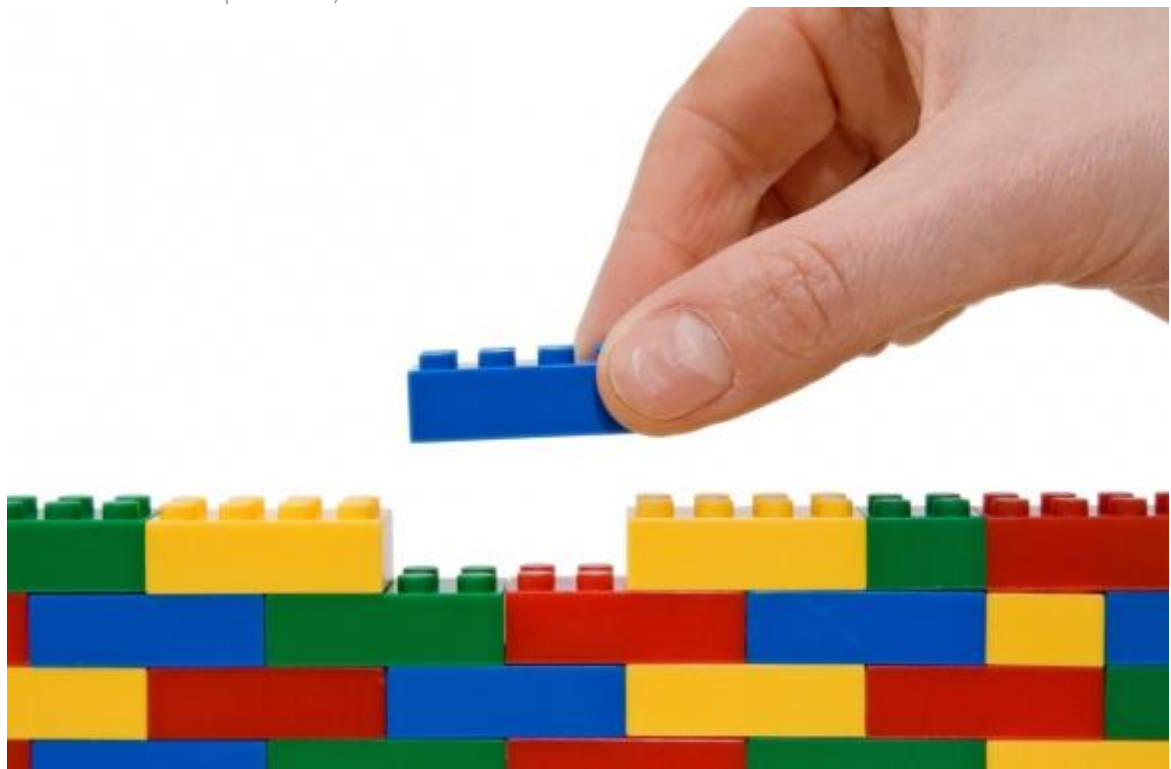


El juego que usan las empresas para elevar la creatividad y el rendimiento

De la mano de consultores y expertos en Recursos Humanos, diversas firmas aplican el Lego Serious Play (LSP).

DIEGO FERREIRA | Viernes, 19 Julio 2019 04:00



Los dinámicas de LSP incentivan la innovación y los vínculos en los equipos de trabajo.

Este contenido es exclusivo para nuestros suscriptores.

Parece un juego —de hecho, lo es para millones de niños en el mundo— pero encierra un asunto más serio que entretenerse cuando los bloquitos de **Legó** esperan a los adultos en una sala de capacitación. No son cualquier versión del popular juego de encastre, sino la línea **Legó Serious Play (LSP)**, con la que consultores y empresas buscan desatar el potencial del personal.

Liderazgo, creatividad, planificación estratégica, comunicación, trabajo en equipo y resolución de conflictos son algunas de las aristas que las dinámicas de LSP trabajan en grupos.

Esas inquietudes motivaron a gigantes como **Google, Coca-Cola, Toyota, Ikea, Samsung y Unilever**, entre otros, a aplicar este método. El origen del LSP se remonta a fines de la década de 1990 cuando el **CEO de Lego, Kjeld Kirk Kristiansen**, le encomendó al profesor de matemáticas, **Robert Rasmussen**, que pensara cómo sus juguetes podían ayudar a las empresas. Rasmussen, que lideraba el área de desarrollo de productos de Lego y había lanzado con éxito la línea educativa para niños, concluyó que en ciertas condiciones el juego podía ser una herramienta de integración capaz de derribar la vieja regla según la que, en un grupo, **solo el 20% de las personas dice el 80% de las cosas que se hablan**.

Las manos dicen

El LSP es más que el simple encastrado de piezas. Al poner manos a la obra, los jugadores activan un proceso inconsciente potente y revelador. «El 80% de las neuronas están conectadas a nuestras manos, y ellas saben muchísimo más de lo que creemos», señaló **Ana Inés Ruiz, directora de la consultora Entrust**, psicóloga y facilitadora de LSP. «Cuando armás modelos con Legos las respuestas a las preguntas que hacemos son mucho más extensas, profundas y completas que lo que podés decir de forma verbal. Se te empiezan a ocurrir cosas que quizás nunca te hubieras imaginado decir con palabras», explicó.

De ello da fe **Nicolás Schirinian, broker de la oficina Remax Único**. En agosto pasado, la firma inmobiliaria organizó talleres de LSP para unos 25 agentes (en grupos de a ocho) para fortalecer el trabajo en red dentro de la organización. «A través del juego pudimos mejorar las habilidades de escucha y a la vez, pudimos conectar y conocernos más desde el lado emocional», reveló.

