2017-01-03

**陳如月**

**想要追隨**

 雛鳥破殼而出之後會親近最初看到的東西，也就是親近親鳥，而親鳥也會照顧雛鳥。我們人類也是動物，說不定也想親近像親鳥般照顧我們的人。

 那麼，在什麼情況下，我們會尊敬與信賴他人呢? 想要「追隨那個人」的瞬間，是什麼樣的契機呢? 又，怎麼做會讓別人想要追隨你呢?

 本次針對怎樣做能讓對方敬仰、累積信任，讓我們用主管與部屬、醫師與病人的小故事來學習。

* **感覺自己被重視時**

 學徒制度是華人與日本文化中持續長久的傳統。師傅透過傳授技能給弟子，鞏固信賴關係，師徒間的紐帶可說比親子更強。

 通常我們認為自己討人喜歡，自己才是最重要的。因此，本能地敬仰重視自己認為是最重要的「我」的人，和他(她)在一起時覺得安心，因此希望能待在他(她)身邊。

 在有數千名員工的企業實施員工意識調查的話，回答「與直屬主管的溝通良好」的員工變多了。這是因為如果組織變大，想尋求最貼近的主管的庇護。

 非直屬主管在組織中的存在相對遙遠，正因為如此，一旦真實感受到自己的事情受其關注會感到心動。有直屬主管的關照是很自然的，然而，現實是很多人見不到主管，如果知道非直屬主管或旁邊部門的同事，這些和自己沒有直接關係的人關注到自己，會感到高興。一旦那個人「是在眾多員工中關注我的極好的人」，會產生感謝和尊敬的念頭。在這裡看看A的小故事吧。

 MR的A先生在某天午後離開辦公室前，和業務處長與業務經理聊天。聊天當中說到傍晚有一個非常重要的產品說明會，是很難得的機會，務必要成功，但感覺非常緊張。

 在順利結束說明會的歸途，A先生收到業務處長寄給他的一封電子郵件。

 「這很不容易，辛苦了。是你做的，想必做得很好。怎麼樣呢？這是一個很好的機會。今天就喝杯美味的啤酒吧。」

 A先生對忙碌的業務處長關心自己的事情感到驚訝，也被感動了。另一方面，因為業務經理沒有給予慰勞的言詞，所以對業務處長相對更大的信賴。業務經理錯失了和A先生深化信賴關係的機會。

* **獲得期待的回應時**

 醫師的暖心和對病患的關心，對患者來說被認為是與藥物和手術同樣有效的療法。已經證實，能夠信任醫師的指導力和言詞的話，會增加患者的療效這樣的安慰劑效果。的確，任何病人要相信自己的診療醫師。

 患者的心願有各種各樣，「希望不隱瞞病情」、「希望能說明自己可以理解可供選擇的治療方案」，更甚者「治好病」等，全部是關於自己，想要滿足自己期待的根本的慾望。

 對於病因的調查和研究直至試圖做屍體解剖時，如果對殷勤的醫療與看護抱持感激和信賴的心情，當事人或遺族容易接受。反之，醫療人員沒有充分回應病人或是家屬的期待，沒有被信任的話，不欲同意的感覺將是當然的。

 從醫師和病人的小故事我們可以學習到，接受對方的期望並真誠回應可帶來信任。

* **顯示超過自己的能力時**

 透過累積經驗與學習可以提高能力。儘管如此，自學成才是有極限的，而前輩們的教導是有幫助的。對想要自我成長的人來說，如果覺得「如果和那個人在一起，能提高自己的水平」、「視野會變廣，觀點層次變高」，會想追隨他(她)。

 對方提醒那些自己沒有察覺到的事情會讓我們留下深刻的印象，並想要知道更多，想得到更多的指導。關於自己做判斷的事物，從另外的觀點得到正確的建議時，或是從不同的角度看到我們沒有看到的事情時，我們會感動。

 在醫療領域，看著前輩執行年輕的外科醫師自己做不來的外科手術時，感覺很棒，並會尊敬前輩。醫護人員看著並尊敬比自己更好地應對患者的前輩，想要向他(她)看齊。

 教導他人是非常耗費時間和精力的事，不過，我們可以藉由教導他人獲得對方的信任。當你被部屬或年輕輩請求給予建議時，請真誠快樂地對應。這是得到尊重的好機會。

※　　　※　　　※

 讓我們回顧一下從這三個小故事學到了什麼。

1. **關心對方，用心看，多出聲。**
2. **接受對方的期待，誠實回應。**
3. **教導對方沒有看到的和沒有注意到的事情。**

 這三件事不就是小孩子希望親近的父母親嗎？請以這樣對待我們的孩子般地對待公司外部的客戶或合作夥伴，以及公司內部的部屬與年輕輩吧。不藏私，用心真誠地給予指導，深受「想追隨你」的愛戴，這應該是人生中最快樂的事。

–End–