

## **Gioco e realtà, gioco e il conflitto al lavoro: le quattro interviste ai soci A.S.G.S.**

Spesso il giocare a qualcosa che appassiona trasforma i giocatori in delle specie di baccanti, devote in tutto e per tutto non però a Bacco, bensì al dio Gioco, finché la partita in corso non termina e ha fine così l'ipnosi che teneva soggiogate le concentrate menti dei giocatori.

A volte capita però ad un giocatore, una volta terminato il rito e consumata l'adrenalina, di domandarsi perché il gioco ha un così grande influsso su di sé, e cosa significhi per la sua vita. Come in tutti i processi umani, semplici domande hanno scatenato riflessioni, e in seguito applicazioni concrete di tali pensieri.

Una delle riflessioni più feconde a proposito del gioco è stata partorita, e messa per la prima volta per iscritto, dallo psicologo di origini ungheresi Mihaly Csíkszentmihályi a partire dal 1975 (effettivamente, ci si potrebbe domandare come si pronuncia: la risposta è *cik-sent-mi-ai*), il quale studia uno stato d'animo in particolare, ciò che lui chiama *flow* (flusso), cioè quello stato mentale in cui un individuo prova completo coinvolgimento, piena concentrazione e felicità mentre sta compiendo un'attività di suo particolare interesse. E quali sono le attività che suscitano più facilmente il flow? Le arti, lo sport e... il gioco!

Le intuizioni di Csíkszentmihályi sono state riprese dal mondo del lavoro odierno (ognuno deve tendere il più possibile verso il flow: entusiasmo = maggiore produttività) a cui sono seguite negli ultimi anni concrete applicazioni, con la differenza che il flow è divenuto la base teorica per far assurgere il gioco a ruolo di protagonista sul piano pratico. Si è passati cioè, spiccando un salto dall'intelletto alla realtà concreta, dall'idea che la chiave del successo è entusiasmare le persone al fatto che il miglior strumento per ottenere l'entusiasmo è il gioco.

Nella mia tesi di laurea ho messo tutto sotto la luce del conflitto. Questa la mia riflessione fondamentale: se i più grandi teorici dell'arte della guerra, Clausewitz e Sun Tzu, affermavano che non ci può essere vittoria con delle conflittualità imperversanti all'interno di un esercito, considerabile dunque come un gruppo di persone, e se Sun Tzu ha scritto che il miglior modo di vincere è cessare le ostilità il prima possibile (mi riferisco alla famosa frase che consiglia di conquistare intero e intatto il nemico) si può d'altronde notare che in tempi recenti il potere di risolvere conflitti e di mantenere situazioni non conflittuali è stato proprio del gioco. Non mi è bastato però descrivere le più recenti pratiche ludiche anti-conflitto in uso attualmente nelle aziende (da qualche anno negli USA si assiste al boom della cosiddetta *gamification*) ma ho voluto anche ascoltare le parole di persone competenti in proposito: mi sono rivolto a Giancarlo, presidente dell'ASGS, il quale mi ha indicato da chi avrei potuto ottenere le considerazioni più interessanti. Ho

così redatto un questionario di sette domande, ognuna avente un obiettivo preciso, fino ad ottenere la costruzione di un'ipotesi che potrebbe essere sottoposta a verifica statistica e i cui risultati potrebbero essere interessanti nell'ambito della letteratura manageriale, cioè se i giocatori (intesi come quelle persone che dedicano al gioco una parte rilevante del loro tempo e che giocano con altre persone) hanno in media più possibilità, rispetto ai non giocatori, di gestire meglio le situazioni di conflitto sorte sul luogo di lavoro.

Di seguito sono riportate le interviste e le riflessioni che ne ho tratto.

