### FRASES CLAVE PARA REUNIONES VIRTUALES

|  |  |
| --- | --- |
| **Videoconferenciaas: una dimensión diferente** | **Conference calls: a different dimension** |
| Llevar una videoconferencia puede ser extremadamente desafiante para aquellos que no están familiarizados con el entorno virtual. Si la gente no usa la cámara, por ejemplo, no hay ayudas visuales para identificar sus verdaderos sentimientos, así que cuando alguien dice «no», ¿qué quiere decir exactamente? Después de todo, ¡no somos adivinos!  También es más difícil gestionar el tiempo, mantener a la gente concentrada (y no haciendo otras tareas cuando otras personas están hablando), lidiar con malentendidos causados por el idioma y la cultura mientras te aseguras de que no hay problemas técnicos.  Idealmente, si te reúnes regularmente con el mismo grupo de personas, se debería establecer un acta de grupo: un conjunto de pautas a seguir con el que todo el mundo está de acuerdo cuando participan en reuniones virtuales.  Los siguientes consejos pueden adaptarse e incorporarse a esa acta. | Leading a virtual meeting can be extremely challenging for those who are not familiar with the virtual environment. If people are not using a camera, for example, there are no visual clues as to the real feelings of the participants, so when someone says “no”, what do they really mean? After all, we are not all mind-readers!  It is also more difficult to manage the time, keep people focused (not multi-tasking while others speak), handle any misunderstandings caused by language and culture, whilst ensuring there are no technical issues.  Ideally, if you meet regularly with the same group of people, you should establish a group charter: a set of communication guidelines which everyone agrees to follow when participating in virtual meetings.  The following tips could be adapted and incorporated into this charter. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Consejos para gestionar reuniones virtuales:** | **Tips for managing virtual meetings:** |
| **Preparación**   * Notifica a todos los participantes con bastante antelación de la reunión programada de la hora, la fecha y el número o los datos de acceso de la llamada. * Deja claro desde el principio lo que esperas en cuanto al tiempo de la llamada. ¿Todo el mundo debe estar presente antes de que empiece la llamada o hay un márgen de cinco o diez minutos? * Elige una ubicación adecuada en la que no te interrumpirán (si no hay una sala de conferencias designada). * Comprueba que la tecnología funciona (especialmente el micrófono o los auriculares) y que sabes cómo usar las herramientas que necesitas. | **Preparation**   * Notify all participants well ahead of the scheduled meeting of the time, date and call-in number and / or the log-in for the call. * Make it clear from the start what you expect in terms of time-keeping. Should everyone be there before the call is scheduled to start or is there a margin of five or ten minutes? * Select a suitable location where you will not be interrupted (if there is no designated conference room). * Check the technology works (especially the microphone/ headset) and that you know how to use the tools you need. |
| **Durante la llamada**   * Asegúrate de dar la bienvenida a la gente cuando se conecte e intenta sacar tiempo para una charla, especialmente si hay gente que llega tarde. Esto permitirá que la gente se conozca y que dejen de comprobar los correos si hay un retraso. * Haz un recuento oral (los nombres de los participantes en voz alta) para comprobar que todos están presentes. * Habla de forma clara y concisa – articula cada palabra. * Varía el tono y el ritmo de tu voz. * Siempre di tu nombre antes de hablar para evitar confusión. * Dirige tus preguntas a una persona determinada. * Contesta todas las preguntas incluso si no tienes una respuesta inmediata o satisfactoria. * Evita silencios largos ya que pueden ser ambiguos; ¿estás pensando? ¿estás enfadado/a? ¿estás en desacuerdo con lo que se ha dicho? * No interrumpas a menos que sea absoutamente necesario. * Sé explicito/a sobre tu actitud: no hay ayudas visuales que indiquen tu estado de ánimo y tus sentimientos. * Expresa verbalmente tu acuerdo con las ideas. * Resume los puntos clave y acuerda planes de acción antes de terminar la llamada. | **During the call**   * Be sure to welcome people as they log in and try to make time for ‘small talk’, especially if there are late-comers. It will allow people to get to know each other and stop them from checking their emails if there is a delay. * Use a roll-call (names of participants out loud) to check who is present. * Speak clearly and concisely – enunciate each word. * Vary the tone and tempo of your voice. * Always state your name before speaking to avoid confusion. * Direct your questions to a named individual. * Reply to all questions even if you do not have an immediate or satisfactory answer. * Avoid long silences as these can be ambiguous – are you thinking, are you angry, do you disagree with what’s been said? * Do NOT interrupt unless absolutely necessary. * Be explicit about your attitude - there are often no visual clues to your mood and feelings. * Verbally express your agreement with ideas. * Summarize key points and agree action plans before ending the call. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pasos básicos para una videoconferencia clásica** | **Basic steps for a classic conference call:** |
| **Dar la bienvenida a los participantes**: Gracias por unirte, X. *>>>>* | **Welcome participants:** *Thanks for logging in, X. >>>>* |
| **Empezar:** ¿Estamos esperando a alguien más? Empecemos entonces. *>>>>* | **Make a start:** *Are we waiting for anyone else? Let’s make a start then. >>>>>* |
| **Fomentar las contribuciones:** Soy X, quisiera / me gustaría hacerle a Y una pregunta. *>>>>* | **Encourage contributions:** *This is X, I’d like to ask Y a question. >>>>>* |
| **Recibir una respuesta:** ¿Ves lo que quiero decir, X? *>>>>* | **Get a response:** *Do you see what I mean, X?*>>>> |
| **Pedir repetición:** ¿Podría/s repetirlo, por favor?*>>>>* | **Ask for repetition:** *Could you say that again, X? >>>>* |
| **Pedir aclaración:** Lo siento, pero no le/te sigo, X. *>>>>* | **Ask for clarification:** *Sorry, but I don’t follow you X. >>>>>* |
| **Comprobar la comprensión:** ¿Me siguen/seguís todos hasta ahora? *>>>>* | **Check understanding:** *Are you all following me so far? >>>* |
| **Cerrar la reunión:** De acuerdo, creo que lo hemos cubierto todo. *>>>>* | **Close the meeting*:*** *OK, I think we’ve covered everything.>>>>* |
| **Terminar de forma positiva:** Estupendo. Creo que hemos progresado mucho hoy. *>>>>* | **End positively:** *Great. I think we made a lot of progress today. >>>>* |

