

個人與企業的成功法則

《A+到A咖：A+企業教我活出精采人生》

高雄市林園國小教師 | 林彥佑



A+到A咖：A+企業教我活出精采人生

王文華作／遠見天下文化／201311／223頁／21公分／280元／平裝
ISBN 9789863203360／494

* 人的生命旅程

人的生命，有一個既定的旅程；旅程的定義，來自兩種不同的面向。其一是人的一生，從生到老，再至病態，乃至最後的死亡；其二是有形的旅程，從甲地位移到乙地，看人看事看物，看出大自然的春夏秋冬。前者所指的為人生，是一種需要靠努力、靠智慧才可以過得圓融的人生，但是，人走到最終，也還未真的走完，因為有太多的後人，仍待你蓋棺之後，才開始論定你的人生。後者的旅遊人生，總期許我們能從心出發，用眼感觸，把人世間的繁華盛景，都紀錄在人的旅程中。

* 社會文化的企業旅程

人有旅程，社會的文化也是一段旅程。

長期投入社會企業的王文華先生，對於企業應有的社會責任、社會文化，總有自己的一番見解；近日常在媒體出現的「夢想學校」，就是一種社會型的組織文化，藉由同質性極高的群眾所凝聚的力量，將一個理念共同來實現；夢想學校的重點，在於鼓勵年輕人勇敢提出夢想，追尋夢想，進而實現夢想。可以是針對大學生的課業、社團、愛情的夢想而言，可以是創業年輕人對自己的事業夢想而言，可以是對一個頗具規模企業的組織領頭羊的夢想而言，總之，人因夢想而偉大，企業也因夢想而有了更高深的願景。

初見書名時，不知道大家對A+與A咖是否有難以釐清之處？王文華先生認為，A+指的是一種表現，一種個人或企業在總結時所呈現出的分數、成果；而A咖指的是一種過程，展現的是你投入在個人、群體中的生活方式，或者消極或者積極，或者精進或者漫不經心；在這本書中，

王文華先生期許企業文化的實力，除了看到最終成果外，也要重視企業給人的形象，以及員工個人的操守與行為。

這本書的內容，將企業視為一種有如「人」一般「旅程」，訂有三個階段的期程表。第一階段為「發揮實力」，第二階段為「與人互動」，第三階段為「擁抱人生」。不難理解，發揮實力的本質在於個人，以人為載體，透過不同的訓練、進修、自我充實，而發揮自己的潛能；在這個階段中，穩紮穩打，步步為營，建立個人品牌與專業形象之後，便能進階到第二時程——與人互動，此時開始從個人的自省過渡到自我與他人的關係，更重視的是如何把人我的距離拉得靠近但卻又不帶有壓力，如何攀得起一些關係卻又不讓人感到矯情，如何讓人願意進到你的領域卻又能甘之如飴，如何走進他人的企業又不失自己的風格；這都是人我之間的互動關係所需特別重視的依存原則；再至最後的階段，正如馬斯洛的金字塔需求理論的最頂層，亦即自我實現；當一切都圓潤、圓融、圓滿時，當能享受人生至甘至美的果實；人唯有能夠實現自我，感受到自己存在的價值，才有可能肯定，創造自我。

企業的走向、趨勢、願景，恰如一段旅程；從 A⁺ 到 A 咖，也是一段旅程。企業的組織文化由每一個個體所組成，每一個個體有著旅程的經驗，也藉由這些經驗，來帶領一個企業的發展。

* 企業的三階文化

在企業的三階段中，「發揮實力」代表的是企業本身的願景必須建立，員工的能力必須得到認同，公司必需能通才通用，為員工找到可以發揮長處的地方；「與人互動」代表的是企業間的同業競爭、異業結盟、企業交流，任何的互動都必須掌握好原則，建立好合作機制，並體察出優勢點、劣勢點、威脅點、機會點；企業界所謂的「擁抱人生」，則是指建立了一流的品牌；所謂的一流品牌並非指獲利高、設廠多，而是指能獲得社會人士普遍的認同、對社會有貢獻、且能取之於社會用之於社會的企業，而這當中的老闆、經理必須是「企業家」，而非是「商人」。

* 企業文化的三位一體

王文華先生重視「三位一體」；所謂的「三位一體」即是任何的人與任何的企業，都必須建立好「願景」、「結構」、「事件」。以一個教育事業為例，該建立的願景應為塑造學生良好的品格，培養學生擁有競爭力；結構則是配合願景所擬定的一系列計劃，如推動品格教育書香列車、鼓勵學生口說好話手做好事身行好念；而事件則是在計劃底層的子項目或是更多的突發事件，如與佛光山雲水書車合作，以達成推動書香列車的活動；推動靜思語教學，以達成說好話做好事的目的；帶學生參觀各式工廠，以培養學子多元探索的能力。願景是長程的規劃，可以是一年二年，可以是五年十年；結構是符應願景的核心概念，以能執行為主要考量；事件則像是各個小螺絲釘，隨時應該拴緊結構，才能牢牢地抓住願景。

在三位一體的架構下，仍應重視企業的PDCA四原則。P（PLAN計畫）、D（DO執行）、C（CHECK考核）、A（ACTION行動）。有了周全的計劃、執行、考核、行動之後，才能確實掌握組織運作的概況，未來再推動同一方案時，才能有前車之鑑，以便做出更週延的配套與執行。舉例而言，之前正夯的「黃色小鴨」，高雄、桃園、基隆三個縣市一定會先計畫參展時，要呈現哪些活動、層面給市民朋友，包括動線規劃、期程計劃、交通配套、媒體行銷等，等到計劃都底定後，便需開始執行，執行的面向包括根據事先計劃的條列項目，也包括執行時的突發動況，等到活動結束之後，則會開始檢討這次活動的缺失，以做為未來改進之處。

再將黃色小鴨套進「三位一體」的概念，也容易讓企業發想出更周全的規劃方式：「願景」，透過暖色系的黃色小鴨，建立友善城市，讓城市市民能感受愛與和平，讓市民朋友享受美善的城市氛圍。「結構」，安排黃色小鴨系列表演節目、規劃黃色小鴨週邊商品、黃色小鴨展場交通管制與接駁車路線規劃。事件：黃色小鴨攤販的聯繫、攤販與廠商與主辦單位的合約簽訂、市府與公車處的聯繫、清潔黃色小鴨的工程計劃……。

* 企業形象來自個人的心態

回歸到企業文化，除了有三個期程（發揮實力、人我互動、擁抱人生）之外，更重要的，還要回歸到企業倫理、個人態度與組織文化的原點，從頭檢視，方能建立安全無縫的整體企業形象。筆者舉幾個身邊同事的例子來做映證。

案例一

最近「半澤直樹」紅透半邊天，人人人口中都掛著「加倍奉還，以牙還牙」，對她而言，她認為，這樣的「加倍奉還」，應該試著加以解釋為「滴水之恩，泉湧以報」。

七年前，怡蓁只是一位平凡的小職員，上級交辦的命令，大家畢恭畢敬地完成，不抱怨，不拖延；長輩總是告訴我們，領別人的薪水，就要心甘情願地付出，理所當然地把份內的責任做完；也因此，這七年來，怡蓁幾乎沒有任何的記點，當然，也不會強出風頭地求得名利。今年下半年，長官看上了怡蓁的踏實、認真，所以提拔她為組長，雖然不是人人看上的高階主管，但她一直很感恩長官的賞識，也很榮幸剛好有這個缺讓她可以挑戰。起初，怡蓁很擔心自己的能力不夠，也擔心別人眼紅，認為自己沒什麼嘉獎功績，怎麼能夠爬上一階；這個過程，她知道一定會有耳語，但怡蓁總是相信主播張雅琴所說過的：「我們必須用更認真的態度來證明自己的能力！」就這樣過了四個多月，怡蓁靠著自己的態度、堅持、誠心，也算平穩順遂地維持了自己的組長權責。

她更想藉由當前最夯的「加倍奉還」，來感謝長官的拔擢和身邊職員漸漸的擁護；長官需要怡蓁幫忙時，她會義不容辭地幫忙其責，並且在做責任範圍內的事時，都會抱著「感恩」與「回報」的心情來處理事務；面對她的屬下時，她也不會倚仗自己的權勢，頤指氣使地指揮、命令組員，而是站在感恩、同理、惜福的立場來面對彼此的相處。

公司一直沒有送禮的文化；那一天，怡蓁生平寫了一張卡片給長官，告訴他：「xx經理，您

是我的恩人，謝謝您讓我有機會挑戰更難的工作，雖然我不是出類拔萃又資質稟賦的組長，但感恩您一直把敬業、水牛的精神，視為企業最重要的象徵。我會繼續努力，泉湧以報……。

案例二

新來的一個職員，做事積極，聰穎伶俐，在八點到八點半的彈性上班時間中，他總是七點五十分就會先到了，接著，八點、八點多也陸陸續續有同事進辦公室；而在下班時間，有些人選擇五點下班，有人五點十分、二十分，而這位年輕的新職員，每每都是五點四十分以後才下班。

也有另一位職員，下班時間一到，便急急忙忙地收拾一切，趕著打卡下班；有時桌上仍凌亂一片，或是電腦忘了關，一副讓人有一種狼狽「逃離」辦公室的感覺。儘管他的上班時間早已滿八小時，但帶給人們的印象，就是「為了時間」而不是「為了公司」。

在我們的公司裡，主管並不會嚴格要求上下班的時間；在這個公司，大家相處久了，有著一定的感情，而更重要的，是我們彼此間的信賴；如果沒有什麼重大錯失，我們的流動率通常不大。其實有些職員會準時八點來打卡，有些則是八點半才急急忙忙地進來打卡，當然他們都在合理的時間範圍內，但有時，我們不免也會從他們打卡的時間和情緒，來判定他們的上班態度。

有時，主管會建議我們，如果可以的話，就盡量前十分鐘進辦公室，以讓這十分鐘可以先喘口氣、舒緩心情，再做接下來的工作；而接近下班的時候，主管也希望我們員工不是緊盯著時間，分秒必爭地趕著離開辦公室，而是可以再多留幾分鐘，把一切搞定，再從容不迫的離開。

主管常跟我們說，「準時」是一種美德，是一般人上班的最低標準；但若是大家都是能力強、效率好的競爭者的話，也許早一點進辦公室、晚一點離開辦公室，可以替你爭取加分的機會。

* 結語

誠如這本書《A⁺到A 咖：A⁺企業教我活出精采人生》，企業的願景、結構、事件固然重要，但是如果沒有「個人」的謙虛、積極、感恩、專業的力量與責任，又怎麼能夠帶領一個組織走到前面呢？