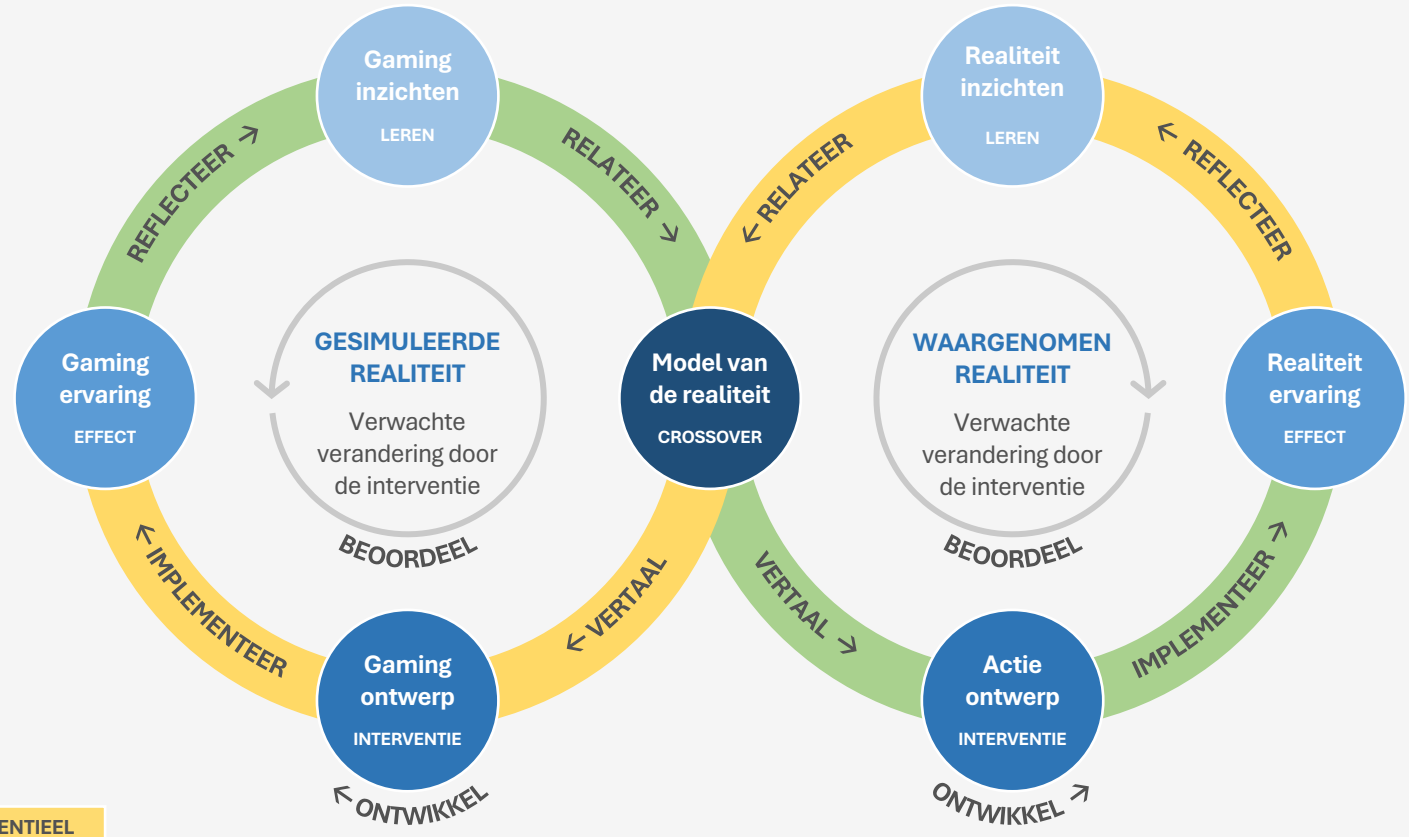
EFFECTIEVE FACILITATIE VAN SERIOUS GAMES



