

使用電話：給口吃人士的指南

Using the Telephone — A Guide for People Who Stutter

許多人——無論是否口吃——都覺得使用電話有困難。試聽聽一些不口吃的人如何應付電話：有些人要花好幾秒才接聽；有些人會說很多「呃」和「啊」；也有些人講電話時手舞足蹈、表情豐富，甚至大聲而咄咄逼人。使用電話可以帶來很大的困擾，每個人都必須學會以自己的方式去應對。作為口吃人士，如果你在使用電話方面遇到困難，以下的建議或許對你有幫助。撥打電話通常可以分為三個階段：準備、通話，以及檢討自己的表現。

準備

1. 確定自己打電話的目的。把重點寫在紙上，打電話時放在面前。
2. 在打那個重要電話之前，試試先打給朋友或親戚，這可能有助於放鬆。
3. 如果你有多個電話要打，把它們由易到難排序，先從最容易的開始，逐步打到最困難的。
4. 不要一再拖延你需要打的電話，那只會令它變得更有壓力、更困難。

通話

通常最困難的部分，是接通到你要找的人。舉例說，如果接聽的是接待員，說一個分機號碼或部門名稱，會不會比說出某人的名字更容易？先想好幾個備用的開場白，靈活調整你想說的話。如果你開始出現言語阻塞，就坦然、輕柔、放鬆地口吃，盡量不要硬把字詞逼出來；最重要的是，記得放慢速度。

不必太擔心沉默，任何對話都會出現沉默。專注於你要說的內容，而不是擔心會否阻塞。無論你是否口吃，你的目的都是溝通。多留意自己流暢的時候：許多口吃人士只顧糾結於口吃，卻忘記了自己流暢的時刻。好好享受你的流暢；在感覺較流暢的時候多打幾通電話，趁熱打鐵。流暢的說話帶來自信，而自信又帶來流暢的說話。

打電話時對著鏡子觀察自己，也會有幫助，因為你可以看到自己臉部及身體其他部位的緊張所在。如果你堅持完成了一通困難的電話，並覺得自己溝通得不錯，就好好稱讚或犒賞自己，並記住成功通話帶給你的良好感覺。

檢討表現

不只是口吃人士，其實大部分人有時打完電話後，都會覺得自己不夠流暢，或未能清楚表達自己的意思。如果你覺得某通電話令你很有壓力、口吃得比平時多，那就試著把它忘記吧。抱持正面的態度，記住日後還會有其他對話，那時你會口吃得少一些。口吃並不是甚麼災難，你可以從每一次說話的經驗中學習。在家中，如果可以的話，把你的電話對話錄下來，仔細留意自己的說話，尤其是語速，以及每次阻塞前的鋪墊。試著從每段錄音中學習，並為下一通電話準備策略。長期這樣做，有助於找出一些反覆出現的問題和字詞。

接聽電話

這是你最難掌控的一環。不過，即使在這方面，你仍然可以在某程度上紓緩自己可能感受到的壓力。永遠按自己的節奏接聽，不要匆匆忙忙地跑去接電話。同樣，預備好幾個關鍵詞的選擇：你的分機號碼、機構的名稱，甚至只是你的名字，當下哪個最容易說出口，就用哪個。如果你在別人聽得見的範圍內接電話，就只專注於那通電話；接受別人可能會聽到、看到你阻塞，但不要讓

他們的存在分散你對通話的專注。如果你在說第一個字時遇到困難，不要害怕電話裡最初的沉默。其實很常見的情況是，有人接了電話卻不出聲，可能是因為他/她正在跟同事結束對話，又或是他/她接了別人的電話，正在等對方回到座位。打給你的人，也可能有口吃。對其他人多一點耐心，他/她們可能跟你一樣焦慮，也可能正在實踐上述的一些方法。

一般建議

- 練習應該能让你更樂於使用電話。
- 正視你對電話的恐懼。說出你害怕會發生甚麼事，以及你可以怎樣應對。
- 留意那些你會逃避打電話的情況，並逐步去面對這些通話。好好利用本地電話來練習；與其寫信，不如選擇打電話。
- 盡量做家中那個負責接電話的人。
- 坦然承認自己口吃。如果你一生都在逃避談論這件事，這樣做可能會很困難。多練習談論自己的口吃；許多人都說，談論口吃減輕了他/她們的焦慮和恐懼。
- 觀察並聆聽不口吃的人如何使用電話，聽聽他/她們也有不流暢和遲疑的時候。
- 給別人多一點體諒。如果他/她們知道你口吃，就會有心理準備，預期會有一些沉默。
- 最後，就是練習、練習、再練習。不要讓這件現代的塑膠玩意支配你的生活。使用電話並且口吃，遠遠好過逃避使用電話。

資料來源：美國口吃基金會（The Stuttering Foundation of America）。

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