SAMTALSRAPPORTEN

2023

halebop

Vad är det jag tittar på?

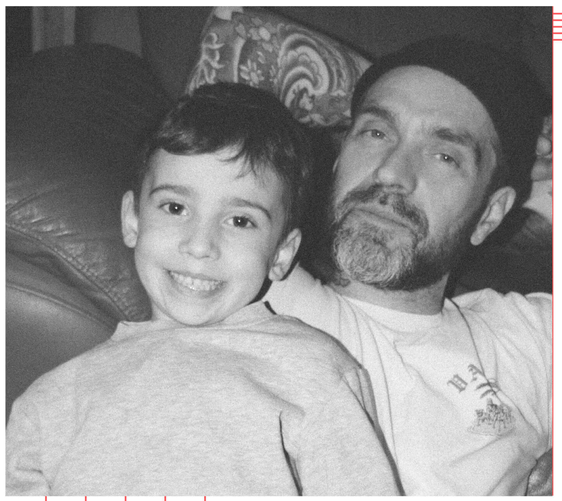
Tar du upp mobilen det första du gör på morgonen? Eller surfar på nätet innan du somnar? Du är inte ensam. För många är mobilen det första vi interagerar med när vi vaknar och det sista vi ser innan vi går och lägger oss. Mobilen har gjort världen mindre och plötsligt kan vi ha en ständigt pågående konversation på flera olika plattformar med någon vi håller kär på andra sidan jorden.

Halebop hyllar mobiltelefonen och alla dess funktioner som låter oss hålla kontakten med de vi tycker om. Men med den här rapporten vill vi slå ett extra slag för det gamla goda telefonsamtalet. Detta ack så värdefulla kommunikationsmedel som hamnat lite i skymundan bakom sociala plattformar.

I rapporten hittar du allt från data på hur mycket vi ringer, och forskning bakom fenomenet telefonskräck till psykologers bästa tips om hur du övervinner rädslan och varför telefonsamtalet är bra för dig.

Lyft luren!

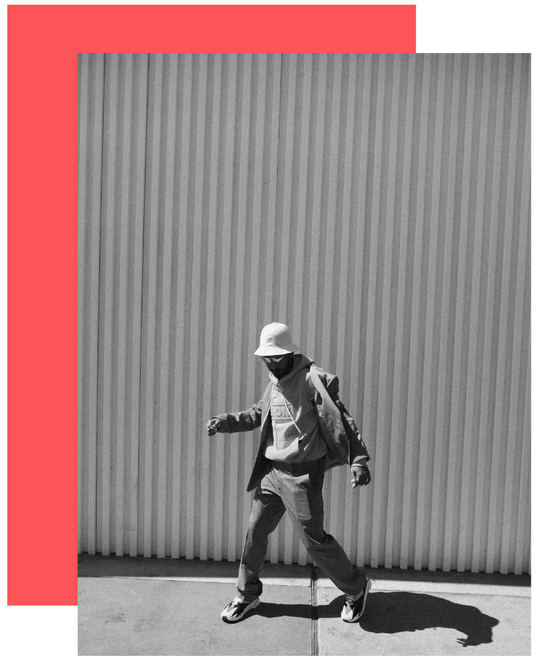
Key take aways



Mer än var tredje person känner obehag för att ringa. Ännu fler är det bland de yngre. Varannan person mellan 18 och 29 år, känner obehag för att prata i telefon.

Att prata i telefon får oss att må bättre. Forskning visar att telefonsamtalet skapar starkare band mellan människor, utvecklar relationer och bidrar till att minska ensamhet.

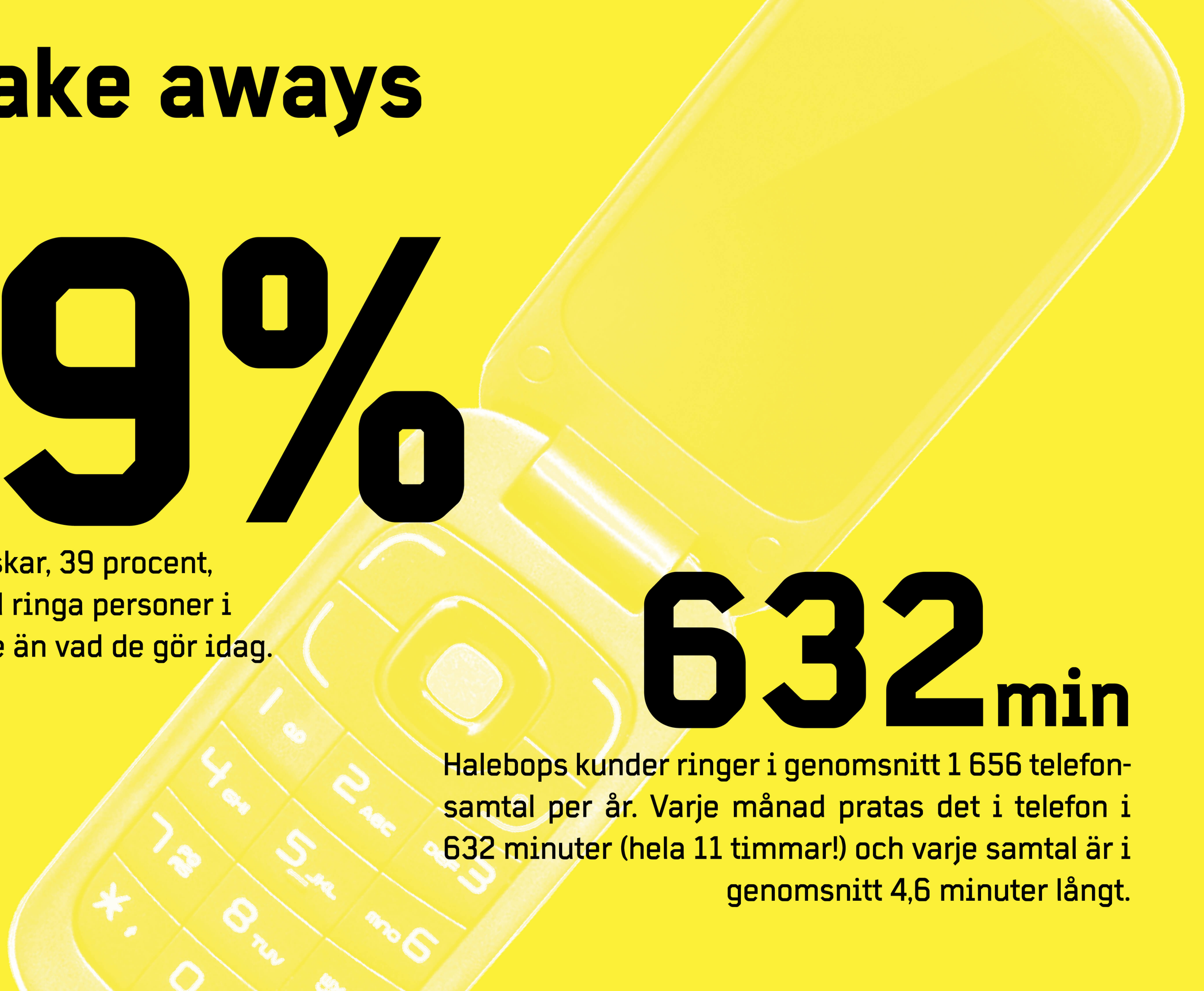
Svenskarna ringer oftast till sina föräldrar. Ens partner kommer därefter, följt av vänner och barn.



