2016-11-28

**陳如月**

**別輸給AI**

常常看到利用人工智慧 (**A**rtificial **I**ntelligence，**AI**)得到劃時代成果的報導。**根據維基百科**，AI**人工智慧**亦稱**機器智慧**，是指由人工製造出來的系統所表現出來的智慧。通常人工智慧是指通過普通電腦實現的智慧。該詞同時也指研究這樣的智慧系統是否能夠實現，以及如何實現的科學領域。關於AI在醫療方面的應用也有「讀入龐大醫學論文的AI追究白血病患者的正確病名，通過被提示的適當治療救了患者的生命」的報導。利用AI做疾病的診斷，距離AI變成理所當然的時代已經不遠了。

此外，在MR活動上，AI變得不可缺也是遲早的事吧。已經有部份MR所使用的平板電腦終端應用軟體鍵入AI，可以因應醫師類別和處方傾向選擇說話技巧，或者出示數據。

在擁有大數據、大計算、專家調節的領域，人類根本無法勝過AI，而MR擁有的知識被AI取代的可能性很高。

這樣的話，MR存在的意義是什麼呢？就因為我們是人。無非就是我們有同情心，能夠和醫師與藥師以心交流。

**重要的軟實力**

美國哈佛大學Robert L. Katz教授把領導者所需的技能分三類，分別是技術能力(Technical competencies): 利用特殊的工具、程序和技術，以完成特定管理任務;人際關係能力(Human competencies): 以領導、激勵和溝通來達成組織或部門的目標;概念能力(Conceptual competencies): 掌握和協調組織的整體利益和活動。社會人士需要先學習技術能力，隨著職位向上晉升，技術能力之外必須加上人際關係能力，更進一步強烈要求概念能力。

現在備受關注的軟實力和人際關係能力同樣，指的是對人的關係能力，也就是溝通能力和談判能力等，聚集多樣化成員共同努力的重要能力。這種軟實力，也可以稱之為人的力量。

最近的人才市場重視有軟實力的人，軟實力的有無似乎成為區分優秀的員工與普通員工的界限。

典型的軟實力之一是聚集各種部門的公司員工，以團隊推進工作的能力。在醫療第一線也是以團隊醫療推進，這就是為什麼MR身為團隊的一員也必須提高這個能力。軟實力當中，MR還必須鍛鍊哪些能力呢？要提高這個能力，需要注意什麼呢？

**想鍛鍊的三個能力**

不膽怯地清楚傳達事物、自己率先去做、自己解決難題、和各種類型的人良好相處這樣的能力，也是重要的軟實力。這些能力是在新員工培訓課程中成為商務人士非常基本的能力。

但現在，人力資源市場所需要的，組織中可能很多人並不具備。而這些能力也不是AI可以取代的。

對各個企業來說，必要的軟實力的優先順序說不定不同，但必須牢記，處理每天的業務時發展軟實力是我們在人力資源市場生存的正確策略。

**➀傳達事物的能力**

正確傳達事物給對方是非常困難的，但這也是MR不可缺少的能力。「傳達」意味著對方是「接受」。雖然AI能製作「傳達的內容」，但人們會一邊察覺接受者的狀態一邊仔細推敲傳達方法，能按照對方的表情和回答適當地調整傳達方法。

一樣的信息也會視對方不同而有不一樣的最適合的傳達方式，即使同樣的對方，根據時候和情況也需要改變傳達方法。這點我們必須牢記，最好是每天練習。

**➁整理事物歸結的能力**

整理事物歸結的能力也是代表性的軟實力。在業務第一線，公司內部和外部的利害關係人越來越多，資訊共享和整合需要投入相當多的精力和時間。因此，希望能有以各種立場的人由其各自的想法整理發出信息，使全體人員共同理解的協調能力。這對每個人都做得來的社交能力和團隊合作能力，以及適應變化的能力也是通用的。

MR在公司內部和行銷、醫學事務與開發的人員等，在公司外部和醫師、藥師、專科護理師等，各種各樣的人協力進行工作。請記得關注對方看事情的觀點，不只用文字也用圖表分享，讓對方認同。

**➂守時的能力**

有趣的是，守時的能力也放入軟實力。對商務人員來說，與顧客的見面約定不遲到是理所當然的事。這個「遵守時間」，也包含遵守受人委託的工作的截止時日，或是清理自己決定日程的工作的能力。

MR的活動是基於藥物的生命週期連續長期的活動。對於各醫療機構或是對象醫師有產品的培育計劃，非常重要的是制訂何時之前實施什麼的計劃。學習到不管自己什麼時候調動也讓繼任者能沒有阻礙地繼續順利工作那樣地，每天按照時程表進行活動的能力。

※　　　※　　　※

AI相關報導日益增加，它已經成為職場的熱門話題。到現在為止人類被AI取代的工作之中，肯定的是人類的本能在於「人性化」。終究AI加入我們的競爭對手行列，我們絕對不能輸。

–End–