2015-11-09

**陳如月**

**書寫平易近人的文章**

寫文章的能力想必是每個MR應該優先學習的技能。在以前沒有電腦的時代，商務上是用電話或是當面溝通，不過，現在數位設備普及，用電子郵件通訊就能傳達到世界各地，這樣便利的工具是現今工作上不可缺少的，因此讀寫的「力量」非常重要，也備受重視。

我們每天要處理幾十封電子郵件，包括寫給主管或是同事做「報告、聯繫、討論」，以及外勤工作結束後在內部系統裡記下客戶拜訪記錄。當沒有辦法見到顧客時會留下手寫的紙條，或是用電子郵件和醫師做約定以及和經銷商做業務資訊分享等。

我們很常聽到MR發出「寫文章難」這樣的聲音。然而，現今工作中需要寫這麼多文章的機會增加，即使覺得困難卻也不能逃避。

事實上，寫文章的確非常困難。如果讀文章的對方具有我們所期待的水平素養(讀寫能力。從給予的材料找出資訊並充分利用的能力)，我們就不用擔心。但如果對方沒有這樣的水平，寫的人的意圖就變得難以傳達，也有被曲解的風險。要不變成那樣，就要注意選擇使用對方能理解、易懂的詞語。

MR諸君是不是也有過用電子郵件想要傳達的事情可是怎麼也無法達意，因此覺得沮喪呢﹖你可能有過被對方誤解意圖，因而生氣的慘痛經驗。或許曾經有過總部所製作的致客戶的信函內容缺乏禮貌，而很難拿給客戶這樣的經驗。

英文的文章是一個很好的例子，在一開頭時表達重要的信息，這樣會很容易理解。並且，減少連接詞，讓句子更短、更簡潔和容易閱讀。基本上，按照這樣的理論撰寫，可以成為對方容易理解的文章。

我們來試著修改某位30多歲優秀MR寫的文章，讓它變得更容易理解。

案例練習：歸結業務單位面臨的三個課題。改寫原文，使其容易讀，容易理解。

**①前言**  
【原文】此次介紹提升領域間的溝通，回應客戶的需求，關於醫院的拜訪限制的解除和，為新產品的採用的業務單位的專案。

【改寫】業務單位的工作～提升領域間的溝通，以滿足客戶的需求。解除拜訪限制和新產品採用的目標

**評論：**為了一看前言便能知道全貌，用詞排列儘可能簡潔。不是用口語文體，而是要用流暢的書面語法。在這個句子中重複無意義的單字沒有刪掉，就會變得難閱讀。原文裡「的」連續的話會變得難閱讀，因此我們把它分成二個句子。

**②課題**  
【原文】在次級醫療區域單位，區域全員沒有機會共享患者的流動資料。此外，客戶指出向來沒有獲得期待的領域間的合作。並且，複雜規則信息徹底共享，但是各個區域間活動的參差不一並沒有減少。

【改寫】由於領域間的溝通不足，下列行動被卡住：①在次級醫療區域單位患者動向的把握。②客戶期望的合作水準（領域之間活動的統一）。③複雜規則的共享。

**評論：**課題的列記難讀懂，所以在一開頭時歸納課題的本質（領域間的溝通不足），把課題的內容做分類。

**③行動**

【原文】關於跨領域的活動，廣泛實施以醫院為主的擔當人員會議和研討會。此外，關於醫院為主的擔當人員會議，針對限制拜訪或是新產品的採用規則嚴格的醫院持續實施，繼續力爭解除拜訪限制和新產品的採用。關於專題討論會和講座，根據客戶的多方需求和廣泛的主題實施這點，可以利用涵蓋複數領域的公司的優勢。

【改寫】①醫院擔當人員引導領域間的溝通。②進行跨領域的會議，持續討論以解除拜訪限制，以及採用規則嚴格的醫療機構的新產品採用為目標。③利用涵蓋複數領域的優勢，實施符合客戶需求、主題廣泛的研討會和講座。

**評論：**「關於～」這個表達方式，使用方便，不過，該原文後面的句子沒有連接好。在這裡，改為①②③條列，沒有更改文意，但減少重複的內容。為了澄清誰具有活動自主性，讓醫院擔當人員在前頭，「繼續」、「實施」固定的活動。

本次的案例練習改寫文章的結果，文章字數減少。請分別閱讀原文和改寫。原文光讀一次不容易懂，不容易了解主張。如果運用條列，整理論點，句子變得容易閱讀。

要養成習慣自己寫的文章一定要反覆閱讀，小心檢查，且避免使用自創非通用的縮寫，以確定順利正確地傳達給對方。

※　　　※　　　※

「溝通的責任是在發信端，如果無法讓對方理解，這是發信端方面的問題」這個想法正在成為主流。這可能是比較嚴格的想法，不過由於互相理解、關注對方的目的，會更容易做好更多的溝通。

– End –