

12% से 4% पर आई इस्तीफे की दर, एक स्टडी

The Attribution Advantage: A Systematic Review of Explanatory-Style Training on Resilience and Sales Performance

डॉ. अतुल असवानी; मुंबई के साइकियाट्रिस्ट और ट्रेड रिज़ल्ट्स कोच



मुख्य आंकड़ा

2

37% ज्यादा बीमा उन एजेंटों ने बेचा जो आशा वाले आधे में थे। पहले दो साल। ये नाप है, ट्रेनिंग का असर नहीं (Seligman and Schulman, 1986)।

12% से 4% पर आई इस्तीफे की दर, एक स्टडी

The Attribution Advantage: A Systematic Review of Explanatory-Style Training on Resilience and Sales Performance

सेलिगमैन की बीमा-एजेंट स्टडी के बाद से एक सवाल है: क्या आशा वाली सोच सिखाने से लोग टिकते हैं और बिक्री बढ़ती है?

ये पेपर क्या करता है — और क्या नहीं करता: ये 1985 से 2026 तक की हर जाँची हुई ऑफिस स्टडी देखता है। बात एक्सप्लेनेटरी स्टाइल या एट्रिब्यूशनल रीट्रेनिंग की है। कामकाजी लोगों पर। ये कोई जोड़-तोड़ वाला औसत नंबर नहीं बनाता। योग्य ऑफिस ट्रायल पाँच से कम मिले। दो-तीन अलग स्टडी को एक ही आंकड़े में मिलाना जादू है, विज्ञान नहीं।

क्या आशा भरा एक्सप्लेनेटरी स्टाइल सिखाने से हिम्मत, सेहत और सेल्स के नंबर बदलते हैं?

इस पेपर में

- | | |
|---------------------|---------------|
| 01 Abstract | 06 Results |
| 02 Key findings box | 07 Discussion |
| 03 Definition block | 08 FAQ |
| 04 Introduction | 09 References |
| 05 Methods | |

इंडेक्सिंग टाइटल

Explanatory-style training for resilience and sales performance: a systematic review and meta-analysis

लेखक

डॉ. अतुल असवानी; मुंबई के साइकियाट्रिस्ट और ट्रेड रिज़ल्ट्स कोच

प्रकाशित

हिंदी संस्करण · emotionapp.in/research/explanatory-style-training-resilience-sales

01

Abstract

पृष्ठभूमि। सेल्स एक रिजेशन का खेल है। आखिरी “ना” की कहानी अगली कॉल तय करती है। योग्य ऑफिस ट्रायल पाँच से कम मिले, इसलिए नतीजे नहीं जोड़े गए। सेलिगमैन और शुलमैन की 1986 की स्टडी ने आशा भरे स्टाइल को ज्यादा बिक्री और कम छूटने से जोड़ा। सवाल ये है: क्या ये स्टाइल सिखाया जा सकता है? क्या प्रैक्टिस से लोग टिकते हैं, बेहतर महसूस करते हैं, और सेल्स बढ़ती है?

तरीका। हमने PubMed, PsycINFO, Scopus, Web of Science, Google Scholar, CTRI (भारत), ClinicalTrials.gov और OSF प्रीप्रिंट देखे। साल 1985–2026। खोजा गया: एक्सप्लेनेटरी स्टाइल ट्रेनिंग या एट्रिब्यूशनल रीट्रेनिंग। वयस्क। खासकर सेल्स और कस्टमर वाली नौकरी। पहले से तय प्लान था REML, Hedges g (असर कितना बड़ा है, इसका नाप), 95% CI, I², एंगर, ट्रिम-एंड-फिल, लीव-वन-आउट। ये प्लान रोका गया। हम PRISMA 2020 के हिसाब से सिस्टमैटिक रिव्यू देते हैं। कहानी वाले संश्लेषण के साथ। Risk-of-Bias 2 और GRADE भी।

नतीजा। दो ऑफिस ट्रेनिंग स्टडी कसौटी पर उतरीं। Proudfoot और साथी, 2009: यूनाइटेड किंगडम, फाइनेंशियल-सर्विसेज़ सेल्स, wait-list RCT (ऐसी स्टडी जिसमें लोगों को लॉटरी की तरह दो ग्रुप में बांटा जाता है), $n = 166$ । Wang, 1994: चीन के कारखाने की टीम, $n = 110$ । एक और ऑफिस प्रोग्राम स्वीडन में लर्नर्स ऑप्टिमिज्म पर था (Harty और साथी, 2015)। ऑस्ट्रेलिया में सेल्स मैनेजर्स का एक ऑनलाइन रेज़िलिएंस कोर्स रहा। उसमें आशा और कारण ढूँढना भी था। तनाव और काम के नंबर पर असर नहीं मिला (Abbott और साथी, 2009)। इकलौती सेल्स RCT में सात हफ्ते, हफ्ते में तीन घंटे की ग्रुप बैठक ने सोच बदली। इस्तीफे आठ महीने में 12% से 4% पर आए। बाद में ज्यादा एजेंट डिवीजन के औसत के पास बैठे। मेटलाइफ का पुराना नाप अब भी सबसे साफ सेल्स संकेत है। आशा वाले आधे एजेंटों ने दो साल में 37% ज्यादा बीमा बेचा। नौकरी पर टिके रहने की दर दोगुनी रही। भारत में कोई ऑफिस ट्रायल दर्ज या छपी नहीं मिली।

निष्कर्ष। सेल्स टीम में एक्सप्लेनेटरी स्टाइल सिखाया जा सकता है। जब डोज़ ज्यादा हो। जब प्रैक्टिस आमने-सामने हो। जब बात इसी पर हो कि आदमी ठोकर को कैसे समझाता है। ट्रेनिंग से सेल्स बढ़ने का सबूत अभी पतला है। भारत के पास मेटलाइफ वाली समस्या है। करीब दस में से तीन नए लाइफ-इंश्योरेंस एजेंट पहले साल निकल जाते हैं। मेटलाइफ वाली स्टडी यहाँ नहीं है। व्हाट्सएप-फर्स्ट कोच पर रोज़ के रेप्स अगला टेस्ट हैं। पक्का दावा नहीं।

कीवर्ड: explanatory style; attributional retraining; learned optimism; sales performance; turnover; resilience; workplace coaching; India.

02

Key findings box

मुख्य नतीजे

पाँच नंबर याद रखिए

37%

1. 37% ज्यादा बीमा उन एजेंटों ने बेचा जो आशा वाले आधे में थे। पहले दो साल। ये नाप है, ट्रेनिंग का असर नहीं (Seligman and Schulman, 1986)।

2×

2. दोगुनी पहली-साल की टिके रहने की दर। नए एजेंट जो आशा वाले आधे में थे, निराश वाले आधे से दोगुना टिके (वही 1986 की आगे की स्टडी, n = 103)।

4%

3. 4% बनाम 12% इस्तीफे। 21 घंटे की एट्रिब्यूशनल-स्टाइल प्रैक्टिस के बाद। इकलौती सेल्स RCT (Proudfoot और साथी, 2009)। रिलेटिव गिरावट करीब 66%।

37% से 10%

4. 37% से 10%: तनाव की सामान्य लकीर से ऊपर वाले सेल्स एजेंट घटे। वही सात हफ्ते का प्रोग्राम। वेट-लिस्ट तब तक नहीं हिली, जब तक उसे ट्रेनिंग नहीं मिली।

0

5. भारत में एक्सप्लेनेटरी स्टाइल ट्रेनिंग की दर्ज या छपी ऑफिस स्टडी शून्य। बाजार में करीब 30% लाइफ-इंश्योरेंस एजेंट पहले साल निकल जाते हैं।

03

Definition block

परिभाषा

एक्सप्लेनेटरी स्टाइल वो आदत है जिससे आप अच्छा या बुरा घटना क्यों हुआ, ये कहानी कहते हैं। तीन धुरियाँ हैं। परमानेंस: क्या ये हमेशा रहेगा, या बस ये मंगलवार है? परवेसिवनेस: क्या ये पूरी ज़िंदगी है, या बस ये पिच है? पर्सनलाइज़ेशन: क्या ये मैं हूँ, या ये खरीदार, ये कीमत, ये हफ्ता है?

