

精實管理與全面品質管理教育訓練進階課程致詞

很歡迎大家來參加精實管理與全面品質管理教育訓練進階課程；今天很感謝陳鳳山教授再度來校講授精實管理與全面品質管理教育訓練之進階觀念，吳建瑋教授介紹本校的「創新提案制度」，以及本校前主秘王國明校長分享校務全面品質管理推動經驗。

精實管理的英文是「lean management」，平常 lean 是有瘦身、沒有冗贅的意思，在管理上代表精簡，做好份內之事，把事情辦好；也許管理專家可告訴我們，是誰將 lean management 翻譯為精實管理，而這種譯法可謂神來之筆，有畫龍點睛的功效，因為精實管理希望做到精緻、精到、精明、精密、精彩、精華、精簡、有精神、成為精品，同時講究確實、實在、實際、實質、實施、落實、具體實現、不斷實驗，可以全面延伸，也就是全面品質管理(total quality management, TQM)。

論語陽貨篇有一段有名的孔子與子路對話「子路曰：「衛君待子而為政，子將奚先？」子曰：「必也正名乎！」子路曰：「有是哉？子之迂也！奚其正？」子曰：「野哉，由也！君子於其所不知，蓋闕如也。名不正，則言不順；言不順，則事不成；事不成，則禮樂不興；禮樂不興，則刑罰不中；刑罰不中，則民無所措手足。故君子名之必可言也，言之必可行也。君子於其言，無所苟而已矣！」」子路是孔子最有名的弟子之一，與孔子常有精彩對話；從工作觀點，正名為什麼重要？因為「名分」清楚，大家各居其位來做人做事，知道該做什麼，如何去做，遵守一定的道理，循序漸進，有一定的要求與期許，成為生活與工作的理念；因而可以「理直氣平」的向人說明，為何如此做，獲得認同與合作，達成目標；所以君子做事，是在「師出有名」且考量其可行性後，慎重實行，所以得以「言必行，行必果」。

我們常說「名正言順」，在學校能順理成章的做事，與校內外其他單位與校內師生同仁充分的溝通同樣重要；清楚說明的重要性在心理學研究上有相當堅實的根據；2002年諾貝爾經濟獎得主康納曼在近作「快思慢想」(Thinking, Fast and Slow)中告訴我們，心理學研究顯示人的思想受促發(priming)效應影響，由於聯結活化(associative activation)，例如言語與文字會激發記憶，記憶激發情緒，情緒激發臉部表情和其他反應，產生自我強化的認知、情緒

和生理反應狀態，由聯結記憶，激發很多念頭；神奇的促發作用，不限於文字，意念影響動作，動作亦影響意念，如意識與老年有關字眼，動作會放慢，愉快會帶來微笑，反之亦然；總之人的情緒與行為被連自己都未曾意識到的事件所促發，所以言者諄諄，而能讓人不聽者藐藐，很是重要，學生在學校學習中不僅由教師耳提面命，使學生耳濡目染、而且能由營造氛圍潛移默化，如果吝於溝通，效果將大打折扣。尤其現在資通訊發達，人人可在網路上發聲，一呼百應，偏見與錯誤訊息充斥，而能廣為流傳；再加上媒體偏好聳動的負面報導，以偏蓋全、違反常理、片面之詞，比較有機會被優先引述以及放大處理；最近心理學研究顯示，錯誤訊息一旦「先入為主」，很難得到平反，因此適時的發佈或表達正確的訊息非常重要。

一個在日常生活常見的與促發有關的例子，是一個人的名字對他的個性發展的影響，國人命名常代表父母的期許，國字亦常有一定意義，而一個人從小到大，不斷寫自己名字、經常受人喚叫，自我在心中盤迴不已，促發效應自然不可小覷，大家如果想想熟識的親友故舊，恐怕都可發現不少範例。另外一例是本校即將啟用的「奕園」，設立「奕園」是因為要實現本校沈君山前校長的願望；由於沈校長精通圍棋，所以捐款在學校建立具圍棋意象的「奕園」，最近經聯合報大幅報導，學校收到一些迴響，認為應名「弈園」，而非「奕園」，事實上根據「教育部重編國語辭典修訂本」，奕通「弈」，而奕本身有美好、盛大、超群、舒適、安樂之意，到有圍棋意象之園，得以神采奕奕，豈不更佳？另外，在字典中，國字同奕字音的多達 188 個，而多為美字，遊客隨性所致，可以有閒情逸致、精益求精、記憶猶新、多才多藝、技藝超群、剛毅果決、超軼絕塵等想像，這又是文字語言的巧妙與威力了。

以上自精實管理名稱，談到工作從名正到言順至事成的現代意義，希望對大家略有啟發；最後再次感謝陳鳳山教授、吳建瑋教授與王國明校長，嘉惠清華，也祝大家今明兩天有充實的學習經驗。