

---

PANAMÁ – Sesión diaria de becarios  
Miércoles, 27 de junio de 2018 – 12:00 a 14:00 EST  
ICANN62 | Ciudad de Panamá, Panamá

**SIRANUSH VARDANYAN:** Hola a todos. Bienvenidos a las sesiones diarias de los becarios. No es la última. Nos queda un día por delante. Un día más. Hoy tenemos una sesión un poco fuera de lo común. Es una sesión de desarrollo de capacidades y de capacitación que estará a cargo de mis colegas: director del departamento de apoyo para responsabilidad pública, que también coordina el programa de becarios, Ergys Ramaj, y Betsy Andrews, a quien probablemente ya conocen muy bien. Ella es la que lidera nuestro portal de ICANN Learn y todo lo que tiene que ver con ICANN Learn. Démosle la bienvenida. Gracias por venir. Gracias por su tiempo. Ellos van a hablar acerca de un tema sumamente interesante. Les doy la palabra. Betsy, Ergys.

**BETSY ANDREWS:** Hola. Hola a todos. Si quieren acercarse a las primeras filas, por favor, háganlo. Esta va a ser una sesión menos formal que las anteriores. Vamos a hablar acerca de habilidades para la resolución de conflictos. Vamos a ver cómo en un entorno en el que queremos crear consenso no siempre todos están de acuerdo entre sí. Cuáles son algunos de los métodos que

---

***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.***

---

podemos utilizar para que todos estén alineados. Como dijo Siranush, yo soy Betsy Andrews. Él es Ergys Ramaj y trabajamos juntos en el departamento de responsabilidad pública.

Vamos a ver primero una introducción acerca de resolución de conflictos. Luego yo voy a hablar un poco acerca de la teoría sobre la resolución de conflictos y Ergys va a hablar acerca de la práctica, cómo aplicamos la teoría. ¿Puede ser que haya agua goteando del techo? Solo era para chequear.

Después de eso vamos a hablar acerca de cómo aplicar la teoría y la práctica a una situación relacionada con la ICANN. Vamos a hacer una especie de role playing. Ergys y yo vamos a discutir y ustedes nos van a ayudar a determinar de qué manera podemos resolver nuestro conflicto. Finalmente, nos vamos a dividir en cuatro grupos y le vamos a dar a cada uno de los grupos una situación. Ustedes, como grupo, van a tener que determinar cuál es la forma de enfrentar ese desafío utilizando la teoría y la práctica que habremos visto juntos.

Esa es la estructura del programa de esta mañana. Si terminamos un poco más temprano, tendremos tiempo para preguntas y respuestas. Vamos a tratar de que puedan ver lo que pasa con Brasil cuando empiece el partido. Tenemos a nuestras excelentes intérpretes al fondo. Tenemos interpretación en español y francés. Si quieren hacer preguntas en esos idiomas,

---

no hay ningún problema. ¿No funciona? ¿Nos podrían ayudar? No se está escuchando la interpretación y yo tengo un acento muy extraño. Vamos a darles dos segundos para que vean cuál es el problema.

En teoría entonces ustedes deberían poder hacer preguntas en español o en francés. En la práctica, veremos cómo funciona. Mientras tanto, Ergys y yo vamos a tratar de ser lo más claros posible. Ya practiqué contar hasta cuatro en español para poder dividirlos en cuatro grupos. ¿Ya estamos bien? Muchas gracias. Si tienen auriculares, tienen que asegurarse de que los auriculares estén en el idioma correcto. El canal tiene que ser el mismo canal que ven ahí. Inglés es 1, francés es 2 y español es 3. ¿Vamos bien? ¿Ya estamos? Muy bien. Avisémos si tienen algún problema. ¿Siguen sin escuchar? No están escuchando. ¿Ya probaron con otro auricular? Quizá ese auricular no funciona.

ERGYS RAMAJ:

¿Hay alguien que sí escuche la traducción? ¿Nadie escucha la traducción? ¿Nadie escucha la traducción? ¿Ahora escuchan la traducción? ¿Se escucha la traducción? ¿Se está interpretando esto que estoy diciendo? ¿No? Esteban dice que no. esto es lo que pasa cuando hay dificultades técnicas. Un minuto más. Seguramente ya lo vamos a poder resolver. ¿Se escucha la

---

traducción al español? Si no se resuelve enseguida, vamos a tener que apurarnos un poco, saltar algunos temas.

BETSY ANDREWS:

Podríamos cantar de a dos. ¿Alguien se anota para karaoke? Es una muy buena pantalla para karaoke. Mi dos reglas para el karaoke son: O cantas muy bien o te diviertes mucho cantando. Yo en general voy por el número dos. ¿Se escucha la traducción al español? ¿Se escucha la traducción al español? Téngannos unos minutos de paciencia. ¿Ahora sí? ¿Volvió? Fantástico. Muy bien. Un aplauso para los cuatro señores del fondo. Volvemos a la resolución de conflictos. Vamos a comenzar con una introducción. Ergys, adelante.

ERGYS RAMAJ:

Buenos días o buenas tardes a todos. Por tercera vez me voy a presentar. Soy Ergys Ramaj y trabajo en el departamento de Responsabilidad Pública. Tengo el placer de trabajar con estas dos fantásticas señoras: Siranush y Betsy. ¿Todos almorzaron? Muy bien. No queremos que nadie tenga hambre ni que nadie esté enojado. Dado que estamos hablando de resolución de conflictos, preferiría evitar todo tipo de contacto con gente enojada.

---

Cuando hablamos de conflictos, lo primero que se nos ocurre a la mayoría de nosotros probablemente sea algo o alguien que nos está gritando o algún tipo de ataque físico, algo en ese sentido. Probablemente eso sea lo primero que se nos ocurre. ¿Cómo se define conflicto, sin embargo? Con una definición mucho más amplia que esta. Básicamente es un desacuerdo que podríamos tener con alguien y el punto principal es que todos experimentamos conflictos diariamente. También hay algo que se llama conflictos internos. A veces pensamos en algo y pensamos: “No quiero hacer esto”. Eso, por definición, es un conflicto. No necesariamente tiene que ser algo que tenga proporciones extremas. No hace falta que sea algo físico. Puede ser simplemente un desacuerdo con alguien o con un grupo de personas.

¿Por qué se producen los conflictos? Una vez más, si lo pensamos, probablemente estemos en desacuerdo con alguien, tengamos un punto de vista diferente porque venimos de una cultura diferente, porque no entendemos el punto de vista de la otra persona, no entendemos por qué hace ciertas cosas de una determinada manera. Nada de todo esto está mal. Simplemente es así. A veces lo que tenemos que hacer de manera colectiva es darnos cuenta de esto y después vamos a ver los diferentes pasos, darnos cuenta de que hay un conflicto y tomar las

---

medidas adecuadas para resolver ese conflicto. Pasamos a la próxima diapositiva, por favor.

Algunas expresiones de resistencia o conflicto. ¿Alguna vez conocieron a una persona que les da demasiados detalles? Preguntan: ¿Qué desayunaste esta mañana? Y dicen: “Esta mañana me levanté. Agarré el plato, agarré la cuchara, me serví cereales...” No. Solamente dime qué comiste. O alguien que dice demasiado poco. Mi esposa siempre me pregunta: ¿Cómo te fue hoy en el trabajo? Y yo digo: “Bien”. ¿Pero cómo bien? Estos son algunos de los detalles. Tiempo. No tenemos tiempo suficiente para resolver un problema o algo. Estamos apurados todo el tiempo. No es práctico. Simplemente no funciona en este caso. Lo lamento. Salteémoslo. Solucionar. Es algo que yo siempre hago. Hablo sobre un tema y en última instancia, en cuanto escucho el problema, ya quiero tener la solución, rápidamente, hagámoslo.

BETSY ANDREWS: Dice la verdad.

ERGYS RAMAJ: No es necesariamente malo pero a veces, si no pensamos bien las cosas, después lo podemos lamentar porque no consideramos todas las situaciones posibles que podrían surgir.

