

Hoe kunnen wij medewerkers bewust maken van hun veranderende rol?

Hoe kunnen we de samenwerking tussen medewerkers van verschillende functiegroepen verbeteren?

Hoe train je de vaardigheden van medewerkers die ze nodig hebben in een toekomstige situatie?

SPELEND (SIMU)LEREN

Spelen om te leren is voor mensen natuurlijk gedrag. Kinderen doen het uit zichzelf. Chinezen speelden 2.000 jaar geleden al veldslagen na om zich voor te bereiden op het echte werk.

Ook organisaties zetten spelsimulaties in als leerinstrument, zodat mensen:

- Zich bewust worden van een huidige of toekomstige situatie
- Inzicht krijgen in complexe systemen
- Inzicht krijgen in hun eigen gedrag en dat van anderen
- Nieuw gedrag in een veilige omgeving kunnen uitproberen.

Een spelsimulatie is een serious game, waarin de werkelijkheid wordt gesimuleerd. Het kan een digitale game zijn, die een deelnemer individueel speelt of samen met anderen. De spelsimulatie kan ook real life interaction zijn, waarin deelnemers in een fysieke parallelle werkelijkheid handelen. In beide gevallen is de spelsimulatie een krachtig leermiddel, dat werkt vanuit 'learning by doing'.

Hoe werkt het?

In een veilige omgeving handelen de deelnemers in een parallelle werkelijkheid. Zij hebben een rol en een taak en moeten die taak zo goed mogelijk uitvoeren. Bij een real life interaction spelsimulatie reflecteren de deelnemers tussen de verschillende spelrondes samen op het resultaat en hun eigen handelen. Ook vindt feedback op elkaars handelen plaats.

De spelsimulatie is een veilige leeromgeving, die als een spiegel op het gedrag fungeert, maar ook als een venster op alternatief gedrag. Het spelen van een game levert energie en motivatie op om te leren: en vanuit ontspanning en plezier leer je sneller en beter!

We noemen graag een aantal voorbeelden van succesvolle spelsimulaties.

Spelsimulatie over een nieuwe formule

Een retailorganisatie stapt over op een nieuwe formule. Voor de verkoopadviseurs betekent dit een geheel nieuwe invulling van hun functie. Om ze voor te bereiden op hun nieuwe rol wordt een zo realistisch mogelijke proefwinkel gebouwd. Twee dagen lang bootsen de verkoopadviseurs uiteenlopende klantsituaties na waarbij acteurs de rol van klant spelen. De verkoopadviseurs groeien snel in hun nieuwe rol.

Heike Dekker, ING:

‘De simulatie die EMC heeft ontwikkeld voor onze relatiemanagers en accountmanagers, tijdens de samenvoeging van Postbank en ING Bank, heeft de medewerkers een goed inzicht gegeven in wat er nodig was in de nieuwe werkwijze. Bovendien zagen we als ING-begeleiders in de simulatie eigenlijk al wie het in de nieuwe situatie snel en goed zou redden en wie niet. De simulatie bood achteraf ook een gemeenschappelijk kader en mogelijkheden om elkaar op een veilige manier feedback te geven.’

EMC
Groenekanseweg 85
3737 AC Groenekan
Tel: 0346 217000

www.emcperformance.nl

Spelsimulatie in een parallele werkelijkheid

Een bank introduceert een nieuw bedieningsconcept. Dit betekent een flinke verandering in taken en verantwoordelijkheden voor verschillende medewerkers in de front- en back-office. We ontwikkelen een spelsimulatie met een restaurant als parallele werkelijkheid. Hierin krijgen zeven functies een plaats, van de ober ('front-office') tot de sommelier en de kok ('back-office'). In de setting van het restaurant ervaren de deelnemers in een veilige omgeving de nieuwe manier van samenwerken. Ze hebben plezier en kunnen daardoor zichzelf en anderen een heldere spiegel bieden op hun eigen en andermans gedrag. Dit brengt een sterke bewustwording op gang van het nieuwe concept.

Digitale spelsimulatie

(Aankomende) verkoopadviseurs oefenen hun (nieuwe) rol met een digitale serious game. Daarin helpen de adviseurs klanten in een virtuele winkel met vraag- en antwoordschermen. Ondertussen ziet de adviseur andere klanten de winkel binnenkomen en vertrekken. De adviseurs moeten het overzicht houden: welke klanten help je? Hoeveel tijd besteed je aan elke klant? En hoe help je de klant? Tijdens het spelen zie je continu hoe je scoort op omzet, kwaliteit en klanttevredenheid. Klanten lopen bijvoorbeeld weg als je iets doet dat tot een lagere klanttevredenheid leidt. En je omzet stijgt als je iets verkoopt. Na elk level verschijnt een uitgebreid feedbackscherm. De adviseurs zien constant het gevolg van hun eigen handelen en zien daarmee wat succesvol gedrag is en wat niet.

Wat levert het op?

Deelnemers zijn zich bewust van hun eigen handelen in een huidige of toekomstige situatie. Ook hebben ze gedrag kunnen uitproberen, zonder de consequenties die er in de dagelijkse werkpraktijk zijn. Vanuit hun eigen handelen hebben ze inzicht gekregen in wat er van ze wordt verwacht, en wat ze daarin te doen hebben om succesvol te zijn. Complexe systemen zijn helder gemaakt. En: het blijkt dat deelnemers na de spelsimulatie gemakkelijker taal vinden om elkaar aan te spreken op gedrag. Kortom: vanuit het plezier, de ontspanning en de scherpte van de parallele werkelijkheid komen bij de deelnemers belangrijke leerprocessen op gang!

Meer weten?

Heeft u een vraagstuk waarbij een spelsimulatie een krachtig leermiddel zou kunnen zijn? En wilt u zich oriënteren op de mogelijkheden hiervoor?

Neem dan contact op met Aimée Leijs (aleijs@emcperformance.nl, tel. 06 51 84 97 64), ook te bereiken via ons kantoor op telefoonnummer 0346 217 000.