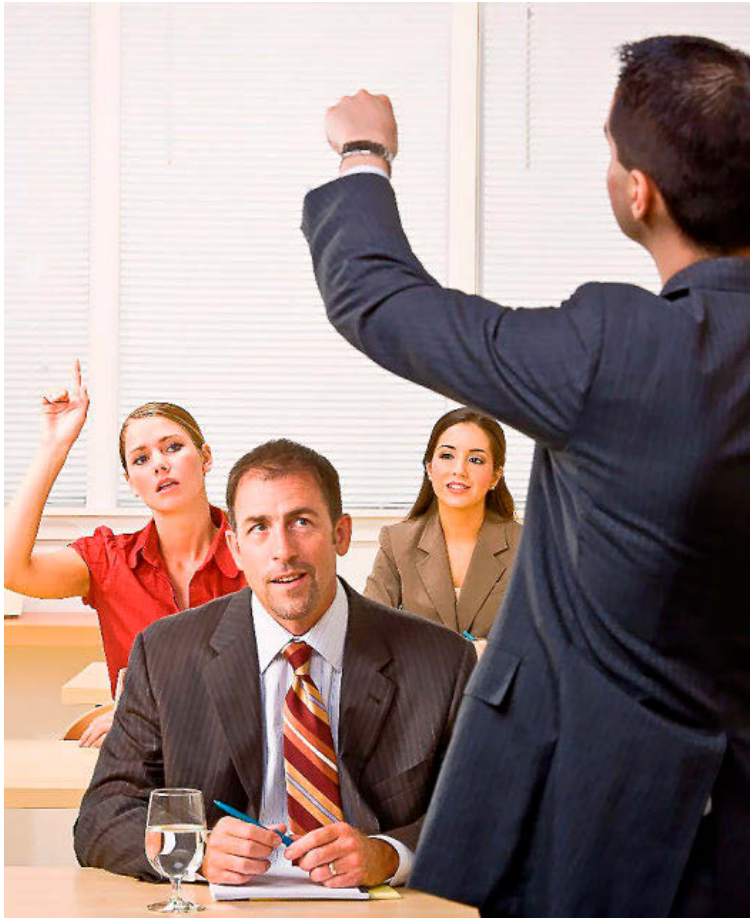


Lo que no se dice en las reuniones de trabajo

LENGUAJE NO VERBAL Gestos o miradas dan mucha información.

E. Viaña. Madrid

Una mirada, un gesto o un silencio pueden dar más información que muchas palabras y es necesario saber interpretarlos para conocer todo lo que ocurre a nuestro alrededor. “En una reunión de trabajo afloran el miedo, el desacuerdo, el interés, la duda... y es muy importante conocer los gestos o las miradas de las personas que participan en ella para saber lo que pasa en cada momento”, asegura Miriam Ortiz de Zárate, socia directora del Centro de Estudios del Coaching, que cree que “hay muchas conversaciones que ocurren por debajo de la mesa, que están en el ambiente, y que por el bien del equipo, de la convivencia de todos, deben salir a la luz”. Para José Manuel Sánchez, socio director de dicha institución, aspectos como “dónde y cómo se sientan los participantes, cuál es el orden de las intervenciones, qué atención se le presta a los diferentes oradores, cómo se gestionan las interrupciones... pueden tener una enorme influencia no sólo en la reunión sino también en el día a día de la empresa”. Los expertos creen que existen ocho gestos que los participantes de una reunión deberían conocer para saber toda la información.



Los jefes deberán establecer ciertas normas en las reuniones para evitar conflictos.

● **Sillas en propiedad.** La gente, aunque no tenga asignado sitio, tiende a ocupar el mismo asiento siempre. Si usted es novato en una reunión tenga en cuenta cargo y antigüedad a la hora de elegir silla. El orden en el que se dispongan todos los participantes nos da información sobre las jerarquías y las relaciones de poder, tanto explícitas como implícitas y es esencial conocerlas.

● **Romper el hielo.** “Lo normal es que el jefe inicie y regule las intervenciones, pero el peso específico de cada integrante influye en el orden y frecuencia de intervenciones”, señala la Ortiz de Zárate. Quién habla primero determina los temas a tratar, de ahí que sea importante coger la palabra aunque no se está exento de numerosos riesgos.

● **Lo que piensa el jefe.** Los integrantes de un equipo no suelen dar su opinión de manera libre y abierta si el jefe no se pronuncia. Si nadie discrepa con la mayoría es raro y demostrará que hay problemas de comunicación y confianza en el seno del equipo y si se muestra muy en contra también es síntoma de que hay algún problema.

● **Una mirada dice mucho.** “Hay

Hay personas que captan la atención y otras que sólo cosechan miradas huidizas, despistadas y desatentas

Quien rompe el hielo, hace las preguntas o interrumpe la reunión le ayudará a establecer jerarquías

personas que, cuando hablan, captan la atención de sus interlocutores mientras que otras sólo cosechan miradas huidizas, despistadas y desatentas. Captar esto es fundamental para saber lo que los demás piensan de ti”. Más allá del jefe, que será el que más atención capte, hay otros que tienen peso específico y a los que también mira todo el mundo.

● **Distracciones.** Consultar el móvil, trabajar con el ordenador, mantener conversaciones en paralelo o abandonar la sala son señales de que los demás no están muy interesados en lo que usted dice. Esta información es fundamental para cambiar su forma de comunicar y hacer que su conversación sea más atractiva.

● **Interrupciones.** “Hay personas que parece que tienen el derecho adquirido de interrumpir una reunión cuando lo desean, mientras que otras jamás osarían hacerlo”. Es una cuestión también de educación, pero saber qué personas tienen derecho a la interrupción y quién no le marcará ciertas jerarquías que será bueno que conozca.

● **Las preguntas.** Si nadie hace una pregunta es síntoma de que la reunión carece de interés y si son demasiado incisivas pueden querer decir que hay un problema en el seno del grupo y que alguien quiere dejar en evidencia a otra persona. Es importante saber identificar a las personas que lo hacen y llegar al fondo del asunto para mantener la cordialidad en el grupo.

● **Establecer normas.** La hora de comienzo y de finalización de una reunión, la posibilidad de entrar y salir durante la misma, hasta qué punto se respeta el orden del día o el turno de intervención... Es importante que todos los presentes en la reunión conozcan todas las normas y así, si alguien no las respeta, se le podrá recriminar su actitud.