ENTREVISTA MOTIVACIONAL

> "Existe algo na natureza humana que resiste a ser coagido e forçado a agir. Ironicamente, às vezes, o reconhecimento do direito e da liberdade do outro de não mudar é o que torna a mudança possível."
>
> **Rollnick, Miller e Butler**

A ENTREVISTA MOTIVACIONAL (EM) é um estilo de aconselhamento que pretende estimular a mudança de comportamento, ajudando a pessoa a explorar e resolver sua ambivalência. Seu princípio central é a **negociação** e não o conflito.

A EM não é uma técnica que conduz pessoas na direção de comportamentos que elas não desejam. Para Rollnick, Miller e Butler (2009), "é um estilo clínico habilidoso para evocar dos pacientes as suas boas motivações para fazer mudanças comportamentais no interesse de sua própria saúde". A EM envolve orientação mais que direção, acompanhamento mais que confronto e tem como fundamento o caráter colaborativo, evocativo e de respeito pela autonomia da pessoa.

FUNDAMENTOS

Caráter colaborativo

Ao invés de deliberar sobre o que as pessoas devem fazer, os profissionais de saúde estabelecem uma relação de parceria, onde todos cooperam e colaboram no processo de decisão.

Caráter evocativo

A EM não se baseia numa relação desigual onde os profissionais detêm o conhecimento e os outros são ignorantes. Neste aconselhamento, o objetivo é evocar os valores, os desejos, o saber e as habilidades que as próprias pessoas acumularam ao longo das suas histórias, e estabelecer uma conexão entre eles e o que é preciso mudar.

Apostila.indd 16 11/05/2012 10:48:09

Respeito à autonomia das pessoas

A mudança pressupõe previamente um juízo de valor e uma tomada de decisão que é sempre pessoal. Os profissionais de saúde precisam compreender este limite e aceitar a liberdade de escolha das pessoas, trabalhando assim sua própria tolerância à frustração. Segundo Rollnick, Miller e Butler (2009), "existe algo na natureza humana que resiste a ser coagido e forçado a agir", e justamente "(...) o reconhecimento do direito e da liberdade do outro de não mudar é o que torna a mudança possível".

A EM surge, então, para instrumentalizar tecnicamente o profissional para estimular, na pessoa, a consideração sobre um processo de mudança e diminuir a probabilidade de retorno a um padrão anterior de comportamento.

Lembre-se: não estar pronto para a mudança não significa impossibilidade de mudar.

OBJETIVOS E METAS

O objetivo geral da EM é ajudar as pessoas a moverem-se ao longo de um contínuo em direção à tomada de decisões. Para isso, algumas metas precisam ser alcançadas no processo. São elas:

Trabalhar a ambivalência

Ambivalência para a mudança de comportamento significa o conflito da pessoa "querer e não querer" mudar. Ou seja, ao mesmo tempo em que dá sinais de entender que é necessária uma mudança ou desejá-la, acaba se comportando como quem não quisesse. A ambivalência é natural em qualquer processo de mudança de comportamento e não é necessariamente um mau sinal. Ela envolve conflitos, basicamente, entre quatro termos: desejo, capacidade, razões e necessidades. Ex.: "Eu realmente *deveria* (necessidade), mas não *consigo* (capacidade)" ou "Eu *quero* (desejo), mas é muito *difícil* (razão)" É um processo que deve ser compreendido pelo profissional da saúde e usado a favor do comprometimento efetivo com a mudança.

Apostila.indd 17 11/05/2012 10:48:09

Trabalhar a responsabilização

Quando o profissional de saúde assume pelo outro a responsabilidade pelo tratamento (a famosa situação “resolva meu problema de forma mágica, permanente e sem esforço para mim”), isso gera efeito contrário ao esperado, reforçando o comportamento negativo.

Prevenir recaídas

A recaída em um comportamento que se pretende mudar não é sinal de que a pessoa “não vai mudar mesmo, que não quer mudar e que é melhor desistir dela”. Ao contrário, ela faz parte do processo de mudança e pode ser usada a favor do mesmo, quando compreendida como oportunidade de aprendizado e fortalecimento da decisão de mudar.

Fortalecer o compromisso com a mudança

A mudança de comportamento é um processo. Isso significa que, continuamente o profissional deve criar uma atmosfera positiva que conduza a mudança, onde a meta final é aumentar a motivação intrínseca da pessoa.

