

NARRATÍV GONDOLKODÁS: ESETTANULMÁNYOK AZ ÜZLETI DÖNTÉSEK TÁMOGATÁSÁRÓL

Velencei Jolán, Szeghegyi Ágnes
Óbudai Egyetem Keleti Károly Gazdasági Kar

Kulcsszavak: narratívák; szakértői rendszer; döntéstámogatás

Kutatásunk célja egy olyan esettanulmány-írási módszer kidolgozása, amelynek során üzleti mesterszakos hallgatóink valós üzletei helyzeteken gyakorolhatják a döntések előkészítését és elfogadtatását. Ennek elsődleges célja a tanultak és a praxis összekapcsolásán keresztül a döntéstan fogalmainak kontextusba helyezése, a szakértői szintű tudás modellezésének gyakorlása, az írás- és a prezentációs készség fejlesztése. A hallgatók mint tudásrendezőik kisvállalatok döntéshozóival készített mélyinterjúk során meghatároztak egy döntési dilemmát és összegyűjtötték az elvárásokat. Ebből kiindulva egy szakértői keretrendszerben tudásbázisokat építettek fel, majd az eredményt megvitatták a döntéshozókkal. Az esettanulmányok lényeges fejezete volt ezeknek a beszélgetéseknek, történeteknek az elmesélése, hiszen a verbális reprezentációnak (Kinyó, 2005) meghatározó szerepe van a döntések elfogadtatásában. Hasznos lenne a narratív gondolkodási forma előtérbe helyezése az üzleti mesterképzésekben, hiszen a tanulási folyamat mindenkiben magában zajlik, a beszélgetést, az olvasgatást és a tűnődést is beleértve (Bruner, 2004). Már Herbert Simon megmutatta, hogy vannak programozható és programozhatatlan döntési folyamatok. Ennek ellenére még mindig sokan hisznek abban, hogy minden döntés világosan körülírható és optimális megoldás található rá. A legtöbb szervezet egy impozáns várhoz hasonlít, ahol azon igyekeznek, hogy valamennyi folyamatot programozhatóvá tegyenek, azaz átadjanak a gépeknek. Amit érdemes vizsgálni, az a programozhatatlan döntések megértése. Az esettanulmányok készítéséhez és feldolgozásához egy fogalmi keretre van szükség, amit két közgazdasági Nobel-díjas, Herbert Simon (Simon, 1982) és Daniel Kahneman (2013), valamint James March (2000), Malcolm Gladwell (2005), Sheena Iyengar (2010) és Dan Ariely (2014) elképzelései körvonalaznak. A hallgatók által készített esettanulmányok egy-egy valós üzleti helyzetet mutatnak be, szembesítve őket azzal, hogy a valóságban nincs egyetlen helyes válasz a felmerülő kérdésekre.