La motivazione del cliente al cambiamento

Centro Camilliano di Formazione

Marco Vicentini, Psy.D.
https://www.marcovicentini.it/progetti/centro-camilliano/

Ver. 2018.11

Sommario

- *Cambiare gli altri ? Perché ?*
- Le teorie implicite dell'operatore
  - Schemi impliciti di personalità
  - Euristiche e criteri di attribuzione
  - *Effetto Barnum e Effetto Pigmalione*
- Il colloquio motivazionale
  - Il modello a stadi di Prochaska e Di Clemente
  - Fattori motivazionali al cambiamento
  - *Es.: Far avvenire un cambiamento*
- La motivazione del cliente
  - Locus of Control
  - Attribuzioni causali
  - Il perché del disagio

Per approfondire

- Plet S. (2006). *Perché sto male? Psicologia ingenua e pratica psicoterapeutica*, Carocci

- Rollnick S., Miller W. R. (2004), ***Il colloquio motivazionale, Preparare la persona al cambiamento***. Erickson

Teorie implicite di personalità

Indovina chi ?

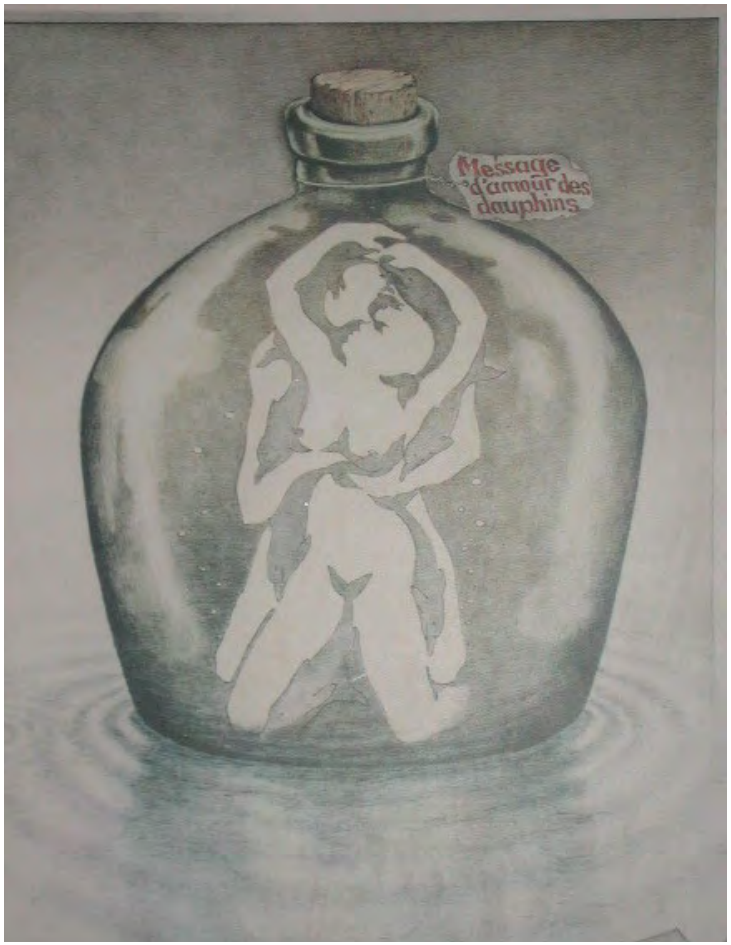
- Steve è un ragazzo mite, di aspetto ordinato, attento ai dettagli fino alla pignoleria, disponibile verso gli altri, ma in realtà scarsamente interessato alle persone o ai problemi pratici.

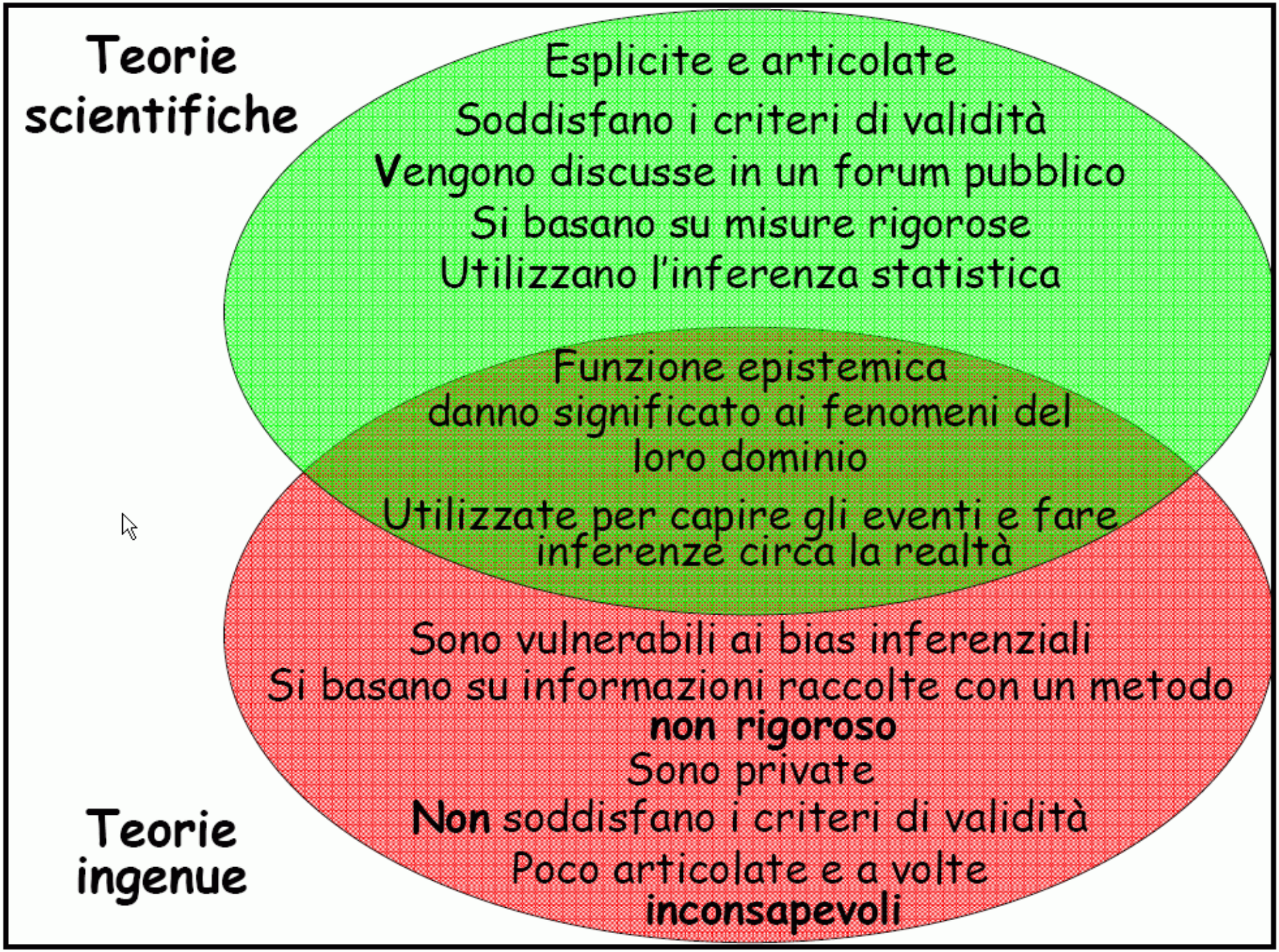
- *Che cosa ritenete più probabile: che Steve sia un bibliotecario oppure un commesso ?*

