

КАК ТРЕНИРОВАТЬ УМЕНИЕ ОБЩАТЬСЯ ПО ТЕЛЕФОНУ



«Невозможность общаться по телефону была наиболее серьезным и болезненным последствием глухоты.... Это лишило меня независимости, чувства безопасности в опасных ситуациях и изолировало меня от всего мира». Пользователь КИ

Пользование телефоном является частью нашей жизни. Мы используем телефон для общения с членами семьи, на работе, и во многих других жизненных ситуациях. Невозможность общаться по телефону может значительно влиять на наши повседневные дела. Наши социальные контакты также могут очень ограничиться из-за того, что мы не можем поддерживать общение с родственниками и друзьями. Кроме того, это может также серьезно повлиять на выполнение наших обязанностей на работе. Все это объясняет, почему многие кандидаты на кохлеарную имплантацию говорят, что они надеются, что с кохлеарным имплантом они смогут расширить свои возможности общаться по телефону.

Специалисты MED-EL проанализировали, как пациенты с кохлеарными имплантами пользуются телефоном. В анкетировании участвовали 186 пациентов из разных стран мира. Результаты показали, что более 70% пациентов постоянно пользуются стационарным телефоном (перед операцией только 8% пациентов пользовались телефоном), 60% обследованных пользователей могли в какой-то степени использовать мобильные телефоны. Общение также по телефону с хорошо знакомым собеседником на известные темы было самой простой ситуацией для общения по телефону, наибольшую трудность представлял разговор по телефону с незнакомым собеседником. Все обследуемые пациенты считали, что они способны позвонить в службу экстренной помощи по стационарному телефону, и 65% пациентов были уверены, что они смогли бы это сделать и по мобильному телефону. В этом буклете предложены некоторые советы, как тренировать пациента пользоваться телефоном и список ссылок для более детальной информации.

ЦЕЛИ ТРЕНИРОВКИ ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

- Определить реальные цели тренировки, сформировать у пользователя кохлеарного импланта адекватные ожидания, оценить его возможности пользоваться телефоном на данный момент и потенциал для расширения этих возможностей
- Тренировать умение вести диалог, используя для этого заранее подготовленный речевой материал по теме «Разговор по телефону», оценивать прогресс пациента, и тренировать отдельные навыки, необходимые для общения по телефону
- Участвовать в разговорах по телефону в реальных ситуациях. Для этого важно:
 - Обеспечить положительный опыт общения по телефону в тренировочной ситуации
 - Сформировать у пациента уверенность в его возможности слышать речь, выполняя с ним задания, которые он хорошо выполняет
 - Сформировать набор стратегий поведения для восстановления нарушенного диалога при общении по телефону.
- Включить родителей или родственников в процесс восстановления способности разговаривать по телефону, используя их как участников тренировки общения по телефону.

ОЦЕНКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕЛЕФОНА (Giles, 2005)

- Определите проблемы, которые возникают в процессе тренировки
- Определите цели реабилитации, которые важны для пациента, например, с помощью анкеты COSI (Dillon et al., 1997)
- Определите уровень слухового восприятия, необходимый для тренировки по телефону, используя:
 - Показатели восприятия речи на слух
 - Детский профиль общения по телефону (Paediatric Telephone Profile, Tait et al, 2001)
 - Шкалы общения по телефону (Telephone scales, Spitzer et al, 1993)

ЗНАНИЕ «ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА» (Erber, 1985)

Иногда пациенты нуждаются в некоторых рекомендациях по пользованию телефоном, и они должны осознавать, что общение по телефону имеет определенную структуру:

- Общение по телефону более формально, чем общение «с глазу на глаз»
- Телефонный разговор имеет начало, середину и конец
- В телефонном разговоре есть предсказуемые моменты
 - Приветствие и узнавание собеседника
 - Оценка настроения и желание разговаривать
 - Определение цели разговора собеседника.
 - Определение времени доступного для общения
 - Задавание вопросов по теме разговора
 - Обмен информацией
 - Заключение по теме разговора



ПОДГОТОВКА

Небольшая предварительная подготовка поможет вашему пациенту достичь успеха в общении по телефону:

- Перед тем как звонить, запишите, какую информацию нужно получить в разговоре и вопросы, которые нужно будет задать
- Обсудите вопросы, связанные с темой, – слова и предложения, которые могут произноситься
- Используйте блокнот и ручку, чтобы записать информацию
- Используйте «телефонного партнера» для тренировки

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ТРЕНИРОВКИ (Giles, 2005)

Программа занятий должна быть структурирована и начинаться с наиболее простых упражнений, постепенно переходя к более сложным. Выбирайте уровень сложности заданий в соответствии с результатами вашей предварительной оценки возможностей пациента и его целей общения по телефону. Эти упражнения и рекомендации с определенной адаптацией целей тренировки могут использоваться и для занятий с детьми.

