



# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Taller adherencia al tratamiento en  
personas con TMG

LAURA GALÁN JIMÉNEZ

*Centro Benito Menni. Elizondo (Navarra)  
Psicóloga General Sanitaria. Responsable RPM-PSDI*



W. Miller



S. Rollnick

## ENTREVISTA MOTIVACIONAL (EM)

“Estilo de comunicación colaborativo orientado a uno o varios objetivos que pone especial atención al lenguaje de cambio. Está diseñada para reforzar la motivación personal y el compromiso con un objetivo concreto, suscitando y explorando los motivos que tiene la propia persona para cambiar, en una atmósfera de aceptación y de compasión”.

Miller y Rollnick (2015)

## PRINCIPIOS DE LA EM

<b>Expresión de empatía</b>	La aceptación facilita el cambio.
<b>Desarrollar la discrepancia</b>	El cambio aparece debido a la discrepancia percibida por la persona entre su comportamiento actual y sus metas/valores personales.
<b>Aceptar o “rodar” con la resistencia</b>	No confrontar ni dar a la persona argumentos de la necesidad de cambiar.
<b>Fomentar la autoeficacia</b>	La creencia de la persona y del terapeuta de la posibilidad de cambio es motivadora.

(Miller y Rollinck, 1999)

## ELEMENTOS CLAVE DE LA EM

<b>COLABORACIÓN</b>	La EM se hace “para” y “con” la persona. Cada individuo es el mayor experto en sí mismo y sólo desde la confianza y el trabajo conjunto podremos favorecer el cambio.
<b>ACEPTACIÓN</b>	Reconocer el valor y el potencial inherente a todo ser humano. Interés activo por entender la perspectiva interna del otro. Respetar la autonomía del otro para la toma de decisiones. Afirmación de las capacidades y esfuerzos del otro.
<b>COMPASIÓN</b>	Promoción activa del bienestar del otro y dar prioridad a sus necesidades.
<b>EVOCACIÓN</b>	Creencia de que toda persona posee sus propios recursos y argumentos para el cambio. Labor del terapeuta consiste en evocar estos recursos propios y activarlos para el cambio.

(Miller y Rollinck, 2015)

# MÉTODO DE LA EM: PROCESOS

**PLANIFICAR:** Plan de acción

**EVOCAR:** Motivos para el cambio

**ENFOCAR:** Objetivos de cambio

**VINCULAR:** Relación terapéutica

# MÉTODO DE LA EM: PROCESOS

PLANIFICAR

EVOCAR

ENFOCAR

## VINCULAR

- Proceso por el que ambas partes establecen una conexión de ayuda y/o relación terapéutica.
- Requisito previo para el proceso posterior.
- El nivel de calidad que la persona usuaria otorga a su relación terapéutica con el profesional tiende a predecir la adherencia al tratamiento y el resultado del mismo.
- Empatía, elemento clave para establecer el vínculo terapéutico.
- Reflejos y afirmaciones.

# MÉTODO DE LA EM: PROCESOS

PLANIFICAR

EVOCAR

ENFOCAR

- Proceso que permite desarrollar y mantener una dirección específica en la conversación sobre el cambio.
- Definir objetivos de cambio.
- Clarificaciones y resúmenes.

VINCULAR

# MÉTODO DE LA EM: PROCESOS

## PLANIFICAR

### EVOCAR

- Ayudar a la persona a hacer explícitas sus motivaciones (argumentos) para el cambio.
- Se trabaja con las ideas y emociones de la persona acerca del por qué y cómo podría hacerlo.
- Participación activa de la persona en el proceso.
- Preguntas abiertas y escucha reflexiva.
- Balance decisional.

## ENFOCAR

### VINCULAR

## EVOCAR: Balance Decisional

**Objetivo:** Provocar la discrepancia entre sus metas futuras y su comportamiento actual.

**¿Cómo?:** Toma de conciencia de las consecuencias negativas personales, familiares o de la comunidad e interferencia en la consecución de sus metas.

**Consecuencia:** Estado de desasosiego (preocupación) que podría resolverse a través del cambio.



	Consecuencias inmediatas		Consecuencias a largo plazo	
	Positivas	Negativas	Positivas	Negativas
Mantenimiento				
Cambio				

# MÉTODO DE LA EM: PROCESOS

## PLANIFICAR

- Desarrollar el compromiso para el cambio.
- Negociar y decidir un plan de acción.
- Escucha activa.
- Afirmaciones y resúmenes.

## EVOCAR

## ENFOCAR

## VINCULAR

PLAN DE CAMBIO	
Los cambios que quiero hacer (o continuar haciendo) son:	Haga una lista de áreas específicas o formas en las cuales usted quiere cambiar. Incluya metas positivas.
Las razones por las que quiero hacer esos cambios son:	¿Cuáles son algunas consecuencias probables de la acción o la inacción? ¿Qué motivaciones para el cambio le parecen mas importantes?
Los pasos que planeo dar son:	¿Cómo planea alcanzar sus metas? Dentro del plan general ¿cuáles son los primeros pasos a dar? ¿Cuándo, cómo y dónde dará esos pasos?
La forma en que otras personas pueden ayudarme son:	Haga una lista de la forma específica en que otras personas pueden ayudarle en su intento de cambio. ¿Cómo solicitará el apoyo de los demás?
Sabré que mi plan está funcionando si:	¿Qué espera que suceda como resultado del cambio? ¿Qué beneficios puede esperar del cambio?
Algunas cosas que pueden interferir con mi plan son:	Anticipe soluciones o cambios que podrían afectar el plan. ¿Qué podría salir mal?
¿Qué haré si el plan no funciona?:	¿Cómo podría mantenerse en el plan de cambio a pesar de los cambios o recaídas?



