



Dialog motywujący w rozmowie z uczniem

Olga Mrozowska

Rozmowy z młodymi ludźmi są dla nas, dorosłych, często bardzo trudne. Bywają dużym wyzwaniem. W ich trakcie ścierają się różne perspektywy, różne punkty widzenia tego samego zagadnienia. Takie sytuacje mogą mieć miejsce zarówno podczas naszych prywatnych rozmów z dziećmi czy młodzieżą, jak i wtedy, kiedy w rozmowach z uczniami występujemy w roli pedagoga, nauczyciela czy wychowawcy.

Dlaczego praca z młodymi ludźmi często jest trudna, a pomoc – nieskuteczna?

Nastolatki często nie chcą zwracać się o pomoc do dorosłych, ponieważ widzą – lub mieli okazję doświadczyć tego – że ich świat opiera się na wartościach odmiennych od wartości dorosłych. W związku z tym obawiają się oceny, braku zrozumienia, potępienia czy też zbagatelizowania ich problemu. Nauczeni doświadczeniem, że dorośli często traktują ich z pozycji eksperta, osoby, która z założenia wie lepiej, bywają nieufni. Obawiają się też reakcji dorosłych czy wręcz konkretnych surowych sankcji. Taka relacja nie zachęca do współpracy. Szczególnie trudne bywają rozmowy o zmianie...

Zmiana jest nieodłącznym elementem życia każdego z nas. Młodzi ludzie muszą podejmować różne wyzwania, dokonywać wyborów (Jaką szkołę wybrać? Co dla mnie jest najważniejsze? Czy zachować się zgodnie z oczekiwaniami kolegów, czy też posłuchać rodziców? A może postąpić wg własnego uznania? itp.). Zmiana wiąże się z ryzykiem, niepewnością. Towarzyszą jej różne obawy (Czy sobie poradzę? Jaki będzie efekt? Może lepiej nic nie robić?). To problemy, którym młodzi ludzie muszą stawić czoła.

W.R. Miller i S. Rollnick – twórcy koncepcji dialogu motywującego – podkreślają, że stan ambiwalencji wobec zmiany to stan naturalny, który w swoim życiu przeżywamy wielokrotnie, jeśli jednak utrzymuje się on zbyt długo, najczęściej prowadzi do impasu i braku zmiany. W takich sytuacjach pomocny jest dialog motywujący.

Dialog motywujący (DM) to oparty na współpracy styl prowadzenia rozmowy, służący wydobyciu i umocnieniu u osoby jej własnej motywacji i zobowiązania do zmiany¹.

Jak piszą Miller i Rollnick, DM wymaga współpracy. *Nie jest to coś, co ekspert robi biernemu*

¹ Miller W.R., Rollnick S. *Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014.

Ambiwalencja wobec zmiany

odbiorcy, nauczyciel czy mistrz uczniowi. *W rzeczywistości wcale nie robi się tego komuś lub „na” kimś. DM przeprowadza się „dla” osoby i „z” nią. Jest to aktywna współpraca ekspertów. Ludzie są niekwestionowanymi ekspertami, jeśli chodzi o nich samych. Nikt nie przebywał z nimi dłużej ani nie zna ich lepiej niż oni siebie².*

Wyniki wielu badań naukowych nad skutecznością dialogu motywującego pokazują, że język, jakim postępuje się osoba, sposób, w jaki wyraża swoje myśli, stanowi ważny predyktor wprowadzenia przez nią zmiany zachowania³. Z tego względu specjaliści DM ogromną wagę przywiązują właśnie do języka, jakim ich rozmówca postępuje się w odniesieniu do zmiany.

Język podtrzymania

Twórcy DM stworzyli koncept języka zmiany (ang. *Change Talk*) i języka podtrzymania (ang. *Sustain Talk*) jako dwóch stron ambiwalencji. Jak mówi prof. William R. Miller: *Za każdym razem, kiedy myślimy o wprowadzeniu zmiany, jedna część nas zmiany chce, a druga jej nie chce. Język Podtrzymania to głos tej części nas, która zmiany nie chce. Język Podtrzymania to wypowiedzi uczniów: „Nie dam rady”, „Jest dobrze tak jak jest i nic nie będę zmieniać”, „To nie takie proste”, „Nie optała mi się więcej uczyć”, „Wagary są fajne” itp⁴.*

Język zmiany

Drugą stroną ambiwalencji, tę część, która zmiany pragnie, wyraża język zmiany. To wszelkie wypowiedzi, które przemawiają za zmianą. Pojawienie się języka zmiany jest oznaką, że ambiwalencja osoby wobec zmiany stabilnie. Wypowiedzi te mogą różnić się między sobą stopniem zobowiązania do zmiany, od bardzo słabego do bardzo silnego.

