

Guida del facilitatore

Sommario

1. <u>INTRODUZIONE</u>	2
2. <u>PERCHÉ USARE UN GIOCO PER LA FORMAZIONE INTERCULTURALE E L'EDUCAZIONE ALLA GESTIONE DELLA DIVERSITÀ?</u>	3
3. <u>CARATTERISTICHE DEL GIOCO DIVERSOPHY®</u>	4
4. <u>QUANDO USARE DIVERSOPHY®</u>	5
5. <u>CONTENUTO DI DIVERSOPHY®</u>	6
6. <u>PREPARAZIONE DEL GIOCO</u>	6
Presentazione del gioco da parte del facilitatore	
7. <u>MODALITÀ DI GIOCO CON DIVERSOPHY®</u>	7
1. Gioco con le sole carte	
2. Gioco con le carte e il dado	
3. Altri usi delle diversiCARDS	
8. <u>RISOLUZIONE DEI PROBLEMI</u>	10
1. Dall'etnocentrismo alla diversofia	
a. Comportamenti etnocentrici	
b. Etnocentrismo inverso (o al contrario)	
2. Verso la competenza culturale	
a. Comprensione culturale	
b. Empatia	
c. Valorizzazione delle differenze	
3. Gestire le reazioni	
a. Rispondere ad atteggiamenti difensivi	
b. Segnare le carte	
9. <u>DEBRIEF E CONCLUSIONE</u>	18
Domande per la discussione	
10. <u>SUPPORTO CLIENTI</u>	19

di - ver' - so - phy[®], sost. [Lat. *diversus*: *diverso* + Gr. σοφία: *abilità, saggezza*].

- 1. Saggezza o abilità nel trattare con persone diverse da sé; competenza culturale.**
- 2. Un gioco che ha lo scopo di sviluppare questa saggezza, abilità e competenza in coloro che lo giocano.**

1. INTRODUZIONE

diversophy[®] è uno strumento formativo ideato per sviluppare le competenze interculturali delle persone, mettendo coloro che lo utilizzano in condizioni di lavorare e comunicare efficacemente al di là delle loro differenze.

Questo gioco consentirà ai partecipanti di passare da un atteggiamento *etnocentrico* (atteggiamento tipico di chi si concentra esclusivamente sulla propria cultura, soprattutto quando le persone per la prima volta entrano in contatto con la diversità) alla *diversofia*, ovvero ad una maggiore condizione di sensibilità e di abilità interculturale.

Attraverso il gioco diversophy[®] Cards le persone verranno condotte lungo un processo di sviluppo delle competenze interculturali. Per far questo, i partecipanti al diversophy[®] Cards risponderanno a cinque tipologie di carte che costituiscono il mazzo:

1. Le **diversiSMARTS** (Carte Verdi), che testano le conoscenze effettive che i partecipanti hanno su specifici argomenti culturali.
2. Le **diversiCHOICE** (Carte Gialle), che presentano ai partecipanti situazioni interculturali, e li mettono di fronte a scelte e decisioni rispetto a quali siano i comportamenti o le reazioni più appropriate o opportune.

3. Le **diversiSHARE** (Carte Blu), che consentono di sviluppare le abilità comunicative e di *teambuilding* (il "fare gruppo"). Sono un incentivo alla discussione ed alla condivisione, in quanto incoraggiano i partecipanti a parlare di sé, delle loro opinioni o dei loro sentimenti. Il messaggio sotteso è che si è tutti diversi, anche all'interno di uno stesso gruppo culturale (o gruppo monoculturale), e che è sempre possibile imparare gli uni dagli altri.
4. Le **diversiRISK** (Carte Rosse), che pongono i partecipanti in situazioni che vanno al di là del loro controllo; alcune sono positive (+), altre negative (-). Queste carte consentono ai partecipanti di sperimentare, in un ambiente protetto, come, le differenze culturali, possano causare vantaggi, o svantaggi imprevisti.
5. Le **diversiGUIDE** (Carte Bianche), che offrono consigli rispetto ad una specifica cultura, e invitano i partecipanti a metterli in pratica, nella vita o sui luoghi di lavoro.

