

Las reuniones eternas

En ese mundo líquido del que habló Sygmunt Bauman las reuniones están a la orden del día: reuniones de directorio, reuniones del equipo de marketing, reuniones del comité de calidad, reuniones de evaluación de proyectos, reuniones del colegio de nuestros hijos...

El problema de muchas de esas reuniones es que no tienen facilitador, o si lo tienen no saben que su rol es sostener un espacio y facilitar las relaciones y dinámicas para que el grupo alcance el propósito del encuentro. Y como no lo saben pasamos nuestros días en reuniones eternas donde no se toman decisiones y muchas veces son una fuente de quejas, expresiones emocionales y poca inteligencia colectiva.

Si vas a organizar una reunión primero pregúntate si la reunión es necesaria, en segundo lugar, pregúntate quiénes tienen que estar presentes e invítalos a participar de una manera atractiva, personalizada y que establezca una relación de YO a TU. Las invitaciones masivas y despersonalizadas ¡quedan descartadas!

Agenda:

La agenda es fundamental, no sólo para que los participantes sepan qué esperar del evento, sino para que el facilitador se ordene. Recuerde que la estructura lo ayudará a fluir y enfocarse.

Fórmula infalible para arruinar una agenda:

- ✓ Planifique hasta los minutos y asuma que empezará a horario.
- ✓ Suponga que nadie planteará un tema que no esté en la agenda.
- ✓ Saltee los descansos o quédese después de tiempo para cumplir con la agenda.
- ✓ Para demostrar su flexibilidad no ponga la agenda por escrito.
- ✓ Construya la agenda sin contemplar los intereses de los participantes.
- ✓ Deje los temas problemáticos fuera de la agenda.
- ✓ No pierda tiempo planificando una agenda, de todas maneras, las cosas no saldrán como esperaba,

Acuerdos:

Al comenzar un proceso es importante que definamos de manera emergente y consensuada los acuerdos que nos permitan transitar esa complejidad. Son estos acuerdos o principios rectores los que guiarán nuestro proceso de aprendizaje.

Los acuerdos nos recordarán cuando no estamos actuando alineados con nuestro propósito más profundo y son un factor de unidad ante lo que pudiera afectarnos como comunidad aprendiente.

Algunos principios que funcionan:

- ✓ Respeto por uno mismo, por el otro y por el proceso.

- ✓ Presencia: estamos Aquí y Ahora (¡los celulares a un costado y en modo vibrador!)
- ✓ Integridad: en este ámbito puedo ser yo mismo, siempre. Entre nosotros existe un acuerdo de confianza que nos permite expresar nuestra propia mismidad.
- ✓ Confianza: confiar en uno mismo, en los demás y en el proceso.
- ✓ Flexibilidad: Aceptar las cosas como se presentan con elegancia.
- ✓ Apertura: Disponer nuestro ánimo para experimentar y practicar cosas nuevas.

PNI (Positivo, Negativo, Interesante)

Una técnica de Eduard De Bono para mejorar tus reuniones

Una de las características del pensamiento y más aún en nuestra sociedad occidental es que no es aséptico. La mayor parte de nuestros pensamientos son reacciones.

Si asistes a una reunión, lo más probable es que lleves a ella tus experiencias anteriores y ante la exposición de una idea reaccionarás con esa carga, dejando que tu pensamiento salga impregnado de reacciones de diferente tipo. Podría pasar por ejemplo que apoyes la idea del jefe de tu departamento o que ataques la idea de alguien a quién no le tienes simpatía, sólo porque él la presenta.

De Bono propone un método que constituye un mapa del pensamiento, ya que, a sabiendas de nuestra tendencia a pensar de manera reactiva, lo que nos propone es que trazar un mapa del pensamiento que nos ayude a canalizar esa tendencia natural.

Fijaremos primero nuestra atención en lo positivo.

Luego nos fijaremos en los aspectos negativos

Por último, tomaremos nota de todos los aspectos interesantes, que no encajan ni en lo positivo, ni en lo negativo.

Las personas dirigimos nuestra atención de manera automática. En general y en parte por nuestra formación los occidentales tendemos a pensar de manera REACTIVA. Reaccionamos ante diferentes cosas o personas, y es que así se nos enseñó a pensar en la escuela donde utilizábamos principalmente un pensamiento crítico: reaccionábamos a lo que leíamos en el libro de texto, a lo que decía la maestra, reaccionamos hoy día a lo que escuchamos en las noticias o de nuestros colegas de trabajo.

Sin embargo, en el mundo adulto el pensamiento crítico no alcanza.

Necesitamos generar soluciones y no reaccionar continuamente, porque en algunas oportunidades de la vida simplemente no hay algo ante lo cual reaccionar.

Vamos a usar este mapa del pensamiento, de la misma manera que trabaja nuestra impresora, que tiene cada color en un compartimento diferente y los utiliza de a uno por vez, de tal manera que compone la página que deseamos imprimir a partir del uso de cada uno de esos colores por separado.

Los aspectos positivos:

Son los primero en los que vamos a posar nuestra atención. Ya que si lo hiciésemos primero en los negativos, perderíamos el ímpetu de ver lo positivo con más frescura.

Nos vamos a focalizar en el potencial de nuestra idea o proyecto, en todas aquellas cosas por las que consideramos que debemos llevarlo adelante. Son los motivos por los cuales puede ser una idea exitosa.

Los aspectos Negativos:

Luego de haber agotado los aspectos positivos, llevaremos nuestra atención a las razones por las cuales consideramos que la idea no va a funcionar.

Son las debilidades.

Son asuntos que nos requieren actuar con cautela, asuntos a los cuales le prestaremos atención porque podrían traer consecuencias no deseadas, a veces inclusive haciéndonos desistir de nuestra idea.

