2018-03-19

**陳如月**

**當不順遂時**

如果人生無論什麼時候都「順遂」的話，是萬幸的，但常有不順利，這是正常的。好壞有如生物節律的「波」，有時好，有時壞。

工作中失誤連連、發生意想不到的麻煩、自認為做好卻被主管責備等，如果做什麼都適得其反，我們該怎麼辦呢? 請試著逐步思考如何積極應對。

1. **確認狀況**

很多事情不順利的時候，光是自己困擾就很痛苦。但是，如果給周圍的人添麻煩的話，會更讓人困擾。

如果有麻煩，就要提高天線的靈敏度，看看有沒有給周圍帶來麻煩。電郵的收件匣裡有無收到任何詢問郵件呢?手機裡的來電記錄呢？工作夥伴的反應和往常一樣嗎？如果對周圍沒有造成損害的話，就先鬆了一口氣。

1. **果斷道歉**

如果知道有給別人造成麻煩，那麼迅速且果斷地道歉是很重要的。可以理解想掩飾錯誤的心情，但沒有什麼好隱瞞的。如果因為自己的失誤給周圍的人帶來麻煩，首先要誠實地道歉，這樣之後的發展會變得更好。

如果MR的各位給客戶帶來了一些不便，比起過了一星期才和主管一起去道歉，自己一個人也沒關係，最好馬上去拜訪，這樣的話，會一直給對方留下好印象。

1. **謹慎應對**

如果有任何諮詢的話，請謹慎地對每一個人作出回應。把多個諮詢做整理，一次答覆的話可以節省時間和精力。

然而，對方親自與你聯繫的話，你就立於令對方困擾的弱勢處境。給每一個人回覆道歉的麻煩，不也是在此後保持良好關係不可或缺的麻煩嗎？真誠回應的態度肯定會傳達出來。

1. **研究善後對策**

同時研究善後對策。考慮在第一次報告之後是否需要正式道歉，如果有必要，最好採取什麼樣的方法。

如果涉及到醫師等的外部客戶，則應檢討到什麼職位的人應該去道歉，如果需要正式文書，則應考慮由誰來來撰寫？公司內部的情況也一樣，商量決定向誰道歉，面談還是郵件哪種方法比較好。

1. **轉換心情**

如果能應付那些造成麻煩的人，接著就是關心自己。工作的煩惱總是有的。遺憾的是，有些事情也不是由你造成的，有的荒謬，有的不可抗力。太過責備自己是不好的。我們每個人都會失敗。發生了什麼事是不可避免的，事情結束了後悔也不會回到原點。

在心脆弱的時候，要把剩下的能量轉向未來，思考如何做以避免將來陷入同樣的情況。

1. **學會反思**

反省的時候，想像要向誰報告，冷靜地整理原因和對策比較好。探究原因，分析出了什麼問題，如何避免，以及將來如何避免。

結果是，根據我們看到的東西，我們能夠理解失敗並學習到，它還有助於防止再次發生。有必要反思，但不要無謂地拖延或憂慮。作為一名企業人，適當反思並引導組織學習是一件好事。

1. **安全駕駛**

當你意識到「某種程度上有問題」或者持續失敗的時候，最好是比平時更有意識地降低處理工作的速度，謹慎地安全駕駛。

另外，比平時增加檢查次數，或者讓主管和同事看到進展，也是一種預防措施。電郵和文件不要立即發送出去，先擱置一會兒，再一次、二次、三次反覆閱讀也有效果。

1. **等待往常的自己回來**

著急，也沒有什麼好處。獨自在一個安靜的地方工作，透過注意自己的呼吸意識到正念的狀態，是另一種恢復平靜的方法。

重複一遍，如同生物節律的「波」，有時好，有時壞，但總有一天情況會恢復。不過，如果感覺不好的事情持續下去，當你覺得自己正在越來越陷入惡劣的狀況時，移動身體，接觸新的事物，做與平常不同的事情來刺激大腦似乎也是有效的。另外，讓熟悉自己的人能認真傾聽你不安的心情，也是一個很好的處方哦。雨天總會放晴。情況一定會好轉。

 ※　　　※　　　※

　無法承受持續的不順遂，身心俱疲是不好的。心會隨著心情的變化而改變。

客觀地看待自己的情況，不要過分嚴肅。上述的的對策不一定對所有人都有效。最好是透過模仿別人的應對方法和自己嘗試不同的方式，找到適合自己的方法。

–End–