Key take aways

39%

Fyra av tio svenskar, 39 procent, känner att de vill ringa personer i sin närhet oftare än vad de gör idag.



632 min

Halebops kunder ringer i genomsnitt 1 656 telefonsamtal per år. Varje månad pratas det i telefon i 632 minuter (hela 11 timmar!) och varje samtal är i genomsnitt 4,6 minuter långt.

Svenskarnas förhållande till telefon-samtalet

”Jag brukar prata jättelänge i telefon men inte så aktivt liksom. Jag och mina kompisar tittar på film eller scrollar TikTok samtidigt som vi pratar.

Ebba, 15 år

Varje år ringer vi svenskar över **10 miljarder telefonsamtal** från våra mobiltelefoner. Fördelat på Sveriges cirka 10 miljoner invånare är det **1 000 samtal per invånare**. Telefonsamtalen har ökat över tid, år 2011 ringde svenskarna **9 miljarder samtal,** jämfört med 2003 då vi ringde **5 miljarder samtal.** På 20 år har alltså antalet mobilsamtal fördubblats.

Så även om vi har oändligt med kommunikationskanaler idag så är telefonsamtalet något vi inte riktigt vill släppa taget om. Kanske för att det ger oss så mycket när det kommer till att boosta våra relationer, vårt välmående och mening i livet?

Vi har landat i att telefonsamtalet betyder mycket för oss människor samtidigt som telefonskräcken härjar. På Halebop tycker vi att detta är intressant och ville därför gräva djupare i hur våra kunders telefonvanor ser ut idag.

632 minuter, så länge snackar en Halebopkund i telefon varje månad. **Det är över 11 timmar!** Eller omkring **22 minuter** om dagen. De kunder som pratar allra mest i telefon är personer som bor i glesbygd, de ringer också flest samtal.

I mars 2020 var kunderna riktigt pratsugna. Då snackade de nämligen hela **807 minuter i olika samtal**, det är den högsta noteringen på fem år. Gissningsvis hänger det ihop med pandemin som drog igång rejält då och vi satt hemma mer än tidigare.

Juli är den månad då kunderna snackar minst i telefon räknat i minuter, säkert på grund av att vardagsrutinerna byts ut mot semesterlunk. Detta är en trend som brukar upprepa sig varje år. I juli förra året snackade Halebops kunder i **546 minuter i snitt.**

Så, hur många samtal ringde Halebops kunder för att nå upp i 11 timmar babblande? **138 samtal,** både in- och utgående, i genomsnitt per månad under det senaste året.

Förra året stack februari ut som den månad då kunderna ringde och tog emot minst antal samtal, bara **125 stycken.**

Antalet samtal varierar stort under året med höga toppar och låga dalar, men kikar vi på en femårsperiod så ser vi att Halebopkunderna faktiskt ringer färre samtal nu än de gjorde då. I mars 2018 ringde kunderna i genomsnitt **180 samtal,** under samma månad 2022 var det bara **142 samtal.**

4,6 minuter, längre än så är inte kundernas samtal i genomsnitt. Låter det lite? Faktum är att det faktiskt är längre än vad svenskarna ringer generellt, vilket är 4 minuter. Samtalslängden är ungefär lika över hela landet, men i storstäderna ringer kunderna något kortare samtal. Det går helt enkelt att konstatera att de som bor i storstäder inte snackar lika mycket i telefon som de i glesbygd.

Samtalen blir också bara längre och längre bland Halebops kunder. I januari 2018 varade ett samtal i genomsnitt i **4,2 minuter.** Under samma månad i år, 2023, var samtalen uppe på hela 4**,9 minuter.**

Det går med andra ord att konstatera att Halebops kunder verkar ringa färre samtal än för fem år sedan, men när de väl ringer så babblar de på desto längre.

59 timmar är rekordet för det längsta samtalet bland Halebops kunder! Rekordhållaren är en 33-årig man. Men kanske beror det långa samtalet på att han glömt lägga på luren eller använt sitt abonnemang till något annat än att prata i telefon.

59h

59 timmar är rekordet för det längsta samtalet bland Halebops kunder!

Rekordhållaren är en 33-årig man. Kanske beror det långa samtalet på att han glömt lägga på luren eller använt sitt abonnemang till något annat än att prata i telefon.

”Jag tycker det är jobbigt att sitta med en liten telefon och skriva, så jag ringer hellre.

Muhsin, 55 år

Telefon-skräck

Får du en klump i magen när telefonen ringer? Eller känns det som att hjärtat ska hoppa ur bröstkorgen när du står med telefonen mot örat i väntan på att personen i andra änden ska svara? Om du tycker det känns jobbigt och obehagligt att ringa eller svara i telefon är du långt ifrån ensam. I slutet av 2022 gjorde vi på Halebop en Sifo-undersökning som visade att nästan varannan person, 48 procent, mellan 18–29 år känner obehag för att ringa och svara i telefon. Detta obehag kan kallas för telefonskräck, en rädsla för att prata i telefon.

Telefonskräcken är ett faktum och den kan vara riktigt jobbig. Den hindrar oss från att prata med och komma närmre de vi tycker om. Var kommer den ifrån? Hur kan vi övervinna telefonskräcken och varför är det viktigt att vi försöker göra det? Till vår hjälp har vi psykologerna **Björn Hedensjö, legitimerad psykolog, och Angela Ahola, doktor i psykologi** med fokus på relationer, beteenden och mänskliga drivkrafter.

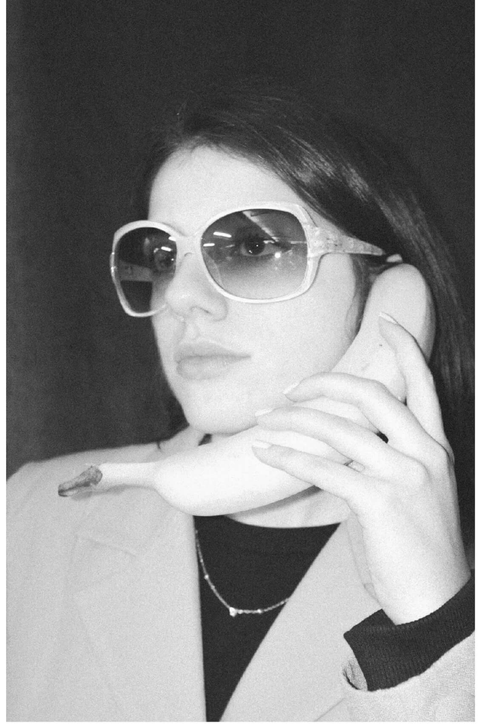
Tricket med exponeringsterpi är att börja i lagom doser och trappa upp allt eftersom du känner dig tryggare i din utmaning.

