

# Manejando los Desastres al Hablar

Transforma el momento para tu beneficio.

POR: CHARLES DICKSON, PHD./ Traducido por: Javier Córdova González

Hace algunos años, asistí a un servicio religioso interdenominacional en St. Petersburg, Florida. El orador fue un clérigo conocido a nivel nacional que acababa de explicar que era bueno para las personas de diferentes religiones reunirse, ya que no siempre se ponen de acuerdo entre ellos. Apenas había hecho esta declaración, una mujer de entre la multitud se levantó de un salto, hizo algunos comentarios despectivos sobre su charla y rápidamente se fue. La audiencia jadeó en estado de shock. El estado de ánimo fue muy pronto recuperado por la risa cuando el orador, El Dr. Wallace Hamilton, respondió con calma, "¿Ven lo que quiero decir? Es justamente lo que acabo de decir. No siempre estamos de acuerdo". Aplausos de pie luego siguió la risa.

No es fácil recuperarse de un desastre al hablar, pero si estás bien preparado y tienes la actitud correcta, puedes convertir los desastres en oportunidades. Hay una cierta flexibilidad o un enfoque de bajo perfil que puede ayudarte a capear el temporal que de repente aparece en el momento más inoportuno. Tal actitud puede hacerte parecer relajado y en control, a pesar de que pudieras sentir que estás a punto de perder el control.

Tomemos, por ejemplo, a la experta en comunicaciones femeninas que hablaba a un grupo de 500 ingenieros, la mayoría de ellos, hombres. De repente, su enagua cayó al piso. Rápidamente la recogió, miró el público, y dijo: "Un acto fallido". El grupo estalló en risas y ella recuperó inmediatamente el control de la situación.

Con excepción de los detalles, el clérigo y la experta en comunicaciones ambos enfrentaron una interrupción que amenazaba con echar a perder un momento serio, sin embargo, cada uno pudo aprovechar la situación para su beneficio. Si el ministro hubiera mascullado de las personas con malos hábitos de servicios de la iglesia o la experta en comunicaciones se hubiera quejado de los fabricantes de ropa interior, cada uno se habría arriesgado a perder a su audiencia y su credibilidad. Cualquiera que haya sido sorprendido en público con espinaca entre los dientes o una etiqueta de precio colgando de una



**Cualquiera que haya sido sorprendido en público con espinaca entre los dientes o una etiqueta de precio colgando de una pieza de ropa puede identificarse con la vergüenza en público.**

pieza de ropa puede identificarse con la vergüenza en público. Y momentos como estos pueden hacer que triunfes o que fracases como orador. ¿Cómo podemos convertir un "ups" al hablar en una oportunidad? Ten en cuenta estos puntos:

- **MANTÉN LA GRACIA BAJO PRESIÓN.** No es la situación embarazosa lo que importa. Es cómo la manejes. Debes ocuparte de ella rápidamente. Si muestra a tu audiencia que no vas a dejar que la interrupción arruine tu propósito, seguirán tu ejemplo y serán aún mejores oyentes
- **CONÉCTATE CON TU AUDIENCIA.** Conecta con tu audiencia.

Es fácil ponerse nervioso y apresurarse a dar el discurso programado sólo para terminarlo. Pero cuando un acontecimiento imprevisto sucede, toma tiempo para responder. Al hacerlo así, le muestras a tu audiencia que estás con ellos todo el tiempo y que estás preocupado por sus necesidades.

- **PREPÁRATE.** Si necesitas ciertos arreglos de mesa, micrófonos de apoyo u otro equipo audio-visual, díselo al planificador de la reunión con mucho tiempo de anticipación. Luego, haz una llamada de seguimiento de última hora para asegurarte que tus peticiones han sido cumplidas.
- **HAZ DE TRIPAS CORAZÓN.** Cuando las cosas van mal en una presentación - y si haces suficientes presentaciones, algo seguramente saldrá mal- no culpes a los demás; asume la responsabilidad tú mismo. Aunque un foco de problemas puede que no sea tu culpa, y se pueda identificar fácilmente quien cometió la incompetencia, asume tú la culpa. Culpar a los demás te hace ver poco profesional y realmente no te hará salir del apuro. Las audiencias recordarán al orador que los tenía cantando canciones de campamento a la luz de la fogata cuando se fue la luz. A ellos realmente no les importa lo que causó el apagón.

La forma en que manejes tus próximos compromisos para hablar es un reflejo directo de ti y del negocio que representas. Al seguir estos consejos, puedes convertir los desastres potenciales en oportunidades gloriosas y así recibir críticas muy favorables.

---

**CHARLES Dickson, Ph.D.,** es instructor adjunto en Catawba Valley Community College en Hickory, Carolina del Norte, y ha sido ministro de parroquia por 52 años.

Traducido del artículo, "HOW TO/ Dealing with Speaking Disasters", Pág. 28. Revista TOASTMASTER, SEPTIEMBRE 2013.

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