

Mediación y Motivación: La incorporación de la entrevista motivacional al proceso de mediación.

Introducción

La entrevista motivacional es un estilo de comunicación colaborativa y su “propósito es reforzar la motivación y el compromiso de la propia persona con el cambio”(Miller y Rollnick, 2013).

La aplicación de esta técnica en los procesos de mediación resulta de gran utilidad debido a que la entrevista motivacional aporta un punto de vista que favorece el cambio, lo que es imprescindible en la gestión de conflictos, y, además, aporta herramientas que pueden resultar muy eficaces en diferentes fases del proceso de mediación.

Los objetivos de la presente ponencia son: definir y analizar la entrevista motivacional, así como describir cómo puede aplicarse en el proceso de mediación.

Origen y ámbitos de aplicación de la entrevista motivacional

La entrevista motivacional es un método clínico descrito por primera vez por William R. Miller y Stephen Rollnick en 1983, en el contexto de la salud y más concretamente en el ámbito médico del tratamiento de las adicciones. Posteriormente, esta técnica se extendió a otros ámbitos médicos y de atención sanitaria desde los que se ha importado con éxito a multitud de entornos y contextos de intervención, como el trabajo social, intervención familiar, justicia restaurativa, educación, coaching o el que proponemos específicamente de la mediación.

En estos más de 30 años de andadura, la entrevista motivacional se ha desarrollado y reformulado por Miller y Rollnick a través de dos manuales; el primero se publica en 1991 como descripción de un método para “preparar el cambio en conductas adictivas”, y el segundo en 2013, con una vocación más universal “para ayudar a las personas a cambiar”.

Definición de la entrevista motivacional

La entrevista motivacional “es un estilo terapéutico centrado en la persona que aborda el frecuente problema de la ambivalencia ante el cambio” (Miller y Rollnick, 2013).

En esta definición, destacamos 3 elementos clave:

1. El estilo terapéutico **centrado en la persona**, ya que la entrevista motivacionales una conversación que tiene lugar “para” la persona o “con” la persona, y no ”a” la persona. La persona es siempre el centro de la intervención y en todo momento es sujeto de la entrevista, nunca objeto. La práctica de la entrevista motivacional implica un estilo colaborativo que requiere la colaboración activa de los participantes.

En la base del espíritu que inspira la entrevista motivacional subyace el convencimiento de que cada persona es “la mejor experta en si misma” (Miller y Rollnick, 2013), y cualquier práctica motivacional requiere un profundo respeto y aceptación de la persona y sus motivaciones por parte del entrevistador, con expreso reconocimiento ala autonomía de la voluntad, que en ningún caso puede ser suplantada por el entrevistador, y con reconocimiento y afirmación de las fortalezas que toda persona tiene en su interior.

El espíritu de la entrevista motivacional se ha mantenido a lo largo de los 30 años de vida de esta técnica y está presidida por cuatro principios clave, reformulados recientemente y que son: colaboración, aceptación, compasión y evocación (Miller y Rollnick, 2013).

2. La entrevista motivacional **aborda la ambivalencia**.

El diccionario de la lengua española de la Real Academia Española (RAE) describe la ambivalencia como “1.- *Condición de lo que se presta a dos interpretaciones*”

opuestas. 2.- Estado de ánimo, transitorio o permanente, en el que coexisten dos emociones o sentimientos opuestos...“

La ambivalencia o la convivencia interior con dos estados diferentes e incluso opuestos, es un estado común y frecuente en todas las personas, que se hace muy visible en los procesos de cambio, y su abordaje desde el estilo motivacional constituye una pieza clave para poder desarrollar la entrevista, ya que se nos muestra como una oportunidad y no como un obstáculo.

3. La entrevista motivacional tiene su ámbito de actuación en los procesos de **cambio**, entendiendo el cambio no solo a la modificación de la conducta, y constituye una práctica que ayuda a las personas a cambiar, y a comprometerse con el cambio, siempre con respeto a sus propias decisiones, y atendiendo y explorando sus propios valores e intereses.

En la definición del proceso de cambio, la entrevista motivacional se basa en la Teoría Transteorética definida por Prochaska y Diclemente (1982) que concibe el cambio como un proceso a través de un ciclo con diferentes etapas e introduciendo la reflexión sobre la necesaria adaptación de las técnicas que se van a emplear a la etapa del cambio en la que se encuentre la persona.

Eficacia de la Entrevista Motivacional:

Desde el comienzo de su formulación, quizá debido al contexto médico en el que surge y en coherencia con su espíritu, la entrevista motivacional es compartida por sus autores de una manera generosa y colaborativa, por ello, la validación y eficacia de este método como método predictor y facilitador de la motivación para el cambio, ha sido objeto de investigación constante, especialmente después de la publicación del libro “La entrevista motivacional” (Miller y Rollnick, 1991). Esta técnica, ha sido avalada “por más de 25.000 artículos que citan la EM, y más de 200 ensayos clínicos aleatorizados sobre la misma” (Miller y Rollnick, 2013).

