

# **HABILIDADES SOCIALES**



## **UD5\_ CONDUCCION DE REUNIONES**

## INDICE

1.- LA REUNIÓN COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO.....	3
1.1 TIPOS DE REUNIONES.....	3
2.- ROLES QUE INTERVIENEN EN UNA REUNIÓN.....	4
3.- FASES DE UNA REUNIÓN.....	6
4.- TÉCNICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE REUNIONES.....	7
4.1 TÉCNICAS INFORMATIVAS O FORMATIVAS.....	7
LA CONFERENCIA	
EL SIMPOSIO	
LA MESA REDONDA	
EL PANEL	
EL SEMINARIO	
EL CONGRESO	
4.2. TECNICAS DE DISCUSIÓN Y TOMA DE DECISIONES.....	9
LA ASAMBLEA	
EL CORRILLO	
EL CUCHICHEO	
EL PHILIPS 66	
EL DEBATE	
4.3 TÉCNICAS CREATIVAS.....	11
LA LLUVIA DE IDEAS O BRAINSTORMING	
EL ESTUDIO DE CASOS	
EL PENSAMIENTO LATERAL <b>“seis sombreros para pensar”</b>	
5.- HABLAR EN PÚBLICO.....	15

# 1.- LA REUNIÓN COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO

El trabajo de educador, de animador o cualquier trabajo en general de atención a las personas no da buenos resultados mediante el esfuerzo en solitario sino que precisas del trabajo en equipo (en equipo coordinado y en buena armonía)

Una **reunión** es un instrumento de comunicación que permite a los miembros del grupo compartir conocimientos, ideas y opiniones con el fin de contribuir con sus aportaciones a la tarea grupal.

- . Las reuniones pueden convocarse por multitud de razones y finalidades.
- . Es necesaria la presencia de un coordinador/a para que sea efectiva.

Los educadores y educadores infantiles forman un equipo educativo que organiza y hace su trabajo a través de reuniones , que también le sirve para relacionarse con la familia de los alumnos y alumnas.

En el ámbito de la intervención social las reuniones son inherentes a la labor de los profesionales, pues a través de ellas organizan la intervención y se relacionan con las personas usuarias

## 1.1 TIPOS DE REUNIONES

En función de la finalidad (de su intención) que se persigue las reuniones pueden ser:

- **Reuniones informativas.** Solo se transmite información. La persona que dirige la reunión deberá asegurarse que el grupo entiende bien la información que se transmite en la reunión.
- **Reuniones formativas.** Para formar a las y los miembros del grupo. Son muy habituales en los equipos de trabajo. La coordinadora de la reunión debe preparar un ambiente adecuado , tomar notas de las aportaciones para poder analizarlas y facilitar la evaluación grupal del trabajo realizado.
- **Reuniones de análisis de problemas.** Las y los participantes ponen en común sus conocimientos, experiencia y opiniones sobre una situación con el fin de mejorar su conocimiento.
- **Reuniones de toma de decisiones.** Objetivo tomar una decisión respecto a una situación o un asunto. Cada uno argumenta su posición sobre el asunto sin debatir.

Es importante en este caso que las personas convocadas sepan previamente cuál es el contenido de la reunión, de modo que puedan reflexionar sobre el tema.

El coordinador ha de considerar los diferentes puntos de vista , analizar todo con el grupo ante de la toma de decisiones y prestar atención al clima grupal y canalizar tensiones que aparezcan.

- **Reuniones creativas.** Se persigue que surjan ideas novedosas y originales para dar respuesta a una situación.

(En el punto 3 de esta unidad analizaremos que tipo de técnicas podemos usar para cada tipo de reunión)

## 2.- ROLES QUE INTERVIENEN EN UNA REUNIÓN

### → ROLES FUNCIONALES

Son aquellos que están asociados al cumplimiento de las funciones propias de una reunión.

