

CURSO

**RESOLUCIÓN
CREATIVA
DE CONFLICTOS
EN MEDIACIÓN
CON LEGO®
SERIOUS PLAY®**



¿Por qué?

Una de las principales preocupaciones de los mediadores en las instituciones de mediación ha sido, y aún continúan siéndolo, las cuestiones relacionadas con la formulación de preguntas y reencuadre de situaciones dominantes y/o frente a actitudes de dominio de la comunicación por una de las partes, incluso la ausencia de comunicación.

De forma general asociamos las IDEAS a los valores de Investigación, Desarrollo e innovación —I+D+i— y que pueden ser aplicadas a la resolución de conflictos en mediación donde son los mediadores y mediados quienes pueden crear, moldear y desarrollar estas ideas, transformando la mediación en fuente generadora de propuestas y empatía.

La mediación puede constituir una fuente de oportunidades para fomentar un mejor conocimiento del conflicto, también en la adquisición del conocimiento del problema y su aplicabilidad en la resolución de conflictos mediante el uso de herramientas que fomentan la escucha activa, la total participación de los mediados, la creatividad y la innovación.

+ creatividad... total participación.

La sociedad actual demanda cultivar más y mejor talento, más y mejor creatividad, con el objetivo de abordar de forma diferente los problemas de nuestro entorno. Para ello es preciso recurrir a nuevas herramientas que permiten afrontar estos problemas y, además, contribuir a resolverlos de forma imaginativa y colaborativa.

LEGO® Serious Play®

En 2016 se está asentando una cultura de la innovación en la mediación donde una de las ofertas de **transferencia de conocimiento e innovación en la formulación de propuestas** es la **utilización de la metodología de LEGO® Serious Play®** y que supone una mediación creativa donde los participantes colaboran de forma imaginativa y diferenciadora para hacer aflorar su conocimiento y las experiencias que atesoran mediante la herramienta de LEGO® que permite fluir en forma de innovación. El **curso pretende dotar a los asistentes de una herramienta que fomenta una mediación reflexiva al situar a las personas en el centro del proceso**, intentando identificar los problemas que puedan generar conflictos y buscar soluciones los propios implicados. A través de LEGO® Serious Play® se fomenta una mediación en la que se replantea lo que ya se sabía anteriormente por los mediados y que provoca cambios en las personas al contribuir los participantes con su conocimiento y comprometerse en el proyecto común lo que, en definitiva, significa generar una propuesta de mediación emocional y colaborativa en la actual sociedad del conocimiento.

¿Qué es LEGO® Serious Play®?

LEGO® Serious Play® es una técnica que **permite liberar el talento y conocimiento del conflicto que atesoran los mediados** al facilitar la **reflexión**, la **comunicación** y la **resolución de conflictos**, pudiendo ser utilizado por el mediador para trabajar con cualquier situación compleja y cualquier persona. La metodología es fruto de la investigación profunda desarrollada en distintos ámbitos de la sociedad como: derecho, psicología, educación, creatividad, innovación, organización de grupos de personas, etc.

El fundamento de LEGO® Serious Play® es el **concepto «hand knowledge»** (pensar a través de las manos) trabajando la capacidad de conocimiento que surge de la conexión entre las manos y la mente, la metodología también **aprovecha la capacidad que tiene el ser humano para imaginar, describir y comprender una situación que se presenta**, así como para **iniciar cambios y mejoras**, e incluso crear algo radicalmente nuevo **sintiéndose pártcipe** del proyecto (el proyecto no se impone, se construye) y **comprometiéndose en su cumplimiento** toda vez que **todos y cada uno de los participantes han contribuido** con su conocimiento a la creación del proyecto, solución, actividad, etc...

¿El Proceso?

El proceso de “**JUEGO SERIO CON LEGO®**” se organiza en cuatro pasos fundamentales para aplicar a las diferentes técnicas de aplicación de la metodología:

1

Paso 1. Plantear la pregunta

- A través de la pregunta se presenta el desafío a los participantes.
- Es clave que la pregunta no tenga respuesta obvia o única.
- La definición del problema debe ser clara y concisa para que el participante se pueda “conectar”.

