

第四章 自學式手冊之發展與形成

本章共分為四節，分別為「自學式手冊之教育模式」、「自學式手冊之發展步驟」、「自學式之教育策略轉換」、「自學式手冊之教育意涵」，茲詳述如下。

第一節 自學式手冊之教育模式

本研究發展之「社區健康計畫 DIY 手冊」乃依據研究目的之重要變項，並以社會行銷為教育內容之主要架構，另以社會認知理論、溝通說服理論為發展手冊訊息的參考模式，用以發展本研究之整體介入策略，並探討在介入後對公共衛生護理人員擬定社區健康計畫之知識、技巧與自我效能的影響效果（見圖 4-1-1）

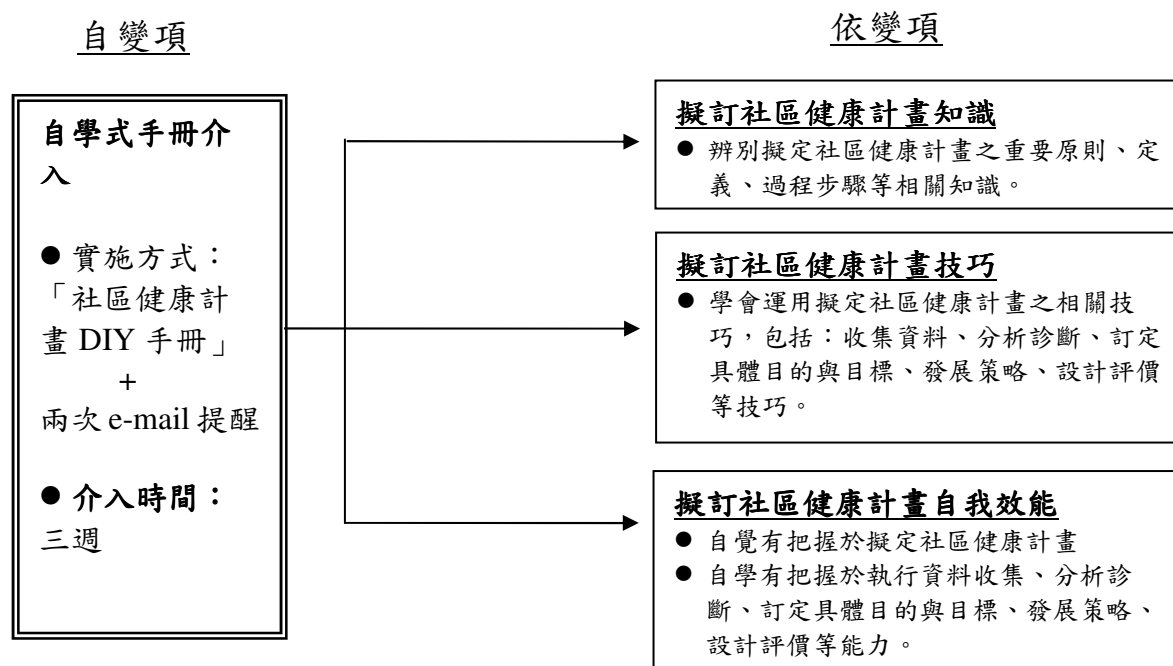


圖 4-1-1 自學式手冊之教育模式

第二節 自學式手冊教育策略之發展步驟

本手冊之發展步驟包括：文獻探討與收集相關資料、成立媒體製作小組、實務工作者面對面訪談、手冊內容設計、專家審查及媒體施測、發展成效評價工具。詳細說明如下：

一、文獻探討與收集相關資料：

收集國內外有關擬定社區健康計畫之相關研究進行文獻探討，以找出影響擬定社區健康計畫的重要變項，再探討行為科學相關理論，並多方收集及瀏覽相關手冊，作為手冊內容與形式發展上之參考。

二、成立手冊製作小組：

本小組成員包括美工設計者及教育理念企劃者，利用不同專業間的相互合作，設計出符合美感且教育內涵符合實務需求，能吸引公共衛生護理人員閱讀且能達到教育功效的手冊。

三、實務工作者面對面訪談：

為使本手冊之設計能符合公共衛生護理人員實務需求與喜好，故以面對面訪談的方式，訪問六位公共衛生護理人員，以瞭解公共衛生護理人員對於擬定社區健康計畫的現況、起始點行為、學習需求、過去在職教育的狀況、對教育媒體的喜好，此外，為了能於手冊編撰時發展出具吸引力的訊息，訪談內容亦包含其本身對於公共衛生護理工作的角色期待與珍視價值，以作為引起閱讀動機之訴求內容的取材與教育內涵建構的重要參考藍本（訪談大綱詳見附錄四）。

四、手冊內容設計：

本手冊依據理論背景及研究對象之需求進行教育策略之轉換與內容設計。在整體手冊企劃上，乃以社會行銷理論與社會認知理論作為

發展教育內涵與策略之主要依據，並同步考量溝通說服理論中之各項傳播因素（包括：來源、訊息、管道、接收者及目標行為等），以完成本手冊之初稿。

五、專家審查及媒體測試

完成手冊初稿後，即進行專家審查，請六位衛生教育或公共衛生護理之專家針對初稿中的圖文與內容提供意見，並審查手冊內容是否符合教育目標（詳見附錄五）。於專家審查後更邀請四位公共衛生護理人員進行媒體測試（詳見附錄六）。最後彙整上述專家與實務工作人員意見後，在指導教授的指導下，修改本手冊做最後定稿。

六、發展成效評價工具

手冊定稿之後，依據手冊內容並配合研究目的彙編成效評量問卷，問卷內容之設計（詳見第三章）與手冊內容相互搭配，手冊教育目標與問卷變項、內容對照情形請參見表 4-2-1