Completa la serie

1, 2, 4, … …

Durante la guerra una spia
12/6 10/5 8/4 6/3 4/?




Teorie scientifiche
Esplicite e articolate
Soddisfano i criteri di validità
Vengono discusse in un forum pubblico
Si basano su misure rigorose
Utilizzano l'inferenza statistica
Funzione epistemica
danno significato ai fenomeni del loro dominio
Utilizzate per capire gli eventi e fare inferenze circa la realtà
Sono vulnerabili ai bias inferenziali
Si basano su informazioni raccolte con un metodo non rigoroso
Sono private
Non soddisfano i criteri di validità
Poco articolate e a volte inconsapevoli
Teorie ingenue

Esseri umani: si muovono nel mondo guidati dalle teorie che costruiscono su di esso per anticipare gli eventi

TI sul mondo

TI sul funzionamento degli altri e di sé

- guidano i rapporti con gli altri e con se stessi
- si sviluppano precocemente

TI sulla sofferenza emotiva

- spiegano la sofferenza psicologica

Patologia:

- spiegano l'impossibilità di liberarsene
- formano aspettative sulla cura

Teorie implicite e relazione di aiuto

Dalle teorie di personalità alle teorie sul disagio emotivo e interpersonale

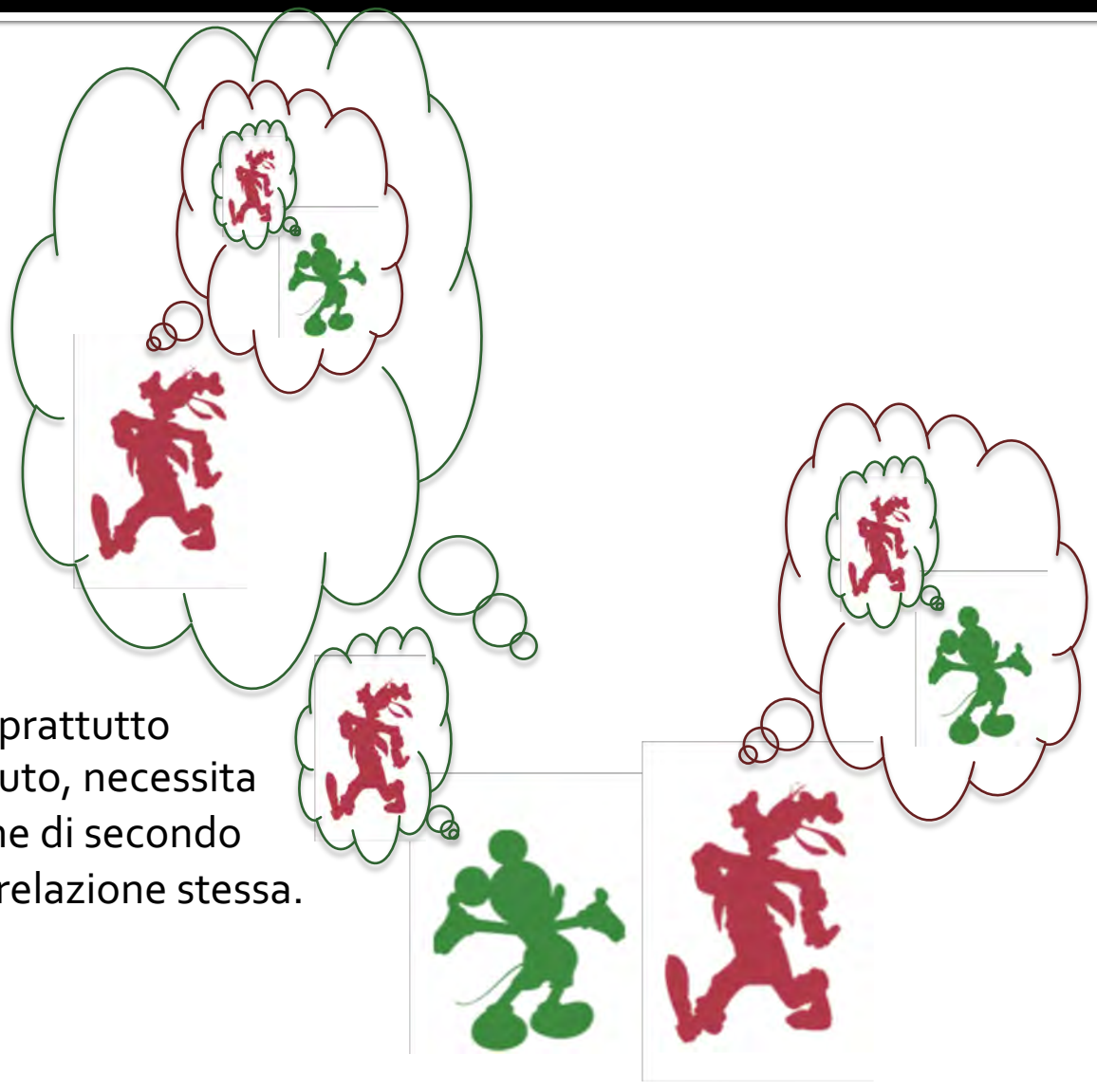
Corrispondenza tra cliente e professionista

- Il grado di somiglianza tra le teorie del **paziente** e quelle del **terapeuta** sulla formazione e risoluzione del problema predice il successo dell'intervento terapeutico.

Corrispondenza tra cliente e professionista

- L'incontro tra **professionista** e **cliente** comporta la condivisione di una teoria relativa al disagio e al funzionamento "normale" della persona.
- Nella relazione di aiuto si tentata di aiutare i clienti nella costruzione e nella rivisitazione delle loro teorie ingenue, in modo che tali teorie diventino più coerenti e funzionali al cliente stesso (Martin, 1988).

