

健康教育实用丛书

# 人际传播技巧与生命知识

田本淳 主编

人 民 卫 生 出 版 社

(京)新登字 081 号

人际传播技巧与生命知识

田本淳主编

人民卫生出版社出版

(北京市崇文区天坛西里 10 号)

昆明清泉彩印厂印刷

新华书店北京发行所发行

787×1092 毫米 32 开本 3 印张 70 千字

1993 年 6 月第 1 版 1993 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

印数:0 001—5 000

ISBN 7—117—01951—4/R·1952 定价:2.80 元

---

## 序

传播学理论、特别是人际传播技巧，应是健康教育工作者必须掌握的知识，它有助于健康教育工作者有效地向人们传播健康知识和帮助人们改变不健康的行为。

在《生命知识》的传播活动中，健康教育工作者积累了许多实际的传播经验，同时，也急需理论上的学习和提高。为了帮助健康教育工作者学习这方面的理论，提高人际传播的技巧，这本《人际传播技巧与生命知识》编写和出版是非常及时的。我相信，通过对各级健康教育工作者的培训，会大大加深受训者对人际传播技巧的理解，我也希望广大健康教育工作者能够在实际工作中充分运用所学习到的知识，使传播《生命知识》和其它卫生科学知识的活动更富有成效。

这本《人际传播技巧与生命知识》编写得很通俗，内容结构上也很新颖，既介绍了多种人际传播技巧，又贯穿了《生命知识》的主要信息，所举的实例也很有特色，具有很强的实用性，一定会在实际工作中给各级健康教育工作者许多有益的帮助。

Farid Rahman



联合国儿童基金会驻华代表处总代表

1993年6月11日于北京

# 我们的责任

(代前言)

健康是每个人追求的目标。努力提高群众的健康保健意识，保护人们的健康，是每一位卫生工作者的神圣职责。

我国是发展中的国家，我国人民还未能摆脱疾病的羁绊。许多种传染病、地方病仍在我国广大地区流行，同时，与行为因素相关的生活方式病近年来也越来越显得突出了。

妇女和儿童的社会地位和健康水平是一个国家文明程度的重要标志。儿童是世界的未来，妇女承担着孕育下一代的重任。因此，努力降低孕产妇死亡率；降低新生儿、婴儿死亡率；减少儿童营养不良，提高他们的健康水平，是至关重要的大事，是实现 2000 年人人享有卫生保健目标的重要内容。

根据 1990 年“全国 12 省区《生命知识》调查资料”，我们从中列举几项数据如下：

按时作产前检查的妇女只有 27.7%；藏族妇女只有 3.2%；

65.0% 的妇女不懂得怀孕出现什么症状应立即去就医；

59.6% 的妇女不懂旧法接生的危害；

35.0% 的妇女哺乳期不足 12 个月；

71.2% 的妇女减少腹泻孩子的进食量；

另外，据 1986 年的某项调查资料，占我国婴儿死亡 70% 以上的前四位死因是：肺炎、早产、新生儿破伤风和出生室

息。1991年，我国有661000个5岁以下儿童和5341000个婴儿死亡。

由以上数据可以看出在妇幼保健方面急需解决的一部分问题。其中很重要的内容是在妇女中普及卫生科学知识，改变她们的态度和行为，提高她们的自我保健意识和保健能力，由此来提高妇女和儿童的健康水平。

我们卫生医务工作者的职责不仅是“救死扶伤”、“治病救人”，更应该是帮助人们少患疾病，减少可以避免的伤害和死亡。

世界卫生组织、联合国儿童基金会和我国政府拿出巨大的财力发展我国初级卫生保健、妇幼卫生保健、计划免疫、腹泻病控制、碘缺乏病控制等项目，就是为了预防疾病，提高我国人民的健康水平。但是并不是有了投入、有了设备、有了疫苗、碘盐、ORS（口服补液盐）一切问题就解决了。要达到提高健康水平的目的，还必须动员群众，启发群众的健康意识。比如说疫苗有了，但有的群众并不知道注射疫苗的意义，有的父母怕孩子打针疼，就不抱孩子去打预防针；虽然我们宣传了碘盐的作用，但有些贫困地区群众还会因为普通盐要比加碘的盐便宜几分钱而去买普通盐食用；小儿腹泻病是常见的，家长的习惯作法就是减少小儿的进食量，也不多喂水，结果造成脱水，营养不良，甚至死亡。尽管你告诉家长配些糖盐水或买包ORS（口服补液盐）冲水喂孩子，但有些家长仍会不以为然，并且认为这些水“没什么营养”，又不象“打吊针”那么神秘，而不采纳你的建议……这样的例子很多。

