



## Общение по телефону

*Перевод и адаптация статьи «Using The Telephone» by The Stuttering Foundation.*

Многим людям - заикаются они или нет - сложно разговаривать по телефону.

Послушайте некоторые телефонные разговоры незаикающихся людей: некоторые отвечают, спустя несколько секунд, другие - повторяют много раз "Э-э-э.." или "М-м-м...". Третьи могут говорить очень громко и агрессивно, при этом гримасничают и машут руками. Общение по телефону может вызвать сильные переживания, и каждый человек должен научиться справляться с ними.

***Если вы заикаетесь и вам трудно разговаривать по телефону, то вам могут помочь наши советы.***

Процесс телефонного общения можно разделить на три этапа: подготовка к звонку, разговор по телефону и оценка результатов.

### Подготовка к звонку

Убедитесь, что вы точно знаете, зачем звоните. Запишите ключевые моменты на листе бумаги и держите его перед собой во время разговора по телефону.

Перед серьезным телефонным звонком, попробуйте позвонить сначала другу или родственнику. Это поможет вам расслабиться.

Если вам необходимо сделать несколько звонков, распределите их в порядке возрастания: от самых простых, к самым сложным. Не откладывайте важный телефонный разговор. Это увеличит напряжение и волнение.

## **Разговор по телефону**

Часто бывает трудно позвонить напрямую конкретному человеку. Если вам ответил оператор, что вам легче будет назвать: добавочный номер, имя человека или офис? Держите в голове несколько вариантов ответа.

Если у вас случилась запинка, заикайтесь открыто, и старайтесь говорить медленно.

Не беспокойтесь о долгих паузах; они встречаются в каждом разговоре.

Сконцентрируйтесь на том, ЧТО вы скажете, и старайтесь не думать о запинках.

Заикаетесь вы или нет, главная ваша цель - общение. Обратите внимание на непрерывность звучания вашей речи.

Многие заикающиеся забывают о непрерывности речи и застревают на запинках. Наслаждайтесь плавностью речи.

Совершите другие телефонные звонки - куйте железо, пока оно горячо. В непрерывном речевом потоке рождается уверенность, и уверенность порождает плавную речь.

Во время телефонного разговора полезно смотреть на себя в зеркало - так вы сможете выявить напряжение мышц лица или других частей тела.

Если вы справились с трудным звонком и чувствуете, что говорили хорошо, похвалите себя и запомните приятное чувство успешного общения.

## **Оценка результата**

Любой человек, заикается он или нет, может чувствовать себя скованным во время общения по телефону.

Если вы почувствовали, что конкретный телефонный разговор был

напряженным и вы заикались больше, чем обычно, постарайтесь забыть об этом. Сохраняйте позитивный настрой.

Помните, что будут и другие ситуации общения, в которых вы будете меньше заикаться.

Если у вас есть возможность, записывайте свои телефонные разговоры, прослушивайте их, выделяйте трудные моменты в вашей речи, скорость высказывания, которая усугубляет запинки.

Использование подобной стратегии в течении некоторого времени, поможет вам лучше понять проблемы собственной речи и применить полученные знания и навыки в новых телефонных разговорах.

## **Входящие звонки**

Эта сфера деятельности, которую вам сложнее контролировать. Однако и здесь вы можете пойти путём избавления от напряжения, которое вы можете испытывать. В свободное время всегда отвечайте на звонки. Не бегите к телефону.

Подготовьте ключевое слово — самое простое для вас в данный момент: добавочный номер, название вашей организации, даже просто ваше имя. Если вам звонят в присутствии других людей, сосредоточьтесь на звонке.

Признайте, что посторонние могут увидеть и услышать ваши запинки, но не позволяйте их присутствию отвлекать вас от телефонного разговора.

Не бойтесь тишины в начале разговора, если вы пытаетесь произнести первое слово.

Некоторым людям свойственно отвечать на телефонные звонки и потом ничего не говорить: потому что они заканчивают разговор с коллегой, или потому что они сняли трубку чужого телефона и ждут, когда человек вернётся на своё место.

## Общие рекомендации

1. Практика поможет вам чувствовать себя более уверенно при использовании телефона.
2. Страх перед телефоном надо преодолевать. Поговорите о том, что именно вызывает у вас страх и что вы можете с этим сделать.
3. Попробуйте выяснить, в каких ситуациях вы избегаете телефонных разговоров, и постепенно начинайте работать над ними. Для практики максимально используйте городской телефон.
4. Звоните, а не пишите сообщения или письма.
5. В быту постарайтесь быть тем человеком, который всегда отвечает на телефонные звонки.
6. Открыто признавайтесь, что вы заикаетесь. Это может быть очень трудно, если вы избегали говорить об этом всю жизнь. Чаще говорите о заикании. Многие люди отмечают снижение беспокойства и страха при обсуждении заикания.
7. Наблюдайте за людьми, которые разговаривают по телефону: отмечайте у них отсутствие беглости речи и их колебания во время телефонного общения.
8. Дайте людям знать что вы заикаетесь, используйте это преимущество. В этом случае они будут готовы периодически слышать молчание.
9. И, наконец, практика, практика, практика. Не позволяйте современному куску пластмассы взять над вами верх.
10. Намного лучше звонить и заикаться, чем вовсе не общаться по телефону.

*Автор перевода и адаптации статьи — Шамардина Анастасия — логопед-дефектолог*