

Il colloquio motivazionale in tutela minori

Una guida pratica per l'intervento precoce
con bambini e famiglie

Edizione italiana a cura di Daniela Malvestiti

Donald Forrester, David Wilkins
e Charlotte Whittaker

GUIDE
LAVORO SOCIALE



Erickson

IL LIBRO

IL COLLOQUIO MOTIVAZIONALE IN TUTELA MINORI

Anche se molte teorie nell'ambito dei servizi sociali concordano sul fatto che le relazioni tra operatori, genitori e bambini siano fondamentali, esse tendono a fornire scarse indicazioni su come svilupparle nella pratica.

Come possiamo rivolgerci alle persone in modo efficace? Come possiamo avere una conversazione proficua nell'ambito del lavoro sociale con le famiglie e i minori?

Questo libro è uno strumento essenziale ed estremamente pratico per guidare e supportare operatori e assistenti sociali, educatori e chiunque lavori in tutela minorile a condurre e affrontare conversazioni delicate. Con un linguaggio chiaro e informazioni esaustive, si descrive cos'è un colloquio motivazionale, su quali basi teoriche poggia, come utilizzarlo e padroneggiarlo in tutela minorile.

Il colloquio motivazionale con famiglie e minori garantisce il rispetto e l'empatia verso gli utenti, riduce la resistenza delle famiglie e si poggia su solide basi scientifiche.

GLI AUTORI

DONALD FORRESTER

È docente di Lavoro sociale per l'infanzia e la famiglia all'Università di Cardiff, dove è anche direttore del CASCADE Centre for Children's Social Care.

DAVID WILKINS

È docente senior di Lavoro sociale all'Università di Cardiff e vicedirettore del CASCADE Centre for Children's Social Care.

CHARLOTTE WHITTAKER

È la responsabile del programma di studi sul colloquio motivazionale nell'ambito di percorsi di formazione per operatori sociali.

€ 24,00



www.erickson.it

Indice

<i>Presentazione all'edizione italiana</i> (Daniela Malvestiti)	7
<i>Una nota sull'utilizzo di colloqui realmente accaduti</i>	11
<i>Introduzione</i>	13
PRIMA PARTE	
Cos'è il colloquio motivazionale?	
CAPITOLO 1	
Cos'è il colloquio motivazionale? E perché potrebbe essere utile nel lavoro con i minori e le loro famiglie?	19
CAPITOLO 2	
Come aiutare le persone	31
CAPITOLO 3	
Le abilità fondamentali	51
CAPITOLO 4	
Gestione del colloquio	71
CAPITOLO 5	
Dare consigli	91
SECONDA PARTE	
Come possiamo utilizzare il colloquio motivazionale nel lavoro con bambini e famiglie?	
CAPITOLO 6	
Potere e colloquio motivazionale. Autorevolezza e dialogo intenzionale	107
CAPITOLO 7	
Parlare di problemi e conseguenze gravi	127

CAPITOLO 8	
Il colloquio motivazionale nel lavoro con bambini e ragazzi	149
TERZA PARTE	
Come diventare esperti nel colloquio motivazionale?	
CAPITOLO 9	
Come migliorare le proprie abilità	165
CAPITOLO 10	
Come aiutare gli altri a sviluppare le competenze connesse al colloquio motivazionale	175
CAPITOLO 11	
Considerazioni conclusive	191
<i>Ulteriori risorse</i>	197
<i>Ringraziamenti</i>	199
<i>Bibliografia</i>	201

Presentazione all'edizione italiana

Daniela Malvestiti

Nel contesto della tutela minorile, i professionisti dell'aiuto hanno la responsabilità (e in alcune occasioni il dovere) di attivarsi nell'interesse e a tutela di bambini e ragazzi, se necessario anche in contrapposizione alle decisioni e alle aspettative degli adulti che dovrebbero prendersene cura. Le istanze di controllo, che possono originarsi da mandati istituzionali o dell'autorità giudiziaria, sono quindi parte integrante del lavoro di tutela minorile e spesso contribuiscono a intensificare la complessità nelle relazioni d'aiuto che si instaurano tra gli operatori e le famiglie.

È altrettanto vero, poi, che la mission degli operatori di *child protection* è quella di lavorare per il benessere delle famiglie nel loro complesso, sostenendo la loro capacità di mettere in atto cambiamenti evolutivi per la propria situazione di vita.

