

# 我不要當出包大王

## 閱讀《零失誤法則》有感

### 壹、閱讀動機

自己原本對如何應對職場大小事這類議題就頗感興趣，「要怎樣提高工作效率又不出包？」、「桌面檔案太多，找不到上司指定的文件和信件？」、「工作太多做不完？需要加班？」、「明明努力準備了對方還是不滿意？」、「記下會議日期了但卻發現記錯月份……？」等等，導致自己會因為一些工作上的失誤陷入自責之中。工作上的小錯誤、小缺失，輕者影響工作效率，造成別人的不信任，重則隱藏造成大失誤的潛在危險。如何了解人性的弱點，從機制下手，才能朝著零失誤邁進，讓自己成為獨當一面的職場人，是自己不斷精進的目標。

「人非聖賢、孰能無過」，人類歷史亦是錯誤不斷地重複，俗諺亦云「失敗為成功之母」，失誤是無可避免的，但從失敗中學習並修正錯誤，也是可以成功。本書作者飯野謙次是工程學博士，對於「失敗學」產生興趣，他認為生活周遭小小的失敗、錯誤，或許無可厚非，但發生在工程界卻可能是數倍以上的嚴重損失。一個螺絲鬆了會造成架子的掉落，但工程上若是一根微米的螺絲鬆脫，則可能造成數條寶貴生命的喪失。此外，「個人失誤」、「工作失誤」等日常微不足道的小事，影響不僅是個人，也會在許多方面對於組織、家人、朋

友等產生影響，是以「剷除失敗或差錯」如此重要，俾使自己想要一窺本書的究竟，了解如何避免失敗以及克服失誤的方法，並對自己日常生活及工作有所幫助。

## 貳、重點歸納

### 一、讓「不犯錯」成為自己的招牌

一個人的失誤多寡不是天生註定的，也和運氣沒有關聯，要讓自己不要當「出包大王」，博得「可靠」、「菁英」的美名，其秘訣如下：

#### （一）任何的失誤都能靠「自己」的能力去防範

世界上的事故或意外，並非完全是「史無前例」或「完全出乎意料」，幾乎都可以從「失敗學會」。人應該有「靠自己的能力去防範」的體悟，才能了解避免犯錯的技巧，失敗就能大幅降低。

#### （二）改變系統的本身，轉換成不會失誤的「結構」

人要永遠保持專注力，幾乎是不可能的任務。一位駕駛需要小心路上行人，又要尋找停車位，很容易分心並疏忽其中一個要求，本書建議除了駕駛技巧的問題，也可以從系統設計去改善，例如增加汽車的煞車裝置，就可能減少因為操作汽車沒注意而撞到行人造成事故了。

### 二、聰明管理資訊的存檔與分享

#### （一）把握 1、2 原則

運用雲端硬碟，共享資料保存在「1」個地方，可避免資料因為每

個人的編輯產生不一致，或者不知道那個檔案才是正確的，造成資料兜不起來而產生失敗。並且使用「2」種以上的資料備份，避免資料消失不見。

## （二）雙重檢核

「雙重檢核」是辦公室常用的檢核方式，但並不是和第一次檢核重複相同的動作，可以從改變檢核者、改變檢核方式或角度進行，例如由上而下輸入時，改由下而上檢核，可以有較高的機率發現錯誤並提升工作效率。

## （三）運用便利貼及待辦清單擊退不經意的失誤

寫便利貼時將重要的事情以及日期較接近的事情貼在上面，如果有決定日期必須交出的文件，就寫上文件名稱與日期，先放進當天的待辦清單。

## （四）使用操作手冊彌補工作管理的失調

把日常工作制式化，該從什麼地方著手，該連絡什麼人，向誰報告、做那些準備工作等，都建立成操作手冊，就不會使用多餘的程序，減少不必要的時間浪費並降低失誤的發生。

## （五）所有失誤都有「發生的警訊」

人是無法持續專注力的動物，當發生有驚無險的疏失或是輕微失誤時，不能夠因此而放心，一定要徹底思考該怎麼做，改進程序本身

的缺陷，才能剷除失敗。

### 三、以最少、最簡、最有效率的防範疏失

#### (一) 改變自己的習慣，將「不失敗」予以「結構化」

建議日常生活中，設計一個不會讓自己健忘的機關。以作者常忘記帶藥出門為例，以往是準備一個七天份的藥盒，結果常忘記帶出門，之後改變為每天只放一天份的藥隨身攜帶，逐漸養成每天早上要做的事，習慣後就不需擔心忘記了。

#### (二) 把成本壓到最低，失誤也能降到最少

以最短的時間或最少的成本作為目標，就會思考應該做的事情是什麼，並且傾注全力在真正重要的事情上，重新檢視不需要的「人工作業程序」及「勞力」，就會思考用自動化方式進行，減少人為失誤。

#### (三) 以共享行事曆妥善安排行程

用雲端來管理日程表，並分享工作夥伴或同仁，以管理行事曆的思維與策略，來做時間管理實踐，可以帶來更有生產力的效果。

#### (四) 把必須以腦袋記憶的事項限縮至最少

記錯、一時想不起來...是經常失敗或出包者意外的共同點，利用網路的書籤功能將經常連結的網頁整理並存在雲端，把每天必須確認的資訊「歸在同一個位置」，就能防止忘記確認。

### 四、掌控電子郵件的使用

以電子郵件作為行程管理工具，包含提醒、備忘錄等功能，且收信匣不囤積信件，並書寫對收件者友善的電子郵件，防止誤會或溝通上的疏失。

## 五、把工作發揮到淋漓盡致

### （一）對於不了解的事情先自行查詢

如何面對「不了解的事物」和提升工作效率、降低失誤有很大的關聯性，「工作菁英」遇到不了解的事情，多是傾向自行利用工具積極查詢（例如 Google），透過自行查詢可以理解新的概念，找出過去不曾想過的創新解決方法。

### （二）工作量以「時間」掌控並妥善調配

處於被動接受工作分派的人，平時就要計算自己的工時，預估被交辦工作事項所需花費的時間，當達成任務可能有困難時，須向委託者（主管）提議可以完成的時間，而非一味拒絕或說辦不到，同時應該保留一些彈性的時間，以因應工作的突發狀況，才不會讓工作堆積如山，陷入恐慌狀態，甚而造成失誤。

### （三）善用多工處理的模式

同時要進行多項工作時，可將工作分為「整理、調整的工作」和「創造性的工作」合併進行，當思路泉湧時可以作「創造性的工作」，大腦卡入死胡同時，則整理活動的報告，這樣組合是最棒的。

#### (四) 找回直覺敏銳度

太過依賴便利的工具，會讓人的直覺變得遲鈍，例如出門為避免迷路會習慣打開 GPS 導航，但是當仰賴的機器無法運轉時，就容易讓自己陷入悲慘的狀態。平時應該也要自我鍛鍊直覺或觀察敏銳度（如學習方向感），可以及早察覺失敗的因子，及時因應。

### 六、善於人際關係與溝通

#### (一) 養成「拆解層次換個說法」的能力

失誤常是因為溝通不良所致，例如在公司收到工作指派，多數都是「口頭指示」，這是一種很模糊的指示，容易造成認知差異。溝通時儘量「視覺化」，例如將目標輔以文字、圖或照片說明，才是與人順利溝通的起點。

#### (二) 和關鍵人物成為夥伴

雖然試圖靠一個人的力量去完成委託工作，但「專業領域的內行人」可以從不同的角度去觀看事物，也是剷除失誤的重要依據，因此當走入死胡同時就必須適時向他人求助。

#### (三) 保持聽取外行意見的柔軟態度

有時沒有專業領域知識及經驗的人，反而不會有先入為主的觀念，可以看到事情的原貌。當無法找到適當的方法而煩惱時，可以說給門外漢聽，在說明的過程當中，有時就會自然而然地發現解決方法。

#### (四) 重視對方甚於自身常識

信賴是溝通的基礎，無法順利建立他人的信賴關係就可能提高「失敗」的機率，例如可從服裝、外觀或行為舉止看出對方是什麼樣的人，努力去理解對方的心情，若能建立穩固的信賴關係，不但提案容易通過，也會讓對方尊重你。

#### (五) 開始說話前先想一想「對方想聽的內容」

商場上要建立良好的關係，避免人際關係的失誤，就要設定最低防線，說話要簡短，勿喋喋不休，絕對不講藉口，應說些更有意義的資訊。

### 七、提升工作品質與速度的逆向思考

#### (一) 逆向思考「怎麼做才會失敗」

日常生活中我們多半是學習去解題，不會去思考什麼狀況時，會讓我們無法解題或者不曾思考如何發掘問題，因此常會有「意料之外」的問題發生。如同特斯拉執行長馬斯克所言「問題比答案難找，適當地說出問題，答案就簡單了」。平時就要練習彈性思考，預先思考「怎麼做才會失敗」？「會產生什麼樣的失敗」，遇到問題時才能正確地應對，避免失敗收場。

#### (二) 徹底切斷失敗的連鎖效應

把失敗的事實扭轉為正面的思考，從失敗中重新振作，可以不甘

心但不要消沉，以正向的角度積極面對，讓自己也可以是「高績效組織」正向氣氛的營造者。

### (三) 有意義的堅持才是成功者的條件

「成功的人」並非總是「不顧一切地努力」，不斷的努力奮鬥過程中，常要冷靜檢視是否符合自己的方向，是否還保有可能性可言。當一再失敗時，需要「小小的放棄」，因為放棄，前面的努力也不會白費，有時懂得放棄和堅持下去一樣重要。

## 八、嘗試打造自己的工作術

總結失敗的原因大致分為以下四類，各有不同的對策：

### (一) 不夠專注：容易「不小心犯錯」，可以借助他人與機械的力量，

例如寫在記事本上或設定鬧鐘等，設計合適自己的機制，喚醒注意力。

### (二) 溝通不良：企圖傳達給別人的內容，最重要的不是將「傳達方式」及「遣詞用字」當作焦點，而是如何以文字語言要表達的

「內容」及「概念」。

### (三) 學習不足：當我們學習必要的新知識（例如學習英文）時，建議學習要加上「動機」，讓學習變得有樂趣，克服學習不足的問題，保持學習態度，才能提升知識能力。

### (四) 計畫不良的對策：生活是一連串的「訂計畫、照計畫行動、然



後得到結果」的流程來組成，計畫弄錯，行動跟著錯，後果就不堪設想。因此要學習「擬定精準的計畫」，確實衡量自己與對方的（假想敵）實力，將必須花費的時間與精神確實列入計畫考量。

## 九、在最短時間內達成自我實現的方法

### （一）坦承失敗

失誤不等於輸，也不等於汙點，不認錯而把失誤合理化，就會為自己編造藉口，甚至把責任歸咎他人，更好的做法是不管對方有無錯誤，勇於當責，想出更好的對策才是重要關鍵。

### （二）坦率道歉

道歉時的重點，站在「造成麻煩的對方立場」來思考，尊重對方的心情，說明究竟發生什麼事，讓對方心理有所準備，就能早點判斷如何因應。

### （三）讓「失敗」的危機化成轉機

要冷靜分析失敗，設計不會再重蹈覆轍的「機制」，倘若經歷一百種失敗，就學會一百種對策，成為身經百戰無所畏懼的工作達人。

### （四）不要讓未來的恐懼左右你的人生

應該充分享受人生，學習不失敗的最佳訣竅，即使失敗了也可以從沮喪中重新振作，斤斤計較「失敗」只會對於新的嘗試感到畏懼。

### (五) 用「時間範圍」決定發生之事的意義

當事情發生時，究竟失敗與否，需要設定時間範圍後再決定就會明白。例如小嬰兒想要行走，卻還沒學會走路的技巧而造成失敗，此時應該不算失敗，而且「摔倒」其實也是成功的一環。

### (六) 透過每天的工作磨練創造性

我們需要不斷刺激腦袋和身體遺忘了的「創造力」，對於失敗徹底探究原因，擬訂對策即是提高創造力，如此生活過程才有意義，也能迎接新的挑戰。

## 叁、閱讀心得

本書從工程學、失敗學的觀點切入，提出具體可操作的程序步驟，從而提升工作效率並剷除失誤，這些秘訣對工作負擔沉重的員工而言助益甚大，可作為提升自身生產力的參考。此外，本書提供公共政策與管理知能，頗適合組織中以讀書會進行討論分享，肯定對改善生產效能收效宏大。藉由閱讀本書，反思自身的經驗，並期許自己實踐書中所傳達的觀點：

### 一、發展正確零錯誤的思維

人的大腦注意力有限，「只靠小心」根本不夠，零錯誤不是企圖抹除所有的錯誤，因為那是不切實際的，核心的概念是「不犯會引發嚴重後果的錯誤」。在公職生涯中，常聽「多做多錯、少做少錯、不做

不錯」，為了避免犯錯，難道我們就「應做而不做」嗎？相反地，我們應該是要認清人性特質，發展零錯誤的思維，養成零錯誤的做事方法及建立零錯誤制度的方法。以自身教務行政的經驗為例，審查學生畢業學分屬於複雜且耗費心力的工作，除校級統一規定最低畢業學分外，各院系對於課程的選讀規定均不一，有必修、選修、擋修、抵修、免修、模組課程...等，若全交由承辦人員人工審核，負擔沉重也容易發生錯誤，如同本書提及可以運用操作手冊（必選修科目冊）訂定審查項目與程序以消弭管理失調外，並透過科技便利（畢業學分自動化審核系統）輔助進行學分初核，再交由另一位人員進行雙重檢核，盡可能達到零失誤的目標（避免造成學生未修畢學分卻已核發畢業證書的窘境）。比爾蓋茲說「所有成功關鍵，在於從錯誤中學習，並不斷改良產品。有些錯誤很好，表示正在做一些決定，發現有錯就作出修正」。畢業學分自動化審核系統仍非萬能，有時畢業學分審查作業仍有瑕疵，必須加以修正程式。

## 二、找出自己的防呆機制

防呆法就是如何防止錯誤的方法，設計一些方法來避免錯誤的發生。汽車也有防呆，沒有繫上安全帶就無法發動車子，就是很典型的防呆設計。任何人都要找出自己的防呆措施，偵錯機制，千萬不要給人有犯「無知之錯」或「無能之錯」的印象。在我的工作職場中，比

較容易出現技術型的錯誤，例如「數字算錯、輸入錯誤」大概是最令人驚慌的低級錯誤，即使是 Excel 試算表格也很容易因複製數字、輸入有誤而出錯，當數字繁雜時，工作者難有精力確實驗算，在中島孝志所著《優化法則：提升工作效率的聰明公式》這本書中，就建議用「末位驗算法」，快速降低錯誤率。另一個常見的錯誤是未考慮設備失效的備案，學校舉辦活動之前都會預演，預演時麥克風或單槍投影都沒問題，正式活動時卻突然出現有雜音或影像模糊等緊急情況，建議平時應該定期現場勘查，排除故障，在規劃活動時也需要有多一層防護，多一個備份來分散風險。本書作者於另一本著書《聰明工作者防呆技術》中就提到，聰明工作者出錯時不會說「下次我會注意」，而是找出敗因，設計工作機制，犯錯不會被罵還獲得好評，此部分可以參考該書所提供工程專家常用的圖表，例如運用「心智圖」管理工作進度或者「敗因地圖」降低情緒化因素，以建立個人的防呆機制。

### 三、建立一個分享錯誤的團隊

職場中有時害怕衝突，安於和諧，看到別人有錯誤時也不想提出來，這對營造高績效的組織而言並非好事。國際危機處理專家邱強所著《零錯誤—全球頂尖企業都採用的科技策略》提及「對企業來說，組織一支囊括各種類型的團隊成員，可以打造出零錯誤的團隊」，因為人的特質不同，犯錯模式也大不同，透過認識自己或其他人的弱點，

就愈能知道如何防範，用何種方法對應。組織中為了要彌補人員主動性的不足，可以打造出零錯誤的團隊，藉由經驗分享避免團隊犯重複的錯，並且建立部門間相互監督的機制（例如本校的內控稽核制度，定期由跨單位小組進行稽核）或建立下游監督上游的機制，也可以運用競賽方式，看看誰工作效率高，錯誤少，進行排比並給予獎勵。

#### 肆、總結

犯錯與否是未來成敗最重要的分野，成功的關鍵不是努力，而是零失誤。如同本書提到，學習零錯誤能幫助我們犯錯比別人少，比別人輕，而且錯誤不一定要親自經歷，以別人的的經驗為借鏡可以改善自己的缺失，締造佳績。組織要達到零錯誤，必須由上而下，從領導人到基層員工都需要具備零錯誤的思維，進而建立零錯誤的方法和制度，零錯誤才能真正落實。

#### 伍、參考書目

中島孝志著（2019）。《優化法則：提升工作效率的聰明公式》。劉姍姍譯。新北市。和平文化國際。

飯野謙次（2021）。《聰明工作者防呆技術》。林佑純譯。臺北市。大試文化。

邱強（2019）《零錯誤－全球頂尖企業都採用的科技策略》。臺北市。遠見天下文化。