- Научите пациента правильно располагать телефон (его приемник и микрофон) по отношению к КИ во время разговора
- Потренируйте пациента различать разные гудки телефона
- Потренируйтесь здороваться и прощаться, определять пол и личность говорящего
- Потренируйтесь в использовании телефонных «шаблонов» для ответа на простые вопросы:
 - Это полезно, если ваш пациент не может хорошо пользоваться телефоном, но хочет передавать сообщения
 - Отвечать на простые вопросы партнера типа «Ты ее видел?»
 - Используйте ответы с разной временной структурой для отрицательных и утвердительных ответов, например «Да, конечно» и «Нет» или «Да, да» и «Нет»
- Учите пациента простым приемам общения:
 - Готовиться к диалогу с помощью заранее написанного текста
 - Отвечать на вопросы, требующие однозначного ответа, например, «Вы приехали на поезде?»
 - Отвечать на вопросы, требующие выбора ответа, например, «Вы приехали на автобусе или машине?»
 - Отвечать на вопросы, для которых надо выбрать ответ из ограниченного числа слов, например: «В какой день ты хочешь придти?»
 - Отвечать на вопросы, для которых надо выбрать ответ из неограниченного числа слов, используя ключевые слова, например: «Где мы встретимся?»
- Тренируйте способность пациента использовать контекстуальные подсказки, связанные с темой беседы:
 - Используйте предложения, связанные с темой разговора
 - Вопросы в ситуации закрытого выбора
 - Выполняйте задания по инструкции

ПОЛЕЗНАЯ ЛИТЕРАТУРА

- Anderson I, Baumgartner WD, Böheim K, Nahler A, Arnolder C, D'Haese P (2006) Telephone use: What benefit do people with a cochlear implant receive? *International Journal of Audiology*, 45: 446-53.
- Carmel E, Kronenberg J, Wolf M, Migirov L (2011): Telephone use among cochlear implanted children. *Acta Otolaryngol*; 131(2):156-9.
- Castro A, Lassaletta L, Bastarrica M, Prim MP, De Sarriá, Gavilán J (2006) Comparison of different mobile telephones in COMBI 40+ users, *Acta Otolaryngol*, 126:714-7
- Dillon H, James A, Ginis J (1997) Client oriented scale of improvement (COSI) and it's relationship to several other measures of benefit and satisfaction provided by hearing aids, *Journal of American Academy of Audiology*, 8(1): 27-43
- Erber NP (1985) Telephone communication and hearing impairment, Taylor and Francis: London
- Giles E (2005) Telephone training with a cochlear implant in Pedley K, Giles E, Hogan A (Eds) *Adult cochlear implant rehabilitation*, Whurr: London
- Ricability, Stay in touch: A guide to telephones and services for older and disabled people, www.ricability.org.uk
- Spitzer JB, Leder SB, Giolas TG (1993) Rehabilitation of late-deafened adults: Modular program manual, Mosby: St Louis
- Tait M, Nikolopolous TP, Archbold S, O'Donoghue GM (2001) Use of the telephone in prelingually deaf children with a multichannel cochlear implant, *Otology and Neurotology*, 22: 47-52
- Wayner DS (1998) Hear what you've been missing: How to cope with hearing loss, John Wiley Publishing: New York
- Wayner DS, Abrahamson JE (1998) Learning to hear again with a cochlear implant; Clinician Manual; A Personal Journal; User's Guide, Hear Again Inc: New York

MED-EL Medical Electronics
Headquarters
Fürstenweg 77a
6020 Innsbruck, Austria
office@medel.com

MED-EL GmbH Niederlassung Wien
office@at.medel.com

MED-EL Deutschland GmbH
office@medel.de

MED-EL Deutschland GmbH Büro Berlin
office-berlin@medel.de

MED-EL Deutschland GmbH
Office Helsinki
office@fi.medel.com

MED-EL Unità Locale Italiana
ufficio.italia@medel.com

VIBRANT MED-EL France
office@fr.medel.com

MED-EL BE
office@be.medel.com

MED-EL GmbH Sucursal España
office@es.medel.com

MED-EL GmbH Sucursal em Portugal
office@pt.medel.com

MED-EL UK Ltd
office@medel.co.uk

MED-EL UK London Office
office@medel.co.uk

MED-EL Corporation, USA
implants@medelus.com

MED-EL Latino America S.R.L.
medel@ar.medel.com

MED-EL Colombia S.A.S.
Office-Colombia@medel.com

MED-EL Mexico
Office-Mexico@medel.com

MED-EL Middle East FZE
office@ae.medel.com

MED-EL India Private Ltd
implants@medel.in

MED-EL Hong Kong
Asia Pacific Headquarters
office@hk.medel.com

MED-EL Philippines HQ
office@ph.medel.com

MED-EL China Office
office@medel.net.cn

MED-EL Thailand
office@th.medel.com

MED-EL Malaysia
office@my.medel.com

MED-EL Singapore
office@sg.medel.com

MED-EL Indonesia
office@id.medel.com

MED-EL Korea
office@kr.medel.com

MED-EL Vietnam
office@vn.medel.com

MED-EL Japan Co., Ltd
office-japan@medel.com

MED-EL Liaison Office
Australasia
office@au.medel.com

www.medel.com