

การพูดคุยแบบสร้างสรรค์ (generative conversation) จะช่วยให้ความรู้ที่ซ่อนอยู่ เผยตัวออกมา การพูดคุยแบบนี้เน้นการตั้งคำถาม ในบรรยากาศเท่าเทียมกัน และร่วมมือกัน คอยกันด้วยท่าที่เปิดกว้าง มีการตั้งคำถาม เพื่อเชื่อเชื่อยให้อีกฝ่ายหนึ่งออกความเห็นออกมาจากใจ ไม่เน้นถูก-ผิด

KM (แนวปฏิบัติ) วันละคำ : 603. การสนทนาเพื่อปลดปล่อยความรู้ฝังลึก

หนังสือ [The Inquiring Organization](#) : Tacit Knowledge, Conversation, and Knowledge Creation Skills For 21st Century Organization ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 2004 บทที่ ๘ เรื่อง Tacit Knowledge and Conversation แนะนำวิธีสนทนาเพื่อให้ความรู้ฝังลึกออกมาทำงาน

การพูดคุยแบบใช้อำนาจเหนือ จะปิดกั้นความรู้ฝังลึก ปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์ การพูดคุยแบบสร้างสรรค์ (generative conversation) จะช่วยให้ความรู้ที่ซ่อนอยู่ เผยตัวออกมา การพูดคุยแบบนี้เน้นการตั้งคำถาม ในบรรยากาศเท่าเทียมกัน และร่วมมือกัน คอยกันด้วยท่าที่เปิดกว้าง มีการตั้งคำถาม เพื่อเชื่อเชื่อยให้อีกฝ่ายหนึ่งออกความเห็นออกมาจากใจ ไม่เน้นถูก-ผิด

ท่าที่ ๓ อย่าง มีความสำคัญต่อการปลดปล่อยความรู้ฝังลึก และช่วยให้เกิดการสร้างความรู้

1. เป็น “ผู้ไม่รู้” ท่าที่เช่นนี้ จะเชื่อเชื่อยให้อีกฝ่ายหนึ่ง หรือคนอื่นๆ แสดงความคิดเห็นออกมา รวมทั้งช่วยสร้างบรรยากาศของความเท่าเทียมกัน ไม่เน้นอันดับการบังคับบัญชา ท่าที่ “ผู้ไม่รู้” ของฝ่ายผู้ฟัง จะช่วยให้ฝ่ายผู้ฟังเอาใจใส่ “การสนทนาออกมาภายนอก” (outer conversation) ของผู้อื่น และในขณะเดียวกัน เอาใจใส่ “การสนทนาภายใน” (inner conversation) ของตนเอง

2. สนใจอยากรู้ การแสดงความคิดเห็นของคนที่อยู่ในสภาพนี้ จะอยู่ในท่าที่ไม่สรุป ไม่มั่นใจ และอยากฟังข้อคิดเห็นแบบอื่น จะช่วยกระตุ้นผู้อื่นให้แสดงข้อคิดเห็นที่หลากหลายออกมา

3. ร่วมมือช่วยเหลือกัน เพื่อให้ความรู้ฝังลึกที่ร่วมกันปลดปล่อยออกมา รวมตัวและสังเคราะห์เป็นความรู้ใหม่ ที่นำไปสู่การสร้างสรรค์ หรือการแก้ปัญหา

ท่าที่ทั้งสาม ทำให้เกิดบรรยากาศของการตั้งคำถาม หรือสนใจใคร่รู้ร่วมกัน ทำให้เกิดความร่วมมือกันมองหา หรือสร้าง มุมมอง โอกาส แนวคิด หรือแนวทางใหม่ๆ ร่วมกัน

KM (แนวปฏิบัติ) วันละคำ : 603. การสนทนาเพื่อลดปล่อยความรู้ฝังลึก

เขียนโดย วิจารย์ พานิช

วันจันทร์ที่ 12 สิงหาคม 2013 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันจันทร์ที่ 12 สิงหาคม 2013 เวลา 14:13 น.

---

ทำที่ทั้งสามจึงเป็นบ่อเกิดของความคิดสร้างสรรค์ (creativity) แบบที่เป็นความคิดสร้างสรรค์ร่วม (collective creativity)

วิจารย์ พานิช

๗ ส.ค. ๕๖

คัดลอกจาก <http://www.gotoknow.org/posts/545269>