

КАК ТРЕНИРОВАТЬ УМЕНИЕ ОБЩАТЬСЯ ПО ТЕЛЕФОНУ ЛЮДЯМ С КОХЛЕАРНЫМИ ИМПЛАНТАМИ (статья MEDEL)

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.
- Используйте при тренировке стратегии восстановления диалога, предложенные Erber (1985): - Повторение - Уточнение - Побуквенное произнесение - Уточнение / Изменение высказываний
- Практикуйтесь в принятии телефонных звонков, используя те же приемы
- Постепенно переходите от простых диалогов к более сложным - Один собеседник с заранее подготовленными предложениями к более сложному диалогу в ситуации открытого выбора - Разные предложения - Разные собеседники - Разная степень подготовки к общению - Разные типы телефонов - Различные условия слушания - Точное восприятие предложений
- Используйте интерактивные упражнения такие как формулирование заключения
- Используйте вопросы, которые требуют разнообразные ответы, например, «Какая твоя любимая телевизионная программа?»

- Тренируйте умение общаться по телефону на фоне шума разной громкости

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСТРОЙСТВА И АКСЕССУАРЫ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Полезно рассказать вашему пациенту, что существуют дополнительные способы и устройства, которые могут заменить или облегчить общение по телефону. К числу таких устройств относятся:

- Факс
- СМС-сообщения
- Электронная почта
- Адаптер для подключения акустических устройств к процессору КИ (телефон, MP3 плеер, ноутбук)
- Усилители для телефонов
- Громкая связь по телефону
- Телефонный адаптер (обеспечивает прямой аудиовход от телефона к процессору КИ)
- Мобильный телефон
- Видеосвязь по телефону (скайп, viber на компьютере)
- Усиление звонка телефона • Световой индикатор телефонного звонка
- Телефонная гарнитура (наушники)