

# 職場上的 生產力殺手 與干擾

**世** 上有兩種人，一種是把事情完成的人；以及……真抱歉，我剛收到一條簡訊，我們說到哪兒了？

對於大部分公司來說，讓人們來上班並不是他們的主要煩惱，較麻煩的是在每天正常上班時間裡，實際完成的工作量。

我們都看過許多工作中的員工，有時候會被無數各式各樣的外部干擾所淹沒。如雪片般飛來的電子郵件、簡訊、社群媒體、對生產沒幫助的會議，以及員工之間的對話，只不過是所有阻礙我們完成工作的障礙物之冰山一角——如果我們允許它發生的話。

生產的第一個試金石：完成任務變得更加難以做到，因為在我們生活中個人與數位干擾的數量，正持續以倍數成長。

L. 羅恩 賀伯特在一篇「品格與行政管理——緩慢的行政管理」文章中指出這一點：

**「任何主管成功的祕訣，就是有能力迅速地完成行動週期\*。」**

（\*定義：「行動週期」：一個行動所經歷的順序，在這個過程當中，行動開始，接著視需要而繼續下去，然後如計畫完成。）

每個人都聽過「時間就是金錢」，但就生產力而言，更合適的說法可能是：「完成行動週期就是金錢」。

能夠專注於你的工作而不受干擾，這就決定了你工作的精確度、品質與工作量。

根據「干擾學」的先驅葛洛莉亞·馬克的研究

（光是這門學問的存在，便說明了這個問題的嚴重性），只需幾秒鐘就可以把注意力從工作上拉開，但卻需要比較長的時間才能再次恢復專注。她針對今日一般上班族所做的分析發現：「每一位職員在做任何工作時，只進行了11分鐘就會被干擾」，然而「平均要花25分鐘才能再回到他們原來的工作上」。看了這樣的資料，我們便很清楚地知道，每個人的時間，以及公司的

金錢，是從哪裡流失掉了。

在另一篇標題為「完成週期」的文章中，賀伯特先生說：

**「要完全毀掉一個區域，你只須打斷所有已經開始的週期。很快地，所有事情都只做一半，一事無成。」**

《快速企業》雜誌今年稍早的文章證實了這個概念，干擾所造成的後果是，美國每年大約損

**「要完全毀掉一個區域，你只須打斷所有已經開始的週期。很快地，所有事情都只做一半，一事無成。」**

失五千八百八十億美金的生產力。那些錢都是浪費在那些有技術的勞工在受到干擾與分心而流失的時間上——這是在人力資本上的投資，對受害公司完全沒有助益。

大家都知道，將電腦引入每張辦公桌以增加生產力。那主張的價值是：透過科技，你可以用更少的勞工來完成更多工作。

但是誰能預料到，電腦會變成像特洛伊木馬一樣，充滿了以「通知」的形式，大量地湧入我們生活的干擾。

近期《華爾街日報》(WSJ)的文章再次證實我們所言：「辦公室的干擾已經不是新聞，但隨著電腦螢幕數量倍增……企業說問題仍在惡化並且影響到生意。」

作為對照，我們來看一下，科技化的通知是如何快速倍增地攫取我們的注意力：

僅僅20年前，我們有一支簡單的桌上型電話、郵局郵件，也許在你聽力範圍內還有一部傳真機。快轉到今日，我們桌上的干擾新增無數，包括電子郵件、推特(Twitter)、Instagram、臉書、即時訊息服務，以及全年無休的新聞更新，以上僅列舉一小部分——全都從我們為了要做事而正在使用的明亮電腦螢幕上蜂湧進入我們的意識。

(有個很好的例子，在我寫這篇文章時被電腦的通知打斷，它要求我停止我正在做的事，以完成「緊急軟體更新」。)

除了我們的桌上型電腦之外，還有對我們的行動裝置的恐懼——不過這篇文章沒有足夠空間來描述那些行動式干擾工廠是如何使我們遠離工作的——似乎在每個清醒的片刻都在發生。

在一般工作環境中持續發生的狀況，與賀伯特先生給主管的建議完全相反：

**「只有最緊急的狀況才應該把任何人從行動週期中抽離，而且當緊急狀況處理好的時候，應該讓此人回到他的行動週期。」**

假如我們必須要對抗的只是科技本身，那顯然是個很大的挑戰。但那不是全部的問題所在，因為我們很少有人是獨自工作的。大多數人都無法奢侈地關上門，以減少噪音與其他人帶來的干擾。同事的問題，無論是商業或個人的，都很難忽視，尤其是在今日的現代化辦公室環境。

瑞秋·席爾曼在上述的WSJ文章裡提到這一點：「雖然有些公司一直抱怨員工在網路上浪費時間，但有些公司瞭解到這問題有一部分是公司自己的錯。雖然數位科技促成生產力顯著增加，然而現代的工作環境似乎是特製來破壞個人注意力的。無隔間辦公室和強調合作的工作，也使得員工無法隔絕同事們的閒聊。」

員工也會告訴你，他無法抵擋由管理階層來的任何干擾。這有時候是來自負擔過重的主管，他的位階讓他可以使喚員工去做與他們手頭上工作無關的事，有時候會以指派工作的方式來加以掩蓋。

L. 羅恩·賀伯特在上述文章「品格與行政管理——緩慢的行政管理」中警告要小心那種類型的主管：

**「推託是不負責任的。推給其他人去做決定的主管，稱不上是主管。他要不是不負責任，就是害怕負責任。」**

因此，不管你是下最後決定的領導者、掌管投資的股東，或是想要保住工作的員工，這個故事的寓意是：不能輕忽因為工作受到干擾而造成金錢與生產力流失，對你公司所造成的衝擊。

我們會在下一篇文章談到一些基本要點，來幫忙彌補那些工作場所的干擾，並提供你一些祕訣來增加你的生產力。

## 聯絡我們



# WISE

WISE TAIWAN  
高雄市前金區  
七賢二路329號

www.wise.org.tw  
wisetai@ms64.hinet.net  
07-2166747

索取免費會員技術支援服務，  
以及由臺灣WISE所提供符合  
規章的建議。

07-2166747