Därför har vi telefonskräck – psykologin bakom

Telefonskräck är en form av ångest. Känslan av ångest uppstår när **hjärnans självutlösande alarmsystem aktiveras** och härstammar från de åren vi människor levde på savannen. Evolutionärt sett har den varit helt avgörande för att vi ska överleva de faror som rådde under den bara himlen bland alla vilda djur. Hade vi inte haft känslan av ångest så hade vi troligtvis blivit uppätna av något farligt rovdjur, förgiftats av någon fin men farlig växt, svultit eller fryst ihjäl. **Ångesten har i alla år hjälpt oss att hantera och planera inför potentiella faror** som vi kunnat råka ut för. Vad gör jag om jag möter ett livsfarligt djur? Hur ska jag samla mat under vintern?

Vi är helt enkelt skapade för att förutse faror och planera inför dem. Skillnaden på savann-tiden och samtiden är däremot att de flesta faror vår hjärna försöker att alarmera oss om, inte är livshotande även om det kan kännas så. Att hålla en presentation, gå på blinddate, skriva en tenta eller **att ringa ett telefonsamtal är inte livsfarliga faror** men det kan trigga känslan av ångest och till och med skräck.

Björn Hedensjö menar att telefonskräck grundar sig i social ångest och att den sociala ångesten är något som ligger väldigt nära människan från tiden på savannen när vi levde i flock. Flocken var livsviktig för oss och skulle vi av någon anledning uteslutas från flocken så hade det sannolikt inneburit en ganska självklar död. Vi klarade oss inte ensamma. **Den här ångesten lever kvar i våra hjärnor** och är lättriggad, vilket gör att vi tillbringar väldigt mycket av vår tid till social bedömning om vad andra människor tycker om oss. **Gör jag rätt nu?** Tycker andra att det här är bra? Eller är det kanske jättedåligt?



Social ångest kan bli oändligt stark och rädslan att bli bedömd och exkluderad kan triggas av allt från hur vi tror att andra upplever vårt bordsskick till hur vi beter oss i ett telefonsamtal. Att hålla ett bröllopstal eller en presentation framför en större publik kan för många **kännas som att man håller på att dö.** Otroligt jobbigt och såklart helt osannolikt.

Angela Ahola menar vidare att vi gör en riskbedömning innan vi interagerar med andra människor. Att ringa ett telefonsamtal innebär en större risk än att skriva eftersom **vi blottar oss själva** och vår personlighet i större utsträckning än om vi skulle formulera ett meddelande i text. Att skicka ett sms istället för att ringa kan vara ett sätt att skydda sig själv från att känna att man gör fel eller inte passar in.

Sifo-undersökningen från 2022 visar att unga personer mellan 18–29 år generellt är överrepresenterade när det kommer till att tycka att det är obehagligt att ringa och svara i telefon. Nästan varannan person, 48 procent, av den här åldersgruppen tycker att det är **läskigt med telefonsamtal.**

Björn Hedensjö lyfter att de som lider av telefonskräck i större utsträckning idag tillhör en generation som vuxit upp med asynkron kommunikation. **Asynkron kommunikation** är kommunikation som inte sker i realtid, det vill säga sms, chatt och mejl. Skickar man ett meddelande så kan det formuleras om hur många gånger som helst innan meddelandet skickats och mottagaren i andra änden kan vänta med att svara.

Telefonsamtalet är motsatsen, synkron kommunikation, där man formulerar det man vill säga och svarar på studs. Personer som vuxit upp i en tid där textkommunikationen dominerat har aldrig riktigt tränats i **hur man pratar i telefon** till skillnad från de generationer som växt upp i eran av fast telefoni där alla hade en hemtelefon och det enda sättet att få tag i sin kompis var genom att ringa till hemtelefonen, där vem som helst kunde svara.

Bland personer i åldrarna 50–64 år tycker endast 18 procent att in- och utgående telefonsamtal är obehagligt. Björn menar att de generationer som vuxit upp med fast telefoni har lärt sig de sociala koderna och **avdramatiserat telefonsamtalet,** en klassisk KBT-terapi helt enkelt.

De generationer som inte vuxit upp med fast telefoni har ofta lågt självförtroende och känner sig osäkra när det kommer till att ringa och ta emot telefonsamtal. Björn Hedensjö berättar att de telefonrädda som ska ringa ett samtal kan oroa sig för att de upplevs som påflugna och att de stör. De kan även känna att det kommer som en **obehaglig överraskning** om de får ett inkommande samtal, något som de inte är beredda på och inte vet hur de ska hantera. Dessutom kan det upplevas som att det stör dem i det de gör för tillfället (även om det bara är att skrolla på sociala medier).

Så här övervinner du din telefonskräck

Rädsla och ångest göds generellt av två beteenden; att fokusera på den och att undvika de situationer som triggar den.

Att välja textkommunikation istället för telefonsamtal för att man tycker att det är obehagligt är att undvika en situation som kan trigga en jobbig känsla **vilket i det långa loppet inte löser problemet.**

Björn Hedensjö och Angela Ahola är eniga om att det mest effektiva sättet att **bekämpa sin telefonskräck** är precis som med alla andra fobier. Att utsätta sig för det man tycker är obehagligt, i det här fallet telefonsamtalet. Det kallas inom psykologin för kognitiv beteende terapi (KBT-terapi) eller exponeringsterapi.

48%

Känner obehag för att ringa och svara i telefon.

SIFO

43%

av svenskarna känner ett obehag inför att ringa eller ta emot samtal.

Undersökningen är gjord av Kantar Public i den slumpmässigt rekryterade Sifo-panelen. Undersökningen genomfördes 18–21 mars 2023. Totalt svarade 1 046 personer i den svenska allmänheten 18–79 år på undersökningen.

DIN TELEFONSKRÄCK

01 Ring ett nummer med telefonsvarare

Börja med att ringa ett telefonnummer som du vet har automatisk telefonsvarare, exempelvis Postnord. Då kan du börja med att öva på att faktiskt slå ett nummer, höra väntsignalen och inleda ett samtal utan att en riktig person finns på andra sidan.

02 Ring en person du känner väl och som känner dig väl

Ring en person som du känner dig helt trygg med, en person som du känner väl och som känner dig ännu bättre. Det kan vara din mormor eller farmor, mamma eller pappa, bästa kompis eller någon helt annan – så länge du känner dig helt trygg. Ring och fråga hur hen mår och vad hen ska göra i helgen. Du kan också be personen ringa dig och ställa frågor så att ni kan öva på både in- och utgående samtal.

03 Ring en okänd person med ett konkret motiv

Nästa steg är att ringa en okänd person med ett konkret motiv. Det kan till exempel vara till din lokala pizzeria för att beställa en pizza. Här är interaktionen förutsägbar och oftast utan några följdfrågor. Du kan skriva ner det du ska säga, till exempel: "Hej mitt namn är Kim och jag skulle vilja beställa en Margherita". Konversationen följer med största sannolikhet sedan med ett "Absolut" och väntetid för pizzan och sedan ett "Tack och hej då".

