

# Express Empathy: OARS



# วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เข้าใจถึงทักษะการปรึกษา OARS
- เพื่อให้สามารถนำทักษะการปรึกษา OARS ไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจตามหลัก The Four Processes



# ทักษะการสร้างความเข้าใจ (Empathy)

- ความสอดคล้องกลมกลืนกันทั้งคำพูดและท่าทาง (Genuineness/congruence or integrated in the relationship)
- การไม่ตัดสิน (Non-judgmental attitude/respect/unconditional positive regard)
- ความเข้าใจ (Empathic understanding of the client's internal frame of reference)



# Express Empathy

- Empathy is a specifiable and learnable skill for understanding another's meaning through the use of reflective listening
- Requires sharp attention to each new client statement and the continual generation of hypotheses as to the underlying meaning

# ทักษะการปรึกษา OARS

- การถามคำถามปลายเปิด (Open-ended questioning)
- การชื่นชมยืนยันรับรอง ( Affirmation)
- การฟังอย่างเข้าใจและสะท้อนความ (Reflective listening)
- การสรุปความ (Summarization)
- Informing and Advising

# Open-ended questions

- Backbone of the MI information-gathering process
- Set the tone for a non-judgmental setting in which client can explore their problem area(s)
- Questions often have a purpose and a direction
- Small talk is not needed

# คำถามปลายเปิด

## Open-Ended Questions

- กระตุ้นให้พูด
  - มีการอธิบายขยายความ
  - ตอบสั้นๆ เช่น ใช่/ไม่ใช่ **ไม่ได้**
- ช่วยในการสำรวจปัญหาและพฤติกรรม
- ช่วยในการสร้างความสัมพันธ์

“เริ่มส่งลูก...”



# Closed VS Open-ended question

## คำถามปลายปิด

- ได้คำตอบสั้นๆ
- ต้องการคำตอบที่เฉพาะเจาะจง

## คำถามปลายเปิด

- ให้อิสระกับผู้ตอบได้พูดมากหรือน้อยตามต้องการ
- ผู้ตอบได้สำรวจตัวเอง (ความคิด ความรู้สึก ประเด็นปัญหา) และเลือกตอบได้ตามที่สะดวกใจ



# ตัวอย่าง Closed VS Open-ended question

## คำถามปลายปิด

- ไปเที่ยวเชียงใหม่มาสนุกไหม?
- เธอไม่สบายใจหรือ?
- ทำงานที่นั่นดีไหม?
- คุณรู้ไหมว่าคุณจะเป็นเบาหวาน ถ้าคุณยังไม่หยุดดื่มน้ำอัดลม?

## คำถามปลายเปิด

- คุณไปทำอะไรมาบ้าง?
- มีอะไรทำให้เธอไม่สบายใจหรือ?
- ที่ทำงานใหม่เป็นยังไงบ้าง?
- คุณรู้อะไรเกี่ยวกับโรคเบาหวานบ้าง?

- ในการ  
ให้คำปรึกษา  
เราควรใช้คำถาม  
แบบไหนบ่อยๆ



# ตัวอย่างคำถามปลายเปิด

- คุณทำอะไรบ้างในแต่ละวัน?
- เหล้าเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตคุณอย่างไรคะ ?
- ชีวิตคุณเป็นยังไงบ้างในช่วงที่หยุดฉีดยาเบาหวานได้ ?
- อะไรที่ทำให้คุณตัดสินใจมาพบเราในวันนี้ ?

# แบบฝึกหัด – ปิด หรือ เปิด ?

คำสั่ง ข้อใดเป็นคำถามปลายปิด / ปลายเปิด ?

ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่เป็นคำถามปลายเปิด

\_\_\_\_\_ 1. สบายดีไหม ?

\_\_\_\_\_ 2. ชอบดูหนังผีไหม ?

✓ \_\_\_\_\_ 3. วันเกิดอยากได้อะไร ?

✓ \_\_\_\_\_ 4. ที่บ้านเป็นยังไงบ้างจ๊ะ ?

\_\_\_\_\_ 5. หายโกรธกับพี่สาวแล้วยัง ?