² Op. cit., s. 35.

³ Armhein, Miller, Yahne, Palmer, Fulcher, 2003; Hodgins, Ching, McEwin, 2009; Moyers, Amrtin, Christopher, Houck, Tonigan, Armhein, 2007; Gaume, Gmel, Daeppen, 2008 [za:] Martin T., Christopher P.J., Houck J.M., Moyers T.B. *The structure of client language and drinking outcomes in Project MATCH*, *Psychology of Addictive Behaviors* nr 25(3)/2011, s. 439-445.

⁴ Cytat z: Mrozowska O. *Dialog Motywujący oczami jego Twórców* – wywiad z W.R. Millerem i S. Rollnickiem [w:] *Terapia. Uzależnienia i Współzależnienia* nr 1-2/2014.

Miller i Rollnick, dzięki współpracy z P. Armheimem, psycholingwistą specjalizującym się w języku motywacji i zobowiązania, przyjęli różne podkategorie języka zmiany, co dla praktyków DM stanowi bardzo cenne i bogate źródło mówiące o gotowości osoby, jej chęci czy pragnieniu zmiany.

Pragnienie zmiany – to wypowiedzi, które mówią o tym, że uczeń czegoś chce, pragnie, o czymś marzy (niezależnie od tego, czy jawi mu się to jako realne lub czy pozostaje w sferze marzeń), np. „Chciałbym lepiej się uczyć”, „Chcę dostać się do dobrej szkoły”, „Zależy mi, żeby zdać do następnej klasy”.

Powody – wypowiedzi podające konkretne powody przemawiające za zmianą, np. „Przez każdą jedynekę muszę wystuchiwać kazań rodziców. Mam już tego dość”, „Jeśli zaliczę to półrocze, to mama znowu we mnie uwierzy”.

Potrzeba – wypowiedzi, które podkreślają ogólną wagę lub pilną potrzebę zmiany. Są dość ogólne i nie wskazują, dlaczego zmiana dla ucznia jest ważna, np. „Muszę poprawić oceny”, „Nie mogę dłużej tak się zachowywać”.

Zdolność do zmiany – zdania, w których uczniowie mówią o własnych możliwościach, zasobach, umiejętnościach pomocnych w osiągnięciu celu, o tym, że ich zdaniem zmiana jest możliwa, np. „Mogę poprawić się z matematyki. Wiele razy udawało mi się wyjść z trudnej sytuacji. Teraz też dam radę”, „Potrafię ograniczyć swoje spóźnienia do szkoły” itp.

Zobowiązanie – słowa i zwroty: „Obiecuję”, „Gwarantuję”, „Daję słowo”, czyli te, w których uczniowie zobowiązują się do zmiany.

Aktywizacja – słowa i zwroty przybliżające do działania: „Chętnie”, „Jestem gotowy”.

Podjęcie kroków – zdania, w których uczeń mówi o tym, że podjął już jakieś kroki w kierunku realizacji celu, np. „Odmówiłem zapalenia papierosa”, „Pożyczyłam zeszyty od koleżanki i zaczęłam uzupełniać zaległe notatki” itp.

Umiejętność rozróżniania języka, jakiego używa uczeń, powoduje, że pedagog z nim pracujący nie wyprzedza jego gotowości do zmiany, ale dostosowuje swoje oddziaływania do poziomu wewnętrznej motywacji ucznia.

Oczywiście bywa i tak, że samo uświadomienie sobie czy zwerbalizowanie pragnienia lub potrzeby zmiany czy też konkretnych powodów zmiany nie oznacza, że uczeń na pewno tę zmianę wprowadzi w życie. Jednym słowem, może być świadomy potrzeby zmiany, mieć ku temu ważne dla siebie powody, a jednocześnie czuć się niezdolnym do jej realizacji.

