



Työelämän viestintätaitojen opettaminen Jyväskylän aikuisopistossa

Laura Urrio

Aikuisten ammatillisen äidinkielen opettajan työ on työelämän viestintätaitojen opettamista. Opettajan on välttämätöntä tuntea työelämä, jotta opetusmateriaalit ja oppimisympäristöt palvelisivat sekä opiskelijaa että työelämää. Opiskelijan on hallittava työelämän kirjeviestintä, sähköpostiviestintä ja hyvät vuorovaikutustaidot.

Työskentelen Jyväskylän aikuisopistossa äidinkielen opettajana. Olen valmistunut opettajaksi Jyväskylän yliopistosta vuonna 1987. Valmistumisvuoden syyskuussa sain ensituntuman ammatilliseen aikuiskoulutukseen: paikallinen kurssikeskus tarvitsi äidinkielen tuntiopettajaa.

Olen ollut Jyväskylän aikuisopiston palveluksessa 23 vuoden ajan. Minulla on ollut tilaisuus seurata Jyväskylän Ammatillisen Kurssikeskuksen muuttumista työvoimahallinnon ammattikurssien järjestäjästä tutkintotavoitteisia koulutuksia ja näyttötutkintoja organisoivaksi oppilaitokseksi. Tehtävät ovat vaihtuneet vuosien varrella äidinkielen ja ammatillisen viestinnän opettamisesta suomi toisena kielenä opettajaksi ja maahanmuuttajaryhmien vastuukouluttajaksi. Olen toiminut myös toimistoalan täydennyskoulutusten sekä liiketalouden perustutkintoa suorittavien opiskelijoiden vastuukouluttajana.

Työurani aikana olen toiminut opettajana aluksi ammattikursseilla, joiden äidinkielen opetussuunnitelmat olivat teoreettisia ammattitaidon muihin vaatimuksiin nähden. Aiheina olivat esimerkiksi suomen kielen ominaispiirteet ja ilmaisutaito. Ominaispiirteet olivat minulle tuttuja. Aprikoin kuitenkin, miten suomen kielen vokaalisointu, sijamuotojen runsaus, astevaihtelu ja kielen synteettisyys mahtoivat palvella ammattiin opiskelevia henkilöitä. Ilmaisutaito tarkoitti sekä suullista että kirjallista ilmaisutaitoa. Ilmaisutaito tarkoitti tekstien tuottamista ja esitelmien pitämistä. Näistä ohjeista rakensin oppitunnit, joiden tärkein sisältö alkuaikoina olivat ehkä hyvät kontaktit opiskelijoihin ja monet silloisia ajankohtaisia aihepiirejä koskevat antoisat keskustelut.

Ensimmäisinä oppitunteina opetin ravintola-alan ja puhdistuspalvelualan ryhmiä. Vähitellen sain tunteja myös toimisto- ja myyntialan ammattikursseilta, joista valmistuttiin toimistotyöntekijöiksi ja myyjiksi. Oppituntien sisältö täsmentyi: oikeinkirjoitusta, kielenhuoltoa, kokoustekniikkaa, asiakirjoja, suullista esitystä. Tämän kaiken piti tukea ryhmän valmistumista tulevaan ammattiinsa. Mitä taitoja opiskelija tulisi tarvitsemaan työssään?

1990-luvulla opetin useana vuonna perusteellista kielenhuoltoa ja oikeinkirjoitusta toimistotyöntekijäopiskelijoille, ja tästä ajasta jäivät mieleeni lähtemättömästi suomen kielen oikeinkirjoitussäännöt. Niiden perusteellisesta tuntemuksesta on ollut paljon hyötyä työssäni. Suuri mullistus oli 1980-luvun loppupuolella alkanut tietotekniikan yleistyminen ja sen käyttöönotto työpaikallani aluksi toimistoalalla ja vähitellen kaikilla ammattialoilla. Koska itse en ollut perehtynyt tietotekniikkaan oikeastaan ollenkaan opiskeluaikanani, oli vaikea käsittää, mitkä mahdollisuudet tietojenkäsittelyllä olikaan eri aloilla.

