

简介

沟通伙伴工具可以帮助专业人员确认客户身边重要的社交伙伴,并把他们融入到听力康复的过程当中。它利用策略性的问题和详细的步骤来促进客户与其主要交流伙伴之间的讨论,让他们共同决策建立康复目标,然后一步步达到这些目标。

它包含三个工具:

1. 社交圈工具
2. 共同决定康复目标工具
3. 交流能力评估表

有哪些益处?

社交圈工具:

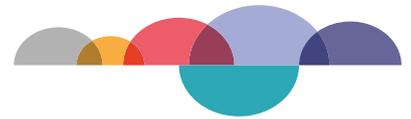
- 帮助客户确认最重要的社交伙伴,并意识到听力损失对其社交关系的负面影响。

共同决定康复目标工具:

- 将客户主要的社交伙伴融入到听力康复当中,共同制定康复目标,创建康复策略。
- 将家人融入康复计划,提高康复效果。

交流能力评估表:

- 跟踪客户的康复进展,并根据客户需求修改康复目标。



第一步：让客户在看诊前使用交流圈工具

把此文档里的第3-6页给客户，让客户和其主要社交伙伴按使用说明共同完成交流圈工具，并带到看诊中。请客户与其最重要的交流伙伴一同看诊。

第二步：看诊中使用共同决定康复目标工具

和客户以及其交流伙伴讨论已填的交流圈工具内容，并把回答内容填写到共同决定康复目标工具相应的区域（第7页）。

- 根据他们目前的交流问题，讨论客户和其交流伙伴想要制定什么样的康复目标？
- 确定统一的行动方案来实现康复目标，利用他们已经做的很好的部分来激励下一步的行动。
- 确定适合的助听技术和沟通策略来帮助客户和其伙伴达到康复目标。

第三步：使用交流能力评估表跟踪回访

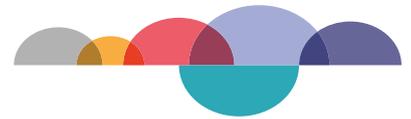
利用交流能力评估表（第8页）来跟踪客户和其交流伙伴的康复目标，并讨论是否达到了这些目标。

