

मेड.एल

MED<sup>9</sup>EL

## टेलीफोन प्रशिक्षण सुझाव



hearLIFE

  
BRIDGE  
to better communication

'टेलीफोन को इस्तेमाल न कर पाना मेरे  
बहरे पन का एक बहुत ही दुखद हिस्सा  
था ... इसने मुझसे मेरी आजादी, आपात  
स्थितियों में मेरी सुरक्षा का अहसास ले  
लिया और मुझे बहुत ही अकेला बना  
दिया।'

कॉविलियर इम्प्लॉन्ट उपयोग करने वाला

टेलीफोन हम सबके जीवन का एक अनविद्य हिस्सा है। हम घर पर, काम पर तथा सामाजिक रूप से बात करते हुए टेलीफोन का प्रयोग करते रहते हैं। टेलीफोन को इस्तेमाल न कर पाने की अक्षमता हमारे रोजाना के जीवन के कामों पर असर डालती है। हम सामाजिक संपर्कों से कट जाते हैं क्योंकि हम अपने दोस्तों और परिवार के सदस्यों से फोन पर बात ही नहीं कर पाते हैं। यही कारण है कि कॉविलियर इम्प्लॉन्ट लगाने वाले कई उपयोगकर्ता कहते हैं कि कॉविलियर इम्प्लॉन्ट लगाने के बाद वे टेलीफोन पर बात करना चाहते हैं।

मेड.एल ने मेड.एल कॉविलियर इम्प्लॉन्ट उपयोगकर्ताओं द्वारा टेलीफोन के इस्तेमाल पर एक सर्वे किया था (एंडर्सन एट एल २००६ )। पूरे दुनिया से १८६ कॉविलियर इम्प्लॉन्ट उपयोगकर्ताओं को इस सर्वे में भाग लेने के लिए आमंत्रित किया गया था। परिणाम दिखाते हैं कि ७० प्रतिशत लोगों ने एक लैंड लाइन फोन (पहले से जानने वाले ८ प्रतिशत से); जबकि कुछ हद तक ६० प्रतिशत प्रतिभागी मोबाइल फोन का प्रयोग कर सकते थे। परिचित लोगों से परिचित विषयों पर बात करना सुनने की सबसे सरल स्थितियां थी जबकि अनजान व्यक्ति के साथ बातचीत करना कठिन था। यही परिणाम ३८ बच्चों में पाए गए (कॉर्नेल एट आल २०११)। हालांकि अधिकतर लोगों (८१ प्रतिशत ) ने मोबाइल को इस्तेमाल किया। विभिन्न मोबाइल फोन पर किए गए परीक्षणों ने बढ़िया आंकड़े दिखाए जो उस सफलता को दिखाते हैं जो एक कॉविलियर इम्प्लॉन्ट उपयोगकर्ता की टेलीफोन पर बात करने की है।( कैस्ट्रो एट एल २००६ )

## टेलीफोन प्रशिक्षण के लक्ष्य:

- लक्ष्य बनाएं तथा वास्तविक अपेक्षाएं रखें, क्षमताओं का आंकलन करें तथा एक टेलीफोन को इस्तेमाल करने के लिए संभावना को तलाशें।
- कृत्रिमि बात करने का अभ्यास करें, सफलता का आंकलन करें तथा घटक कौशलों का अभ्यास करें।
- व्यावहारिक तथा यथार्थवादी स्थितियों में बातचीत करें। इसे कर के हम निम्न कामों को कर सकते हैं:
  - टेलीफोन पर एक नियंत्रित वातावरण में एक सकारात्मक अनुभव प्रदान करना।
  - उपयोगकर्ता का विश्वास उनकी सुनने की क्षमता में बढ़ाएं।
  - परंपरागत सुधार की रणनीतियां बनाएं।
  - जोर देने वाले तथा बात चीत करने वाले सहयोगी प्रबंधन तकनीकों को डालें।
- बातचीत की प्रक्रिया में अभिभावकों तथा साझेदारों को सम्मिलित करें : उन्हें एक टेलीफोन साथी के रूप में प्रयोग करें।

## टेलीफोन प्रयोग का मूल्यांकन (जिल्ली २००७ )

- होने वाली समस्याओं की पहचान करें।
- मरीजों के लक्ष्य को तय करें अर्थात (कोसी )ब्लैट का प्रयोग कर (डिलन एट एल १९७७ )
- शिक्षण के लिए उनका प्रवेश स्तर प्रयोग द्वारा स्थापित करें:
  - सुनने वाला - केवल अलग अलग आवाजों में अंतर
  - बाल चिकित्सा टेलीफोन प्रोफाइल (टेल एट एल २००१ )
  - टेलीफोन स्कूल ( स्पाइटरजर एट एल १९९३ )

## टेलीफोन के तौर तरीकों को जानना ( एर्बर, १९८७ )

कभी कभी मरीजों को टेलीफोन प्रयोग करने के लिए कुछ निर्देशन चाहिए होते हैं तथा

यह महसूस करने की आवश्यकता है कि टेलीफोन की बातचीत में कुछ निश्चित संरचनाएं होती हैं:

- आगने सामने बैठ कर बात करने की तुलना में टेलीफोन पर बात करना ज्यादा औपचारिक होता है।
- टेलीफोन पर बात करने में एक शुरुआत, मध्य तथा अंत होता है।
- संभावित घटनाएं होती हैं:
  - कॉल करने वाले को अभिवादन करना
  - बात चीत का उद्देश्य स्थापित करना
  - संबंधित सवाल पूछना
  - बातचीत को समाप्त करना
  - मूड का तथा बात करने की डिल्लज का अनुमान लगाना
  - बात चीत के लिए उपलब्ध समय का पता लगाना
  - जानकारी लेना देना



## तैयार रहें

आगे की कोई योजना आपके मरीज को टेलीफोन पर सफल वक्ता बना सकती है:

- कॉल करने से पहले लेने वाली जानकारी तथा पूछे जाने वाले सवाल लिखें।
- संभावित विषयों का ध्यान लें व्रज शब्दकोष तथा सवालों को एकत्र करें
- सूचनाओं को लिखने के लिए एक नोटपैड और पेन का प्रयोग करें।
- बात करने के लिए एक टेलीफोन साथी का प्रयोग करें।

## उपचार दिशानिर्देश (जिली २००७ )

उपचार एक कुमानुसार होने चाहिए, समझने में सबसे सरल सुनने वाली स्थिति से शुरू होकर सबसे कठिन स्थिति सुनने वाली शब्दों तक। अपने मरीज के मूल्यांकन परिणामों और लक्ष्यों के आधार पर एक उपचार पद्धति का चयन करें। ये तकनीकियां प्रयोग की जा सकती हैं, कार्य में संशोधन के साथ, और बच्चों के उपचारों के लिए:

- टेलीफोन रिसेप्तर की स्थिति का अभ्यास करना
- टेलीफोन की विभिन्न ध्वनियों को पहचानना
- हेडो और गुड बाइ, लिंग पहचान तथा कॉल करने वालों को पहचानने का अभ्यास करना
- सरल सवालों के जवाब देने के लिए एक टेलीफोन कोड का प्रयोग करें
  - यह उपयोगी है अगर आपको मरीज फोन को प्रयोग नहीं कर सकता लेकिन एक संदेश देना चाहता है।
  - सहभागी सरल सवाल पूछता है जैसे 'क्या आपने इसे देखा?'
  - सवालों के जवाब देने के लिए २ भिन्न स्वभाव पद्धति का प्रयोग करें जैसे 'हां, ठीक है' तथा नहीं, या 'हां हां' और ना।
- सरल बातचीत का अभ्यास करें:
  - लिखित टेक्स्ट के साथ तैयार रहें।
  - एक ही वस्तु वाला सवाल जैसे कि 'क्या आप रेल से गए थे?'
  - या वाले सवाल जैसे 'क्या आप बस या कार से गए थे?'
  - वलोज सेट वाले सवाल जैसे 'आप कौन से दिन जाना चाहते हैं?'
  - ओपन सेट वाले सवाल एक संकेत के साथ जैसे 'हमें कहां मिलना चाहिए?'
- विषयों / विषयान्मक संकेतों के प्रयोग के साथ प्रशिक्षित करें:
  - विषय से संबंधित वाक्यों का प्रयोग करें।
  - वलोज सेट सवाल
  - एक निर्देश वाले कार्य को पूरा करें।
- एवर (१९९७) द्वारा सुझाई गई सुधार रणनीतियों के साथ प्रशिक्षित करें:
  - दोहराना
  - स्पष्टीकरण
  - वर्तनी रणनीति
  - बात को स्पष्ट करना तथा बदलाव करना

- आनेवाले काल की समान तकनीक का प्रयोग करते हुए अभ्यास करें
- सरल से अधिक जटिल वातवीत आगे बढ़ना
  - एक वक्ता के साथ बनाए वाक्नों से अधिक जटिल वातवीत
  - वाक्नों की श्रेणी
  - वक्ताओं की श्रेणी
  - वातवीत के लिए तैयारी की श्रेणी
  - टेलीफोन के विभिन्न प्रकार
  - सुनने के विभिन्न वातावरण
  - स्पीच ट्रैकिंग
- वातवीत का अभ्यास जैसे कि मुलाकात करना
- ओपन सेट वाले सवाल जैसे 'आपका मनपसंद टीवी कार्यक्रम कौन सा है?'
- वातावरण के शोर में विभिन्न स्तरों का अभ्यास करना।

## टेलीफोन पर्याय तथा सहायक सामग्रियां

मरीजों को यह समझाना बहुत ही जरूरी है कि टेलीफोन पर बातके कई पर्याय हो सकते हैं; साथ ही टेलीफोन संवाद में उनकी मदद करने के लिए कुछ सहायक सामग्रियां भी हो सकती हैं। ऐसे कुछ उपकरण हैं:

- फैंस
- पेजर
- टेक्स्ट मेसेजिंग
- ई-मेल
- रिमोट टेलीफोन सेवाएं ( जैसे टाइप टॉक, टीडीडी, टेक्स फोन)
- टेलीफोन एडैप्टर (स्पीच प्रोसेसर तक टेलीफोन से यह प्रत्यक्ष श्रवण इनपुट देता है।)
- एम्प्लीफाइड स्पीकर
- स्पीकर फोन
- मोबाइल फोन
- वीडियो फोन
- एक्स्टेंशन रिंगर
- फ्लोशरिंग लाइट इंडिकेटर
- इनकॉमिंग स्पीच एम्प्लीफाइड
- टेलीफोन हैडसेट

## उपयोगी संदर्भ

- एंडर्सन आई, वॉगनर्टरॉव, बोहेम के, नाहलर ए, अर्नोल्डर सी, डी हेज पी (२००६) टेलीफोन प्रयोग: कॉविलयार इंफ्लूएंटा के साथ लोगों को क्या लाभ होते हैं? इंटरनेशनल जर्नल ऑफ ऑडियोलॉजी ४७: ४४६ - ५३
- कार्नेल ई, कोनबर्ग जे, वोल्फ एम मिश्रो एल (२०११): कॉविलयार इंफ्लूएंटा करने वाले बच्चों में टेलीफोन का प्रयोग, एवटा ओवटोरिंगल १३१ (२): १७६ -३
- कैस्ट्रो ए लारोटा एल, बैरटेरिका एम प्रिम एम पी, डी सेरिया गेवियान, २००६, कॉंग्वी ४०+ उपयोगकर्ताओं में ब्रिज मोबाइल फोन का प्रयोग। एवटा ओवटोरिंगल १२६: ७१४ ' ७
- डिलन एव, जेम्स जिनिंस जे (१९९७) उपभोक्ता के आधार पर विकास के मानक (बसपमदज वतपमदजमके बंसम वी पउवतवअमउमदज ल्टैट्ट) तथा सुनने के सहायक उपकरणों द्वारा दिए जा रहे लाभ तथा संतोष के अन्य विभिन्न मानकों के साथ इसका संबंध, जर्नल ऑफ अमेरिका अक्टेदमी ऑफ ऑडियोलॉजी ८:१,६२२ २७,४३
- अर्बल एनपी (१९८७), टेलीफोन संचार तथा सुनने के उपकरण, टेलर तथा फ्रांसिस: लंदन
- जिली ई (२००७) पेडली के जिली ई, होगन ए ( ईडीएस) वयस्क कॉविलयार इंफ्लूएंटा पुर्नवास व्हर: लंदन में कॉविलयार इंफ्लूएंटा के साथ टेलीफोन प्रशिक्षण
- समृद्धि, संपर्क में रहना: वृद्ध तथा अक्षम लोगों के लिए टेलीफोन तथा सेवाओं की निर्देश पुस्तिका [www.ricability.org.uk](http://www.ricability.org.uk)
- स्टिलटजर जेबी, लेडर, एसबी जिओल्स टीजी (१९९३) देर से बहरे होने वाले वयस्कों का पुर्नवास : मॉड्युलर कार्यक्रम पत्रिका, मॉस्बी: संट लुईस
- टेट, एम, निकोलपस टीपी, अर्बबोल्ड एस, ओ डेंनोम जीएफ (२००१ ) एक मल्टीमैडल कॉविलयार इंफ्लूएंटा, ऑटो लॉजी तथा न्युरोटोलोजी के साथ बहरे बच्चों में टेलीफोन का प्रयोग २२२ ४७.७२
- वेयनर डीएस (१९९८) सुनें वह जो आप सुन नहीं पा रहे हैं : सुनने का नुकसान कैसे कम करें, जॉन विले प्रकाशन, न्यु यॉर्क
- वेयनर डीएस, अब्राहसन जेई (१९९८) कॉविलयार इंफ्लूएंटा के साथ फिर से सुनना; वलीनिशियान मैनुअल, एक व्यावहारिक जर्नल, उपयोगकर्ता दिशानिर्देश, फिर से सुनें पदवरु, न्युयॉर्क

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

MED-EL India Private Ltd  
#505 Pragati House  
47-48 Nehru Place  
New Delhi, 110019 INDIA  
Ph. +91-11-41607171  
Fax. +91-11-41642800  
implants@medel.in

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

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

MED-EL Thailand  
office@th.medel.com

MED-EL Deutschland GmbH  
office@medel.de

MED-EL Corporation, USA  
implants@medelus.com

MED-EL Malaysia  
office@my.medel.com

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

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

MED-EL Singapore  
office@sg.medel.com

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

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

MED-EL Indonesia  
office@id.medel.com

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

MED-EL Mexico  
Office-Mexico@medel.com

MED-EL Korea  
office@kr.medel.com

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

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

MED-EL Vietnam  
office@vn.medel.com

MED-EL BE  
office@be.medel.com

MED-EL India Private Ltd  
implants@medel.in

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

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

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

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

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

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

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

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

[www.medel.com](http://www.medel.com)