04 Ring en okänd person med en konkret fråga

Steget därpå är att ringa till en okänd person med en konkret fråga. Det kan till exempel vara till Apples, Samsungs eller annan mobiltillverkares kundtjänst för att fråga om de kan hjälpa dig med ett konkret problem du har med din telefon.

05 Ring en okänd person med en öppen fråga

När du känner dig någorlunda bekväm med steg fyra så är det dags att ringa en okänd person med en mer öppen fråga som kan leda till fler följdfrågor och diskussion. Det kan till exempel vara till en blomsterhandel för att få hjälp med vilka typer av växter du bör ha hemma hos dig och hur du ska ta hand om dem. Personen på andra sidan kommer förmodligen ställa frågor kring vad du tycker om, hur du bor, om du har balkong och hur mycket ljusinsläpp du har i hemmet osv. Det här telefonsamtalet kommer inte vara lika förutsägbart och tillrättalagt.

06 Ring någon du tycker om och som du inte pratat med på ett tag

Nu är du redo för att ringa någon du tycker om och som du inte pratat med på ett tag. Fundera på vad du vill fråga och vad du vill svara på eventuella frågor. Det här samtalet blir förhoppningsvis underbart.

”Jag tror faktiskt att jag helt skulle kunna klara mig utan telefonsamtal. Jag pratar med mina vänner hela tiden på andra sätt.

Kim, 35 år

XPERIA
PANEL
OK
TALK
END
3 def
2 abc
6 mno
5 jkl
4 ghi
9 wxyz
8 tuv
7 pqrs
0
Tab

Stör du dig också när någon pratar i mobilen på tuben?

Över hälften av alla svenskar blir (ofta eller ibland) irriterade över att någon pratar i telefon i det offentliga rummet, så som kollektivtrafiken. 55 procent uppger detta.

Inte föga förvånande blir äldre oftare irriterade än yngre personer.

Personer i storstäderna blir oftare irriterade än personer i övriga landet, kanske beror på att de i större utsträckning åker kommunalt.

SIFO SIFO SIFO SIFO SIFO SIFO

Mer än var tredje svensk känner obehag inför att ringa

På frågan om man känner större obehag inför att ringa eller ta emot samtal jämfört med för fem år sedan svarar 19 procent att de känner mer obehag. 24 procent känner lika stort obehag nu som då. Med andra ord känner hela 43 procent av svenskarna obehag i någon utsträckning inför att lyfta luren.

Lite oväntat så är det fler äldre än yngre som känner större obehag jämfört med fem år sedan. Det är åt andra hållet även fler yngre som känner mindre obehag. Men viktigt att ha i åtanke är att en majoritet av de äldre aldrig känt obehag och tre av tio yngre tillfrågade känner samma obehag nu som då.

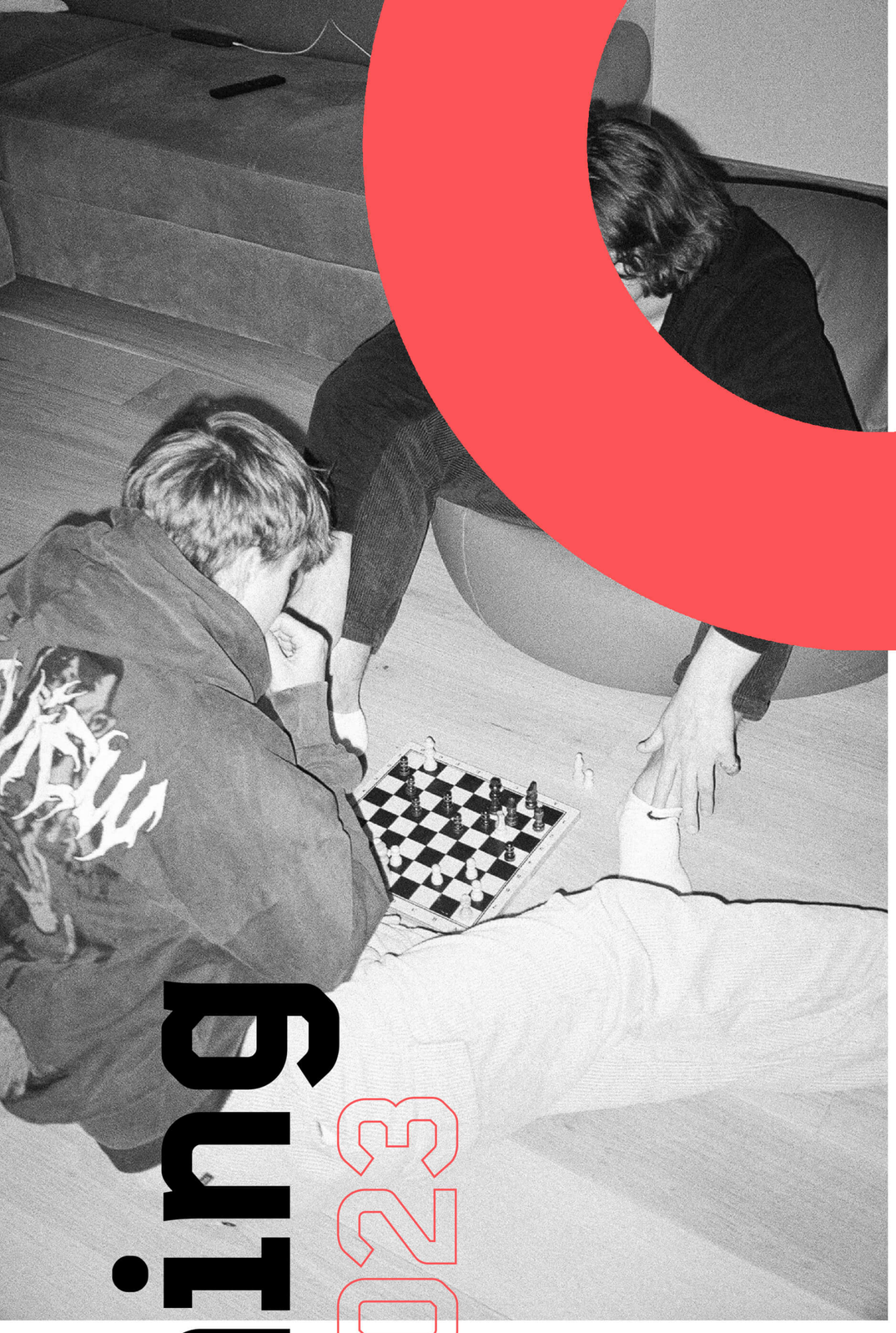
SIFO SIFO SIFO SIFO SIFO SIFO

Hälften av alla kvinnor känner obehag inför att ringa

Hälften av alla kvinnor känner antingen mer eller lika mycket obehag inför att ringa eller ta emot samtal jämfört med för fem år sedan. Motsvarande siffra bland männen är bara 37 procent. Fler män uppger också att de aldrig upplevt obehag inför att ringa, 46 procent, jämfört med 35 procent bland kvinnor.

