

Een gezond en veilig werkklimaat met scenario-based learning

Casus van ABN AMRO



Agenda

1

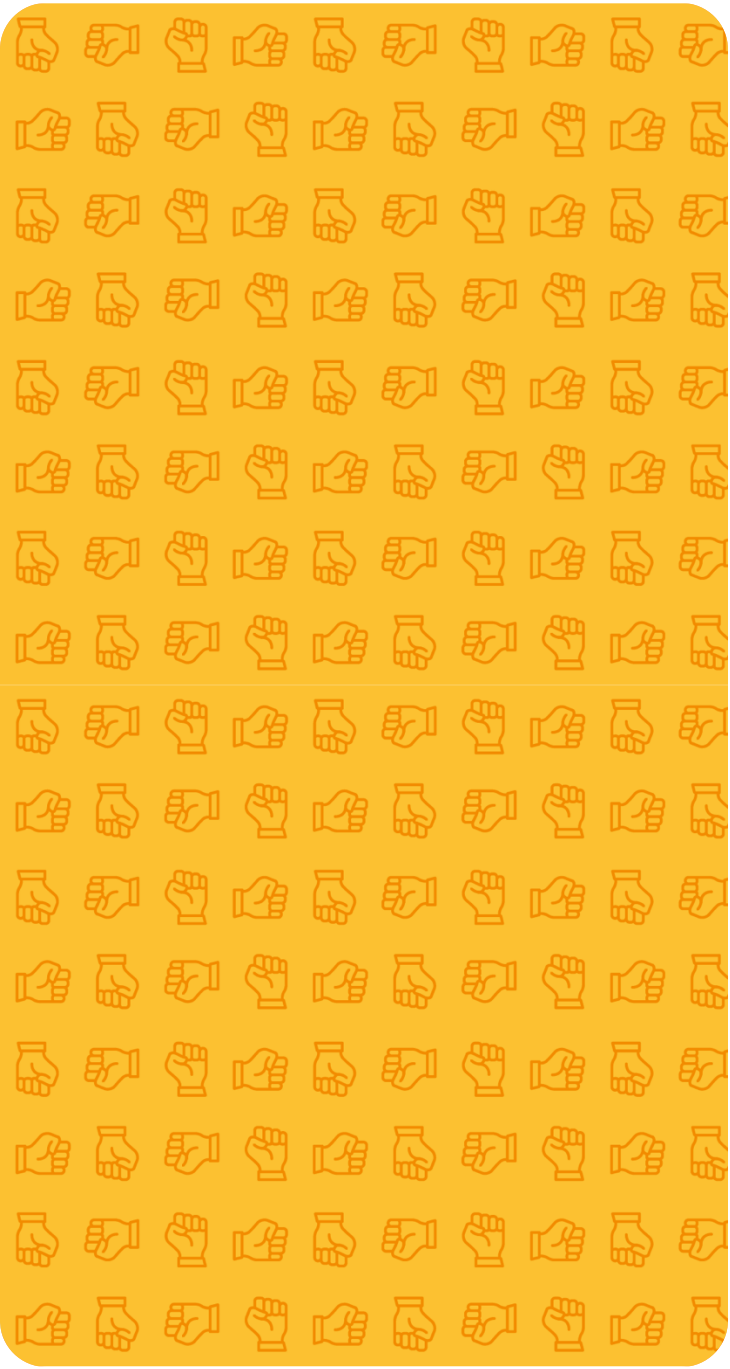
De uitdaging

2

De oplossing

3

De impact



Heb jij weleens een situatie meegemaakt....

