

كوبي - عملية ICANN لتنمية القدرات: حل النزاعات
الإثنين، 11 آذار (مارس) 2019 - من الساعة 3:15 بعد الزوال إلى الساعة 4:45 مساءً بتوقيت اليابان القياسي
ICANN64 | كوبي، اليابان

شخص غير محدد: هذه الجلسة الخاصة بعملية ICANN لتنمية القدرات - حل النزاعات.

إليزابيث أندروز: مرحباً بالجميع. شكراً لانضمامكم إلينا في جلسة تنمية القدرات هذه. سنبدأ بعد حوالي خمس دقائق من الآن لأن هناك بعض التأخير بسبب استراحة القهوة. إذا كنتم هنا من أجل GAC وفوجئتم بأن هناك جلسة أخرى في هذه القاعة فإننا نرحب ببقائكم معنا. ستكون هذه الجلسة حول تنمية القدرات وحل النزاعات. شكراً لك.

مرحباً، أنا بيتسي أندروز. أنا مع قسم المسؤولية العامة في ICANN وكنا نعتزم اليوم إجراء جلسة لتنمية القدرات مع إعطاء نظرة موجزة حول ICANN Learn، وهو عبارة عن منصة للتعلم عبر الإنترنت بالإضافة إلى كونه ورشة عمل لحل النزاعات. ولكن من الواضح كما ترون، فقد واجهنا تعارضاً كبيراً مع جلسة القانون العام لحماية البيانات، ولذلك أريد ممن تهمهم ورشة حل النزاعات أن يرفعوا أيديهم حتى نضع خطة بديلة. حسناً، جيد. لدينا مجموعة مهمة هنا. اسمحوا لنا بالتشاور للحظات، وسنعود إليكم مرة أخرى.

مرحباً. سنحاول مرة أخرى. اسمي بيتسي وأنا أعمل في المسؤولية العامة في ICANN. نقوم في قسم المسؤولية العامة بتشغيل برامج مثل NextGen، وبرنامج الزمالة، وبرنامج القيادة. من العناصر التي تسترعي انتباهكم إليها هو أننا نجري مسحا للتنوع العمري. قد تتذكرون استبيان نوع الجنس الذي أجريناه إذا كنتم موجودين في مثل هذا الوقت من العام الماضي. سيقوم مسح التنوع العمري بجمع بيانات إضافية

ملاحظة: ما يلي عبارة عن تفريغ ملف صوتي إلى وثيقة نصية/وورد. فرغم الالتزام بمعيار الدقة عند التفريغ إلى حد كبير، إلا أن النص يمكن أن يكون غير كامل ودقيق بسبب ضعف الصوت والتصحيحات النحوية. وينشر هذا الملف كوسيلة مساعدة لملف الصوت الأصلي، إلا أنه ينبغي ألا يؤخذ كسجل رسمي.

لتوضيح شكل وهيكل مجتمع ICANN ومساعدتنا على اتخاذ قرارات أفضل تمكننا من تحقيق قدر أكبر من الشمولية.

إذن، لدينا بعض البطاقات في الخلف، وعليها ستجدون موقع الويب الذي يمكنكم المشاركة في الاستطلاع من خلاله - يستغرق ذلك حوالي عشر دقائق - وهو: icann.org/agesurvey. إذن، يمكنكم العثور عليه بهذه الطريقة. كانت هذه الخطوة الأولى في أعمالنا لهذا اليوم.

سأنتقل بكم إلى مقدمة حول برنامج ICANN Learn، لاحتمال وجود من لا علم له به، أو من لا يعلم ما يدور حوله هذا البرنامج. وبما أن لدينا مجموعة صغيرة من الحضور فسوف نغادر مقاعدنا الحالية ونتجمع في هذا الجانب من القاعة. لدينا هنا خبير بارز في بناء الفرق وهو قادر على إجراء جلسة تدريب أكثر حميمية حيث يمكننا التفاعل مع بعضنا البعض بدلا من العرض التقديمي الكبير.