Taka sytuacja to wyraźny sygnał, że to, czego młody człowiek potrzebuje, to zwiększenie poczucia własnej sprawczości i pewności, że jest w stanie swój cel osiągnąć. Dlatego praktycy DM koncentrują się przede wszystkim na zasobach swoich rozmówców, ich mocnych stronach – stosują wiele dowartościowań, rozwijając tym samym ich wiarę i pewność, że są oni zdolni do osiągnięcia celów.

Przyjęcie takiej roli w rozmowie z młodym człowiekiem otwiera nas na jego dylematy i pozwala spojrzeć na daną kwestię z jego perspektywy. Młody człowiek może poczuć się bezpiecznie. Zamiast stać po dwóch stronach barykady, nauczyciel i uczeń mają szansę na realną współpracę.

Dlatego Miller i Rollnick podkreślają, że prowadząc rozmowę, powinniśmy unikać pułapki eksperta i porzucić założenia, że z powodu naszych zawodowych kompetencji to my znamy lepsze odpowiedzi i rozwiązania problemów naszych uczniów.

DM nie jest manipulacją, do której jako specjaliści uciekamy się, aby nakłonić młodego człowieka do zmiany. DM daje możliwość wydobycia i uruchomienia wewnętrznej motywacji ucznia do osiągnięcia celów. W trakcie rozmowy stwarzamy atmosferę, która zmianie sprzyja, ale do niej nie przymusza.

Kiedy pojawia się opór?

Konieczne jest odróżnienie języka podtrzymania od oporu. Język podtrzymania to po prostu jedna strona ambiwalencji. Niczego „oporującego” czy destrukcyjnego w tym nie ma. To część naszej ludzkiej natury. Opór pojawia się, kiedy w relacji ze specjalistą młody człowiek przestaje czuć się komfortowo z powodu sposobu, w jaki dorosły z nim rozmawia.

Dość powszechnie spotykane jest określenie „trudny nastolatek”, które z góry zakłada, że źródło problemu tkwi w młodym człowieku. To termin w pewnym sensie obwiniający. W rzeczywistości buntownicze zachowania nastolatków są wynikiem interakcji pomiędzy nimi a otoczeniem. Młodzi ludzie są szczególnie wrażliwi na krytykę, ocenę i odrzucenie. Bardzo ważne jest dla nich poczucie niezależności, autonomii. Jednocześnie pragną być akceptowani. Dlatego w sytuacji, gdy zmuszani są przez rodziców czy szkołę do zmiany swojego

postępowania, czują złość i wyrażają bunt, co znacznie utrudnia współpracę i skuteczną pomoc.

zamiast stać po dwóch stronach barykady, nauczyciel i uczeń mają szansę na realną współpracę

Koncepcja DM zakłada, że opór to nie cecha osoby, a wynik relacji interpersonalnej. Aby zaznaczyć interakcyjny wymiar oporu,

twórcy koncepcji zdecydowali się zamienić pojęcie oporu określeniem „rozdźwięk” (ang. *discord*). W ten sposób podkreślają, że napięcie pojawia się w relacji, a nie po stronie jednej osoby, w tym przypadku – ucznia. Jeśli nastolatek w relacji z dorosłym reaguje buntem, oznacza to, że najprawdopodobniej poczuł, iż jego autonomia została zagrożona, co doprowadziło do naturalnej reakcji obrony własnej niezależności.

Opisuje to między innymi teoria reaktancji (teoria psychicznego oporu J. Brehma z 1966 roku). Mówi ona, że bunt jest naturalną reakcją przeciwdziałania niechcianemu naciskowi na naszą niezależność.

Jeśli ktoś próbuje nam coś narzucić lub czegoś zakazać, zaczynamy dążyć do przywrócenia sobie wolności wyboru.