---

Sonar como un disco rayado. Mi tío siempre cuenta lo mismo en todos los cumpleaños. Evidente o abierto versus encubierto. Algo que podemos ver. Algo que podemos sentir en comparación con alguien que hace algo de manera encubierta. No es visible. Confusión. Una vez más, me lo explicas y me lo explicas y aun así no lo entiendo. Silencio. ¿Estás enojado? Dime. ¿Estás enojado? Intelectualizar. Betsy es culpable de esto.

BETSY ANDREWS:                    Sí. Culpable.

ERGYS RAMAJ:                    Hay que analizar cada uno de los detalles. Cuáles son los pros, cuáles son los contras. Es algo importante o es algo poco importante. Moralizar. Una vez más, tomamos una postura moral. Nosotros sabemos cuál es la decisión correcta. Nosotros sabemos cómo hay que hacer las cosas. Metodología. ¿Pensaste en este paso al tomar esta decisión? Yo te cuento. Yo te cuento cómo lo tendrías que haber pensado. El último punto es desactualizado. Piensen, por ejemplo, cuando hablan con sus padres o con gente mayor. Alguien de otra generación. Muchas veces uno dice: “Sí, pero eso funcionaba en tu época. Hoy las cosas son diferentes”.

---

¿En qué sentido nos resulta útil esto en la ICANN? Es algo en lo que todos tenemos que pensar de manera más activa. Si pensamos en el modelo multisectorial y en las diferencias de opinión, las diferentes culturas que se reúnen aquí. Las políticas de la ICANN están basadas en el consenso y son globales. Tenemos una enorme cantidad de personas, culturas, idiomas que se reúnen para ponerse de acuerdo en un resultado.

De manera inherente, el modelo multisectorial implica muchos conflictos pero, como dije antes, un conflicto no es necesariamente negativo. Puede ser negativo pero no es necesariamente negativo. Simplemente es un desacuerdo. Dentro de la ICANN ustedes como becarios supongo que la mayoría de ustedes ya vinieron aquí por lo menos dos veces. Habrán visto en las diferentes sesiones y grupos de trabajo o en el entorno en el que ustedes hayan estado y observado que muchas veces la gente está en desacuerdo y eso es fundamental para que se hagan las cosas.

En la ICANN, aun si somos una persona tímida, que no se siente cómoda estando al frente, tenemos que aprender a enfrentar estas situaciones y hacer escuchar nuestra voz. Es fundamental para la forma en que opera la ICANN como organización. Los cimientos, la base del modelo multisectorial es la participación de personas de todo el mundo que aportan sus ideas, sus pensamientos, sus soluciones.

---

Inherentemente a todo esto tenemos el desacuerdo. Lo que a ustedes les parece que es lo correcto quizá no sea mi forma de hacer las cosas. Tenemos que encontrarnos cara a cara en algún momento para llegar a una resolución. La ICANN históricamente ha tenido mucho éxito en cuanto a desarrollar políticas basadas en el consenso para poder avanzar con su misión.

BETSY ANDREWS:

Ahora que hablamos acerca de qué es el conflicto, entremos en mayor profundidad en este tema y hablemos acerca de la teoría. ¿Qué hay por detrás de los conflictos, detrás de las situaciones conflictivas? Ergys mencionó toda esta lista de lo que podría ser un conflicto. Esa lista no es una lista completa. Un conflicto puede ser muchísimas cosas diferentes. Lo mismo se aplica a las teorías subyacentes a los conflictos pero ahora vamos a hablar acerca de algunas ideas que nos ayudan a pensar cuáles son los métodos que podemos emplear para resolver los conflictos.

En un principio, aquí, en esta diapositiva verán que dividimos el conflicto en dos áreas diferentes. Tenemos ustedes y los demás. Podemos dividir la resolución de conflicto en realidad en dos áreas. Cuando uno maneja el conflicto. Cuando uno trata de resolverlo. Eso es asertivo, positivo y cuando tratamos de resolverlos con otros, eso es cooperativo. Dentro de una situación de múltiples partes interesadas, lo ideal es resolver los

---

conflictos de manera cooperativa. Como habrán observado, esto no siempre es así. Es bueno contar con algunas herramientas para que en el caso que ustedes sean quienes tienen que resolver el conflicto sepan cómo iniciar este proceso.

Lo más importante que les vamos a contar hoy, y van a escuchar a Ergys hablar sobre esto y me van a escuchar a mí, pero lo más importante es entender que todos somos diferentes. La clave para la resolución de conflictos es ser consciente de uno mismo. Esto es especialmente útil en situaciones en las que se reúnen personas de todo el mundo. La ICANN es un excelente ejemplo de esto. Las personas con las que ustedes trabajan son todas diferentes, abordan las situaciones de forma diferente y resuelven el conflicto de forma diferente. Lo que es más importante, responden frente a diferentes métodos de resolución de conflictos de manera diferente.

Si hay un solo punto que quiero que recuerden, esto es lo que tienen que recordar. Esto es lo más importante de la sesión de hoy. Hablemos acerca de diferentes abordajes. A mí me gusta mucho este gráfico porque transmite la imagen de lo que se siente al estar en un conflicto. Tenemos un iceberg a la izquierda y la parte que vemos, la punta del iceberg está por encima del agua. Esas son nuestras posiciones. Esas son las cosas obvias que vemos en una sala, en un papel o en la lista de emailing o en

---

una llamada en conferencia por Adobe Connect. Vemos cuáles son las posiciones.

Por debajo de esas posiciones hay comportamientos. Por debajo de la superficie del agua tenemos nuestros intereses, las cosas que tratamos de proteger, las voces de los usuarios finales que representamos o las regiones que representamos. Nuestros intereses son muy importantes para nosotros pero la gente que nos rodea quizá no vea cuáles son nuestros intereses porque están por debajo de la superficie, por así decirlo. Después, muy profundo, en el fondo de ese iceberg donde el agua es muy oscura, ahí tenemos nuestras necesidades. Nadie ve nuestras necesidades. Nadie conoce nuestras necesidades. A veces ni siquiera nosotros conocemos nuestras necesidades. El iceberg es una imagen muy útil para considerar cuando pensamos en el conflicto porque tenemos las posiciones visibles, los intereses que están justo abajo de la superficie y luego las necesidades ocultas, subconscientes, que están en el fondo.

Cuando hablemos de conflictos, consideren que hay opiniones y hay hechos, y no son lo mismo. Muchas veces consideramos que nuestras propias opiniones son hechos y esto no es así. Consideremos también que hay perspectivas versus verdades. Cuando combinamos todo eso con la noción de posiciones, necesidades e intereses, nos damos cuenta de por qué es tan complicada la situación, porque todos nosotros tenemos todo

---

esto al mismo tiempo y tenemos que interactuar entre nosotros. ¿Cómo lo hacemos entonces? Hay cuatro estilos de resolución de conflictos de los que vamos a hablar hoy. Ergys los va a describir. Después los vamos a usar en la práctica.

ERGYS RAMAJ:

Voy a hablar primero sobre la posición de abogar por algo o hacer incidencia. La posición de adaptarse, de evitar o de conciliar. Conocer nuestro estilo. Esto es muy interesante porque tal como dijo Betsy antes, si hay un mensaje que queremos que se lleven de esta clase es que sean conscientes de quiénes son cada uno de ustedes. Yo tomé conciencia de algo que yo hago de la siguiente forma. Hace varios años estuve en una llamada en conferencia con un colega y en ese momento yo estaba trabajando en el extranjero, no estaba en Estados Unidos. Era tarde a la noche. Yo estaba en mi casa y tenía un desacuerdo con un colega mío por teléfono. Estábamos discutiendo por teléfono. Para resumir, yo expresé mis puntos de vista de manera enfática y después dije: “Hagamos esto” y colgué. Después mi esposa se acercó a mí y me dijo: “Tu abordaje no estaba bien. No fue el correcto. La otra persona seguramente se sentirá intimidada y va a hacer lo que le dijiste pero esta no es la forma de resolver este problema”.

