



ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Una guía para proveedores de servicios médicos
que apoyan el uso de servicios de acceso al
language

La entrevista motivacional (EM) es una herramienta desarrollada y adaptada para ayudar a los proveedores y al personal de servicios médicos a reconocer y validar los sentimientos y experiencias de las familias.

Ayudar a las familias a comprender y utilizar los servicios de acceso al language puede crear un entorno de confianza y respeto para las familias cuyo idioma preferido no es el inglés.

Esta guía proporciona técnicas y ejemplos para ayudar a respaldar el acceso al idioma en entornos de servicios médicos a través de preguntas y declaraciones.

Adapted from Homeless Resource Center

ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Abiertas | Afirmación
Reflexión | Resumen

Técnicas para comenzar con la Entrevista Motivacional

A A R R



ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Abiertas | Afirmación
Reflexión | Resumen

¿Qué la Entrevista Motivacional?

La Entrevista Motivacional (MI) es una manera centrada en la persona para ayudar a las personas a sentirse motivadas a realizar cambios.

Abiertas, afirmación, reflexión, y resumen (AARR) son las herramientas básicas utilizadas en EM.

Abiertas

Las preguntas abiertas invita a la persona a "contar su historia" en sus propias palabras y no solo ofrecer si o no como respuesta.

Afirmación

Hace declaraciones centradas en las fortalezas de una persona y los comportamientos que los llevan a cambios positivos.

Reflexión

Muestre que está interesado y que respeta el conocimiento de la persona que comparte su historia.

Resume

Resume lo que la persona compartió con usted, haciendo que la persona se sienta reconocida y que se le ha escuchado.

ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Abiertas | Afirmación
Reflexión | Resumen

AARR: ABIERTAS



Las preguntas abiertas invitan a las personas a “contar su historia” usando sus propias palabras. Las preguntas abiertas se pueden usar a menudo en una conversación para aprender más sobre lo que una persona piensa, cree y siente. Recuerde estar abierto a escuchar la respuesta de la persona, incluso si no está de acuerdo.

Estos son algunos ejemplos de preguntas abiertas:

- ¿Cómo puedo ayudarle con ___?
- ¿Ayúdeme a entender ___?
- ¿Cómo le gustaría que las cosas fueran diferentes?
- ¿Cuáles son las cosas buenas de ___ y cuáles son las menos buenas?
- ¿Cuándo sería más probable que ___?
- ¿Qué crees que perderás si renuncias a ___?
- ¿Qué has intentado antes para hacer un cambio?
- ¿Qué quiere hacer después?

¿Cuál de estas es la pregunta abierta?



¿Está preocupado por la vacunación?



¿Puede decirme sus preocupaciones acerca de la vacunación?



La pregunta de la derecha es una pregunta abierta. Ya que invita a una explicación en lugar de un sí o un no.

ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Abiertas | Afirmación
Reflexión | Resumen

AARR: AFIRMACIONES



Las afirmaciones son declaraciones que reconocen las fortalezas y los comportamientos de una persona que producen un cambio positivo. Las afirmaciones ayudan a desarrollar la confianza de una persona en su capacidad para cambiar. Para ser efectivas, las afirmaciones deben ser honestas.

Estos son algunos ejemplos de respuestas afirmativas:

- Le agradezco que esté dispuesto a reunirse conmigo hoy.
- Es usted claramente una persona muy hábil.
- Reaccionaste muy bien en esa situación.
- Esa es una buena sugerencia.
- Si yo estuviera en tu lugar, no sé si hubiera reaccionado tan bien.
- Ha sido un placer haber hablado con usted hoy.

¿Cuál es una afirmación?



Agradezco que esté dispuesto a compartir sus inquietudes sobre la vacunación.



No estoy de acuerdo con sus preocupaciones sobre la vacunación.

La declaración de la izquierda es una afirmación. Es una declaración positiva sobre la voluntad de una persona de compartir sus preocupaciones y no incluye juicios negativos.

ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Abiertas | Afirmación
Reflexión | Resumen

AARR: REFLEXIÓN



La reflexión mientras escuchamos es una forma de involucrar a los demás y desarrollar confianza y motivación para el cambio.

Escuchar reflexivamente incluye mostrar interés en lo que la persona tiene que decir y mostrar respeto por el conocimiento de la persona

Hay tres niveles básicos de reflexión:

- **Repetir o reformular:** El oyente repite o sustituye palabras o frases y se mantiene cerca de lo que ha dicho la persona que habla. Ejemplo: Parece que usted...
- **Parafraseando:** El oyente hace una reafirmación en la que se deduce el significado de la persona que habla. Ejemplo: Escuche lo recopilado de lo que compartió la persona.
- **Reflejo de sentimiento:** El oyente enfatiza los aspectos emocionales de la comunicación a través de declaraciones de sentimientos. Esta es la forma más profunda de escuchar. Ejemplo: Entonces usted se siente...