निराश स्टाइल हारे सौदे को हमेशा का, हर जगह का और अपने ऊपर का मानता है। आशा वाला स्टाइल उसी हारे सौदे को अस्थायी और सीमित मानता है। जहाँ सच इजाज़त दे, वहाँ खुद पर फ़ैसला नहीं थोपता। एट्रिब्यूशनल रीट्रेनिंग वो प्रैक्टिस है जिसमें ये कहानी पकड़ी जाती है। फिर जाँच होती है। जैसे कोई मॉडल बिना चेक के लाइव हो गया हो। फिर कारण तीन धुरियों पर फिर लिखा जाता है।

ये ABCDE लूप है। एडवर्सिटी, बिलीफ, कंसीक्वेंस, डिस्म्यूटेशन, एनर्जाइज़ेशन। खरीदार ना कहता है, कहानी जाँची जाती है, अगला डायल लग जाता है। उद्यमी ये चाल पहले से चलते हैं। स्टार्टअप एक ठुकराए पिच से नहीं मरता। उस ठुकराने पर बनाई कहानी से मरता है।

ये डायग्नोसिस नहीं है। ये इलाज नहीं है। ये गिने जा सकने वाला सोच का रेप है।

अंधेरी की एक ही ब्रांच में दो सलाहकार। एक ही सुबह दोनों का एक-एक सौदा हाथ से जाता है। एक खुद से कहती है, “मैं वैसी इंसान हूँ जो ये डील हारती है।” फिर पूरी दोपहर कागज़ों में निकल जाती है। दूसरी कहती है, “ये खरीदार तैयार नहीं था। कीमत वाली बात सुधारनी है। लंच से पहले फिर डायल करूँगी।” सुबह एक। अगली कॉल अलग।

04

Introduction

Why this question matters for working adults in India

नागपुर की एक इंश्योरेंस सलाहकार फिर एक “अभी नहीं” सुनती है। इस बार उस दुकानदार से, जिसे पिछले हफ्ते प्लान पसंद आया था। उसे रेज़िलिएंस का भाषण नहीं चाहिए। उसे उस ना को समझाने का तरीका चाहिए। ऐसा तरीका जो उसे अगली कॉल से हटा न दे। लाइफ इंश्योरेंस, वेल्थ, बैंक, SaaS, रियल एस्टेट, बीपीओ फ्लोर, अस्पताल की बिज़नेस डेस्क। ये नौकरियाँ वॉल्यूम पर चलती हैं। और उस हिम्मत पर जो “अभी नहीं” सुनकर भी खुद को खत्म न लिखे।

भारतीय लाइफ इंश्योरेंस की खबरें 1980 के मेटलाइफ से मिलती हैं। पहले साल एजेंट छूटने की दर करीब 30% है। कुछ कंपनी और अकादमी रिपोर्ट में चार साल की टिके रहने की दर करीब 15% रही। 2015 से 2021 के बीच उद्योग ने करीब 38 लाख एजेंट रखे। करीब 34 लाख निकल गए। एजेंट जाता है तो पॉलिसी अनाथ हो जाती है। कंपनी दो बार चुकाती है। एक बार ट्रेनिंग पर। एक बार किताब के छेद पर। ये मेटलाइफ वाली समस्या है। भारतीय नंबर के साथ। भारतीय स्टडी के बिना।

Seligman and Schulman (1986) ने किसी को सिखाया नहीं। उन्होंने नापा कि एजेंट ठोकर को कैसे समझाते हैं। फिर सेल्स और छूटने को देखा। आशा वाले आधे ने दो साल में 37% ज्यादा बेचा। नए भर्ती में आशा वाले आधे दोगुना टिके। बाद की किताबों में एक “स्पेशल फोर्स” आई। जो लोग सामान्य टेस्ट में फेल हुए, पर आशा वाले निकले, उन्होंने नियमित भर्ती से ज्यादा बेचा। वो आंकड़े Learned Optimism (1990/1991) और Schulman 1999 के लेख में हैं। 1986 के जर्नल पेपर में नहीं। ये फर्क साफ रखना ज़रूरी है। भविष्यवाणी ट्रेनिंग नहीं है। भर्ती की छलनी कोचिंग प्रोग्राम नहीं है।

ट्रेनिंग वाला सवाल सेल्स वाले सवाल से पुराना है। Försterling की 1985 की रिव्यू में पंद्रह शुरुआती एट्रिब्यूशनल-रीट्रेनिंग स्टडी थीं। ज्यादातर क्लास और लैब। संकेत ये था कि नाकामी को मेहनत, तरीका और खास हालत से जोड़ा जा सकता है। और ये नई समझ हिम्मत और प्रदर्शन के साथ चलती है। Haynes, Perry, Stupnisky and Daniels (2009) ने यही बात पहले साल के कॉलेज छात्रों पर रखी। वो अध्याय शिक्षा की स्टडी का कथन है। ऑफिस ट्रायल का जोड़ा हुआ मेटा-एनालिसिस नहीं। बात लेक्चर और अंकों की है, कोटे की नहीं। शिक्षा एक लैब है। सेल्स फ्लोर नहीं।

Proudfoot और साथियों ने ये फासला एक बार 2009 में पाटा। ब्रिटिश फाइनेंशियल-सर्विसेज़ सेल्स एजेंट। सात हफ्ते की ग्रुप प्रैक्टिस। काम की सोच पर। स्टाइल बदला। छूटने घटे। सेहत बेहतर लगी। ये सबसे भारी ऑफिस ट्रायल है। बाकी फाइल पास की है। चीन की दुकान-फ्लोर प्रोग्राम (Wang, 1994)। स्वीडन की टीम में लर्न ऑप्टिमिज्म (Harty और साथी, 2015)। ऑस्ट्रेलिया का ऑनलाइन रेज़िलिएंस कोर्स सेल्स मैनेजरों के लिए। आशा और कारण ढूँढना था। प्रदर्शन पर कुछ नहीं मिला (Abbott और साथी, 2009)। पास की चीज़ काम की है। फॉरेस्ट प्लॉट नहीं।

भारतीय प्रोफेशनल के लिए दांव सादा है। अगर स्टाइल जन्म से है, तो आप इसी को चुनते हैं। बाकी को निकालते हैं। अगर स्टाइल हुनर है, तो आप रोज़ के रेप्स सिखाते हैं। उसी भाषा में जिसमें आदमी सोचता है। उसी चैनल पर जो सुबह 8 बजे खुलता है। इमोशनऐप दूसरे दांव पर बना है। पॉज़िटिव साइकोलॉजी के तरीकों को गिने जा सकने वाले रेप्स बनाना। एआई कोच, साथ में इंसान का हाथ। व्हाट्सएप-फर्स्ट डिलीवरी। 23 भारतीय भाषाएँ। भारत में रखा डेटा। DPDP के मुताबिक। ISO 9001 और ISO 13485 के नीचे बना। ये पेपर देखता है कि एक्सप्लेनेटरी स्टाइल के लिए साहित्य ये दांव उठा सकता है या नहीं।

स्पाइलर, जैसे कोई कॉमेडियन मेथड पढ़कर आए: मज़ाक स्टेज पर चल सकता है। सेट को एक जोड़े हुए g से बंद करने लायक नहीं।

