



ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ  
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

1

## ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

**Ηρώ Σχορετσανίτη,**

*Ψυχολόγος Ph.D., M.Sc.,*

*Προϊσταμένη Τμήματος Προαγωγής Υγείας και Πρόληψης Νοσημάτων Προτεραιότητας*

*Διεύθυνση Επιδημιολογικής Επιτήρησης και Πρόληψης Μη Μεταδοτικών Νοσημάτων*

*Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας*



# Ορισμός της Συνέντευξης Παροχής Κινήτρων

Η συνέντευξη παροχής κινήτρων αποτελεί πελατοκεντρική, συνεργατική και προσανατολισμένη στο στόχο συμβουλευτική μέθοδο, η οποία αποσκοπεί στην ενδυνάμωση των προσωπικών κινήτρων και της δέσμευσης για την εκπλήρωση ενός συγκεκριμένου στόχου, μέσω της εκμαίευσης και της διερεύνησης των προσωπικών επιχειρημάτων του ατόμου για αλλαγή, μέσα σε ένα κλίμα αποδοχής και συμπόνιας

Miller, WR and Rollnick, S (2012). *Motivational Interviewing: Helping People Change (3<sup>rd</sup> Ed.)*. New York: Guilford Press.

# Στόχος



Ο επαγγελματίας υγείας να εμπλέκεται σε διάλογο με τους ασθενείς, ώστε να επηρεάζει την δεκτικότητα τους να εξετάσουν την αλλαγή προβληματικών ή επικίνδυνων συμπεριφορών χωρίς να προκαλεί αντίσταση, με εφαρμογή των



**Τεχνικών Συνέντευξης Παροχής Κινήτρων**

# Το Διαθεωρητικό Μοντέλο Αλλαγής Συμπεριφοράς



Το Διαθεωρητικό μοντέλο παρέχει το θεωρητικό πλαίσιο για την κατανόηση της διαδικασίας τροποποίησης της συμπεριφοράς. Αποτελεί την βάση για την ανάπτυξη αποτελεσματικών παρεμβάσεων για την προαγωγή της αλλαγής συμπεριφορών που σχετίζονται με την υγεία.

DiClemente & Prohaska, 1998

# Το Διαθεωρητικό Μοντέλο Αλλαγής Συμπεριφοράς

Prochaska and DiClemente's  
Transtheoretical Model of Change

Στάδια ετοιμότητας αλλαγής:

Το στάδιο του Προσυλλογισμού (Pre-contemplation) → Δεν υπάρχει πρόθεση για αλλαγή συμπεριφοράς.

Το στάδιο του Συλλογισμού (Contemplation) → Το άτομο έχει ΑΜΦΙΘΥΜΙΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ για την αλλαγή συμπεριφοράς και αντιλαμβάνεται τόσο τα πλεονεκτήματα όσο και τα μειονεκτήματα της αλλαγής.

Το στάδιο της Προετοιμασίας (Preparation) → Σύντομο στάδιο κατά το οποίο το άτομο επιλύει τα αμφιθυμικά του συναισθήματα και αποφασίζει την τροποποίηση της συμπεριφοράς.

