

接听电话有时候变成一种心理负担,怎么办?

□本报记者 张晶

职工困扰:

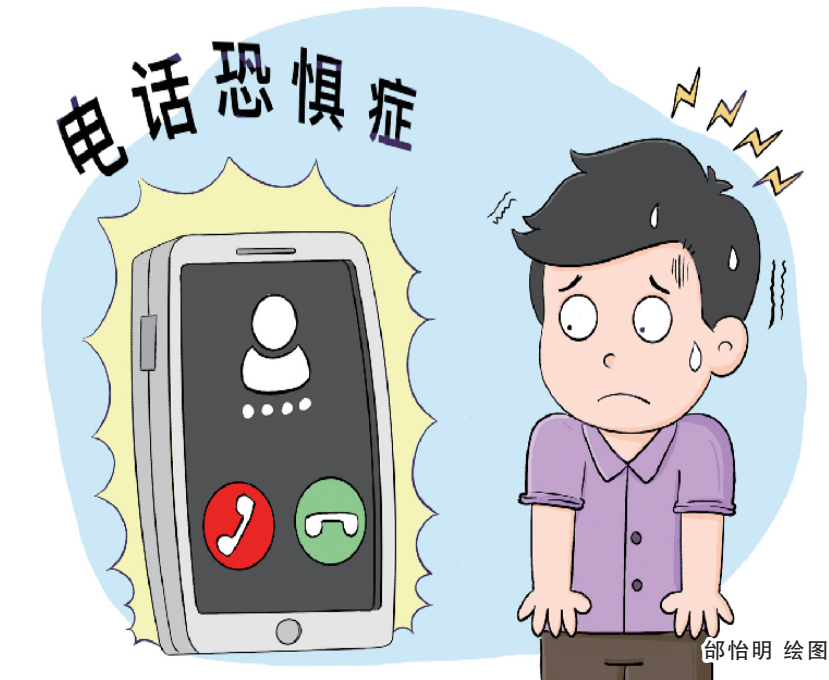
不知道从什么时候开始,我变得越来越讨厌接电话了,电话铃只要一响起来,我心里就会咯噔一下,感觉每一次接打语音电话,都是一次冒险。我也很少会主动打电话,有事情基本靠文字信息沟通。请问,我该如何调整这种反感电话的心态?

市总工会职工服务中心心理咨询师解答:

现代社会电话是我们最常见、最直接的沟通手段,但近几年有越来越多的人开始回避打电话,觉得这对自己来说,是一种负担,而这种对拨打或接听电话的恐惧心理和回避行为,被称为“电话恐惧症”。有人可能会疑惑,自己和人面对面时能侃侃而谈、在各大社交软件上文字交流也很活跃,为什么独独面对语音电话却成了“社恐”呢?这是因为电话恐惧症并不归类于社交恐惧障碍,而是一种预期性焦虑。在电话恐惧症中,人们“恐惧”的因素,可主要归纳为以下三类。

突发的压力。随着网络成为主流的通讯方式,电话好像就只剩下通知紧急事件的功能,因此造成电话恐惧的其实是面对不可预测事件的压力。接电话的人可能担心出了什么问题或意外,而打电话的人则可能会因为联想到对方各种可能的反应,提前焦虑。

不舒服的社交。语音沟通时,短时间内里包含了大量的语言信息,需要我们



邵怡明 绘图

高度集中注意力,立刻放下手头的事来回应,这会让我们感到私人空间被侵犯。而且,留给我们思考恰当表达的时间很少,又难以从表情和肢体语言获取更多信息,这可能导致误解,甚至被对方当场挂断。这些都会让我们感到不舒服,还可能留下“心理阴影”,下意识地远离这种交流方式。

过度的感官刺激。突然的铃声、嘈杂的环境音、密集的语言信息,很有可能触动我们敏感的神经,导致“感官过载”。特别是对于高敏感人群,或者压力大的人来说,可能会更容易感受到这种刺激,从而加剧了电话恐惧。

专家建议:

每个人对电话的排斥和恐惧都有各自的原因。有的人是怕耽误时间,有的人是怕尴尬冷场,还有人则是担心诈骗骚扰……了解了“电话恐惧症”的成因后,我们可以对症下药,尽量克服这种恐惧。有以下几点建议,可供参考。

心态放松。电话的即时性,让我们觉得要立即给出一个完美答复,其实不然,面对突然响起的电话,我们可以先不接听,做好心理准备后再回拨。首先告诉自己:铃声只是一次信号,我可以自行决定如何处理这个电话,再冷静