## **Le domande**

### **1) Che ruolo riveste il gioco nella tua vita?**

**Enrico:** «Per tutta la mia vita il gioco è stato il mio hobby numero uno. A 4-5 anni già mi dilettao con giochi di tutti i tipi, poi a 8 anni cominciai a giocare con i soldatini. Il primo regolamento lo scrissi quando avevo 13-14 anni ed era pensato per i soldatini di pongo da me creati. Ho cominciato a giocare ai *board-wargames* verso la metà degli anni '70, quando mio cugino mi propose di giocare a *Third Reich*, un famoso gioco della Avalon Hill, e da allora non smisi più».

**Giancarlo:** «Il gioco riveste nella mia vita un ruolo fondamentale. Gioco da trent'anni e da sempre unisco la passione per la storia al gioco, al punto da avere talvolta al mio fianco, mentre gioco, il libro riguardante il periodo storico in questione per controllare la fedeltà storica del gioco. Sono orgoglioso di aver fondato l'A.S.G.S., l'associazione rappresenta una delle realtà più vive a livello nazionale» [informalmente inserisce la Repubblica di San Marino all'interno dello Stato italiano, *NdA*].

**Davide:** «Il gioco ha un ruolo di primo piano nella mia vita, grazie anche alla buona quantità di tempo libero. Le sensazioni mentre gioco sono svariate, non ce n'è una predominante. Gioco anche con i miei figli e mentre gioco con loro mi sento un insegnante, mentre in associazione il gioco è essenzialmente relax e quando gioco nei tornei mi sento teso e molto concentrato. Il risvolto positivo del gioco è quello di stare assieme e di poter imparare dagli altri».

**Marcello:** «Il gioco mi ha sempre accompagnato durante la mia vita. Mio nonno mi insegnò a giocare a scacchi e in famiglia si è sempre giocato. A 14 anni ho abbandonato i giochi da tavolo per dedicarmi ai videogiochi e il mio nuovo incontro con i *boardgames* avviene nel 2000, all'epoca in

cui gestivo un bar e rendevo disponibili per i clienti dei giochi all'interno del locale. Dopo un po' di tempo però Marcello notai che i giochi che giocavo insieme ai clienti erano sempre i "grandi classici", per cui mi chiesi se ne esistessero di nuovi: dopo qualche ricerca, scoprii che esistevano tantissimi nuovi giochi e da quel momento rinacque la mia passione».

**2) Che cosa provi mentre giochi? È una sensazione che provi a volte anche al di fuori della sfera ludica, magari facendo altre attività che le suscitano uguale o maggiore interesse?**

**Enrico:** «Per tutta la mia vita il gioco è stato il mio hobby numero uno. A 4-5 anni già mi dilettao con giochi di tutti i tipi, poi a 8 anni cominciai a giocare con i soldatini. Il primo regolamento lo scrissi quando avevo 13-14 anni ed era pensato per i soldatini di pongo da me creati. Ho cominciato a giocare ai *board-wargames* verso la metà degli anni '70, quando mio cugino mi propose di giocare a *Third Reich*, un famoso gioco della Avalon Hill, e da allora non smisi più».

**Giancarlo:** «Le sensazioni principali che provo mentre gioco sono quelle della soddisfazione per la competizione e per la possibilità di poter ricreare la storia, e un valore aggiunto assai importante è quello di poter sperimentare tutto questo mentre si socializza con altre persone. Mentre gioco acuisco al massimo la mia capacità di concentrazione, è come diventare sordi e vedo il gioco come uno sfogo per uscire dalla realtà».

**Davide:** «Sono felice quando mi dedico anche ad un altro mio hobby, le passeggiate in bicicletta, tuttavia distinguo fra tipo di attività svolta e sensazione provata: quando, dopo essere stato in bicicletta, torna a casa affaticato, sono appagato ma la sensazione di soddisfazione contiene per me più sfumature».

**Marcello:** «Per me il gioco è a volte goliardico e a volte competitivo. Provo la stessa intensità quando gioisco e quando sono in preda alle frustrazioni ma è nell'ambito ludico che provo sensazioni di sollazzo e allegria».

