страх от раздяла с партньора, наложено принудително решение. Макар тези причини да не насочват консултанта към ресурсите, които реално да разкриват силна вътрешна мотивация за промяна, те подпомагат процеса на постепенното ѝ изграждане. Често при тези случаи личността не смята, че промяната е важна, не изпитва и увереност, че може да се справи с това. В много случаи обаче индивидът има ясна идея за личната си потребност от промяна и затова причините, с които идва, са осъзнати и ясни. Говоренето върху баланса на решението насочва консултанта къде в този процес се намира клиентът и в каква посока трябва да бъдат насочени усилията.

Във Фаза 1 консултантът и неговият клиент трябва да разрешат амбивалентността, така че да се изгради мотивация за промяна [16, с. 70]. Ако тук е необходимо да се говори за промяната и да се засилва усещането за важността на промяната и увереността, че личността може да се справи, във Фаза 2 се включва засилването на ангажираността към промяната. Заедно консултант и клиент разработват план за постигането на промяната.

Случаят „Мартин“

След проведените разговори с Мартин и направения анализ социалният работник насочва обсъждането на проблема, като поставя акцент върху употребата на марихуана, но видяна през призмата на взаимоотношенията с при-

ятели и значими други. Прави впечатление, че във всички попълнени полета от балансната карта на решението Мартин споменава отношенията си със своите приятели и усещането за впечатлението, което той оставя във важни за него хора. От една страна, той се солидаризира с групата, постъпва по същия начин, чувства се приет и принадлежащ към нея. От друга страна, мисли за впечатлението, което би могъл да прави на други хора, притеснява се за това как изглежда в очите на околните, притеснява се, че те ще му поставят етикета „наркоман“.

По отношение на мотивите, подкрепящи поведението, прави впечатление, че Мартин обяснява избора си с фактори, които идват извън него – отношения с приятели, възприет от всички като правилен модел на поведение, липса на контакти извън познатия приятелски кръг. Според Мартин употребата на марихуана проблематизира комуникацията му с хора извън приятелската компания и ограничава възможността му за контакт с хора извън този приятелски кръг. Момчето не оценява употребата на марихуана като проблемна, а по-скоро като помагаша му да регулира емоциите и чувствата си, когато усети необходимост от това.

Разговорите с Мартин в случая могат да бъдат насочени към темата за необходимостта му да общува активно и пълноценно с хора извън неговия приятелски кръг и как в действителност употребата на марихуана пречи на изграждането на взаимоотношения извън познатата му среда. Освен това Мартин се безпокои как би могъл да изглежда в очите на околните, изказва притеснения, че може да бъде заклеймен и отхвърлен от околните. При мотивационното интервюиране назоваването на причината за промяна подпомага личността да се придвижи напред в етапите на промяна, освен това може да се открият постепенно и други причини, които да мотивират индивида да предприеме конкретни действия за постигане на новото желано поведение. Преди това да се случи, консултантът трябва да подпомогне своя клиент да *разработи* конкретната причина за промяна. Това също така е начин, по който да се предизвика продължителното говорене за промяна, което подкрепя мотивационната тема.

В практиката се посочват няколко начина за предизвикване на разработване, след като причината за промяна е била посочена [2, с. 132]. Те включват:

- Искане на изясняване. По какъв начин? Колко? Кога?
- Искане на конкретен пример.
- Искане на описание на последния път, когато това е станало.
- Питане „Какво друго?“ в темата за промяната.

***Пример за разработване на причина за промяна
от разговор на социалния работник с Мартин:***

МАРТИН (М): Аз не съм наркоман и не искам останалите да се държат с мен като точно такъв.

СОЦИАЛЕН РАБОТНИК (СР): Какво имаш предвид? Как точно се държат?

М: Странят от мен, гледат ме странно, все едно съм убил човек, шушукат си. Често чувам и реплики от сорта: „за нищо не ставаш“, „ясно е, че от теб друго не може да се очаква“, „знае се как свършват такива като теб“ и други подобни глупости.

СР: Дай ми конкретен пример за ситуация, в която си усетил отношение, което те е обидило и наранило.

М: Е, не знам дали ме е наранило, но със сигурност не е приятно да страият от тебе като прокажен.

СР: Това са силни думи. Щом се изразяваш по такъв начин, значи си се почувствал зле в конкретната ситуация. Разкажи ми накратко.

