

ЗЕЛІНСЬКА Т.М.,
кандидат психологічних наук,
професор, Національний
педагогічний університет імені
М.П. Драгоманова, м. Київ

ПРАКТИЧНА ДОПОМОГА АМБІВАЛЕНТНИМ КЛІЄНТАМ НА ЗАСАДАХ МОТИВАЦІЙНОГО ІНТЕРВ'Ю

У даній статті розкриті теоретичні засади мотиваційного інтерв'ю та особливості його застосування для роботи з амбівалентними клієнтами. Репрезентуються принципи і методи роботи з цими клієнтами, які спрямовують їх до особистісних змін.

Ключові слова: зосереджена на клієнті терапія, не директивний підхід, мотиваційне інтерв'ю, амбівалентність, опір, рефлексія, емпатія, самоефективність.

В данной статье раскрыты теоретические основы мотивационного интервью и особенности его применения для работы с амбивалентными клиентами. Репрезентуются принципы и методы работы с этими клиентами, которые направляют их личностные изменения.

Ключевые слова: сосредоточенная на клиенте терапия, директивный подход, мотивационное интервью, амбивалентность, сопротивление, рефлексия, эмпатия, самоэффективность.

It has been shown theoretical grounds of motivational interview and peculiarities of its usage for the work with ambivalent clients. It has been presented principles and methods of work with these clients, which direct them towards personal changes.

Ключові слова: client-centered approach, directive approach, motivational interview, ambivalence, resistance, adaptations of motivational interview, reflexion, empathy, self-efficacy.

Постановка проблеми. У своїй роботі ми виходимо з положення про те, що мотиваційне інтерв'ю – це зосереджена на клієнті терапія як цілеспрямований

психотерапевтичний метод роботи з особистісною амбівалентністю, що сприяє позитивним змінам за допомогою підсилення внутрішньої мотивації клієнта та узгодження супереч-

ностей. Амбівалентність – це властивість особистості, що проявляється як взаємовиключні протилежні почуття, думки, дії до одного об'єкта [1]. Важливо розкрити особливості мотиваційного інтерв'ю в роботі з особистісною амбівалентністю клієнта, описати нові розробки у рамках цього психотерапевтичного методу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Мотиваційне інтерв'ю (МІ) було вперше описане В.Міллером, яке розпочиналося з роботи з алкоголіками та тими, хто вживали наркотики, і поширилося на психотерапію тривоги, депресії [2]. В.Міллер і С.Ролнік представили теоретичні засади та методи роботи у своїх двох дослідженнях [3; 4].

В.Міллер і С.Ролнік описали мотиваційне інтерв'ю як зосереджену на клієнті терапію, що є гуманістичним клієнто-центрованим підходом [4]. Мотиваційне інтерв'ю – підкреслює значення рефлексії, емпатії. Директивність виявляється непрямим шляхом. Терапевт, який використовує мотиваційне інтерв'ю, збільшує внутрішню мотивацію і зменшує амбівалентність шляхом узгодження суперечностей, тобто долаючи опір клієнта. до опору. При виконанні цих умов припускається, що поведінка зміниться природним шляхом, тому що клієнт розуміє, що локус зміни в ньому самому.

Мотиваційний інтерв'ю повністю узгоджується з інтегративною моделлю психотерапії по роботі з амбівалентністю опору Д.Інгла і Г.Арковітца [2]. Ця гуманістична точка зору підтримує погляди на людську природу, де власні зусилля клієнта є головними до особистісних змін. Цей підхід пропонує добре розвинені та гарно досліджені методи роботи з амбівалентністю.

Формулювання цілей статті (постановка завдання) полягає у теоретичному обґрунтуванні та розкритті особливостей використання мотиваційного інтерв'ю при роботі з особистісною амбівалентністю клієнта.

Виклад основного матеріалу дослідження. Опишемо основні положення мотиваційного інтерв'ю при роботі з амбівалентними клієнтами [3; 4].

