

7 principios de gestión del conocimiento.

1. ***El conocimiento sólo puede ser voluntario, no puede ser reclutado.*** No se puede obligar a alguien a compartir sus conocimientos, porque nunca se puede medir si lo ha hecho. Puede medir la transferencia de información o el cumplimiento de procesos; Determinar si un socio principal realmente ha transmitido toda su experiencia o conocimiento de un caso.
2. ***Solo sabemos lo que sabemos cuándo necesitamos saberlo.*** El conocimiento humano es profundamente contextual y requiere estímulos para recordarlo. A diferencia de las computadoras, no tenemos una función de lista de todo. Pequeñas pistas verbales o no verbales pueden proporcionar esos momentos ah-ha cuando un recuerdo o una serie de recuerdos se recuerdan repentinamente, en contexto para permitirnos actuar.
3. ***En el contexto de una necesidad real, pocas personas retendrán su conocimiento.*** Una solicitud genuina de ayuda a menudo no se rechaza a menos que literalmente no haya tiempo o una historia previa de desconfianza. Por otro lado, pida a las personas que codifiquen todo lo que saben antes de una investigación contextual y será rechazado (en la práctica es imposible de todos modos). Vincular y conectar a las personas es más importante que almacenar sus artefactos.
4. ***Todo está fragmentado.*** Evolucionamos para manejar objetos de información de granularidad fina fragmentados no estructurados, no documentos altamente estructurados. La gente pasará horas en Internet o en conversaciones informales sin ningún incentivo o presión. Sin embargo, la creación y el uso de documentos estructurados requiere mucho más esfuerzo y tiempo. Nuestros cerebros evolucionaron para manejar patrones fragmentados, no información.
5. ***El fracaso tolerado imprime mejor el aprendizaje que el éxito.*** Cuando mi hijo pequeño se quemó el dedo con un fósforo, aprendió más sobre los peligros del fuego de lo que cualquier instrucción de los padres podría proporcionar. Todas las culturas humanas han desarrollado formas que permiten que las historias de fracaso se difundan sin atribuir culpa. Evitar el fracaso tiene una ventaja evolutiva mayor que la imitación del éxito. De ello se deduce que **intentar imponer sistemas de mejores prácticas es ir en contra de más de cien mil años de evolución que dicen que es algo malo.**
6. La forma en que sabemos las cosas ***no es la forma en que informamos que sabemos las cosas.*** Cada vez hay más datos de investigación que indican que en la práctica del conocimiento, las personas utilizan la heurística, la coincidencia de patrones pasados y la extrapolación para tomar decisiones, junto con una compleja combinación de ideas y experiencias que tiene lugar en nanosegundos. Cuando se les pide que describan cómo tomaron una decisión después del evento, tenderán a proporcionar un enfoque más estructurado y orientado al proceso **que no coincide con la realidad.** Esto tiene consecuencias importantes para la práctica de la gestión del conocimiento.

7. Siempre sabemos más de lo que podemos ***decir, y siempre diremos más de lo que podemos escribir***. Este es probablemente el más importante. El proceso de llevar las cosas de la cabeza a la boca (hablarlas) a las manos (escribirlas) implica la pérdida de contenido y contexto. Siempre es menos de lo que podría haber sido, ya que está cada vez más codificado.

(Fuente: Dave Snowden)