

# Tomando el Pulso de tu Club

**Una cultura de cuidado, servicio e integridad es crítica para el éxito. Créala y ellos vendrán.**

Por: CRAIG HARRISON, DTM, PDG/ Traducido por: Javier Córdova González

Muchos factores influyen en el éxito de un club: el número de miembros, las tasas de renovación y los logros educativos, por ejemplo. Pero un factor intangible y a menudo pasado por alto, puede ser el que contribuye más esencial al éxito a largo plazo de un club - ¡su cultura!

La cultura, en este caso, se refiere al medio ambiente del club - esa mezcla de ubicación, miembros, valores, costumbres y prácticas. La forma más fácil de describirlo es decir, "Es la manera en que hacemos las cosas aquí." La cultura puede ser más fácilmente sentida que medida, sin embargo, es lo que hace que los miembros se mantengan activos en su club. Es el imán que hace que los invitados regresen y se unan a Toastmasters. ¿No es tiempo ya de tomar el pulso de la cultura de tu club?

## El Factor de la Diversión

La gente hace negocios con aquellos que conoce, confía y le agrada. Ahí está una fórmula similar para los clubes populares. Clubes amables y acogedores que proporcionan una experiencia agradable y generan energía positiva atraen nuevos miembros. Hace mucho tiempo, el fundador de Toastmasters, Ralph C. Smedley, afirmó que las personas "aprenden en los momentos de gozo." ¿Qué tan divertido es tu club? Sólo por el hecho de que los miembros se diviertan no significa que no sean serios sobre la mejora de sus habilidades de comunicación y de liderazgo. Cuando el aprendizaje es divertido, los logros se disparan. Las juntas del club y las experiencias de los miembros deberán ser divertidas y fructíferas.

James Ware, un experto en aprendizaje de adultos y director ejecutivo de una firma de investigación y asesoría llamada *The Future of Work...unlimited*, dice: "El aprendizaje puede ser estimulante, revelador y fortalecedor". Pero añade que el aprendizaje puede ser estresante e incluso amenazante, ya

que puede requerir un cambio de creencias mantenidas por un largo tiempo, dominar nuevas habilidades, hacer cosas nuevas y enfrentar la posibilidad de fracasar. "Haciéndolo [el aprendizaje] divertido en todo el camino, aumenta la posibilidad de que los miembros lo valoren, lo disfruten y se sientan bien consigo mismos", dice. "Y si ellos experimentan esos sentimientos, sólo querrán más".

## Una Ración de Hospitalidad

Las primeras impresiones cuentan en las reuniones Toastmasters. Cómo saludas a los invitados habla mucho de tu club y de su cultura. ¿A los invitados se les saluda de mano, los invitan a registrarse, se les da un gafete con su nombre, son presentados a los líderes del club y a otros miembros?

Los clubes amistosos y acogedores sientan a los invitados junto a los miembros veteranos para que éstos últimos les expliquen los procedimientos. Las presentaciones ya se hicieron temprano y los invitados son bienvenidos formalmente con aplausos. Gina Cefalu, ACG, del club de Toastmasters Danville en Danville, California, relata la mejor práctica de su club: "Al inicio de las reuniones, participamos en presentaciones de la mesa redonda, todos los presentes, incluidos los invitados, mencionamos nuestro nombre, dónde vivimos, cuánto tiempo hemos estado en Toastmasters. También contestamos una pregunta relacionada con el tema del día -por ejemplo, un lugar favorito para vacacionar o un deseo de Año Nuevo".





También se deberá asignar tiempo al final de la reunión para responder a las preguntas de los invitados y obtener retroalimentación acerca del club. Una cultura de solidaridad es fundamental para el éxito de cualquier club.

### ¿Tus evaluaciones elevan o desaniman?

Un indicador revelador de la cultura de un club es la forma en que las evaluaciones son manejadas. Si las evaluaciones de discurso son negativas, destructivas o mezquinas, los invitados y miembros se sentirán incómodos por igual. Es menos probable que asuman riesgos y prueben nuevos enfoques por temor a exponerse a la crítica. Cuando las evaluaciones son de apoyo y alentadoras, los oradores están más inclinados a experimentar. Esto no significa decir mentiras o dar sólo la retroalimentación positiva, significa suavizar lo negativo con lo positivo y asegurándose que las críticas sean constructivas con la mirada puesta en ayudar a los oradores a mejorar.