Undersökningen är gjord av Kantar Public i den slumpmässigt rekryterade Sifo-panelen. Undersökningen genomfördes 18–21 mars 2023. Totalt svarade 1 046 personer i den svenska allmänheten 18–79 år på undersökningen.

Sifo-undersökning 2023



Hela 64 procent i den äldre åldersgruppen (56-79 år) blir irriterade, om någon pratar i telefon i det offentliga rummet

64%

Händer det att du blir irriterad om någon pratar i telefon i det offentliga rummet? (t.ex. i kollektivtrafiken, butiker eller på gatan)

- 55 procent svarar att de ofta eller ibland blir irriterade när någon pratar i telefon i det offentliga rummet. Äldre stör sig mer än vad yngre gör. Hela 64 procent i den äldre åldersgruppen (56-79 år) blir irriterade, jämfört med 43 procent bland de yngre (18-34 år).

- Hela 19 procent av de äldre svarar att de ofta blir irriterade, motsvarande siffra bland yngre är 11 procent. Personer som bor i storstäderna (Stockholm, Göteborg och Malmö) blir irriterade i större utsträckning, 60 procent jämfört med 52 procent i övriga landet.

Känner du ett större obehag inför att ringa och/ eller svara i telefon än vad du gjorde för fem år sedan?

- 19 procent känner något eller mycket större obehag. 24 procent känner lika stort obehag som för fem år sedan. 43 procent av svenskarna känner obehag inför att ringa eller ta emot samtal.

- Nästan lika många, 41 procent, har dock aldrig känt obehag.

- Kvinnor känner större obehag än män inför att ringa eller ta emot samtal.

- 23 procent av kvinnorna känner större obehag jämfört med för fem år sedan, antalet som känner samma obehag är 27 procent. Motsvarande siffror bland männen är bara 15 procent och 22 procent.

- Män uppger också i större utsträckning att de aldrig upplevt obehag, 46 procent av männen jämfört med bara 35 procent bland kvinnorna.

- När vi kikar på ålder blir det intressant. Där står den äldre målgruppen (56–79 år), tvärtom om än vad man kanske tro, för den största ökningen i antal som känner större obehag jämfört med för fem år sedan. 25 procent känner större obehag, jämfört med 13 procent bland de yngre (18–34 år).

- Att ökningen inte är så stor bland de yngre kan kopplas till att hela 32 procent känner samma obehag nu som då, jämfört med bara 12 procent bland de äldre.

- Samtidigt är andelen som aldrig känt obehag större bland de äldre, 54 procent jämfört med 22 procent bland de yngre.

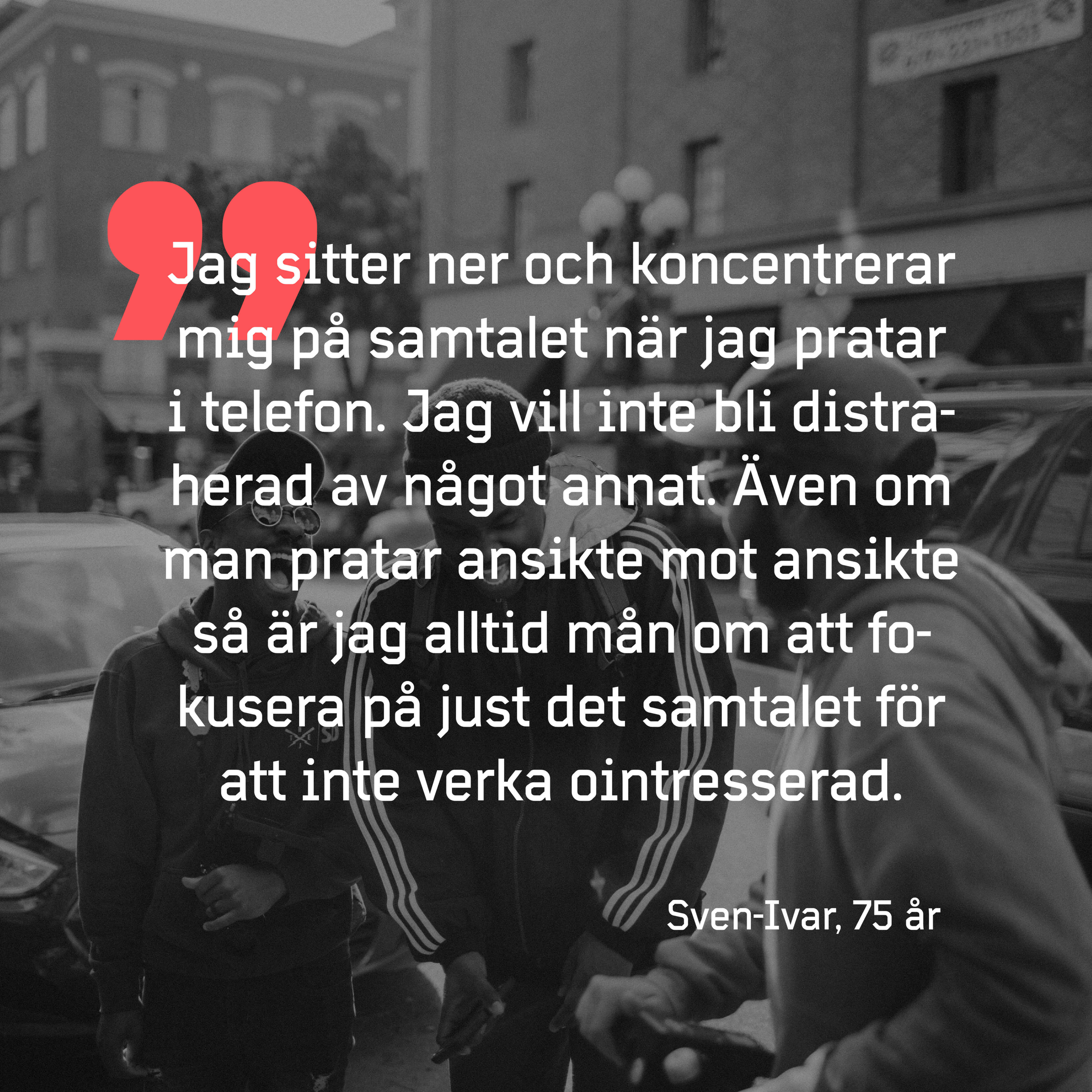
43%

av svenskarna känner ett obehag inför att ringa eller ta emot samtal.

- De är dock fler yngre som känner mindre obehag idag jämfört med för fem år sedan, hela 29 procent jämfört med bara 7 procent bland de äldre.

- Det går att konstatera att de två åldersgrupperna är på väg att möta varandra, att de blir mer lika i vilken utsträckning de känner obehag inför telefonsamtalet.

Undersökningen är gjord av Kantar Public i den slumpmässigt rekryterade Sifo-panelen. Undersökningen genomfördes 18–21 mars 2023. Totalt svarade 1 046 personer i den svenska allmänheten 18–79 år på undersökningen.