2. PERCHÉ USARE UN GIOCO PER LA FORMAZIONE INTERCULTURALE E L'EDUCAZIONE ALLA GESTIONE DELLA DIVERSITÀ?

I giochi sono un efficace strumento formativo. Aiutano a creare dei modelli di interazione umana pratici, che consentono di acquisire e mettere in pratica nuove conoscenze e competenze. **Sono utili in particolare per riflettere sulle, e sviluppare competenze "soft", poiché consentono ai partecipanti di coinvolgersi emotivamente e di agire, in un contesto artificiale e protetto, costituito dall'ambiente ludico.**

Mentre giocano i giocatori creano una "nuova cultura", che può essere analizzata come parte del processo di apprendimento. Ad esempio:

1. Quali valori del *background* personale di ciascuno vengono espressi giocando? Collaborazione o competizione?
2. Come si reagisce ai valori e agli stili di gioco degli altri?

Il gioco inoltre, coinvolgendo emotivamente riduce le resistenze personali nei confronti di nuove idee e comportamenti, così che si impara mettendo in gioco "sé stessi".

diversophy° è concepito per rispondere all'esigenza di offrire alle organizzazioni strumenti didattici per l'educazione alla gestione della diversità, che:

- Siano pratici e basati sull'esperienza;
- Coinvolgano tutti i sensi nel processo di apprendimento; siano immaginativi, piacevoli e rassicuranti; riducano conflitti e contrasti;
- Non si limitino a sviluppare la sensibilità interculturale, ma offrano conoscenze e competenze interculturali specifiche;
- Offrano risultati formativi tangibili, e la percezione di un apprendimento efficace.

3. CARATTERISTICHE DEL GIOCO DIVERSOPHY®

diversophy° pone i partecipanti in un contesto formativo intenso e coinvolgente. Ogni carta dà informazioni sulla "cultura" o su specifici elementi culturali, e sulle dinamiche di interazione tra persone o tra diversi sistemi culturali.

Le attività si basano sull'esperienza reale, ad esempio le carte diversiRISK possono dare informazioni sulla percezione del destino in una determinata cultura.

La durata del gioco complessivo è di circa un'ora, fino all'esaurimento delle attività per ciascuna squadra.

Tutte le informazioni culturali sono frutto di una ricerca accurata, aggiornata con i più recenti dati statistici, e supportata dalla letteratura sociologica, antropologica e sulla gestione delle diversità; la pertinenza e l'accuratezza sono state verificate da revisori esperti, appartenenti ai gruppi culturali descritti nel gioco.

Inoltre:

- diversophy° offre programmi di formazione che sono in grado di integrare seminari in presenza o virtuali, con video-conference, con varie e piacevoli modalità.
- Le regole del gioco sono semplici, e non è necessaria un'esperienza o una formazione sulla gestione della diversità specifica da parte dei partecipanti; tuttavia, anche chi ha un'esperienza o una formazione significativa sulla gestione della diversità può trarne beneficio.
- Questa *guida per il facilitatore* fornisce tutte le informazioni necessarie per condurre il gioco.

4. QUANDO USARE DIVERSOPHY®

diversophy° è sviluppato come **modulo formativo che può essere somministrato singolarmente o come parte integrante di un più vasto programma di formazione** sulla gestione delle diversità culturali, comunicazione e negoziazione interculturale, sviluppo di leader o manager globali, etc.

diversophy° è progettato specificamente per gruppi di non più di 25 partecipanti, ma è disponibile una versione di diversophy° più grande, ideale per grandi eventi.

Inoltre il gioco si presta come:

- Attività da svolgersi sul luogo di lavoro o durante una pausa;
- Conclusione pratica di una lezione sulla gestione della diversità che consenta ai partecipanti di sperimentare quanto appreso;
- *Follow-up* di un programma di formazione precedente somministrato dal line manager o dalle Risorse Umane.

5. CONTENUTO DI DIVERSOPHY®

diversophy° include:

- Questa guida del facilitatore.
- Un set di diversiCARDS di cinque colori.
- 3 carte QuickStart per giocare solo con le carte.
- 3 dadi, 3 carte QuickStart per giocare con le carte ed il dado (disponibile solo nei giochi standard full-size, in una sola lingua, non è utilizzato in mini-deck, giochi migranti o giochi multi-lingua).
- 3 carte Debrief con proposte di discussione dopo il gioco.

È utile distribuire ai giocatori matite e post-it, così che ognuno possa aggiungere domande e commenti alle carte che desidera discutere in maniera più approfondita durante il *debrief*.

6. PREPARAZIONE DEL GIOCO

Il facilitatore deve aver cura di:

- Accertarsi di conoscere le regole e l'ordine di gioco.
- Familiarizzare con le informazioni contenute nelle carte prima della sessione.

