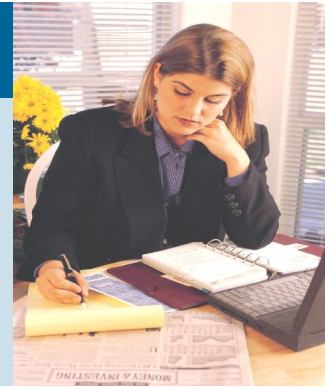


Destrezas para prestar servicio en grupos



¿Qué destrezas me ayudarán a prepararme para una reunión?

En esta última sección se dan algunos consejos y estrategias prácticas para aplicar las destrezas. La mayoría de las destrezas se aprenden "con la práctica". Muchas de ellas pueden ser usadas también en otras áreas de la vida.

Consejos generales para que el trabajo sea fluido:

Mantener un calendario

Mantener un registro de la fecha y hora de las reuniones.

Leer la orden del día

Siempre trate de conseguir la orden del día antes de tiempo para estar preparado. Aunque no exista una orden del día por escrito, puede pedir al líder que enumere los temas de la reunión.

Repasar las actas de reunión

Lea las actas por completo para verificar su precisión y corroborar que tengan asentada toda la información importante.

Organizar los pensamientos

Piense y escriba los comentarios con antelación para estar preparado. Recuerde: usted es miembro igualitario del grupo y es importante que diga no solo lo que piensa, sino que aporte las ideas y opiniones de aquellos a quienes representa.

Continuar aprendiendo

Entienda bien los asuntos, los procesos de elaboración de presupuestos y las políticas. A continuación, le indicamos algunas buenas maneras de encontrar más información:

- Consulte la lista de organizaciones enumeradas en la contratapa de esta guía y pedirles material gratuito, oportunidades de capacitación y sumarse a sus listas en línea.
- Visite la biblioteca pública local y pida al bibliotecario libros con los temas enumerados en esta guía.
- Use las computadoras de la biblioteca pública para acceder a los recursos en línea mencionados a lo largo de esta guía.
- Practique el hábito de saber escuchar y comunicarse bien.
- Pregunte a otras familias dónde encuentran información sobre los temas y los asuntos que a usted le interesan.

Destrezas para prestar servicio en grupos

¿Qué destrezas me ayudarán a participar en una reunión?

Para ser eficaz en su función dentro de un grupo que toma decisiones, usted debe tener ciertas competencias y tiempo para participar. Cada situación es distinta y requerirá una combinación única de sus destrezas. La mayoría de las destrezas se aprenden "con la práctica". Muchas de ellas pueden ser usadas también en otras áreas de la vida.



Las siguientes estrategias pueden aumentar su participación en las reuniones.

Trate de asistir a todas las reuniones

Asistir con frecuencia le ayudará a construir relaciones y entendimiento. Esto le permitirá también demostrar su compromiso ante la misión del grupo. Si no puede asistir a todas las reuniones, infórmele al líder de grupo con antelación y asegúrese de que le pasen notas o leer las actas de las reuniones a las que no asistió.

Tome notas y consérvelas bien

Escribir con sus propias palabras lo que se habló en la reunión puede ayudarle a entender los puntos importantes. Las notas pueden ser una buena referencia a la hora de realizar la tarea encomendada.

Aprenda la jerga utilizada

El aprender el lenguaje, las palabras y las abreviaturas utilizadas por los integrantes del grupo puede ayudarle a entender mejor la conversación.

Pruebe otras funciones

De ser posible, ofrézcase para liderar la reunión, escribir las actas y llevar el control del tiempo cuando esté listo.

Aprenda cómo facilitar una discusión

Tras adquirir algo de experiencia, considere desempeñarse como facilitador o presidente de la junta. Esta destreza es adquirida y necesita práctica.

Sea mentor

Una vez que haya prestado servicios en el grupo durante un tiempo, quizás desee servir de guía a un nuevo miembro del grupo.