表 4-2-1 手冊內容與問卷內容對照表

單元名稱	教育目標	變項	問卷內容
前言	引發閱讀動機		
相見歡	引發閱讀動機		
想一想	<ul style="list-style-type: none"> ● 引發閱讀動機 ● 能認同擬定社區健康計畫對工作的意義與目的 		
健康計畫與我	<ul style="list-style-type: none"> ● 引發閱讀動機 ● 能覺察自己對於擬定社區健康計畫的需求與期待 ● 能相信撰寫社區健康計畫並非難事。 		
步驟一：計畫緣起			
二手資料搭便車	<ul style="list-style-type: none"> ■ 引發閱讀動機 ■ 能透過工作單位資料庫、網路、期刊雜誌等管道收集二手資料 	技巧 自我效能	第二部份 1、2、3 題； 第三部份 1 題
一手資料放大鏡 方法一：問卷調查 方法二：面對面訪談	<ul style="list-style-type: none"> ■ 引發閱讀動機 ■ 能知道挑選問卷調查题目的技巧 ■ 能擬定訪談大綱與應用提問、探索的技巧於進行面對面訪談時 	知識 技巧 自我效能	第一部份 1、2、3、4 題； 第二部份 4、5、6、7 題； 第三部份 1、2 題
讓數字為我說話 -資料分析	<ul style="list-style-type: none"> ■ 引起動機 ■ 能進行有系統的資料分類 ■ 能運用流行病學的指標進行資料比較 ■ 能進行具合理因果關係的資料推論 	知識 技巧 自我效能	第一部份 5、6、7 題； 第二部份 8、9、10 題； 第三部份 3、4、5、6 題
撰寫前言私房菜	<ul style="list-style-type: none"> ■ 引起動機 ■ 能學會如何轉化資料收集與分析的結果運用於撰寫前言上。 ■ 能學會如何拆解計畫的關鍵字 ■ 能逐一描述各關鍵字間的關係 	技巧 自我效能	第二部份 11、12、13 題； 第三部份 6 題
步驟二：計畫目的與目標			
計畫目的與目標 目標撰寫的形式 目標的 SMART 標準	<ul style="list-style-type: none"> ● 引起動機 ● 能知道撰寫目標的 SMART 標準 ● 能寫出具體、可測量、務實的、可達到、具有時序性之計畫目標 	知識 技巧 自我效能	第一部份 8、9 題； 第二部份 14、15 題； 第三部份 7 題
步驟三：發展介入策略			
以民眾為中心	<ul style="list-style-type: none"> ■ 引起動機 ■ 能採用以民眾為中心的概念於發展介入策略時。 	技巧 自我效能	第二部份 16 題； 第三部份 10 題

單元名稱	教育目標	變項	問卷內容
對象區隔	<ul style="list-style-type: none"> ■ 引起動機 ■ 能運用心理的、地理的、行為的、社會人口學的指標來進行對象區隔。 	技巧 自我效能	第二部份 17、18 題； 第三部份 8、9 題
健康行銷 Product	<ul style="list-style-type: none"> ■ 能知道產品指的是社區健康計畫設定給民眾的行為目標或預期效益。 ■ 能瞭解不同行為改變階段的行為特徵。 	知識 自我效能	第一部份 11、14 題 第三部份 10 題
Price	<ul style="list-style-type: none"> ■ 能知道民眾接受介入策略時所付出的代價有哪些 	知識 技巧 自我效能	第一部份 12 題 第二部份 22 題； 第三部份 13 題
Place	<ul style="list-style-type: none"> ■ 能選擇易被民眾接受的行銷通路 	知識 技巧 自我效能	第一部份 10 題 第二部份 23、24 題； 第三部份 14、15 題
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> ■ 能學會如何於發展介入策略時結合民眾珍視價值 ■ 能知道介入策略的發展必須要做全方位的思考 ■ 能發展適合民眾行為改變歷程的介入策略 	知識 技巧 自我效能	第一部份 13、15 題 第二部份 19、20、21 題； 第三部份 11、12、13 題
撰寫實施策略與步驟	<ul style="list-style-type: none"> ■ 能撰寫目標、策略與行動一致的實施策略與步驟 ■ 能運用 4Ps 的概念於所撰寫的實施策略與步驟中。 	技巧 自我效能	第二部份 25、26 題； 第三部份 16 題
步驟四：排定工作計畫			
排定工作計畫 預算表 資源表 甘特圖	<ul style="list-style-type: none"> ● 引發學習動機 ● 能列出計畫進行所需的經費預算、所需與可用的人力物力資，以及工作時間規劃。 	技巧 自我效能	第二部份 27、28、29、30 題； 第三部份 17、18、19 題
步驟五：計畫評價			
計畫評價 評價指標 評價資料來源與方法 撰寫計畫評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 引發閱讀動機 ● 能知道評價指標的撰寫方式 ● 能過程評價與結果評價的方式來表現健康計畫執行之成效，及對社區健康的影響。 ● 能於計畫中撰寫評價目的與方法。 	知識 技巧 自我效能	第一部份 16、17、18 題 第二部份 31、32、33 題； 第三部份 20、21 題

第三節 自學式手冊之教育策略轉換

本研究運用 McGuire 的溝通說服理論(Rice & Atkin, 1989)以及社會認知理論為基礎，將文獻探討與需求評估所獲得之資料，轉換發展成自學式手冊，期望能達到教育目標及行為改變的目的(圖 4-3-1)。

本研究為了能有效提升公共衛生護理人員擬訂社區健康計畫相關能力，因而運用社會認知理論所提供之概念作為教育策略轉換至手冊訊息，所運用的概念包括：自我效能(語言說服、替代經驗、成功經驗)、行為預期、結果期待、增強回饋、觀察學習等。此外，亦搭配溝通說服矩陣，以 Lasswell's(1948)所提出的訊息特性(來源、訊息、管道、接收者、目標)作為輸入變項，而以本研究對訊息傳遞之預期效果為輸出變項，針對輸入與輸出之交叉矩陣思考(表 4-3-1)，設計其中教育內容與策略之轉換，以形成本手冊之幾項重要特色。