En las actividades, los facilitadores proponían construir torres de Legos, sin especificar «si tenías que ponerle una base fuerte o qué tan alta tenía que ser». «Cuando veías el resultado de ocho personas que habían tenido la misma consigna y lo que te mostraban era totalmente distinto, te abría la cabeza», resaltó Schirinian. El factor emocional afloró cuando se les pidió a los participantes recrear con bloques «el regalo más lindo que habían recibido en su vida». El ejercicio permitió conocer al otro «a través de la expresión de la identidad individual», lo que ayuda a comprenderlo mejor en el trabajo, dijo.



lego oficina

La comprensión de ideas y opiniones se enriquece a través del modelo 3D. Para **Dror Shahar, CEO y fundador de la consultora Miss Hack**, «la gente se ha acostumbrado a la transmisión de información en 2D (memos, e-mails, documentos de Excel), y los Legos permiten decir: ‘esto es lo que pienso sobre este tema, en este tamaño, con estos colores, con esta visión’. Y la gente puede compartir y apreciar eso». Esa técnica «permite incorporar los conocimientos de manera mucho más directa a que te lo cuenten», agregó. En **Hyatt Centric Montevideo**, el trabajo con LSP mejoró los niveles de confianza, fortaleciendo el trabajo en equipo y la comunicación, relató **María Noel Bonilla, la subdirectora de entrenamiento y desarrollo del hotel**.

El taller, realizado a fines de 2018, constó de dos instancias; primero «jugaron» los gerentes y luego los supervisores. A Bonilla le entusiasmó tanto la experiencia que se certificó como facilitadora LSP en junio. «No es magia, es una herramienta muy interesante e importante, pero es algo para seguir trabajando en base a eso», aclaró.

Hay empresas en Uruguay que solicitan estos talleres en base a la experiencia de sus casas matrices en el exterior. Otras firmas, en cambio, descubren la técnica a través de un consultor.

«La primera reacción fue de curiosidad, porque no conocíamos el método en general», recordó **Rafael Lagos, gerente general de la firma industrial de origen español Casarta**, que lo aplicó para fijar los valores corporativos en el equipo de la empresa. A Lagos le pareció

«interesante y entretenida» la práctica; además, encaja con la tendencia a la «gamificación» que exhiben hoy las empresas.



El uso de las manos al construir los modelos que se indican en los talleres de LSP demuestran aptitudes laborales y sociales de los participantes.

La consigna consistió en representar los valores corporativos; luego, las distintas construcciones se fueron alineando para llegar a una definición compartida de cada concepto. Las conclusiones del taller se publicaron en las carteleras de la empresa. Más relevante aún, al alinearse, la visión logró «más autonomía e independencia» en los equipos, observó Lagos, que no dudaría en volver a aplicar el método. «Me parece una dinámica muy buena si, por ejemplo, rotás tu plantilla en un porcentaje elevado. Es una excelente herramienta para alinearlos».

El «juego serio» con Legos se está utilizando incluso en la selección de personal. «Lo usamos mucho para empresas que hacen programas de detección de jóvenes talentos», dijo Ruiz. Los sectores varían entre servicios profesionales, commodities y consumo masivo. Como ventaja, el método refleja el nivel de creatividad y de presentación del candidato, así como aptitudes intangibles por ejemplo la capacidad de interacción, negociación y acuerdo.

El LSP sirve además para la construcción de equipos. Shahar contó que una semana después de realizar un taller con Legos orientado a la distribución de roles de una pequeña empresa,

la líder del proyecto lo llamó para contarle que uno de los colaboradores había renunciado. Lejos de estar molesta, le agradeció. «Si no pasaba esto ahora me hubiera pasado en dos meses y hubiera sido peor», le dijo. Es que el LSP ahonda en el «aspecto introspectivo para después consolidar las fortalezas individuales y trabajarlas a nivel de grupo», analizó Shahar.

Vence resistencias

Aunque tiene un trasfondo «serio», jugar con Legos podría despertar resistencias en personas tímidas o conservadoras. «Puede pasar, pero no es lo más común», valoró Bonilla. «Además, por las características de la técnica, por asociarse al juego y porque es super democrática, eso tiende a neutralizarse con el avance del proceso».

Por otra parte, el juego elimina barreras y preconceptos. Shahar sostuvo que el LSP, como la gamificación en general, «ayuda mucho a nivelar los aspectos internos de la empresa en cuanto a jerarquías. Cuando juegan en serio las personas se olvidan de eso», lo que facilita una comunicación «más directa y honesta». También desaparece el miedo al error, agregó. Es que «en el juego no existe la respuesta incorrecta».

Método y recursos

Las dinámicas de LSP siguen una serie de pasos en los que el rol del facilitador es central. «No es agarrar unas piezas, hacer unas preguntas y armar, sino que hay un método. Se va de lo más superficial a lo más profundo, de preguntas sencillas a otras más complejas, de lo individual a lo grupal. Tenés que respetar eso para tener éxito», advirtió Ana Inés Ruiz, de Entrust. Para su tarea, los facilitadores usan kits de LSP, que difieren en parte de los dirigidos a niños. Como son difíciles de conseguir en plaza, muchos se compran en el exterior. En EE.UU. pueden costar hasta casi US\$ 800.

FUENTE: <https://www.elpais.com.uy/el-empresario/juego-empresas-elevar-creatividad-rendimiento.html>