Una delle sfide culturali e metodologiche più importanti che i professionisti che lavorano nell'ambito della tutela minorile si trovano ad affrontare è quindi quella di preservare un pensiero e un agire improntati a una piena relazionalità tra operatore e le persone interessate anche nelle situazioni in cui gli operatori si trovano a dover adempiere a mandati di controllo. Questo significa impegnarsi per decostruire, nella loro testa, la ingannevole dicotomia tra controllo e aiuto, ricordandosi che ciò che giustifica la funzione di controllo da parte di un professionista sociale è proprio la presenza di una finalità di aiuto, che quindi deve essere sempre preservata anche laddove si mettano in atto interventi coercitivi.

Per promuovere un reciproco empowerment tra l'operatore e le persone è necessario che il primo mantenga uno sguardo e un atteggiamento fiducioso nei loro confronti. Le persone vanno ritenute capaci di riconoscere i propri disagi (compresi

i rischi che fanno correre alle persone loro affidate) e di immaginare le modalità con cui potrebbero affrontarli. Questo tipo di postura, nelle situazioni di tutela minorile, è tutt'altro che scontata. Frequentemente si «diagnosticano» atteggiamenti di resistenza (attiva o passiva) da parte delle famiglie e spesso è facile incorrere nell'errore di sovrastimarne le inadeguatezze e difficoltà. Anziché la loro «motivazione a fare bene» si guarda all'esatto contrario.

Come è possibile, quindi, promuovere aiuto e riconoscimento reciproco anche nelle situazioni in cui operatore e famiglia partono da finalità e prefigurazioni d'azione diverse? All'interno dei momenti di scambio e interlocuzione con dei genitori che non sembrano agire in modo adeguato la propria responsabilità genitoriale, come può un operatore mantenere un atteggiamento rispettoso di ascolto e accettazione, pur nel rispetto dei propri mandati istituzionali e delle eventuali indicazioni dell'Autorità Giudiziaria?

In questo libro gli autori, partendo dalla propria esperienza professionale nei servizi di tutela minorile e dalla significativa attività di ricerca che hanno svolto, propongono il colloquio motivazionale come strumento utile per la gestione rispettosa e costruttiva dei potenziali disaccordi tra operatori e famiglie, che spesso si concretizzano in colloqui complessi da gestire.

L'utilizzo di questo strumento nel lavoro degli operatori di tutela minorile appare particolarmente sfidante e al contempo molto efficace. In primo luogo, il colloquio motivazionale si colloca lontano dagli approcci oppressivi e direttivi, nonché da ogni forma di imposizione autoritaria o di giudizio. In secondo luogo, e in positivo, lo strumento appare coerente con le più sofisticate nozioni metodologiche del Paradigma *Relational Social Work* (RSW-P) che da tempo è studiato nel panorama internazionale (Folgheraiter, 2024).¹

Il testo esplora in profondità l'utilizzo del colloquio motivazionale come strumento utile anche al lavoro di tutela minorile. Da anni ben conosciuto in Italia soprattutto nei contesti della terapia delle dipendenze patologiche (grazie ai classici manuali editi dalle Edizioni Erickson)² il colloquio motivazionale si rivela interessante pure in tutela minorile, e più in generale in tutti gli ambiti del Social work in cui vi siano potenziali contrasti di aspettative o vedute tra gli attori della relazione di aiuto.

Il libro offre ai professionisti una guida pratica, ma anche teorico-metodologica, su come applicare il colloquio motivazionale nei contesti di tutela minori. Attraverso i capitoli dedicati alla teoria del colloquio motivazionale, alla sua storia e ai suoi principi di base, il lettore potrà comprendere le radici di questa pratica e le ragioni per cui essa si può integrare in contesti professionali complessi come quello di cui qui

¹ Folgheraiter F. (2024), *Relational Theory in Social Work: Phenomenological Foundations*, Cognella (edizione originale: *Fondamenti di metodologia relazionale*, Trento, Erickson, 2011).