Роль психотерапевта – забезпечити умови для розвитку і особистісних змін клієнта шляхом його безумовного позитивного сприймання та емпатії. Опір сприймають як індикатор важливої інформації про особистість. Стратегія особистісних змін – клієнт радиться з терапевтом як з консультантом щодо програми власних змін.

Роль клієнта. Мотиваційне інтерв'ю впливає на мотивацію таким чином, щоб саме клієнт був активним суб'єктом змін. Зменшення особистісної амбівалентності клієнта та посилення бажання вдосконалитися веде до позитивних змін поведінки.

Теоретичні засади концепції. Мотиваційне інтерв'ю не створює нових навичок, не формує когнітивних здібностей, не аналізує потаємного минулого. Воно зосереджене на сучасних реальних інтересах і цінностях людини, які розглядаються в різних аспектах особистісного досвіду. В мотиваційному інтерв'ю підсилюється внутрішня мотивація до певної міри, як готовність до особистісних змін, до відповідних дій. Зміни в поведінці засновуються більше на внутрішніх, ніж на зовнішніх джерелах мотивації. Клієнт, який зазнає опір розглядається як людина, що амбівалентна до особистісних змін (страх перед змінами, страх бути неспроможним змінитися та інше).

В.Міллер, С.Ролнік обґрунтували чотири головних принципи мотиваційного інтерв'ю [4].

Принцип 1. Прояви коректної емпатії, згідно К.Роджерса, як особливе прийняття клієнта, коли його думки, емоції, поведінка мають право на існування, обговорення. Досвід саме цього клієнта головне, а не загальні положення психології. Ось чому амбівалентність клієнта сприймається психотерапевтом як нормальне природне явище. Емпатія розглядається як прийняття досвіду і внутрішнього світу людини. *Амбіва-*

лентність розглядається як форма попередження конфлікту.

Один з найважливіших способів мотиваційного інтерв'ю – *рефлексія*, коли психотерапевт відображає, відтворює словесно власне розуміння процесу консультування, перспектив клієнта. Він обов'язково «додає» клієнтові більше усвідомлення проблеми, а також хоче перевірити взаєморозуміння. Наприклад, клієнт каже: «Мої батьки сильно заважали мені на цьому тижні». Відповідь психотерапевта може бути такою: «Отже, ти був дуже злий на своїх батьків на цьому тижні». Слова психотерапевта є невеликим кроком, зробленим після інформації клієнта, як догадка про те, що він злиться, коли батьки таким чином себе поведуть. Шляхом рефлексії перевіряється взаєморозуміння в мотиваційному інтерв'ю.

Принцип 2. Усвідомлення розбіжностей. Важливо знати наскільки відрізняється теперішня поведінка від того, як клієнт хоче її змінити. Якщо проміжок між теперішньою і бажаною поведінкою занадто великий, то мотивація може зменшитися, тому що людина вважає бажану мету як недосяжну. Усвідомлення невідповідності між шкідливою поведінкою і цінністю життя було основою для прийняття клієнтом рішення припинити тютюнопаління. Чоловік знав про шкоду, яку несе ця звичка здоров'ю. І все ж ці знання не призвели до зменшення або припинення паління. Одного разу чоловік задумався: «Я через тютюн здійснюю самогубство, але я так хочу жити!» Ці думки відобразили невідповідність між його теперішньою поведінкою і значенням, яке він вклав у слово «жити». Саме це і стало мотивацією клієнта припинити палити.

Мотивація змінюється, підсилюється, коли людина бачить невідповідність між її теперішньою поведінкою і нормативністю чи цінністю. Мотиваційне інтерв'ю допомагає усвідомлювати розбіжності амбівалентності, які можуть сприяти зміні внутрішній мотивації.