Clasificación:

- **ROL LÍDE O COORDINADOR.** Persona que planifica y conduce la reunión. Suele ser la persona de mayor rango. El éxito de la reunión recae en gran parte en esta figura.
- **ROL FACILITADOR.** Se encarga de los temas logísticos: reservar la sala, conseguir el equipo de proyección, etc.
- **ROL REDACTOR.** Redacta el acta al acabar.
- **ROL PARTICIPANTE.** Personas asistentes a la reunión que no tienen un papel específico.

### → ROLES COMPORMENTALES

Están asociados a la forma de proceder y actuar en el transcurso de la reunión.

- **ROLES POSITIVOS.** Participan activamente en la reunión contribuyendo a alcanzar los objetivos:   .- **Rol práctico.** Capta las ideas expuestas y las

conecta con la realidad, busca y propone soluciones reales.

.- **Rol sistemático.** Con su intervención marca el tempo, favorece la concreción y ayuda a que las reuniones sean expeditivas y eficaces.

.- **Rol empático.** Practica la escucha activa y responde con educación y de forma asertiva.

.- **Rol conciliador.** Ayuda a gestionar y resolver los conflictos de forma positiva.

.- **Rol activo.** Muestra disponibilidad y rápidamente se pone en acción.

.- **Rol constructivo.** Tiene un enfoque positivo y enriquecedor.

- **ROLES NEGATIVOS.** Son improductivos, obstaculizadores y sabotadores de la reunión:

.- **Rol obstruccionista.** Lleva la contraria a todo, se fija en los pequeños errores y no aporta soluciones.

.- **Rol rígido.** Ignora la opinión de los demás porque tiene una posición inamovible.

.- **Rol silencioso.** Solo participa cuando se le pregunta.

.- **Rol charlatán.** Monopoliza la reunión con temas que no encajan lo que provoca confusión y aburrimiento.

.- **Rol sabiondo.** Habla como si supiera de todo, pero sus aportaciones son superficiales e inoportunas.

- .- **Rol “pelota”**. Apoya de forma incondicional lo que dice la persona de mayor rango.
- .- **Rol lider frustrado**. Se opone al coordinador/a de forma sistemática e intenta quitarle el liderazgo.
- .- **Rol ignorante**. Acude sin ninguna preparación previa y no se entera de nada.

### 3.- FASES DE UNA REUNIÓN

#### 3.1. LA PREPARACIÓN DE LA REUNIÓN

- Definir los objetivos de la reunión.
- Concretar los temas que se van a desarrollar.
- Seleccionar a las personas que deberán asistir.
- Reservar la sala donde se llevará a cabo la reunión.
- Elaborar la convocatoria. Es un documento formal en el que deberán figurar:
  - .- El orden del día o la relación de los temas que se tratan.
  - .- El lugar y la hora de la reunión.
  - .- La persona o entidad que la convoca.
  - .- El tipo de reunión de que se trata.
- Enviar la convocatoria a todas las personas convocadas.
- Acondicionar el espacio para la reunión con el mobiliario necesario.
- Preparar todo el material necesario: medios audiovisuales, documentación de apoyo, etc.

#### 3.2 DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Inicio de la reunión**. Conviene iniciar la reunión con una charla informal o una broma para relajar el ambiente.
- **Fijación del tema**. Recordar el objetivo y duración de la reunión.
- **Conducción de la reunión**. El coordinador/a tendrá que:
  - .- Guiar las intervenciones (evitando las desviaciones del tema).
  - .- Gestionar el tiempo
  - .- Estimular la participación.
  - .- Intervenir cuando el grupo se bloquea.

- Manejar los roles improductivos u obstaculizadores (procurar reconducirlos hacia roles más productivos).

### 3.3. EL CIERRE DE LA REUNIÓN

Una secuencia válida sería:

- Se recuerda el objetivo de la reunión.
- Se sintetizan los temas de discusión.
- Se formulan los acuerdos alcanzados y las cuestiones pendientes. Si de la reunión se derivan nuevas tareas, conviene especificar quién las llevará a cabo y concretar un plazo. Habrá que hacer un seguimiento.
- Se agradece la asistencia.