إذن، سأبدأ في الشرائح. حسناً. برنامج ICANN Learn وتطوير القدرات في ICANN. نعتبر بناء المعرفة وبناء المهارات في ICANN نوعا من تنمية القدرات. تعد ICANN Learn واحدة من فرص تطوير القدرات عندنا في ICANN.

يتضمن تعريف تنمية القدرات أنشطة تعليمية قائمة على أهداف محددة. فهي تزيد من معرفتك وتحسن مهاراتك وتساهم فعليا في الأعمال التي يتم إنجازها في ICANN في الاجتماعات وبين الاجتماعات. والغرض من ذلك هو زيادة معرفتك وقدرتك على فهم سير عمليات أنظمة المعارف الفريدة للإنترنت. نريد أيضا تعزيز تنوع المشاركة في ICANN وتقليل الحواجز أمام المشاركة بحيث يتمتع الجميع بالمعلومات والمهارات التي يحتاجون إليها لتقديم مساهمات قيمة في عمل مجتمع ICANN.

توجد ICANN Learn على learn.icann.org وتبدو صفحة تسجيل الدخول هكذا. إذن، يمكنكم إنشاء أو تسجيل الدخول إلى حساب على هذه الصفحة هنا. وفي الوقت الحالي، يسمح هذا المنفذ بتسجيل الدخول على ICANN Learn فقط، لكنه

سيصبح في المستقبل منفذا للدخول على العمليات المجتمعية الأخرى، أو رابطا لتسجيل الدخول، وسيكون عبارة عن نقطة وصول موحدة لتسجيلات دخول مجتمع ICANN.

عند تسجيل الدخول، تبدو لوحة المعلومات كالتالي. كل هذه الأزرار المختلفة تسمح باكتشاف أجزاء مختلفة من منصة التعلم عبر الإنترنت. يمكنك الانتقال مباشرة إلى الكتلوج ومشاهدة قائمة الدورات التدريبية المتاحة لك. هذا ما تبدو عليه قائمة الدورات التدريبية، وإذا قمت بالنقر فوق هذا الزر في الجزء العلوي - أعلى اليمين بالنسبة لكم. فسوف يعطيكم بعد ذلك قائمة من الدورات. إذا قمت بالنقر فوق هذا المجلد المجاور له، فسيؤدي ذلك إلى تقسيمه حسب الفئة. سيسهل ذلك العثور على ما تبحثون عنه بعد توسيع نطاق دوراتنا الدراسية.

للبدء، انقر فوق Enroll، ليتحول زر Enroll إلى زر Launch، وهذا الزر الأرجواني الذي ترونه هناك. هذا مثال على صفحة إطلاق لمقدمة دورة ICANN. إذن، سترون زر التشغيل الأرجواني وهو الزر الذي يسمح بالانطلاق في الدورة. يمكنكم أن تجربوا الدورة التدريبية على هاتفكم أو جهازكم اللوحي أو أي جهاز كمبيوتر. ستعرف المنصة ما هو جهازكم وتغيير حجمها وتخزينها مؤقتا وفقا لذلك.

وتحتوي معظم دوراتنا على شهادات، حيث أنكم تحصلون على شهادة المشاركة الخاصة بكم. ويوجد أسفل الشهادة مجلد موارد. ويعد هذا خيارا رائعا لكثير من الدورات التدريبية التي قد تنشئها لمجموعة مجتمعك. إنه مكان لوضع النشرات أو غيرها من الموارد، وقائمة الروابط، والأشياء التي قد تكون مفيدة لشخص يأخذ هذا المسار بعينه.

من المهم أيضا أن تكون لديكم نسخة على ICANN Learn. وهي نسخة تتبع كل الدورات التي درستوها. وبالنسبة للحالات المشابهة لحالة زملائنا، والحالات الأخرى التي تستخدم فيها ICANN Learn للتأهل للحصول على تمويل السفر، فمن الرائع أن يكون بإمكانكم الوصول إلى نسختكم. وشكل هذا الزر الذي يُعرض على شاشتك كما يلي.

