

---

PANAMA – Séances quotidiennes des boursiers  
Mercredi 27 juin 2018 – 12h00 à 14h00 EST  
ICANN62 | Panama City, Panama

**SIRANUSH VARDANYAN :** Bonjour à tous ; bienvenue à la séance du jour. Ce n'est pas la dernière de nos séances, mais bon, puisqu'il nous reste une journée encore. Aujourd'hui, nous avons une séance qui va être un peu inhabituelle.

Nous allons faire du renforcement de capacités, un peu de formation, et cette séance va être menée par mon collègue, le directeur du département des responsabilités publiques, qui aussi coordonne ce programme des boursiers. Il s'appelle Ergys Ramaj. Et vous connaissez aussi Betsy Andrews. C'est elle qui est à la tête du portail ICANN Learn. Donc on leur souhaite à tous les deux la bienvenue. On les remercie d'être ici.

Ils vont parler d'un sujet très intéressant. On leur passe la parole, Betsy et Ergys.

**BETSY ANDREWS :** Bonjour à tous ; si vous voulez bien vous rapprocher du devant de la salle parce que nous allons avoir une séance un peu décontractée. Et nous allons travailler ensemble. Nous allons

---

*Remarque : Le présent document est le résultat de la transcription d'un fichier audio à un fichier de texte. Dans son ensemble, la transcription est fidèle au fichier audio. Toutefois, dans certains cas il est possible qu'elle soit incomplète ou qu'il y ait des inexactitudes dues à la qualité du fichier audio, parfois inaudible ; il faut noter également que des corrections grammaticales y ont été incorporées pour améliorer la qualité du texte ainsi que pour faciliter sa compréhension. Cette transcription doit être considérée comme un supplément du fichier, mais pas comme registre faisant autorité.*

---

parler de la résolution de conflits dans un environnement où on essaie de, tous, être en consensus. Et comme on n'est pas toujours d'accord les uns les autres, on a besoin de connaître les méthodes qu'on peut employer pour être sur la même longueur d'onde.

Je m'appelle donc Betsy Andrews et voilà mon collègue est là ; il s'appelle Ergys. Nous allons faire une introduction sur ce thème de la résolution de conflits. Ensuite, je vais parler un peu de la théorie et de l'approche de ces conflits.

Et puis Ergys va parler de la pratique. Est-ce qu'il y a des gouttes qui tombent du plafond au-dessus de moi ? Ah ! Je voulais juste savoir. Après, nous allons voir comment on applique donc la théorie sur les situations de l'ICANN. Nous allons faire donc de petits exercices et vous allez nous aider à trouver des solutions pour résoudre ces conflits.

Ensuite, nous allons faire quatre groupes de travail et nous allons donner à chacun des groupes de petits scénarios pour voir comment on peut résoudre les conflits en utilisant les informations qu'on a partagées avec vous. Voilà un peu comment on va travailler aujourd'hui.

Si on termine un petit peu plus tôt, nous aurons donc ainsi le temps de poser quelques questions et nous essaierons de vous

---

mettre à jour sur le score du match du Brésil, parce qu'on sait que c'est en ce moment, match de foot. Nous apprécions votre participation.

Nous avons des interprètes au fond de la salle, en français et en espagnol. Donc si vous voulez en profiter. Les participants n'entendent pas l'interprétation et moi en plus j'ai un accent assez rigolo. Donnez-nous deux secondes. On va voir si on peut voir si on peut résoudre le problème technique. Testing, testing. French booth, can you hear me ? Testing, testing.

Donc en théorie, vous allez pouvoir poser les questions en espagnol ou en français. Et en pratique, on va essayer d'arranger les problèmes, et puis en attendant on va essayer d'articuler assez bien entre nous pour que vous puissiez comprendre. Moi je sais comment faire pour compter d'un à quatre en espagnol. Donc je sais comment vous expliquer pour le groupe, au moins, c'est déjà ça.

Si vous avez donc des écouteurs, il faut être sûr que vous ayez le bon écouteur qui correspond à la langue que vous recherchez. Donc la chaîne, le canal doivent correspondre. Alors en anglais, c'est un. En français, c'est deux. Et en espagnol, c'est trois. Donc pour les francophones, c'est sur le canal numéro deux. Est-ce que tout le monde est bien équipé ? Oui. Alors, laissez-nous savoir si vous avez des problèmes. Il y a des participants qui

---

n'entendent pas encore. Est-ce que vous avez essayé de changer d'écouteurs, peut-être que votre écouteur ne fonctionne pas bien.

ERGYS RAMAJ :

Est-ce qu'il y a un problème avec les autres ? Donc si ça marche pour d'autres personnes, c'est que quelqu'un fait une erreur. L'erreur ne vient pas des participants. Est-ce que vous entendez maintenant ? Est-ce que vous m'entendez ? Vous entendez les traductions ? Les interprétations ? Ils me disent que non. Assez marrant, vous voyez, quand on a des problèmes techniques. Alors je suis sûr que cela va prendre seulement une minute pour qu'on puisse arranger le problème. Test, test, test. Canal français, test, test, test.

Alors Betsy et moi, on va très vite. Donc on ira plus vite. On arrive à faire passer ces informations plus rapidement de toute façon. On peut chanter un duo en attendant ; on peut faire un duo, si vous voulez. Oui. Et puis on pourra faire du karaoké.

BETSY ANDREWS :

Mes deux règles pour le karaoké : soit vous avez une bonne voix, ou vous vous amusez beaucoup. Moi c'est plutôt que ça m'amuse parce que je n'ai pas une très bonne voix. Soyez patients juste quelques minutes. Ça y est ? C'est revenu ? Bien,

---

tant mieux. Ça marche.

Alors on applaudit des techniciens au fond de la salle.

Donc on revient sur le sujet du jour. On va parler de l'introduction. Alors on va commencer par Ergys, qui va débiter la conversation.

ERGYS RAMAJ :

Bonjour. Bon après-midi à tous. Pour la troisième fois, je me présente. Je m'appelle Ergys Ramaj et je travaille dans le département de la responsabilité publique. J'ai le plaisir de travailler avec Betsy et avec Siranush. Est-ce que tout le monde a eu la chance de déjeuner ? Vous avez mangé parce que nous ne voulons pas que vous ayez faim ou que vous soyez en colère parce que vous avez faim. Ce n'est pas un bon sujet à traiter quand on a faim ou quand on est en colère.

Quand on parle de conflit, la plupart d'entre nous pensent certainement à quelqu'un ou à quelque chose, quelqu'un qui nous crie dessus ou quelque chose qui soit difficile à gérer.

Le conflit est défini d'une façon plus générale. Ça peut être un désaccord qu'on a avec quelqu'un tout simplement, mais de toute façon, tout ce conseil, c'est que tout le monde a l'expérience du conflit tous les jours. Il y a des choses qui sont

---

conflictuelles, mais en interne. Des fois, on se dit quelque chose, on se dit, tiens, je n'ai pas envie de faire telle ou telle chose. Et ça, tout simplement, c'est un conflit. Donc ça n'est pas nécessairement quelque chose qui soit aggravé, qui soit une altercation physique ; ça peut être seulement un désaccord avec quelqu'un ou avec un groupe de personnes.

Alors pourquoi est-ce qu'il y a de tels conflits ? Si vous y pensez, ça peut être tout simplement un désaccord avec quelqu'un ; vous ne voyez pas les choses de la même façon ; vous avez un point de vue différent ; vous ne venez pas de la même culture ; vous ne comprenez pas leur point de vue ; vous ne comprenez pas pourquoi ils font les choses d'une telle façon. Tout cela n'est pas mauvais, mais c'est comme ça, et souvent ce qu'on doit faire de façon collective c'est de réaliser que ces problèmes sont là. Il faut réaliser qu'il y a un problème et faire ce qu'il faut pour résoudre ce conflit.

Passons à la prochaine diapo. Donc, il y a certaines expressions de résistance ou de conflit. Est-ce que vous connaissez quelqu'un qui, par exemple, dans votre vie, qui donne trop de détails, trop d'explications ? Alors vous lui dites qu'est-ce que vous avez mangé au petit-déjeuner. Il vous dira je me suis levé ce matin, j'ai pris une assiette, j'ai pris une cuillère, j'ai mis des céréales dans mon bol. Et vous lui dites, ben non, tout ce qu'on

---

veut savoir c'est qu'est-ce que tu as mangé. Il y a des gens qui donnent trop peu d'informations. Moi, par exemple, ma femme demande comment s'est passée ta journée, je lui dis voilà. Et elle a besoin d'en avoir plus d'informations. Donc pas assez de détails, ou trop de détails.

