


Fecha	6 Agosto de 2009
Medio	EXPANSIÓN & EMPLEO – EDICIÓN DIGITAL
Sección	Opinión
Título	¿Cómo gestionar comportamientos conflictivos en una reunión?

Puedes ganar más de **10.000€** en premios

¿Quieres reducir el absentismo?



OFERTAS DE EMPLEO
ACTUALIDAD Y TENDENCIAS
Canal SALUD

Portada
Mercado Laboral
Desarrollo de Carrera
Opinión

OPINIÓN

El mérito de ser emprendedor en España

Publicado el 14-08-2009 por Alejandro Suárez Sánchez-Ocaña, CEO Octo Networks.
Emprender en España tiene cierto mérito. Un emprendedor en nuestro país es una mezcla de un iluso como Don Quijote y un loco moderno, que siente que va en contra de la corriente general de la sociedad que le rodea y que muchas veces consigue confundirte para destinar en su épica batalla.

Buscar Empleo

- 1 Categoría
- 2 Provincia
- 3 Palabra clave

buscar

Candidatos

- Registro gratis
- Acceso candidatos

Empresas

- Publicar oferta
- Acceso empresas

OPINIÓN

Las caras del compromiso

Publicado el 13-08-2009 por Carmen Fiestas, fundadora de [www.BluevoManagement.com](#)
Cuántas veces las ideas se quedaron en una mera especulación, o el conocimiento encontrado no fue utilizado para crear. Todavía alguien cree en que la vida es la que provee. Esta sociedad demanda el compromiso enfocado a la mejora que implica cambios en las reglas y la creación de nuevos sistemas.

CINE DE GESTIÓN

'Tetro' Comunicación y productividad

Publicado el 07-08-2009 por Ignacio García de Leónida, periodista de comportamiento humano
Aún cuando la última película de Coppola sea su obra fallida, la historia que cuenta nos ofrece una lúcida reflexión sobre la gestión de la comunicación humana y su relación con la eficacia productiva.

OPINIÓN

Un país sin ángeles

Publicado el 07-08-2009 por Alejandro Suárez, CEO Octo Networks
La traducción más certera del anglicismo Business Angels podría ser "ángelos inversionistas" y, genéricamente, en España lo son, ángeles, y en algunas ocasiones incluso también inversionistas.

OPINIÓN

¿Cómo gestionar comportamientos conflictivos en una reunión?

Publicado el 06-08-2009 por Pascual Bang-Souther, Gerente de Expressarte
Hoy tengo una reunión con mi cliente más importante, es una negociación fundamental y estoy nervioso! Quiero comenzar de formar el presupuesto hoy. Además, varias personas de su equipo acuden a esta presentación. ¿Le suena esta situación? ¿Cómo tengo que hablar y que moviame para captar la atención y participación de los asistentes?

OPINIÓN

Saber resistir las crisis como la propia naturaleza

Publicado el 04-08-2009 por Por Ricardo H. Ontalba, Director del Máster en Dirección Comercial y Marketing de IBAO
Algunos programas de desarrollo personal y liderazgo acuden a la naturaleza como ejemplo de actitudes ante la vida. A mí, particularmente, me inspira la sabina, una fuerte y austera especie de los enebras que sabe afrontar los entornos adversos, aguantar, recuperarse y crear.

EL OJO CRÍTICO

Reflexiones de verano
Plácido Fajardo

LA COLUMNA

Tómate la edad con calma
Lucy Kellaway

CINE DE GESTIÓN

Los hombres que no aman a las mujeres
Juan Carlos Cubello

TÓPICO

Cara de joker
Pilar Cambra

27-07-2009
¡No te bloques!

21-07-2009
Harry Potter
La magia del liderazgo

23-07-2009
Lecciones sorprendentes sobre la sonrisa

21-07-2009
Escuelas de negocios socialmente responsables

18-07-2009
Las ventajas de un trabajo poco considerado

14-07-2009
'Ángeles y Demonios'
Claves para la sucesión del primer ejecutivo

10-07-2009
Prescindir del talento, el error de la crisis

08-07-2009
Las mujeres están de moda en los consejos

OPINIÓN

¿Cómo gestionar comportamientos conflictivos en una reunión?