Escuche para entender

Cuando no entienda de qué se está hablando, diga: "Lo que yo creo que tú dijiste es... (reformule en sus palabras lo que escuchó)". Y pregunte "¿Es correcto?" Así la persona que está hablando puede aclarar o agregar más información, de ser necesario.

Destrezas para prestar servicio en grupos

¿Qué destrezas me ayudarán a hacer el seguimiento luego de una reunión?

Por lo general, habrá material para leer y actividades entre las reuniones. Algunos grupos tienen subgrupos que se reúnen para hacer una tarea específica. La organización es una destreza importante para que usted desempeñe las responsabilidades relativas a su función.



Los siguientes consejos le ayudarán a lograr lo que necesite entre reuniones.

Consulte las notas

Durante la reunión, haga una lista de los puntos a los que debe hacer seguimiento y de las preguntas a hacer. Esto le ayudará a mantener el enfoque en la información importante que deberá consultar después de la reunión.

Manténgase organizado

Tenga una carpeta para guardar todos los materiales, así es más fácil encontrar la información durante la reunión. Tenga un separador rotulado para: contactos, estatutos, reglas básicas, orden del día, notas de la reunión, informes, proyectos y material de referencia.

Use la tecnología

Los archivos electrónicos que le envían con anticipación se pueden guardar en una carpeta en el escritorio de la computadora, desde la que tiene fácil acceso. Si tiene un equipo portátil, puede incluso escribir las notas de la reunión en un documento durante la reunión.

Infórmese sobre los distintos procesos de toma de decisiones

El uso de procesos claros puede hacer sentir más cómodos a todos los miembros del grupo, permitiendo que comience el trabajo real de los grupos.

Administre el tiempo durante y después de la reunión

Establezca prioridades y asegúrese de que las actividades, reuniones y discusiones se centren en metas específicas y en los resultados identificados por el grupo.

Aprenda a infundir un sentido de propiedad en la decisión final

Use preguntas abiertas para fomentar las discusiones y hacer que todos los miembros participen de forma significativa.

Aprenda a manejar situaciones difíciles

Practique para aprender a manejar conflictos manteniendo la calma, escuchando y tratando de entender.

No le tenga miedo a los datos

Aprenda a entender y a trabajar con distintos tipos de datos. Busque las preguntas que el grupo trata de responder con los datos y dedique tiempo a estudiar la información.

Destrezas para prestar servicio en grupos

¿Qué destrezas me ayudarán a manejar un conflicto?

El conflicto es una parte natural en la dinámica de grupo, pero puede ser complejo.



Estos son algunos consejos para superar situaciones retadoras:

Consejos generales sobre la dinámica de los grupos...

- **Tenga la mente abierta:** Posiblemente aprenda algo nuevo.
- **No tome las cosas personalmente.**
- **Haga preguntas:** Conozca los hechos preguntándose "¿quién? ¿qué? ¿cuándo? ¿por qué?"
- **Manténgase centrado en el tema:** Consulte la orden del día como recordatorio.
- **Haga pausas:** Si se siente abrumado, tómese unos cinco minutos.
- **Recuerde el objetivo del grupo:** Cuidar la salud, el bienestar y el aprendizaje de los niños en el centro de la conversación.

Las familias preguntan

¿Qué pasa si me siento como si fuera "nosotros contra ellos"?

"Esto ha ocurrido a veces en las reuniones y siento que es de ayuda encontrar algo en común en lo que todos puedan coincidir y trabajar a partir de ahí. Encontrar un área donde se coincide por lo general conduce a otra y luego a otra".

-Cynthia, madre

¿Cómo puedo estar seguro de que mis ideas son escuchadas?

"Elegir las palabras correctas para decir lo que se tiene en mente ayuda mucho a que los otros entiendan sus ideas."

- Chris, padre

Destrezas para prestar servicio en grupos

¿Qué destrezas me ayudarán a facilitar la reunión?

Comenzar a prestar servicio como facilitador de reunión puede parecerle bastante aterrador a muchos. Al igual que con otras destrezas, ser facilitador de reuniones es cada vez más fácil con la experiencia.



