
MONTREAL – Plenaria de ATLAS III: liderazgo de opinión, de cambio y la comunicación eficaz
Wednesday, November 13, 2019 – 15:15 a 16:45 EDT
ICANN66 | Montreal, Canadá

GISELLA GRUBER: En la parte más posterior de la sala. No se olviden de los auriculares si no hablan francés o español porque vamos a estar hablando en los tres idiomas.

Los líderes de At-Large y los participantes por favor acérquense hacia adelante, en las primeras mesas hay micrófonos. Los líderes de At-Large y los participantes de ATLAS III por favor acérquense para que tengan un micrófono cerca y puedan participar. Muchas gracias.

Si no hablan francés y español, por favor tomen los auriculares porque vamos a hablar los tres idiomas en esta sesión.

MICHELLE DESMYTER: Bienvenidos a todos. Un par de recordatorios antes de comenzar, tenemos interpretación en inglés, francés y español, digan su nombre por favor antes de hablar y por favor hablen a una velocidad razonable para una interpretación adecuada. Si quieren ponerse en la cola para hablar, coloquen su nombre de manera vertical. Le voy a pasar la palabra a la colega.

MAUREEN HILYARD: Hola, buenos días. Bienvenidos a todos a la cumbre de ATLAS III. Soy Maureen Hilyard representante de ALAC.

Nota: El contenido de este documento es producto resultante de la transcripción de un archivo de audio a un archivo de texto. Si bien la transcripción es fiel al audio en su mayor proporción, en algunos casos puede hallarse incompleta o inexacta por falta de fidelidad del audio, como también puede haber sido corregida gramaticalmente para mejorar la calidad y comprensión del texto. Esta transcripción es proporcionada como material adicional al archivo, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.

Sé que me voy a olvidar durante la semana de decir todos estos detalles, finalmente estamos acá después de prácticamente dos años de mucho trabajo y antes de comenzar tengo que agradecer a muchas personas en realidad que nos han ayudado e incluyo a la Junta de ICANN, ¿está León acá? ¿Está? León representa a la Junta.

ORADOR NO IDENTIFICADO: Elvis está en el edificio comentando en la mesa.

MAUREEN HILYARD: ICANN Org de que tenemos el CEO y tengo que agradecer a la Junta de Göran por el apoyo que nos han dado, por la oportunidad de tener esta reunión.

También tengo que agradecer el maravilloso trabajo del personal de At-Large, el Comité Organizador de ATLAS y los muchísimos voluntarios de At-Large, el Equipo de Desarrollo de Liderazgo, al comité del programa y fundamentalmente a ustedes porque ustedes hacen el esfuerzo de hacer los cursos, de hacer las solicitudes brillantes que los hace participar en este programa. Todos han ayudado para que esto sea una realidad.

Para llegar al corazón del tema ATLAS, es el inicio de una búsqueda de liderazgo a futuro y de relacionamiento de difusión en At-Large y gestión de las organizaciones para llevar a At-Large al futuro con ICANN para lograr su visión. Y voy a leer la visión de ICANN porque es la nuestra.

Ser del liderazgo, está siendo el paladín siendo el defensor de los identificadores únicos de internet y brindando un ambiente abierto y colaborativo con diversas partes interesadas uniéndose en el interés global. Último, el programa de ATLAS es para introducirlos a muchos de ustedes en el proceso de desarrollo de políticas en At-Large y también en un contexto más amplio de ICANN.

Cuando les pedimos que participen más con nosotros en el trabajo con ICANN, quizás comprendan y aprecien cuáles son las cosas involucradas en el proceso. Verán a través de las expectativas de antes poder solicitar la asistencia, hay un nivel de conocimiento necesario para poder participar de manera significativa, pero algo más importante es que hay un nivel de compromiso que tiene que venir de ustedes para aportar a lo que necesitamos en At-Large y esa es la participación activa en s actividades. Y eso puede implicar participar en horas pocos sociales, en reuniones en línea larguísimas y la asistencia ocasional a reuniones como estas.

No es algo sencillo, pero para los que están dispuestos a hacer esos sacrificios personales como voluntarios puede ser realmente una gran recompensa. Mientras estamos acá les agradezco la participación en el programa que se va a explicar en breve y espero que no les moleste que vamos a tomar asistencia. Se identifican las sesiones en el programa de ATLAS que nos va a dar credenciales para la certificación que van a recibir al final de ATLAS y el reconocimiento del estado eventual como embajadores de At-Large.

Somos conscientes de que algunos participantes no pueden venir en persona, entonces hay disponibilidad de participación remota para que puedan hacer el curso y creo que Yeşim va a participar en ese tema.

Esperamos que aprovechen totalmente el programa de ATLAS, pero también que cumplan los estándares de comportamiento esperados de ICANN para que todos aprovechen y disfruten. Muchas gracias nuevamente por estar acá y bienvenidos.

Quisiera agradecer y solicitar los comentarios de nuestro CEO Göran Marby.

GORAN MARBY:

Quizás me vean mejor así. Es un honor estar aquí, ¿qué haces amiga mía?

ATLAS III es una parte importante de su estrategia, estoy muy contento de ser parte de esto, del apoyo financiero, pero la parte más importante es de ustedes. Esto implica un esfuerzo enorme así que quisiera felicitar a las personas que ayudaron a organizar todo esto.

Ya dicho esto, At-Large es una parte muy importante en la existencia de ICANN, pero presentando a los usuarios de todo el mundo, eso es muy importante. Es difícil definir al usuario final, la manera en que se trabaja con el usuario final, con su representación en ICANN es importante porque si pasamos por alto esa parte sería algo sin esta dimensión en él.

Hubo una sesión excelente con NextGen (la Próxima Generación) y hablamos de la esencia de lo que hace ICANN, en lugar de ver alguna de las cosas que tenemos acá quisiera tomar algunas de las cosas que ellos me han dicho a mí. En primer lugar, es que internet no es tonta, con 3.500 millones de personas hay mucho para hacer. El sistema UN no es la élite del mundo, hay gente que vive en áreas rurales con menos capacidad económica de conectarse, no utilizan inglés como su idioma principal ni secundario, a veces no saben lo que es un DoT y no leen de izquierda a derecha.

Me tienen que ayudar ustedes para transformar el sistema en algo que internet sea para ellos. El internet es algo global, hablamos de un internet abierto global, pero cuando uno se conecta, está conectado localmente leyendo los periódicos, la televisión, el banco, todo local interactuando con la comunidad local en el sistema.

Uno de los desafíos más grandes que tenemos a futuro es cómo encarar el sistema para localizarlo de manera tal que siga funcionando a nivel global, pero que tenga sentido para la gente, porque la gente es inteligente, no se va a conectar porque es divertido no más. Cuantos menos fondos haya más importante resulta obtener valor y no me refiero a lo comercial sino valor como persona.

Por eso ustedes en la comunidad de At-Large significan tanto, los están capacitando ahora, se pueden escuchar sus voces. Entiendo el trabajo que han hecho para lograrlo, hay muchos cursos, hay que hacer mucho para entender las prácticas y aplaudo por ejemplo, cuando me miro el

programa el uso del proceso total como EPDP fase I, me encanta las siglas, utilizarlo como base para una experiencia de aprendizaje.

Para mí, ICANN representa, si sacamos todos los procesos ICANN es una organización técnica con una jurisdicción técnica, todo se conectan en línea, todo toca a ICANN, todo los identificadores. Uno de los componentes más importantes de cómo existe internet está regido por ustedes, así que estoy acá para aplaudirlos, para agradecerles por su esfuerzo. Estoy contento de ver tanta gente y les deseo un ATLAS III de mucho éxito. Muchas gracias.

EDUARDO DIAZ:

¿Me escuchan? Soy Eduardo Díaz, soy de Puerto Rico y presidente de NARALO. La razón por la que estoy acá es que soy parte de la organización ATLAS III de su liderazgo y quisiera hablar de los compromisos que hay en otras sesiones y que nuestro colega no pudo venir.

