



PHÉNOMÈNE

NON MAIS ALLÔ QUOI !

Habitée à des conversations par écrit ou par vocal sur les applis, la nouvelle génération développe peu à peu une phobie insolite : la peur de parler en direct au téléphone.

PAR HÉLÈNE GUINHUT

COMME LA PLUPART DE SES CONGÉNÈRES, le jeune adulte a toujours son smartphone dans la poche ou greffé à la main, voire pendu à son cou au bout d'un cordon. L'outil pétille de notifications, de vidéos, de musique... et, rarement, il sonne. Là, c'est l'affolement. Parler au téléphone est, pour de nom-

breux individus de la nouvelle génération, synonyme de panique. Ils n'ont pas connu le bon vieux fixe qui électrisait bruyamment le salon familial, les SMS à rédiger avec trois lettres par touche, l'appel pour commander une pizza, prendre rendez-vous chez le médecin ou joindre le service des impôts. Leur monde est celui des formulaires en ligne, du mode silencieux, des stories façon romans-photos et des « vocaux » longs comme des podcasts. Le coup de fil, en direct, génère un stress. « Un mail ou un message, ça m'angoisse moins. Quand je dois passer un appel, je transpire, j'ai les mains moites et, à l'intérieur de moi, c'est la mini-panique », assure Muskaan, 23 ans, étudiante en graphisme. Eva, 18 ans, partage ces symptômes. « Ça m'est déjà arrivé de trembler à l'idée d'appeler quelqu'un. C'est vraiment synonyme d'inconfort et de stress pour moi. » Le jour où elle a posté une vidéo sur TikTok racontant sa phobie du téléphone, Marion, community manager de 34 ans, a été surprise par l'explosion de réactions venues de personnes avec le même problème. Un peu abasourdie, elle tente de comprendre : « J'ai l'impression que le téléphone est devenu une extension de notre réalité, mais de notre propre réalité. On ne veut plus être dérangés par d'autres individus. On a peur des autres, peur d'être importuné. » ●●●

●●● S'il reconnaît que la gêne sociale est universelle, le professeur de psychiatrie Antoine Pelissolo constate que tous ces outils technologiques ont bien engendré une nouvelle problématique générationnelle. « L'anxiété sociale porte sur la réaction imprévisible de l'autre. Il y a une peur du jugement de l'autre sur soi-même, car on ne va pas forcément savoir quoi répondre. À quel moment vais-je tomber ? Est-ce que ce que je vais dire va être mal pris ? Il y a un côté improvisation », développe le chef du service de psychiatrie de l'hôpital Henri-Mondor de Créteil, coauteur de « La Nouvelle Peur des autres » (éd. Odile Jacob). Les vingtenaires qui ont surmonté leur crainte pour échanger avec nous par téléphone le reconnaissent : contrairement au message que l'on peut relire vingt fois, ou à l'enregistrement qui s'efface, la conversation spontanée se révèle tétanisante. Pour Violaine, étudiante en master de psychologie, ce n'est pas tant le fait de parler avec un inconnu qui pose problème. « Mais c'est de me dire que je vais être prise au dépourvu, que je n'aurais pas le temps de réfléchir. J'ai l'impression de ne plus avoir le contrôle. » Comme d'autres, Marine, 29 ans, attachée de presse, a développé des parades : « Si je dois téléphoner, il faut toujours que je m'entraîne. Même pour des appels persos, j'ai peur de bafouiller et de perdre en crédibilité. Si je dois prendre un rendez-vous chez le médecin ou réserver une table au restaurant, il faut que j'aie des phrases prêtes en tête, ça me rassure. » En ayant pris l'habitude de ne jamais répondre et d'envoyer un SMS en prétextant avoir loupé l'appel, Violaine reconnaît qu'elle a recours aux fameuses stratégies d'évitement, enseignées dans ses cours de psycho.



“C’est le symptôme d’un monde dans lequel on est de plus en plus désarmé par la présence de l’autre.”

DAVID LE BRETON,
SOCIOLOGUE.

DANS LE CADRE PROFESSIONNEL, ces tourments téléphoniques s'avèrent un brin handicapants. D'autant que les employeurs n'ont pas idée que leur digital native, capable de bricoler un montage vidéo ou de lancer un live sur Twitch, puisse blêmir devant un numéro masqué. En débarquant dans une rédaction nationale, Charlotte, journaliste de 25 ans, n'était pas hyper à l'aise. « Au début, au téléphone, je parlais avec une voix très basse, je chuchotais comme s'il ne fallait pas qu'on m'entende. J'ai aussi remarqué que je ne finissais pas mes

phrases, j'attendais que mon interlocuteur les complète de peur d'être jugée. Il faut dire que mon ancienne cheffe intervenait parfois dans ma conversation... » Gênance, comme disent les jeunes... « Quand je travaillais pour un réseau de franchisés, j'ai vu ce problème générationnel, raconte Lisa, étudiante de 24 ans. Des gens de 50 ans m'appelaient pour n'importe quel motif, des coups de fil de quelques minutes sur des sujets qui pouvaient se régler par mail. » Un peu agacée sur le moment, elle ajoute pourtant : « Mais avec ceux-là, j'ai l'impression qu'on avait créé des liens plus facilement. »

Les liens sociaux ne tiendraient-ils qu'à un coup de fil ? Pour le sociologue David Le Breton, auteur de « La Fin de la conversation ? » (éd. Métailié), « le SMS remplit la fonction d'échange à minima avec l'autre. C'est le contrôle absolu de son existence dans une société hyper individualisée où on veut garder la mainmise sur sa vie personnelle. C'est le symptôme d'un monde dans lequel on est de plus en plus désarmé par la présence de l'autre ». Lisa le reconnaît bien volontiers : elle ne sait plus converser. « J'ai l'impression d'être très bavarde, mais mes discussions téléphoniques durent quatre minutes. Avec mes amis, on ne sait pas quoi se raconter. On peut s'échanger des centaines de messages, mais on a perdu ce truc d'appeler sa grand-mère pendant une heure pour parler de sa vie. » Et Eva de renchérir avec la lucidité de ses 18 ans : « Il y a un problème de communication dans notre génération, et c'est triste parce que je pense que ça peut résoudre énormément de choses. »

En thérapie, Antoine Pelissolo encourage ses patients à se confronter aux situations à l'origine de leur anxiété. Persuadé que les

conversations longues permettent de créer des relations plus riches et authentiques, il invite à « commencer par quelque chose de simple, car il est souvent difficile d'appeler son supérieur hiérarchique. La recette principale contre l'anxiété, c'est la répétition ». Au cours de notre échange, Marine, l'attachée de presse au cœur qui palpite à l'idée de « décrocher », se détend finalement au point de retrouver une discussion fluide et naturelle, comme celles qu'elle a parfois avec sa grand-mère. Et conclut : « En fait, c'est bien de téléphoner ! » ●