

Korištenje telefona

Opći savjeti

- Vježbanje poziva vam može pomoći da se osjećate ugodnije kad koristite telefon.
- Suočite se sa svojim strahom od korištenja telefona. Razgovarajte o tome čega se točno bojite i što možete učiniti u vezi toga.
- Pokušajte osvijestiti situacije u kojima izbjegavate korištenje telefona i postupno se suočite s takvim pozivima. Iskoristite razgovore s bližnjima. Umjesto da im pišete poruke, nazovite ih.
- Pokušajte u svom kućanstvu vi biti osoba koja se javlja na telefon.
- Otvoreno priznajte da mucate. Ovo može biti osobito teško ukoliko ste cijeli život izbjegavali govoriti o tome. Razgovarajte o svojem mucanju. Mnogo osoba reklo je da to umanjuje njihovu tjeskobu i strah.
- Promatrajte i slušajte kako osobe koje ne mucaju koriste telefon. Obratite pažnju na njihove netečnosti i oklijevanja.
- Pokušajte vjerovati da će vaš sugovornik imati razumijevanja. Ako zna da mucate, znači da očekuje izvjesnu tišinu.
- Konačno, vježbajte, vježbajte, vježbajte. Ne dopustite da telefon upravlja vašim životom. Mnogo je bolje koristiti ga i mucati, nego ga izbjegavati.

Korištenje telefona

Mnogi ljudi, mucali oni ili ne, imaju poteškoća s korištenjem telefona. Pokušajte slušati neku osobu koja ne muca kako razgovara telefonom. Nekima treba nekoliko sekundi da odgovore. Neki često govore „ummm“ ili „ah“. Drugi pak mašu rukama i rade grimase te govore glasno i agresivno. Korištenje telefona može prouzročiti tjeskobu i zato je važno da se svaka osoba na svoj način nauči nositi s tom situacijom. Ako ste osoba koja muca i imate problem s korištenjem telefona, ovi savjeti mogu vam biti korisni.

Upućivanje poziva

Upućivanje poziva drugima može se podijeliti u tri faze: priprema poziva, sam poziv te na kraju njegova ocjena.

Priprema poziva

1. Budite sigurni da znate zašto zovete. Ispišite ključne podatke na papir i imajte ga ispred sebe kad zovete.
2. Nazovite prijatelja ili rođaka netom prije velikog poziva. Možda vas to opusti.
3. Ako morate uputiti više poziva, poredajte ih tako da počnete s najlakšim, a završite s najtežim.
4. Nemojte odgađati poziv koji trebate obaviti jer će time on postati još stresniji i zahtjevniji.

Poziv

Težak dio poziva je doći do prave osobe. Ako primjerice razgovarate s recepcionarom, ne bi li naziv odjela bilo lakše izgovoriti nego nečije ime? Odredite i imajte na umu zamjenske prve riječi; budite fleksibilni u vezi onoga što želite reći. Ipak, ako dođe do blokade, mucajte otvoreno, lagano i bez pritiska; nemojte *tjerati* riječi iz usta. Najvažnije, ne zaboravite govoriti sporo.

Nemojte se previše brinuti o duljim pauzama; one se javljaju u svim razgovorima. Usredotočite se na ono što želite reći umjesto da se brinete o blokadama. Namjera je komunicirati, mucala osoba ili ne mucala. Obratite pozornost na svoj tečni govor. Mnoge osobe koje mucaju zaborave da mogu govoriti tečno i zamjećuju samo mucanje. Uživajte u svojoj tečnosti; kada se osjećate tečnije nazovite još nekoga; iskoristite tu priliku. Tečan govor stvara samopouzdanje, a samopouzdanje stvara tečni govor. Promatrajte se u ogledalu kad razgovarate telefonom. Na taj način možete vidjeti napetost na svom licu i tijelu. Ako ste ustrajali na teškom pozivu i osjećate da ste dobro komunicirali, budite ponosni i nagradite se te zapamtite taj dobar osjećaj nakon uspješnog poziva.

Ocjena poziva

Većina ljudi, a ne samo oni koji mucaju, ponekad nakon poziva osjeća da su bili manje tečni ili da nisu uspjeli prenijeti poruku. Ako osjetite da je određen poziv bio stresan i mucali ste više nego obično, pokušajte ga zaboraviti. Usvojite pozitivan stav; sjetite se da će biti drugih poziva kada ćete mucati manje. Mucanje nije katastrofa, a svako govorno iskustvo prilika je za učenje. Ako možete, snimite svoje pozive. Pažljivo pratite svoj govor, posebice brzinu govora i ono što dovodi do bilo kakvih blokada. Učite iz svake snimke i pripremajte strategiju za sljedeći poziv. Na taj ćete način tijekom vremena moći prepoznati određene ponavljajuće probleme i riječi.

Primanje poziva

Ovo je područje u kojem imate najmanje kontrole. Međutim, čak i u toj situaciji možete učiniti nešto da olakšate pritisak koji osjećate.

1. Uvijek odgovorite na poziv kad vama odgovara. Ne trčite do telefona.
2. Pripremite ključne riječi: svoj broj telefona, ime tvrtke ili svoje ime. Upotrijebite ono što vam je u tom trenutku najlakše.
3. Ako primete poziv u neposrednoj blizini drugih osoba, usredotočite se samo na poziv. Pomirite se s činjenicom da ostali možda mogu vidjeti i čuti vaše blokade, ali ne dopustite da vas prisutnost drugih osoba odvraća od telefonskog poziva.
4. Ne bojte se početne tišine pri telefonskom pozivu ako se borite sa započinjanjem govora. Vrlo je uobičajeno da se osoba javi na telefon i ne govori, što zbog toga jer dovršava razgovor s kolegom, što zbog toga jer se javila na tuđi telefon i čeka da se ta osoba vrati na svoje mjesto.
5. Osoba koja vas zove možda isto muca. Budite strpljivi s drugim osobama koje mogu biti jednako tjeskobne kao i vi te možda pokušavaju primijeniti baš neki od gore navedenih savjeta.

Prevele:

Ana Leko Krhen Ph.D., Assistant Professor;

Tihana Moharić, Master of Speech and Language Pathology;

Nika Vuelić, Master of Speech and Language Pathology

Lektorirala:

Jelena Gazivoda, Mag.Croat, Mag Comm.