Vamos a aprender de algunas herramientas de liderazgo, escuchar teoría y practicar algunas de las ideas que vamos a aprender. Esta capacitación que tenemos en estos tres días nos va a ayudar a actualizar las herramientas en el liderazgo y ayudarlos a futuro con el liderazgo. Les doy a todos la bienvenida y voy a pasarle la palabra a David Kolb, para que nos lleve en este viaje.

DAVID KOLB:

Le voy a pedir a Gisella que nos diga algunos comentarios de cosas necesarias para la reunión antes de comenzar.

GORAN MARBY: Me tengo que retirar. Muchas gracias.

DAVID KOLB: ¿Aplauden porque se va?

GISELLA GRUBER: Muchas gracias, Devid Kolb. Michelle dio los comentarios más importantes, pero es muy importante indicar los nombres cada vez que hablen. Tenemos interpretación en francés, inglés y español, y es necesario que los identifiquen en los demás canales y algo muy importante para aquellos que están remotos.

Todos tienen tarjetas con sus nombres, ténganlas constantemente con ustedes. Si les parece que las pueden perder, pásenlas al personal y se las vamos cuidar. Si desean tomar la palabra, levanten la tarjeta con su nombre o lo colocan en forma vertical sobre la mesa, los que están en la sala del Zoom levanten la mano y Michelle DeSmyter los va a ver acá.

Disculpa, tenemos participación remota y también hablar a una velocidad razonable como solicitó Michelle para que la interpretación sea exacta. Esta gente está haciendo un gran trabajo, pero solamente pueden hacer lo que se les permita. Muchas gracias, le paso la palabra a David.

DAVID KOLB:

Ha sido un gran camino llegar acá y comenzar. Lo que quisiera hacer es familiarizarlos primero con el paquete de material que tienen, el paquete azul y después hablar un poco del programa, presentaciones y un panel de líderes estimados que se va a moderar y lo vamos a hablar luego cuando hablemos de agenda.

Quiera decir quién soy. Soy David Kolb, trabajo con Insight Learning, somos una empresa mundial, pero venimos trabajando desde 2013 con ICANN. La primera reunión fue en Durban, ¿alguno estuvo en Durban? Utilizamos la expresión “parezco un siervo en la luz” porque uno se queda mirando a la organización de la que está tratando de aprender, que es uno de los grupos de clientes únicos que tengo, cómo se estructuran, cómo se organizan, el trabajo con el personal, con la comunidad a los años, también con trabajo de coaching aprendo una y otra vez.

Una de las claves de esta sesión para ATLAS III es que todos vamos a aprender los unos de los otros y en este grupo tenemos aproximadamente 45-46 participantes de ATLAS y luego prácticamente 30 personas que son coaches/facilitadores. Vamos a jugar con las palabras respecto de cuál es la función.

Después vamos a tener una plenaria y muchas de las plenarios son seguidas por una reunión independiente. Tenemos en la mañana una plenaria y en la tarde una reunión de trabajo. En las sesiones de trabajo van a tener coaches/facilitadores que van a ayudar básicamente a verificar que estemos bien con los tiempos, que aportemos en cierta medida a los debates y parando la acción o el diálogo en distintos

lugares para hacer preguntas sobre cómo va llevándose el proceso. Ese es el papel de los coaches.

Hay un poco de confusión creo, porque al principio estábamos tratando de que cada uno estuviera en el grupo correspondiente, tengamos paciencia. ¿Todos los que tienen la tarjeta coloreada tienen un número? Eso es importante, después vamos a retomar el tema de los números y ver qué significa. Les vamos a dar un panorama general.

El tema para los tres o cuatro días siguientes tiene que ver con: Pensar con el liderazgo de opinión y también de cambio en la comunidad de ICANN, en la comunidad de At-Large y vamos a verlo de distintas maneras.

Una manera, vamos a hablar de distintas capacidades del liderazgo y ustedes en los grupos de trabajo van a trabajar con un caso que hemos elaborado y practicando las capacidades, cuando los facilitadores o coaches detienen la acción van a hacer preguntas por ejemplo, en la primera reunión de hoy sobre la escucha y la comunicación efectiva, cómo se ha demostrado, cómo funciona y pedirles su opinión, su feedback, y luego siguiendo el debate y haciendo algún seguimiento posterior.

Mañana creo que tendría que hablar del programa. Tienen un documento que dice “Agenda de Contenido ATLAS III para Noviembre 2019 versión 5”. La reunión de hoy tiene que ver con el concepto de liderazgo de opinión, de cambio y la comunicación efectiva.

Hoy en la tarde vamos a tener una reunión de trabajo para hablar de un caso que vamos a tocar en un segundo y si damos vuelta a la página mañana comenzamos a las 8:30 de la mañana en esta sala para que sepan, hablaremos de conflicto e influencia, son los dos temas que vamos a considerar. Y hablando de conflicto, no hablamos ni de agresión de gente que se tire la silla por la cabeza sino más bien de tensión.

Puede haber un desacuerdo sobre algún tema, sobre las metas, los valores, muchas cosas crean lo que llamamos conflicto, cómo lo manejamos, cómo trabajamos con eso y la influencia o la persuasión si así lo desean es cómo ser más efectivos tratando de que alguien comprenda nuestro punto de vista, siendo abiertos obviamente también a su punto de vista para ver qué piensan de las cosas y después vamos a hablar de eso cuando estemos con el caso.

Y después tenemos una reunión de trabajo en términos de cómo se arman los grupos, va a cambiar respecto a lo que es hoy vamos a crear conflicto dentro de los grupos. No se preocupen, no es que tratamos de que sean agresivos ni nada, pero puede haber algún conflicto de temas en base a las exposiciones de los casos.

A partir de ahí tenemos una sesión a las 3:15 de la tarde sobre la comunicación y la conciencia intercultural. Acá estamos jugando un poco con el tema porque queremos que vayan a la reunión del GAC con la Junta y hagan observaciones sobre algunos marcos interculturales descritos en la sesión de la mañana y hay una hoja de observaciones en las diapositivas para que tomen notas. Lo vamos a compartir para ver

las notas, lo que han visto en su observación de la reunión de la Junta con el GAC.

Luego mañana en la tarde vamos a trabajar con coaching, ¿cuántos de ustedes fueron al programa de liderazgo conmigo o con alguna de la gente de mi equipo? Vamos a usar un marco distinto al que hemos utilizado en el programa de liderazgo para que tengan un modelo y una metodología distintos, vamos a hablar de eso.

Y después en esta sala van a hacer un ejercicio de coaching entre sí, los coaching y los facilitadores van a trabajar con el grupo 3 para dar feedback y hablar del modelo. Eso es mañana por la tarde.

El miércoles, página tres a las 8:30 empezamos nuevamente, entonces esta presentación trata sobre la presencia personal y las presentaciones. Vamos a hacer dos cosas, vamos a hablar del concepto de presencia personal, ¿qué quiere decir esto? Quiere decir cómo nos presentamos cuando queremos dar una presentación, nuestro nivel de confianza, de influencia... Vamos a ver los elementos de la presencia personal, cómo podemos mejorar aquí.

Y quiero preguntarles esto, ¿quiénes de ustedes tienen una voz en su cerebro que los critica cuando están dirigiéndose a una audiencia? Esto lo llamamos “el crítico interno” el monito, el pajarito que nos sigue diciendo: “Estás hablando demasiado rápido, estás hablando con las palabras incorrectas” entonces vamos a aprender a calmar ese crítico interno, esto tiene que ver con la presencia personal.

Después tenemos una presentación sobre la forma estructural de nuestros pensamientos en nuestras presentaciones para que sean más coherentes y aquí aplicamos el principio de la pirámide. Se los voy a explicar para ver cómo estructuramos nuestra forma de pensar en nuestras presentaciones, en la sesión de trabajo posterior y aquí hay un tiempo en el medio. Tenemos a las 10:15, pero la sesión de trabajo empieza a las 13:30 y en esa sesión de trabajo van a organizar sus puntos de vistas sobre un caso del que vamos a hablar en unos minutos, para que lo conozcan bien.