Принцип 3. Опір та його усвідомлен-

ня. Опір клієнта щодо власної зміни – нормальне явище, завдяки якому і починається процес вдосконалення. Це джерело інформації про досвід клієнта, тому опір не повинен розглядатися як бар'єр, котрий обов'язково треба зламати психотерапевту. Опір – джерело реальних почуттів, переконань клієнта, які необхідно оцінити і зрозуміти. Амбівалентність діє як «за», так і «проти» змін клієнта, що супроводжується напругою, фрустрацією, афектом. В такому деструктивному стані, якщо підсилити активність клієнта, то він не досягне успіху. Більш того, невдача ще сильніше погіршить його занепокоєння і неадекватність. Клієнти можуть бояться особистісних змін, тому що можуть бути неуспішними, можуть отримати «важчі» наслідки. Прийняття цих думок, почуттів терапевтом, з одного боку, з іншого – усвідомлення переваг особистісних змін, які обговорюються також, підсилює його власні прагнення діяти в напрямку цих цінностей.

Анорексик розповідає про переваги невживання їжі в різних ситуаціях (хвороба, заняття спортом, побачення). Терапевт співчутливо слухає клієнта без пропозиції змінити йому власне харчування. Коли клієнт переходить до негативного в анорексії, то він також його розуміє. Перші кроки до зміни, згідно мотиваційного інтерв'ю, робить саме клієнт, а терапевт це лише консультант. Рішення щодо особистісних змін приймає саме клієнт. Треба вміти «тримати паузу» перед тим, як клієнт почне говорити в цьому напрямку.

Принцип 4. Підтримати самоефективність. Необхідна впевненість клієнта в тому, що він зможе виконати необхідне (думати, переживати, діяти по-іншому) і досягне успіху. Важливо йому підсилити довіру до своїх можливостей, змінитися за допомогою різних стратегій, психотехнік.

Виділяються в мотиваційному інтерв'ю *стратегії побудови мотивації та вирішення проблеми амбівалентності клієнта*. В.Міллер і С.Ролнік виділяють два етапи мотива-

ційного інтерв'ю. На першому формувати мотивацію таким чином, щоб гармонізувати амбівалентність особистості до особистісних змін.

На другому – клієнт розробляє план вдосконалення та реалізує його у діях. Психотерапевт постійно намагається підсилити обов'язок клієнта щодо власних змін. Важливо підкреслити, що зміни є процесом, який коливається. Амбівалентність підсилюється тоді, коли внутрішня мотивація до особистісних змін зменшується у клієнта. Навіть тоді, коли амбівалентність зменшується і клієнт переходить до реальних змін, мотивація стає слабшою і особистісна амбівалентність знову повинна стати центром терапії.

В. Міллер і С. Ролнік визначають прояви амбівалентності клієнта за двома складовими: ступінь довіри та значення змін для клієнта. Вони виділяють чотири можливих комбінації, які репрезентують різні типи клієнтів:

1. *Низька довіра до себе, низьке значення власного вдосконалення.* Люди цієї групи найменш готові змінюватися тому, що вважають зміни неважливими для себе. Вони невпевнені, що можуть успішно змінюватись, якщо, навіть, і спробують.

2. *Висока довіра до себе, низьке значення власного вдосконалення.* Клієнти не готові змінюватися тому, що вважають зміни не дуже важливими для себе. Вони вірять, що зможуть змінитися, якщо спробують.

3. *Високе значення власного вдосконалення, низька довіра до себе.* Люди цієї групи мають високий рівень цінності власних змін, тому більш готові вдосконалюватися, ніж клієнти перших двох груп. Але їх низька довіра до себе заважає роботі над власними змінами.

4. *Високе значення власного вдосконалення, висока довіра до себе.* Ці люди розглядають вдосконалення як дуже важливий процес і мають високий ступінь довіри до себе, що допомагає їм реально успішно змінюватись. Дана класифікація може допомогти психотерапевтам визначити, на що саме повинна бути спрямована мотивація: на

зростання значення вдосконалення чи (і) на підсилення довіри до себе.

Базові професійні методи мотиваційного інтерв'ю

В. Міллер і С. Ролнік виділяють п'ять базових методів: задавати відкриті питання, слухати відображаючи, висловлювати підтвердження, здатність резюмувати та бачити прагнення до змін.