Corrispondenza tra cliente e professionista



Il professionista, soprattutto nella relazione di aiuto, necessita di una comprensione di secondo ordine relativa alla relazione stessa.

TI della causa

Sto male perchè…

Sono sfortunato

le cose non vanno come dovrebbero
gli altri non si comportano bene
il destino è stato crudele con me
il mio partner non mi vuole bene
il mio capo non mi valorizza
i miei amici non mi capiscono, ecc.

TI della causa

Sto male perchè…

Sono sfortunato

Sono incapace

non so come comportarmi
non ho imparato il giusto modo di fare
sono incapace

TI della causa

Sto male perchè...

Sono sfortunato

Sono incapace

Ho subito dei traumi in passato

ho subito in passato dei traumi
(meglio se nei primi anni di vita)

TI della causa

Sto male perchè…

Sono sfortunato

Sono incapace

Ho subito dei traumi in passato

Ho un certo tipo di carattere

c'è qualcosa di immutabile che mi costringe a comportarmi in un certo modo senza che io ne abbia il controllo;

sono troppo sensibile

TI della causa

Sto male perchè…

Sono sfortunato

Sono incapace

Ho subito dei traumi in passato

Ho un certo tipo di carattere

Non riesco a controllare una parte di me

io, come ogni essere umano, sono costituito da due parti contrapposte ed irriducibili l'una all'altra , come se si trattasse di due diverse nature , che sono in continua lotta tra loro con alterne fortune e la mia sofferenza è generata dallo stato di guerra.

TI della cura:

La cura di cui ho bisogno è…

CAUSA: Sfortuna

CURA: affidamento a chi è in grado di produrre cambiamenti in ciò che lo circonda

CAUSA: Ignoranza

CURA: apprendere cosa è giusto; terapia= lezione

CAUSA: Trauma

CURA:1. ottenere ciò che è mancato per pareggiare il conto
2. annullare gli effetti del trauma: "se ricordo guarisco"

CAUSA: Carattere

CURA: sfogarmi, essere compreso, ricevere la solidarietà che spetta a chi il destino ha voluto così sensibile e diverso dagli altri

CAUSA: Conflitto

CURA: acquisizione di forza di volontà per porre le emozioni sotto il controllo della ragione

CAUSA

Da che cosa dipende il fatto che tu stia male?

Come ti spieghi la sofferenza che stai provando?

Qual è secondo te la causa dei tuoi problemi?

CAMBIAMENTO

Come avvengono di solito i cambiamenti nella tua vita?

Cosa fai tu e che cosa fanno gli altri per cambiare le situazioni dolorose?

Ti è capitato altre volte di trovarti in situazioni in cui hai provato una sofferenza emotiva simile a questa?

Che cosa avevi fatto? Che cosa era accaduto?

Cosa hai fatto finora per risolvere questo problema?

CURA

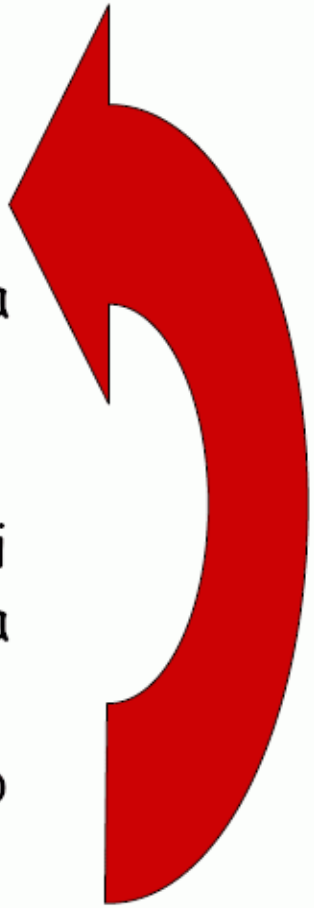
Come pensi che potrebbe avvenire il cambiamento?

Cosa ritieni dovrebbe accadere perché tu stia meglio?

Come pensi che io e questo intervento ti saremo di aiuto?

Circolo vizioso sostenuto dalle credenze positive sulla preoccupazione:

- Ci sono MOLTI problemi da risolvere
- C'è la credenza che la preoccupazione aiuta a risolverlo
- Attività in cui ci si impegna: preoccupazione
- Più uno si preoccupa e meno tempo e risorse gli restano per impegnarsi in attività volte a risolvere i problemi
- I problemi irrisolti aumentano e diventano fonte di ulteriore preoccupazione



Circolo virtuoso sostenuto dalle credenze negative sulla preoccupazione:

- Ci sono MOLTI problemi risolti!!!!!
- C'è la credenza che le attività di problem solving aiutano a risolverlo
- Attività in cui ci si impegna: risolvere il problema
- Più uno si impegna in attività volte a risolvere i problemi maggiore è la probabilità di risolverli
- I problemi irrisolti diminuiscono e diminuiscono le eventuali fonti di preoccupazione