Descripción de la metodología de la Entrevista Motivacional

El proceso de la entrevista motivacional se estructura a través del desarrollo de 4 procesos básicos:

- Vincular

Este proceso consiste en establecer una conexión de ayuda o vínculo terapéutico, entre el profesional y el cliente, que constituye el primer paso para poder desarrollar la entrevista.

- Enfocar

El proceso de enfocar o poner el foco, delimita el ámbito de actuación hacia un objetivo o propósito concreto, señalando la dirección de la intervención.

- Evocar

Este proceso constituye la pieza clave y más genuina de la entrevista motivacional, y consiste en “sacar a la superficie” qué motivaciones personales y únicas tiene cada persona para el cambio.

- Planificar

En este proceso se desarrolla el compromiso para el cambio y se formula el plan de acción concreto.

Todos estos procesos tienen lugar a lo largo de la entrevista motivacional, habitualmente en el orden descrito, si bien la concepción de los mismos no tiene un carácter lineal, y están concebidos con carácter circular que permite seguir este orden, o adaptarse a uno nuevo que requiera el caso concreto, acudiendo al proceso necesario cuando la situación lo requiera.

Adaptación de la Entrevista Motivacional a la Mediación:

La mediación es un proceso complejo que consiste en “la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral, que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable.” (Moore, 1986)

El objetivo de la mediación es contribuir a que dos o más partes puedan gestionar de la mejor manera sus conflictos. Todo conflicto contiene en su propia esencia un proceso de cambio, que habitualmente genera una gran ambivalencia en las partes.

Mansbach y Vasquez (1981) identifican tres componentes básicos en el conflicto que podrían definir las tres ambivalencias esenciales del mismo:

1. Acuerdo versus desacuerdo, “aspecto que se plantea en el plano de la conciencia intelectual”.
2. La realización de “actos positivos versus la realización de actos negativos” ,
3. “La animosidad versus la hostilidad, que está relacionado con el plano de lo afectivo”

En el proceso de mediación, las partes en conflicto habitualmente sienten ambivalencia en relación a estos tres componentes genéricos del conflicto, como por ejemplo hacia: su posición en el conflicto, en relación a la otra parte, con el propio proceso de mediación, con la colaboración en el proceso, con los acuerdos, con la neutralidad, etc.

En este contexto de cambio y ambivalencia en el que se desenvuelve el conflicto y el proceso de mediación, la aplicación de la metodología de la entrevista motivacional potencia la eficacia de la mediación:

- a) reforzando la motivación de las partes a lo largo de diferentes fases del proceso,
- b) consolidando el compromiso de las parte o parte con el cambio,
- c) facilitando la gestión de las ambivalencias para que las partes puedan resolverlas atendiendo a sus propios valores e intereses de una manera satisfactoria.

Varios estudios afirman que al combinar la entrevista motivacional con otro tratamiento activo la eficacia de ambos puede aumentar. (Hetteema et al, 2005; Westra, 2012).

Respecto a la mediación, aún no contamos con evidencias científicas que avalen esta afirmación, si bien en nuestra práctica profesional llevando a cabo la mediación con entrevista motivacional desde el año 2009, hemos experimentado un aumento de la motivación de las partes y sin duda de su compromiso, lo cual ha redundado en un aumento de la aceptación de la mediación como alternativa frente al proceso judicial contencioso para gestionar los conflictos familiares, cuyos resultados hemos presentado en diferentes foros a los que nos remitimos en la bibliografía.

Miller y Rollnick proponen valorar la aplicabilidad de la entrevista motivacional en nuevos entornos diferentes al sanitario, cuando pueda responderse afirmativamente a los siguientes presupuestos, que contestamos desde la mediación:

- En el proceso de mediación SI tienen lugar múltiples conversaciones sobre el cambio. El primero de los cambios que las partes deben gestionar ante un conflicto es la elección de cómo lo resolverán.
- El alcance de los cambios SI tendrá una influencia en la vida de las partes en mediación, un conflicto gestionado de manera inadecuada puede cronificarse y afectar a la vida de las personas, por muy insignificante que el conflicto se manifieste inicialmente.

- Parte del trabajo del mediador SI consiste alentar esos cambios en las personas, al menos para favorecer una gestión saludable de los conflictos, especialmente en el ámbito de la mediación familiar.
- Las partes en mediación SI suelen mostrarse reticentes o ambivalentes a la hora de hacer cambios.
- La continuación del proceso de mediación SI es importante en mediación.
- Muchos mediadores SI se quejan de que las personas en conflicto están “desmotivadas” son “resistentes” o “difíciles”.

Cómo puede aplicarse la entrevista motivacional a la mediación.