Le temps. Le temps ça peut être un problème. On a passé le temps pour traiter telle ou telle question ; on est toujours en train de courir. Ou alors c'est quelque chose qui n'est pas pratique ; quelque chose qui ne fonctionne pas. Quelque chose que vous ne pouvez pas faire parce que ce n'est pas pratique.

Essayer de solutionner les problèmes, c'est quelque chose que je fais toujours. Je discute une question et dès que je comprends qu'il y a un problème, j'ai besoin de trouver une solution rapidement. Eh oui, c'est vrai. Je fais toujours comme ça, ce n'est pas mauvais, mais des fois quand on ne pense pas aux choses assez, on regrette plus tard parce qu'on n'a pas choisi la bonne manière de résoudre le problème. Ou des fois, on est comme des disques rayés. Vous savez, quand votre oncle qui dit toujours les mêmes choses durant les fêtes d'anniversaires, par exemple. Alors, il y a les choses apparentes contre les choses déguisées ou cachées ; il y a des choses qu'on peut voir, sentir, et puis il y a des choses des choses qui sont faites dans les coulisses, derrière le dos des autres, qui n'est pas visible.

---

Il y a aussi des problèmes de confusion. Des fois quand une personne vous explique quelque chose, malgré tout, malgré toutes ces informations, vous ne comprenez pas.

Ensuite, il y a le silence. Êtes-vous en colère ? Dites-moi. Vous êtes en colère ? Et non. C'est le silence ; intellectualiser les choses. Alors ça, j'en suis coupable. Toutes les petites choses doivent être analysées. Quels sont les pour et les contre ? Que ce soit des grandes choses de petites choses, des détails ou pas. Moraliser. Alors souvent on moralise les choses. On sait ce qu'est la chose à faire ; quelle est la chose à faire. On sait comment ces choses doivent être faites.

Il y a aussi la méthodologie. Est-ce que vous avez pensé à faire telle ou telle étape pour prendre telle ou telle décision ? Moi, je vais vous dire comment on fait les choses. Et puis la dernière chose, c'est l'obsolète ou le désuet. Pensez à comment vous parlez avec vos parents ou une notre génération. Vous leur dites oui ces choses-là ça marchait dans ton temps, mais aujourd'hui les choses ont changé.

Alors comment tout cela est utile au sein de l'ICANN. C'est quelque chose auquel on doit penser. Si vous pensez à ce modèle multipartite, et que vous pensez aux différentes opinions ou différentes cultures qui travaillent ensemble ; comme vous savez, les politiques de l'ICANN sont menées par le

---

consensus. Et nous avons beaucoup de différentes personnes qui parlent des différentes langues, qui ont des cultures différentes, qui se rassemblent pour en arriver à un résultat. Donc ce modèle multipartite comprend beaucoup de conflits. Comme je l'ai dit, le conflit n'est pas forcément négatif. Bien sûr, il peut l'être. Mais, en tout ou en général, il n'est pas négatif. Il s'agit juste de désaccord.

Donc dans l'ICANN, vous, en tant que nouveaux venus dans le programme des boursiers, malgré tout, il y en a donc certains d'entre vous qui sont déjà venus, mais dans les groupes de travail, vous savez comment ça se passe. Vous avez déjà observé le travail qui est fait dans ces groupes. Vous savez que les gens sont en désaccord les uns avec les autres. Mais c'est comme ça que les choses se font. Donc à l'ICANN, même si vous êtes quelqu'un qui est timide ou qui n'est pas très à l'aise devant les autres, vous savez très bien qu'il faut s'habituer, qu'il faut faire face à cela, parce qu'il faut se faire entendre.

C'est donc critique aux opérations de l'ICANN. C'est la fondation du modèle multipartite, puisque c'est basé sur la participation des gens du monde entier qui amènent leurs idées et leurs idées sont des solutions. Eh bien sûr, il en découle des désaccords.

Vous pensez peut-être que quelque chose doit être fait quelqu'un ; quelqu'un d'autre pense que les choses doivent être

---

faites différemment. Donc, ICANN a eu quand même assez de réussite pour en arriver à des politiques qui sont liées au consensus.

BETSY ANDREWS :

Alors maintenant qu'on a parlé de ce qui définit le conflit, on va aller un petit peu dans les coulisses et puis on va essayer de comprendre ce qu'il y a derrière les conflits, qu'est-ce qui nous amène dans une situation conflictuelle.

Comme Ergys l'expliquait, il y a une longue liste de ce que les conflits représentent, mais c'est la même chose aussi pour la théorie derrière le conflit. Nous allons parler maintenant de quelques idées qui vont nous aider à comprendre certaines des méthodes qu'on peut appliquer pour résoudre les conflits.

Donc au début, comme vous voyez sur la diapositive, on peut diviser les conflits. Il y a vous et les autres. Quand je parle de conflit, je parle de diviser. Je parle de la résolution du conflit qui est divisé. Quand vous gérez le conflit vous-même, vous êtes assertif. Vous êtes affirmé, convaincant, mais quand vous parlez des autres, vous coopérez. Donc dans le modèle multipartite de l'ICANN, nous allons résoudre les conflits de façon coopérative.

Mais comme vous l'avez observé, ce n'est pas toujours le cas. Donc il est bon d'avoir des outils dans votre trousse pour

---

pouvoir résoudre les conflits s'il y a besoin. La chose la plus importante qu'on va vous dire aujourd'hui, et vous allez nous entendre dire ça très souvent, c'est que tout le monde est différent. Et la clé de la résolution de conflits d'être très conscient de cela. C'est très utile, surtout dans des situations qui rassemblent des personnes du monde entier ; et l'ICANN, c'est l'exemple parfait de cela. Donc les gens avec qui vous collaborez sont tous différents, ils approchent des situations différentes. Donc ils vont résoudre les conflits différemment. Et puis, bien sûr, ils vont répondre à des méthodes de résolution de conflits de façon différente. Si vous allez vous rappeler d'une seule chose aujourd'hui, c'est ce dont vous devez vous rappeler aujourd'hui.

Maintenant on va parler des approches. J'aime beaucoup ce graphique parce que ça donne une idée un petit peu de comment on se ressent, ce qu'on ressent quand on est fait partie d'un conflit. Vous voyez l'iceberg sur la gauche ; et la partie de l'histoire que vous pouvez voir qui est au-dessus de l'eau, voilà, représente les positions. C'est les choses qui sont logiques. C'est les choses qu'on voit dans les salles, sur le panel ou sur les listes de courriels ou durant les conférences en ligne. Vous voyez ce sont les choses visibles. Juste en dessous de la surface de l'eau, il y a ce qu'on appelle les intérêts ; c'est les choses qu'on essaie de protéger. Ce sont les voix des utilisateurs finaux qu'on

---

représente ou des régions qu'on représente.

Et tous les intérêts, toutes ces choses-là, sont importants pour nous. Mais les gens autour de nous ne vont peut-être pas voir nos intérêts. Parce qu'ils sont sous la surface de l'eau, si vous voulez. Et tout au fond, tout au fond de l'iceberg, où les eaux sont très troubles, il y a nos besoins ; personne ne voit nos besoins. Ils ne connaissent pas nos besoins. Et des fois, nous-mêmes, nous ne savons pas quels sont nos besoins, donc il faut essayer de comprendre ces situations parce que vous voyez, il y a des positions qui sont visibles, des intérêts sous la surface et, tout au fond, nous avons les besoins.

Donc considérez quand vous arrivez sur un conflit qu'il y a des opinions, des faits qui sont totalement différents. Souvent on pense que nos propres opinions sont des faits, mais ce n'est pas le cas. Et considérez les perspectives contre les vérités ; quand vous combinez ça avec les notions de positions, d'intérêts, de besoins, Vous allez réaliser que cela est très compliqué parce qu'on est tous comme ça. On a tous ce scénario et on doit tous interagir les uns avec les autres.

Comment fait-on cela ? Alors il y a quatre styles clés. Et donc on va vous en parler aujourd'hui, et ensuite on va s'entraîner tout à l'heure.