✓ \_\_\_\_\_ 6. กลับบ้านนอกมาเป็นยังไงบ้าง ?

# แบบฝึกหัด – ปิด หรือ เปิด ?

คำสั่ง ข้อใดเป็นคำถามปลายปิด/ ปลายเปิด?

ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่เป็นคำถามปลายเปิด

1. คุณพอใจกับน้ำหนักตัวตอนนี้แล้วหรือยัง ?  
\_\_\_\_\_

2. คุณหงุดหงิดไหม เวลาที่ลูกๆ ไม่ช่วยงานบ้าน ?  
\_\_\_\_\_

3. คุณมีข้อกังวลเกี่ยวกับสุขภาพไหม ?  
\_\_\_\_\_

✓ 4. คุณกังวลเกี่ยวกับสุขภาพยังไงบ้าง ?  
\_\_\_\_\_

5. คุณคิดว่าจะเริ่มออกกำลังกายพรงนี้เลยได้ไหม ?  
\_\_\_\_\_

✓ 6. เพราะอะไรถึงเลือกวิธีนี้ ?  
\_\_\_\_\_

# แบบฝึกหัด – ปิด หรือ เปิด ?

คำสั่ง เปลี่ยนคำถามปลายปิดต่อไปนี้ให้เป็นคำถามปลายเปิด

1. คุณพอใจกับน้ำหนักตัวตอนนี้แล้วหรือยัง ?

*อะไรที่ทำให้คุณรู้สึกไม่พอใจกับน้ำหนักตัวคุณตอนนี้ ?*

2. คุณหงุดหงิดไหม เวลาที่ลูกๆ ไม่ช่วยงานบ้าน ?

*เพราะอะไรคุณถึงรู้สึกหงุดหงิดเวลาลูกๆ ไม่ช่วยงานบ้าน ?*

5. คุณคิดว่าจะเริ่มออกกำลังกายพุงนี้เลยได้ไหม ?

*มีอะไรบ้างที่จะช่วยให้คุณเริ่มออกกำลังกายได้ ?*

# แบบฝึกหัด – ตั้งคำถามปลายเปิด

คำสั่ง ให้นักถึงคนที่ท่านคุยด้วยเป็นประจำ แล้วตั้งคำถามปลายเปิด เพื่อถามเขา/เธอ จำนวน 5 คำถาม

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

# กระบวนการถาม-บอก-ถาม : Elicit-Provide-Elicit

1. ถาม : เพื่อดึงความพร้อมและความสนใจในการเปลี่ยนแปลง

“ขออนุญาตให้ข้อมูล”

“ผมมีข้อมูลบางอย่างเกี่ยวกับการประเมินสุขภาพของคุณ”

“คุณเคยได้ยินเรื่องนี้มาอย่างไรบ้าง”

2. บอก : ให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างเป็นธรรมชาติ

“จากผลการตรวจพบว่า.....”

3. ถาม : ความเข้าใจ/การแปลความหมายของผู้รับบริการจากที่ได้รับฟังข้อมูล

“คุณมีความเห็นอย่างไรบ้าง”

“คิดอย่างไรกับข้อมูลที่ได้รับฟังมาทั้งหมด”



# Affirmations(การชื่นชม)

- การแสดงให้เห็นความพยายาม

“แม้ว่าสถานการณ์จะดูยากอย่างไร  
คุณก็ยังไม่ย่อท้อที่จะเลิกบุหรี่ให้ได้”

- การแสดงให้เห็นความเข้มแข็ง (เปลี่ยนมุมมองที่ต่อต้าน)

- การเน้นย้ำถึงความเชื่อมั่น

“คุณจะพบวิธีการที่ทำให้เกิดความสำเร็จ”

# วิธีการชื่นชม

1. ชมแบบชัดเจนและจริงใจ (Clear and genuine)
2. หลีกเลี่ยงการใช้คำว่า “ฉัน” (focus on you, parental overtones)
3. ไม่พูดถึงสิ่งที่ปัญหา
4. ชมที่ความสามารถ/ศักยภาพของผู้รับบริการ
5. สิ่งที่เป็นแง่ลบหรือการต่อต้าน ให้เปลี่ยนมุมมองเป็นแง่บวก (reframing: glass half full)
6. Nurture a competent instead of a deficit worldview of a client
7. คำชมชมอย่าไม่ใช้การชื่นชม



