

Las 3 Rs de Evaluar

Repasar, Recompensar y Responder Por: David Hobson, DTM

Otro discurso del manual llega a una conclusión y la oradora regresa a su lugar acompañada por una ronda de aplausos bien merecidos. En pocos minutos serás presentado, te levantarás y caminarás al atril a presentar tu evaluación de ese discurso. Es la primera evaluación que jamás hayas dado y, naturalmente, estás un poco nervioso. ¿Qué dirás y, más importante, cómo lo dirás?

Las evaluaciones son la vida de las juntas Toastmasters; son las que mantienen a los miembros volviendo por más. Los oradores nuevos dependen de ellas para la información, ayuda y desarrollo. Oradores de toda la vida las necesitan para prevenir el comienzo de la herrumbre mental o complacencia. El proceso de evaluación separa a Toastmasters Internacional de otras organizaciones que ofrecen entrenamiento al hablar en público.

Por definición, una evaluación es “el acto de considerar o examinar algo para juzgar su valor, calidad, importancia o condición”. El trabajo de un evaluador es encontrar valor en el discurso, para examinar la calidad de su entrega, considerar su importancia para la ocasión y para la audiencia y para reflejar su condición como parte del progreso del desarrollo del orador. Los evaluadores también deben añadir algo de valor al ofrecer ayuda, apoyo y guía para el orador. Sin embargo, no deberá existir el uso de la palabra “C” – los evaluadores Toastmasters no critican - ¡nunca!

La crítica es fácil; la oímos todo el tiempo en cada aspecto de la vida. Sin embargo, la crítica es el lenguaje de los cobardes. La crítica es negativa. Aun un *ensayo crítico* (un término usado por los no-Toastmasters), siendo un análisis crítico, casi suena como algo que baja la moral. Las evaluaciones, por el otro lado, consideran el valor, el buen aspecto y agregan valor con sugerencias útiles de mejora.

Para cada discurso del manual, el orador debe satisfacer objetivos y lineamientos específicos. El evaluador usa éstos para formular un reporte. La evaluación verbal es un mini discurso. En los dos o tres minutos que se te asignan, debes crear una a-

pertura, el cuerpo principal y una conclusión. Debes considerar los objetivos del proyecto y establecer si éstos han sido satisfechos o no. Al entregar tus comentarios, debes escoger el lenguaje apropiado, tono de voz, lenguaje corporal y expresiones faciales. Debes encontrar palabras de aprecio para los buenos elementos y palabras de ayuda y aliento al identificar las áreas de mejora. Y, finalmente, lo debes hacer de manera no-amenazante y de apoyo.

Usa las 3 R de evaluar: Repasar, Recompensar y Responder.

- **REPASAR.** Para dar el mejor repaso que puedas, considera las metas personales del orador como también la guía oficial Toastmasters de evaluación. Mientras que los lineamientos de evaluación son benéficos, el orador puede ser que esté más interesado en desarrollar destrezas no enlistadas. Antes de la presentación, determina con el/ la orador (a) cuáles son sus metas y cómo se relacionan con los objetivos del proyecto.

En tu repaso deberás contestar la pregunta, “¿Logró el orador lo que se propuso? Si lo logró, reconoce públicamente ese hecho en la evaluación. Por el otro lado, si tienes dudas en este aspecto, pudieras desear incluir tus comentarios en la evaluación escrita o discutirlos con el orador en privado más tarde.

Si el orador está de acuerdo que no logró el objetivo, puede escoger repetir el proyecto, aunque éste no es un requisito de Toastmasters. También, pudieras ofrecerte de actuar como mentor (si es que el orador no tiene ya uno) para ayudarlo a hacer modificaciones a su actual discurso o prepararse para su próxima presentación.

- **RECOMPENSAR.** Elogia de manera generosa los aspectos que fueron particularmente buenos en el discurso. Usa palabras como *digno de alabanza, ejemplar, sobresaliente, efectivo, admirable, benéfico o agradable*. Trata de evitar el uso excesivo de generalidades vagas tales como *bueno, muy bueno y excelente*. Es buena idea explicar porqué el aspecto fue digno de notar al citar las palabras exactas o volver a hacer un gesto.

- **RESPONDER.** Tu rol como evaluador es responder al mensaje del orador. No desafiar lo que se dijo, pero a través del análisis *de lo que oíste, de lo que viste y de lo que sentiste*:

- **LO QUE OÍSTE.** ¿Qué palabras se usaron? ¿Fue el lenguaje descriptivo y evocativo? ¿Uso el orador *ums, ahs* u otras palabras de relleno? ¿Hubo géneros gramaticales como aliteración, rimas o *faux pas* (“Algún ejemplo es...” o *había varios...*)?

- **LO QUE VISTE.** ¿Uso el orador gestos efectivos y lenguaje corporal apropiado? ¿Qué expresiones faciales se demostraron? ¿Se mantuvo el contacto visual con la audiencia? ¿Se salió el orador del atril, o se escondió tras de él? ¿Habló el orador el tiempo asignado?

- **LO QUE SENTISTE.** ¿Qué emociones sentiste como oyente? ¿Qué imágenes pudiste ver en tu mente? ¿Fuiste impulsado a la acción? ¿Pudiste empatizar con el orador? ¿Experimentaste felicidad, tristeza, coraje o emoción – y fue la reacción que tuviste lo que se propuso hacer el orador? ¿Pudiste sentir la pasión del orador?