ERGYS RAMAJ :

Donc je vais parler du premier, donc qui est de plaider. Deuxièmement, on peut composer avec ; on peut éviter les gens. Ou alors on peut arriver à un compromis.

Donc connaître son style, ça c'est intéressant parce que, comme Betsy l'a dit tout à l'heure, s'il faut retirer une seule leçon de cette présentation, ce qu'il vous faut vous connaître vous, être conscient de qui vous êtes, en fait. Et ce que j'ai fait moi, pour mieux me connaître, donc je vais vous raconter une petite histoire. J'étais en appel de conférence avec un collègue il y a quelques années. Je travaillais à l'étranger. À l'époque, je n'étais pas aux États-Unis. Il était tard le soir ; j'étais chez moi. Et donc je n'étais pas d'accord avec un collègue et on était au téléphone. Et donc, pour résumer, j'ai donc exprimé mon point de vue très clair, et ensuite, je lui ai dit, « Allez, on termine. On arrive à une conclusion ». J'ai raccroché le téléphone. Ma femme est venue me voir et m'a dit, « Mais ta démarche n'était pas bonne. L'autre personne a sans doute été intimidée. Et donc ce que tu as dit et ce que tu as suggéré va être effectué, mais ce n'est pas la bonne solution ». Je dis, « comment ça, pourquoi est-ce que je les intimide ? » elle me dit, « peut-être que c'est ton apparence, ton comportement ». « Oui, mon apparence, ça, je ne peux rien y faire. Mais mon comportement. Par contre, ce que tu veux dire

---

par là ».

Et donc la morale de l’histoire, c’est qu’en fait pour se connaître, parfois, eh bien, il faut que ce soient les autres qui vous montrent les choses. Ce n’est pas que tout d’un coup on arrive dans une salle et on se dit Ah voilà, je suis comme ça. Voilà comment les choses sont chez moi. Non. [Inaudible] bien sûr, mais la plupart du temps, ce sont des gens de confiance qui vous dise, écoute il faudrait peut-être que tu ajustes les choses et que tu changes ton approche. Donc savoir comment on est perçu, c’est extrêmement important parce que ça change la perspective.

Donc la fois d’après, lorsque je suis entré en contact avec un collègue, j’ai commencé à beaucoup plus écouter et à beaucoup moins parler parce que je me suis dit, si je n’arrive pas à comprendre sa perspective, si j’utilise mon point de vue de manière à obtenir ce que moi je veux, eh bien, en fait ce n’est pas une bonne approche. Je ne veux pas que mon collègue soit intimidé. Je souhaite que notre travail soit collaboratif. Donc le fait de mieux me connaître, cela m’a permis, et je garde ceci en moi encore aujourd’hui parce que non seulement il faut se rendre compte des choses, mais il faut également bien sûr agir et agir en conséquence.

---

BETSY ANDREWS :

Oui. Par rapport à cet exemple de mieux se connaître que vous a donné, Ergys, et de son importance, je peux ajouter autre chose. Ergys et moi, on travaille beaucoup ensemble ; on résout beaucoup de problèmes ensemble très fréquemment, et très souvent on se trouve dans des situations où en fait y en a un qui est le bon policier, l'autre qui est le méchant policier.

À votre avis, c'est qui qui est gentil et qui qui est méchant ?

Oui, Ergys.

Donc souvent je fais la blague. Parce que lui, il se présente comme le méchant, moi comme le gentil et c'est peut-être aussi notre apparence. Je ne sais pas. Moi, je suis une femme donc je suis peut-être sans doute plus douce d'aspect, plus chaleureuse ? Alors que lui, il a peut-être plus d'autorité, d'intelligence sans doute. Mais en fait, je dois vous dire que moi aussi je suis super-intelligente. Et j'ai des points de vue par rapport à ce qu'il faut faire pour résoudre les problèmes. Et je suis assez têtue, en fait, en termes d'opinion. Donc lorsque nous avons des conflits... Alors le reste de l'histoire, bien sûr, comme vous le savez, c'est que Ergys, il faut dire, c'est un vrai nounours en fait à l'intérieur. Mais donc cette apparence du méchant et du gentil, Parfois, ce n'est pas toujours ce qu'il y a vraiment au fond. Mais en équipe, il est important de savoir comment on est perçu, savoir un petit peu l'image que les gens ont lorsqu'ils

---

nous observent. Lorsque nous sommes en tête d'un groupe. Donc bien se connaître c'est clé et, les styles, vous allez pouvoir les comprendre. Vous allez voir. Et vous allez vous dire ah oui je suis comme ça. Ou alors, non. Ça, ce n'est pas du tout moi. Ou alors, j'aimerais savoir comment me comporter de telle façon. Donc voilà pourquoi nous vous présentons ces informations et ces styles.

Alors, parlons de la pratique. Il y a plusieurs étapes dans une collaboration. Mais ces étapes, ce sont celles qui sont particulièrement importantes pour nous en termes d'expérience des boursiers, en termes de situation dans lesquelles vous allez vous trouver en tant que participant dans le système multipartite. Donc écoutez et posez des questions. C'est toujours utile, quelle que soit votre situation.

Tous, de temps à autre, on se retrouve dans des séances où on est coupable de ne pas vraiment écouter quelqu'un qui parle. On est en train de réfléchir à ce qu'on va dire par la suite. Lorsqu'on est par exemple dans la queue, et qu'on attend de prendre la parole au forum public, en fait, on n'écoute pas vraiment. On pense à ce qu'on va dire par la suite. Mais il faut apprendre à écouter de manière active pour vraiment savoir ce qui se passe. Et très souvent, on arrive à faire des liens que les autres n'ont pas pu établir. Donc c'est vraiment très important

---

de bien écouter et de poser les questions lorsqu'on ne comprend pas.

Deuxième étape, donc détourner l'agression et diffuser les émotions. Donc Ergys au tout début, il a parlé du fait que lorsqu'on parle d'un conflit, on parle en fait d'un combat, une lutte, mais il faut savoir reconnaître que parfois, ce sont les émotions qui commencent à augmenter et on n'en arrivera jamais à une résolution, parce qu'en fait on va arriver à se battre.

Ensuite, donc lorsqu'on est en mode de résolution des problèmes, il faut vraiment permettre au réel besoin de faire surface et il faut nommer la résistance. C'est facile à faire, en fait. Mais on ne le fait pratiquement jamais. Nous sommes dans cette salle pour résoudre ce problème. Et voilà ce qui fait obstacle à notre résolution du problème. Et une fois qu'on a dit les choses, les gens se disent voilà on en est tous là, et on a tous le même objectif. Ensuite, les choses sont beaucoup plus simples. On peut se focaliser sur la résolution, et enfin, on écoute de nouveau pour affirmer son point de vue, de manière appropriée.

Donc la clé ici, c'est écouter, écouter, écouter ; c'est ça qui vous permet d'avancer.

---

Et ce processus, vous allez en fait prendre les diapositives, vous pouvez les ramener chez vous pour vous rappeler de ce processus. Parce qu'en fait, il fonctionne très bien. Alors, comment mettre ceci en œuvre à l'ICANN ?

ERGYS RAMAJ :

Alors, très rapidement avant de passer aux scénarios, combien d'entre vous, dans vos langues locales, ont cette expression « vous avez deux oreilles et une bouche, donc écoutez plus et parlez-moi ». C'est universel. Je n'ai jamais entendu ça, mais c'est fantastique. Oui et c'est ça le message que vous communiquez, Betsy. Alors passons au scénario.

BETSY ANDREWS :

Alors, nous allons vous donner un scénario réaliste et ensuite on parlera des quatre styles de résolution du conflit. Donc le compromis, composer avec, etc., et ensuite on vous divisera en groupe et chacun aura un style. Et vous allez trouver une solution à notre scénario pour nous aider à trouver la solution. Alors nous avons Ergys, moi et vous ; ce sont les participants.

