

Fallstudie NHS Wales

NHS Wales: *online*-schulungen in präsenzqualität dank videospiele



◆ **Unternehmen:** NHS Wales

◆ **Branche:** Öffentliche Institution

◆ **Programmdaten:**

Abteilung **Staff-Organ** Mitarbeiter **30**

◆ **Programm:**

Entwicklung von nicht-technischen Kompetenzen: Kommunikation und Konfliktlösung.

◆ **Ausgewählte Lösung:** *game-based learning Methode.*

◆ **Habilidades trabajadas:**

- ◇ Selbstvertrauen
- ◇ Selbstkontrolle
- ◇ Selbstbewusstsein
- ◇ Effektive Kommunikation
- ◇ Fokus
- ◇ Flexibilität
- ◇ Konfliktmanagement
- ◇ Einfluss und Wirkung
- ◇ Initiative
- ◇ Innovation und Kreativität
- ◇ Integrität
- ◇ Verhandlung
- ◇ Ergebnisorientierung
- ◇ Analytisches Denken
- ◇ Planung, Organisation und Koordination
- ◇ Problemlösung
- ◇ Stressresistenz
- ◇ Entscheidungsfindung

“Navieros ist ein ausgezeichnetes Lernwerkzeug. Ich empfehle es absolut allen, die daran interessiert sind, ihre Verhandlungsfähigkeiten zu entwickeln.”

NHS Wales (Welsh National Health Service) schließt sich der langen Liste öffentlicher Organisationen weltweit an, die das Videospiel validiert und dessen Wirksamkeit im Bereich der betrieblichen Ausbildung nachgewiesen haben. Allerdings hat NHS Wales den Weg auf den Britischen Inseln geebnet, indem es die erste öffentliche Verwaltung im Vereinigten Königreich ist, die Simulatoren und Videospiele in ihre Ausbildungsstrategien integriert hat.

NHS Wales hat beschlossen, auf diese völlig innovative Lernmethode zu setzen, um auf ihre Ausbildungs Herausforderungen zu reagieren:

- ◇ Die Komplexität einer Präsenzschulung, die die Verfügbarkeit der Mitarbeiter erfordert, um an einem bestimmten Ort und zu festgelegten Zeiten teilzunehmen.
- ◇ Die Schwierigkeit, Online-Lösungen zu finden, die das Qualitäts- und Nutzeniveau einer Präsenzschulung gewährleisten.
- ◇ Das geringe *engagement* in *e-learning*-Kursen, was zu hohen Abbruchraten führt.

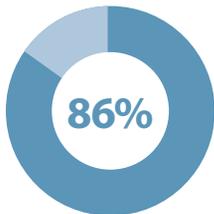
Als Ergebnis seiner Entscheidung hat NHS Wales einen Kurs-Simulator im Videospiel-Format zur Entwicklung von Kommunikationsfähigkeiten und Konfliktlösung implementiert. Dieser Kurs wurde in sein Programm zur Entwicklung beruflicher Kompetenzen aufgenommen.

Diese Ausbildungsinitiative wurde im Staff-Organ von NHS Wales umgesetzt. Insgesamt haben 30 Teilnehmer als Pioniere an der Entwicklung von nicht-technischen Kompetenzen durch einen Verhandlungssimulator teilgenommen.

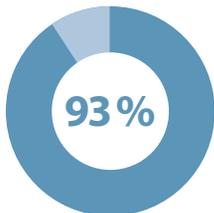


“Ich habe es sehr genossen, Navieros zu spielen. Die Geschichte des Spiels ist sehr interessant, und ich habe die Informationspunkte, die im gesamten Spiel verteilt sind, sehr genossen. Vielen Dank.”

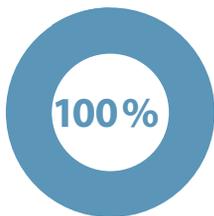
ERGEBNISSE



Abschlussquote



Anwendbarkeitsquote



Empfehlungsquote

Für die Umsetzung der Initiative hat NHS Wales den Verhandlungssimulator Merchants gewählt. Dank dieses Simulators konnten die Teilnehmer die Vorteile des erfahrungsbasierten Lernens aus erster Hand kennenlernen.

Dieser Simulator stellt bis zu 6 „reale“ Verhandlungsszenarien dar, in denen die Mitarbeiter von NHS ihre Kommunikationsfähigkeiten, ihre Problemlösungsfähigkeiten und ihre Initiative zur Erreichung erfolgreicher Vereinbarungen unter Beweis stellen konnten, während sie gleichzeitig Feedback mit Verbesserungsbereichen erhielten. Und die Ergebnisse, die dank dieser Methodik erzielt wurden, haben alle anfänglichen Erwartungen übertroffen:

Die Abschlussquote lag bei 86% (von 30 Teilnehmern)

Da es sich um eine *e-learning*-Methode handelt, hat der Teilnehmer sein eigenes Lerntempo festgelegt und entschieden, wann er die Schulung absolvieren möchte. Die im Simulator integrierten Gamification-Techniken haben es ermöglicht, die Motivation und das Engagement des Nutzers zu steigern.

100% der Teilnehmer empfehlen das Programm, und 93% geben an, die erlernten Fähigkeiten in ihrem Arbeitsplatz angewendet zu haben.

Dank des erfahrungsbasierten Lernens (Praxis und *feedback*) hat der Teilnehmer die erlernten Fähigkeiten in realitätsnahen Situationen geübt, was sein Vertrauen gestärkt hat. Daher wurden diese Fähigkeiten ab dem ersten Tag im Arbeitsplatz umgesetzt.

Nach der Implementierung des Programms war NHS eines der ersten öffentlichen Organisationen im Vereinigten Königreich, die die Wirksamkeit eines Ausbildungs-Videospiels oder Serious Games validiert haben. Auf diese Weise schließt es sich der langen Liste von Organisationen und öffentlichen Verwaltungen weltweit an, die das Erlernen von nicht-technischen Kompetenzen durch einen Videospiel-Simulator bereits validiert haben.

