

## Ogólne rady

■ Ćwiczenia powinny pomóc Ci poczuć się pewniej podczas rozmów przez telefon.

■ Zmierz się ze swoim lękiem związanym z rozmowami przez telefon. Rozmawiaj o tym, czego się obawiasz, co może się wydarzyć i co możesz z tym zrobić.

■ Spróbuj być świadomy, jakich sytuacji związanych z telefonowaniem unikasz i stopniowo staraj się przezwyciężać lęk i telefonować. Wykonuj jak najwięcej lokalnych rozmów w celu nabywania praktyki. Staraj się zawsze wybierać rozmowę telefoniczną zamiast pisanie wiadomości.

■ Staraj się być tą osobą w domu, która zawsze odbiera telefon, gdy dzwoni.

■ Otwarcie mów o tym, że się jąkasz. To może być bardzo trudne, jeśli unikałeś mówienia o tym przez całe Twoje życie. Ćwicz się w mówieniu o swoim jąkaniu. Wiele osób przyznaje, że mówienie o tym zmniejszyło ich lęk i niepokój.

■ Obserwuj i słuchaj, jak ludzie, którzy się nie jąkają, rozmawiają przez telefon. Słuchaj ich braku płynności i zawań.

■ Nie zakładaj z góry, że słuchacz będzie się niecierpliwił. Jeśli on będzie wiedzieć, że się jąkasz, będzie przygotowany na momenty ciszy.

■ Ostatnie: ćwicz, ćwicz i jeszcze raz ćwicz. Nie pozwól, by kawałek plastiku zdominował Twoje życie. O wiele lepiej jest używać telefonu i zająknąć się niż unikać rozmów przez telefon.

Tłumaczenie: dr Katarzyna Węsierska,  
Uniwersytet Śląski, Centrum Logopedyczne w Katowicach,  
Marta Węsierska



## Czy wiedziałeś, że...

- Jąka się ponad trzy miliony Amerykanów.
- Trzy czwarte osób jąkających się to mężczyźni – problem jąkania częściej dotyczy mężczyzn niż kobiet.
- Osoby, które się jąkają, są równie inteligentne i dobrze przystosowane do życia jak te, które się nie jąkają.
- Pomimo licznych badań nad jąkaniem wciąż nie znaleziono jednoznacznej odpowiedzi na pytanie, co je wywołuje. Poznaliśmy jednak czynniki wpływające na rozwój jąkania występujące w obrębie takich obszarów jak genetyka, neurofizjologia, rozwój dziecka i dynamika procesów zachodzących w rodzinie.
- W rezultacie osiągnęliśmy ogromny postęp w zakresie zapobiegania jąkaniu u małych dzieci.
- Osoby jąkające się są świadome swojej nie płynności i mogą często pozwalać, by ten problem miał determinujący wpływ na ich życiowe wybory.
- Nie ma cudownego i szybkiego leku na jąkanie. Terapia jąkania wymaga czasu – nie jest kwestią chwili.
- W okresie dojrzwania jąkanie staje się coraz poważniejszym problemem. Dzieje się tak w miarę pojawiania się takich kwestii, jak na przykład umawianie się na randki, i gdy nasilone stają się interakcje społeczne.
- Wykwalifikowany logopeda może pomóc poczynić znaczne postępy w osiągnięciu płynności w mowie nie tylko dzieciom, ale również nastolatkom, osobom młodym, a nawet osobom starszym.
- James Earl Jones, John Stossel, Darren Sproles, Kenyon Martin, Annie Glen, Bill Walton, Mel Tillis, Nicholas Brendon, Robert Merrill, Carly Simon, Ken Venturi, Bob Love, John Updike, Lewis Carroll, King George VI, Winston Churchill i Marilyn Monroe – wszyscy sławni i jąkający się.

Contributions are tax-deductible and  
help us continue our work.



THE  
STUTTERING  
FOUNDATION®

3100 Walnut Grove Road, Suite 603  
P.O. Box 11749 • Memphis, TN 38111

info@stutteringhelp.org  
800-992-9392

www.stutteringhelp.org www.tartamudez.org

04-08



## Korzystanie z telefonu

### Przewodnik dla osób jąkających się



THE  
STUTTERING  
FOUNDATION®

A Nonprofit Organization  
Since 1947—Helping Those Who Stutter

www.stutteringhelp.org  
www.tartamudez.org

## Korzystanie z telefonu

Wiele osób, niekoniecznie jękających się, ma problem z prowadzeniem rozmów przez telefon. Posłuchaj, jak sobie z tym radzi ktoś, kto się nie jęka. Niektórzy potrzebują kilku sekund, by odebrać telefon i odezwać się. Inni z kolei często wydają z siebie dźwięki zawahania, takie jak: yyy, eee. Jeszcze inni nadużywają gestykulacji i mimiki, być może są głośniejsi niż zwykle, bardziej agresywni. Telefonowanie może być udręką. Każda osoba musi nauczyć się radzić sobie z nim na swój własny sposób.



Jeśli jesteś osobą jękającą się i masz problemy z telefonowaniem, to być może poniższe rady będą dla Ciebie przydatne.

## Dzwonienie do innych osób

Dzwonienie do innej osoby można zasadniczo podzielić na trzy fazy: przygotowanie, rozmowę i ocenę, jak Ci poszło.

