

## Conseils généraux

- La pratique devrait t'amener à devenir plus à l'aise à utiliser le téléphone.
- Confronte ta peur du téléphone. Partage avec quelqu'un ce que tu crains qu'il arrive et ce que tu peux faire pour régler cela.
- Identifie les situations où tu évites le téléphone et, graduellement, attaque-toi à ces appels. Pratique le plus souvent possible en faisant des appels locaux. Choisis d'utiliser le téléphone plutôt que d'écrire des lettres.
- À la maison, sois celui qui répond au téléphone.
- Admets ouvertement que tu bégayes. Si tu as passé toute ta vie à éviter d'en parler cela sera, certes, difficile. Habitue-toi à parler de ton bégaiement. Plusieurs personnes ont remarqué que le fait d'en parler réduisait l'anxiété et la peur.
- Regarde et écoute les personnes fluentes parler au téléphone. Remarque leur parole imparfaite et leurs hésitations.
- Donne aux autres le bénéfice du doute. S'ils savent que tu bégayes, alors ils ne seront pas surpris par tes moments de silence.
- Enfin, pratique, pratique, pratique. Ne laisse pas à cette invention de plastique des temps modernes dominer ta vie. Il est, et de loin, préférable de faire usage du téléphone et de bégayer que d'éviter de l'utiliser.

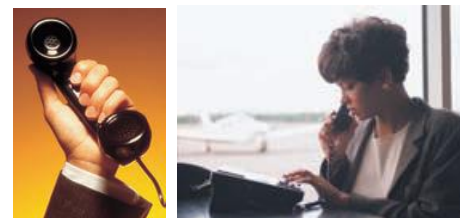


Winston Churchill John Stossel Marilyn Monroe James Earl Jones

## Saviez-vous que...

- Plus de trois millions d'Américains bégaiement.
- Le bégaiement affecte les hommes trois à quatre fois plus que les femmes.
- Les personnes qui bégaiement sont aussi intelligentes et équilibrées que les locuteurs fluides.
- Malgré plusieurs décennies de recherches, on n'a pas encore trouvé les causes précises du bégaiement ; mais on en a beaucoup appris sur les facteurs contributifs à son développement dans les domaines de la génétique, de la neurophysiologie, du développement infantile et de la dynamique familiale.
- Cela a permis de substantiels progrès dans la prévention du bégaiement chez les enfants.
- Les PQB pouvant être très soucieuses de leur bégaiement, elles choisiront souvent leur carrière en conséquence.
- Il n'existe aucune cure miracle instantanée au bégaiement. Pas plus que la thérapie est un processus rapide.
- Le bégaiement devient un obstacle majeur à l'adolescence avec l'arrivée des rendez-vous galants et des interactions sociales.
- Un orthophoniste licencié peut non seulement aider les enfants, mais aussi les adolescents, les jeunes adultes et même les adultes plus âgés à améliorer leur fluence.
- James Earl Jones, John Stossel, Kenyon Martin, Annie Glenn, Bill Walton, Mel Tillis, Nicholas Brendon, Robert Merrill, Carly Simon, Ken Ventun, Bob Love, John Updike, Lewis Carroll, King George VI, Winston Churchill et Marilyn Monroe – sont toutes des célébrités qui bégayaient.

CETTE BROCHURE EST UNE  
TRADUCTION D'UNE BROCHURE DE  
LA STUTTERING FOUNDATION, *Using  
the Telephone.*



# Utiliser le Téléphone

Un guide pour les  
Personnes qui bégaiement

## De la Stuttering Foundation

Organisme de bienfaisance/charité américain  
Établi en 1947 – Pour aider ceux qui bégaiement.

[www.stutteringhelp.org](http://www.stutteringhelp.org)  
[www.tartamudez.org](http://www.tartamudez.org)

## Utiliser le téléphone

Plusieurs personnes – qu'elles bégaièrent ou pas – ont de la difficulté avec le téléphone.



Vous n'avez qu'à écouter quelques personnes fluentes parler au téléphone. Certaines répondront à l'appel après quelques secondes. D'autres auront plusieurs "Um" et "Ah". D'autres seront très expressives avec leurs mains et leurs visages, peut-être en parlant fort et avec agressivité.

L'utilisation du téléphone peut être angoissante et chaque personne doit trouver une façon bien personnelle de composer avec cette situation.