© IVO WENZLER

LEMNISCAAT VAN DE REALITEIT

HET FACILITEREN VAN GAMES BETEKENT DE OVERGANG VAN WAARDE POTENTIEEL NAAR WAARDE LEVERING



WAARDE POTENTIEEL

WAARDE LEVERING

Voor meer informatie over de lemniscate van de werkelijkheid, zie presentatie: **Serious gaming methodologie.**

10 GEBODEN VOOR EFFECTIEVE FACILITATIE VAN SERIOUS GAMES





















Effectieve facilitering vereist aandacht voor een aantal belangrijke vereisten om ervoor te zorgen dat de ervaring bruikbare inzichten oplevert.

Het faciliteren van serious games vraagt meer van facilitators dan alleen het begeleiden van spelers bij de spelmechanismen en hun rollen.

Facilitators moeten er ook voor zorgen dat spelers zich bezighouden met de beoogde inhoud en dat het spel uiteindelijk zijn doelstellingen bereikt.

Het is van cruciaal belang dat dit gebeurt zonder dat de facilitator het proces domineert of zich te veel mengt in de dynamiek van het spel.

For more information on possible game debriefing topics, see presentation: **Serious gaming debriefing onderwerpen.**

BEGRIJP DE KLOOF DIE MOET WORDEN OVERBRUGD



Als je niet weet waar je heen gaat, kom je ergens anders terecht.

Yogi Berra



TE OVERWEGEN

- Wat zijn de specifieke verwachtingen voor het verbeteren van de kennis, vaardigheden en het gedrag van de deelnemer?
- Wat is het huidige competentieniveau van de deelnemer op elk van deze drie gebieden?
- Hoe groot is de kloof tussen de huidige en de verwachte prestaties, en wat is de vereiste tijdlijn om deze te dichten?

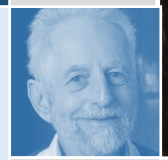
Hoewel de structuur van een specifiek spel hetzelfde blijft, kunnen de problemen die het aanpakt per doelgroep verschillen.



VOORBEELD

- De eerste sessie werd gehouden met het managementteam om hen een idee te geven van de omvang en complexiteit van de verandering.
- Daarna volgden sessies voor het wereldwijde recruitmentteam om hen te helpen begrijpen wat de verschillen waren tussen de huidige situatie en de beoogde situatie.
- Voor het managementteam vond de begeleiding plaats in de vorm van gezamenlijke verkenning, terwijl het personeel meer behoefte had aan een verklarende aanpak.

BEGRIJP HET PUBLIEK WAARMEE JE WERKT



Mijn toneelstuk was een groot succes. Het publiek was een mislukking.

Ashley Brilliant



TE OVERWEGEN

- Wat motiveert de spelers om deel te nemen – is het uit plichtsbesef of uit oprechte interesse?
- Welke waarde biedt het spel hen – hoe zullen ze hiervan profiteren en waarom zouden ze zich hiermee bezighouden?
- Wat is hun achtergrond, sociale stijl, capaciteiten, bereidheid tot verandering en de sociale of organisatorische cultuur waarin ze opereren?

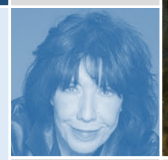
De kenmerken van de beoogde doelgroep zijn van invloed op de faciliteringsaanpak voor het spelen van het spel.



VOORBEELD

- De verschillende culturele achtergronden en persoonlijkheden van de spelers maakten het noodzakelijk om het spel op verschillende manieren te faciliteren.
- Het starten van het spel en het faciliteren van de daaropvolgende nabesprekingen moest in de meeste gevallen op een andere manier worden aangepakt.
- Om de culturele normen en gevoeligheden van de spelers te respecteren, was het vaak noodzakelijk om persoonlijke blootstelling tot een minimum te beperken.

BEGRIJP DE ROL DIE JE OP JE NEEMT



Mijn hele leven lang heb ik altijd iemand willen zijn. Nu zie ik in dat ik specifieker had moeten zijn.