² Miller W. e Rollnick S. (2014), *Il Colloquio Motivazionale con gli adolescenti*, Trento, Erickson; Naar-King S. e Suarez M. (2014), *Il Colloquio Motivazionale: Aiutare le persone a cambiare*, Trento, Erickson (nuova edizione settembre 2025).

si parla. Questa parte del libro accompagna il lettore in una riflessione fondata che guida la pratica del colloquio motivazionale. Facendo questo permette al professionista di riscoprire non solo l'importanza di potenziare le proprie competenze tecniche, ma anche (prioritariamente) di lavorare sulla cornice etica ed esistenziale entro cui si colloca ogni relazione di aiuto. Nessun percorso di aiuto è riconducibile solo a questioni funzionali, per quanto importanti: esso non si esaurisce mai nel comprendere cosa funziona in pratica e cosa no. Gli autori di questo testo ci fanno riflettere sul fatto che spesso le sfide maggiori che gli operatori sperimentano sul campo non hanno a che vedere (solo) con la loro competenza tecnica di per sé, ma con questioni più profonde che toccano appunto la loro capacità di collegare autenticamente le proprie tecniche con le motivazioni costruttive (con l'«umanità») che essi incontrano dentro e fuori di loro.

Daniela Malvestiti
(Centro studi Erickson di Trento e
Università Cattolica del S. Cuore di Milano)

Una nota sull'uso di colloqui realmente accaduti

Una caratteristica importante di questo libro è che la maggior parte degli esempi utilizzati sono veri e propri colloqui tra operatori sociali e genitori, raccolti e registrati nell'ambito di ricerche empiriche. Riteniamo che questo renda il libro molto più ricco e vicino alla pratica di quanto sarebbe stato se si fosse basato su incontri inventati o immaginari (Hall e White, 2005). Ci pare dunque importante riportare qualche chiarimento in relazione agli esempi utilizzati.

Come dicevamo, si tratta per lo più di reali colloqui tra genitori e operatori sociali. Altri, invece, sono scambi avvenuti tra un operatore sociale e un attore che interpreta un genitore e in questo caso vengono definiti «colloqui simulati». Le simulazioni ci aiutano a osservare come diversi operatori abbiano modi differenti di gestire lo stesso colloquio: ad esempio, nei capitoli 5 e 6 presentiamo approcci molto diversi allo stesso scenario e, in questi casi, non sarebbe stato possibile mostrare le diverse modalità di gestione ricorrendo a dei colloqui reali.

Abbiamo avuto il consenso all'uso delle registrazioni effettuate sia dagli operatori che dai genitori e, in alcuni casi e quando appropriato, dai bambini e dai ragazzi. Abbiamo cambiato o rimosso ogni potenziale dettaglio identificativo, per cui tutte le interazioni sono presentate in forma anonima.

Sebbene, in generale, abbiamo cercato di utilizzare esempi tratti dalla realtà, non sempre questo è stato possibile. Per questo motivo abbiamo anche immaginato parti di colloqui. Di solito si tratta di brevi interazioni utili a evidenziare un particolare aspetto. Abbiamo anche utilizzato alcuni casi di studio tratti dalla nostra esperienza

pratica, opportunamente modificati in modo che non sia possibile identificare nessuna famiglia o persona singola.

Poiché la maggior parte degli esempi si basa su interviste reali, non sempre lo specificiamo nel testo: se non precisato diversamente, le interviste sono reali di default. Saranno invece indicati i casi in cui è stata inserita una simulazione o uno scambio immaginario.

Introduzione

Questo volume si occupa di una questione apparentemente semplice, ma in realtà molto complessa: come possiamo parlare con le persone in modo efficace e utile ai progetti di aiuto? E, in particolare, come possiamo gestire colloqui improntati all'aiuto di bambini/ragazzi e delle loro famiglie, in situazioni in cui sono presenti serie preoccupazioni riguardo alla sicurezza dei minori?

Le motivazioni che ci hanno spinto a scrivere questo libro affondano le radici in due diverse tipologie di esperienza.

Innanzitutto, tutti noi abbiamo lavorato in prima linea in servizi di tutela minorile, sperimentando sia le grandi sfide connesse a questo lavoro, che il senso di soddisfazione nel riuscire ad aiutare un bambino o una famiglia. Tuttavia, ci siamo resi conto che troppo spesso non stavamo aiutando le persone: ci stavamo provando, ma non avevamo a disposizione una teoria e una pratica chiare, che facessero la differenza.

Siamo quindi passati all'insegnamento e alla ricerca e qui è nata la seconda esperienza che ci ha motivati, perché abbiamo scoperto che non eravamo soli. Il non avere un'idea chiara di come svolgere il lavoro, o del perché fosse importante adottare alcune modalità piuttosto che altre ci è apparso normale. Abbiamo infatti rilevato che il desiderio di essere guidati in maniera più accurata nello svolgimento di questo compito incredibilmente difficile era ampiamente condiviso.