Si, comme personne qui bégaié (PQB), vous avez de la difficulté avec le téléphone, les conseils suivants pourraient vous aider.

## Faire des appels

Faire un appel se divise normalement en trois phases : la préparation, l'appel et l'évaluation de notre performance.

### ▪ La préparation

Sachez pourquoi vous appelez. Écrivez les principaux éléments pour vous y référer au besoin en cours de conversation.

Parce que cela pourrait vous aider à relaxer, appelez un ami ou un membre de votre famille avant de faire un appel important.

Si vous avez plusieurs appels à faire, classez-les en ordre ascendant, du plus facile au plus difficile.

Évitez de retarder l'appel que vous devez faire. Cela ne ferait que le rendre encore plus stressant et difficile.

### ▪ L'appel

Souvent, le plus difficile est de joindre la bonne personne. Si vous devez passer par l'opératrice, il est peut-être plus facile de dire une extension ou le nom du département plutôt que le nom de la personne ? Préparez des alternatives ; soyez flexible dans ce que vous direz. Si vous bloquez, faites-le ouvertement et en douceur ; ne forcez pas le mot, parlez lentement.

Sachez que les silences sont de toutes les conversations. Concentrez-vous sur ce que vous avez à dire plutôt que de vous soucier des blocages. Votre but est de communiquer, bégaiement ou pas. Portez attention à votre fluence. Plusieurs PQB oublient leurs moments de fluence et accordent trop d'importance aux moments de bégaiement. Apprenez à savourer votre fluence spontanée, faites d'autres appels lorsque vous êtes plus fluent ; battez le fer pendant qu'il est chaud. La fluence engendre la confiance, laquelle engendre la parole fluente.

Vous observer dans un miroir en parlant au téléphone vous aidera à identifier où se situent les tensions au visage et autres parties du corps. Vous avez persévéré avec un appel difficile tout en ayant bien communiqué ? Félicitez-vous, récompensez-vous tout en vous rappelant l'agréable sensation ressentie que procure un appel réussi.

### ▪ Évaluer votre performance



Tout le monde, pas seulement les PQB, font parfois des appels en n'étant pas satisfaits de leur parole ou en croyant ne pas avoir bien transmis leur message.

Un appel a été stressant et vous avez bégayé plus qu'à l'habitude ? Oubliez-le. Adoptez une attitude positive ; vous aurez d'autres conversations avec moins de bégaiement. Bégayer n'est pas



catastrophique et chaque expérience de parole vous donne l'opportunité d'apprendre. À la maison, enregistrez, si vous le pouvez, vos conversations téléphoniques. Observez bien votre parole, spécialement votre débit et ce qui engendre les blocages. Efforcez-vous d'apprendre de chaque enregistrement et de préparer une stratégie pour l'appel suivant. En faisant cela sur une certaine période, vous pourrez identifier certaines sources de problèmes et des mots difficiles.

## Recevoir des appels

On a moins de contrôle dans le cas des appels entrants. Ici aussi vous pouvez amoindrir la pression ressentie. Toujours répondre aux appels selon votre bon vouloir. N'accourez pas pour répondre. Ici aussi, ayez à la main certaines options : votre numéro d'extension, le nom de votre organisation ou votre nom. Utilisez ce qui, à ce moment-là, vous paraît le plus facile.

Et si vous recevez un appel à portée d'autres personnes, concentrez-vous uniquement sur l'appel.

Acceptez que d'autres puissent vous entendre et vous voir bloquer ; mais ne permettez pas à leur présence de vous distraire de l'appel.

Ne craignez pas le silence initial au téléphone alors que vous luttez sur le premier mot. Il est fréquent que quelqu'un réponde à un téléphone sans rien dire. La personne peut en effet terminer une conversation avec un collègue ou avoir répondu à l'appareil d'une autre personne et attendre que cette personne revienne.

Il se peut aussi que la personne qui vous appelle bégaié. Soyez patient avec des personnes qui peuvent être aussi anxieuses que vous et qui peuvent fort bien mettre en pratique certaines des suggestions énumérées ci-haut.