Los aspectos interesantes:

Por último, nos concentraremos en asuntos que no son aparentemente positivos ni negativos, aunque si es importante tener en cuenta porque o bien no conocemos sus efectos o bien sus consecuencias podrían ser positivas o negativas a la vez. Convendrá pensar en los aspectos interesantes para prevenir o potenciar nuestra idea.

Este mapa del pensamiento puede utilizarse de manera individual o en trabajo en equipo.

Cuando utilizamos esta herramienta en equipos de trabajo o reuniones, logramos acallar el pensamiento reactivo tan frecuente en la vida organizacional. Ya que la atención es dirigida por el moderador y no se permite que asome la negatividad a destiempo y eso nos evita que los recelos o prejuicios arruinen una idea incipiente y que en cambio se aborden los posibles aspectos negativos de una manera generativa y no reactiva.

Cuando facilitamos las reuniones en lugar de dejarlas a la deriva comenzamos a conectar con la inteligencia colectiva necesaria para dar solución a los problemas que afrontamos como individuos y como humanidad.

Ejercicio Complementario

NUF in action:

Tiempo aproximado: 2 horas.

Esta técnica es una variación de la técnica NUF que sirve para catalogar ideas en categorías, ya que con frecuencia nuestra mente etiqueta en categorías las nuevas ideas, aplastándolas antes que nazcan.

Para ello dividiremos en 3 grupos a los participantes. A cada grupo se le repartirá una tarjeta con la categoría de ideas que queremos que generen marcadores y tarjetas con la letra N, U, o F para que registren sus ideas. Se registrará UNA idea por tarjeta.

Explique a los participantes que el objetivo es que registren la mayor cantidad posible de ideas.

NUEVAS: Les pedimos que generen la mayor cantidad de ideas nuevas posibles. Una idea nueva se reconoce porque es disruptiva con lo que hacemos en nuestra organización y con lo que hacen las organizaciones como la nuestra. Las ideas nuevas son divertidas, excéntricas y no necesitan explicación. Les pedimos que piensen en cosas disruptivas, imposibles, inalcanzables o que nunca diría en una reunión con la alta gerencia. No busque justificar ni pensar cómo se llevarán a cabo esas ideas.

Ej: Que nuestras oficinas estén al aire libre para disfrutar de la naturaleza mientras trabajamos.

ÚTILES: Les pedimos que generen la mayor cantidad de ideas útiles posibles. Una idea útil se reconoce porque soluciona un problema de nuestra organización. Las ideas útiles son simples y van al punto, sin importar si son grandes innovaciones.

Piense en soluciones simples para problemas complejos.

Ej: Para evitar los reclamos por la demora en la atención al cliente en nuestra sucursal, pondremos a dos empleados con bandejas de café, agua, jugo y galletitas que recorran en salón ofreciendo a los clientes que esperan.

FACTIBLES: Les pedimos que generen la mayor cantidad de ideas factibles posibles. Las ideas factibles son las que podemos llevar adelante en el corto/mediano plazo. Quizás no sean las más innovadoras, pero son las que podemos llevar a la realidad. Las ideas nuevas son muy bonitas, pero vivimos en un mundo real así que piensen lo que SÍ podemos hacer.

Ej: Sabemos que los clientes se quejan de las demoras en nuestra sucursal, pero no tenemos dinero para ampliar nuestro servicio de atención al cliente ahora, así que podemos incentivar a los clientes a usar las terminales de autoservicio o la línea telefónica de ayuda.

Luego de una ronda de 15 minutos recoja las tarjetas y colóquelas en un rotafolio con la letra N, U, o F según corresponda. Brinde a todos los participantes 5 pegatinas de colores para votación y explique que tienen 5 minutos para leer y

votar las ideas que del rotafolio Nuevas de la siguiente manera: 3 pegatinas a la idea que más le gusta, dos a la siguiente.

Luego de los 5 minutos haga lo mismo con el rotafolio de ideas ÚTILES.

Haga lo mismo con el rotafolio de ideas FACTIBLES.

Recuente las ideas preseleccionadas en cada categoría y escribalas en grande en 3 nuevos rotafolios e invite a los participantes a anotar su nombre en el rotafolio de la idea que les gustaría participar y hacer realidad.

Separe los grupos nuevamente y pídale a los participantes que hagan imaginen que la idea ya se hizo realidad. Actúen “como si la idea ya fuese realidad” y desde ese recuerdo del futuro respondan a las siguientes preguntas en 30 minutos:

¿Qué es importante aquí y ahora para nosotros? que ya... Complete los puntos suspensivos con la idea elegida, por ejemplo: Trabajamos con los escritorios al aire libre, o servimos jugo y café a los clientes, o los clientes resuelven sus problemas por autoservicio y por teléfono.

¿Qué nuevas actitudes tengo/tenemos?

¿Qué nuevas capacidades despertaron?

¿De qué manera nos relacionamos ahora con nuestros compañeros de trabajo?

¿De qué manera nos relacionamos ahora con nuestros clientes?

¿Qué nuevas conductas observamos?

¿Cuáles son nuestras nuevas creencias?

¿De qué manera esta idea mejoró a nuestra organización, a nosotros y a nuestros clientes?

Cierre la sesión con un círculo de conversación en la que los participantes puedan expresar en menos de un minuto qué aprendieron en el encuentro y cierre agradeciendo el aporte de todos.

Esta dinámica nos ayuda a conectar con nuevas ideas y fundamentalmente con las motivaciones de las personas para colaborar en nuevos proyectos.

Si quiere puede utilizarlas como base para la ejecución de nuevos proyectos a los que los participantes se unan voluntariamente. Recuerde que las técnicas de generación de idea son diferentes a las de ejecución.