

**ГКУ СО КК «Гулькевичский реабилитационный центр»**

**Как тренировать умение общаться по телефону людям с кохлеарным имплантом**



**Составитель:  
педагог-психолог  
Назаренко А.А.**

**г. Гулькевичи  
2020**

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.

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.



### **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.
  - Участвовать в разговорах по телефону в реальных ситуациях. Для этого важно:
    - Обеспечить положительный опыт общения по телефону в тренировочной ситуации;
    - Сформировать у ребенка 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 родственников и друзей в процесс восстановления способности разговаривать по телефону, используя их как участников тренировки общения по телефону.

### **ЗНАНИЕ «ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА»**

Иногда дети 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 ребенку 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**

Эти упражнения и рекомендации с определенной адаптацией целей тренировки могут использоваться и для занятий с детьми.

- Научите ребенка правильно располагать телефон (его приемник и микрофон) по отношению к КИ во время разговора.
- Потренируйте 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 прийти?»;
  - 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:
  - 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 ребенку, 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).



**Свяжитесь с нами!**

**Адрес: 352192, г. Гулькевичи, Промзона № 10, Тел.: 8(86160) 5-36-57**

**e-mail: ostrov\_detstva@mtsr.krasnodar.ru**

**сайт: <http://gulkevichi-rc.ru>**