

آموزش استفاده از تلفن به کودک ناشنوا

امیرعباس ابراهیمی / کارشناس ارشد شنوایی شناسی
مدرس دانشگاه جامع علمی - کاربردی

گفت و گوی تلفنی نقش اصلی در زندگی روزمره بازی می‌کند و بخش مهمی از زندگی شخصی، تجاری و خانوادگی افراد آسیب دیده‌ی شنوایی را شکل می‌دهد شکل (۱). با این وجود برای بسیاری از آسیب دیدگان شنوایی که به طور طبیعی از راه گفتار ارتباط برقرار می‌کنند، گفت و گوی روان تلفنی اگر غیرممکن نباشد، بسیار دشوار است. برخی آسیب دیدگان شنوایی کاملاً فاقد تجربه‌ی گوش دادن هستند و بنابراین در انجام روش‌های بی‌شمار بکار رفته در استفاده از تلفن فاقد اعتماد به نفس هستند. برخی دیگر به تمرین‌های ویژه‌ای برای رشد مناسب راهبردهای گوش کردن و پاسخ دادن نیازمندند و هنوز هم کسانی هستند که سمعک‌هایشان را بدرستی هنگام گفت و گو با تلفن تنظیم نمی‌کنند.

برنامه‌ی توان‌بخشی استفاده از تلفن شامل سه مرحله است: نخست اطلاعات مربوط به توانایی‌های شنیداری فرد و اهداف برقراری ارتباط گردآوری می‌شود. این اطلاعات از نتایج آزمون‌های شنوایی شناختی و پرسشنامه‌ی تاریخچه‌گیری به دست می‌آید. از مصاحبه نیز برای ارزیابی توانایی‌ها/ مشکلات شنیداری فرد، نیازها و هدف‌های وی به برقراری گفت‌وگویی تلفنی استفاده می‌شود. مرحله‌ی دوم مداخله، گفت‌وگویی شبیه‌سازی شده است. نتایج این فعالیت برای تعریف هدف‌های ویژه‌ی برنامه‌ی مداخله بکار می‌رود. بر اساس این اطلاعات

علی‌رغم این حقیقت که بیشتر ارتباطات روزانه چهره به چهره است و کودک آسیب دیده‌ی شنوایی معمولاً برای ارتباط به لب‌خوانی تکیه می‌کند، یکی از اهداف برنامه‌های تربیت شنوایی برقراری ارتباط صرفاً از راه حس شنوایی است. معمول‌ترین مثال برقراری ارتباط تنها از راه گوش دادن زمانی است که کودک آسیب دیده‌ی شنوایی، گفتار را از راه تلفن دریافت می‌کند.



شکل (۱): کودک آسیب دیده‌ی شنوایی هنگام استفاده از تلفن. سمعک وی برای دریافت سیگنال‌های الکترومغناطیسی منتشر شده از گوشی تلفن بر روی T (تلفن کوئل) تنظیم شده است.

جدول (۱): فرد آسیب دیده‌ی شنوایی پیام تلفنی را به چندین روش مختلف می‌تواند دریافت کند

- | |
|--|
| ۱) بدون سمعک |
| ۲) با سمعک، تنظیم روی میکروفون (ورودی صوتی) |
| ۳) با سمعک، تنظیم روی تلفن کوئل (ورودی الکترومغناطیسی) |

حتی هنگامی که افراد توانایی شنوایی مشابهی دارند باز هم از لحاظ برتری متفاوت اند که شاید ناشی از قدرت میدان مغناطیسی ایجاد شده به وسیله‌ی گوشی تلفن کارخانه‌های مختلف یا شاید ناشی از تفاوت ظریف در تلفن کوئل سمعک‌ها برای مثال، تعداد سیم پیچ‌ها یا جهت سیم پیچ درون پوسته‌ی سمعک باشد. اختلاف در بهره یا پاسخ فرکانسی بین تنظیم در حالت T (تلفن) یا M (میکروفون) نیز گزارش شده است. و نهایتاً اینکه هر کودک آسیب دیده‌ی شنوایی به گویندگان مختلفی گوش می‌دهد (والدین، دوستان، آموزگار) که شدت و کیفیت صدایشان تفاوت دارد. احتمال دارد، تمامی این عوامل به شیوه‌ی پیچیده‌ای بر شکل حساسیت شنوایی^۳ کودک اثر متقابل داشته باشند.

توانایی ارتباط تلفنی

بیشتر کودکان آسیب دیده‌ی شنوایی در توانایی ارتباط تلفنی به سه سطح کلی تقسیم می‌شوند:

گروه ۱: کودکانی که پشت تلفن (بدون تماس چشمی)، با خطاهای اندک و با نیاز کمی به تکرار توسط گوینده به روانی ارتباط برقرار می‌کنند. این کودکان در زیر آزمون درک جمله‌ی GASP^۴ نوعاً امتیازی بین ۸ تا

تمرین‌های آموزشی برای رشد مهارت‌های ویژه طراحی می‌شوند. سرانجام فرد در موقعیت‌های عملی و واقعی زندگی از پشت تلفن شرکت می‌کند.

روش‌های ارتباط تلفنی

برای افراد دچار آسیب شنوایی که از تلفن استفاده می‌کنند چندین روش اصلی ارتباط وجود دارد. از جمله:

- ۱) استفاده از سامانه‌ی پیام کوتاه^۱
- ۲) لب‌خوانی پیام تلفنی تکرار شده به وسیله‌ی رابط (یکی از نزدیکان؛ دوست، همسر) و پاسخ مستقیم از پشت تلفن
- ۳) صحبت مستقیم با فردی که زنگ زده در حالی که تنها از مجموعه‌ای از پاسخ‌های محدود و از پیش مرتب شده برحسب الگوهای شدتی رمزگذاری شده استفاده می‌کند
- ۴) استفاده از گفتار برای بیان و دریافت پیام. در اینجا به دو روش آخر که روش‌هایی با جهت دهی شنوایی هستند پرداخته می‌شود.