## VOICI COMMENT MARK IRWIN S'Y PRIT

(Extrait de son article dans *Redéfinir le Bégaiement*)

J'ai utilisé la stratégie suivante pour apprendre à parler au téléphone. J'étais à ce point terrifié par le téléphone qu'il me fallait "progresser," étape par étape, afin de créer des situations où je savais que j'allais bien réussir. Mes étapes, dans l'ordre, furent :

- Apprendre à me détendre dans mon fauteuil favori (dans un coin tranquille de ma chambre).
- Apprendre à relaxer dans mon fauteuil favori en regardant le téléphone.
- Apprendre à me détendre dans mon fauteuil favori en attendant sonner le téléphone.
- Apprendre à relaxer dans mon fauteuil favori en tenant le téléphone à mon oreille.
- Apprendre à relaxer en m'observant dans le miroir tenant le téléphone.
- Apprendre à relaxer en parlant au téléphone tout en m'observant dans le miroir.
- Apprendre à relaxer en appelant et en parlant avec un ami au téléphone.
- Apprendre à relaxer en faisant des appels à des inconnus (hôtels et service à la clientèle des lignes aériennes).
- Apprendre à me détendre en parlant dans des téléphones autres que celui de ma chambre ! (Cela peut sembler amusant mais, pendant un temps, je ne pouvais être fluide que sur cet appareil téléphonique seulement.)
- Apprendre à relaxer en parlant au téléphone devant d'autres personnes.

Ayant réussi à un niveau, je passais au suivant avec un sentiment de hâte et d'excitation.

Alan Badmington a, pour sa part, adopté une approche immersive. Utilisant un bottin téléphonique, il appelait les numéros sans frais de compagnies pour discuter d'un problème fictif avec un appareil quelconque. Il réservait des places dans des hôtels et des restaurants pour, quelques heures après, rappeler afin d'annuler ces réservations. Il commençait, chaque fois, par se nommer (il avait de la difficulté à dire son nom). Il fit plusieurs appels par jour durant plusieurs mois jusqu'à se désensibiliser totalement du téléphone.

# VAINCRE LA PEUR DU TÉLÉPHONE

Traduction de Richard Parent

*Vous pensiez que la peur du téléphone était l'apanage des PQB ? Surprise ! RP*

Ce qu'il y a d'intéressant avec la timidité, c'est qu'elle se présente sous diverses formes. Par exemple, vous êtes peut-être totalement à l'aise en parlant devant des centaines de personnes mais anxieux de parler à quelqu'un en particulier. Ou vous êtes à l'aise pour converser de personne à personne, mais vous paniquez à l'idée de devoir téléphoner à quelqu'un.

Faites-vous partie de cette dernière catégorie ? La seule idée de devoir appeler quelqu'un, ne serait-ce que pour commander une pizza, provoque en vous une augmentation dramatique de votre rythme cardiaque en plus de pomper du cortisol dans tout votre organisme, hormone qui favorise le stress et la peur ? Retardez-vous aussi longtemps que possible de tels appels ?

Si c'est votre cas, notre ère numérique est une véritable bénédiction pour vous. En effet, l'utilisation du téléphone s'est vue, dans une large mesure, réduite grâce aux courriels et aux textos. Mais il subsiste toujours des occasions où on doit se servir du portevoix. Et le fait d'avoir la phobie du téléphone peut s'avérer un handicap en vous empêchant de poser certains gestes élémentaires de la vie (comme prendre un rendez-vous chez le médecin) ou vous priver d'occasions uniques (faire un appel de suivi suite à votre candidature pour un emploi).

Si le fait d'appeler certaines personnes vous rend nerveux, nous aborderons ce qui cause cette timidité et comment la vaincre.

## **Qu'est-ce qui occasionne la timidité au téléphone ?**

Les raisons de la timidité téléphonique sont aussi nombreuses qu'il y a de personnes qui en souffrent. Peut-être avez-vous eu une mauvaise expérience en étant harcelée d'appels d'une personne qui fut, pour vous, déjà importante ; ou on a crié après vous alors que vous occupiez un emploi dans un service à la clientèle ; pas étonnant dès lors que la seule pensée de parler au téléphone soit associée au stress et à la négativité.