### El rol de los oficiales del club

Los oficiales son los líderes de las reuniones Toastmasters -marcan la pauta y establecen las prácticas que definen la experiencia del club. ¿Son los líderes de tu club profesionales? ¿Son agradables? ¿Trabajan bien juntos como un cuerpo de gobierno? El trabajo en equipo es un buen augurio para todo el club. Cuando los oficiales del club muestran un interés genuino por los visitantes, estos miembros potenciales se sientan valorados y son más propensos a unirse al club. Los oficiales que modelan la hospitalidad, la generosidad y la amabilidad establecen la mejor pauta para el club, y todos los miembros pueden seguir su ejemplo.

### Buena Voluntad para Todos

La mayoría de los clubes está for-

mada de una mezcla de hombres y mujeres de diferentes edades, profesiones, antecedentes y creencias, sin embargo, todos los miembros se reúnen para mejorar sus habilidades de comunicación y liderazgo. Cada club es un tesoro - todos los miembros tienen experiencias, historias y habilidades especiales que compartir. Todos los clubes pueden acoger la diversidad de la membresía y prosperar celebrando los diferentes estilos, antecedentes y sensibilidades de sus miembros. Cuando el reconocimiento y el aprecio se dan de manera generosa a los miembros por sus logros y sus contribuciones, ¡más logros resultan! Todo el mundo quiere participar. Los clubes que callan las diferencias, ignoran a sus miembros y tienen favoritos, en última instancia, salen perdiendo.

Odile Petillot, DTM, gobernador del Distrito 59 pasada en Europa continental (que abarca 17 países y 10 idiomas distintos), entiende bien el valor de la diversidad.

Toastmaster por 24 años, ella ve en las Conferencias de Distrito, en los concursos de oratoria y en los clubes con diversidad cultural una oportunidad para relacionarse con gente de diferentes orígenes, culturas y religiones.

"Estos son los laboratorios donde podemos practicar la empatía y la comprensión", dice Petillot, "y donde los miembros pueden abrirse, compartir sus opiniones, escuchar otros puntos de vista, y descubrir otras costumbres, tradiciones y formas de pensar y de comportarse".

## La cultura es el imán que atrae invitados a regresar y a unirse a Toastmasters.

### Los Cuentos de Dos Lenguas

Hoy, una gran cantidad de clubes son bilingües. Muchos dividen los tiempos de cada reunión entre Inglés y otro idioma, ya sea Francés o Alemán, Japonés o Español, Tamil o el Afrikaans, Mandarín o Chino Cantones. En el área de San Francisco Bay, el Distrito 4 patrocina un concurso a nivel de división donde los miembros compiten en una de tres habitaciones, hablando en Vietnamita, Japonés o Chino Mandarín. En el nivel de distrito el siguiente mes, el ganador del concurso lo presenta en Inglés.

Petillot es miembro fundador del primer Club bilingüe Inglés-Francés en París. La mezcla ecléctica del club -con residentes franceses con ganas de aprender "a la americana", los angloparlantes mejoran su Francés, expatriados e inmigrantes- fomenta un medio ambiente para el aprendizaje de otras culturas.

Para el canadiense David Rowley, ACB, del Montreal's HEC Toastmasters Club, la diversidad también está a la orden del día. "Nuestro club fue fundado por estudiantes

de MBA que vinieron a estudiar en la escuela de negocios de HEC Montreal, los estudiantes vienen de todo el mundo", dice. "El presidente del club del año pasado era de Austria, ahora está trabajando en Italia". Su membresía también incluye a canadienses franceses, canadienses ingleses estadounidenses, e inmigrantes de África y Asia. Como tal, dice Rowley, "Tenemos la suerte, de que no haya ninguna cultura

dominante". Juntos, los miembros, están forjando la propia cultura de su club, ya sea que hablen Inglés o Francés.

### Acentuando las Lenguas Nativas

El año pasado, el MIIS Monterey Toastmasters club en el Monterey Institute of International Studies, en Monterey, California, llevaron a cabo un simposio de discursos para mostrar las diversas lenguas habladas por los miembros. El Instituto que alberga al club está considerado como uno de los mejores programas de traducción e interpretación en los Estados Unidos. El oficial de Relaciones Públicas del Distrito 4, Will Heilbut, CC, CL, estudiante del instituto, dice: "El simposio de discursos tuvo siete discursos pronunciados en cuatro idiomas (ruso, español, Inglés y Mandarín). Todos los discursos fueron simultáneamente traducidos en las cuatro lenguas." El club invitó a otros clubes de la comunidad a partici-

par, e invitó a sus evaluadores. Todas las evaluaciones se hicieron en Inglés y se tradujeron a los otros 4 idiomas. "No sólo resaltamos la diversidad lingüística de nuestro club y de nuestra escuela, sino también la complejidad de trabajar con un intérprete", dice Heilbut. "Fue muy interesante experimentar cómo el proceso de comunicación cambia cuando la variedad vocal y el lenguaje corporal del orador no coinciden con el contenido del discurso y la variedad vocal que sale por los auriculares. Desafió a nuestros evaluadores en un forma completamente nueva".