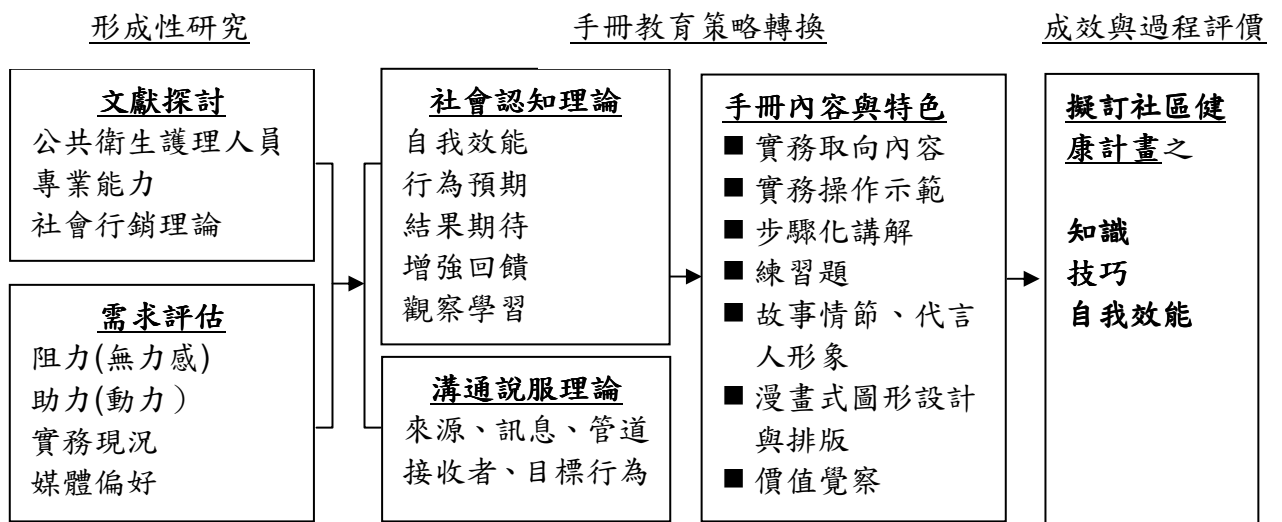


圖 4-3-1 手冊教育策略轉換流程圖

表 4-3-2 自學式手冊設計架構 (修改自 McGuire 溝通說服理論)

輸入變項 \ 輸出變項	來源	訊息	管道	接收者	目的
暴露在訊息中	★		★		
注意訊息	★		★		
對訊息感到興趣	★	★	★	★	
理解訊息		★		★	★
獲得新技能		★		★	★
態度改變		★			★
訊息記憶		★			
訊息回憶		★			
決定改變					★
行動		★			
增強		★			
再肯定改變					

一、來源因素：

● 來源×暴露在訊息中

- ✓ 數量 (number)：本手冊以預先徵求公共衛生護理人員使用意願為前提，以免費贈送的方式將手冊大量發放給研究對象閱讀，讓公共衛生護理人員能得知並有機會閱讀本手冊。

● 來源×注意訊息 & 來源×對訊息感到興趣

- ✓ 吸引力(attractiveness)：分析需求評估訪談所獲得的資料，發現「專門為公共衛生護理人員設計」、「具吸引人的圖像」會吸引其注意，因此本手冊以公共衛生護理人員工作情境為主題，以線條活潑可愛的漫畫形象為訊息代言人，以用來吸引公共衛生護理人員對手冊的注意和提高其閱讀興趣。
- ✓ 可信度(credibility)：手冊中以健康促進與衛生教育專家作為擬訂社區健康計畫知識與技巧的傳遞者，並且於手冊中註明手冊審查委員中包含公共衛生與衛生教育之專

家，表示本手冊具有相當之專業性與可信度。

二、訊息因素：

● 訊息×對訊息感到興趣

- ✓ 傳送風格(delivery style)：於需求評估的分析結果中受訪者表示「實務的」、「互動的」訊息類型較能引起其閱讀動機，因此本手冊轉換需求評估中訪談者工作的現況與想法，以公共衛生護理人員工作情境中所發生的故事來貫穿，藉由故事情境鋪陳相關的教育訊息。此外，本手冊於各章節引起動機部份採用以圖輔文與代言人與閱讀者對話的方式呈現重要的訊息，以引發公共衛生護理人員的閱讀動機。

- ✓ 訊息型態(type information)：需求評估結果顯示「扼要的」訊息型態較能引起其閱讀動機，因此本手冊設計將訊息進行類化、剪裁與簡化，以步驟化、精簡的方式呈現，以增加公共衛生護理人員對於手冊的閱讀動機。此外，為了增加手冊的吸引力，乃運用心理測驗的方式，提供公共衛生護理人員機會檢視自己對於擬訂健康計畫之需求與想法，並藉由診斷結果提醒其應加強學習的手冊內容部份，引起閱讀的興趣與動機。

● 訊息×理解訊息

- ✓ 訊息型態(type information)：依據需求評估的結果，受訪者提出「以文輔圖」、「實務的」、「互動的」訊息較能帶動其知識與技巧的學習，因此本手冊於知識與技巧傳遞上採以文輔圖的呈現方式，並於重點處以字型大小粗細變化或底線作為強調或提醒，而文字內容則扼要的將理論原則轉換成實務工作可直接套用之步驟化策略，並搭配實務工作範例進行示範與講解，降低公共衛生護理人員閱

讀上的困難，以使其能更理解訊息。

- ✓ 訴求型態(type appeal)：需求評估受訪者表示，若以知識與技巧的學習而言，「理性的」、「客觀的」、「評論與報導性參半的」訊息較能深化其學習，因此手冊中知識與技巧傳遞之內容以理性訴求為主，強調擬訂社區健康計畫之各步驟作法、優點、注意事項與預期成效，以代言人進行訊息的傳遞，並搭配實務範例的示範作評論，其能讓公共衛生護理人員更容易理解訊息。

