



高校辅导员知识创新研究

江 新^{1,2}

(1.常州信息职业技术学院 图书馆,江苏 常州 213164;
2.河海大学商学院(常州),江苏 常州 213022)

摘 要:高校辅导员的服务对象是个性鲜明的大学生,要求辅导员不仅能够根据不同情境、不同学生采用差别服务策略,还能够以知识创新为基础进行技能和方法创新。而现有的知识创新研究主要基于企业视角,鲜有针对组织群体的知识创新研究。基于 SECI 知识创新模型,探讨高校辅导员知识类型,分析高校辅导员知识转化过程,并搭建高校辅导员知识创新 Ba,对指导高校辅导员知识创新工作有重要意义。

关键词:知识创新;高校辅导员;SECI;群体创新;实证研究

中图分类号: G645

文献标识码: B

文章编号: 1671-931X (2011) 06-0110-04

110

武汉职业技术学院学报二〇一一年第十卷第六期(总第五十五期)

知识经济时代,知识创新作为技术、文化及管理创新的基础与支持,受到各类组织的重视和学术界的关注,成果涌现。但现有的研究成果主要都是基于企业视角,探讨如何通过知识创新持续地增加企业核心竞争力,而鲜有针对组织中群体的知识创新研究。笔者以关键词“高校辅导员 and 知识创新”在 CNKI 数据库中进行检索,检索结果为零(检索日期:2011-05-10)。而另一方面,高校辅导员却有强烈的知识创新需求,这是因为高校辅导员的服务对象是个性鲜明的大学生,这就要求辅导员能够根据不同情境、不同对象采用不同的服务策略,避免工作的程序化,要以知识创新为基础进行技能和方法创新,不断提升服务水平,从而为学生提供满意服务。

一、高校辅导员知识类型

知识创新研究从对知识实体的探讨开始,进而发展到关注知识转化过程,同时注重创新空间环境的营造,是一个从实体到过程、从静态到动态的历程。

Polnanyi 认为知识以显性和隐性二种形式存在,显性知识能够以形式化的方式表达并方便传播与保存;隐性知识则深深植根于个体,与人的实践与经验密切相关,难以表述与共享。Nonaka 则把这一分类标准引入管理领域,在总结日本企业经验的基础上,认为隐性知识才是知识创新的关键。当然,也有学者认为这种划分过于模糊和简单,在实践中有相当的局限性^[1]。综合学者对知识的分类方法,可以把高校辅导员的知识分为四种类型:显性知识、隐性知识、关系知识及模式知识。

(一)显性知识

显性知识是辅导员已掌握的学生工作流程、心理学知识、人际交流知识、相关管理制度与办法等,这类知识可以通过阅读、培训等途径获得,也能通过语言、文字或图表进行表述,方便与同事一起分享。

(二)隐性知识

隐性知识是辅导员高度个人化的,难以编码与

收稿日期:2011-09-14

作者简介:江新(1981-),男,汉,安徽金寨人,馆员,常州信息职业技术学院图书馆读者工作部主任,河海大学商学院(常州)在读工程硕士,研究方向:文献及知识服务。

沟通的,或为了保持自己的竞争优势,而不愿意与他人分享的,通过不断的实践而积累起来的技巧、诀窍、经验等。比如在拉近与学生情感距离过程中应用的肢体动作、眼神交流、语气语速等,而且面对不同的学生,均有细微的变化或调整;在开导问题学生时,切入主题的方式或途径等。隐性知识通过拥有者的行为体现出来,且以一定的隐性知识存量和大量的实践为基础,这类知识只能在特定条件及区域内通过活动进行传播。通过观察、模仿及实践活动,或通过学徒式的培训及通过人的流动在组织内转移。

(三)关系知识

关系知识是关于学生间相互关系及辅导员人际能力方面的知识。比如,学生的好友圈分别包括哪些人,遇到问题时通过他的好友搭桥是否能与学生取得更好的沟通;辅导员自身的人际能力怎么样,是否取得了学生的信赖等。事实证明,高校很多学生在有了心理或情感问题时,会不经意地向他的好友倾诉,而辅导员是否掌握了学生的人际关系脉络是其能否准确获得学生相关信息的关键因素。

(四)模式知识

模式知识是辅导员分析问题的框架知识,包括思维方式和过程模式。比如贯彻尊重学生情感与自尊的思维模式、把学生当成自己的孩子或朋友的角色定位、换位考虑学生的心理等知识,模式知识是与组织文化密切相关的,组织的文化氛围对模式知识的构建起着关键作用。不同组织内群体的模式知识不尽相同,就高校辅导员而言,模式思维与校风及校园文化建设休戚相关。

二、高校辅导员知识转化过程

Nonaka 提出新知识是通过隐性知识与显性知识之间的相互转化创造出来的,不同知识转化的过程就是知识创新的过程,并以此为基础提出了被广泛接受的 SECI 模型,即隐性知识到隐性知识的社会