मशीन लर्निंग की भाषा में एक्सप्लेनेटरी स्टाइल एक प्रायर है। निराश प्रायर एक फेल बैच को बहुत वजन देता है। फिर लगता है पूरा मॉडल टूट गया। एट्रिब्यूशनल रीट्रेनिंग नियमित करना है। बेहतर लॉस फंक्शन भी। एक “ना” को पूरी तिमाही के वजन मत बनने दो। हिम्मत वो सलाहकार है जो सुबह की पिच हारकर भी दोपहर की पहली कॉल लगाता है।

05

Methods

Protocol and reporting

ये रिव्यू PRISMA 2020 के साथ चलती है। स्क्रीनिंग बंद होने से पहले प्लान लिखा गया। रैंडम-इफेक्ट REML। Hedges g, 95% कॉन्फिडेंस इंटरवल के साथ। I^2 , τ^2 , 95% प्रेडिक्शन इंटरवल। एगर टेस्ट। ट्रिम-एंड-फिल। लीव-वन-आउट। Risk of Bias 2। GRADE। एक फॉलबैक नियम पहले से तय था और बंधनकारी है। अगर योग्य ट्रायल पाँच से कम मिलें, तो जोड़ो मत। सिस्टमैटिक रिव्यू दो। कहानी वाले संश्लेषण के साथ। साफ कहो कि मेटा-एनालिसिस अभी संभव नहीं। वो नियम चला।

Eligibility (PICOS)

Population. कामकाजी वयस्क। सेल्स और कस्टमर वाली नौकरी को तरजीह। छात्र सिर्फ तंत्र समझने के लिए रखे गए। बेरोज़गार वयस्क की स्टडी पास की मानी गई।

Intervention. एक्सप्लेनेटरी स्टाइल ट्रेनिंग, एट्रिब्यूशनल रीट्रेनिंग, या लर्न ऑप्टिमाइज्ड प्रैक्टिस। जो घटना को समझाने का तरीका बदलती हो। व्यापक रेज़िलिएंस या रैशनल-इमोटिव प्रोग्राम पास के माने गए, जब उनमें कारण ढूँढना या आशा का मॉड्यूल हो।

Comparator. कोई भी कंट्रोल। वेट-लिस्ट भी।

Outcomes. मुख्य: एक्सप्लेनेटरी स्टाइल; टिके रहना या छूटने; सेल्स या काम का प्रदर्शन। साथ में: सेहत, जॉब संतुष्टि, तनाव, नौकरी छोड़ने का इरादा।

Study design and years. रैंडमाइज़्ड और नियंत्रित ट्रायल, 1985–2026। देखने वाली सेल्स स्टडी पृष्ठभूमि में रखी गई। और वैसी ही लिखी गई। चलती भाषा में ट्रेडमार्क वाले औजार के नाम नहीं लिखे। प्रैक्टिस को थेरेपी, इलाज या डायग्नोसिस नहीं कहा।

Information sources

PubMed, PsycINFO, Scopus, Web of Science, Google Scholar, CTRI (भारत), ClinicalTrials.gov, OSF प्रीप्रिंट। खोज सितंबर 2026 में आखिरी बार चली। शामिल पेपरों की संदर्भ सूची भी देखी। Försterling (1985), Haynes और साथी (2009), Schulman (1999) और Malouff and Schutte (2017) भी।

Full search strings

Core terms (all databases). (“explanatory style” OR “attributional style” OR “attributional retraining” OR “learned optimism”) AND (training OR intervention OR programme OR program).

PubMed. ("explanatory style"[tiab] OR "attributional style"[tiab] OR "attributional retraining"[tiab] OR "learned optimism"[tiab]) AND (train*[tiab] OR intervent*[tiab] OR program*[tiab]) AND (1985:2026[dp]).
Occupational filter: AND (sales[tiab] OR workplace[tiab] OR employee*[tiab] OR occupation*[tiab] OR “financial services”[tiab] OR insurance[tiab]).

PsycINFO. Same core in TI/AB/KW, limited to 1985–2026, human, adulthood.

Scopus. TITLE-ABS-KEY("explanatory style" OR "attributional style" OR "attributional retraining" OR "learned optimism") AND TITLE-ABS-KEY(train* OR intervent* OR program*) AND PUBYEAR > 1984 AND PUBYEAR < 2027.

Web of Science. TS=("explanatory style" OR "attributional style" OR "attributional retraining" OR "learned optimism") AND TS=(train* OR intervent* OR program*) AND PY=(1985-2026).

Google Scholar. “explanatory style” OR “attributional retraining” OR “learned optimism” training OR intervention sales OR workplace OR employees. First 200 hits screened.

CTRI / ClinicalTrials.gov / OSF. explanatory style OR attributional retraining OR learned optimism.

Extraction fields

n; design; country; language of delivery; dose in sessions and minutes; delivery channel; guidance (facilitated group, self-guided, manager-led, digital); outcome measure described generically; time-points; funding where reported. छूटने कच्चे काउंट और फ़ीसदी में। सेल्स जैसे छपे, भले कंपनी के जोड़े आंकड़े हों। गायब SD का अंदाज़ा लगाकर जोड़ा हुआ Hedges g नहीं बनाया।

Analysis plan as executed

अगर पाँच या ज्यादा योग्य ऑफिस ट्रायल होते, तो पहले से तय रैंडम-इफेक्ट्स मॉडल चलता। योग्य ट्रायल पाँच से कम मिले। इसलिए जोड़ा हुआ ऑफिस सेट नहीं चलाया गया। 2009 वाली सेल्स ट्रायल के एक-स्टडी असर दिखाए गए हैं। ताकि आकार दिखे। ये मेटा-एनालिसिस नहीं है। पहले से तय मॉडरेटर — जगह, डोज़, नतीजे का प्रकार — एक सादी ग्रीड में रखे हैं। रैंडमाइज़्ड ट्रायल पर RoB 2। तीन मुख्य नतीजों पर GRADE।

06

Results

PRISMA 2020 flow counts

आठ स्रोतों से करीब 2,400 रिकॉर्ड मिले। डुप्लिकेट हटाने के बाद करीब 1,800 बचे। शीर्षक और सार देखने के बाद 45 पूरे पाठ बचे। दो ऑफिस स्टडी कसौटी पर उतरां। कामकाजी वयस्कों में एक्सप्लेनेटरी स्टाइल या एट्रिब्यूशनल रीट्रेनिंग (Proudfoot और साथी, 2009; Wang, 1994)। एक और ऑफिस नियंत्रित स्टडी ने व्यापक मनोवैज्ञानिक पूँजी प्रोग्राम के अंदर लर्न ऑप्टिमिज्म लिया (Harty और साथी, 2015)। पास की वयस्क स्टडी में Proudfoot और साथी (1997) लंबे बेरोज़गार लोगों पर, और Jackson और साथी (2009) को-ऑप छात्रों के इंटरव्यू पर। एक ऑनलाइन सेल्स-मैनेजर रेज़िलिएंस ट्रायल में आशा और कारण ढूँढना था। ये शून्य पास का नतीजा है (Abbott और साथी, 2009)। 1986 की मेटलाइफ पेपर और बाद की देखने वाली ऑफिस स्टडी पृष्ठभूमि में रखी गई। शिक्षा की एट्रिब्यूशनल-रीट्रेनिंग ऑफिस संश्लेषण से बाहर रही। सिर्फ तंत्र दिखाने को। CTRI, ClinicalTrials.gov और OSF से भारत की कोई योग्य या अप्रकाशित ऑफिस ट्रायल नहीं मिली। डेटाबेस के हिट गोल हैं। क्योंकि Google Scholar और OSF साफ निर्यात नहीं देते। योग्य गिनती सटीक है।

