

GAME TIME!

Marijke van Roost

Dennis Pol

De afgelopen jaren hebben spelelementen een flinke opmars gemaakt in ons dagelijkse doen en laten. Holle Bolle Gijs is de klassieker die om papier roept en je daadwerkelijk bedankt als je 'm papier voert. Een speelse manier om van je afval af te komen. De pianotrap verleidt je om de roltrap links te laten liggen met fun en muziek als instant resultaat. Nu ook in het metrostation van Rotterdam Centraal! In sommige auto's kun je met zuinig rijden eco-punten sparen of groene blaadjes aan een boom verzamelen of verliezen. En als sporter leg je waarschijnlijk je prestaties vast in een app die feedback geeft over jouw prestatie maar ook over die van je vrienden, waardoor je gemotiveerd wordt om te blijven sporten om jouw plek op de ranglijst te handhaven of te verbeteren.

SERIOUS GAMING

Waar het om gaat is dat we op een speelse manier worden uitgedaagd om gewenst gedrag te vertonen. We gaan een uitdaging aan, komen in actie en leveren een prestatie waarop een beloning volgt. En voor dat mechanisme zijn we gevoelig. Zeker als dat gebeurt in competitie met anderen, dan willen we steeds beter worden. Een goed spel verleidt, motiveert en bindt spelers door uitdagingen, mogelijk-

heden tot en inzicht in progressie en het geven van feedback/beloning. Die aspecten lenen zich ook voor allerlei niet-game omgevingen. Het kan bij allerlei vraagstukken en organisaties worden toegepast, maar in het bijzonder ook bij vraagstukken die met motivatie en gedrag te maken hebben of voor onderwerpen die niet de natuurlijke interesse van mensen hebben. In deze 'nieuwe' tijd die zich kenmerkt door het creëren van beweging, is ons handelen steeds meer gebaseerd op experimenteren, waarnemen en aanpassen en minder op



basis van het eerst uitdenken en daarna uitvoeren van een masterplan. Gaming is daarbij een mooi hulpmiddel.

Het is dan ook niet zo gek dat het game-denken en het toepassen van game-technieken in niet-game omgevingen (gamification) is doorgedrongen in ons dagelijks werk. Verschillende organisaties werken inmiddels succesvol met Serious Gaming, waarbij het organisatievraagstuk ('de uitdaging' of 'de veranderopgave') van de organisatie omgezet is in spel, en waar de eigen functie van de medewerkers de gamerollen zijn. Vervolgens wordt er gespeeld met de vraag: hoe gaan we als gemeente zelf invulling geven aan participatie, hoe gaan we als coöperatie om met uiteenlopende belangen van onze leden, hoe gaan we als organisatie gastvrij met klanten om? Een game op maat dus, over jouw organisatie, een herkenbare omgeving, met jou en je collega's in de hoofdrol.

FUN

Een game op maat is dus een belangrijke succesfactor. Een andere is de verleiding en de fun: wie wil er nu niet een keer in de schoenen staan van z'n collega of manager, of in de huid kruipen van de klant om te laten zien hoe het ook anders kan? Er wordt veel gelachen tijdens Serious Gaming! Deze setting zorgt voor kwetsbaar en authentiek gedrag. In de huid kruipen van een ander is een prima manier om elkaars standpunten te verkennen, ervaren en te begrijpen. En dat is dan weer deel van de opbrengst. Net als de mogelijkheid die je als speler hebt om invloed uit te oefenen op de verandering van je eigen werk en het nemen van verantwoordelijkheid voor het organisatieresultaat.

Je geeft zelf uitwerking aan de organisatieopgave! Belangrijk detail: spelers die vooraf meebouwen aan de game, door zelf specifieke casuïstiek aan te leveren, nemen (meer) verantwoordelijkheid om het organisatievraagstuk tijdens het spelen van de game verder te brengen, en hebben daarmee ook meer invloed op het organisatieresultaat. Mee kunnen bouwen aan de game is dus een essentieel element van de game.

OPBRENGST

Dan de opbrengst. We delen geen prijzen uit en er is geen ranking. Wat er wel is: feedback en gegroeid begrip voor elkaar en elkaars functie. Het is dan nog een kleine stap om te komen tot een gezamenlijke richting om het werk morgen anders te gaan doen. In reflectierondes tussen de gameronde wordt daaraan 'collectief' betekenis gegeven. Wát we morgen anders doen en hoe we dat gaan doen, wordt vastgelegd in afspraken.

En is daarmee de game over? Nee, de sterkste gameresultaten moeten natuurlijk wel direct terugkomen in het werk, zodat gaming niet slechts een speeltje is maar een leerinstrument. Als medewerkers hun gameresultaten geborgd zien in bijvoorbeeld de planningsgesprekken is niet alleen sprake van Serious Gaming maar ook van Serious Business! Schrijven over Serious Gaming is leuk, Serious Gamen is veel leuker!

Dennis Pol is programmamanager Serious Gaming bij gemeente Amsterdam en oprichter van Incompanygaming.com. Hij is met Serious Gaming betrokken bij veranderingstrajecten in Velsen, Rijswijk, Medemblik, Waalwijk, Zaanstad, Utrecht en Amsterdam.