

动机性访谈：如何做好患教工作

文 / 北京王府中西医结合医院 徐静
北京航空总医院 陈爱芳

临床经验显示，简单地向患者提供建议，尝试去改变他们的行为，通常达不到目的且低效。此时，动机性访谈的效果或许不太一样——通过引导的方式，鼓励患者参与其中，让他们认清自己的力量和期望，唤起他们改变自己的内在动力，从而帮助他们自主地做出决定。

动机性访谈的重点包括：第一，注意是引导而不是指导；第二，有步骤地激发患者的内在动力，使他们做出改变；第三，鼓励患者说出愿意改变的话（如答应、期许、承诺），同时提升自己的倾听和应对技巧。在多个领域，动机性访谈均可以有效地促进患者行为的改变，增进医患关系，提高咨询效果。

今天，结合国外的临床经验，我们就简单地介绍一下动机性访谈应该如何做。

一、如何做才最好

第一步：尝试引导患者

为了解决患者提出或潜在的

问题，临床上医生主要有3种交流方式：指导、引导和附和。动机性访谈的重点在于引导，所以下面我们详细说说。

当你决定采用引导的方式时，有一些基本原则需要遵循：与患者合作，强调患者可以主动作出决定，激发患者做出改变的内在动力。但是，在整个过程中，你始终掌握主动（包括控制方向、建立咨询、提供信息），同时确保患者知道他有做出改变的责任。下面是临床医生对于肥胖患者进行指导和引导的差异。

——指导。“你看，超重影响了你的健康，你现在已经诊断出了早期糖尿病。”（此时，患者可能开始反驳）“超重是能量摄入过多、消耗过少造成的，所以你应该控制饮食、增加运动，以后你应该重视这种情况。”（患者：是的，但……。开始争论）

——引导。“来，让我们一起来看看你的健康情况。从我的角度讲，减轻体重和增加运动对你控制糖尿

病、保持健康无疑是有益的；不过，你是怎么想的呢？”（此时，患者往往开始表达他采取相应措施的困难）“我看，你已经知道了减轻体重和增加运动的意义，只是觉得立刻改变存在困难。现在，你能决定什么时候、怎么样去改变；那么，你是怎么想的呢？”（此时，患者可能会说哪些事是自己做到的）

在采用引导的方式去了解患者的想法、引出他自己的解决方案时，有3个核心技巧：提问、倾听、告知。遵循这些技巧去引导，说明你需要了解并且尊重患者有做出适宜决定的能力。

——提问。向患者提出包含开放性答案的问题，请患者思考他们为何要做出改变，如何做出改变。

——倾听。通过倾听去了解和理解患者的经验和体会，通过简短的小结、印证性倾听（例如，“感觉当前您还没有考虑戒烟？”）表达对患者的关注，鼓励患者周密计划，面对阻力，做出最佳的选择。



——告知。获得患者允许后，向患者提供信息，并询问哪些内容对患者有帮助。

第二步：合理使用工具

在运用上述技巧的同时，你可以合理使用一些工具来增强患者做出改变的意愿和决心。

工具1：明确改变的意义

维持现状和做出改变，患者同时存在这两种矛盾的想法很正常且常见。此时，你可以请患者主动分析现状的利与弊，这对做出决定很有益；接下来，你需要帮助患者明确改变的意义，以及改变现状的可能性。

工具2：由患者主动选择

当患者决定做出改变时，面对的选择（如从少吃开始还是从多动开始、从不吸烟开始还是从不喝酒

开始）往往不止一种。所以，你不能按照自己的优先顺序把意见强加给患者；可以先让患者列出问题清单，然后由患者自己去选择，选择那些患者准备最充分并且能够解决的问题。

工具3：由患者自己决定

紧随“选择”，你可以在患者做决定时提供建议，但不要以“为他们着想”为由而替他们决定，因为患者常常会说“您说得对，但是……”，然后解释为何他们做不到。所以，先做“倾听者”，再做“建议者”。

第三步：巧妙回应患者

首先，你需要关注患者是如何看待改变的，比如：“我最近好像变胖了”“我减肥从未成功过”，“我需要戒烟”“吸烟让我快乐”。

仔细倾听后，你可以做出适宜的回应：“确实比以前丰满和圆润了，但还不胖”“什么叫减肥成功呢？体重比之前轻了应该就不叫失败吧？”，“不必强求一下就戒掉，可以试试先从每天一包减到每天半包”“我们可以先保留这份快乐，但是也可以去找找别的快乐”。类似这种回应可以增强患者改变的动力，更有利于实现治疗的目的。

二、最大的挑战

动机性访谈需要面对的挑战就是改变说服的方式和态度。你应该让患者从他自己的角度去发现和解决问题，而不是要求患者去做这些事情；此时，你可能感觉到自己丧失了对咨询的主导权。

我们的建议是：你要把握咨询过程的总方向，而将决定改变什么、为何改变以及如何改变的自由交给患者。其间，你需要提供自己的见解和专业知识作为支持，以合作的方式去提供专业服务，并且要强调患者具有做出最终决定的自由。

三、结论

动机性访谈不是快速拼凑的工作方法，不是利用伶牙俐齿的技巧去说服患者做那些以前他们不愿意做的事情。在动机性访谈中，你不是“对”患者做了什么，而是“和”或“为”患者做了什么。动机性访谈的工作方法可以广泛地运用于劝说他人做出改变的咨询服务中，其有效性的证据在不断增加。你可以把患者当作你的老师，当患者作出正面反应时，比如积极参与讨论，就表示你做对了。 **全科医生**