Study-characteristics table

Study	Design	Country / language	Population	Dose	Channel	Primary outcomes
Proudfoot et al. 2009	Wait-list RCT	England / English	Financial-services sales agents; n=166; 98% men; mean age 36.2	7 × 3 h weekly (21 h) + 6-week workplace maintenance + 3-month review	Facilitated face-to-face group	Attributional style; turnover; productivity; wellbeing
Wang 1994	Controlled field experiment	China / Chinese (English report)	Shop-floor employees; n=110 (52 trained across 10 groups)	Twice weekly × 2 months	Facilitated group at work	Attributional patterns; group performance; satisfaction
Harty et al. 2015	Controlled 2 × 2	Sweden / Swedish (English report)	Working teams; small n; attrition noted	10-week group programme on learned optimism	Facilitated group	Optimism, self-efficacy, job satisfaction, health
Abbott et al. 2009 (adjacent)	Wait-list RCT	Australia / English	Industrial sales managers; n=53 (26 vs 27)	10-week online course; 7 skills including optimism and causal analysis	Self-guided digital	Distress, quality of life, work performance — all null

Table 1. Characteristics of workplace intervention studies. Abbott and colleagues (2009) is adjacent, not a pure explanatory-style programme.

Narrative synthesis of core trials

Proudfoot and colleagues, 2009 — the load-bearing sales trial

दक्षिण-पूर्व इंग्लैंड के 166 फाइनेंशियल-सर्विसेज़ सेल्स एजेंट। कंपनी के अधिग्रहण के बाद। तुरंत ग्रुप ट्रेनिंग या वेट-लिस्ट। लॉटरी की तरह बाँटा गया। पिछले तीन महीने में 71% ने काम का तनाव बताया। प्रोग्राम सात हफ्ते चला। हफ्ते में तीन घंटे। सोच का मॉडल, अपने आप आने वाले खयाल, सोच की गलतियाँ, बेकार सोच बदलना, गहरी मान्यताएँ, एट्रिब्यूशन की धुरियाँ, फिर जोड़ना और दोबारा फिसलने से बचाव। छह हफ्ते की नौकरी पर रखरखाव। तीन महीने की समीक्षा। डिलीवरी आमने-सामने। अंग्रेज़ी में। ग्रुप में। एथिक्स मंजूरी Institute of Psychiatry की।

एक्सप्लेनेटरी स्टाइल हिला। काम वाले प्रश्नावली पर सकारात्मक घटनाओं का जोड़ा अंक ट्रेनिंग के बाद 1.64 बढ़ा (95% CI 1.03 to 2.25)। नकारात्मक घटनाओं का जोड़ा अंक 2.10 घटा (95% CI -3.11 to -0.28)। वेट-लिस्ट नहीं हिली। जब उसी प्रोग्राम मिला, तब हिली। एक ही टीम के अंदर ये दोहराव स्टडी की सबसे मजबूत बात है।

छूटने हिले। आठ महीने में पहले ट्रेन्ड ग्रुप के 81 में से 3 ने इस्तीफा दिया (4%)। वेट-लिस्ट के 85 में से 10 (12%)। उन्हीं डिवीजन के 932 गैर-भागी सहयोगियों के मुकाबले, जोड़े ट्रेन्ड लोग 4% पर निकले (7 of 156) बनाम 11% (103 of 932)। Chi-square

6.34, $p = 0.02$ । लेखकों ने 66% रिलेटिव गिरावट कही। आठवें महीने के बाद सर्वाइवल एनालिसिस ग्रुप नहीं अलग करती। संकेत जल्दी निकलने का है। हमेशा की ढाल का नहीं।

सेहत हिली। सामान्य तनाव रेखा से ऊपर वाले 37% से 10% पर आए। पहले ट्रेन्ड ग्रुप में। जॉब संतुष्टि और प्रोफेशनल आत्मसम्मान बढ़े। नौकरी छोड़ने का इरादा घटा। जादू मानने की ज़रूरत नहीं। यही उम्मीद है जब लोग हर मिस टारगेट को चरित्र प्रमाण न समझें।

सेल्स प्रदर्शन कमजोर टांग है। कंपनी ने व्यक्तिगत सेल्स नहीं दी। ट्रेनिंग से पहले 29% प्रतिभागी स्वीकार्य टारगेट पर थे। दो साल बाद दोनों ट्रेन्ड ग्रुप के 50% अपने डिवीजन औसत से ऊपर बैठे। और 15% औसत के 5% के अंदर। यानी 65% औसत के पास या ऊपर। व्यक्तिगत प्रीमियम पर रैंडमाइज़्ड फर्क नहीं है। 29-से-65 वाले बदलाव को कंपनी का संकेत मानो। Hedges g नहीं। एट्रिब्यूशनल स्टाइल से मध्यस्थता आजमाई गई। साबित नहीं हुई। स्टाइल बदला। बिज़नेस नंबर उसी मौसम हिले। आइटम स्कोर से रुपये तक की कड़ी बंद नहीं हुई।

Wang, 1994 – shop-floor attributional practice in China

Zhong-Ming Wang ने चीन के औद्योगिक उद्यमों में फील्ड प्रोग्राम चलाया। टीम वर्क सिस्टम में। 110 दुकान-फ्लोर कर्मचारी शामिल हुए। 58 एक फैक्टोरियल प्रयोग में गए। बात ये कि सोच प्रदर्शन से कैसे जुड़ती है। 52 कर्मचारी दस वर्क ग्रुप में। ग्रुप एट्रिब्यूशनल ट्रेनिंग। हफ्ते में दो बार। दो महीने। अंग्रेज़ी रिपोर्ट कहती है कि ट्रेनिंग ने सोच के पैटर्न बदले। ग्रुप प्रदर्शन और संतुष्टि बढ़ी। व्यक्तिगत सेल्स नहीं हैं। ये सेल्स भूमिकाएँ नहीं थीं। 1994 की रिपोर्टिंग 2026 के नाप से पतली है। हम इसे रखते हैं क्योंकि एशिया में ये असली ऑफिस एट्रिब्यूशनल-रीट्रेनिंग प्रोग्राम है। सेल्स के दावे पर हम इसे नहीं टिकाते।

Harty and colleagues, 2015 – learned optimism in Swedish working teams

10 हफ्ते का ग्रुप प्रोग्राम लर्न्ड ऑप्टिमिज्म पर था। व्यापक मनोवैज्ञानिक पूँजी बढ़ाने की कोशिश के अंदर। डिज़ाइन नियंत्रित था। दो इंटरवेंशन रूप। कंट्रोल ग्रुप भी। सकारात्मक भावना, आत्म-प्रभाव और जॉब संतुष्टि बढ़ी। ज्यादातर लाभ छह महीने तक रहे। एक बाजू में जॉब संतुष्टि को छोड़कर। असर उन पर बढ़ा रहा जो शुरू में खुद को कम आंकते थे। और उस बाजू में भी बढ़ा रहा जिसने ऑफिस के संसाधन भी मजबूत किए। लेखक खुद छोटे सैंपल और छूटने की बात कहते हैं। सेल्स के KPI नहीं हैं।

Abbott and colleagues, 2009 – the important null

ऑस्ट्रेलिया की एक औद्योगिक कंपनी के 53 सेल्स मैनेजर। 10 हफ्ते का ऑनलाइन रेज़िलिएंस कोर्स या वेट-लिस्ट। लॉटरी की तरह बाँटा गया। कोर्स ने सात हुनर सिखाए। आशा और कारण ढूँढना भी। मैनेजरो को कोर्स अच्छा लगा। उन्हें लगा मदद करेगा। बड़ी संख्या ने पूरा नहीं किया। तनाव, जीवन की गुणवत्ता और काम के प्रदर्शन पर ट्रायल शून्य रही। ये Proudfoot के बगल वाली चेतावनी है। वही दशक। वही उद्योग परिवार। अलग डोज़। अलग चैनल। अलग पूरा होना। अलग नतीजा। बिना इंसान के हाथ के डिजिटल डिलीवरी अपने आप “फोन पर 2009 वाला प्रोग्राम” नहीं बन जाती।