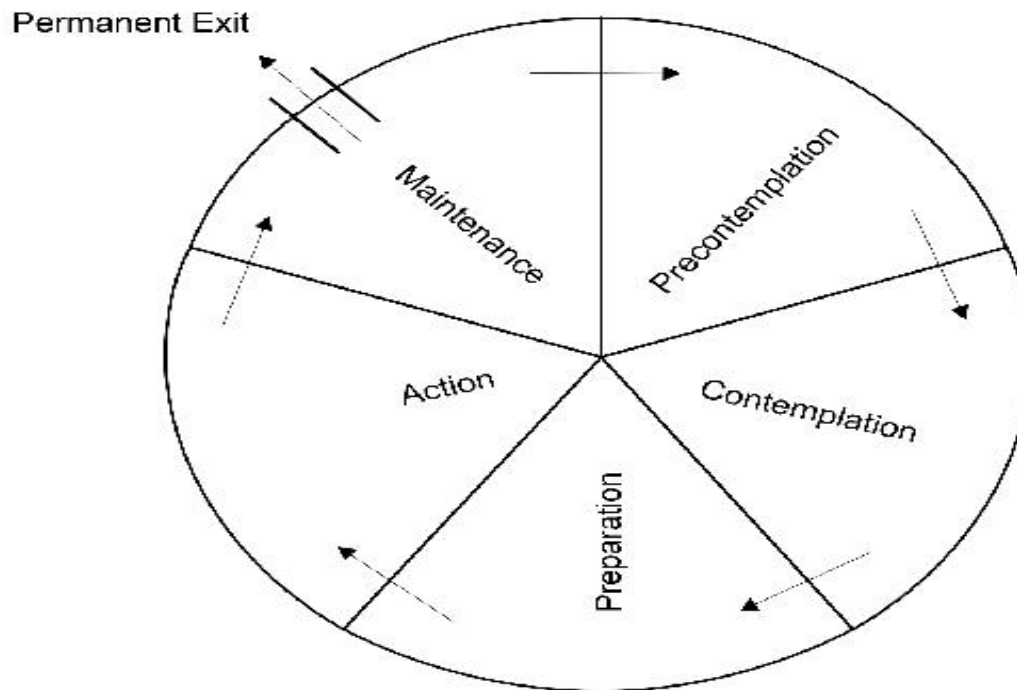
Το στάδιο της Δράσης (Action) → Το άτομο λαμβάνει κάποια μέτρα προς επίλυση της προβληματικής συμπεριφοράς.

Το στάδιο της Διατήρησης (Maintenance) → Το άτομο αναλαμβάνει δράση ώστε να αποφύγει την πιθανότητα υποτροπής.



# Τα Πέντε Στάδια Αλλαγής της Συμπεριφοράς

Figure 1-2  
Five Stages of Change



Η υποτροπή σε προηγούμενα στάδια είναι πιθανή, ακόμη και μετά από εκτεταμένες περιόδους αποχής



*Γιατί μας ενδιαφέρει να γνωρίζουμε τα στάδια της αλλαγής?*



Η κατανόηση της διαδικασίας της αλλαγής και η αναγνώριση του σταδίου αλλαγής στο οποίο βρίσκεται ο καπνιστής **διευκολύνει την επιλογή της χρήσης των τεχνικών συμβουλευτικής**

# Βασικές Αρχές Συμβουλευτικής & Επικοινωνίας



- ❖ Έκφραση Ενσυναίσθησης
- ❖ Ανάπτυξη της Γνωστικής Ασυμφωνίας
- ❖ Διαχείριση της Αντίστασης
- ❖ Υποστήριξη & Ενίσχυση αυτό-αποτελεσματικότητας



Θεωρείται εξαιρετικής σημασίας για την επίτευξη της αλλαγής. Έχει συνδεθεί με την διατήρηση του κινήτρου μπροστά σε εμπόδια, καθώς και με την μεγαλύτερη πιθανότητα επιμονής στην προσπάθεια που απαιτείται για την τροποποίηση της συμπεριφοράς.

# Βασικές Δεξιότητες Συμβουλευτικής Παροχής Κινήτρων



- Χρήση Ανοικτών Ερωτήσεων (Δεξιότητες λεκτικής αποδοχής και πρόσκλησης σε διάλογο)
- Αντανακλαστική Ακρόαση (Δεξιότητες που δείχνουν στον πελάτη την αίσθηση πως τον κατανοούμε)
- Θετικές Δηλώσεις  
&  
➤ Παροχή Πληροφόρησης

# Δεξιότητες Λεκτικής Αποδοχής & Πρόσκλησης σε Διάλογο

## Χρήση ανοικτών ερωτήσεων I



Αρχίζουμε την ερώτηση με «**τί**» και «**Πώς**» και μονάχα όταν είναι απαραίτητο με «γιατί», π.χ.