آسیب دیدگان شنوایی ممکن است از راه‌های متفاوتی گفتار را از پشت تلفن دریافت کنند جدول (۱). در کل تنها افرادی که کاهش شنوایی خفیف دارند از گوشی تلفن بدون سمعک استفاده می‌کنند (وضعیت ۱). برخی کودکان با کاهش شنوایی متوسط تا شدید با سمعکی که روی میکروفون تنظیم شده بخوبی تلفنی صحبت می‌کنند (وضعیت ۲). بسیاری از آسیب‌دیدگان شدید تا عمیق نیز ترجیح می‌دهند تا سمعکشان را روی تلفن کوئل^۱ تنظیم کنند چرا که این رابط الکترومغناطیسی موجب درک بهتری از گفتار می‌شود (وضعیت ۳).

و به طور طبیعی همزمان نیازمند نشانه‌های دیداری برای درک روان گفتار هستند.

جدول (۲) پرسشنامه‌ی ارزیابی مهارت‌های برقراری گفت‌وگوی تلفنی کودکان را نشان می‌دهد. چنین ارزیابی نیازمند داوری غیررسمی به وسیله‌ی آموزگار یا شنوایی‌شناسی است که استفاده‌ی کودک از تلفن را در شرایط مختلف مشاهده می‌کند.

یک روش مستقیم ارزیابی از راه گفت‌وگوی شبیه‌سازی شده‌ی تلفنی است. در گفت‌وگوی شبیه‌سازی شده، آموزگار از فرد دیگری می‌خواهد به کودک زنگ بزند و خود رفتار ارتباطی کودک را بررسی می‌کند. دستیار ممکن است هنگامی که شما نگاه می‌کنید و گوش فرا می‌دهید از کودک پرسش‌های معمولی درباره‌ی خانواده، دوستان، ورزش و گردش‌هایش بپرسد. مشاهده کنید چگونه کودک گفت‌وگو را شروع می‌کند و خاتمه می‌دهد و چگونه به آسانی ارتباط برقرار می‌کند. همچنین به توانایی کودک در درک کردن و سطح اعتماد به نفس‌اش توجه کنید. زمانی که فرد شنوایی در کنار کودک وجود ندارد تا به او کمک کند یا پیشنهاد دهد مشاهده‌های یکسانی ممکن است هنگام گفت‌وگوی تلفنی با کودک صورت پذیرد. بویژه توانایی کودک در استفاده از تلفن را برای کسب اطلاعات ارزیابی کنید. برای مثال، گاهی وانمود کنید نماینده‌ی تئاتر، فروشگاه، کاخ موزه یا باغ وحش هستید و بدین صورت یک بازی تلفنی را شکل دهید. از کودک بخواهید زنگ بزند یا پیشنهاد کنید کودک برای کسب اطلاعات واقعاً به یکی از آن مکان‌ها تلفن کند.

۱۰ به دست می‌آورند. آنها به تمرین‌های درک شنیداری وقتی که با دهان پوشیده اجرا می‌شوند نیز به همان خوبی پاسخ می‌دهند.

بسیاری از آسیب دیدگان شدید تا عمیق نیز ترجیح می‌دهند تا سمعکشان را روی تلفن کویل تنظیم کنند چرا که این رابطا الکترومغناطیسی موجب درک بهتری از گفتار می‌شود

گروه ۲: کودکانی که هنگامی که گوینده با دانستن محدودیت‌های زبانی و گنجینه واژگان شنیداری آنها با شکیبایی گفتار را تکرار می‌کند به طور موفقیت‌آمیزی ارتباط برقرار می‌کنند. ممکن است این کودکان بتوانند واژگان مجزای پیشماری را شناسایی کنند اما با گفتار پیوسته که با سرعت طبیعی ارایه شود مشکل دارند. آنها ممکن است در زیر آزمون درک شنیداری GASP امتیاز ۰ تا حدود ۷ بدست آورند. برخی بویژه هنگامی که دهان گوینده پوشیده است اطمینان کمی بر توانایی‌های شنیداری‌شان دارند، از اینرو در بسیاری از موارد عملکرد شنیداری آنها در آزمون دلیل توانایی‌شان نیست. آنها ممکن است با تمرین‌های هدایت شده‌ی گوش دادن از پشت تلفن، به سرعت اعتماد به نفس را آموخته و آنرا به دست آورند.

گروه ۳: کودکانی که رمزهای صوتی الگوی شدت برای آنها باید طرح ریزی شود. آنها کودکانی هستند که توانایی شنیداری بسیار ضعیفی دارند و تنها الگوهای اولیه‌ی شدتی گفتار را به طور مطمئن دریافت می‌کنند. آنها ممکن است بتوانند تنها واژگان اندکی را به طور صوتی تشخیص دهند (اگر تشخیصی وجود داشته باشد)