2

Paso 2. Construcción

- Los participantes le ponen su propio sentido a lo que saben y lo que ellos pueden imaginar.
- Para ello, realizan la construcción de un modelo usando los materiales de LEGO® y desarrollan una historia que describe o le da significado a lo que han construido.
- A través de este proceso, los participante construyen nuevos conocimientos en su mente.

3

Paso 3. Compartir

- Las historias son compartidas entre los participantes.

4

Paso 4. Reflexiones

- Es una manera de interrealizar y poner a tierra la historia.
- Es la reflexión sobre lo que se oye o se ve en el modelo.



¿Pasos del Juego Serio con LEGO®?

1. Plantear

Se plantea un desafío, consensuado previamente en el grupo o por los mediados, que no debe tener ninguna solución correcta u obvia.



3. Compartir

TODOS los participantes **SE ESCUCHAN Y COMPARTEN** sus historias, se observa al otro y se “despersonaliza” el problema al hablar sobre el modelo tridimensional construido.



2. Construir

Todos los participantes le dan sentido a lo que saben y a lo que pueden imaginar. **TODOS CONSTRUYEN** un modelo con piezas del Kit especial de LEGO® Serious Play®.



4. Reflexionar

TODOS los participantes reflexionan acerca de lo que se escuchó o vio en el modelo, el mediador tendrá posibilidad de utilizar “reencuadre” del conflicto.



Ventajas de LEGO® Serious Play®

- Excelente herramienta de comunicación mediador-mediado.
- Exploración profunda de la información del conflicto.
- Desarrollo de creatividad de la sesión de mediación.
- Solución de problemas complejos. Toma de decisiones eficientes en mediación.
- Estrategias y planes de acción en tiempo real en mediación.
- Visión sistémica completa del conflicto sometido a mediación.
- Desarrollo de talentos, recursos y competencias de los mediados.
- Aumenta el sentido de pertenencia del mediado en relación a las propuestas.
- Generación de acuerdos de mediación autónomos y responsables.



¿Otros campos de aplicación?

Estrategia

- Diseño de la Organización
- Fusiones, adquisiciones
- Diseño de procesos

Producción/Proyecto

- Kick-off de proyectos
- Procesos de producción
- Planificación

Producto/Servicio

- Innovación
- Rediseño
- Portfolio

RR.HH.

- Equipos
- Selección
- Promoción
- Cultura

Marketing

- Estrategia de mercados
- Posicionamiento
- Campañas



*Todos quieren...
todos pueden...
CONTRIBUIR
en los proyectos,
en las soluciones,
y en los
RESULTADOS.*

SERIOUS



Ejemplo real de aplicación en el aula:



LEGO® Serious Play® en mediación ESCOLAR, alumnos de 6 a 18 años:

<http://www.youtube.com/watch?v=97qkm83d9Xo>

¿Por qué formación en el método de LEGO® Serious Play®?

Vivimos en un mundo que no es lineal ni predecible resultando que las formas tradicionales de trabajar con los grupos de personas no siempre garantizan a todos los participantes el poder expresar sus ideas o exponer sus pensamientos críticos. La **dependencia excesiva de interacciones de tipo verbal y enérgico** que van a caracterizar a la inmensa mayoría de reuniones en mediación, en el trabajo o, mismamente, entre amigos, genera de forma inevitable sentimientos de «ganadores» y «perdedores», dificultando los acuerdos.

LEGO® Serious Play® es una herramienta donde la única fuente de creación de conocimiento y, en su caso, de ventaja competitiva es la “inteligencia del grupo o del nosotros” entendida como la suma de los conocimientos y de la imaginación de todos los presentes en la actividad, en el aula, en la organización... en resumen: en cualquier lugar donde se utilice.

En LEGO® Serious Play® no se depende de la competencia verbal típica ni en llenar «una página en blanco», la metodología de LEGO® Serious Play® implica la **participación activa** de todos los asistentes mediante la utilización de una serie escogida de piezas y fichas específicas de LEGO que **se utilizarán siguiendo un proceso singular y especializado** dirigido por personas formadas en la metodología y que inducen a los participantes a «pensar a través de las manos», desatándose ideas, inspiración e imaginación. Algo apremiante en el quehacer profesional en materia de mediación.

