



Technieken voor een informed culture. Lessen uit de praktijk.

Dr. Marc Otten – ContainR Media

Dr.ir. Bert Slagmolen – HRO Academy

Copy from IFAL



Een zoektocht ...

... naar de praktische betekenis en toepassing van 'managing the unexpected'!

- Focussen op afwijkingen
- Niet simplificeren
- Operatie centraal
- Veerkracht ontwikkelen
- Expertise respecteren

Hoe pas je dat toe? Introductie van een ondersteunende techniek - Grazp



Eerst een introductierondje

Naam

Organisatie

Functie

‘Reliability’ en ‘performance’ voor jouw organisatie ...?

‘Informed culture’ is voor mij ...?



Stappen in de zoektocht ...

1. Wat is een informed culture?
2. Hoe draagt dit bij aan High Reliability?
3. Voorbeelden van onverwacht, ongewenst, onverklaarbaar?
4. Hoe kan dit bijdragen aan High Reliability?
5. Wat gebeurt er als je een casus maakt?
6. Hoe kun je leren van een casus?
7. Wat laat je zien?
8. Welke vragen stel je?
9. Wat is de volgende stap?



Uit het introductierondje blijkt ...

- Ieder gebruikt algemene concepten om zijn of haar definitie van 'informed culture' of 'high reliability' te geven.
- We verstaan elkaar tot op zekere hoogte maar wat deze concepten praktisch betekenen hebben we nog weining beeld bij.
- Laat staan dat we weten welke handelings consequenties mensen aan hun woorden verbinden.
- Dat geldt trouwens evenzeer binnen organisaties. We denken/hopen/verwachten dat iedereen hetzelfde verstaat onder bijvoorbeeld 'elkaar informeren' maar je weet het past als je het concreet maakt



Cases als middel om HRO te ontwikkelen

Maken van cases (gebeurtenis, voorbeeld, getuigenis) om daarmee te laten zien hoe het ongewenste, het onvoorziene, of het onverklaarbare van invloed is op **betrouwbaarheid** en **performance**.

Casus → helpt met elkaar nieuwe afwijkingen te zien

Casus → maakt simplificaties of normalisatie zichtbaar

Casus → vraagt je te verbinden met de operatie

Casus → stimuleert om alternatieven te bedenken

Casus → ondersteunt de uitwisseling van (onzichtbare) kennis en ervaring



Voorbeeld UEFA - 1

Gridd – opbouwen van een multi-medial database over incidenten, near misses, bijzondere situaties, analyses, rapportages, wetgeving, et cetera.

Multi-mediaal is essentieel omdat video, beeld, geluid, concreet overbrengen ‘wat de observables’ zijn. Teksten en presentaties geven vooral de ‘interpretaties van de observables weer’.

In de context van 54 nationale voetbalbonden die gezamenlijk de wedstrijden veiliger en betrouwbaarder willen maken, is dat essentieel.



Enkele stills uit de demo van Gridd ...

The screenshot displays the Gridd interface with a 'Quick Access' header. The main content area is organized into several sections:

- Top Row:**
 - Left: UEFA logo with 'in partnership with:' and logos for the European Union and UEFA, with '© UEFA Stadium & Security Unit' below.
 - Middle: 'Stadium & Security' tile with the UEFA logo.
 - Right: 'Stadium Management & Operations' tile with a refresh icon.
- Second Row:**
 - Left: 'Incidents' tile with a warning triangle icon.
 - Middle: 'Collections' tile with a star icon.
 - Right: A large image of a stadium at night.
- Third Row (Latest uploads):**
 - Left: A green 'Latest uploads' tile with a right-pointing arrow.
 - Five video thumbnails with titles and dates:
 - Sevilla FC v WKS Slask Wroclaw (22.08.13)
 - Basel 1893 v Schalke 04 (01.10.13) Video 2
 - Basel 1893 v Schalke 04 (01.10.13) Video 1
 - Schalke 04 v PAOK (21.08.13) Video 2
 - Schalke 04 v PAOK (21.08.13) Video 1
- Fourth Row (Most viewed):**
 - Left: A green 'Most viewed' tile.
 - Five content thumbnails:
 - A person with hands raised.
 - Stadium seating.
 - Stadium interior with red lighting.
 - Document titled 'Manchester City make safety plans for Champions League final at Etihad'.
 - Document titled 'Standard stadium'.