- **訊息x態度改變**

- ✓ 訴求型態(type appeal)：需求評估的結果中顯示「感性的」訊息型態能夠引起受訪者的閱讀動機，因此於手冊設計中轉換受訪者所提供之工作中的無力感受、自我角色的期許、對公衛工作的價值，設計對工作困境的同理、對其行為能力的期許以及新行為表現後的良好結果等訊息，來營造公共衛生護理人員需要改變且改變將帶來新希望的氛圍，期能挑起其對工作之認同與投入，幫助其選擇是否採納擬訂社區健康計畫相關能力態度上的轉變。

- ✓ 訊息型態(type information)：由於需求評估中受訪者表示「互動的」訊息類型較能引起其閱讀動機，因此於手冊中以漫畫對話方式呈現訪談者所提供的想法作為誘發自我省察之觸媒，並設計開放性問答詢問公共衛生護理人員對於工作無力感、擬訂社區健康計畫相關工作之意義，幫助其選擇是否採納擬訂社區健康計畫相關能力態度上的轉變。

- 訊息×獲得新技能 & 訊息×訊息記憶 & 訊息×訊息回憶
- ✓ 訊息型態(type information)：需求評估受訪者提出「實務的」、「互動的」訊息較能帶動其知識與技巧的學習，因此在手冊中設計將複雜之擬訂社區健康計畫相關技巧拆解成步驟化的過程，並給予實務範例示範，剖析實例與技巧的配搭作法，以幫助公共衛生護理人員更容易學得技巧。
- ✓ 重複性(repetitiveness)：透過公共衛生護理人員自發性的重複練習，可加強其對技巧的學習，因此設計於每個步驟中搭配簡單的實務情境練習題（如：連連看、填空...），引導公共衛生護理人員進行技巧的練習。
- 訊息×行動、訊息×增強
- ✓ 訊息型態(type information)：手冊中設計於知識與技巧的傳遞後，搭配實務情境練習題，讓公共衛生護理人員能練習所學到的知識與技巧，且採邀請其分享工作經驗與指導的陳述方式，以鼓勵行動改變。此外，於手冊中設計代言人於教導各步驟技巧前，強調對公共衛生護理人員努力與表現的肯定，做為自我增強的刺激。

三、管道因素

- 管道×暴露
- ✓ 形式(modality)：本手冊以書面印刷的方式呈現，可讓公共衛生護理人員於工作或閒暇之餘進行閱讀，不受時間、空間、硬體設備的限制，依據自我學習狀況調整閱讀進度，以促使其增加對本手冊的接受程度。

- 管道x注意到訊息 & 管道x對訊息感到興趣

- ✓ 行文脈絡(content)：本手冊封面與內容設計以溫暖、親切、活潑風格，貼近公共衛生護理人員對於公衛工作的形象期待，且呈現專業、完整的內容架構，滿足需求評估受訪者提出「廣度與深度皆能兼備」的期待，以提高公共衛生護理人員對於手冊的注意與興趣。

四、接收者因素：

- 接收者x對訊息感到興趣

- ✓ 媒體偏好 (media consumption patterns)：於需求評估訪談結果可知，受訪者較喜歡線條清晰、可愛風格的圖像，且期待手冊內容能具備「實務的」、「扼要的」、「互動的」特性，因此手冊設計則以可愛風格漫畫形象代言人與扼要步驟化文字並重的方式呈現，並適時與閱讀者進行對話與互動，以吸引公共衛生護理人員的閱讀興趣。
- ✓ 人口學特性(demographic variables)：由於公共衛生護理人員平日工作相當繁重，對於繁重的文字閱讀易感到不耐煩而無興趣，且常態性的工作中未必使用完整擬訂計畫的流程與技巧，因此手冊設計以步驟作為章節區隔、並於目錄中點出各步驟所涵蓋的技巧，讓公共衛生護理人員能依據本身工作需求進行查閱。

- 接收者x理解訊息 & 接收者x獲得新技能

- ✓ 能力(capacity variable)：由於公共衛生護理人員多為 31-50 歲、專科畢業（劉潔心、張麗春、李怡娟、廖靜宜、林欣怡，2006），其學校教育鮮少涉及擬訂計畫之相關能力，由需求評估訪談結果發現多位受訪者表示「資料收集與分析」與「策略發展」是最需要再學習

的部份，因此在手冊設計上以此兩個議題的比重為最多。此外，由於需求評估受訪者表示：「理論的東西不懂」、「很會作但不會寫」，因此在手冊中每個技巧皆搭配公共衛生實務範例與練習題提供理論與實務的轉換與連結，以期能強化其對於知識的理解與技巧的獲得。

五、目標行為因素：

- 目的x理解訊息&目的x理解訊息&目的x態度改變&目的x決定改變
- ✓ 立即性(immediacy)：手冊內容目標設定能讓公共衛生護理人員於使用手冊後即能有所改變、經歷成功經驗，因此手冊以簡單、易學的小技巧做起，並以實務故事搭配工作價值自我省察的方式喚起公共衛生護理人員對於擬訂社區健康計畫相關技巧的重視與認同，願意仿照手冊中所教導的內容運用於實務工作中。

第四節 自學式手冊之教育意涵

本研究自學式手冊的介入內容，是透過文獻探討歸納公共衛生護理人員所必須具備之社區健康照護能力作為主軸，之後透過與實務工作者的需求評估深度訪談，收集到國內公共衛生實務面的想法與作法，經內容分析後成為手冊內容設計的藍本。此外，為了讓本手冊能更符合閱聽人特質，手冊整體風格、人物、內文、場景、動機與形式皆以需求評估訪談者所提供的意見為主要依據。

本手冊的主要架構共包括五大步驟及其下的各個章節，「步驟一：計畫緣起」主要內容著重於撰寫計畫前言所必須具備的知識與技巧，包括資料的收集與分析、撰寫前言的步驟；「步驟二：計畫目的與目標」主要內容著重於計畫目的與目標的撰寫格式與標準；「步驟三：發展介入策略」則是強調介入策略必須具備以民眾為中心的精神，並以健康行銷作為發展介入策略的新思維；「步驟四：排定工作計畫」則著重於經費、資源與工作期程的安排與配搭；「步驟五：計畫評價」則是教導撰寫計畫時評價標準、資料與工具的擬訂方向。以下分別以內容架構圖（圖 4-4-1）及教育介入內容摘要表（表 4-4-1）說明手冊主要內容架構及教育內容。