化 (Socialization)、隐性知识到显性知识的外化 (Externalization)、显性知识到显性知识的组合化 (Combination),以及显性知识到隐性知识的内化 (Internalization)^[2](图 1)。

Drucker 认为知识创新由某种动议或创意引导发生^[3],就高校辅导员而言,动议主要有具体的工作难题和个体对职业归属感的认同,创意主要有个体的顿悟及灵光闪现。无论是动议还是创意引导,个体辅导员此时均有了倾诉和交流的欲望,那么隐性知识的相互转化(社会化)程序启动。通过个体间的局部对话,某些优秀的案例处理方法逐步凸显出来,这时可以由管理部门组织更大规模的群体交流会,以学生工作案例分析、先进辅导员报告会、共同学习会等形式让经过初步交流的隐性知识显性化,部分学生代表应鼓励参加,因为在辅导员的知识创新过程中,学生的知识有重要作用。学生的知识主要有三方面:一是学生的知识(学生从自身的角度出发,讨论何种辅导员工作方式或方法是他最能接受的,或者他自身需要得到辅导员的哪些帮助)、二是关于学生的知识(比如当代大学生的心理状况、恋爱观、消费观等)、三是有关学生所处环境的知识(比如就业竞争压力大、所学专业非所用等)。在知识组合化过程中,信息技术能发挥重要的作用。具体的处理方法包括利用信息技术对知识进行汇总、分类、比较等。在这一转化过程中,辅导员管理部门需承担大量服务工作,比如,汇编学生工作案例、制定辅导员应急处理流程、收录实用的心理沟通技巧等,并以工作手册的形式印刷,或通过 EMAIL、BBS、博客或网站的形式发布,所有辅导员都可以访问并学习相关材料,同时也设置讨论程序,鼓励用户针对组合化后的知识查找不足,并持续改进。最后就是辅导员自我学习,内化知识的过程。辅导员内化知识的动力主要来源于二方面:(1)自己在工作遇到了困难,需要通过针对性的学习找到解决问题的途径;(2)对辅导员工作的热爱,通过广泛汲取相应知识,不断创优自己的工作方式,有想把工作做得更好的欲望。在这一过程中,辅导员自我学习的动力是关键,动力来源除了辅导员的职业动因外(对事业的热爱),更多的需要依赖有效和合理的管理制度及激励措施。

需要说明的是,在高校辅导员知识转化过程中每个转换过程并非是单纯的二种知识之间的转换,而是多种知识融合。比如在知识组合化阶段并非是显性到显性的单纯转化,而是“显性知识+隐性知识+模式知识→显性知识”的融合转化,在组合化过程中,知识加工者在考虑把哪些显性知识组合的时候,肯定融入了自己的隐性知识及模式知识,这也是不同的知识工作者面对同样的显性知识综合出不同新知识的原因。

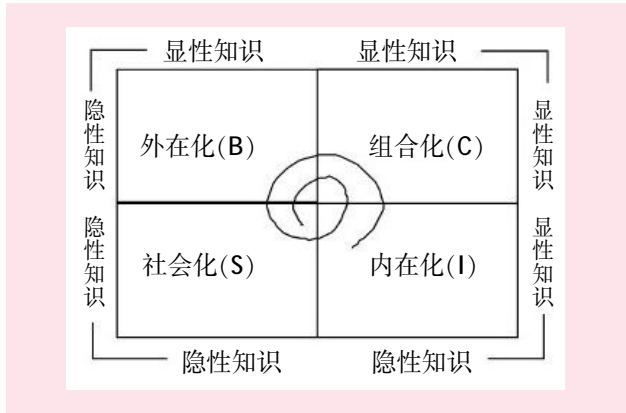


图 1 隐性知识与显性知识的 SECI 螺旋模型

表 1 高校辅导员的知识创新 Ba

Ba 的类型	Ba 中知识转化类型	搭建 Ba 的途径	Ba 的表现形式
发起 Ba	隐性知识→隐性知识 关系知识→隐性知识	鼓励辅导员个体间的请教与交流、辅导员与学生个体间的沟通、网络咨询	面谈、私聊、QQ、电话、EMAIL、留言等
对话 Ba	隐性知识→显性知识 隐性知识→模式知识 模式知识→显性知识	经常召开案例学习会、经验交流会、主题研讨会,并对会议的成果进行处理,取消常规工作安排例会	群体交流、群组讨论、视频会议、发帖跟帖、BBS 讨论、使用协同软件等
系统 Ba	显性知识→显性知识	鼓励数据挖掘、激励在综合显性知识过程中生产新知识	知识分类标准的讨论、知识的筛选讨论、信息管理系统的应用、网络传递、数据挖掘等
实践 Ba	显性知识→模式知识 显性知识→隐性知识	鼓励自主学习、把所学知识应用到日常工作中,并给出反馈意见及改进办法	自学场所、现场观摩、反馈协调、学生评价、个体流动等

