

La Téléphonophobie

La peur du téléphone (phobie du téléphone, peur téléphonique ou téléphonophobie) est une peur ou angoisse de passer ou de prendre des appels téléphoniques. La peur du téléphone est également considérée comme un type de phobie sociale ou un trouble anxieux.

La phobie du téléphone ou « téléphonophobie »



Les individus qui en souffrent exposent typiquement une peur de se tromper lors d'une conversation téléphonique ou une peur de ne savoir que dire, ce qui pourrait résulter en un silence embarrassant, un balbutiement ou un bégaiement. Le comportement évitant associé des individus inclut la demande envers des proches (ex. conjoint, parent, colocataire) de prendre l'appel pour eux et l'utilisation exclusive de répondeurs.

Ainsi, les individus peuvent manquer certaines activités, telles que des événements ou informations parfois importantes.

Une autre raison, moins fréquente, de la peur du téléphone peut aussi être la crainte que le correspondant ait de mauvaises intentions ou qu'il n'annonce de mauvaises nouvelles.

Comme pour de nombreuses phobies et angoisses, il existe un spectre sévère de peur des conversations téléphoniques accompagné de difficultés.

En 1993, il est rapporté que 2,5 millions de personnes au Royaume-Uni souffrent de peur du téléphone.

Parmi ces diagnostics, la peur du téléphone est un symptôme commun du trouble du spectre de l'autisme : les individus autistes ne conçoivent pas les échanges téléphoniques autrement que pour des informations claires et précises. Faire la conversation est un concept non évident pour eux.

Travers paradoxal d'une société hyper connectée, la phobie du téléphone touche d'irréductibles timides en mal de confiance comme des allergiques de la confrontation verbale. À moins que ce ne soit qu'une question de génération et d'hégémonie des nouveaux mode de communication.

Les personnes bipolaires peuvent également être nerveuses à l'idée de communiquer par téléphone.

Vous ne décrochez plus jamais votre téléphone ? Vous tremblez dès que votre smartphone se met à vibrer ? Vous n'êtes pas un cas isolé. Comme un Français sur cinq, vous souffrez de « **téléphonophobie** ».

Répondre au téléphone n'est pas systématique pour la plupart des gens. Une récente étude de l'INSEE a en effet montré qu'un français sur cinq filtre ou refuse systématiquement de prendre un appel. Cela s'appelle la téléphonophobie.

"Quand je voyais le numéro de quelqu'un du bureau s'afficher sur mon téléphone, c'est simple, mon coeur s'arrêtait. Je me disais que j'avais forcément fait une bourde"...

C'est une phobie très répandue aujourd'hui alors que 95% des Français disposent d'un téléphone portable.

Nos compatriotes sont d'ailleurs plus nombreux que ce que l'on pense à ne jamais décrocher leur combiné. D'après l'étude de l'INSEE, 17% des interrogés ayant un téléphone fixe assure ne jamais répondre. De plus, 26% d'entre eux prennent l'appel uniquement s'ils connaissent le numéro. Pour les utilisateurs de téléphone mobile, 2% ne décrochent jamais et 30% filtrent systématiquement les appels entrants. D'ailleurs 19,7% des Français entre 15 et 29 ans restent injoignables. Une tendance qui varie en fonction de plusieurs critères comme l'âge ou le sexe des personnes, par exemple.

Age, sexe, citoyen : qui sont les personnes qui filtrent leurs appels ?

D'après l'Insee, la téléphonophobie est fortement présente chez les personnes de plus de 75 ans. En effet, les sondés âgés de 15 à 74 ans étaient entre 17 et 21% à ne pas répondre au téléphone contre 32% pour les plus de 75 ans. Au total, ce sont donc un Français sur cinq qui filtrent ou refusent directement leurs appels. Le fait de ne pas décrocher son téléphone est un phénomène plus présent chez les hommes. En effet, en comparant les résultats, les hommes filtrent plus leurs appels que les femmes. Enfin, la région Parisienne est également plus encline à la téléphonophobie que la province. Les personnes étrangères ou les personnes ne possédant pas Internet sont aussi plus sujettes au refus de répondre au téléphone.

Pourquoi filtrer ses appels ?

Plusieurs raisons expliquent l'essor de la téléphonophobie. Tout d'abord, au fil des années, les appels ont diminué. Aujourd'hui, pour communiquer, les appels ne sont plus indispensables comme l'explique la psychologue Maria Heina à France Info : « Certaines démarches qui étaient accessibles autrefois par téléphone le sont aujourd'hui par Internet, ce qui rend le fait de téléphoner de moins en moins familier et par conséquent de plus en plus angoissant. Il se passe la même chose dans la vie privée ».

