



沒有說的，不代表不存在

文·杜書伍

表達說明事物，經常都是在「一般認知」的假設基礎下來論述。這是因為表達不可能長篇大論、巨細靡遺，如此不但費時，也容易導致欲表達的重點失焦。

比方說當組織欲提倡「注重成本」的觀念時，推動執行的過程中，就會發現有一類人只專注於「注重成本」，忘了應該兼顧「品質」而不自知。也有另一類人會直覺反應說：「不對啊，這樣會犧牲品質，品質更重要」，就直接排斥執行時要「注重成本」。

我相信大部份的人都認知品質的重要，之所以另外提出「注重成本」的提點，就是在假設大家都知道品質很重要的「一般認知」下，額外提點要兼顧「注重成本」。因此，仔細分析上述兩類人，約略可以看出以下現象：

一、常識性不足，真的不知品質的重要。

二、反射性思考、單點思考，所以沒有想到品質的重要。

三、天真自閉，以為別人不知道「品質的重要」這種常識。

四、思考僵化，認為「注重成本」與「品質重要」是對立無法相融兼顧的。

五、內心實質上是反對，但又不直說。拿「品質重要」的大帽子，來間接否定應「注重成本」。當然反對背後的原因值得探討，不過大都是私利，才不能直接拿出來討論。

(本文取材自「聯強觀念短語」，為聯強國際集團內部管理課程主題)

杜書伍學長小檔案

聯強國際總裁兼執行長，交通大學控制與計算工程系，1976年進神通電腦任研發工程師，歷任聯通電子總經理、神通集團副總經理。1988年，聯通電子改組成立聯強國際，並擔任總經理。2003年，聯強營業額突破千億，成為亞太區最大資訊通路商。