لذلك، إذا كنت مهتما بتجربة ICANN Learn، فنحن نقترح أن تبدأ بدورة مقدمة إلى ICANN. يمكنك اختيار أي لغة من اللغات السبع المتوفرة هنا. وإذا طُلب منك في أي وقت حضور دورة المقدمة، فيمكنك دائما اختيار اللغة التي تفضلها.

سأنتقل بكم سريعا من خلال الكتلوج الخاص بنا حتى تتمكنوا من رؤية أنواع الدورات التدريبية الموجودة لدينا الآن والاتجاه الذي سنذهب إليه في المستقبل. وأريد منكم أن تفكروا في الدورات التدريبية التي تريدون أن تشاركوا فيها من الآن، وأن تفكروا أيضا في الدورات التدريبية التي قد ترغبون في المساعدة على إنشائها لزيادة المعرفة والمهارات لمجموعتكم الخاصة داخل ICANN.

الفئات الحالية هي الأمان والوفاد الجديد و ICANN Learn وإدارة الإنترنت والعمليات والمعايير، كما ترون هنا. هذه أمثلة على أنواع الدورات التدريبية التي لدينا. لدينا دورة تدريبية حول الأمن السيبراني الأساسي، وهي دورة المقدمة التي أشرت إليها. لدينا أرشيف ممتاز لبناء القدرات عبر الإنترنت في At-Large، يحتوي على جميع ندوات الويب التي أجروها طوال السنوات الثلاث أو الأربع الماضية، وهي متاحة باللغات الإنجليزية والإسبانية والفرنسية.

أود أن أتوقف مؤقتا للإشارة إلى أن لدينا بالفعل ترجمة باللغة الإسبانية والفرنسية لهذه الجلسة، لذلك، إذا كنتم تفضلون ذلك، فيمكنكم الاستماع على هذه القنوات. وبالطبع إذا كان لديكم أسئلة، فيمكنك طرحها بتلك اللغات.

من الدورات التدريبية الإضافية التي قد لا ترونها على الكتلوج، لكنها مما استخدمناها في النظام الأساسي، تتضمن دورات تدريبية للزمالات و NextGen ولأعضاء مجلس الإدارة. لدينا أيضا دورات حوكمة الإنترنت. وهي تحظى بشعبية كبيرة. ولدينا أمور أخرى مثل دبلوماسية الإنترنت والتجارة الرقمية وحوكمة الإنترنت العالمية، والتي قد تكون ذات صلة بعملكم في ICANN وحياتكم الحقيقية أيضا. لدينا دورات عمليات مثل دورات المراجعات التي تساعدك في تصفح مواقع مراجعات الموقع ودورة اسم النطاق وتدريب المسجل.

وسنضيف قريبا دورة في أساسيات نظام أسماء النطاقات، وهي من الدورات التي أتطلع إليها بشغف، لأنني لست من خلفية تقنية. ولذلك فكل شيء موجه لحدث من يعمل على السياسة للاطلاع على التكنولوجيا، أمرٌ جيد بالنسبة لي. ومن ناحية أخرى، لدينا دورة "أساسيات السياسة" ستضاف قريبا، وهي ممتازة للأخصائيين التقنيين الذين يريدون التعمق في كيفية صنع السياسة. فيمكننا إذن بهذه الطريقة أن نلتقي جميعا في المنتصف من أجل القيام بالعمل بشكل جيد.

تعرف على دورة GNSO جديدة قادمة. ويجري إنشاء دورة ICANN Learn، إذا كنتم مهتمين بالعمل على ذلك مع مجموعة مجتمعكم المعينة. ويتم تجديد دورة تدريب المسجل، والتي يُطلب من جميع المسجلين الحصول على شهادة ICANN الخاصة بها. إنها دورة جميلة أتمس لإطلاقها قريبا.