Siguiendo la propuesta que ofrecen Miller y Rollnick (2013), existen dos modelos para la aplicación de la entrevista motivacional:

1. Un modelo de alternancia: esto es, alternar el uso de la entrevista motivacional en el proceso de mediación, y utilizarla cuando sea necesaria porque la dificultad en el momento concreto resida en la motivación, como puede ser en las etapas iniciales o en momentos de bloqueo en que sea necesario utilizar un caucus, y dejar de utilizarla cuando ello no sea preciso.
El proceso de mediación podría entonces iniciarse siempre utilizando la entrevista motivacional y el mediador recurriría a la misma si es necesaria a lo largo del proceso.
2. Un modelo integrador: la entrevista motivacional se integra en el proceso de mediación, y discurre por el mismo de manera transversal a lo largo del mismo, a través de la utilización de los cuatro procesos motivacionales descritos (vincular, enfocar, evocar y planificar) que son coherentes con las estrategias propias de la mediación, ya que ambas metodologías son compatibles y encajan con enorme facilidad, si bien la evocación y su práctica constituye la aportación motivacional más característica de la entrevista motivacional.

Por lo que se refiere al formato, la entrevista motivacional se ha desarrollado en el ámbito de entrevistas individuales, y su aplicación en el proceso de mediación podría hacerse replicando el formato individual en la entrevista inicial de premediación o posteriormente en momentos de bloqueo del proceso a través de caucus, si bien constituye un reto la aplicación de la entrevista motivacional en sesiones conjuntas de mediación con las dos partes de manera simultánea.

Conclusión:

La mediación puede incorporar fácilmente la entrevista motivacional a través de un modelo de alternancia o de un modelo integrador, ya que el punto de vista motivacional resulta compatible, coherente y favorecedor de los procesos de mediación. Además, ambas metodologías, comparten un espíritu similar y los mismos principios esenciales.

Miller y Rollnick, los autores que describen y desarrollan la entrevista motivacional, ponen de manifiesto los beneficios de su incorporación a otros ámbitos de la atención y asistencia al cambio de las personas. La mediación reúne las condiciones que estos autores consideran que se deben requerir para poder adaptar la entrevista motivacional.

La inclusión y adaptación de las estrategias de gestión del cambio que propone la entrevista motivacional, constituye un gran avance para el proceso de mediación, ya que la mediación puede beneficiarse de la eficacia que aportan las técnicas motivacionales, concretamente en fases clave del proceso de mediación: (entrevista inicial y situaciones de bloqueo) y a través de complejos retos que siempre han caracterizado a los procesos de resolución de conflictos como la ambivalencia de las partes, potenciar la evocación, evitar la confrontación y promover la colaboración, la gestión de los discursos del cambio, etc.

La adaptación de la entrevista motivacional a la mediación aún se encuentra en plena evolución, por lo que será necesario continuar desarrollando esta reflexión teórica y su aplicación en la práctica, así como la investigación necesaria que permita corroborar con datos estas prometedoras experiencias iniciales.

Bibliografía:

Alzate, R. (1998). “Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica”. Universidad del País Vasco. Bilbao.

Arias, F. y Corella, M. (2012). “Aplicación de la Entrevista Motivacional en Mediación familiar”. I Fórum Grupo Español de Trabajo en Entrevista Motivacional (GETEM). Encuentro de actualización de Entrevista Motivacional. Tarragona.

Arias, F. y Corella, M. (2013). “Descripción y resultados de la sesión informativa de mediación intrajudicial”. VII Congreso Internacional de Psicología Jurídica y Forense. Madrid.

Arias, F. y Corella, M. (2014). “Mediación: una oportunidad para la prevención de los conflictos familiares”. Jornadas sobre atención en crisis y conflictos familiares del Ayuntamiento de Madrid.

Arias, F. y Corella, M. (2014). “Aplicación de la Entrevista Motivacional en la entrevista informativa de Mediación Intrajudicial”. II Fórum GETEM. Encuentro de actualización de Entrevista Motivacional. Santiago de Compostela.

Arias, F. y Corella, M. (2015). “Mediación y Motivación.” Portal jurídico: [www.legaltoday.com](http://www.legaltoday.com/blogs/civil/blog-de-co-mediacion/mediacion-y-eficacia).
<http://www.legaltoday.com/blogs/civil/blog-de-co-mediacion/mediacion-y-eficacia>

Bush, R.A.B y Folger, J.P. (2010). “La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros.” Granica. Buenos Aires.

Diez, F. y Tapia, G. (2005) “Herramientas para trabajar en mediación”. Paidós Mediación. Buenos Aires.

Fisher, R. , Ury, W y Patton, B. “Obtenga el si. El arte de negociar sin ceder.”(2005), Ediciones 2000. Barcelona

García Villaluenga, L. (2007) “Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el derecho de familia.” Editorial Reus. Madrid

Mayer, B. (2008). “Más allá de la neutralidad. Cómo superar la crisis de la resolución de conflictos.” Gedisa. Barcelona.

Miller, W. y Rollnick, S. (2015).“La entrevista motivacional. Ayudar a las personas a cambiar”. Paidós. Barcelona

Miller, W. y Rollnick, S. (1991). “La entrevista motivacional. Preparar para el cambio de conductas adictivas”. Paidós. Barcelona.

Moore, C. (2008). “El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos.” Granica. Buenos Aires.

Parkinson, L. (2005) “Mediación Familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas” .Gedisa. Barcelona.

Real Academia Española, (2015) R.A.E. Diccionario de la Lengua Española. Madrid

Suares, M (2002). “Mediando en sistemas familiares” Editorial Paidós. Buenos Aires.