1. *Вміння задавати відкриті питання.* Питання дають можливість психотерапевту сконцентрувати увагу клієнта на тих сферах, які є важливими для роботи з амбівалентними особистостями та їх змінами. Наприклад: «Чи можете Ви поговорити про це ще?»

2. *Відображуюче слухання* уточнює думки, емоції, дії клієнта, щоб не пропустити значущу інформацію. Люди не завжди ясно висловлюють те, що вони думають, не можуть виразити його словами із-за страхів, занепокоєння, некомпетентності, невизначеності, не знаходять слів, щоб розповісти про власну проблему. Це слухання допомагає клієнтові чітко зрозуміти зміст і висловити його словами.

В. Міллер і С. Ролнік пропонують декілька прийомів відображаючого слухання: 1) повторити слово чи фразу, які сказав клієнт; 2) перефразування шляхом використання слів чи синонімів з мови клієнта; 3) перефразування того, що було сказано клієнтом, але говорити треба новими словами; 4) підтвердження розуміння почуттів клієнта шляхом їх підкреслення, використання відповідних метафор. Розглянемо, як психотерапевт відповідає на занепокоєння клієнта різними прийомами відображаючого слухання.

3. *Підтвердження* – третій метод мотиваційного інтерв'ю, що проявляється у підтримці, заохоченні клієнта в процесі вдосконалення у формі оцінки чи розуміння. Наприклад: «Це гарна пропозиція» та «Здається, що Ви більш сильні, ніж Ви думаєте».

4. *Резюмування* показує, що психо-

терапевт не тільки слухає, але й систематизує почуте, щоб отримати більш об'єктивні данні. В.Міллер і С.Ролнік використовують три типи резюме: групування, компонування, а також проміжне як перехід на інше питання. *Резюме-групування* дозволяє повернути увагу клієнта до взаємозв'язків між двома чи більше проблемами, що обговорюються в процесі усіх прийомів.

Другий тип резюме – це компонування всього, що говорили на прийомах. *Резюме проміжне*, яке грає важливу роль під час закінчення прийому чи на протязі конкретного прийому, коли слід перейти до іншого етапу роботи.

5. *Бачити прагнення до змін клієнта.* Попередні чотири вміння спрямовані на роботу з особистісною амбівалентністю клієнта і його мотивування змінитися. Це вміння спрямоване на знаходження психотерапевтом у спілкуванні реального бажання клієнта особистісно вдосконаливатися. В.Міллер і С.Ролнік виділяють декілька прийомів знаходити у клієнта бажання змінитися при аналізі амбівалентності особистості. Зокрема, *уточнюючі питання*, які спрямовані на бачення прагнень клієнта до змін. Робота психотерапевта на другому етапі реальних змін МІ має свої особливості. Більшість з того, що розглянуто нами розраховано на першому етапі – це зміни особистісної амбівалентності шляхом підсилення внутрішньої мотивації клієнта. Значно менше пишуть про клієнтів, які готові до особистісних змін. Слід прислухатися до наступного зауваження: «... дехто думає, що готовність до змін – це стан, в якому назавжди залишаються і йдуть спокійно у майбутнє» [4, с.15].

Підсилюючи мотивацію і зменшуючи амбівалентність, терапевт з інших сторін фіксує опір. Справа в тому, що особистість готова до змін в одній проблемі, але в інших залишається амбівалентною. Ось чому слід продовжити роботу з особистісною амбівалентністю. Ознаки клієнта готового до особистісних змін: зменшення вияву амбівалентності і збільшення питань до

психотерапевта, формування змісту до вдосконалення. Психотерапевт допомагає концентрувати увагу на уточненні змісту змін. Головним моментом на діючому етапі для психотерапевта є запитувати у клієнта дозволу висловити власну думку відносно стратегії його особистісних змін [4, с.16].