**3) Ritieni che i ragionamenti e i modi di agire tipici del gioco abbiano influenzato anche la vita reale?**

**Enrico:** «Certamente c'è molto contatto con la vita reale, infatti i giocatori di scacchi basano le loro mosse sull'analisi della personalità del proprio avversario. Nella sua esperienza lavorativa gli

capitava di pensare che per contrastare il superiore non poteva agire da solo e doveva trovare un alleato».

**Giancarlo:** «Mi piace il mio lavoro e la concentrazione di quando gioco e di quando lavoro è di fatto simile; consulto ai fini del mio lavoro le leggi territoriali della Repubblica di San Marino e sono diventato esperto in quel ramo legislativo anche perché l'abitudine di memorizzare i regolamenti ludici mi ha aiutato a memorizzare meglio le leggi».

**Davide:** «Personalmente, ritengo che non è tanto il gioco che influenza la vita reale, bensì il contrario. Nel gioco l'individuo espone sé stesso, cioè fa vedere la sua personalità, e quindi le dinamiche del proprio modo di essere influenzano il gioco. Il momento ludico è un momento di confronto perché i giocatori si mostrano per quello che sono e ognuno può insegnare qualcosa agli altri».

**Marcello:** «Sicuramente sì. Nei giochi di nuova generazione gestionali (giochi finanziari) occorre valutare molte opzioni, per cui è facile che l'abitudine al calcolo venga poi trasferita nella realtà. Mi sono sempre ritenuto bravo in matematica e nel gioco gestionale trovo il modo di applicare le mie capacità di visione critica e di calcolo».

**4) Che ruolo riveste o ha rivestito il gioco in famiglia o comunque in contesti di vita privata? Hai notato effetti positivi del gioco (atmosfera mentre si giocava, buon umore o migliore limpidezza mentale nei giorni successivi...)?**

**Enrico:** «In famiglia ho trovato interesse per il gioco solo in mio cugino e solamente quando sono andato alla mia prima convention ludica mi si è aperto un mondo: trovare tanti appassionati come me è stato estremamente confortante».

**Giancarlo:** «Sicuramente c'è una correlazione fra le dinamiche ludiche e la realtà. A livello mentale, si è più fluidi, più veloci, e se si è bravi ad applicare il regolamento al gioco, si diventa più competitivi, inoltre il carattere della persona emerge particolarmente da giochi come *Diplomacy*».

**Davide:** «Per me il gioco è un elemento importante anche al di fuori dell'associazione; penso di aver influenzato la mia famiglia dal momento che in casa tutti giocano, tanto più che giocare

piaceva a mia moglie già da prima».

**Marcello:** «In famiglia il gioco continua a mantenere importanza e ricordo come particolarmente felice un Natale di qualche anno fa, nel 2006, quando giocavo con i parenti. Vedo nel gioco un mezzo utilissimo per instaurare un momento conviviale con delle persone con cui ci si vede poco».

**5) Ritieni che la tua passione per il gioco abbia stimolato la tua creatività e/o produttività nell'ambiente di lavoro?**

**Enrico:** «Riguardo al rapporto fra gioco e lavoro, sono fermamente convinto che il gioco stimoli la fantasia e che aiuti a trovare le soluzioni più adatte; nella mia personale esperienza la pratica ludica mi ha reso psicologicamente più facile individuare la giusta prassi nell'ambiente di lavoro».

**Giancarlo:** «Nella vita privata al di fuori del club, il gioco non riveste una funzione importante, nessuno nella mia famiglia gioca, tuttavia il gioco ha stimolato la mia creatività al lavoro. La dose di creatività che provo nella vita quotidiana è influenzata anche dal fatto che mi diverto a creare giochi da tavolo».

**Davide:** «Il gioco ha influenzato la mia creatività al lavoro rispettivamente in base ad una mia osservazione. Dato che lavoro con pazienti psichiatrici, ho osservato le attività pensate per loro a scopo riabilitativo, come il costruire sculture con la creta, disegnare, o lavori artigianali. Tali attività sono standardizzate, nel senso che sono monotone e vengono pensate per essere eseguite da tutti nel medesimo momento; i pazienti potrebbero trarre maggior giovamento da attività ludiche, divise a seconda dei bisogni del paziente. Il gioco come aiuto riabilitativo è una cosa che ha sempre pensato».

