

Interrupções ou reforços?

Se você já deu aula ou esteve muitas vezes num palco, já viu acontecerem aqueles eventos inesperados que nos pegam de surpresa! Não é uma questão de se vai acontecer. É uma questão de quando vai acontecer e, mais importante, o que isto significa para você quando acontece! O significado que você dá para cada evento e o que faz em resposta ao evento inesperado vai determinar sua reação emocional.

Em relação a eventos inesperados, existem dois tipos básicos de apresentadores:

- **Frank Flustered** - Frank fica perturbado e frustrado porque ele vê um evento inesperado como uma interrupção que atrapalha a sua apresentação. A audiência vê que Frank está emocionalmente perturbado em relação ao evento que "não deveria estar acontecendo". A apresentação de Frank fica claramente atrapalhada. Ele pode até se desculpar com a audiência sobre a "infeliz situação".
- **Oprah Opportunity** - Oprah verdadeiramente fica mais forte quando eventos inesperados acontecem, porque ela vê o evento como uma oportunidade de melhorar sua apresentação! (Oprah Winfrey é uma mestra em transformar interrupções em oportunidades). A audiência vê seus recursos. Oprah se torna mais eficaz na frente da sala porque ela utiliza o evento inesperado como uma oportunidade para injetar algum humor na situação ou como uma chance para ilustrar um ponto!

Você pode estar dizendo para si mesmo: "Isso soa bem, mas como transformar interrupções em oportunidades?" Aqui estão alguns passos:

1. Inicie o seu programa com duas crenças em mente:

- **Primeira crença:** "Quando eu estou na frente da sala ou no palco, é como se a vida acelerasse. Eventos inesperados acontecerão. Eu os acolho bem porque..."
- **Segunda crença:** "Sempre existe uma maneira de transformar uma interrupção em uma oportunidade que enriquecerá a experiência para minha audiência!"

2. Por essa razão, construa seu programa para aumentar a possibilidade de eventos inesperados acontecerem! Não faça uma apresentação "segura". Não se esconda atrás do podium, lendo suas anotações e sem interagir com a audiência. Trabalhe com um "mind-map" ou com poucas notas ou sem notas. Ande pelo palco com energia e propósito! Vá para a audiência e conecte-se com as pessoas! Pergunte as pessoas coisas que você não faz a menor ideia de qual será a resposta! Crie uma conversa animada com o grupo! Leve seu grupo para a beira do penhasco e deixe-os olhar além dos limites! Isto é mais arriscado e também mais emocionante e impactante. Uma audiência, uma vez exposta a experiências emocionais novas e positivas, nunca mais retorna à sua forma anterior!

3. Estabeleça rapport com a audiência logo de início! Quando você tem profundo rapport com a sua audiência, pode cometer os erros mais estúpidos, as coisas mais estranhas podem acontecer e sua audiência ainda estará do seu lado querendo ajudá-lo! Se você não tem esse tipo de rapport, sua audiência o abandonará mentalmente ou fisicamente quando as coisas "não derem certo".

4. No início do seu programa, prepare sua audiência (crie um estado de espírito) para o inesperado, levando as pessoas a se comprometerem em ser brincalhonas, curiosas, flexíveis e energéticas durante o programa (ou durante o dia inteiro de conferência, se você for o primeiro a falar).

5. No início, crie algumas âncoras positivas que você possa usar mais tarde no seu programa. Uma âncora é alguma coisa única que você faz ou diz na frente da sala (ou alguma coisa que você faça as pessoas fazerem ou ouvirem) e que, automaticamente, coloca a audiência num estado emocional de recursos. Exemplos de âncoras são: um tipo de sorriso, um lugar particular onde você se põe de pé no palco, a palavra "yes" dita num tom de voz forte ou um punho fechado. Você cria uma âncora levando a audiência a um estado emocional de recursos e fazendo um gesto ou dizendo algo (ou a audiência faz ou diz algo). A âncora e o estado emocional tornam-se ligados no sistema nervoso das pessoas! A âncora, automaticamente, desencadeia o estado emocional!

6. Se um evento inesperado acontece, sorria, coloque-se numa postura ereta e forte e, imediatamente, pergunte a si mesmo: "Como eu posso usar esse evento como uma oportunidade para criar humor ou

ilustrar um ponto?" "Peça (pergunte) e receberás". Você conseguirá uma resposta que reforçará seu programa. É, também, uma boa ideia ter um "estoque" de respostas no bolso.