メンタルケア
ココロが軽くなる

一般社団法人
認知行動療法研修開発センター　理事長
大野 裕

Q 職場の電話に出るのが苦手

新卒入社の社会人1年生です。新人は職場にかかってきた電話は真っ先にとるようにと言われていますが、電話に出るのが苦手で悩んでいます。『相手の名前や用件を聞き取れるだろうか』『何か聞かれてもすぐに答えられるだろうか』などと不安が先立ち、つい誰かがとってくれるのを待ってしまうのです。もちろん私なりになるべくとるよう努力はしているのですが、電話に出たところで焦ってしまい、相手に不審に思われたのではないかといつも自己嫌悪に陥っています。最近は電話の音がしただけで胸がぎゅっと締め付けられ、心がざわついてしまいます。この苦手意識をとりのぞき、上手に対応できるようになるためによい方法はないでしょうか。

A 苦手意識は慎重さの表れといえます

電話は私も苦手です。それは、電話の音声だけの会話がひどく不自然だからです。「目は口ほどにものを言い」と言われるように、私たちは、人と会話をするとき、声だけではなく、相手の人の表情や態度、その場の雰囲気など、さまざまな事柄に気を配りながら話を進めていきます。

ところが、電話だと、そうした要素をすべてなくして、音だけで相手の考えや気持ちを判断する必要があります。それだけ読み間違いをしやすくなるので、慎重に話さないといけません。そう考えると、苦手意識は、電話できちんと話をするために必要な心の働きだと言うこともできます。

不安点をひとつずつ見直していこう

だからと言って、苦手意識に縛られていたのでは、仕事を進めることができません。まず、習うより慣れろです。何度も電話で話しているうちに、少しずつ慣れてくる可能性があります。その上で、自分が何を心配しているかを具体的に書き出してみるといいでしょう。

緊張して声がうわずっているのではないか、焦って早口になりすぎているのではないか、話にまとまりがなくなっているのではないか、など、自分が気にしていることを書き出しておきます。そして、電話を受けたときの様子を信頼できる人に見てもらって、実際どうなっているかを聞いてみます。

そうした人がいない場合には、スマホで会話中の動画を撮って見返してみます。意外と、思ったほど不自然ではないかもしれません。それがわかると少しずつ自信が出てきます。もし心配しているような態度が見えたときには、対応策を考えるようにします。電話に出る前に深呼吸をする、ゆっくりすぎるくらいに話す、質問されそうなことをメモにしておく、など工夫していけば、緊張が集中力に変わっていきます。

大野裕先生監修のウェブサイト

「こころコンディショナー」https://www.cocoro-conditioner.jp 認知行動療法のエッセンスを日常のストレス対処やこころの健康に活用するためのAIチャットボットです。
YouTubeチャンネル「こころコンディショナー」 認知行動療法を使ったストレス対処のコツについて動画で解説しています。