سوف نركز اليوم على مهارة تهتم جميع من يعمل في ICANN، وهي مهارة حل النزاعات. نحن محظوظون حقا بوجود ديفيد كولب معنا. إنه مدرب قيادة عمل مع ICANN عبر السنين في قضايا مختلفة، وطلبه الأكثر شعبية دائما هو حل النزاعات. وذلك لأننا نواجه العديد من المواقف في جميع أنحاء مجتمع ICANN التي تدفعنا لتعلم أفضل السبل لإخراج خير ما فينا من أجل إنجاز العمل.

ولكن كما قلت، نظرا لأن لدينا هذه المجموعة الأصغر، أعتقد أنه من الأفضل أن يقدم لنا ديفيد عرضا تقديميا، سيجعلنا ذلك أكثر إنتاجية وسيسمح لنا بتحصيل خبرة إضافية يقدمها لنا ديفيد. وسنسلم لديفيد مهمة إرشادنا جميعا بعد اجتماعنا في هذه الناحية من القاعة في تلك الكراسي. يمكنكم استخدام خدمة الترجمة، ويمكننا استخدام الميكروفون، لكن تجمعنا في هذه الزاوية سيتيح لنا المجال لنكون أكثر حميمية وتفاعلية وأن نستفيد كثيرا من هذه الجلسة. وبهذا أترك الكلمة لديفيد.

شكراً. إنها قاعة كبيرة بالنسبة لمجموعة صغيرة، ولهذا السبب أعتقد أنني سأنتقل إلى تلك الكراسي ثم أرى ما إذا كان يمكنكم سماع صوتي بدون الميكروفون. وإذا كنا لا

ديفيد كولب:

نزال في حاجة إلى الميكروفون، فسنستخدمه. دعونا نمضي قدما وأرجو عرض شرائحي لأنني قد أحتاج بعضا منها أثناء هذا العرض.

سأستخدم الميكروفون للترجمة. لن أترجم أنا. سيقوم المترجمون بذلك. لذا، أرجو ممن تهمة قضايا حل النزاعات أن يتوجهوا إلى هذه الناحية. هذا مكان مناسب أيضا، نعم. لا بأس بذلك. إذا كنت ممن تهمة قضايا حل النزاعات، يمكنك التواجد هنا. إذا كانت لديكم أسئلة. نعم، أعتقد ذلك. يعجبني هذا.

حسناً. يوجد حوالي 30 شخصا منا هنا، لذلك سنقوم بأشياء مختلفة عما كنت أخطط له في البداية. كنت أخطط لمجموعة عددها 50 إلى 100 وهي مجموعة تختلف طريقة العمل معها. إذن، سنفعل بعض الأشياء التي - نعم، إنه وقت متأخر من هذا اليوم، لنخرج من مقاعدنا قليلا ونتعامل مع هذا.

إذن، أعتقد أن سؤالي الأول لكم... هل هناك ميكروفون آخر يمكن حمله... لم يعد عندي. لقد تخليت عنه. لذلك أريد استخدام الآخر. أريد أن أطرح عليكم بعض الأسئلة ولكني أريد أن أقدم لكم ميكروفونا. حسناً. رائع. شكراً.

السؤال الأول الذي أوجهه إليكم هو: ما هو نوع النزاع الذي واجهته في إطار ICANN؟ ودعونا نتحدث عن هذا بطريقتين. عندما أقول "ما هي الأنواع"، فإنني أعني بذلك: ما هي أنواع التجارب والحوادث، وأرجو التفكير فيها بطريقة سلوكية. كيف تعرف أن هناك نزاعاً بالفعل، وكيف تعاملت معه في ذلك الوقت؟ قبل أن نستخدم الميكروفون، أرجو من كل واحد منكم التحدث مع الأشخاص حوله، ربما اثنين أو ثلاثة فقط، وإجراء هذه المناقشة حول أنواع النزاعات التي رأيتموها في إطار ICANN. انطلقوا.

