

Entrevista motivacional: Conceptos básicos, OARS

(Adaptado de folletos de David Rosengren y de Miller & Rollnick, *Motivational Interviewing, 2nd Edition, 2002*)

La entrevista motivacional es un “enfoque de asesoramiento empático y centrado en la persona que prepara a las personas para el cambio ayudándolas a resolver la ambivalencia, mejorar la motivación intrínseca y generar confianza para cambiar” (Kraybill & Morrison, 2007).

Las preguntas abiertas, las afirmaciones, la escucha reflexiva y las reflexiones resumidas (OARS, por sus siglas en inglés) son las técnicas y habilidades básicas de interacción que se utilizan “tempranamente y con frecuencia” en el enfoque de la entrevista motivacional.

OARS: Preguntas abiertas

Las preguntas abiertas invitan a otros a “contar su historia” con sus propias palabras sin guiarlos en una dirección específica. Las preguntas abiertas deben usarse con frecuencia en la conversación, pero no exclusivamente. Por supuesto, al hacer preguntas abiertas, debe estar dispuesto a escuchar la respuesta de la persona.

Las preguntas abiertas son lo opuesto a las preguntas cerradas. Las preguntas cerradas suelen provocar una respuesta limitada, como “sí” o “no”. Los siguientes ejemplos contrastan preguntas abiertas y cerradas. Observe cómo el tema es el mismo, pero las respuestas serán muy diferentes:

- ¿Tuviste una buena relación con tus padres?
- ¿Qué me puedes decir sobre la relación con tus padres?

Más ejemplos de preguntas abiertas:

- ¿Cómo puedo ayudarte con _____?
- Ayúdame a entender _____?
- ¿Cómo le gustaría que las cosas fueran diferentes?
- ¿Cuáles son las cosas buenas sobre _____ y cuáles son las cosas menos buenas de eso?
- ¿Cuándo sería más probable que _____?
- ¿Qué crees que perderás si te rindes o dejas de hacer _____?
- ¿Qué haz intentado antes para hacer un cambio?
- ¿Qué quieres hacer después?

OARS: Afirmaciones

Las afirmaciones son declaraciones y gestos que reconocen las fortalezas del cliente y los comportamientos que conducen en la dirección de un cambio positivo, sin importar cuán grande o pequeño sea.

Las afirmaciones generan confianza en la propia capacidad para cambiar. Para ser efectivas, las afirmaciones deben ser genuinas y congruentes.

Ejemplos de respuestas afirmativas:

- Agradezco que esté dispuesto a reunirse conmigo hoy.
- Usted es claramente una persona muy ingeniosa
- Te manejaste muy bien en esa situación.
- Esa es una buena sugerencia.
- Si yo estuviera en su lugar, no sé si me las hubiera arreglado tan bien.
- He disfrutado hablar contigo hoy.

OARS: Escucha reflexiva

La escucha reflexiva es una habilidad primaria en el alcance. Es el camino para involucrar a otros en las relaciones, generar confianza y fomentar la motivación para el cambio. La escucha reflexiva parece fácil, pero se necesita mucho trabajo y habilidad para hacerlo bien. A veces, las "habilidades" que usamos al trabajar con clientes no ejemplifican la escucha reflexiva, sino que sirven como obstáculos para una comunicación efectiva. Ejemplos son malinterpretar lo que se dice o asumir lo que una persona necesita.

Es vital aprender a pensar reflexivamente. Esta es una forma de pensar que acompaña a una buena escucha reflexiva. Incluye interés en lo que la persona tiene que decir y respeto por la sabiduría interna de la persona. Las fallas auditivas ocurren en cualquiera de estos tres lugares:

- El hablante no dice lo que quiere decir
- El oyente no oye correctamente
- El oyente da una interpretación diferente a lo que significan las palabras

La escucha reflexiva está destinada a cerrar el círculo en la comunicación para garantizar que no se produzcan interrupciones. La voz del oyente baja al final de una declaración de escucha reflexiva. Esto puede parecer presuntuoso, pero lleva a la clarificación y a una mayor exploración, mientras que las preguntas tienden a interrumpir el flujo del cliente. Algunas personas encuentran útil usar algunas frases estándar:

- Entonces te sientes...
- Parece que tú...
- Te preguntas si...

Hay tres niveles básicos de escucha reflexiva que pueden profundizar o aumentar la intimidad y, por lo tanto, cambiar el tono afectivo de una interacción. En general, la profundidad debe coincidir con la situación. Ejemplos de los tres niveles incluyen:

- **Repetir o reformular:** el oyente repite o sustituye sinónimos o frases, y se mantiene cerca de lo que ha dicho el hablante
- **Parafrasear:** el oyente hace una reafirmación en la que se infiere el significado del hablante
- **Reflejo de sentimientos:** el oyente enfatiza los aspectos emocionales de la

comunicación a través de declaraciones de sentimientos. Esta es la forma más profunda de escuchar.

Variar los niveles de reflexión es efectivo en la escucha. Además, a veces hay beneficios al exagerar o subestimar una reflexión. Una reflexión exagerada puede hacer que una persona se aleje de su posición o creencia. Una reflexión discreta puede ayudar a una persona a explorar un compromiso más profundo con la posición o creencia.

OARS: Resúmenes

Los resúmenes son aplicaciones especiales de la escucha reflexiva. Se pueden usar a lo largo de una conversación, pero son particularmente útiles en los puntos de transición, es decir, después de que la persona ha hablado sobre un tema en particular, ha contado una experiencia personal o cuando el encuentro está llegando a su fin.

Resumir ayuda a garantizar que haya una comunicación clara entre el hablante y el oyente. Además, puede proporcionar un trampolín hacia el cambio.

Estructura de los resúmenes

1) Comience con una declaración que indique que está haciendo un resumen. Por ejemplo:

- Déjame ver si entiendo hasta ahora...
- Esto es lo que he escuchado. Dime si me he perdido algo.

2) **Preste especial atención a las declaraciones de cambio.** Estas son declaraciones hechas por el cliente que apuntan hacia una voluntad de cambio. Miller y Rollnick (2002) identificaron cuatro tipos de declaraciones de cambio, todas las cuales se superponen significativamente:

- **Reconocimiento del problema:** “Mi uso se me ha ido un poco de las manos a veces”
- **Preocupación:** “Si no paro, algo malo va a pasar”.
- **Intención de cambiar:** “Voy a hacer algo, pero todavía no estoy seguro de qué es”.
- **Optimismo:** “Sé que puedo solucionar este problema”.

3) Si la persona expresa ambivalencia, es útil incluir ambos lados en la declaración resumida. Por ejemplo: “Por un lado...,por otro lado...”

4) **Puede ser útil incluir información objetiva en declaraciones resumidas de otras fuentes** (p. ej., su propio conocimiento clínico, investigación, tribunales o familia).

5) Termina con una invitación. Por ejemplo:

- ¿Yo me perdí de algo?
- Si eso es correcto, ¿qué otros puntos hay que considerar?
- ¿Hay algo que desee agregar o corregir?

6) Dependiendo de la respuesta de los participantes a su declaración resumida, puede conducir naturalmente a planificar o dar pasos concretos hacia la meta del cambio.

FECHA DE PUBLICACIÓN: 2007 Rockville, MD, EE. UU.

<https://www.homelesshub.ca/resource/motivational-interviewing-open-questions-affirmation-reflective-listening-and-summary>