### ■ Przygotowanie

1. Upewnij się, że wiesz, jaki jest cel Twojej rozmowy telefonicznej. Na kartce papieru zanotuj sobie główne – najważniejsze punkty Twojej rozmowy i połóż ją przed sobą, gdy będziesz rozmawiać.
2. Spróbuj na chwilę przed tym ważnym telefonem, który masz wykonać, najpierw zadzwonić do kogoś znajomego lub do członka rodziny – to pomoże Ci się zrelaksować.
3. Jeżeli masz kilka rozmów telefonicznych do wykonania, uszereguj je w kolejności od najłatwiejszej do najtrudniejszej. Rozpocznij od najłatwiejszej i kolejno przeprowadzaj coraz trudniejsze.
4. Nie przekładaj rozmowy telefonicznej, którą musisz wykonać. Takie odkładanie sprawia, że staje się ona jeszcze bardziej stresująca i trudna.

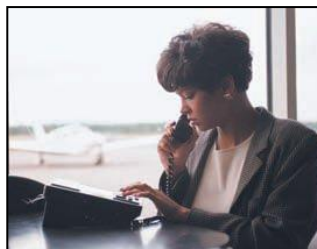
### ■ Rozmowa

Dość często najtrudniejszą częścią rozmowy telefonicznej jest dotarcie do właściwej osoby. Jeżeli połączyłeś się z operatorem, to czy łatwiej będzie Ci powiedzieć numer wewnętrzny, czy nazwisko osoby, do której dzwonisz? Przygotuj przykładowe pierwsze słowa, które będziesz chciał wypowiedzieć. Bądź elastyczny w tym, co chcesz powiedzieć. Jeżeli się zablokujesz, spróbuj zacząć się jękać delikatnie i luźniej. Staraj się nie wydobywać z siebie słów na siłę i – co najważniejsze – pamiętaj, by mówić wolno.

**Nie zamartwiasz się zanieczyszczaniem!** Cisza występuje we wszystkich konwersacjach. Skup się na tym, co chcesz powiedzieć, a nie na zamartwianiu się blokami. Twoim celem jest komunikowanie się bez względu na to, czy będziesz się jękać, czy nie. Zwracaj uwagę na swoją płynną mowę. Wiele jękających się osób zdaje się w ogóle nie dostrzegać momentów, gdy są płynni i rozpamiętują wyłącznie swoje jękanie. Delektuj się swoją płynnością. Wykonuj więcej rozmów telefonicznych, gdy czujesz, że bycie płynnym łatwiej Ci przychodzi – kuj żelazo, póki gorące. Płynność mówienia rodzi pewność siebie, pewność siebie pozwala na płynność.

Pomocne może być obserwowanie siebie w lustrze podczas rozmowy przez telefon, ponieważ będziesz w stanie dostrzec, gdzie na Twojej twarzy i na Twoim ciele pojawia się napięcie. Jeżeli poradziłeś sobie z trudną rozmową przez telefon i poczułeś, że dobrze się komunikowałeś, to pochwal siebie i jakoś to sobie wynagrodź. Staraj się zapamiętać to dobre uczucie związane z tym doświadczeniem.

### ■ Ocena, jak Ci poszło



Większość osób, nie tylko te, które się jęka, musiało czasami wykonywać rozmowy telefoniczne w czasie, gdy czuli, że są mniej płynni i nie byli w stanie w pełni przekazać swojej informacji. Jeżeli jakaś konkretna rozmowa telefoniczna



była bardziej stresująca dla Ciebie i bardziej się w jej trakcie jękałeś, to spróbuj o niej zapomnieć. **Przyjmij pozytywną postawę.** Pamiętaj, że będzie więcej rozmów, podczas których będziesz się mniej jękał. Jękanie się nie jest tragedią i każde doświadczenie związane z komunikowaniem się może Cię czegoś nauczyć. Jeśli możesz, to nagrywaj w domu swoje rozmowy telefoniczne. Uważnie obserwuj swoją mowę, zwłaszcza tempo mowy oraz momenty przed wystąpieniem zająknięcia. Staraj się wyciągnąć jakieś wnioski z każdego nagrania i przygotuj sobie strategię na kolejne rozmowy. Wykonywanie tego przez jakiś okres pozwoli Ci zidentyfikować pojawiające się problemy czy trudne słowa.

## Odbieranie telefonu

Jest to obszar, nad którym mamy najmniejszą kontrolę. Nawet tutaj możesz jednak odpowiednio zadziałać, aby zmniejszyć odczuwaną presję.

1. Zawsze odbieraj telefon w odpowiednim dla siebie czasie. Nie biegnij do telefonu.
2. Przygotuj opcję słów kluczowych, np. numer wewnętrzny, numer Twojego działu, a także swoje imię i nazwisko. Użyj tego, co w danym momencie przychodzi Ci najłatwiej.
3. Jeśli odbierasz telefon w obecności innych osób, skoncentruj się tylko na tej rozmowie. Zaakceptuj, że inni mogą usłyszeć lub zobaczyć, jak się blokujesz, ale nie pozwól, by ich obecność rozpraszała Cię.
4. Nie przejmuj się ciszą na początku rozmowy, gdy usiłujesz wypowiedzieć pierwsze słowa. Dość powszechne jest, że osoba odbierająca telefon nie mówi od razu, bo np. może kończyć w tym czasie konwersację z kimś w pomieszczeniu albo też ktoś inny podniósł słuchawkę i czeka na tę osobę, by podeszła do telefonu.
5. Być może osoba, która do Ciebie dzwoni, również się jęka. Bądź cierpliwy w czasie rozmowy z innymi, którzy mogą być niespokojni tak jak Ty. Być może także próbują ćwiczyć i stosować powyższe rady.