حسناً. كنا نقسم الميكروفونات هناك. دعونا نقسمها إلى قسمين. كم منكم عاشوا - واسمحوا لي أن أوضح - سأقول: نزاعاً عدوانياً. ولا أعني بذلك أن شخصا ما رمى كرسيه عليك، بل أعني صراعاً ونزاعاً عدوانياً من ناحية التصرف. رأيته. وأحسست

به. إنه موجود. ومن الواضح أنه صراع من نوع ما. يمكنكم رفع أيديكم لطلب الكلمة. هذا استطلاع. لقد واجهت ذلك.

فكيف كان يبدو؟ وما هي السلوكيات التي رأيتها؟ لأن الأمر يختلف مع الثقافات المختلفة، ولهذا أردت أن أفصل في هذا. إذن أرجو منكم رفع أيديكم وستأتي إليكم بيتسي بالميكروفون. سوف نسمع منكم. هناك اثنان هنا. وهناك واحد في الخلف على الجانب الأيمن - لقد تخطيت واحدا. ها نحن ذا.

إذن، ما هي التجربة التي عشتها؟ لا تذكرني أسماء من فضلك.

بالطبع لا. لقد واجهت موقفا ذكر فيه أحد الأعضاء في تلك المجموعة شيئا يتعلق بشخص آخر. فلم يكن يعني ذلك بشكل مباشر، لكنني شهدت هذا الموقف. ويبدو أن ذلك الشخص اتهم شخصا آخر، وكان رد فعل ذلك الشخص فوراً نتيجة لهذا الاتهام.

سيدة غير معروفة:

ماذا تقصدين بكلمة "رد الفعل"، هل رفع صوته؟ هل صرخ في وجه الشخص الآخر؟ هل استهزأ به؟ ما كان ذلك؟ هل كان سباباً؟

ديفيد كولب:

لست من المتحدثين الأصليين باللغة الإنجليزية، ولذلك أجد صعوبة في التعبير عن ذلك. لقد انزعج الشخص الآخر لأنه تعرض للوم علانية بسبب ذلك.

سيدة غير معروفة:

إذن، مواجهة علنية؟

ديفيد كولب:

سيدة غير معروفة: ربما، لكن -

ديفيد كولب: مثل "فعلت هذا!" مع الإشارة إليك بالإصبع مع أنك لم تفعل ذلك.

سيدة غير معروفة: أجل. لكن دون الإشارة ودون تسمية الشخص الآخر. لكن المجموعة فهمت من كان مقصودا بذلك... أو كان من المفترض.

ديفيد كولب: حسناً. رائع. شكراً. هناك شخص آخر يرفع يده. ما هي التجربة التي عشتها؟

ثاتو مفيكوي: مرحباً، اسمي ثاتو مفيكوي. سأقدم فقط وصفا موجزا فيما يتعلق بكيفية وقوعي فعليا في حالة نزاع. لقد تم انتخابي كـممثل NCC داخل NCSG وانتخبت كرئيس لتلك اللجنة بالذات. ومن بين أول الأشياء التي قمت بها في هذا الدور هو أنني اطلعت على ميثاق NCSG لفهم مسؤولياتي. لذلك، عندما صرت رئيسا، كانت الأمور متعلقة بما هو مستنفد على الميثاق. وأنا أواجه في الواقع الكثير من الصراعات خاصة من جانب القيادة والأشخاص ذوي الخبرة داخل المجتمع نفسه.

ديفيد كولب: إذن، لقد حصلت صراعات بينك وبينهم، كيف كانت تلك الصراعات؟ ماذا تتذكر عندما تقول أنك واجهت الكثير من الصراع؟

أعتقد أن السبب الرئيسي هو أن بعض الأشخاص لا يمكنهم قبول التنوع ولأننا نعمل في إطار كإطار ICANN، وعندما نتحدث عن السياسات - فعندما نتحدث عن السياسات، فإن الأمر يتعلق بالأفكار، وأفضل الأفكار هي في الواقع هي ما يتم تشجيعه وتنفيذه. لذلك عندما تقدم قضية قوية، يشعر الناس في بعض الأحيان وكأنهم محرومون بسبب ما تحاول القيام به. وفي بعض الأحيان ينتهي بك الأمر إلى اتهامك، ووصفك بما ليس فيك وأشياء من هذا القبيل -

ثاتو مفيكوي:

[غير واضح] سباب، اتهامات، مواجهات علنية.