Il est également plus rassurant d'envoyer un message puisque l'on peut préparer sa réponse et que nous ne sommes pas en condition du direct.

Enfin l'arrivée des messages vocaux a également redistribué les cartes comme l'explique Catherine Lejealle, sociologue et chercheur à l'ISC Paris au site FranceLive : « Ils permettent de ressentir la chaleur de la voix, l'émotion, le ton... Et dans le même temps ils suppriment cette crainte de déranger, puisque le destinataire ne l'écouterait que quand il sera disponible ».

Et bonne nouvelle pour ceux qui n'aiment pas décrocher leur téléphone et qui privilégient les messages vocaux puisque la durée de ces derniers a récemment été rallongée à trente minutes.

Si les causes de cette peur peuvent être diverses, l'une d'entre elles reste méconnue et souvent négligée : l'incertitude quant à la durée de l'appel.

Imaginez le scénario suivant : vous êtes au milieu d'une tâche importante, votre téléphone sonne et, en décrochant, vous vous retrouvez plongé dans un appel qui dure des heures. L'angoisse de l'inconnu, l'incertitude liée à la durée potentielle de l'appel, peut devenir une véritable source de stress. Pour certains, cela ressemble à plonger dans un trou noir de communication, où le temps semble s'étirer à l'infini.

L'incertitude temporelle autour des appels téléphoniques peut être déroutante. Dans la plupart des interactions de la vie quotidienne, nous avons une certaine maîtrise du temps : combien de temps nous passons dans une réunion, combien de temps dure un film au cinéma, etc. Mais un appel téléphonique est fondamentalement agnostique en ce qui concerne le temps. Il peut durer une minute, une heure ou plus. Cette imprévisibilité peut amplifier la peur de l'engagement envers l'appelant.

Alors, comment gérer cette peur ? La clé est peut-être d'introduire des paramètres de temps dès le début de la conversation. Indiquer d'emblée combien de temps on dispose peut rassurer les deux interlocuteurs et mettre en place un cadre pour l'échange.

De plus, avec l'évolution de la technologie, des solutions innovantes voient le jour pour permettre une meilleure gestion du temps lors des appels. Des applications, proposant par exemple des appels à durée déterminée, peuvent être une réponse à cette problématique. Aujourd'hui, tout le monde possède un smartphone mais, paradoxalement, plus personne ne décroche. Rien de si étonnant. En effet, la multiplication des moyens de communication rend désormais l'appel facultatif. SMS, WhatsApp, Messenger & cie auront, dès lors, souvent la priorité car ils permettent d'éviter une conversation orale intrusive et, surtout, à la durée indéterminée.

En conclusion, la téléphobie, amplifiée par l'incertitude de la durée d'un appel, est une réalité pour de nombreuses personnes. En reconnaissant et en abordant cette peur, nous pouvons créer des espaces de communication plus confortables et efficaces pour tous. Après tout, la technologie est censée faciliter notre vie, pas la compliquer.

Le phénomène est méconnu, mais de nombreuses personnes assurent être atteintes de téléphobie. Une peur panique qui les handicape dans leur vie personnelle et professionnelle. "La sonnerie du téléphone déclenche chez moi un malaise physique", témoigne Nine2cat. Comme cette lectrice sous pseudonyme, de nombreux internautes ont répondu à l'appel à témoignages de franceinfo sur la téléphobie. Cette peur panique du combiné peut sérieusement handicaper les personnes atteintes dans la vie professionnelle et sociale, mais elle n'est pas irrémédiable.

Peu d'études existent sur ce trouble, à tel point que nombre de nos témoins ont été étonnés d'apprendre qu'ils n'étaient pas seuls à souffrir. Le phénomène n'est pourtant pas anecdotique. Des témoignages ont déjà été publiés sur le sujet, à l'image du post de blog du dessinateur Martin Vidberg sur le site du Monde ou de cet épisode du podcast Studio 404. Le sujet fait même l'objet de discussions sur le forum jeuxvideo.com et, au sein de la rédaction de franceinfo, certains journalistes se disent concernés. Pour autant, il n'existe pas de chiffres précis. Franceinfo a tenté de mieux comprendre cette phobie.