”Jag sitter ner och koncentrerar mig på samtalet när jag pratar i telefon. Jag vill inte bli distraherad av något annat. Även om man pratar ansikte mot ansikte så är jag alltid mån om att fokusera på just det samtalet för att inte verka ointresserad.

Sven-Ivar, 75 år

FORSKNINGEN ÄR SÄGER DET HA FÖRSKNINGEN

”Du kan dölja saker i text som du inte kan dölja i samtal” – två forskare om telefonsamtalets fördelar.

Telefonsamtal vårdar och utvecklar ens relationer och avslöjar så mycket mer än ett sms eller ett chattmeddelande. Dessutom är det effektivt och bidrar till att minska ensamhet. Det säger forskningen.

Mette Simonsen Abildgaard är lektor och forskare i telefonens historia vid danska Ålborg universitet. Hon har bland annat forskat kring hur telefonanvändning och telefonsamtal utvecklats sedan 1950-talet i Danmark, ett land som i stor utsträckning går att jämföra med Sverige. Smartphoneanvändningen och antalet mobilanslutningar ligger på samma nivåer i Danmark och Sverige.

På frågan varför man ska välja telefonsamtal framför andra kommunikationsmedel lyfter hon framför allt fram telefonsamtalets **många fördelar för ens relationer:**

– Telefonsamtal bibehåller och förstärker de relationer man har i sitt liv. Det är de långa samtalen som utvecklar en människas relationer, säger Mette Simonsen Abildgaard.

Det är inte bara relationer man redan har som blir starkare av telefonsamtal; att ringa är också ett sätt för oss att skapa nya.

– Att ta sig tiden att ringa det där **samtalet kan vara avgörande för en ny relation**. Man visar en vilja att komma i kontakt. Det betyder mycket.

Genom att ringa ett telefonsamtal får man dessutom mer information än genom exempelvis ett sms, ett chattmeddelande eller en Snapchat-selfie.

– När vi samtalar får vi direkt enormt mycket **mer information om varandra som vi inte får via text.** Hur mår den jag pratar med? Sitter den vid middagsbordet? Finns det tid för reflektion eller är den stressad? Distraherad? **Allt detta går förlorat när vi skriver till varandra**. Du kan dölja saker i text som du inte kan dölja i samtal, säger Mette Simonsen Abildgaard.

Marie Cronqvist är docent och lektor i journalistik och mediehistoria vid Lunds universitet. Även hon lyfter fram hur mycket rösten betyder i ett samtal:

– Det finns neurobiologisk forskning som visar att den mänskliga rösten är något grundläggande för våra sätt att kommunicera. Hörseln är ett betydligt tidigare utvecklat sinne hos det lilla barnet än synen. Redan innan födseln sänder nervceller hörselsignaler till hjärnan. Inom humanistisk och samhällsvetenskaplig kommunikationsforskning har forskare även pekat på den direkta kommunikationens betydelse, den som äger rum här och nu. Det skapas helt enkelt ett slags närvaro, som kommunikation i text eller bild inte riktigt förmår skapa, säger Marie Cronqvist.

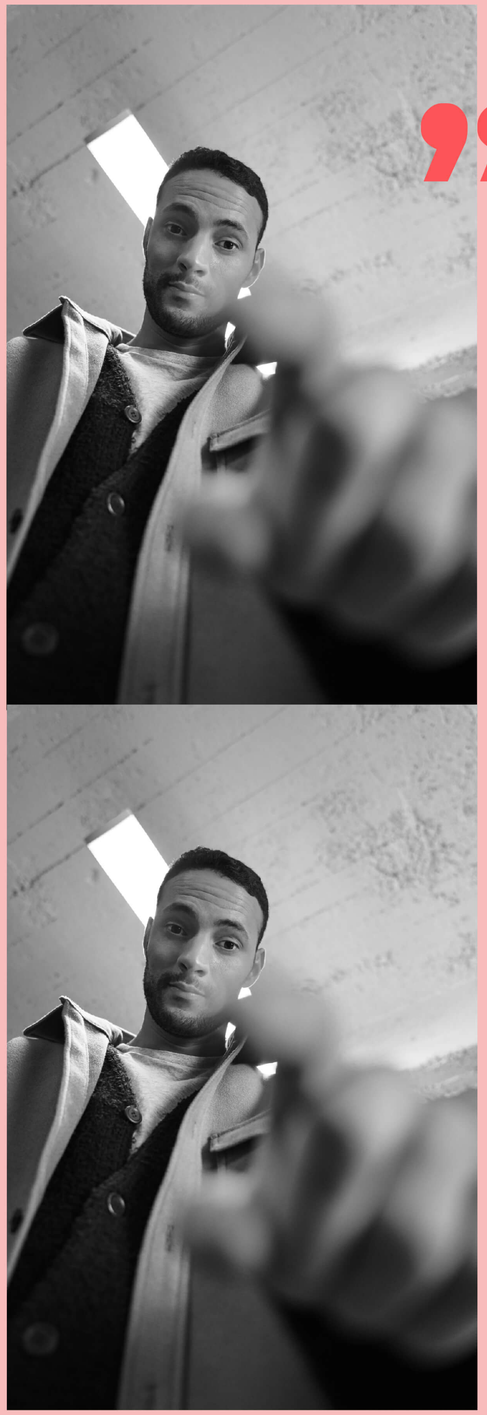
Kommunikation i text kan leda till missförstånd
De båda forskarna är överens om att det ofta är **mer effektivt att ringa**, jämfört med att kommunicera i text:

– Man får direkt återkoppling och kan utveckla ett samtal om man pratar med varandra i stället för att skriva till varandra. **Telefonsamtalet är ett snabbt och effektivt sätt att få information**. Dessutom får vi oftast en positiv upplevelse av att någon ringer, säger Mette Simonsen Abildgaard.

Marie Cronqvist håller med och lyfter fram att såväl texter, bilder och samtal är beroende av kulturella ramar och överenskommelser. Men eftersom vi skriver på olika sätt kan det ibland finnas en risk för onödiga missförstånd eller övertolkningar av en typ som vi kan undvika i mänskliga samtal.

– Någon kanske har för vana att uttrycka sig väldigt kort och avhugget i ett mejl, men är helt annorlunda i ett direkt samtal där tonläge, pauseringar och betoningar blir viktiga kommunikativa signaler, säger Marie Cronqvist.

Hon lyfter fram exemplet att journalister traditionellt ofta föredragit telefonsamtalet i stället för skriftlig kommunikation för att snabbt få en kommentar kring ett angeläget tema. Det kan handla om värdet av att ställa en makthavare direkt till svars, men det kan också handla om att journalisten vet att **ett särskilt band och förtroende kan knytas i ett direkt samtal** med öppna frågor.