- Provvedere alla sistemazione della sala, alla distribuzione del materiale prima del gioco, e alla raccolta alla fine.
- Rispondere ad eventuali domande sulle regole del gioco durante la sessione.

Presentazione del gioco da parte del facilitatore

Prima di dare il via, nel presentare brevemente il gioco ai partecipanti il facilitatore può considerare alcuni punti:

- Spiegare l'attinenza del gioco al tema trattato nel programma o nel modulo formativo.
- Far leggere le regole ai giocatori in piccoli gruppi, approfondire quei punti che considera importanti, e discutere eventuali modifiche da apportare.
- La presentazione deve anche instaurare un clima ludico, che offra un modo piacevole di avvicinarsi ad un tema impegnativo, quale l'apprendimento della gestione della diversità.

7. MODALITÀ DI GIOCO CON DIVERSOPHY®

1. Gioco con le sole carte

Si può giocare a diversophy° in gruppi di qualsiasi grandezza solo con le carte (senza dado). Il gruppo di partecipanti viene diviso in squadre di 5 o 6 giocatori. Un mazzo di carte può essere distribuito fino a tra tre squadre. Con gruppi molto grandi è opportuno avere più di un facilitatore, al fine di essere in grado di assistere le squadre durante il gioco.

diversophy° si può giocare anche in auditorium con posti a sedere assegnati, e con più di mille partecipanti in sale conferenza; ma si presta bene soprattutto per seminari in sale più piccole, con posti a sedere non assegnati o organizzati intorno a tavoli.

Prima di cominciare

- Mescolate bene le carte.
- Dividete le carte mescolate in due o tre mazzi più piccoli, uno per ogni squadra. Un mazzo di 50 carte normalmente è sufficiente per circa un'ora di gioco.
- Si possono personalizzare i mazzi scegliendo il tipo di carte che si vuol fare discutere ad una determinata squadra, ed escludendo le carte che non si ritengono rilevanti per quella squadra o per quel tipo di training.
- Decidete il tempo massimo di gioco. Anche se sono possibili sessioni leggermente più brevi, la durata minima consigliata è di 90 minuti, compresi 5 minuti di preparazione e 20 minuti di *debrief*.
- Se usate i post-it per il *debrief*, distribuiteli alle squadre (insieme alle matite).

Inizio del gioco

- Presentate il gioco. Dite ai partecipanti che avranno l'opportunità di imparare giocando. Descrivete gli obiettivi formativi e indicate la durata del gioco.
- Date a ciascuna squadra un mazzo di carte ed una carta Quickstart (per il gioco con le sole carte) e chiedete ad un membro di ogni squadra di leggerla ad alta voce.
- Dite alle squadre che risponderete alle domande sulle regole del gioco, ma non sul contenuto delle carte o sull'esattezza delle risposte. Queste domande verranno discusse durante il *debrief*.
- Se usate i post-it, dite ai partecipanti di attaccarli alle carte che desiderano approfondire dopo la fine del gioco.

Durante il gioco

- Muovetevi tra le squadre per rispondere alle domande all'inizio del gioco; durante la sessione avvicinatevi solo per dare assistenza in caso di necessità.
- Alcune persone possono avere difficoltà o resistenze soprattutto a fare le attività richieste nelle carte diversiSHARE. Incoraggiatele ma senza forzarle troppo o obbligarle.

Fine del gioco

- Alla scadenza del tempo stabilito dichiarate il gioco concluso.
- Chiedete ai partecipanti di conteggiare il punteggio individuale e di squadra. Il giocatore che ha totalizzato il maggior numero di punti è il campione della squadra; la squadra che ha totalizzato più punti è la vincitrice. Ricordate ai partecipanti che sono tutti vincitori perché tutti hanno imparato.
- Fate il *debrief*, in plenum o in squadre (dipende dal numero di partecipanti e facilitatori). Potete usare le carte per il *debrief* o crearne delle vostre personalizzate con i vostri specifici obiettivi formativi.
- Ritirate le carte da ciascuna squadra. Cercate di non mescolare mazzi diversi per evitare di perdere tempo a sistemarli la prossima volta che dovrete giocare.