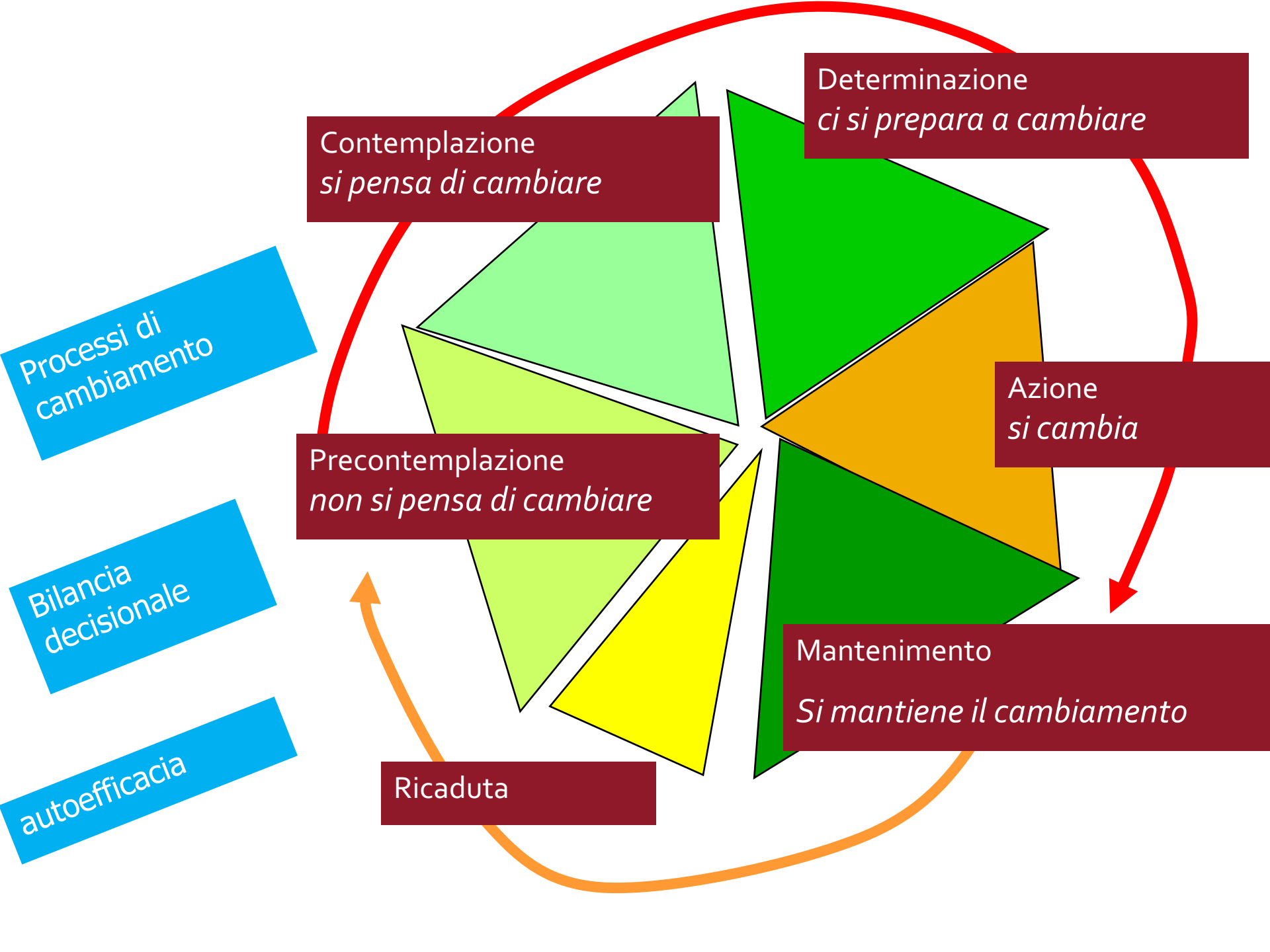
La motivazione al cambiamento

Il modello a stadi di Prochaska-Di Clemente

Stadi di cambiamento

- Pre-contemplazione
  - "Gli altri mi dicono che ho un problema"
- Contemplazione
  - "Potrei avere un problema"
- Determinazione
  - "Ho un problema che dovrò affrontare"
- Azione
  - "Voglio cambiare ora"
- Mantenimento
  - "Voglio mantenere il cambiamento raggiunto"
- Scivolone / Ricaduta

- Uscita dal problema


Determinazione
ci si prepara a cambiare
Contemplazione
si pensa di cambiare
Azione
si cambia
Precontemplazione
non si pensa di cambiare
Mantenimento
Si mantiene il cambiamento
Ricaduta
Processi di cambiamento
Bilancia decisionale
autoefficacia

Precontemplazione

- Il soggetto non manifesta l'intenzione di cambiare il proprio comportamento (nel medio/lungo termine)
  - Bilancia decisionale
  - Aumento consapevolezza: aumentare la percezione dei rischi e dei problemi connessi al mantenimento delle proprie abitudini, approccio informativo/cognitivo, insinuare il dubbio
  - Attivazione emozionale
  - Rivalutazione ambientale: riconoscere gli effetti che lo status quo ed il cambiamento hanno sull' ambiente
  - Evitare di dare consigli diretti e fornire giudizi

Contemplazione

- Il soggetto manifesta intenzione di cambiare comportamento nei nel medio termine: parziale consapevolezza del problema
  - Bilancia decisionale
  - Aumento consapevolezza
  - Rivalutazione ambientale: riconoscere gli effetti che lo status quo e il cambiamento hanno sull' ambiente
  - Auto rivalutazione: vedere quando e come lo status quo ed il cambiamento sono in accordo o contrastano con i valori personali
  - Approccio informativo/educativo/cognitivo

Determinazione

- Il soggetto manifesta un piano di cambiamento per le nel breve termine, e recentemente ha fatto un serio tentativo
  - non più domande sul comportamento disfunzionale
  - domande aperte sul nuovo comportamento

  - Auto rivalutazione
  - Auto liberazione
  - Aiutare il soggetto a concordare e condividere il piano terapeutico
  - fissare degli obiettivi e le diverse alternative
  - Approccio cognitivo-comportamentale-relazionale

Azione

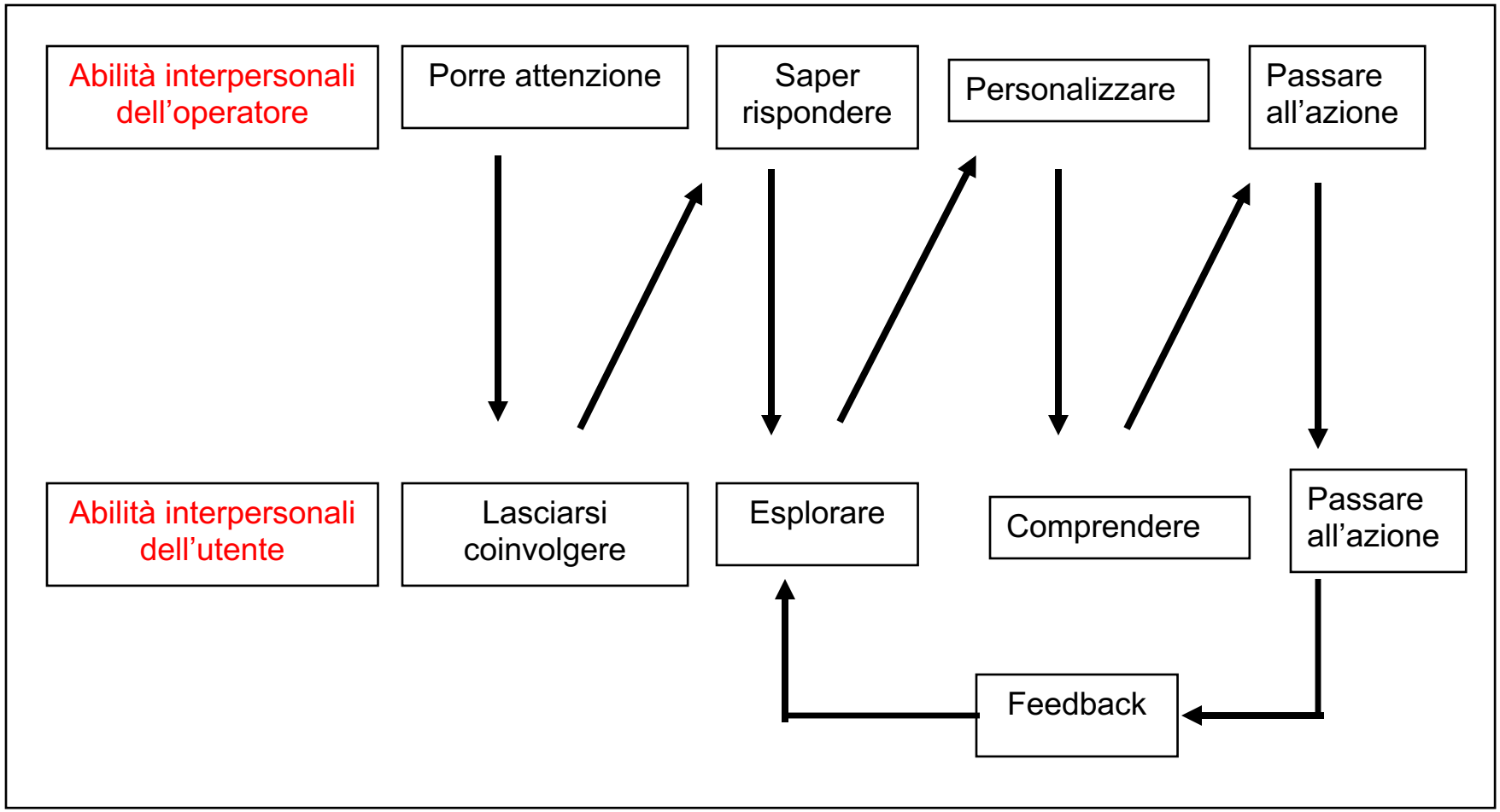
- Il soggetto ha modificato il proprio comportamento da meno di 6 mesi
  - Auto liberazione
  - Rinforzare i successi, analizzare le difficoltà
  - stabilire obiettivi a breve termine
  - riformulare espressioni come “fallimento” in “successi parziali”
- Ruolo centrale di:
  - autoefficacia
  - rinforzo
  - supporto familiare