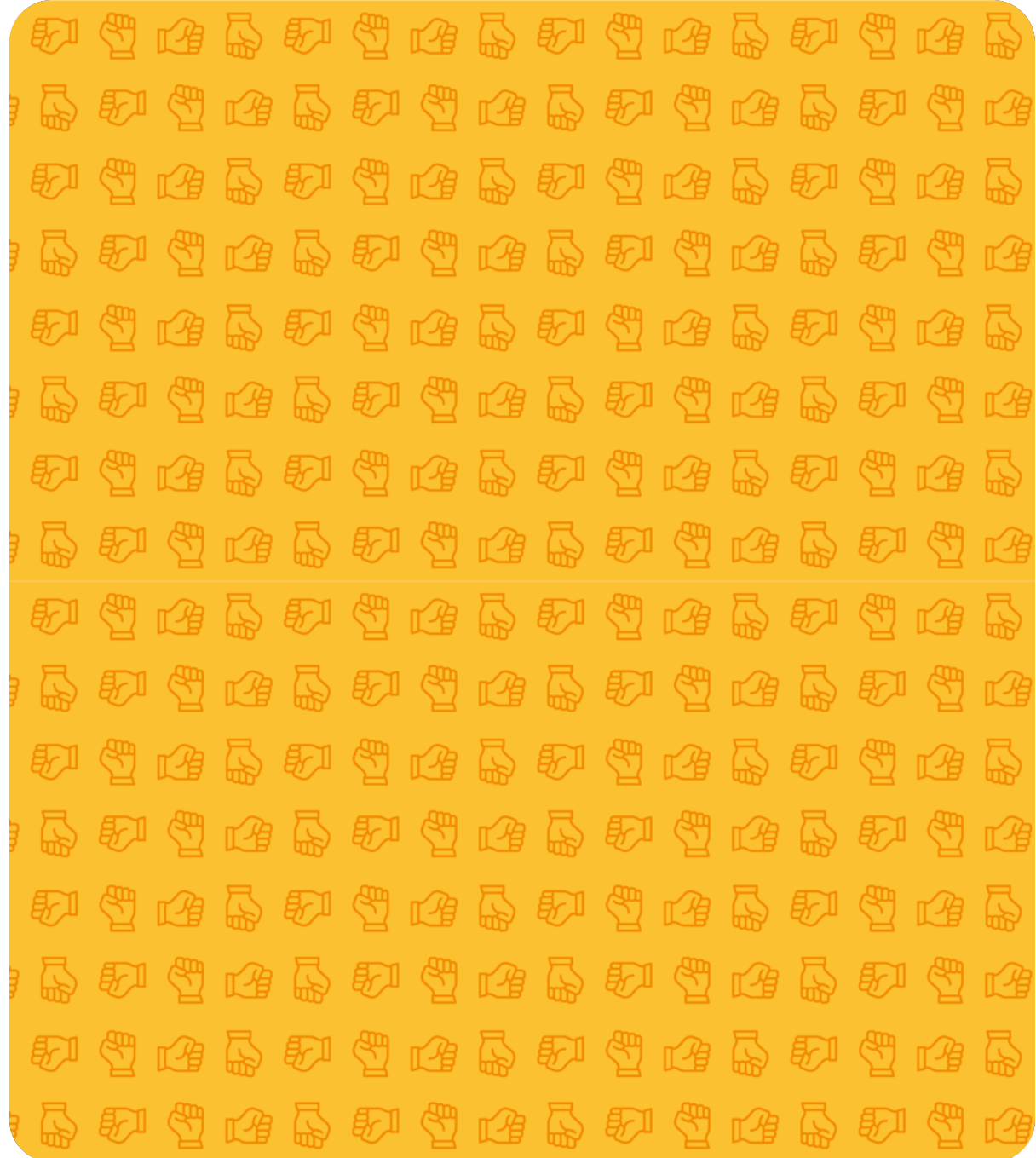
- Waarin je dacht: Maakt die collega nu een grapje of niet?
- Waarin je wilde ingrijpen, maar niet wist hoe je dit het beste kon doen?
- Waarin een collega een opmerking maakte, waardoor jij je niet prettig voelde?
- Je iemand wees op een blinde vlek, of zelf werd gewezen op een blinde vlek?

ABN AMRO

Banking for better, for generations to come

Wat was de uitdaging?

- Grote internationale organisatie, met **veel leidinggevenden**.
- Het streven om dagelijks een **veilig en open werkklimaat** te stimuleren.
- Maar... leidinggevenden **weten vaak niet hoe** ze het beste kunnen handelen.



Onze oplossing

Interactieve Onepager

Interactieve Onepager

- Realistische dilemma's
- Oefenen met keuzes en gevolgen
- Gamification elementen

Als leidinggevende heb jij tweewekelijks een bila met jouw teamleden. Vandaag staat de bila met Amira gepland. Je verwacht in dit gesprek geen bijzonderheden. Haar resultaten zijn goed en ze lijkt goed in haar vel te zitten.

