



电话铃声响起,每一个毛孔都在喊救命

你是否也有电话恐惧症



1 “电话恐惧”是一种病吗

电话恐惧症(telephone phobia)指的是不愿意或害怕拨打电话,对接打电话感到焦虑的一种表现。电话恐惧症并没有被正式归入心理疾病的范畴,只是作为社交恐惧和社交焦虑的一种形式,具体表现为:

- ① 能文字交流就绝不语音通话;
- ② 每次拨打电话都要纠结一番;
- ③ 看到来电都想无声呐喊救命;
- ④ 电话接通时会产生生理反应:心跳加快、手心出汗、屏住呼吸
- ⑤ 挂断后感觉轻松长舒一口气。

但是,对接打电话恐惧并不意味着我们对社交恐惧,也不意味着我们不善于表达。很多时候,我们在面对面聊天时能相谈甚欢,隔着屏幕文字交流时也能你来我往,唯独语音通话是个例外,它不仅难倒了“社恐”,也放倒了“社牛”。

2 为什么我们会害怕接打电话

电话恐惧症俨然已经成为了信息时代的一种流行病。2013年有研究人员对2500名18~24岁的英国上班族进行调查,结果发现,94%的受访者更愿意发邮件而非打电话,40%的受访者在打电话时感到紧张,5%的受访者“非常害怕”打电话;到了2019年,有62%的人表示会对接打电话感到焦虑。

害怕接打电话之所以成为多数人的常态,本质上是因为人们有了更便捷、更有效、更省力的交流模式,而主动选择遗弃了语音通话这种旧方式。但语音通话有两个无法回避的弊端:

●入侵性太强,失控感太高

自从有了即时通讯之后,屏幕就化身成一个无形的保护壳,让我们在只有蓄满安全感和掌控感的时候,才小心翼翼地伸出触角探索世界,与人联结。屏幕同时也给我们创造了一个虚拟空间,让我们想回复谁的信息就回复,自由自在、随心所欲。而电话铃声就像突然响起的门铃,不管是不请自来的访客还是突然查岗的家人,都会无声地提醒你过于自由自在地放纵和没有时刻保持律己。

虽然我们也可以选择假装家里没人不予回应,但在那长达十几秒的铃声提醒中,难免身体紧绷、精神紧张,被迫接收不期待的噪音侵袭。相对于面对面交流时,我们都是做足准备从容应对,但语音通话总是在我们放松警惕时突然偷袭,打我们一个措手不及。因此,我们害怕的不是电话铃声,而是关系界线可能被强硬跨越的入侵感和失控感。

●认知消耗太多,交流效果太差

文字交流虽然缺少很多信息,但不需要马上回答,可以细细揣摩,斟酌表达;面对面谈话虽然需要即时回应,但可以察言观色,收集线索。而处于两者之间的语音通话明显少了两个关键的东西:

一是衡量利弊的时间。因为语音通话需要即时回应,所以人们少了衡量利弊的时间,在回答他人问题时来不及思考,只能依照习惯进行反应。习惯是大脑以快速高效的方式处理熟悉事件的一种方式,而习惯本质是一种个人的“自动驾驶”。

换句话说,当我们无暇思考、需要快速应对当前的事情时,我们的大脑就会启动“自动驾驶”模式。例如被突然出现的虫、蛇惊吓,瞬间跳开的动作。通常,“自动驾驶”模式能帮我们避开很多危险,也能节省很多认知消耗,但是,当个体处于“自动驾驶”模式时,有可能会做出与自己需求或价值观不一致的快速决策。因此,很多话我们常常会脱口而出,没有考虑到对方的想法和感受,很多时候我们也会变得口是心非,心里明明很在意,说出来的话却云淡风轻。

无论是说话不过

脑,亦或是心里想一套嘴里说一套,都容易让交流陷入僵局,因为处于“自动驾驶”模式的我们做出的是反应,而不是回应。

二是非语言信息。虽然面对面交流也要求即时回应,但是面对面交流时能够提供语音通话所缺少的非语言信息。研究表明,人们在解读和判断对方发出的信息时,对内容和说话语气只能提供45%的线索,剩下的55%靠的是肢体动作和面部表情。

当我们在面对面交流时,可以根据对方的非语言信息随时调整、把控谈话的内容和走向,拥有更多掌控感。虽然声音能够传达情感,但是因为少了肢体动作和面部表情,语音通话中的双方每时每刻,都要花大量的精力揣摩对方某句话所暗含的深意和某个语气所表达的态度,多了很多不确定感和失控感。非语言信息就像指南针,尽可能地让交流不偏离方向。由此可见,语音通话想要达到想要的效果,需要我们在电话的这一端摆出姿态、调动情绪,才能让自己的声音和态度在电话的那一端展露出来。

语音通话甚至比现实交流更累,因为付出一样的努力,结果却大打折扣。而文字交流只需要一个表情包,就能秒杀语音通话的所有努力。因此,我们害怕的不是电话通话,而是付出很多却收获甚微的低效和疲惫。

3 害怕接打电话怎么办?

