

简介

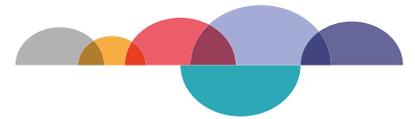
耳鸣康复管理工具可以帮助专业人员评估耳鸣对客户的困扰程度，和客户进行同理心沟通，帮助客户树立康复信念并提供康复策略。

它包括3个工具：

- 耳鸣温度计。
- 耳鸣沟通技巧。
- 耳鸣客户自助指南。

有哪些益处？

- 耳鸣温度计可以探索耳鸣对于客户的困扰程度，了解客户经历耳鸣的过程，确定最有效的康复策略。
- 耳鸣沟通指南帮助您和客户进行有效的同理心沟通，让客户树立康复信念和适应能力，提供相应的咨询服务和康复策略。
- 耳鸣客户自助指南帮助客户了解什么是耳鸣和可能的原因，同时指户在初期保持冷静避免焦虑，尝试各种自我帮助措施以减少耳鸣带来的影响。



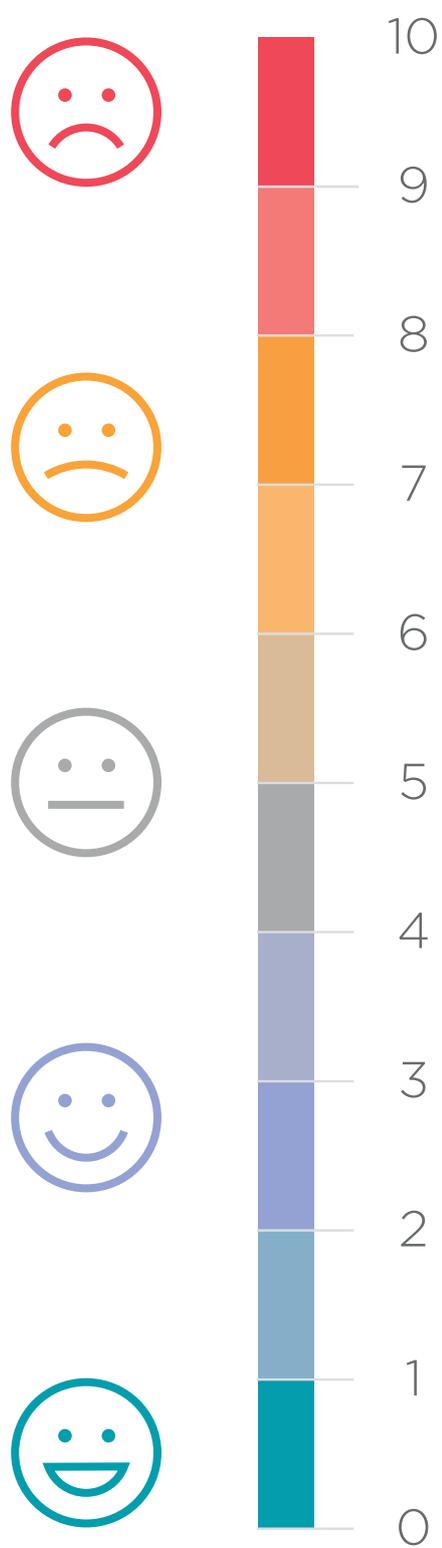
第一步: 可以向客户做如下解释说明:“下面这些问题可以帮助了解耳鸣带给您的困扰和您的顾虑, 从而找到解决这些问题的最优办法”。

第二步: 使用表中的3个开放性问题来主导您和客户之间的谈话。在文件中记录客户的回答。积极主动地聆听, 并给予客户时间来表达他们的想法和感受非常重要的, 这样才能为他们提供相应的指导。这个过程大概需要5分钟。

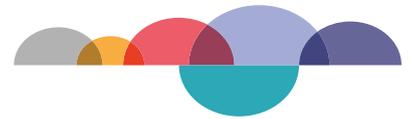
第三步: 让客户在耳鸣温度计上确定他们的耳鸣程度。他们需要在温度计上0-10之间标记一个数字, 以反映在过去一周内耳鸣对他们的困扰程度。0表示耳鸣对他们毫无影响, 10表示耳鸣对他们的困扰达到了最严重的程度。让客户在耳鸣温度计上评估耳鸣对他们造成的不适程度可以有效地确定耳鸣的烦扰或痛苦。

