

# JANE BOZARTH: SHOW YOUR WORK

5 jaar geleden was Jane Bozarth in België op uitnodiging van Stimulearning. Ondertussen heeft ze 25 jaar in Learning & Development op de teller. Heden is ze directeur research van The Elearning Guild, een community van elearning professionals en voordien was ze bijna 20 jaar e-learning coördinator van de Amerikaanse staat North Carolina. Zij is ook auteur van o.a. 'Show Your Work' en 'Social Media for Trainers'.



In het interview werd meteen duidelijk: écht niet normaal uit welke onderzoeken en kennis deze L&D-specialiste en PhD uit de Verenigde Staten kan putten. In het gesprek werd ik bovendien getraakteerd op een niet te stuiten vertelkracht. Zeker weten: Stimulearning en VOV halen met Jane Bozarth voor de Summerclasses 2019 een wereldtopper binnen. Volgens mij een must als je als L&D'er mee wil zijn!

Op 26 augustus 2019 brengt Jane een workshop over Show Your Work en inspireert ze beslist de hele dag met haar inzichten over e-learning, Artificial Intelligence, Augmented Reality e.a. En dat allemaal 'ahead of the curve' zoals kenners dat van haar gewoon zijn!

## SHARING IS CARING

Vandaag is kennis delen gemakkelijk, zeker gezien de beschikbare social media en online tools. Zij helpen ons niet alleen met delen *wat* we doen, maar ook *hoe* we dingen voor elkaar krijgen. Jane beklemtoont echter dat het aanbod van knowhow niet om de tools gaat, maar om het creëren van zinvolle leermomenten voor anderen. Leren moet *fun* zijn, zegt ze, anders blijft nieuwe kennis niet hangen. Je zal maar die nieuwe collega zijn die als groentje alles *the hard way* moet leren omdat niemand in zijn buurt weet hoe de voorganger de zaken aanpakte. Knowhow delen doen we best zo efficiënt mogelijk. We vertrekken daarom bij voorkeur vanuit de vraag: 'Wat kan mijn leerervaring voor de ander betekenen?' Organisaties zijn al sterk in het capteren van expliciete kennis in kennissystemen. Maar die systemen worden vaak erg *document heavy*. Niemand neemt de tijd om de boel op te ruimen en vele medewerkers verdwalen in de info-overload.

Jane benoemt vooral de *ongrijpbare stilzwijgende kennis*, die veel werknemers met zich meedragen en die enkel aan de oppervlakte komt als er zich een probleem voordoet of als een werknemer de werkplek verlaat. Hoe moet je dit contract invullen, hoe maak je een aankooporder, hoe deleger je? Voor een collega vertrekt, wordt hem doorgaans gevraagd ieder detail van de dingen die hij doet te noteren ... om dan de dag na het vertrek te constateren dat we nog steeds niet kunnen inpikken op die specifieke taak. Je kan dat een beetje vergelijken met de hobbykok die een recept nauwgezet volgt en toch ziet dat zijn gerecht niet helemaal gelukt is, omdat er gewoonweg niet beschreven stond dat je de cake *voorzichtig* uit de oven moest halen.

Werknemers kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan het leerproces van (nieuwe) collega's door af en toe openlijk te tonen hoe ze de dingen precies aanpakken. Jane haalt het voorbeeld aan van een leerkracht middelbaar onderwijs die nationale prijzen won voor haar aanpak in de klas. Naar aanleiding van die *awards* kreeg ze een cameraploeg over de vloer en natuurlijk liep alles net dié dag in de honderd. Haar anders wel gemotiveerde, makkelijke tieners begrepen de opdracht niet - eerder die week wel! -, rolden met hun ogen en zuchtten de hele les lang. De leerkracht spartelde zich door dat uur heen, maar moest 5 minuten later alweer aan de bak voor een idem les bij een gelijkaardige groep. Ze had dus maar 5 tijd minuten om uit te denken hoe ze dat zou doen ...

De meesten onder ons zouden de les niet afmaken of minstens de filmopnames afbreken, maar zij besliste om de camera's te laten draaien want ze besefte dat precies in haar 'falen' een leerkans zat voor vele collega's. 'Waar ben ik in de fout gegaan?', 'Wat kunnen mijn collega's hieruit leren?' waren voor haar essentiële vragen voor haar en ze veranderde haar aanpak voor het oog van de camera's.