Hier zie je het startscherm. Gridd bevat 100den media items over vrijwel elk aspect van veiligheid in stadions. Mensen leren uit te wisselen, blame free commentaar te geven, patronen te ontdekken, en succesvolle aanpakken te ontwikkelen



Stadium & Security / Match operations /

Match operations

Everyone who is involved in European matches – from the fans and guests to the players themselves – must be made to feel welcome, comfortable and safe at every stage of the event cycle. At each stage, the various target groups will have different requirements. The event cycle starts with the target groups preparing to travel to the match, checking ticket availability and travel arrangements. Sometimes visitors may decide to stay several days in the host city and take in the sights. All of the stages in the event cycle are

Show more..

110 115 6 59 0 0

- Celtic Park (2011) Protection away sector and pitch
- Celtic Park (2011) Watching the crowd
- SSEP (2006) Heysel stadium tutorial
- SSEP (2006) Heysel stadium video
- SSEP (2006) Hillsborough stadium video
- SSEP (2006) Players and coaches
- SSEP (2006) Spectator facilities
- SSEP (2006) Triggers for stadium improvement

Hier zie je een van de kennis domeinen. Match Operations. Met daarbinnen alle subdomeinen. Je ziet ook dat er 110 video items zijn (voorbeeld, commentaar, verslag). Verder 115 documenten, 6 presentaties en 59 foto's.

UEFA heeft inmiddels een cultuur gecreerd waarin informative gedeeld wordt ...



Voorbeeld UEFA - 2

Grazp – gebruiken van cases (met materiaal uit Gridd) om groepen in wisselende samenstelling te laten uitwisselen over de veiligheid in stadions.

Met behulp van korte stukje informatie en vragen worden deelnemers verleidt hun observaties te delen en hun interpretaties en acties uit te wisselen.

Aldus ontdekt men de impliciet veronderstellingen, de ongeschreven regels, de ‘normalization of deviance’, waardoor er niet collectief mindful het onverwachte wordt gemanaged.



Enkele stills uit de demo van Grazp ...

The screenshot shows the GRAZP web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home' and 'Play Sessions' links, and a user profile 'mister_x@aneto.nl'. Below the navigation, the breadcrumb 'Home > Cases > Approach stadium' is visible. On the left, a green sidebar lists various cases, with '> Approach stadium' selected. The main content area features a large image of a stadium entrance with a 'Start' button. Below the image, the title 'Approach stadium' and subtitle 'UEFA EURO 2012' are displayed. The text describes the exercise: 'In these exercises, you are acting as a team that has to reach decisions about the policing of a major international football tournament. You will receive information from the training staff on different events that may occur in UEFA EURO tournaments. These events challenge you as police commanders. We call this information "injects".' A second paragraph explains that users will receive 'decisions' from the training staff, which include a question and a short explanation, and that users are asked to work through an existing problem together and discuss options. When a decision is reached, it needs to be saved and sent to the training staff. On the right side of the interface, there is a vertical list of icons representing different media types: a document icon (0), a list icon (0), a film strip icon (13), a speaker icon (0), and a photo icon (1).

Dit is één van de cases binnen Grazp waarin materiaal is verzameld over het benaderen van een stadion door fans en wat daarbij mis kan gaan. Groepen of individuen kunnen met deze cases aan de slag gaan. Alle antwoorden worden voor bespreking en vergelijking opgeslagen.



GRAZP Home Play Sessions mister_x@aneto.nl

Approach stadium Trainer is offline 0:00

Injects Injects Facts Maps

| Title | Sent | Status |
|------------------|------|--------|
| Start Scenario 3 | | |
| Start Scenario 3 | | ✓ |
| Fan zones | | |
| BLOCK | | |

Decisions Questions Sent Status

| Questions | Sent | Status |
|---|------|--------|
| Start Scenario 3 | | |
| Fan zones | | |
| BLOCK | | |
| As police, how do you facilitate non-risk supporters? | 0:24 | ✓ |
| How do you police the fan zones? | 0:34 | ✓ |
| Whose responsibility is it to manage the fans zones? | 0:51 | ⊕ |

Als je op start hebt geklikt wordt je groep gevoed met stukjes informative (injects) en decisions of questions. Dit kan volgens een vaste playlist of op een felxibele manier waarbij de facilitator het groepsproces maximal op scherp houdt.

Deze vorm van leren scoort binnen UEFA extreem hoog.