请记住在每一次看诊过程中使用这个工具, 以便跟踪观察客户的进程

耳鸣温度计



10 = 最严重的耳鸣
0 = 没有耳鸣



专业人员谈论耳鸣的方式会让客户对耳鸣的康复预期造成巨大的影响。并不是每个耳鸣客户都无法应对而需要专业人员的帮助，当其中一些人确实需要的时候，让他们有机会表达自己的感受和讲述他们的经历是非常重要的。以下沟通技巧帮助您以安慰的方式进行同理心沟通，鼓励客户并给他们带来希望，帮助客户树立康复信念和适应能力，提供康复策略。

1. 要意识到反思的必要性

开放式的问题可以引导出经过思考的回答，而不是简单的是与否。让客户有时间分享他们的想法和感受，以及耳鸣是如何影响他们生活的，这可以帮助他们把一些负面的情绪表达出来，进而降低孤独感。他们的回答让您专注于提供符合他们个人需求的听力康复服务，解决他们对耳鸣存在的一些误解，总体来看会帮助您节约时间。专业人员可以用这些问题来作为开场：

“您能和我聊一聊您的耳鸣吗？”

“您对耳鸣有些什么顾虑吗？”

“您现在有没有因为耳鸣而做出一些改变？”

“您对此感受如何？”

“它有没有影响到您身边的人？”

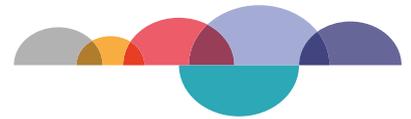
2. 表达同理心

让客户表达他们的情绪非常重要，这表明您能够理解他们的感受。您可以通过一些具有同理心的话语说明您在主动聆听，比如：

“我知道这对您来说很不容易。”

“请您和我谈谈您的感受。”

“我理解您想要让耳鸣完全消失——我也希望这样。”



3. 解释耳鸣的存在症状和是否带来痛苦的区别

耳鸣预测图能帮助您解释耳鸣症状的存在(响度)和是否带来痛苦(烦恼)的区别。

展示耳鸣预测图,解释耳鸣可能会一直存在,但是一段时间之后,耳鸣带来的焦虑和痛苦会明显降低,这被称作习服。

让客户了解这一点是非常关键的,很多客户听说耳鸣永远不会消失,但是这并不意味着客户会一直遭受耳鸣的困扰。这个对话的目的是给予客户改善耳鸣的希望,从而降低他们因为耳鸣产生的焦虑。

您还可以说明耳鸣声音的大小会随着时间而变化;有时候声音会稍微变大,有时候会稍微变小,但是通常来讲,它会在那里。有时候客户可能不会注意到他们的耳鸣(由虚线表示)。您可以鼓励客户专注于他们当时正在所做的事情,例如工作、听音乐、或者运动。

