

易言

资深印刷人，NLP高级执行师。从事客户服务和品管多年，善于沟通技巧和培训工作。

## 地球仪

文：易言

某负责教育事务的高官，专责审核地方办学质素，致力改善普及教育体制，务求使人民的知识水平，能够普遍提升至期望目标。高官在一所小学巡视，看到一个地球仪，随便选一位在座的同学问道：「你知道这是甚么吗？」同学马上回答：「是地球仪！」高官点点头，以眼神示意嘉许，继续问道：「那为何这个地球仪是斜的？」同学随即面色大变，战战兢兢地回答：「我不是第一个进课堂的，我进来的时候，它已是斜的！」高官听到学生的回答，非常疑惑，转头望向身后的老师。老师连忘为同学辩解：「其实地球仪买回来的时候，已经是斜的，不是我们弄坏的！」高官面色越发难看，再望向躲在老师身后的校长。校长见避无可避，只有硬着头皮向高官解释：「其实学校的资源紧绌，只能买便宜货，所以有点瑕疵，亦是在所难免。」高官：「……」

若你是那位高官，你会有何反应？当然，前题是你必须知道地球仪是甚么？它为何是倾斜的，你才会有所回应。假若你不懂得地球仪，你会很高兴同学的第一个答案；你可能会再问它的用途、上面标示的符号、国家地域...等。然而，若你要深入认识地球仪，你便要问一些深入的问题，例如问它为何是倾斜的？为何会有横横直直的界线？它与一般平张的地图有甚么分别？为何要造一个球型的地图，平张不是更易收藏处理吗？

要能问出这些问题，首要条件是细心！没有细心的观察各比较，就不能发现事情的细微处、被忽略的部份。其次是好奇心！没有好奇心的人，不会追求事实的深层意义，常常满足于事情的表象，甚至是假象。最后，必须有决心！世上没有不劳而获。而找出问题的答案，就必须付出代价！有些问题可能其他人问过了千百遍，唯有你肯付出时间心力，找出答案，解决问题，你就能越众而出，做得比别人优胜！

管理人期望营运系统能够不断改善，精益求精，必须要选用细心、有好奇心及有决心的人。员工必须细心观察，才会找出生产中的异常和缺点，成为改善目标。但能够找出问题点，并不足够；许多生产线的同事，都会指出问题，但跟着而来的，若不是逆来顺受，将异常合理化，便是抱怨和指责。不论是那一种反应，都会积聚负面情绪，使问题更加严重。好奇心能够驱动员工，分析问题的成因，找出解决问题的方法。但整个过程要能取得成效，未必能一步到位，要过关斩将，必须要有执行到底的决心。管理者的责任，是评估你的团队是否具备这些持续改善的特质，需要强化发展？还是增添补充？由管理者决定，亦由管理者承担结果。

(笔者按：地球绕太阳运行时，本身的自转中轴即与运行面成23.5度倾斜，所以形成两极温差及四时变化。因地球仪模拟地球的真实地貌和运行形态而制造，故亦按此造成23.5度的倾斜。) 🌈