# Affirming

- You really tried hard this week
- Your intention was good even though it didn't turn out as you would like
- Thanks for coming in today, even arriving early
- So you made three calls about possible jobs this week. Good for you.
- You got really discouraged this week and still come back, you're persistent

# แบบฝึกหัด – ชมที่พฤติกรรม/การกระทำ

คำสั่ง ให้ท่านเขียนคำชมผู้รับบริการหรือใครก็ได้ ตามข้อดีที่กำหนดให้

ข้อดี	คำชมพฤติกรรม/การกระทำ
1. มีน้ำใจ	<i>คุณเป็นคนมีน้ำใจ รู้จักแบ่งปันข้าวของให้พี่น้อง ไม่หวังไว้คนเดียว</i>
2. ใจดี	.....
3. อุตุน	.....
4. ขยัน	.....
5. เข้มแข็ง	.....
6. เสียสละ	.....

# แบบฝึกหัด – พูดให้กำลังใจ

คำสั่ง ให้ท่านเขียนคำพูดให้กำลังใจผู้รับบริการตามสถานการณ์ที่กำหนดให้

สถานการณ์	คำพูดให้กำลังใจ
1. ถูกเพื่อนแซวที่ไม่ร่วมวงกินเหล้าด้วย แต่ก็ไม่ยอมใจอ่อน	
2. หัวหน้าบ่นจนเครียด อยากสูบบุหรี่ตอนพักเที่ยงมาก แต่ก็อดใจได้มา 1 สัปดาห์แล้ว	

# Reflective Listening

- สะท้อนที่ประโยคข้อความที่ผู้รับบริการบอก ไม่ใช่คำถาม, ลดน้ำเสียงลงในช่วงท้ายของการสะท้อน ไม่ขึ้นเสียงสูง
- พุดสั้น ๆ ประมาณ 5 – 10 คำ
- จับความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ข้างในแม้จะไม่ได้พูดออกมา สะท้อนระดับความรุนแรงของความรู้สึก
- เว้นช่วง หยุด รอ และมองสบตา



# Depth of Reflection

## □ Simple Reflection

- ▣ repetition of a word or two will keep the person moving
- ▣ simple reflections add little or nothing to what the person said. They basically repeat or slightly rephrase the person's content

## □ Complex Reflection

- ▣ some meaning or emphasis to what the person has said
- ▣ making a guess about the unspoken content or what might come next (continuing the paragraph)

# ประเภทของ Reflective listening

- Simple reflection (การสะท้อนความแบบธรรมดา)
  - Repeating – ทวนความ
  - Rephrasing – ทวนวลี
  - Paraphrasing – ถ่ายทอดความ
- Complex reflection(การสะท้อนความแบบซับซ้อน)
  - Client's true meaning or feeling – ความหมายหรือความรู้สึกที่แท้จริง
  - Double – sided – สะท้อนสองด้าน ข้อความที่ไม่ดี+ข้อความที่ดี (SMS)
  - Amplified – สะท้อนความให้หนักขึ้น
  - Minimizing – สะท้อนความให้เบาลง



# Simple reflection (การสะท้อนความแบบธรรมดา)

“ผมไม่ได้สูบบุหรี่ 1 ซองทุกวัน เวลาผมเครียด ผมถึงสูบ 1 ซอง”

## ตัวอย่างของ Simple reflection

- Repeating : “คุณสูบบุหรี่ 1 ซอง”
- Rephrase : “บุหรี่ 1 ซอง”
- Paraphrase: “คุณสูบบุหรี่เพื่อผ่อนคลายความเครียด”

# Overshooting and Undershooting

- Particularly when the emotion content is involved
- Overstate the intensity of expressed emotion – deny or minimize it, backing off from the original statement
- Understate the intensity of expressed emotion – continue exploring and telling about it