Mantenimento

- Il soggetto ha modificato il comportamento almeno 6 mesi
- La possibilità di un calo di collaborazione e/o fiducia al trattamento va contemplata e possono manifestarsi reazioni depressive.

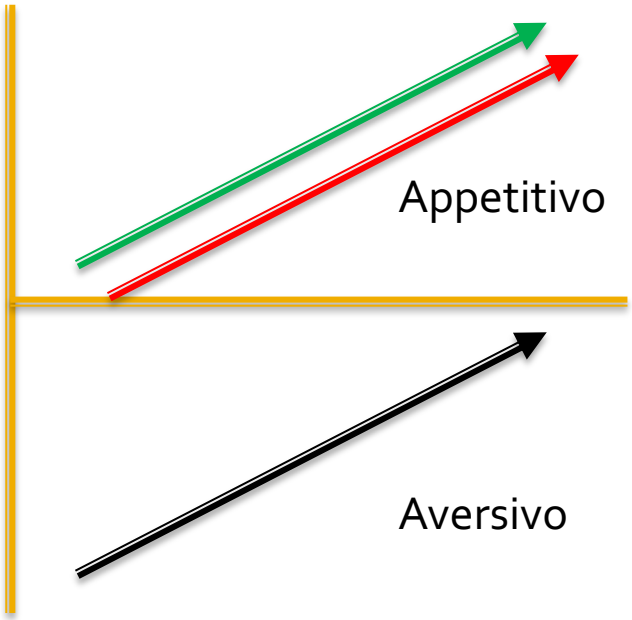
  - Relazioni sociali
  - Rinforzo
  - Controcondizionamento
  - Controllo dello stimolo
  - Auto liberazione: notare ed incrementare le occasioni sociali e le norme che supportano il cambiamento
  - normalizzare ed accrescere nel soggetto la capacità di problem-solving

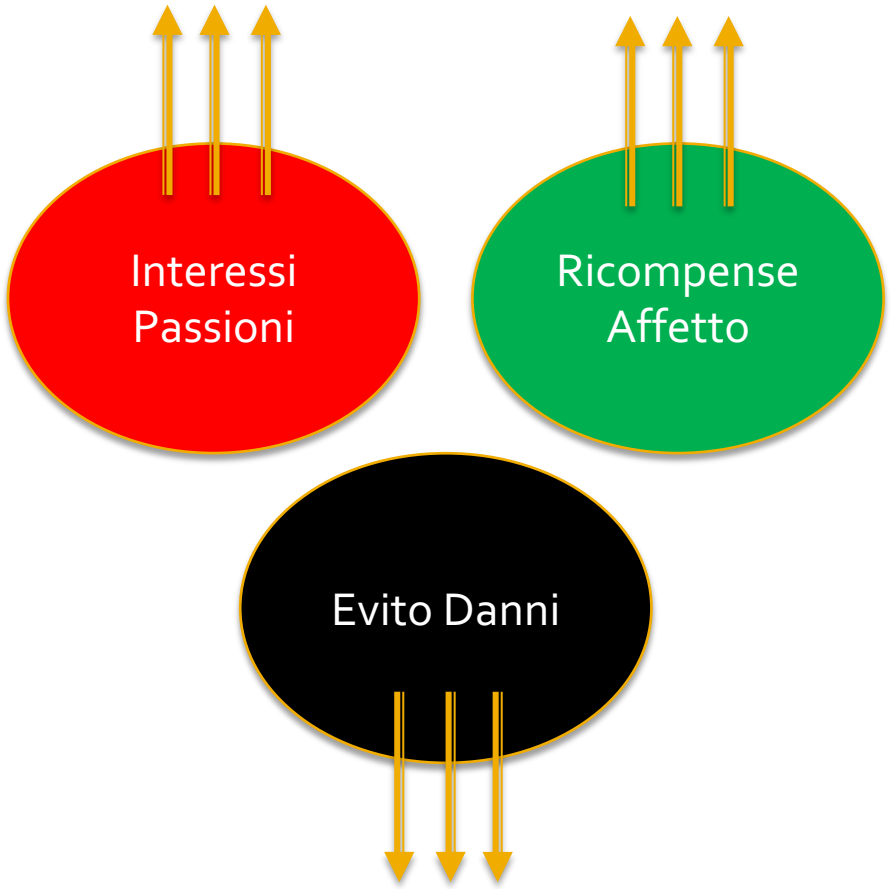
Interazione tra le abilità dell'operatore e quelle dell'utente