Después vamos a volver a una sesión planeada en esta sala para que compartan unos con otros su forma de pensar basada en la pirámide que es el trabajo que preparó cada grupo, espero no ir demasiado rápido. Después el miércoles al final vamos a trabajar sobre el manejo de los tiempos, delegación y también con la facilitación de reuniones, cómo manejar los tiempos, cómo organizar o facilitar reuniones de manera efectiva.

Aquí yo les voy a presentar esto y después ustedes van a jugar con estos conceptos. Y finalmente el jueves es el día que terminamos, el jueves tenemos una serie de sesiones, tenemos un almuerzo de trabajo donde les vamos a regalar cosas maravillosas y después tenemos otra sesión de cierre por la tarde. Esta sesión va a evolucionar, va a cambiar un poco según lo que hayamos tratado.

En primer lugar, vamos a hablar de cómo seguir adelante siendo embajadores de At-Large, cómo pueden construir sus redes, cómo hacer networking con otros, cómo seguir avanzando con las

habilidades y destrezas que aprendieron. Y con esto terminamos el jueves esa es nuestra agenda, ¿alguien tiene alguna pregunta? Muy bien.

El otro material que tienen en sus carpetas y les pido disculpas a los bosques y a los árboles porque estamos usando mucho papel, pero tenemos en primer lugar, las diapositivas. Estas son diapositivas grandes que ocupan toda la página porque queremos que puedan tomar nota sobre estas diapositivas y también hay hojas o planillas donde tienen que ir completando. Les pido disculpas son 98 diapositivas.

Quiero decirles que el tema de esta sesión no es matarlos a través de un Power Point, puedo utilizar algunas diapositivas que están aquí, no todas, pero es mejor tenerlas y no necesitarlas que necesitarlas y no tenerlas. Así que aquí hay mucha información seguramente más información de la que vamos a cubrir. Cuando vayamos a las sesiones de trabajo sería bueno que lleven con ustedes las diapositivas porque las van a estar utilizando mientras practiquen las habilidades.

Para algunos de ustedes, para los hispanoparlantes y los francoparlantes, bueno van a estar en grupos de trabajo con interpretación. Hemos creado entonces algunos documentos específicamente para ustedes, una agenda traducida y también creamos un documento complementario en español y en francés que acompañan a las diapositivas, van a tener las diapositivas y también su versión en español o en francés. Si tienen alguna pregunta acérquense y les ayudaremos.

Y finalmente lo que les queda en la carpeta tiene que ver con estudio de casos. Nuestro caso se llama “las siete tribus de la red galáctica” este no es el momento de leer el caso, les voy a dar tiempo al final de esta sesión, antes de que vayan a los grupo de trabajo para que lean el caso y se familiaricen. La idea es divertirnos un poco aquí, pero básicamente es el internet y cómo encaramos este tema de privacidad versus seguridad.

Y el EPDP fase 1, bueno hay historias sobre esta sesión en este estudio de casos, en base a esto vamos a trabajar. ¿Y como nos vamos a organizar? Bueno, en el segundo documento tienen las posiciones de los grupos que trabajan en el EPDP.

Identificamos las siete tribus, como la llamamos “los siete grupos de esta galaxia” y estos grupos tienen posiciones sobre los temas de privacidad versus seguridad. Así que les vamos a asignar a ustedes a grupos que representan cada una de estas siete tribus y como no tenemos a todos los participantes que esperábamos unimos dos grupos en uno que van a tener un punto de vista similar, pero cada grupo va a tener un punto de vista específico y lo tiene que ir mejorando, refinando.

Esta tarde en la sesión de trabajo van a decir: “Bueno este es nuestro punto de vista” el que les haya tocado, ¿cómo lo mejoramos para que sea efectivo? Par que sea convincente frente a otros, esa será la sesión de trabajo número uno. La número dos, cuando hablemos de conflictos e influencias dividiremos los grupos para que en cada grupo haya

diferentes puntos de vista. Y el énfasis estará aquí en las habilidades de conflicto e influencia.

En la tercera sesión de trabajo otra vez volverán al grupo inicial, para eso son los números que tiene en las tarjetas con sus nombres. Allí en la tercera sesión organizaran sus presentaciones para después compartirlas cuando volvamos a la plenaria. Entonces no se preocupen por las posiciones de los grupos hasta mañana, hoy solamente tienen que leer el caso de estudio y les voy a dar tiempo para que lo lean, para que no lo tengamos que leer aquí en la plenaria. Esa es la documentación que tienen entonces.

Vamos a la próxima diapositiva, por favor. Ya cubrí todos estos temas, vamos a la siguiente diapositiva. Tenemos un panel que voy a invitar aquí al frente antes de que venga el panel a dirigirse ustedes, quiero saber si conocen a los que están sentados cerca de ustedes, pero quiero que se tomen entonces unos minutos para presentarse unos a otros y tengo un protocolo aquí en los rotafolios.

Reúnanse en grupos de tres o cuatro y hagan esto: Digan su nombre o el nombre que quieren usar esta semana, pueden usar el nombre que tengan en sus tarjetas o un apodo. En segundo lugar, tienen que decirles a los demás cómo encontraron a la ICANN o cómo la ICANN los encontró a ustedes, cómo se conectaron con esta organización. Y en tercer lugar, dígnosnos qué les resulta más satisfactorio de este trabajo como voluntarios en la ICANN.

Así que hablen con los que están detrás de ustedes, delante de ustedes o a los costados, en grupos de tres o cuatro. Preséntese y utilicen estos

protocolos para presentarse y conocer a los que están cerca de ustedes, les doy tres o cuatro minutos, ya. [...]

Les queda un minuto.

ORADOR NO IDENTIFICADO: Si por algún motivo necesitan un micrófono, aquí tengo un micrófono.

DAVID KOLB: Por favor, tomen asiento. Por favor présteme atención. Bueno, volvemos a nuestros lugares, cambiamos la configuración de los primeros lugares de las mesas.

Mientras organizábamos ATLAS III, el programa de líderes pensé: “Si vamos a hablar de este concepto de líderes de cambio y líderes de opinión, ¿quién son las estrellas? ¿Quiénes son ejemplos de esto? Y estos cinco nombres aparecieron una y otra vez, entonces no sé el porqué, no sé si esto es bueno o malo, peor estos nombres surgieron una y otra vez. Y también representan a las diferentes regiones, queríamos a alguien de cada región.

Entonces les pedimos que organizaran un panel para que les pudiéramos hacer preguntas sobre líderes de cambios, líderes en general. Pero ahora les vamos a pedir que se presenten, que nos digan cómo se relacionaron con la ICANN y con At-Large, cómo llegaron aquí, por favor sean breves. Y después qué es lo que les resulta más satisfactorio de este trabajo, lo mismo que hicieron todos los

participantes, pero empezamos con Jonathan y después seguimos avanzando.

Por favor, digan su nombre eso es fácil y después cómo se relacionan con la ICANN/At-Large y después qué les resulta más satisfactorio de su trabajo con la comunidad. El mismo protocolo que tenemos en los rotafolios.

JONATHAN ZUCK:

Buenas tardes, es un placer estar aquí. Yo soy Jonathan Zuck y soy el director ejecutivo de la Fundación de Innovadores del Internet, que son un signo de pensamiento en Washington que trabaja sobre el tema del futuro del trabajo y el efecto en la inteligencia artificial sobre el empleo, etcétera. He estado trabajando con la ICANN durante un tiempo, antes yo dirigía una cámara integrada por empresas de software, primero fui a la reunión de Vancouver creo que esta es mi reunión ICANN número 45.

Estaba en la parte de la unidad constitutiva de propiedad intelectual del lado de las empresas, pero recientemente desde que me jubilé me incorporé a At-Large porque creo que es la unidad constitutiva más importante dentro de la organización y la que más necesita demostrar su importancia en la comunidad. Gracias.