- 是什么阻碍了他们达到目标？
- 是什么帮助他们达到了目标？
- 在0-10的刻度上，他们多接近目标？

如果他们达到了目标，考虑建立新的目标让他们继续努力。

如果他们没有达到目标，共同讨论新的策略，统一行动方案，并坚持下去。

在适合客户的情况下，尽可能多地重复使用这个方法。



第一步：使用社交圈工具来明确你主要的社交伙伴

在社交圈当中找到各类沟通伙伴，并把他们标记在相应的圆环当中：

圆环1：中心部分代表了使用此工具的客户自己。

圆环2：内圈代表了最重要的交流伙伴——那些长期密切接触或者特别亲近的人。

圆环3：中圈代表了很重要的交流伙伴，但是他们没有内圈中的人那么亲近和重要。

圆环4：外圈代表了那些社交中经常出现但并不很重要的人。

第二步：明确你和三个最重要交流伙伴之间的沟通情况

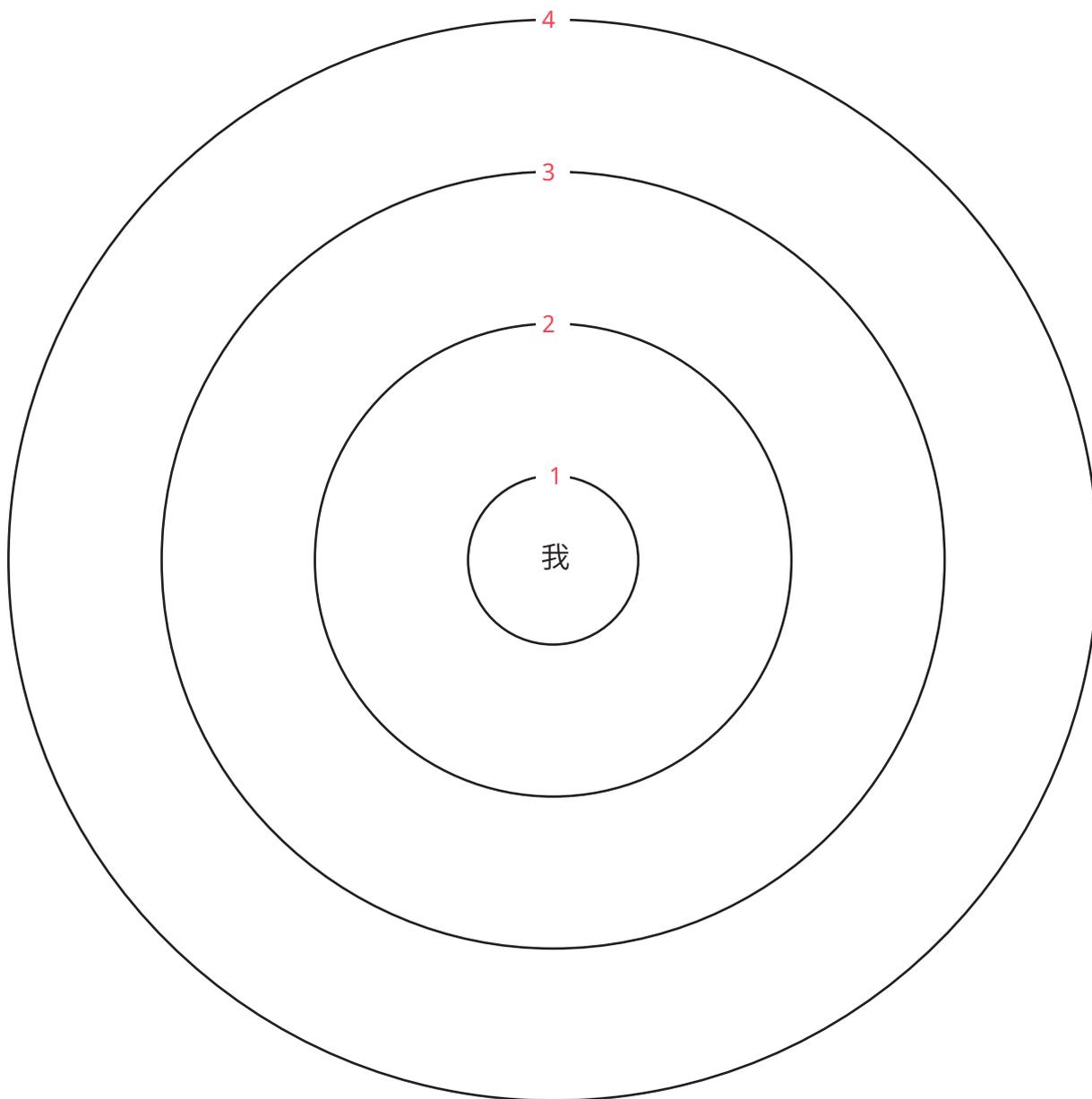
对于每个重要交流伙伴：

- 描述你和他们的沟通状况。重点表述沟通的形式和情景，以及沟通的有效性。
- 哪种情景是最困难最具挑战性的？
- 哪种情景是最容易轻松的？
- 你认为听力损失是如何影响你和交流伙伴之间的关系的？
- 你是否已经尝试做一些事情来改善你们之间的沟通与交流？

第三步：邀请社交圈中最重要的交流伙伴来回答同样的问题

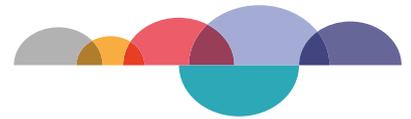
- 描述你和客户的沟通状况，重点表述沟通的形式和情景，以及沟通的有效性。
- 哪种情景是最困难最具挑战性的？
- 哪种情景是最容易轻松的？
- 你认为客户的听力损失是如何影响你们之间的关系的？
- 你是否已经尝试做一些事情来改善你们之间的沟通与交流？

社交圈工具



我们要感谢Joseph Montano、学院职工和其他参与者在2009-2010年启用沟通伙伴关系研讨会中的贡献。
参考文献：本工具是从Antonucci, T. C., and Akiyama, H. (1987). Social networks in adult life and a preliminary examination of the convoy model. *Journal of Gerontology*, 42(5), 519-527. 中改编而来。
Ida研究所是一个独立的非营利性组织，由 Oticon 基金会提供无限制的教育资助。
www.idainstitute.com

你和3个最重要交流伙伴之间的沟通情况（由听力损失客户来填写）



交流伙伴1: _____

交流情景: _____

最困难的情景: _____

最容易的情景: _____

你的听力损失带来的影响: _____

如何改善你的交流能力: _____

交流伙伴2: _____

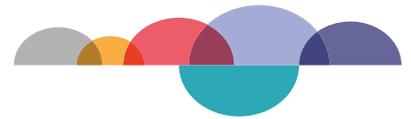
交流情景: _____

最困难的情景: _____

最容易的情景: _____

你的听力损失带来的影响: _____

如何改善你的交流能力: _____



交流伙伴3: _____

交流情景: _____

最困难的情景: _____

最容易的情景: _____

你的听力损失带来的影响: _____

如何改善你的交流能力: _____

你最重要的交流伙伴和你之间的沟通状态（由社交圈中最重要的交流伙伴来填写）

姓名: _____

交流情景: _____

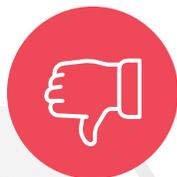
最困难的情景: _____

最容易的情景: _____

你的听力损失带来的影响: _____

如何改善你的交流能力: _____

沟通困难的情景



- 1.
.....
- 2.
.....
- 3.
.....

容易沟通的情景



- 1.
.....
- 2.
.....
- 3.
.....



共同决定的目标和行动方案

- 1.
.....
- 2.
.....
- 3.
.....

日期: 序号: 日期: 序号: 日期: 序号:

1 你有没有完成上一次看诊中共同讨论的康复目标?

2 是什么阻碍你未能达到共同决定的目标?

3 是什么帮助你达成了共同决定的目标?

4 你离目标有多接近?

0 = 没有达成目标
10 = 达到目标

<p>0 = 没有达成目标 10 = 达到目标</p>	