# Overshooting and Undershooting

## □ Overstate

- ▣ Client: I don't like the way she comments on how I raise my children
- ▣ Counselor: You're really furious with your mother
- ▣ Client: Well no, not that angry, really. She is my mother after all

## □ Understate

- ▣ Counselor: You're a bit annoyed with your mother
- ▣ I'll say!!! It just irritates me how she is always correcting and criticizing me

# Complex reflection(การสะท้อนความแบบซับซ้อน)

“เวลาเครียดสูบบุหรี่มากๆผมจะปวดศีรษะและความดันขึ้น แล้วภรรยาที่บ่นผม ผมมีความรู้และโตพอที่จะดูแลตัวเองอยู่บ้างนะ”

## ตัวอย่าง

- Double-sided: “คุณไม่ชอบที่ภรรยาบ่น แต่บางครั้งคุณก็กังวลว่าสูบบุหรี่มากๆจะทำให้คุณปวดหัว”
- true meaning : “คุณไม่ชอบให้ภรรยาทำกับคุณเหมือนคุณเป็นเด็กๆ”  
“ปัจจุบันผมสูบบุหรี่วันละไม่เกิน 10 มวน ไม่เหมือนเมื่อก่อนที่สูบวันละ 2 ซอง”
- Minimizing : “คุณคิดว่าการสูบบุหรี่วันละไม่เกิน 10 มวน ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของคุณ”

# Direction of Reflection

---

- Not a passive process
- You decide what to reflect and what to ignore, emphasize and de-emphasize, what words to use in capturing meaning

## เป้าหมายการสะท้อน คือ

“อะไรคือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเปิดเผย/แสดง/บอก”



# การสรุปความ

## Summaries

- เป็นการสรุปรวมความคิด ความรู้สึก หรือความกังวล ที่ผู้รับบริการบอกเล่ามาก่อนหน้านี้ / การพูดใหม่ในสิ่งที่ผู้รับบริการได้เล่ามาให้เป็นระบบมากขึ้น
- ช่วยให้เห็นทิศทางการสนทนา
  - ▣ ใช้คำพูดสั้น กระชับ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด
  - ▣ สรุปทั้งเนื้อหาและความรู้สึก
  - ▣ หากเห็นว่าเหมาะสม อาจให้ความเห็นได้ว่าความคิดและความรู้สึกที่ผู้รับบริการเล่ามานั้นสอดคล้องกันอย่างไรบ้าง

# แนวทางในการสรุปความ

- สรุปเมื่อผู้รับบริการพูดยาวๆ
- สรุปก่อนเริ่มการปรึกษา (กรณีพบกันมากกว่า 1 ครั้ง) และก่อนจบกระบวนการ
- จับประเด็นสำคัญ



# ประเภทของการสรุปความ

## 1. การสรุปรวบรวมประเด็น (Collecting Summaries)

- ▣ รวบรวมความคิดและความรู้สึกหลายๆ อย่างที่กล่าวถึงก่อนหน้านี้

## 2. การสรุปเชื่อมโยง (Linking Summaries)

- ▣ เชื่อมโยงความคิดและความรู้สึกที่ถูกกล่าวถึง แต่ผู้รับบริการไม่ได้มีการเชื่อมโยงเข้าหากัน

## 3. การสรุปเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Transitional Summaries)

- ▣ รวบรวมประเด็นสำคัญที่ได้พูดคุยกันก่อนหน้านี้ เพื่อเตรียมการสำหรับเปลี่ยนประเด็นสนทนา

# ตัวอย่าง – การสรุปความ

ผู้รับบริการ: “ผมว่าที่ผมเป็นแบบนี้ทุกวันนี้ก็เพราะพ่อมันแหละ เขาไม่เคยเข้าใจผมเลย เขาบอกว่าผมคิดเล็กคิดน้อยเหมือนผู้หญิง ตัดสินใจไม่เด็ดขาด แบบนี้ปล่อยให้ผมงานของที่บ้าน ไม่ได้ บ่นอยู่ได้ทุกวันๆ ผมทำอะไรก็ไม่เคยดีพอ มันก็เครียดแหละ แล้วจะให้ผมทำยังไง ผมก็ต้องหาทางระบายของผม แรกๆ ก็ว่าจะลองนิดหน่อยพอให้หายเครียด พอให้ทนฟังพ่อมัน ได้ แต่ตอนนี้ไม่รู้ว่าจะมาถึงตรงนี้ได้ยังไง”