DAVID KOLB:

¿Y qué le resulta más satisfactorio?

JONATHAN ZUCK:

Lo más satisfactorio con respecto al trabajo en la comunidad de la ICANN es que creo que casi todos están seriamente interesados en hacer las cosas bien en post del internet. Y cuando trabajamos en el entorno político en una ciudad capital haciendo lobby ante un gobierno, ese tipo de cosas, en realidad nos damos cuenta que hay más intereses comerciales en ese caso en juego.

Y en este entorno, aquí en la ICANN nos sentimos más como un grupo de personas que realmente quieren hacer las cosas bien, pasamos por una transición hace un tiempo, nos liberamos de nuestra relación con el gobierno de los Estados Unidos, esta fue la transición de la IANA y después regresamos a un proceso de desarrollo en un marco de transparencia. Y estas fueron las cosas más gratificantes que hice en mi carrera. Trabajar con personas que quieren hacer bien las cosas.

DAVID KOLB:

¿Roberto?

ROBERTO GAETANO:

Buenas tardes, yo soy Roberto Gaetano y ya respondí la primera pregunta. La segunda pregunta, ¿cómo conocí a la ICANN? De hecho, es una larga historia, pero voy a ser breve.

Yo estaba trabajando por el Instituto de Estándares de Telecomunicaciones en Europa y participé en el proceso de redacción de las nuevas normas para administrar el sistema de nombres de dominios. Esto se transformó en el Foro Internacional del White Paper

(IFWP) y yo estaba en el comité directivo de esa organización que dio forma a la ICANN de alguna manera.

Yo conocí entonces a la ICANN antes de que la ICANN fuera creada de hecho. Después en algún momento hubo una reforma en la ICANN, estamos hablando de 2002, se creó ALAC y el NomCom (Comité de Nominaciones) me designó como uno de los primeros cinco representantes en ALAC. Después me convertí en el enlace entre ALAC y la Junta Directiva y después el Comité de Nominaciones me designó para integrar la Junta Directiva.

Así que fue un largo recorrido, pero en diferentes periodos. Un tiempo estuve involucrado en la ICANN y después mi trabajo me llevó a otro lugar a seguir trabajando como voluntario y bueno esto viene como en ola. En la última ola fui presidente de una junta que trabajó en post del interés público en un periodo de cinco años, terminé a principios de este año y ahora tengo más tiempo para participar en el trabajo de ALAC.

Lo que me gusta de esta comunidad es la variedad, la diversidad, todos son diferentes y como dije antes, hace mucho que estoy aquí, más de 20 años. Y cuando uno tiene tanta experiencia uno se siente tentado a pensar que ya sabe de todo, especialmente en las comunidades de ALAC, me hacen darme cuenta de que no sé todo porque en cada reunión cada vez que conozco a una nueva persona que viene de una parte diferente del mundo hay algo que aprendo, hay algo que no sabía hasta ese momento.

Y eso es un proceso de enriquecimiento continuo que hace que esta función, si se le puede llamar función, en realidad no es una función de un trabajo sino un hobby que hace que esta función sea interesante y que valga la pena. Y por supuesto, también hay mucho trabajo porque a veces hay que trabajar mucho, pero bueno esto sería básicamente.

DAVID KOLB: Gracias. Fatimata.

FATIMATA SEYE-SYLLA: Soy Fatimata Seye-Sylla, vengo de Senegal, lo que les decía de AFRALO. ¿Cómo me conecté con ICANN y At-Large? Soy participante activa de la cumbre mundial de la Sociedad de la Información. En 2006 mis colegas africanos me hicieron ver la necesidad de que África sea más activa dentro de ICANN, participar más en ICANN y me pidieron que fuera una miembro activa de At-Large.

Así me conecté con ICANN y At-Large desde 2007, fui miembro de ALAC seleccionada por la comunidad y luego dirigí AFRALO durante dos períodos. Me nominaron en el NomCom durante dos períodos y ahora les digo que tenemos que hacer lugar para los jóvenes. Estoy muy contenta de ver lo que veo hoy, caras nuevas que se acercan.

¿Y qué es lo que encuentro más satisfactorio sobre mi trabajo en la comunidad? Mi trabajo más satisfactorio con la comunidad africana tiene que ver con buscar nuevos miembros y en prestarle mi apoyo, hacer coaching especialmente en mujeres, mujeres jóvenes para que se unan a At-Large y que lleguen a los niveles de liderazgo por el coaching

de gente experimentada como Tijani que está aquí que trabaja incansablemente en respaldo de las jóvenes generaciones africanas para llegar al próximo nivel.

Y todas las actividades de creación de capacidades de ICANN que se están implementando. Soy más corta que ustedes.

DAVID KOLB:

¿Justine?

JUSTINE CHEW:

Buenas tardes, soy Justine Chew de ALAC, de Malasia. Es un placer decir que tengo dos connacionales en la audiencia, ¿qué hago? Soy abogada de derecho comercial, también soy escritora, redacto trabajos de asesoramiento y lo que hago nada tiene que ver con ICANN. Así que aquellos que están en la misma situación no teman, acérquense y pásenla bien.

¿Cómo me conecté con ICANN? Siempre me gustó la informática a pesar de mi trabajo jurídico y esas cosas, tengo un título de posgrado en informática y siempre me conecté con la tecnología porque me fascina. Y seleccioné internet como manera de tener un interés colateral al trabajo, empecé en 2012 a involucrarme con ICANN así que no tengo la experiencia de mis colegas a la derecha.

Primero estuve trabajando con la revisión de los nuevos gTLDs en el grupo correspondiente que tenía que ver con el programa de los nuevos gTLDs, estuve como voluntaria en la solicitud de los nuevos gTLDs en

At-Large para ver si At-Large tendría alguna objeción a las solicitudes que se recibían. Me acuerdo sentarme con Dave que anda por allí atrás, mirando las solicitudes y considerando si habría algún inconveniente como DotHealth por salud.

Y desde entonces vengo trabajando como voluntaria y soy miembro de una serie de grupos de desarrollo de políticas dentro de GNSO. Es un placer decir que soy de At-Large, nunca estuve afiliada a ninguna otra unidad constitutiva y espero que sea así a futuro mientras esté trabajando con ICANN. ¿Me falta algo? A ver... Ah, ¿qué es lo que me gusta? Interactuar con la gente que de lo contrario no tendría oportunidad de conocer a gente como ustedes, cuando uno trabaja en ICANN uno viaja, conoce gente.

En términos de At-Large creo que una de las cosas más satisfactorias es ser parte de un grupo de personas que tiene una voz prominente por el usuario final en el trabajo con políticas de los grupos de trabajo.

Estoy encantada de tenerlos acá porque quiero ver más gente que trabaje en política porque al fin y al cabo At-Large es eso, verificar que se escuche la voz del usuario final, que se ocupe de nuestros intereses porque en ICANN harán que este modelo de múltiples partes interesadas esté vivo, pero verán que algunas unidades constitutivas tienen una voz más fuerte y a nosotros se nos considera un poco los más pobrecitos.

Así que quisiera compartir una observación. En mi trabajo con ICANN al principio la voz de At-Large era siempre más baja, no era tan

prominente como ahora y quiero pensar que yo he aportado a eso y espero que más de nosotros podamos llevar la antorcha.

DAVID KOLB: ¿León?

LEON SANCHEZ: Voy a hablar tanto en español como en inglés. Interpretación a ver si están despiertos o si ya se nos han dormido, pero no voy hablar en spanglish, voy a hacer un parte en inglés y luego voy a volver al español.

¿Cómo me enteré sobre ICANN? Cuando era alumno me interesaba siempre la tecnología, la nueva tecnología de la información, había una urgencia que era de algo nuevo, que era internet. De inmediato me vi capturado por todo lo que rodeaba el internet, por supuesto con eso vino la noción de ICANN y quería participar, quise participar por muchos años, pero no tenía tiempo de aportar de manera significativa a lo que hace ICANN, así que tuve que esperar.