جدول (۲): پرسشنامه‌ی ارزیابی مهارت‌های ارتباط تلفنی کودکان

I. پرسش‌های کوتاه	
۱. آیا می‌خواهی از تلفن استفاده کنی؟ چرا؟	(a) شخصی، اجتماعی (دوستان، نزدیکان)
	(b) به دست آوردن اطلاعات (فروشگاه‌ها، سازمان‌ها)
	(c) کسب و کار (همکاران، مشتری‌ها)
۲. آیا سمک دارای کلید میکروفون / تلفن (M / T) است؟ چگونه از آن استفاده می‌کنی؟	آیا کلید M / T درست کار می‌کند؟
	آیا سیم بیج‌القایی درونی به درستی کار می‌کند؟
۳. آیا تاکنون از تلفن استفاده نموده‌اید؟ بله / خیر چگونه؟	(a) با پیام کوتاه
	(b) به کمک رابط (دوستان، نزدیکان)
	(c) به طور گفتاری (گفت و گو)
۴. چند وقت یکبار از تلفن استفاده می‌کنید؟... بار در روز / هفته	(a) با چه کسی صحبت می‌کنید؟ چرا؟
	(b) آیا تا به حال به دیگران تلفن کرده‌اید؟ با چه کسی؟ چرا؟
۵. در خانه چه کسی به تماس‌های تلفنی پاسخ می‌دهد؟	آیا وقتی فرد دیگری در خانه نیست شما به تلفن پاسخ می‌دهید؟
۶. آیا از پشت تلفن گفتار را درک می‌کنید؟	(a) آیا صحبت برخی را راحت‌تر درک می‌کنید؟ چرا؟
	(b) وقتی گفتار دیگران را نمی‌فهمید چه می‌کنید؟
۷. آیا دیگران صحبت شما را از پشت تلفن می‌فهمند؟	(a) آیا برخی صحبت شما را بهتر از دیگران می‌فهمند؟ چرا؟
	(b) وقتی کسی گفتار شما را نمی‌فهمد چه می‌کنید؟

II. بهترین شرایط گوش دادن (به تجربه)	
۱. گوش بهتر برای گوش دادن: چپ / راست	۳. موقعیت کلید سمک: M / T

III. مهارت‌های پایه	
۱. نگهداشتن گوشی تلفن در موقعیت درست نسبت به سمک / گوش و دهان	۲. بازشناسی صداهای معمول تلفن
(a) زنگ‌های زده شده	i. در همان اتاق
	ii. از اتاق نزدیک
	iii. بیرون از خانه
(b) شماره‌گیری: زنگ زدن به دیگران	(c) بوق اشغال
	(d) ارتباط ضعیف
(c) قطع ارتباط (ضبط شده)	(f) شماره‌ی اشتباه (زنده)
۳. شماره‌گیری	(a) روش استاندارد
	i. تلفن شخصی
	ii. تلفن همگانی
	iii. تلفن اداری (گرفتن خط آزاد)
(b) راه دور	i. از راه اپراتور
	ii. شماره‌گیری مستقیم
(c) تلفن‌های اضطراری	(d) تلفن به شرکت مخابرات (برای گزارش دادن اینکه تلفن تان خراب است)
۴. مهارت‌های سازمان‌دهی شده	(a) پیدا کردن شماره‌ها در دفتر تلفن
	i. برحسب نام
	ii. برحسب موضوع
(b) نگهداری راهنمای تلفن‌های شخصی	(c) صورت حساب تلفن

IV. توانایی درک گفتار	
۱. کشف صدای گفتاری	۲. شناسایی صدای گفتاری
۳. شناسایی واژه / عبارت	۴. درک جمله (پرسش / اظهار نظر)

”پیگیری“ و تمرین ارتباط تلفنی

روش ارزیابی و تمرین ویژه‌ای که با عنوان پیگیری شناخته می‌شود، برای ارتباط تلفنی بکار رفته است. این روش که در اصل برای ارزیابی کارآمدی لب‌خوانی تدوین شده با تغییرات اندکی هم برای تربیت‌شنوایی استفاده می‌شود و هم می‌تواند برای گوش دادن در سطح شناسایی کودکان آسیب دیده‌ی شنوایی از پشت تلفن بکار رود.

با این روش شما بخش‌های آماده شده‌ای از داستان یا مقاله‌ای را از پشت تلفن می‌خوانید و کودک می‌کوشد با گوش دادن از پشت تلفن، واژه به واژه‌ی آنچه گفته‌اید را تکرار کند.

شما مواد گفتاری را در بخش‌های کوچکی ارایه می‌کنید که طول آنها (کل جملات، عبارات، واژگان یا حتی واج‌ها) وابسته است به سهولتی که به نظر می‌رسد کودک، گفتار را در آن زمان خاص دریافت می‌کند. اگرچه هنگام دشواری در درک، شما بیشتر راهبردهای جبرانی ارتباط شنیداری را انتخاب خواهید کرد کودک نیز ممکن است روش‌های وضوح را پیشنهاد کند. بنابراین ممکن است لازم باشد تکرار کنید، اغراق نمایید، سطح صدایتان را افزایش دهید، نحو را تغییر دهید، مترادف واژگان را بکار ببرید یا غیره. هنگامی که کودک نمی‌تواند بخشی از پیام را بفهمد قانون اختیاری زیر برای جلوگیری از تأخیرات گفت و گوی تلفنی استفاده می‌شود:

اگر کودک نتواند واژه یا عبارتی را پس

۵. شناسایی صدا (گوینده)

V. توانایی تولید گفتار

۱. شناسایی صدای گفتاری

۲. شناسایی عبارت/ واژه

۳. درک جمله (پرسش / اظهار نظر)

VI. نیاز به نشانه‌های دیداری

۱. گوینده در همان اتاق

a. دهان/صورت قابل دیدن

b. دهان /صورت پوشیده

۲. گوینده در اتاق مجاور (دردسترس)

۳. گوینده در مکانی دور (خارج از دسترس)

VII. نیاز به همکاری هنگام گفت و گو

۱. درمانگر شنوایی با تجربه

۲. آشنا (دوست، خویشاوند)

۳. داوطلب (یاریگر اما بی تجربه)

۴. غریبه‌ای که انتظار تلفن ندارد (صاحب فروشگاه)

۵. دفتر تجاری یا سازمانی که انتظار تلفن ندارد(سامانه‌ی پیام)

VIII. مهارت‌های گفتگو

۱. آغاز گفت و گو.

۲. کسب اطلاعات، پرسشگری.

۳. نوبت گیری، جلوگیری از سکوت.