Por mucho el aspecto más importante para ti como evaluador es informar al orador de los elementos, *que en tu opinión*, necesitan trabajarse para la próxima asignación. También deberás ofrecer sugerencias y proporcionar ejemplo en cuanto a cómo estos cambios pueden hacerse. Al menos 1/3 de tu tiempo al hablar deberá ser dedicado para tratar los puntos de mejora. Fallar al hacer esto efectivamente niegas tu evaluación; no habrás alcanzado tus propios objetivos de evaluación. Es tu deber ayudar y alentar al orador no sólo al elogiar sus buenos puntos, pero también indicando que aspectos no trabajaron muy bien, *en tu opinión*, y ofrecer sugerencias de manera para

superar la situación en el futuro.

“No olvides que, la evaluación es tu opinión personal”.

Habiendo compuesto tu lista de comentarios, ahora llega el tiempo de caminar al atril y entregar tu mensaje de apoyo y de desarrollo. Pero, *¿Cómo lo entregarás?* Hay dos formas de pensamiento en el estilo de entregarlo: el estilo de la *primera persona* y el estilo de la *tercera persona*.

En el **estilo de la primera persona**, el evaluador dirige directamente los comentarios al orador usando el nombre de él y frase tales como, “*Tu contacto visual lo dirigiste a la izquierda...*”; “*Me gustó tu frase de apertura...*”; “*A lo mejor podrías...*” o “*Te sugiero que trates de...*”. A menudo este acercamiento, se acompaña con contacto visual con el orador el 90% del tiempo de evaluación. Mientras que este estilo puede hacer más fácil para el orador tomar notas de lo que está diciendo el evaluador (se convierte casi en una sesión de entrenamiento uno-a-uno), hay 3 grandes desventajas:

1. La retroalimentación directa de esta forma, particularmente cuando se habla de puntos de mejora, puede conducir a conflictos. El orador puede que perciba una amenaza “*Yo soy mejor que tú*” de la combinación de las palabras usadas y del contacto visual, sin ninguna oportunidad para responder como pasaría en una conversación normal de entrenamiento.
2. Los grupos más grandes pueden sentir una pérdida de participación. Cuando una evaluación verbal es oída por toda la audiencia pero sólo es proyectada directamente al orador, todos los demás se sienten excluidos del elemento de aprendizaje del proceso de evaluación.
3. Las cortesías normales al hablar (que se discuten a menudo en una evaluación) a menudo son ignoradas; el contacto visual a toda la audiencia, hablar a cada individuo, el uso efectivo del lenguaje corporal. El proceso se convierte en una conversación de un sentido entre el evaluador que está parado y el orador que está sentado.

Las percepciones son importantes y no deberán ser pasadas por alto. Para evitar el conflicto percibido y el efecto de “negación”, es mejor usar el **estilo de la tercera persona**.

En este estilo el evaluador dirige los comentarios a toda la audiencia y usa frases tales como, “*Juan tuvo una apertura muy dramática*”; “*Jane fue capaz de transmitir humor*”; “*Particularmente me gustó su aliteración*” o “*¿Se dieron cuenta cómo su lenguaje corporal ayudó a transmitir el mensaje?*”

El contacto visual con toda la audiencia es inevitable a medida que el evaluador proyecta su mensaje a todos. Los *opponentes* de este estilo pueden decir, “*No deberías hablar acerca de alguien mientras todavía esté en la sala*” o “*Es impersonal dar una evaluación de esta forma*”. Mientras esto pudiera ser verdad, este método trabaja mucho mejor para el individuo y para el grupo.

Al usar el estilo de la tercera persona, en realidad estás cantando elogios al orador a medida que discutes las fortalezas. Esto hace que la mayoría de los oradores se sientan bien acerca de ellos mismos frente a sus iguales. Puedes comentar sobre sus puntos de mejora, y todos aprenderán de tus sugerencias. Además, una persona siendo evaluada no percibirá ninguna amenaza de superioridad del evaluador y será más receptivo a la retroalimentación a medida que el orador se siente y escuche cómodamente. El orador no sentirá que el está en la silla de los acusados.

En resumen, este estilo tiene 3 grandes ventajas:

1. Puede no haber percepción de amenaza de superioridad.
2. El evaluador es capaz de compartir el mensaje con toda la audiencia.
3. Las cortesías al hablar son observadas a medida que el evaluador entrega el mensaje de manera natural usando el contacto visual, la modulación de voz, lenguaje corporal y, probablemente, algo de humor moderado.

No olvides que, la evaluación es *tu opinión personal*. Siempre que tus comentarios sean dados de forma útil y a manera de apoyo, el orador aceptará tu opinión. De forma similar, ya sea que escojas el estilo de la primera o tercera persona es tu decisión personal.

Toastmasters desarrolla oradores públicos efectivos a través de una combinación de práctica

y evaluación.

Es imperativo juzgar las destrezas correctas para que nuestro arte florezca. Usar las técnicas de repasar, recompensar y responder asegurarán que nuestros discursos continúen mejorando y que cada evaluación añada valor.

David Hobson, DTM, es miembro del Abbotsford Sundown Toastmasters Club 965 en Columbia Británica, Canadá. Él da sesiones de entrenamiento y capacitación en aspectos de negocios de comunicación. Lo puedes localizar en www.hobbitcommunications.com

Traducido del artículo, ‘The 3 R s of Evaluating: Review, Reward and Respond’, de la revista, ‘Toastmaster’, November 2007.

Traducido por: DTM Javier Córdova González