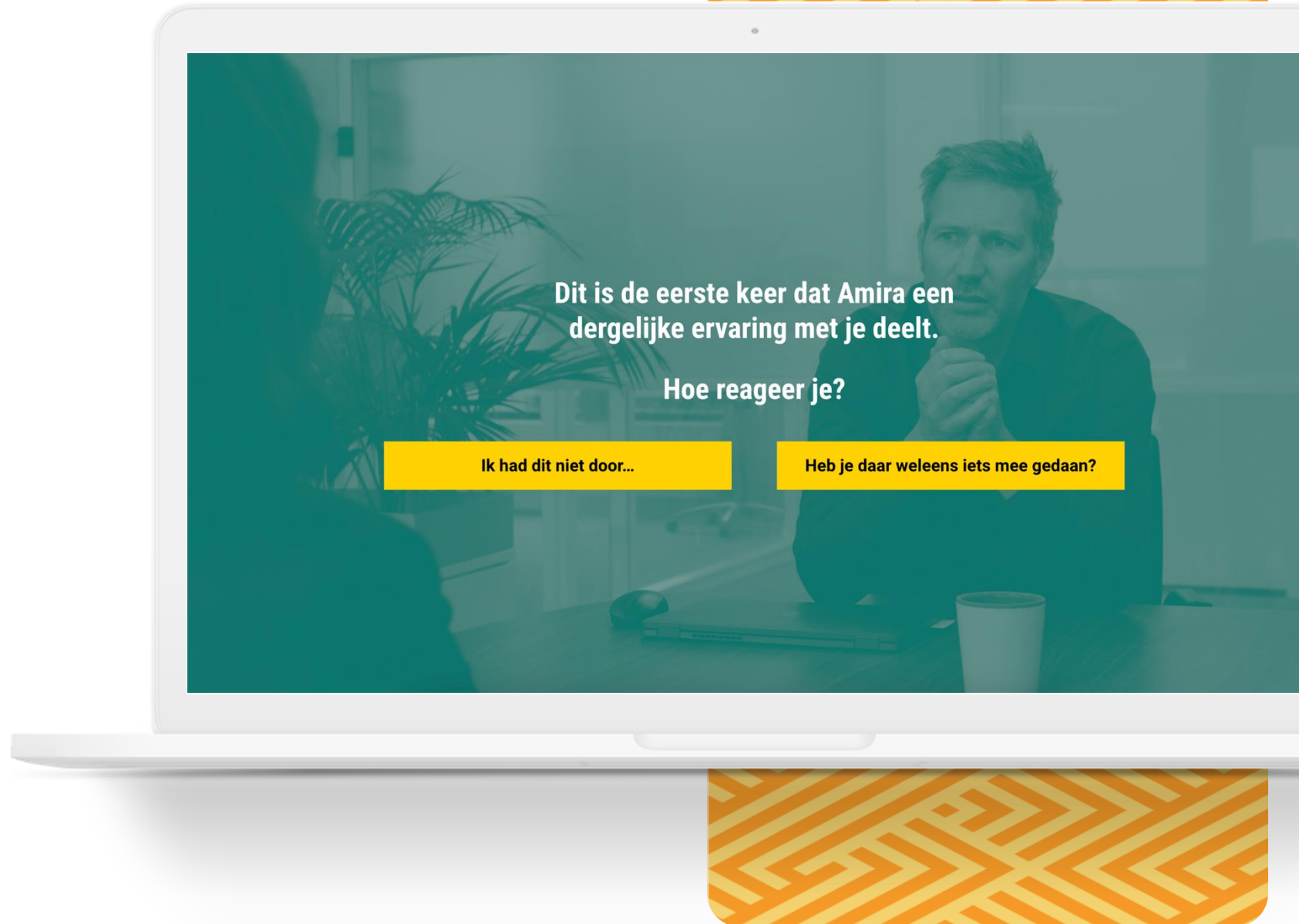
Je doorloopt deze situatie vanuit het perspectief van Robert.