Publicado el 06-08-2009 por Pascual Bang-Souther, Gerente de Expressarte
Hoy tengo una reunión con mi cliente más importante, es una negociación fundamental y estoy nervioso! Quiero comenzar de formar el presupuesto hoy. Además, varias personas de su equipo acuden a esta presentación. ¿Le suena esta situación? ¿Cómo tengo que hablar y que moviame para captar la atención y participación de los asistentes?

OFERTAS DESTACADAS

Puesto/Empresa	Población
ARQUITECTO O INGENIERO DE CAMBIOS importante Empresa precisa	Madrid
Gerente de Riesgos Corporativos Hay Selección - Ray Human Capital	Madrid
RESPONSABLE DE REGISTROS SELETA	Madrid
Colaboradora del Departamento de Transferencias Tecnológicas Mangover Salud	Baix Llobregat Barcelona
DIRECTOR DE PLANTA Michael Page	España

Ver todas las ofertas de empleo

BLOGS


En María de Molina
Ignacio de la Vega


Personas y...
Pascual Bang-Souther


En el AVE
Miguel Ángel Rodríguez


Índice
Pape Medina


El rincón laboral
Español Abogados


Empleo 3.0
Tamara Valdez


Cuentas y Cuentos
Ismael Vega


El precio justo
Yolanda Guzmán

ESPECIALES

Especial RRHH

La democratización tecnológica impulsa un nuevo escenario en el que las compañías se convierten en competidoras de cazatalentos, firmas de selección y portales de empleo.

Especial BANCA

La coyuntura actual ha provocado que las entidades financieras hayan bajado sus contrataciones y se muestren prudentes al reclutar.

Otras webs del grupo UNIDAD EDITORIAL

[elmundos.com](#)
[yodas.com](#)
[MARCA.COM](#)
[Expansion.com](#)
[TEIWA](#)
[survivencia.com](#)
[suplementos.com](#)
[DIARIO MEDICO.com](#)
[\(C.F\)](#)
[Iberfarma.com](#)
[de la Ilorja](#)
[Aprende Inglés](#)

Publicación controlada por

¿Cómo gestionar comportamientos conflictivos en una reunión?

Publicado el 06-08-2009 por Pascale Bang-Rouhet, Gerente de Expresarte

Hoy tengo una reunión con mi cliente más importante, es una negociación fundamental y ¡estoy nervioso! Quiero convencerle de firmar el presupuesto hoy. Además, varias personas de su equipo acuden a esta presentación. ¿Le suena esta situación? ¿Cómo tengo que hablar y que moverme para captar la atención y participación de los asistentes?

La reunión ha empezado hace 30 minutos y no sé qué hacer. Veo a mi cliente que lucha contra el sueño; qué horror, se duerme y no le interesa lo que digo. Además, uno de sus colaboradores está dibujando mariposas ¡Esta reunión es un fracaso! Nadie me presta atención y quiero acabar lo antes posible... Acelero mi ritmo de palabra, me salto algunas explicaciones para concluir porque estoy muy nervioso. Después, tomando un café y repasando todo lo que ocurrió, me doy cuenta de que no he comentado el descuento negociado con mi jefe, seguro que he perdido este cliente.

¿Os suena esta situación? ¿Por qué el orador ha perdido el control de la reunión? En primer lugar, porque lo ha tomado todo de manera muy emocional y personal, se ha dejado invadir por el estrés y no ha resistido a la presión. Quizás su cliente tiene un bajón porque ha vuelto de Estados Unidos y tiene el efecto del cambio de horario, o quizás acaba de tener un bebé que no le deja dormir durante la noche. Puede ser también que su colaborador se concentre mejor dibujando. El orador ha perdido el control por su inseguridad y su falta de confianza en él.