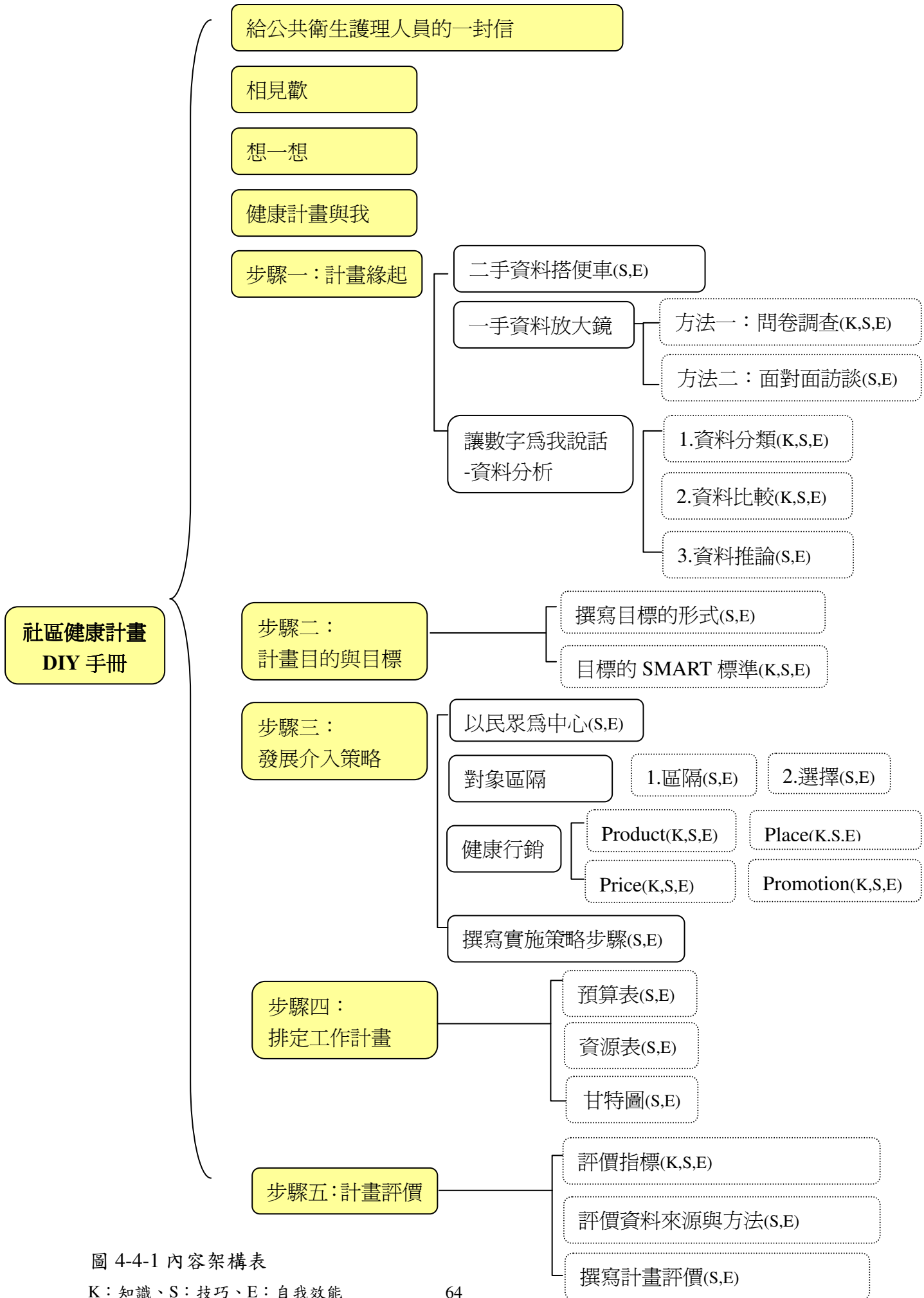


圖 4-4-1 內容架構表

表 4-4-1 介入內容摘要表

單元名稱	教育目標	教育策略	教育內涵	依變項	頁碼
前言	引發閱讀動機	溝通說服理論：運用同理的方法，轉換訪談所得公共衛生護理人員實務工作的無力感與擬定健康計畫的現況為感性訴求，以邀請閱讀者加入閱讀手冊。	『給公共衛生護理人員的一封信』以感性訴求的方式同理公共衛生護理人員工作的困境、撰寫健康計畫的壓力，並鼓勵嘗試改變。並說明本手冊的結構、內容與用途，以及如何運用本手冊。		1
相見歡	引發閱讀動機	以線條飽滿鮮明的漫畫圖像為代言人，並轉換公衛護理人員正向的工作態度與形象作為設計，以引發閱讀者的閱讀動機和興趣。	手冊人物介紹：關欣老師以專業的形象進行技巧與知識的傳授；夏小玫代表公衛護理人員積極的形象，示範擬定社區健康計畫過程；趙亮則以積極的姿態與閱讀者互動請教，激發其參與練習的意願。		2
想一想	<ul style="list-style-type: none"> ● 引發閱讀動機 ● 能認同擬定社區健康計畫對工作的意義與目的 	溝通說服理論：運用情緒喚起、感性訴求的方式，以互動式的漫畫對話讓閱讀者覺察自己當下的處境，並連結到擬定社區健康計畫手冊的效果預期。	轉換訪談中公衛護理人員對工作的無奈，引導閱讀者重視工作中的困難，覺察自己需要幫助。此外，提出擬訂社區健康計畫的用意，並轉換訪談中的正向意見，引導閱讀者覺察學習撰寫社區健康計畫可以解決部分工作上的困難。		3
健康計畫與我	<ul style="list-style-type: none"> ● 引發閱讀動機 ● 能覺察自己對於擬定社區健康計畫的需求與期待 ● 能相信撰寫社區健康計畫並非難事。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升自我覺察度以加強行為改變的動機。運用同理的方法鼓勵閱讀者改變，並給與效果預期。 ◆ 社會認知理論：以示範替代經驗來提升閱讀者的自我效能。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以趣味的心理測驗形式引導閱讀者回想自己在擬定健康計畫上的經驗、自我期待、遭遇的困難以及學習上的需求，且給予評等與建議，鼓勵只要願意改變就有希望。 ■ 點出擬訂社區健康計畫和熟悉的護理過程類似，並以小玫的故事，帶領閱讀者進行步驟化的學習。以讓閱讀者覺得擬定計畫並不如想像中的難。 		4
步驟一：計畫緣起					
步驟一：計畫緣起	<ul style="list-style-type: none"> ● 能知道「撰寫前言」與「資料收集與分析」兩者的關係 ● 能覺察資料收集與分析和工作的關係 ● 引起閱讀動 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 溝通說服理論：理性訴求的專業性的說明 ◆ 轉換訪談對象對資料收集與分析和工作關係的看法，引導閱讀者做自我價值的探討。 ◆ 以具吸引力的圖像 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以點題的方式說明欲撰寫好的前言必須要有好的資料收集與分析技巧為前提。 ■ 提問資料收集與分析和公衛護理工作的關係，並給予正向與反向價值的範例，讓閱讀者思考後，寫下自己的想法。 ■ 直述資料收集與分析對於工作上 		7