Adjacent adult evidence, not pooled

Proudfoot, Guest, Carson, Dunn and Gray (1997) ने वही सात-बार-तीन-घंटे वाला प्रोटोकॉल लंबे बेरोज़गार वयस्कों पर चलाया। यूनाइटेड किंगडम। तुलना सामाजिक सहारे वाले प्रोग्राम से। संपर्क बराबर। नौकरी खोजने की हलचल में फर्क नहीं। चार महीने पर पूरी नौकरी में फर्क पड़ा: 34% बनाम 13% ($p < 0.001$)। रिजेक्शन के नीचे हिम्मत। नाप नौकरी पाना है, प्रीमियम नहीं। सेल्स वर्कफोर्स नहीं।

Jackson, Hall, Rowe and Daniels (2009) ने कनाडा के को-ऑप छात्रों को लेखन आधारित एट्रिब्यूशनल रीट्रेनिंग दी। इंटरव्यू के लिए। तंत्र के लिए उपयोगी। नौकरी पर सेल्स वाले नहीं। Turner और साथी (2024) ने 56 यूके ऑफिस सेल्स प्रोफेशनल्स के साथ रेशनल-इमोटिव प्रोग्राम चलाया। गलत विश्वास और भावना की प्रतिक्रिया घटी। उसी मोहल्ले की कोचिंग। अलग रचना। हम इसे एक्सप्लेनेटरी स्टाइल की गिनती में नहीं घुसाते।

Malouff and Schutte (2017) ने 29 रैंडमाइज़्ड ऑप्टिमिज्म इंटरवेंशन जोड़े ($n = 3,319$)। आशा बढ़ाने पर Hedges $g = 0.41$ बताया। ज्यादातर स्टडी “बेस्ट पॉसिबल सेल्फ” लेखन और स्वभाव वाली आशा की प्रश्रावली थीं। चचेरा भाई है, यही रचना नहीं। लगभग कोई सेल्स नहीं। हम इसे सिर्फ ये कहने को रखते हैं: व्यापक अर्थ में आशा सिखाई जा सकती है। 0.41 को सेल्स वाक्य में नहीं लाते।

Observational sales context — labelled as such

Seligman and Schulman (1986) वही पेपर है जिसे लिफ्ट में सब दोहराते हैं। 94 अनुभवी एजेंटों का क्रॉस-सेक्शन। आशा वाले आधे ने पहले दो साल में निराश आधे से 37% ज्यादा बेचा। 103 नए एजेंटों की आगे की स्टडी। आशा वाले आधे दोगुना टिके और ज्यादा बेचे। जोड़ा $n = 197$ । ट्रेनिंग पर रैंडम बॉट नहीं। Corr and Gray (1995, 1996) ने बाद में दिखाया कि यूके इंश्योरेंस सैंपल में सकारात्मक घटना वाला जोड़ा सेल्स से ज्यादा जुड़ा। याद रहे: अमेरिकी “नकारात्मक घटना” वाला पैटर्न बिना जाँच के नहीं चलता। Silvester, Patterson and Ferguson (2003) को यूके रिटेल में अच्छा नतीजा खुद के काबू वाले कारण से जोड़ने और प्रदर्शन रेटिंग के बीच हल्का संबंध मिला ($r = .20$, $n = 452$)। Schulman (1999) ने कहा कि स्टाइल सिखाया जा सकता है। और फर्मों को इसके लिए चुनना और कोच करना चाहिए। वो लेख वकालत प्लस रिव्यू है। नई ट्रायल नहीं।

Forest-plot data table (single-trial estimates; not a pooled model)

जोड़े हुए ऑफिस असर का फॉरेस्ट प्लॉट नहीं बन सकता। Table 2 में 2009 के ANCOVA फर्कों से बना मोटा Hedges g है। बराबर ग्रुप 81। ताकि आकार दिखे। वेट मेटा-एनालिटिक वेट नहीं हैं।

Contrast (Proudfoot 2009, T2 vs wait-list)	g (approx.)	95% CI	n	Note
Attributional style — positive events	0.83	0.51 to 1.15	81 / 81	ANCOVA-based; large
Attributional style — negative events	0.73	0.41 to 1.05	81 / 81	Direction: less pessimistic
Distress	0.69	0.38 to 1.01	81 / 81	Self-report
Intention to quit	0.58	0.27 to 0.90	81 / 81	Self-report
Job satisfaction	0.45	0.14 to 0.76	81 / 81	Self-report
Turnover (8 months)	≈ -0.63	OR ≈ 0.32	81 / 85	4% vs 12%; not a sales g
Individual sales / premium	—	—	—	Not reported; cannot compute g

Table 2. Single-trial standardised contrasts from Proudfoot and colleagues (2009). These numbers are not a pooled g for performance or for turnover across studies.

उद्धरण योग्य बात, साफ भाषा में। प्रदर्शन का जोड़ा g नहीं है। छूटने का जोड़ा g नहीं है। एक ट्रायल का छूटने वाला फर्क 4% बनाम 12% है (उदाहरण g ≈ -0.63)। एक ट्रायल का सेल्स g निकाला नहीं जा सकता।

Moderator table

औपचारिक मॉडरेटर टेस्ट के लिए जोड़ चाहिए। फिर भी पहले से तय मॉडरेटर एक सादी ग्रिड में हैं। मुंबई के प्रोग्राम बनाने वाले को यही चाहिए।

Moderator	What we see	What we do not see	Design implication
Setting	साफ स्टाइल-और-छूटने का संकेत फाइनेंशियल-सर्विसेज़ सेल्स (UK) है। चीन की दुकान-फ्लोर AR ने ग्रुप प्रदर्शन हिलाया।	कोई भारतीय सेल्स फ्लोर नहीं। कोई बीपीओ नहीं, कोई फार्मा फील्ड फोर्स नहीं, कोई SME मालिक-सेल्समैन नहीं।	मेटलाइफ या ब्रिटिश बीमा को टियर-2 भारत की देशी एजेंसी पर बिना स्थानीय टेस्ट के मत फैलाओ।
Dose	21 सुविधा वाले घंटे प्लस रखरखाव ने स्टाइल और जल्दी निकलने को हिलाया। 10 हफ्ते ऑनलाइन, ज्यादा ड्रॉपआउट, प्रदर्शन नहीं हिला।	डोज़ खोज नहीं। 5 मिनट रोज़ के रेप बनाम 21 घंटे वर्कशॉप का टेस्ट नहीं।	हाई-टच ग्रुप प्रैक्टिस का संकेत है। बिना हाथ के लो-टच डिजिटल का शून्य है। रोज़ व्हाट्सएप रेप अधूरा बीच है।
Outcome type	स्टाइल, तनाव और छोड़ने का इरादा जाँचे प्रीमियम से जल्दी हिलते हैं।	कोई ट्रायल व्यक्तिगत, पहले से दर्ज सेल्स को मुख्य नतीजा नहीं बनाती।	अगर कहते हो “सेल्स बढ़ती है,” तो सेल्स नापने वाली ट्रायल चाहिए।

Table 3. Qualitative moderator grid. Not a meta-regression.

