

PROTOCOLO:

El Pegamento que Sostiene al Club

Mientras que todos los Clubes Toastmasters son creados iguales, ellos no necesariamente mantienen estándares y políticas similares. Los miembros en un club puedan mantener un estricto código de conducta – descalificando a oradores y evaluadores en las competencias del club cuando se pasan del tiempo, por ejemplo, y empezando sus juntas a tiempo, sin importar nada. Otros clubes tienen un acercamiento menos formal en sus juntas. A través del tiempo, ellos pudieron haber relajado sus procedimientos y protocolo. Ellos omiten las formalidades que son la *marca distintiva* de un club Toastmasters.

Exactamente, ¿Qué es el protocolo de la reunión? De acuerdo a Ana Reymann, CL, presidente del Club Akron 151 en Akron, Ohio, “Es el decoro, la etiqueta o las maneras que son básicas a la reunión Toastmasters y a la que la mayor parte de los clubes se adhieren. Ejemplos incluyen tener una orden del día impresa y apegándose estrictamente al formato de la agenda”.

Reymann define ‘estándar’ las acciones y preparaciones que cada club acostumbra para satisfacer sus necesidades. Ella dice, “*Cuando alguien falla a seguir el protocolo o cumplir con los estándares del club, es notoriamente obvio y afecta el tono de la sesión. Cuando el protocolo y los estándares se cumplen, la reunión fluye con suavidad y eficientemente*”.

Barry Kramer, ATM-S, miembro de los clubes Freestate y Catonsville en Maryland, comparte su entendimiento del protocolo: “*Para mí es cuando cada uno de los miembros sabe que es lo que hace que una reunión funcione. El protocolo demuestra aprecio por la audiencia y por el esfuerzo hecho al preparar un discurso*”.

Mientras que Toastmasters internacional provee guías para cada funcionario en la reunión (ver: A Toastmasters Wears Many Hats – Roles of a Member, catálogo 1167D), cada club determina su propio protocolo. Cuando tu club establece un procedimiento de etiqueta o un código de conducta, eso es el protocolo de tu club. Pero, ¿qué pasa cuando se relajan esos estándares? Típicamente, los cimientos del club empiezan a debilitarse.

Un toastmaster reconoció ante mí que en su club se había convertido más en un club social que en uno de auto-mejora. Él dijo, “*Nos hemos acostumbrado tanto el uno al otro que nos la pasamos más tiempo platicando en la reunión que aprendiendo algo. Ya no empezamos las juntas a tiempo. Hay mucha plática cruzada durante las sesiones. Nos divertimos mucho, pero todos los socios serios se han ido a otros clubes*”.

El club de Reymann sigue las políticas y procedimientos como lo delinea Toastmasters Internacional. “*Siento que es absolutamente vital para los cimientos y seguridad del club mantener la estructura establecida y el protocolo provisto*”, ella dice. *A veces, los miembros nuevos sienten que estos son innecesarios hasta que se encuentran dirigiendo una sesión. Entonces, ellos luchan porque no siguieron los estándares de TM*”.

Mientras que la estructura de la sesión a menudo se basa en la tradición individual del club, TM sugiere que los oficiales del club se apegan a las Reglas de Orden de Roberts para la dirección general de los procedimientos parlamentarios.

Ricardo E. Parson, ATM-B, miembro del Club ADP Talk Masters en Sacramento, California, dice, “*Aunque parezca restrictivo y limitante, el protocolo es realmente apreciado por miembros e invitados. Le da sentido a la reunión y evita que se convierta en una pandilla social. Esto no quiere decir que el formato no pueda ser cambiado de vez en cuando, pero el propósito de Toastmasters Internacional es enseñar habilidades de comunicación y liderazgo. El protocolo actual evolucionó a través del tiempo como el mejor método para alcanzar esta meta*”.

Las guías de TM son en realidad una bendición. Como Reymann señala, teniendo esta estructura incorporada le quita presión a los oficiales del club cuando los miembros quieren cambiar la forma como se lleva la junta. Y algunos miembros potenciales irán de club en club hasta encontrar uno que se adecue a su nivel de confort – uno que es, a lo mejor, menos estructurado. Una vez que ellos logren todo lo que puedan en un marco más informal, ellos podrán buscar un club que realmente los desafíe al adherirse a estándares más estrictos.

Como dice Reyman, *“Cuando empezamos a hacernos más informales con los roles de nuestra sesión, nuestras sesiones pierden su ventaja. Las juntas no están tan bien organizadas, como divertidas o como educacionales. Los discursos no están a la altura como pudieran haber estado. Las presentaciones no son propiamente cumplidas y el flujo general de la sesión sufre. Y nosotros parecemos desorganizados y muy poco profesionales”*.

Reyman señala que el tamaño del club a menudo ayuda a gobernar la necesidad de la estructura. Ella explica, *“Nuestro club tiene 35 miembros con diferentes personalidades. Es importante que sigamos el protocolo. Ayuda a establecer buenos hábitos operativos, así que cuando un nuevo miembro se une, nosotros dirigimos con el ejemplo y no por interpretación personal”*.

