

電話対応への恐怖感は社交不安や コミュニケーション不安のひとつ①

【 電話対応そのものに強い抵抗感か 】

メールやSNSによる連絡やコミュニケーションがデフォルトになった現代。電話での対応を久しく経験していないという人が多くなってきており、もはやその事に違和感すら感じなくなりつつあります。とはいえ、職場の電話対応は、いまだ多くの会社で基本動作のひとつであることに変わりありません。

しかし、この電話対応そのものに強い抵抗や恐怖めいた気分を感じてしまう、特に若い世代の方々がビジネスの場でも増えてきていると聞きます。電話恐怖症(注:疾患名ではなくマスコミ等で取り上げられる俗称です)は、電話をかけることや受けることに対して強い不安や恐怖を感じる状態を指すとされています。



その主な原因は、社交不安やコミュニケーションの困難さとも考えられます。電話では、相手の表情や身振りを見ることができず、声だけでコミュニケーションを取る必要があります。これは、コミュニケーションが苦手な人にとっては非常に困難なことです。また、電話ではリアルタイムでの対話が求められるため、即座に返答しなければならないプレッシャーもあります。メモを書きながら必死に相手の声を聞き取り、いったい何を話しているのか、また自分が何をメモしているのか、わけがわからなくなり、混乱の内に電話が大の苦手になったという話もよく耳にします。特に、すでに関係が出来上がっている取引先やお客様からの電話には「暗黙の了解事項」が含まれているケースも多く、事情を知らないとその会話に入っていけず苦勞することでしょう。

もうひとつの原因に、「言葉遣いや言い回しの難しさ(特に尊敬語や謙譲語の混乱等)」に苦慮することにもあります。不慣れな言葉遣いを周りにいる上司や同僚が聞き耳をたてていたり、電話が終わるや否や即座に指摘を受けたり、あるいはメモで横からスーッと、言い間違いを指摘されるという経験をした方もいるのではないのでしょうか。以前は業務教育のひとつであったものが、今では言い方ひとつでハラスメントにもなったりする難しい時代です。



②につづく

Mail : info@mrc-sapporo.co.jp (24時間年中無休 3営業日以内に返信します)

電話番号 : 011-209-0556(受付時間:月~金 9:00~17:00)

営業時間 : 月~金(9:00~17:00) 土・日・祝(休み)