---

Me quedé pensando y le dije: “¿Qué quiere decir con que se siente intimidada?” Y ella me dijo: “Quizá es la forma, tu aspecto”. Mi aspecto ya lo sé. La forma en que te desempeñas. ¿A qué te refieres con la forma en la que me desempeño? La moraleja de esta historia es que uno toma conciencia a veces de uno mismo cuando otras personas nos lo señalan. No es siempre un proceso. No es que de pronto uno entra en un lugar y dice: “Ah, ya sé. Yo soy así”. Esto podría pasar pero en general lo que ocurre es que la gente en la que confiamos de pronto nos dice: “Me parece que tendrías quizá que ajustarte, adaptarte, hacer las cosas de esta forma o de otra”. Saber cómo nos perciben es muy importante porque eso cambia nuestro propio punto de vista. La próxima vez que interactué con ese colega, lo escuché. Escuché mucho más de lo que hablé porque dije: “Si yo no entiendo cuál es la perspectiva de esta otra persona, si yo uso mi posición para hacer las cosas a mi manera, esta no es la forma correcta”. Yo no quiero que mis colegas se sientan intimidados. Yo quiero que tengamos un trabajo colaborativo. Esa toma de conciencia me ayudó y lo recuerdo hasta hoy en día porque es importante que uno no solamente se dé cuenta sino que haga algo al respecto. De lo contrario, no sirve de nada.

BETSY ANDREWS: Hablando de este ejemplo de toma de conciencia, voy a agregar algo. Ergys y yo trabajamos mucho juntos. Resolvemos

---

problemas frecuentemente. A veces nos encontramos en una situación donde jugamos al policía bueno y el policía malo. ¿Pueden adivinar cuál de nosotros es el policía bueno y cuál es el policía malo? Sí. Estoy diciendo esto porque muchas veces Ergys parece el malo de la película y yo la buena. Puede ser por nuestro aspecto. Yo soy mujer. Aparentemente soy más cálida que Ergys y a Ergys se le ve como una persona autoritaria y muy inteligente. El tema es que yo también soy muy inteligente y tengo ideas acerca de cómo habría que resolver los problemas y lucho con mis opiniones cuando hay conflicto. El resto de esta historia es que, como ustedes saben, en realidad Ergys es un tierno.

En cuanto hablamos de buenos policías y malos policías, este término puede ser un poco engañoso pero nos ayuda a nosotros y a todos como equipo a saber cómo se nos percibe, saber qué tipo de imagen proyectamos en la cabeza de otro cuando nos observan, cuando estamos dirigiendo un grupo. La toma de conciencia es muy importante. Cuando hablamos de los estilos, algunos les van a sonar a ustedes. Ustedes van a decir: “Yo soy así. Yo hago esto o nunca hago esto. Quisiera aprender a hacer aquello”. Estas son algunas de las razones por las cuales les estamos dando esta información.

Hablemos de la práctica del conflicto, de la resolución de conflicto. Hay varios pasos en un proceso de colaboración pero

---

estos pasos son los que nos parecen más importantes cuando pensamos en la experiencia de un becario y las situaciones que enfrentarán como participantes del modelo de múltiples partes interesadas. Escuchar y preguntar siempre es útil. No importa cuál sea nuestra posición. Todos somos culpables de estar en sesiones donde alguien dice algo importante y nosotros simplemente estamos pensando en lo que vamos a decir o estamos en la fila esperando para hablar en un foro público, en las otras reuniones. Estamos desconectando de todo lo demás. Quizá tomemos los puntos más importantes pero estamos pensando en nuestra agenda. Si pensamos de forma activa y entendemos lo que pasa, muchas veces podemos relacionarnos y crear relaciones que otras personas quizá no entendieron y plantear preguntas cuando no entendemos.

El paso dos es desviar la agresión y difundir las emociones. Ergys dijo al principio que cuando pensamos en conflicto, pensamos en pelea. Es importante saber cuando las emociones suben hasta el punto de que ya no será posible resolver el problema porque solo estamos viendo todo rojo.

El tercer paso en este proceso, en este flujo, después de haber reducido las emociones y las agresiones de manera que realmente podamos empezar a resolver problemas tenemos que empezar a ver cuáles son las necesidades y dar un nombre a las resistencias. Esto resulta fácil de hacer pero lo hacemos muy

---

pocas veces. Nosotros estamos aquí en esta sala para resolver este problema y este es el obstáculo que enfrentamos. Una vez dicho esto, todos estamos hablando de lo mismo, pensando en lo mismo y nos damos cuenta de que todos tenemos el mismo objetivo. Después de esto, el proceso es mucho más sencillo. Es más fácil centrarse en la resolución y finalmente volvemos a escuchar para explicar nuestras opiniones de manera adecuada. La clave aquí es escuchar. La escucha es lo que nos va a servir para avanzar. Estas diapositivas después se las vamos a dar y podrán ver este proceso una y otra vez. Les quiero decir que siempre funciona. Ahora les vamos a decir cómo se puede aplicar esto a la ICANN.

ERGYS RAMAJ:

Antes de hablar de este escenario quiero hacerles una pregunta. ¿Quiénes de ustedes en sus idiomas locales tienen un dicho que es algo así? Tenemos dos orejas y una boca. Hay que escuchar más y hablar menos. Es un dicho universal. Está en casi todos los idiomas.

BETSY ANDREWS:

Nunca lo había escuchado pero es maravilloso.

ERGYS RAMAJ:

Este es el mensaje que estamos tratando de transmitir.

BETSY ANDREWS:

Escenario. Ahora les vamos a dar un escenario realista y después vamos a hablar de estos cuatro estilos de resolución de problemas. Conciliar, adaptarse, evitar y abogar por... Les vamos a dar cuatro casos y ustedes van a tener que definir una solución para enfrentar estos problemas. Los participantes de este caso somos Ergys, yo y ustedes. El escenario es el siguiente. Ergys y yo estamos en una sesión de interés público. Estamos en una de estas sesiones. Ya pasaron 15 minutos de una sesión de una hora y yo hablo y hablo y hablo sobre la importancia de definir lo que es el interés público. Ni siquiera podemos hablar de esto antes de saber exactamente qué es el interés público. Si estuvieron escuchando las sesiones sobre interés público, sabrán que este es un caso muy real.

Ergys, por el otro lado, piensa: “Ya pasaron 50 minutos. Todavía no identificamos una definición de interés público. Nos quedan solo unos pocos minutos y esta es una agenda muy importante. Tenemos que avanzar con esto”. Tenemos un conflicto aquí. Solamente nos quedan 10 minutos. Ergys, ¿quieres agregar algo antes de seguir?

---

**ERGYS RAMAJ:** No. Simplemente estoy muy molesto porque solamente nos quedan 10 minutos, tres temas a cubrir y aquí estamos sin haber definido el tema.

**BETSY ANDREWS:** No paro de hablar. Tenemos un conflicto. Hay formas de resolver este conflicto. Podemos llegar, podemos conciliar, podemos evitar el conflicto, podemos adaptarnos, podemos abogar por alguna solución específica. Conciliar quiere decir que las dos partes ceden un poco. Si conciliamos en este caso piensen cómo podríamos estar hablando de lo mismo. Estamos dispuestos a ceder o aceptar. Una persona está aceptando las necesidades de la otra persona. Evitar, eso es muy transparente. Evitar. Si yo estuviera evitando la situación, ¿cómo sería esto? Si Ergys estuviera evitando la situación, ¿qué estaría pasando? Finalmente, abogar por. Este es un poco más interesante para mí porque no solamente se trata de conocernos a nosotros en nuestra posición en el conflicto sino también tener clara conciencia de la posición contraria. Es decir, podemos abogar por nuestra posición o abogar por la posición del otro. Podremos llegar a tener éxito. Muchas veces abogar se parece a conciliar. A veces conciliar se parece a adaptar. Son muy parecidas estas cuatro formas de actuar. Ahora se van a dividir en cuatro grupos para el próximo ejercicio. Tendrán que definir una solución y después compartirla con el grupo en su totalidad.

---

ERGYS RAMAJ: Tenemos una pregunta por allí.

JOSÉ LUIS GONZÁLEZ: Soy José Luis González de México. ¿Podría definir un poco mejor qué es “abogar por”?

BETSY ANDREWS: Cuando abogamos por estamos defendiendo nuestra posición. Tenemos que conocer nuestra posición para defenderla. Abogar por tiene que ver con hacer incidencia. Es un término legal. Es alguien que presenta su lado, su posición. Cuando alguien aboga por una posición, puede estar abogando por su opinión o quizá esté abogando por la posición del grupo que representa. Estamos representando las opiniones de manera que puedan ser entendidas por el resto del grupo.