El **JUEGO SERIO** con LEGO® Serious Play® tiene su base en jugar, es decir, en la forma natural que el ser humano tiene de adaptarse y desarrollar nuevas habilidades básicas. A través de LEGO® Serious Play® podemos prepararnos para el surgimiento de un emergente o mantenernos receptivos a nuevos descubrimientos fortuitos, a nuevas oportunidades.

Es cierto que este aspecto de “juego serio” quizá nos parezca extraño e, incluso, existirán personas que entiendan el juego como algo opuesto al trabajo, sienta dicha actividad como algo frívolo o tengan la percepción de que jugar puede llegar a ser una actividad para llenar el tiempo libre cuando no estamos ocupándonos de problemas más serios.

Pero lo cierto y verdad es que LEGO® Serious Play® constituye una herramienta de gamificación (juego serio) que está siendo incorporado actualmente en cientos de empresas líderes de sectores diversos, entornos académicos universitarios y escolares, sectores creativos, organizaciones de carácter social, asociaciones comerciales... Ejemplo:



LEGO SERIOUSPLAY™

La NASA

“Como respuesta al accidente del transbordador Espacial Colombia, la NASA formó un equipo con sus mejores ingenieros con el objetivo de crear el Centro de Seguridad de Ingeniería de la NASA. Sería un grupo transversal con la responsabilidad de garantizar la seguridad en todos los programas de la NASA. El lanzamiento del equipo fue un evento de 5 días de duración y al terminar, el nuevo líder del grupo informaría al Congreso de los EEUU sobre su misión.

La petición de la NASA fue firme y concisa: “Queremos una sesión de trabajo en equipo que dure no más de 6 horas y que permita a 40 científicos de distintas áreas de la NASA ponerse de acuerdo sobre la misión de este nuevo equipo. Además, dado que muchos de ellos llevan muchos años en la NASA y han presenciado muchas acciones de trabajo en equipo en el pasado, habrá unas cuantas personas escépticas. Creen que lo han visto, oído y hecho todo con anterioridad, por lo que esta vez, debemos ofrecerles algo diferente ¿Podéis ayudarnos?”

Dijimos que sí a la NASA y decidimos usar LEGO® SERIOUS PLAY®. Todo se desarrolló muy bien. Incluso con los ingenieros que estaban más acostumbrados a trabajar con la mente y la pizarra y menos con las manos. Los participantes se quedaron sorprendidos con el hecho de que pensar con las manos mejoró su capacidad de pensar. También hubo más entendimiento y trabajaron más rápido. Al final todos se comprometieron con la nueva misión, vieron las cosas de una manera mucho más amplia y a través de muchas perspectivas distintas. Todo eso aumentó su compromiso con su trabajo y el objetivo quedó definido por ellos mismos.”

En la actualidad existe un **evidente interés en facilitar nuevas metodologías de fomento de una cultura de la creación e innovación** y la incorporación de LEGO® Serious Play® constituye un punto de partida para **provocar e impulsar la creatividad e innovación** en la búsqueda de soluciones alternativas y diversas, a diferencia de las que se pueden conseguir en largas, tediosas -y, en muchas ocasiones, infructíferas- sesiones de trabajo.

La metodología LEGO® Serious Play® se utiliza por personas y organizaciones interesadas en buscar maneras innovadoras de **aumentar el compromiso**, la **confianza** y la **visión de los individuos que las conforman**. También, en el ámbito de la **creatividad e innovación** adquiere gran potencia LEGO® Serious Play® como herramienta para extraer de los grupos ideas más impactantes, mejorar la toma de decisiones, hallar oportunidades, estimular el espíritu empresarial, mejorar el liderazgo, resolver conflictos...

A través de LEGO® Serious Play® podemos mejorar la comunicación entre las personas al usar las piezas del Kit como catalizador y medio de construcción de metáforas que permiten a los participantes desarrollar habilidades para comunicarse de forma más efectiva, para comprometerse y tomar más decisiones, mejor y más rápido...

¿Te atreves a innovar?