Het YouTube-filmpje over deze leerkracht werd een hit. Als award-winnend rolmodel toegeven dat je ook af en toe in de fout gaat, inspireerde vele lesgevers over de hele wereld.

## SHOW YOUR WORK: HOE DOE JE DAT NU?

Denk aan een afbeelding, filmpje, een blogbericht, een Yammer-chat of eender welk ander hulpmiddel waarin je beschrijft of toont welke online tools je hielpen toen je bijvoorbeeld photoshop onder de knie probeerde te krijgen. Een tool waarin je toont hoe je een toestel herstelde of een oplossing voor een workflowprobleem uittekende. Liefst zoals de leerkracht hierboven, die uitlegt waarom ze faalde en hoe ze dit oploste. Als we ons werk tonen, dan helpt dat niet alleen om zelf te *begrijpen wat* we doen, maar ook *hoe* we dingen voor elkaar krijgen. Het is geen opschepperij als je vertelt hoe je hebt leren coderen of als je tips voor anderen op een rijtje zet. Zeg gewoon: "Ik weet dat veel mensen hiermee

worstelen, maar ik heb dit trucje afgelopen dinsdag geprobeerd en dat werkte!”

Jane stelt het zo: als er één ding is dat ik mensen zou willen zien doen, dan is dat gewoon dat ze beginnen delen. Maak een gedeelde map, post dingen online. Zet er een berichtje bij: ‘Hier is mijn powerpoint, mijn handleiding. Maak er gebruik van. Laat me weten wat je ervan vindt.’

Een probleem oplossen, met je team een project uitvoeren, een nieuwe tool uitproberen ... Vertellen over je werk is niet zozeer een oplijsting van activiteiten, maar illustreert wel hoe je iets op een bepaald moment hebt afgehandeld. Jane: “Op onze trainingsafdeling zien we elkaar vaak en hebben we een goed contact met elkaar, maar je weet hoe dat gaat: iedereen heeft het druk. De ene bereidt een les voor, de andere is al aan het lesgeven. Je hebt niet alle tijd om met elkaar te kletsen. Maar toen ik op het eind van een werkdag op Yammer de vraag stelde wat iedereen aan het doen was, bleek dat 5 van de 8 medewerkers bezig waren met de vraag van één klant. Die klant stond bekend als een lastige tante. Ze had doodleuk iedereen opgebeld en aan het werk gezet. We hebben dat dan snel gekanaliseerd, gewoon door die ene, simpele vraag.”

Je werk tonen betekent niet dat je dit er nog even bovenop moet doen en ook daar zit soms een misverstand. Belangrijk is dat je mensen niet nog meer werk oplegt naast al het werk dat ze al doen. Je kan als organisatie niet zomaar zeggen: ‘Oké, we gaan vanaf nu ons werk delen. Iedereen brengt tegen de volgende meeting iets mee en vertelt daarover.’ Zo werkt het niet. Het hoeft niet altijd een verslag van 3 pagina's te zijn of een presentatie waaraan je een week hebt gewerkt. In het beste geval toon je op een snelle manier in welke situatie je zat en hoe je het opgelost heb. Het mag geen pijnlijk proces zijn en zeker niet veel tijd kosten. Je werk tonen en delen, dat wordt idealiter een organisch deel van je werkdag.

## INFORMATIE VS KNOWHOW

We begrijpen niet altijd precies wanneer we wat moeten delen, welk format daarvoor het meest geschikt is, hoe we dat in onze dagelijkse professionele bezigheden moeten inbouwen en hoe we bepaalde informatie en knowhow moeten tonen. Soms zien we zelfs niet in dat we iets geleerd hebben en dat de moeite loont om het te delen.

In veel vergaderingen bijvoorbeeld is er het rondje ‘Wat heb je in de afgelopen week gedaan?’ Niemand onthoudt wat daar gezegd wordt, zeker als je die informatie niet direct nodig hebt. Verslagen of voorbereide agendapunten worden uitgebreid voorgelezen, hoewel je ze vooraf al op mail kreeg. Maar dat is pure disseminatie van informatie. “Trouwens,” lacht Jane, “na de meeting krijg je een samenvatting van dezelfde informatie sowieso in je mailbox.”