۴. استفاده از راهبردهای تلفنی هنگام لزوم.

a) آموزش دادن به گوینده (درخواست تکرار، بلندتر /

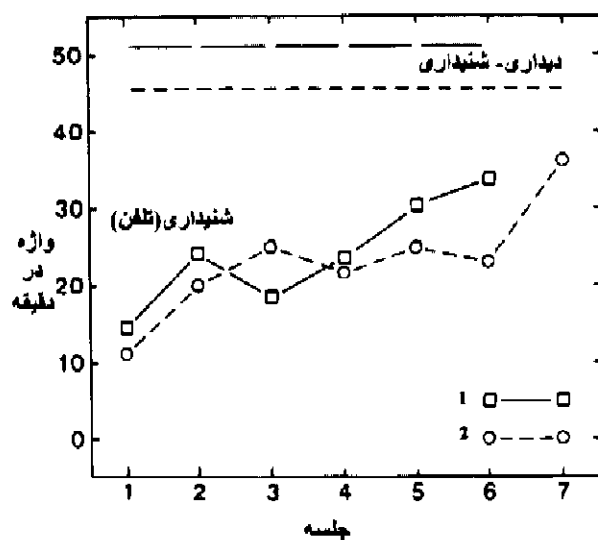
آهسته تر / شمرده تر حرف زدن).

b) تکرار، حدس زدن.

c) تائید دریافت پیام گفته شده (گفتی ...؟).

۵. نوشتن اطلاعات مهم. گرفتن پیام دیگران.

۶. پایان گفت و گو.



شکل (۲): نتایج هفت جلسه گوش دادن دو نوجوان با آسیب شدید شنوایی، که در آن شنوایی شناس برای درک گفتار از پشت تلفن از روش پیگیری (تکرار) استفاده کرده است. مواد تمرین داستان‌های کوتاه درباره‌ی قهرمانان ورزشی بود. میزان تکرار دیداری - شنیداری (واژه در دقیقه) آنها نیز برای مقایسه نشان داده شده است.

نتایج چندین جلسه تمرین پیگیری در شکل (۲) نشان داده شده است. شرکت کنندگان دو نوجوان ۱۸ ساله با آسیب شنوایی شدید هستند که به طور منظم از سمعک استفاده می‌کردند و تمایل شدیدی برای بهبود گفت و گوی تلفنی از پشت تلفن داشتند. آنها به آسانی پیام‌های تلفنی را شناسایی می‌کردند (بوق آزاد، اشغال) و می‌توانستند به گفت و گوی ساده با اعضای خانواده و دوستان نزدیک با شنوایی طبیعی مشغول شوند. آنها فقط به تمرین در گوش دادن و رشد راهبردهای ویژه نیاز داشتند.

از سه بار تکرار و کاربرد سه راهبرد صوتی متفاوت شناسایی کند، صرفاً آن بخش از پیام نادیده گرفته می‌شود. هرچند برای بحث بعدی با کودک باید به مواد دشوار توجه کنید.

با تقسیم تعداد کل واژگان در داستان یا مقاله بر کل زمانی که لازمست تا وظیفه‌ی تکرار تکمیل شود (برحسب دقیقه) سرعت پیگیری برحسب واژه در دقیقه به دست می‌آید.

ممکن است نمونه جلسه‌ی تمرین به شرح

زیر باشد:

- ۱) ده دقیقه بحث غیررسمی (دیداری / شنیداری) راهبردهای صوتی موفق پیشین (برای مثال استفاده از مترادف‌ها یا بیان کل جملات با عبارات دیگر) و جهت‌دهی مختصر به محتوای داستان شامل آرایه‌ی درست نام‌های مورد استفاده در متن
- ۲) ۲۰ تا ۳۰ دقیقه پیگیری شنیداری از راه گوشی تلفن و دستگاه تقویت کننده یا گاهگاهی با کنار گذاشتن تلفن و تنها از راه دستگاه تقویت کننده‌ی کودک
- ۳) ۱۰ دقیقه مرور مشکلات (دیداری / شنیداری) مواجهه شده در آن روز: شامل بررسی واژگان و عبارات ناآشنا بویژه آنها که برای برقراری ارتباط مشکل یا دشوار هستند. هدف کمک کردن به کودک است تا توانایی‌ها و دشواری‌های موجود را بفهمد (شاید ناتوانی در تشخیص /م از ن/). به علاوه، مقدار نسی راهبردهای جبرانی مختلف با کودک به بحث گذاشته می‌شود جدول (۳).

همان‌طور که دیده می‌شود، هر دو شنونده سرعت پیگیری شنیداری‌شان را (واژه در دقیقه) هنگام برقراری ارتباط با درمانگر بهبود بخشیدند. هرچند عملکرد تلفنی آنها با سمعک پس از ۶ تا ۷ جلسه هنوز هم به طور چشمگیری زیر سرعتی بود که از راه ارتباط دیداری / شنیداری (چهره به چهره) می‌توانستند برسند.

برخی راهبردهای سودمندی که برای روشن کردن ارتباط تلفنی پیشنهاد شده اند در جدول (۳-الف) آمده است. برای مثال ممکن است واژگان را حرف به حرف هجی کنید، هرچند اگر کودک حروف را به اشتباه بفهمد این روش مشکلات خودش را دارد. برای مثال اشتباهات معمول بین حروف "ت، س، د" و "نیز بین" ب، پ، م، "، رخ می‌دهند. بکوشید واژه‌ی دشوار را در بافت آشناتری قرار دهید (مثلاً غلتاند؛ پسرک بشکه را غلتاند).

اما این راهبرد در صورتی سودمند است که کودک بتواند از طریق شنوایی بافت بفهمد. در غیر این صورت ممکن است به شکست بیانجامد. از میان تمامی راهبردهای وضوح آزموده شده، شاید کارآمدترین‌شان آن باشد؛ کودک گوینده را راهنمایی کند گفتارش را بر طبق نارسایی تشخیص داده شده اصلاح کند. به عبارت دیگر، ممکن است کودک گوینده را آگاه کند که سطح صدایش را افزایش دهد، عبارت را تکرار کند، دو واژه‌ی آخری را آهسته‌تر بگوید و غیره.

