

Management and Performance Associates – Junio 2012

Punto y línea sobre el plano

El título de este artículo hace referencia al libro del mismo nombre que en 1926 escribió Wassily Kandinsky, el creador del arte abstracto. Su utilización aquí es altamente especulativa ya que, si hubiéramos creado un título incluyendo la palabra “reunión” (tema de nuestro artículo), probablemente nadie lo estaría leyendo en este momento.

Una y otra vez, en todos los lugares del mundo en los que trabajamos, escuchamos las siguientes dos frases:

“Tenemos muchas reuniones”

“Tenemos muchas reuniones malas”

Y podríamos asegurar que, estas quejas, se han transformado en el mantra necesario para poder “soportarlas”. Todos parecen comprender que es lo que hay que hacer para que una reunión sea exitosa, pero pocos lo hacen. Y no nos referimos a lo que se debe hacer durante la reunión, sino lo que hay que hacer antes de que comience.

Sabido es que el éxito de una reunión será directamente proporcional al tiempo dedicado en su preparación. Como mucho se ha escrito al respecto, solo recordaremos las 8 preguntas que no deben dejar de responderse para que su reunión sea lo más parecido a “un éxito” posible:

1. ¿Es necesario hacer la reunión?
2. ¿Específicamente, que queremos lograr?
3. ¿Quién debe participar?
4. ¿Cuál es el mejor lugar y momento?
5. ¿Qué expectativas y problemas habrá?
6. ¿Qué conversaciones debemos articular?
7. ¿Cómo tomaremos las decisiones?
8. ¿Cómo garantizaremos los acuerdos?

No es broma. Estas preguntas – bien respondidas - son poderosas. El foco de hoy, sin embargo, será otro. Nos gustaría profundizar sobre un punto no demasiado explorado en la bibliografía existente sobre reuniones exitosas: **El foco visual**

Una y otra vez entramos a salones en los cuales, en algún momento del pasado, hubo una reunión. Erguido en su soledad y con la delgadez que impone la falta de papel, encontramos en algún rincón al humilde atril. Podemos ver que las pocas hojas que alberga fueron escritas una y otra vez con una letra indigna de las decisiones que sobre él se tomaron. La sequedad de los marcadores utilizados y los colores seleccionados (rojo y verde, en su mayoría) sugieren el paso de una mano presurosa que – ante la falta de claridad o consenso – recurrió a él como último recurso.

La mayoría de las reuniones se desarrollan con procesos verbales (monólogos, diálogos o ruidosos griteríos) y cuando hay (y si lo hay) un apoyo visual, sin dudas tendrá forma de Powerpoint, más conocido como el “responsable de todos los bostezos”.

Existe una herramienta mucho más poderosa y efectiva, capaz de cautivar mentes y corazones: el atril. Provisto de una buena cantidad de papel y de marcadores en buen estado y de colores variados (preferentemente con punta biselada) y con la ayuda del punto y la línea (obsequio de Kandinsky), logrará aclarar aquello que las palabras no parecen decir, evitará malos entendidos, acelerará los procesos.

¿Qué tal si en lugar de solo hablar del “camino a seguir” dibujamos dos puntos unidos por una flecha? Cada punto podría tener un nombre, una fecha o una cifra. Varios rectángulos distribuidos en forma de pirámide con nombres adentro podrían indicar una jerarquía y colocados en forma secuencial, un proceso. Una estrella con un círculo encima dará forma a una persona, una tabla organizará varias ideas en simultáneo, un triángulo destacará los tres puntos principales a conversar, un mandala bastará para capturar las ideas de una copiosa tormenta. Como ve, no se necesitan grandes dotes artísticas o de creatividad. Solo la voluntad de trazar algunas líneas rectas, semicírculos y puntos, con cierta precisión y cuidado.

A la hora de escribir, sugerimos utilizar solo letras mayúsculas, en color negro. El título ganará el mayor tamaño, los subtítulos, uno intermedio; el texto, el tamaño menor. Utilice los colores para enfatizar las ideas o colorear los puntos que la anteceden y, recuerde: el rojo, aunque no lo crea, no se ve desde lejos.

No es casualidad que el 25 de Abril de 2012, el Wall Street Journal escribiera un artículo en la tapa de su suplemento Marketplace, titulado “Doodles for dollars” (algo así como: Garabatos por dólares). El artículo destaca que las empresas intentan lograr que sus empleados, obsesionados con la tecnología, levanten sus cabezas y comiencen a bosquejar sus ideas. Concluye diciendo: “los bocetos ayudan a que todos estén en la misma página y a transmitir la emoción y la experiencia de quien habla”. Lo invitamos a leerlo en la sección destacada en la columna izquierda.
<http://online.wsj.com/article/SB10001424052702303978104577362402264009714.html>

Si usted se encuentra entre los fans del garabato, y se anima a alentar a sus colegas a que hagan lo propio, no se frustre si solo obtiene negativas. Según explica Dan Roam en su fascinante libro: *The Back of the Napkin* (El revés de la servilleta, The Penguin Group, 2008), la audiencia se dividirá en tres tipos:

- **Los “lápices rojos”**
El 25% de la audiencia exclamará: *“¡Ni por casualidad! No soy una persona visual”*. Pero esto será solo una fachada, ya que a su manera, intentarán aportar sus ideas, mientras alguien más dibuja.
- **Los “lápices amarillos”**
El 50% de la audiencia enriquecerá los dibujos de otra persona con jugosos comentarios y eventualmente se animará, luego de disculparse por “no saber dibujar”, a trazar algunas simples líneas para conectar y enfatizar ideas.
- **Los “lápices negros”**
El restante 25% de la audiencia dirá *“deme el lápiz”* y sin dudar, danzará al ritmo del punto y la línea sobre el papel blanco.

No le tenga miedo al papel. Sus gráficos, tablas, cuadros, garabatos, no necesitan ser perfectos. Se trata de crear sencillos aportes visuales para traer foco a la reunión. Las personas no se incomodarán y le agradecerán su esfuerzo al intentar aclarar las ideas. Si al final de la reunión descubre a alguien tomando una foto de sus gráficos, sabrá que la misión ha sido cumplida!

Por último, no se pierda a Sunni Brown, la fundadora *The Doodle Revolution* (La revolución del garabato) en su TED Talk: *Doodlers: unite!* (Garabateros: únense!).
http://www.ted.com/talks/lang/en/sunni_brown.html