

TELEFOONALTERNATIEVEN EN ACCESSOIRES

Het is zinvol uw patiënten uit te leggen dat er alternatieve communicatiemiddelen zijn naast de telefoon, alsook dat er een hele reeks accessoires voorhanden is om de telefooncommunicatie te ondersteunen. Dit zijn een aantal toestellen:

- Fax
- Semafoon
- Tekstboodschappen/ SMS
- E-mail
- Aangepaste telefoonservice (Typgesprek, Teksttelefoon)
- Telefoonadapter (die directe auditieve output van de telefoon naar de spraakprocessor levert)
- Telefoon met versterking
- Telefoon met luidspreker
- GSM
- Videofoon
- Draagbare bel/ signalisatie
- Binnenkomende spraakversterker
- Telefoon hoofdset

INTERESSANTE LITERATUUR

- Anderson I, Baumgartner WD, Böheim K, Nahler A, Arnold C, D'Haese P (2006) Telephone use: What benefit do people with a cochlear implant receive? *International Journal of Audiology*, 45: 446-53.
- Dillon H, James A, Ginis J (1997) Client oriented scale of improvement (COSI) and its relationship to several other measures of benefit and satisfaction provided by hearing aids, *Journal of 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, Nikolopoulos TP, Archbold S, O'Donoghue GM (2001) Use of the telephone in prelingually deaf children with a multichannel cochlear implant, *Otology and Neurology*, 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



TELEFOONTRAINING

TIPS



MED-EL Worldwide Headquarters

Fürstenweg 77a

A-6020 Innsbruck, Austria

Tel: +43-512-288889, Fax: +43-512-293381

www.medel.com



20139 1.0





„Het niet meer in staat zijn om te telefoneren was het ergste en meest traumatische gevolg van doof worden... het ontnam me mijn onafhankelijkheid, mijn veiligheidsgevoel in noodsituaties en ik voelde me zeer geïsoleerd”

En CI gebruiker

De telefoon maakt een belangrijk deel van ons leven uit. We gebruiken de telefoon als communicatiemiddel thuis, op het werk en in contact tot ons sociaal leven. De onmogelijkheid te telefoneren kan het functioneren in dagelijkse activiteiten belemmeren. Sociale contacten verminderen omdat men vrienden of familieleden niet kan contacteren. Het kan invloed hebben op je werkperspectieven. Daarom zeggen vele potentiële cochleaire inplantgebruikers dat ze hopen beter te kunnen telefoneren met een cochleaire implantaat.

MED-EL voerde recent een onderzoek uit naar het telefoongebruik bij MED-EL cochleaire inplantgebruikers (Anderson, et al, 2006). 186 cochleaire inplantgebruikers van over de hele wereld hebben de vragenlijst beantwoord. De resultaten tonen aan dat 70% een vaste telefoon gebruikten (komende van 8% preoperatief) en dat 60% van de deelnemers gebruik kon maken van een mobiele telefoon (GSM) tot op een bepaald niveau. Het spreken met bekende sprekers over bekende topics was de gemakkelijkste luistersituatie, telefoneren met een onbekende persoon, de moeilijkste. Alle personen zijn er van overtuigd een dringende telefoon te kunnen voeren van op een vaste telefoon, ongeveer 65% voelt zich vertrouwd genoeg op een noodgesprek te voeren met een mobiele telefoon. Deze brochure bespreekt een aantal ideeën voor telefoontraining en geeft een lijst van referenties voor meer gedetailleerde informatie.

HET DOEL VAN TELEFOONTRAINING

- Het bepalen van doelstellingen en realistische verwachtingen, het screenen van mogelijkheden en de evaluatie van de mogelijkheid tot telefoneren.
- Het oefenen van gesimuleerde conversaties, succes te beoordelen en het oefenen van onderlinge vaardigheden.
- Deelname aan een gesprek in praktische, reële situaties. Door dit te doen kunnen we:
 - een positieve telefoonervaring ontwikkelen in een gecontroleerde omgeving
 - het vertrouwen van de gebruiker in zijn auditieve mogelijkheden, met het opbouwen van regelmatig succeservaringen.
 - een repertoire van gespreksstrategieën ontwikkelen voor probleemsituaties
 - de assertiviteit doen stijgen en gesprekken met de partner beter leren sturen.
- Het betrekken van partners en ouders in het therapieproces: gebruik ze als telefoon “buddy”