La redacción del **acta** debe incluir:

- **Fecha, lugar u hora de la reunión.**
- **Asistentes.** Se suele pedir la firma de las y los participantes como muestra de conformidad.
- **Orden del día.** Los puntos que se preveía tratar en la reunión.
- **Acuerdos,** para cada punto del orden del día.
- **Temas pendientes**
- **Observaciones**
- **Finalización.** Hora de finalización y firmas de las personas responsables

## 4.- TÉCNICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

### 4.1 TÉCNICAS INFORMATIVAS O FORMATIVAS

#### LA CONFERENCIA

Es un evento puntual donde una persona experta en una materia realiza un discurso o una disertación sobre un tema profesional.

- Duración: una hora sin interrupciones.

- Al acabar, las y los asistentes hacen preguntas directamente a la persona conferenciante.

- El público no tiene por qué ser especialista en el tema.

### **EL SIMPOSIO**

Es un conjunto de charlas sobre un mismo tema, si bien desde distintos puntos de vista, a fin de obtener una visión completa de este.

- .- Se obtiene información sistemática y especializada sobre un tema desde diferentes puntos de vista.
- .- Duración 15-20 minutos por ponente (2 horas en total)
- .- Al final se abre turno de preguntas.
- .- El público conoce del tema tratado (léxico técnico y especializado).

### **LA MESA REDONDA**

Está formada por un grupo de personas (10 como máximo) que se reúnen alrededor de una mesa para tratar un asunto o problema determinado de manera formal.

- .- El moderador/a dirige el debate.
- .- Los participantes no tienen por que ser expertos en la materialDuración 10 minutos/partcipante (60-90 minutos máximo).
- .- Acabas las exposiciones, el moderador/a plantea las preguntas y se establece un diálogo.
- .- El público no interviene.

### **EL PANEL**

Consiste en que un grupo de entre 4 y 6 personas expertas en una materia se reúne ante el público para dialogar y analizar un tema desde diferentes puntos de vista.

Los panelistas (expertos) se disponen en semicírculo junto con el moderador.

- .- Primero, el coordinador/a plantea preguntas a los panelistas mientras el público escucha.
- .- Después, el coordinador/a comunica las preguntas el auditorio.



- Finalmente, el coordinador/a el coordinador cierra la sesión recordando las conclusiones.

- Duración: 1 hora máximo

### **EL SEMINARIO**

Es una reunión especializada, de naturaleza técnica o académica, que intenta desarrollar en profundidad u determinado tema.

- La participación del público es activa, cooperando y compartiendo experiencias.

- Es una actividad formativa.

- Por su complejidad, se desarrolla en varias sesiones planificadas.

### **EL CONGRESO**

Es una reunión de miembros de un determinado colectivo profesional para debatir y presentar sus estudios y conclusiones ante el esto de colegas.

- Ponente y auditorio (público) son especialistas en la materia ( a diferencia del seminario)

- Se exponen diversos temas, a diferencia del simposio.

## **4.2. TECNICAS DE DISCUSIÓN Y TOMA DE DECISIONES**

### **LA ASAMBLEA**

Es una reunión de personas que tiene una finalidad de informar sobre determinados aspectos y tomar decisiones de forma conjunta.

- Está compuesto por un auditorio y una mesa directiva

- Fases:

. La junta directiva elabora un orden del día.

. El portavoz expone las propuestas sobre cada punto del orden del día.



- . El auditorio recibe la información de manera activa, lo que puede dar lugar a discusiones y debates.
- . Las conclusiones generales de estos debates y discusiones se anotarán en el acta de la asamblea.

- Sirve para proporcionar información oficial, discutir propuestas y tomar decisiones.