Alors le scénario, c'est le suivant. Ergys et moi, on participe à une séance d'intérêt public. Cela fait 50 minutes que la séance a commencé. Elle va se terminer dans 10 minutes. Et je n'arrête pas de dire qu'il faut définir ce que c'est que l'intérêt public. On

---

ne peut pas commencer la conversation tant qu'on ne sait pas comment identifier ce que c'est que cet intérêt public. Je ne sais pas si vous avez suivi la discussion actuelle sur l'intérêt public. Et je dois vous dire que c'est tout à fait approprié. Lui, il se dit bon. Ça fait déjà 50 minutes qu'on en parle, on n'a toujours pas trouvé une définition ; il nous reste 10 minutes et c'est quelque chose de très important. Il faut Absolument avancer sur cette question. Donc nous avons un conflit. Il nous reste 10 minutes. Alors est-ce que j'ai oublié quelque chose Ergys ?

ERGYS RAMAJ :

Non. Mais je suis vraiment très en colère parce qu'il ne nous reste que 10 minutes et il nous reste encore trois points à l'ordre du jour et elle, elle n'arrête pas de parler. Donc on n'arrive pas à avancer. On a ce conflit. Alors on peut aborder ce conflit en faisant un compromis. On peut éviter le conflit. On peut composer avec, et on peut donc plaider.

Alors est-ce que je décris ou tu décris ? Vas-y.

BETSY ANDREWS :

Donc, le compromis. Qu'est-ce que ça veut dire en fait ? Chaque camp abandonne quelque chose. Donc un compromis, par exemple, dans cette situation, ça pourrait être de dire que chacun abandonne un petit peu de son point de vue.

---

Composer avec. Composer avec veut dire qu'on reconnaît les besoins de l'autre personne et on travaille avec ça.

Éviter. Éviter, c'est relativement évident. Mais à quoi ça ressemblerait ? Si j'évite la situation ou si le personnage d'Ergys évite, à quoi cela ressemblera ?

Et ensuite plaider. Alors plaider, c'est intéressant pour moi parce que ce n'est pas uniquement se connaître, comprendre son point de vue dans le conflit, mais c'est aussi être tout à fait conscient de l'autre et de son point de vue. Et donc, si on arrive à plaider pour son propre point de vue, ou si on arrive à plaider pour l'autre, eh bien là, on peut arriver à une conclusion qui est efficace. Et parfois plaider, ça ressemble à un compromis. Et inversement.

Donc on va se diviser en quatre groupes, et vous serez dans les mêmes groupes pour l'exercice suivant. Et donc vous allez nous donner votre solution et présenter votre solution ensuite au groupe. Donc on vous divise en groupe. Mais d'abord on a une question, c'est ça ?

LUIS GONZALEZ : Est-ce que vous pouvez reparler de plaidoyers du plaidoyer ?

---

BETSY ANDREWS :

Alors, plaidoyers c'est en fait de défendre son point de vue, donc il faut connaître son point de vue pour pouvoir se défendre, en fait, défendre point de vue. En anglais et en français aussi d'ailleurs, Donc « advocate », c'est un avocat. Donc quelqu'un qui présente son point de vue, son argument. Donc ça peut être si le point de vue d'un groupe que vous représentez ou votre point de vue, en fait, vous expliquez quel est votre point de vue de manière qui soit claire pour le reste du groupe. Donc si par exemple je plaide pour quelqu'un d'autre, je vais peut-être répéter son argument de manière à ce que les autres dans le groupe le comprennent mieux. Donc par exemple, si c'est un expert externe qui est venu dans la discussion sur l'intérêt public, et il ne connaît pas l'ICANN, et moi je suis à l'ICANN depuis des années, je connais les personnalités, je connais les groupes et je rends compte qu'en fait, Ergys est en train de présenter quelque chose qui convient tout à fait à la situation, mais que les gens ne le comprennent pas parce qu'il utilise des termes juridiques d'avocats ou alors il a uniquement un point de vue commercial, par exemple, alors que nous, on est pratiquement tous de la société civile, donc plaider pour le point de vue de quelqu'un dans ce type de scénario, c'est en fait prendre les arguments de Ergys et les exprimer avec des termes qui sont compris par l'ICANN. Et de l'autre côté pour tous, vous avez un moment été nouveaux, ou alors vous connaissez beaucoup de nouveaux dans le cadre de votre groupe, et parfois

---

on vous demande, « plaidez pour les nouveaux ». Donc en fait, c'est un style de résolution des conflits, ce plaidoyer. Donc vraiment d'arriver à exprimer l'argument de quelqu'un d'une manière qui est différente.

Alors on va se diviser en groupe. N'oubliez pas votre nombre, d'accord ?

ERGYS RAMAJ :

Alors si vous êtes numéro un, « uno », ici ; deux dans le coin ; alors mettez-vous en groupe, Ergys va vous dire où aller. Donc numéro deux ici, numéro trois, à gauche et groupe quatre ici à droite.

Donc l'exercice va être très court. 10 minutes. Prenez un peu de temps pour parler du scénario. Deux c'est là-bas. Donc le groupe numéro un, vous avez le compromis. Le groupe numéro un, vous avez bien compris, vous faites le compromis. C'est bon ? Vous avez bien compris ? Très bien. Le groupe numéro deux vous êtes ceux qui composent avec. Numéro deux, vous composez avec. Groupe Numéro trois à gauche, vous évitez. Et groupe numéro quatre, vous plaidez. Le groupe numéro quatre, vous plaidez. Vous avez 10 minutes et ensuite on se retrouve ensemble. C'est parti.

Il vous reste une minute.

---

Veillez vous asseoir, s'il vous plaît. Nous allons continuer notre présentation. Nous attendons avec impatience- pardon, excusez-moi, vous n'êtes pas obligés de prendre place. Sauf si vous avez mal aux jambes.

Alors le groupe numéro un est toujours en train de débattre. Donc c'est que ça se passe bien. Vous êtes prêts ? Vous allez nous dire un petit peu qui s'est passé ? Est-ce que vous avez un porte-parole ? Voilà Lawrence, vous avez été porté volontaire, vous êtes le porte-parole du groupe numéro un. Dites-nous un petit peu à quoi ça ressemble dans la pratique. N'oubliez pas que c'est interprété donc ne parlez pas trop vite s'il vous plaît. Et si vous voulez chercher vos casques, n'hésitez pas.

LAWRENCE OLAWARE : Pour résumer ce qu'on a décidé, donc que le scénario, alors qu'est-ce que ça veut dire le compromis dans ce scénario ? Certes on pourrait avoir une longue liste de choses à faire avec peu de temps pour le faire, mais ça ne veut pas dire qu'on doit tout terminer maintenant.

Donc dans ce type de situation, vous avez quelqu'un qui a en fait monopolisé le micro, et qui exprime beaucoup son point de vue, même si tout ce qui est dit n'est pas nécessaire à votre avis. Le compromis, Ça veut dire que les trois points qui restent sur la

---

liste, eh bien, nous allons établir les priorités pour voir sur lesquelles on va se décider maintenant. Et si on n'arrive pas à s'occuper des autres points eh bien, on va trouver des moyens de s'en occuper par la suite par d'autres moyens.

Alors le compromis. Ça peut également vouloir dire ne pas, en fait, s'occuper des intérêts de tous, mais de s'occuper des intérêts de la majorité. Donc il va falloir arriver à un consensus. Tout le monde ne sera pas nécessairement content de la décision, mais au moins avoir un consensus général, une majorité à un point donc de la discussion.

ERGYS RAMAJ :

Merci Lawrence. J'ai une petite question. On travaille déjà. Comment est-ce que vous en arrivez à un compromis pour savoir qui est porte-parole parce que j'ai simplement vu que les gens vous pointaient du doigt. C'est comme ça que ça s'est passé ? Alors le groupe deux qui est porte-parole ?

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : Alors dans notre scénario, pour composer avec, donc qu'est-ce que ça veut dire ? La personne qui parle pendant pratiquement toute la séance doit arrêter de parler, et donner la parole aux autres personnes de manière à ce que ces personnes puissent exprimer leur point de vue.

---

ERGYS RAMAJ :                    On applaudit le groupe numéro deux. C'était très clair et bref. Groupe numéro trois, alors est-ce que vous avez un porte-parole qui veut nous parler de ce qu'on fait lorsqu'on évite ?

CLARE :                            En fait c'était un petit peu comme ceux qui ont composé avec. Pour nous, ce que l'on s'est dit, c'est que si la personne parlait trop longtemps et qu'on doit quand même terminer notre ordre du jour, on se dit bon. Allez. On passe ça suffit, on arrête ça. On passe à la suite des points sur l'ordre du jour. Donc on évite tout conflit et on passe à la suite.