Wil je echt knowhow delen, stel dan de vraag waar medewerkers de afgelopen tijd tegenaan liepen en hoe ze dat opgelost hebben.

Showing Your Work gaat trouwens niet alleen om wat je deelt en hoe je dat doet, maar ook hoe je ervoor zorgt dat het gemakkelijk teruggevonden wordt. Dat blijkt vandaag een grote uitdaging op de werkvloer.

## CARGO CULT

Jane: “Tijdens Wereldoorlog II landden veel vliegtuigen op de eilandjes in de Grote Oceaan en zij brachten veel bruikbare dingen mee zoals bv.

medisch materiaal. Dat had de inheemse bevolking goed opgemerkt en dat wilden ze zo houden na de oorlog. Dus bootsten ze landingsbanen na, compleet met vuurtjes erlangs alsook een houten toren van waaruit een controller werkte. Hij droeg zelfs een koptelefoon gemaakt van 2 halve kokosnoten. Op die manier dachten de eilandbewoners vliegtuigen te doen landen. Maar die kwamen niet.

En toch deden ze ogenschijnlijk alles goed: ze kopieerden de activiteiten die ze gezien hadden minutieus. Het zag er precies hetzelfde uit zoals in de oorlog. Alleen, het werkte niet. Er landden geen vliegtuigen. En ook geen nuttige spullen. De lokale bevolking *begreep* immers niet hoe de voorraden daar effectief waren gekomen.

Dat cargo cult effect ziet Jane ook o.a. bij e-learning: “Op een template wordt een next-knop gezet, nog een filmpje erbij en de cursus is klaar. Of een werknemer wordt gevraagd een presentatie te geven over bepaalde expertise. Hij bereidt een powerpoint voor, stapt het lokaal in, zet de beamer aan en leest zijn slides voor. Zo heeft hij dat namelijk altijd zien doen. Maar hij begrijpt niet dat hier geen leermoment ontstaat.” Jane duidt dat L&D zijn rol kan uitbreiden door zijn expertise in leren te koppelen aan de technische bagage van de werknemers. Trouwens, het werkt ook andersom: werknemers die hun werk tonen, kunnen L&D-professionals ondersteuning bieden op het vlak van hun expliciete knowhow.

## DE ROL VAN DE ORGANISATIE IN SHOW YOUR WORK

Show Your Work is een attitude en die beperkt zich niet tot het individu. Of een medewerker zijn knowhow deelt, is afhankelijk van de cultuur in zijn werkomgeving. In een bedrijf waar niet van nature veel met elkaar wordt gedeeld, of waar ieder achter gesloten deuren werkt, is transparant communiceren niet vanzelfsprekend. Als medewerkers niet de gewoonte hebben om te communiceren over de dingen die ze doen of zelfs niet echt met elkaar aan de praat gaan, kan je niet van hen verwachten dat ze dat plots wel via online tools of bedrijfseigen sociale netwerken (ESN's) gaan doen. Je moet je afvragen of mensen zich voldoende gesteund voelen als zij hun werk tonen aan hun collega's. Is er voldoende vertrouwen en veiligheid? Kan men vrij en zonder angst voor consequenties over mislukkingen of valse starts praten? De juf die ik eerder in dit artikel aanhaalde, vertrouwde haar directie: ze wist dat ze niet ontslagen ging worden omdat ze online een les toonde die ze fout aangepakt had. ■



Jane Bozarth modereert op maandag 26 augustus de workshop ‘Show Your Work’ in een Stimulearning & VOV Summerclass. Wellicht heb ik in dit artikel maar een fractie aangehaald uit wat er ons op die dag te wachten staat. Het is in ieder geval maar een fractie van ons boeiende gesprek. Boek dus voor deze summerclass. Je gaat trouwens naar huis met het boek in de QR-code.



**Annemie Martens** werkt voor de VDAB waar ze online coach en lesgever is. Annemie is gepassioneerd door L&D en social learning en hoopt je te ontmoeten op de class van Jane Bozarth. Net als Jane Bozarth staat ze voor #leergoesting en #WOL.