2. Gioco con le carte e il dado*

*Questa opzione è disponibile solo nei giochi standard full-size, in una sola lingua di diversophy®. Non è utilizzato in mini-deck, giochi migranti o giochi multi-lingua, dove le wild card "Fai una domanda" svolgono questa funzione

Se usate il dado non mescolate le carte ma raggruppatele per colore. Accertatevi tuttavia di prendere lo stesso numero di carte da ciascun gruppo. Il gioco va preparato, condotto e concluso seguendo le istruzioni del punto 1. con la differenza che ai giocatori va data la carta Quickstart per giocare con le carte e il dado.

3. Altri usi delle diversiCARDS

È possibile usare le diversiCARDS in altri modi, nel corso di riunioni o in corsi di formazione.

- Potete scegliere una o più carte da usare come *icebreaker*, per "rompere il ghiaccio", o per staccare. Datele per discutere a coppie o in gruppi.

- Potete prendere spunto dalle situazioni descritte nelle carte per avviare discussioni, *case study* o *role-play*.
- Potete combinare le carte con quelle di altri mazzi personalizzando così il contenuto per adattarlo ad un argomento o un evento specifico. Ogni mazzo ha un logo diverso quindi è facile rimetterli in ordine.
- Potete aggiungere delle carte vostre. Una carta è $\frac{1}{4}$ di un normale foglio A4 per cui si può semplicemente stamparle ed aggiungerle al mazzo. Un qualunque contesto lavorativo reale, preso dall'esperienza dei partecipanti può diventare un soggetto per una diversiCARD.
Per informazioni o istruzioni su come personalizzare il gioco: service@diversophy.com

8. RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

1. Dall'etnocentrismo alla diversofia

La ricerca rileva che lo sviluppo della competenza e abilità interculturale passa attraverso una serie di fasi. **È utile che il facilitatore o formatore del gioco abbia una conoscenza di queste fasi e del loro effetto sul gioco:** a seconda delle risposte e delle reazioni dei partecipanti alle diversiCARD si può identificare la fase in cui si trovano nel loro percorso e decidere di conseguenza l'approccio più efficace per risolvere i problemi che emergono durante il gioco e gestire il *debrief* alla fine.

a. Comportamenti etnocentrici

Nella maggioranza dei casi si parte da un livello di etnocentrismo in cui si è convinti che la propria cultura sia quella giusta, e il messaggio che si trasmette agli altri è: "o come dico io o addio". Molte volte non ci si rende conto di avere questa presunzione che però traspare da ciò che si dice o si fa.

I partecipanti che hanno un atteggiamento etnocentrico sono quelli che durante il gioco:

- Contestano l'utilità del gioco insistendo sul fatto che l'organizzazione, o l'azienda, ha altre priorità (formazione, tempo, risorse, ecc.);
- Interpretano i comportamenti o le risposte degli altri sulla base dei propri valori. Questo comportamento è comunemente chiamato "attribuzione" ed è normale; si impara a gestirlo man mano che ci si perfeziona nel comprendere e gestire le differenze culturali.
- Esprimono pareri negativi o stereotipati, o descrivono negativamente il modo di fare delle altre culture a confronto con la propria. Ciò accade quando nelle carte o nelle discussioni si citano gruppi culturali diversi, in particolare quando non sono rappresentati da nessuno dei partecipanti.
- Dicono: "alla fine siamo tutti uguali", o sono restii a discutere o a considerare reali differenze etniche o di altro tipo. Sostengono che questo equivarrebbe ad affibbiare etichette o stereotipi. Alcuni insistono che il gioco stesso stereotipizza gli altri nel momento in cui le carte includono informazioni su elementi culturali specifici.
- Dicono: "Noi abbiamo ragione, voi avete torto", o quantomeno: "Se sei a Roma fai come i romani".

I comportamenti etnocentrici non implicano necessariamente un pregiudizio radicato, ma sono piuttosto il punto di partenza nella maggior parte dei casi. Molte persone, pur essendo etnocentriche, sono disposte ad apprendere, e sono aperte a nuove esperienze e nuove a nuove relazioni.

b. Etnocentrismo inverso (o al contrario)

L'etnocentrismo inverso o al contrario, anche chiamata "fase romantica" o "*going native*" ("diventare nativi"), è conseguenza dello shock culturale che deriva dall'impatto con un'altra cultura. Ci si innamora di quella cultura, la si accetta incondizionatamente, lodandone o imitandone gli aspetti che si considerano superiori. Tutto è bello, tutto è giusto in quella cultura, mentre la propria è sbagliata o negativa. Tra gli esempi di comportamenti di etnocentrismo inverso durante il gioco si possono osservare:

- Persone che decantano le lodi di certe culture, spesso primitive, native o oppresse, dichiarando che i valori, le credenze e i comportamenti di queste culture sono superiori ai propri.
- Persone che cercano di assimilare o diventare totalmente parte della nuova cultura.
- Creare stereotipi "positivi" sugli altri, ad esempio presupporre che tutti gli asiatici siano bravi in matematica, tutti i disabili siano un modello di perseveranza nelle avversità, ecc.
- Persone che denigrano il proprio gruppo culturale, ad esempio maschi bianchi che screditano gli altri uomini.
- Persone che dicono: "So' de Roma pure io".

2. Verso la competenza culturale

Le persone che si trovano nelle fasi di etnocentrismo ed etnocentrismo inverso possono essere restie a parlare dei loro sentimenti verso gli altri, oppure delle proprie esperienze di pregiudizio verso la diversità.

L'obiettivo dell'educazione alla gestione della diversità, in generale, e del gioco diversophy® in particolare, è quello di aiutare a cambiare il modo di pensare e di comportarsi tipico di queste due fasi, e di condurre verso la "diversofia" attraverso tre ulteriori fasi di sviluppo delle competenze interculturali.

a. Comprensione culturale

Si parte da una fase di comprensione culturale, chiamata anche fase di "relatività culturale", in cui ci si comincia a rendere conto che le altre culture fanno ciò che fa la propria, anche se in modo diverso: offrono cioè una serie di regole e soluzioni che permettono di vivere e sopravvivere nel proprio ambiente, e che si manifestano sotto forma di lingua, arte, cultura, tecnologia, norme e regole sociali, ecc. Nel momento in cui si comincia a capire tutto ciò, si comincia a guardare alle

differenze culturali con interesse e curiosità, piuttosto che con giudizio, biasimo, o scherno.

Dal punto di vista comportamentale, chi inizia a sperimentare la comprensione culturale comincia un processo di acculturazione, per cui accetta dei compromessi costruttivi, come ad esempio:

- Dire: "Non sono di Roma, ma posso provare a fare alla romana, e vedere come va".

Come conseguenza secondaria di questo processo, ci si rende conto che la propria cultura è una tra le tante, e che, in quanto tale, ha le sue peculiarità, propensioni e differenze. Ci si accorge che "i romani fanno in un modo, io faccio in un altro".

b. Empatia

La fase di comprensione culturale consente di sviluppare empatia verso gli altri, così da tentare di risolvere i problemi causati dalle differenze, e di creare rapporti collaborativi. Si passa dalla compassione per gli altri (la simpatia, tipica dell'etnocentrismo) al "sentire con l'altro", anche se non se ne condividono i valori, o i comportamenti.

- Si dice: "Capisco che i romani possano pensare o agire in quel modo".

Un buon facilitatore deve innanzitutto essere disponibile a riconoscere questi elementi nel proprio modo di pensare. Soltanto allora potrà intervenire con discrezione per rilevare le difficoltà ed i sentimenti dei partecipanti, metterli in discussione, senza tuttavia sminuirli.

c. Valorizzazione delle differenze

Man mano che aumenta il contatto con gli altri, si impara a valorizzare le proprie differenze e quelle degli altri, in quanto preziose opportunità per le relazioni e per il proprio lavoro. A differenza dell'etnocentrismo inverso, la valorizzazione si basa sull'apprezzamento piuttosto che sull'infatuazione.

I partecipanti che si trovano in questa fase:

- a. Cercano di usare ciò che imparano per meglio comprendere gli altri e trovare soluzioni nuove e originali ai problemi.
- b. Cercano opportunità per imparare di più.
- c. Sono disposti a correre dei rischi ed affrontare nuove sfide.
- d. Dicono: "Questo è un vecchio approccio romano che potrebbe essere la soluzione al nostro problema... qualcuno ha qualche altra idea?"

A conclusione del processo, chi supera queste fasi giunge ad un livello più profondo di comprensione di sé.

Il formatore o facilitatore stesso può avere delle reazioni forti dopo aver aiutato alcuni partecipanti impegnati nel gioco, soprattutto se non ha mai espresso certi sentimenti o discusso determinati argomenti.

È importante che il facilitatore o il formatore tenga sempre presente che non è arbitro o giudice dei partecipanti, e non è chiamato a risolvere i problemi causati da un atteggiamento etnocentrico.

