

# 非治療性溝通技巧

溝通技巧

Communication & learning

台北醫學大學 口腔衛生學系

陳立昇 助理教授

E-mail: [samchen@tmu.edu.tw](mailto:samchen@tmu.edu.tw)

校內分機：5211

# 學習目標

透過健康傳播目的使學生瞭解非治療性溝通技巧的重要性。

# 健康傳播目的

- 健康訊息經過處理過後，經由有效管道傳遞給社會大眾，影響他們實行健康生活方式(life style)以達預防保健，提升健康品質。

# 小眾傳播 / 大眾(Mass)傳播

- 老師上衛生教育課?
- 衛生教育在電影開播前播放?
- 火車站LED面板廣告口腔癌防治?
- 衛生教育行腳 感人電視短篇?

以上誰比較花錢?

# Types of communication

- 象徵 / 符號
- 媒體訊息暴露 與 人類行為 交互作用
- 操控媒體訊息的來源與機制

# Levels of communication

## 傳播層次

### ■ 微觀

- 評估觀點：個人層次

- 個人暴露 → 動機 → 認知 → 感受 → 態度 → 行為

### ■ 巨觀

- 評估觀點：社區或社會層次

- 人群接受訊息 → 傳遞速度 → 群體行為

- 社區健康促進推展

# 傳播理論-個人層次

1. 學習層級效果理論
2. 說服理論
3. 預防注射理論
4. 社會學習理論

# 1. 學習層級效果理論

- 知識(Knowledge, K), 態度(Attitude, A), 行為(Behavior, B)
- $K \rightarrow A \rightarrow B$
- $B \rightarrow A \rightarrow K$
- $K \rightarrow B \rightarrow A$



## 2. 說服理論

- 情感性訴求(emotional benefit appeal)
  - 桃園縣衛生局宣導~癌症防治-口腔癌篩檢(台語版)
- 啟發式訴求(heuristic appeal)
  - 國民健康局戒菸廣告 焦油篇
  - 口腔癌篩檢 台語版
  - 以有趣的方式教你如何向口腔癌Say NO! NO!!  
NO!!!

# 3. 預防注射理論

- 預防注射→三段五級 哪一段?
- 行為預防注射(behavioral inoculation)
  - 兒童時期-菸害重要
  - 青少年-免疫力消失→青少年抽菸率上升
- 社會預防注射理論
  - 同儕壓力(peer pressure)
  - 正向 / 反向 作用

# 4.社會學習理論

- Social learning theory
- 觀察學習 (observational learning)
  - 觀察他人行為→他人結果
  - 自己行為依樣→預期結果
- 增強學習 (reinforcing learning)
  - 檳榔防治祈福篇
  - 庾澄慶與職籃選手-我運動 我不吸菸(董氏基金會)

# 傳播理論-社區層次

- 知溝(Knowledge gap)理論
  - 社經地位
  - 教育程度
  - 職業
  - 群體學習動機,興趣,能力
- 創新擴散(diffusion of innovation)
  - 創新訊息的傳遞
  - 家庭計畫、愛滋病預防、疾病篩檢

# 創新擴散成功要素

- 相容性(Compatibility)
  - 社經地位及文化可接受
- 彈性(Flexibility)
- 可逆性(reversibility)
- 相對利益性(relative advantage)
- 成本效率(cost-efficiency)
- 危害性(risk)

# 創新擴散失敗因素

- 創新但有可能設計不良
- 溝通管道不對
- 採納者產生的錯誤
- 採納者執行錯誤
- 採納者持續性遭受困難

創新 是否能被廣泛接受？

新的健康促進方式能否被接受？

需要evidence-based (實證基礎) 來支持

# 資料來源

1. Joseph A. Devito 原著，洪英正(2006)等譯，人際溝通，學富文化。
2. 簡竹君(2008)，成功通過OSCE-臨床溝通技巧指南，江山出版社。



# 總結

- 介紹健康傳播目的
- 小眾傳播 / 大眾(Mass)傳播的比較
- 傳播的層次：微觀、巨觀
- 傳播理論：個人層次、社區層次。