ERGYS RAMAJ :                    Comme Betsy a dit tout à l'heure, il y a en fait des chevauchements Avec tout ça. Je comprends que parfois ça soit un peu confus. Groupe numéro quatre.

BETSY ANDREWS :                Justement, le groupe numéro quatre a eu une excellente conversation et on a parlé du fait que le compromis et le plaidoyer, souvent, c'était lié.

---

ESTEBAN LESCANO : Alors il était difficile de comprendre pour nous ce que ça veut dire, le plaidoyer, dans une situation spécifique comme dans ce cas-là. Donc notre conclusion, c'est que parfois la procédure est importante. Donc la limite en temps veut dire qu'on est obligé de limiter, de respecter ses limites pour en arriver à un consensus.

Et donc le plaidoyer c'est aussi défendre le point de vue des autres.

ERGYS RAMAJ : En fait, ce que vous êtes en train m'expliquer, c'est respecter le processus, respecter les limites imparties, c'est ça ? Alors, on les applaudit.

Groupe numéro quatre. Alors apparemment, vous êtes tous restés exactement où vous êtes et on va vous donner un peu de feed-back.

Alors qu'est-ce qui a marché dans vos groupes, qu'est-ce qui a bien fonctionné dans votre discussion ? Quels sont les styles de communication qui ont fonctionné ? Est-ce que vous avez pu observer des personnes qui justement évitaient ? Est-ce que vous avez vu des personnes qui souhaitaient choisir une situation plutôt qu'une autre ? Qu'est-ce qui a fonctionné ? Est-ce que quelque chose a fonctionné ?

---

BETSY ANDREWS : On a un commentaire d'un avis de Naveed ici.

RAO NAVEED BIN RAIS : Ce que j'ai vu, c'est qu'en fait on a été mis en situation. Et chacune des personnes du groupe s'est adressée aux autres. Certains d'entre nous évitaient; certains d'entre nous composaient avec les autres; certains « plaidoyaient » pour un point de vue ou un autre; et certaines personnes, comme moi, en fait, essayaient d'arriver à un compromis. Donc voilà un peu ce qui s'est passé, même si l'objectif était pour nous de composer avec.

En fait, on mettait en pratique ces quatre styles. C'est ça qui était intéressant.

ERGYS RAMAJ : Oui exactement c'est ça. L'idée c'est d'avoir un aperçu à 360° de ce qui se passe, ce n'est pas uniquement de respecter les règles. Mais c'est aussi de voir un petit peu ce que vous êtes en train de faire, vous observer vous-même, observer les autres.

Alors qu'est-ce qui n'a pas fonctionné Maintenant ?

- 
- BETSY ANDREWS :                    Ils s’entendent tous très bien.
- ESTEBAN LESCANO :                Dans notre cas, ce qui a fonctionné, c’était d’écouter les différents points de vue. Qu’est-ce que c’est que le plaidoyer ? Donc s’écouter. Il y avait différentes opinions, différentes définitions. Et la conclusion, c’est qu’il faut s’écouter les uns les autres.
- ERGYS RAMAJ :                    Alors, Esteban et moi- j’aimerais que vous sachiez que tous les deux on a regardé l’Argentine. Donc on n’a plus de voix. Je voulais juste que les choses soient claires. Susana.
- SUSANA CHAVES :                Je crois également que comprendre ce que l’on fait et dans quel objectif, cela est utile parce qu’il faut être clair et il faut comprendre. Il faut écouter et donner à tous l’opportunité de parler de son point de vue, de donner son point de vue, parce qu’on a des gens qui sont experts dans le domaine juridique ; on a des nouveaux, on a des gens qui sont là depuis longtemps. Donc il faut vraiment écouter tout le monde. C’est la clé et comprendre aussi ce que l’on souhaite effectuer, où on souhaite en arriver.

---

ERGYS RAMAJ :                   Merci beaucoup. Autres commentaires ici. Allez-y.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ :    Ce qui n’a pas fonctionné, c’était partir de l’hypothèse que tous on se comprenait. Donc il faut vraiment comprendre quel est le problème. Chaque personne a eu l’opportunité d’identifier ce qu’elle pensait, et ensuite on s’est posé la question ensemble. Est-ce que c’est vraiment de cela qu’il s’agit. Parce que tous on était partis d’hypothèses différentes.

ERGYS RAMAJ :                   Donc déjà définir le problème, définir l’objectif, qu’est-ce qu’on essaye de faire. Autres commentaires ici.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ :    Je voulais appuyer sur ce qu’elle vient de dire, parce que souvent c’est ça la source du conflit, c’est qu’on ne s’écoute pas dans la vie de tous les jours.

BETSY ANDREWS :                Un commentaire ici de Lawrence.

---

LAWRENCE OLAWARE : Ce qui n’a pas fonctionné, c’est qu’on n’arrive pas toujours à ses fins. C’est comme ça, pour être clair ; on n’arrive pas toujours à ses fins. Par exemple, moi je ne voulais pas prendre la parole, je ne voulais pas être porte-parole. Donc c’est la même chose dans les discussions. Dans la communauté aussi. On a parfois une certaine idée sur ce qu’on veut accomplir d’ici la fin de la journée, on a parfois fait des plans en termes du processus d’élaboration de politiques. Vous pensez que XYZ va être effectué. Et enfin compte, on n’en arrive pas.

ERGYS RAMAJ : Tout à fait parce que, pensez-y, vous êtes dans un groupe de travail et vous ne souhaitez pas parler. Vous n’avez pas envie de contribuer. Que ce soit. Mais vous êtes membre de ce groupe de travail. Et tout d’un coup, le président dit Lawrence dit donc, j’aimerais bien savoir quel est ton point de vue. Tu n’as rien dit, qu’est-ce que tu en penses ? Et donc la leçon c’est qu’il faut toujours être prêt.

BETSY ANDREWS : Et justement c’est exactement comme ça que Ergys gère ces réunions dans le département.

---

ERGYS RAMAJ :

Oui, moi je suis commun prof ; quand une personne ne parle pas, je lui dis « mais à quoi penses-tu, toi », parce que l'idée c'est vraiment de s'assurer que tout le monde fait partie du processus, que tout le monde a voix au chapitre et qu'on écoute, qu'on entend ce que dit la personne.

Ce n'est pas que je veux mettre les gens mal à l'aise. Mais en fait, on est nous-mêmes à l'aise. Oui, c'est vrai. Ça m'amuse. Mais l'idée c'est « soyez prêts. Soyez préparés ». Si vous êtes dans une situation professionnelle, même si vous ne vous attendez pas être actifs, à parler, à faire part de votre point de vue, eh bien, vous devriez y être prêt quand même.

Alors passons à la suite.

BETSY ANDREWS :

Oui souvent, vous représentez d'autres personnes. Donc vous n'avez peut-être pas envie de dire quelque chose, mais vous représentez quelqu'un d'autre ; ce n'est pas seulement votre opinion que vous représentez. Les autres comptent sur vous pour que vous articuliez leur position. Donc c'est votre responsabilité de participer, d'articuler ces opinions.

Maintenant, restez dans vos groupes, nous allons passer à des jeux drôles. Vous pouvez rester assis si vous voulez, mais on vous a divisés en quatre groupes, et je vais vous lire maintenant

---

le scénario. Alors mettez-vous quelque part où vous pouvez lire ce scénario sur l'écran.

Le groupe numéro un, voilà. Il y a un argument sur une liste de courriers et puis il y a beaucoup de personnes qui utilisent un ton plutôt hostile contre une personne en particulier. Qu'est-ce que vous pensez ? Voilà votre scénario ; vous pouvez faire ça comme vous voulez, dans le style que vous voulez. Vous devez arriver à une solution. Donc vous êtes sur une liste de distribution. Il y a plein de personnes qui sont hostiles envers une personne en particulier. Qu'allez-vous faire ? Comment allez-vous répondre à ce scénario ?

Groupe numéro deux. Sur un coup de fil de conférence avec quelques participants, il y a un autre participant qui rabaisse votre recommandation, qui ne s'en préoccupe pas et qui ne comprend pas que vous avez une telle expérience dans tel ou tel domaine. Comment est-ce que vous contrôlez cette confrontation ? Qu'est-ce que vous faites pour plaider pour votre position ?