Inoltre non deve etichettare i partecipanti sulla base di queste fasi. Spesso le persone si comportano ad un livello per certi argomenti o con certe persone, e ad un altro per certi altri. Accorgersi di assumere atteggiamenti diversi a seconda delle circostanze aiuta il facilitatore stesso ad entrare in empatia con i partecipanti.

3. Gestire le reazioni

Come in ogni altro programma di formazione, anche durante una sessione di *diversophy*[®] ci si possono aspettare atteggiamenti difensivi, di resistenza, o situazioni di conflitto. La diversità è sempre un tema delicato, perché riguarda la propria identità e mette in discussione la maniera in cui il proprio modo di essere influenza il comportamento. Di conseguenza verranno verosimilmente sollevate obiezioni sul gioco stesso, sul contenuto delle carte, le regole, sul modo in cui viene

somministrato ecc. Qualcuno obietterà che il gioco non è “politicamente corretto”.

Questa sezione della guida analizza le domande che possono nascere sul gioco e le difficoltà espresse dai partecipanti. Propone modalità rispetto a come gestire i conflitti. È bene per il facilitatore tenere presente che atteggiamenti difensivi, resistenze e conflitti scaturiscono dal cambiamento; danno vitalità e motivazione al gioco; vanno dunque sfruttati positivamente, ai fini formativi, sapendoli gestire.

a. Rispondere ad atteggiamenti difensivi

Gran parte delle difficoltà che emergono possono essere in realtà legate a problemi personali che tendono a riflettersi nel gioco. Dal punto di vista psicologico è più sicuro criticare il gioco che mettere in dubbio se stessi o il proprio comportamento.

Ci sono diversi modi di proteggere se stessi, il proprio gruppo o la propria personale modalità di percezione della realtà. Diversophy® è concepito per offrire ai giocatori la giusta proporzione di stimoli e supporto comprendere ed accettare la differenze; tuttavia, in alcuni casi si possono attivare dinamiche che richiedono un certo tipo di intervento da parte del facilitatore. Di seguito sono elencate alcune possibili reazioni e delle risposte utili:

Se un partecipante...	Si può rispondere così:
<i>Si rifiuta di giocare (per qualunque ragione)</i>	“Bene, si può imparare anche semplicemente osservando. Perché non ti unisci ad una squadra e osservi il gioco? Se poi decidi di giocare, lo puoi fare

	pure.” (Attenzione a non avere più di un osservatore per squadra).
<i>Si offende o si irrita per qualcosa detto dagli altri partecipanti in risposta ad una diversiCARD</i>	Ascoltare attentamente e porre attenzione per prima cosa ai sentimenti, dicendo ad esempio: “Mi rendo conto che la risposta del collega ti infastidisca... questo è un percorso di crescita che ci porta dall’essere concentrati sulla nostra cultura all’apprezzare la diversità. Il coraggio di condividere è un passo importante per diventare più sensibili e più competenti, così come è importante la pazienza di ascoltare senza criticare. Grazie per avere condiviso.”
<i>Contesta l’attendibilità del contenuto delle carte SMART o CHOICE o lo critica in quanto stereotipante.</i>	Ascoltare attentamente e porre attenzione per prima cosa ai sentimenti. Attenzione a non sentirsi in dovere di risolvere la questione sul momento o di dimostrare la correttezza del contenuto delle carte o di quanto si sta dicendo. Offrirsi di dare ulteriori informazioni.
<i>Minimizza continuamente sulle differenze tra le persone e/o gli effetti degli stereotipi e dei pregiudizi.</i>	Ascoltare attentamente e porre attenzione per prima cosa ai sentimenti. Ricordargli che insistere che tutte le culture sono uguali è, di fatto, uno stereotipo. Soffermarsi sull’importanza dell’essere diversi, di avere capacità diverse, a cominciare

	dalle sue (della persona che minimizza). Chiedere agli altri membri della squadra di raccontare se hanno sperimentato in prima persona l'importanza della diversità.
<i>Assume un atteggiamento difensivo verso il proprio gruppo e tende a giustificare i valori e i comportamenti.</i>	Ascoltare attentamente e porre attenzione per prima cosa ai sentimenti. È un atteggiamento comune in chi si sente minacciato nei propri valori e convinzioni. Chiedergli di parlare dei valori che ritiene importanti e mostrargli come possano non solo essere mantenuti ma anche contribuire al contesto multiculturale.

b. Segnare le carte

“Segnare” le carte è un modo per **gestire le obiezioni al contenuto delle carte**. Se un partecipante critica il contenuto di una carta in particolare, o lo trova poco chiaro o sgradevole, il facilitatore può suggerire di “marcare” la carta applicandovi sopra un post-it e riservandola alla discussione alla fine del gioco, durante il *debrief*.

