

## REUNIONES EFICACES

PILAR FEIJOO PORTERO

### 1. CÓMO SON LAS REUNIONES EFICACES

- a) Cortas y de duración prevista (periodos de dos horas máximo)
- b) Objetivos concretos y claros ("para qué" debe servir la reunión)
- c) Planificada y con asignación de tiempos
- d) Participantes adecuados y preparados
- e) Participativas (El director plantea los asuntos y favorece que el grupo explore alternativas. Se centra en la dinamización del proceso, no en aportar en relación con el contenido)
- f) Sin interrupciones ni desviaciones del tema
- g) No amenazantes ni conflictivas
- h) Cierre con un plan de acción y responsables de cada una

Las reuniones eficaces potencian la reflexión en relación con la acción (Comprendamos el problema, exploremos alternativas, acordemos acciones y evaluemos después sus efectos)

### 2. ELABORACIÓN DE UNA AGENDA DE TRABAJO

La mejor forma de asegurar la productividad de la reunión es elaborar una agenda de trabajo, comunicarla a los asistentes y seguirla.

Una agenda de trabajo es un plan escrito que sintetiza los objetivos de la reunión, los temas a tratar y la distribución aproximada del tiempo destinado a la misma. Al prepararla hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Debe ser clara, breve y bien presentada.
- Indicará la fecha de la reunión y la hora de comienzo y fin.
- Facilitará así mismo los nombres del resto de las personas convocadas y su desempeño laboral.
- Expresará de forma concreta y operativa, los objetivos que pretenden conseguirse con la reunión.
- Señalará los temas que van a tratarse y el tiempo aproximado que se dedicará a cada uno.
- Añadirá, si es preciso, lo que concretamente se espera de cada participante en particular, así como indicaciones de lo que debe llevarse preparado de antemano.

### CONVOCATORIA DE REUNIÓN DE TRABAJO

Dirigida a: Jesús Donegai - Servicio de reclamaciones

Convocante: Marta Fraise - Respons. Servicio de Rels. con el Cliente

Fecha: 14.3.05      Horario: 10'30 a 12'30 horas

Lugar: Sala de Reuniones

#### Objetivos de la reunión:

- \* Analizar resultados de la encuesta sobre calidad de servicio al cliente.
- \* Recoger información sobre problemas detectados en las relaciones con el público.
- \* Explorar alternativas de mejora.

#### Participantes:

- Marta Fraise: coordinadora.
- Carmen Andrerá: Departamento de ventas.
- Jesús Donegai: Servicio de reclamaciones.
- Roberto Gómez: Servicio de instalaciones.
- Rosa Larrauri: Control de calidad.
- Aitor Porter: Director encuesta a clientes.

#### Plan de trabajo:

- 10'30: presentación encuesta (Aitor Porter)
- 11'00: análisis de resultados
- 11'30: deliberación sobre problemas detectados
- 12'00: propuestas de mejora
- 12'30: clausura

#### Por favor, antes de la reunión:

- Lea la documentación que se adjunta.
- Anote cualquier aspecto que resulte interesante sobre la mejora de la calidad de la asistencia a los clientes.
- Hágame llegar la documentación que estime necesaria para hacérsela llegar a los participantes por adelantado.

#### OBSERVACIONES:

- Se adjunta el informe sobre la encuesta

## 3. FASES DE UNA REUNIÓN:

- **Inicio:** Recordatorio del orden del día y del tiempo para cada asunto
- **Desarrollo:** es deseable que alguien se centre en ayudar al grupo a no desviarse y a anotar en una pizarra las ideas fundamentales
- **Conclusiones:** se resumen y anotan los acuerdos y acciones a llevar a cabo
- **Evaluación:** se dedican unos minutos a analizar el desarrollo de la reunión y a vislumbrar formas de ser más eficientes en el futuro
- **Cierre:** Se resume lo acordado y se hace llegar a los participantes.

## 4. CONSEJOS PARA QUIEN DIRIGE UNA REUNIÓN

- 1) **Tenga preparado** el local y el material necesario.
- 2) **Llegue antes de tiempo** para recibir a los convocados y comenzar puntualmente (en consideración a los que llegan a tiempo)
- 3) Dedique unos minutos a **establecer contacto con el grupo**, muéstrese relajado y atento(a), y recuerde el objetivo de la reunión, así como lo que espera de los participantes.
- 4) **Comience** con el primer tema, exponga el asunto breve y claramente e invitando al grupo a aportar ideas.
- 5) **Procure mantenerse** en el tema. Controle el ritmo del proceso. Haga preguntas oportunas.
- 6) Cuídese de que nadie acapare la palabra, invitando a hablar a otros mediante preguntas no amenazantes. **Encauce la discusión** (haciendo un resumen de lo dicho hasta el momento) cada vez que constate que el grupo está desorientado o desviado el tema.
- 7) **Estimule la aportación de ideas diferentes**. Valore positivamente las diferencias de opinión. No ridiculice aportaciones poco afortunadas.
- 8) **Permita la confrontación de ideas**, pero intervenga si se producen ataques o descalificaciones personales. Cuando las ideas se repitan, resúmalas y pida al resto que intervenga.
- 9) Participe de vez en cuando para hacer alguna pregunta o marcar un cambio de dirección pero **no monopolice el grupo**. Usted será en realidad quien más escuche y menos hable.
- 10) **Use la pizarra** para anotar acuerdos. Haga recapitulaciones y compruebe que todos interpretan correctamente las conclusiones. Analice las consecuencias de lo acordado en el plano práctico.
- 11) **Agradezca** la participación y despida personalmente a los convocados.

## 5. PARTICIPAR EN REUNIONES DIRIGIDAS POR OTRAS PERSONAS

- 1) **Prepare concienzudamente su aportación.** Planee sus intervenciones pues sólo así podrá hacer propuestas aceptables o sugerentes para los demás
- 2) **Hable de forma concisa y positiva.** No monopolice el diálogo. Si no tiene nada que decir, cálese.
- 3) **Evite polémicas innecesarias.** No se empecine en defender nimiedades.
- 4) **No dude en preguntar lo que no entiende.** Pida aclaraciones a mensajes ambiguos, especialmente en asuntos importantes.
- 5) **En asuntos de interés, no ceda** por quedar bien, si no está de acuerdo con lo que oye o encuentra incorrecciones en lo que otros dicen, hable y argumente sus posturas.
- 6) **Busque en todo momento la mejor solución** para el problema, no "su" solución.
- 7) **No usurpe poder al que convoca la reunión.** Usted no ha sido convocado para dirigirla, sino para aportar. Si quien dirige lo hace mal qué se le va a hacer. Usted haga lo que pueda como participante.
- 8) **En caso de que otro participante le descalifique** exprese con firmeza su deseo de que en esa reunión cada cuál pueda decir lo que piensa sin entrar en el peligroso juego de los ataques personales.
- 9) **Adopte una postura corporal concentrada y atenta.** Los demás deben percibir que usted escucha y que está interesado en participar.
- 10) **Escuche atentamente la opinión de los demás,** vea lo que de común tienen opiniones aparentemente contradictorias. Realice aportaciones integradoras de diferentes puntos de vista. Son las verdaderamente útiles.
- 11) **Tome buena nota de las conclusiones** y de cualquier otro aspecto de interés.
- 12) **Lleve adelante los acuerdos y compromisos adoptados.**