2017-11-27

**陳如月**

**擁有高價值的技能**

想像有一天，如果藥物療效不如預期健保署只給付一成藥費或是不給付的話，MR的績效要怎麼評量呢?屆時MR的核心技能和現在有什麼不同呢?又，想像如果健保署做好分級醫療、推動垂直整合，屆時MR的人力配置以及核心職能和現在有什麼不同呢?

可以說是今後的生活方式、工作方式的指南『Life Shift』的作者 - 倫敦商學院教授Lynda Gratton在2012年付梓的『Work Shift』中描繪到2025年的未來預想圖。在那個世界，隨著IT的不斷進步，我們變成在家裡孤獨地工作，並不斷被時間追趕，不能集中精力在一件事情上。

在這樣的將來，提倡「從擁有廣而淺的知識的通才，轉變成具有先進專業技能的專家」。這意味著，預測將來有價值的技能並且擁有它的同時，開始有了新價值領域不斷「蛻變」的心理準備是很重要的。這非常具有挑戰性。

在『Work Shift』中，下述是擁有高價值技能的三個條件：

1. 一旦這種技能創出價值時，會被廣泛理解。
2. 擁有這種技能的人少，對技能的需求超過供給。
3. 這個技能不容易被模仿，即使是機器或是AI也很難取代。

那麼，讓我們來思考一下，在MR的工作中哪種技能滿足這三個條件，以及怎樣才能讓職涯蛻變呢？

**哪種技能的價值高？**

讓我們來看看MR工作代表性的三個技能（提供資訊、推廣社區醫療、開拓客戶）。

**[提供資訊]** 創造價值、很多人擁有、容易被替代

對所負責的產品有深厚的知識和廣泛的資訊，為客戶提供的是有「價值」，不過，這個「擁有者」多，並且很容易被AI取代。有時AI 可能會更快找到客戶詢問的答案。而精準查詢且快速搜尋必要資訊的技能，和對方容易理解確實傳達的技能，比背誦知識和資訊的技能更有價值。

**[推廣社區醫療]** 創造價值、不太多人擁有、難被替代

在MR能做的社區醫療推廣活動，也能從連結醫師與醫師之中創造價值。如果醫師問到，「轉介病人給誰最好?」的時候，能夠馬上回答的話，對醫師和病人都有幫助。由於人們的介紹可以被社群網路服務 (Social Network Services，簡稱SNS) 等取代，隨著AI的發展未來將會被自動化。然而，建立一個讓我們有感的數據庫是困難的，透過活生生的人類還是比較順利。MR能夠介紹親眼確認的兩位醫師可發揮巨大的價值。

**[開拓客戶]** 創造價值、不太多人擁有、難被替代

在醫療機構成功納入藥品是提供藥品給病人的第一步，也是MR工作中最重要的。向醫療機構介紹藥品，並獲得採用合約到處方給病人為止一系列的工作是有價值的技能。

每個藥品公司會從擅長這項工作者的隱性知識把這個作業製作成操作手冊來培訓MR，但不是每個人都可以做得一樣。再者，即使依照操作手冊知道要和醫療機構的哪個部門和人員見面，以及什麼程序讓藥品被採用，實際上常常不是那麼順利。像這樣，即使按照手冊操作，因個人的能力而有不同結果的技能具有高價值，替代可能無法發揮成效因此受器重。

綜觀以上三種技能可以看出，知識和資訊本身並不是那麼有價值。更重要的是，「能夠解釋知識和資訊，使客戶理解的技能」和「依操作手冊投入自己的方式並且產出的技能」等，可說是職人的技能，預期基於這種個人特有的技能會更有價值。

由於未來將以虛擬世界為主，和真人的互動將會變得有價值。

讓我們「試驗」一下。

雖然上述三種現在被認為是MR普遍的專業技能，但預測這種專家技能會隨著時代而變化。「從現在角色到下一個新角色」要能成功地「蛻變經歷」的秘訣，『Work Shift』書中建議，為了調查哪裡是新的挑戰世界，就「試驗」一下。

比如說現在自己是MR，下一個世界也許是在醫院工作。在MR活動中培養的知識和溝通技巧，或許在醫院推動區域合作上可以發揮作用。如果能為醫師、護理師和病人服務，並長時間為當地居民的健康作出貢獻，這是很值得的。

那麼，想像這個新的角色，開始「試驗」。

出現在醫院的區域醫療協調辦公室，聽取工作內容，思考改善點並做出提案。醫院計畫為當地居民舉辦公開講座等，想像自己實際作為職員執行工作。關於自己所考慮的計劃，醫院的評論似乎也是很有趣。如果變得有趣，說不定真的變成下一個經歷。

　 ※　　　※　　　※

在看不見前景的時代、變化持續的時代，自己也需要不斷改變。在忙碌的每一天抽出時間想像未來，請留意拓展在那個時代必要的專業技能吧。

–End–