



# แบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์

## ประโยชน์ของการเล่าเรื่อง หรือ Storytelling

การเล่าเรื่อง เป็นเครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ การเล่าเรื่องจากความสำเร็จ ความสำเร็จเล็กๆ ที่เกิดขึ้นได้ทุกวันของคนทำงาน เป็นการถ่ายทอดความรู้ที่ฝังลึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนออกมา ผ่านทางการเล่าเรื่องอย่างมีชีวิตชีวา แล้วจึงค่อย ๆ ทำการสกัดความรู้ที่ฝังลึกเหล่านั้น ให้กลายเป็นความรู้ที่ชัดเจน ก่อเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างไม่มีวันจบสิ้น

เหตุผลที่ “การเล่าเรื่อง” เป็นเครื่องมืออันทรงพลัง อย่างที่กล่าวไว้ส่วนหนึ่งเกิดจาก ขั้นตอนและกระบวนการ “เล่าเรื่อง” ที่ได้รับการคัดสรรมาเป็นอย่างดี เชื้อต่อการดึงเอาความรู้ของผู้ปฏิบัติงานออกมา แต่อีกส่วนหนึ่งนั้น เกิดจาก ...

- ผู้ฟัง : ฟังอย่างตั้งใจ ไม่มีอคติ
- ผู้เล่า : เล่าเรื่องได้อย่างชัดเจน จนกระทั่งผู้ฟังสามารถนึกภาพตามได้

ทำให้สามารถดึงความรู้ที่ดี ๆ ที่ซ่อนอยู่ในตัวคนทำงานเหล่านั้นออกมาได้ โดยเฉพาะเมื่อร่วมด้วยช่วยกัน หลาย ๆ คน ตัวอย่างเช่น

เรื่องเล่า เกี่ยวกับการทอดปลา มีทฤษฎีเดิมเขียนไว้ว่า ต้องทอดปลาขณะน้ำมันร้อนจัด

- คำถาม คือ
- น้ำมันร้อนจัดเป็นอย่างไร ?
  - ต้องใช้เทอร์โมมิเตอร์วัดหรือไม่ ?

เมื่อผ่านการเล่าเรื่อง หรือ Storytelling มาเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งนี้ อาจพบว่า ผู้เล่าอาจจะเล่าว่า ....

“จะต้องนำปลาลงกระทะ เมื่อน้ำมันเดือดปุด ๆ และ ผู้เข้าร่วมบางคนเสริมว่านำปลาลงกระทะเมื่อสังเกตเห็นได้จากควันขาว ๆ ลอยขึ้นมาจากกระทะ” เป็นต้น

สุดท้ายเมื่อต้อง ร่วมกันสกัดความรู้จะได้ผลสรุปออกมาว่า ควรนำปลาลงทอดในกระทะเมื่อน้ำมันร้อนจัดสังเกตได้จากน้ำมันเดือดปุด ๆ หรือ มีควันขาว ๆ ลอยขึ้นมา

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความรู้ชัดเจนเดิมยังคงมีอยู่และได้ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถนำความรู้ใหม่นี้ไปปฏิบัติได้จริง