

KM (แนวปฏิบัติ) วันละคำ : 601. ทักษะจุลภาคเพื่อสร้างความรู้

หนังสือ [The Inquiring Organization](#) : Tacit Knowledge, Conversation, and Knowledge Creation Skills For 21st Century Organization
ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 2004 บทที่ ๖ เรื่อง Microskills for Knowledge Creation

ทักษะจุลภาคเหล่านี้ ช่วยให้เกิดบริบทหรือสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ที่เอื้อต่อการสร้างความรู้ขึ้นใช้งาน คือมี ความเอื้ออาทร (care), ความเคารพซึ่งกันและกัน (respect), และความไว้วางใจกัน (trust) บรรยากาศเช่นนี้ ช่วยให้ความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ฝังลึกที่ซับซ้อนมากๆ อย่าง ปัญญาญาณ (intuition) ไหลออกมาทำงาน เกือบจะอย่างอัตโนมัติ

ทักษะจุลภาคที่แสดงความเอาใจใส่ ต่อการสื่อสารหรือปฏิสัมพันธ์ในขณะนั้น จะกระตุ้นการสร้างความรู้ โดยทักษะนี้แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม คือวัจนะภาษา (verbal language) กับอวัจนะภาษา (non-verbal language)

ผลการวิจัยบอกว่า ร้อยละ ๖๕ - ๘๐ ของการสื่อสารแบบพบหน้า เป็นการสื่อสารแบบ อวัจนะ (non-verbal) คือเป็นภาษาท่าทาง ไม่ใช่คำพูด

ทักษะจุลภาคที่สำคัญคือ ทักษะภาษา (ทั้งวัจนะ และอวัจนะ) ที่สร้าง care, respect & trust

ทักษะจุลภาคแบบอวัจนะ ได้แก่ การสบตา (eye contact), ภาษากาย (body language), น้ำเสียง (vocal style), การเปล่งเสียงแสดงความพอใจ หรือสนใจ (verbal following) เช่น อือ ใช่เลย

ทักษะอนุภาคแบบวัจนะ ได้แก่ คำถาม ทั้งชนิดปลายเปิด และชนิดปลายปิด (open and closed question), การกล่าวทวน หรือกล่าวซ้ำในถ้อยคำใหม่ (paraphrasing), การสะท้อนความรู้สึก (reflection of feeling), การสะท้อนความหมาย (reflection of meaning), และ การกล่าวสรุป (summarization)

ทักษะจุลภาคเหล่านี้ ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (care, respect, trust) ระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน ความรู้ฝังลึกนอกจากอยู่ในตัวคนแล้ว ยังอยู่ในความสัมพันธ์ และงอกงามขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างคน

พฤติกรรมตามทักษะเหล่านี้ จะช่วยให้ หน่วยงาน/องค์กร มีความรู้ฝังลึกที่ทรงพลัง (ที่คู่แข่งไม่มี) ออกมาใช้งาน ช่วยให้สามารถสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ทักษะจุลภาคเพื่อสร้างความรู้

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

วันพฤหัสบดีที่ 01 สิงหาคม 2013 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันพฤหัสบดีที่ 01 สิงหาคม 2013 เวลา 21:50 น.

หรือในการสร้างสรรค์ “สินค้า” ใหม่ ๆ สร้าง competitive advantage แก่องค์กร

วิจารณ์ พานิช

๒๕ ก.ค. ๕๖

คัดลอก <http://www.gotoknow.org/posts/544051>