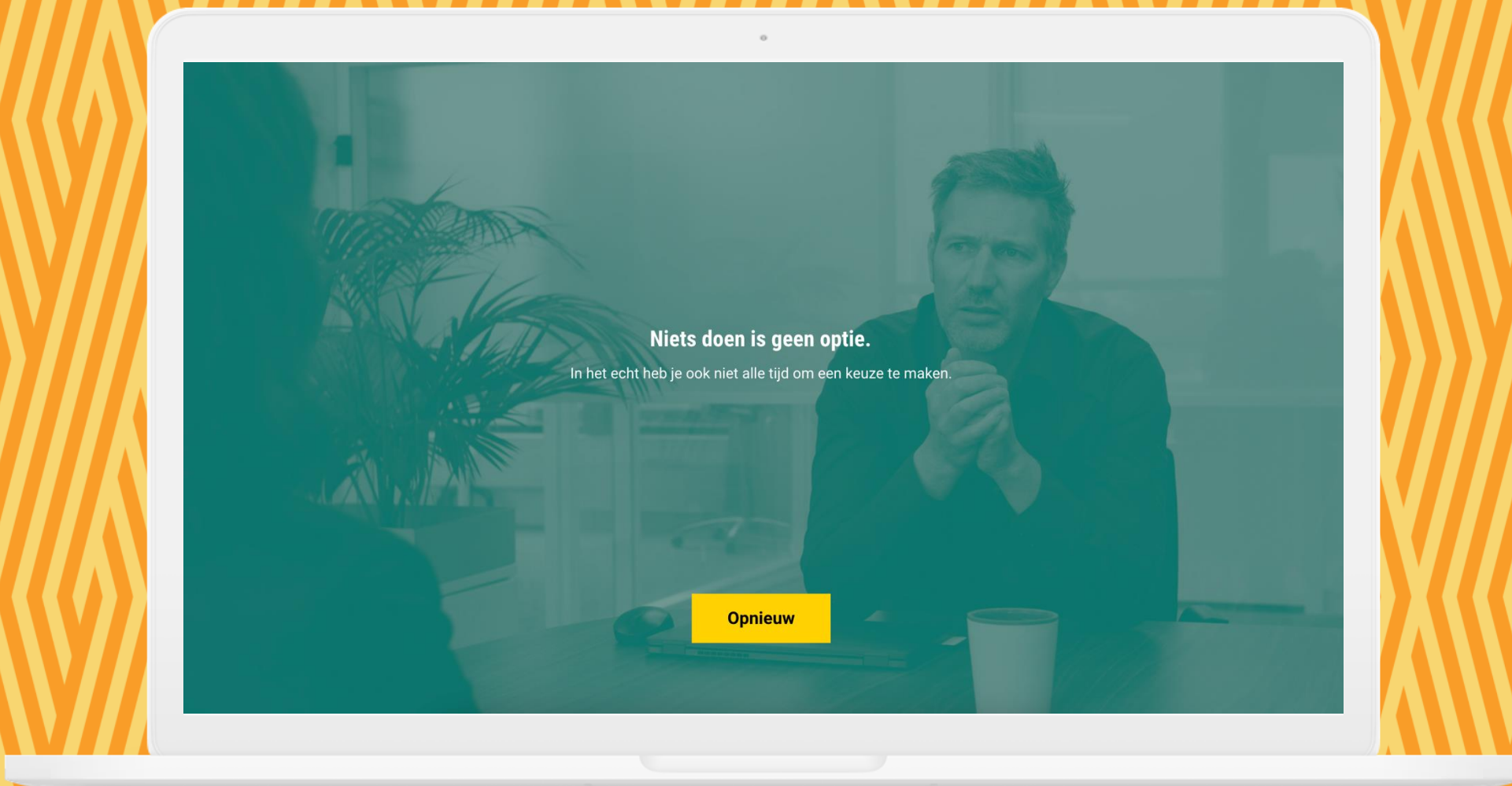


Start

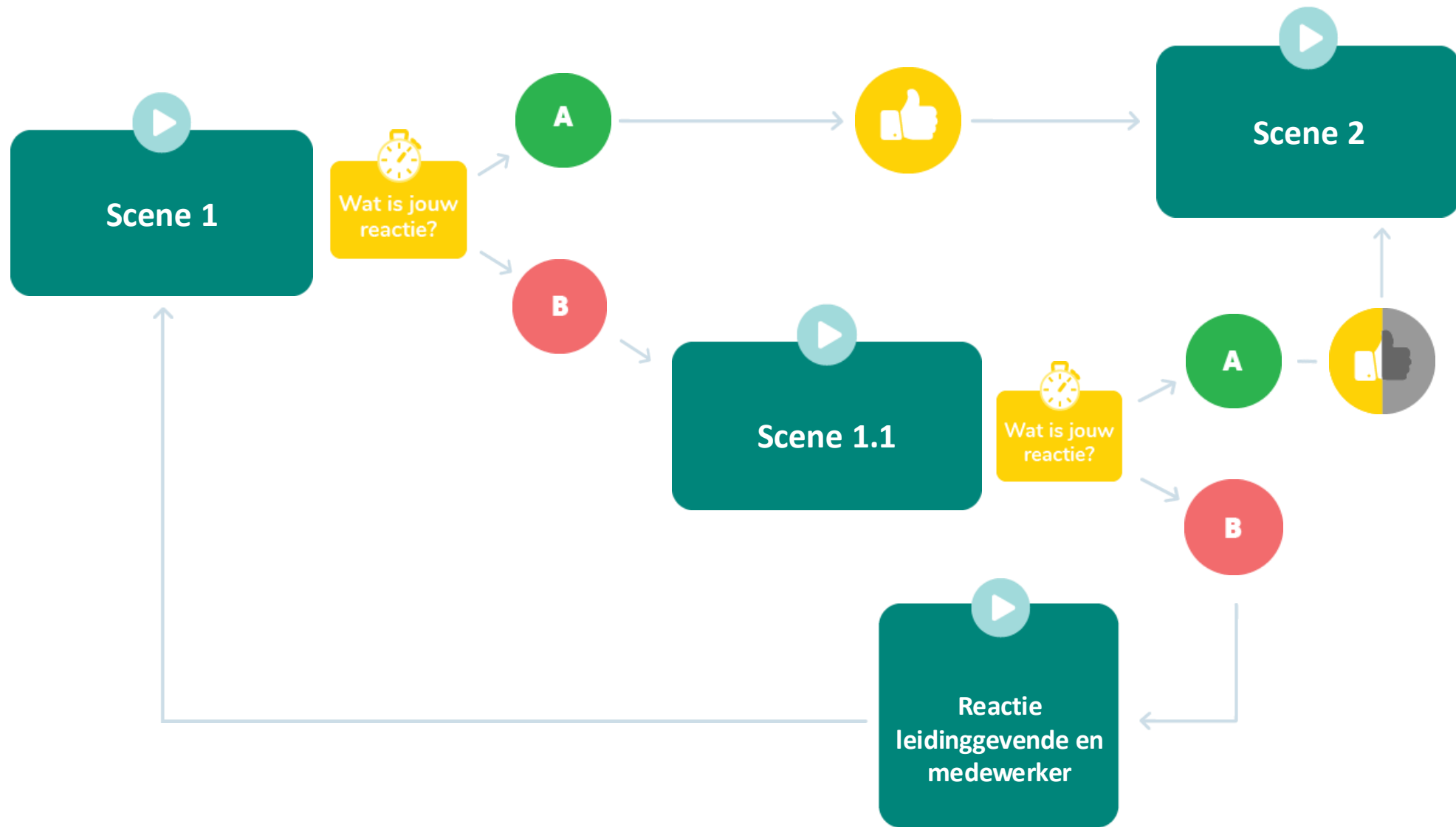
Scenario based learning

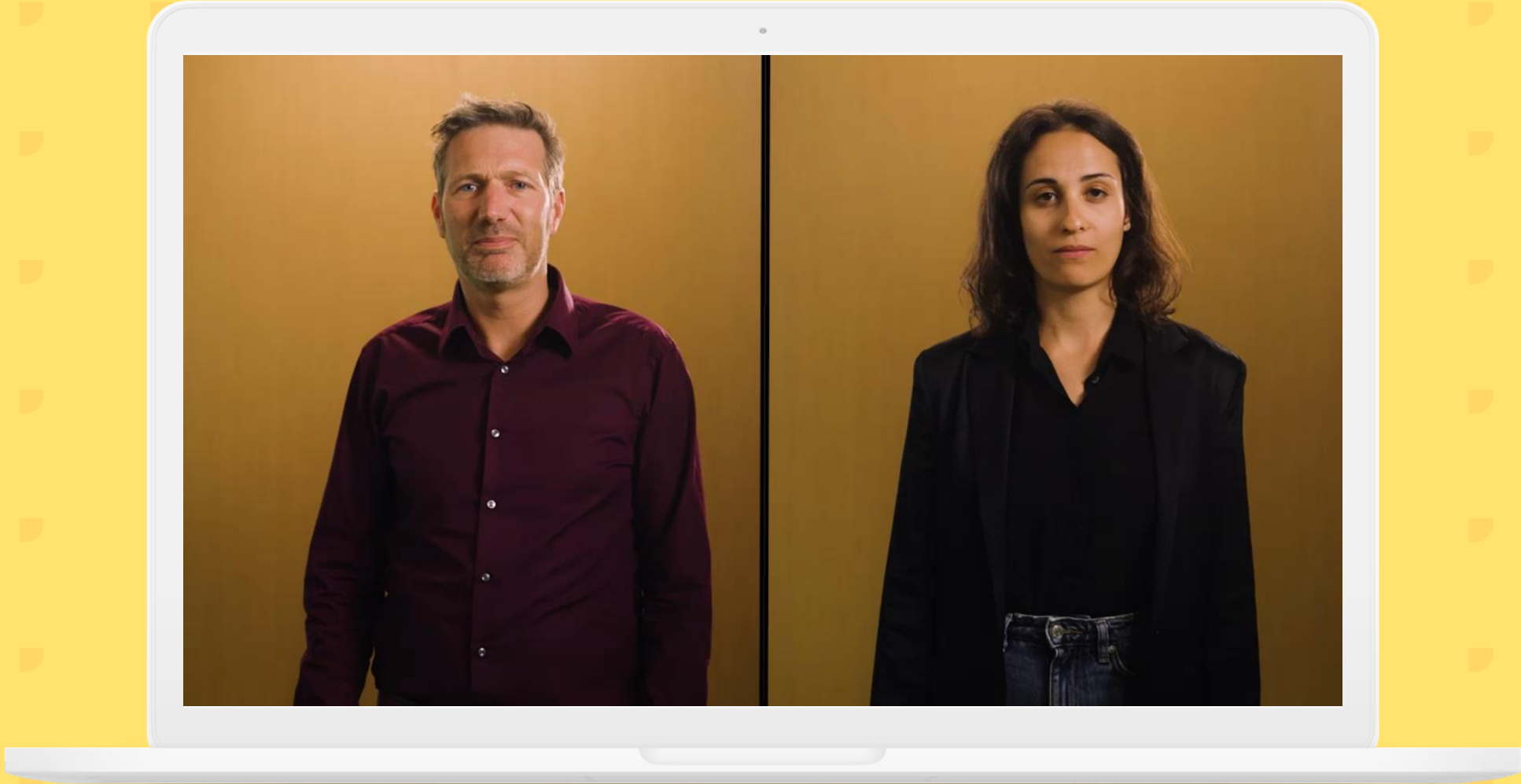
- Actief oefenen
- Fouten maken mag
- Ervaar de consequenties





Gamification





Reflectie

Reflectievraag

Je bent je niet altijd bewust van hoe een grap of meelachen overkomt op de ander. Dat zag je in dit scenario. Sta nu even stil bij jouw eigen team. Beantwoord voor jezelf de vraag:

Hoe waarden jouw teamleden de onderlinge communicatie?

