2015-07-20

**陳如月**

**不只是因為同情**

家是避風港嗎? 家庭是最小單位的組織，父母、兄弟姊妹、配偶和子女的信賴關係非常堅固。而正是因為信賴著，可以毫不顧忌地說話，生活在一起。

那麼，在公司和工作場所怎麼樣呢﹖是可以放心發言和行動的環境嗎？是充滿同事信賴關係的文化嗎？也許在有些辦公場所，每個人都被日常的工作追著跑，自己手上工作滿檔，沒有餘裕思考周圍的事物。

家庭和公司一樣都是一種組織。我們對家族和公司的同事有同情心，透過每天的生活加深關係，在公司藉由業務建立人際關係。MR諸君也和營業處成員合作達成全體人員的目標，或者透過成功開發目標客戶，增強成員的體驗。

正如賽局理論裡重要概念之一的「囚犯的困境」，如果自己不信賴對方，對方也不會信賴自己。

在家庭和公司也一樣，如果行動時思考「對方應該一定也和自己一樣的心情在行動」，那樣的心情在四周散播，各種各樣事情將能夠順利進行。總之，為了自己而做給對方，創造一個良性循環的組織。這也是成員認為身為一個領導者的重要態度。

**從自己開始良性循環**

這是發生在某營業單位的事情。忙碌的成員為了某事聚在一起開會。會議中，領導人介紹新的工作，拋出「誰要承擔這個工作嗎」。但是，似乎每個人因自己的工作繁忙，沒有任何人舉手。並不是不想幫忙，真的沒有餘裕。領導人沒有辦法，因此勉強提名了成員之一，但現場的氣氛並不融洽。

在另外的業務單位也召開了類似的會議。領導人和成員討論工作時，與前面的業務單位一樣沒有人舉手。

然而，A先生隨後舉手說：「我來做吧」。成員大家知道近來A先生的業務量增加，非常忙。領導人問說：「A先生，不要緊嗎？會不會太勉強？」

不過，A先生笑著回答：「如果是不習慣這個工作，的確會花時間。如果我來做的話，並不是那麼花時間，我想能節省在場全體人員的時間。但是，其他工作就要拜託其他人幫忙。」

之後會議也繼續進行，工作分擔出來，成員積極地承擔工作。A先生體諒他人的奉獻的態度影響周圍的人，因此開啟了良性循環。

MR在交接的時候，也可以看到同一種情景。

MR的B先生，為了當初交接時前任者沒做好很生氣，所以，在交接給繼任者時沒有盡力。

在調動的時候，如果每個人考慮繼任者而做好交接，像這樣一直循環下去的話，自己應該也是從前任者得到滿意的交接。B先生那樣地相信，不過，自己一個人無論怎麼努力，並沒有改變這個惡性循環。平素對周遭的人滿懷同情心的B先生，雖然想著好的循環，卻失望而放棄了。

另一個案例是，3年前進公司的MR的C先生，雖然訝異和前一個公司不同的習慣，但是在這次調動時，前一任者熱心地進行了交接。不用說，C先生當然會讓繼任的MR開心。其實，C先生不僅是為同事，也是為客戶著想而做。

C先生負責的醫師和藥師對C先生的態度有高度的評價，這樣的高度評價聯結到對C先生任職公司的信賴。承接C先生的後任MR也一定會感謝C先生。將來自己離開負責的業務時，為了顧客和下一位擔當者，請好好地進行交待。讓這樣的良性循環傳承下去。

* **也導致創新**

員工之間有信賴感，溝通會好，工作上自然產生與融入一些想法，容易產生創新。讓我們看看把同仁失敗的想法產出創新的3M公司的例子。

3M有個研究人員發明不如期待的失敗作品，但是他沒有丟掉那個失敗作品，而是相信「說不定對同事有用」、「一段時間後說不定有人可以把它商品化」，在公司內部積極共享。也許，那個研究人員相信自己花了時間和精力，說不定有一天有人可以讓它開花結果，創造出對顧客有好處的產品吧。

幸而幾年後，其他部門的研究人員偶然想起那個失敗作品，從那裡得到的靈感，孕育成為全世界大熱門的產品。3M公司的事例是，為他人著想，希望能對客戶做出貢獻的行動是導致創新很好的例子。

※　　　※　　　※

根據「帕雷托法則」（Pareto Principle），組織裡80％的成果通常源自20％的努力。可是，如果組織中每個人活動鑑於整體的成功，我們將能夠產出更多的成果。

– End –