علاوه بر یادگیری مجموعه‌ی ویژه‌ای از راهبردهای ارتباطی بیشتر کودکان آموخته اند

تا توجه شنیداری‌شان را در طول مدت زمان زیاد حین تمرین تلفنی بدون سرخوردگی حفظ کنند. آنها آموخته اند " چگونه با دقت واژگان کلیدی پرسش‌ها را پرسند، بجای اینکه صرفاً پرسند " چه گفتید؟ " ممکن است پرسند " هنوز درباره‌ی لباس تازه تان صحبت می‌کنید؟ " هر کودکی که در این کار مشارکت کرده، اعتماد به نفس چشمگیری در توانایی‌های شنیداری اش و بویژه در توانایی مدیریت گفت و گوی تلفنی به دست می‌آورد.

**یک روش مستقیم ارزیابی
از راه گفت و گوی شبیه سازی شده‌ی
تلفنی است**

شنوایی شناسان با استفاده از روش " پیگیری " یا تکرار، مستقیماً توانایی‌ها و محدودیت‌های درکی، روانی زبان و ظرفیت یادگیری دانش آموزان‌شان را مشاهده می‌کنند و همزمان درک شخصی از سودمندی راهبردهای ارتباط شفاهی / شنیداری در آنها رشد می‌کند.

برای " پیگیری " کارآمد، برای آموزگار و کودک چندین هفته آشنایی لازم است. پیش از آغاز تمرین اصلی، باید در مورد عبارات رمزی ویژه برای علامت گذاری راهبردهای مشخص، توافق شود (برای مثال " دوباره بگو " نشان می‌دهد یک واژه‌ی دشوار تکرار خواهد شد یا " جمله‌ی متفاوت " نشان می‌دهد از عبارت خاصی در زمینه‌ی متفاوتی استفاده خواهد شد).

جدول (۳- الف): برخی روش‌های درخواست کمک از سوی کودک دچار آسیب‌شنوایی هنگام گفتگوی تلفنی

تکرار: آن جمله را تکرار کن، تمام چیزهایی را که گفتی تکرار کن. کلمه‌ی (اول، دوم یا آخری) را تکرار کن.
 به عبارت دیگر بیان کردن: لطفاً به شیوه‌ی دیگری بگو. واژه‌ی دیگری بگو که همان معنی را بدهد.
 هجی کردن: لطفاً واژه‌ی را هجی کن، حرف / صدای (اولی، دومی یا آخری) کدامست؟
 حروف الفبا را تا به حرف درست برسی بگو.
 کدام عدد؟: اعداد را یکی یکی بگو، اعداد را تا به عدد درست برسی بشمار.
 چه موضوعی؟: گفتی...؟ درباره‌ی ... حرف می‌زنی؟ هنوز هم درباره‌ی ... صحبت می‌کنی؟
 قرارهای زمانی: امروز باید می‌آمدی یا فردا؟، ساعت ۴:۳۰ منو بیدار کن. باشه؟
 وضوح / تایید: حرفاتو نمی‌فهمم، بلندتر / آهسته‌تر صحبت کن، معمولی حرف بزن.

جدول (۳- ب) راه‌هایی که شنوایی شناس می‌تواند حین گفتگوی تلفنی کودک را راهنمایی کند.

وضوح / تایید: درسته! نه، اشتباهه! حرفاتو نمی‌فهمم، بلندتر / آهسته‌تر صحبت کن. می‌خواهی چه کار کنم؟ لطفاً تکرار کن.
 تعیین جهت: بیا درباره‌ی چیزهای متفاوت صحبت کنیم. دارم درباره‌ی ... صحبت می‌کنم. هنوز درباره‌ی ... حرف می‌زنم.
 مشخص کردن راهبرد: می‌خواهم شروع کنم. می‌خواهم واژه‌ی (اولی، دومی یا آخری) را تکرار کنم. می‌خواهم اونو به جور دیگه بگم، حرف / صدای (اولی، دومی یا آخری) ... است. واژه را هجی خواهم کرد. اعداد را خواهم شمرد.

تمرین پیام‌های ضبط شده

تعداد چشمگیری از دانش آموزان با آسیب شدید شنوایی برای انجام امور اجتماعی و عملی نیازمند ارتباط تلفنی هستند، با این وجود بسیاری از آنها از گفتگوی زنده‌ی بدون لب‌خوانی با فردی که نمی‌شناسند نگرانی زیادی ابراز می‌کنند، اگرچه بیشتر آنها از گوش دادن به گفتار ضبط شده (دستگاه ضبط صوت) ترس اندکی نشان می‌دهند. کودکان کاملاً توانا بر درک شنیداری گفتار، امتیاز ۶ تا ۱۰ را در زیرآزمون درک جمله‌ی GASP به دست می‌آورند.

با وجود این مشکل، بسیاری از کودکان آسیب دیده‌ی شنوایی، گوش دادن به پیام‌های ضبط شده‌ی تلفنی را تمرین می‌کنند. هدف،

ارایه تمرین‌های گوش دادن گسترده بدون نیاز به گفتگوی مستقیم است. بعدها، پس از آنکه کودک در استفاده از تلفن برای ارتباط واقعی احساس راحتی بیشتری کرد گفتگوی مستقیم انجام خواهد شد.

نخست، از کودکان خواسته می‌شود صرفاً شماره بگیرند و به پیام ضبط شده درباره‌ی آب و هوا، برنامه‌ی سینماها و رویدادهای جاری گوش کنند (جدول ۴). آنها هنگام استفاده از تلفن، از تقویت کننده‌ی شخصی‌شان استفاده می‌کنند. این فعالیت به طور معقولی موفقیت آمیز است، اما اغلب کودکان شکایت می‌کنند برخی گویندگان پیامهای ضبط شده، اطلاعات را با سرعت بالا و وضوح ناکافی ارایه می‌کنند. در موارد

واقعی، سرعت گفتار گوینده را به تدریج افزایش داد.