**Marcello:** «Non credo molto che gli effetti del gioco al momento influenzino il suo lavoro: solo quando gestiva il bar il lavoro si era fuso con il giocare».

**6) In quanto giocatore, ti ritieni o ti sei ritenuto un buon stratega in alcune situazioni della vita privata e lavorativa?**

**Enrico:** «Sia in ufficio che al di fuori, mi sono ritenuto un buon stratega. Di norma tendo a lasciare che le situazioni si risolvano da sole ma in alcune circostanze importanti ho agito in modo premeditato».

**Giancarlo:** «Nella vita Giancarlo non si ritiene particolarmente un buon stratega, tuttavia pensa di essere un buon tattico e che sarebbe un buon generale di divisione, se rivestisse questa carica».

**Davide:** «Nella mia vita non mi ritengo un gran stratega. I momenti di conflitto sono frequenti nel mio lavoro ma in quei casi emerge di più l'impulsività del mio carattere che il lato tattico-strategico».

**Marcello:** «Mi ritengo una persona calcolatrice e che vaglia attentamente le situazioni. Non saprei dire con certezza se questo modo di comportarsi sia solamente innato o se il gioco vi abbia contribuito, tuttavia la mia impressione è quella che il mio hobby m'abbia influenzato e che m'abbia indirizzato, nella vita, a elaborare sempre una strategia».

**7) Ritieni che il rifarsi mentalmente alla logica ludica, alla struttura del gioco, alle sue dinamiche e ai suoi meccanismi ti hanno aiutato, anche molto indirettamente, a risolvere litigi o controversie con altre persone?**

**Enrico:** «Giocare mi ha fatto comprendere che ci sono delle regole da rispettare: nella vita occorre vincere come se si trattasse di un gioco, ovvero rispettando le regole. Il pensiero strategico nella vita quotidiana è un processo inconscio che nasce dall'abitudine al gioco, il quale in fondo non è altro che la trasposizione della realtà ad un livello non dannoso per chi gioca. Il gioco è simulazione della realtà: basti pensare a delle bambine che giocano con le bambole. Il dolore per una bambola che si rompe è lo stesso che proverebbe una madre nel vedere la sua bambina farsi male».

**Giancarlo:** «Certamente. Il gioco mi ha aiutato in tutti i momenti della vita, soprattutto nei rapporti personali, in particolare nel mondo del lavoro la passione per il gioco mi ha aiutato quando ha acquisito delle responsabilità».

**Davide:** «Il gioco mi ha aiutato a volte a gestire meglio i conflitti, in famiglia di più rispetto che nel lavoro ma in generale sì. Mi è capitato talvolta di giocare dei *roleplayings* a dei corsi di aggiornamento; usualmente vengono inventate delle situazioni in modo da spiegare le tecniche di colloquio e i ruoli sono suddivisi in operatore e paziente».

**Marcello:** «Sono abile nella gestione dei conflitti grazie al fatto di giocare dei giochi in cui conta molto la diplomazia».

## Analisi delle risposte

### 1. Enrico

Enrico ritiene che il pensiero strategico nella vita quotidiana è un processo inconscio che nasce dall'abitudine al gioco, il quale in fondo non è altro che la trasposizione della realtà ad un livello non dannoso per chi gioca. Il gioco è simulazione della realtà: basti pensare a delle bambine che giocano con le bambole. Il dolore per una bambola che si rompe è lo stesso che proverebbe una madre nel vedere la sua bambina farsi male.