Y esperé hasta el 2012 donde me presenté para el programa de becarios y fui becario en la reunión de Praga, esa fue mi primera vez en una reunión como becario por primera vez, pero antes de eso estuve en México en la reunión que hubo allá y tuve suerte para estar en ATLAS I.

Ese fue el primer contacto oficial en una reunión de ICANN, no tenía idea que estaba haciendo, no entendía nada de lo que hablaba la gente, ustedes saben porque lo han pasado como yo, sí. Y luego, después de

pasar a ser un becario comencé a participar en distintos grupos y debates, empecé a trabajar en la Unidad Constitutiva de Propiedad Intelectual, trabajando como abogado en esa área y eso es lo que hago para vivir y en eso me eduqué.

Es curioso, ¿no? Aunque trabajo como abogado en el área, lo que hago no está relacionado con ICANN porque hago derecho de autor, pero no hago marcas registradas ni nada que tenga que ver con lo que hace ICANN, entonces lo que hago está fuera de la jurisdicción de ICANN, en otra parte de mi vida profesional.

Me enteré que el IPC no era el lugar para mí porque también he sido defensor de los derechos del usuario durante mucho tiempo, escribí la primera ley sobre el derecho del usuario en México que no fue aprobada en el senado lamentablemente, pero sigue estando el proyecto de ley desde hace 10 años. Era una ley adelantada y creo que significativa.

Después de darme cuenta que no era el lugar en el que quería estar, en IPC, me vine a At-Large y mediante NomCom solicité un lugar en ALAC. Tuve mucha suerte porque mucha gente me apoyó, me hizo participar en distintos grupos de trabajo, me educó hasta llegar al CCWG. Para los que no sepan qué es, es el grupo de trabajo intercomunitario para incrementar la responsabilidad de ICANN, yo fui un copresidente y tuvimos una excelente experiencia, dos años de mucho trabajo con la comunidad tratando de ampliar este marco de responsabilidad que está ahora implementado después de la transición.

Después tuve el apoyo afortunado y la confianza de la comunidad de At-Large para poder ser miembro de la Junta en 2015 y estoy muy contento de estar acá hoy con ustedes. Español ahora.

¿Qué es lo que más me satisface de estar en ICANN? Lo que más me satisface de estar en ICANN es poder servir a nuestra comunidad, esa noción de saber que estamos haciendo algo que impacta a tantas personas en el mundo y que si estamos nosotros aquí, como decía Justine hace un momento o tenemos la posibilidad de elevar la voz, alzar la voz por aquellos que no tienen la oportunidad de estar aquí, por poner en la mesa esos intereses, esas preocupaciones y defender esas situaciones que son importantes para los usuarios finales de internet.

Eso es lo que a mí me gusta de estar aquí, me gusta estar con la gente, me gusta acercar a la gente, me gusta construir puentes, me gusta hacer que la gente; nos acerquemos, nos sentemos y aunque tengamos diferencias grandísimas de criterio, de interés o de visión que podamos encontrar esos puntos de encuentro y esos puntos en común que nos permitan transitar hacia acuerdos, hacia consensos que hagan que la internet siga funcionando como ha funcionado hasta ahorita.

Y que continuemos mejorando lo que estamos haciendo para generaciones futuras, eso es lo que a mí me satisface de venir a ICANN. Gracias.

DAVID KOLB:

Muchas gracias, gracias a todos. Tengo algunas preguntas por cuestión de tiempo lo voy a acotar a un par de preguntas porque empezamos

tarde. La primera pregunta y no tiene que ir en ningún orden específico, si a alguien se le viene a la mente, respondan.

¿Qué hace falta para ser un líder exitoso en la comunidad de ALAC?
¿León?

LEON SANCHEZ:

Trabajo, esa es la clave. Si quieren tener éxito no solamente en la comunidad de At-Large sino en cualquier unidad constitutiva o SO o AC de ICANN lo que hace falta es trabajar, comprometer tiempo, comprometerse con las tareas que uno decida realizar colaborando.

Somos voluntarios sí, pero cuando uno es voluntario por algo y defiende algo se compromete con la comunidad para dedicarle tiempo, recursos, a leer, a hacer aportes significativos y de manera constructiva participar en debates y en grupos de trabajo en los temas que nos interesan y en los que estamos avanzando. La palabra entonces clave para mí, para ser un líder no solamente en At-Large sino en cualquier lugar de ICANN es mucho trabajo, mucho trabajo.

DAVID KOLB:

Gracias. ¿Fatimata?

FATIMATA SEYE-SYLLA:

Para mí, hay que tener capacidades y trabajar, crear consenso, tener confianza en uno mismo, paciencia, respeto por los demás porque esto es una comunidad. Tenemos que tener determinación, conocimiento

accesorio porque es necesario para cualquier tipo de liderazgo, específicamente para ALAC, es ese el punto principal diría yo.

JONATHAN ZUCK:

Estuve los 15 años en la comunidad de la ICANN trabajando como agente de cambio, tratando de cambiar la forma en que operaba la organización en diferentes niveles. Y creo que hay dos tipos de líderes, los líderes que participan en la ejecución de las actividades diarias de una organización y hay líderes que tratan de cambiar las cosas, que tratan de cambiar partes de la organización y si alguien está tratando de introducir cambios, bueno esta es una función muy interesante porque hay personas que están totalmente en desacuerdo con respecto a los cambios que hacen falta.

Y hay otro grupo de personas que están en desacuerdo o que no están de acuerdo en que hagan falta cambios o sea es un público muy amplio, son personas que ya probaron todo, que piensan que nada va a funcionar. Hay personas que tienen influencia o poder que se va a ver socavado si hay cambios y ese es el grupo más difícil para trabajar.

Y lo que he aprendido es que, inspiramos a nuestros aliados en grupos como éste y convertimos a los oponentes en grupos más pequeños, en los pasillos, en reuniones individuales, entonces el liderazgo no viene solamente de las palabras, viene de poder trabajar con las personas en forma individual, respondiendo a sus preguntas, tratando de que acepten los cambios que estamos tratando de producir y reuniéndolos para que todos avancemos en la misma dirección. Esas son algunas de las lecciones que yo aprendí.

DAVID KOLB: Gracias. ¿Justin?

JUSTINE CHEW: Siempre es bueno ser la última porque uno puede tomar lo que ya dijeron los demás, y es lo que voy a hacer, apoyo lo que dicen los demás. Hay dos cosas que quisiera agregar, hay que ser curioso eso ayuda, siempre hay que hacer preguntas eso me ayuda a mí por supuesto y además se trata de encontrar por mí misma lo que quiero hacer y encontrar un lugar para hacerlo.

DAVID KOLB: Gracias. Tengo otra pregunta, pensando en este concepto de líderes de cambio y líderes de opinión, ¿cómo lo definirían en este contexto? Cuando pensamos en ser un líder de opinión o un líder de cambio como mencionó Jonathan, ¿cómo es estar en cada una de estas posiciones? Conceptualmente, ¿cómo es esto de ser líder de cambio? ¿Líder de opinión? Roberto.

ROBERTO GAETANO: Yo creo que los líderes de opinión hacen diferentes cosas en mi opinión. En primer lugar, hay que saber de qué estamos hablando, pero en segundo lugar y esto es un poco más difícil de lograr, se trata de ser reconocidos por la comunidad, por los pares, se trata de ser una fuente de información confiable, de ser una persona en quien se puede confiar, a la que vale la pena escuchar.

Y si uno no tiene esas características va a ser muy difícil convertirse en un agente de cambio porque uno no tiene la autoridad moral para hacerlo, la comunidad no confiará en lo que estamos proponiendo en términos de cambio, ese es mi punto de vista.

DAVID KOLB: ¿Alguien más quiere agregar algo? Fatimata.