Si yo estoy abogando a favor de la posición de otro, quizá vuelva a explicar su pensamiento, su forma de pensar y ver cómo esto puede ser entendido por el resto del grupo. Supongamos que en esta situación Ergys es un experto externo que vino a ayudarnos en este debate sobre interés público. Él no sabe qué pasa. Yo hace años que estoy en la ICANN. Conozco sus personalidades y sus grupos. Yo sé que Ergys está diciendo algo que se aplica a nuestra situación pero en realidad nadie lo está entendiendo

---

porque él utiliza vocabulario muy legal o porque está presentando algo solamente desde el punto de vista de los negocios. Yo sé que el 60% de los miembros de este grupo pertenecen a la sociedad civil. Abogar para defender la posición de otro en esa situación sería que yo tome los argumentos de Ergys y los ponga en un lenguaje que se entienda en el escenario de la ICANN.

Quisiera que veamos el otro lado de la moneda ahora. Todos ustedes fueron nuevos participantes alguna vez y están interactuando con nuevos participantes. Muchas veces el otro lado de esto sería que alguien nos pide que abogemos por él o ella. Hay que conocer el estilo de resolución de conflictos de una persona para poder abogar por esa persona o para explicar lo que dice de una manera diferente. Separémonos ahora en grupos. Recuerden los números: uno, dos, tres, cuatro. Me está saliendo muy bien el español. Uno, dos, tres, cuatro. Uno, dos, tres, cuatro. Uno, dos, tres, cuatro. Uno, dos, tres, cuatro. Uno, dos, tres...

ERGYS RAMAJ:

El grupo número uno por aquí. El número uno por aquí. El grupo dos por allí. Vayan a sus grupos.

---

BETSY ANDREWS: Ergys les está diciendo dónde se tienen que reunir si son el grupo uno, dos, tres o cuatro.

ERGYS RAMAJ: Grupo número tres, allí a la izquierda. Grupo número cuatro, por aquí a la derecha. Este es un ejercicio muy breve. Tienen 10 minutos. Tómense tiempo para hablar de los escenarios. El dos está allí a la izquierda. El grupo número uno tiene que trabajar con conciliar, compromiso. Número uno, por favor, sepan que están trabajando con la capacidad de conciliar. El grupo dos, ustedes son los que trabajan con ceder, adaptarse. El grupo tres, que está a la izquierda aquí, ustedes son los que evitan. Trabajan con evitar. El grupo número cuatro, ustedes son los que abogan por. Hablan a favor de. Tienen 10 minutos y después nos volvemos a reunir como grupo.

Queda un minuto. Solo un minuto.

Por favor, vuelvan todos a su lugar. Seguimos con el programa de hoy. Esperamos ansiosos saber lo que hicieron. No tienen que volver a sus lugares. Perdón, me corrigieron. No tienen que volver a sus lugares a menos que estén cansados. Vamos a empezar con el grupo número uno. El grupo número uno todavía está intercambiando ideas. Muy bien. ¿Están listos para compartir? ¿Eligieron un vocero? Lawrence, te ofrecieron como

---

voluntario. Dijeron que vas a ser el vocero del grupo número uno. Por favor, explíquennos cómo es esto en la práctica.

**BETSY ANDREWS:** Recuerden que se está trabajando con interpretación. Por favor, hablen en forma lenta y clara.

**LAWRENCE OLAWARE:** Creo que podríamos resumir esto de la siguiente manera. Conciliar significaría sí. Podemos tener una larga lista de cosas que queremos hacer pero nos queda muy poco tiempo para hacerlo. Esto no significa que tenemos que completar toda la lista ahora. En un caso donde hay alguien que se apropió del micrófono y está dedicando tanto tiempo a expresar sus ideas aunque consideramos que estas ideas no sean necesarias en ese momento, conciliar significa: “Tenemos tres puntos en la lista pendientes. ¿Cómo definimos cuáles tenemos que cubrir sí o sí en este momento, sobre cuáles tenemos que tomar una decisión?” Si no tenemos tiempo para los otros dos puntos de la agenda, habrá que buscar otras formas, otras oportunidades para definir estos temas.

Conciliar en este momento significa lo siguiente. Quizá pueda significar no tener en cuenta los intereses de todo el mundo pero por lo menos tomar los temas que les interesan a la mayoría.

---

Quizá haya que llegar a un consenso. No significa que todo el mundo deba estar contento con esta decisión, satisfecho. Debe haber un consenso general con una mayoría a favor de esta posición.

ERGYS RAMAJ: Gracias, Lawrence. Tengo una pregunta aquí. Muy bien. ¿Cómo llegaron a un acuerdo, cómo conciliaron para elegir al vocero? Vamos ahora al grupo número dos. ¿Quién es el vocero? Tenemos un voluntario.

ORADOR DESCONOCIDO: Hola. En nuestro escenario, si adaptamos la solución básicamente la persona que está hablando y que ya ha estado hablando durante la mayor parte de la sesión debe dejar de hablar y debe dar la palabra a los demás, a la otra parte para que la otra parte pueda expresar sus opiniones.

ERGYS RAMAJ: Démosle un aplauso al grupo número dos. Muy claro y sucinto. Grupo número tres. Betsy tiene la palabra.

BETSY ANDREWS: ¿Tienen un vocero que nos quiera explicar qué quiere decir evitar?

---

**ORADOR DESCONOCIDO:** Desarrollamos lo siguiente. Pensamos que somos el presidente de la sesión. Somos un tercero. Si decidimos que una persona está hablando desde hace demasiado tiempo y todavía nos faltan temas de la agenda por cubrir. Simplemente como presidente decimos: “Bueno, suficiente. Seguimos con los demás puntos de la agenda”. Evitamos conflictos.

**ERGYS RAMAJ:** Como dijo Betsy antes, hay mucha superposición entre estas cuatro posiciones. Por eso a veces hay confusión. Pasemos al grupo número cuatro.

**BETSY ANDREWS:** Hablando de superposición, el grupo número cuatro debatió mucho por el hecho de que evitar y abogar pueden estar superpuestos en muchos casos. Aquí hay un voluntario al que ofrecieron como voluntario.

**ESTEBAN LESCOANO:** Es difícil definir qué significa abogar por en un caso especial. La conclusión es que a veces el procedimiento también es importante. Muy importante, de hecho. Si hay un límite de tiempo, para poder cumplir con este límite de tiempo y para

---

evitar malentendidos o el conflicto a fin de cumplir con el procedimiento y llegar al punto de consenso. Quizá esté abogando no en un pos de una posición o de la otra sino que se esté abogando por una tercera forma de actuar que es seguir adelante con el proceso.

ERGYS RAMAJ:

En otras palabras, respetar el proceso. Démosle un aplauso al grupo número cuatro, por favor. Tengo entendido que se van a quedar en sus grupos y vamos a pasar a que nos digan ahora qué les sirvió en este escenario o en sus grupos. ¿Qué creen que salió bien, qué funcionó bien cuando trataron su trabajo? ¿Qué estilo de comunicación les sirvió? ¿Vieron alguno de estos cuatro estilos representados por alguna persona en especial? ¿Vieron alguna persona del grupo que simplemente evitaba todo? ¿Vieron personas en el grupo que estaban interesados en tomar una situación u otra? ¿Qué es lo que les sirvió, lo que les funcionó en sus grupos? ¿Hay algo que les funcionó o les sirvió?

BETSY ANDREWS:

Naveed quiere decir algo.

NAVEED BIN RAIS:

Lo que yo vi es que al ponernos en esta situación cada integrante del grupo pasó por las diferentes posiciones en el grupo

---

mientras lo íbamos tratando. Algunos estábamos evitando, otros estábamos adaptándonos, algunos estábamos abogando en pos de algo y algunos de nosotros, como yo, estábamos conciliando. A pesar de que el objetivo en nuestro grupo era hablar de adaptarse de hecho estuvimos practicando los cuatro estilos. Eso es lo que me gustó de este trabajo.