單元名稱	教育目標	教育策略	教育內涵	依變項	頁碼
	機	與互動式的漫畫對話，帶領進行對工作價值的省察。 ◆社會認知理論：給予資料收集與分析對實務工作的效果期待	的幫助：數量化、貼近民眾的需求、記錄工作成就、協助作決策等。		
二手資料搭便車	<ul style="list-style-type: none"> ● 引發閱讀動機 ● 能透過工作單位資料庫、網路、期刊雜誌等管道收集二手資料。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以實例故事引發學習動機 ◆ 溝通說服理論：理性訴求的專業性的說明 ◆ 溝通說服理論：簡化、剪裁、類化教育訊息 ◆ 社會認知理論：引導重覆練習，回覆示教，以獲得成功經驗 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以小玫的故事道出訪談對象在撰寫前言時常遇到的困難與心理反應，反應現況。 ■ 關欣老師以簡單易懂的方式講解二手資料要找的資料內容和作法。 ■ 利用趙亮提供自己所遭遇的困難，邀請閱讀者和他一起完成資料內容與方法的配對，讓閱讀者以簡單的填空方式進行二手資料調查技巧的練習。 	技巧(1-3) 自我效能(1)	8
一手資料放大鏡 方法一：問卷調查 方法二：面對面訪談	<ul style="list-style-type: none"> ● 引發閱讀動機 ● 能知道挑選問卷調查的技巧 ● 能擬定訪談大綱與應用提問、探索的技巧於面對面訪談時 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 轉換訪談結果為實例故事，以引發學習動機。 ◆ 溝通說服理論、社會認知理論：理性訴求的專業性的說明與示範，並搭配實務範例講解給予替代經驗，以提高自我效能。 ◆ 溝通說服理論：簡化、剪裁、類化教育訊息 ◆ 社會認知理論：引導重複練習，回覆示教，以提高自我效能。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以小玫的故事道出公共衛生護理人員在收集二手資料時常遇到的困難，引導其需使用第一手資料作輔助。 ■ 關欣老師講解進行「問卷調查」的使用技巧：選問卷題目須遵守沒有引導性、低敏感性、單一向度等條件，並且在每個技巧後進行示範。 ■ 關欣老師講解進行「面對面訪談」的使用技巧：邀請社區中具有影響力的人士、事先擬定訪談大綱、善用探索的詢問技巧等。 ■ 利用趙光提出自己在實務工作中所遭遇到的狀況，請教閱讀者給予評比與意見，讓閱讀者以簡單的填空方式進行「問卷調查」題目評比技巧與「面對面訪談」邀請訪談對象與擬定訪談大綱技巧進行練習。 	知識(1-4) 技巧(4-7) 自我效能(1-2)	10
讓數字為我說話-資料分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 引起動機 ● 能進行系統性的資料分 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以實例故事引發同理心與學習動機。 ◆ 溝通說服理論、社會認知理論：步驟 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以小玫的故事道出公衛護理人員欲到資料分析時的害怕。關欣老師說明這是許多學員都有的問題，但只要運用舊經驗就可迎刃而解。 ■ 關欣老師將資料分析拆解成步驟 	知識(5-7) 技巧(8-10)	16

單元名稱	教育目標	教育策略	教育內涵	依變項	頁碼
	類 ●能運用流行病學的指標進行資料比較 ●能進行具合理因果關係的資料推論	化的說明，並搭配範例講解給予替代經驗，以提高自我效能。 ◆社會認知理論：引導重覆練習，回覆示教，獲得成功經驗，以提高自我效能。	化：資料分類、資料比較、資料推論，簡要說明每個步驟要達成的任務，並給與實例示範與講解，分別為： (1)資料分類：將所收集的資料依社區背景、健康狀態、民眾需求、社會支持系統做簡單的分類。 (2)資料比較：將分類的資料依據人、時、地、相關研究等標準進行比較。 (3)資料推論：將資料分類與比較的資料，以「因為..所以...」的方式進行因果邏輯的推論。 ■菜鳥趙光提出自己所收集的相關一、二手資料，請求閱讀者協助進行資料分類與比較，讓閱讀者用填空的方式進行資料分類與比較的練習。	自我效能(3-6)	
撰寫前言私房菜	●引起動機 ●能學會如何轉化資料收集與分析的結果運用於撰寫前言上。 ●能學會如何拆解計畫的關鍵字 ●能逐一描述各關鍵字間的關係	◆社會認知理論：給與撰寫前言的效果預期 ◆溝通說服理論：理性訴求的專業性的說明撰寫前言的技巧。 ◆社會認知理論：以實例故事進行示範，以提高閱讀動機與自我效能 ◆溝通說服理論：簡化、剪裁、類化、步驟化教育訊息 ◆社會認知理論：引導重複練習，回覆示教，獲得成功經驗，以提高自我效能。	■關欣老師鼓勵閱讀者再接再厲，接續幾個小技巧就能撰寫出好的計畫前言。 ■關欣老師講解撰寫前言的必備技巧： (1)依序解釋計畫目的與關鍵字，並且解釋之間的關係。 (2)提證相關之需求評估的資料。 (3)提證相關之文獻或流行病學資料，解釋與問題相關的直接與間接因素。 (4)提證過去的成功經驗 (5)與當下推行之政策相呼應 ■故事主角小玫與關欣老師對話，示範將前述資料收集與分析的結果與撰寫前言進行結合。 ■關欣老師將撰寫前言步驟化：確定目標、拆解計畫名稱關鍵字、逐一描述關鍵字及其之間的關係，並給予實例示範與講解。 ■菜鳥趙亮提出自己撰寫的前言，邀請閱讀者給予評比與建議，讓閱讀者以填空的方式練習撰寫前言步驟化的技巧。	技巧(11-13) 自我效能(6)	22