Heterogeneity

दो अलग ट्रायल के जोड़ पर I^2 और τ^2 बनते नहीं। फर्क आँख से दिखता है। इसे खूबी मानो। Proudfoot ब्रिटिश है, पुरुष है, अंग्रेज़ी है, हाई-डोज़ है, सुविधा वाला है, वेट-लिस्ट सेल्स ट्रायल है, नरम सेल्स डेटा के साथ। Wang 1994 की रिपोर्टिंग वाला चीन का दुकान-फ्लोर ग्रुप प्रोग्राम है। Harty स्वीडिश मनोवैज्ञानिक पूँजी है। Abbott ऑस्ट्रेलियाई डिजिटल रेज़िलिएंस है, शून्य के साथ। इन चार नंबरों को एक ही हीरे में डालना जादू है। हम जादू नहीं करते।

Publication bias

एगर टेस्ट और ट्रिम-एंड-फिल नहीं चले। दो मुख्य ट्रायल पर फ़नल दो बिंदु हैं। दराज में दबी फाइल असली चिंता है। फेल ऑफिस प्रोग्राम अक्सर कंसल्टेंसी स्लाइड में दब जाते हैं। इसलिए Abbott का शून्य छपना कीमती है। कोई OSF-दर्ज ऑफिस ट्रायल नतीजे के साथ नहीं मिली।

Risk-of-bias summary

Study	Randomisation	Deviations / blinding	Missing data	Measurement	Overall
Proudfoot 2009	Some concerns (concealment not detailed)	Some concerns (wait-list; unblinded)	Some concerns (ITT not fully specified)	High for sales (aggregated only); some concerns for self-report	Some concerns; sales outcome weak
Wang 1994	High / some concerns (era reporting)	Some concerns	Unclear	Some concerns (thin metrics)	Some concerns to high
Harty 2015	Some concerns	Some concerns	High (attrition flagged)	Some concerns (self-report)	Some concerns to high
Abbott 2009	Some concerns (small n)	Some concerns (wait-list)	High (non-completion)	Some concerns	Some concerns; informative null

Table 4. Risk of Bias 2 style judgements. No workplace trial is low risk across domains.

GRADE table

Outcome	Certainty	Why the grade sits there	What a reader may say
Explanatory style (workplace training)	Low to moderate	एक साफ वेट-लिस्ट RCT, अंदरूनी दोहराव जब वेट-लिस्ट को ट्रेनिंग मिली; प्लस एक चीनी फील्ड स्टडी। बिना अंधे के स्व-रिपोर्ट।	21 घंटे का सुविधा वाला प्रोग्राम सेल्समैन की काम वाली कहानी बदल सकता है।
Persistence / turnover	Low	एक RCT प्लस संगठन वाली तुलना (4% vs 11–12%)। निकलने की फॉलो-अप आठ महीने बाद फीकी।	एक ब्रिटिश बीमा में जल्दी छूटने घटे। ये प्रकृति का नियम नहीं।
Sales performance	Very low	कोई व्यक्तिगत रैंडमाइज्ड सेल्स फर्क नहीं। सिर्फ जोड़े 2-साल के आंकड़े। Abbott का मैनेजर प्रदर्शन पर शून्य। देखने वाला 37% दूसरी डिज़ाइन जाति में है।	मत छापो “ट्रेनिंग सेल्स को $g = \dots$ से बढ़ाती है”। इतना सटीक दावा गल्प है।
Wellbeing / distress at work	Low	वही एक RCT, स्व-रिपोर्ट, वेट-लिस्ट।	लोग बेहतर महसूस किए। टिकने का इरादा रहा। बेहतर महसूस करना कोटा नहीं।
India applicability	Very low	स्थानीय ट्रायल शून्य।	समस्या स्थानीय है। ट्रेनिंग का सबूत नहीं।

Table 5. GRADE certainty for workplace explanatory-style training. Sales performance is the outcome everyone wants and the one the evidence least supports.

07 Discussion

खास बात

उस सेल्स फोर्स में तनाव रेखा 37% से 10% पर आई। वेट-लिस्ट ट्रेनिंग तक नहीं हिली।

What the number means

प्रदर्शन का जोड़ा g नहीं है। छूटने का जोड़ा g नहीं है। जो इस साहित्य को एक हीरे के साथ बेचे, वो एक पत्थर और कुछ रोशनी का गहना बेच रहा है।

जो है, वो एक कड़ी है। पहला, एक्सप्लेनेटरी स्टाइल बताता है कौन टिकता है और कौन बेचता है। कम से कम 1980 के अमेरिका की हाई-रिजेशन इंश्योरेंस सेल्स में (37% ज्यादा बिक्री; दोगुनी टिके रहने की दर)। दूसरा, उसी परिवार की सोच वाली प्रैक्टिस कामकाजी वयस्कों की कहानी बदल सकती है। एक ब्रिटिश सेल्स फोर्स में ये बदलाव जल्दी इस्तीफे घटाकर आया (4% बनाम 12%)। स्व-कही सेहत भी बेहतर रही। तीसरा, जब वही विचार 10 हफ्ते के ऑनलाइन कोर्स में गिरे जिसे लोग पूरा नहीं करते, प्रदर्शन

नहीं हिला। चौथा, पहले साल के छात्रों की क्लास दिखाती है कि एट्रिब्यूशनल रीट्रेनिंग हिम्मत और अंक उठा सकती है। इससे पता चलता है कि लीवर उपलब्धि वाली जगह पर असली है। इससे ये नहीं पता कि आपकी पुणे एजेंसी को ग्रेड पॉइंट मिल गया।

कॉमेडी वाला रूप, जो सटीक भी है: आशा मूड बोर्ड नहीं है। ये डीबग करने की आदत है। दिमाग कहानी को बिना कोड रिव्यू के प्रोडक्शन पर भेज देता है। “मैं इस स्टेज पर हमेशा ढह जाता हूँ” वो मॉडल है जो एक बैच पर ज्यादा बैठ जाता है। एट्रिब्यूशनल प्रैक्टिस कोड रिव्यू है। “ना” के बाद, कहानी सख्त होने से पहले, अगली कॉल लगाओ।

Limitations

ऑफिस फाइल छोटी है। मुख्य ट्रायल 98% पुरुष है। एक देश। एक उद्योग। एक भाषा। एक वेट-लिस्ट। एक कंपनी जिसने व्यक्तिगत सेल्स नहीं दी। वेट-लिस्ट कंट्रोल समय और ध्यान के मुकाबले असर बढ़ा देते हैं। स्व-रिपोर्ट स्टाइल और सेहत इसलिए भी हिल सकते हैं कि लोगों को अलग बोलना सिखाया गया। आदत फ्लोर पर बदली, ये पक्का नहीं। जोड़े सेल्स उस एजेंट को छिपाते हैं जो सुधरा और जो नहीं सुधरा। तीन महीने की मानसिक फॉलो-अप छोटी है। Proudfoot में दो साल की सेल्स फॉलो-अप अनियंत्रित थी। चीनी स्टडी आधुनिक नाप से कम लिखी है। स्वीडिश स्टडी छोटी और छिद्र वाली है। ऑस्ट्रेलियाई डिजिटल ट्रायल शून्य है, ड्रॉपआउट के साथ। हमने चीनी या स्वीडिश देशी डेटाबेस अंग्रेज़ी इंडेक्स से आगे नहीं खोजा। बिना DOI या स्थिर URL वाली कंसल्टेंसी रिपोर्ट नहीं ली। शून्य नतीजा यहाँ छापने लायक है। और छपा भी है।

बाहर की बातचीत में दो नाम की गलतियाँ साफ करनी हैं। इस प्रोग्राम पर Occupational Medicine में कोई Proudfoot 2009 पेपर नहीं है। ट्रायल Personality and Individual Differences में है। Haynes और साथी (2009) शिक्षा स्टडी का हैंडबुक अध्याय है। ऑफिस ट्रायल का जोड़ा मेटा-एनालिसिस नहीं। लेबल दोहराने से सच नहीं बनता।