In particolare, mancava un esame dettagliato di come affrontare colloqui delicati e complessi, come quelli in cui si devono trattare questioni spinose insieme alle famiglie. Anche se molte delle teorie di *social work* concordano sul fatto che le relazioni tra operatori, genitori e bambini siano fondamentali, esse tendono a fornire

scarse indicazioni su come svilupparle nel contesto della tutela minorile. Una sfida particolarmente importante risiede nel fatto che la maggior parte delle idee è mutuata dai colloqui terapeutici, mentre sembra essere stato scritto molto poco su come condurre colloqui delicati di tipo sociale — come, ad esempio, quelli in cui è necessario esplicitare alle persone gravi preoccupazioni che le riguardano o spiegare loro che si sta per avviare una procedura in tutela minorile. Eppure, questi discorsi sono il pane quotidiano della nostra esperienza pratica. Ci sembra che, per essere utile, qualsiasi approccio alla comunicazione in questo ambito di lavoro debba aiutarci a gestire questo tipo di colloqui in un modo sempre più costruttivo.

Nel tentativo di capire meglio come assolvere a questa funzione centrale nel lavoro di tutela minorile, siamo stati attratti dal colloquio motivazionale e in particolare da tre aspetti. In primo luogo, i valori del rispetto e dell'empatia erano coerenti con quelli della nostra professione. Come discuteremo nel prossimo capitolo, il colloquio motivazionale nasce da una prospettiva umanistica, che ha contribuito in maniera significativa alla diffusione di studi su come comprendere e aiutare le persone. I suoi valori, il suo orientamento teorico e le sue teorie si adattano bene al lavoro sociale.

In secondo luogo, il colloquio motivazionale fornisce una descrizione dettagliata del perché il cambiamento è spesso difficile e di come possiamo aiutare le persone a modificare i propri comportamenti problematici. In particolare, viene data priorità alla comprensione e al lavoro con la «resistenza», la quale può manifestarsi in qualsiasi forma di non collaborazione, dalle minacce alle risposte passive fornite durante un colloquio. Questo ci è sembrato un aspetto davvero utile, perché nel lavoro sociale con genitori e minori un'alta percentuale di famiglie oppone resistenza al coinvolgimento dei servizi di tutela minorile. Il colloquio motivazionale aiuta a comprendere perché si verifichino queste resistenze e fornisce suggerimenti su cosa è possibile fare al riguardo.

Infine, il colloquio motivazionale ha solide basi scientifiche, dal momento che è stato oggetto di centinaia di studi. Questo aspetto è importante, perché dai dati emerge che questo approccio risulta tendenzialmente efficace: le persone lo trovano utile ed è particolarmente funzionale a coinvolgere le persone nell'attività dei servizi sociali. Siamo poco convinti che altri approcci, piuttosto popolari nell'ambito del lavoro sociale, abbiano questo tipo di solidità scientifica. Tuttavia, le evidenze scientifiche non testimoniano semplicemente che «funziona». In maniera altrettanto importante, ci aiutano a capire i suoi limiti. Il colloquio motivazionale non pretende di essere una sorta di bacchetta magica in grado di creare sempre un cambiamento. È una teoria dettagliata, con solide basi scientifiche ed etiche, che descrive alcune pratiche chiave, finalizzate a rendere il cambiamento delle persone più probabile.

Il colloquio motivazionale non è stato sviluppato per il lavoro con i bambini e le famiglie: ha avuto origine nel lavoro con le persone con problemi di dipendenze da alcol ed è stato utilizzato per un'ampia varietà di problemi connessi al cambiamento comportamentale. È stato poi adattato a contesti professionali in cui l'operatore si trova in una posizione di potere, come ad esempio capita ad agenti penitenziari o di

custodia. Negli ultimi vent'anni abbiamo condotto numerose ricerche sul colloquio motivazionale nel lavoro con i bambini e le famiglie, cercando di pensare a come utilizzarlo e adattarlo a questo specifico contesto.