ผู้ให้คำปรึกษา: การที่พ่อไม่ไว้วางใจให้คุณทำงาน บอกว่าคุณคิดมาก ตัดสินใจไม่เด็ดขาด และบ่นแบบนี้บ่อยๆ ทำให้คุณรู้สึกแย่และเครียด ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ไปทดลองใช้ยา แล้วในที่สุดก็ติดยา

# Evoking Change Talk

## การกระตุ้นให้เอ่ยปากว่าจะเปลี่ยน

- คำถามปลายเปิด เป็นกลยุทธ์ที่ใช้กระตุ้นให้เอ่ยถึงความคิดที่ไม่สอดคล้องกันของผู้รับบริการ ถามเพื่อให้ทบทวน ขยายมุมมองทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมของตนเองและเห็นประโยชน์ความสำคัญของการเปลี่ยน หรือไม่เปลี่ยนพฤติกรรม
- โดยปกติ กลยุทธ์นี้จะมีประโยชน์หลังจากได้เปิดการสนทนาไปมากพอแล้ว ซึ่งเวลาสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่ผู้รับบริการ เอ่ยปากว่าจะเปลี่ยนมักจะเกิดหลังจากประโยคสรุปความ

# วิธีการ Evoking Change Talk

- ใช้ไม้บรรทัดการเปลี่ยนแปลง
- ถามตรงๆถึงผลเสีย
- ให้มองย้อนเหตุการณ์ในอดีต
- ให้มองเหตุการณ์ในอนาคต
- สํารวจเป้าหมายและค่านิยม



# วิธีการ Evoking Change Talk

•ให้มองย้อนเหตุการณ์ในอดีต

“ก่อนหน้าที่จะป่วยเป็นเบาหวาน ชีวิตของคุณเป็นอย่างไร”

“ถ้าเทียบกับตอนนี้มีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง”

•ให้มองเหตุการณ์ในอนาคต

“ถ้าคุณเปลี่ยนแปลงตนเองได้สำเร็จ มีอะไรจะเปลี่ยนไปบ้าง”

“นับจากนี้ 5 ปี คุณอยากให้ชีวิตของคุณเป็นอย่างไร”



# วิธีการ Evoking Change Talk

- ถามตรงๆถึงผลเสีย

“ถ้าไม่ทำการเปลี่ยนแปลงผลเสียที่เกิดขึ้นกับคุณมีอะไรได้บ้าง”

- สำรวจเป้าหมายและค่านิยม

“เป้าหมายในการดำเนินชีวิตของคุณคืออะไร”

“ต้องการอะไรในชีวิต”

“มีอะไรที่เป็นอุปสรรคทำให้คุณไปไม่ถึงเป้าหมายของคุณบ้าง”



# Sustain Talk and Discord

- “Sustain Talk”

เป็นคำพูดที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการยังต้องการที่จะทำพฤติกรรมแบบเดิม ยังไม่สนใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

- “Discord”

เป็นคำพูดที่ผู้รับบริการสะท้อนให้เห็นถึงความขัดแย้งกันในกระบวนการบำบัดกับผู้ให้บริการ

# วิธีการจัดการกับ Sustain Talk and Discord

- การสะท้อนความ
- การย้ำว่าเป็นสิทธิที่เขาจะเลือกปฏิบัติหรือไม่และเขามีอำนาจในการควบคุมสิทธิ ทางเลือกนั้นๆ (Emphasis personal choice and control)
- เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้รับบริการเสนอ และเชื้อเชิญให้เสนอวิธีการต่างๆ (Agreement with a twist and invite co-operation)
- การช่วยให้มองปัญหาจากหลากหลายมุม (Reframing)



คนที่ไม่เคยผิดพลาด  
คือ คนที่ไม่เคยพยายามทำสิ่งใหม่ ๆ

Anyone who has never made  
a mistake has never tried  
anything new.

- Albert Einstein