М: Е, не е кой знае какво, но ми направи впечатление. Бях харесал момиче от квартала, започнах да се заговарям с нейната компания на площадката пред блока, в който тя живее. Мисля, че се харесахме, имах желание да се запознаем и да можем да разговаряме повече насаме. Но баба ѝ – кварталната клюкарка – ме видя и започна да ме обижда. Нарече ме „пропаднал“ и „от-репка“, заплаши, че ако се мярна още веднъж пред блока им, ще се обади на полицията, за да се оплаче, че около техния блок се навъртал „опасен наркоман“. А аз с нищо не бях провокирал подобно отношение, просто си говорех с Ани и другите.

СР: Значи се случва понякога да получаваш подобно отношение от околните, това ли искаш да кажеш?

М: Случва се, и то много често. Сякаш съм направил някакво престъпление и сега си плащам за стореното. Нито съм откраднал, нито съм убил – не мога да разбера защо е това отношение.

СР: Можеш ли да помислиш и да ми разкажеш за последния път, когато се отнесоха с теб по същия начин?

М: О, да, те да бяха само два случая...Трябваше да си изкарам документ от психодиспансера, че не се водя на отчет там. Необходим ми беше, за да кандидатствам за защитеното жилище. Тъй като няхах пари, се обърнах към социалните. Като отидох на място, жената зад гишетото започна да ме оглежда все едно ей сега ще извадя пистолет, за да я оберва. Като разбра за какво съм там, се намръщи и направи коментар, че пием хапчета и правим глупости, а после ходим по държавните институции да искаме помощ, че нямаме воля сами да се справим в живота и факта, че сме живели в социална институция, сега не ни дава по-специални права от тези на всички останали в държавата.

СР: Как мислиш, защо това отношение толкова те обижда?

М: Защото не съм такъв реално. Вярно, че не съм най-успелият човек на света, но и нищо лошо не съм направил. Какво толкова искам – да имам приятели, да познавам различни хора, да работя и да се забавлявам. Как могат да говорят така за мен, без да ме познават?! Аз съм нормален човек и заслужавам нормално отношение.

СР: По какъв конкретен начин това отношение те засяга – толкова хора да странят от теб?

М: Така губя възможността да имам различни познати, да се сприятеля с нови хора, да изглеждам като всички останали, без да търпя подмятания, упреци и грозни думи.

СР: Как мислиш, дали хората, които те упрекват, те свързват с твоите настоящи приятели?

М: Е, предполагам, че е така. Вярно, че понякога правят глупости, не съм сигурен, че искам да приличам на тях или след десет години да съм на същото ниво, както сега. Нали казват „с каквото се събереш, такъв и ставаш“, но аз не мисля така.

СР: Какви „глупости“ правят твоите приятели?

М: Дивотии – чупят, сбивания, нарушаване на обществения ред, ей такива...

СР: Ако обстоятелствата се развият по неблагоприятен за теб начин, как може и ти да си изпатиш от тези „глупости“?

М: Проблеми с полицията и други квартални групи, сбивания, простотии. Но най ми тежи това, че ме третират като пропаднал, като отрепка.

Консултантът винаги може да подтикне клиента си да разкаже за един свой типичен ден, особено в случаите, когато говоренето за промяна е ограничено от включването от личността съпротиви. Това дава възможности да се искат повече подробности за типични за клиента поведенчески модели, реакции в еднотипни и разнообразни ситуации, породили се чувства, като проблемните полета помагат на консултанта да очертае дисфункционалните поведенчески механизми и областите на тревога.

Социалните интервенции по случая на Мартин могат да преследва различни цели, но изборът на целево-ориентирания подход и договарянето за работа по приоритети обикновено създават усещането в индивида, че е ангажиран в процеса на подпомагане, има отношение към случващото се и е агент на собствената си промяна. Ако личността участва активно със своя социален работник в работата по изготвяне на план за действие, това би засилило ангажираността и би повишило личната отговорност за желаната личностна или поведенческа промяна. В разгледания случай би могло да се започне работа за прекратяване употребата на марихуана, изграждане на ценни социални умения, подобряване на комуникативните умения, професионално ориентиране и

консултиране [4, 93–111]. По-долу (вж. Таблица 6) е изведен възможен модел на работа за прекратяване употребата на марихуана в пет терапевтични и консултативни сесии.