Questo libro è un tentativo di condividere quanto abbiamo appreso dalla pratica, dalla ricerca e dall'insegnamento del colloquio motivazionale a centinaia di persone nell'ultimo ventennio. Abbiamo cercato di fare in modo che la maggior parte degli esempi provenisse dalla pratica di servizi di tutela minorile reali (anche se a volte è stato utile immaginare cosa avrebbe potuto dire un operatore sociale in situazioni simili). In particolare, abbiamo la fortuna di aver registrato molti colloqui in cui gli operatori incontravano genitori e bambini. Questo libro trae vantaggio dall'utilizzo di colloqui realmente avvenuti; come già detto nella nota iniziale, gli estratti sono stati resi anonimi e utilizzati dopo aver raccolto il consenso dei partecipanti. Ci auguriamo che la possibilità di leggere in che modo dei veri operatori sociali hanno affrontato colloqui complessi renda il libro più vivo e la riflessione su come applicare le competenze più autentica, oltre che fondata sulla pratica.

Panoramica del libro

Il libro è diviso in tre parti principali.

Prima parte – Cos'è il colloquio motivazionale?

La prima parte si compone di cinque capitoli che forniscono un'introduzione di base su cosa sia il colloquio motivazionale e su come condurlo. Nel corso del testo, vengono utilizzati esempi tratti dal lavoro con i bambini e le famiglie; tuttavia, i principi e le competenze esposte sono applicabili a diversi contesti di lavoro sociale. Il capitolo 1 analizza lo scenario che ha fatto da sfondo al colloquio motivazionale, inserendolo nel più ampio contesto della psicologia umanistica e descrivendo l'evoluzione storica di tale approccio. Il capitolo 2 considera i concetti e i principi fondamentali del colloquio motivazionale, compresa la teoria del cambiamento che sta alla base del metodo: in altre parole, cerca di approfondire perché le persone faticano a modificare i loro comportamenti problematici e come sia possibile aiutarle. Il capitolo 3 introduce le competenze fondamentali alla gestione di questo tipo di colloqui, come la gestione delle domande aperte, dei sostegni e delle riformulazioni. Il capitolo 4 illustra come gestire un colloquio nel suo complesso e le diverse fasi del colloquio motivazionale, approfondendo l'ultima competenza chiave: i riassunti. Nel capitolo 5 presentiamo alcuni approcci utili a fornire consigli e informazioni da una prospettiva motivazionale, sia perché si tratta di una parte importante della pratica professionale quotidiana, sia perché ci permette di introdurre concetti chiave nel lavoro con i bambini e le famiglie, come la direttività e il dialogo.

Seconda Parte – Come possiamo utilizzare il colloquio motivazionale nel lavoro con bambini e famiglie?

La seconda parte spiega come applicare i principi e le competenze del colloquio motivazionale all'interno del complesso lavoro di tutela dei minori. Ci spingiamo oltre le basi, condividendo la nostra comprensione in merito a come i principi e le abilità del colloquio motivazionale possano essere utilizzati per affrontare colloqui complessi. Il capitolo 6 esamina il concetto di autorevolezza e come sia possibile usarla. Mostra soprattutto come gestire un colloquio e come affrontare questioni difficili in modo rispettoso, riconoscendo il punto di vista dell'altra persona. Il capitolo 7 sviluppa ulteriormente queste idee: articola il concetto di «dialogo intenzionale» come centrale per una buona pratica e delinea come il colloquio motivazionale permetta di realizzarlo. Il capitolo si conclude con l'esempio di una situazione particolarmente delicata, utile per esplorare i modi in cui il colloquio motivazionale può essere utilizzato nei vari scenari del lavoro con bambini e famiglie. Il capitolo 8 spiega come utilizzare i principi del colloquio motivazionale nel lavoro con bambini e ragazzi, considerando gli spunti che offre per il lavoro a diretto contatto con i più piccoli e la rilevanza del suo utilizzo per aiutarli a cambiare comportamento. Un aspetto centrale di questo capitolo è l'esplorazione dei limiti del colloquio motivazionale nel lavoro con i bambini e i ragazzi nel contesto della tutela minorile.

Terza parte – Come diventare esperti nel colloquio motivazionale?

L'ultima parte del libro suggerisce come migliorare la propria pratica e quella degli altri. Il capitolo 9 illustra alcune strade per espandere le proprie competenze e la propria comprensione del colloquio motivazionale. Introduce l'idea di registrare e codificare la propria pratica e fornisce alcuni spunti per farlo. Il capitolo 10 esamina i modi in cui è possibile aiutare gli altri a diventare esperti nel colloquio motivazionale, attraverso la formazione, la supervisione, l'osservazione e il feedback sulla pratica.