Sistemi motivazionali emotivi

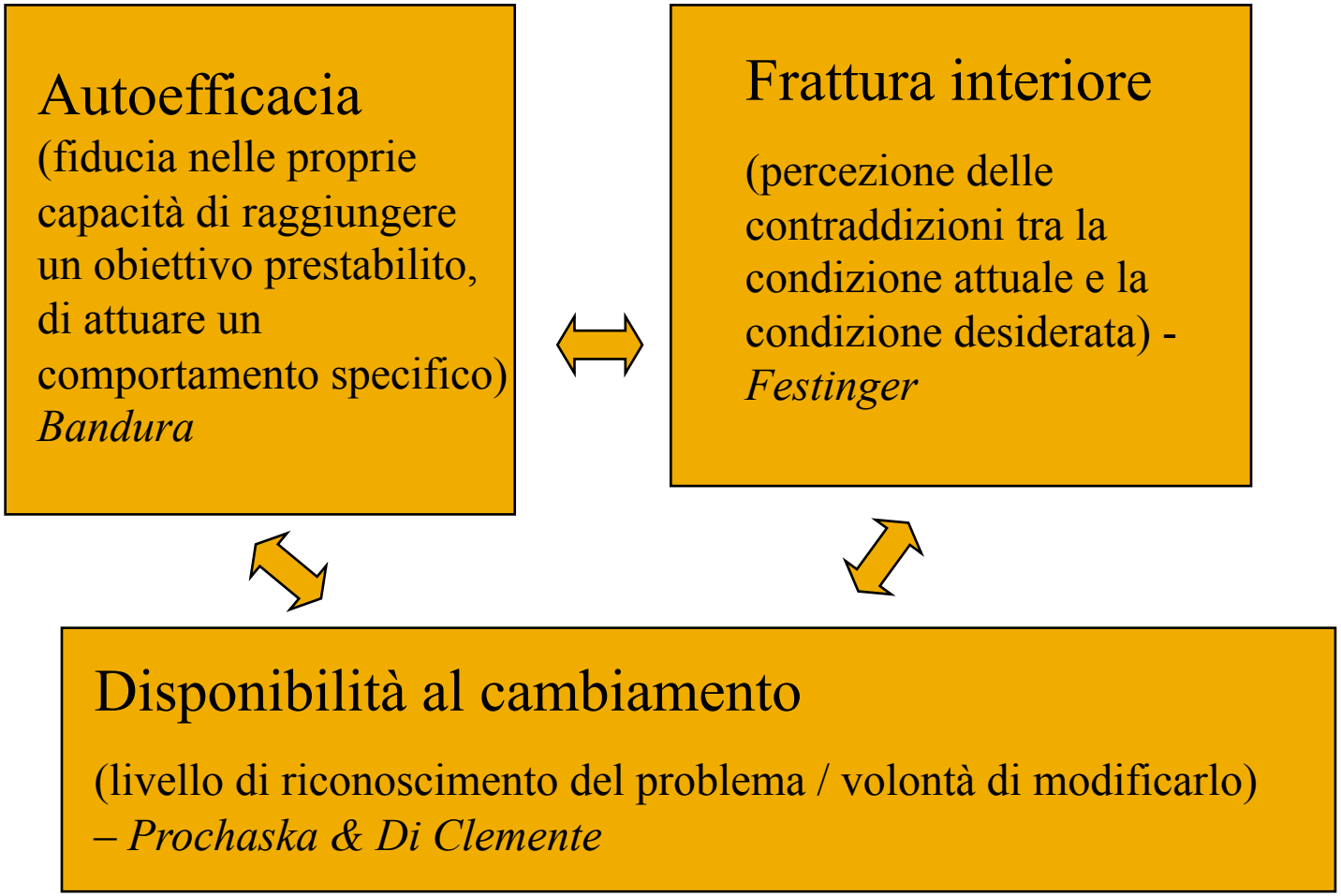
Cambio da … cambio verso …





Fattori del cambiamento

Fattori chiave nel processo di cambiamento



I tre fattori della motivazione

Locus of control

- Tendenza dell'individuo a
  - percepire i **rinforzi** come contingenti ai **propri comportamenti** (locus of control interno) o a
  - ritenere che i fatti siano determinati da **forze esterne**, quali il destino o altre persone significative (Rotter, 1966)

Locus of control e stile attributivo

Weiner amplia il modello includendo elementi del sistema attributivo:

- **Valutazione** dell'esito
- **Stabilità** nel tempo
- **Controllabilità** degli eventi (da connessi con abilità a connessi con eventi dipendenti da altri)

	LoC Interno	LoC Esterno
Esito Positivo	*Sono bravissimo*	*Tutta fortuna*
Esito Negativo	*Sono una schiappa*	*La materia è impossibile*

Esempio di stile attributivo connesso con l'ipotetico esito di un esame scolastico

Self-efficacy

- Fiducia nelle proprie capacità di organizzare e realizzare il corso di azioni necessario a gestire adeguatamente le situazioni che si incontrano in modo da raggiungere i risultati prefissati (Bandura 1992, 1995)

- L'autoefficacia mette un individuo in grado di:
  - Prendere in esame la possibilità di modificare il proprio comportamento
  - Mantenere alta la motivazione al cambiamento eventualmente avviato e al suo mantenimento

A prima vista i due costrutti sembrano essere sovrapponibili ma vanno distinti:

le credenze di essere in grado di realizzare certe azioni
(autoefficacia percepita)

non possono essere considerate equivalenti alle

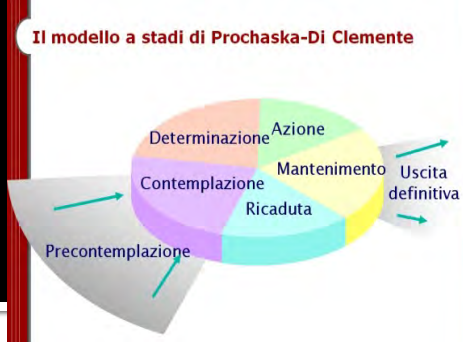
credenze circa la capacità delle azioni di influenzare i risultati
(locus of control)

Come procedere?

Come ?

