2018-03-26

**陳如月**

怎樣做能遵守承諾

藥界有許多規範。在台灣有藥事法、公平交易法、行銷倫理規範，以及各企業自訂的規章等。制定這麼多規則的原因在於，藥業處理的東西直接關係到生命，絕對不可有任何違法或錯誤。

但是，當被問及「MR活動是否嚴格遵守規則？」時，遺憾的是說不定有不能斷言「Yes」的情形。我們怎樣做才能遵守承諾呢？

* 懲罰不能防止 在MR活動中違反規則並不罕見。但是，對於因為被發現違規而受罰，似乎只有像開車超速違規一樣是「運氣不好」這樣的認知。也有「如果是灰色地帶，不安全嗎？」姑息的案例。

當然，大多數MR絕不做違反規則的事情，但也有在不知情的情況下做錯事的情形。

違反規則的「嚴重性」很難劃分。全部斷定有罪很容易，傷害他人的騷擾、暴力行為、貪污、瀆職等不在本討論範圍，看似微不足道的違反規則，例如，對於「不回收無法參加產品說明會的醫療人員的便當、無法回收」做同樣的判定，好嗎？當事人沒有惡意，無意中違反規則，應該和惡意違規做相同的判定嗎？另一方面，從屬於組織者理所當然也應該遵守組織的規則。

基於懲罰是有效的這樣的觀點，業界和企業制定違規行為的罰則。企業定期實施法遵研修，另外，MR承諾遵守規則。

儘管如此，違規並受到懲罰的MR仍然存在。即使事情的始末被當作傳言或者事實是眾所周知，但普遍認為「只有自己沒問題」這樣的樂觀想法，因此懲罰的阻嚇力道似乎不夠。這樣的話，不就是只有各自有意識地阻止才能減少違規嗎?

* 自己的界線在哪裡？ 假設你正在視野遼闊，可見的範圍只有你一個人在高速公路上行駛。即使沒有人在看，沒有什麼惱人的風險，你會保持100公里的速限嗎?想必有很多人會遵守。

然而，也會有不少人判斷，「在這種情況下，時速105公里也是安全的。只要超過到這裡，也不會有問題吧?」嚴格來說，這是超速的違規行為。

除此之外，我們對於社會和企業制定的規則有自己的判斷標準，我們稱之為「自己的界線」。

想像規則在黑白之間有一個灰色區域，中間有一條「界線」。然後，有一條社會的界線、一條公司的界線和一條自己的界線，三個類型的界線。如果自己的界線比社會或公司的界線更白，就絕對不會違規。如果界線是「限速減5公里行駛」的話，不會發生超速違規。

然而，問題是我們的界線不是直線，而是一條波浪線。有時候，因為自己的情緒而呈波浪形，像往常一樣它是在白色的一邊，無意間它可能拉到黑色的一側。這就是為什麼會發生即使是誠實的MR在A醫院會遵守規則舉辦產品說明會，但是在Ｂ醫院會浮報便當數量，或者浮報經費招待對其友善的醫師。

如果你意識到你的界線在移動的話，當你在做判斷時你可以停下來，「確定目前自己的界線在哪裡」，這可以避免違規。

知道自己的情緒會產生影響也是重要的預防措施。

* 停止一下 我們認為我們可以透過有意識地控制情緒，以便做出更適當的判斷。以MR的角度來看，被嚴格的銷售目標追著跑，或是和客戶的關係緊繃，這似乎會提高錯誤判斷的風險。

 在作出決定之前，重要的是要努力保持冷靜並記住承諾。確認自己的界線在哪裡、它是否如往常在同一位置、還是不一樣。如果能對自己所做的決定負責，那麼可以說是當時的界線是正確的。不會後悔的。

如何學會畫出正確的界線呢？例如，在準備衝動購買的時候可以做訓練。一旦冷靜下來，思考後決定買還是不買，當你轉身離開的時候，多半會忘掉這件事了。

 ※　　　※　　　※

　MR經常問起「如何改善人性面」。每個人每天在摸索，而遵守承諾的方法是其中之一。

–End–