Groupe numéro trois. Dans une petite séance de groupe à une réunion ICANN, un participant donne toujours trop de détails à chaque fois qu'il parle. Et ce n'est pas mon cas. Quelqu'un donne trop de détails. Comment est-ce que vous faites pour conduire la conversation, pour qu'elle soit productive. Donc

---

voilà votre scénario pour le groupe numéro trois.

Le groupe numéro quatre. Une personne dans votre petit groupe raconte toujours des histoires ou des blagues en utilisant des idées ou des exemples qui ne sont pas compréhensibles pour tout le monde, pour toutes les cultures. En résultat, qu'est-ce que vous faites ? Quelles stratégies vous mettez en place pour conduire la conversation ?

Est-ce que vous avez tous compris ?

ERGYS RAMAJ :

Je dois dire que tout le monde a 15 minutes pour faire cela, parce qu'après nous allons passer à vos présentations. C'est bon, partez.

BETSY ANDREWS :

Oui je dois vous donner l'information. La Suisse a gagné un-zéro, ou enfin, du moins la Suisse a mis un but et pour l'instant c'est à zéro contre le Costa Rica.

ERGYS RAMAJ :

Alors le score du Brésil, un à zéro le Brésil.

Oui, il vous reste une minute encore une fois, il vous reste une minute.

---

Il vous reste 20 secondes.

BETSY ANDREWS : Oui choisissez quelqu'un qui puisse parler pour vous, pour votre groupe.

ERGYS RAMAJ : Est-ce que tout le monde est prêt, au moins le groupe numéro un ?

Je vais relire le scénario pour rafraichir vos idées, donc asseyez-vous tous. Si vous êtes la personne qui va parler pour le groupe, asseyez-vous dans la rangée devant la scène.

Scénario numéro un. Groupe numéro un. Voilà. Il y a un argument durant une liste de distribution et beaucoup de personnes ont un ton hostile vis-à-vis d'une personne en particulier. Qu'allez-vous faire ? Qui ? Qui est la personne qui doit parler pour le groupe numéro un alors [inaudible] qu'allez-vous faire ?

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : Oui, en tant qu'équipe, puisque je représente une équipe, on suivrait je suis certaines procédures, donc on essaierait de suivre les procédures pour adresser le problème. Et ensuite, on

---

pourrait appliquer une très bonne communication parce que c'est un point clé. Et comme ça, on pourrait ainsi diffuser la situation hostile en cours. Et on parlerait aussi de respect. Dans une équipe, on devrait tous se respecter. Donc c'est comme ça qu'on pourrait résoudre le problème.

BETSY ANDREWS : Oui merci groupe numéro un.

ERGYS RAMAJ : Est-ce qu'il y a quelque chose dans ce scénario qui n'est pas clair ? Est-ce qu'il y a des informations auxquelles vous pourriez penser, qui permettraient à votre processus d'être facilité ? Par exemple, quand on dit un ton hostile qu'est-ce que cela veut dire pour vous. Est-ce que ça vous aiderait si c'était clair ? Ou est-ce que vous avez compris que quelqu'un dans ce cas-là, quelqu'un a été juste méchant, partageait des mensonges ou diffamait quelqu'un. Comment est-ce que vous avez défini le mot hostile ?

BETSY ANDREWS : Ce n'est pas en texte ou un examen.

ERGYS RAMAJ : Oui. Si vous n'avez pas de réponse maintenant, ce n'est pas

---

grave.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : La première chose qu'on voulait faire dans notre groupe, en tant qu'individu dans le groupe, c'est [l'interprète s'excuse, mais on n'entend pas l'intervenant]

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : Pour beaucoup d'entre nous, un ton hostile veut dire que c'est quelqu'un qui essaye d'appuyer ou de faire passer sa position. Alors c'est une personne qui est contre les opinions des autres personnes sur la liste ; il y a une personne qui essaie d'appliquer ses opinions vis-à-vis des autres. C'est là où cette personne qui pousse comme ça sa position. Il y a donc les autres- puisqu'une personne a une certaine position, les autres vont devenir hostiles en poussant, repoussant si vous voulez, en devenant plus hostiles.

ERGYS RAMAJ : Il faut s'assurer donc- je voulais juste m'assurer que le groupe comprend bien de quoi on parlait. Groupe numéro deux. Je vais lire le scénario. Je vais passer le micro à la personne qui va intervenir.

Sur un coup de téléphone-conférence, il y a quelques

---

participants. Et un autre participant ne vous écoute pas on n'écoute pas vos recommandations en vous disant que vous n'avez pas assez d'expérience dans ce domaine.

Comment est-ce que vous gérez cette confrontation ?

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : Tout d'abord, nous avons reconnu que dans le contexte de l'ICANN nous avons un environnement qui encourage le multipartisme. Donc nous savons bien que les différentes opinions devraient être accommodées. Ce n'est pas une question d'acceptation d'analyse finale, mais au moins d'accommodation des différentes opinions. Donc je pense que nous, on pensait à ce qu'il fallait qu'on soit convaincant au moins pour quelqu'un qui ne va pas vous écouter parce que vous êtes trop jeunes, vous n'avez pas assez d'expérience, vous ne comprenez pas telle ou telle situation. Nous, ce qu'on voudrait faire, ce que l'on pensait, c'est qu'on ne devrait pas donc éviter d'écouter cette personne pour une raison personnelle disons. Si nous avons une opinion avec laquelle vous n'êtes pas d'accord, adressez donc ce point de vue. Mais n'éliminez pas notre position. N'évitez pas d'écouter notre position.

---

ERGYS RAMAJ : Oui c'est très intéressant. Merci beaucoup.

Je pense que nous allons passer au groupe numéro trois. Je vais relire- Non, on va écouter un commentaire tout d'abord.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : Oui, je pense que le scénario pour le groupe un et deux était le même parce qu'il s'agit de la même chose ; le commentaire aussi du groupe deux est le même que celui qu'on a référé au groupe un. Parce que dans le groupe un par exemple les autres défendent ou essayent de gérer la situation. Es dans le groupe deux, la personne qui est ciblée est celle qui doit gérer la situation.

ERGYS RAMAJ : Oui, encore une fois, il s'agit de deux situations qui sont donc des conversations de médias, qui se passent sur la liste de distribution de courriels, par exemple, ou au téléphone, des conférences en ligne. Donc sur la liste de distribution, vous n'êtes pas en « live », vous n'êtes pas en direct, mais sur le téléphone, vous êtes en direct. Donc les Scénarios sont un petit peu différents.

Vous avez un commentaire ? Allez-y.

---

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : On parle de ces deux scénarios qui sont différents. Moi je pense qu'au sein de l'ICANN lorsqu'on a des personnes qui parlent des langues différentes ou donc les modes de communication souvent sont en anglais, donc, comment est-ce que les personnes sont composées, vont faire leur réponse ? Ces réponses vont être différentes.

Donc par exemple, moi je parle anglais. Mais si je devais lire certains courriels et penser qu'il y a deux l'hostilité, je regarderais- par exemple moi je verrai ça sous les petites phrases, et je verrai l'utilisation des majuscules, des choses comme ça, donc pour moi c'était comme ça que ça se verrait. Donc c'est peut-être Subjectif, mais encore une fois, ça dépend qui envoie le message. Si l'anglais n'est pas leur première langue ou leur langue active, ce n'est pas forcément le cas. Donc il faut être sûr de bien répondre et de bien comprendre.

Il y a des choses qui peuvent avoir l'air d'être abruptes ou compliquées, mais qui ne le sont pas.

ERGYS RAMAJ : Donc l'étiquette e-mail, l'étiquette courriel n'est pas universelle. Tout le monde ne suit pas les mêmes directives quand ils écrivent des e-mails. Il y a des personnes qui partagent trop de détails, d'autres pas assez. Donc c'est vrai qu'il faut garder cela

---

en tête.

BETSY ANDREWS : Imaginez nos courriels entre nous les deux ; qui sait qui partage plus de détails ?

ERGYS RAMAJ : Groupe numéro trois. Dans un petit groupe, durant une réunion de l'ICANN, un participant donne toujours trop détails à chaque fois qu'il ou elle parle, que feriez-vous pour vous assurer que la conversation est bien tenue et qu'elle soit productive ?