FATIMATA SEYE-SYLLA: Yo los llevaría al contexto de At-Large. Y se trata de tener un abordaje estratégico que posicione a At-Large como la unidad constitutiva en la que hay que estar si queremos defender los intereses de los usuarios finales. Y ese abordaje estratégico también confirma este abordaje o esta estructura ascendente de la ICANN y también el modelo de múltiples partes interesadas de la ICANN. Quiero ser breve en esto, ¿hablo del cambio o esperamos hasta después?

DAVID KOLB: Hable del cambio.

FATIMATA SEYE-SYLLA: El siguiente nivel en este abordaje de liderazgo tiene que ver con lograr que se escuche la voz de los usuarios finales a través de At-Large en toda la organización usando a ALAC como una unidad constitutiva muy respetada en la comunidad de SOs y ACs de la ICANN.

Y también At-Large ha estado promoviendo la participación efectiva de todos los usuarios finales en todas las actividades de la ICANN, en la organización de los estatutos, en la organización de declaraciones, presentando recomendaciones y organizando reuniones para hacer difusión, alcance y hacer participar a los usuarios finales.

Y creo que a través de estas actividades logramos los cambios, así es como podemos describir a los líderes del cambio. León.

LEON SANCHEZ:

Me parece que para influenciar el cambio en el pensamiento se necesitan varias cosas, una de ellas es ser consistente entre lo que se dice y lo que se hace, ¿sí? El ser consistentes entre lo que decimos y lo que hacemos hace que nuestra comunidad y quienes están cerca de nosotros nos respeten o nos detesten tal vez, ¿no?

Pero al menos somos consistentes, como dicen en inglés “you need to walk the talk” entonces si dices que vas a hacer algo, lo tienes que cumplir, eso es un factor importante para que la gente pueda reconocer que existe un liderazgo en cuanto a una línea de pensamiento.

Otro factor que considero importante es, escuchar y ser empáticos con la gente con la que queremos influenciar, la gente en la que queremos influir. La gente piensa de una forma porque está en un entorno, porque ven una realidad y su pensamiento está alineado conforme a esa realidad y a esas circunstancias. Si nosotros pretendemos hacer cambiar a la gente de una forma digamos vertical, de una forma impuesta, de una forma autoritaria lo único que vamos a conseguir es

rechazo y vamos a conseguir que piensen justamente lo contrario a lo que estamos esperamos nosotros.

Entonces tenemos que ser empáticos, tenemos que ponernos en los zapatos de la persona que está frente a nosotros para entender cuáles son sus circunstancias, cuál es su línea de pensamiento y en función de entender esas circunstancias y esa línea de pensamiento, poder generar ese cambio de pensamiento que queremos en esa persona con la que estamos nosotros actuando.

Eso obviamente implica el respeto a la diversidad, el respeto a la cultura, el respeto a las creencias, a la condición social, económica, política etc., de la gente con la que estamos interactuando. Son dos factores que yo resaltaría del cambio en el pensamiento.

El tercer factor es, que se necesita ser valiente. Todos aquellos que provocan cambios importantes en la humanidad, cuando comienzan a generarlos son tachados de locos, ¿sí? Siempre detrás de un gran pensamiento hay un gran loco, siempre. Y entonces necesitamos ser valientes y estar dispuestos a enfrentar esa adversidad y esa crítica, esa burla y en algunos casos insultos de las personas que de momento van es a resistir a ese cambio y a esa forma de nuevo pensamiento que se está proponiendo.

Entonces algo que yo he aprendido dentro de ICANN es que hay que ser valientes, respetuosos, pero valientes. Podemos decir algo y podemos establecerlo con firmeza siempre y cuando seamos respetuosos y generemos nuevamente esa empatía frente a nuestro interlocutor y tratemos de entender lo que el otro está queriéndonos decir o por qué

el que está frente a nosotros o la que está frente a nosotros no está de acuerdo con lo que nosotros les estamos proponiendo.

Esos factores David me parece que serían algunos de los que habría que considerar para poder impulsar este cambio de pensamiento.

DAVID KOLB: Hay un par de preguntas. León tiene que ir a otro lado, Justine también, los demás también así que pregunten.

ORADOR NO IDENTIFICADO: Hay una diferencia real entre el liderazgo de pensamiento u opinión y cambio. Cuando hablamos de pensamiento en la estructura de liderazgo de pensamiento, hablamos del tipo de pensamiento que difiere del prevalente. Hablamos de pensamiento diverso, un pensamiento que lleva al cambio.

Hay una conexión definitiva, no son áreas distintivas o distintos estilos de liderazgo, ¿qué opina al respecto? ¿Por qué lo clasificaría como dos categorías distintas?

DAVID KOLB: Lo hice yo, quiero responder porque eso lo vamos a hablar bien después de panel. Daniel, ¿cuál es tu pregunta?

DANIEL NANGHAKA: Presidente de participación oficial. No es una pregunta, en mi experiencia en ICANN hay un tema interesante que nos perturba, es el

consenso. Cuando estamos en deliberaciones de distintos procesos o temas, a veces se ponen las cosas intensas. Respecto de los procesos, ¿cómo han podido equiparar los pensamientos para evitar sesgos en los temas hablados para crear cambio e impacto en la decisión en la comunidad? Espero que se entienda lo que dije. Gracias.

DAVID KOLB: Justine, ¿quieres responder?

JUSTINE CHEW: Tenemos que ser cuidadosos, desarrollar el pensamiento para poder comunicarlo con cuidado de manera concisa y clara a las personas a las que estamos tratando de persuadir.

DAVID KOLB: ¿Jonathan?

JONATHAN ZUCK: Gracias por la palabra, gracias por la pregunta Daniel. Tengo una perspectiva distinta, uno de los tratados más antiguos sobre liderazgo de pensamiento u opinión proviene de un señor llamado Machiavelli, ¿cómo no resumir su perspectiva en una palabra? Manipulación, entonces creo que en esta área era moderna y en esta organización no tiene que ver con dejar el sesgo de lado sino hacerse cargo, medirse con el sesgo. Explicarlo, ser sincero, que sea parte del debate para que todo lo que se diga esté dentro del marco del sesgo y que usted pueda hacer

su recomendación de todos modos a través de la puerta de en frente. Esa es la manera más efectiva.

Y la gente que trata de hacerlos pensar que lo que quieren realmente es lo que uno quiere y que lo hacen por su propio interés, el del interlocutor, afecta a la organización y a At-Large y la gente tiene que estar dispuesta a decir: “Esto es lo que quiero” me parece que usted también tendría que decirlo.

DAVID KOLB:

Bueno, Machiavelli seguramente estaría buscando voluntarios.

HUMBERTO CARRASCO:

Muchas gracias, voy a hablar en español. Yo quiero agradecer la presentación de nuestros expositores, pero particularmente quiero corregir a Roberto. Roberto usted olvidó algo cuando se presentó, usted olvidó dentro de su experiencia decir que fue el organizador de la banda de Gems en ICANN, uno de los organizadores, ¿cierto?

¿Y por qué lo nombro? Porque ICANN no solamente significa estar trabajando como lo estamos haciendo acá, nosotros también trabajamos en otras actividades y no me refiero solamente al tema de la música yo sé que hay iniciativas deportivas dentro de las reuniones que también van a prosperar. Y fíjense ustedes que también hay que tener liderazgo para poder manejar un grupo que en realidad nunca tiene tiempo para ensayar, que se comparten las canciones en línea.

Normalmente uno conversa en un par de minutos o uno-dos días antes cuáles son los temas para acordar y tratar de no hacer el ridículo, ¿cierto? Y que de alguna otra manera suene bien. Eso también es parte de ICANN y también es parte de entender que el liderazgo no solamente es estar aquí, tenemos problemas de consenso, tenemos problemas para ver qué temas, qué canciones vamos a tocar. Y llegamos a consenso y tratamos en el fondo de que todo el mundo lo va a hacer bien, se sienta bien también.

Por eso discúlpeme Roberto por haberlo corregido, pero eso era importante a mi juicio nombrarlo en este momento.

ROBERTO GAETANO:

Y el concierto va a ser el miércoles.