三、高校辅导员知识创新 Ba

Ba 在创新模式中被定义为知识分享、创造和使用的背景环境,Ba 不仅包括物质空间(办公室、讨论室、活动场地等具体空间)也指虚拟空间(电子邮件、博客、BBS)和精神空间(共享的人生观、价值观),Ba 有四种类型,分别对应知识转化过程中的四个阶段,Ba 就是组织内促进知识共享与创新的环境与文化总和^[4],总结高校辅导员的知识创新 Ba (表 1)如下。

四、高校辅导员知识创新模型

基于上述分析,知识创新的启动阶段就是个体间隐性知识的发掘,没有启动程序,那么接下来的创新流程就是空中楼阁。而如前所述,创新的动因取决于创意或动议,因此有必要构建“问题库”与“创意库”,同时建设高校辅导员知识库,并把问题库与知识库映射起来。基于此构建高校辅导员知识创新模型,如图 2。对此模型作以下说明,(1)辅导员在工作中遇到了问题时,首先查找问题库,如果问题库有类似问题且知识库中有相应的解决办法,那么辅导员可参照知识库内容给予解决,当然在解决过程中可以结合实际情况,再做相应的创造;(2)如果问题库没有匹配的记录,那么就要对问题进行提炼和评价,对有价值的问题纳入问题库,无价值的问题丢弃;(3)对于新纳入问题库的问题及现有问题库中尚未找到合适解决办法的问题,可以通过 SECI 知识创新过程模型,寻找答

案,并把得到的成果纳入知识库且与问题库中的问题关联起来;(4)对于辅导员提出的创意或点子,可以案例记录的方式暂时存入创意库,当发现相应的创意或点子能解决问题库中部分问题时,那么就把这闪现的点子讨论、整理成显性知识的方式存入知识库。

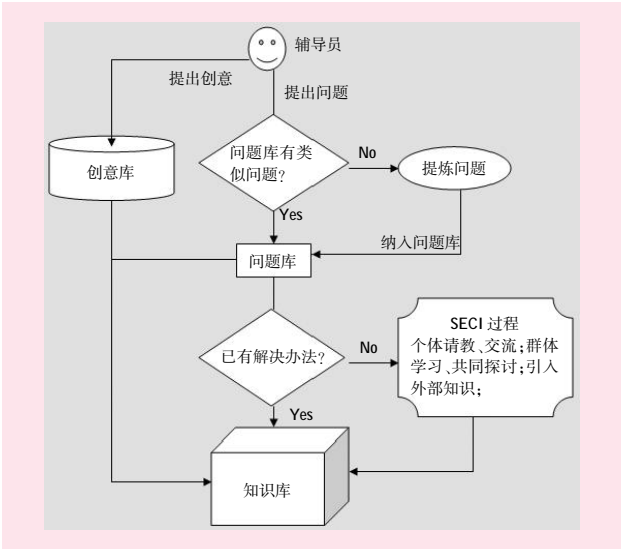


图 2 高校辅导员知识创新模型

五、结束语

Nonaka 等人在 1995 年《论知识创造的能动过程》一文中首次提出了 SECI 模型,并对知识创新的知识场——Ba,以及知识创新的结果与支撑——知识资产——进行了全面的描述,这是迄

今为止对知识创造过程最为深入、透彻的分析^[5]。笔者基于这一理论,探讨了高校辅导员的知 识类型、知识的转化过程、知识创新 Ba 的搭建与知识创新模型,尝试对组织中群体的知识创新进行探讨,但限于篇幅,并未对高校辅导员这一群体的知识创新动力和评价机制进行研究,在今后的研究中,需不断完善。

参考文献:

[1] 李涛,李敏.基于知识分类的知识创新路径分析[J].科技管

理研究,2010,(22):182-184.

[2] 张少杰,汤中彬.基于波特五力模型的四维动态企业知识创新模式研究[J].情报杂志,2007,(8):25-27.

[3] Drueker P. Post—Qlpitalist Society[M]. London:Butterworth. Heinemann,1993:25-27.

[4] 陈晔武.知识创新的三重螺旋运动模型[J].情报科学,2005,(2):171-174.

[5] 芮明杰,李鑫,任红波.高技术企业知识创新模式研究[J].外国经济与管理,2004,(5):8-12.

[责任编辑:石芬芳]

Ideas on University Counselors' Innovative Knowledge Creation

JIANG Xin^{1,2}

(1. Library,Changzhou College of Information Technology, Changzhou 213164;

2.School of Commerce, Hehai University, Changzhou 213022, China)

Abstract: As today's college students exhibit distinctive personality, university counselors are faced with challenges in many ways. They need to come up with solutions to different problems arising in different situations. Thus, the paper argues that university counselors should be able to create skills and methods with innovative knowledge. The article analyses knowledge transformation process based on the SECI and tries to find out methods and paths of knowledge innovation and establish a knowledge innovation model.

Key words: knowledge innovation; university counselors; SECI; collective innovation; empirical research