Nykyään toimin yleisaineiden opettajana aiheenani viestintä. Opetan noin 15:tä eri opintojaksoa, joiden sisällöt vaihtelevat kirjallisesta viestinnästä neuvottelutaitoon. Liikekirjeiden ja tiedotteiden opettaminen, tarkastaminen ja arviointi ovat arkipäivääni. Eri tutkintoihin valmistavissa koulutuksissa opettaminen on edelleen olennaista työtäni, ja monissa koulutuksissa opintokokonaisuuksiin kuuluu samoja aiheita, esimerkiksi asioimiskirjoittamista, liikekirjeitä ja tiedottamista. Myös kokoustekniikan ja neuvottelutaidon kurssi on suullisen viestinnän ohella tyypillinen opintojakso.

Kaikissa opintojaksoissa on mielestäni olennaista se, että niiden tarkoitus on palvella työelämän viestintätilanteita, käytännön viestintää. Peruskoulussa ja lukiossa tavoite on yleissivistävä ja teoreettisempi verrattuna ammatillisiin oppilaitoksiin. Minun työtäni ohjaavat eri ammateissa tarvittavat viestinnän taidot. Näitä ovat esimerkiksi suullisen viestinnän ja asiakaspalvelun perustaidot, keskustelutaito, sanattoman viestinnän huomioon ottaminen ja valmius laatia hyvä sähköpostiviesti tai kirje tuntemattomalle vastaanottajalle. Merkonomilla minimivaatimus on liikekirjeiden hallinta.

Olenaisena asiana kirjeviestinnässä on kirjeen tai muun viestin ulkoasu ja oikeinkirjoitus sekä viestin välittyminen tarkoituksenmukaisella tavalla. Opiskelijan tulee ottaa huomioon, että joskus viestin lukijoita on satoja tai jopa tuhansia. Ammattiin opiskeleva ei tähtää vain tentaattorille tai opettajalle laadittuun viestiin, vaan näkökulman tulee olla laajempi.

Koko opetuksessani tavoitteena on työelämässä sujuvasti tilanteen mukaan viestivä työntekijä. Hyvä viestijä erottuu aina edukseen. Oppisopimusopiskelijoilla on paras kosketus työelämään, koska heillä on työpaikka. He hyötyvät mielestäni eniten opetuksesta, koska he pystyvät soveltamaan opetuksen käytäntöön ja osaavat tarvittaessa kyseenalaistaa oppitunneilla käsitellyt asiat. Sekä opiskelijan että opettajan on tiedettävä, että työpaikoilla käytäntö on hieman erilaista kuin mitä oppikirja opettaa. Opiskelijoiden kommentteista on hyötyä opettajalle. Hänen täytyy jatkuvasti tarkistaa tietojaan ja päivittää niitä usein pystyäkseen perustelemaan, mikä on tällä hetkellä suositeltavin tapa laatia vaikkapa asiakirja.

Vielä kymmenen vuotta sitten minulla oli tilaisuus käydä opiskelijoiden työssäoppimispaikoilla. Siten oli mahdollisuus saada tietoa työelämän vaatimista olennaisista taidoista, joita olivat esimerkiksi Office-ohjelmien hallinta, hyvä asiakaspalvelutaito tai jonkin taloushallinnon ohjelman hallitseminen. Lisäksi työntekijän sopeutuminen ryhmään oli tärkeää. Työpaikkojen kannalta oli olennaista, että työ tuli tehdyksi ja asiat hoituivat. Työpaikoista sain hyötyä omaan opetukseeni. havaitsin, että toimistoalalla puheviestintätaidot ja toisten ihmisten huomioiminen oli tärkeää ja kirjallisten töiden oli sujuttava.

Monta kertaa olen havainnut, että vaikka opiskelijasta on tuntunut turhalta tehdä teoreettisia kirje- tai asiakirjarajoituksia, niin jälkepäin on tullut myönteistä palautetta opiskelijalta. Taitoja on todella tarvittu työelämässä.

Kirjoittaja työskentelee äidinkielen opettajana Jyväskylän aikuisopistossa.