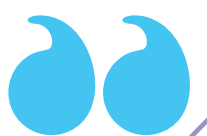
¿En cuál podemos ver reflexión?



Las vacunas no se desarrollaron demasiado rápido.



Parece que le preocupan las vacunas contra el COVID-19 porque cree que se desarrollaron demasiado rápido.



La afirmación de la derecha muestra de reflective listening. Expresa de otro modo las preocupaciones y sentimientos de la persona.

ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Abiertas | Afirmación
Reflexión | Resumen

AARR: RESUMEN



El resumen de lo escuchado se puede utilizar en cualquier momento durante una conversación. Son especialmente útiles cuando hay una transición en la conversación, como cuando la persona ha terminado de hablar sobre un tema o ha contado una historia sobre su experiencia. Los resúmenes son una buena manera de terminar una conversación.

Pasos para hacer un resumen de reflexión

- 1** Presenta el resumen de lo escuchado.
 - A ver si he entendido hasta ahora...
 - Esto es lo que he escuchado. Dígame si he omitido algo.
- 2** Preste especial atención a las **declaraciones de cambio** que muestran la disposición de una persona a cambiar. Miller y Rollnick (2002) identificaron cuatro tipos de declaraciones de cambio.
 - **Reconocimiento del problema:** "Me doy cuenta de que es posible que no tenga suficiente información sobre las vacunas."
 - **Preocupaciones:** "Si no vacuno a mi hijo, podría enfermarse."
 - **Intención de cambiar:** "Voy a buscar más información sobre las vacunas."
 - **Optimismo:** "Sé que obtendré la información que necesito para tomar una decisión informada sobre las vacunas."
- 3** Si la persona expresa desconfianza, es conveniente incluir ambas partes de su preocupación en la declaración resumida. Por ejemplo: "Por un lado..., por otro lado..."
- 4** Puede ser conveniente incluir información en las declaraciones resumidas de otras fuentes (por ejemplo, su propia experiencia vivida, recomendaciones de fuentes confiables)

ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Abiertas | Afirmación
Reflexión | Resumen

AARR: RESUMEN

Pasos para hacer un resumen

- 5** Sea corto y breve.
- 6** Finalice con una invitación. Por ejemplo:
 - ¿Me faltó algo?
 - Si eso es correcto, ¿qué otros puntos hay que considerar?
 - ¿Algo que quieras incluir o corregir?
- 7** Dependiendo de la respuesta de la persona, la conversación puede llevar naturalmente a planificar o continuar con los pasos hacia la meta de cambio.

¿Cuál de estas es un resumen?



Gracias por conversar conmigo en el día de hoy.

O

Déjame ver si entiendo lo que me compartió. Le preocupan las vacunas contra el COVID-19 porque cree que se desarrollaron demasiado rápido. Sin embargo, compartió que desea buscar información adicional. Por un lado, expresó su preocupación por las vacunas contra el COVID-19, pero está interesado en obtener más información. ¿Me faltó algo?

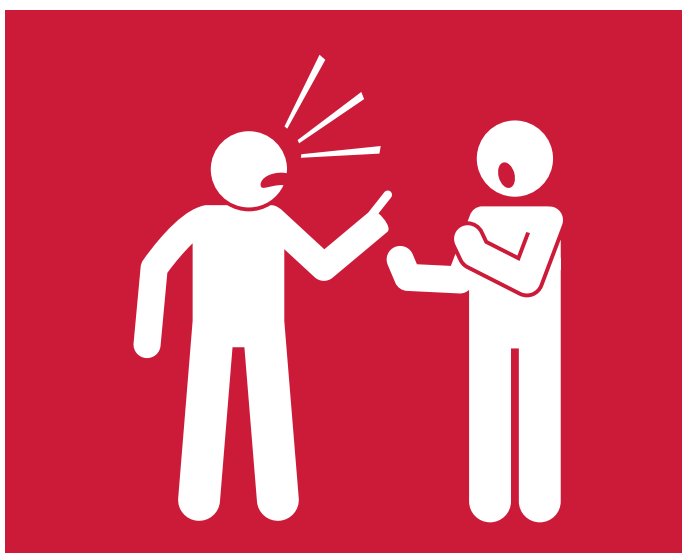


La segunda afirmación es una un resumen de reflexión. Parafrasea la conversación brevemente, muestra comprensión de la preocupación e invita a la persona a agregar algo al resumen.

ENTREVISTA MOTIVACIONAL

Abiertas | Afirmación
Reflexión | Resumen

CONSEJOS A A R R



Evite desacuerdos y conflictos.



Permita que la persona explore sus propios puntos de vista.



Expresé su comprensión a la persona.



Prevenga que ocurra una ruptura en la comunicación.