Таблица 6: План за интервенции в социалната работа по случай относно употребата на марихуана [15, с. 17]

Сесии	Модалност	Подход	Теми
1.	Индивидуална работа	Мотивационно интервюиране	Амбивалентност и работа върху мотивите, подкрепящи промяната
2.	Индивидуална работа	Мотивационно интервюиране	Ангажиране с промяната. Извеждане на цел и изготвяне на план за действие
3.	Работа в група	Когнитивно-поведенчески подход	Изграждане на умения за отказ от употребата на марихуана (комуникативни стратегии за отказ от употребата на вредното вещество), трениране на умения за казване на „не“ в среда на употребяващи
4.	Работа в група	Когнитивно-поведенчески подход	Създаване на мрежа за социална подкрепа. Ангажиране на свободното време със занимателни и приятни дейности
5.	Работа в група	Когнитивно-поведенчески подход	Справяне с неочаквани високорискови ситуации и опасност от рецидив на проблемното поведение

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Мотивационното интервю като консултативен метод за постигане на желаната поведенческа промяна дава насоките за това как ресурсът на личността може да бъде използван, за да се подкрепи необходимостта и желанието за избор на подходящи модели на поведение от самата нея. Методът дава насоки за това как може да бъде създадена потребност от промяна в личността, в случаите когато тя не съществува, посочва начините, по които това да се случи, дава възможност за прилагането на конкретни техники за засилване на амбивалентността, осъзнаване и реагиране на съпротивите, подсилване на увереността, развитие на несъответствието между актуалния статус и желаната цел, както и ангажиране с конкретни действия за промяна.

Макар мотивационното интервю да предлага система от конкретни техники за създаване и засилване на съществуваща вече мотивация (*задаване на отворени въпроси, отразяващо слушане, обобщаване, извличане на говоренето за промяна*), смятам, че принципите на този метод могат да бъдат използвани и развивани от социалния работник като тип комуникативна стратегия

за работа с клиенти, при които поведенческата промяна е дългосрочна цел на социалната интервенция. Това означава, че социалният работник може да подпомага преформулирането на заявката, с която клиентът идва при него, да го връща към реалността, създавайки вътрешно неспокойство и амбивалентност по отношение на статуквото, да отчита несъответствията в действията и думите, като дискусивният стил на това взаимоотношение минава през главната тема за необходимостта от промяна. Клиентът трябва да бъде воден в това взаимоотношение така, че в него естествено да се породи необходимостта от промяна. Стратегии за външно и експертно налагане на решение на клиента трябва да бъдат непременно избегнати, защото основата, на която мотивацията се изгражда, ще е неустойчива във времето. Основна цел на мотивационното интервюиране е постигане на естествена промяна, напълно осъзната и желана от личността.

ЛИТЕРАТУРА

1. Механджийска, Г. Интервюирането в социалната работа. С., 2008.
2. Милър, У., С. Ролник. Мотивационно интервюиране. Подготовка на хората за промяна. С., 2010.
3. Стоева, Т. Консултативна психология. С., 2003.
4. Шулман, Л. Изкуството да се помага на индивиди, семейства и групи. С., 1992.
5. Клиническая психология. Учебник для студентов мед. вузов и фак. клинической психологии. Под редакцией Б. Д. Карвасарского. 2. изд., Санкт-Петербург, 2006.
6. Bandura, A. Self- efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. – *Psychological Review*, Vol. 84, 2, 1977.
7. Bandura, A. Health promotion from the perspective of social cognitive theory. – *Psychology and Health*, 13, 1998.
8. Fishbein, M., Icek Ajzen. Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research. 1975.
9. Levounis, P., B. Arnaout. Handbook of Motivation and Change. A Practical Guide for Clinicians. American Psychiatric Publishing, Inc., 2010.
10. Markland, D., R. Ryan, et al. Motivational Interviewing and Self-determination Theory. – *Journal of Social and Clinical Psychology*, Vol. 24, 6, 2005.
11. Martino, S. Motivational Interviewing Assessment: Supervisory Tools for Enhancing Proficiency. Salem, Northwest Frontier Addiction Technology Transfer Center, Oregon Health and Science University, 2006.
12. Naar-King, S., M. Suarez. Motivational Interviewing with Adolescents and Young Adults. The Guilford Press, 2011.
13. Pelletier, L., K. Tuson. Client Motivation for Therapy Scale: A Measure of Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation, and Amotivation for Therapy. – *Journal of Personality Assessment*, 68(2), 1997.
14. Prochaska, J., W. Velicer, J. Rossi, et al. Stages of Change and Decisional Balance for

- 12 Problem Behaviors. – *Health Psychology*, 1994, Vol. 13, 1, 39–46.
15. Sampl, S., R. Kadden. Motivational Enhancement Therapy and Cognitive Behavioral Therapy for Adolescent Cannabis Users: 5 Sessions, Cannabis Youth Treatment (CYT) Series, Volume 2, Rockville, 2001.
 16. Söderlund, L. Motivational Interviewing in Theory and Practice. Linköping, 2010.
 17. Strecher, V., Brenda DeVellis, Marshall Becker. The Role of Self-Efficacy in Achieving Health Behavior Change. – *Health Education Quarterly*, Vol. 13 (1), Spring, 1986.
 18. Velicer, W., James Prochaska, Carlo DiClemente. Decisional Balance Measure for Assessing and Predicting Smoking Status. – *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 48, 5, 1985.
 19. Walters, S., M. Clark. A Guide for Probation and Parole. Motivating Offenders to Change. U.S. Department of Justice, 2007.