單元名稱	教育目標	教育策略	教育內涵	依變項	頁碼
步驟二：計畫目的與目標					
步驟二：計畫目的與目標 【目標的撰寫形式】 【目標的SMART標準】	<ul style="list-style-type: none"> ● 引起動機 ● 能知道撰寫目標的 SMART 標準 ● 能寫出具體、可測量、務實的、可達到、具有時序性的計畫目標 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以實例故事引發學習動機。 ◆ 溝通說服理論、社會認知理論：理性訴求的專業性說明，並搭配範例講解給予替代經驗，以提高自我效能。 ◆ 溝通說服理論：簡化、剪裁、類化、教育訊息 ◆ 社會認知理論：引導重複練習，回覆示教，獲得成功經驗，以提高自我效能。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關欣老師說明擬定計畫目的與目標最重要的是內容的本質，要能跳脫目標數，反應到民眾的健康。 ■ 關欣老師簡述目的與目標的差異，以及目標的撰寫形式與 SMART 標準，並給予實例示範與講解。 ■ 邀請閱讀者一同來評比趙亮所撰寫的計畫目標是否吻合 SMART 標準。 	知識 (8-9) 技巧 (14-15) 自我效能 (7)	
步驟三：發展介入策略					
步驟三：發展介入策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 引起動機 ● 能知道且認同介入策略對民眾健康的意義，並不同於辦活動。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 轉換訪談內容於實例故事內，點出公衛護理人員對於介入策略沒有效果的困擾，以引發閱讀動機。 ◆ 溝通說服理論：以感性訴求的方式引導閱讀者進行思考，進行情感喚起。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 從小玫的故事道出實務工作中許多介入策略效果並未能影響民眾健康的問題。 ■ 關欣老師接續說明這些問題導因於介入策略不等同於活動的迷思，並進行澄清，最後提問引導閱讀者思考什麼樣的策略才能有效的影響民眾健康。 		35
以民眾為中心	<ul style="list-style-type: none"> ● 引起動機 ● 能採用以民眾為中心的觀念於發展介入策略時。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以實例故事鋪陳過去經驗，以引起共鳴與閱讀動機。 ◆ 溝通說服理論：理性訴求的專業性說明 ◆ 社會認知理論：以實例故事進行成功經驗的示範，以提高自我效能。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 小玫的故事中帶出過去公衛護理人員擬定計畫時沿用過去或以專業為中心思考的盲點，也帶出這樣的習慣可能是導致介入策略大打折扣的原因之一。 ■ 關欣老師講解好的介入策略必須符合「以民眾為中心」的條件，並且說明以專業為中心與以民眾為中心思考的差異。 ■ 由故事情節帶出透過訪談確認民眾需求，而後修改介入策略是發展策略的簡易可行方式，也是邁向以民眾為中心計畫的第一步。 	技巧 (16) 自我效能(10)	36
對象區	<ul style="list-style-type: none"> ● 引起動機 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以公共衛生護理人 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關欣老師說明對象區隔是學習健 	技巧	39

單元名稱	教育目標	教育策略	教育內涵	依變項	頁碼
隔	<ul style="list-style-type: none"> ● 能運用心理的、地理的、行為的、社會人口學的指標來進行對象區隔。 	<p>員喜愛的健康行銷作為號召，說明此為先備知識。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 溝通說服理論、社會認知理論：理性訴求的專業性說明，並搭配範例講解給予替代經驗，以提高自我效能。 ◆ 社會認知理論：引導重複練習，回覆示教，獲得成功經驗，以提高自我效能。 	<p>康行銷前必學的技巧，目的在於找出目標群體。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 關欣老師說明對象區隔步驟化技巧為分類與選擇，並於其後給予範例與講解。其內容如下： <ul style="list-style-type: none"> (1)分類：找出同質性高的特殊群體，可依地理的、心理的、行為的、社會人口學的標準進行分類。 (2)選擇：可依據 TARPARE 模式進行選擇。 ■ 利用趙亮提出民眾對象區隔的條件，邀請閱讀者以勾選的方式，一同依據 TARPARE 模式來挑選合適的目標群體。 	(17,18) 自我效能(8,9)	
健康行銷 Product	<ul style="list-style-type: none"> ● 能知道產品乃為社區健康計畫設定之民眾行為目標或預期效益。 ● 能瞭解不同行為改變階段的行為特徵。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 溝通說服理論、社會認知理論：理性訴求的專業性說明，並搭配範例講解，給予替代經驗，以提高自我效能。 ◆ 溝通說服理論：簡化、剪裁、類化、教育訊息 ◆ 社會認知理論：引導重複練習，回覆示教，獲得成功經驗，以提高自我效能。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關欣老師強調健康行銷所謂之「產品」即為介入策略的目的-改變民眾的健康行為，並講解行為改變歷程之特徵，且給予範例。 ■ 趙亮提供民眾行為改變歷程的資料，邀請閱讀者一同配對行為改變狀態與介入策略，以連連看的方式進行練習。 	知識(11,14) 自我效能(10)	43
Price	<ul style="list-style-type: none"> ● 能知道民眾接受介入策略時所付出的代價有哪些 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 溝通說服理論、社會認知理論：理性訴求的專業性說明，並搭配範例講解，給予替代經驗，以提高自我效能。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關欣老師說明進行介入就像做買賣，要讓民眾投入就必須先替他衡量並盡量減低可能的代價。同步給予範例與講解。 	知識(12) 技巧(22) 自我效能(13)	45