PRINCÍPIOS DA EM

Expressar empatia

Demonstrar empatia é uma das essências da EM. Significa expressar que você consegue entender o que é estar na situação do outro, aceitando a sua postura sem julgamento. Uma atitude empática auxilia a sensação de aceitação e facilita a mudança. A ambivalência, vale lembrar, é normal e demonstrar frustração com ela é contraproducente à empatia. Por isso é importante o desenvolvimento das habilidades básicas da EM, sobre as formas de perguntar, escutar e informar, além dos cuidados com a expressão da postura corporal, o tom de voz, a qualidade do contato visual, entre outras.

Desenvolver discrepância

É importante na EM avaliar a distância entre onde a pessoa está e onde ela quer estar. Faz-se necessário, para tal, conscientizar

Apostila.indd 18 11/05/2012 10:48:09

quanto às consequências do comportamento atual. Fomentar a discrepância entre comportamento e metas (ou princípios e valores) auxilia no processo de motivação para mudança.

Quem deve apresentar os argumentos para a mudança deve ser a própria pessoa. É ela quem deve dizer quais são seus objetivos de vida, quais seus princípios, não o profissional. A EM ajuda a buscar, nela, esses argumentos.

Evitar argumentação

Quando é o profissional que apresenta os argumentos para a mudança e decide por ela, ele está prescrevendo e esperando obediência. Isso é contraproducente, por gerar atitudes de defesa. Quanto mais uma pessoa é forçada a se defender, mais o ato de defender reforça as próprias atitudes de defesa e aumenta os argumentos contra a mudança. Quando se observa resistência, isso é um sinal de que a estratégia do profissional necessita ser revista.

Acompanhar a resistência

É importante fluir com a resistência ao invés de enfrentá-la. A pessoa é o recurso mais valioso na busca de soluções para os seus próprios problemas. A força que ela aparenta mostrar contra a mudança pode ser usada em seu benefício. As percepções e posicionamentos podem ser alterados, mas novas perspectivas são sempre oferecidas, nunca impostas. À resistência, a resposta deve ser empatia e compreensão, não confronto. A EM pode ser comparada ao ato de dançar com a pessoa, não de brigar com ela.

Apoiar a autoeficácia

A crença na possibilidade de mudança é um motivador importante. Transmite-se a ideia de que há esperança na gama de abordagens alternativas disponíveis.

ESTRATÉGIAS DA EM

A EM atua aumentando o comprometimento da pessoa com a mudança e a adesão ao tratamento. A atenção agora será em formas específicas de postura e comunicação entre o profissional e a mesma, especialmente nas formas de perguntar, informar e escutar.

Apostila.indd 19 11/05/2012 10:48:09

A. Tocando no assunto

Estabelecer um relacionamento de confiança e empatia que favoreça a discussão do "problema". O entrevistador escolhe um tema que seja do interesse da pessoa e que possa ser ligado ao comportamento que se deseja mudar.

A partir disso, o entrevistador estará em uma posição melhor para fazer perguntas abertas que não soem ameaçadoras.

B. Perguntas abertas

Como se deve obter da pessoa as razões para mudança, é importante que ela possa falar. Perguntas fechadas são aquelas que podem ser respondidas com "sim", "não" ou com alguma outra informação breve e objetiva. As perguntas fechadas têm seu papel mas, no início da entrevista, devem ser evitadas por condicionarem a pessoa a participar passivamente do processo e, assim, não se responsabilizar por ele. As perguntas abertas encorajam a pessoa a falar e, assim, o profissional consegue obter mais informações a respeito de seus próprios motivos para a mudança e, conforme visto no item "desenvolvimento de discrepância", as razões para mudar devem vir da pessoa, não do profissional.

Você veio conversar comigo por algum motivo, o que você gostaria de discutir?
O que o trouxe aqui?
Fale-me sobre o problema.
Quais são as suas preocupações?
O que está lhe incomodando?

Uma entrevista que está funcionando bem geralmente evoluirá da seguinte maneira: uma nova estratégia é introduzida por uma pergunta aberta do profissional. Isso levará ao aprofundamento por parte da pessoa. O aprofundamento pode ser potencializado pelo uso de afirmações de escuta reflexiva e mais perguntas abertas. Em encruzilhadas-chave, no entanto, quando existe a necessidade de

Apostila.indd 20 11/05/2012 10:48:09

mudar a direção ou usar outra estratégia, o entrevistador resumirá o que foi dito e então fará outra pergunta aberta; a entrevista então passa por todo o ciclo novamente.