Estas son algunas estrategias comunes que usan los buenos facilitadores:

Hacer que todos se sientan cómodos y valorados

Mucha gente no participará plenamente en una reunión a menos que se sienta cómoda con el resto de los miembros y crea que escucharán sus opiniones.

- Encuentre un tiempo para una breve conversación antes de la reunión.
- Recorra al lenguaje corporal (brazos no cruzados).
- Agradezca a los participantes.

Fomentar la participación

Algunos miembros son extrovertidos y enérgicos. Otros, tranquilos y reservados. Como facilitador, usted debe equilibrar estos extremos para que todos puedan participar por igual.

- Fomente la participación de las personas calladas.
- Use preguntas abiertas (que comienzan con cuándo, qué o cómo).
- Divida en grupos pequeños.
- Haga preguntas al grupo como un todo y no a una pregunta en particular.
- Use rotafolios, transparencias y folletos.

Prevenir y manejar conflictos

Una de las mejores formas de hacer frente al conflicto es prevenirlo. Es inevitable que ocurra algún conflicto. Hay conflictos que pueden incluso descubrir nuevas opciones.

- Recorra a actividades de grupo que ayuden a las personas a conocerse mejor entre sí.
- Establezca reglas básicas.
- Conduzca la atención a las cosas en las que todos estamos de acuerdo.
- Acepte las discrepancias, pero siga respetando a los demás.

Escuchar y observar

En una reunión escuche y mire con atención. Preste atención no solo al grupo como un todo sino a las personas.

- Escuche con atención antes de hablar.
- Recorra con la mirada el lugar para ver las reacciones de los demás a los comentarios o a las cuestiones planteadas.



Destrezas para prestar servicio en grupos

¿Qué otra cosa debo hacer como facilitador?

Durante la reunión, a medida que se hace cargo de cada punto, es necesario mantener al grupo centrado en los resultados: actuar sobre una recomendación, acordar un plan, tomar una decisión.



Asegurar las decisiones de calidad

Las decisiones de calidad ocurren como resultado del uso de buenos procesos en la toma de decisiones y de datos fiables que han sido considerados con atención.

- Recuerde al grupo los plazos fijados para las decisiones.
- Repase los criterios y la información de respaldo.
- Asegúrese de que todos entiendan el proceso de toma de decisiones usado por el grupo en cada situación.
- Haga una encuesta entre el grupo antes de las decisiones importantes para evitar sorpresas.
- Repase la decisión con frecuencia.

Asegure reuniones basadas en resultados

Como facilitador, usted tiene la responsabilidad primaria, pero no exclusiva, de mantener el curso de la reunión y que se haga lo que debe hacerse.

- **Repasar los objetivos** de cada elemento de la orden del día.
- **Mantener a los miembros del grupo enfocados** en la tarea proporcionando los objetivos para cada presentación, discusión u otra actividad dentro de la orden del día. Recuerde a los integrantes cuáles son los objetivos a medida que se llega a cada punto.

- **Dejar asentadas las decisiones.** El grupo debe dejar asentadas las actividades y decisiones. Si bien llevar las actas no es responsabilidad del facilitador, puede ayudarle a escribir las decisiones clave en un papel, en un pizarrón, etc. que los miembros pueden ver.
- **Elaborar un plan de acción.**
- Para cada decisión, **tome nota de los pasos de acciones a dar** y de la **persona responsable** de estos.

Puesta en acción

Como John es uno de los facilitadores del comité, planifica antes de cada reunión y, cuando termina, conversa con su compañero facilitador. Desea asegurarse de que se escuchen todas las voces y que todos se sientan cómodos pero que se concentren en la tarea. Entre tanto, Laura busca activamente la información y repasa los datos entre las reuniones. Ella siempre toma nota de sus preguntas y puntos sobre los que va a hablar antes de las reuniones, para sentirse más preparada y cómoda a la hora de participar. También se dio cuenta que el ofrecerse a controlar el tiempo a o tomar notas de la reunión le sirve para participar más activamente en las reuniones del grupo.