單元名稱	教育目標	教育策略	教育內涵	依變項	頁碼
Place	<ul style="list-style-type: none"> ● 能選擇易被民眾接受的行銷通路 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 溝通說服理論、社會認知理論：理性訴求的專業性說明，並搭配範例講解，給予替代經驗，以提高自我效能。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關欣老師講解通路可分為產品通路與訊息通路（直銷型、人際傳播型、在地媒體型），而選擇時應以民眾平時就在使用者為優先，並於其後給予範例與講解。 	知識 (10) 技巧 (23,24) 自我效能 (14-15)	46
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> ● 能學會如何於發展介入策略時結合民眾的珍視價值 ● 能知道介入策略的發展必須要作全方為的思考 ● 能發展適合民眾行為改變歷程的介入策略 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 溝通說服理論、社會認知理論：理性訴求的專業性說明，並搭配範例講解，給予替代經驗，以提高自我效能。 ◆ 社會認知理論：引導重複練習，回覆示教，獲得成功經驗，以提高自我效能。 ◆ 社會認知理論：以實例故事提供他人的成功經驗，以提升自我效能 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關欣老師說明計畫要能引起民眾注意必須要能結合其珍視價值，發展具有吸引力的介入策略，並於其後給予範例與講解。 ■ 關欣老師講解挑選介入策略可依據行為改變歷程作配搭，並於其後給予範例與講解。 ■ 趙亮提供行為改變與策略配對的練習題，邀請閱讀者一起以連連看的方式進行配對。 ■ 關欣老師說明介入策略的發展最好可以同時思考健康說服、健康諮詢、健康政策與支持性健康環境、擴大參與面/組織發展/社區結盟，並於其後給予範例與講解。 ■ 以小玫的故事做為範例，總結發展介入策略時必須要兼顧4Ps，才是兼具特色與效用的好策略。 	知識 (13,15) 技巧 (19-21) 自我效能 (12-13)	47
撰寫實施策略與步驟	<ul style="list-style-type: none"> ● 能撰寫目標、策略與行動一致的實施策略與步驟 ● 能運用4Ps的概念於撰寫實施策略與步驟中。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 溝通說服理論、社會認知理論：理性訴求的專業性說明，並搭配範例講解，給予替代經驗，以提高自我效能。 ◆ 社會認知理論：引導重複練習，回覆示教，獲得成功經驗，以提升自我效能。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 關欣老師講解將目標、策略、行動三者配對撰寫可以讓實施策略與步驟更有整體性，此外，且所寫的實施策略與步驟中可以導入4Ps的概念，讓策略更縝密完整。 ■ 以趙亮所提出的實務資料，邀請閱讀者進行介入策略4Ps與撰寫實施策略與步驟的配對，以進行練習。 	技巧 (25,26) ；自我效能 (16)	55
步驟四：排定工作計畫					
步驟四：排定工作計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 引發學習動機 ● 能列出計畫進行所需的 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以故事鋪陳擬定社區健康計畫現實層面之問題考量與排定工作計畫的用 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 小玫的故事帶出擬定社區健康計畫時必須同步考量可運用資源與人力的多寡，來調整計畫的深度和廣度。 	技巧 (27-30) 自我效能	58

單元名稱	教育目標	教育策略	教育內涵	依變項	頁碼
預算表 資源表 甘特圖	經費預算、所需與可用的人力物力資，以及工作時間規劃。	意。 ◆溝通說服理論、社會認知理論：理性訴求的專業性說明，並搭配範例講解，給予替代經驗，以提高自我效能。	■關欣老師講解經費預算表、人力資源表、社區可用資源表、甘特圖的擬定技巧，並於後給予範例。	(17-19)	
步驟五：計畫評價					
步驟五：計畫評價 1. 評價指標 2. 評價資料來源與方法 3. 撰寫計畫評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 引發閱讀動機 ● 能知道評價指標的撰寫方式 ● 能以過程評價與結果評價的方式來表現健康計畫執行之成效，及對社區健康的影響。 ● 能於計畫中撰寫評價目的與方法。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以實例故事鋪陳公衛護理人員擬定計畫評價的現況。 ◆ 以提問的方式讓閱讀者進行自我評價，了解自己的價值與想法。 ◆ 溝通說服理論：理性訴求的專業性說明。 ◆ 社會認知理論：引導重複練習，回覆示教，獲得成功經驗，以增加其自我效能。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 小玫的故事引出公衛護理人員常忽略擬定計畫評價的現況，以及對計畫評價的質疑與困擾。 ■ 提問計畫評價對社區護理工作的意義，並轉化訪談內容，提供正反向的意見，引導閱讀者尋找自己的意見或價值，最後以感性敘述的方式說明評價可以是為自己做，以激發閱讀者的執行動機。 ■ 關欣老師講解評價指標可以用先前擬好的計畫目標，搭配計畫的介入策略預期效果來做修改，並於後給予範例與講解。 ■ 關欣老師講解過程評價所需要收集的資料有哪些，以及可運用的資料收集方法，並於後給予範例與講解。 ■ 關欣老師講解結果評價可以分為立即性影響、中程性影響、長程性影響，並於後給予範例與講解。 ■ 關欣老師講解計畫評價的寫法可以評價方法與計畫目的搭配敘述的方式撰寫，並於後給予範例與講解。 ■ 利用趙亮提供實務上的資料，邀請閱讀者一同進行計畫目標、評價資料、評價工具的配對，以進行計畫評價技巧的練習。 	知識 (16-18) 技巧 (31-33) 自我效能 (20-21)	61