FRANCO GLANDANA : Je voudrais mettre en place des directives spécifiques, de façon à mesurer par exemple le temps, les délais que les personnes peuvent avoir pour parler, pour s'exprimer, pour communiquer. Nous, c'est un petit peu la solution qu'on a trouvée.

ERGYS RAMAJ : Est-ce que vous avez déjà participé un forum public ? C'est la solution qu'on a utilisée, qu'on utilise nous.

FRANCO GLANDANA : Il y a une personne dans le groupe qui a dit qu'en premier il

---

serait bon de dire « votre temps est déjà fini ». On lui donne un peu une notice si vous voulez, on lui dit votre temps est écoulé. Et puis si la personne parle encore, là, on peut arrêter le micro pour qu'il arrête de parler.

ERGYS RAMAJ :

Ah ben, c'est une façon d'arrêter le conflit. Il y a une multitude de réponses et d'approches pour résoudre des conflits potentiels, mais on ne veut pas toujours le faire, surtout on ne veut pas commencer ces conflits. Donc l'approche qu'on doit prendre doit être diplomatique. Il faut reconnaître les sentiments de l'autre personne et il faut aussi s'assurer et comprendre qu'il y a d'autres personnes qui doivent être au courant de l'existence des autres personnes.

Donc voilà. Et il faut être conscient de tout cela.

Groupe numéro trois, y a-t-il des commentaires ?

ALFREDO :

Oui, je pense que j'en ai parlé de mon expérience déjà à NARALO puisque j'en suis membre. À un certain moment, le nouveau président m'a nommé pour un comité, président d'un comité. C'était la première fois que j'ai responsable d'un comité. [Inaudible] je n'avais pas l'expérience. Je ne t'ai pas l'expert.

---

Donc, j'ai dû reconnaître que tous les bénévoles dans ce groupe étaient des experts et moi j'étais là pour les écouter et rassembler les informations et accommoder leurs opinions pour obtenir un consensus et pour qu'on soit tous en accord.

Et quand on parle de la situation du groupe numéro trois, situation dans laquelle je me suis retrouvé déjà, donc il faut reconnaître que chacun a une expérience et il faut dire à la personne qui parle trop, « regardez, il faut vous entendre tout le monde parler de leurs idées, donc on va limiter le temps de parole à deux minutes ». Donc ça, ça résout le problème en général.

ERGYS RAMAJ :

Merci Alfredo. Maintenant nous allons passer au groupe numéro quatre. Je vais relire le scénario, à moins qu'il y ait un autre commentaire.

Alors je vais relire le scénario. Une personne dans votre petit groupe continuellement raconte des histoires et des blagues avec des exemples qui ne sont pas faciles à comprendre pour toutes les cultures des autres personnes. Donc en résultat, la discussion du groupe stagne, que faites-vous ?

---

TRACE :

Oui. Nous avons vu ça comme une chose positive. Nous avons essayé d'adresser les choses d'une façon positive. Nous avons identifié qu'il devrait peut-être y avoir un leader dans la discussion. Donc par exemple, vous, vous seriez- telle ou telle personne serait le leader.

Donc il y a deux approches. Il y a une approche très positive où on encourage les autres membres du groupe de dire aussi, de raconter aussi des histoires et des blagues pour essayer d'alléger la conversation, mais aussi pour envoyer un signal à la personne qui est visée, pour montrer que ce qu'elle raconte, qu'il raconte, n'est pas forcément compréhensible par tous.

L'autre approche serait que le leader puisse rediriger la conversation en allant au-delà de ces blagues ou de ces histoires, et il faudrait envoyer comme, disons, un signal vers la personne visée, essayer de lui faire comprendre qu'on n'est pas là pour raconter des histoires, mais pour parler de business. Donc et que les blagues et les histoires pourraient être partagées à la fin de la réunion.

Donc de toute façon, deux approches positives,

ERGYS RAMAJ :

Merci. Merci. On applaudit tout le monde. Donc voilà, ce sont des choses auxquelles vous allez continuer à faire face au sein de

---

l'ICANN. Mais on a encore deux commentaires dans la salle.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : Oui. Je pense que c'est intéressant de voir que le groupe un et deux n'ont pas de genre, et le groupe numéro trois a « il » ou « elle » dans l'écriture, et le groupe numéro quatre a « elle ».

ERGYS RAMAJ : J'ai vu ça quand j'ai relu aujourd'hui.

BETSY ANDREWS : Oui, on essaiera d'être plus régulier, la prochaine fois.

LUCIA : Lucia au micro du Mexique. En analysant les quatre scénarios, j'en ai conclu que ceci avait quelque chose en commun. C'est la politesse. Il est donc important pour tout le monde d'analyser la situation et d'être tout de même poli pour que tout le monde puisse bien se comprendre. Je pense qu'il est donc très important dans ces situations de conflit, parce qu'être poli peut vous permettre d'adresser les conflits de façon plus facile. Donc voilà ma pensée là-dessus.

ERGYS RAMAJ :

Oui effectivement. Et c'est la démarche de la plupart des diplomates, donc de faire attention à ne pas trop, en fait, intensifier la situation. Donc être poli et puis se mettre d'accord pour dire, « eh bien, nous ne sommes pas d'accord ». Ça ne veut pas dire qu'on est obligé d'imposer son point de vue.

Alors en conclusion, nous souhaitons vous remercier pour votre attention, pour votre participation. Mais avant de vous laisser partir, nous aimerions avoir votre point de vue sur cette séance. C'est la première fois que nous l'organisons. C'est quelque chose qui est ressorti du programme de leadership dont je m'occupe dans mon département. Et il y a certains boursiers qui ont participé à ce programme est qui nous ont dit, il nous faut quelque chose de ce type, une discussion sur la résolution des conflits pour les boursiers, parce que c'est quelque chose de très réel.

Donc ma question c'est de savoir si pour vous ceci a été intéressant. Est-ce que c'est utile ? Et est-ce qu'on doit continuer d'organiser ce type de présentation à l'avenir pour les nouveaux, pour les boursiers, pour ceux qui reviennent ?

Alors, je vois beaucoup de mains levées. Je crois vous étiez premier. Et ensuite on fera un tour de salle.

---

JOSE RODRIGUEZ : Je viens du Mexique. Je m'appelle Jose Rodriguez. Alors petite question. Du point de vue des statistiques, du point de vue de l'historique, comment est-ce que les conflits à l'ICANN sont résolus ? Quel est le scénario qui est utilisé ?

ERGYS RAMAJ : C'est une question difficile parce que ça dépend. Ça dépend des cas. Parfois ces conflits, en fait, ils s'intensifient. Ça, c'est la réalité. Parfois des personnes qui sont très fortes de caractère, Eh bien, gagnent pour ainsi dire. Et puis parfois c'est l'inverse. Mais plus les enjeux sont importants, plus en principe les conflits durent. Mais en termes de moyenne, je n'ai pas vraiment une bonne évaluation à vous donner. Betsy, vous avez quelqu'un qui a un commentaire ? C'est ça ? Ensuite ce sera à vous.

ALEXIS ANTELIZ : Bonjour, je vais parler en espagnol. Alors, pour répondre à votre réponse, je suis Alexis Anteliz. Je suis boursier. Et il y a un dénominateur commun avec ces démarches dont on a parlé, ces quatre démarches. C'est utile pour la communauté de l'ICANN parce qu'en tant que boursier dans les différents groupes de travail, dans les différents scénarios dans lesquels on se retrouve, lors des réunions de travail, etc., on se rend compte souvent qu'au-delà des personnalités, au-delà de notre culture,

---

etc., il y a une valeur commune qui est en fait le bien commun. Et il faut dépasser ces conflits parce que l'objectif de l'ICANN c'est de respecter un certain calendrier.

Il y a toujours des problèmes lors de ces réunions. Pour dépasser les conflits, je dois vous dire qu'il y a un auteur mexicain qui parle d'une certaine sagesse. Alors il y a quatre moyens, en fait, de résoudre les conflits. Il faut à la fois utiliser nos paroles dans toute leur ampleur, en faisant attention de ne jamais marcher sur les pieds des autres. Et il faut faire attention parce que parfois, lors des listes de diffusion, on utilise nos propres points de vue. On a des hypothèses, on a des préjugés, et il faut y faire attention.

