

Kävin seuraamassa Savonia ammattikorkeakoulun 1. vuoden restonomiopiskelijoiden Vuorovaikutteinen asiakaspalvelu ja myyntityö -kurssia 10.11.2017. Tunnin aiheena olivat kokous- ja neuvottelutaidot. Opettajana oli liiketoimintaosaamisen lehtori Ulla Pekkarinen, joka on aiemmin työskennellyt myös viestinnän lehtorina.

Tunnilla hyödynnettiin niin kutsuttua flipped learning -metodia, jossa oppilaat olivat tutustuneet ennalta tunnilla hyödynnettäviin tekstimateriaaleihin, jolloin tunnin sisältö pääsi painottumaan enemmän käytännön työskentelyyn ja vuorovaikutukseen.

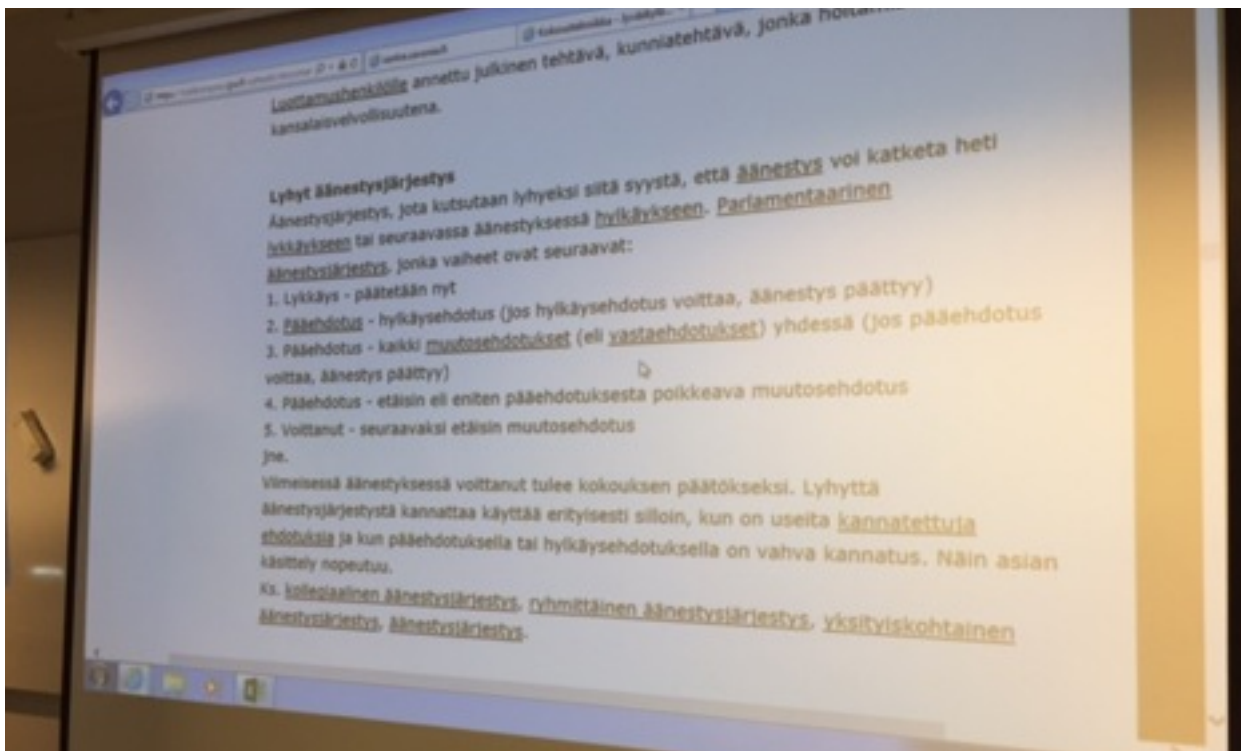
Teksti, johon tunnin tehtävät pohjautuivat, koski päätöksentekoa kokouksessa (https://kielikompassi.jyu.fi/uploads/document_userfiles/kokoustekn/kulku/paatos_teko.htm#aanestys), josta oppilaat keskittyivät erityisesti äänestysjärjestykseen.

Tunnin päätehtävänä oli kokouksen simuloiminen ryhmässä. Taloyhtiön kokousta muistuttavassa tilanteessa kullekin osallistujalle jaettiin rooli (eläkeläinen, pankinjohtaja, opiskelija jne.), josta käsin hänen tuli kokoukseen osallistua. Kokouksen tuli noudattaa opiskellussa tekstissä mainittua kaavaa ja päätöksenteon eri vaiheissa käytettiin myös erilaisia äänestysjärjestyksiä (yksityiskohtainen/lyhyt äänestysjärjestys). Ennen kokouksen alkua kaikki saivat tarkasteltavakseen kokouksen esityslistan sekä taustatietoja päätettävistä asioista sisältävän lyhyehkön raportin. Näihin he saivat paneutua parin kanssa noin 10 minuutin ajan. Opiskelijoita oli 28, joten kokouksen osallistujat vaihdettiin puolivälissä. Kerrallaan pöydän ääressä oli 14 henkeä.

Kokoustyöskentelyn kautta oppilaat pääsivät harjoittelemaan nimenomaan tekstin suullista tuottamista. Luulisin, että tekstiä oli helpompi tuottaa roolista käsin, jolloin omien kasvojen menettämistä ei tarvinnut pelätä. Pääosin sen tuottaminen tuntuikin onnistuvan, ainoastaan vieraiden termien muotoileminen omaan suuhun sopivaksi vaikutti hieman haastavalta. Taustateksti oli heijastettuna seinälle koko harjoituksen ajan, jolloin osallistujat pystyivät seuraamaan siitä, kuinka kokouksessa tuli edetä. Tekstissä olevaa tietoa tuli kuitenkin osata koko ajan soveltaa siten, että se palveli oman kokoustilanteen tarkoituksia.

Harjoituksen tarkoituksena oli paitsi opettaa kokoustekniikkaa, myös paljastaa, kuinka kokousteknisillä asioilla voidaan vaikuttaa myös tehtävän päätöksen kulkuun. Esimerkiksi valitsemalla yksityiskohtainen äänestystapa kilpailevat vaihtoehdot saadaan helpommin kaadettua, jolloin päätösesityksenä oleva vaihtoehto valikoituu päätökseksi todennäköisemmin. Siinä mielessä tehtävä opetti myös kriittistä lukutaitoa ja tilanteen tulkintaa.

Opettaja korosti alussa, että nyt opetettava asia on hieman monimutkainen. Minulle hän paljasti myös, että aikaisemmin asian opetteluun on käytetty tuplasti enemmän aikaa. Uskoisin kuitenkin, että ainakin valtaosa opiskelijoista sai kuitenkin kiinni siitä, missä asiassa oli kyse. Lisäksi vahvasti vuorovaikutuksellinen tehtävä vaikutti heidän mielestään hauskalta.



Kuvateksti: Äänestysjärjestyksen etenemistä sai seurata taululla olevasta tekstistä mutta se tuli osata soveltaa käsillä olevaan tilanteeseen.