Lily Tomlin



TE OVERWEGEN

- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het spel soepel verloopt en dat spelers hun rol effectief vervullen – procesrol?
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat spelers betrokken zijn bij passende inhoud op het juiste detailniveau – inhoudsrol?
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het spel de beoogde resultaten op het gebied van kenniscreatie of -overdracht bereikt – doelstellingenrol?

Elke faciliterende rol heeft zijn eigen verwachtingen en beperkingen met betrekking tot de manier waarop deze wordt uitgevoerd.



VOORBEELD

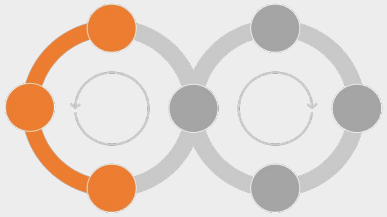
- Het spel vereist twee duidelijk verschillende faciliterende rollen, die door de spelers tegelijkertijd worden gezien als rollen in het spel.
- Door de rol van aandeelhouder in verschillende bedrijven op zich te nemen, beheert de facilitator het verloop van het spel en de timing van de activiteiten.
- Door de rol van marktplaats te vervullen, helpt de facilitator de deelnemers zich te concentreren op de juiste inhoud en het juiste gedrag met betrekking tot klantenservice.

WEES JE BEWUST VAN HET MEERVOUDIGE PERSOONLIJKHEID SYNDROME



Het enige wat ik heb is mij, mezelf en ik, en we worden allemaal erg moe van elkaar.

Carl R. White





TE OVERWEGEN

- In hoeverre is het noodzakelijk om alle geplande activiteiten binnen het toegewezen tijdsbestek te voltooien – wat de noodzaak van objectiviteit weerspiegelt?
- Hoe belangrijk zijn de kwaliteit en kwantiteit van de inhoud die wordt besproken, gebruikt of geproduceerd – wat de noodzaak van waarheid weerspiegelt?
- Is er een spanning tussen de gewenste resultaten en de focus op het proces of de inhoud – wat de noodzaak van resultaten weerspiegelt?

Het vervullen van meerdere faciliterende rollen als één enkele facilitator vereist zowel intense focus als een hoge mate van flexibiliteit.



VOORBEELD

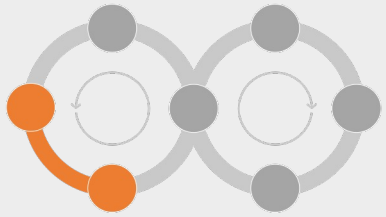
- Facilitators vervulden voornamelijk rollen als vertegenwoordigers van het bedrijfsmanagement, interne belanghebbenden, vertegenwoordigers van leveranciers en interne consultants.
- Samen omvatten deze rollen alle faciliterende verantwoordelijkheden, waaronder proces-, inhouds- en doelbeheer.
- Vanwege het dynamische karakter van het spel moesten facilitators voortdurend een evenwicht bewaren in hun interventies tussen deze verschillende rollen.

WETEN HOE JE JE PUBLIEK AANSPOORT OM ER VOLLEDIG IN TE DUIKEN



Alles komt te laat voor degenen die alleen maar wachten.

Elbert Hubbard





TE OVERWEGEN

- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat spelers de grenzen van de gesimuleerde realiteit begrijpen, accepteren en zich daaraan houden?
- Wat is de meest effectieve manier voor spelers om hun comfortzone te verlaten – moeten ze er snel in duiken of geleidelijk aan overgaan?
- Hoe kunnen we alle spelers tegelijkertijd en met dezelfde intensiteit bij het spel betrekken?

Sommige spelers vinden het moeilijk om hun comfortzone van observeren te verlaten en in plaats daarvan actief deel te nemen.