- "Parfois, on perd des amis"

"Je peux poser des lapins car je n'ai pas le courage d'appeler la personne pour annuler et cela me met dans tous mes états toute la matinée", raconte Stéphanie, 26 ans. "Il est presque impossible de me joindre sur un téléphone. Mon répondeur est désactivé. Les échanges téléphoniques me font paniquer", ajoute Bernard. - "Au boulot, c'est l'enfer. J'essaie de me sauver quand un téléphone sonne, mais en tant qu'infirmière au bloc opératoire, je ne peux pas toujours ! Et là, c'est sœurs froides, mains qui tremblent et bafouillages en tous genres !" détaille Anne-Cécile. "Au début, je donnais des excuses bidons à ceux qui n'arrivaient pas à me joindre, avoue Matthieu, mais finalement j'ai informé tous mes amis et proches, leur ai demandé de ne pas m'appeler et dit que je ne les appellerais qu'en cas de force majeure."

- Quand j'ai besoin de voir quelqu'un, je me déplace chez lui sans le prévenir. Matthieu à franceinfo

- "Cela fait deux mois que je dois appeler le service informatique pour récupérer des tablettes et je n'y arrive pas", témoigne Sophie. La jeune femme de 38 ans, responsable d'une médiathèque en banlieue parisienne, évoque ses angoisses autour d'un café : "Il m'est arrivé de rater des opportunités à cause de ma phobie. Par exemple, je coordonne l'écriture d'un livre et je n'ai jamais réussi à rappeler un contributeur qui voulait me parler au téléphone. Du coup, il ne participe pas au projet."

- J'ai fait des conférences devant 200 ou 300 personnes, mais je me paralyse devant une sonnerie de téléphone. Sophie à franceinfo.

Le problème de Sophie est plus simple à gérer dans sa vie privée, car ses proches savent qu'il faut la contacter par texto. Pour d'autres, comme Fanny, l'angoisse du téléphone se surmonte au travail mais pas le reste du temps : "Appelez-moi sur mon portable et je peux rester paralysée en évaluant la situation et en pesant le pour et le contre. En général, ma réflexion envoie mon interlocuteur sur mon répondeur. Que j'écoute rarement." Un numéro inconnu est généralement une barrière infranchissable pour les personnes phobiques.

Les conséquences peuvent être difficiles à vivre. "Parfois on explique, mais rien n'y fait. On perd des amis. C'est comme ça", regrette Sabine.

- "Après un petit boulot pour une agence pas très honnête, je n'étais toujours pas payée au bout de deux ou trois mois. J'avais essayé de les relancer par mail, sans succès. Du coup, j'ai fait une croix sur ces revenus, même si j'en avais clairement besoin", relate aussi Guillemette, qui a finalement pu récupérer son argent grâce à l'intervention d'une amie.

Le fait d'avoir peur d'appeler m'empêche également de postuler à certains jobs. Guillemette à franceinfo

Sophie évoque enfin le sentiment de honte qui accompagne sa phobie : "J'ai mis du temps à accepter que j'avais un problème. Une fois, j'ai tenté de l'expliquer à une collègue et elle s'est moquée de moi. Donc je ne le dis plus."

"Le sujet redoute souvent une mauvaise nouvelle"

Comment expliquer cette phobie du téléphone ? La psychologue Maria Hejnar a déjà été confrontée à plusieurs patients présentant ce trouble. Elle distingue la peur de passer un appel et celle de décrocher le combiné : "La personne qui souffre de la phobie ressent une angoisse qui va l'empêcher de répondre lorsque son téléphone sonne. Cette crainte est tout à fait irrationnelle : le sujet redoute souvent une mauvaise nouvelle, par exemple l'accident ou la mort d'un proche."

A chaque sonnerie de téléphone, Sophie s'attend effectivement à "quelque chose de négatif" : "Je suis une angoissée de la vie. Je me dis toujours que j'ai fait quelque chose de mal et que je vais me faire engueuler." Elle évoque aussi son enfance pour tenter de comprendre les raisons de sa phobie : "Mes parents me demandaient de répondre au téléphone en pensant que ça me faisait plaisir. Je n'aimais vraiment pas ça et, en plus, ils se servaient de moi pour filtrer les appels."

Certains témoignages évoquent aussi un traumatisme passé à l'origine de la phobie. "J'ai mis cette aversion pour le téléphone sur le compte de plusieurs années à faire la standardiste", raconte ainsi Fanny. A l'heure des messageries instantanées et des mails, le coup de téléphone peut également être vécu comme une agression dans la sphère de l'intime. "Je n'aime pas le téléphone et son côté intrusif, sa sonnerie perturbe l'univers dans lequel je suis, j'ai du mal à accepter d'être dérangée", explique ainsi Céline.