Infine, nel capitolo 11 riflettiamo sulle questioni chiave emerse dal libro e offriamo suggerimenti per futuri sviluppi nell'utilizzo del colloquio motivazionale nel lavoro con i minori e le famiglie.

Gestione del colloquio

Panoramica del capitolo

Sebbene sia importante padroneggiare gli strumenti di base del colloquio motivazionale, occorre anche saperlo gestire in modo strategico. Gli strumenti ci aiutano a lavorare con le persone durante l'interazione in diretta, mentre la gestione strategica è fondamentale per far in modo che il colloquio nel suo complesso funzioni. In questo capitolo, vengono introdotte e illustrate le quattro fasi di un colloquio motivazionale, ovvero: costruzione della relazione, focalizzazione, evocazione e pianificazione. Vengono delineate le principali modalità per gestire le transizioni tra le diverse fasi e forniti esempi di successo e di insuccesso di tali pratiche.

Introduzione

Il capitolo esamina il modo migliore per strutturare colloqui sul tema del cambiamento. Nella forma più pura, i colloqui motivazionali progrediscono attraverso una serie di fasi, attentamente guidate dall'operatore e finalizzate ad aiutare le persone a orientarsi verso il cambiamento. Questo è ciò che si chiama il «metodo» del colloquio motivazionale (Miller e Rollnick, 2013). Ci sono volte in cui i colloqui di un operatore sociale potrebbero avere un sapore simile, ma sono relativamente rari, soprattutto nel contesto della tutela minorile. Ciononostante, tutti i colloqui professionali devono essere guidati e il colloquio motivazionale offre importanti indicazioni sul modo migliore per farlo.

Sebbene siano previste quattro ampie fasi, la progressione di un colloquio non è sempre lineare. Spesso è necessario rivedere le fasi precedenti e l'accento posto su ciascuna di esse può variare a seconda delle fasi del percorso di aiuto, con una maggiore attenzione allo stabilire una relazione nei primi contatti, alla pianificazione e alla revisione degli accordi negli incontri successivi. Ad ogni modo, è utile considerare le quattro fasi in parte come un «prototipo ideale», perché ci permettono di riflettere su come impieghiamo le abilità chiave e di considerare diverse strategie per dialogare in modo efficace su problemi e altri argomenti difficili. Le quattro fasi di un colloquio motivazionale sono:

1. stabilire una relazione (*Engagement*)
2. focalizzare (*Focus*)
3. evocare (*Evoking*)
4. pianificare e concordare azioni (*Planning and agreeing actions*).

Le quattro fasi (EFEP) sono presentate nella figura 4.1. Le forme del diagramma riflettono una loro caratteristica chiave. Due di esse — quella dello stabilire una relazione (*engagement*) e dell'evocazione (*evoking*) — tendono ad aprire la conversazione. Di solito, in questi momenti il nostro compito è quello di far progredire il colloquio e spesso vi è un'atmosfera di esplorazione e di ascolto. I parallelogrammi che si aprono all'esterno indicano proprio questo aspetto. Diversamente, la focalizzazione e la pianificazione richiedono un atteggiamento opposto: identificare le questioni centrali e orientare il colloquio. I parallelogrammi di queste fasi riflettono quindi il restringimento della conversazione. Si tratta di un elemento essenziale nei colloqui di aiuto efficaci: ascoltare solamente e lasciare che un colloquio divaghi, di solito, non è utile. Un buon operatore possiede le competenze necessarie per favorire il dialogo, ma è anche capace di guidare la conversazione, chiudendo delicatamente una discussione quando necessario. Inoltre, deve possedere la saggezza per capire cos'è più appropriato a seconda del momento. Questi aspetti sono il fulcro di questo capitolo. Li consideriamo in relazione a ciascuna fase del colloquio.



Fig. 4.1 Le quattro fasi del colloquio motivazionale.

Stabilire una relazione

La fase di engagement si prefigge di sviluppare una profonda comprensione dei pensieri e dei sentimenti dell'interlocutore. Una parte fondamentale di questo processo consiste nello stabilire una relazione di aiuto in cui la persona con cui si lavora si senta rispettata e sufficientemente sicura da potersi aprire in merito alle proprie difficoltà. Questo aspetto viene talvolta definito «alleanza terapeutica», ovvero la costruzione di un rapporto di fiducia. Questa componente relazionale è una parte essenziale del colloquio motivazionale e costituisce la base di tutte le interazioni successive (Miller e Rose, 2009).