Mais plus souvent, la timidité au téléphone se résume à constater qu'il s'agit d'une forme de communication qui a ses limites. Lorsque nous parlons de personne à personne, notre gestuelle, notre langage corporel et, tout spécialement, nos expressions faciales jouent un rôle important en contribuant à faire passer le message que nous voulons transmettre. Mais au téléphone, seule notre voix constitue le médium de communication. Cela peut occasionner beaucoup de pression : « Vais-je me souvenir de ce que je veux dire ? » « Vais-je m'exprimer clairement et comprendront-ils ce que je veux leur communiquer ou obtenir l'information dont j'ai besoin ? » Et c'est spécialement le cas s'il y a quelque chose que vous n'aimez pas avec votre voix ou qui vous rend difficile à comprendre ; peut-être marmonnez-vous, ou avez une difficulté d'élocution, vous parlez trop vite, d'une voix trop douce ou qui résonne comme celle d'une femme ou d'un adolescent prépuberté alors que vous êtes un homme mature ?

C'est encore plus compliqué lorsqu'on navigue dans l'inconnu. Lorsque vous placez un appel, vous n'avez aucune idée de ce qui se passe à l'autre bout de la ligne. Qui répondra ? Allez-vous tomber sur une boîte vocale ? Réussirez-vous à parler à la personne à qui vous désirez parler ? Seront-elles réceptives à votre appel ou allez-vous les interrompre ?

La timidité au téléphone est donc occasionnée par la constatation que vous serez jugé selon votre voix uniquement et l'incertitude sur ce qui se produira lorsque quelqu'un répondra.

## **Comment vaincre la timidité au téléphone**

Comme pour les autres types de timidités, il n'existe aucune solution miracle pour vaincre la phobie du téléphone. Mais il y a un certain nombre de choses que vous pouvez faire pour la gérer.

### **Avant d'appeler**

**Pour calmer vos nerfs, utilisez la « respiration tactique. »** À la seule idée de faire un appel, vous vous retrouvez avec les mains moites et des palpitations cardiaques ? Avant de placer l'appel, faites des exercices de relaxation. La « respiration tactique » vous aidera (on la désigne ainsi car il s'agit d'une technique employée par les soldats et les policiers afin de se calmer rapidement et de pouvoir mieux se concentrer sous le feu de l'action). Voici comment cela fonctionne :

1. Inspirez lentement et profondément pendant 4 secondes.
2. Retenez l'inspiration pendant un autre 4 secondes.
3. Puis, lentement, expirez, encore pendant 4 secondes.
4. Retenez l'absence d'air un autre 4 secondes.
5. Répétez jusqu'à ce que votre respiration redevienne sous contrôle.

**Rédigez un « script » de ce que vous voulez dire.** Écrire ce que vous voulez dire supprime une partie de l'incertitude et vous serez plus confiant de vous souvenir et de clairement énoncer le message que vous souhaitez transmettre en faisant cet appel.

Écrivez votre « introduction » mot par mot, l'introduction étant, la plupart du temps, la partie la plus difficile de l'appel ; une fois passé ce stade, la nervosité diminue. Par cette introduction, vous voulez dire qui vous êtes, d'où vous appelez et/ou le but de votre appel. Par exemple :

« Bonjour. Mon nom est Richard Parent et je vous ai soumis, la semaine dernière, ma candidature pour l'emploi à combler. J'aimerais savoir si vous avez eu l'occasion de l'examiner. »

Une fois rédigée votre introduction, énumérez les principaux éléments que vous souhaitez aborder pendant l'appel. Efforcez-vous de prévoir ce que votre interlocuteur pourrait vous demander et la ou les réponse(s) que vous aimeriez donner. Écrivez les numéros et les noms qu'on pourrait vous demander de fournir (références). S'il s'agit plutôt d'un appel plus personnel, disons à la fille qui vous plaît, identifiez les sujets de conversation possibles et les questions que vous pourriez lui poser afin de maintenir le fil de la conversation.

Ajoutez à votre « script » autant de détails que vous voulez. Bien qu'il y ait peu de chances pour que vous les lisiez, ils auront au moins le mérite de vous donner confiance pendant l'appel.

**Répétez/exercez-vous-y.** Si vous êtes très nerveux, répétez votre introduction avant de faire l'appel. Tenez le téléphone à votre oreille et parlez dedans afin que cela soit aussi réaliste que possible.

**Commencez par appeler une de vos connaissances avec qui vous êtes à l'aise au téléphone.** Juste avant d'appeler quelqu'un qui vous rend nerveux, appelez une de vos connaissances - un membre de votre famille ou autre personne qui vous est importante - et avec qui vous êtes parfaitement à l'aise au téléphone. Après une courte conversation avec cette personne, faites immédiatement votre appel.