VOORBEELD

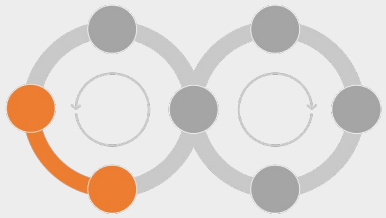
- Vanwege de aard van de metafoor was het essentieel om de introductie kort te houden en spelers direct bij het spel te betrekken.
- Om deze snelle overgang te ondersteunen, namen de facilitators direct na de introductie hun gesimuleerde spelrollen op zich.
- Door het spel te kaderen als een competitie tussen teams werd de groepsdruk zowel binnen als tussen teams vergroot, wat directe deelname stimuleerde.

FACILITEER EN WERK VANUIT

De sleutel tot succesvol leiderschap is tegenwoordig invloed, niet autoriteit.

Kenneth Blanchard







TE OVERWEGEN

- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat elke speler zijn ongeloof in de gesimuleerde realiteit consequent opschort?
- Hoe kan de facilitator effectief deel uitmaken van de nieuwe realiteit en het spel van binnenuit begeleiden?
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat spelers de facilitator zien als een personage dat deel uitmaakt van hun nieuwe realiteit?

Faciliteren is effectiever wanneer spelers de facilitator zien als een integraal onderdeel van hun ervaring.



VOORBEELD

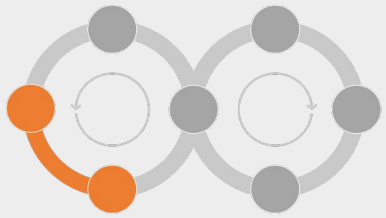
- Vanuit hun gesimuleerde game lrol kunnen facilitators alle drie de faciliterende rollen op zich nemen en zo de activiteiten en ervaringen van spelers vormgeven.
- Ze doen dit voornamelijk door informatie vrij te geven of achter te houden en door feedback te geven op de interacties van spelers met de klant.
- Omdat deze interacties plaatsvinden binnen een game rol, zien spelers de facilitator als een integraal onderdeel van hun totale ervaring.

LEID HEN DOOR DE VALLEI VAN DE WANHOOP



Alle dingen zijn moeilijk voordat ze gemakkelijk worden.

Thomas Fuller





TE OVERWEGEN

- Welk niveau van ongemak is acceptabel voor spelers om de noodzaak van verandering te erkennen en te waarderen?
- Hoe kunnen we spelers ondersteunen bij het doorlopen van de ‘leercurve’ en kansen creëren voor betere prestaties?
- Hoe kunnen we zorgen voor een bevredigende afsluiting die een gevoel van voldoening en een commitment voor toekomstige acties bevordert?

Effectieve facilitering begeleidt spelers bij hun leerproces en helpt hen om van ongemak naar oplossing te gaan.



VOORBEELD

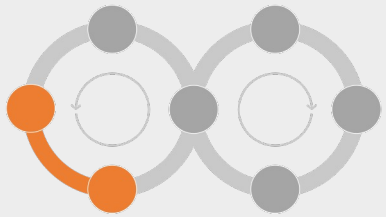
- Facilitators moeten ervoor zorgen dat spelers niet alleen het ongemak ervaren, maar ook de onderliggende oorzaken ervan begrijpen.
- De marktplaatsrol bereikt dit door evenementen te introduceren en de prijzen en wisselkoersen voor goederen die worden gekocht of verkocht aan te passen.
- De nieuwsverslaggeversrol bereikt dit door nieuwskoppen te creëren die specifieke kwesties belichten waarin spelers slagen of moeite hebben.

WEES ONZICHTBAAR IN JOUW DIENST EN INVLOED



De eerste verantwoordelijkheid is het definiëren van de realiteit. De laatste is het uitspreken van dankbaarheid. Daartussenin is de leider een dienaar.

Max DePree





TE OVERWEGEN

- Hoe kan het spel subtiel worden beïnvloed, zodat spelers het niet als externe manipulatie ervaren?
- Hoe kan de facilitator spelers ondersteunen bij het bereiken van hun doelstellingen, in plaats van hen te laten focussen op de doelstellingen van de facilitator?
- Hoe kunnen we een oprechte ‘we hebben het zelf gedaan’-mentaliteit bij spelers cultiveren en tegelijkertijd de geloofwaardigheid van het resultaat behouden?