¿Cómo podemos evitar estos comportamientos? Vigilando su arranque, porque el nerviosismo provoca una inhibición de todos los recursos de comunicación y nos quita fuerza y firmeza. Debemos empezar con un "Buenos días" enérgico para captar el interés del público, despertar su atención con una voz potente, entonando, haciendo gestos, transmitiendo una comunicación enérgica y animada. Un arranque flojo, provoca la desconcentración del público, que tiene un alto nivel de expectativas al principio de la reunión.

En general, el orador está más centrado en el contenido que en la necesidad de conectar con su público. Es fundamental desde el principio identificar su estado de ánimo, las actitudes de cada uno para coger las riendas de la comunicación. El público no le dejará una segunda oportunidad porque es un receptor pasivo, y no hay que esperar nada de él. El orador es el transmisor, tiene un papel activo y debe fomentar el interés de un público pasivo, hacer una reunión más interactiva a base de preguntas retóricas, de reformulación, poner más énfasis en las ideas y momentos claves de la presentación.

Nuestro principal objetivo es involucrar a las personas desconcentradas a base de preguntas específicas que reformulan la frase anterior a la pregunta, dejando poca opción de respuesta. Por ejemplo: "¿señor Rodríguez, qué le parece si repartimos la formación de los usuarios del nuevo programa informático en cinco grupos para que lo puedan manejar más rápidamente?". Esta pregunta fomenta una respuesta positiva sin dar lugar a más comentarios. "Me parece bien". Así, hemos involucrado de manera positiva a esta persona sin poner en evidencia su falta de escucha.

Tomar las riendas de las emociones

Veo en mis cursos que en la mayoría de los casos el hecho de tomar emocionalmente la situación puede también conllevar el riesgo de gestionar las situaciones de manera despreciativa o agresiva. La emoción del orador fomenta una reacción defensiva u ofensiva, sobre todo si es una reunión con su equipo.

Es muy fácil caer en la trampa del comentario humillante que introduce un juicio de valor. Por ejemplo, si dos personas hablan juntas evitar el típico comentario "Por favor, os pido vuestra atención, porque estáis molestando a los demás". Este comentario fomenta una tensión inútil y humilla a las personas.

Los tiempos de crisis pueden provocar comportamientos verbales polémicos o conflictivos, que provocan todavía una reacción más emocional. Espontáneamente, gestionamos la agresión verbal de manera defensiva, entramos en el tramo justificándonos, lo que da más argumentos al adversario para seguir su ataque. Consejo escuchar atentamente antes de contestar para dejar al interlocutor desahogarse, después reformulamos tranquilamente los puntos claves quitando los comentarios despreciativos. Durante su gestión, el orador debe transmitir con su postura corporal, su expresividad en la cara, sus entonaciones una firmeza amena, debe evitar el dedo acusador, el entrecejo fruncido, la voz baja que amenaza, los hombros encogidos...

El cuerpo tiene que estar firme con las dos piernas bien apoyadas en el suelo para resistir a la emoción (el equilibrio corporal provoca el equilibrio mental). Mientras que escuchamos al interlocutor tenemos que tomar el control del ritmo de la respiración, para no dejarnos invadir por una respiración acelerada y emocional.

La otra alternativa es proponer a esta persona una cita después de la reunión para comentar con más tiempo sus dudas. Esta solución permite dejar claro que tomamos en cuenta sus comentarios, que estamos dispuestos a dedicarle más tiempo. Por lo menos, recuperamos el control de la reunión y el guión de la presentación. Siempre podemos comentar que el resto del público tiene una reunión después o que a lo largo de la presentación precisamente contestamos a sus dudas.

La buena gestión de estos comportamientos es la oportunidad de asentar nuestra credibilidad frente a clientes, jefes o equipos. El apoyo de técnicas sencillas nos ayuda en gestionarlas mejor y, sobre todo, nos protege de las emociones negativas que perjudican tanto nuestra comunicación.