

CÓMO EVITAR QUE LA CONTROVERSIA SE INTENSIFIQUE EN CONFLICTO.

HABLANDO DE TEMAS CONTROVERSIALES

Por: Aarón Bolin

La comunicación incluye aprender a cómo escuchar con una mente abierta a un orador con el cual no estemos de acuerdo.

“San Francisco, Nueva York, Detroit, Boston, Chicago, Honolulu... ¿Estas ciudades qué es lo que tienen en común? Estos son lugares en los Estados Unidos donde parejas del mismo sexo ahora pueden casarse”. Estas fueron las palabras que usé para empezar mi discurso 9° del manual del programa de Comunicación y Liderazgo, “Persuada con poder.”

Aunque el manual específicamente no dice no seleccionar un tema controversial, llegué a la conclusión que no habría necesidad de un mensaje persuasivo si todos en la audiencia sintieran lo mismo que yo. Después de alguna deliberación, decidí hablar acerca del matrimonio homosexual porque era un tema candente de debate en todo el país. El debate sobre matrimonios homosexuales también encajaba muy bien con los requisitos del proyecto 9°: el matrimonio homosexual parece captar la atención de las personas, despierta emociones, evoca imágenes en la mente de los oyentes y parece atraer la atención de la gente. Además, cuando traté de evitar controversia al escoger un tema ‘seguro’, todos mis argumentos persuasivos blandos y flojos.

Una vez que había seleccionado mi tema, considere a mi audiencia. Pertenezco a un Club relativamente nuevo. El club es tan nuevo, que de hecho, yo fui el primer TM nuevo en dar el discurso 9, el 9 de marzo del 2004. Hasta este punto, mis compañeros de club habían dado muchos discursos agradables sobre temas seguros tales como jardinería, aire acondicionado, malabarismo, libros y personajes históricos. Colectivamente, habíamos estado libres de los temas controversiales. Yo sabía que las actitudes

hacia los matrimonios homosexuales estarían divididos en partes iguales entre los miembros. Yo sabía que algunos miembros del club lo tomarían muy a pecho este tema y pudieran tomar el discurso de manera muy personal. Yo sabía que mi club no tenía experiencia al manejar la controversia o el conflicto. Más que nada, yo sabía que hablar sobre matrimonios homosexuales estiraría mis habilidades como orador.

Me fue bien con mi discurso. Sólo atropellé algunas de mis palabras una vez, pero me recuperé con elegancia y la audiencia no pareció darse cuenta de mi error. Sin embargo, Pude sentir, que el presidente de nuestro club hizo una mueca de dolor cuando se dio cuenta que yo había pisado aguas controversiales. También pude sentir algo de tensión en mi audiencia, porque nunca antes habían probado la controversia. Después de eso, mi evaluador, que claramente *estaba en desacuerdo* con mi punto de vista, realizó un excelente trabajo al darme una retroalimentación constructiva. *Mi experiencia me enseñó una variedad de cosas que yo siento que puede ser útil a mis compañeros TM en circunstancias similares.*

1) NO TENGA MIEDO DE ABORDAR UN TEMA CONTROVERSIAL. Como TM, se espera que salgas fuera de la zona de confort más y más lejos cada vez que hablas. La controversia automáticamente agrega una emocionante ventaja de energía a tu discurso. Pienso que controlé mis mariposas al hablar desde el discurso No. 2, pero las mariposas regresaron antes de mi discurso sobre los matrimonios homosexuales. ¿Por qué? Porque yo estaba tomando un riesgo, haciendo algo que no había hecho antes, me estaba desafiando a dar el salto de hablar a persuadir. Ahora creo que las

mariposas antes del discurso son un signo de crecimiento – si no sientes al menos un poquito de nervios antes de un discurso, entonces tú pudieras no estar estirando los límites de tus destrezas al hablar.

2) ESCOGE UN LADO. Nada es más frustrante y aburrido que un orador que no parezca decidirse. Personalmente, yo tengo sentimientos encontrados acerca de los matrimonios homosexuales; puedo apreciar los argumentos de ambos lados del tema. Sin embargo, no sentí que podía persuadir a mi audiencia de ser ambivalente acerca de este tema. En vez de esto, investigué algunos datos sobre el tema, sopesé todos los argumentos y decidí discutir a favor de la posición que yo sentía era la más débil. Yo creí que era demasiado fácil escoger el lado más fuerte, y yo quería realmente probar mis destrezas al hablar.