C. Escutar reflexivamente

Escutar de forma reflexiva significa ouvir a pessoa atentamente, evitando interrompê-la ou concluir as frases e ideias por ela. Encorajá-la a falar e demonstrar interesse é fundamental para expressar compreensão do ponto de vista da pessoa e de suas motivações. O elemento essencial aqui é a forma como o profissional responderá ao que ouve, decodificando aquilo que ouviu e parafraseando para a pessoa na forma de uma afirmação. A escuta reflexiva é um modo de verificar o que a pessoa está dizendo, ao invés de pressupor.

Se eu entendi bem, você quis dizer que (...), é isso?
Parece que você está preocupado.
Significa que você está cansado disso tudo?

D. Encorajar

A escuta reflexiva, por si só, pode ser bastante encorajadora, mas algumas afirmações de apreciação e compreensão podem ser usadas.

Fico feliz que você tenha conseguido dar esse passo.
Essa é uma boa ideia.
Compreendo o que você quer dizer com (...), imagino que tenha sido bastante difícil.

E. Resumir

Resumos são usados para mostrar/verificar a compreensão do profissional e servem para valorizar algumas ideias que a própria pessoa trouxe. Também permitem apreciar a ambivalência, examinando simultaneamente os pontos positivos e negativos que a pessoa trouxe ao longo da conversa.

Apostila.indd 21 11/05/2012 10:48:09

Entendo que esteja dividido. Ao mesmo tempo em que você vê vantagens para mudar seu comportamento, como (...), ele também tem pontos positivos para você, como (...).
Estamos no final da nossa conversa e gostaria de lhe apresentar um resumo para ver se entendi corretamente. (...). É isso?
Na última vez em que conversamos, você me contou (...)

F. Eliciar afirmações automotivacionais

Buscar na própria pessoa as razões para a mudança é um dos meios para fazê-la caminhar em direção à mudança de comportamento. O papel do profissional é facilitar a expressão dessas afirmações e reforçá-las através da escuta reflexiva e dos resumos. Afirmações automotivacionais compreendem frases ou comportamentos que envolvam:

- Reconhecimento do problema ("Não tinha percebido que meu comportamento é incompatível com meu projeto de vida")

O que o faz pensar que tal comportamento seja um problema?
De que maneira isso interfere com as metas de vida (...) que você descreveu?
De que forma você se considera prejudicado pelo seu comportamento?

- Expressões de preocupação ("Nossa, o problema é mais sério do que eu imaginava!")

No que seu comportamento pode ser visto como uma preocupação para você ou para a família?
O que você acha que pode acontecer se você mantiver seu padrão de comportamento?

Apostila.indd 22 11/05/2012 10:48:09

- Intenção de mudança (“Eu preciso fazer alguma coisa para mudar”)

Que motivos você vê para mudar?
Quais as vantagens em mudar seu comportamento?
Que aspectos negativos você percebe em seu hábito?

- Otimismo em relação à mudança (“Dessa vez eu estou decidido a mudar”)

Por que você acha que conseguiria mudar, se quisesse?
O que daria certo para você, caso você decidisse mudar?

Algumas técnicas, descritas a seguir, podem auxiliar a pessoa a encontrar afirmações automotivacionais para a mudança do comportamento-alvo.

- **Balança de decisão** – É útil fazer a pessoa discutir aspectos positivos e negativos do seu comportamento. Por exemplo, as vantagens e desvantagens de comer exageradamente, fumar ou usar drogas.

- **Aprofundar** – Quando surge um tópico motivacional, é importante pedir à pessoa que o aprofunde. Por exemplo, se ela refere o assunto de comer exageradamente, peça exemplos e pergunte sobre o motivo pelo qual isso lhe preocupa.

- **Usar extremos** – Pergunte sobre qual a pior coisa que pode acontecer se não houver uma mudança de comportamento.

- **Olhar para trás** – Pergunte sobre como era a vida antes da instalação do comportamento a ser modificado.

- **Olhar para frente** – Pergunte sobre as expectativas para um futuro ideal, sobre como gostaria que as coisas fossem. Pode ser útil também explorar metas, perguntando sobre os valores da pessoa ou projetos de vida.

