

TELEFOONVREES



Tamtamel



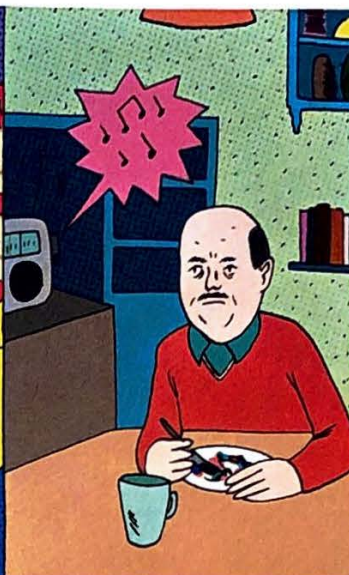
"U krijgt nog rooksignalen van ons."



"ET pigeon post home"



Morsespelletjes



"Wie heb ik aan de voordeurbel, hallo - häälo?"



Gebriefkaartseks

# De terreur van de telefoon

Wordt u ook wat onzeker als u de beltoon hoort en een onbekend nummer op het schermje verschijnt? Of als u zelf moet bellen naar een onbekende? U bent heus niet alleen.

DOOR STEFANIE VAN DEN BROECK

**I**k probeer altijd te vermijden om de telefoon op te nemen. Ik word er nerveus van. De uitvinding van het antwoordapparaat was fantastisch voor mij', kigde Helen Mirren ooit. 'Al moet ik eerlijk toegeven dat ik nooit terugbel, dus veel doe ik er niet mee.' De Britse actrice lijdt aan telefoonangst, net als regisseur Woody Allen – al is dat maar een van zijn vele fobieën. Veel men-

sen vinden daar troost in, want telefoonangst is lang niet zo uitzonderlijk. Een Brits onderzoek uit 2013 bij 2500 kantoormedewerkers toonde aan dat 94 procent van hen liever via e-mail communiceert. Ruim een kwart wordt effectief zenuwachtig van een telefoontje.

Gedragstherapeute Valérie Everaerts is gespecialiseerd in mensen met angstproblemen. In haar praktijk valt het woord 'telefoonangst' geregeld. 'Al heb ik nog nooit een cliënt gehad die zich daarmee aanmeldde. Meestal zijn het mensen met sociale angst of faalangst, en komt de angst om te telefoneren pas na een tijdje ter sprake. De basis is dezelfde: mensen zijn bang om beoordeeld of afgewezen te worden door anderen. Bovendien krijg je tijdens het telefoneren geen visuele informatie binnen. Je ziet niet of je gesprekspartner de wenkbrauwen fronst, grijnst of net aandachtig luistert. Dat maakt mensen extra onzeker.' Ook opvallend in het Britse onderzoek: bij de jongere kantoormedewerkers (18 à 24 jaar) wordt bijna vier op de tien zenuwachtig van een telefoontje, en 5 procent van hen vindt telefoneren zelfs angst-aanjagend. De oorzaak lijkt voor de hand te liggen: dankzij de nieuwe technologie – e-mails, sms, sociale media – wordt bellen veel minder noodzakelijk, waardoor we het een beetje 'verleren'. Maar dat vindt Everaerts toch wat te mak-

kelijk. 'Ik denk niet dat telefoonangst een nieuw fenomeen is, ik zie het bij cliënten van alle leeftijden. Toegegeven: ik geef ook les in het tweedekansonderwijs, en als ik mijn jonge studenten telefoneer, nemen ze heel vaak niet op. Terwijl je die jonge gasten toch de hele tijd met hun smartphone in de hand ziet lopen. Misschien klopt het dus toch wel een beetje.'

### Risico nemen

De vraag is natuurlijk: hoe kom je van je telefoonangst af? Op het internet zijn heel wat tips te vinden: zonder je af in een rustige ruimte, denk op voorhand na over je openingzin, bereid je gesprek tot in de puntjes voor... Dat laatste advies vindt Everaerts een slecht idee. 'Vanuit de gedragstherapie zou ik net het omgekeerde aanraden: ga de confrontatie met je angst aan, en bel zonder voorbereiding. Dan zul je merken dat het allemaal best meevalt. Je verwachtingen worden niet bevestigd. Mensen met angst moeten risico leren nemen. Ja, het kan eens misgaan. Maar wat is het ergste dat er kan gebeuren? Dat de persoon aan de andere kant van de lijn je verkeerd begrijpt? Of dat je nog eens moet terugbellen? Door veel te oefenen leer je relativeren.'

Wie alles tot in de puntjes voorbereidt, zal veel moeilijker van zijn angst af raken. 'Als je telefoongesprek dan vlot verloopt, kun je dat

volledig toeschrijven aan de voorbereiding. Terwijl het zonder waarschijnlijk ook gelukt was.' Oefenen is de boodschap. 'Het helpt ook om eenvoudige gesprekken – een telefoontje met je moeder of vriend(in) – af te wisselen met moeilijker oproepen, naar onbekenden bijvoorbeeld. Zo word je stilaan zelfverzekerd.'

Misschien zit u dit wel grinnikend te lezen. Telefoonangst, ik? Toch kan het ook op latere leeftijd nog opduiken. 'Een psychologisch probleem ontstaat altijd door een samenspel van omstandigheden. Er spelen persoonlijkheidsfactoren mee: wie onzeker is, of heel perfectionistisch, loopt meer risico. Maar ook bepaalde gebeurtenissen kunnen ertoe bijdragen. Mensen die in een callcenter hebben gewerkt krijgen na verloop van tijd soms last van telefoonangst. Geef toe: hoe vriendelijk bent u als u zo'n professionele beller aan de lijn krijgt terwijl u staat te koken? Zij krijgen vaak moeilijke gesprekken te verwerken, waardoor angst kan ontstaan.'

Als die angst je echt belemmert om te functioneren – als medewerker in een callcenter zou dat weleens het geval kunnen zijn – is de stap naar therapie zeker zinvol. 'Maar het is niet de bedoeling om iedereen die niet graag telefoneert naar de psycholoog te sturen', lacht Everaerts. 'Je hoeft niet voor elk stresserend aspect in je leven professionele hulp te zoeken.'

**'Ga de confrontatie met je angst aan en bel zonder voorbereiding. Je zult zien: het valt best mee.'**