Młodzi ludzie, szczególnie w okresie dorastania, mają bardzo dużą potrzebę podkreślania własnej autonomii. Dlatego im większy czują nacisk ze strony dorosłego, tym większy wyrażają sprzeciw. W skrajnych przypadkach są w stanie zrezygnować z wielu osobistych dóbr po to, aby przywrócić sobie możliwość wyboru. Mogą manifestować zachowania z kategorii „na złość mamie odmrozę sobie uszy”, „zrobię odwrotnie niż mi każą” – to wyraz desperacji. Młody człowiek, który ma poczucie, że odebrano mu możliwość wyboru, decyduje się na pogorszenie swojej sytuacji, poniesienie dotkliwych kosztów i sięga po zachowania autodestrukcyjne po to, aby zademonstrować otoczeniu, ale też, aby samemu odczuć, że ma na coś wpływ. Ta psychologiczna prawidłowość pokazuje, że im bardziej nauczyciel będzie przemawiał za zmianą, tym bardziej uczeń będzie opowiadał się za brakiem zmiany. Nietrudno wówczas o to, aby rozmowa stała się polem bitwy.

Obrazuje to przykład dorosłego podającego gotowe rozwiązania i mówiącego do ucznia: „Musisz bardziej zaangażować się w naukę”, „Zrezygnuj z treningów sportowych, bo za dużo czasu ci to zajmuje, a powinienś dłużej posiedzieć nad lekcjami”, „Powinieneś poprosić kolegów o pomoc przy opanowaniu materiału z chemii”. Co w takiej sytuacji uczeń najprawdopodobniej odpowie? „Nie potrzebuję korepetycji”, „Nie muszę nikogo prosić o pomoc”, „Wcale nie muszę siedzieć nad lekcjami dłużej, najważniejsze, że zaliczam” itp.

To przykład, w którym dorosły, zamiast rozwijać wewnętrzną motywację ucznia do działania, naciska go, aby doprowadzić do zmiany zachowania. To wywołuje w ich relacji rozdźwięk – zniechęca młodego człowieka do współpracy i w konsekwencji uczeń zaczyna postugiwać się językiem podtrzy-

mania, czyli przywołuje argumenty przemawiające za brakiem zmiany.

Mimo dobrych intencji dorosły staje się przeciwskuteczny i w rezultacie osiąga efekt odwrotny od zamierzonego. Uczeń utwierdza się w przekonaniu, że zmiana nie jest potrzebna. W efekcie motywacja do działania spada i młody człowiek oddala się od zmiany. Z tego powodu praktycy DM, słysząc język podtrzymania, starają się go nie wzmacniać, nie rozwijać.

Rola pedagoga

Wyniki licznych badań wyraźnie pokazują, że styl konfrontacyjny zwiększa rozdźwięk i obniża motywację do zmiany. Innymi słowy, im większy rozdźwięk w relacji uczeń – specjalista, tym mniejsza szansa ucznia na podjęcie przez niego zmiany.

Stąd tak ważna jest nasza świadomość, jako pedagogów pracujących z dziećmi i młodzieżą, co dzieje

się w naszych wzajemnych relacjach, oraz wrażliwość na każdy sygnał świadczący o pojawieniu się rozdźwięku. Rozdźwięk uniemożliwia dobrą współpracę, dlatego im szybciej zauważymy, że w kontakcie z młodym człowiekiem zamiast współpracować mijamy się lub spieramy, tym sprawniej będziemy mogli zareagować i zmie-

nić nasze oddziaływania w stronę współpracy i partnerstwa, ukierunkowując rozmowę na ważne dla ucznia wartości i cele.

W kontekście rozumienia języka zmiany jako zjawiska przybliżającego do zmiany, a rozdźwięku oraz języka podtrzymania jako zjawiska oddalającego od zmiany, ważne jest, aby nauczyciel potrafił rozpoznawać oba rodzaje reakcji młodego człowieka. Wymaga to od nas, dorosłych, dużego zaangażowania w rozmowę, uważności. Słyszcząc język zmiany, wypowiedziany przez ucznia, powinniśmy go wzmocnić, podkreślić, zachęcić do rozwinięcia

ważna jest nasza świadomość, jako pedagogów pracujących z dziećmi i młodzieżą, co dzieje się w naszych wzajemnych relacjach

tematu. Świadczy on bowiem o rosnącym zaangażowaniu ucznia w pracę nad zmianą zachowania. Jeśli to sam uczeń będzie formułował argumenty przemawiające za zmianą (język zmiany), to wówczas sam będzie bardziej się przekonywał do tego, o czym mówi, i jego motywacja do zmiany będzie rostała. Jak piszą twórcy DM: *Aby uniknąć pułapki, musimy zrezygnować z założenia, że to my powinniśmy znać i dostarczyć wszystkich słusznych odpowiedzi*⁵.

