

生意人叢刊 ⑦①

工作的安排與推展

向陽編著



生意人叢刊 71

向陽編著

工作的安排與推展

國家出版社印行

行政院新聞局出版字號陸叁貳號

生意人叢刊71

特價新臺幣
整

工作的安排與推展

有著作權
不准翻印

中華民國七十年四月出版

編著者：向陽
總策劃：林慈芬
總編輯：王淑芬
出版者：國家出版社
發行所：國家書店有限公司
郵撥帳號：一〇四八〇一號
地址：臺北市新生南路一段二六之八號三樓
電話：三九一二四二五・三九一四二六一
三九二六七八・三九二六七四九
三五一〇九一七・三九一七九一八
印刷所：振文印刷有限公司

「生意人叢刊」序

這是一個工商業大放異彩的時代，同時也是一個知識爆發的時代。

我們由農業社會，邁進了工業社會，經濟結構型態與社會組織樣貌，都發生了巨大的變化。

不可否認的事實表明出來，今天工商界的從業人員，對國家、社會以及對整個世界而言，已成為舉足輕重的角色了。

古人曾說：「學而優則仕。」在從前古老時代，似乎祇有從政為官，才需要學問。如今則不盡然，學問的領域，遠較曩昔為大，而學術的分類，也比以往細密，政治固然是一門高深學問，其他各行各業，也同樣需要專門學識，要想在一行中出人頭地，除了成為這行的專家外，還得要具備種種常識，保持一副敏銳的探求新知的眼光，才不致和學術脫節，才配合得上這個飛躍時代的腳步，向前邁進。

我們有鑒於此，爰有「生意人叢刊」之發行，期能對工商界人士提供一些有價值的讀物，俾在當前這個競爭劇烈的時代，掌握成功之鑰，創造出更輝煌的事業，是為至願。

一九七六年十月

國家出版社編輯委員會謹識

序

「人與現實之間的連繫，在於工作之中。」——這正是那位偉大的精神分析專家弗洛伊德的話。

對於每一個人而言，來自家庭中的愛和安全感，確實是一個很可靠的據點，但是，人們同時却又有種根深蒂固的強烈慾求，希望能在工作中尋找滿足感和安全感，以及獲得他人的賞識，而認為他是社會中積極且有價值的人。倘若一個人能在工作發揮創造性，並將自己的潛能發揮得淋漓盡致時，便會感覺到生存上的重大意義。因此，主管這一方面，同時也要負起相對的責任，那就是如何引起從業人員的工作慾望，以及如何培養他們的工作能力。

這幾年來，工商業突飛猛進，人們大有精神緊張和勞累過度的情形，因此，對於休閒活動的安排，也備受人矚目。不過，大部分的白領階級還是無法脫離以工作為中心的觀念和生活，是否有很多人，在家休息或出外郊遊時，仍舊操心工作呢？由此可

知，即使是為了餘暇享樂，也必須好好的做完自己的工作，才能毫無牽掛的休息。

本書可說針對所有有關工作的問題，都具體的討論到。本書的內容始自工作之意義何在、工作的組織法、工作的研究與改善、決斷力的培養、決定工作成敗的時間用法，以至如何提高生產效率等，皆站在客觀的立場，提出有益的建議。讀者倘能細心瀏覽本書，而以為重新檢討當前工作之機會，並且能引起對明日工作之慾望，則為筆者之萬幸！

目錄

序

序章

第一章	工作的樂趣·····	一一
第二章	工作的計劃·····	二五
第三章	工作的安排法·····	三七
第四章	當機立斷·····	五三
第五章	提高工作效率·····	七一
第六章	改善工作環境·····	八七
第七章	如何與主管相處·····	一〇三
第八章	售前及售後服務·····	一二三
第九章	守時·····	一三七

第十章	不要拖延工作·····	一五三
第十一章	時間的支配法·····	一七一
第十二章	如何動腦筋·····	一八五

序

章

工作是創造

我以為所謂「最幸福的人」，就是指能在工作崗位上圓滿達成任務，並從而獲得寶貴工作經驗的人。尤其是這個工作不僅是爲了他自己，而且更有益於大眾，能够獲得此種工作經驗的人，是最幸福不過的了。

我可以舉出俄亥俄州克里布蘭的林肯電器公司來作爲代表，「它」正是自工作中發揮創造力的偉大事例之一，我們姑且用林肯電器公司的銷售額來代表它所屬員工的平均生產額，其在一九四九年時竟然高達四萬六千一百五十二美元，而在同一年度中，別家同類公司每一員工的平均生產額只有二萬二千零七十五元，在此一年度中，林肯電器公司的員工平均每人獲得一萬零四百六十七美元的薪資給付，其他公司的平均數字卻僅有五千六百四十八美元。

該公司董事長吉姆斯·F·林肯氏透露其秘訣如下：

- (1) 向員工們的能力挑戰吧！將一件超過此人當前之工作能力以上的職務交給他。
- (2) 要讓員工知道：只要不是你自貶身價認爲不可能完成的話，則你所獲得的成功是永無止境的！
- (3) 激發他們的潛能吧！
- (4) 對所有指導階級的人加以壓力，讓他們在每一個層次裏，發揮最高的領導能力。

美國通用公司的前任董事長H·卡提斯曾經這樣說過：

「想一想你現在所做的工作將來的發展性，只要時常以此砥礪自己，你就能輕易地獲得一個新的成果。別人要求你多少，你就要做出比要求更高的水準以上，只要能達到這種地步，則無論你做什麼工作都能駕輕就熟了。遇到困難的工作時，你不可一味地求助於他人，斷絕你的後路，自己去奮鬥吧！

利用逆境來儲存你的實力；透過磨鍊培養你的信心；你的勞苦代價就是獲得成功的保障。每回成果都要比前次更上一層樓，同時，也要比同等位的人略勝一籌，才能脫穎而出，也許這幾句話早已是老生常談了，但事實上，這一個進步的社會正是如此發展出來的！」

疲勞的主要原因之一便是厭倦，厭倦的產生乃由於自己未能盡其最善，完成工作，和發揮創造力……等等罪惡意識所造成。

巴拉蘭·拉塞爾說過：「所謂生活充滿意義且無憂無慮的人，就是那些不管自己生活是否惹人厭，同時也不會為生存價值而疑懼的人！從他們這些獨善其身、自得其樂的生存方式，可以啟發他們周遭的朋友、鄰人，以及未來人們應走的方向！今日似乎有許多人認為在這廣大社會裏，已經沒有一件事情是個人所能獨立完成的了，因而逐漸被這種無能感所擊潰，實是一種絕大錯誤的觀念！如果那個人視野廣闊，且具有對人類豐富的愛心，以及無比的勇氣和耐力，他就能以個人的力量來完成許多

事情。

工作是得救

中世紀末期促使文藝復興朝氣蓬勃的主因之一，在於獲得對工作觀念的重建，一九五五年A·J比在其題為「教會與其機能」的論文中引用白妮迪克派的禮儀規範如下：

「整天無所事事是有害精神的，因此我們每天必須抽出幾個小時來，做為工作和閱讀神學書籍的時間，勞動是榮耀而非卑賤，它能開啓靈性的門扉。」希伯來人能用一個字「阿佛達」（Avodah）來同時表示勞動和他們對於崇拜神的虔誠態度，可見此一民族重視勞動的程度了。

巴哥帕德·咕他（印度教的聖婆伽梵歌）中有一句話：「若無勞動，此生必滅。」

卡繆：「沒有工作，所有的生命均將趨於腐朽。」

艾瑞克·弗洛姆云：「為工作而工作的新觀念，是中世紀末葉以來最重要的心理改變……由此造成一種做事的狂熱和對工作的渴望。」

由以上各名諺可知古今中外的思想家、宗教家都深信勞動的重要。

新教徒的倫理教條中也佈滿着這一個道理，清教徒們都是辛勤的工作者，他們為了躲避宗教的迫害而來到了新大陸，他們對於國家的建設認為是靈性上的重大責任。

聖經中有一則比喻，可以用來判斷新舊兩教工作態度的決定要件，今舉此比喻如下：

懶惰而工作不熱心的人，將會一一受到懲罰，熱心的工作者將會受到永恆的祝福。對每一位工作者的成果均有相對的報償——已經由天國所保證。

美寧吉協會的產業精神衛生部部长哈里·雷文東博士說：「人們將透過工作而確定自己的地位，以及在人生中應當努力的方向。」

犯罪者如不將自己內心的葛藤轉換為有意義的工作，而一味地欺騙社會，結果必為強烈的罪惡意識所啃蝕而苦惱。對囚徒們而言，精神上及人格上的唯一得救法，即是透過富有建設性意義的工作，積極地解除他的煩悶和不安。

工作是恢復

一般著名球隊的選手陷入低潮而成績不佳時，即立刻換另一球隊，而在新的環境中重新開始另一個奮鬥的歷程，由此大部份的選手都能發揮較前更佳的潛力，其原因何在呢？即是：改變習慣成型的生活方式或換一個新環境，能使耳目一新精神煥發，再度埋頭工作。快樂的工作經驗能逐漸形成我們自己的風格和形像，不是嗎？

亨利·J·凱撒公司的已故H·J·凱撒董事長說過：「捫心自問在這一世界上你最喜歡做的是

什麼工作？倘若將你的精力，投注於感興趣而持續不斷的工作中，相信你所得到的成效，必較你所預期的高出許多，當一個人自信認識並且明瞭自己的目標為何時，這種自信就是一個人對於人生強硬而執著的表現，這種堅強不屈的態度，鞭策著他克服人人所不免具有的自卑感和焦躁感。假如；請注意這個「假如」，一個人能向著自己的目的地，傾注全身精力，則在其行事時，便會自然適時出現所需要的人格特性，借此即可克服一切不利的條件，而萬事應付自如！

哥登·W·奧爾波特在其著書『適應』（*Becoming*）中說：「適當而且切實的願望能為人格帶來統一。」所謂意志力的喪失，就是分裂性精神衰弱症，一個人專注值得挑戰的目標邁進時，絕不會發生精神衰弱。反之，一方面想著這件事，另一方面又從事他事，三心二意，心猿意馬的，導致心理分裂或意志力喪失是理所當然的事，因此，從精神衛生的觀點上來說，工作時極力埋頭苦幹是非常重要的。

世界著名的心理學家弗洛伊德說：「人和現實的結合，在工作之中。」

波士頓著名心臟科專門醫師波爾·懷特博士說：「工作和運動是維持健康的重要條件，所謂有利於健康就是有利於心臟，今日人們普遍過著奢侈而安逸的生活，這種生活比工作和運動所帶來的緊張和壓力更有害，營養過盛的三餐和一切以機器代勞的生活，已經成為今日年輕人和中年人引起心臟病的深切原因。」

能够充滿活力向工作挑戰的人，遠比閒散安逸的人，更能透過適當的調養而維護精力。凡是擁有適當的工作量和睡眠，並攝取足夠份量的食物，無論在精神或肉體上均能保持更好的健康狀態！此種人善用餘暇，且時間分配得當，故在工作時亦能盡其最善。

工作是充實

幸福的感覺，發自：一、職業上的名聲。二、工作的管理能力和獨創能力。三、獲得伙伴們的賞識，以及建立良好的交情等。

當我們想到必須爲工作撥出那麼多的時間時，我們所從事的職業就應能滿足上述的條件方可。否則，我們的生活將佈滿荆棘，了無生趣。而工作的充實感，如同大海中航經的船隻，適時將快要滅頂的人予以挽救。

亨利·B·杜邦說過：「對於工作的唯一評鑑標準，即是工作的成就。凡想獲致成功，就必須去做別人所不願做的工作，或與別人無法完成的艱難工作去搏鬥。事實上，真正的滿足感，在於我們完成了一樁別人未完成的工作，或成就了前所未有的創舉時，我們能脫穎而出，鶴立雞羣。」

聯邦調查局局長J·愛德華·胡佛說過：「你的喜樂與否，端視你如何接受工作的挑戰而改變。當一個人興高采烈的開始工作時，幾乎都是實實在在、快快乐樂的從事著。反之，若持著得過且過的

心情去著手工作，一定會心神不安，而工作亦將成爲無法負荷的重擔。工作是一種挑戰，全看接受挑戰者的態度如何，便能決定此人從工作中得到快樂的程度。

福特汽車公司的董事長亨利·福特二世，也說過類似的話：「當一件工作無法帶給當事人樂趣時，則此人幾乎無法在工作中得到滿足和喜悅。某些工作的本身，的確很有趣，但是我們必須認爲所有的的工作，都是一樣的有趣，只要下定決心或改變一下態度，即使是日常飲食的瑣事，也可以做爲對於人類能力的挑戰。凡是能接受這種挑戰的人，都可以從自己的生活中找出無限的喜悅來。」

滿足感產生自有人賞識自己的才能，擁有對付挑戰、克服問題的能力，進而對國家、社會生存具有卓越貢獻。事實上，金錢並非很重要的動機。

美國通用公司的顧問查理士·F·克達寧曾說：「每當我們回顧歷史時，常會發現一切重要發明，都不是爲了經濟上的報酬而產生的，而是由希望成功該事的人努力達成的。爲此，我不能不深受感動。諸如愛迪生、古德義、萊特兄弟、亞利山大·格拉罕、貝爾等垂名萬世的發明家，皆由於他們對工作產生了莫之能禦的衝力，有以致之。這些人的實驗獲得空前的成功，但並不計較金錢報酬之有無，反而品嚐到了遠超過物質所給予的滿足感。」

他們所做的事情並不停留在個人的滿足階段，而是貢獻在人類全體知識的增進上。任何一個人絕不能夠單獨生存，倘若你想對這世界有所貢獻，無論如何你都必須從役人，或役於人中選擇一項，因

爲每個人都屬於賦予和獲取的一員，但是，我個人卻認爲一個人的衝勁，還是產生自賦予中，且深信不疑。」

工作是冒險

凡是能够完成某一種事業的人，都曾立過明確的目標，並且認爲自己的工作偉大的遊戲、美妙的競爭、趣味的挑戰，以及光榮輝煌的冒險。

威廉·泰森將一大片沙漠化爲澳洲的肥沃土地，獲得二千五百萬美元的家產。他曾回答新聞記者的詢問說：「那是一種遊戲。」此語令記者們大惑不解，再問道：「是一種什麼樣的遊戲呢？」泰森又說：「那不是爲賺錢而做的工作。我就是想把沙漠改變一下，我希望在不毛之地種下草坪，在沒有家畜的地方放牧，在沒有籬笆的地方圍起籬笆，在沒有樹的地方植樹，在沒有湖的地方造湖，在沒有城市的地方建立城市。總而言之，這只是一場遊戲而已。」

設在費城的巴德公司董事長愛德華·G·巴德二世說：「養成良好的工作習慣，是一種非常重要的事，只要養成習慣，就不會爲瑣碎的工作而厭煩；若遇有急事而不得不犧牲自己的計劃時，也能够毫不費力的更改一下。還有一件同樣非常重要的事情，那就是：要把自己全副的心力完全投入工作中。如此，任何一種微不足道的工作，都能變成美妙的冒險。」