Постъпила март 2013 г.

Таблица 7. Категории съпротивляващо се поведение на клиента [2, 89–90]

Спорене
Клиентът изказва съмненията си относно експертните познания на социалния работник <i>(опитва се да противопоставя гледните точки на различни хора, така че да оспори знанията и опита на социалния работник по конкретни въпроси; дава за пример работата на други специалисти; изказа мнение как е правилно да се работи; опитва се да поучава специалистите)</i>
Клиентът „засича“ точността на казаното от социалния работник и търси несъответствие <i>(противопоставя твърденията на различните социални работници; дава за пример нещо, казано от личност, която е авторитет за него самия, спори и повтаря информация получена от медици, телевизионни предавания или други потребители на социални услуги)</i>
Клиентът оспорва личната власт и авторитет на социалния работник <i>(пренебрегва личността на социалния работник, изказва директно негативното си мнение за специалиста, дава за пример работата на други социални работници и специалисти, провокира с негативни изказвания социалния работник – „кой си, че да ми казваш“, „нищо не разбираш и не можеш да ми помогнеш“, „какъв социален работник си ти“ и др.)</i>
Клиентът изразява враждебност към социалния работник <i>(проявява вербална агресия спрямо специалиста, отказва да сътрудничи, пред други потребители на социални услуги и специалисти изказва негативното си мнение за социалния работник)</i>
Прекъсване
Клиентът се намесва и прекъсва консултанта по отбранителен начин <i>(прекъсва изказванията на социалния работник, като се оправдава без да е бил обвинен; оправдава се за неща, за които не му е искано обяснение и мнение; реагира на изказвания на социалния работник, които може и да не се отнасят за него самия и се защитава)</i>
Едновременно говорене <i>(клиентът говори едновременно със социалния работник, без да изчака подходящата пауза или мълчание; опитва се с говоренето си да „заглуши“ това, което се казва от социалния работник в момента; мърмори си „под носа“ докато специалистът говори)</i>
Срязване <i>(клиентът се намесва с думи, които очевидно целят да накарат консултанта да млъкне – например „Чакайте малко. Вече чух достатъчно“ или „Аз ще кажа, защото знам каква е ситуацията по-добре“)</i>

Отричане

Клиентът изразява нежелание да признае проблемите, да сътрудничи, да приеме отговорност или да приеме съвет
Обвиняване (клиентът обвинява другите хора за проблемите; не иска да признае своята отговорност и търси причината за своето положение извън себе си)
Изразяване на несъгласие (не се съгласява с предложения от социалния работник план, но не предлага конструктивна алтернатива и лично решение за излизане от негативната ситуация; автоматично и опозиционно изразяване на несъгласие)
Извинения (клиентът дава извинения за собственото си поведение, без това да се искано от него или без да се налага да го прави по обективни причини)
Минимизиране (клиентът внушава, че социалният работник преувеличава рисковете или опасностите – „е, всъщност не е толкова лошо положението“, „няма чак такава опасност за мен“)
Песимизъм (клиентът прави общи твърдения за себе си и другите, които са песимистични, пораженчески или негативистични)
Неохота (клиентът изразява резерви и нежелание спрямо дадената информация или съвет)
Нежелание за промяна (клиентът изразява липса на желание или готовност да се промени, или намерение да не се променя)

Пренебрегване

Клиентът дава доказателства, че пренебрегва или не следи социалния работник (държи се демонстративно, показвайки, че не е ангажиран в темата на разговора и не желае да участва активно като страна в разговора)
Липса на внимание (отговорът на клиента сочи, че не е слушал и внимавал в думите на социалния работник)
Не-отговор (при реагирането на въпрос на социалния работник клиентът казва нещо, което не е отговор на въпроса)
Липса на отговор (клиентът не дава вербален или невербален отговор на въпроса на социалния работник)
Отклоняване (клиентът променя посоката на разговора, следвана от социалния работник)