

1. *Ενσυναίσθηση*: ο σύμβουλος επιδιώκει να δει το ζήτημα μέσα από το πλαίσιο αναφοράς του πελάτη.
2. *Ανάπτυξη απόκλισης*: ο σύμβουλος διερευνά με τον πελάτη τις εντάσεις μεταξύ του πώς θέλει να είναι η ζωή του (το ιδανικό) και της τρέχουσας συμπεριφοράς του (το πραγματικό).
3. *Αποδοχή ή «συμπόρευση με την αντίσταση»*: ο σύμβουλος δεν προσπαθεί να πιέσει τον πελάτη να πάρει μια απόφαση, αλλά αποδέχεται ότι η απροθυμία για την πραγματοποίηση αλλαγών είναι φυσιολογική και προσκαλεί τον πελάτη να διερευνήσουν αυτήν την αντίσταση.
4. *Αυτονομία του πελάτη*: ο σύμβουλος σέβεται τον πελάτη και τον θεωρεί ικανό να πάρει τη σωστή απόφαση για τον εαυτό του στις παρούσες περιστάσεις.

Όταν εφαρμόζονται αυτές οι αρχές, κατασκευάζεται ένας χώρος συμβουλευτικής όπου ο πελάτης αισθάνεται ότι βρίσκεται σε μια σχέση που του επιτρέπει να μιλήσει ειλικρινά για όλες τις πλευρές μιας απόφασης, και άρα να καταφέρει τελικά να προβεί σε μια γνήσια δέσμευση για μια νέα πορεία δράσης, η οποία θα βασίζεται στην ολοκληρωμένη διερεύνηση όλων των πιθανών πλευρών ενός ζητήματος.

Ένα παράδειγμα εφαρμογής της κινητοποιητικής συνέντευξης

Η Eleanor είναι μια νεαρή γυναίκα που είναι μόνη μητέρα ενός δίχρονου παιδιού. Για πολλά χρόνια είχε επαφή με κοινωνικούς λειτουργούς για διάφορα ζητήματα. Το δίλημά της αυτή τη στιγμή είναι αν θα πρέπει να γράψει τον γιο της (Stephen) σε παιδικό σταθμό για να αρχίσει και πάλι να εργάζεται. Η μητέρα της έχει την πεποίθηση ότι η Eleanor πρέπει να αξιοποιήσει την προσφερόμενη θέση στον παιδικό σταθμό και αρνείται να ακούσει οποιαδήποτε άλλη άποψη. Από την άλλη πλευρά, η γειτόνισσα της Eleanor πιστεύει ακράδαντα ότι η εκπαίδευση στον παιδικό σταθμό μπορεί να έχει καταστροφικές συνέπειες για τα παιδιά από συναισθηματική άποψη. Στο πλαίσιο της διαδικασίας λήψης μιας απόφασης για το ζήτημα αυτό, η Eleanor αποφασίζει να μιλήσει στον κοινωνικό λειτουργό της:

ELEANOR: Είμαι πραγματικά σε απελπισία. Πρέπει να αποφασίσω μέχρι την επόμενη εβδομάδα αν θα κρατήσω τη θέση στον παιδικό σταθμό και δεν ξέρω τι να κάνω.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ: Είναι πολύ μεγάλη απόφαση αυτή για σένα. Έχω την αίσθηση ότι αισθάνεσαι μεγάλη πίεση και ότι αυτό το άγχος δεν σε βοηθά να καταφέρεις να είσαι σίγουρη για το τι είναι καλύτερο να κάνεις (ενσυναισθητική αντίδραση που αντανακλά την κατανόηση της κατάστασης της πελάτισσας χωρίς να προσπαθεί να την πείσει για μια συγκεκριμένη επιλογή).

ELEANOR: Όντως – αισθάνομαι τελείως τσακισμένη.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ: Από ό,τι μου έχεις πει για το ζήτημα αυτό, καταλαβαίνω ότι ιδανικά σκέφτεσαι πως το καλύτερο για τον Stephen θα ήταν να έρχεται σε επαφή με άλλα παιδιά, και ότι θα έκανε καλό και σ' εσένα να συναντάς άλλους ανθρώπους σε έναν εργασιακό χώρο και να έχεις περισσότερα χρήματα, αλλά δεν είσαι σίγουρη αν είναι έτοιμος ακόμη για τον παιδικό (αναγνώριση της απόκλισης). Αυτός είναι ο τρόπος που το βλέπεις ή υπάρχουν κι άλλες πλευρές της κατάστασης που είναι εξίσου σημαντικές; (αναγνώριση της πελάτισσας ως «ειδικού» – ενίσχυση της αυτονομίας της πελάτισσας)

ELEANOR: Ναι, αυτά είναι τα βασικά θέματα.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ: Αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν και άλλες πλευρές; (επιβεβαίωση της αυτονομίας της πελάτισσας)

ELEANOR: Ναι, ίσως. Δεν ξέρω αν θα τα βγάλω πέρα σε περίπτωση που ταραχτεί. Ξέρεις, να τον αφήνω εκεί ενώ κλαίει ή τσιρίζει.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ: Γιατί αυτό θα σε τάραζε... και ίσως να σε κάνει να ανησυχείς ότι μπορεί να αποκτήσει κάποιο τραύμα; (ενσυναίσθηση)

ELEANOR: Ακριβώς.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ: Μπορώ να σου πω τι νομίζω; (προσωπική ανατροφοδότηση). Αναρωτιέμαι αν υπάρχουν δύο πλευρές εδώ. Σε ένα επίπεδο ξέρεις ότι ο παιδικός σταθμός είναι η σωστή απόφαση και για σένα και για τον Stephen. Αλλά σε ένα άλλο επίπεδο, φοβάσαι όταν σκέφτεσαι τι συνεπάγεται αυτό σε πρακτικό επίπεδο, για πράγματα, όπως π.χ. «θα τα βγάλω πέρα αν είναι ταραχμένος;» (αναπλαισίωση)

ELEANOR: Έχεις δίκιο: βαθιά μέσα μου ξέρω όντως τι θέλω (παράδειγμα «έκφρασης δέσμευσης»).

Ένα από τα πλεονεκτήματα της κινητοποιητικής συνέντευξης είναι ότι διαθέτει πλήθος από υποστηρικτικά υλικά και δραστηριότητες με τη μορφή βιβλίων, διαδικτυακών τόπων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων.