

## 待辦清單 2.0

### 待辦事項總是亂序到達，根據情境列出優先

想一下生活中的各種情境，哪些對你有利的，又受限於哪些？想在不同的環境下提升工作效率，首先，要建立基本概念，理解不同的情境會產生什麼影響，進而在這些情境下，找出能做、應該做的事。

最常見的工作方式是根據事前排定的優先順序，來決定當下要做什麼。但這種方式並不理想，因為優先順序其實是一種二分法，代表在當下某件事是你唯一能做的事。如果是回家作業，按照順序處理應該沒什麼問題。然而，現代的工作就不同了，訊息和任務常以亂序送達。你的注意力會在大量的、一次湧進的、性質不同的資訊流間跳來跳去，有時候資訊內容還會彼此衝突。

因此，最好的做法是，根據當下的情境，先挑出可以執行的工作，並在所有可以執行的事項中，再決定要做什麼。養成這項習慣後，就能根據情境選擇要做的事，你將從有效率（妥善運用資源）變得有效能（達成目標）。它可以幫你更加善用時間，不管是時間充裕或情況緊急時，都能適當的應對。

### 什麼環境，適合什麼工作，列出來

回溯到 2000 年代，用資訊流的方式比較容易解釋「情境背景」(Context)。對大多數人而言，那時的電腦就是放在桌上，「上線」和「離線」是明顯不同的狀態。所以只要根據現有的工具和資源，就能定義出各項環境。以下是從 2006 年開始，我會工作的各種環境：

- 家裡。
- 電腦前：上線。
- 電腦前：離線。
- 電話中。
- 咖啡廳。
- 圖書館。
- 超市。
- 書店。
- 公車上。
- 火車上。

如今，這個分類已經失效了。有時候，我只能在咖啡廳待十分鐘，但有時候卻會對咖啡沉思好幾個小時。也有可能是都待在圖書館，上午能非常專注，但午餐後卻容

易分心、心不在焉。所以不能只以地點和實物來定義工作情境。

更何況，科技也模糊了虛、實體的界線，像即使在火車上，還是能像以前坐在辦公桌前一樣，用智慧型手機，就能直接採買每週補充一次的日用品；在公車上能發送郵件，或在健身房聽有聲書。假如你願意，甚至可以在泡澡時參加視訊會議！

當這些界線一一被打破後，這些情境還值得定義嗎？我反倒相信，環境比起從前更加重要了，因為能做的工作變得越來越含糊，就更需要清楚的區分，才會知道什麼時候更適合做什麼工作。雖然科技的威力越來越強、也越來越友善，我們卻要更拚命的工作、工時更長、方法更愚蠢。所以，清楚的區分出當下的情境，知道自己是「不，我不應該現在做這件事」，而不是「不，我沒辦法做這件事」。它會歷經兩個階段的決策：

- 認知情境。意思是去細細檢視生活中的各種狀況，藉此定義出自己所處的環境，正確理解這些環境如何影響工作。
- 任何情境下，都能迅速找出自己能做的事。

### **情境不單指地點，有三要素**

在此，我得先合理定義這裡所說的「情境」，以便讓你理解它和環境的關聯和區別。所謂情境就是空間、時間和想法架構出來的特定情況。想像它們是三角形的三個頂點，各頂點間有直線相連。

### **時間和空間——決定了資源可利用性**

時間和空間是兩大變數，決定了你手邊的資源是否可用。例如，在某段時間內，手邊有筆記本和參考資料可以用來工作，那就是處在資源可利用性高的環境。相反的，若是你要採訪某位專家學者，手中只有筆記本和資料，就是處在資源可利用性低的環境。

時間和空間也決定了，該情境是固定的還是彈性的。像是，你得前往「一家」銀行辦點事，還是「某家」銀行？情境不相同，要處理的事就不一樣，因為你可以在任一家分行存支票，但要和某家銀行的經理會面，就必須前往特定位置。

### **空間和想法——決定專注力高低**

空間和想法決定了專注力有多高。我常常發現不同的地點，會引導我做不同的工作。像是在家完全沒辦法工作，因為家這個場所較適合執行低專注力的任務，和快速瀏

覽資訊。如果有任何要緊的工作，就得到圖書館或咖啡廳。

你的想法和心情也會影響能做的工作，例如開心或情緒不佳，再加上場所的合適性，便會強烈影響你對某項任務或工作計畫有多專注。

### **待處理想法多寡和時間完整程度——決定創造力高低**

你能花多少時間在某個環境工作，通常會深受那個空間的穩定性影響，如果周遭的事物會讓人感覺干擾，一大段完整的時間就會被切割成許多小片段，那麼肯定會影響工作成果。對於開放式創作，一段穩定、不受干擾的時間是最重要的，但你所處理的資訊本身變動性如何（含有多少資訊種類）也極為重要。

也就是說，一項趣味十足、侃侃而談、喝酒助興的活動，應該會比焦慮、專注的思考活動，包含更多樣化的資訊。空間穩定性和資訊量共同決定了創作類型是開放式，還是封閉式。

在不同的空間、時間和想法下，資源的可用性、注意力和創作模式各有什麼含義？

舉例來說，在辦公室時，你的時間會因為有人來電，而被切割成小片段，而在書房或通勤時就能保有完整的一段時間。此外在某些情境之下，你的心境會比較輕鬆，所以多話又富有創意，但在另外一種情境下，則感到較封閉、一板一眼。

舉個具體的例子，在某些常見的場所，例如去隨便一家銀行，你可以迅速完成不用思考的工作，像是存款或領錢。但是在某家特定的銀行，則會有較複雜的工作，如召開嚴謹的會議。

三角架構能幫你解讀情境，為所處的情境找出最適合做的事，但你不一定要用到三角架構的所有細節。對於以三角架構分析，大家常會感到安心，要不然就是有點緊張，覺得這個圖形太複雜了。假如你是後者，別擔心，只需要依據自己的工作量、彈性和能力，來判斷應該做什麼事。

如果你在工作時不受情緒影響，或不管在任何場所，工作品質都一致，當然就不需要用到三角架構中的所有元素。假如你不確定，是否需要考慮三角架構裡的每項變數，可以從簡單幾點開始。

首先，為了幫你分類什麼情境下適合做什麼工作，請回想過去這一星期，你曾經處在哪些不同的環境下，當時的空間、時間和想法如何？細想下列每一項變數：

### 位置

- 這個情境受限於某個地點，或可以定義為某個位置嗎？
- 這個位置怎麼影響你的心情？

### 心情

- 當時你覺得愉快，還是充滿負面情緒？
- 對當時正在做的工作，覺得順利嗎？
- 你想做這件事嗎？
- 當時是放鬆、樂於交際，或是封閉、有壓力？

### 創作種類

• 細想當時的環境，可以發現資訊產出豐富的环境，像是圖書館、廣場、咖啡廳及畫廊，有助於開放式創作。反之，沉悶、資訊貧乏的環境沒有太多外在刺激，就較適合封閉式創作。