- ❖ «Τι σε οδήγησε σε αυτή την απόφαση;»
- ❖ «Τι θα επιθυμούσες να είχε συμβεί σ' εκείνη τη συνάντηση;» (διερευνά προσδοκίες)
- ❖ «*Τι σε απασχολεί;*» (στοχεύει στην διερεύνηση του προβληματισμού)
- ❖ «Πώς συνέβη αυτό;»
- ❖ «Πώς σε έκανε αν αισθανθείς αυτό;»
- ❖ «Πώς αυτό επηρεάζει τις σχέσεις με τους άλλους;» (αίτημα για περαιτέρω ανίχνευση)

## Δεξιότητες Λεκτικής Αποδοχής & Πρόσκλησης σε Διάλογο

### Χρήση ανοικτών ερωτήσεων II

11

Οι ερωτήσεις που αρχίζουν με το «θα» τείνουν να είναι πάρα **πολύ ανοικτές** («Θα μπορούσες να μου μιλήσεις λίγο περισσότερο για αυτό;»).

Αποφύγετε τις ερωτήσεις «Γιατί;» επειδή υποχρεώνουν τον πελάτη σας να αισθανθεί ότι πρέπει να δικαιολογήσει τα συναισθήματα ή τις συμπεριφορές του, και να αμυνθεί. Οι ερωτήσεις που αρχίζουν με «Γιατί» είναι καμιά φορά δύσκολο ν' απαντηθούν, γιατί δεν γνωρίζουμε πάντα το γιατί.

# Δεξιότητες Λεκτικής Αποδοχής & Πρόσκλησης σε Διάλογο

## Χρήση ανοικτών ερωτήσεων III



- ❖ Χρήση ατελείωτων φράσεων (πχ πήρες λοιπόν την απόφαση να κόψεις το κάπνισμα...)
- ❖ Η επανάληψη μιας ή δυο λέξεων κλειδιών.
- ❖ Ενθαρρυντικές προτροπές («Πείτε μου περισσότερα γι' αυτό», «Ναι», «Καταλαβαίνω»)
- ❖ Απλή επανάληψη ακριβώς των ίδιων λέξεων της τελευταίας φράσης του βοηθούμενου.
- ❖ Η σιωπή, όταν συνοδεύεται από τα κατάλληλα μη λεκτικά μηνύματα
- ❖ Κάνουμε απλές και σύντομες ερωτήσεις, όχι πολύπλοκες
- ❖ Κάνουμε συνεχόμενες ερωτήσεις που παραμένουν και εμβαθύνουν ένα συγκεκριμένο θέμα
- ❖ Αποδεχόμαστε τη σιωπή

# *Δεξιότητες που Δίνουν στον Πελάτη την Αίσθηση πως τον Κατανοούμε*

## *Αντανακλαστική ακρόαση*



- ❖ Αντανάκλαση νοήματος
- ❖ Παράφραση
- ❖ Αντανάκλαση συναισθήματος
- ❖ Αντανάκλαση αντιφατικών δηλώσεων
- ❖ Περίληψη

# Δεξιότητες που Δίνουν στον Πελάτη την Αίσθηση πως τον Κατανοούμε

## Αντανακλαστική Ακρόαση

### **Αντανάκλαση Νοήματος**

Απλά επαναλάβετε ή επαναδιατυπώστε τη φράση του καπνιστή

**Καπνιστής:** «Δεν μπορώ να διακόψω το κάπνισμα, όλοι οι φίλοι μου καπνίζουν!»

**Ιατρός:** «Η διακοπή του καπνίσματος σου φαίνεται σχεδόν αδύνατη, γιατί όλοι οι φίλοι σου με τους οποίους περνάς χρόνο, είναι καπνιστές»

### **Αντανάκλαση Συναισθήματος**

Πρόκειται για την τεχνική με την οποία ο επαγγελματίας υγείας επιχειρεί να διατυπώσει προς τον καπνιστή με δικά του λόγια τα πραγματικά συναισθήματα που αυτός εξέφρασε

### **Αντανάκλαση αντιφατικών δηλώσεων**

Ο ιατρός μπορεί να καθρεπτίσει πίσω αντιφατικές δηλώσεις του καπνιστή με στόχο την ανάπτυξη της γνωστικής ασυμφωνίας

**Καπνιστής:** «Δεν μπορώ να διακόψω το κάπνισμα, όλοι οι φίλοι μου καπνίζουν!»

**Ιατρός:** «Η διακοπή του καπνίσματος σου φαίνεται σχεδόν αδύνατη, γιατί όλοι οι φίλοι σου με τους οποίους περνάς χρόνο, είναι καπνιστές, όμως ταυτόχρονα ανησυχείς για τις επιδράσεις στην υγεία σου»

