



EL JUEGO Y SU APOORTE A LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES.

Viviana Fuica Matthews

Ingeniero Comercial UC, Coach Certificada, Diplomada en Psicología Positiva, Facilitadora Certificada Metodología LEGO® SERIOUS PLAY®, Practitioner POINTS OF YOU®, Certificada en Coaching y Educación por Valores.

De acuerdo a los patrones culturales en que estamos insertos, a veces cuesta ver la relación que pueda existir entre juego y trabajo; muy por el contrario, tendemos a sentirlos como opuestos. Relacionamos juego con ocio, y tendemos a ver al trabajo como una actividad muy "seria", basada sólo en la razón y la lógica. De ahí surge la pregunta, ¿juego y trabajo son compatibles?

Si bien desde hace un tiempo el juego ha logrado ingresar a los mundos organizacionales, normalmente se le usa con un objetivo de recreación, apoyando el clima organizacional o en actividades de "team building" para la generación de equipos de trabajo cohesionados y con espíritu de unidad. Desde esta perspectiva, el juego sin duda favorece una serie de comportamientos que ayudan a generar mejores equipos de trabajo, con los siguientes beneficios:

- Favorece la identidad grupal, generando cohesión, unión y compromiso.
- Ayuda al desarrollo de la resiliencia, a superar obstáculos y enfrentar la frustración.
- Favorece las relaciones. En el juego a las personas les es más fácil mostrarse como son, más allá del rol, lo que ayuda a la interacción y a la creación de lazos más firmes.
- Favorece la motivación. El sentirse parte de un equipo, donde mi aporte es importante, donde soy reconocido, es un elemento crucial de la motivación y de los resultados esperados.

No obstante lo anterior, el JUEGO tiene beneficios más allá de la recreación que son de gran valor para cualquier tipo de organización o grupo de trabajo y que están relacionados con el poder y la importancia que el juego tiene en las actividades de aprendizaje del ser humano y en los procesos de toma de decisiones. El JUEGO es una gran herramienta para apoyar el proceso de cambio y transformación que las organizaciones requieren para los desafíos del mundo actual.

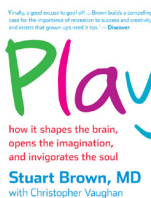


Nos ayuda a desafiarnos en la búsqueda de nuevas soluciones que nos potencien hacia el futuro y no quedar encadenados a un pasado o a un presente que no siempre da las respuestas adecuadas a lo que necesitamos.

Los avances en las investigaciones y el gran aporte que la neurociencias está haciendo para entender mejor cómo funciona nuestro cerebro y cuál es el potencial que tenemos como seres humanos, nos ha dado luces importantes para entender el rol que el JUEGO tiene en los procesos de aprendizaje del hombre y cómo ha determinado su proceso evolutivo y de desarrollo.

Ya en 1938, Johan Huizinga, profesor holandés, historiador y teórico de la cultura, escribió el libro "Homo Ludens", (Hombre que juega), en el cual describe el rol social y cultural que el juego ha representado en el desarrollo humano. J. Huizinga plantea que jugar es consustancial a la cultura humana y es una actividad que se distingue por las siguientes características:

- Es absorbente e intrínsecamente motivante.
- Incorpora grados de incertidumbre, sorpresa, tensión y júbilo.
- Es ficticia, imaginaria y tiene un sentido de ilusión.
- Tiene reglas específicas y se desarrolla en un espacio de tiempo y lugar.



En épocas más cercanas, el Dr. Stuart Brown, Fundador del National Institute for Play, plantea en su libro PLAY: "Jugar es nuestra forma natural de adaptarnos y desarrollar nuevas habilidades y destrezas. Nos prepara para lo sorpresivo y nos abre a descubrimientos inesperados, a nuevas oportunidades. Nos prepara para la ambigüedad"

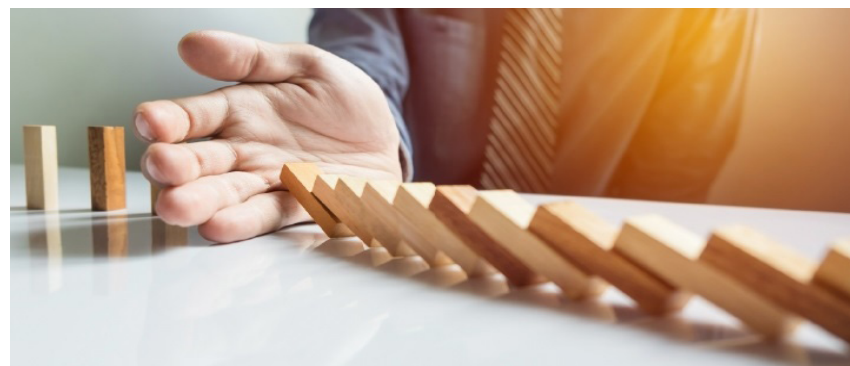


Sin duda, todas estas características presentan grandes beneficios, que pueden ser de mucha utilidad si los incorporamos a los desafíos organizacionales y a los procesos de

toma de decisiones.