ERGYS RAMAJ:

Creo que dio en el clavo. El tema era ver los cuatro estilos y no solo llegar a una solución. Hacer lo que dijo Betsy, tener conciencia de cómo nos comportamos y cómo se comportan los demás. ¿Qué es lo que no les funcionó? ¿Qué es lo que no les sirvió?

BETSY ANDREWS:

Todos se llevan muy bien entre sí. Vamos a preguntar a este grupo, que es el que trabajó con adaptarse.

ESTEBAN LESCANO:

En nuestro grupo lo que nos funcionó fue escuchar las diferentes opiniones sobre esta idea de abogar por. Hubo opiniones diferentes sobre lo que significaba abogar. Creo que la conclusión es que hay que escucharnos entre nosotros.

---

**ERGYS RAMAJ:** Para los registros, Esteban y yo perdimos la voz porque ayer miramos el partido de Argentina y ambos gritamos muchísimo. Simplemente para que quede registrado. Quiero que esto esté bien claro.

**SUSANA CHAVES:** Creo que entender lo que estamos haciendo y para qué lo estamos haciendo realmente es muy útil porque hay que tener en claro lo que hacemos y hay que comprender y escuchar y darles a todos la oportunidad de hablar o de expresar sus opiniones y sus puntos de vista porque tenemos expertos legales y nuevos participantes y personas que ya hace tiempo que están en el ámbito de la ICANN. Hay que escucharlos a todos. Esa es la clave. Y comprender qué queremos lograr. Eso es maravilloso.

**ERGYS RAMAJ:** Muchas gracias. Creo que hay otro comentario aquí. Adelante.

**ORADOR DESCONOCIDO:** Creo que lo que no funcionó fue suponer que todos sabíamos qué teníamos que hacer. Comenzamos tratando de entender cuál era el problema. Cada uno tuvo la oportunidad de identificar qué les parecía y después preguntamos: “¿Eso es lo que nos parece que es?” Todos vinimos con diferentes supuestos

---

y si hubiéramos seguido ese camino, creo que no habría funcionado.

**ERGYS RAMAJ:** Definir el problema entonces y definir la meta, qué es lo que estamos tratando de lograr. Aquí hay otro comentario.

**ORADOR DESCONOCIDO:** Solo quería apoyar lo que ella acaba de decir porque a veces no escuchamos y pensamos que sabemos. A veces no escuchamos y esa es la fuente de conflicto en la vida diaria.

**BETSY ANDREWS:** Aquí también hay un comentario.

**LAWRENCE OLAWARE:** Lo importante es saber que uno no siempre va a lograr lo que uno quiere. No siempre podemos ganar. Creo que ese es un punto importante. A mí me eligieron como vocero y esto también surgió en nuestro debate y surge en la comunidad. A veces uno no llega a lo que quiere lograr, uno quizá hizo planes en cuanto al proceso de desarrollo de políticas, quizá haga falta X, Y, Z y después resulta que no es así. Esto es lo que quería agregar.

---

**ERGYS RAMAJ:** Esto es muy importante. Pensemos que formamos parte de un grupo de trabajo y no se supone que yo tenga que hablar. No creo que tenga nada para decir pero yo soy miembro de ese grupo de trabajo. De pronto el presidente dice: “Lawrence, quiero saber qué opinas. Estuviste muy callado. ¿Qué piensas?” la lección es que siempre tenemos que estar preparados.

**BETSY ANDREWS:** Les cuento de paso que así es como organiza las reuniones Ergys.

**ERGYS RAMAJ:** Sí. Soy como los docentes, que cuando escucho que alguien no habla, le pregunto: “¿Y tú qué piensas?” El punto importante es garantizar que todos formen parte del proceso. Que todos sientan que tienen voz y que estamos escuchando lo que tienen para decir. No es que yo quiera poner a alguien en una situación incómoda.

**BETSY ANDREWS:** Eso también lo hace.

**ERGYS RAMAJ:** Sí. Es cierto. Eso también me gusta. El punto es que tienen que estar preparados. Si están en una situación profesional, aun

---

cuando no se suponga que tienen que hablar o tener un papel activo o compartir sus opiniones, deberían hacerlo. ¿Por qué no pasamos al próximo punto?

BETSY ANDREWS:

Sí. Pasemos al próximo punto pero quiero agregar algo a lo que acaba de decir Ergys. Muchas veces estamos representando a otras personas. Quizá no nos sintamos cómodos diciendo algo en un grupo donde hay muchos conflictos pero tenemos que tener en cuenta que lo que nosotros vamos a decir no solamente es lo que nosotros pensamos sino lo que piensa el grupo al que nosotros representamos. A veces tenemos que participar y expresar nuestros puntos de vista. Sigamos en los grupos. Pueden igual sentarse si quieren porque van a estar un poco más cómodos. Los dividimos en cuatro grupos y ahora les voy a leer las cuatro situaciones con las que van a tener que lidiar.

Grupo número uno. Hay una discusión en una lista de mailing y muchas personas al parecer tienen un tono muy hostil hacia una persona en particular. ¿Qué hacemos? Esa es la situación para el grupo uno. Pueden utilizar cualquiera de los estilos. Aquí es donde verán que no importa si hay superposición de estilos porque tienen que llegar a una solución. La situación es que ustedes están participando en una lista de mailing. Hay muchos que adoptan una actitud muy hostil hacia una sola persona.

---

¿Qué hacen? ¿Qué email van a escribir ustedes a esta lista de mailing? Tengan en cuenta que no van a poder escribir todo con mayúsculas.

Grupo número dos. En una llamada en conferencia con pocos participantes, otro participante no está de acuerdo con esta recomendación y dice que nosotros no entendemos el tema, que no tenemos experiencia suficiente en este campo. ¿Cómo manejamos esta confrontación? En el grupo número dos van a tener que debatir esta situación. Qué hacer para abogar por nuestra posición.

Grupo número tres. En una sesión de un grupo pequeño en una reunión de la ICANN un participante continuamente da demasiada información, demasiados detalles cada vez que habla, y no soy yo. Alguien que viene dando demasiados detalles. ¿Qué hacemos para que la conversación no se desvíe y siga siendo productiva? Esto podría ser algo que ocurrió antes, en la sesión de interés público. Esa es la situación para el grupo número tres.

Grupo número cuatro. Una persona en un pequeño grupo continuamente cuenta chistes y anécdotas con muchos ejemplos que no pueden contarse en muchas culturas diferentes. Por lo tanto, el debate grupal se estanca. ¿Qué hacemos? ¿Entendieron lo que tienen que hacer? Ahora les

---

vamos a dar 20 minutos para que resuelvan esto en cada uno de los grupos.

ERGYS RAMAJ: Tenemos 28 minutos en total. No. Vamos a hacer 15 minutos para que trabajen en los grupos y después vamos a terminar con la presentación. Preparados, listos, ya.

BETSY ANDREWS: Como servicio público les aviso de que Suiza metió un gol. Suiza uno, Costa Rica cero.

ERGYS RAMAJ: Quiero darles una actualización. Brasil va ganando uno a cero.

Les queda un minuto para terminar su trabajo en grupo. Un minuto.

Les quedan 20 segundos.

BETSY ANDREWS: Recuerden elegir un vocero en el grupo.

ERGYS RAMAJ: ¿Ya están todos listos o por lo menos el grupo uno está listo? Voy a volver a leer la situación para que les quede clara a todos.

---

BETSY ANDREWS: Por favor, tomen asiento.

ERGYS RAMAJ: Tomen asiento.

BETSY ANDREWS: Elijan un vocero. El vocero que se siente en la primera fila.

ERGYS RAMAJ: Por favor, tomen asiento todos salvo los voceros de cada grupo. Situación número uno. Grupo número uno. Hay una discusión en una lista de mailing. Muchas personas estarían tomando una actitud hostil hacia una persona en particular. ¿Qué hacen ustedes? ¿Quién es el vocero del grupo uno? Muy bien, [inaudible]. ¿Qué harían ustedes?