استفاده از چهارچوب پرسش / پاسخ برای تمرین

در تکنیک دیگری لازم است شنوایی شناس از کودک آسیب دیده شنوایی پرسش‌هایی از پشت تلفن پرسد. این تمرین، تکلیف در سطح درک را فراهم می‌کند.

پرسش ساده‌ی بسیاری (که بیشتر کودکان آسیب دیده‌ی شنوایی ۱۰ ساله و بزرگ‌تر هنگامی که در شکل نوشتاری آرایه شوند می‌توانند به سادگی به آنها پاسخ دهند) با پاسخ‌های تک کلمه‌ای آماده شده اند. پرسش‌ها مربوط به بخش‌های بدن، رنگ‌ها، اعداد، روزها، ریاضی و ... بوده و طول آنها متغیر است (جدول ۶).

جدول ۴: نمونه‌ی مثال پیام تجاری ضبط شده، همراه با اطلاعات مربوط برای آموزگاری که مایل است از ضبط پیام برای تمرین گوش دادن در کودک دچار آسیب شنوایی استفاده کند

فرهنگسرا: (صدای مرد، زیر و بمی پایین، ضبط شده در اتاق باز آوا، تاکید بر بسامدهای پایین، بدون تکرار پیام ضبط شده).

از تماس شما با فرهنگسرای نیاوران واقع در خیابان نیاوران سپاسگزاریم. برنامه‌ی ما برای جمعه بیستم فروردین: نمایش فیلم پلنگ صورتی در ساعت ۵ و داستان اسباب بازی در ساعت ۷ بعد از ظهر می‌باشد. برنامه‌ی روز شنبه

متعدد، پیام‌های ضبط شده کیفیت پایینی دارند و نویز الکتریکی زمینه یا پارازیت، گوش دادن را دشوار می‌کند. به همین منظور پیام‌های ضبط شده از قابلیت فهم بالا به پایین ارزشگذاری شده و بر این اساس برای تمرین گوش دادن انتخاب می‌شوند. زبان و گنجینه واژگان بیشترین پیام‌ها به مقدار زیادی ساده شده است (جدول ۵ - الف). گوینده‌ی نوار هنگام آرایه، پیام را شمرده و با دقت می‌خواند. هر خوانش حدود ۳۰ ثانیه طول می‌کشد و پیوسته تکرار می‌شود. پیام‌های ضبط شده‌ی دیگری شامل اطلاعات سودمندی مانند فعالیت‌های پس از مدرسه یا برنامه‌ی روزانه‌ی غذایی نیز در دسترس هستند (جدول ۵ - ب).

راهنمای کودک برای آنچه می‌شنود مجموعه‌ای از پرسش‌هایی نوشته شده است، و هدفی برای فعالیت تعیین می‌کند (نهارچی داریم؟). از الگوی پرکردن جای خالی نیز استفاده شده است، تا بخش‌هایی از جمله‌ی گفتاری واقعی داده می‌شود و از کودک خواسته می‌شود باقیمانده را پیدا کند. برای آسان‌تر ساختن گوش دادن آغازین، ۳ یا ۴ پاسخ جایگزین احتمالی، ممکن است فهرست شود. سپس، زمانی که اعتماد بنفس کودک افزایش یافت، جایگزین‌های نوشته شده، کنار گذاشته می‌شود و تمرین در قالب مجموعه‌ی باز آرایه می‌شود.

استفاده از این پیام‌هایی که به دقت ضبط شده است نگرانی دانش آموز از تلفن را کاهش می‌دهد و می‌توان پیش از ادامه‌ی تمرین با پیام‌های از پیش ضبط شده‌ی

جدول (۵-ب) پیام های از پیش ضبط شده ی مورد استفاده در تمرین تلفنی: فعالیت های آموزشی

برنامه ی نهار: صورت غذای نهار برای شنبه شامل (ماهی، مرغ، ...، سالاد، بستنی و پیش غذا شامل (کیک، موز، ...) است.
پس از مدرسه: سه شنبه در کلاس شماره ۷ فیلم (تام و جری، شیرشاه، داستان اسباب بازی) نمایش داده خواهد شد.

سیرک: این یکشنبه (تمامی بچه ها، دانش آموزان پایه های بالاتر / پایین تر) با (اتوبوس / مینی بوس) به تماشای سیرک عقاب خواهند رفت. بهای بلیت برای هر نفر (... ریال) است. زمان حرکت ساعت ۹:۳۰ صبح خواهد بود.

جدول ۶: مثال هایی از پرسش های کوتاهی که آموزگار هنگام تمرین تلفنی می پرسد.

آسمان چه رنگی است؟
بین ۶ و ۸ چه عددی است؟
روی سرت چه می روید؟
چند چشم داری؟
بعد از سه شنبه چه روزی می آید؟
توپ چه شکلی است؟
مخالف نرم چیه؟
ساعت چند از خواب بیدار می شوی؟
برای تمیز کردن فرش از چه وسیله ای استفاده می کنیم؟

بیست و یکم فروردین: دو فیلم از چارلی چاپلین؛ جویندگان طلا در ساعت ۳:۴۵ و عصر جدید در ساعت های ۵:۳۰ و ۷:۳۰ بعد از ظهر است. بهای بلیت برای دانشجویان و دانش آموزان با ارائه کارت شناسایی نیم بها و برای دارندگان کارت منزلت رایگان است. برای اطلاعات بیشتر یا تماس های تجاری خواهشمندیم با شماره ی تماس بگیرید. مجدداً از تماستان سپاسگزاریم. روز خوبی داشته باشید
(کل زمان: ۴۵ ثانیه)

جدول (۵-الف): نمونه پیام های از پیش ضبط شده ی مورد استفاده برای تمرین تلفنی: فعالیت های اجتماعی

۱) **اطلاعات هوا:** از تماس شما با سامانه ی هواشناسی سپاسگزاریم. پیشینه ی درجه ی هوای امروز به خواهد رسید. هوای امروز کمی تا قسمتی ابری، همراه با وزش باد خواهد بود از این رو کاهش آلاینده ها پیش بینی می شود.