### **EL CORRILLO**

Es una técnica educativa que divide el gran grupo en subgrupos pequeños para facilitar la discusión.

- Una vez creados los subgrupos, la dinámica de funcionamiento es:

- . La persona coordinadora redacta las preguntas y las entrega a cada subgrupo.
- . Cada subgrupo discute un tema con el fin de llegar a conclusiones parciales.
- . Al final, extrae una conclusión final global.

- Esta técnica es útil para:

- . Dar al grupo la oportunidad de informar sobre sus intereses, necesidades y sugerencias
- . Promover la intervención de todos los participantes
- . Alentar la división del trabajo y responsabilidad

### **EL CUCHICHEO**

Consiste en un a discusión por parejas sobre un tema.

- El funcionamiento de la técnica es:

- . Presentación de un tema y el problema a solucionar.
- . Se divide en grupos por parejas.
- . Cada pareja discute para llegar a una solución del problema.
- . Cada pareja expone su conclusión.

- Esta técnica se usa para conocer la opinión del grupo sobre un tema, garantizando la intervención de todo el grupo.

- Es útil para proponer valorar el grado de aceptación de las actividades.

## **EL PHILIPS 66**

Se divide un grupo numeroso en subgrupos de 6 personas para que discutan un tema durante 6 minutos y lleguen a una conclusión.

- La cuestión sobre la que se discute debe escribirse en una pizarra a la vista de todos los participantes. El proceso que se sigue es este:

- . El coordinador/a formula la pregunta sobre la que debatirán los subgrupos.
- . Cada subgrupo elige un secretario/a
- . A continuación, se discute durante 6 minutos y se aprueban unas conclusiones que el secretario/a redacta.
- . En gran grupo, los secretarios/as leen su síntesis para llegar a unas conclusiones generales.

- Permite obtener mucha información en poco tiempo con una amplia participación.

- Es útil para sondear los intereses o conocimientos del grupo.

## **EL DEBATE**

Consiste en una discusión del grupo sobre un tema, una situación o un acontecimiento que por sus características resulte interesante, importante y polémico.

- Se lleva a cabo, después de una actividad de interés general (ver una película, una exposición, etc)

. El moderador/a abre el foro, introduce el tema, conduce el intercambio y extrae conclusiones.

## **4.3 TÉCNICAS CREATIVAS**

### **LA LLUVIA DE IDEAS O BRAINSTORMING**

Es una técnica que potencia la participación de todas las personas del grupo para que aporten, con absoluta libertad, sus ideas o soluciones sobre un problema concreto expuesto previamente.

. Permite obtener una gran variedad de ideas en poco tiempo.

. Es útil para descubrir conceptos, tendencias o propuestas.

.Pasos:

- . Se explican las reglas del brainstorming
- . Se plantea el problema a analizar
- . Los y las participantes exponen sin limitaciones las posibles soluciones y anotan.
- . Se estudian las ideas propuestas para encontrar una solución eficaz.

## **EL ESTUDIO DE CASOS**

Consiste en estudiar o analizar un caso concreto para obtener varias soluciones alternativas.

.- Fases:

\*Fase preliminar. Se presenta el caso mediante la proyección de una película, la lectura de un guión, etc

\*Fase eclosiva. Es la fase creativa, en la que se promueve la explosión de opiniones, impresiones, juicios etc. libremente.

\*Fase de análisis. Se analiza objetivamente la información propuesta.

\*Fase de conceptualización. A partir del consenso grupal se formulan los principios concretos de acción.

.Es útil para desarrollar el pensamiento crítico, la empatía, la mejor comprensión de los fenómenos sociales y la toma de decisiones.

.- Papel de la animadora o animador en el estudio de casos.

Antes:                   - Prepara el caso.  
                              - Anima a los y las participantes a expresar sus opiniones, a efectuar el análisis y a contribuir a la toma de decisiones.

Durante:               - Formula preguntas adecuadas.  
                              - Ordenar y moderar el debate.  
                              - Evitar opiniones personales y juicios de valor.