ORADOR DESCONOCIDO: Yo represento al equipo. Lo que nosotros haríamos como grupo sería, en primer lugar, seguir procedimientos. Seguiríamos los procedimientos para tratar el tema. Luego consideraríamos la comunicación. La buena comunicación es clave. Tenemos que comunicarnos bien para poder poner fin a esta situación de hostilidad y luego el respeto. En el equipo debería haber respeto

---

entre todos. Esto es algo que también presionaríamos para poner un fin a esta situación. Gracias.

BETSY ANDREWS: Gracias, grupo número uno.

ERGYS RAMAJ: Tengo una pregunta. ¿Hay algo en esta situación que no quede claro? ¿Hay alguna información más que les ayudaría a ustedes, que les facilitaría este proceso? Por ejemplo, cuando decimos un tono hostil. ¿Qué significa eso? ¿Les habría servido saber a qué se refiere con eso o para ustedes hostil es una persona que es mala o que dice cosas que no son ciertas? ¿Cómo definieron ustedes el término hostil? ¿O ni lo consideraron?

BETSY ANDREWS: No es una prueba. Estamos pensando.

ERGYS RAMAJ: Queremos ver cómo podemos mejorar esto en el futuro. Si no tienen una respuesta ahora, no hay problema.

ORADOR DESCONOCIDO: Creo que lo primero que tenemos que hacer, no como grupo sino como personas, es tratar de conectarnos con esa persona. Para

---

nosotros, una actitud hostil significa tratar de presionar una posición en particular. Quizá esta persona tiene un punto de vista en particular con la que no coincide la mayoría de las personas que están en la lista de mailing o, por algún motivo, están en contra de esta forma de pensar. Esta persona sigue tratando de presionar su punto de vista como el punto de vista que hay que adoptar. Dado que la mayoría en gran medida piensa que ese punto de vista no es cierto, al seguir presionando los demás presionan aún más y por eso adoptan una actitud hostil.

ERGYS RAMAJ:

Gracias. Les pregunté esto para asegurarme de que cuando volvamos a hacer este curso, los grupos entiendan a qué nos referimos con hostil. Vamos al grupo dos. Voy a volver a leer la situación. Después le voy a dar la palabra al vocero de este grupo. En una llamada de conferencia con pocos participantes, otro participante desapruaba nuestra recomendación diciendo que nosotros no entendemos y no tenemos suficiente experiencia en ese campo. ¿Cómo finalizamos esta confrontación?

ORADOR DESCONOCIDO: Primero reconocemos que en el contexto de la ICANN el entorno de ICANN apunta a reforzar la posición de múltiples partes

---

interesadas. Por lo menos, tenemos que estar dispuestos a adaptarnos a distintos puntos de vista aun cuando no se acepte eso en el análisis final pero por lo menos uno debería adaptarse a los puntos de vista de otras personas. Nuestra postura fue ser asertivos. No podemos descartar el punto de vista de una persona porque sea una persona joven o porque no entienda la situación. Lo mínimo que habríamos hecho habría sido decir: “No descarten lo que estamos diciendo por un prejuicio personal”. Si nosotros dijimos algo con lo que ustedes no están de acuerdo, entonces díganos cuál es el punto con el que no están de acuerdo y no descarten de entrada lo que nosotros estamos diciendo.

ERGYS RAMAJ: Esa es una forma muy constructiva de resolver el problema. Muchas gracias. Grupo número tres. Un comentario. Adelante.

ORADOR DESCONOCIDO: Creo que las situaciones del grupo uno y dos son las mismas porque es el mismo comentario hostil que se hizo en el grupo dos. Es decir, tu opinión no está basada en la experiencia y por eso la descartamos. Eso también es hostil. La única diferencia es que los demás tratan de defender y manejar la situación en el grupo uno. En el grupo dos, la persona a la que se ofende es la persona que está hablando.

---

**ERGYS RAMAJ:** Yo quiero sumar a esto el medio. La lista de mailing, la llamada en conferencia son dos medios de comunicación diferentes que se usan en la ICANN y son muy diferentes porque uno no necesariamente interactúa y habla en una lista de mailing. Uno escribe, uno envía un email, mientras que en una llamada en conferencia, uno habla en vivo en tiempo real y uno habla, no tiene tiempo para pensar y decir: “No. Vuelvo en un rato”. Por eso la pregunta es cómo resolvemos esto. ¿Tiene un comentario? Adelante.

**ORADOR DESCONOCIDO:** Volviendo a estas dos situaciones diferentes, yo creo que quizá en el entorno de la ICANN donde tenemos personas que hablan diferentes idiomas, quizá la comunicación se haga principalmente en inglés pero la forma en que la gente responde es diferente. En mi caso, por ejemplo, el inglés es mi lengua madre pero si yo estoy hablando con una persona hostil, veo que al escribir usa oraciones cortas o escribe en mayúscula. Muchas veces es una situación en donde la persona que envía el mensaje lo envía en inglés pero el inglés no es su lengua madre. Quizá uno lo lee como algo hostil, como algo abrupto pero en realidad se debe simplemente al hecho de que la otra persona no habla inglés como lengua madre.

---

ERGYS RAMAJ: Es cierto. No todos escriben un email de la misma manera. Algunos comparten demasiada información. Otros solo escriben un renglón. Es importante recordar eso también.

BETSY ANDREWS: Entre nosotros dos, se imaginan quién escribe mucho y quién escribe de manera muy sucinta.

ERGYS RAMAJ: Pido disculpas. En el grupo tres, en una sesión de un grupo chico, en una reunión de la ICANN, un participante continuamente brinda mucha, mucha información cada vez que habla. ¿Qué harían ustedes para que la conversación no se desvíe y para que sea productiva? ¿Quién es el vocero del grupo tres? Franco, adelante.

FRANCO GLANDANA: Yo trataría de establecer guías específicas para asignar el tiempo que tiene cada orador para expresar su idea, para que los demás oradores también puedan comunicarse y expresar sus ideas. Esa fue la solución a la que llegamos.

---

ERGYS RAMAJ: Gracias. ¿Ustedes participaron en un foro público? Esa es la solución, básicamente.

FRANCO GLANDANA: Quisiera agregar una cosa más. Una persona en el grupo dijo que primero sería bueno decir: “Bueno, ya se le acabó el tiempo”, una especie de advertencia. Si esa persona continúa hablando, entonces quizá habría que detener o apagar el micrófono.

ERGYS RAMAJ: Esa es una forma de iniciar un conflicto. Una vez más, hay muchísimas respuestas y abordajes para resolver un conflicto potencial pero lo que no queremos hacer es ser los que inicien un conflicto. La forma en que abordamos la solución debería ser diplomática, reconociendo cómo se siente la otra persona y qué es lo que quiere transmitir. Al mismo tiempo tenemos que asegurarnos de que los demás también puedan hablar y de que los demás también sean conscientes de la existencia de esa otra persona. ¿Algún otro comentario con respecto al grupo tres? Alfredo.

ALFREDO: Creo que ya le conté a alguien acerca de mi experiencia en la RALO. En un momento el nuevo presidente me designó como presidente de un comité. Esa fue la primera vez que yo estaba a

---

cargo de un comité. Yo estaba en el grupo dos, en la situación del grupo dos. Sentía que yo no era el experto. Lo que hice fue reconocer el hecho de que todos los voluntarios en ese grupo eran expertos y que yo estaba allí para escucharlos, para poder reunir todas sus opiniones para llegar a un consenso y para acordar algo. Pasando al grupo número tres que también es una situación en la que estuve involucrado, básicamente tenemos que reconocer que todos tenemos experiencia en un tema. En algún punto que decirle a la persona que está hablando demasiado lo siguiente. Como dijo él, queremos escuchar las opiniones de todos así que, por favor, limitemos el tiempo a dos minutos y eso en general resuelve el problema.

ERGYS RAMAJ:

Gracias, Alfredo. Pasemos al grupo número cuatro. Voy a leer la situación nuevamente para que todos la recuerden. ¿Quiere hacer un comentario o usted es el vocero del grupo cuatro? Muy bien. Voy a leer la situación entonces. Una persona en un grupo pequeño continuamente cuenta anécdotas y chistes con ejemplos que no se pueden contar y que no son adecuados para muchas culturas. Como resultado, se estanca el debate grupal. ¿Qué hacen ustedes?

