2016-04-18

**陳如月**

**提高多工處理能力**

持續被工作追趕，但是苦於看不到成果的大有人在。在另一方面，有的人一次要同時進行多項工作也是事實。這種在同一時間處理多個任務，通稱為「多工」。這個能力在追求效率化的時代，是極為有用的。

曾被華爾街日報列為「全球最具影響力的管理大師之一」的亨利•明茲伯格（Henry Mintzberg）的著作這樣陳述著。

「對帶領多工部屬的管理職和經營者來說，那本身就是工作。」

把零亂沒有連接的工作做分割處理，往往看上去像只是在處理雜務一樣，實際上這就是管理的理論。

MR是表現出強大多工威力的職種，所以管理能力是工作上必要的。在公司內部和外部的利害關係人越來越多，任務不斷增加的狀況下，如果有處理很多工作的能力，可以出人頭地。正因為多數人沒有多職工能力，如果能有這樣的特別技能，就可以創造自己與  
他人的差異化。

儘管這種多工被認為是提高了工作效率，也有報告指出對大腦有巨大負荷，使得海馬萎縮，工作效率和專注力減退，腦部會蓄積疲勞。也因此，針對多工，切割成單個任務，也就是專注一項，適當地切換是最好的。

換句話說，多項任務同時並行時，要判斷優先順序，最好是一項一項專注地逐一處理。如果能發展多工處理和專注力，可以獲得相乘的成果，並體會依次解決工作的成就感，也可以期待樂在工作。

那麼，如何才能發展這個多工的能力？

**延展**

所謂延展是選個比目前團隊能力「稍微」更難一些的目標，稍微付出額外努力可以達成的挑戰。我們在社會中擔負著不同的角色，如果自己從舒適的狀態延展去發揮多重功能的角色，可以鍛練多職工的能力。

例如，在公司內部不是僅僅做好自己在部門、課所或是小組的一員的工作，也肩負使命負責專案或是培育後輩等的任務，這是一個延展的好機會。處理比自己能力所及範圍稍有難度的工作，盡力處理，可以成為多職能。

在公司之外，育兒和安養照護等吃重的勞動工作是很好的機會。因為都需要同時進行無數的細小任務，這是一個良好的訓練，也是獲得區域性活動和集合住宅的管理組織活動、嗜好和學習的機會。為了加快應對課題的速度，在一樣的時間內處理更多的任務，雖然累一點，但將會漸漸習慣。

經常一邊確認優先順序，一邊朝著確保可以專注處理眼前工作的狀態。譬如，上下班時間中持續思考一件事，看起來簡單其實相當難。開車時，停止聽音樂和廣播，在腦中模擬和醫師的對談。不管是在公車上或捷運上，通勤時分心，卻也是適合訓練的機會。

工作上班時間以外和週末，有的人腦筋還是離不開工作，雖然壓力會累積，但也可以利用訓練積極的態度。想像一下，自己負責一個接著一個的任務，持續思考如何排定優先次序和處理，鍛鍊專注力，將可以延展多職工的能力。

**繼續前進**

MR在醫院內能自由走動的情況越來越少，然而，除非對病人和員工帶來不便，在醫院的行動、與病人接觸的職員也成為一種訓練，這是因為連結到增加與病人的接觸，可說是一石二鳥。

在醫院，除了醫療部門和藥劑部門，也有一些部門可以交流資訊。例如，適合藥物的飲食相關的營養室，關於處置與看護方法的護理部，而關於知情同意書，在醫事單位可以談論藥費。此外，診療報酬修訂等的業界新聞，是區域醫療合作室或事務課的熱門話題。

在診所內，也請持續張開天線，繼續前進。例如，從進入診所的門到在等候室入坐之間，可以做以下的事情。

* 計算在等候室候診的病人數、判斷出示名片與否？
* 找尋不會干擾病人的座位。
* 一邊觀察接待人員的情況，一邊選擇會話內容。詢問接待人員關於醫師的狀態﹙忙碌？還是已經告一段落了？﹚
* 檢視佈告欄的新訊息。
* 檢視放置的病患用衛教資料，思考有沒有可以給醫師建議的資材？
* 就座時，腦海裡一邊模擬和醫師的對話。想要訴求的重點是甚麼？從哪個話題切入？根據醫師的情況，預先準備幾個話語模式。

※　　　※　　　※

認真思考未來必須具備甚麼技能，自己做甚麼改變比較好的人似乎不多。如果只需回擊飛來的球﹙工作﹚會很輕鬆，不過我們瞄準的是更高的目標。首先用多工回擊所有的球，最終變成是自己投球，且可以強而有力地打擊。

–End–