La auto-mejora es el mantra de los Toastmasters. Nosotros nos unimos a TM porque queremos crecer – convertirnos en oradores seguros, aprender técnicas de comunicación y desarrollar habilidades de liderazgo. Mientras que el protocolo TM pudiera parecer muy formal y muy estricto en un principio, pronto aprendemos a apreciar lo que nos enseña.

Si tienes dudas al respecto, sólo observa actos no-Toastmasters como maestros de ceremonias. Probablemente verás presentaciones torpes, desorganización y momentos embarazosos en el escenario. Un Toastmasters, por el otro lado, habiendo tenido entrenamiento en el protocolo de reuniones, generalmente está bien preparado, organizado y es habilidoso en las presentaciones.

El protocolo nos impulsa a un modo de aprendizaje. Piensa en ello.

¿Cuáles sesiones TM son más exitosas a tus ojos? ¿Aquellas en donde tu sociabilizas con tus amigos o aquellas en las cuales tú eres desafiado de alguna manera?

Reyman dice, *“Muchos de nuestros miembros, yo incluida, hemos encontrado que hemos aprendido habilidades y hábitos al seguir los procedimientos del club y esto ha mejorado nuestras carreras”*.

Un club que está muy relajado, generalmente no está reclutando nuevos miembros. Y esto es una lástima, porque nuevos miembros nos desafían a niveles más altos. Cuando un club relaja sus estándares, empieza a perder su firmeza.

Joe Zamora, DTM y gobernador del área 55 y miembro del Club Babble On 8692 en Sacramento, California; ha fundado y rescatado muchos clubes en los pasados 20 años. Él dice, *“Yo pienso que los clubes necesitan ser reestructurado para sobrevivir”*. Pero él dice que está bien cambiar levemente el protocolo del club para adaptarse a las necesidades de los miembros. Por ejemplo: *“En mi Club, hacemos que los participantes se paren en sus lugares al hablar. Los únicos miembros que se paran detrás del podium son el Toastmaster de la sesión, el Director de Tópicos, el Evaluador General, y los Oradores de discursos preparados”*.

Sheila Masón, ATM-S del Club Conackamack 5009, en Piscataway, New Jersey; ha visto relajarse el protocolo y siente que hace difícil para sus miembros que quisieran participar ocasionalmente en otros, Toastmaster más formales. Ella dice, *“Es bueno ser flexible, pero buenos procedimientos parlamentarios y una conducta profesional sirven mejor a nuestros miembros a medida que ellos continúan trabajando para alcanzar metas más altas”*.

Betty Evans Kelly siente que hay lugar en el club para los dos. *“Algunos clubes tienden a perfeccionarse para los concursos y a relajarse en las juntas. Esto ayuda a reducir el estrés en base semanal mientras que se va aumentando la confianza para juntas más estructuradas de concurso”*. Ella admite que entre más informales las juntas proveen un escenario donde ella se siente más segura para probar nuevas técnicas. Pero ella dice, *“Cuando voy a clubes más formales, yo tiendo a perfeccionar mis habilidades de comunicación y liderazgo a niveles más altos”*.

Aun en los ambientes de juntas más profesionales, los Toastmasters tiene la oportunidad de aprender a ser flexibles. Como Toastmaster de una junta, tendrás que reorganizar una agenda en el último minuto. Inesperadamente, te pudieras encontrar en algún sitio de reunión que no te sea familiar. O a la mejor se te pida que des la palabra del día en el último momento. Es posible mantener los estándares de TMI mientras se es flexible.

Kramer ha experimentado flexibilidad en medio de la estructura en uno de sus clubes. Él dice, *“Yo creo que el saludo de mano al llegar al podium o al estar enfrente es esencial. Sin embargo, en uno de mis clubes hay un juicio ortodoxo que no saludará de mano a personas del sexo opuesto. Mientras que yo creo que la tradición TM de saludarse de manos debe*

ser alentada, cada club debe de tomar en consideración la costumbre de los países de sus miembros o de su religión. Nosotros somos una organización internacional y tenemos que ser tan flexibles como sea posible al entender las diferencias de las culturas alrededor del mundo”.

Yo sugiero que revisen el protocolo de su club al conducir las juntas y determinen que nivel de adherencia su club mantiene. Si su club está operando sobre ruedas, si la asistencia y la participación son altas, los invitados se unen a TM y

los miembros están contentos con sus progresos, quizás has descubierto la receta del éxito. Si, por el otro lado, tus juntas no son profesionales, la asistencia es bajo, los invitados no vuelven, a la mejor deberías reevaluar los estándares que tu club ha adoptado.

Por: Patricia L. Fry, ATM-B, es escritora independiente, miembro del Club Ojai Valle 4717 en Ojai, California.

