



## **Parlare a telefono**

Molte persone – persone che balbettano oppure no- hanno difficoltà a fare telefonate.

Basta ascoltare alcune persone che non balbettano che fanno telefonate. Alcuni ci mettono molti secondi a rispondere. Altri dicono “um” e “ah” spesso. Altri ancora possono essere molto espressivi con il viso o gesticolano ampiamente con le mani, a volte parlano ad alta voce e con tono aggressivo.

Parlare a telefono può essere davvero causa di angoscia e ogni persona deve imparare a gestirla nel modo più efficace per lei.

Se sei una persona che balbetta e per te è difficile a fare telefonate, puoi trovare questi consigli utili:

### **Fare telefonate ad altri:**

Fare una telefonata comprende 3 fasi: preparazione, chiamata, verifica.

#### La preparazione:

1. Accertati di sapere perchè stai chiamando. Scrivi i punti chiave su un foglio di carta e assicurati di averlo davanti a te quando chiami.
2. Prova a chiamare un amico o un parente prima della telefonata: questo può aiutarti a rilassarti.
3. Se hai molte telefonate da fare, fai una lista in ordine ascendente di difficoltà per te: fai prima la più facile e vai avanti fino alla più difficile.
4. Non rinviare la chiamata che hai bisogno di fare. Questo renderà tutto ancora più stressante e difficile.

#### La chiamata:

Molto spesso la parte più difficile è farti passare la persona giusta. Se stai parlando con un centralinista, per esempio, valuta se il nome del dipartimento o dell'ufficio è più facile da dire del nome della persona con cui vuoi parlare.

Abbi qualche alternativa in mente sulle prime parole che potrai pronunciare; sii flessibile rispetto a quello che vuoi dire. Se inizi a bloccarti, balbetta apertamente, in modo facile; prova a non spingere fuori le parole e, soprattutto, ricordati di parlare lentamente.

Non preoccuparti troppo dei silenzi; i silenzi sono presenti in ogni conversazione. Concentrati su quello che vuoi dire, piuttosto che preoccuparti dei blocchi. Il tuo scopo è comunicare, balbettando o non balbettando. Fai attenzione al tuo linguaggio fluente. Molte persone che balbettano si dimenticano dei loro momenti di fluenza e si soffermano solo sulla loro balbuzie. Gustati la tua fluenza; fai le altre telefonate quando ti senti più fluente. Il linguaggio fluente crea fiducia, e la fiducia crea linguaggio fluente.

Guardarti allo specchio quando fai una telefonata può essere utile poiché potrai osservare dove hai tensione sul viso e su altre parti del corpo. Se hai tenuto duro con una telefonata difficile e hai sentito che comunicavi bene, dopo lodati o fatti un regalo e ricorda che bella sensazione ti ha dato quella telefonata in cui hai avuto successo.

#### La verifica di come sei andato:

Molte persone, non solo quelle che balbettano, a volte fanno telefonate e si rendono conto che non sono stati fluenti o che non sono riusciti a gestire il messaggio che volevano dire.

Se senti che una particolare telefonata è stata stressante e hai balbettato più di come balbetti di solito, prova a dimenticarla. Adotta una attitudine positiva; ricorda che ci saranno altre conversazioni in cui balbetterai di meno. Non è un disastro balbettare, e tu puoi imparare da ogni esperienza di linguaggio.

A casa registra le tue telefonate se puoi. Appunta il tuo linguaggio con attenzione, specialmente la velocità e l'occorrenza di alcuni blocchi. Prova ad imparare da ogni registrazione e prepara una strategia per la telefonata successiva. Fare queste cose per un certo periodo di tempo ti aiuterà ad identificare alcuni problemi e parole ricorrenti.

#### **Ricevere chiamate:**

Questa è l'area su cui hai il minimo controllo. Tuttavia, perfino in questa situazione puoi in qualche modo allentare un pò della tensione che senti.

Ricorda sempre di rispondere alla chiamata con i tuoi tempi. Non correre al telefono.

Anche in questo caso ricorda di avere delle opzioni pronte di parole chiavi: il nome della tua azienda o anche solo il tuo nome. Usa qualunque espressione ti viene più facile in quel momento.

Se ricevi una chiamata e ci sono altre persone intorno "a portata di orecchie", concentrati soltanto sulla chiamata. Accetta che altre persone possano ascoltare e osservare i tuoi blocchi, ma non permettere che la loro presenza ti distraiga dalla telefonata.

Non aver paura del silenzio iniziale a telefono se stai lottando per dire la prima parola. È abbastanza frequente per alcune persone rispondere a telefono e poi non parlare, anche perché stanno terminando una conversazione con un collega o per qualsiasi altro motivo.

La persona che ti ha chiamato potrebbe lei stessa balbettare. Sii paziente se l'interlocutore sarà ansioso quanto te e metterà in pratica alcuni dei consigli di cui abbiamo parlato.

### **Consigli generali:**

- La pratica ti aiuterà a sentirti meglio nell'uso del telefono.
- Condividi la tua paura sull'uso del telefono. Parla di quello che temi che possa succedere e cosa tu puoi fare al riguardo.
- Prova ad essere consapevole delle situazioni in cui eviti di usare il telefono e gradualmente inizia ad affrontarle. Fai pratica con diverse telefonate. Cerca di telefonare piuttosto che mandare e-mail.
- Se avete un telefono fisso, prova a rispondere sempre tu a telefono.
- Ammetti apertamente che balbetti. Questo può essere molto difficile se hai evitato di parlarne per tutta la tua vita. Pratica il parlare apertamente della tua balbuzie. Molte persone hanno riportato che parlarne ha ridotto la loro ansia e la loro paura. Inoltre, se gli altri sanno che balbetti saranno più preparati ad aspettarsi del silenzio.
- Guarda e ascolta le persone che non balbettano quando usano il telefono. Nota la loro mancanza di fluenza e le loro esitazioni.
- Infine fai pratica, fai pratica, fai pratica. È molto meglio telefonare e balbettare che evitare l'uso del telefono.

Traduzione e adattamento a cura della Dott.ssa Caterina Pisciotta, logopedista a Padova specializzata nei disturbi della fluenza verbale.