Il s'agit d'une technique très efficace pour calmer votre timidité au téléphone car ce premier appel apaisera cette partie de votre cerveau qui associe au stress le fait de parler au téléphone.

## Pendant l'appel

**Marchez, déplacez-vous et faites des gestes.** Des études ont constaté que lorsque les mouvements de vos bras et de vos mains sont limités alors que vous communiquez (par exemple, lorsque vos mains sont dans vos poches), vous serez plus nerveux et utiliserez davantage de remplisseurs (comme les « ummms »). Ne pouvant gesticuler, vous êtes moins confiant de pouvoir faire passer votre message. Alors, même si votre interlocuteur ne peut voir votre langage corporel, gesticulez quand même afin de vous sentir mieux.

Le fait de marcher ou de vous déplacer dans la pièce vous rend aussi plus détendu.

Autre conseil : ouvrir la cage thoracique ! C'est super efficace pour que la voix sorte mieux. De plus, ça donne confiance en soi et ça va avec le redressement du corps.

**Souriez.** 😊 Alors que nous pensons souvent ne pouvoir sourire qu'en réaction à des sensations de calme et de bonheur, le sourire peut, en fait, *créer* ces sensations. Une recherche a démontré que le fait de sourire lors d'activités stressantes, même si on fait semblant, diminue le rythme cardiaque et le niveau de stress. De plus, la personne à l'autre bout du fil vous trouvera plus chaleureux.

**Regardez-vous dans le miroir en parlant.** Une partie de l'anxiété ressentie lors d'appels téléphoniques découle de ce que la voix de votre interlocuteur est la seule rétroaction que vous recevez ; vous ne pouvez voir les expressions faciales que fait cette personne lorsque vous lui parlez. Le fait de vous regarder dans le miroir peut aider à vous sentir moins maladroit ; plutôt que de parler dans le vide, cela trompe votre cerveau en l'amenant à penser que vous parlez avec un humain, face à face (qui vous semble amical(e) et assez beau/jolie !).

Comme bonus, les études mentionnées ci-haut sur le sourire forcé ont démontré que ses effets déclenchaient un bien-être supérieur lorsque vous vous regardez sourire dans le miroir.

**Exercez-vous.** On conseille souvent aux personnes souffrant de timidité au téléphone de se trouver un emploi où elles feront beaucoup d'appels téléphoniques ; nous croyons qu'une pratique régulière finira assurément, avec le temps, par casser la phobie de cette personne envers le téléphone. Cela peut fonctionner. Mais j'ai aussi connu deux personnes timides au téléphone ayant occupé des emplois impliquant de longues conversations téléphoniques et, alors qu'elles n'avaient pas de problème à faire des appels au travail, cela ne les a pas aidées à se sentir plus confiantes à faire des appels hors de leur poste de travail. La raison pour cela : le rôle (ou la responsabilité) que vous tenez en occupant un emploi permet de prendre vos distances par rapport à vous-même ; un peu comme si quelqu'un d'autre faisait ces appels ; normal que vous ne soyez pas aussi nerveux.

Des exercices quotidiens en tant que « vous-même » seraient bien plus efficaces. Fixez-vous comme objectif de faire un appel par jour. Une façon toute simple de le faire consiste à appeler un commerce pour lui demander ses heures d'ouverture. « Bonjour, je me demandais à quelle heure vous fermez aujourd'hui. » Une seule phrase, c'est tout. Puis arrangez-vous pour faire des appels exigeant de plus longues introductions et un plus grand nombre d'interactions. Inventez n'importe laquelle raison pour appeler un service à la clientèle. Prenez des rendez-vous (mais n'oubliez pas de rappeler par la suite pour les annuler s'il s'agissait de rendez-vous bidon).

Peut-être que la meilleure technique pour vaincre la timidité au téléphone est de marier quelqu'un qui est disposé à vous laisser lui déléguer une grande partie de cette tâche. C'est ce que fait ma femme – qui fut d'ailleurs à l'origine des trucs testés en situations réelles que je mentionne dans cet article – qui a la phobie du téléphone. Merci Kate – Je crois que je vais commander une pizza pour célébrer la fin de cet article...