Vragen die je hierbij kunnen helpen:

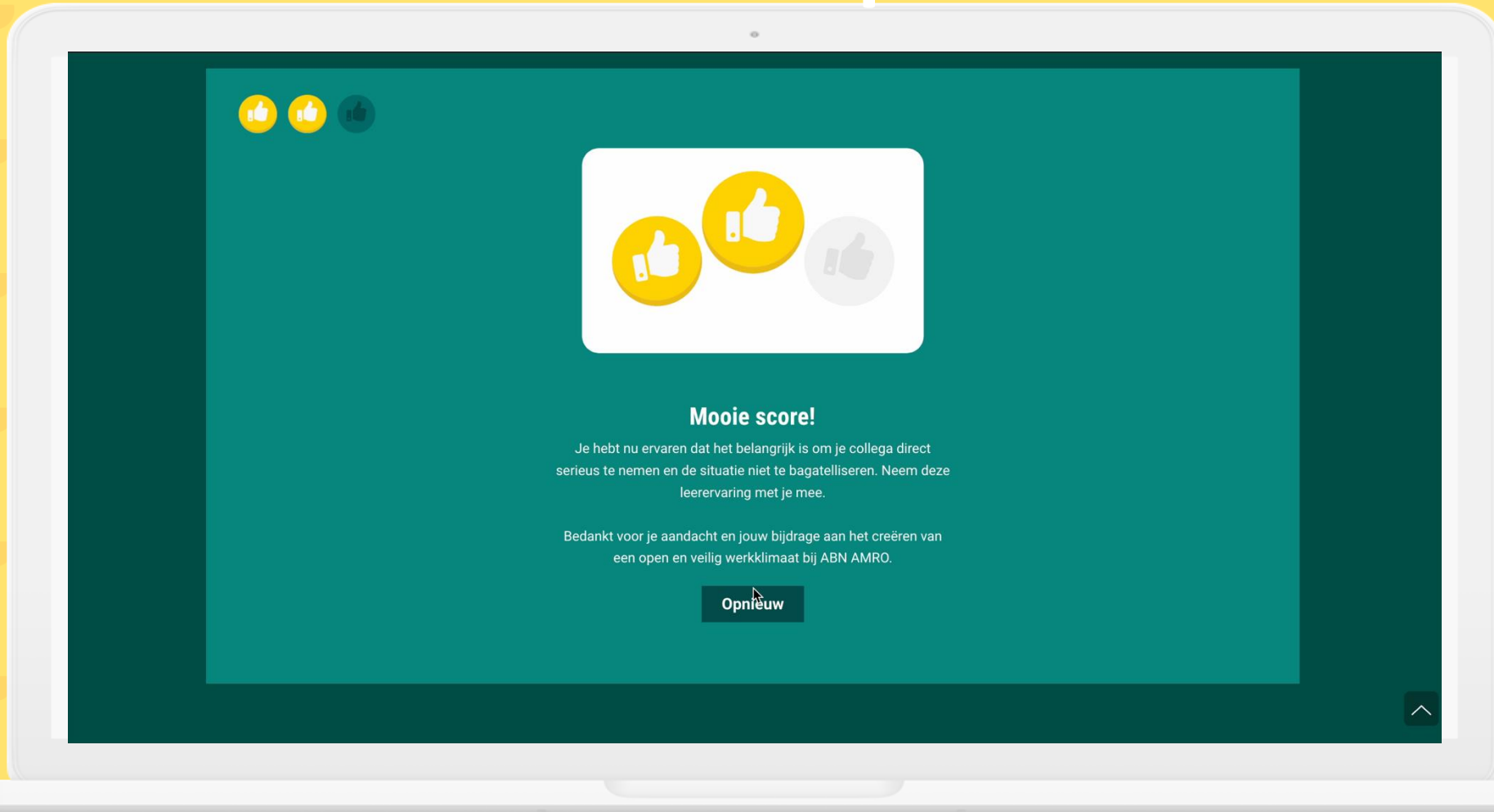
In hoeverre worden er grappen of opmerkingen gemaakt die kwetsend kunnen zijn?

Hoe maken jullie dit bespreekbaar?

Wat doe jij om ervoor te zorgen dat iedereen zich hierover durft uit te spreken?

Verder

Je aandachtspunten



Learning chunks

Victim blaming

Victim blaming betekent dat slachtoffers van ongewenst gedrag zelf beschuldigd worden. Het slachtoffer zou bijvoorbeeld het probleem zelf veroorzaakt hebben, of niet voldoende hebben gedaan om het te voorkomen of op te lossen. Dat zie je ook in dit scenario.

Dit kan leiden tot een gevoel van schaamte en zelfverwijt bij het slachtoffer, terwijl de verantwoordelijkheid bij de dader ligt.