Настанови з використання мотиваційного інтерв'ю

В.Міллер і С.Ролнік описали свою концепцію в роботі з проблемами алкоголізму, токсикоманії, депресії, занепокоєння та інших. Мотиваційне інтерв'ю спрямоване на підвищення внутрішньої мотивації і зниження амбівалентності особистості клієнта, що дозволяє особистісно вдосколюватися. Воно може бути як самостійною терапією, так і початковим етапом для іншого виду терапії. Під час роботи з клієнтом слід визначити два напрямки: усвідомити загальний дистрес, його симптоми, а також знати специфічні зміни, які можуть зменшити дистрес і симптоми. Необхідно використовувати методи мотиваційного інтерв'ю, працюючи з амбівалентністю особистості в обох напрямках.

Важливо усвідомити загальний дистрес. Це категорія станів людини, яка включає когнітивні, емоційні і поведінкові труднощі клієнта. Вона може містити такі симптоми як депресія, соціальна тривога, агорафобія, надмірне вживання алкоголю, деструктивні стосунки та інше.

Клієнти можуть приходити на прийом, знаючи свою проблему чи їм необхідно допомогти з цим на першій же співбесіді. Далі необхідно працювати з амбівалентністю особистості, наприклад, при депресії дізнатися про переваги і недоліки депресивного стану для клієнта.

Знати важливі специфічні зміни. Робота психотерапевта полягає у зниженні загального дистресу, його симптомів, а також розвитку необхідних змін: підвищення рівня активності, позитивного мислення, покращи-

ти стосунки, діяти наполегливо, знайти більш підходящу роботу. Клієнти мають амбівалентне ставлення до власних змін. Наприклад, закінчення травмуючих стосунків може знизити дистрес, пов'язаний з ними, але це може призвести до самотності. Діючи більш рішуче, можна підвищити самооцінку. Але можна спровокувати негативну реакцію оточуючих. Пошук більш кращої роботи може закінчитись в гарному робочому оточенні або ж безробіттям. Ось чому амбівалентність особистості обговорюється і клієнт приймає рішення щодо своїх змін.

Якщо клієнт готовий до дій, то психотерапевт, використовуючи методи мотиваційного інтерв'ю, може розробити йому *пробний експеримент на тиждень*. Потім він обговорюються на наступному прийомі. В залежності від результатів, психотерапевт може повернутися до спроб підвищити внутрішню мотивацію клієнта, долаючи амбівалентність особистості, і реорга-

нізувати експеримент чи обговорити те, які висновки може зробити клієнт з його результатів і продовжити вдосконалення.

Висновки. Репрезентовані теоретичні засади мотиваційного інтерв'ю (основні поняття, принципи та методи роботи). Застосовуючи МІ, необхідно приділяти увагу загальному дистресу, а не тільки поведінці (вживання алкоголю чи наркотиків). Мотиваційне інтерв'ю – зосереджена на клієнті терапія – є ефективним для лікування різних особистісних проблем. Воно може використовуватися як вступ до основної терапії. Декілька сесій мотиваційного інтерв'ю, які передують головному лікуванню, значно збільшують його ефект, зменшуючи амбівалентність особистості і збільшуючи внутрішню мотивацію клієнта до змін. Мотиваційне інтерв'ю було розроблено для того, щоб впливати на амбівалентність особистості клієнта, підсилюючи внутрішню мотивацію щодо власних змін.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Зелінська Т.М. Амбівалентність особистості: Теорія, діагностика і психокорекція: навч. посібн./ Тетяна Миколаївна Зелінська. – К.: Каравела, 2010. – 256с.
2. Arkowitz H., Engle D. Working with resistance to change in psychotherapy. Talk presented at the meetings of the society for the Exploration of psychotherapy Integration. –
3. Miller W.R., Rollnick S. Motivational interviewing: Preparing people to change addictive behavior. – New York: Guilford Press. – 1991.
4. Miller W.R., Rollnick S. Motivational interviewing: Preparing people for change (2nd edition). – New York: Guilford Press. – 2002.