

Los Diez Características más importantes de una Reunión Efectiva

Creo que uno de los momentos donde se pierde mucha productividad en las empresas es cuando se realizan reuniones. Es muy común que entre los participantes haya algunos que no debieron ser invitados, otros que solo fueron porque los obligaron, otros que sólo van y se ponen a mirar sus chats y otros que están pensando a qué restaurante van a invitar a su esposa a cenar el fin de semana que cumplen años de casados. Así es...se pierde mucho tiempo productivo en las reuniones, así que aquí les presento lo que para mí son las diez principales características que tienen las reuniones que sí son productivas:

1.- **RESPETAR HORA DE INICIO.** Resulta desagradable el tener que esperar a otras personas para poder empezar, y menos cuando se trata simplemente de una costumbre o actitud y no por alguna causa real de urgencia de ese momento. Cada participante es responsable de estar ahí a tiempo sin que tengan que recordárselo.

2.- **QUE EXISTA UNA AGENDA CON TEMAS Y TIEMPOS.** Debe existir la Agenda Típica de la reunión con temas y tiempos para cada tema o actividad. ¿Cuánto tiempo debe durar la intervención de cada persona para poder cumplir con el horario de la junta?...Ahora si es una agenda que puede cambiar por diversas circunstancias, entonces sí habría que publicar una agenda y que todos los involucrados estén enterados por correo electrónico con anticipación.

3.- **QUE SE LLEVE UNA MINUTA DE LA REUNIÓN.** ¿Cómo sé si se han cumplido los acuerdos de la junta anterior?...¿cómo nos aseguramos que todos estemos en el 'mismo canal' de lo dicho en la junta para que no haya dudas para las acciones acordadas?...¿cómo sabemos los puntos a los que les tiene que dar seguimiento?...Bueno todas estas cuestiones deberían poder resolverse teniendo una Agenda clara de la reunión que todo mundo conozca y llevando una minuta de la misma que se distribuya por correo electrónico a todos los asistentes.

4.- **QUE SE DEFINAN CIERTOS ROLES QUE DEBE HABER EN LA REUNIÓN.** Por ejemplo:

- a. Participante Activo - Quien debe estar y participar activamente.
- b. Secretario - Quien lleva la minuta de ese día, este puede ser un rol rotativo entre todos los Participantes Activos, o una Asistente que siempre acuda sólo para llevar la minuta.
- c. Participante Pasivo - Que puede ser una persona externa o ajena a la junta que esté en esa junta por alguna razón especial.
- d. Invitado - Alguien parecido al Participante Pasivo pero que, aunque no es un Participante Activo, en esa reunión que asiste sí tendrá alguna función o

intervención especial dando algún tema especial o proporcionando cierta información relevante. Tanto el Participante Pasivo como este Invitado no necesariamente permanecen todo el tiempo de la reunión.

e. Líder o Facilitador – Quien dirige la reunión, siempre debe haber alguien que sea el que abra, cierre y coordine que todo se lleve a cabo siguiendo la agenda establecida. Este rol no necesariamente lo debe llevar el Gerente o Director General, en algunas empresas se estila que también sea un rol rotativo entre los Participantes Activos (como es el del Secretario), y esto es también para subsanar el que a veces pueda faltar el Director o Gerente General por viaje, enfermedad o cualquier otra causa, y que la reunión no deje de celebrarse.

f. Capacitador/Ponente – Este es un rol que puede resultar muy estimulante y enriquecedor para una reunión, y es cuando una persona expone algún tema importante para todos, pero con aspecto FORMATIVO o EDUCATIVO, es decir, puede ser el resumen de un libro, o el resumen de una historia de cómo DELEITARON a un cliente, o de cómo LOGRARON UNA META en el departamento, o simplemente el DETALLAR algún procedimiento importante del Manual de la empresa con el objetivo de tenerlo presente porque quizá no se ha estado haciendo bien o se ha dejado de hacer, etc. Este es un rol que también puede ser rotativo entre los Participantes Activos.

Bueno estos son sólo algunos ejemplos de los roles. No necesariamente son todos, puede haber algún otro como Encargado del Salón, Encargado del Coffee Break, Encargado de Copias, Cuidador del Tiempo, etc.

5.- DEFINIR CLARAMENTE LAS REGLAS GENERALES DE LA REUNIÓN. A lo que me refiero aquí es a poner por escrito en un documento las políticas que se deben cumplir para que la reunión sea efectiva, algunas pueden ser por ejemplo (sin algún orden específico):

1. Cada participante es reponsable de estar puntual en la reunión.
2. Cada uno debe tener siempre una actitud proactiva y de ayuda y solución de problemas para el grupo.
3. Para cada problema que alguien traiga a la mesa debe traer al menos 1 solución o idea de solución propuesta.
4. Sólo habla una a la vez. El Líder determina quién tiene la palabra en un momento dado.
5. Cada quien es responsable de avisar a XXXXX en dado caso de que no pueda asistir a la reunión, y es su responsabilidad ponerse al corriente de los temas vistos leyendo la minuta.
6. El Secretario deben enviar la minuta por correo electrónico a cada uno de los participantes a más tardar el siguiente día hábil a las 12 pm.
7. Cada Participante debe traer su Reporte de Indicadores en el formato establecido.
8. La reunión sólo se cancela si el 50% de los participantes no puede asistir.
9. La reunión es el primer martes de cada mes a las 5 pm en el Salón que esté disponible en ese momento. XXXX confirmará el lugar por correo

electrónico/teléfono a los participante a más tardar 3 horas antes de la reunión.

