

ทำไมพนักงานเบื่อการอบรม?



ปรีดา ศรีชัยวัฒนานันท์

www.sinichaiwatt.com

หากไปลองถามบุคลากรทั่วไปว่า ชอบการอบรมพนักงานไหม? คงมีไม่น้อยที่ตอบว่า “ไม่ชอบ” ถ้ารวมกับคำตอบที่ว่า “เฉยๆ” ไปด้วยแล้วก็คง 70-80% เลยทีเดียว ซึ่งนี่หมายถึงคงมีส่วนน้อยที่ชอบการอบรม

สำหรับผู้รู้สึก **เฉย ๆ** ย่อมมีปัจจัยร่วมอยู่ว่า อบรมเรื่องอะไร และการอบรมที่ผ่านมาเป็นอย่างไร ถ้าเป็นหัวข้อที่สนใจก็อาจรู้สึกตื่นขึ้นมาหน่อย หรือครั้งที่ผ่านมารู้สึกดีก็มีแนวโน้มที่จะรู้สึกดีต่อการอบรมได้บ้าง แต่ถ้าไม่เป็นเช่นนั้น การอบรมพนักงานก็เป็นเรื่องน่าเบื่อตลอดไปได้เช่นกัน

แล้วอะไรที่เป็นเหตุให้พนักงานเบื่อหรือไม่ชอบการอบรมกันล่ะ? มันก็ไม่ได้มาจากสาเหตุเดียว มันมีหลาย ๆ สาเหตุ ซึ่งล้วนแล้วเป็นเหตุผลที่ทำให้ **ไม่อยากเข้าอบรมเลยจริง ๆ** โดยเหตุที่อาจทำให้พนักงานไม่ชอบการอบรมพอจะแบ่งได้ดังนี้

1. จากการอบรมภายใน (ขององค์กรเอง) มันก็มีปัจจัยย่อย ๆ อีกว่าทำไมอบรมภายใน (แบบอบรมเอง) อาจไม่ดี และมีข้อเสีย เบื้องต้นเลยด้านทัศนคติมันเป็นอย่างไหนที่ **“คนใกล้พูด ไม่เหมือนคนอื่นพูด”** เป็นสิ่งยากที่จะไปบอกว่าใครผิดใครถูก เพราะอคติมีได้ทั้ง 2 ฝ่ายต่อการอบรมแบบภายใน และหลายครั้งหากผู้อบรมเป็นหัวหน้างาน ผู้บริหาร ก็อาจพูดเรื่องวน ๆ ที่เป็นปัญหาเดิม จึงพูดเรื่องเดิม และแน่นอนผลลัพธ์เหมือนเดิม การอบรมก็จะอยู่บนความรู้สึกเดิม (ไม่ใช่อะไรใหม่)

ครั้งพอคิดว่าจะไม่พูด ก็ไม่ได้อีก ในเมื่อปัญหายังคงอยู่ ซึ่งแม้จะพูดความจริงแต่ถ้าลูกน้องจะรู้ตัวหรือยอมรับง่าย ๆ ก็คงไม่ต้องมาพูดกันซ้ำ ๆ สุดท้ายแต่ละฝั่งก็มองว่าต่างเข้าใจพวกตน สุดท้ายก็กลายเป็นแบบเดิม... วนไป

แต่ก็มีที่ผู้อบรมหรือบางที่เป็นแค่ **ผู้มีสิทธิ์พูด** ไม่พอใจเรื่องหนึ่งแต่ไม่ยอมกำหนดว่าใครตรง ๆ จึงใช้วิธีการ **“เสมือนอบรมแทน”** คนที่เกี่ยวข้องอาจไม่รู้ คนที่ไม่เกี่ยวข้องก็พลอยเบื่อไปด้วย (ฉันทำอะไรผิด ทำไมต้องว่า/อบรมด้วย) เช่นนี้อคติกับการอบรมก็เกิดขึ้นไปแล้ว...

2. เจอวิทยากรไม่ถูกใจ ครั้งแรกไม่เท่าไร หลายครั้งมันก็ฝังใจ แต่จะกล่าวว่า “วิทยากรไม่ดี” เลย ก็อาจเป็นการตัดสินกันเกินไป เพราะความเป็นจริงมันมีหลายตัวอย่าง เช่น วิทยากรที่เก่งแล้วให้หมด ใสเต็มทีในการอบรม ผู้เรียนก็รู้สึกมากเกินไป วิชาการเกินไป ก็ไม่ชอบ หรือวิทยากรที่เอาแต่เล่าเรื่อง ผู้เรียนอาจจับประเด็นเองไม่ได้ ดีความไม่เป็น ก็รู้สึกว่ามีเนื้อหาสาระหรือวิทยากรบางท่าน ไม่มีลูกเล่น ไม่มีจังหวะผ่อน ก็จะรู้สึกว่าการอบรมไม่สนุก น่าเบื่อเกินไป บางครั้งกิจกรรมมากเกินไป ก็อาจมองว่าไร้สาระ ใช้ไม่ได้จริงอีก

ด้วยกลุ่มผู้เข้าอบรมเองหรือตัวพนักงานมักจะมีพื้นฐานที่ไม่เท่ากัน ทัศนคติต่อการเรียนรู้ก็ต่างกัน บรรยายาคอองค์กร หรือทัศนคติของฝ่ายจัดการอบรม รวมถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อาจ

