

UT4. CONDUCCIÓ DE REUNIONS

4.1. La reunió com a eina de treball

Moltes de les tasques dels equips de treball es duen a terme a través de reunions.

Una reunió és un instrument de comunicació que permet als membres del grup compartir coneixements, idees i opinions per tal de contribuir amb les seves aportacions a la tasca grupal.

Les reunions es poden convocar per multitud de raons i finalitats: transmetre una informació, compartir coneixements, generar idees o propostes, discutir sobre un problema, coordinar tasques, explorar vies d'acord, prendre decisions, etc.

Independentment del tipus de reunió que sigui, cal la presència d'una persona que la coordini perquè sigui efectiva i no es converteixi en una tertúlia en què no s'aconsegueixin els objectius previstos i que acabi suposant una pèrdua de temps.

4.1.1. Tipus de reunions

Hi ha molts tipus de reunions i es poden classificar a partir de criteris diferents. Des de la perspectiva del nostre àmbit d'estudi, la classificació més útil és la que es fa en funció de la finalitat que es persegueix. Així, diferenciem entre:

Reunions informatives. Són reunions l'objectiu de les quals és transmetre informació. A la convocatòria cal especificar amb claredat i de la manera més estructurada possible l'objectiu de la reunió. La persona que dirigeix la reunió ha d'assegurar-se que el grup entén bé la informació que se li proporciona i que tothom la interpreta de la mateixa manera. Per exemple, una xerrada per explicar el funcionament d'un programa assistencial o una conferència sobre mesures mediambientals són reunions amb una finalitat eminentment informativa.

Reunions formatives. Són reunions per millorar la formació de les persones del grup. Són molt habituals als equips de treball. S'hi proporcionen coneixements i experiències per tal d'ampliar el bagatge personal i professional. Per exemple, es poden planificar reunions formatives per implementar nous protocols d'atenció. Hi ha nombroses tècniques apropiades per a reunions amb finalitat formativa, com ara el simposi, el seminari, el panel, etc.

Reunions d'anàlisi de problemes. En aquestes reunions les participants i els participants posen en comú els seus coneixements, experiència i opinions sobre una situació o cas determinat per tal de millorar el coneixement que es té sobre el tema, sobretot de les causes que l'originen o els factors que hi incideixen. Per exemple, una reunió per abordar el problema d'una família en situació de risc seria d'aquest tipus.

Reunions de presa de decisions. Serveixen per intercanviar, compartir i exposar opinions que facilitin la presa de la decisió més adequada per aconseguir un objectiu o solucionar un problema. Les participants i els participants a aquestes reunions han de disposar d'informació precisa per valorar les diferents opcions i argumentar la seva posició sobre l'assumpte que es debat. Hi ha una àmplia varietat de tècniques, com ara la rotllana, el xiuxiueig o el Phillips 66, que faciliten la presa de decisions.

Reunions creatives. S'hi persegueix que sorgeixin idees noves i originals per donar resposta a una situació. Les condueixen persones que estimulen i regulen la participació. La tècnica del brainstorming o pluja d'idees és la més coneguda i utilitzada.

Tal com hem anat indicant als exemples, per a cada tipologia de reunió es poden aplicar unes tècniques determinades.

4.1.2. Rols que intervenen en una reunió

Les persones que participen en una reunió assumeixen uns rols que poden estar associats al funcionament mateix de la reunió (rols funcionals) o al comportament i l'actitud en el transcurs d'aquesta (rols comportamentals).

Rols funcionals

Són rols funcionals els que estan associats al compliment de les funcions pròpies d'una reunió.

D'aquesta manera, segons la funció que compleixen, les persones que participen en una reunió es poden classificar en:

Rol de líder o coordinador. És la persona que condueix la reunió. En molts casos l'exerceix la persona de més rang, però no sempre ha de ser així. Se sol encarregar també de la planificació. L'èxit de la reunió recau en gran part en aquesta figura.