L'alleanza terapeutica è un elemento centrale degli interventi di aiuto più efficaci (Messer e Wampold, 2002). Rogers (1951) si accorse che il successo della terapia dipendeva in gran parte dalle qualità che il professionista apportava alla relazione. In particolare, i terapeuti empatici che si avvicinavano ai loro pazienti con una «accettazione incondizionata» avevano maggiori probabilità di ottenere risultati positivi. Rogers suggerì, pertanto, la necessità che la persona sperimentasse «accurata empatia». Ciò implica che il terapeuta utilizzi le riformulazioni per dimostrare di aver compreso il mondo interno dell'altro. Rogers ipotizzava che l'esperienza di sentire un'altra persona esprimere i propri pensieri e sentimenti più profondi in questo modo, senza vergogna o giudizio, creasse un senso di accettazione che permette alle persone di andare avanti e svilupparsi come esseri umani.

Queste idee hanno influenzato notevolmente il colloquio motivazionale e, sebbene siano alla base dell'intero approccio, spiccano durante la fase di engagement (stabilire la relazione). Tale fase consiste nell'ascoltare ciò che la persona ha da dire e nel condividere la propria comprensione di ciò che ha detto. Si tratta di ascoltare con attenzione, esplorare il punto di vista dell'altro, cercare di comprendere più a fondo i suoi problemi e dimostrare di aver intuito come si sente e cosa pensa. Vuol dire anche cercare di comprendere la sua ambivalenza, o forse addirittura la sua resistenza, di fronte al cambiamento. Quando questa fase si snoda positivamente, di solito è caratterizzata da ampiezza e profondità. L'ampiezza implica la comprensione non solo del problema affrontato, ma anche di come si inserisce nella vita della persona. Solitamente, ciò include considerare come esso sia connesso ad altri problemi o a punti di forza. La profondità riguarda, invece, una maggiore comprensione del problema in questione, come ad esempio, capire quali aspetti sostengono un particolare comportamento o se la persona ha il desiderio di cambiare.

Questo tipo di ascolto è una competenza esperta e le abilità OAR descritte nel capitolo 3 sono fondamentali per raggiungere questo livello di comprensione. Le domande aperte incoraggiano la persona a condividere il proprio punto di vista e permettono di esplorare l'ampiezza della sua esperienza. L'operatore può cercare attivamente di comprendere il contesto più ampio — storico o sociale — e, nel farlo, utilizzerà sempre più riformulazioni, rendendole progressivamente

il principale mezzo di comunicazione. Esse offrono alle persone l'opportunità di comprendere meglio sé stesse e i loro pensieri e sentimenti riguardo a una particolare questione. Inoltre, mantengono l'attenzione su un tema specifico, incoraggiando l'elaborazione e l'approfondimento. Sebbene i sostegni non aiutino necessariamente a comprendere l'altra persona, svolgono una funzione importante nello stabilire una relazione, poiché dimostrano che riconosciamo la sua capacità di crescita. Prese assieme, queste abilità contribuiscono a stabilire la relazione, aiutando l'interlocutore a sentirsi accettato e compreso. L'ultimo strumento fondamentale — che trasforma OAR in OARS e che ci evita di girare in tondo — sono i riassunti. Si tratta di un elemento chiave della gestione di un colloquio e sono oggetto di questo capitolo.

Non esistono regole stabilite su come iniziare un colloquio, ma se è la prima volta che incontrate qualcuno, sarà importante definire il contesto del vostro lavoro insieme. Si tratta di un passo fondamentale, soprattutto nei colloqui sociali. È probabile che le persone siano preoccupate di parlare con voi e non sappiano cosa aspettarsi. Come minimo, per definire il contesto, dovrete delineare il vostro ruolo e il motivo del vostro intervento, nonché essere chiari sui confini della riservatezza. Potreste anche trovare utile riconoscere le potenziali paure e ansie e invitare la persona a porre eventuali domande. Una volta gettate le basi per il dialogo, una parte importante della fase di engagement consisterà nell'invitare la persona a condividere i propri pensieri e sentimenti su una particolare questione e ascoltare attentamente ciò che ha da dire, attingendo alle competenze sopra descritte. Prendiamo, ad esempio, il seguente estratto. In questa situazione, la madre ha da poco lasciato una struttura residenziale di riabilitazione per persone con gravi problemi di alcolismo; non essendosi precedentemente relazionata bene con l'operatore sociale, si è messa in contatto telefonicamente e ha chiesto un incontro:

OPERATORE SOCIALE: Mi ha fatto molto piacere ricevere la sua telefonata.