۲) **باغ وحش:** از تماستان با باغ وحش سپاسگزاریم. باغ وحش از ساعت (۱۱ صبح تا ۵ بعد از ظهر باز می باشد. این جمعه (از ساعت ... تا ساعت ...) سخنرانی درباره ی (پرنده گان، فیل ها، ...) انجام می شود. بهای بلیت برای کودکان زیر ۵ سال رایگان می باشد.

۳) **کاخ موزه:** کاخ موزه ی سعدآباد واقع در خیابان زعفرانیه، همه روزه به جز (شنبه ها و) از ساعت ... صبح تا ... عصر برای بازدید علاقمندان باز است. این ماه در موزه ی هنرهای زیبا نمایشگاه ویژه ی آثار نقاشی (پابلو پیکاسو، ...) برگزار می شود

در یک دوره‌ی زمانی به درستی پاسخ داده شده‌اند (۹ پرسش در ۱۰ دقیقه) یا ۲ درصد پرسش‌هایی که در یک دوره‌ی زمانی به درستی پاسخ داده شده‌اند (به ۹ پرسش از بین ۱۲ تلاش پاسخ داده شده، ۷۵ درصد در ۱۰ دقیقه). امتیازهای به دست آمده برای ۱۰ کودک آسیب دیده‌ی شدید شنوایی ۱۲ تا ۱۵ ساله در جدول ۷ نشان داده شده است. اگرچه امتیاز دیداری/ شنیداری آنها (درصد درک) مشابه است، اختلاف زیاد در عملکرد شنیداری بین کودکان احتمالاً ناشی از اختلاف در ظرفیت شنوایی و نیز تجربه‌ی گوش دادن است.

در زمان‌های دیگر روش تاحدی برعکس می‌شود و کودک آسیب دیده‌ی شنوایی لازم است پاسخ به پرسش‌ها را به دست آورد. در اینجا لازم نیست تکلیف خیلی رسمی باشد. به کودک نام و شماره تلفن کادری از آموزشگاه و مجموعه‌ای از پرسش‌های پیشنهادی را به عنوان پایه‌ای برای گفت و گوی تلفنی بدهید. وظیفه‌ی کودک پاسخ به این پرسش‌ها و شاید حتی گسترش گفت و گو است (جدول ۸). فرد انتخاب شده درباره‌ی راهبردهایی که کودک محتمل است استفاده کند کمترین تمرین را می‌بیند (جدول ۳-ب)، و گذشته از این راه‌هایی که او می‌تواند به هدایت گفت و گو کمک کند، نشان داده می‌شود (جدول ۳-الف). این نوع فعالیت گوش دادن برای کودکانی که توانایی‌های شنیداری و نیز اعتماد به نفس لازم برای درگیر شدن در گفت و گوی زنده‌ی طولانی را دارند، توصیه شده است.

پس از تمرین چهره به چهره‌ی مقدماتی، شنوایی شناس و کودک در هر انتهای دستگاه تلفن قرار می‌گیرند. کودک می‌آموزد که به هر پرسش تا حد امکان به سرعت پاسخ دهد. اگر پرسش را درک کند به کودک گفته می‌شود آن قسمت پرسش که می‌تواند شناسایی کند، را تکرار نماید. کودک ممکن است درخواست تکرار یا وضوح قسمتی که نمی‌تواند شناسایی کند یا در صورت ضرورت کل پرسش را نماید. اگر پس از دو تکرار (کامل یا مختصر) کودک باز هم نتواند هر بخش پرسش را به درستی شناسایی کند، شنوایی شناس از بین راهکارهای موجود، مناسب‌ترین را انتخاب می‌کند. مثلاً ممکن است برای شناسایی موضوع، تنها واژگان کلیدی پرسش را به طور جداگانه ارائه کنید. ممکن است دوباره کل پرسش را همراه کودک که پس از هر واژه تکرار می‌کند واژه به واژه ارائه کنید. یا ممکن است برای رساندن محتوای کل پرسش کمک‌های کلامی کنید (مثلاً: "کی نهار می‌خوری؟" "به ساعت نگاه کن"). مقدار زمان لازم برای کوشش در هر راهبرد برای کودکان، شنوایی شناسان و پرسش‌های گوناگون، متفاوت است. تصمیم شما برای ادامه دادن به یک پرسش یا نادیده گرفتن آن و به جای آن ادامه دادن به پرسش بعدی به علاقمندی و توجه کودک، انگیزه‌ی او برای رسیدن به سطح بالاتر درک و واکنش شما به مشکل ارتباطی وابسته است.

عملکرد کودک ممکن است دستکم به دو روش بیان شود: ۱. تعداد پرسش‌هایی که

خلاصه

تلفن روش مهم برقراری ارتباط بیشتر مردم شده است. با این وجود ارتباط تلفنی برای افراد دچار کاهش شنوایی چالش برانگیز است. پیام صوتی دریافت شده از پشت تلفن با صدای زنده یکسان نیست. تلفن ممکن است با باریک کردن محدوده‌ی بسامد شنوایی قابل استفاده برای فرد و ارایه‌ی نویز زمینه و مخدوش شدگی پیام را تغییر دهد. به علاوه، اطلاعات دیداری برای کامل کردن اطلاعات شنیداری پیام گفتاری در دست نیست. از این رو بسیاری از آسیب دیدگان شنوایی استفاده کننده از سمعک یا کاشت حلزون شنوایی برای برقراری ارتباط تلفنی نیازمند تربیت شنوایی هستند.