Después:               - Sintetizar lo que descubre el grupo  
                              - Reformular las mejores intervenciones.  
                              - Promover la reflexión grupal sobre lo aprendido



## **EL PENSAMIENTO LATERAL**

La técnica que facilita este proceso se denomina **“seis sombreros para pensar”**

. La persona se entrena para usar un pensamiento después de otro, en lugar de utilizarlos al mismo tiempo.

### **Procedimiento de los “seis sombreros para pensar”**

.- Esta técnica consiste en ponerse cada uno de los siguientes sombreros (todo el grupo a la vez) y comportarse bajo la premisa que dicta:

\*Sombrero blanco (información objetiva):centra la atención en los hechos, datos y cifras.

\*Sombrero rojo (sentimiento o intuición). Se expresan emociones y sentimientos con la situación.

\*Sombrero negro (aspectos negativos) ver las dificultades, amenazas de cada alternativa.

\* Sombrero amarillo (aspectos positivos): aspectos lógicos y positivos de cada alternativa.

\*Sombrero verde (creatividad): propuesta divergentes e ideas arriesgadas.

\*Sombrero azul( organización del pensamiento): se centra en la organización y control de todo el proceso de pensamiento.

### **Pautas para su aplicación:**

.- Se inicia con la definición de la situación de a que se quiere reflexionar.

.- Se establece la secuencia a priori en la utilización de los sombreros:

- sombrero blanco

.....

- sombrero verde

- sombrero amarillo

.....

- sombrero negro

- sombrero rojo (esté será definitivamente el último).

El sombrero azul no tiene un momento concreto de aparición, pero si que solo lo podemos incluir en los espacios marcados por puntos suspensivos. Verde- Amarillo( inseparables) y Negro- rojo inseparables.

### **¿Qué beneficios tiene “seis sombreros para pensar”?**

- .- Pensar más libremente, ya que con el sombrero puesto la persona se libera de su coraza de protección.
- .- Pensar de forma focalizada.
- .- Evitar la confrontación. Las reglas del juego excluyen esta posibilidad.
- .- Actuar con empatía.
- .- Es útil en reuniones en las que se analizan problemas y deben tomar decisiones.



## 5.- HABLAR EN PÚBLICO

- La conducción de reuniones implica siempre hablar en público.
- Hablar en público desencadena miedo escénico a ser el centro de atención.
- Es una habilidad social que se puede entrenar.

Para vencer el miedo escénico es necesario conocer y dominar:

- \* El auditorio (espacio donde vamos a tener que hablar), si vamos a estar sentados o de pie, si disponemos de un atril.....
- \* La audiencia, el número de personas al que nos dirigimos, el grado de relación con ellas, etc.
- \* Debemos hacer una buena preparación del tema, tanto del material que vamos a usar (documentos, fotografías) , de los medios (proyector, ordenador) como del contenido que vamos a emitir con mensaje verbal.
- \* Debemos ensayar el lenguaje no verbal y verbal (ensayar delante de un espejo, grabarla, o delante de amigos/as):
  - Usar un tono de voz alto y fuerte al empezar y después modular el tono , la velocidad y el volumen para evitar aburrir.
  - Mantener el contacto visual con los oyentes.
  - La sonrisa es importante.
  - La apariencia física

En la puesta en escena es importante vencer el miedo, en pequeñas dosis la ansiedad controlable es positiva porque, actúa como elemento potenciador de la concentración y el rendimiento. La práctica de ejercicios de relajación y respiración antes de empezar ayuda a gestionar la ansiedad.

Cosas que debemos evitar al hablar en público:

- Improvisar charlas y discursos
- Fiarse de lo aprendido de memoria
- Pasarse del tiempo calculado
- Juguetear con objetos como anillos, llaves, carpetas, bolígrafos, etc.
- Ocultar las manos detrás de la espalda, debajo de la mesa o en los bolsillos.