Enrico è una persona che vive per il gioco e, a parer suo, molto predisposto a giocare fino all'eccesso. Enrico riconosce chiaramente che tra le sensazioni provate ne emerge una distintamente, di totale gioia e coinvolgimento, che si potrebbe identificare come lo stato di *flow*. Attività diverse come giocare un bel gioco, ascoltare conferenze interessanti o viaggiare in Costa Azzurra sono da lui vissute in uno stato di coinvolgimento emotivo senza altro fine se non il piacere in sé stesso di vivere emozioni positive tramite quelle attività.

Il feedback in risposta alle domande riguardanti i legami tra gioco e vita reale e gioco e lavoro è molto positivo, nel senso che Enrico crede nel fatto che il gioco apporti alla persona dei benefici che escono dal mero ambito ludico; lo dimostra il fatto che si ritiene un buon stratega anche nella sua vita privata. È interessante notare che Enrico crede a tal punto nella similarità fra gioco e realtà che lui affronta le situazioni di conflitto in forma ludica. Da vero stratega, analizza la situazione e cerca di uscirne vincitore rispettando le regole, ovvero nel rispetto delle altre persone.

L'esempio citato da Enrico al fine di dimostrare quanto il gioco abbia in comune con la realtà richiama il primo capitolo di "*Homo ludens*", quando Huizinga avvicina all'ambito ludico sia il bambino che l'adulto. Il bambino gioca spontaneamente ricreando una realtà più o meno fantastica, fa in modo cioè che le cose che accadono durante il gioco avvengano "per finta". L'adulto primitivo durante il rito sacro fa la stessa cosa, cioè trasferisce enorme importanza su oggetti di cui sa benissimo che in realtà sono privi dei poteri che durante il rito lui conferisce loro (a volte potrebbe crederci veramente ma questo è un altro caso).

La bambola, per la bambina, è ponte fra realtà e gioco quindi il fatto che si rompa impedisce alla bambina di giocare, la quale si dispera nonostante sappia bene che in realtà "è solo un gioco".

La madre invece, se sua figlia si facesse male, si preoccuperebbe per un elemento concreto della realtà, cioè la bambina, infatti l'adulto è fuori dalla sfera del gioco huizinghiana, che comprende esclusivamente il bambino, il primitivo e il poeta.

## **2. Giancarlo**

Il feedback dell'intervista è molto positivo. Un primo contatto con la relazione gioco-realtà avvenne quando Giancarlo mi disse che la concentrazione del gioco è simile a quella provata sul luogo di lavoro; se ne potrebbe dedurre che il gioco per lui rappresenta il mettersi quegli ostacoli volontari che i giocatori si creano al fine dell'appagamento finale, il che richiede la sua massima concentrazione. Di conseguenza, dato che da questa concentrazione ottiene il massimo appagamento e che a Giancarlo piace il suo lavoro, si potrebbe dire che lo stato di *flow* sia forte quando espleta attività per lui importanti, come il gioco e il lavoro. I riflessi positivi del gioco sono ben visibili nella sua vita: memorizza meglio le normative territoriali, è in grado di relazionarsi meglio con le altre persone e la sua creatività al lavoro ne ha risentito positivamente.

L'esito di questa intervista rafforza decisamente l'ipotesi.

## **3. Davide**

Secondo Davide il *flow* non pare essere un modo di sentirsi univoco e riconoscibile, tuttavia il gioco è in grado di assicurargli soddisfazione e fa parte di quelle attività che incrementano la sua felicità. È molto interessante notare che Davide suddivide le sensazioni provate mentre gioca in tre sfumature diverse, cosa che assomiglia ai tre stati dell'Io teorizzati da Berne. Giocando con i figli emerge l'Io Genitore, giocando in associazione emerge l'Io Bambino, in quanto Davide è in un contesto in cui gioca con amici che conosce da tempo e dunque si sente rilassato. Nei tornei invece, emergerebbe l'Io Adulto, attento, calcolatore e estremamente riflessivo, in un modo tale da generare anche una notevole dose di stress (per il giocatore però questo stress è *eustress*, quindi stress positivo).