DAVID KOLB:

Yo sé que hay preguntas, pero realmente estamos atrasados y la verdad quiero que los intérpretes también tengan una pausa así como los que están en el estrado. Unos cuatro minutos nos quedan nada más, entonces lo que quiero es, vamos a hacer la pausa, vamos a volver entonces al plenario antes de hacer las sesiones de trabajo. Lamento esto, pero bueno creo que Mike Tyson boxeador de Estados Unidos, dijo: “Los planes son fantásticos hasta que alguien te da un golpe en la nariz, ¿no?” Bueno, así sucede.

Vamos a dar 15 minutos de pausa y después vamos a hablar. Y muchísimas gracias a los panelistas, por favor un aplauso para todos ellos. [...]

En dos minutos terminamos con la pausa, dos minutos. [...] Empecemos por favor.

Por favor tomen asiento, vamos a empezar. [...] Vuelvan todos por favor. Vamos a empezar entonces.

Hay mucho que se da y en realidad voy a hacer algunos cambios durante el vuelo como me gusta llamarlo a mí. Hay distintas imágenes que tienen que ver con los líderes de cambio y los líderes de opinión que voy a saltar ahora y voy a hablar de ellos mañana en la mañana porque quiero en realidad introducirlos a un marco de comunicación mejor y quiero hablarlo mañana en la mañana.

A ver, vamos a ver primero la transparencia 14, de esa vamos a hablar ahora. O la 13 la verdad es que no me acuerdo, quizás sea la 13 para ustedes, bueno estamos teniendo dos textos diferentes, parece que todos volvieron entonces. Realmente cuando se fueron a la pausa dije: “¿Cuántos vamos a perder? ¿Cuántos no van a volver? Bueno veremos, pero no, no estuvo tan mal.

Quiero hablar entonces de algunas cosas, quiero darles tiempo para que lean el caso de estudio y vamos a terminar a las 18:30 en estas salas donde nos vamos a dividir para trabajar, eso se los prometo. En lo que es el liderazgo la comunicación es un aspecto clave, lo dijo antes el panel cuando hablamos de comunicación, coraje, etc... ¿Qué se necesita para ser un líder exitoso? Y yo digo que una de las partes claves cuando hablamos de los líderes de cambio para diferenciarlos de los líderes de opinión o pensamiento es utilizar la sobre comunicación.

Uno nunca comunica suficiente, como líder del cambio hay que dejar en claro porque si uno no comunica bien un cambio inevitablemente la gente va a quedar en un vacío, va a haber un vacío donde lo van a completar con información que no necesariamente es la información verdadera o necesaria. La comunicación se transforma en una gran parte de todo esto, la comunicación se da en muchas formas.

En este curso no estamos hablando de la comunicación escrita, si bien es clave y mucho de la comunicación en ustedes se da en forma escrita, correo electrónico, comunicación que envían. Y también se da en llamadas telefónicas, hay muchas llamadas telefónicas que se dan dentro de la comunidad de la ICANN para coordinar políticas y otras cosas. Y finalmente tenemos la presencial, la cara a cara, cuando tenemos esta comunicación cara a cara tenemos tantas cosas para trabajar porque tenemos el tono de la voz, la expresión facial, los gestos y después tenemos las palabras.

Cuando uno está en el teléfono tiene el tono de voz y tiene las palabras y cuando estamos en una comunicación por correo electrónico o por un memorándum sólo tenemos las palabras y la forma en la que utilizamos los signos de puntuación, puede haber todas mayúsculas, podemos poner muchos signos de exclamación para indicar alguna emoción, pero entonces se disminuye porque ayer mientras miraba la gente decía: “Ay, yo hoy hice tanto en media hora en una reunión presencial, tanto más de lo que hago en dos horas por teléfono...” Porque uno va y viene.

Tiene que leer, no sólo tiene que ver las palabras sino entender el mensaje con nuestro cuerpo, con nuestro tono de voz, con nuestra cara comunicamos un mensaje. Esto es lo que estamos hablando de comunicación cara a cara o presencial, entonces cuando venimos a estas reuniones con 2.500 personas hay mucha interacción que se da cara a cara, entonces vamos a tener esta interacción cara a cara en estas sesiones de trabajo.

Voy a empezar con esta imagen. Una de las cosas que comunicamos es la intención, comunicación con intención dice acá. Bueno cuando hablamos de comunicación con intención estamos hablando de escuchar y acelerar, cuando hablamos de esto piénsenlo como respirar, escuchar es inspirar y acelerar es expirar, es decir, no ser agresivo cuando estamos diciendo que estamos acelerando algo, que se da una capacitación. A veces uno piensa en ser agresivo con la persona, no, en este caso estamos diciendo decir lo que necesitamos, lo que queremos decir en forma clara y concisa, así digo yo que estamos acelerando algo.

Y cuando hablamos de inspirar estamos hablando de escuchar y vamos a hablar de esas cosas también. Cuando hablamos de comunicación con intención, el tercer elemento es realizar buenas preguntas. La forma en la que podemos leer este caso de estudio estamos hablando de privacidad versus seguridad, inmediatamente hablamos de un conflicto “es esto o es aquello”

Entonces uno de los objetivos mientras hablan de este caso es ver cómo hacemos para llegar a una solución, cómo hacemos que podamos considerar la privacidad y la seguridad porque uno no va a decir, no

privacidad, no seguridad, no, no privacidad... ¿Cómo generamos entonces una solución? ¿Cómo empezamos a caminar por ese camino que incorpore a estas dos cosas? De esto vamos a hablar en el caso, para hacerlo tenemos que formular buenas preguntas y vamos a volver a este otro tema, pero quiero hablar un poco de esto.

Cuando dictamos preguntas que se concentran en las soluciones son preguntas que llevan a la solución, si hacemos preguntas concentradas en el problema entonces somos un experto del problema, ¿por qué? ¿Quién hizo esto? ¿Cómo lo hizo? ¿Por qué pasó? Es decir, me vuelvo un experto del problema, pero en realidad no hemos avanzado hacia la solución.

Cuando yo digo: “Preguntas formuladas o centradas en las soluciones tengo que suponer cosas que nos lleva a un estado futuro, a una solución” entonces preguntas centradas en soluciones, hay que analizar el presente y el futuro más que el pasado, eviten los detalles, los problemas y el drama. Eviten entrar en lo que podemos llamar la maleza, ¿no? Todos esos detalles, en cierto punto pueden ser útil, pero no todo el tiempo porque esta es una forma también de evitar estar influenciado, evitar hacer algo porque empiezo a perderme los detalles y estoy distraído.

Entonces quédense por fuera de los detalles y tampoco los problemas y las de dramas, las de drama tienen que ver, bueno estamos discutiendo y decimos: “¿Y quién participa? ¿Quién dijo esto? Pero si no estás, ¿en serio me lo decís? No, siempre hace lo mismo, siempre dice lo mismo” ese es el drama, ¿no? Esta teatralización. Llevar las cosas a

un paso más allá, ¿no? No tiene sentido, puede ser divertido durante un tiempo, pero realmente no es útil cuando hablamos de llegar a una solución.

Evitemos los detalles, los problemas y el drama. Y por otro lado, hay que ser breve, hay que ser conciso, yo hablo de economía de las palabras, ¿no? Si tres palabras dicen lo mismo que 15 entonces usemos 3 sobre todo cuando estamos hablando de este entorno donde es multilingüístico porque lo que uno dice con las palabras tiene que servirle a quienes no hablan en ese idioma y están tratando de entender en ese idioma o en otro idioma.

Hay que ser específico, hay que mantenerse focalizado en el tema del que están hablando, no se distraigan con otras cosas “le estoy hablando a usted ¡Ah! No, espera acá hay algo que brilla...” No, no, no porque entonces me distraigo... “¡Ah, una ardilla! Me voy por allá” Entonces sean específicos, manténganse concentrados y sean generosos, ¿qué quiero decir con esto? Que la otra parte puede ser ignorante, permítanle esa ignorancia. Pero no lo digo en forma ofensiva sino que yo no sé algo entonces ignoro ese hecho, sean generosos conmigo, permítanme ser ignorante, permítanme no saber.