Et enfin, il faut absolument, à chaque fois, faire de son mieux. Et ça, ça vient de la culture mexicaine toltèque, il y a 2000 ans. Donc le patrimoine des différents peuples du monde qui sont là peut nous servir justement à dépasser ces conflits. Merci.

ERGYS RAMAJ :                      Merci.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ :      Merci pour cette opportunité de parler de ce que vous nous avez présenté. Mais en dehors du programme de boursiers,

---

je pense que ceci serait bon à communiquer à d'autres unités constitutives, surtout celle à laquelle j'appartiens, que je ne vais pas nommer. Ne me demandez pas ! De toute façon, ce n'est pas sur mon badge. Parce que lorsque j'écris les commentaires publics, à un moment donc j'avais des choses à dire dans ma propre unité constitutive, et on n'était pas du tout d'accord, donc il y a eu beaucoup en fait de discussion. Et à un moment je me suis dit, bon d'accord, je fais le compromis. D'accord. Je prends du recul et j'arrête. Mais il serait bien d'intégrer ceci au processus d'intégration. Donc très bien pour les boursiers, mais je pense que ce sont des séances qui pourraient être utiles pour d'autres unités constitutives parce que, pour la plupart d'entre nous, c'est ce que nous faisons. Nous sortons du programme des boursiers, on arrive dans ces unités constitutives, et on n'a pas forcément ces informations. C'est ma quatrième présence ici, au programme des boursiers, et je commence à mieux comprendre les questions de mon unité, mais voilà. C'est une demande que je vous fais. Merci beaucoup.

ERGYS RAMAJ :

Merci. En fait, vous voulez qu'on nous éjecte de l'ICANN, c'est ça ? Non. Je rigole. Mais c'est effectivement quelque chose qui pourrait être fait. Alors Tracy.

---

TRACY HACKSHAW : Oui, j'ai un petit peu la même chose à dire. Centre de controverse, je pense que ce serait quelque chose qui serait bon également pour les dirigeants de l'ICANN. La question du RGPD récente, c'est difficile. Il y a eu différents conflits, plus ou moins intenses, dans l'ICANN, dans la communauté. Et lors de ces séances, il y avait des problèmes évidents et je crois que les dirigeants de l'ICANN doivent également bien comprendre comment résoudre les conflits parce qu'il y a des enjeux, il y a des calendriers et parfois les choses sont un peu abruptes. Je ne sais plus qui c'était précisément, mais il faut encourager ce type de choses. C'est un bon exemple pour la communauté. C'est très bien ce genre de séances, mais lorsqu'on en revient aux réelles questions, il y a une certaine énergie négative qui existe.

Alors c'est bien de faire ce type de choses ici. Mais si on ne le fait pas ailleurs, ce n'est pas forcément efficace.

ERGYS RAMAJ : Alors j'aimerais rappeler que c'est un pilote. C'est la première fois que nous organisons cette séance et c'est en fait quelque chose que nous faisons suite au feed-back d'autres programmes. Donc pour moi c'est positif.

Alors toutes les mains, tous les gens qui voulaient poser une question, levez la main s'il vous plaît. Et ensuite, ce sera terminé.

---

Il n’y aura plus de participation. Voilà. Un, deux, trois, quatre, cinq, six, et après c’est fini, d’accord ? Merci.

ALBERT DANIELS :

Albert Daniels, boursier 2007. Attendez. Je n’ai pas fini. Mentor ICANN, coach ICANN. Et maintenant, je suis membre du personnel avec l’engagement mondial. Je fais partie de la région de l’équipe Amérique latine et Caraïbe.

Alors je dis tout ceci parce que je veux vous expliquer que je suis là depuis longtemps. J’ai vu beaucoup de choses. Donc je ne sais pas qui a eu cette idée. Ce programme. Mais pour moi, c’est du génie. Génie pur ! Parce que le programme de boursiers c’est le point d’arrivée pour beaucoup de personnes. Et je suis tout à fait d’accord. Il faut absolument que ce type de programme fasse partie du programme de boursiers dans son ensemble.

Et comme il a été dit, il faut absolument le communiquer dans le reste de la communauté.

Dans mon équipe « Engagement mondial » en Amérique latine et dans les Caraïbes, nous avons justement cette question. Comment traiter le conflit à l’ICANN. On arrive à la fin d’un processus de résolution des conflits qui nous a pris plus d’un an, plus d’un an littéralement, et qui nous a coûté des milliers de dollars. D’accord ? Et donc je me dis, mais enfin, si on avait eu ce



---

Moi aussi j'ajoute que je suis d'accord par rapport à cette recommandation. Et après le jeu de rôle et des scénarios, lors des présentations à venir, je pense que ce serait bien d'avoir des situations réelles en fait, donc des situations réelles.

ERGYS RAMAJ : Effectivement, c'est une bonne suggestion. Il reste trois commentaires ou questions. Allez-y.

WISDOM DONKOR : Je m'appelle Wisdom Donkor. Je viens du Ghana. Je voulais simplement mentionner mon expérience récente.

J'ai mis un commentaire sur une des plateformes et la réponse que j'ai reçue m'a un peu surpris. J'ai répondu un peu de la même manière, je dois dire ; un peu directement. Et ensuite quelqu'un a fait référence aux statuts. J'ai moi aussi répondu en citant les statuts. La personne est revenue en arrière et m'a également répondu, mais cette fois-ci a été beaucoup plus polie. Et moi aussi j'ai répondu poliment. Et donc après, on m'a expliqué comment la décision avait été prise, etc.

Donc, voilà. Les choses se sont passées comme ça.



---

en fait- de camper sur ses propres points de vue. Donc c'est un excellent exercice. Je suis très heureux d'avoir pu y participer. Merci.

ERGYS RAMAJ :

Merci beaucoup. Combien d'entre vous, lorsqu'on parlait de ça, vous disiez, oui c'est évident, c'est évident. Mais en fait, il faut renforcer ceci comme un muscle, il faut s'entraîner. Plus on sait qu'il y a d'autres options, plus on arrive à un point où lorsqu'on se trouve dans la situation, on sait tout de suite que oui, je peux choisir entre telle et telle option. Alors il me semble que nous avons une dernière question, un dernier commentaire. Je suis désolé. Nous avons un petit peu dépassé le temps imparti. Un petit peu de patience, s'il vous plaît.

THATO MFIKWE :

Je crois que l'exercice a été efficace parce que, à l'ICANN, il y a beaucoup d'élaboration de politiques, de processus d'élaboration de politiques. Et on est toujours confronté à ce type de situation, surtout sur les listes de diffusion en fait. Le langage utilisé n'est pas forcément facile parce que c'est un obstacle à la participation. Donc... alors, pour éviter- Alors la question d'éviter, du compromis, etc., dans le cadre de la résolution du conflit, je pense que ce sera acceptable si les gens

---

se comprennent communément. Dans tous les exemples que vous avez montrés, il me semble que le plaidoyer est le plus approprié de manière à ne pas mobiliser des personnes qui peut-être font partie d'une liste de diffusion ou qui participent à une réunion en ligne parce que, pour certaines, ces personnes ne peuvent pas nécessairement s'exprimer. Mais une fois qu'on peut s'exprimer, on peut se rendre compte qu'en fait les gens ont les mêmes problèmes que nous.

ERGYS RAMAJ :

Merci beaucoup. Effectivement vous avez raison. Alors Siranush vous enverra cette présentation par e-mail. Si vous souhaitez entrer en contact avec Betsy, avec moi, nous pouvons également vous faire part de nos coordonnées. N'hésitez pas à nous poser vos questions, quelles qu'elles soient ; résolution de conflits ou autres. Tout ce qui est relatif à l'ICANN, nous sommes là pour ça. Pour vous aider et pour répondre à vos questions. Merci pour votre participation, pour votre temps. Je vous souhaite une excellente journée et je vous souhaite une excellente réunion.

SIRANUSH VARDANYAN :

Merci à vous deux ; merci également aux interprètes. Merci à l'équipe technique pour votre soutien pendant la séance.

---

Notre réunion est maintenant terminée. Merci à tous. Je vous souhaite une excellente fin de journée et on se revoit demain.

Alors, j'ai un guide rapide sur la ccNSO, que le personnel de soutien de la ccNSO nous a donné, donc n'hésitez pas à en prendre une copie. J'ai dix copies.

**[FIN DE LA TRANSCRIPTION]**