Telefonsamtalet ett intimt rum

Mette Simonsen Abildgaard menar att även textkommunikation fyller en viktig roll och att det ibland kan vara svårt att hitta tid till ett längre samtal, till exempel när man har små barn. **Men att kunna höra varandras röster adderar en dimension som text inte kan.** Ett telefonsamtal kan liknas vid ett intimt rum mellan två personer som öppnar gränserna i en relation. Sådana intima rum är **avgörande för att vårda relationer,** menar hon. Särskilt under vissa perioder i livet:

Det kan vara särskilt viktigt för unga och för äldre. Just när en ungdom flyttat hemifrån är det extra viktigt att använda telefonsamtalet som metod. Detsamma gäller efter att man skilt sig. Det finns faser i en människas liv där samtal får särskild betydelse för att inte skapa ensamhet.

säger Mette Simonsen Abildgaard

Marie Cronqvist påpekar att telefonsamtalets betydelse för människors välbefinnande har en historia som är lika lång som telefonens. **Att höra en mänsklig röst skapar ett slags intimitet där texten skapar distans,** menar hon.

– På senare tid har forskning om pandemins samhälleliga effekter visat att många drabbades av ohälsa eftersom en lång dag kunde gå utan att de fick samtala med någon. I flera länder skapades på frivillig basis olika typer av projekt, där medarbetare helt enkelt ringde upp personer de visste var gamla och/eller ensamma och därför var utsatta, säger Marie Cronqvist.

Unga förknippar telefonsamtal med problem
Idag syns en utveckling där allt färre unga är vana vid det talade telefonsamtalet. Det kan få negativa konsekvenser, menar den danska forskaren.

– Många unga idag förknippar telefonsamtalet med en nödsituation. Man associerar att ringa med att det uppstått ett problem. Och visst, telefonen har ju alltid varit en del av alarminfrastrukturen. Men **ett telefonsamtal är så mycket mer.** Därför tycker jag att föräldrar måste lära sina barn hur man ringer. Det kan gälla en bank eller en släkting. Genom att göra det förbereder man barnen att bli goda samhällsmedborgare. Det är ett språkligt uppdrag, hur man samtalar i det offentliga, säger Mette Simonsen Abildgaard.

Avslutningsvis poängterar Mette Simonsen Abildgaard att man ska passa på att ringa det där telefonsamtalet medan man fortfarande kan. **Att höra någon annans röst triggar nämligen i gång en omedelbar känslomässig reaktion.**

– Det är så kraftfullt att höra en människa tala. **Genom att höra någons röst påminns vi om en människas ansikte och dennes känslouttryck.** Det är därför många sparar röstmeddelanden från släktingar och vänner efter att de gått bort. Det är nostalgiskt, säger Mette Simonsen Abildgaard.

Fördelar med telefon-samtalet

Fördelar
med telefon-
samtalet

01 Du mår bättre av att ringa

Flera studier visar att ett telefonsamtal framför textkommunikation får oss att må bättre. Vi känner en större samhörighet med den vi kommunicerar med, vilket ökar välmåendet.

02 Förbättrar och fördjupar dina relationer

Hur många gånger har du svarat på din kompis sms att du mår bra när du egentligen har en riktig sk*tdag? Hade ni pratat i telefon så hade förmodligen ditt tonläge avslöjat dig och din kompis hade kunnat fråga en extra gång. I samtal kan vi också skratta ihop, vilket fördjupar våra relationer.

03 Färre missförstånd

Vi har alla varit där. Missförstånden. Inläsning mellan raderna när vi egentligen bara kan lyfta luren och skjuta ner hjärnspökena på ett par minuter.

04 Det är mer effektivt att ringa

Ja, oftast är det faktiskt det. Under en minuts telefonsamtal hinner vi avhandla väldigt mycket mer om vi jämför med hur många meddelanden det skulle kräva. Och då har vi inte ens räknat in eventuella missförstånd.

RINGG RINGG RINGG

Därför ska du ringa istället för att skriva

Visste du att känslan av ofrivillig ensamhet är lika farligt för hälsan som att röka 15 cigaretter varje dag? **Social anknytning,** det vill säga att prata med andra människor och känna social samhörighet, är avgörande för att vi ska må bra.

Att kommunicera med andra människor är A och O för att vi ska må bra. Och kommunicera gör vi ju, hela tiden. Kommunikationskanaler råder det ingen brist på idag. Vi kan ha en oavbruten konversation med en mängd olika människor parallellt. Chatta med syrran, snapchatta med flörten, whatsappa med kompisen och mejla med kollegan. Detta är helt fantastiskt egentligen men den stora frågan är, **mår vi verkligen bättre av det?** Och vilket sätt att kommunicera är egentligen mest värdefullt för oss?

I en rapport från 2021 lät två amerikanska forskare inom psykologi undersöka vilken typ av kommunikation som är mest värdefull för oss människor genom två experiment. Testpersonerna fick antingen ringa eller mejla en gammal vän de glidit ifrån men som de saknar samt kontakta en främling via antingen videosamtal, röstsamtal eller chatt. **Resultatet visade** att de kommunikationssätt där man använder rösten, det vill säga telefonsamtal och videosamtal, skapar **starkare band mellan människor** och är inte alls så stelt och obekvämt som testpersonerna antog innan experimentet.

Forskarna menar att antagandet av att telefonsamtalet är stelt och obekvämt kan få folk att välja textbaserad kommunikation framför röstbaserad trots att röstbaserad kommunikation i slutändan får oss att **känna mer samhörighet och må bättre.**

Många tror alltså att ett telefonsamtal kommer att bli jättestelt och att sms eller chattråd funkar lika bra när det kommer till att känna sig nära personen, men mycket visar på att det är ett missförstånd. **Att ringa behöver inte alls vara så stelt som du tror** och är i grund och botten bara en obefogad rädsla, så kallad telefonskräck. Vad kan det här leda till då? Jo, precis som de amerikanska forskarna säger, att vi väljer att skriva och må sämre när vi kan ringa och må bättre.

Angela Ahola, doktor i psykologi med fokus på relationer och mänskliga drivkrafter, ser många fördelar med att ringa istället för att skriva. Enligt Angela är textkommunikation det plattaste sättet att kommunicera. **Text är bara ord** utan ickeverbala element medan rösten kan förmedla vår personlighet, vem vi är och vad vi tycker. **Vi har allt att vinna och väldigt lite att förlora på att våga ringa mer.** Att ringa ger oss möjlighet till att fördjupa våra relationer. När vi ringer kan vi inte bara avhandla mer på kortare tid, element i rösten avslöjar också hur vi faktiskt mår vilket kan få oss att prata om djupare saker. Att ringa en person vi aldrig träffat eller pratat med ger oftast också ett bättre första intryck.

Tonläget i rösten eller nyanser i humöret är något som ofta inte framkommer i skrift men som blir väldigt tydligt i ett telefonsamtal.

Björn Hedensjö, legitimerad psykolog, lyfter liknande fördelar och trycker på det faktum att telefonsamtalet oftast ger oss mer information jämfört med skrift. Tonläget i rösten eller nyanser i humöret är något som ofta inte framkommer i skrift men som blir väldigt tydligt i ett telefonsamtal.