|  |  |
| --- | --- |
| **KEY PHRASES FOR CHAIRING THE MEETING** | |
| **Dar la bienvenida a los participantes** | **Welcoming participants** |
| Hola, veo que Jayne acaba de unirse. ¿Cómo estás, Jayne? | Hi, I see Jayne has just joined us. How are you, Jayne? |
| Gracias por unirte, Ahmed. ¿Qué tal va todo? | Thanks for logging in, Ahmed. How are things? |
| ¿Estamos esperando a alguien más? Empecemos entonces. | Are we waiting for anyone else? Let’s make a start then. |
| Mientras esperamos a los que llegan tarde. ¿Todo el mundo pasó un buen fin de semana? ¿Qué tal usted/tú, Valerie, qué hizo/hiciste? | While we’re waiting for the latecomers, did everyone have a good weekend? How about you, Valerie, what did you get up to? |

|  |  |
| --- | --- |
| **Establecer un protocolo** | **Establishing protocol** |
| ¿Podemos usar nuestros nombres, por favor? | Canwe all use our first names, please? |
| ¿Podemos irnos presentando? | Could we go round the table and introduce ourselves? |
| Pasemos unos minutos presentándonos, ¿de acuerdo? | Let’s spend a few minutes introducing ourselves, shall we? |
| Por favor, intentemos no interrumpirnos. | Please make sure we do not interrupt each other. |
| Tengamos solo a una persona hablando a la vez, por favor. | Let’s keep to one person speaking at a time, please. |
| Por favor, dejemos a los demás que terminen lo que están diciendo. | Please allow others to finish what they’re saying. |
| Usemos el botón de silencio solo si … (si no no sabemos si todavía están/estáis presentes). | Only use the mute button if ... (otherwise we don’t know if you are still present). |
| No tenemos mucho tiempo y tenemos muchas cosas que hablar, así que apreciaría la atención de todos. | Time is short and we have a lot to discuss, so I’d appreciate everyone’s full attention. |
| Por favor, pongamos todos los móviles en silencio o en vibración. | Please switch all mobile phones to vibrate or silent. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Fomentar las contribuciones** | **Encouraging contributions** |
| Soy John. Quisiera / me gustaría hacer una pregunta a Uwe. | This is John here. I’d like to ask Uwe a question. |
| Roger. Soy Susanna. ¿Puedo preguntar … | Roger. Susanna here. Can I ask you ...? |

|  |  |
| --- | --- |
| **Recibir una respuesta** | **Getting a response from individuals** |
| Estoy seguro/a de que entiende/s lo que digo, ¿verdad, Ralf? | I’m sure you see my point, Ralf? |
| ¿Ve/s lo que quiero decir, Isobel? | Do you see what I mean, Isobel? |
| Gunther, ¿es eso lo que piensas? | Gunther, is that how you feel? |
| ¿Está claro, Mohammed? | Is that clear, Mohammed? |

