

## 壹、緒論

兒童對門診的焦慮、哭鬧不配合，是為人父母的困擾，也是兒科醫療人員經常要面對的問題，爲了診療過程之順利進行，也有助於醫療品質的提升，同時符合日趨人性關懷的醫療服務模式，如何改善兒童的焦慮是首要思考的問題，診療器具玩具化是否爲可行的策略？

兒童生病時接受診療，在面對陌生環境與醫療人員所導致的恐懼與焦慮是常見的現象，因此，在診療的過程中對兒童心理的照顧與生理的醫護是對等重要的，但卻容易被忽略，而且國、內外均有導致嚴重心理傷害案例（徐夏蓮，2010；魏國金，2009），這種忽視兒童心理感受的醫療疏失，造成兒童生命危害和心理上創傷是必須正視的問題，如何減輕兒童診療過程不愉快或痛苦的經驗，是當前兒科診療措施值得努力的方向。臺灣的生育率下降，但父母日益重視兒童醫療品質，平均之醫療支出亦日趨增加，所以創新兒童醫療產業，對於兒童健康計畫之改革有相當多的助益。以兒童爲對象的玩具遊戲治療，在治療過程中玩具遊戲是重要的媒介，玩具遊戲可以應用在兒童的心理治療有兩點理由：一、兒童的玩具遊戲具有治療的功能；二、玩具遊戲可以促進診療關係的建立（劉焜輝，1996）。可

見玩具介入兒童的診療過程對醫病關係的建立與改善具有正向性之功能。

善用「兒童是天生玩家」的特質，將兒科診療器具進行玩具化設計，透過玩具與遊戲爲診療過程之溝通媒介，引起好奇並產生趣味性以轉移注意力，讓孩子們在診療的過程中減少哭鬧的情緒反應並提高配合度，使醫師能夠在良好的互動環境下，不分心地爲兒童診治，兒童在好奇與歡愉的氣氛中，願意配合甚至樂於接受檢查與診療，讓帶孩子到醫院看病不再成爲父母的困擾與負擔，同時也提高門診的服務品質，將使兒童、父母、醫師三方均受惠，此即爲本研究之動機。

本研究以考慮兒科診療器具之特性，導入玩具化設計爲媒介，以引起兒童之好奇、趣味性，藉以轉移看病的恐懼，應用於改善兒童就診之焦慮。首先，從文獻上進行資料蒐集，分析歸納本研究兒科診療器具玩具化設計之原則，進行兒科診療器具玩具化之設計，以期提升兒童門診醫療之服務品質。而本研究具體之研究目的爲：一、進行相關文獻蒐集，完成資料分析整理，以歸納兒科診療器具玩具化設計之原則；二、調查兒科門診常用之診療器具種類，選擇合適之診療器具，根據所歸納兒科診療器具玩具化設計之原則，以進行診療器具玩具化之設計與製作；三、以完成之多款玩具化診療器具，應用於

實際門診之實驗，實驗組提供具有選擇彈性的玩具化診療器具門診，並可以與兒童互動，營造類似角色扮演的互動遊戲情境，控制組採傳統式診療器具門診，進行實驗比較，針對組別、性別與年齡在診療焦慮程度差異進行相關之資料分析，以探討兒科診療器具玩具化對兒童診療焦慮之影響與改善情形。

## 貳、文獻探討

### 一、玩具的種類、功能與醫病關係的建立

遊戲是兒童的語言，玩具是他們的字彙。國際兒童遊戲權協會（The International Association for the Child's Right to Play, IAP）1977年提出兒童遊戲權宣言，與1989年的聯合國大會中所通過的兒童權利公約都宣示兒童擁有休閒、遊戲及參與文化和藝術活動的權利（陳淑敏，2005）。對嬰幼兒來說，幼兒的生活就是遊戲的生活，且年齡愈小花在遊戲上面的時間愈多，遊戲的功能也愈加重要，而「玩具」則是遊戲過程中重要的輔助工具，透過它孩子能獲得適當的身心發展及生活體驗。因此，不能輕忽玩具對兒童的重要性，因為幼兒藉著遊戲操弄玩具的過程當中來探索環境，增進對事物的認識與了解，發揮想像力、創造力、解決問題的能力，以及提供兒童學習待人接物之道理及增進兒童社會能力的發展（蔡欣玲，2006）。

Schwartz、Chen 和 Brownell（2003）針對兒童在萬聖節時「不請客就搗亂」（trick or treat）活動中，是否會選擇玩具或糖果的兩種選擇進行探討，在284個3至14歲研究對象中給予同等規模的玩具和糖果之選擇，結果孩子們同樣願意選擇玩具代替糖果，且沒有性別和年齡的差異，由此可見，玩具對兒童的吸引力。從2歲到小學年齡的兒童是較喜歡具性別型的玩具（Fisher-Thompson, Sausa, & Wright, 1995），而男孩偏好卡車、足球這類玩具，女孩則喜歡填充玩具、芭比娃娃這類玩具，這也反應不同性別的孩童對玩具的偏好。Blakemore與Centers（2005）指出，中性或中度男性的玩具是比較能具備教育性和發展兒童的身體、認知、藝術及其他技能，而強性別類型玩具相較中性或中度性別類型玩具比較無法支持前述之優化發展。

由上述可知，提供兒童合適或興趣的玩具，應用在兒童醫療或發展過程中，可藉由玩具遊戲為媒介，來達成情緒的養成、肢體訓練的發展或進階的醫療效果，為了方便研究或讓成人了解玩具的功能用以協助幼兒身心的發展，玩具的分類可以其「使用的功能性」來分類，一般而言可分為：(一)動作遊戲玩物；(二)操作與建構玩物；(三)象徵遊戲玩物；(四)規則遊戲玩物；(五)音樂美勞用品；(六)圖書、視聽用品等六種