# Δεξιότητες που Δίνουν στον Πελάτη την Αίσθηση πως τον Κατανοούμε

## Αντανακλαστική Ακρόαση

### Περίληψη

- ❖ Είναι **εκτενέστερες** από τις αντανακλάσεις (συναισθήματος και νοήματος)
- ❖ Καλύπτουν **μεγαλύτερο χρονικό διάστημα** και **παρέχουν πληρέστερη πληροφόρηση**.
- ❖ Χρησιμοποιούνται στην **αρχή ή στο τέλος** μιας συμβουλευτικής σχέσης σαν **συνδετικός κρίκος** των όσων αναφέρθηκαν προηγουμένως ή όσων θα ειπωθούν παρακάτω.

**Παράδειγμα:** «Ας δούμε λοιπόν που έχουμε καταλήξει μέχρι στιγμής. Δεν είσαι σίγουρος ότι θέλεις να κόψεις το τσιγάρο αλλά νιώθεις άσχημα για το πώς αυτό επιδρά στη οικογένειά σου. Ανέφερες πως η οικογένειά σου είναι το πιο σημαντικό πράγμα για εσένα και πως θα σκεφτόσουν τη διακοπή εάν πίστευες πως το κάπνισμα την έβλαπτε».

## Θετικές Δηλώσεις



Οι θετικές δηλώσεις αφορούν επιβεβαίωση και αναγνώριση θετικών στοιχείων του καπνιστή. Μπορεί να αφορά χαρακτηριστικό, συμπεριφορά, συναίσθημα ή κάποιο επίτευγμα τώρα ή στο παρελθόν

