

Fallas, Fracasos y Soluciones

Qué hacer cuando sucede lo inesperado.

POR COLLEEN Plimpton, ACB, CL/ Traducido por: Javier Córdova González



Los contratiempos en las reuniones del Club son inevitables. Es la forma de manejarlos lo que hace toda la diferencia.

No era su primer discurso en nuestro club. El asesor de medios de comunicación de mediana edad ya había dado su Rompehielos y lo había hecho bien, pero esta vez él, claramente, se estaba esforzando. Mientras hablaba, él perdió el hilo y se disculpó. Bajó la voz al momento en que sus notas se le caían de sus manos. En un intento fallido al abrir su laptop y leer desde allí, él se disculpó de nuevo. Sus palabras continuaron desarticulándose mientras su cara se ponía roja.

Nosotros, en la audiencia, nos retorcíamos en empatía. ¿Qué podíamos hacer? ¿Qué *deberíamos* hacer? El orador murmuró una disculpa final y abandonó el atril - y el salón. Nos sentamos en silencio hasta que el siguiente orador fue presentado. La pregunta tácita entre nosotros era:

¿Deberíamos haber hecho algo?

Estas y otras situaciones incómodas a veces surgen en las reuniones Toastmasters. ¿Cómo deben ser manejadas?

Miedo Escénico

Eileen Palsson, CC, ALB, miembro del ReadSoft Toastmasters en Kista, Suecia, recuerda un incidente en el que un miembro no pudo continuar con su discurso y se fue del salón. La Toastmaster de la reunión lo siguió y gentilmente lo alentó a regresar y a empezar de nuevo. El orador estuvo de acuerdo y fue aplaudido fuertemente cuando volvió a entrar al salón. Después de la segunda presentación completó su discurso. Durante la evaluación, recibió felicitaciones por su persistencia.

El miembro continuó hasta que obtuvo su reconocimiento de Comunicador Competente.

Palsson quedó impresionada e inspirada por cómo la Toastmaster salvó el día. "Por lo que puedo decir, ella no usó palabras para animar al orador a empezar de nuevo - sólo lo convenció gentilmente de regresar a la puerta usando una señal discreta de mano, y comenzó la presentación desde el inicio". Con acciones elegantes, demostró cómo Toastmasters es un lugar seguro para fallar. Hay mucho que aprender de ese tipo de liderazgo. "Pensé en cómo me gustaría ser capaz de proyectar esa presencia tranquilizadora -con mis compañeros Toastmasters, mis hijos, con cualquiera que esté molesto o tenga miedo", dice Palsson.

Bruce Cornwell, CL, miembro de dos clubes en Connecticut, relata un episodio parecido, aunque el orador no se fue del salón después de fallar en su discurso. La miembro se sentó de nuevo y Cornwell, el Toastmaster de la reunión, le dio las gracias por sus esfuerzos y la tranquilizó diciéndole que no habría ninguna evaluación para su discurso incompleto. Durante el receso, los miembros expresaron empatía para ayudar a la oradora a sentirse apoyada. Semanas más tarde, dio con éxito su discurso.

masters es la atmósfera sin presiones de las reuniones del club, y la evaluación efectiva es el corazón de la experiencia de aprendizaje. Esto demanda valoraciones positivas y constructivas de la habilidad de un orador. La mayoría de las evaluaciones son justamente eso. Sin embargo, en raras ocasiones, un evaluador puede entregar comentarios destructivos y dañinos en vez de una retroalimentación alentadora y positiva. Si esto sucede, el Evaluador

miré al Tomador de Tiempo y con incredulidad vi que ella pensaba que me quedaban 30 segundos para terminar mi discurso. Esta falla de comunicación podría haberse evitado. Yo pude haber interrumpido mi intervención para corregir al Tomador de Tiempo o pude haberme saltado una parte de mi discurso y haber ido directamente a la conclusión (que fue lo que hice). Más tarde hablé con el Tomador de Tiempo para que ambos entendiéramos qué había salido mal. Como siempre, un poco de comunicación recorre un largo camino. Consulta el sitio web de Toastmasters (www.toastmasters.org) para explicaciones fáciles de seguir de todas las funciones.

Con acciones elegantes, ella demostró cómo Toastmasters es un lugar seguro para fallar.