What this means for an Indian workplace programme

इसका मतलब

भारतीय ऑफिस प्रोग्राम के लिए इसका मतलब

भारतीय लाइफ-इंश्योरेंस अभी भी ज्यादा रिजेक्शन वाली व्यक्तिगत बिक्री पर चलता है। करीब दस में से तीन नए एजेंट पहले साल निकल जाते हैं। पॉलिसी बिना सलाहकार रह जाती है। 1986 की मेटलाइफ समस्या 2026 की भारतीय ऑपरेशन समस्या है। एट्रिब्यूशनल-स्टाइल प्रैक्टिस की इकलौती सेल्स RCT दक्षिण-पूर्व इंग्लैंड में चली। सैंपल 98% पुरुष। वेट-लिस्ट, एक्टिव कंट्रोल नहीं। CTRI पर ऐसी कोई स्टडी दर्ज नहीं। हिंदी, तमिल, मराठी या किसी और अनुसूचित भाषा में नहीं चली।

भारतीय प्रोग्राम इसे फिर भी रोज़ का रेप बना सकता है। लखनऊ की एक नई सलाहकार को सोचिए। एक दुकानदार ने अभी टर्म प्लान को ना कहा है। अगला नंबर मिलाने से पहले कोच का व्हाट्सऐप मैसेज आता है। हिंदी में, उसी भाषा में जिसमें वो सोचती है: “क्या ये हमेशा का, हर जगह का और मेरे ऊपर का था, या ये ग्राहक, ये सुबह, ये स्क्रिप्ट थी?” वो लिखती है, “ये स्क्रिप्ट। मैंने कीमत से शुरू किया।” और अगला नाम मिलाती है। रेप बस इतना छोटा है। शुक्रवार को उसकी टीम लीड हफ्ते के जवाब पढ़ती है। Abbott के मैनेजर ऑनलाइन कोर्स के साथ अकेले थे। कोर्स पसंद आया, पर कई ने पूरा नहीं किया। यूके के छूटने वाले आंकड़े को परिकल्पना मानो, गारंटी नहीं।

तीन चीज़ नापो, इसी क्रम में। स्टाइल (आखिरी “ना” की कहानी बदली?)। टिके रहना (अगली सुबह की कॉल; 90 दिन की रिटेंशन)। फिर रुपये। क्रम उलटा किया तो सेल्स चमत्कार का दावा करोगे, जो टिकेगा नहीं। एक से ज्यादा भारतीय भाषा में चलाओ। महिलाओं के साथ चलाओ, जो 2009 के सैंपल में लगभग नहीं हैं। ट्रायल दर्ज करो। प्रोटोकॉल CTRI पर रखो। ये एक काम आज के साहित्य को कम शर्मिंदा करेगा। इसे इलाज मत कहो। रेप्स गिनो।

Research gaps, naming the India gap explicitly

भारत वाला गैप फुटनोट नहीं है। फर्श का छेद है। CTRI पर कामकाजी वयस्कों में एक्सप्लेनेटरी स्टाइल ट्रेनिंग, एट्रिब्यूशनल रीट्रेनिंग या लर्न ऑप्टिमिज्म प्रैक्टिस की कोई दर्ज ट्रायल नहीं। भारतीय ऑफिस टेस्ट के लिए ClinicalTrials.gov और OSF भी खाली हैं। भारत में सहसंबंध नापने वाले (correlational) पेपर हैं। मैनेजमेंट जर्नल में आशा संतुष्टि के पास बैठी है। पर ये पेपर ट्रेनिंग वाले सवाल का जवाब नहीं देते। एजेंसी चैनल मेटलाइफ का बिल रुपये में चुकाता रहता है।

एक ठीक अगली ट्रायल ऐसी दिखे। आबादी: लाइफ इंश्योरेंस या वैसी हाई-रिजेक्शन भूमिका के नए सलाहकार। कम से कम दो भारतीय भाषाओं में। डिज़ाइन: रैंडमाइज़्ड। एक्टिव तुलना (सिर्फ प्रॉडक्ट ट्रेनिंग) वेट-लिस्ट की जगह। इंटरवेंशन: आठ हफ्ते रोज़ के एट्रिब्यूशनल रेप, व्हाट्सऐप-फर्स्ट कोच पर। हफ्ते की इंसान वाली बैठक के साथ। मुख्य नतीजा: 90 दिन की रिटेंशन। साथ में: स्टाइल बदलाव, कॉल की कोशिश, छह और बारह महीने पर जाँचा प्रीमियम। CTRI पर पहले दर्ज करो। शून्य आए तो छापो।

जब तक वो ट्रायल नहीं है, हर भारतीय स्लाइड जो कहे “लर्न ऑप्टिमिज्म ट्रेनिंग से 37% ज्यादा सेल्स” वो दूसरे देश और दूसरे दशक की भविष्यवाणी स्टडी को वर्कशॉप नतीजा बता रही है। और गैप साथ चलते हैं। सैंपल में महिलाएँ चाहिए। व्यक्तिगत सेल्स पहले से दर्ज नतीजा बननी चाहिए। 21 घंटे ग्रुप और दो मिनट रोज़ के रेप के बीच डोज़ खोज चाहिए। ये जानना चाहिए कि मैनेजर का स्टाइल फ्लोर को छूता है या नहीं। निकलने पर आठ महीने से लंबी फॉलो-अप चाहिए। बीपीओ नाइट शिफ्ट पर टेस्ट चाहिए, जहाँ रिजेक्शन घंटी नहीं, हेडसेट है।

08

FAQ

Q1 क्या आशा वाला एक्सप्लेनेटरी स्टाइल सिखाने से सेल्स बढ़ती है?

सेल्स का जोड़ा g हमारे पास नहीं। एक ब्रिटिश ट्रायल ने सोच और जल्दी छूटने को हिलाया। उसके सेल्स आंकड़े जोड़े थे, व्यक्तिगत नहीं। देखने वाले मेटलाइफ डेटा में पहले से आशा वाले एजेंटों ने 37% ज्यादा बीमा बेचा। ट्रेनिंग और भविष्यवाणी अलग दावे हैं। “ट्रेनिंग सेल्स $X\%$ बढ़ाती है” को अनपूव्य मानो।

Q2 क्या इससे मेरे एजेंट इस्तीफा बंद करेंगे?

इकलौती सेल्स RCT में प्रोग्राम के बाद इस्तीफे 4% रहे। वेट-लिस्ट पर 12%। आठ महीने में करीब 66% रिलेटिव गिरावट। एक कंपनी। ज्यादातर पुरुष। आमने-सामने। 21 घंटे। संकेत है, वारंटी नहीं। जो डिजिटल कोर्स लोग छोड़ देते हैं, उन्होंने यही नहीं दिखाया।

Q3 क्या ये थेरेपी है? क्या क्लिनिक चाहिए?

नहीं। ये सोच की प्रैक्टिस है। ठोकर के बाद कहानी पकड़ो। परमानेंस, परवेसिवनेस, पर्सनलाइजेशन जाँचो। ज्यादा सही कारण लिखो। अगला कदम लो। क्लिनिक बीमारी देखती है। ये पेपर कामकाजी दिन के रेप्स की बात है। अगर कोई बीमार है तो उसे देखभाल चाहिए, सेल्स वर्कशॉप नहीं।

Q4 क्या ये भारतीय कर्मचारियों पर टेस्ट हुआ है?

नहीं। भारत में इस प्रैक्टिस की CTRI, ClinicalTrials.gov या OSF ऑफिस ट्रायल शून्य। करीब 30% भारतीय लाइफ-इंश्योरेंस एजेंट अभी भी पहले साल निकल जाते हैं। समस्या यहाँ की है। ट्रेनिंग का सबूत यहाँ का नहीं। यही गैप ये पेपर नाम लेता है।

Q5 कितनी प्रैक्टिस काफी है?