3) DISTINGUE ENTRE UN HECHO Y UNA OPINIÓN. Una de las cosas interesantes acerca de los tópicos controversiales es que los lados opuestos a menudo citan las mismas estadísticas para apoyar radicalmente diferentes conclusiones. Por ejemplo, ¿sabías que en el censo del 2000 demostró que había más de 600,000 parejas del mismo sexo viviendo en los Estados Unidos? La interpretación de este hecho depende de la opinión que tengas respecto a estos matrimonios. Si estás *a favor de* los matrimonios homosexuales, entonces este hecho demuestra que las leyes prohibiendo los matrimonios homosexuales son injustas para un número grande de Estadounidenses. Si estás *en contra de* los matrimonios homosexuales, entonces este hecho demuestra que una cantidad muy pequeña de la población está tratando de forzar su sistema de valores dentro de la ley. *Cuando se da un discurso sobre temas controversiales, es importante dejar saber a tu audiencia cuando tú estás discutiendo un asunto de hechos y cuando estás dando tu opinión.* La mayoría de la gente está de acuerdo en los hechos, y la mayor parte de la gente reconoce que todos tienen derecho a tener su propia opinión.

4) USA LENGUAJE PRECISO. Una razón de que la controversia se convierte en conflicto es el uso de demasiados términos amplios y generalizaciones radicales. Por ejemplo, John Kerry, el candidato del partido demócrata para la presidencia, fue criticado por

decir que los Republicanos son un montón de ‘mentirosos y criminales.’ El problema con esta aseveración es que es muy amplia que no puede ser cuestionada y resulta así en una espiral intensificada de reclamos contrario. Bush, por su parte en respuesta a la declaración de Kerry, lo acusó de que él era incapaz de decidirse. Si Kerry hubiera dicho, “En mi opinión, George Bush exageró la evidencia de las armas de destrucción masiva en Irak,” entonces nadie se hubiera molestado. Si Bush dijera, “Kerry votó por el programa de no abandonar niños y ahora dice que es mala idea,” entonces Kerry pudiera explicar porqué su opinión cambió. Una *declaración específica* distingue claramente los hechos de las opiniones y puede ser refutada. En los extremos, un *lenguaje impreciso* empieza a sonar menos como persuasión y más como insultos.

5) SEA CONOCEDOR DE SU TEMA Y TRATE DE DISIPAR LA DESINFORMACIÓN. Otra razón por lo que la controversia a veces lleva al conflicto es *la falta de entendimiento entre las dos partes de una* cuestión. Por ejemplo, el debate en curso entre los creacionistas y los evolucionistas está basado en gran parte en la creencia que *sólo* una de las partes está en lo correcto. En realidad ambas partes pudieran estar acertadas si tú aceptas las asunciones en lo que ellos se basan. Los creacionistas hacen la pregunta, “Asumiendo que Dios existe, ¿cuál es la mejor explicación del origen de la humanidad?” Los evolucionistas preguntan, “Asumiendo que no existe ningún poder supernatural, ¿cuál es la mejor explicación del origen de la humanidad?” El corazón del debate no es el origen de la humanidad, pero sí asumimos o no, que un ser superior existe

“Aun si nosotros no estamos de acuerdo con un orador, nosotros todavía podemos aprender algo de él.”

6) GENERA UN AMBIENTE DE RESPETO. Una de las maneras de evitar que se intensifique de controversia a conflicto *es que todos los TM de tu club valoren el libre intercambio de ideas.* Pienso que es importante para cada uno de nosotros darse cuenta que no podemos de estar de acuerdo con todo lo dicho en la junta. Nuestra misión en TM es hacer efectiva la comunicación oral a

una realidad para cada miembro del club. La COMUNICACIÓN incluye *aprender a cómo escuchar con una mente abierta a un orador con el cual no estamos de acuerdo*. La COMUNICACIÓN también incluye *aprender a hablar enérgicamente acerca de un tema sin ofender a aquellos con diferentes opiniones*. No estoy sugiriendo que los TM acepten todo lo de sus discursos. En cambio, estoy sugiriendo hablar de manera precisa, distinguiendo entre hechos y opiniones, y evitando un lenguaje despectivo puede contribuir en gran medida a disipar el conflicto antes de que aparezca. Nadie deberá ser insultado en una junta TM, pero todos deberán estar dispuestos a escuchar y juzgar un discurso de acuerdo a sus méritos de cómo fue expuesto.