每个对电话恐惧的人都背负着不同的“恐惧源”,有的人是担心自己对语音、语调所传达的情绪不够敏感而容易说多错多;有的人是因为隔着屏幕交流线索太少、感受传达不够而产生的不可掌控感;有的人则是想回避低效率、高消耗而产生的烦躁体验和社交疲惫。因此,分辨自己的电话恐惧的根源是什么,才能对症下药、逐个击破。不过有两种有效应对电话恐惧的通用方法可供参考:

1.先打草稿,准备话术

无论是主动拨打电话还是接听来电,我们可以给自己提前拟几份应对不同情况的谈话草稿。把在语音通话中自己最害怕、最焦虑的谈话节点的应对话术写下来。例如谈话突然冷场时,可以用来转换话题的对白和主题,或者想要结束通话时如何显得自然不生硬的“借口”等。

2.先不接听,稍后回拨

没有提前预约或告知的来电,总是在我们毫无防备的时候打我们措手不及。突然响起的电话铃声就像突然从车道冲入人行道的失控车辆,大脑中的杏仁核会瞬间接收到“危险”的信号,快速启动“恐惧”的情绪,立刻激活“战斗或逃跑”的应激系统,让身体做足应对“潜在威胁”的准备。

只有当信息传递到前额叶皮层,经过层层分析后排除“威胁”,大脑和身体才能从“战斗或逃跑”的应激状态中慢慢冷静和平缓,重新进入“放松与成长”模式。就像突然加速奔跑后的心跳需要时间平复一样,即使大脑判定“威胁”解除,我们的大脑和身体也需要一些时间才能够从“战斗或逃跑”转为“放松与成长”。

研究证明,当人们处于“放松与成长”状态时,社交技巧会提升,压力程度会下降。因此,对于有电话恐惧的人来说,在电话响起时,身体和大脑会瞬间进入“战斗或逃跑”的应激状态。这时候如果贸然接通,即使平时擅长社交和表达的人也很可能会大脑卡顿,在交谈中显得攻击性十足而口无遮拦,或者变得防御心过强而消极对抗。

因此,如果电话是在你毫无心理准备的时候响起时,可以试着先不接听。等待自己从电话铃声激发的应激状态走出来,并做好心理准备或打好谈话草稿后再回拨,能最大程度地降低说多错多、场面失控的可能性。

语音通话是因为人们有了更高效、更低耗、更轻松交流模式后逐渐被摒弃的旧方式。而电话恐惧作为信息时代的流行病,更多是综合了人们关系界线被入侵而产生的被打扰感、不再常用而造成的不熟悉感、不够高效而导致的烦躁感、线索不足而引发的不可掌控感。因此,我们恐惧的不是电话,而是屏幕保护壳所掩盖的脆弱;我们焦虑的不是社交,而是马不停蹄却仍不敢有一点松懈的生活。

据科普中国



你是否会因听到电话铃声而感到惊恐?又或者因要打电话而冒冷汗?我们如今已经很难离开手机,但还是有很多人打电话有深深恐惧。越来越多的人发现自己害怕听到电话铃声,在需要拨出电话时也总是感到紧张、不知所措。对这些人来说,如果能发文字、邮件,他们一定不会选择打电话和人交流。那么电话恐惧症究竟是怎么回事呢?为什么能和人面对面无障碍交流的人也会害怕打电话呢?

其实,人们真正恐惧的不是铃声,而是铃声响起所代表的语音通话申请和语音通话的压力,因为我们无法确定电话的那头是什么情况,将带来什么消息,会导致什么后果。因此,是不可预测性和不可掌控感引发了我们的电话恐惧。



13018333716
15023163856
023-65909440

唐坤琼遗失身份证,身份证号码510212194008124126,特此声明。
刘思家综合性消防救援队伍消防队,应声字第21210633号,声明作废。
重庆罗圣建筑劳务有限公司法定代表人章一枚编号5001011005568的声明作废。
江北北区小君甜品店的烟草专卖零售许可证正本,许可证号500105120473,声明作废。
武隆区斗鑫机械租赁站公章一枚编号:5002325022212作废。
刘根,医师资格证编号:200850110510202198308276549不慎丢失,声明作废。
陈朝香遗失金鼎地产权路9号3#1210号房商品房认购书,编号:0000033,声明作废。

2006年6月10日我在VGB英属维尔京群岛成立的BV11(SSE FUTURE INTERNATIONAL LIMITED)公司,身兼联合创始人、主任、总经理、王了、海外投资经理等职务,因个人海外投资业务管理不善,现声明由该集团剥离个人海外投资业务管理权,所有相关业务记录均由集团接管,特此声明。
重庆山科技(集团)有限公司2024年1月29日
公告:重庆市九龙坡区未来城南青少年体育俱乐部足球社会足球联赛2024赛季九龙坡区足球联赛,请各组裁判员自即日起在当日赛前10分钟携带有效身份证件,到俱乐部报到,逾期不予受理,特此公告。联系电话:0831943 联系人:蒋老师

声明
因有我司依法承接的“空源新城S标准分区油气管网工程”现已完工,请本工程所有参与人持本人身份证明,自即日起向该工程管理部门申报核销,逾期未申报者,一切经济和法律责任均与我公司无关。
联系人:李俊,电话:1302230988,特此声明。
重庆安泰建设监理有限公司2024年1月27日

邓承芬遗失金鼎地产权路15#709号房商品房认购书,编号:7256447,声明作废。
陈朝香遗失金鼎地产权路9号3#1210号房商品房认购书,编号:0000033,声明作废。