



**PROYECTO O-CITY**

**MÓDULO IV.1 HABILIDADES INTERPERSONALES**



Erasmus+

Project funded by: **Erasmus+ / Key Action 2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices, Knowledge Alliances.**

## **1. Documento de la lección**

### Lección 4 Tema 5 Conversación

## **Seguimiento**

### **Introduction**

El final de una conversación o una reunión no significa que también finalice el proceso de comunicación entablado. Más bien al contrario, este es un paso que debe concluir con la apertura de una nueva etapa vinculada a la implementación de decisiones o soluciones acordadas durante la conversación.

Por esta razón, el seguimiento es importante. De nada sirven las conversaciones previas y los acuerdos alcanzados si no van seguidos de actos. De hecho, el arte y la ciencia del seguimiento es un hábito profesional vital y también es importante en el contexto de la comunicación, la conversación y las reuniones.

Cuando se trata de consejos para reuniones, hacer un seguimiento oportuno es una excelente manera de monitorear la decisión tomada y asegurarse de que su conversación haya alcanzado su objetivo y se esté traduciendo en acciones o medidas concretas.

Una vez que se complete y apruebe esta lección, los alumnos podrán:

1. Informe de conclusiones de una reunión.
2. Involucrar acciones que aseguren que la reunión sea seguida por acciones.

En esta lección, aprenderemos cómo implementar un procedimiento de seguimiento eficiente después de una conversación o una reunión, para que las decisiones tomadas se implementen de manera efectiva en el desarrollo de un proyecto.

### **1. Reportar una conversación**

Seguramente ya experimentaste este ejercicio en la escuela primaria o secundaria, cuando tu profesor te mostraba un contenido audiovisual, o te pedía que leyeras un texto, y luego relatabas de forma sintética lo que se dice en el diálogo que escuchabas... Bueno, esto es lo mismo.

Informar las decisiones tomadas durante una conversación o una reunión puede ser más bien formal o informal, pero en cualquier caso, siempre vale la pena hacerlo para estar seguro de que todos los participantes en esta actividad entendieron lo mismo que usted y están de acuerdo.

con los resultados alcanzados / decisión tomada, especialmente si se espera acción de ellos debido a esta conversación.

Hay diferentes formas de reportar una conversación. Puede hacerlo oralmente, al final de la reunión, tomando unos minutos para resumir lo que se dijo y los próximos pasos a seguir. También puede enviar un breve correo electrónico con algunas viñetas que resuman las conclusiones. La forma más completa de informar sería la elaboración de actas.

### **a) Contenido de un informe**

Cualquiera que sea la solución de informes elegida, es bueno incluir algunos elementos en este ejercicio:

- Saludos por la asistencia
- Resumen de los principales temas discutidos y conclusiones alcanzadas
- Próximos pasos esperados
- Información sobre próximas reuniones o procedimiento de seguimiento.
- Fijar los canales para futuras comunicaciones necesarias
- Eventualmente puede fijar una fecha y lugar para una próxima reunión de seguimiento

### **b) Estilo de informes**

Además, este ejercicio no es tan fácil como una petición de la escuela primaria. En realidad es un ejercicio oral o escrito complejo que requiere práctica para alcanzar un alto nivel de claridad y fluidez, así como capacidad de síntesis, para que sea aceptado y utilizado por todos.

- Ser sintético. Tomar notas durante la reunión podría ayudarlo a producir actas. Pero no hay que confundir informar y transcribir. Este ejercicio se trata de reflejar los puntos principales y las conclusiones de una conversación, no todo el debate: la gente no le prestaría atención. El objetivo del informe es recordar solo los elementos principales y asegurarse de que todos estén al tanto de los próximos pasos a seguir.
- Si desea que su informe sea validado por todos los participantes, debe ser objetivo en su informe y reflejar bien sus posiciones respectivas. También debe evitar declaraciones u opiniones personales sobre las conclusiones alcanzadas. El acta de una reunión debe basarse en hechos.
- Si necesita hacer referencia a otros documentos, simplemente recuerde dónde pueden encontrarlos las personas, pero no intente resumirlos ni duplicarlos.

### **c) Redacción de actas y plantilla**

Si elige informar mediante la redacción de actas, puede crear una plantilla sintética que lo ayudará a estructurar su informe. Podría incluir, además de los elementos mencionados en a):

- Tipo de reunión, fecha y lugar

- Propósito de la reunión
- Lista de asistencia
- Resoluciones tomadas y proceso (por ejemplo, si hubo una votación)
- Tabla con un cronograma para los próximos pasos

Además, una recomendación general sería escribir las actas de una conversación lo antes posible después de que se lleve a cabo, mientras aún recuerdas. De la misma manera, es bueno enviarlos rápidamente, para que las personas se actualicen rápidamente con sus resultados y puedan enviarte correcciones eventuales si no están de acuerdo con algún punto.

## 2. Acciones de seguimiento

Hemos visto que una reunión o una conversación debe concluir, en el contexto de un proyecto, con información compartida por todos sobre los próximos pasos esperados, que ahora deben transformarse en acciones concretas. Algunas técnicas le ayudarán a realizar esta verificación de acciones:

- Las acciones a tomar deben ser claras para que puedan ser implementadas. Guardar vagamente las cosas para un futuro indeterminado no conducirá a una acción. Además, las tareas demasiado grandes desmotivarán, por lo que siempre es bueno dividir una gran acción en varios pasos pequeños que sean más fáciles de completar.
- Asignar responsabilidades o personas de contacto para cada una de las acciones a realizar. Es posible que, durante la reunión, decida crear equipos o subgrupos de trabajo más pequeños que colaborarán en un tema específico a tratar y serán responsables de ello.
- Acordar plazos con los responsables, para que se comprometan mejor con ellos. Puede crear un calendario compartido con todas las personas interesadas. Esta será también una buena ocasión para fijar prioridades si no se han establecido previamente.
- Crear canales de comunicación de seguimiento para compartir temas breves sobre la implementación de las acciones. Pueden ser breves charlas informales e individuales frente a la máquina de café para preguntarle a su compañero cómo les va, pero también más formales durante las reuniones de seguimiento, o en línea a través de correos electrónicos, chats, etc.
- Cree una lista de verificación: puede crear un formulario donde se informen todas las acciones pendientes y que usted y otros puedan marcar cada vez que se logre algo. También puede adoptar la forma de una lista de tareas pendientes compartida.
- Puede usar aplicaciones de monitoreo en línea como Slack o Trello, que lo ayudarán a compartir tareas con otros y realizar un seguimiento.
- La actividad de seguimiento debe realizarse de manera regular hasta que se realicen todas las acciones decididas durante la conversación.

## Conclusión

La conversación y el encuentro no se tratan solo de hablar con alguien. En un contexto profesional, o trabajando en un proyecto específico, es un proceso de comunicación complejo que surge de un propósito inicial. Debe ser cuidadosamente elaborado, desarrollado y concluido, y debe ir acompañado de acciones de seguimiento que aseguren que se cumple este propósito inicial.