

ตั้งคำถามในการสนทนาแบบพิเศษ ที่ส่งเสริมหรือเอื้อ ให้ความรู้ฝังลึกอยู่ภายในปัจเจกชน ออกมาเป็นความรู้ร่วมกันของกลุ่ม เกิดเป็นปัญญาปฏิบัติรวมหมู่

KM (แนวปฏิบัติ) วันละคำ : 600. สั้นยุค Learning Organization

หนังสือ [The Inquiring Organization](#) : Tacit Knowledge, Conversation, and Knowledge Creation Skills For 21st Century Organization

ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 2004 บอกว่าบริษัทหรือองค์กรที่จะอยู่รอดในยุคที่การเปลี่ยนแปลง สารสนเทศ ความรู้ เพิ่มรวดเร็ว การเป็นองค์กรเรียนรู้ไม่เพียงพอเสียแล้ว ต้องแสวงหาหรือตั้งคำถาม (inquire) เพื่อสร้างความรู้ใหม่ที่คู่แข่งยังไม่มีรู้

ความรู้ชนิดแจ้งชัด (Explicit) นั้นใครๆ ก็เข้าถึงได้ จึงไม่ใช่ปัจจัยของการแข่งขัน ปัจจัยของการแข่งขัน คือความรู้ชนิดฝังลึก (Tacit) ซึ่งทำให้โผล่ออกมายาก และเอามาใช้ประโยชน์ต่อการแข่งขันได้ยาก ผู้เขียน จึงเขียนหนังสือเล่มนี้ แนะนำวิธีทำให้ความรู้ฝังลึกโผล่ออกมา และออกมาทำคุณประโยชน์ต่อการดำรงอยู่ และความสามารถในการแข่งขันของบุคคลและองค์กรได้

เขาให้คำแนะนำว่า การสนทนา เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำให้ความรู้ฝังลึกโผล่ออกมา โดยที่การสนทนานั้นต้องเป็น การสนทนาแบบสร้างสรรค์ (generative conversation) จึงจะมีพลังให้ความรู้ฝังลึก โผล่ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการสนทนาแบบสร้างสรรค์ คู่สนทนา หรือกลุ่มสนทนาต้องมีความเคารพ ไว้วางใจกัน การตั้งคำถาม (inquiring) จึงจะก่อผลกระทบ ให้ความรู้ฝังลึกโผล่ออกมา คำถามเดียวกัน ในบรรยากาศตรงกันข้าม ที่ผู้ร่วมสนทนาไม่กล้า หรือระแวง จะให้ผลตรงกันข้าม คือกดไม่ให้ความรู้ฝังลึกโผล่ออกมา

ความยากลำบากของชีวิตในโลกสมัยนี้คือ information explosion สารสนเทศและความรู้มีมากเกินไป มีการนำมาสื่อสารซ้ำๆ กันจนมั่วไปหมด โดยที่เรื่องเดียวกันอาจสื่อสารแตกต่างกัน ต่างกันไปตามอคติของผู้สื่อสาร

ในยุคปัจจุบัน ทักษะเรียนรู้ไม่เพียงพอ ต้องเลยไปสู่ทักษะสร้างความรู้เอามาใช้งาน เพื่อแข่งขัน ให้ลูกค้าคู่แข่ง ซึ่งก็คือทักษะในการมองสรรพสิ่งในมุมมองใหม่ที่แตกต่างไปจากมุมมองของผู้อื่น

การดึงความรู้ฝังลึกออกมาใช้นั้น ต้องเข้าใจว่า ความรู้ฝังลึกไม่ได้มีอยู่ภายในตัวคนรายคนเท่านั้น แต่มีความรู้ที่ฝังลึกอยู่ระหว่างตัวคนด้วย การเรียนรู้และการสร้างความรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ จึงเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างคน ต้องมีการสร้าง “พื้นที่” ให้คนที่ทำงานร่วมกันมาปฏิบัติสัมพันธ์กัน เพื่อร่วมกันตั้งคำถามไปสู่ความรู้ใหม่ ที่จะช่วยให้กิจการล้าหน้าคู่แข่ง

Inquiring Organization คือองค์กรที่รู้จักวิธีนำเอาความรู้ฝังลึกในสมาชิกทุกระดับขององค์กร ออกมาเชื่อมต่อเสริมพลังกัน ให้กลายเป็นพลังขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ล้ำหน้าคู่แข่ง

วิจารณ์ พานิช

๑๐ ก.ค. ๕๖

คัดลอกจาก <http://www.gotoknow.org/posts/543050>