

Reabilitação

MED<sup>9</sup>EL

## Dicas de Treinamento ao Telefone

hearLIFE

“ Não ser capaz de usar o telefone foi a maior e mais traumática parte de tornar-me surdo...isso tirou minha independência, o sentimento de segurança em situações de emergência e era muito isolador”

Usuário de IC

O telefone é parte integrante em nossas vidas. Usamos o telefone para nos comunicar em casa, no trabalho e socialmente. A incapacidade para usar o telefone pode afetar a função das atividades de vida diária. As tarefas do trabalho podem ser afetadas. Por essa razão que muitos usuários de implante coclear tem esperança de usar o telefone.

A MED-EL desenvolveu uma pesquisa para uso do telefone com usuários de implante coclear MED-EL (Anderson et al, 2006). Participaram 186 usuários de todo o mundo. Os resultados mostraram que 70% usaram o telefone fixo (sendo que somente 8% eram capazes no pré-operatório); enquanto 60% foram capazes de usar o telefone celular em algum grau. O tópico familiar foi a situação auditiva mais fácil para os participantes, enquanto que fazer uma ligação para desconhecidos foi o de maior dificuldade. Resultados similares foram encontrados no estudo com 38 crianças (Carmel et al, 2011). No entanto a maior parte (81%) usou o telefone celular. Testes em diferentes telefones celulares mostraram altos scores, demonstrando o sucesso que os usuários de IC têm ao telefone (Castro et al, 2006)

## OBJETIVOS DO TREINAMENTO AO TELEFONE

- Estabelecer metas e expectativas, avaliar o potencial para uso do telefone
- Praticar conversações simuladas, julgar sucesso e praticar os componentes da habilidade
- Participar de conversações na prática, situações da vida real. Fazendo isso poderemos:
  - Proporcionar uma experiência positiva ao telefone em ambiente controlado
  - Construir a confiança do usuário na modalidade auditiva que apresentam, através de sucesso frequente.
  - Contruir um repertório de estratégias conversacionais de reparo
  - Aumentar afirmação e técnicas de gerenciamento de parceiros conversacionais
- Incluir pais e parceiros no processo terapêutico: use-os como telefone "amigo"

## AVALIAÇÃO DO USO DO TELEFONE (Giles, 2005)

- Identificar problemas que podem surgir
- Determinar os objetivos dos pacientes por exemplo usando o COSI (Dilon et al, 1997)
- Estabelecer o nível inicial deles para o treinamento usando:
  - Pontuação de discriminação somente auditiva
  - Perfil Telefônico (Tait et al, 2001)
  - Escalas Telefônicas (Spitzer et al, 1993)

## CONHECENDO "ESTRUTURA TELEFÔNICA" (Erber, 1985)

Às vezes, os pacientes precisam de algumas dicas sobre o uso do telefone, e precisam perceber que conversas telefônicas têm uma certa estrutura:

- Conversa por telefone é mais formal do que uma conversa face a face.
- Conversa ao telefone tem um começo, meio e fim
- Os tópicos previsíveis ocorrem:
  - Cumprimente e identifique o interlocutor
  - Estime o humor e a vontade de falar
  - Estabeleça o propósito da conversa
  - Estabeleça o tempo disponível para conversa
  - Faça perguntas relevantes
  - Troque informações
  - Concluir conversa



### ESTEJA PREPARADO...

- Antes de ligar, escreva as informações que gostaria de obter e as perguntas a serem feitas
- Considere os tópicos => antecipe vocabulários e perguntas
- Use um bloco de anotação e uma caneta para escrever as informações
- Use um telefone "amigo" para treinar com voce

### GUIA DE TERAPIA (Giles, 2005)

A terapia deve ser estruturada de maneira hierárquica, trabalhando da situação de escuta mais fácil para a mais difícil. Escolha o nível de terapia baseado no resultado da avaliação dos seus pacientes e em seus objetivos. Essas técnicas podem ser usadas, com modificações das tarefas, para terapia com crianças.

- Posicionamento prático do receptor do telefone
- Discrimine entre diferentes tons de telefone
- Pratique saudações e despedidas, identificando o gênero e quem ligou
- Pratique usando um "código" de telefone para responder perguntas simples:
  - Isso é útil se seu paciente não puder usar muito bem o telefone, mas deseja transmitir a mensagem
  - O parceiro responde questões simples como "Voce a viu?"
  - Use dois padrões temporais diferentes para responder a pergunta ex: "Sim, ok" e "Não" ou "Sim, sim" e "Não"
- Pratique técnicas de conversação simples:
  - Prepare um texto de conversa por escrito
  - Uma pergunta ex. "Voce foi de trem?"
  - Outra pergunta ou dúvida, ex.: "Voce foi de ônibus ou carro?"
  - Perguntas fechadas ex.: "Qual dia voce quer ir?"
  - Perguntas abertas com uma pista ex.: "Onde nos encontramos?"
- Treino usando pistas de tópicos/contextuais:
  - Use tópico relacionado a sentenças
  - Questões fechadas
  - Complete uma instrução -tarefa seguinte

- -Treinar usando estratégias reparadoras como sugerido por Eder (1985):
  - Repetição
  - Esclarecimento
  - Explicar estratégias
  - Esclarecer/modificar discurso
- Pratique recebendo ligações usando as mesmas técnicas
- Avance da conversa mais simples para mais complexa
  - Um falante com sentenças preparadas para uma conversação aberta.
  - Sentenças selecionadas
  - Falantes selecionados
  - Grau de preparação da conversa
  - Diferentes tipos de telefone
  - Diferentes ambientes de escuta
  - Rastreamento de fala
- Exercícios interativos como em uma entrevista
- Questões abertas ex. "Qual é o seu programa de TV favorito?"
- Pratique em diferentes níveis de ruído de fundo

### ALTERNATIVAS TELEFÔNICAS E ACESSÓRIOS

É útil explicar para seus pacientes que há alternativas de comunicação ao telefone;além disso há vários acessórios que ajudam na comunicação ao telefone. Tais dispositivos incluem:

- Fax
- Pager
- Mensagem de texto
- E-mail
- Serviços de telefonia de retransmissão (ex. Type-talk, TDD, Textphone)
- Adaptador de telefone (fornece adaptação direta do telefone ao processador de fala)
- Telefones amplificados
- Telefone viva voz
- Telefone celular
- Videofone
- Toque estendido
- Luz indicadora
- Amplificador de fala
- Telefone Headset

## REFERÊNCIAS ÚTEIS

- 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](http://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 GmbH Niederlassung Wien  
office@at.medel.com

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

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

MED-EL Deutschland GmbH  
office@medel.de

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

MED-EL Thailand  
office@th.medel.com

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

MED-EL Corporation, USA  
implants@medelus.com

MED-EL Malaysia  
office@my.medel.com

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

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

MED-EL Singapore  
office@sg.medel.com

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

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

MED-EL Indonesia  
office@id.medel.com

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

MED-EL Mexico  
Office-Mexico@medel.com

MED-EL Korea  
office@kr.medel.com

MED-EL BE  
office@be.medel.com

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

MED-EL Vietnam  
office@vn.medel.com

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

MED-EL India Private Ltd  
implants@medel.in

MED-EL Japan Co., Ltd  
info@medel.co.jp

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

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

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

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

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

medel.com