Porque si uno es generoso, entonces esto me va a ayudar a mí a estar abierto a escuchar lo que ustedes tienen para decir, ahora si me miran condescendentemente, si me dicen: “Bueno acá tenemos el alfabeto de la ICANN y bueno no, pero esta sigla y esta otra y esta otra... Bueno si ustedes estaban en el SO, en AC, etc... Sabrían más” No, traten de

utilizar qué significa esta sigla, sean generosos, permítanme aprender sobre todo para quienes empiezan a trabajar en la ICANN.

Siguiente imagen, por favor. Entonces cuando estamos hablando de esta inspiración y expiración estamos hablando de cómo poder equilibrar esta escucha con esta aseveración, en este caso hablamos de conectar, preguntar y parafrasear. Conectar es participar en la conversación, estar totalmente presente cuando hablamos de una presencia personal, parte de esto tiene que ver con estar presente en la sala. Una de las distracciones que tenemos dentro de las reuniones de la ICANN es que durante años se ha aprendido algo y hay gente que me pregunta: “Bueno, ¿qué pasa con las laptops?”

Cuando yo hice el primer programa de líderes de la comunidad en Buenos Aires, me llevó un tiempo ver que esta persona que está acá estaba hablándole a esta otra persona sobre lo que yo estaba haciendo frente a la sala porque uno mira esto, mira este contexto visual y después ve uno que le hace así... Claro. Tenemos que parar esa acción y en un momento decir: “Bueno, ¿qué es lo que está pasando? Para ver todo el mensaje en las laptops o todo lo que pasa en las salas, eso distrae y es difícil conectarse con alguien cuando uno tiene otras cosas que se dan al mismo tiempo.

Traten de minimizarlo entonces, de minimizar la distracción conectándose con alguien. Tiene algunas características físicas esta conexión porque yo puedo hablar de muchas cosas conductuales que tienen que ver con el contacto visual cuando uno se inclina hacia delante, hacer un espejo de lo que el otro está haciendo, pero cuando

uno está presencialmente con el otro se hacen todas estas cosas para estar precisamente en esa conversación.

Y después vamos a hablar de las preguntas, ¿no? Y vamos a hacer más específicos porque me parece que es clave para la próxima discusión. Y también lo que tiene que ver con parafrasear, parafrasear es cuando estamos hablando de los hablantes no nativos, no estoy hablando de los que no hablan inglés sino de lo que sea el idioma de la reunión, ahí son quienes no hablan ese idioma.

Tienen una ventaja porque uno puede parafrasear porque dicen: “Si yo no estoy seguro de haber entendido, permítame decir qué es lo que yo entendí” entonces si yo estoy haciendo una paráfrasis en una discusión “bueno, a ver si yo entendí bien, lo que yo escuche es...” entonces digo algo, voy a resumir.

Pero para quien no es un hablante nativo, decir: “Ah, bueno esperen, están hablando muy rápido”. Como creo que lo estoy haciendo yo ahora, “por favor hágalo más lento y dígame una vez más qué es lo que está tratando de decir, o esto es lo que yo entiendo”. Y ahí vemos si funciona esa traducción entonces.

Tiene que ver entonces con parafrasear y la paráfrasis puede captar tanto el mensaje como la intención de ese mensaje porque si yo puedo verlo, puedo ver de qué se trata, si alguien dice enfáticamente “necesitamos ir en este camino”. Yo puedo hacer una paráfrasis diciendo: “Me parece que usted tiene un problema con nuestra dirección”, y no decir: “Estamos yendo por acá”.

Entonces la paráfrasis es algo de qué es lo que entienden de lo que el otro está tratando de hacer. Es el tercer elemento de la escucha y para equilibrarlo tenemos la asertividad, ser claro, conciso y persuasivo. Si estoy siendo claro en lo que quiero decir, yo lo pensé para mí mismo tengo que ser conciso o sucinto, economía de la palabras y persuasivo.

Mañana vamos a hablar de la influencia de cómo pueden modelar el argumento para que sea más persuasivo para que sea más eficaz en la otra persona, no lo estamos tratando de manipular, pero sí de ser eficaces. Siguiendo imagen por favor.

Vamos a hablar ahora entonces de las preguntas una vez más, las preguntas hacen que la escucha sea más activa y hay muchas preguntas que pueden formular. Tenemos las preguntas aclaratorias, las preguntas facilitadoras y las desafiantes.

Las preguntas aclaratorias es tratar de dirigir el debate en cierta manera para aclarar, ¿qué cosas queremos debatir realmente? ¿En qué nos deberíamos concentrar? Cuéntame más sobre las opciones, ¿cuáles son los recursos que podrían utilizarse? Estas son cosas para obtener más información y aclarar de qué estamos hablando.

Las preguntas facilitadoras son cosas que, ¿qué desea obtener de esto? ¿Qué funciona actualmente? ¿Cómo deberíamos proceder? ¿Qué haría cambiarlo de opinión? Esas cosas si las pensamos facilitan porque la facilitación como definición es mover el proceso hacia adelante, entonces las preguntas facilitadoras hacen que el proceso avance, que de cierta manera podamos avanzar. Estos son los ejemplos de las preguntas facilitadoras.

Y después las preguntas desafiantes, como cosas que están más concentradas en la solución como mencioné anteriormente. Entonces: ¿Cómo es el éxito? ¿Qué le está impidiendo actuar? Y cuando estamos hablando del coaching, estamos hablando de uno de los elementos que tiene que ver con la voluntad, ¿tiene deseo de hacerlo? Porque pueden tener este plan de acción elegante, estos pasos que tienen que tomar, pero dicen: “¿Están dispuestos a hacerlo?” Y la otra persona dice: “No, en absoluto. Esto es mucho trabajo, yo tengo un trabajo, ¿no? Esto es demasiado”. Entonces tenemos que ir un paso para atrás y decir: “Bueno, ¿qué es lo que podría funcionar?”

Entonces, ¿cómo cambiaría la solución? No, si esas son las implicancias, estamos hablando de tiempo, estamos hablando de dinero, estamos hablando de privacidad, ¿cómo cambiaríamos la seguridad? si la seguridad es un problema, ¿cómo cambiaría la privacidad? Y viceversa entonces tomamos algo que quizás tiene un tema con el que esta sesgado o no es parcial y dice: “Bueno y si lo sacamos de la mesa, ¿qué pasa? ¿Qué pasaría si esto no es una opción?”

Y finalmente, ¿cuáles con las implicancias si no tomamos acciones? Si no hacemos nada, ¿qué es lo que pasaría?

Entonces estos son ejemplos de preguntas, cuando nos dividamos en las sesiones de trabajo lo que yo quiero es que piensen en dos niveles. En primer lugar, van a tener que familiarizarse con el caso y en segundo lugar, ¿cuál es la eficacia en el argumento, en la aseveración en hacer buenas preguntas? Porque también cuando hablan tomen notas de

qué es lo que está haciendo el resto de las personas en esa sesión que les sirve a ustedes, como cuando alguien dice: “¡Qué buena pregunta!” Si fue una pregunta excelente o la forma en la que hizo una paráfrasis, en la que hizo un seguimiento de lo que se estaba diciendo.

Quiero que piensen en esas cosas cuando pensamos en el proceso. Vamos a organizarlos entonces, vamos a reunirnos los coaches con cada uno de los grupos, pero quiero que lean el caso de estudio. Aquí tenemos las siete tribus de la galaxia, creo que son tres o cuatro páginas.

Vamos a tener información en el EPDP porque si decimos proceso de EPDP es redundante. Vamos a empezar entonces a organizarnos, a cómo van a funcionar estos distintos grupos.

Por favor los facilitadores/coaches les pido que vayan para el fondo de la sala y así después organizamos los grupos, no sé si recibieron una tarjeta blanca, les pido que vayan al final de la sala de lo contrario quédense.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]