下来想一下:我们对电话的恐惧程度,真的与实际相符吗?很多时候答案是否定的。意识到这一点,我们的恐惧情绪就会逐渐缓解。

关注具体的事。无论是主动打电话还是接电话,我们不必被对方的语气语调干扰,反复揣摩对方的意思,而应该学会抓住关键信息点,弄清时间、地点、对象等实际情况,盘算具体的事件细节。这样能将抽象的语言具体化,避免令人不安的联想,我们也就能最大程度地防止说多错多、场面失控等情况的发生。

主动传递问候。在沟通方式多元的今天,电话依旧保留独特之处,那就是一对一的专注、直接的情感表达和瞬间响起的某个熟悉而温暖的声音。因此,不妨转变“有事说事”的“电话礼仪”,主动电话问候那些家人朋友,接通后说一句:“最近还好吗?想你啦!”用一次次“煲电话粥”的快乐美好来抵挡对电话的焦虑和恐惧。

工会提供心服务 职工享受心呵护



更多精彩内容欢迎关注
“首都职工心理发展”微信公众号

北京市职工心理体验服务系统
<https://www.bjzgx.org.cn>
7×24小时免费职工心理咨询热线
4000151123/4000251123

北京市总工会职工服务中心与本报合办

■涨知识

这些药物送服有讲究

□聂勇

大多数人来医院看病开药都会询问医生药品应该怎么吃、什么时间吃,但很少有人知道服药的水温也是有讲究的,服药不宜用高于60℃的热水送服,有些药物遇高温易发生理化反应,影响药物治疗的效果。以下六类药物,建议以温水或凉开水送服。

清热类中成药:中医治疗疾病的一条原则是“热者寒之,寒者热之”。意思是治疗热性疾病需要用寒性药物,而治疗寒性疾病适宜用热性药物。如果患者患有热症,用凉开水送服药物可以辅助药物发挥清热的疗效,这时便不宜用热水送服。

助消化酶类:如多酶片、酵母片、胃蛋白酶合剂、复方淀粉酶口服溶液等,这些药物的有效成分是酶,属于活性蛋白质。高温会破坏酶的分子结构,从而使酶失去活性。这样一来,药物就等于失去了有效成分,无法发挥疗效,所以,服用助消化酶类药物不宜用热水送服。

活菌制剂:活性菌在高温下会被杀灭,继而失去治疗作用,因此建议

用温水溶解。婴幼儿服用胶囊时可将胶囊内药粉取出,用温水或温牛奶冲服。活菌制剂常见的有双歧杆菌、三联活菌。胶囊中含有长型双歧杆菌、嗜酸乳杆菌、粪肠球菌,枯草杆菌肠球菌二联活菌中含有粪链球菌和枯草杆菌。

止咳糖浆类:急支糖浆、复方甘草合剂、蜜炼川贝枇杷膏等。这类药物的原理是患者服用后,糖浆或浸膏覆盖在发炎的咽部黏膜表面形成一层保护膜,便于快速控制咳嗽,缓解症状。如果用热水冲服,更易将保护膜冲走,影响保护膜的疗效。

维生素类:常见的有维生素A、维生素C、维生素E等,在光照和高温下容易氧化变质,所以服用维生素最好用温水,尤其是遇热后易氧化变质的维生素C。如果购买的是维生素C泡腾片,建议用40℃左右的温水冲泡,因为滚烫的开水会使其含量显著降低。另外,服用维生素类产品,不宜用茶水送服。

胶囊类药物:胶囊外壳的主要成



分是明胶,在热水中会迅速溶化并溶解,如果使用热水送服,那么胶囊内的药物就会加速释放入体内并发挥作用,药物本身的稳定性就会受到影响,药物的有效性和安全性也会随之降低。如果服用的是肠溶胶囊,热水送服则可能会破坏胶囊抵抗胃液的作用,使本应受到保护的无法顺利通过胃部到达肠道。此外,建议服用胶囊剂

时多喝一些水,以保证药物顺利到达有效部位,同时减少某些药物对食管

的刺激。

含有挥发成分的中药/中成药:我们常常会遇到一些中药材有特殊的芳香气味,如藿香、紫苏、艾叶、薄荷、白芷、防风、金银花等,它们都含有具有药用价值的挥发油。挥发油具有挥发性、可随水蒸气蒸馏,遇高温容易挥发和分解。通常建议水温不超过40℃。

含阿莫西林的抗菌药:常见的有阿莫西林颗粒、阿莫西林克拉维酸钾分散片等。阿莫西林遇水容易分解,热水送服可加快阿莫西林水解的速度,水解后形成的物质可增加服药者发生过敏反应的风险。阿莫西林颗粒说明书中就规定了该药的用法用量为口服;撕开小袋,把药粉倒入适量的凉开水中,摇匀,即可服用,不宜久放。

本版邮箱:
zhoumolvyou@126.com