---

**ORADOR DESCONOCIDO:** Nosotros tratamos de abordarlo de manera positiva pero también identificamos que podría haber un presidente o alguien que esté liderando el debate. Supongamos que yo soy quien lidera el debate. Hay dos abordajes. Los dos son positivos. Están contando anécdotas y chistes, y esto alienta a otras personas del grupo quizá a contar también anécdotas y chistes. Como presidente, yo trato de mantener un debate animado pero también quiero enviar una señal implícita a todos diciendo que lo que está contando esa persona no es adecuado para otras culturas.

El otro abordaje sería que el presidente redirija la conversación para alejarse de las anécdotas y los chistes, y volver al tema de la reunión. Una vez más, ahí también estamos enviando un mensaje implícito a la persona que continuamente está contando chistes y anécdotas y le estamos diciendo que tenemos que hablar del tema del que tenemos que hablar. Quizá podemos decir que al final de la reunión podemos contar chistes y anécdotas. Esas son dos posibilidades.

**ERGYS RAMAJ:** Muchas gracias. Un aplauso para todos. Estas son todas situaciones que ustedes van a enfrentar en las reuniones de la ICANN. Tenemos dos comentarios. Betsy, ¿podrías darles el micrófono?

---

ORADOR DESCONOCIDO: Antes se hicieron comentarios sobre las presentaciones en general. Fíjense que en el grupo uno y dos no hay género, tres tiene él y ella, y cuatro solo tiene ella.

ERGYS RAMAJ: Ese es un error de tipeo pero cuando yo leí la situación hablé de ellos en general.

BETSY ANDREWS: Lo vamos a mejorar para el futuro. ¿Otro comentario?

LUCÍA: Soy Lucía, de México. Analizando las cuatro situaciones llegué a la conclusión de que tienen algo en común, que es la amabilidad. Es importante para todos los que forman parte del conflicto analizar la situación y ser amables con los demás que quizá no lo entienden. Creo que eso es sumamente importante en un conflicto porque ser amable puede ayudarnos a resolver el conflicto más fácilmente. Es mi opinión.

ERGYS RAMAJ: Muchas gracias. Ese es el abordaje que toman muchos diplomáticos, no hacer que crezca y que empeore la situación. Independientemente del punto en el que estemos tenemos que

---

ser amables, respetuosos. Podemos estar de acuerdo en no estar de acuerdo pero eso no significa que tengamos que seguir presionando. A modo de conclusión y por una cuestión de tiempo, queremos agradecerles mucho a todos por su atención y por su participación. Antes de que los dejemos ir, quisiéramos darles nuestra retroalimentación con respecto a esta sesión. Esta es la primera vez que organizamos este programa. Esto surgió del programa de liderazgo que yo dirijo con la gente de mi departamento. Algunos becarios que participaron en ese programa dijeron: “Precisamos algo así. Precisamos algún tipo de debate acerca de resolución de conflictos para los becarios porque esto es algo realista”.

Una pregunta que quiero hacerles es la siguiente. ¿A ustedes esto les pareció interesante? ¿Les parece valioso? ¿Les parece que deberíamos continuar haciendo esto en el futuro con otros becarios, con nuevos participantes y con aquellos que regresan? Veo muchas manos que se levantan. Creo que usted fue el primero y después, Betsy, podemos pasar a los demás.

[LUIS GONZÁLEZ]:

Hola. Soy Luis González, de México. Tengo una pregunta. Históricamente o estadísticamente, ¿cómo se resuelven los conflictos de la ICANN? ¿Con cuál en cada de una de estas cuatro situaciones? En resumen.

---

ERGYS RAMAJ: Creo que es una pregunta difícil. Realmente depende. Depende caso por caso. A veces los conflictos van escalando. No se confundan. A veces prevalecen los puntos de vista de las personas que más presionan. A veces escalan mucho los conflictos. Cuanto más hay en juego, más probable es que tengamos algún tipo de conflicto que dure más tiempo. En términos de promedio, diría que es difícil decir esto. Betsy, ¿usted está con alguien que quiere hacer un comentario? Después volvemos aquí.

ALEXIS ANTELIZ: Hola. Voy a hablar en español. Respondiendo a tu pregunta con un comentario. Mi nombre es Alexis Anteliz. Soy fellow. Hay un denominador común en estos cuatro planteamientos que hemos tenido el día de hoy. Constituyen en el fondo el gran valor de la comunidad de ICANN. Le decía a Alfredo hace un momento que nosotros como becarios y eventualmente en los grupos de trabajo, en todas las situaciones en las que nos encontramos día a día en estas sesiones de trabajo y en las reuniones, nos percatamos de que por encima de nuestras personalidades, carga cultural, nos damos cuenta de que hay un valor común o cuál es el bien común que debemos superar, el conflicto no se va a presentar y lo que es el objetivo de ICANN, que es poder

---

superar las líneas de tiempo que es quizá el mayor de los conflictos de todas las reuniones a las que he podido asistir la vamos a poder superar con éxito.

Yo solamente quería decir que hay una formidable coincidencia en nuestra cultura latinoamericana con un autor mexicano que escribió algo sobre la sabiduría tolteca. Yo quisiera compartir con ustedes. Él decía lo siguiente. Tenía cuatro acuerdos, que yo creo que sirven para la resolución de conflictos. Sé implacable con tus palabras. Nosotros no podemos herir a nadie con nuestras palabras porque la palabra tiene un gran poder. No tomes nada personalmente. En las listas de correo, nosotros nos antepone con nuestra propia posición, prejuicio. No hagas suposiciones. No podemos dar nada por supuesto. Finalmente, haz siempre lo máximo que puedas. Esto proviene de una cultura tolteca mexicana de hace por lo menos 2.000 años. Podemos también apelar a la cultura de todos los pueblos de la Tierra que se unen aquí también para superar nuestros conflictos. Gracias.

ERGYS RAMAJ: Muchas gracias.

ORADOR DESCONOCIDO: Muchas gracias por esta oportunidad, por compartir todo esto. Tengo una sugerencia. Además de los becarios, ¿podrían quizá

---

ampliar esta capacitación a alguna de las unidades constitutivas? Específicamente a la que yo pertenezco. No les voy a decir el nombre. No me lo pregunten. Creo que aquí alguna vez yo escribí comentarios públicos. Perdón. Hice algunos comentarios en el periodo de comentarios públicos. Hubo mucho desacuerdo, muchas idas y vueltas, y tuvimos que conciliar. Finalmente, tuve que decir: “Hagamos las cosas como ustedes quieran pero esta es mi opinión” y di un paso atrás. Por favor, sería muy interesante que pudieran dar esta capacitación como parte del proceso de inducción, de incorporación de nuevos participantes. Pueden llevarlo más allá de los becarios. Quizá puedan dar esta capacitación en alguna de las unidades constitutivas porque la mayoría de nosotros vamos a salir de aquí y vamos a ir a esas unidades constitutivas donde no tienen esta información. Esta es mi primera vez como becario y ahora me sirve mucho entender cómo se podría manejar esto en las unidades constitutivas. Esto sería un pedido.

ERGYS RAMAJ:

Muchas gracias. Básicamente, si tratamos de hacer eso nos van a echar de la ICANN. Vamos a tratar de hacer todo lo posible. Creo que Tracy había pedido la palabra.

---

**TRACY HACKSHAW:** Estoy de acuerdo con lo que se dijo. Quisiera también que esto se llevara a los líderes de la ICANN. Creo que el proceso del GDPR también se beneficiaría con esto. Yo estuve en algunas reuniones de la ICANN y hubo conflicto entre los líderes de la ICANN y la comunidad. En esas sesiones del GDPR hubo algunos problemas importantes y creo que los líderes de la ICANN también se beneficiarían con esta capacitación en resolución de conflictos porque creo que están un poco limitados por los plazos. Tienen que seguir avanzando. Creo que la forma en que están actuando no es un buen ejemplo para la comunidad y cuando después pasamos a las listas de correo electrónico vemos que hay energía negativa que llega a estas listas de correo electrónico. Si bien es bueno dar esta capacitación aquí, quizá también sería bueno darla en otros lugares. Gracias.