MADRE: Se posso fare questo, posso fare tutto.

OPERATORE SOCIALE: Lei sta facendo sì che le cose accadano. Allora, di cosa voleva parlare? Cos'altro c'è nella lista delle cose da fare oltre [parlare con] me?

MADRE: Faccio da facilitatore a un gruppo venerdì.

OPERATORE SOCIALE: Davvero? Dove?

MADRE: In un posto dietro l'angolo. Non vedo l'ora di andarci.

OPERATORE SOCIALE: E questo è qualcosa che ha concordato con [gli organizzatori]?

MADRE: Credo che vedano che mi sto impegnando.

OPERATORE SOCIALE: Devono avere fiducia in lei.

MADRE: Vediamo.

OPERATORE SOCIALE: Cosa deve fare per prepararsi?

MADRE: Nulla di particolare. So cosa dire. Conosco le regole. Ci sono passata. Se vedo che qualcuno è in difficoltà, non se ne va finché non ne abbiamo parlato.

OPERATORE SOCIALE: Sembra sicura di sé.

MADRE: Non vedo l'ora.

OPERATORE SOCIALE: Al telefono mi ha accennato a un'altra cosa: cosa era? Qualcosa sulla sua salute? Era preoccupata al riguardo, credo.

MADRE: Oh, sì, dovevo andare dal mio medico di famiglia. Ho bisogno di un esame del sangue per scoprire se sono adatta a un nuovo farmaco, qualcosa che mi aiuti a non bere.

OPERATORE SOCIALE: Nient'altro.

MADRE: In realtà ci sono già andata stamattina. Mi sono sorpresa di nuovo. Non pensavo nemmeno all'ago, poi ero lì, ci hanno messo meno di due minuti. Quando sono arrivata, non c'era nessuno nella stanza; sono entrata e uscita subito. Non è stato così brutto come immaginavo.

OPERATORE SOCIALE: A volte è quasi meglio non dover pensare.

MADRE: Davvero.

OPERATORE SOCIALE: Allora, a che punto siamo? È stata in riabilitazione, si sente diversa, sta pensando a come aiutare altre persone con problemi di alcol e ha affrontato l'esame del sangue. Vorrei chiederle anche qualcosa su Cassie [sua figlia]. Come si sentirebbe a fare questo tipo di colloquio?

Come si può vedere, sebbene l'operatore sociale e la donna si siano già parlati in passato, c'è stato un grande vuoto nei loro contatti e quindi l'operatore sta, in qualche modo, tornando alle basi per stabilire una relazione. Utilizzando domande aperte, sostegni, riformulazioni e riassunti, sta iniziando a riparare quello che era stato un rapporto piuttosto complicato.

È importante ricordare che l'engagement è un processo iterativo e ricorrente. È sempre in fase di creazione, un compito che non si conclude mai. Sebbene un primo incontro positivo possa aiutare una persona a sentirsi compresa e farsi un'idea della sua situazione, le cose possono cambiare ed è importante non dare per scontato che i pensieri o i sentimenti su una particolare questione rimangano gli stessi per tutta la durata del vostro lavoro insieme. È quindi consigliabile prendersi il tempo di verificare la situazione e ascoltare il punto di vista dell'altro ogni volta che ci si incontra.

Quando va bene, la fase di engagement può portare con sé molte parole. Tuttavia, il semplice «parlare» rischia di avere un'utilità limitata. Un commento frequente degli operatori sociali che si avvicinano al colloquio motivazionale è che può ricordare la sensazione di «aprire una scatola di vermi». Quando utilizziamo le abilità di ascolto, improvvisamente le persone sviscerano tutti i loro problemi e può essere difficile capire dove andare a parare.

Lasciar parlare le persone non significa condurre un colloquio motivazionale, ma è una prima fase essenziale per aiutarle a cambiare. Nella prossima sezione prenderemo in considerazione il processo di focalizzazione, che può aiutare a ridare una direzione al colloquio.