È intelligente inoltre la considerazione di Davide sul rapporto di influenza gioco/realtà. Il gioco è specchio delle persone, dunque è il nostro "Io reale" che influenza l'"Io ludico". Ritengo personalmente ciò veritiero, tuttavia Davide non ha pensato agli effetti benefici del gioco sulla propria vita: dal momento che il gioco è per lui fonte di piacere, di conseguenza la felicità provata si riflette necessariamente sulla sua vita reale, tanto più che successivamente afferma che a volte l'abitudine al gioco l'ha aiutato in situazioni conflittuali.

Continuando nell'analisi del feedback, ritengo che il fatto più rilevante dell'intervista sia stata l'affermazione di Davide riguardo al mettere il gioco al servizio dei pazienti affetti da disturbi



psichiatrici, che mi ha ricordato molto gli aneddoti riportati da Papert a proposito della classe di studenti di matematica intenta a scolpire nel sapone o ai bambini che adoperavano Lego/Logo. Come Papert, Davide ha visto i pazienti modellare la creta: tuttavia in quel contesto non si può riconoscere il fatto di costruire qualcosa come modello di apprendimento, poiché quelle attività sono standardizzate, eseguite in modo ripetitivo e probabilmente senza che i pazienti vengano stimolati a dovere, tanto più che sono compiute da soggetti che non sono in grado di affrontare un percorso di conoscenza della realtà in chiave costruzionista. Attuare un piano di recupero individuale invece potrebbe contemplare l'uso del gioco: esistono molti giochi, adatti a qualsiasi età ed interesse, inoltre il gioco è in grado di divertire e procurare piacere, e ognuno può esprimere la propria personalità e abilità. Le stesse attività ripetitive che svolgono i pazienti potrebbero venire "gamificate", in modo da rendere l'esperienza più unica e stimolante.

Riguardo al ritenersi un buon stratega o meno nella vita, Davide risponde negativamente, magari un po' per modestia, in ogni caso non fa accenno a situazioni in cui si è comportato da stratega. È fondamentale però che Davide risponda positivamente all'ultima domanda: ciò significa che anche secondo lui gli effetti dell'abitudine al gioco si propagano nella realtà, rendendola migliore.

#### **4. Marcello**

Marcello è una persona che si è spostata all'interno del *flow channel*. Il contatto con il gioco, all'epoca in cui gestiva un bar, gli ha fatto scoprire che l'attività più in grado di coinvolgerlo e renderlo felice era giocare insieme alle altre persone. Non appena Marcello sentì che le sue capacità erano troppo elevate per i vecchi giochi, ha cominciato a provarne di nuovi e a frequentare l'associazione ludica, ritornando in *flow*, quella sensazione che lui identifica nel "sollazzo e allegria". Il gioco ha un ruolo importante nella famiglia di Marcello e contribuisce a migliorare i rapporti familiari, come si evince dall'accenno di quel "magico Natale" del 2006. Marcello non vede relazioni tra il gioco e il suo lavoro di impiegato e sono assenti nel suo lavoro pratiche di *gamification*, non ha mai "giocato" in azienda e probabilmente si tratta di un lavoro che non lascia spazio alla creatività.

È molto importante il fatto che Marcello senta che il gioco influenzi in positivo la sua vita, sia quando si tratta di riflettere e fare delle scelte, sia quando si trova in situazioni potenzialmente conflittuali, a cui fa fronte con la diplomazia appresa dopo anni di partite.

## **Riferimenti bibliografici:**

CSIKSZENTMIHALYI M. (1990), *Flow: the Psychology of Optimal Experience*, New York, Harper and Row

HUIZINGA J. (1973), *Homo ludens*, trad. it., Torino, Einaudi

McGONIGAL J. (2011), *La realtà in gioco*, trad. it., Milano, Apogeo

MASCI S. (2012), *Giochi nella formazione aziendale: utilizzo di modelli di counseling integrato in azienda*, Milano, Franco Angeli

PAPERT S., I. HAREL (1991), *Constructionism*, New York, Ablex Publishing Corporation