

En Toastmasters, los tres nobles guardianes han evolucionado.

3 Puntos para Mantener tu Evaluación en el Blanco

“Las palabras de tu lengua deberán tener tres guardianes:

¿Es verdad?

¿Es necesario?

¿Es amable?

Proverbio árabe

Este proverbio puede servirte como una guía en nuestras conversaciones diarias. Es capaz de enriquecer casi cualquier intercambio que nosotros tenemos con los demás, y puede ser especialmente útil cuando sirvamos como evaluadores de discurso.

Nuestra organización nos provee con varias fuentes excelentes que delinear los roles y la responsabilidad de un evaluador. La forma de jueceo usada en nuestros concursos de evaluación refleja el criterio de una buena evaluación. Los puntos se distribuyen entre 3 categorías primarias: **Análisis, Recomendación y Aliento**. Éstas son las tres fortalezas que debemos traer al trabajo de evaluación de discursos, y cada una puede relacionarse a uno de los tres “guardianes” de la cita arriba mencionada.

ANÁLISIS: ¿Es verdad? ¿Somos nosotros certeros y honestos en lo que vimos y escuchamos durante la presentación?

Le tomó a “Caty” casi tres años llegar a su discurso noveno del manual de comunicación. Ella luchó con auto-conciencia pero a ritmo constante mejoró con el tiempo. Mientras tanto, ella sirvió como secretaria del

club y vicepresidenta de membresía, teniendo una enorme dedicación a su trabajo. Sin embargo, excepto por las sesiones de capacitación de oficiales, Caty nunca asistía a ningún evento Toastmasters fuera de su club.

Casi perdimos a esta valiosa miembro del club después que fue voluntaria para ser el “orador de prueba” en un concurso de evaluación del club. Cuando tartamudeó a lo largo de su presentación y olvidó dar la mano al presidente del concurso, dos de tres de los competidores del concurso de evaluación asumieron que ella era un nuevo miembro dando una de sus primeras presentaciones. Debido a que no la conocían personalmente, interpretaron incorrectamente su nerviosismo y le aseguraron que mejoraría “después que hayas estado un tiempo”. Aunque su retroalimentación tuvo la intención de ser tranquilizante, ella se avergonzó profundamente y se desalentó con sus comentarios.

Cuando se sirve como evaluador, debemos usar

todos los poderes de observación para observar en su totalidad la comunicación del orador. Es importante distinguir entre una observación *objetiva* y una interpretación *subjetiva* de lo que vemos y oímos. Saltar a conclusiones no le sirve al orador como tampoco contribuye a la experiencia de aprendizaje para el resto de la audiencia.

Nuestra *subjetividad* se hace aparente cada vez que nos encontramos pensando, *Él está hablando sobre el golf, pienso que es un tópico aburrido, así que estoy seguro que será un discurso aburrido; o, Ella está muy nerviosa, así que debe ser nueva al hablar en público.* Estas progresiones en ambos pensamientos han permitido una suposición personal para influir en lo que realmente estamos viendo y oyendo del orador. Nuestra retroalimentación será distorsionada por las suposiciones, y nuestra respuesta no será verdadera para el discurso que se está dando. Los escuchas activos también usan sus oídos para seguir cómo el tópico está siendo abordado y desarrollado por el orador. Ellos buscan absorber y entender los pensamientos y sentimientos del orador, aun si el tópico en sí no es de especial interés para ellos. Ellos toman especial cuidado para suspender juicios personales si encuentran que el tópico no les es atractivo, así ellos se pueden enfocar en la perspectiva y propósito del orador, junto con su elección de contenido, palabras y tono vocal. Los escuchas activos también usan sus ojos como una fuente secundaria, para observar la efectividad de los gestos, expresiones faciales y visuales.

Cuando nos esforzamos en desarrollar nuestras destrezas como escuchas activos, aprendemos a usar nuestros oídos y ojos objetivamente. Entonces, podemos enfocar nuestro análisis en nuestras observaciones objetivas, y podemos crear una fotografía "verdadera" del discurso en nuestras mentes. Esto nos permite evitar hacer suposiciones personales, y responder a la presentación con honestidad y exactitud.