Funciones no cubiertas a Tiempo en la reunión

A veces, por la razón que sea, una o más funciones no se completan en una reunión del club. Es una buena práctica para el Vicepresidente Educativo enviar un recordatorio a los miembros que tienen una función que desempeñar varios días antes de la reunión, junto con una solicitud de confirmación. Es importante que el Toastmaster llegue temprano a la reunión, con una agenda completa en mano, para dar tiempo para arreglar los reemplazos si las funciones de la reunión no se completan.

Sin embargo, todos los miembros del club deben estar preparados para asumir cualquier función que les corresponda al nivel de su experiencia. En clubes más pequeños, los miembros pueden desempeñar varias funciones. El sitio web de Toastmasters tiene un software para ayudar con esto (www.toastmasters.org/software).

Evaluaciones Hostiles

Un aspecto clave del programa Toast-

General o Toastmaster pueden suavizar las críticas. Después la reunión, el líder del club deberá acercarse al evaluador para discutir el punto. Si un patrón de la negatividad se desarrolla, la persona debe ser reorientada y reeducada.

Considera programar sesiones para aprender sobre evaluación y estimular la asistencia a concursos de evaluación. El énfasis debe estar colocado en evaluaciones dadas por Toastmasters experimentados y el mensaje en el folleto la *Evaluación Efectiva* (artículo 202, disponible en la Tienda Online de Toastmasters).

Errores de Tiempo

Para evitar esta situación, los oradores deberán confirmar la duración de su discurso con el Tomador de Tiempo. Una vez no lo hice. Mientras profundizaba en las palabras de presentación (del manual avanzado del Orador Profesional),

Espacio no Disponible

A pesar de los mejores esfuerzos de un club, el salón de reuniones pudiera no estar disponible en el último minuto y una decisión ejecutiva necesita ser tomada. Esta es una oportunidad de liderazgo. Cada club debiera tener un plan de respaldo, pero todo lo que una reunión Toastmasters realmente necesita es un lugar para que la gente se ponga de pie y se siente. Una habitación contigua, cafetería o incluso un espacio amplio en el pasillo pudieran ser utilizados. Y considera el aire libre, si el tiempo lo permite, como una opción interesante.

Interrupciones

Ocasionalmente, los invitados o los miembros nuevos hablan fuera de turno. Es responsabilidad del Toastmaster de la reunión redirigir gentilmente a la persona a que participe de manera apropiada. Esto requiere confianza y tacto. El Toastmaster, por ejemplo, podría decir: *Gracias por tus pensamientos, Kevin. Habrá*

habrá una oportunidad después de la reunión para hacer más preguntas. Por el momento, estamos bajo limitantes de tiempo y necesitamos permitir que la reunión continúe. Después de la reunión, un miembro del comité ejecutivo del club deberá pasar unos minutos con quien preguntó para responder a sus preguntas o comentarios.

Presentaciones inapropiadas

Los mentores, o el Vicepresidente Educativo, pueden ayudar a los nuevos miembros a determinar qué tipo de tópicos son apropiados para ese club en particular. Mientras que cada club puede determinar lo que se considera apropiado, los valores particulares del grupo deben ser respetados. Debe quedar claro a los oradores que discurso subidos de tono, ofensivos e irrespetuosos son inaceptables. Toastmasters Internacional es una organización profesional y un material descortés nunca es apropiado.

¡Uf! Afortunadamente, la mayoría de estos contratiempos no son comunes en las reuniones Toastmasters. Pero, como un Boy Scout, es bueno estar preparado con una buena organización y el liderazgo.

En cuanto a la persona en dificultades del primer párrafo, estoy feliz de informar que posterior a su discurso fallido recibió mucho apoyo de sus compañeros del club y fue capaz de dar su discurso un mes más tarde.

Finalmente completó el Manual de Comunicación Competente y ahora es una fuente de apoyo para los miembros más nuevos. ¡Otra historia de éxito de Toastmasters!

COLLEEN Plimpton, ACB, CL, es miembro del Barnum Square Toastmasters en Bethel, Connecticut. Su más reciente artículo para Toastmaster fue "Lecciones de un Orador Jardiner" en la revista de Agosto Edición 2013. Visita su sitio web en www.colleenplimpton.com.

Traducido del artículo, "Flubs, Flops and Solutions", Págs. 26 - 27, de la revista TOASTMASTER, APRIL 2014.

Traducido por: Javier Córdova González, DTM. Miembro del Club Maz Líder, Mazatlán, Sin. jacogo@hotmail.com