Se nel corso del gioco sorge una questione seria e importante che necessita un'interruzione, non esitate a fermare il gioco e a discutere l'accaduto. Lo scopo del gioco è fare emergere i problemi legati alla diversità per discuterli e risolverli. Per quanto sia un'eventualità rara, è preferibile interrompere il gioco piuttosto che lasciare che i partecipanti continuino a rimuginare sul problema e si distraggano. Spesso problemi apparentemente gravissimi si ridimensionano parlandone, e dopo

qualche minuto di discussione i partecipanti sono pronti a riprendere il gioco.

9. DEBRIEF E CONCLUSIONE

Dal punto di vista formativo, il *debrief* è importante quanto il gioco stesso. In qualunque modo decidiate di concludere il gioco, lasciate sempre almeno 20 minuti per un momento di sintesi e bilancio così da dare ai partecipanti la possibilità di condividere quanto di importante hanno appreso, di porsi domande ed anche di ringraziarsi a vicenda per le idee e le intuizioni espresse nel corso della sessione. Il gioco è ricco di spunti per ottimizzare l'interazione tra i partecipanti e fare emergere le differenze culturali.

Il *debrief* è più efficace se è focalizzato principalmente sulle azioni e reazioni dei partecipanti, e solo in seconda istanza sulle dinamiche o la struttura del gioco.

Il facilitatore (principale) ha l'incarico di condurre il *debrief*. Gli altri facilitatori (se ce ne sono) contribuiscono spostandosi da una squadra all'altra, aiutando a risolvere eventuali problemi o moderando gli interventi dei partecipanti se divagano, ecc.

Il capo facilitatore deve aver cura di pianificare come introdurre il *debrief*. È solitamente meglio lasciare i partecipanti negli stessi gruppi in cui hanno giocato. L'introduzione deve concentrarsi sugli obiettivi posti all'inizio della sessione, il che normalmente implica incoraggiare i partecipanti a discutere punti quali:

- La cosa più importante che hanno imparato.
- I sentimenti e le sensazioni provate durante il gioco.
- Domande sulla diversità che possono essere scaturite dal gioco.
- Le carte che sono state "segnate" per la discussione.

Domande per la discussione

1. Che cosa avete imparato, che idee o intuizioni avete avuto durante il gioco?
2. Durante il gioco, quali valori culturali avete espresso, ossia: siete stati competitivi o collaborativi?
3. Cosa, rispetto a ciò che avete imparato, potreste mettere immediatamente in pratica nel vostro lavoro o nei rapporti interpersonali?
4. Che conseguenze ha avuto per voi fare questo gioco? Quale sarà il vostro prossimo passo?

10. SUPPORTO CLIENTI

GSI ed i nostri partner forniscono sia corsi di formazione interculturale con diversophy® che il training per i facilitatori. Per programmare un seminario residenziale per la vostra organizzazione o i vostri formatori potete contattarci per telefono o e-mail.

Il catalogo online con i prodotti e servizi diversophy® e gli esempi di giochi sono disponibili su www.diversophy.com.

Saremo lieti di offrirvi:

- Suggerimenti e consigli per la risoluzione dei problemi e la somministrazione del gioco.
- Esempi di buone pratiche basati sull'esperienza degli utenti.
- Personalizzazione del gioco secondo le vostre esigenze.
- Articoli e recensioni su diversophy®.
- Accesso a ricerche e progetti sul gioco.

Siamo sempre disponibili ad assistervi per risolvere eventuali problemi con il gioco, ma incoraggiamo gli utenti a condividere e scambiarsi informazioni. Fateci pervenire segnalazioni di storie di successo, consigli

e suggerimenti; mandateci domande, dubbi o perplessità, descrivendo il contesto, l'ambito e il tipo di gruppi con cui state usando il gioco.

Mandate i vostri commenti sul gioco e/o questa guida a service@diversophy.com

George Simons International

A virtual network

Telefono

+33 4 92 97 57 35 (EU)

Online

www.diversophy.com

service@diversophy.com

(Skype) gfsimons