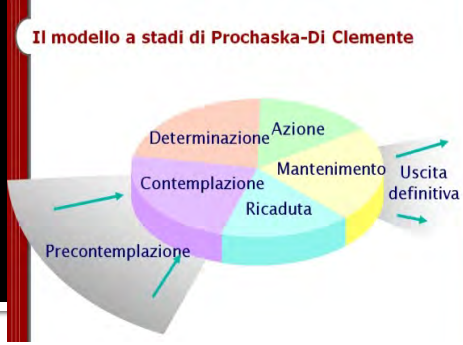
- Cosa dire ?
  - Al cliente
  - Allo specialista cui si invia
- Con quali modalità ?
  - Comunicazione orale / relazione scritta
  - Presenza o assenza del cliente
  - Comunicazione informazioni riservate
- Come si vive l'essere inviato a ?
  - Considerazione, autostima, gravità, abbandono …

Precontemplazione



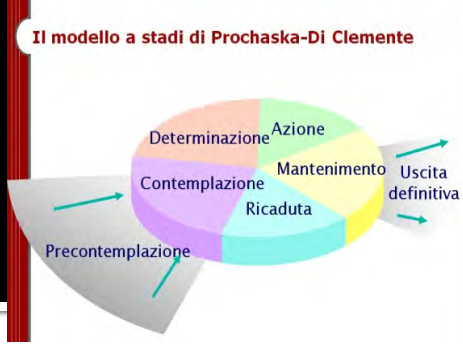
- In questa fase la persona **non contempla l'idea di cambiare**; non sospetta neppure di avere un problema che richiede un cambiamento.
- Generalmente i soggetti in questo stadio **non** si presentano spontaneamente al trattamento, ma più spesso vengono inviati da congiunti, amici, autorità, o vengono in contatto con i servizi per motivi casuali o contingenti (paziente "**non pronto**").

Contemplazione



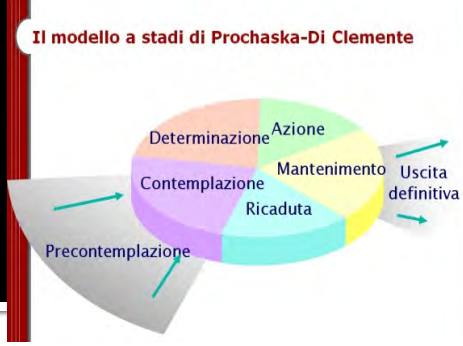
- Il cliente è caratterizzato **dall'ambivalenza**.
- Considera il cambiamento e in pari tempo lo rigetta. Ove possa parlare in libertà, va avanti e indietro tra le ragioni di preoccupazione e le giustificazioni per non preoccuparsi, tra le ragioni per cambiare e quelle per seguitare a usare.
- In questo stadio spesso accade che il soggetto richieda una consultazione e provi ad attuare un cambiamento; il ruolo dell'operatore, in questo stadio, è decisivo (paziente "**incerto**").

Determinazione



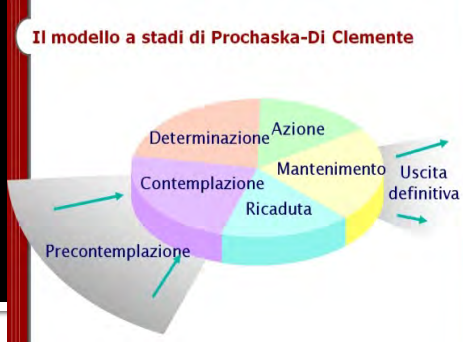
- Il soggetto apre, per un periodo, una finestra di opportunità in cui viene attivamente ricercata una soluzione al problema.
- Lo stadio di determinazione è di breve durata: se questa opportunità viene colta, si passa all'azione e il soggetto sperimenta in concreto un cambiamento;
- Altrimenti la disponibilità sfuma e la persona scivola indietro nello stadio di contemplazione (paziente "**pronto**").

Azione



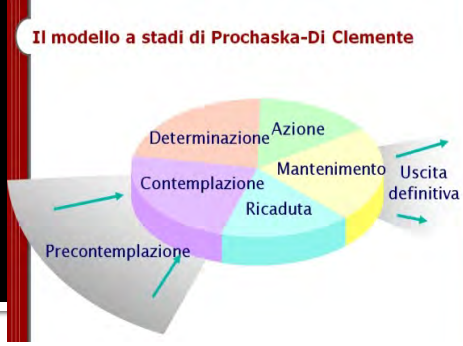
- Nello stadio della *Azione*, il soggetto si impegna in azioni concrete volte al conseguimento di un cambiamento.
- L'azione è lo stadio con cui (a torto) si identifica l'intero processo di cambiamento, dimenticandosi che esso è il risultato di un percorso che ha portato a quel punto e rappresenta il primo stadio dell'apprendimento del nuovo stile (paziente che "inizia")

Mantenimento



- Lo stadio del *Mantenimento* è caratterizzato dal consolidamento del livello di cambiamento raggiunto, prevenendo le ricadute.
- Per la fase di mantenimento sono state elaborate diverse strategie, la cui applicazione è lo scopo della attività dell'operatore in questo stadio.

Ricaduta / Uscita



- Il percorso descritto in precedenza non è lineare bensì ciclico in quanto in qualsiasi punto può verificarsi una *Ricaduta* che riporta il paziente agli stadi precedenti (Precontemplazione, Contemplazione, Determinazione)
  - La **Ricaduta** è parte integrante del modello, in quanto viene concettualizzata come prevedibile (e realisticamente sempre presente)
  - Il concetto di **Uscita** è un concetto su base statistica o su base terapeutica, basato sugli obiettivi realisticamente perseguibili

Ma concretamente

- L'operatore adotta un approccio differente per ogni fase del cambiamento…

Cosa fare: Precontemplazione

Contesto:

- Non ha ancora preso in considerazione l'idea di cambiare
- Non ammette la propria condizione problematica
- Non mostra preoccupazioni
- Minimizza i problemi
- Raramente si presenta spontaneamente per ricevere un trattamento
- Qualcun altro è a conoscenza del problema mentre la persona interessata può esserne ignara.
- Tende a dare spiegazioni razionali

Intervento:

- Instillare speranza
- esplorare le barriere
- Empatia ed ascolto riflessivo
- Razionalizzazione l'individuo ha già preso atto delle probabilità del rischio personale e ritiene che il problema non lo riguardi