Zo voorkom je victim blaming

1

2

3



Open en veilig werkklimaat creëren

In dit tweede scenario staat het creëren van een open en veilig werkklimaat centraal. De verantwoordelijkheden voor jou als leidinggevende vind je hieronder.

Met welke aandachtspunten ga jij aan de slag? Klik deze aan. Je ziet ze straks terug in jouw totaaloverzicht.

Besprek regelmatig met elkaar de omgangsnormen: wat vinden we (on)acceptabel en hoe spreken we dat naar elkaar uit?

Grijp tijdig in als teamleden de norm niet naleven

Wees nieuwsgierig naar de perspectieven van jouw teamleden

Wees je bewust van de impact van jouw eigen gedrag en geef het goede voorbeeld

Call to action

- Je persoonlijke aandachtspunten
- Nieuwe trigger via mail

Jouw aandachtspunten op een rij

Je hebt de e-learning afgerond. Goed bezig! Hieronder zie je het totaaloverzicht van de aandachtspunten voor jouw groei de komende tijd.

Ga hier de komende periode mee aan de slag. Bedankt voor jouw aandacht en bijdrage aan een open en veilig werkklimaat voor onze collega's.

- ✓ Vraag wat jij als leidinggevende kunt betekenen voor de collega die zich uitspreekt
- ✓ Vraag feedback op jouw gedrag
- ✓ Benoem wat je ziet gebeuren en check hoe dit ervaren wordt

Impact

“Ik ben me bewust geworden van mijn eigen rol. **Als ik niets hoor, wil dat niet zeggen dat er niets speelt.**”

“Fijn dat je, ongeacht je keuze, een vervolgvideo te zien krijgt waarin je de **consequenties van je keuze** ziet!”

“Als je te lang wacht, krijg je een pop-up '**In het echt heb je ook niet alle tijd om een keuze te maken**'. Top!”

“Het was zeer praktijkgericht. Ik heb nu **duidelijke en haalbare tips** om mee aan de slag te gaan.”

“Ik heb mijn team gevraagd hem ook te volgen. Het hoeft absoluut **niet alleen voor leidinggevenden** te zijn!”



Aanpak

1

Gebruik scenario's uit de praktijk

2

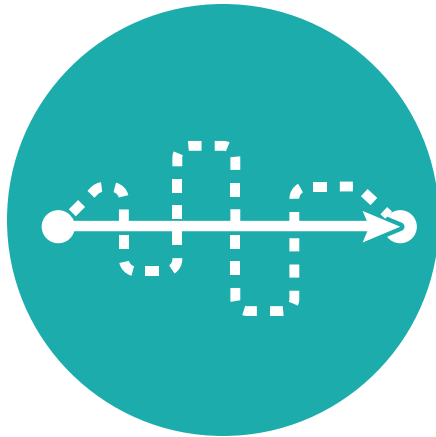
Toets bij de doelgroep

3

Zorg voor diversiteit bij je feedbackgroep

**Wat is volgens jullie
de impact van
een veilig en open werkklimaat?**

De impact



Grotere adaptiviteit
& innovatiekracht



Hogere betrokkenheid
& retentie



Betere teamdynamiek
& samenwerking

Wat biedt UP?



Learning Services

- Learning marketing campagnes
- Didactische workshops over
 - Content creatie
 - Learning Analytics met xAPI's
 - Gamification



Learning Technology

- Docebo
- Totara Talent Experience platform
- Video platformen (zoals Kaltura en Hihaho)
- StepUP (Intractive)
- Authoring tools (zoals Articulate, Lectora & Gomo)



Learning Experiences

- e-Learning modules
- Augmented Reality
- Virtual Reality
- Podcasts
- Animaties
- (Interactieve & 360) video's
- Blended learning programma's

Meld je aan voor onze webinars

- 13 februari, Hooked on Learning
- 5 maart, AI in de nieuwe generatie Leerplatforms
- 20 maart, Streamlining e-Learning for international teams



Learning Tips

- Ontvang iedere drie weken een Learning Tip
- 1.653 Learning Professionals gingen je voor
- Schrijf je in: www.uplearning.be/learning-tip/

T: +32 88 – 44 66 700
info@uplearning.be
www.uplearning.be

UP
learning