El evento fue enriquecedor para ambos miembros e invitados, y también tuvo gran valor de relaciones públicas, ya que coincidió con el 25avo aniversario del club.

### Hitos, reglas y rituales

La experiencia Toastmasters está llena de hitos para celebrar, y de rituales para observar. Muchos clubes deciden que cada miembro que completa su discurso Rompehielos reciba un pin de membresía para reconocer su logro. Del mismo modo, se da un listón y se hace una ceremonia corta para celebrar los logros de los miembros después de dar su décimo discurso.

Todos los clubes tienen aniversarios de su formación. ¿Estás celebrando el tuyo?

Contacta de nuevo e invita a los miembros fundadores a regresar. Invita a tus seres queridos, cónyuges y compañeros a asistir a las festividades del aniversario de tu club o para celebrar el logro por haber alcanzado el reconocimiento del Club Selecto del Presidente, del Club Distinguido del Presidente, o del Club Distinguido cada año. Estos eventos fortalecen el orgullo, aumentan la autoestima de los miembros y muestran el poder y la gloria de la experiencia Toastmaster. Lleva invitados para que es-



cuchen los testimonios de modo que puedan sentir la confianza que emana de los miembros del club.

Mientras que todos los clubes son guiados por estatutos operacionales, los clubes también pueden crear sus propias reglas para la participación de sus miembros y de las reuniones. Por ejemplo, algunos clubes pagan a sus oficiales su participación en las Conferencias de Distrito semestrales. Otros cubren el costo del desayuno del club del presidente en los eventos semestrales de liderazgo. Los clubes que sesionan en un restaurante a veces establecen la costumbre de convidar a comer a un invitado que va por primera vez. Puedes apostar que deja un agradable sabor de boca en el visitante.

Cuando un nuevo miembro se une al Tokio Toastmasters en Tokio, Japón, él o ella es inducido en una ceremonia en la que el nuevo miembro lee en voz alta una versión personalizada de la Promesa Toastmasters, ceremonia seguida por otros miembros de otros clubes en Japón, Corea, India, Estados Unidos y otros países quien también la leen en voz alta. Este compartir de votos, no muy diferente en un matrimonio, es un buen augurio para todas las partes.

Los ganadores de los concursos de los Mejores Tópicos de Mesa o el Mejor Orador a veces son premiados con un trofeo del

Club por el tiempo que dura el evento, pero algunos clubes les dan la opción de llevar el trofeo al trabajo durante la semana -o hasta la siguiente reunión- para mostrar el éxito de un miembro a los compañeros de trabajo.

Esta práctica también asegura que el miembro retorne a la próxima reunión, ¡aunque sólo sea para devolver el trofeo, o tal vez para defender su victoria! Esto ofrece reconocimiento por un trabajo bien hecho, y ayuda a quien lo recibe a sentirse valorado.

### Herramientas

¿Cómo se puede evaluar la cultura de tu club? Entre los mejores recursos para guiarte, está la herramienta de autoevaluación, Los Momentos de la Verdad. Utiliza esta herramienta (artículo 290 de la Tienda en línea de Toastmasters) para trabajar a través de una lista de verificación de características para determinar el desempeño y prácticas de tu club. Esto te ayudará a identificar las áreas de mejora en las operaciones y en la eficiencia, e incluso en amabilidad -todos los elementos clave de la cultura de un club.

El fallecido alcalde de Nueva York Ed Koch era conocido por preguntar siempre a sus electores, "¿Cómo lo estoy haciendo?" Tú también deberías hacer esa pregunta acerca de tu club. Pregunta a los Toastmasters nuevos y veteranos sobre sus experiencias. Y no subestimes el valor de las observaciones de tus invitados. Los visitantes llegan con ojos nuevos, y es esencial para el futuro de tu club atraer a estos invitados. Dale la bienvenida y mezcla la cultura de tu club con lo que es importante para ellos, no sólo para mantenerlo, sino para que crezca también.



**CRAIG HARRISON,**  
**DTM, PDG,** *del club de Evening Stars en San Francisco, ha fundado una variedad de*

*clubes de especialidades y avanzados en sus 21 años de membresía. Encuentra recursos gratuitos en su página web, [www.SpeakAndLeadWithConfidence.com](http://www.SpeakAndLeadWithConfidence.com).*

Traducido del artículo, "Taking the Pulse of Your Club", Págs. 22 - 25, de la revista TOASTMASTER, APRIL 2014.

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