10. Los celulares o radios deben permanecer apagados o en silencio. Cada participante, de acuerdo a su criterio, juzgará si es conveniente abandonar temporal o definitivamente la reunión si llegara a tener algún contratiempo.

11. Debe haber botellas de agua y vasos en cada lugar/galletas 10 minutos antes de la reunión. XXXXX es responsable de que esto esté listo.

12. Cada participante debe tener un turno para hablar de su departamento en la reunión.

13. La reunión debe durar X horas (o mínimo X horas y máximo X horas).

14. El rol del Secretario (el que lleva la minuta) será rotativo en el orden alfabético de los participantes.

Estas son algunas ideas sólo con fines ilustrativos.

6.- DEFINIR UN FORMATO ESTÁNDAR PARA REPORTAR EN LA JUNTA (Guión e Indicadores). Lo más efectivo que yo conozco es que primero digan sus PRINCIPALES ACCIONES O LOGROS DEL MES, luego muestren EL(LOS) RESULTADO(S) DE SU(S) PRINCIPAL(ES) INDICADOR(ES), luego mencionen las PRINCIPALES ACCIONES O PASOS A SEGUIR el siguiente mes, y al final las posibles AMENAZAS O PROBLEMAS a resolver. Aunque en este punto me refiero también a la forma de reportar un Indicador de Desempeño: ¿En gráfica de líneas o de barras o sólo en una tabla?, ¿que traiga la meta o referencia para comparar?, ¿qué tenga los datos de los últimos 2 o 3 meses?, ¿que venga el sentido del indicador, se debe aumentar o reducir?, etc.

7.- QUE LOS INDICADORES SIEMPRE SE PRESENTEN DE FORMA VISUAL. Existen tres HERRAMIENTAS para comunicarnos: las Palabras, el Tono de la Voz y el Lenguaje Corporal. Y de los tres el que más transmite el mensaje en el emisor es el Lenguaje Corporal (transmite el 55% del mensaje, las palabras sólo el 7% y la tonalidad de la voz el 38%). Con esto lo que quiero decir es que si la gente se pone de pie frente a los participantes (en la pantalla) para explicar un indicador, con su lenguaje corporal se puede captar más la confianza, honestidad, veracidad, ímpetu, ánimo, etc., de la persona de lo que puede transmitir sólo si habla. Inclusive además de esas tres herramientas para comunicarnos, también existen tres CANALES básicos de comunicación por los cuales se puede transmitir o captar un mensaje: VISUAL (tiene que ver con las imágenes que uno ve), AUDITIVO (tiene que ver con los sonidos que uno escucha) y CINESTÉSICO (tiene que ver con el tacto o los sentimientos que uno experimenta). Y se han hecho estudios y se ha detectado que el 40% de la población es Visual, el 20% de Auditiva y el 40% es cinestésica, es decir, el 80% de la gente entendemos un mensaje por lo que vemos o sentimos/tocamos, y sólo el 20% por lo que escucha. Con esto sólo quiero reafirmar el por qué una presentación visual y donde exista movimiento o participación tanto del emisor como de los receptores (esto tiene que ver con la parte cinestésica) es mucho más

clara o impactante y fácil de retener o captar para el receptor, que una que se haga sólo hablando y escuchando. Para ser claro, entre más sentidos pongamos a trabajar la percepción y la comunicación aumentan o mejoran considerablemente.

8.- QUE PARA CADA PROBLEMA QUE ALGUIEN PRESENTE SIEMPRE TRAIGA UNA SOLUCIÓN PROPUESTA CUANDO MENOS. Esto es algo que podría establecerse como política.

9.- QUE SE INCLUYA DENTRO DE LA REUNIÓN ALGÚN MOMENTO DE AUTOCAPACITACIÓN/APRENDIZAJE/ENTRENAMIENTO. En donde se puede aprovechar para que alguno de los miembros de la junta exponga una de las siguientes 4 situaciones:

I. Algún concepto o resumen de algún libro que aplique a su área y cómo lo está aplicando.

II. La manera en la cual resolvió un problema crítico en su área, y que la metodología que siguió puede ser útil para otro departamento.

III. Algún logro o avance importante que haya tenido y detalle la forma de lograrlo, que sirva de motivación para el grupo.

IV. Explicando alguna política o procedimiento de la empresa que sea de beneficio o impacto común para todos y que se quiera recalcar, aclarar o reformular.

10.- AL FINAL DE LA REUNIÓN CONFIRMAR DÍA Y HORA DE LA PRÓXIMA SESIÓN. Esto para que cada quien la apunte en su agenda y no haya dudas. Además sirve para evitar confusiones por posibles días festivos, vacaciones, etc.

Yo mismo he vivido transformaciones de reuniones improductivas y 'sosas' en reuniones superinteresantes y atractivas cuando se aplican eficazmente las diez recomendaciones anteriores.

¡Éxito en tus reuniones o comités!

Y me puedes contar en algún momento como te fue.

Con mucho gusto,

DB Watson
dbwatson@dbwatson.com