

## ■心理咨询

## 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：

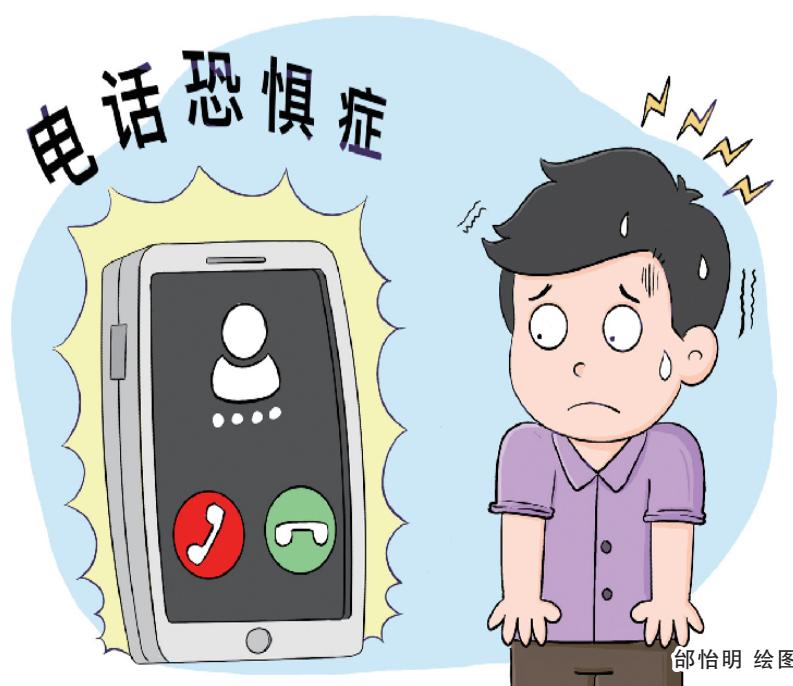
不知道从什么时候开始，我变得越来越讨厌接电话了，电话铃只要一响起来，我心里就会咯噔一下，感觉每一次拨打语音电话，都是一次冒险。我也很少会主动打电话，有事情基本靠文字信息沟通。请问，我该如何调整这种反感电话的心态？

## 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，很有可能会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。

**心态放轻松。**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，真的与实际情况相符吗？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.bjzgxl.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

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中的维生素C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，使本应受到保护的药物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