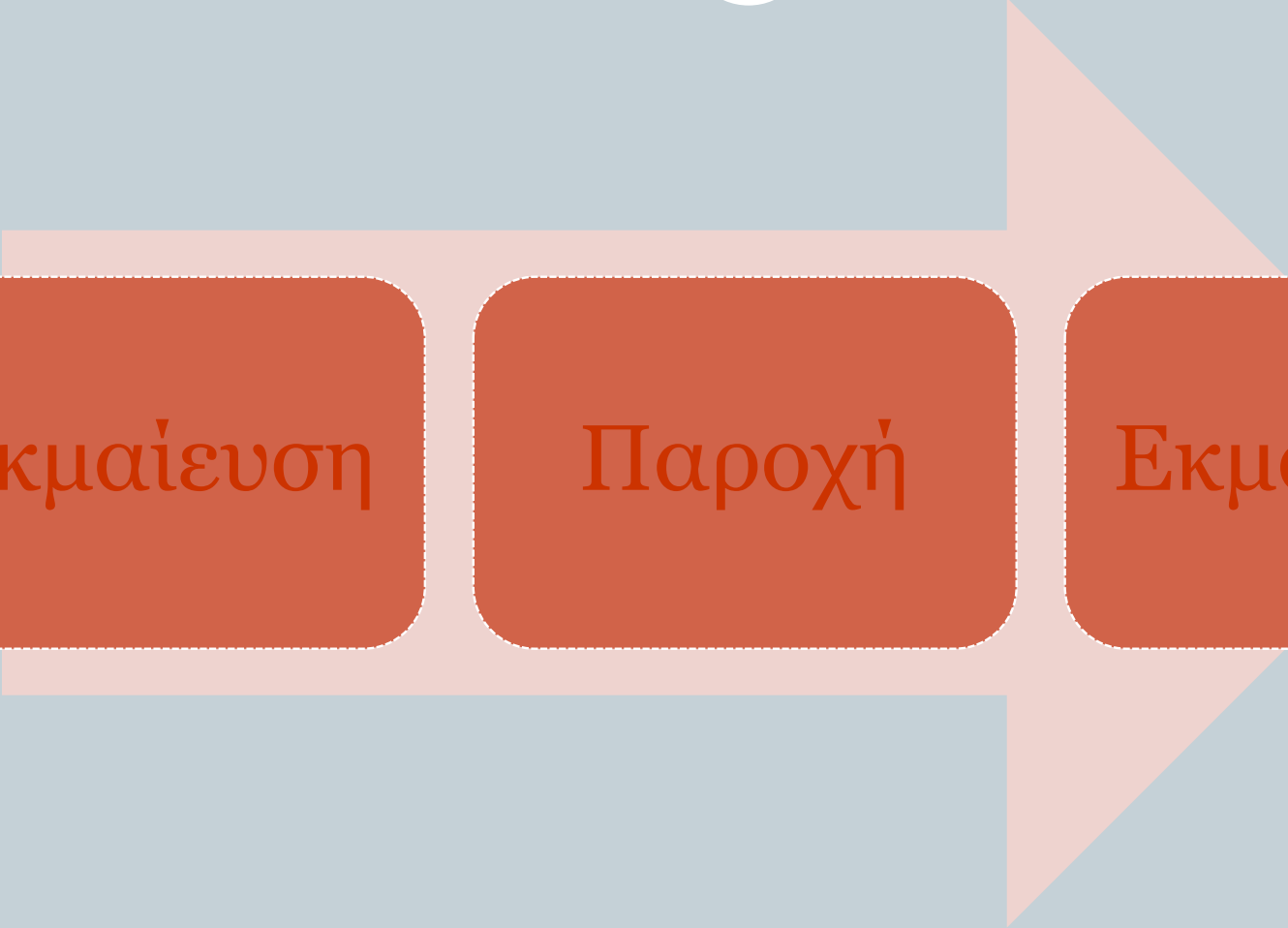


Πρέπει να είναι γνήσιες

**Παράδειγμα:** «Πραγματικά μου αρέσει ο τρόπος που προσεγγίζετε το πρόβλημα, βλέπω ότι είστε ιδιαίτερα οργανωμένος και είμαι βέβαιος ότι αυτό θα σας βοηθήσει σημαντικά στο να επιτύχετε στο πρόγραμμά μας».



## *Παροχή πληροφόρησης*



Εκμαίευση

Παροχή

Εκμαίευση

## Εκμαιέυστε τις ανάγκες πληροφόρησης



➤ Ζητήστε άδεια και διευκρινίστε τα κενά και τις ανάγκες στην παροχή πληροφόρησης:

«Μου επιτρέπετε...;»

«Θα θέλατε να ξέρετε για ... ;»

«Τι θα θέλατε να ξέρετε για ... ;»

«Υπάρχει κάποια πληροφορία με την οποία μπορώ να σας βοηθήσω ;»

«Τι θα μπορούσε να είναι το μεγαλύτερο όφελος για εσάς, εάν σταματούσατε το κάπνισμα;»

« Τι θα μπορούσε να σας ενδιαφέρει να μάθετε για τις θεραπευτικές επιλογές που βοηθούν τους ανθρώπους να σταματήσουν το κάπνισμα;»

## Παρέχετε την αναγκαία πληροφόρηση



- Δώστε προτεραιότητα, να είστε σαφής και συγκεκριμένος & αποφύγετε την χρήση ορολογίας
- Μην παρέχετε πολύ πληροφορία ταυτόχρονα
- Αναγνωρίστε στον καπνιστή την ελευθερία να διαφωνεί
- Υποστηρίξτε την αυτονομία του καπνιστή

## Εκμαιεύστε (πάλι)



➤ Ελέγξτε με τη βοήθεια του καπνιστή τι κατάλαβε, τι ερμηνεία έδωσε στο πληροφοριακό, τι σκέφτεται για αυτό.....

« Λοιπόν τι νόημα βγάζετε από αυτό;»

«Έχω υπάρξει σαφής έως τώρα ;»

«Μου φαίνεστε μπερδεμένος;»

«Αναρωτιέμαι τι σκέφτεστε για όλα αυτά;»

# Προσοχή στη Μη Λεκτική διάσταση συμβουλευτικής επικοινωνίας.....

- ❖ εκφράσεις προσώπου
- ❖ βλέμμα
- ❖ χειρονομίες
- ❖ κινήσεις
- ❖ προσανατολισμός και στάση σώματος
- ❖ τόνος φωνής
- ❖ ένταση φωνής
- ❖ ταχύτητα ροής του λόγου