जिस प्रोग्राम ने स्टाइल और छूटने हिलाए, उसमें सात हफ्ते तीन-तीन घंटे की ग्रुप बैठकें रहीं — 21 घंटे — प्लस ऑफिस रखरखाव। 10 हफ्ते का ऑनलाइन कोर्स, ज्यादा ड्रॉपआउट, प्रदर्शन नहीं हिला। रोज़ पाँच मिनट के रेप संभव हैं और अनटेस्टेड। डोज़ खुला प्रयोग है, नारा नहीं।

09

References

सिर्फ प्राथमिक और स्थिति वाले स्रोत। हर प्रविष्टि में DOI या स्थिर URL है।

Abbott, J.-A., Klein, B., Hamilton, C., & Rosenthal, A. (2009). The impact of online resilience training for sales managers on wellbeing and work performance. *E-Journal of Applied Psychology*, 5(1), 89–95.

https://figshare.swinburne.edu.au/articles/journal_contribution/The_impact_of_online_resilience_training_for_sales_managers_on_wellbeing_and_work_performance/26225192

Corr, P. J., & Gray, J. A. (1995). Attributional style, socialisation and cognitive ability as predictors of sales success: A predictive validity study. *Personality and Individual Differences*, 18(2), 241–252.

[https://doi.org/10.1016/0191-8869\(94\)00153-J](https://doi.org/10.1016/0191-8869(94)00153-J)

Corr, P. J., & Gray, J. A. (1996). Attributional style as a personality factor in insurance sales performance in the UK. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1), 83–87.

<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1996.tb00601.x>

Deloitte via ET BFSI. (16 March 2026). High commissions, 30% agent attrition... strain India's insurance distribution model. <https://bfsi.economictimes.indiatimes.com/articles/high-commissions-30-agent-attrition-rising-digital-acquisition-costs-strain-indias-insurance-distribution-model/129606043>

Försterling, F. (1985). Attributional retraining: A review. *Psychological Bulletin*, 98(3), 495–512.

<https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.3.495>

Harty, B., Gustafsson, J.-A., Björkdahl, A., & Möller, A. (2015). Group intervention: A way to improve working teams' positive psychological capital. *Work*, 53(2), 387–398.

<https://doi.org/10.3233/WOR-152227>

Haynes, T. L., Perry, R. P., Stupnisky, R. H., & Daniels, L. M. (2009). A review of attributional retraining treatments: Fostering engagement and persistence in vulnerable college students. In J. C. Smart (Ed.), *Higher education: Handbook of theory and research* (Vol. 24, pp. 227–272). Springer.

https://doi.org/10.1007/978-1-4020-9628-0_6

Jackson, S. E., Hall, N. C., Rowe, P. M., & Daniels, L. M. (2009). Getting the job: Attributional retraining and the employment interview. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(4), 973–998.

<https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2009.00468.x>

Malouff, J. M., & Schutte, N. S. (2017). Can psychological interventions increase optimism? A meta-analysis. *The Journal of Positive Psychology*, 12(6), 594–604.

<https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1221122>

National Insurance Academy. Life Insurance Agents: Challenges for Insurers.

<https://www.niapune.org.in/uploads/researchreports/Life%20Insurance%20Agents%20Challenges%20for%20Insurers.pdf>

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>

Proudfoot, J., Guest, D., Carson, J., Dunn, G., & Gray, J. (1997). Effect of cognitive-behavioural training on job-finding among long-term unemployed people. *The Lancet*, 350(9071), 96–100.

[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(96\)09097-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(96)09097-6)

Proudfoot, J. G., Corr, P. J., Guest, D. E., & Dunn, G. (2009). Cognitive-behavioural training to change attributional style improves employee well-being, job satisfaction, productivity, and turnover. *Personality and Individual Differences*, 46(2), 147–153.

<https://doi.org/10.1016/j.paid.2008.09.018>

- Proudfoot, J. G., Corr, P. J., Guest, D. E., & Gray, J. A. (2001). The development and evaluation of a scale to measure occupational attributional style in the financial services sector. *Personality and Individual Differences*, 30(2), 259–270. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(00\)00043-X](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(00)00043-X)
- Schulman, P. (1999). Applying learned optimism to increase sales productivity. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 19(1), 31–37. <https://doi.org/10.1080/08853134.1999.10754157>
- Seligman, M. E. P. (1991). Learned optimism. Alfred A. Knopf. (Special-force hiring narrative; not a training RCT.)
- Seligman, M. E. P., Castellon, C., Cacciola, J., Schulman, P., Luborsky, L., Ollove, M., & Downing, R. (1988). Explanatory style change during cognitive therapy for unipolar depression. *Journal of Abnormal Psychology*, 97(1), 13–18. <https://doi.org/10.1037/0021-843X.97.1.13>
- Seligman, M. E. P., & Schulman, P. (1986). Explanatory style as a predictor of productivity and quitting among life insurance sales agents. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(4), 832–838. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.4.832>
- Silvester, J., Patterson, F., & Ferguson, E. (2003). Comparing two attributional models of job performance in retail sales: A field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(1), 115–132. <https://doi.org/10.1348/096317903321208916>
- Turner, M. J., Costello, N., Miller, A., & Wood, A. G. (2024). When not hitting your sales target is “the end of the world”: Examining the effects of rational emotive behaviour therapy on the irrational beliefs and emotional reactivity of UK-based sales professionals. *Stress and Health*, 40(4), e3391. <https://doi.org/10.1002/smi.3391>
- Wang, Z. M. (1994). Group attributional training as an effective approach to human resource development under team work systems. *Ergonomics*, 37(7), 1137–1144. <https://doi.org/10.1080/00140139408964893>

लेखक के बारे में

लेखक के बारे में

डॉ. अतुल असवानी; मुंबई के साइकियाट्रिस्ट और ट्रेंड रिज़ल्ट्स कोच
अतुल असवानी मुंबई के साइकियाट्रिस्ट और ट्रेंड रिज़ल्ट्स कोच हैं। उन्होंने इमोशनऐप बनाया। ये नॉन-क्लिनिकल इमोशनल फ़िटनेस (Emotional Fitness) प्लेटफ़ॉर्म है। भारतीय प्रोफेशनल्स के लिए पॉज़िटिव साइकोलॉजी को रोज़ के रेप्स बनाता है। डिलीवरी व्हाट्सएप-फर्स्ट है। 23 भारतीय भाषाएँ। भारत में रखा डेटा। DPDP के मुताबिक। ISO 9001 और ISO 13485 के नीचे बना। वो सादी भाषा में सबूत लिखते हैं, ताकि ऑफिस वही प्रैक्टिस करे जो ट्रायल सच में दिखाती हैं।

हवाला कैसे दें

Aswani A. 12% से 4% पर आई इस्तीफे की दर, एक स्टडी. EmotionApp Research Paper 20 (Hindi edition). Mumbai: Tranquilo Meditek Sytems Private Limited; 2026.
<https://emotionapp.in/research/explanatory-style-training-resilience-sales>

अपडेट

Last updated 22 September 2026। आखिरी अपडेट 22 सितंबर 2026

नोट

इमोशनऐप एक नॉन-क्लिनिकल इमोशनल फ़िटनेस कोचिंग प्लेटफ़ॉर्म है। यह पेपर प्रैक्टिस, तरीकों और कोचिंग के बारे में है। यह थेरेपी, इलाज, डायग्नोसिस या मेडिकल सलाह नहीं है।

© 2026 Tranquilo Meditek Sytems Private Limited, Mumbai
· emotionapp.in

सुरक्षा नोट

अगर आप परेशानी में हैं, तो किसी योग्य प्रोफेशनल से या Tele-MANAS (14416) पर बात करें।