



# EL PACIENTE POCO COLABORADOR

## LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL EN LA ATENCIÓN EXTRAHOSPITALARIA





**PACIENTE DIFÍCIL, RESISTENTE, QUE  
SE NIEGA A SER ASISTIDO O  
TRASLADADO**

**CESAR FLOR DELIS**



# LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL

CESAR FLOR DELIS



*“Generalmente las personas se convencen más por las razones que descubren ellas mismas, que por las que les explican los demás.”*



*Blaise Pascal  
(1623-1662)*



# EVOLUCIÓN DE LA ACTITUD TERAPEÚTICA

## Modelo Informativo

- Da consejos expertos
- Intenta persuadir
- Repite los consejos
- Actúa con autoridad
- Es rápido

## Modelo Motivacional

- Estimula la motivación
- Resume los puntos de vista del paciente
- Aproximación colaboradora
- Es de aplicación progresiva



# ENTREVISTA MOTIVACIONAL

- Este tipo de entrevista fue ideada por William Miller y Steve Rollnick 1991.
- La EM nace y se desarrolla para el tratamiento de las adicciones
- Viene extendiéndose su utilización para otros campos (resistencia al dolor-jensen. Aceptación de diagnósticos-Baker y Dixon. Jovenes-Tober. Criminales-Garland y Dougher...)
- Se han desarrollado numerosas pruebas clínicas completas en las que la EM supera a otras técnicas de tratamiento



# ENTREVISTA MOTIVACIONAL

- La EM es un estilo de asistencia directa, centrada en el paciente, que pretende provocar un cambio en el comportamiento.
- MOTIVACIÓN
- La EM ayuda a los pacientes a explorar y resolver AMBIVALENCIAS.



# ¿QUE ES MOTIVACIÓN?

CESAR FLOR DELIS



# LA MOTIVACIÓN

- **La motivación es un proceso interno que provoca un determinado comportamiento o que modifica uno ya existente.**
- **No se trata de una cualidad estática, esta es un recurso dinámico que puede modificarse/incrementarse a medida que la persona toma conciencia de su problema.**
- **Desde el punto de vista psicológico, el comportamiento siempre es motivado, ya sea dirigido hacia una meta previamente fijada o no.**



# ¿QUE ES AMBIVALENCIA?

CESAR FLOR DELIS

ESTADO MENTAL  
EN EL QUE UNA PERSONA  
TIENE SENTIMIENTOS  
CONTRAPUESTOS  
EN RELACIÓN A ALGUNA COSA

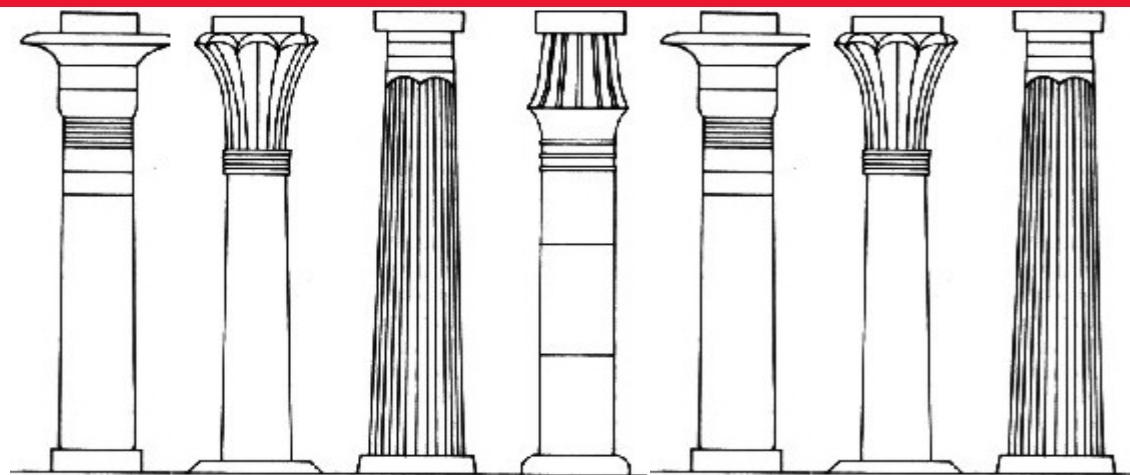


CESAR FLOR DELIS



## PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS ENTREVISTAS MOTIVACIONALES

- **Expresar empatía**
- **Crear discrepancias**
- **Evitar las discusiones**
- **Darle un giro a las resistencias**
- **Fomentar la autoeficacia**





