

口吃：給僱主的解答

Answers for Employers

引言

美國口吃基金會編製這份指南，旨在解答僱主對口吃的一些常見疑問，並為職場上的口吃人士及其同事提供更多資源。

基本事實

- 全球有超過 7,000 萬人口吃——即每一百名成年人中，就有超過一人口吃。男性口吃的人數是女性的三至四倍。
- 幾乎每一間機構，都很有可能正在僱用、或將來會僱用口吃人士。
- 口吃是一種長期的溝通障礙，會妨礙一個人流暢地說話。雖然口吃的成因未明，但有證據顯示，這種障礙具有強烈的遺傳及神經因素。
- 口吃人士能在各行各業中成功勝任——由教師到醫生，由行政人員到銷售員，不一而足。
- 許多口吃的男女，都在自己選擇的領域中，發展出非常成功的事業。

消除對口吃的刻板印象

- 對口吃人士而言，求職面試也許是他/她們一生中遇到最困難的說話場合，並不能反映他/她們在工作時的實際說話表現。重要的是要考慮實際的工作要求和條件。
- 口吃人士的智力及心理適應能力，與不口吃的人並無分別。
- 不要假設口吃人士特別容易緊張、焦慮、恐懼或害羞。雖然口吃時的表現，有時看似這些情緒的反應，但口吃人士與不口吃的人一樣，同樣擁有各種不同的性格特質。
- 口吃並非情緒衝突或恐懼所造成的。
- 口吃人士往往具備出色的溝通技巧，不應被視為口語溝通能力不足。他/她們當中不少人，都有能力且有興趣勝任一些需要每天與公眾打交道的職位。
- 口吃人士與不口吃的人一樣，同樣有進取的抱負和晉升的目標。在與其能力相稱的範圍內，機構應給予他/她們擔任領導的機會，以及晉升的途徑。
- 不同的人口吃程度差異很大；即使是同一個人，在不同時間和場合，口吃的情況也會有所不同。口吃人士的說話，往往有「狀態好」和「狀態差」的日子。
- 有些口吃程度較輕的人，或許因為害怕失去工作或被剝奪晉升機會，而不願公開承認自己口吃。當他/她們覺得被迫要隱藏自己的情況時，便會承受極大的壓力，這可能影響他/她們自己以至同事的工作表現。

口吃僱員在職場：有用的策略

- 處理僱員口吃問題的最佳方法，是坦誠的溝通。只要不對當事人與工作有關的能力和技巧妄下假設，僱員和僱主雙方都能有效地達成目標。
- 「僱員支援計劃」（Employee Assistance Programs, EAPs）也能發揮作用：透過保存有關口吃的資訊，讓有疑問的僱員（無論是為自己還是為子女）能被轉介至合適的專業人士。

口吃人士的責任

- 美國口吃基金會鼓勵口吃人士積極面對自己的口吃，包括接受專業治療及自我治療。基金會提供全國性的口吃專家轉介名單，以及有關申請保險保障的資訊。自我治療的資料可於網上免費取得，網址為 StutteringHelp.org，或致電 (800) 992-9392。
- 口吃人士應就自己的說話能力，以及自認為能夠有效勝任的範疇，與僱主坦誠相對、開放溝通。

與口吃人士交談的六個提示

1. 不要說「慢點說」、「深呼吸」或「放鬆」之類的話。這類過於簡化的建議會讓對方感到被輕視，而且並沒有幫助。
2. 透過你的態度，讓對方知道你在聆聽他/她所說的內容，而非他/她說話的方式。
3. 保持自然的眼神接觸，耐心而自然地等待，直至對方說完。
4. 你或許會很想替對方把句子說完，或補上字詞，請盡量不要這樣做。
5. 要留意，口吃人士在講電話時，通常更難控制自己的言語，請在這種情況下多加耐心。如果你接聽電話後聽不到任何聲音，請先確認不是口吃人士正嘗試開口交談，然後才掛線。
6. 以不匆忙的方式說話，但也不要慢得聽起來不自然。這樣有助你與任何人溝通。

關於口吃的迷思

迷思：口吃人士並不聰明。

事實：口吃與智力之間並沒有任何關連。

迷思：緊張會導致口吃。

事實：緊張並不會導致口吃。我們也不應假設口吃人士特別容易緊張、恐懼、焦慮或害羞。他/她們與不口吃的人一樣，同樣擁有各種不同的性格特質。

迷思：口吃可以透過模仿，或聽別人口吃而「傳染」得到。

事實：口吃是不會「傳染」的。雖然沒有人確切知道口吃的成因，但近期研究顯示，家族遺傳（基因）、神經肌肉的發展，以及孩子的成長環境（包括家庭互動）都與口吃的出現有關。

迷思：叫人「說話前先深呼吸」或「先想清楚要說甚麼」會有幫助。

事實：這類建議只會令當事人更加在意自己的說話，反而使口吃惡化。更有幫助的做法，是耐心聆聽，並由你自己示範緩慢而清晰的說話方式。

迷思：壓力會導致口吃。

事實：正如上文所述，口吃涉及許多複雜的因素。壓力並非成因，但確實會加劇口吃。

© 2019, Stuttering Foundation of America。

翻譯: Samuel Lam, 林傑郎, Class of 2027, Thomas Jefferson High School for Science & Technology