ONDERZOEK VAN DE TELEFONEERMOGELIJKHEDEN (Giles, 2005)

- Eventuele identificatiemoelijkheden
- Het bepalen van de doelstellingen van de patiënt bijv. door gebruik te maken van de COSI (Dillon et al, 1997)
- Het bepalen van het bevoegdheidsniveau voor de training door gebruik te maken van:
 - Zuiver auditieve discriminatiescores
 - Het pediatrisch Telefoonprofiel (Tait et al, 2001)
 - Telefoonchaal (Spitzer et al, 1993)

“TELEFOONETIQUETTE” KENNEN (Erber, 1985)

Soms is het noodzakelijk patiënten een reeks regels aan te leren over het telefoongebruik. Ze moeten zich realiseren dat een telefoongesprek binnen een bepaalde structuur verloopt:

- Een telefoonconversatie is meer formeel dan een gesprek van individu tot individu
- Een telefoongesprek heeft een begin, een midden en een einde
- De volgende fases komen voor:
 - begroeten en identificeren van de beller
 - relevante vragen stellen
 - de doelstelling van het gesprek duidelijk maken
 - het aanvoelen van de sfeer en de wil om te praten of te communiceren
 - het bepalen van de beschikbare tijd om te telefoneren
 - het uitwisselen van informatie

WEES VOORBEREID...

Een voorafgaande planning zal uw patiënt helpen om een succesvol telefoongesprek te voeren:

- Voor u belt, schrijft u op welke informatie u wilt verkrijgen en welke vragen u zal stellen
- Bedenk gelijkaardige topics/anticipeer op woordenschat en vragen
- Gebruik een notitieblok en een pen om de informatie op te schrijven
- Vraag een telefoon “buddy” om met jou te oefenen

RICHTLIJNEN VOOR DE THERAPIE (Giles, 2005)

De therapie moet op een hiërarchische wijze gestructureerd worden, gaande van de gemakkelijkste luistersituaties naar de meest moeilijke. Bepaal het therapie-niveau van de patiënt aan de hand van het onderzoek en de verwachtingen van de patiënt. Deze technieken kunnen, mits aanpassing van de taken, ook voor kinderen worden toegepast.

- Oefen het plaatsen van de ontvanger van de telefoon
- Discriminatie van verschillende telefoontonen
- Oefen begroeten en afscheid nemen, identificatie van mannen -of vrouwenstemmen en belleridentificatie
- Oefen het gebruik van een telefoon “code” om eenvoudige vragen te beantwoorden:
 - Dit is noodzakelijk als uw patiënt niet goed kan telefoneren maar een boodschap wil kunnen doorgeven
 - De partner beantwoordt eenvoudige vragen als “heb je haar gezien?”
 - Maak gebruik van 2 temporele patronen om vragen te beantwoorden bijv. “Ja, OK” en “Neen” of “Ja, ja” en “Neen”
- Maak gebruik van eenvoudige gesprekstechnieken:
 - voorbereide gesprekken met geschreven tekst
 - vragen met 1 onderwerp bijv: “Ben je met de trein geweest?”
 - beperkte keuze vragen: bijv: “Kwam je met de bus of met de auto?”
 - gesloten-set vragen: bijv: “Welke dag zullen we gaan?”
 - open-set vragen met een clue: bijv: “Waar zien we elkaar?”
- Oefen het gebruik van topics/ clues in een context:
 - gebruik topic verbonden zinnen
 - invullen van een instructie opvolgtaak
 - gesloten-set vragen
- Oefen het gebruik van herstelstrategieën zoals voorgesteld door Erber (1985)
 - herhaling
 - spellingstrategieën
 - uitleggen
 - uitleggen of het variëren van de taal
- Oefen het ontvangen van telefoongesprekken met dezelfde technieken
- Evolveer van eenvoudigere naar meer complexe conversatie
 - 1 spreker met voorbereide zinnen naar een meer open conversatie
 - reeks zinnen
 - meerdere sprekers
 - graad van voorbereiding op de conversatie
 - verschillende types telefoons
 - verschillende luisteromgevingen
 - speechtracking
- Interactieve oefeningen zoals het maken van een afspraak
- Open-set vragen: bijv. “wat is uw favoriete tv programma?”
- Oefen de verschillende niveaus van achtergrondlawaai