Apostila.indd 23 11/05/2012 10:48:09

RESUMO DE ESTRATÉGIAS

1. Pergunte em detalhes sobre o comportamento problema: “Como é sua alimentação? O que você gosta de comer?”
2. Pergunte sobre um dia típico (um relato de evento): “Como é sua rotina alimentar? O que você comeu ontem, por exemplo?”
3. Pergunte sobre o estilo de vida e o estresse:
   - Pergunte primeiro sobre a saúde e, então, sobre o comportamento: “O que será que seu peso tem a ver com isso?”
   - Pergunte primeiro sobre as coisas boas, e depois sobre as não tão boas (relacionadas ao problema) para depois descobrir se isso o preocupa ou não: “O quanto isso lhe incomoda?”
   - Pergunte sobre o comportamento no passado e agora: ”Qual é a diferença entre seu peso de hoje e o de 5 anos atrás?
   - Ofereça informações e pergunte: “O que você acha disso?”, “Como isso se aplica a você?”
   - Pergunte diretamente sobre as preocupações – essa estratégia direta só funcionará se a pessoa parecer disposta a falar sobre isso. Use uma pergunta aberta: “Fale sobre as preocupações que você tem em relação ao seu peso?”

4. Resuma o que foi dito e acrescente: “Que outras preocupações você tem?” – construa um quadro de preocupações.
5. Pergunte sobre o próximo passo. A questão da mudança só deve ser abordada se a pessoa parecer pronta para isso. “Parece que você está preocupado com seu peso. Qual o próximo passo?”
6. A negociação que se segue será mais efetiva ao considerar as possibilidades levantadas pela pessoa. Você pode sugerir opções de mudança ou estratégias para lidar com situações difíceis, mas é ela quem deve decidir o que é melhor.

Apostila.indd 24 11/05/2012 10:48:09



ENCERRAMENTO DO ENCONTRO

Uma entrevista breve não tem que terminar com a concordância da pessoa em fazer algo. O sucesso pode ser medido pelo grau em que a ela se moveu ao longo do contínuo da prontidão para a mudança.

Uma forma construtiva de encerrar o encontro é resumir o progresso feito até então, reiterar quaisquer preocupações e intenções de mudar expressas pela pessoa, enfatizando sua liberdade de escolha e colocando-se à disposição como apoio. Se surgir a oportunidade, o profissional de saúde pode fazer as orientações e os encaminhamentos necessários.

O QUE NÃO FAZER

Todo profissional de saúde desenvolve, ao longo da sua experiência, estratégias para interagir com as pessoas. A questão não é classificar se estas estratégias são certas ou erradas, mas evitar aquelas que podem diminuir a chance da pessoa falar sobre o comportamento em foco e explorar suas razões e perspectivas. Por isso, algumas armadilhas podem ser evitadas. São elas:

Apostila.indd 25 11/05/2012 10:48:09

- Considerar-se o detentor do conhecimento e do poder – por vezes, o domínio do conteúdo faz com que o profissional desconsidere o saber da pessoa e da comunidade e estabeleça uma relação hierárquica de superioridade.
- Dar ordens.
- Ameaçar.
- Dar conselhos.
- Argumentar e contra-argumentar usando a lógica.
- Interrogar e dialogar estilo pergunta e resposta (ping-pong).
- Fazer sermões (sejam eles moralizantes ou em forma de elogio), consolar, concordar ou aconselhar.
- Estabelecer um confronto - discordar, julgar ou criticar, culpabilizar, ridicularizar.
- Demonstrar desaprovação ou aprovação, irritabilidade ou intolerância
- Interpretar ou analisar.
- Rotular.
- Não ouvir, interromper a pessoa, concluir suas frases.
- Estabelecer um foco prematuro.
- Não valorizar as informações da pessoa, distraindo-se ou mudando de assunto.

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

"O PIOR DOS PROBLEMAS DA GENTE É QUE NINGUÉM TEM NADA COM ISSO!"

Mário Quintana

As estratégias de resolução de problemas têm como principal objetivo desenvolver a habilidade das pessoas em lidar com situações problemáticas, solucionando-as por meio de um conjunto de respostas efetivas (D'Zurilla e Goldfried, 1971, citado por Knapp). Essa habilidade, desenvolvida desde a infância, pode ser aprimorada por meio de técnicas que ampliam o repertório individual e coletivo de soluções. Neste processo, a probabilidade de escolher soluções mais efetivas para a superação dos limites pessoais e ambientais vivenciados é maior.

Inúmeras situações cotidianas podem dificultar a execução das

Apostila.indd 26 11/05/2012 10:48:09

ações planejadas para a mudança de um comportamento específico, colocando em risco a sustentação do processo. A equipe de saúde pode auxiliar as pessoas a reconhecerem esses obstáculos e elaborarem estratégias de enfrentamento, aumentando sua autoeficácia.

