**讀書心得報告**

書目:《失敗的力量》

作者：馬修‧席德

報告人:人文課 課員 黃于芳

 相信大家都知道「失敗為成功之母」，可是當真正面臨失敗，我們卻總是選擇視而不見，然而發現失敗、面對失敗、擁抱失敗，才能發現、發掘解決既而改變錯誤或者突破大家各自所堅守的例行守則所帶來無法破解的橫向問題。

 失敗的力量這本書提供我們一些面臨失敗應有態度的的新思維，例如:【重新定義失敗，才能創造進步】、【從失敗中學習並非易事，不能局限於顯而易見的表面】、【認知失調: 即使證據確鑿，我們仍會否認失敗的存在】、【閉環與開環的態 度】【正視複雜:要得到真正有效得結果，你需要的是接受一切失敗的反饋】、【噴嘴悖論】、【恐嚇從善】、【邊際收益】、【失敗如何驅動創新】、【謾罵遊戲:當事情出了錯，我們習慣先指責別 人，卻因此破壞了學習的機會】，以及【貝克漢效應】。

 從這些思維裡，我想探討的是最淺顯易懂卻也是大家最容易忽略的一個:重新定義失敗，才能創造進步。作者於書中採用兩個極端的例子，【例行性手術】及【聯合航空一 七三號班機】一個是醫療保健體系，一個是航空業，兩者對於失敗 定義的不同，導致面對失敗的反應及處理方式的不同，造成兩種反 差的結果。在例行性手術的案例中，由一群經驗豐富的醫護人員操作一項改善鼻竇問題的例行手術，一群專業具權威的醫師一味專注地採用自己的判斷，忽略了經驗豐富的護理師建議的氣管切開術，造成了患者無可修復的傷害。而醫師們面對手術的失敗則是用【命中注定】、【我們已經盡力】和【這是單一事件】來迴避自己的失敗與責任，這種面對失敗是採取一種【閉環】的態度，他們難以接受自身的失敗， 更不會去檢視自身的錯誤，只會迴避自己的錯誤，因而無法從錯誤 中得到學習的機會。但航空界對於聯合航空一七三號班機失事的意外卻是採取恰恰相反的【開環】態度來面對這樣的失敗。在這次的方航意外中，獨立於航空公司以外的調查員、飛行員工會以及監管 機構獲得全權調查事故現場殘骸並從中獲取相關證據的權力。在航空界，錯誤並不是用來究責的工具，反而是當作學習的機會。調查 報告出爐後，全世界的飛行員、航空公司都可自行讀取這些資料， 這能讓業界所有的人都能從這一個錯誤中學習寶貴的經驗，快速加強了整個航空業的進步。 從這兩個與我們生活息息相關的案例中，我們可以發現，我們得重新定義失敗，將失敗視為是學習的機會、改進的力量，如此我們才能創造進步，達到成功。