Rol facilitador. S'encarrega dels temes logístics perquè, arribat el moment, tot estigui en ordre i la reunió es pugui dur a terme. Són funcions seves: reservar la sala, aconseguir l'equip de projecció, preparar els materials, etc.).

Rol redactor. S'encarrega de recollir la informació que sorgeix durant la reunió i redactar l'acta en acabar.

Rol de participant. És el nom que es dona a la resta de persones assistents a la reunió que no tenen un paper específic.

Rols comportamentals

Els rols comportamentals estan associats a la manera de procedir i actuar en el transcurs de la reunió.

Es poden assumir rols comportamentals positius o negatius, segons vagin en benefici o en contra del desenvolupament de la reunió.

Rols positius

Són rols de persones que participen activament a la reunió i que, amb les seves aportacions útils i profitoses, contribueixen a assolir els objectius. Són rols d'aquest tipus:

- Rol pràctic. Capta les idees exposades i les connecta amb la realitat, cerca i proposa solucions reals.
- Rol creatiu. Proposa idees originals que a les altres persones se'ls escapen, per exemple, per sortir d'un problema, crear una nova campanya, aprofitar una oportunitat, etc.
- Rol sistemàtic. Amb la seva intervenció marca el ritme de la reunió i no deixa que s'abordi un punt nou sense que s'hagi tancat l'anterior. Afavoreix la concreció i ajuda perquè les reunions siguin expeditives i eficaces.
- Rol empàtic. Practica l'escolta activa i respon amb educació i de manera assertiva.
- Rol conciliador. Ajuda a gestionar i resoldre els conflictes de manera positiva.
- Rol actiu. Mostra disponibilitat per tot allò que calgui i ràpidament es posa en acció.
- Rol constructiu. Busca com enfocar la situació des d'un punt de vista positiu i enriquidor. Les seves reflexions uneixen opinions diferents i les transformen en quelcom pràctic en benefici del grup.

Rols negatius

Són rols improductius, obstaculitzadors i fins i tot sabotejadors de la reunió.

Alguns exemples són:

- Rol obstruccionista. No sol estar-hi d'acord i porta la contra a tot. Com a argument es fixa en els petits errors i els destaca. Díficilment aporta solucions vàlides.
- Rol rígid. Ignora l'opinió dels altres perquè té una posició inamovible respecte del tema que s'està tractant.
- Rol faceciós. Busca el reconeixement de la resta a còpia d'acudits i bromes, interrompent la dinàmica de la reunió i la consecució dels objectius proposats.
- Rol silenciós. Només hi participa breument quan se li pregunta, ja sigui per inseguretats o pel seu caràcter reservat.
- Rol xerraire. Monopolitza la reunió amb temes que no hi encaixen, cosa que pot provocar la confusió i l'avorriments de la resta.
- Rol setciències. Parla com si sabés de tot, però les seves aportacions són superficials i inoportunes.
- Rol adulador. Dona suport de manera incondicional al que diu la persona de més rang.
- Rol líder frustrat. S'oposa a la coordinadora o coordinador de la reunió de forma sistemàtica i intenta prendre-li el lideratge.
- Rol ignorant. Acudeix a la reunió sense cap preparació prèvia i durant la sessió no se n'assabenta de gairebé res.

ACTIVITATS

4.1. La reunió com a eina de treball

- 1.** Per parelles, elaboreu el guió d'una reunió formal en què cal decidir si signar o no un nou contracte de col·laboració amb una altra empresa. A la reunió assisteixen diverses persones amb els rols següents: rol graciós, rol setciències, rol constructiu, rol líder i rol ignorant. En acabar, heu de llegir el guió a un altre grup, els membres del qual han d'identificar quin rol exerceix cada personatge sense que els hàgiu dit res prèviament.
- 2.** Com catalogaries la majoria de reunions que feu a tutoria: d'anàlisi de problemes, de presa de decisions, creatives, etc.?
- 3.** Dins l'àmbit dels estudis que estàs cursant, elabora una llista de diverses situacions en què creguis que cal fer reunions.