2014-10-06

**陳如月**

**那樣說話，對方會怎麼想？**

先進國家，如美國、英國、法國紛紛公布醫師陽光法案，日本製藥工業協會也制定企業活動和醫療機關的透明性準則，台灣有公務員倫理準則以及業界自律的市場行銷規範。在這些越來越嚴謹的規範下，企業修訂作業準則，業界和醫護人員的往來方式面臨重大改變。第一線的MR如何對客戶說明，獲得理解與認同，並且不傷害和重要客戶的關係是一大挑戰。

這次，就以考量對方怎麼想的重要性，思考如何得到對方的理解和認同為題，以某營業單位當舞台，讓我們來看看年輕的MR A君和業務主管的互動。

**業務單位的某一天**

公司從本月開始大幅修訂MR的推銷活動，有關活動一環的研討會的規則也做了變更。這個規則的改變，增加了受邀在研討會演講的醫師的負擔。MR當然有必要對已經接受邀請的醫師，以及今後接受邀請的醫師解釋新的規則並得到同意。

現在，營業單位的成員面臨的課題，是與已經同意的醫師的交涉，讓對方樂於同意，達到使其擔負預訂的角色的目標。

**業務經理和 A君的互動**

營業單位年輕MR的A君向已經同意演講的醫師說明新規則，希望簽署同意書，不過幾次的說明仍沒有獲得醫師的滿意答覆。因為是該公司產品的大量處方醫師，A君期望溝通要慎重，擔心勉強拜託會讓對方不悅對業績有負面影響。碰壁的A君和業務經理商量。對應協助A君，業務經理的說話如下。

**業務經理** 「要獲得對方的理解，是件難事，尤其又是我們的客戶。天真地繼續解釋可能不正確。這次公司的規則變更是一個例子，當有必要向對方說明得到理解的事情，這個情況下要考量對方的心情。

醫師真心感覺規則繁瑣而拒絕當講員，不過，說不定是該醫師不太擔心A君，因為這種擔心對醫師而言是痛苦的。給客戶帶來痛苦是不得已的，因此獲得對方的理解進行活動，進而摸索出對方的真實意圖，高滿意度地進行也很重要。

萬一結局是要變更講員，如果有醫師的理解，也不會被發怒。另外，如果不是負擔很重的講員，也可以考慮改為擔任與談人或是評論員角色的可行性。」

像這樣，業務經理建議A君試著考慮協商對象醫師的心情，A君的回答如下。

**A君** 「我會參考你的建議。我忘了思考醫師會怎麼想，這麼重要的事。好好地理解狀況之後，我必須思考怎樣做才能讓醫師不覺得痛苦。」

**想像對方的心情**

獲得對方的理解是順暢工作不可或缺的，想必MR諸君每天都面臨這個挑戰。要得到對方的理解，需要對方的認同，而要得到認同感首先要能就對方所處的情況有認同感是很重要的。換句話說，如果能消除對方當時的痛苦而接觸的話，對方自然願意張開耳朵傾聽，也就可以聽進去我們的說話。

這種痛苦是什麼？這因人而異，同一個人在不同的時間和地點會有不同。譬如，我們的工作崗位有的普遍的痛苦，是「想要自己的工作被肯定，可是沒有受到肯定」，或是「想要被傾聽，但是沒有被傾聽」。另外，也常有「厭倦了隱藏自己的真實情感，擔心對方和周圍的人」這樣的痛苦。

在這裡，讓我們來想像一下聽A君說話的醫師是怎樣的心情。

**醫師** 「最近A君總是談論新的規則。明白被公司指示的A君的心情，但對我是很麻煩的所以沒有心情。因為A君常常拜訪所以受邀擔任講員，不過我還是想辭掉，但是拒絕會讓他失望吧。可憐，不想造成他的困擾。」

如果，A君預測醫師這樣的痛苦之後接觸，一定可以找到線索改善。總之，思索自己的委託會增加醫師多少的負擔，並且，對其擔心自己的事表示感謝，這樣的接觸會讓醫師有心情聽A君說話。

有人說，在一般情況下，我們為了想要別人的認同，認同對方的考慮和希望的話會變得容易親近。此外，我們知道說出「我如果是你的立場，會有相同的感受」這樣的話，容易得到對方的認同。

在這個案例中，如果A君對醫師說「如果我是醫師的立場，會和醫師一樣的感受」，醫師一定會覺得是在關心他，讓他們更為親近。

※　　　※　　　※

很多時候「知易行難」。希望這次的「想像對方的心情」，對於加強溝通有立竿見影的效果。期許大家每天忙碌之中，能有時間持續地練習。

– End –