

ทัศนคติ สิ่งสำคัญต่อการฝึกอบรม

กรกฎาคม 2020 (เผยแพร่ใน TRIS Academy Club ฉบับ ธันวาคม 2017) ● Self-Management ●

ตรีมิตร เกษมวีรตีพงศ์, โค้ชผู้เชี่ยวชาญด้าน Mindset และการพัฒนาการเป็นผู้นำในองค์กร

ตลอดระยะเวลา เกือบ 20 ปีของผมในการเป็นวิทยากรฝึกอบรม ผมเจอคำถามมากมายมาตลอดเวลาว่า จะทำอย่างไรให้การฝึกอบรมนั้นได้ผลอย่างยั่งยืน ไม่ใช่เพียงแค่มีความฮึกเหิมในช่วงที่เรียน แต่พอออกจากห้องอบรมไป ไฟกลับค่อยๆ มอดลง ผมเองก็ได้แต่ตามตัวเองเหมือนกันว่า ปัจจัยอะไรที่จะทำให้คนเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรได้ ดังที่ผู้จัดการหรือผู้บริหารต้องการ

สิ่งที่ควรตระหนักในการจัดฝึกอบรม

หลายครั้งที่คำตอบของเรื่องนี้ ตกไปอยู่ที่คำตอบที่ว่า **“เป็นเพราะทัศนคติของผู้เรียน”** หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงนั้นจะเกิดขึ้นได้ ก็ต้องมาจากผู้เรียนอยากเรียน หรืออยากเปลี่ยนแปลงนั่นเอง ซึ่งแต่ละคน ก็มีความอยากเรียนอยากเปลี่ยนแปลงไม่เท่ากัน **ทำให้ผมนึกค้านในใจว่า แล้วทำไมวิทยากรหรือผู้สอนจึงไม่สามารถทำให้ “ทุกคน” ที่อยู่ในห้องเรียน อยากเรียนและอยากเปลี่ยนแปลงได้เหมือนกัน**

หากเราอยากทำให้คนเกิดการเปลี่ยนแปลงจริงๆ เราจะต้องเปลี่ยนเขาจากภายในเสียก่อน

คำตอบเรื่องนี้ เพิ่งกระจ่างใจแก่ผมเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา มันเกิดขึ้นเมื่อผมได้ไปเรียนวิชา Life Coaching จากสถาบันด้าน Coaching ระดับประเทศแห่งหนึ่ง การเรียนในครั้งนั้น ทำให้ผมเข้าใจ “คน” แบบที่เป็น **“คนจริงๆ”** ไม่ใช่ **“คนในแบบที่เราอยากให้เป็น”**

ความกระจ่างใจในครั้งนั้น ทำให้ผมเกิดความตระหนักรู้ และมองย้อนกลับไปยัง workshop ต่างๆ ในอดีตของผม ว่าทำไมผมจึงไม่สามารถทำให้นักเรียนของผมทั้ง 100% เกิดความอยากเรียนและอยากเปลี่ยนแปลงได้ทั้งหมด

คำตอบก็คือ ผมอยากให้เขาเป็นอย่างที่ผมเตรียมการสอนมา หรือตามโจทย์ที่ลูกค้าให้ โดยที่ผมไม่เข้าใจคนเรียนเลยว่าเขารู้สึกอย่างไร หรือคิดอะไรอยู่ ผมไม่เคยนั่งอยู่ในที่ที่เขาอยู่จริงๆ เลย ผมมีแต่ทฤษฎี งานวิจัย โมเดลต่างๆ และรูปแบบความสำเร็จเต็มไปหมด แต่สิ่งเหล่านั้นไม่ได้เข้าไปสร้างการเปลี่ยนแปลงจากภายในเลยแม้แต่น้อย

พวกเขาจึงมองสิ่งที่ผมมีเป็นเพียงแค่หนังสือดีเล่มหนึ่งเล่ม แต่ไม่ยอมทำตาม เพราะมันไม่ใช่ตัวของเขานั่นก็คือหนังสือ ไม่ใช่ชีวิตจริง

การจัดฝึกอบรมที่ดีควรเป็นอย่างไร

มาถึงตรงนี้ก็ทำให้ผมเข้าใจคนเรียนอย่างลึกซึ้งจริงๆ จนทำให้ผมเกิดความตระหนักรู้ว่า **หากเราอยากทำให้คนเกิดการเปลี่ยนแปลงจริงๆ เราจะต้องเปลี่ยนเขาจากภายในเสียก่อน** นั่นคือ การเข้าไปทำความเข้าใจกับทัศนคติของเขา มุมมองของเขาก็มีต่อเรื่องต่างๆ แล้วพาเขาเดินออกมา (ด้วยความเต็มใจ) จากมุมมองเขายิ่ง

ให้เขามาเจอสิ่งที่เขาจะบอกเองว่า มันดีกว่าอย่างไร และสุดท้าย เขานั้นแหละที่จะเลือกนำไปใช้ด้วยพันธสัญญาจากตัวเขาเอง

ดังนั้นในทุกการอบรมของผม จึงมีเรื่องของ **การ “ปรับทัศนคติ”** ก่อนเสมอ เพื่อทำให้ทุกคนในคลาสมีทัศนคติที่ใช่ก่อน

ก่อนที่จะให้พวกเขาได้เห็นเครื่องมือใหม่ๆ เช่น Soft Skills ต่างๆ หรือทักษะการทำงานที่ไม่มีระบบระเบียบตายตัวเช่น การขาย การต่อรอง หรือแม้กระทั่งการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) เมื่อมีการปรับทัศนคติผู้เรียนก่อนแล้ว ผลลัพธ์ที่ได้นั้นก็แตกต่างจากอดีตโดยสิ้นเชิง

ปัจจุบัน ผมสามารถพูดได้อย่างเต็มปากเต็มคำว่า การฝึกอบรมให้ได้ผลที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงและได้ผลที่ยั่งยืนด้วยนั้นทำได้จริง ไม่ว่าจะเป็นการอบรม Soft Skills หรือ การอบรมประเภทใดก็ตาม **เพราะเมื่อเราได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงจากภายในแล้วนั้น การเติมทักษะใหม่ๆ ใดๆ ลงไป ย่อมเป็นเรื่องที่ไม่ยากอีกต่อไป**