



DE BEWEZEN WAARDE VAN DE LEERTHEORIE VAN SAVANT

Savant hanteert een leertheorie die op vier pijlers rust:

1. Leren is een (inter)actief proces
2. Leren vraagt om een authentieke context
3. Reflectie versterkt het leren
4. Er zijn verschillende manieren om te leren

Deze pijlers komen in alle leertrajecten van Savant terug. Hoe weet Savant dat haar theorie werkt? Dat is, behalve de positieve ervaringen die wij met onze manier van werken hebben, een lastig punt. Niet veel klantorganisaties verklaren zich bereid de theorie te testen, door bijvoorbeeld de helft van een functiegroep door Savant op te laten leiden en de andere helft niet. Eén van onze klanten, een grote financiële instelling, deed dat wel. De evaluatieresultaten van dit Callcenter Award winnende leertraject vind u hieronder. En gelukkig is er de afgelopen tien jaar ook onderzoek gedaan naar bewezen effectiviteit van leertrajecten die gebaseerd zijn op het sociaal constructivisme. Hieronder leest u een samenvatting van een aantal onderzoeksresultaten.

EVALUATIE CALLCENTER COLLEGE

Savant ontwikkelde met een grote financiële instelling een leertraject voor Callcenter medewerkers en hun leidinggevenden, geheel gestoeld op het zgn. OOTT model (Ontdekken - Oefenen - Toepassen - Toetsen). De opleidingsprogramma's sluiten goed aan op de werkpraktijk en op de verwachtingen die de organisatie van haar medewerkers heeft. Het opleidingsprogramma bewerkstelligde een overgang van passief leren naar actief leren. Waar deelnemers vroeger vooral luisterden naar presentaties en trainers voor de 'klas', worden ze nu actief aan het werk en aan het denken gezet door casuïstiek en vragen als: hoe zou je zelf geholpen willen worden als klant? De organisatie onderzocht de verschillen tussen deze aanpak en de traditionele aanpak.

Onderzoeksitems waren ondermeer de gesprekskwaliteit, de verkoopcijfers, bedieningstijd, en begeleidingstijd. Er is op vier punten vooruitgang geboekt:

- De kwaliteit van de gesprekken is verbeterd. Dat meten we regelmatig aan de hand van een lijst criteria. Deze criteria hebben betrekking op de inhoud van de gesprekken maar ook op de gespreksvaardigheid. Hier komt alles samen: de kennis, de vaardigheid en de houding die je als adviseur nodig hebt om een goed gesprek te kunnen voeren.
- Op een aantal afdelingen heeft de nieuwe aanpak ook daadwerkelijk geleid tot hogere verkoop.
- De medewerkers hebben meer initiatief gekregen. Dat leren ze vanaf de eerste dag van hun opleiding. Zij nemen verantwoordelijkheid voor hun eigen leerproces, gaan zelfstandig en actief aan de slag met klantvragen en zoeken zelf hulp bij collega's, coaches en trainers. Dat vertaalt zich uiteindelijk ook door in de werkpraktijk.
- De gesprekken met klanten worden steeds 'warmere' gesprekken. Tijdens de opleidingen vragen we medewerkers zelf te ontdekken wat zij een prettig gesprek vinden. Dat doen we door ze te vragen in de huid van de klant te kruipen: zelf callcenters bellen, voorbeelden van gesprekken horen, etc. Dat leidt tot andere gesprekken, gesprekken met meer begrip voor de klant.



INFORMAL LEARNING IN THE WORKPLACE

Michael Eraut, in *Studies in Continuing Education*, Vol. 26, No. 2, Juli 2004

Michael Eraut onderzocht wat mensen vooral leren op de werkplek. De uitkomsten van zijn onderzoek laten het volgende zien:

Task Performance Speed and fluency Complexity of tasks and problems Range of skills required Communication with a wide range of people Collaborative work	Role Performance Prioritisation Range of responsibility Supporting other people's learning Leadership Accountability Supervisory role Delegation Handling ethical issues Coping with unexpected problems Crisis management Keeping up-to-date
Awareness and Understanding Other people: colleagues, customers, managers, etc. Contexts and situations One's own organization Problems and risks Priorities and strategic issues Value issues	Academic Knowledge and Skills Use of evidence and argument Accessing formal knowledge Research-based practice Theoretical thinking Knowing what you might need to know Using knowledge resources (human, paper-based, electronic) Learning how to use relevant theory (in a range of practical situations)
Personal Development Self evaluation Self management Handling emotions Building and sustaining relationships Disposition to attend to other perspectives Disposition to consult and work with others Disposition to learn and improve one's practice Accessing relevant knowledge and expertise Ability to learn from experience	Decision Making and Problem Solving When to seek expert help Dealing with complexity Group decision making Problem analysis Generating, formulating and evaluating options Managing the process within an appropriate timescale Decision making under pressurised conditions
Teamwork Collaborative work Facilitating social relations Joint planning and problem solving Ability to engage in and promote mutual learning	Judgement Quality of performance, output and outcomes Priorities Value issues Levels of risk

Figure 3. What is being learned in the workplace? (Eraut *et al.*, 2004a)



HOW PROFESSIONALS LEARN - THE PRACTICE! WHAT THE EMPIRICAL RESEARCH FOUND

Graham Cheetham & Geoff Chivers - in: *Journal of European Industrial Training*, Vol. 25, nr 5, 2001

Dit artikel beschrijft een onderzoek onder ca. 500 professionals (zoals accountants, tandartsen en onderzoekers). De professionals gaven in dit onderzoek aan welke leermethoden hen het best ondersteunden in hun functioneren. On-the-job leren, samenwerken met meer ervaren collega's en werken in een team werden als het meest effectief bestempeld. Het figuur hieronder laat de onderzoeksresultaten zien.