RECOMENDACIÓN: ¿Es necesario?
¿Serán nuestras sugerencias de ayuda práctica para el orador y la audiencia lo que están esperando aprender de nuestros comentarios?

"Ira" es un Toastmaster experimentado en un club cercano. Cuando serví como evaluador invitado de su proyecto del manual avanzado, *Hablando Humo-*

risticamente, yo estaba impresionado por su confianza en sí mismo, su entrega pulida y claridad de expresión. Sin embargo, el discurso de Ira no tenía nada que motivara a la audiencia a reírse. Más que entretenernos, él trató de dar un discurso educativo sobre la historia del humor. Incluyó muchos hechos interesantes, pero los presentó de una manera sencilla.

Mi atención iba de acá para allá entre la presentación de Ira y la forma de evaluación del manual. Claramente, ¡él no estaba cumpliendo con las guías proporcionadas! Batallé para crear una evaluación que fuera ambas verdadera y práctica en respuesta a las dificultades de Ira en cumplir esta asignación. No quería ser ni brutalmente crítico ni un "encubridor incapaz".

En ocasiones como ésta, ayuda comparar el rol del evaluador de discurso con el de un entrenador de atletismo, y nuestras reuniones como sesiones de práctica. No importa cuanto esfuerzo o ansiedad exista en la preparación de un discurso de uno de los manuales de Toastmaster, sólo es una sesión de práctica. El *gran juego* puede ser el concurso venidero de oratoria, una presentación formal de negocios o una importante entrevista de negocios, pero lo que hacemos en nuestras reuniones regulares de Toastmaster se reduce a... practicar. El evaluador es meramente el entrenador cuyo propósito es observar la sesión de práctica diaria y proporcionar recomendaciones específicas para que la próxima sesión (y el próximo juego verdadero) sea más exitosa.

Las recomendaciones no se deberán enfocar en "*lo que salió mal*" sino en "*lo que pudiera funcionar mejor*". Es mirar hacia adelante, más que hacia atrás. La recomendación necesita ser práctica y concreta: toma tiempo para ser específico y proporciona ejemplos que tú creas que están dentro de la capacidad del orador, para que tus sugerencias puedan ser aplicadas directamente en sus próximos discursos.

Cuando di un paso al atril, sonreí de manera alentadora a Ira. Reconocí las destrezas que había demostrado en su poderosa presencia al hablar. Más que decir, que en esta presentación en particular había fracasado, admití que el humor había sido uno de mis más grandes retos en Toastmasters y pregunté si había sentido la misma presión al preparar este discurso. Él asintió.

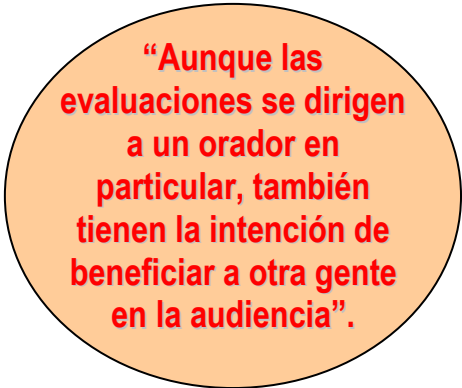
Antes que Ira pudiera desarrollar habilidades como

orador humorístico, era necesario que él considerara y experimentara con distintas estrategias. Él necesitaba recomendaciones que le sirvieran para encontrar maneras de incorporar la comedia a su estilo de hablar. Para ayudar a Ira, y a otros en la audiencia, enfoqué mi retroalimentación en describir varias técnicas de humor que yo había experimentado, y las cuales eventualmente me funcionaron.

Me emocioné cuando, al final de la sesión, Ira vino rápidamente conmigo y me estrechó la mano entusiastamente. ¡Me dijo que le había dado las recomendaciones que él necesitaba para irse a casa y escribir su próximo discurso humorístico!

ALIENTO: ¿Es amable? ¿Proporcionamos apoyo que le permita al orador sentirse bien por su esfuerzo y alentarlos a dar su próxima presentación?

“Roy” es otro miembro dedicado quien luchó con un reto específico: su gran energía a menudo le causaba hablar muy rápido y depender de su muletilla favorita. Trabajó muy duro en este problema y venía haciendo progresos mes tras mes. Un día, teníamos varios invitados en nuestra junta y necesitamos un orador sustituto de último minuto. Roy se ofreció como voluntario y yo estuve de acuerdo en evaluarlo.