如果我们广大医务工作者及时向群众宣传疫苗的重要性，给他们解释各种疫苗对孩子生长发育的重要作用；向缺碘地区的群众传授不食用碘盐给自身和后代造成的危害；向

腹泻患儿的家长传授口服补液盐的配制及使用方法……，就有可能减少许多疾病的发生。这些事实说明我们在做好临床医疗工作、卫生防疫工作、妇幼保健工作的同时还肩负着另一项重要的责任。这个责任就是要向群众传播卫生科学知识。这种传播不仅仅是一般的告知，而是要通过多种传播渠道和媒介，运用各种传播技巧去宣传群众、动员群众，说服你的服务对象，让他们确信你的建议，改变旧观念、旧习惯，并且采纳新的行为。这样就会大大提高我国各民族妇女和儿童的健康水平。

(田本淳)

# 目 录

## 序

## 我们的责任（代前言）

|                        |      |
|------------------------|------|
| 第一章 传播.....            | (1)  |
| 第一节 什么是传播.....         | (1)  |
| 第二节 人际传播（人际交流）.....    | (3)  |
| 第三节 人际传播技巧.....        | (4)  |
| 第二章 观察与提问技巧.....       | (7)  |
| 第一节 观察的重要性及技巧.....     | (7)  |
| 第二节 问题类型和提问技巧.....     | (8)  |
| 第三节 观察与提问技巧的实际运用 ..... | (11) |
| 附： 母乳喂养知识要点 .....      | (15) |
| 第三章 倾听技巧 .....         | (17) |
| 第一节 倾听 .....           | (17) |
| 第二节 倾听技巧 .....         | (18) |
| 第三节 倾听技巧的实际运用 .....    | (21) |
| 附： 预防接种知识要点 .....      | (24) |
| 第四章 反馈技巧 .....         | (27) |
| 第一节 反馈 .....           | (27) |
| 第二节 反馈技巧 .....         | (29) |
| 第三节 反馈技巧的实际运用 .....    | (30) |
| 附： 妇女孕产保健知识要点 .....    | (34) |
| 第五章 组织小组讨论技巧 .....     | (36) |

|            |                          |             |
|------------|--------------------------|-------------|
| 第一节        | 小组讨论 .....               | (36)        |
| 第二节        | 怎样组织小组讨论 .....           | (38)        |
| 第三节        | 组织小组讨论技巧的实际运用 .....      | (41)        |
| 附:         | 儿童生长发育知识要点 .....         | (43)        |
| <b>第六章</b> | <b>健康教育材料使用技巧 .....</b>  | <b>(45)</b> |
| 第一节        | 健康教育材料 .....             | (45)        |
| 第二节        | 健康教育材料使用技巧 .....         | (46)        |
| 第三节        | 使用健康教育材料举例分析 .....       | (49)        |
| 附:         | 预防小儿呼吸道感染知识要点 .....      | (51)        |
| <b>第七章</b> | <b>技能训练与示范技巧 .....</b>   | <b>(54)</b> |
| 第一节        | 技能训练与示范 .....            | (54)        |
| 第二节        | 怎样进行技能训练与示范 .....        | (55)        |
| 第三节        | 技能训练与示范技巧的实际运用 .....     | (57)        |
| 附:         | 预防小儿腹泻与脱水知识要点 .....      | (60)        |
| <b>第八章</b> | <b>举例引证技巧 .....</b>      | <b>(63)</b> |
| 第一节        | 什么是举例引证 .....            | (63)        |
| 第二节        | 举例引证技巧 .....             | (64)        |
| 第三节        | 举例引证技巧的实际运用 .....        | (65)        |
| 附:         | 疟疾和艾滋病防治要点 .....         | (69)        |
| <b>第九章</b> | <b>人际传播技巧的综合运用 .....</b> | <b>(71)</b> |
| 第一节        | 各种人际传播技巧的关联性 .....       | (71)        |
| 第二节        | 人际传播技巧综合运用实例 .....       | (74)        |

## 后 记



# 第一章 传 播

## 【学习目标】

通过学习本章内容,学员将:

- 1、了解传播的基本概念、基本要素和传播过程;
- 2、懂得人际传播技巧的基本知识。

## 第一节 什么是传播

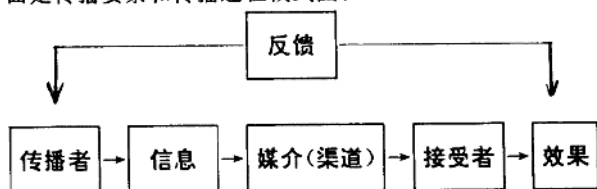
“传播”这个词在不同的专业中有不同的含义。在流行病学里也有“传播”这个词,那里的“传播”是指“病原体从宿主体内排出后通过媒介物传给其他易感机体的过程”。本书中讲的“传播”是新闻学中的传播。这个词是从一个外国词(commu-nication)翻译过来的,这个外文词有“共享”的意思。早些时候没有找到更合适的中文词来表达它的意思,就用了“传播”这个词。现在看来翻译成“交流”可能更合适些。因为中国词中的“传播”似乎只是单向的行为,而“交流”更突出了双向的含义。但是,因为“传播”这个词已经在这种含意上使用了几十年,大家已经习惯和熟悉了,改换它就显得没有必要了。

简单地说,传播就是传递、散布、交流信息(包括思想、情感)的行为和过程。传递是个别的、单向的传递;散布是单向的、范围较广和次数较多的传递,包括二级、三级传递;交流是双向的传递和流通。

传播活动随人类的产生而出现,远古时代的人们用手势、

刻木、结绳等原始方式来传递信息；后来，人们学会了用语言、文字来进行交流；现代科技、特别是电子和现代印刷术的发展，使广播、电视、报刊、杂志成了进行现代传播活动的重要工具。这些现代化的传播工具使传播活动由狭窄走向广阔；由个人转向社会；由缓慢变成迅速。传播工具的现代化，不仅改变了人类的生活，而且促进了社会的变革，促进了整个世界的发展。

传播有几个要素，最基本的要素有三个，那就是：信息、传播者和接受者。信息的传递需要通过某种媒介或渠道；接受者接受信息以后会产生某种效果；这种效果还会返回给传播者。这里的渠道或媒介、效果、反馈也是构成传播活动的要素。下面是传播要素和传播过程模式图：



人类的传播活动大致可以分为两大类：人际传播和大众传播。

人际传播是人们有特定目标的、人与人之间直接通过语言、表情、手势(也包括文字和符号)来交流思想、传递信息的活动。这种传播的特点是交流的双方在传播活动的过程中互为反馈，而且及时，故也称作人际交流。

由一定的专业机构通过广播、电视、报纸及其他印刷品等媒介(渠道)进行的。目标不特定的传播叫大众传播。大众传播具有速度快、范围广和信息量大的优点，但是反馈不及时、不直接、甚至没有反馈。

## 第二节 人际传播(人际交流)

人际传播(人际交流)包括个人与个人之间、个人与群体之间、群体与群体之间三种形式的传播活动。个人与个人之间的传播形式有交谈、访问、咨询、劝告等;个人与群体之间的传播形式有讲座、授课等;群体与群体之间的传播形式有讨论会、座谈会等。

人际传播的特点是人与人直接进行交流,双方可以互为传播者和接受者,反馈及时,因而交流双方能够了解对方的思想、情感、态度、问题、意见、立场、观点和对信息的接受程度。另一方面,人际传播不象大众传播那样要受机构、时空等条件的限制,比较容易得到传播和交流的环境,传播活动比较容易进行。比如通过无线电广播传播信息必须有无线电台和收音机;通过有线广播传播信息必须有有线广播站和线路、喇叭;通过电视传播信息必须有电视台和电视机;通过报纸、书刊传播信息必须有印刷厂和发行渠道。而人际传播只需交流双方具有听、说、看的能力,并有同种语言的基础就行了。因此,人际传播较大众传播更能广泛地被运用。特别是在不发达地区,由于受客观条件(广播、电视覆盖率;报纸发行渠道;通讯设备;文化程度等)的限制,人际传播显得更为重要。