7) PREPARE A SU AUDIENCIA CON UNA INTRODUCCIÓN APROPIADA. Antes de que hablara de los matrimonios homosexuales, le pedí al TM de la sesión me presentara como alguien que descende de una larga línea de ancestros que tuvieron matrimonios largos. Elaboré mi presentación de manera que pude abrir con un pequeño giro como un truco de llamar la atención. Funcionó, hubiera sido cortes para mi audiencia si hubiera insertado una oración sencilla en la presentación que dijera, "Aarón estará dando hoy su proyecto No. 9 del manual de Comunicación y Liderazgo con el objetivo de persuadir a la audiencia a aceptar su punto de vista." Enfocando a la audiencia en las metas de mi proyecto hubiera quitado algo de sorpresa a mis palabras de apertura, pero daría a mi audiencia la opción de evaluar mi discurso en bases del logro de la meta además del contenido.

8) ADMITA PUNTOS DE VISTA CONTRARIOS. Otra forma de sofocar las chispas de un conflicto es permitirles la voz a puntos de vista contrarios. Si por adelantado usted sabe bien que quiere hablar de temas controversiales, trate de convencer a otro de los oradores del programe que hable sobre el tema opuesto. Como una alternativa, puede que usted quiera admitir puntos de vistas contrarios en su discurso. En mi discurso sobre matrimonios homosexuales, yo dije, "Reconozco que muchos de ustedes ya han decidido sobre este asunto, y muchos de ustedes no estarán de acuerdo con mis puntos de vista, pero los aliento a que escuchen con una mente abierta." Este breve recono-

miento me ayudo a mantener a mi audiencia atenta; no quería que nadie se diera cuenta que estaba hablando de matrimonios homosexuales e inmediatamente dejaran de ponerme atención. En cambio, formulé mi discurso e invite a cada uno a explorar la cuestión conmigo.

9) DE SEGUIMIENTO. Durante la sección de la junta que le siguió a mi discurso sobre el matrimonio homosexual, yo planteé la pregunta de cómo manejar los discursos controversiales en el futuro. Yo reconozco a aquellos que no están de acuerdo con mi postura, aseguré a los miembros del club y a los invitados que las opiniones eran mías y sólo mías, y les recordé que yo estaba completando un proyecto del manual que requería un mensaje persuasivo. Aunque ninguno de los miembros del club se habían ofendido por mi discurso, todos estuvieron de acuerdo que era bueno aclarar el aire y poner una política para el futuro. Estuvimos de acuerdo, que no todos estaríamos de acuerdo en cada cuestión, pero que cada uno podría no estar de acuerdo sin ser desagradable. También estuvimos de acuerdo en implementar algunas de las sugerencias de esta lista como una política para futuros discursos sobre temas controversiales.

10) MANTÉN UNA MENTE ABIERTA. Ninguno de nosotros se unió a TM para apoyar puntos de vista políticos radicales o que nuestras actitudes fueran insultadas. Sin embargo, *los buenos comunicadores saben cómo escuchar con una mente abierta*. Si usted no está de acuerdo con el orador, no deje de escucharlo. En cambio, trate de:

- * Enfocarse en la forma que el discurso es entregado.
- * ¿Es el orador persuasivo?
- * ¿El mensaje es lógico y bien organizado?
- * ¿Hizo el orador un buen trabajo de comunicar su compromiso emocional?

Algunos de los oradores más persuasivos que jamás vivió defendían posiciones que parecerían ridículas a los estándares actuales. Es importante recordar que el dar un discurso es una forma de arte que trasciende el mensaje: aun si no estamos de acuerdo con el orador, *nosotros todavía podemos aprender algo de él.*

TRADUCIDO DE LA REVISTA:

'THE TOASTMASTER' OCTUBRE 2004