# FASES INICIALES DE LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL

PRESENTACIÓN

FASE SOCIAL

CLARIFICACIÓN DE LA DEMANDA



# PRESENTACIÓN-FASE SOCIAL

- Importancia del primer contacto
- Ajuste de la ansiedad del paciente ante actores desconocidos
- Coherencia lenguaje verbal y corporal

•La interacción paciente-“terapeuta” en su primer momento es crítica a la hora de ajustar la realidad del escenario.



CESAR FLOR DELIS



## PRESENTACIÓN-FASE SOCIAL

- El estrés se asocia con la incertidumbre y en el primer encuentro el estrés puede ser mutuo.
- Antes de pasar a la identificación del problema (su versión), se debe intentar establecer una comunicación abierta que tranquilice al paciente. (*joining-rapport*)

## CLARIFICACIÓN DE LA DEMANDA

- Fase de escucha del problema
- Detección de trampas de la demanda: Dramatizar, delegar, minimizar...



## ESTRATEGIAS PARA INICIAR LAS ENTREVISTAS MOTIVACIONALES

- Hacer **preguntas abiertas** sobre que es lo que les preocupa
- Ejercitarse en la **escucha reflexiva**. Intentar entender que significa para el paciente aquello que nos dice
- Destacar y apoyar los **aspectos positivos**
- Hacer **sumarios** de lo más crucial que se ha dicho
- Favorecer y provocar **afirmaciones de automotivación**



## ESTRATEGIAS PARA INICIAR LAS ENTREVISTAS MOTIVACIONALES

- **preguntas abiertas**
- **escucha reflexiva**
- **aspectos positivos**
- **sumarios**

- **Son aquellas que no pueden ser contestadas con una o dos palabras.**
- **Las preguntas cerradas provocan respuestas cortas de: si o no.**
- **Invitan a un amplio abanico de respuestas.**
- **Permiten y animan al paciente a que se explique.**



## ESTRATEGIAS PARA INICIAR LAS ENTREVISTAS MOTIVACIONALES

- preguntas abiertas
  - **escucha reflexiva**
  - aspectos positivos
  - sumarios
- El elemento crucial de la escucha reflexiva es la forma en que el terapeuta responde a lo que dice el paciente.

• El paciente dice: “*estoy muy cabreado...*”

Repetición “cabreado...”

Refrasear “está diciendo que esta disgustado”

Parafrasear “cuando dice cabreado, quiere decir que esta situación te resulta incomoda”

Reflejar sentimientos “Quiere decir que siente miedo porque no sabe como va a acabar todo esto”



## ESTRATEGIAS PARA INICIAR LAS ENTREVISTAS MOTIVACIONALES

- preguntas abiertas
- escucha reflexiva
- **aspectos positivos**
- sumarios

- Aumenta la percepción de la autoeficacia
- Disminuye las resistencias
- Facilita la creación de un clima normal



## ESTRATEGIAS PARA INICIAR LAS ENTREVISTAS MOTIVACIONALES

- preguntas abiertas
- escucha reflexiva
- aspectos positivos
- **sumarios**

- Demuestran que le hemos escuchado
- Facilitan la conducción de la entrevista evitando la dispersión
- Refuerzan lo que ha dicho el paciente, ya que vuelve a escuchar en boca de otro aquello que ha dicho y que le puede motivar



## ESTRATEGIAS PARA INICIAR LAS ENTREVISTAS MOTIVACIONALES





CESAR FLOR DELIS



CESAR FLOR DELIS

# Muchas gracias