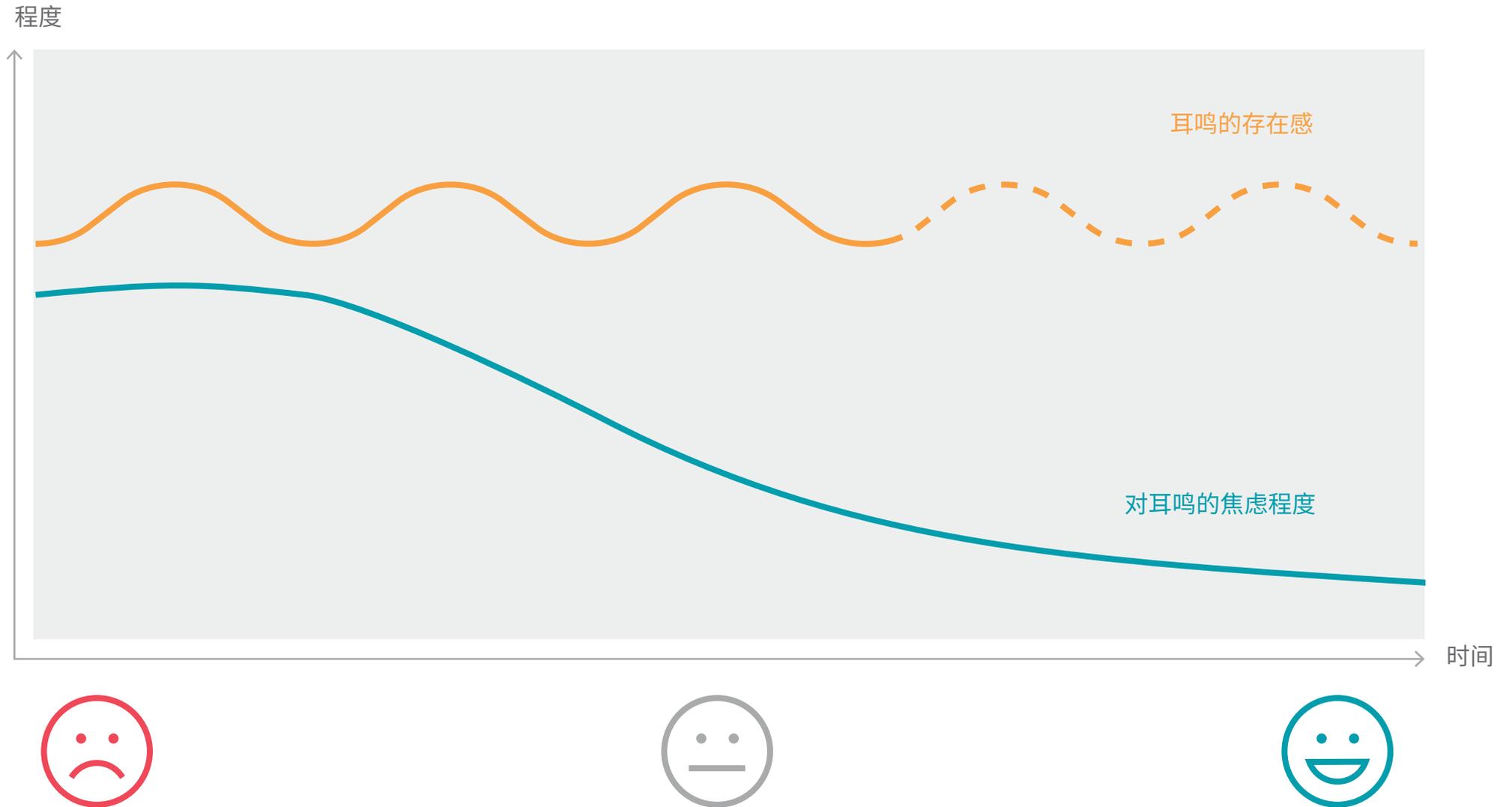
为了确保您的客户理解耳鸣症状的存在感和痛苦的区别,请让他们在图表中标记他们的情况,并解释这个预测表是基于其他很多耳鸣客户的经验,无论是专业人员还是客户,都不能预知个体以后的情况,虽然他们的耳鸣可能不会完全消失,但是干扰程度可能会减轻。

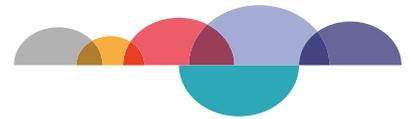
4. 为接下来的康复计划做建议

当客户得知他们对耳鸣的感受是可以变好的,他们通常会询问到底要做些什么才能变好。您可以建议他们使用耳鸣客户自助指南,进行压力管理和自我关怀;也有其他的康复策略:

- 佩戴助听器。
- 使用掩蔽设备,比如声音发生器或者智能手机应用程序。
- 参加一些小组讨论,和一些有同样经历的客户分享。
- 约见心理康复专业人员,以帮助客户掌握一些自我放松技巧。
- 还有很多其他的选择,重要的是您要帮助客户找到适合他们个人的最优方案。