"Une crainte d'être jugé"

"La peur d'appeler, elle, s'inscrit dans une crainte d'être jugé, typique de la phobie sociale. Ces craintes sont irrationnelles mais très réelles pour le sujet qui les ressent", ajoute Maria Hejnar. Divers contextes psychologiques peuvent expliquer ce trouble, que ce soit la phobie sociale ou une dépression sous-jacente. "La phobie est une névrose, qui généralement cache beaucoup d'autres choses. Avec la phobie du téléphone, on est sur un enjeu lié à l'estime de soi, une problématique narcissique", ajoute le psychologue et psychanalyste Michaël Stora, expert sur les questions du numérique. "Je pense que nous sommes dans une société où il y a de plus en plus d'enjeux de performance, de réussite, où l'échec devient interdit. Tout cela provoque un très grand stress", poursuit-il.

"J'ai peur de déranger, de bafouiller ou qu'on ne comprenne pas bien ce que je souhaite", confirme ainsi Stéphanie. "Au téléphone, les idées ne me viennent pas, je suis nul car je n'ai pas les signaux non-verbaux dont j'ai besoin pour interagir", ajoute Camille. "Le fait de ne pouvoir appréhender mon interlocuteur, de ne

pouvoir estimer ses réactions, lire dans son attitude comment il reçoit le message que je lui délivre, est pour moi très gênant", témoigne Jérôme.

Cela pourrait se comparer à l'expérience d'un repas sans odorat, d'un concert sans ouïe, d'une course sur une jambe. Jérôme à franceinfo.

L'évolution récente des modes de communication contribue à accentuer cette phobie du téléphone, ajoute Maria Hejnar : "Certaines démarches qui étaient accessibles autrefois par téléphone le sont aujourd'hui par internet, ce qui rend le fait de téléphoner de moins en moins familier et par conséquent de plus en plus angoissant. Il se passe la même chose dans la vie privée... Plus besoin d'appeler les amis ou la famille pour prendre des nouvelles, elles sont publiées sur Facebook ou Instagram."

"Je préfère rappeler pour avoir le contrôle"

Les outils numériques sont primordiaux dans la stratégie de contournement du téléphone pour les personnes phobiques. "Certains patients n'arrivent pas à m'appeler pour demander un premier rendez-vous, ils préfèrent le faire par mail", raconte Maria Hejnar. "Doctolib, La Fouchette et autres ont changé ma vie. J'ai notamment repris un suivi médical sérieux", assure ainsi Camille.

Chaque personne phobique met en place des méthodes pour éviter l'épreuve téléphonique. Au quotidien, Sophie s'arrange pour déléguer les coups de fil à ses collègues ou à son mari, mais certains appels sont inévitables. Alors quand le téléphone sonne au travail, la jeune femme prend une grande inspiration, se concentre et se convainc qu'il s'agit d'une personne bienveillante et, alors, elle parvient parfois à décrocher. Mais généralement, elle préfère quand même différer la conversation : "Quand un individu m'appelle, je ne suis pas prête."

Je préfère rappeler pour avoir le contrôle, pour avoir eu le temps de me préparer. Sophie à franceinfo.

De son côté, Céline est prête à faire beaucoup de kilomètres pour parler à ses interlocuteurs en face à face : "Cela m'oblige à me déplacer souvent, parfois pour rien, pour aller à la rencontre des gens. C'est ainsi que, l'autre jour, j'ai fait deux heures de bus pour aller demander une information que je n'ai pas obtenue."

Mais Maria Hejnar conseille de ne pas tomber dans le piège de l'évitement, car celui-ci peut aggraver l'angoisse : "L'évitement systématique renforce le sentiment d'incapacité chez le patient et aggrave l'angoisse phobique. Pour autant, la confrontation brutale peut être traumatisante et en conséquence renforcer les symptômes."

Il faut donc appliquer des techniques pour s'exposer de manière "très progressive à des situations" qui génèrent de l'anxiété, selon la psychologue. Il s'agit d'affronter le téléphone petit à petit en se forçant à répondre. Elle invite également à la pratique de la relaxation pour tenter d'abaisser le niveau d'angoisse. Pour dépasser sa phobie, il est surtout fortement conseillé de consulter un spécialiste. Comme l'explique Maria Hejnar, un psychologue pourra travailler avec le patient "afin de lui redonner la confiance en ses propres capacités et le sentiment de sécurité intérieure".