|  |  |
| --- | --- |
| **No oíste lo que se dijo** | **You didn’t hear what was said** |
| Disculpe/a, Isobel, ¿qué dijo/dijiste? | Excuse me, Isobel, what was that? |
| ¿Podría/s repetirlo, por favor, Luis? La conexión es mala/débil. | Could you say that again, Luis? The connection is bad/poor. |
| Valerie, ¿puede/s repetir la última parte / el primer punto / lo que acaba/s de decir (por favor)? | Valerie, can you repeat the last part / the first point / what you just said (please)? |
| Lo siento, no entendí eso, Richard. | Sorry, I didn’t catch that, Richard. |
| Abdul, no oí lo que dijo/dijiste. ¿Podría/s hablar más alto, por favor? | Abdul, I didn’t hear what you said. Could you speak up please? |
| ¿Puede/s hablar un poco más alto (por favor), João? | Can you speak a little louder (please), João? |

|  |  |
| --- | --- |
| **No entiendes al hablante** | **You don’t understand the speaker** |
| Lo siento, pero no le/te sigo, Heinz. | Sorry, but I don’t follow you, Heinz. |
| Me temo que me he perdido, Manfred. | I’m afraid you’ve lost me, Manfred. |
| Helena, no entiendo (del todo) el objetivo de lo que dice/s. | Helena, I don’t (really / fully) understand your point. |
| Juan, ¿puede/s ampliar eso? | Juan, can you expand on that? |

|  |  |
| --- | --- |
| **Comprobar la comprensión y la participación** | **Checking understanding and engagement** |
| ¿Todos entienden/entendéis ese punto? | Can you all see that point? |
| ¿Todos me siguen/seguís hasta ahora? | Are you all following me so far? |
| ¿Qué le/te parece este gráfico, Luis? | How does this chart look to you, Luis? |
| ¿Alguna pregunta o comentario? | Any questions or comments? |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cerrar la reunión** | **Closing the meeting** |
| De acuerdo, creo que lo hemos cubierto todo. | Ok, I think we’ve covered everything. |
| ¿Hay otros asuntos? | Is there any other business? |
| ¿Alguien tiene algo más que decir? | Does anyone have anything to add? |

|  |  |
| --- | --- |
| **Reafirmar las acciones** | **Reaffirming actions** |
| Entonces, Isaac, producirás un informe provisional a tiempo para la próxima reunión. | So, Isaac, you’ll produce an interim report in time for the next meeting. |
| De acuerdo, espero ver esas cifras para el final de la semana, ¿verdad, Yann? | OK, can I expect to see those figures by the end of the week then, Yann? |
| Dieter, vas a llamar a los proveedores y decirme lo que digan. | Dieter, you’re going to call the suppliers and let me know what they say. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Programar la próxima reunión** | **Scheduling the next meeting** |
| ¿Está todo el mundo de acuerdo con la misma hora la próxima semana? | Is everyone happy with the same time next week? |
| ¿Podemos fijar una hora para la próxima reunión? | Can we fix a time for the next meeting? |
| De acuerdo, les/os enviaré una invitación para la próxima reunión. | Ok, I’ll send you all an invite to the next meeting. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Terminar de forma positiva** | **Ending positively** |
| Estupendo, creo que hemos progresado mucho hoy. | Great, I think we made a lot of progress today. |
| Quisiera agradecer a todos las aportaciones. | I’d like to thank you all for your input. |
| Dejémoslo aquí por hoy. Muchas gracias a todos. | Let’s leave it there for today. Many thanks, everyone. |

**Práctica**

1. **¿Cuál es la opción correcta en cada caso?**

***Which is the correct option in each case?***

1. Para dar la bienvenida a los participantes:
2. ¿Hay otros asuntos?
3. ¿Podemos irnos presentando?
4. Gracias por unirte, Milagros.
5. Para establecer un protocolo:
6. ¿Alguien tiene algo más que decir?
7. Estupendo, creo que hemos progresado mucho hoy.
8. ¿Podemos irnos presentando?
9. Para recibir una respuesta:
10. María, ¿es eso lo que piensas?
11. ¿Estamos esperando a alguien más?
12. ¿Podemos usar nuestros nombres, por favor?
13. Si no oíste lo que se dijo…
14. Usemos el botón de silencio solo si …
15. ¿Puede/s hablar un poco más alto?
16. ¿Todos me siguen hasta ahora?
17. Para comprobar la comprensión y la participación:
18. ¿Todos entendéis este punto?
19. ¿Estamos esperando a alguien más?
20. ¿Podemos fijar una hora para la próxima reunión?
21. Para terminar de forma positiva:
22. De acuerdo, creo que lo hemos cubierto todo.
23. Quisiera agradecer a todos las aportaciones.
24. No tenemos mucho tiempo y tenemos muchas cosas de que hablar, así que apreciaría la atención de todos.