Zgodnie z koncepcją DM rozwiązanie ambiwalencji to zadanie ucznia, a nie nauczyciela. Rolą specjalisty jest takie ukierunkowywanie rozmowy, aby młody człowiek sam mógł znaleźć najlepsze dla siebie rozwiązanie. Nauczyciel wierzy, że uczeń ma zasoby umożliwiające mu znalezienie sposobu zaradzenia problemowi i podjęcie decyzji.

Specjalista prowadzący rozmowę dialogiem motywującym:

- nie poucza, nie moralizuje, nie ocenia,
- nie konfrontuje,
- unika wchodzenia w spór, nie krytykuje,
- nie udowadnia swoich racji,
- nie przekonuje młodego człowieka o istnieniu problemu i potrzebie zmiany,
- nie udziela rad i nie narzuca rozwiązań problemu, jeśli nie został o to poproszony.

DM zakłada szacunek dla partnera w rozmowie. Nie musimy podzielać wartości, podglądów czy decyzji ucznia, ale ważne, żebyśmy chcieli i potrafili je zrozumieć, abyśmy ze zrozumieniem reagowali na to, co do nas mówi.

Jak zachowuje się specjalista DM podczas rozmowy z młodym człowiekiem, który opowiada mu o swoim problemie?:

- chce i stara się zrozumieć perspektywę ucznia,
- występuje w roli dorostego i specjalisty – jednak nie w roli wszytkowiedzącego eksperta,
- informuje i edukuje młodego człowieka w atmosferze szacunku i współpracy,
- oszczędza czas (nie traci czasu na nasilanie „oporu”, rozdźwięku w relacji), aktywnie słucha i angażuje ucznia,

⁵ Miller W.R., Rollnick S. *Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, op. cit., s. 36.

- koncentruje się na wypowiedziach, które przybliżają ucznia do zmiany – wywołuje i rozwija język zmiany,
- wierzy w potencjał młodego człowieka, wydobywa jego zasoby, tym samym rozwijając poczucie samoskuteczności ucznia, przez co rośnie jego zaangażowanie i wewnętrzna motywacja do działania.

Jak pokazują badania autonomiczne⁶, świadome decyzje osoby są niezbędne, żeby zachowanie zostało zmienione. Człowiek, aby czuł się prawdziwie zmotywowany, musi czuć, że ma kontrolę nad swoimi działaniami. Dlatego specjalista DM szanuje autonomię ucznia i podkreśla jego kontrolę nad decyzjami i wyborami. Dzięki temu uczeń bardziej angażuje się w proces uczenia się.

Wydobywanie

Teoria autopercepcji D. Bema mówi o tym, że największą wagę przywiązujemy do tych argumentów, które wypowiadamy sami. Znając tę zasadę, praktyk DM rozmawiający z uczniem nie będzie dostarczał mu powodów przemawiających za zmianą, ale poprzez odpowiednie pytania będzie wydobywał je od ucznia.

Wydobywanie jest dla nauczycieli, pedagogów, dorostych sporym wyzwaniem. Przyzwyczajeni jesteśmy raczej do przekazywania informacji, dostarczania konkretnych propozycji, dawania gotowych rozwiązań, szczególnie w rozmowach z dziećmi i nastolatkami.