健康教育是通过改变人们的行为来达到提高健康水平的目的。在改变人们行为方面,大众传播可以发挥其优势,以较快的速度,在较大的范围内,传播大量的信息,来影响人们的知识结构、价值观和行为。而人际传播则因针对性强、交流充分、反馈及时而对人们的态度和行为具有更大和更深刻的影响力。卫生工作者,特别是基层卫生工作者与服务对象有较多的接触,了解服务对象的一般情况,能够较早发现他们的问题和需求,可以通过直接地交流进一步获取反馈,传授知识与技

能,说服服务对象改变错误观念,采纳健康行为。因此人际传播是健康教育的基本手段和方法,在健康教育工作中占有至关重要的位置。

人际传播的特点和其在健康教育工作中的作用,提示了另一个重要的问题。那就是卫生工作者、特别是健康教育工作者自身的表率作用对于影响他人行为是一个很重要的因素。由于人们的群居性和人际交往的普遍性,人们在生活和工作中有广泛的接触。而卫生工作者、特别是健康教育工作者在与其他人交往中和在向他人传授健康知识、帮助他人改变不健康行为时,其本身的行为、生活方式也同样通过人际传播的渠道向他人传播出信息,对他人的态度和行为产生影响。俗话说“身教胜过言教”,卫生工作者、健康教育工作者本身在健康问题上的态度和行为,直接对周围的人产生影响,而且这种影响往往大过口头语言所产生的影响。试想,一个哺乳期的卫生工作者,劝告他人用母乳喂养婴儿,而自己却不愿用母乳喂养自己的孩子;一个医生告诫别人不要吸烟,自己却不戒烟……这样的传播者是难以取得好的传播效果的。这是进行人际传播活动所必须认识的一个很重要的问题。

### 第三节 人际传播技巧

在人际传播活动中,说、听、看、问、答、表情、动作等等都是构成人际交流的基本方式。每一种方式的运用都有一定的技巧,技巧运用的好坏影响传播的效果。

我们在向别人讲述一件事情时,如何能说得清楚,如何让别人能够听得明白;询问别人时怎样提问更好;别人跟你讲述事情时,你应该怎样去听,又应该作出什么样的反应,应该有

什么样的表情和动作,才能使他把真实的问题讲出来;在别人向你提出问题时,你怎样才能把别人的问题搞清楚,了解问题的实质,又应该怎样回答;在面向你的服务对象时,如何用你的眼睛去观察对方和环境,从你的观察中发现问题;当你要说服对方去采纳你的建议时,如何才能让对方对你和你的话产生信任,接受你的建议……这些就是所谓的人际传播(或人际交流)技巧。

对于人在接受信息和记忆信息方面的研究表明,人际传播效果因传播的技巧和方式而有明显不同。比如向某个人讲述一条信息(或者一个故事),这个人只用耳朵听,过了一定的时间,他能够记住大约 20% 的内容;但是如果在他听的时候,还有形象的东西,如文字材料、图画材料、表演等,让他也用眼睛看,过了同样长的时间,这个人能够记住大约 50% 的内容;如果是在听和看的基础上,再让他复述一遍或者表演一遍,操作一遍,那么,他在经过同样长的时间后,还能记住 80% 的内容。

我们作为一个卫生知识的传播者,就是要通过我们的传播活动让群众接受我们所传播的科学信息,按照我们的建议去采纳健康行为。要使这种传播活动得到好的效果,传播者应首先做到以热情、诚恳、友善的态度对待受传者,同时,自己的仪表应该端庄,姿态应该得体。这样,受传者首先会对你产生信任感,这将为进行交流活动打下一个好的基础。

在交流方面要掌握以下几点基本技巧:

- 1、讲话速度适中,不要过快,也不要过慢;
- 2、避免专业词汇,使用简单的语言,并尽量使用受传对象所熟悉的当地语言;
- 3、对方讲话时,要仔细地听,不要轻易打断对方的说话,不要四处观望;

4、用表情和动作支持对方，鼓励对方把不清楚的问题提出来，把真实的思想、认识说出来；

5、注意观察对方的表情和周围的环境；

6、用举例的方法来说明问题；

7、使用手头的材料、器具帮助说明问题；

8、注意问话技巧，选择好的提问方式；

9、回答问题时，先要搞清问题的核心，还要注意对方提问的意图，不要过于简单地回答问题，也不能给对方以似是而非的答案。

以下几章中，将就“观察与提问技巧”、“倾听技巧”，“反馈技巧”、“组织小组讨论技巧”、“健康教育材料使用技巧”、“示范技巧”和“举例引证技巧”等几种健康教育工作中常用的人际传播技巧逐一进行讲解，并围绕《生命知识》一书中的主要内容进行实例分析，以提高读者和学员在实际工作中运用人际传播技巧的能力。