Quando realizados em grupo, os exercícios de solução de problemas permitem que as estratégias de enfrentamento sejam compartilhadas assim como o monitoramento das soluções encontradas. Neste processo, as pessoas fortalecem seu processo de aprendizagem e reconhecem o que é efetivo e viável para a sustentação do novo estilo de vida de acordo com a sua realidade.

Sternberg (1996/2000, citado por WAINER e col., 2004) propôs um modelo cíclico de resolução de problemas de sete etapas, cuja sequência não é necessariamente linear uma vez que algumas etapas interagem entre si. Este modelo, ilustrado a seguir, parte da identificação, definição, construção de estratégias de solução, busca de informação, alocação de recurso, monitoramento e avaliação da solução do problema.



Modelo de ciclo de resolução de problemas
Fonte: Sternberg, 1996/2000, p.307

A etapa inicial é a identificação dos problemas seguida da definição dos mesmos, por meio de informações que caracterizem as

Apostila.indd 27 11/05/2012 10:48:09

situações a serem resolvidas com a maior precisão possível. Nesta etapa, problemas muito complexos e vagos precisam ser desdobrados em problemas mais específicos e objetivos. É importante reconhecer o que exatamente representa uma barreira ao processo e estabelecer uma hierarquia, elegendo um alvo para a aplicação da técnica.

A etapa seguinte compreende a elaboração de estratégias de solução. Num primeiro momento, todas as soluções potenciais devem ser exploradas. O próximo passo consiste na avaliação da viabilidade e efetividade de cada solução. Para isso, as informações sobre os recursos pessoais e sociais precisam ser levantadas e organizadas. Questões como quem poderia ajudar, de que forma, onde, quando, em que momento, o que é preciso, resultados de experiências anteriores, o quanto esta solução depende de si, vantagens (prós) e desvantagens (contras) entre outras compõem o processo. Esta análise favorece a escolha de quais soluções implementar assim como a elaboração de um plano de ação com tarefas predeterminadas e a alocação de recursos necessários para a execução do mesmo.

Para o monitoramento das soluções implementadas por meio do plano de ação, é importante a utilização de informações objetivas. Alguns exemplos são a mensuração do grau de esforço, de confiança, de motivação e de efetividade e os percentuais de realização das tarefas escolhidas.

Com estas informações disponíveis, é possível verificar se as soluções são efetivas ou não para o alcance das metas e objetivos propostos. Na avaliação do processo, o questionamento do que funcionou ou não e a identificação dos aspectos positivos e negativos, de quais empecilhos surgiram e do que se imaginava e do que aconteceu. As soluções adequadas ao propósito devem ser **reforçadas** e as inadequadas ou de maior dificuldade devem ser **revistas** e **reorganizadas**. O processo é reiniciado e novas soluções surgem. À medida que uma tarefa foi concluída, outras são eleitas para que a habilidade em resolver problemas desenvolva-se progressivamente com maior espontaneidade e autonomia.

Apostila.indd 28 11/05/2012 10:48:09

ETAPAS PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

- **Pare e reflita sobre a situação, identifique e liste os problemas**
- **Eleja os mais relevantes e passíveis de enfrentamento**
- **Detalhe a situação, seja específico e preciso**
- **Descreva as possíveis soluções, avalie suas consequências e eleja a mais viável e efetiva**
- **Implemente uma solução por meio de um plano de ação**
- **Monitore e avalie os resultados**
- **Reinicie o processo quantas vezes necessário**

PREVENÇÃO DE RECAÍDAS

"Uma pessoa inteligente resolve um problema, um sábio o previne."

Albert Einstein

No processo de mudança de comportamento, a probabilidade de ocorrerem deslizes é grande, e a pessoa pode retomar o processo de mudança ou permanecer no comportamento habitual, o que caracteriza uma recaída. A Prevenção de Recaídas (PR), portanto, é uma técnica terapêutica cujo intuito é tratar a recaída e gerar estratégias para sua prevenção ou manejo (MARLATT e WITKIEWITZ, 2009).

Objetivos

Os principais objetivos da PR são:

- Prevenção de um deslize inicial e manutenção das metas pactuadas
- Manejo dos deslizes ocorridos a fim de prevenir a evolução para uma recaída completa, independentemente da situação ou dos fatores de risco iminentes

Fatores determinantes de risco

Várias situações emocionais, ambientais e comportamentais podem vulnerabilizar a pessoa e favorecer deslizes e recaídas. Alguns fatores determinantes de risco podem ser reconhecidos pela equipe

Apostila.indd 29 11/05/2012 10:48:10