**B. ¿Cuál es la palabra que falta?**

***Which is the missing word***

****

1. Mientras esperamos por los que  tarde. ¿Todo el mundo pasó un buen fin de semana?
2. son
3. están
4. llegan

****

1. No tenemos mucho tiempo y tenemos muchas cosas hablar, así que apreciaría la atención de todos.
2. de
3. que
4. para

****

1. Soy John. hacer una pregunta a Uwe.
2. voy
3. tengo
4. quisiera

****

1. Me que me he perdido, Manfred.
2. temo
3. quiero
4. miedo

****

1. Abdul, no oí lo que dijiste. ¿Podrías hablar más , por favor?
2. bajo
3. arriba
4. alto

****

1. ¿Todos me seguís ahora?
2. para
3. de
4. hasta

****

1. De acuerdo, espero ver esas cifras el final de la semana, ¿verdad, Yann?
2. por
3. para
4. desde

****

1. ¿Está todo el mundo de con la misma hora la próxima semana?
2. bien
3. acuerdo
4. feliz

****

1. ¿Podemos una hora para la próxima reunión?
2. acuerdo
3. fijar
4. seguir

****

1. Estupendo, creo que hemos mucho hoy.
2. avance
3. progresar
4. progresado

**Solución**

1. ***¿Cuál es la opción correcta en cada caso?***

***Which is the correct option in each case?***

1. Para dar la bienvenida a los participantes:
2. ¿Hay otros asuntos?
3. ¿Podemos irnos presentando?
4. Gracias por unirte, Milagros.
5. Para establecer un protocolo:
6. ¿Alguien tiene algo más que decir?
7. Estupendo, creo que hemos progresado mucho hoy.
8. ¿Podemos irnos presentando?
9. Para recibir una respuesta:
10. María, ¿es eso lo que piensas?
11. ¿Estamos esperando a alguien más?
12. ¿Podemos usar nuestros nombres, por favor?
13. Si no oíste lo que se dijo…
14. Usemos el botón de silencio solo si…
15. ¿Puede/s hablar un poco más alto?
16. ¿Todos me siguen hasta ahora?
17. Para comprobar la comprensión y la participación:
18. ¿Todos entendéis este punto?
19. ¿Estamos esperando a alguien más?
20. ¿Podemos fijar una hora para la próxima reunión?
21. Para terminar de forma positiva:
22. De acuerdo, creo que lo hemos cubierto todo.
23. Quisiera agradecer a todos las aportaciones.
24. No tenemos mucho tiempo y tenemos muchas cosas de que hablar, así que apreciaría la atención de todos.
25. **¿Cuál es la palabra que falta?**

***Which is the missing word***

1. Mientras esperamos por los que **\_\_\_\_\_\_\_\_** tarde. ¿Todo el mundo pasó un buen fin de semana?
2. son
3. están
4. llegan
5. No tenemos mucho tiempo y tenemos muchas cosas **\_\_\_\_\_\_\_\_** hablar, así que apreciaría la atención de todos.
6. de
7. que
8. para
9. Soy John. **\_\_\_\_\_\_\_\_** hacer una pregunta a Uwe.
10. voy
11. tengo
12. quisiera
13. Me **\_\_\_\_\_\_\_\_** que me he perdido, Manfred.
14. temo
15. quiero
16. miedo
17. Abdul, no oí lo que dijiste. ¿Podrías hablar más **\_\_\_\_\_\_\_\_**, por favor?
18. bajo
19. arriba
20. alto
21. ¿Todos me seguís **\_\_\_\_\_\_\_\_** ahora?
22. para
23. de
24. hasta
25. De acuerdo, espero ver esas cifras **\_\_\_\_\_\_\_\_** el final de la semana, ¿verdad, Yann?
26. por
27. para
28. desde
29. ¿Está todo el mundo de **\_\_\_\_\_\_\_\_** con la misma hora la próxima semana?
30. bien
31. acuerdo
32. feliz
33. ¿Podemos **\_\_\_\_\_\_\_\_** una hora para la próxima reunión?
34. acuerdo
35. fijar
36. seguir
37. Estupendo, creo que hemos **\_\_\_\_\_\_\_\_** mucho hoy.
38. avance
39. progresar
40. progresado