“Aunque las evaluaciones se dirigen a un orador en particular, también tienen la intención de beneficiar a otra gente en la audiencia”.

A pesar de su seria falta de preparación, su plática estuvo llena de humor y fue encantadora, con observaciones espontáneas. La adrenalina bombeando a través de su sistema aumentó la vitalidad al discurso, al igual que la velocidad del mismo y del uso de su muletilla favorita – ¡perdí la cuenta alrededor de la número 64! Miré a la cara de nuestros invitados, y me di cuenta que se estaban riendo de los chistes de Roy, pero tenían problemas al entender sus palabras rápidas. Si fuera sincero en

mi evaluación, y cubriera todas las áreas necesarias de mejora, ¿qué podría decir sobre sus más obvios retos al hablar?

La forma de retroalimentación del manual fue muy útil en esta situación, porque me recordó algunos objetivos específicos que era necesario que se cumplieran en la presentación. Al organizar mis comentarios, empecé por señalar las áreas donde Roy fue muy exitoso. Primero, lo felicité por haber alcanzado su meta: habernos entretenido a todos nosotros. Luego, compartí mi darme cuenta que había hecho un excelente trabajo al preparar su material – considerando que se había ofrecido como voluntario a hablar en un tiempo muy corto. Le describí las técnicas que había usado para satisfacer la mayor parte del criterio en la asignación del manual. Donde yo tenía sugerencias de mejora, incluía la frase, “*Cuando tengas más tiempo para prepararte, tú podrías tratar...*” como una forma de proporcionar retroalimentación práctica que pudiera poner en uso en sus presentaciones futuras.

Aunque las evaluaciones se dirigen a un orador en particular, también tienen la intención de beneficiar a otra gente en la audiencia, que puede incluir a miembros experimentados, novatos e invitados. Nuestros invitados seguramente estaban esperando que comentara sobre la velocidad y las muletillas de Roy. Escogí usar esto como una oportunidad para demostrar cómo un evaluador Toastmasters puede proporcionar retroalimentación adicional que hable de los desafíos específicos en los cuales el orador está trabajando.

Debido a que estaba familiarizado con los esfuerzos de Roy, pude ser diplomático al mencionar que me di cuenta de su habla rápida y las varias veces que usó muletillas. (¡No fue necesario para mí decir cuántas muletillas hizo!) Lo felicité por su esfuerzo continuo y mejora a través de los meses. Luego, le explique a la audiencia que siempre que estamos bajo presión, es probable que nuestros patrones habituales al hablar se hagan más pronunciados. Sabiendo esto, necesitamos tomar un momento para recordarnos de estar pendiente de cualquier mal hábito que estemos tratando de eliminar.

La retroalimentación honesta y práctica sobre el discurso de Roy fue el resultado de analizar su presentación y proporcionar recomendaciones específicas. Sin embargo, también fue importante alentar públicamente a un miembro que nos había

dado el regalo de su encantador humor. La *amabilidad* de su aliento le permitió a Roy sentirse bien de su contribución a la junta, mientras se le aseguraba a la audiencia que estaba esforzándose y recibiendo apoyo al comentar sobre sus desafíos específicos.

La evaluación de un discurso es uno de los regalos más preciosos que nosotros ofrecemos a un compañero Toastmasters. Nosotros usamos nuestros ojos y oídos para analizar el contenido y entrega y determinar qué es verdadero; usamos nuestras mentes para formular recomendaciones que digan lo que es necesario. Y lo más importante, usamos nuestros corazones para proporcionar aliento y sustentar un ambiente amable y de apoyo que nos abrigue a todos. El éxito primordial de una evaluación puede ser medido por que tanto pueda alentar al orador a presentar más – y mejores – discursos en el futuro.

Sheila Spencer, DTM, es miembro del Leadership Roundtable Toastmasters Club y es una escritora independiente. Puede ser localizada en bocki@attglobal.net

Traducido del artículo, “ 3 Points to Keep Your Evaluation on Target”, de la revista ‘The Toastmaster’, February 2007.

Traducido por: ATMO/ CL Javier Córdova González