耳鸣预测图





什么是耳鸣？

耳鸣很常见，大概每十个成年人当中会有一人有耳鸣。耳鸣并不是一种疾病，它是大脑当中听觉系统产生的一种症状。

耳鸣的原因？

耳鸣的原因尚未被完全了解，以下我们列举了一些已知和耳鸣有关的原因：

- 听力损失

人体随着年龄的增长会造成内耳的“损耗”，引起听力损失。耳鸣可能是由大脑产生，以填补听力损失造成的声音缺失。听力损失后听觉系统缺少了环境噪声的掩蔽作用，耳鸣因此变得更容易被察觉到。

- 压力和焦虑

耳鸣症状可以因为压力和焦虑更容易被察觉到。

- 噪声暴露

内耳会因为噪声暴露而受到损伤，导致听力损失和耳鸣。

- 耳部感染

耳部感染、感冒或者流感会引起听力下降和耳鸣。耳鸣症状通常是暂时的，但是您一定要让医生对耳部感染进行处理。

- 头颈部受伤

如果您在头颈部受伤后出现耳鸣症状，请务必寻求医生的专业建议。

- 药物或其他疾病

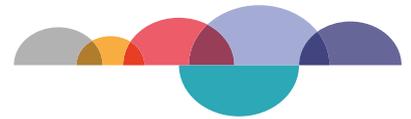
耳鸣可能是一些药物的常见副作用，停止药物之前请寻求医生的建议。

耳鸣有时候会和其他疾病相关联。最好的处理办法是寻求医生的专业建议来排除这些相关疾病。

您知道吗？

- 一些耳鸣客户会对某些声音或者所有的声音异常敏感，这叫做听觉过敏。这同样只是一种症状而不是一种疾病，并且可以被有效克服。有些人对某些声音有很强烈的情绪反应，比如他人的咀嚼声、打喷嚏、清嗓等，这叫做恐音症。

- 研究结果告诉我们，一段时间过后大多数人的耳鸣会逐渐消失或者降低到可忍受的程度，这是因为大脑习惯了耳鸣并停止处理这类信号，这个过程称为习服。习服过程所需的时间因人而异——但它的确会发生，有很多小技巧可以帮助您更好的进行耳鸣管理。



我能做些什么？

保持冷静，避免焦虑，大多数人的耳鸣会好转。

您对耳鸣的担忧属于正常现象，但是您可以有很多办法来帮助自己，减少耳鸣带来的影响。

保持身心健康是耳鸣管理中的重中之重。请尝试健康饮食，适当饮酒，定期运动和保持足够睡眠。保持身体健康和头脑活跃，专注于感兴趣的事物，也会有助于耳鸣管理。耳鸣是可变化的，今天耳鸣对您的困扰并不意味着明天它无法得到改善。

请注意：不要在正常环境下尝试使用耳塞来隔绝耳鸣噪声，作用可能适得其反。当然，在非常吵闹的环境中您还是应该使用耳塞。本指南并不能替代医嘱，我们建议您必要时随时寻求专业人员的帮助。

初期自助措施

• 多了解耳鸣的常识

通过浏览网站了解更多耳鸣相关信息，您对耳鸣的看法可能会有所改观。希望您能认识到，耳鸣很常见，但并不可怕，还有很多人和您情况类似。

• 简单的声音疗法

如果耳鸣在安静的时候变得很响，比如晚上，您可以尝试通过手机或者声音发生器播放一些柔和的背景声或自然声，这可能有所帮助。

• 放松疗法

压力和焦虑会让您的耳鸣更严重。使用一些放松技巧，比如呼吸训练，肌肉放松，或者瑜伽，会帮助您减轻对耳鸣响度的感受，降低耳鸣的困扰。

后续寻求专业措施

• 处理听力损失

耳鸣可以由听力损失引起。咨询听力康复专业人员以了解助听器是否能帮助您恢复听力和治疗耳鸣。

• 睡眠管理

一些人的耳鸣会在疲惫的时候变得更明显。适当的休息可以帮助缓解生理和心理上的压力，从而降低耳鸣声音的大小。

• 声音强化疗法

听各类声音可以帮助降低耳鸣声音的大小，分散注意力，促进对耳鸣的习服。