Facilitators moeten voortdurend het idee benadrukken dat spelers controle hebben over hun eigen ervaring.



VOORBEELD

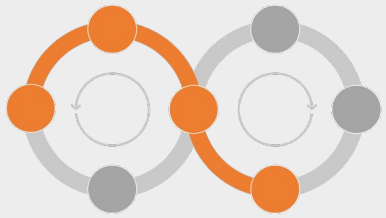
- Een van de gesimuleerde rollen van de facilitator is die van managementconsultant die verschillende teams coacht bij het aanpakken van de uitdaging.
- Concurrerende teams kunnen de managementconsultant ‘inhuren’ om hun interacties met verschillende belanghebbenden te ondersteunen.
- Spelers zien deze coaching als een eigen initiatief, terwijl de facilitator deze gebruikt om hun betrokkenheid op subtiele wijze te vergroten.

WETEN HOE JE JE PUBLIEK NAAR BOVEN KUNT HALEN



Winnen betekent niet altijd dat je als eerste eindigt. Winnen betekent dat je het beter doet dan voorheen.

Bonnie Blair





TE OVERWEGEN

- Moeten spelers de spelervaring afsluiten door geleidelijk ‘weg te lopen’ of door energiek ‘weg te springen’?
- Wanneer moet de relevantie van de ervaring worden onthuld – tijdens het spel of in de reflectie na afloop van het spel?
- Hoe kunnen spelers effectief worden begeleid van de ‘gesimuleerde realiteit’ van het spel terug naar hun ‘werkelijke realiteit’?

De manier waarop het spel wordt afgesloten en de nabespreking die daarop volgt, zijn cruciaal voor het bereiken van de doelstellingen.

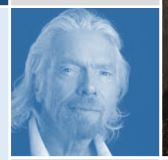


VOORBEELD

- Om te voorkomen dat het spel de schuld zou krijgen van het gebrek aan prestaties, verlegden de facilitators de focus van de verschillen tussen het spel en de werkelijkheid naar de overeenkomsten.
- Door de waargenomen verschillen weg te nemen, konden de spelers zich concentreren op hoe ze als team functioneerden en onder tijdsdruk beslissingen namen.
- Hierdoor konden de spelers nadenken over hun gedrag en deze inzichten vertalen naar acties voor hun persoonlijke leiderschapsontwikkelingsplannen.

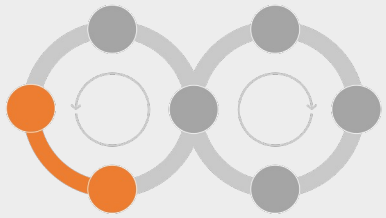
GEBOD | X

GENIET EN LAAT HEN OOK GENIETEN



Als je geen plezier hebt, is het waarschijnlijk tijd om ermee te stoppen en iets anders te proberen.

Richard Branson





TE OVERWEGEN

- Hoe kan het spel worden gefaciliteerd om een plezierige en boeiende ervaring voor spelers te garanderen?
- Hoe kan plezier worden gebruikt om de comfortzone van spelers te vergroten en meer open, effectieve interacties te bevorderen?
- Hoe kan de facilitator het publiek aan het lachen maken en zelf overkomen alsof hij oprecht geniet van het faciliteren?

Plezier maken is de meest effectieve manier om spelers te motiveren en hen te helpen hun vermeende grenzen te verleggen.



VOORBEELD

- Om teams uitgedaagd en betrokken te houden, moeten facilitators soms met humor ingrijpen tijdens het spel.
- Een manier om dit te doen is door overdreven en humoristische afbeeldingen te tonen die het tevredenheidsniveau en de emotionele toestand van de klant weerspiegelen.
- Facilitators kunnen ook het plezier van de spelers vergroten door op een speelse en humoristische manier met hen om te gaan, waarbij ze de rol van aandeelhouder spelen.

EFFECTIEVE FACILITATIE
VAN SERIOUS GAMES



BEDANKT

© IVO WENZLER