2016-06-13

**陳如月**

**避免重蹈覆轍**

我們可能有這樣的傾向，認為自己比他人更行，高估自己的真實能力，做不到的事還是認為做得到，以致於重複犯同樣的錯誤。

根據調查結果，和英語會話課程或健身俱樂部簽契約的時候，相較於購買會員權利，多數人會買使用券實支實付使用。而選擇比購買使用券有更多折扣的會員權利的人則是過於相信「自己堅守（與別人不同）自己的決定，因為很正確應該不會有損失」吧。但最終，隨著藉口「因為工作忙」、「今天身體不太對勁」，沒有像自己原來預期那樣地出席利用，這似乎造成損失。

此外，我們討厭被別人指示，想以自己的方式去做。認為自己可以挑戰，但可能以失敗告終。

舉個使用操作說明書的例子。大概只有少數人會想閱讀用細小字體編排數十頁或數百頁的說明書吧。根據使用兒童安全座椅說明書的調查結果，75%的人沒有閱讀說明書而不正確的使用。

**不忽視信號**

MR諸君每個人作為公司的代表與顧客接觸，有自己是擔當人員這樣的自負，或多或少對自己的MR活動有著自信。

有自信地工作的確重要，但有時可能會過度自信。譬如，新人對工作適應了的時候、在新負責區域習慣了新客戶的時候，或是對前任者和主管的建議感覺疑問的時候，會有自己判斷採取行動的情形。在這種情況下，一旦失敗，和客戶的關係將變得更壞。

不過，縱然失敗但學習到了也好，怕的是實際沒能學到。

那麼，怎樣做才好呢？

對於所推動工作的反應和結果稱之反饋。如果真誠地接受，反省改善，可以從失敗中學習。失敗時的反饋不太中聽，任何人都想要忽視它。但繼續視而不見的話，將會錯失改善的機會。

反饋會左右我們的行為。我們打電話給某個人，如果聽到「嘟嘟嘟---」強烈的反饋，表示對方通話中，我們會掛斷電話，不會一直等電話接通。另外，遊戲和賭博吸引人，這是因為分數和現金這樣的反饋快速且強烈。為了讓玩家繼續行動，遊戲和賭博會有立即反應，而且是給予愉悅的反饋。

在另一方面，我們找理由缺席英語會話課程或健身俱樂部的反饋是薄弱的。而且，回應不中聽的「你是懶惰蟲」這樣的信號，通常我們會忽視那個信號。

並且，找藉口為自己的行為辯解，如「因為工作忙，沒辦法」，或是「身體狀態不太好，需要保重」。

遠離討厭的事情是我們人類的一種自然反應，不過，不忽視信號，謙虛地接受，改變此後的行動是成為改善的關鍵。

**訓練並養成習慣**

　 如果養成習慣，坦誠地接受反饋，修正與現實比較的不足之處，這麼一來同樣的失敗將會減少。

簡單而良好的訓練如同股票交易。事實上不管控口袋裡的錢，沒有做好計畫地購入股票，自己買了的股票，以及跟進買了後來被套牢的股票。比較自己選擇的股票此後結果怎樣，和跟進而被套牢的股票變成了怎樣～

1. 自己的判斷正確嗎？
2. 有甚麼樣的判斷會比原來有更好的結果呢？
3. 做那個判斷的時候，必要的信息是什麼呢？
4. 怎麼做可以獲得那個時候無法得到的信息呢？

像這樣地擴大思考。

對MR而言，可以訓練預估新藥在市場上未來銷售的前景，雖然和股票交易相比時間跨度比較長或許比較困難。

不侷限於和醫師的會面，我們與人交談時，從對方什麼樣的言詞、表情和身體語言，可以獲得反饋。MR們，這次和醫師會面的成果如何呢？雙方都很滿意還是不太滿意呢？如果不太滿意，這是自我反省怎麼做才好的機會。

如果你覺得這次的會面是失敗的，回想一下對方有甚麼反饋。可能是「你只想到你自己」，或是「你還沒被醫師接受」，這樣逆耳的信號。

雖然自我反省不容易，但是讓我們接受現實正視錯誤，認清自己的局限，換個想法從而推敲改善措施。在MR活動中，反饋的分析和內省是成長的源泉。即使對某一個醫師的接觸是失敗的，做了改善之後很可能對其他醫師的接觸可以順利進行。因為失敗而心情低落，之後轉換心情面對，讓我們養成習慣根據反饋做出改善。

※　　　※　　　※

過度自信而失敗，這是人之常情。失敗時探索原因，做出對策，試圖不再失敗，但也還是會失敗。「失敗是成功之母」，失敗本身不是壞事，而是要避免重蹈覆轍。虛心接受「不中聽的反饋信號」，自省，不重蹈覆轍。

–End–