**ERGYS RAMAJ:** Gracias. Quiero repetir una vez más que esto es un piloto. Es la primera vez que damos esta capacitación y surge de comentarios que recibimos en otro programa. Me alegra escuchar sus comentarios positivos. ¿Pueden levantar la mano los que quieran hacer algún comentario o preguntas? Después vamos a cerrar la lista de oradores. Uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis. Ahí terminamos.

ALBERT DANIELS:

Becario de la ICANN en 2007. Todavía no terminé. Mentor en la ICANN, coach en la ICANN y ahora personal de ICANN org para participación global de partes interesadas para el Caribe como parte del equipo de Latinoamérica y el Caribe. Quiero decir que hace mucho tiempo que estoy en la ICANN y he visto bastantes cosas. No sé de quién fue la idea de organizar este programa pero fue genial. El programa de becarios es el punto de entrada para muchas personas. Creemos que es el mejor lugar para aprender acerca de la ICANN. Realmente estoy de acuerdo en que debemos hacer que esto sea un elemento estándar en el programa de becarios. Como dijo el otro becario, hay que llevarlo a toda la comunidad.

Como parte del grupo de participación global de partes interesadas de América Latina y el Caribe, quisiera responder su pregunta. Cómo manejamos el conflicto en la ICANN. Bueno, estamos terminando de resolver un proceso de resolución de conflictos que llevó más de un año, literalmente, y que costó miles de dólares. Quiero decir que si hubiéramos hecho esto, si hubiéramos celebrado una sesión como esta mucho antes, especialmente con los nuevos participantes, y veo algunas sonrisas porque creo que saben de qué estoy hablando, si hubiéramos dado este tipo de capacitación antes y lo hubiéramos compartido con la parte más grande de la comunidad no hubiéramos enfrentado esos problemas. No sé de

---

quién fue la idea pero es una genialidad. Acérquense después a mí. Les voy a convidar a una cerveza, los voy a llevar de compras, lo que fuera. Es una idea fantástica y tienen que seguir con esto.

ERGYS RAMAJ: Muchas gracias, Albert, por tus amables palabras. Voy a este lado de la sala.

ORADOR DESCONOCIDO: Vuelvo a tomar la palabra. Esta es una muy buena idea para el EPDP pero lo que quiero decir es que deberíamos tener esto en la plataforma de ICANN Learn. Tener videos. Ustedes dos nos mostraron cómo había un conflicto y después dijeron: “Puedes hablar tú”. No, voy a hablar yo. Algunas de estas cosas podrían ser muy útiles. Se podrían presentar a través de la plataforma ICANN Learn. La comunidad va allí a aprender. Aunque no puedan hablar de esto en las reuniones, quizá podría estar en ICANN Learn.

ORADOR DESCONOCIDO: También quiero agregar que después del role play vimos escenarios de vida real, réplicas de este taller. También podríamos tener otras situaciones de la vida real para tratar.

---

**ERGYS RAMAJ:** Muchas gracias. Situaciones de la vida real. Ese es otro mensaje que nos llevamos. Hay tres personas más que pidieron la palabra o quieren hacer preguntas.

**ORADOR DESCONOCIDO:** Hola. Soy Wisdom Donkor, de Ghana. Simplemente quiero compartir con ustedes mi experiencia. Yo presenté un comentario en una de las plataformas. La respuesta que recibí no fue muy agradable. Yo respondí de la misma manera. Después hizo un comentario una señora e hizo referencia a los estatutos y todo eso, y también respondí según lo que decían los estatutos. Esta persona después más adelante dio una tercera respuesta. Esta tercera vez fue muy amable y yo respondí de manera muy amable. Después participó otra persona para tratar de explicarme cómo se había tomado esa decisión. Todo terminó correctamente.

**ERGYS RAMAJ:** Muchas gracias. Ojo por ojo a veces funciona.

**BETSY ANDREWS:** No, no es ese el mensaje aquí. No es el mensaje importante pero fue un buen ejemplo. Gracias.

AMIR QAYYUM:

Yo creo que esto es muy importante. Este tipo de ejercicios son muy importantes para los escenarios de la ICANN. Cada vez más estamos trabajando en el mundo de la ICANN y comprendemos que la comunidad de todas partes del mundo que se reúne aquí y trabajan todos juntos, es muy natural que haya conflictos porque todos venimos con nuestras culturas, necesidades, confianzas y desconfianzas.

Sin embargo, en el programa de becarios es muy bueno ver que ya desde el principio, cuando ingresamos como becarios al mundo de la ICANN, es bueno que sepamos que tenemos diferentes opciones para manejar las situaciones. Podemos seguir en el juego, ya sea abogando por, llegando a conciliación o cediendo. Hay muchas opciones. Tenemos que saber que no tenemos que plantarnos en una posición. Es bueno recibir este asesoramiento. Es bueno que lo recibamos los becarios que empezamos en este nuevo mundo. Es muy bueno ver que hay diferentes opciones. Esto simplemente es un recordatorio. Algunos de nosotros quizá ya lo sepamos. Tenemos que trabajar juntos. Yo participé de uno de los talleres de concientización multicultural y vimos lo mismo. Personas de diferentes partes del mundo con diferentes culturas que ven las cosas de modo diferente y manejan las cosas de modo diferente. Nuestra función es la mejor manera de encarar esto y seguir avanzando en lugar de quedarnos trabados y fijos en nuestra propia

---

opinión, en nuestra propia situación. Este es un muy buen ejercicio. Realmente me alegró poder participar.

ERGYS RAMAJ:

Muchos de ustedes cuando estuvimos hablando de esto estaban pensando: “Sí, esto simplemente es algo de sentido común”. Por supuesto, pero el tema es que debemos crear memoria muscular. Cuanto más reforzamos esto, cuanto más sabemos que hay opciones, en última instancia llegamos al punto en el que nos encontremos en estas situaciones y veremos desde el principio que tenemos opciones, diferentes opciones para elegir. Ese es el objetivo. Creo que esta es la última pregunta/comentario. Les pido disculpas porque nos pasamos de horario.

THATO MFIKWE:

Gracias. Soy Thato Mfikwe. Creo que este fue un buen ejercicio porque la ICANN hace muchas actividades de desarrollo de políticas y hay muchos procesos de desarrollo de políticas donde siempre enfrentamos desafíos, en especial cuando trabajamos con las listas de correo electrónico. A veces vemos que el lenguaje que se utiliza impide que participen los nuevos participantes. Es muy importante facilitar las cosas para los que recién empiezan y quieren participar. Para utilizar estas cuatro

---

formas de actuar, para resolver los conflictos, creo que sería más aceptable si hay una especie de base común.

Creo que en la mayoría de estos ejemplos, creo que abogar por, hacer incidencia sería el modo más adecuado de actuar para movilizar a las personas que quizá forman parte de una lista de correo electrónico o de una reunión en línea porque algunos quizá estén allí, quizá no puedan expresarse. Una vez que podemos expresarnos, quizá encontremos que otras personas comparten nuestra posición o nuestro punto de vista.

ERGYS RAMAJ:

Muchas gracias. Un punto muy válido. Siranush va a compartir esta presentación con ustedes por correo electrónico. Si alguno de ustedes quiere ponerse en contacto conmigo, con Betsy o con los dos, ella también les puede dar nuestra información de contacto así que por favor, siéntanse libres de acercarse a nosotros para que podamos responder cualquier pregunta que puedan tener. No tiene que ser solo sobre resolución de conflictos. Puede ser sobre la ICANN o sobre el programa de becas. Nosotros somos un recurso que estamos aquí para ayudarles a ustedes. Muchas gracias por su tiempo y su participación. Espero que tengan un muy buen día y que disfruten del resto de la reunión. Muchas gracias.

---

SIRANUSH VARDANYAN: Gracias, Ergys y Betsy. También muchas gracias a las intérpretes y al equipo técnico por su apoyo durante esta sesión. Con esto se levanta la sesión. Muchas gracias. Disfruten del resto del día y nos vemos mañana. Tengo aquí una guía rápida sobre la ccNSO. Esta guía me la dejó el personal de inducción de la ccNSO. Los que estén interesados en la ccNSO pueden llevarse una copia. Tengo 10 ejemplares aquí.

**[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]**