ไม่ค่อยดีเป็นทุนอยู่แล้ว ในแบบที่วิทยากรเองก็ยากจะปรับตัวหรือปรับระดับการสื่อสารให้เหมาะสมได้ (*จากประสบการณ์ส่วนตัว หลักสูตรเดียวกัน รูปแบบเดียวกัน ผลลัพธ์ก็ต่างกันได้)

แน่นอนว่ามันไม่ยากที่จะทำให้ทุกอย่างพอดีกัน แต่วิทยากรที่ไม่เข้าใจผู้เข้าอบรม ไม่มีความรู้หรือไม่มีประสบการณ์มากพอ ทำงานแต่แบบเดิม ๆ ก็มีความเป็นไปได้เช่นกัน รวม ๆ แล้วพอเป็นเช่นนี้ก็ฝังความน่าเบื่อไว้ให้พนักงานต่อไปในแต่ละครั้งของการอบรม



3. หลักสูตรไม่เหมาะสม / เป็นเรื่องที่ไม่อยากรู้ จะว่าไปก็คล้ายข้อก่อนหน้านี้ที่เกิดความไม่เหมาะสม ไม่พอดีกัน เพียงแต่บางทีมันเป็นกระดุมเม็ดแรก กล่าวคือ วิทยากรอาจมีความสามารถที่ดี แต่บางหลักสูตรก็อาจมีความจำเพาะ มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างจากองค์กร, แผนบุคคล, หรือผู้จัด เข้าใจ ถ้าเป็นเช่นนี้วิทยากรอาจบรรยายดี แต่ถ้าไม่ใช่สิ่งที่บุคลากรต้องการ มันก็ไม่ถือว่าดี เพราะไม่มีประโยชน์อะไร ไปจนถึงกลายเป็นเข้าใจยาก

ส่วนหนึ่งหากมันเป็นเรื่องที่ถูกผู้เข้าอบรมคิดว่าไม่อยากรู้ ไม่เห็นความจำเป็น อดค่อยเกิดแต่แรกของการอบรม เพราะเหมือน **ถูกบังคับ** ให้ไปฟัง ไปเรียนอะไรที่ไม่อยากเรียน เช่นนี้ก็ยากจะมองการอบรมนี้ดี แม้จะเป็นหน้าที่วิทยากรที่ต้องทำให้ผู้ฟังสนใจให้ได้ แต่หลายครั้งมันก็ยากจริง ๆ

และก็มีเช่นกันที่ องค์กรต้องการหลักสูตรที่เป็นเหมือนยาวิเศษ คาดหวังว่า 6 ชั่วโมงนั้นจะเปลี่ยนแปลงทุกอย่างได้ข้ามคืน จึงขอให้ทำหลักสูตรอัดแน่นครอบคลุมไปทุกหัวข้อ ส่วนตัวเจอแบบนี้จะไม่รับเพราะคิดว่าทำไม่ได้ แต่บางวิทยากรก็พยายามทำหน้าที่ตอบใจทยให้ลูกค้า สุดท้ายในเมื่อพยายามอัดเนื้อหา หรือมีเวลาให้แต่ละเรื่องเพียงผิวเผินก็ยากจะได้ผลลัพธ์ที่ดี พนักงานเองก็ต้องอบรมไปแบบนั้น แล้วก็รู้สึกว่าการอบรมอะไรไม่เห็นได้ประโยชน์...



4. ผิดที่ ผิดเวลา การอบรมที่ผิดที่ ผิดเวลาเป็นปัจจัยที่มีหลายมิติ แอบเอาใจยากอยู่ไม่น้อย เช่น อบรมวันทำงาน พนักงานก็จะห่วยงาน สมาธิไม่ดี เหมือนเรียนไม่รู้เรื่อง รู้สึกว่าอบรมไม่ได้อะไร ก็ไม่ชอบการอบรม พออบรมเป็นวันหยุด ก็ไม่พอใจ “นี่วันหยุดฉันให้มาทำอะไร?” เจอการอบรมดีก็ดีไป เจอไม่ดีด้วยอีก ย่อมไม่ชอบใจเป็นทวีคูณ นั่นอาจว่าด้วยเรื่องการ “ผิดเวลา”

แต่ผิดที่ ในที่นี้ไม่ใช่สถานที่ แต่ **ผิดที่** หมายถึง ผิดจุด ผิดวัตถุประสงค์ หรือผิดกลุ่มเป้าหมาย (ผิดคน) เช่น เราอาจรู้สึกว่าพนักงานมีการสื่อสารการทำงานกันอยู่แล้ว ก็จัดอบรมการสื่อสาร พนักงานอาจจะรู้สึกดีในการอบรมครั้งนั้น ได้ความรู้ แต่ปัญหายังอยู่เหมือนเดิม ย่อมถูกตำหนิ ฟังโทษ รวมถึงมองว่า อบรมไปทำไมไม่ดีขึ้น เช่นนี้ ผู้จัดก็ไม่ชอบ พนักงานก็ไม่ชอบการอบรมไปด้วย เพราะเหมือนถูกนำมาอ้างในการตำหนิ.. ซึ่งบางครั้งมันเป็น **“ระบบ”** การประสานงานขององค์กรที่วางไว้ไม่ดี หรือไม่ได้เป็นที่พนักงาน แต่เป็นที่หัวหน้างาน เช่นนี้อบรมแค่ไหนก็ไม่มีวันได้ผล