جدول ۷: پرسش‌های پاسخ داده شده در ۳۰ دقیقه بوسیله ۱۰ کودک با آسیب شنوایی شدید. داده‌های ۳ جلسه‌ی ۱۰ دقیقه‌ای روی هم گذاشته شده است.

شنونده	شنوایی به تنهایی		دیداری / شنیداری		درصد	تعداد تلاش‌ها	تعداد درک
	تعداد تلاش‌ها	تعداد درک	تعداد تلاش‌ها	تعداد درک			
۱	۴۵	۲۱	۲۰۳	۱۹۹	۴۶/۷	۹۸	۹۸
۲	۴۳	۲۰	۱۳۷	۱۲۷	۴۶/۵	۹۲/۷	۹۲/۷
۳	۴۰	۱۵	۹۶	۸۹	۳۷/۵	۹۲/۷	۹۲/۷
۴	۴۹	۱۸	۱۹۶	۱۹۴	۳۶/۷	۹۹/۰	۹۹/۰
۵	۴۳	۱۵	۱۷۴	۱۶۴	۳۴/۹	۹۴/۲	۹۴/۲
۶	۴۸	۱۵	۲۴۰	۲۳۸	۳۱/۳	۹۹/۲	۹۹/۲
۷	۳۵	۷	۱۸۲	۱۷۶	۲۰/۰	۹۶/۷	۹۶/۷
۸	۳۲	۵	۹۷	۹۳	۱۵/۶	۹۵/۹	۹۵/۹
۹	۴۲	۳	۱۵۸	۱۵۲	۷/۱	۹۶/۲	۹۶/۲
۱۰	۳۳	۱	۱۷۹	۱۷۳	۳/۰	۹۶/۶	۹۶/۶

دو روش امتیاز دهی مورد استفاده قرار گرفته. (۱) تعداد پرسش‌های به درستی پاسخ داده شده (۲) درصد پرسش‌های به درستی پاسخ داده شده (تعداد پاسخ‌ها تقسیم بر تعداد تلاش‌ها). امتیازهای شنیداری (تلفن) و دیداری / شنیداری (تلفن همراه با تصویر تلویزیونی چهره‌ی گوینده) هر کودک نیز نشان داده شده است.

کودکان آسیب دیده‌ی شنوایی درجات متفاوتی از توانایی برقراری ارتباط گفتاری از پشت تلفن را نشان می‌دهند. روانی گفت و گوی ایشان بستگی دارد به کاهش شنوایی، دانش عمومی زبان، درستی تنظیمات سمعک هنگام گفت و گوی تلفنی (M یا T)، تجربه‌ی دریافت پیام بدون نشانه‌های بینایی، کاربرد راهبردهای وضوح، فهم صوتی گفتار خویش، شکیبایی و کمک افراد شنوایی که کودک آسیب دیده‌ی شنوایی با آنها ارتباط برقرار می‌کند. نقش شما به عنوان آموزگار یا شنوایی‌شناس تا حد امکان حذف موانع و کمک به هر کودک برای پیشینه کردن توانایی‌اش در ارتباط تلفنی است. ممکن است شما این هدف را با بکاربردن روش پیشرونده به سمت ارتباطی مستقل (که در آن به تدریج نزدیکی تان را به کودک آسیب دیده‌ی شنوایی کاهش می‌دهید) به انجام برسانید. فعالیت‌های گوش دادن بی‌شماری همچون: توجه به جزئیات پیام ضبط شده، تکرار گفت و گوی پیوسته (پیگیری)، شرکت در گفت و گوی شبیه سازی شده (مانند تمرین پرسش / پاسخ) به ویژه برای استفاده از پشت تلفن می‌توانند برای تمرین بکار روند.

جدول ۸: مثال‌هایی که کودک آسیب دیده شنوایی برای تمرین ارتباط گفتاری از پشت تلفن می‌پرسد.

از کادر اداری:

شغل شما چیست؟
 شما چه کارهایی انجام می‌دهید؟
 روزی چند ساعت کار می‌کنید؟
 پیش از اینکه اینجا مشغول به کار شوید چه کار می‌کردید؟
 چه چیزی را در کارتان دوست دارید؟ از چه چیز خوشتان نمی‌آید؟
 شما بچه هم دارید؟ چند تا؟ آنها چند ساله هستند؟ اسمشون چیه؟
 تعطیلات به کجا می‌روید؟

از آموزگار:

چه صفحاتی از کتاب علوم را باید بخوانم؟
 برای گردش علمی فردا کجا خواهیم رفت؟ چقدر پول باید بیاورم؟ ساعت چند از مدرسه حرکت می‌کنیم؟
 ساعت چند آزمون برگزار می‌شود؟
 چه پرسش‌هایی را از کتاب فارسی باید پاسخ دهم؟

از دانش آموز دیگری:

کی / کجا بدنیا آمدی؟ دوست داری بزرگ شدی چکاره بشی؟ خانه‌ی شما کجاست؟
 چه رنگی را دوست داری؟ تیم مورد علاقه ات کدام است؟ چه غذایی / میوه ای را دوست داری؟
 دوست داری چه نوع فیلم‌هایی را تماشا کنی؟
 فیلم‌هایی را که دیده ای نام ببر.

زیر نویس ها:

1. SMS
2. Telecoil
3. Configuration

۴- رجوع شود به مقاله ی غربالگری درک گفتار در کودکان. نشریه ی تعلیم و تربیت استثنایی شماره ۴۶ و ۴۷. مهر و آبان ۱۳۸۴.

منابع:

- Erber, N.P. (1982). *Auditory Training*. Washington D.C: Alexander Graham Bell Association for the Deaf.
- Gonge, J.P., Jennings, M.B. (2000). *Audiological Rehabilitation Intervention Services for Adults with Acquired Hearing Impairment*. In M. Valente, H. Hosford-Dunn, R. Roeser. (Eds). *Audiology : Treatment*. Thieme Medical Publishers.