Por lo tanto, revisemos ahora por qué consideramos que el JUEGO puede ser útil e importante al interior de una sala de directorio, una reunión de trabajo, un proceso de planificación estratégica, el desarrollo de nuevos productos, servicios o creación de nuevas estrategias, el desarrollo de proyectos, la gestión de procesos, resolución de conflictos, los procesos de comunicación, el desarrollo del potencial creativo, el desarrollo de la cultura organizacional y de servicios, el desarrollo de la fuerza de ventas, entre muchos otros ámbitos donde puede ser aplicado.

Lo primero es aclarar que cuando hablamos de juego en el trabajo, debemos entender que hablamos de "JUEGO SERIO", que



significa jugar con un propósito explícito, un objetivo identificado y conocido por todos. Este carácter de propósito y objetivo explícito es lo que lo diferencia del juego de niños; el JUEGO SERIO es un juego con una intencionalidad.

Las investigaciones han demostrado que el juego tiene grandes beneficios en los procesos de aprendizaje y de toma de decisiones, entre los que podemos destacar:

- El juego genera gozo y satisfacción. Las características lúdicas del juego favorecen la capacidad de expresión y acción creativa permitiendo integrar nuestras capacidades lógicas y racionales, propias de un proceso de toma de decisiones, con los beneficios de la generación de emociones positivas y la intuición, lo que favorece la creatividad y motivación, competencias de gran valor para la toma de decisiones de alto impacto.
- El juego tiene implícito lo inesperado, algo de sorpresa, de ambigüedad y de tensión y a través de él vamos desarrollando y moldeando nuestra respuesta emocional a lo inesperado.
- En el juego nos sentimos más libres para desarrollar nuestra imaginación y potencial creativo, nos permitimos explorar y probar habilidades, somos capaces de poner en movimiento capacidades y dimensiones que muchas veces están más ocultas cuando actuamos desde el "rol", lo que nos hace perder espontaneidad y mucha de nuestra creatividad.
- El juego, con su cuota de sorpresa, ambigüedad, mayor libertad, nos permite ampliar visiones y miradas a los distintos problemas. Hay menos riesgos de probar, experimentar, explorar, es menos riesgoso dar y generar ideas....estamos jugando, no implementando.
- El juego amplía la participación de las personas, que se muestran más fácilmente como son y son motivadas a dar ideas y a hacer preguntas, potenciando la sabiduría colectiva del grupo. A través del juego no sólo conozco mejor a quienes conforman mi equipo sino que logro conocerme mejor a mí mismo, ampliar mis ideas y visiones. Favorece y permite poner en práctica la escucha activa, con resultados sorprendentes al experimentar algo que en la vida diaria muchas veces no hacemos.
- El juego mejora la comunicación, la discusión, ayuda a trabajar la divergencia, la resolución de conflictos, porque hay mayor receptividad a recibir comentarios y visiones distintas, no hay riesgos, se reducen los juicios, se prueban estrategias distintas.
- El juego prepara para tomar mejores decisiones. El gran beneficio del juego es que permite experimentar, lo que normalmente no es posible en la forma tradicional en que se hacen las cosas en una organización. Jugar no es implementar, por lo tanto no hay riesgo, hay mayor libertad para la generación de ideas, permite probar qué pasaría en distintas situaciones, hacer simulaciones de esce-



narios posibles, permite superar barreras cognitivas, permitiendo que ideas y pensamientos se conecten con mayor soltura y flexibilidad.

- El JUEGO favorece el estado de "flow", concepto desarrollado por el psicólogo húngaro, M. Csikszentmihaly, PH.D. University of Chicago, que describe el estado en que el nivel de destreza se encuentra totalmente acorde con el nivel de dificultad de la tarea y la persona roza la perfección en la ejecución de la actividad con un gasto mínimo de energía. El estado de flow es un estado emocional que se produce durante la ejecución de tareas desafiantes, que demandan concentración, en que nos involucramos completamente, con un alto nivel de gozo y energía positiva. El juego tiene muchas de las características que nos permiten estar en estado de flow, favoreciendo fuertemente la motivación, el aprendizaje, la atención y la retención y permite generar nexos favorables entre trabajo, gozo y aprendizaje.



Existen algunas industrias que desde siempre han considerado el juego como parte de la formación de su personal y del desarrollo de estrategias; las fuerzas armadas es el ejemplo más claro de ello, en que sin duda el poder "jugar" a la guerra sin los riesgos de la guerra misma es fundamental en la preparación de los soldados, al igual que en el caso de los simuladores de vuelo en la formación de los pilotos, donde se experimentan los desafíos del vuelo sin estar al mando del avión mismo. Incorporar los beneficios de la "experimentación" sin riesgos, como nos permiten algunas de las herramientas de JUEGO SERIO, representan grandes beneficios en los procesos de planificación y de definición de estrategias y resolución de problemas prácticamente en cualquier industria, organización o institución, permitiendo ampliar visiones y escenarios, aprovechar el potencial creativo del equipo de trabajo, favoreciendo la comunicación, el compromiso, la alineación, permitiendo alcanzar soluciones de forma más efectiva, creativa y eficiente.