RINGA

SIFO

Känner du att skulle vilja ringa personer i din närhet (så som vänner och familj) oftare i stället för att använda sms eller annan textkonversation?

39 procent känner att de borde ringa personer i deras närhet oftare, i stället för att skicka ett sms. Men lika många, 38 procent, känner så sällan eller aldrig.

Något förvånande är det inte så stor skillnad mellan åldersgrupperna, de känner ungefär detsamma.

I vilken utsträckning man känner att man vill ringa någon i sin närhet oftare skiljer sig åt när det kommer till inkomst. Personer med en lägre inkomst, under 25 000 kronor i månaden önskar i större grad att de ringde ofta. 46 procent svarar detta i jämförelse med 38 procent bland de som tjänar över 35 000 kronor.

Undersökningen är gjord av Kantar Public i den slumpmässigt rekryterade Sifo-panelen. Undersökningen genomfördes 18–21 mars 2023. Totalt svarade 1 046 personer i den svenska allmänheten 18–79 år på undersökningen.

SIFO

Svenskarna ringer sina föräldrar mest

När svenskarna lyfter luren, vem ringer de då till? Deras föräldrar toppar listan. 56 procent svarar sina föräldrar på frågan vilka de brukar ringa oftast till. Ens partner kommer därefter följt av vänner och barn.

Yngre personer ringer först och främst sina föräldrar. Äldre människor ringer först och främst sina barn. Personer i medelåldern ringer först och främst sin partner.

Kvinnor ringer sina föräldrar i större utsträckning än män. Kvinnor är också bättre på att ringa sina syskon. Män ringer i större utsträckning sina kollegor, jämfört med kvinnorna.

39 % Många svenskar önskar att de ringde nära och kära oftare

Fler än var tredje svensk, 39 procent, önskar att de ringde någon i deras närhet oftare. Men samtidigt är det lika många, 38 procent, som aldrig eller sällan känner detta.

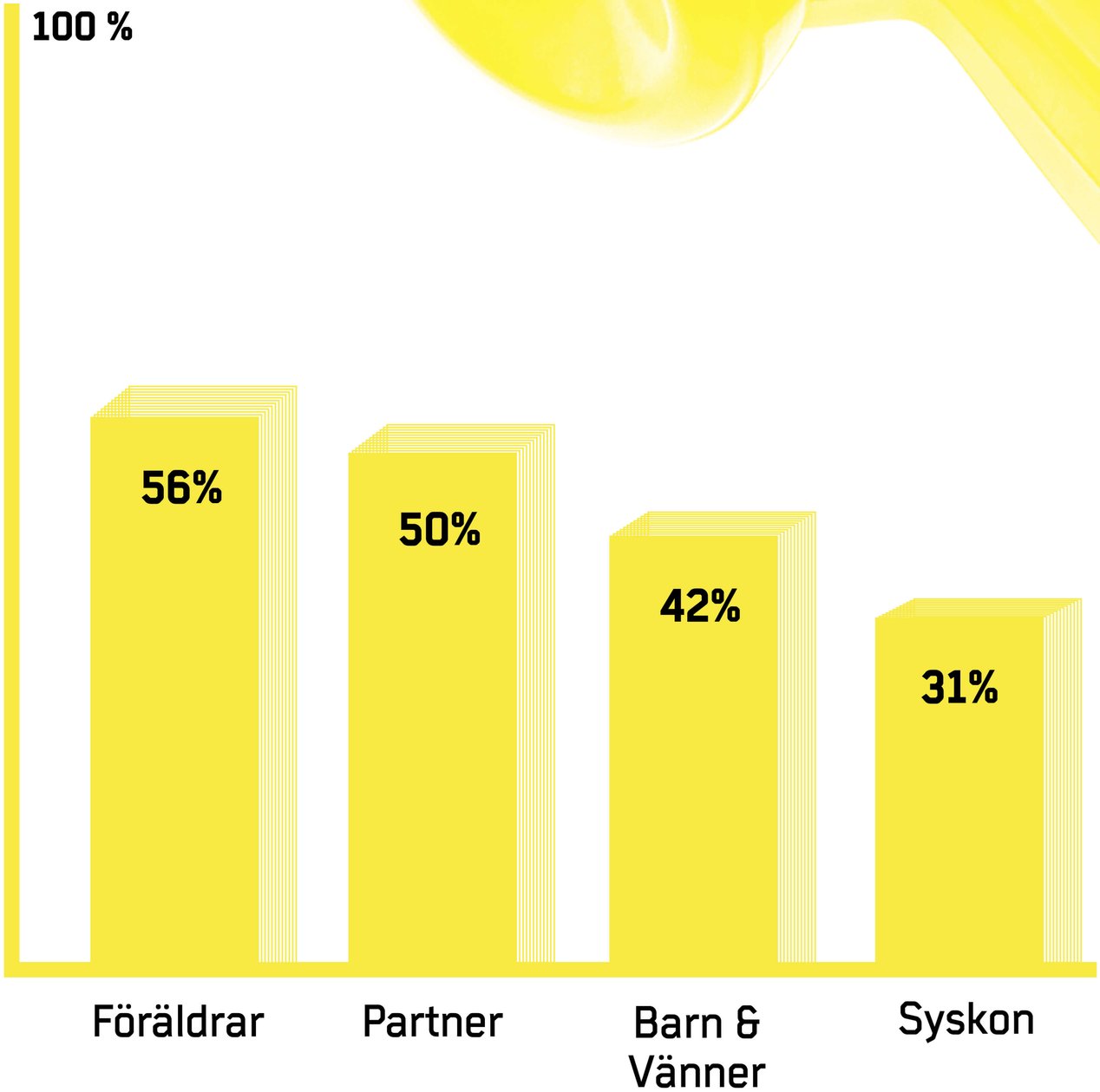
Vi ångrar inte våra sms

Få svenskar ångrar sms som de har skickat. Nästan 9 av 10 svenskar uppger att de sällan eller aldrig ångrar ett sms de skickat. Tittar vi på dem som faktiskt ångrar ett sms då och då så är det främst yngre personer, medan väldigt få äldre personer har ångrat ett sms de skickat.

Undersökningen är gjord av Kantar Public i den slumpmässigt rekryterade Sifo-panelen. Undersökningen genomfördes 18–21 mars 2023. Totalt svarade 1 046 personer i den svenska allmänheten 18–79 år på undersökningen.

Sifo-undersökning

Vilka ringer du oftast till?
Max 3 svar



87%

av svenskarna ångrar i genomsnitt nästan aldrig sina sms. 87 procent ångrar sällan eller aldrig ett sms de har skickat.

Bland de få som ångrar sticker de yngre ut. 23 procent i den yngre åldersgruppen (18-34 år) ångrar ibland eller ofta ett sms, jämfört med 3 procent i den äldre målgruppen (56-79 år).

Undersökningen är gjord av Kantar Public i den slumpmässigt rekryterade Sifo-panelen. Undersökningen genomfördes 18–21 mars 2023. Totalt svarade 1 046 personer i den svenska allmänheten 18–79 år på undersökningen.