Cosa fare: Contemplazione

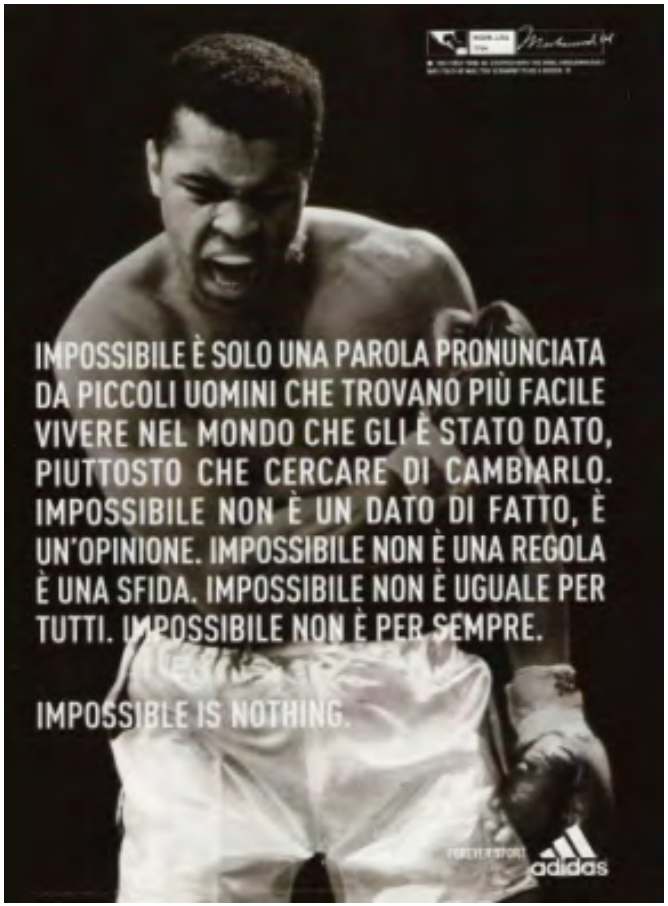
- Il soggetto ha consapevolezza di due aspetti opposti dell'abitudine in questione, entrambi con elevata rilevanza emozionale.
- Oscillazione fra due poli: mantenere lo status quo e aspirare al cambiamento
- Presenza di giustificazioni , Indifferenza al problema, Resistenza

Intervento educazionale
- Che cosa significherà per l'individuo cambiare il proprio comportamento?
- Informazione sui passati tentativi può essere utile per indagare le barriere al cambiamento?

Strategie utilizzabili:
- formulare domande aperte,
- fare esporre i motivi a favore del cambiamento, indurre domande,
- promuovere l'autovalutazione,
- riformulare in modo selettivo,
- formulare affermazioni di apprezzamento e comprensione,
- riassumere
- Ammissione del problema (Es. perché il fumo è un problema per lei?, che cosa le ha comportato?)
- Preoccupazione (Es. In che misura la preoccupa il fatto di fumare?)
- Intenzione a cambiare (Es. quali sono le ragioni per smettere)?
- Ottimismo (Cosa alimenta la sua convinzione a realizzare questo cambimento?)
- Bilancia decisionale e SWOT Analysis

Cosa fare: Determinazione

- Finestra di opportunità che resta aperta per un certo tempo
- Il soggetto ha deciso per il cambiamento
- È pronto
- Il ricordo degli aspetti positivi del comportamento è ancora presente ma la pregnanza emotiva è smorzata
- L'ambivalenza è attenuata, risolta
- Incline ad accogliere consigli che devono essere offerti con ottica centrata sul cliente
- Accogliere il paziente in tempi brevi, senza lungaggini



Cosa fare: Azione

- Il soggetto ha iniziato il cambiamento
- Possono esservi o non esservi interventi formali
  - Ad esempio riduce il numero di sigarette o cambia marca
- Cerca di raggiungere nuove mete
- I cambiamenti effettuati vanno sostenuti
- Bisogna analizzare i nodi critici

Cosa fare: Mantenimento

- Da tempo mantiene il cambiamento
- Corre il rischio di ricadere
- Occorre prevenire le ricadute
- Rinforzare i comportamenti adattivi
- Esplicitare la vulnerabilità in particolari situazioni
- Aumentare la consapevolezza dei segnali di possibili ricadute

Cosa fare: Ricaduta

- Non è uno stadio vero e proprio ma è un evento che accade nella storia del cliente
- Occorre distinguere tra una ricaduta vera e propria e uno "scivolone" temporaneo
- Possiamo intendere che vi sia uno spazio fisiologico nello stadio dell'azione in cui la ricaduta sia un normale processo di riadattamento alla normalità
- Bisogna riconoscere la ricaduta come un fatto normale, come uno stadio del cambiamento

Uno stile motivazionale

- Esprimere empatia
- Aggirare e utilizzare le resistenze
- Lavorare sulla "frattura interiore"
- Sostenere l'autoefficacia

Per esercitarci assieme …

Modello degli stadi del cambiamento
(DiClemente e Prochaska 1982)

pre-intenzione

Non si ha intenzione di fare alcun cambiamento

sono contento di giocare alla play station sul letto e non ho alcuna intenzione di smettere

intenzione

Si sta considerando la possibilità di cambiare

forse sto mettendo su troppa ciccia: dovrei smettere di stare fermo

preparazione

Si attuano piccoli cambiamenti

giocherò non più di 30' al giorno alla play station e farò un po' di movimento

azione

Si è attivamente impegnati in un nuovo comportamento

oggi vado al parco a giocare con gli amici

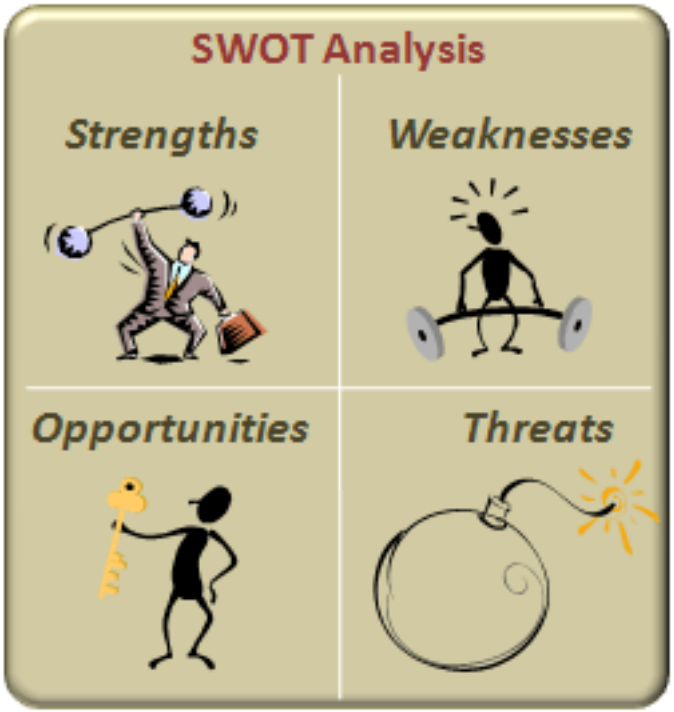
mantenimento

Si mantiene il cambiamento nel tempo

sono tre mesi che gioco al parco e ho nuovi amici

Esercitazione

- Verificare la disponibilità al cambiamento tramite la SWOT Analysis
  - Strenghts
  - Weaknesses
  - Opportunities
  - Threats



HELPFUL
HARMFUL
INTERNAL
EXTERNAL
STRENGTHS
WEAKNESSES
OPPORTUNITIES
THREATS