## HABILIDADES DE LA EM: PARS

- P** Preguntas abiertas
- A** Afirmaciones
- R** Escucha reflexiva (reflejos)
- S** Sumarios

PARS	Características	Ejemplos
<p><b>Preguntas abiertas</b></p>	<p>No pueden responderse con un sí o con un no.</p> <p>Preguntas de proceso. Invitan a las personas a reflexionar antes de responder y a elaborar las respuestas.</p> <p>Ofrece una gran flexibilidad sobre cómo responder e invitan a desarrollar un tema.</p>	<p>¿Me puedes explicar cómo te sientes? ¿Cómo crees que puedo ayudarte? ¿Qué beneficio crees que te aporta el tratamiento?</p>
<p><b>Afirmaciones</b></p>	<p>Comentarios positivos que identifican y reconocen la capacidad de la persona.</p> <p>Fomenta el vínculo y el sentimiento de autonomía de la persona. Nos ayudan a disminuir actitudes defensivas (resistencias).</p>	<p>T: Aunque no te hayas tomado la medicación durante el permiso como acordamos, me alegra que me lo hayas contado y que hayamos tenido oportunidad de aclarar dudas y buscar apoyos de cara a futuras salidas.</p>

PARS	Características
<b>Escucha reflexiva</b>	<p>Tipo de escucha activa que facilita que la persona se sienta entendida.</p> <p>Escuchar qué le preocupa a la persona evitando juzgarle y/o confrontarle o darle soluciones sin preguntar. El proceso terapéutico no se centra en dispensar consejos expertos.</p> <p>Implica responder a quien habla con una afirmación: conjetura de lo que ha dicho o ha querido decir (tú/usted).</p> <p>Selectiva: El entrevistador decide qué reflejar y qué no.</p> <p>Función: comprobar que hemos entendido bien a la persona, ahondar en la comprensión de su postura y favorecer la reflexión del entrevistado.</p> <p>Puede aprenderse y es fundamental en los cuatro procesos de la EM.</p>

PARS	Características	Ejemplos
<p><b>Escucha reflexiva</b></p>	<p>Se basa en el uso de reflejos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflejo simple o paráfrasis: repetir o reformular el contenido del mensaje.</li> <li>• Reflejos complejos y anticipados: añaden más significado o énfasis a lo que ha dicho la persona y avanzan una suposición hacia el contenido no enunciado que puede venir a continuación.</li> <li>• Reflejo empático: Reflejar emociones implícitas en las afirmaciones de la persona.</li> <li>• Reflejo minimizado: Minimizar ligeramente la intensidad de la emoción expresada.</li> <li>• Reflejo de ambos lado: Sacar a la luz las dudas (ambivalencia) de la persona.</li> </ul> <p>Escucha no verbal.</p>	<p>P: Mi mujer dice que bebo demasiado. T: Tu mujer.</p> <p>P: ¿Puedes ayudarme a dejar de fumar? T: Par ti es importante dejar de fumar.</p> <p>P: Este año lo veo todo negro T: Estás triste.</p> <p>P: Cuando siento ese tipo de dolor me asusto. T: Le recuerda al infarto.</p> <p>P: Me irritan los comentarios que hace sobre mi peso. T: Está algo molesta con su madre P: ¡Vamos! Es que me agobia que esté todo el día recordándome lo mucho que he engordado desde que tomo la medicación.</p> <p>P: Con las pastillas estoy mejor pero me da miedo engancharme. T: Parece que por un lado reconoces los efectos beneficiosos de la medicación pero el miedo que sientes hacia este tipo de fármacos hace que te plantees dejar de tomarlas.</p>

PARS	Características	Ejemplos
<p><b>Sumarios</b></p>	<p>Resúmenes (síntesis) que hace el profesional respecto a información que ha sido comunicada previamente por la persona a fin de de mostrar que se ha escuchado y entendido, destacar lo más importante y guiar la conversación para favorecer el objetivo terapéutico.</p> <p>Tipos-Función:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recapitulación:</b> Integrar diferentes ideas aspectos interrelacionadas a medida que se van acumulado.</li> <li>• <b>Enlace:</b> Refleja lo que la persona acaba de decir y lo relaciona con algo que se recuerda de una conversación anterior.</li> <li>• <b>Transición:</b> Cierra una sesión o una tarea recogiendo todo lo que parece importante o anunciando que se va a pasar a algo distinto.</li> </ul>	<p>T: Por lo que me has explicado, entiendo que estás preocupado por tu peso, pero que con el ritmo que llevas en el trabajo, te resulta difícil encontrar el tiempo para hacer ejercicio y cuando llegas a casa no tienes tiempo de cocinar y muchas veces te comes un bocadillo. Por lo tanto, me dices que el último mes has estado haciendo algunos cambios en tu dieta como no tomar galletas ni cerveza durante la semana y que gracias a eso te sientes algo mejor.</p> <p>T: Estás muy satisfecho por haber conseguido hacer ejercicio físico cada día de la semana. Quizás la emoción que sentiste fuera similar a cuando me comentaste que habías podido llegar a esa ermita de montaña que visitabas con tu padre.</p> <p>T: Después de su última recaída, ha quedado claro su interés y sus ganas por encontrarse mejor. Antes de continuar, permítame que compruebe si he entendido cómo espera que pueda ayudarle. Necesita ayuda urgente para ...</p>



**Gracias por su atención**  
**Eskerrik asko zure arretagatik**  
**Gràcies per la seva atenció**  
**Grazas pola súa atención**

[lgalan.mennielizondo@hospitalarias.es](mailto:lgalan.mennielizondo@hospitalarias.es)