（田本淳、李文芳）

## 第二章 观察与提问技巧

### 【学习目标】

通过本章学习,学员将:

- 1、学习和掌握人际交流的观察技巧和提问技巧;
- 2、掌握母乳喂养的基本知识要点。

### 第一节 观察的重要性及技巧

观察是通过人的视觉器官——眼睛对事物的感知过程。

有效的观察,需要有明确而具体的观察目的和对观察对象的一定了解,并需要正确的思想作为指导。

祖国医学里的“四诊”即“望、闻、问、切”中第一诊就是“望”,也就是“看”。中医讲究医生要注意看病人的面色、神情、体态,以及唇舌等局部器官,以帮助诊断病情。我们卫生工作者在进行健康教育的时候,同样离不开看,看就是观察。观察是进行有效人际传播的一个重要因素。传播者通过自己的观察,可以把一些受传者的表情、动作及其周围的环境等客观事物的现象收入眼帘,送进大脑,进行分析、判断。了解受传者需要解决的问题,对传播内容和形式的兴趣,以及接受程度等等。然后确定自己的传播策略,包括明确目标、选择方法、掌握时机等。

一个传播者在向受传者传授知识或帮助受传者改变行为

时,要能够做到“眼观六路”“明察秋毫”,这样才能及时和准确地发现问题,帮助自己明确应该说哪些话,做哪些事,以及应该怎样说,怎样做。

观察是直接认识事物和收集第一手资料的可靠方法,也是人际交流所不可缺少的要素之一。

好的观察技巧应该是细心和全面的,应该注意观察受传者的表情、动作、周围的人和物,以及其它环境,要善于发现微小的变化和不暴露的事物。

有一些受传者在嘴上肯定传播者的建议,答应采纳某种健康行为。但在行动上却往往是有差距的,只有注意观察,“眼见为实”才能“去伪存真”,作出正确的判断,使传播活动取得好的效果。

相反,如果一个传播者不注意观察受传者和其环境,对受传者的情况就会缺乏了解。这样,传播者往往目标不明确,针对性不强,只是按照传播者自己的计划和意愿进行传播活动,这样效果是不会好的。

## 第二节 问题类型和提问技巧

提问就是提出问题,要求对方作出回答的一种交流方法。

在人们的日常工作和生活中,提问是一种常用的交流方式。传播者为了向受传者了解情况获得有用的信息,经常需要向受传者提出问题。

### 一、几种不同类型的问题

#### 1、封闭型问题

封闭型问题是要求受传者简单回答“是”或“不是”、“有”



或“没有”、“好”或“不好”，还有名称、地点、数量等的一种问题类型，此类问题要求回答的面很窄。例如：“你今年多大了？”“20岁”；“你认为这些知识对你是否有帮助？”“有。”

提封闭型问题往往是为了证实一种情况，要求对方作出明确的回答。封闭型问题要求回答的范围较窄，不能获得较多的信息。

## 2、开放型问题

开放型问题是与封闭型问题相对应的一种问题类型。此类问题要求对方在回答问题时，有自己的发挥，不是简单地用“是”“不是”“有”“没有”能回答得了的。例如：“你对这件事有何看法？能谈谈吗？”，“你认为这样做有什么好处？”

开放型问题要求回答的范围较宽，可以从对方的回答中了解到较多的信息，有助于了解对方的情况。

## 3、试探型问题

这类问题是提问者对对方进行试探，以证实某种估测，或者只是用来打破僵局，融洽气氛。如“你这孩子有两岁了吧”；“你们几位都是一个村的吧”；“你是不是有点发烧”等等。

## 4、索究型问题

这类问题是为了了解对方存在某种认识，某种行为，某种现象的原因、理由而进行的进一步提问，也就是问一个“为什么”。例如：“你为什么没有给孩子喂母乳”；“你干嘛这么早就给孩子断奶”等。

## 5、倾向型问题

倾向型问题也叫诱导型问题。这种问题往往加入了提问者的倾向意识，提问者实际上已表明了立场，诱导对方按自己的倾向回答问题。例如：“你知不知道母乳是婴儿最好的食物和饮料？”“难道你不相信这些知识都是正确的吗？”

## 6、复合型问题