DM wymaga zmiany optyki. Zmiany przekonania: „Ja (specjalista/dorosty) mam to, czego ty potrzebujesz” na przekonanie „Ty masz to, czego potrzebujesz. Ja mogę pomóc Ci to wydobyć”. Praktycy DM wierzą, że osoba ma zasoby i wystarczające umiejętności, aby poradzić sobie z trudną sytuacją i wprowadzić zmiany. Podkreślają autono-

⁶ Realizowane na świecie programy DM z udziałem uczniów wskazują, że gdy zamiast kar lub nagród podkreślana jest autonomia uczniów, wówczas w ich zachowaniu zachodzi zmiana. Uczniowie, gdy czuli się „kontrolowani”, nie byli chętni do stawiania sobie wyzwań – „Project Adventure” realizowany w szkołach w Chicago (http://homepages.neiu.edu/~ctc/pdfs/policy_brief_drop_out.pdf, Chicago Teachers’).

mię ucznia, jego niezależność, poczucie kontroli. Stosując pytania wywołujące język zmiany:

- „Dlaczego chciałbyś dokonać tej zmiany?” (wywoływanie **pragnienia**),
- „Co sprawia, że wierzysz, że możesz tego dokonać?” (wydobywanie **zdolności**),
- „Jakie są najważniejsze dla ciebie powody, żeby to zrobić?”, „Jakie korzyści osiągniesz?” (to uczeń werbalizuje ważne z jego perspektywy **powody** przemawiające za zmianą),
- „Które z twoich umiejętności mogą być pomocne w osiągnięciu tego celu?” (koncentrowanie uwagi ucznia na szukaniu **zasobów**),
- „Jak ważne jest dla ciebie wprowadzenie tej zmiany?” (**potrzeba**),
- „Jaki będzie twój pierwszy krok?” (formułowanie **planu zmiany**),
- „Kiedy zaczniesz?” (uzyskanie **zobowiązania**).

Zadając pytania ukierunkowane na wywoływanie i rozwijanie języka zmiany, angażujemy ucznia we współpracę z nami. Zamiast bierności rozwijamy jego aktywność i poczucie odpowiedzialności za własne działanie. Nie motywujemy go, ale wydobywamy i rozwijamy motywację, którą ma w sobie, a której może do tej pory nawet sobie nie uświadamiać.

Dialog motywujący ma szerokie zastosowanie i udowodnioną skuteczność w wielu różnych obszarach pracy z drugim człowiekiem (w służbie zdrowia, resocjalizacji, pomocy psychologicznej, doradztwie zawodowym, *coachingu*, edukacji, aktywizacji społecznej i zawodowej i in.). Jednak, jak każda inna metoda, nie jest *panaceum* na wszystko. Aby dialog motywujący był skuteczny w naszej pracy fundamentalne będzie – poza naszą wiedzą i umiejętnościami motywującymi, które możemy zdobyć podczas szkoleń – nasze osobiste przekonanie, że jest to metoda, którą chcemy i mamy

gotowość stosować. To my, jako specjaliści, za każdym razem podejmujemy decyzję, kiedy i po jakie metody z naszego warsztatu pracy sięgamy. Dialog motywujący możemy wykorzystać zarówno w trakcie indywidualnej rozmowy z uczniem, jak i podczas godziny wychowawczej, czy też gdy uczeń zaczepi nas podczas przerwy i zwróci się do nas o pomoc.

Rozmowa prowadzona z wykorzystaniem dialogu motywującego stwarza uczniom szansę na głęboką autorefleksję. Uczy ich konstruktywnego rozwiązywania własnych problemów. I nie musi być to długa rozmowa. Najważniejsze, aby była odpowiednio poprowadzona.

Bibliografia

1. Martin T., Christopher P.J., Houck J.M., Moyers T.B. *The structure of client language and drinking outcomes in Project MATCH*, Psychology of Addictive Behaviors nr 25(3)/2011, s. 439-445.
2. Miller W.R., Rollnick S. *Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, The Guilford Press 2013, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014.
3. Miller W.R., Rollnick S. *Motivational Interviewing. Helping people Change*, third edition, The Guilford Press 2013.
4. Mrozowska O. *Dialog Motywujący oczami jego Twórców* – wywiad z W.R. Millerem i S. Rollnickiem [w:] *Terapia. Uzależnienia i Współuzależnienia* nr 1-2/2014.

Olga Mrozowska jest psychologiem, terapeutą motywującym PTTM, trenerem dialogu motywującego, członkiem Motivational Interviewing Network of Trainers (MINT), założycielką Akademii Dialogu Motywującego, w ramach której szkoli i przeprowadza superwizję przedstawicieli różnych grupy zawodowych, w tym nauczycieli (www.dialogmotywujacy.com.pl).