ديفيد كولب:

نعم. وقد كنت محظوظا لحضور دورة قمت بتسهيلها في بنما، حيث أعددتني تماما لمثل هذه الأشياء. فقد كانت مفيدة للغاية. وهناك شيء آخر هو أن بعض الأعضاء على القائمة البريدية يتفقون أحيانا مع كل ما أقوم به ولكنهم لا يعبرون عن ذلك بالضرورة. لكن عندما تراهم شخصيا، وتلك هي فرصتهم لتأكيد موافقتهم، لكن لا يفعلون ذلك، بل يقولون "عليك أنت أن تحدد التفاصيل و هذه النقطة أو تلك".

ثاتو مفيكوي:

شكراً. شخص آخر. خلفك تماما هنا.

ديفيد كولب:

لقد سألت عما يحصل أليس كذلك؟ حسناً. نعم، كان صراخا -

سيده غير معروفة:

صراخا؟

ديفيد كولب:

سيده غير معروفة:

سبابا.

ديفيد كولب:

جميل. حسناً.

سيده غير معروفة:

الاعتداء، التقليل من شأن الآخر، واللغة البذيئة، ومغادرة الاجتماع. هذا ما عشته.

ديفيد كولب:

سيغضبك ذلك.

سيده غير معروفة:

أجل. وقد كان ذلك فيما يسمى اجتماعا إداريا لمنظمة ما.

ديفيد كولب:

بالطبع، كان كذلك. أرجوك. يعجبني ما قامت به، نعم؟ لقد أرادت التحدث. لم أقم بذلك، بل أرادت التحدث. جيدة.

سيده غير معروفة:

أريد أن أصف تجربة ولكن من منظور المشاهد فقط. لقد بدا لي أن هناك خلافا قديما بين الطرفين المعنيين، فهما لا يتفقان على أي شيء. حتى ولو كان الأمر يتعلق بفكرة جيدة، فدائما ما يقاطع أحدهما الآخر وما إلى ذلك. أجل. وقد كانت هناك حالات يفضل أحدهما الصمت التام حتى لا يتشاجر مع الآخر.

ديفيد كولب:

حسناً. ممتاز. حسناً، رائع. لقد حصلنا على الكثير من المعلومات. سمعنا الكثير من السلوكيات مثل رفع الصوت والصراخ والسباب والتقليل من شأن الآخر والتجنب - وهو بالتأكيد استجابة للنزاعات أيضاً.

سأطلب منكم القيام بتمرين سريع. سيكون هذا شيئاً مثيراً للاهتمام. إنه أمر رائع من المنظور الجنسي والثقافي أيضاً. في هذا الجانب من الغرفة الذي يحتوي على منطقة مفتوحة كبيرة، أريدكم أن تصطفوا على ما أدعوه بالسلسلة المتصلة، إذن من النقطة A إلى النقطة B. والسؤال هو: ما هو مستوى راحتك في التعامل مع الصراع؟ حسناً. وأعني بالصراع النوع الذي تحدثنا عنه للتو - أي رفع الصوت والصراخ وغيره من تلك السلوكيات أو ما قد يبدو في ثقافتكم، أو أي نوع من الصراع العدواني الذي تواجهونه.

بالنسبة لهذا النوع، أنا مرتاح حقاً. لا يعني أنني أستمتع به، لكنني مرتاح له. يمكنني التعامل مع هذا، وهذا شيء يمكنني التصرف معه. ليس له تأثير كبير.

محايد - وهذه هي المجموعة الوسطى - لا أريد التعامل مع هذا. أنا منزعج قليلاً بسبب ذلك. سأفعل ذلك إذا اضطررت إليه، لكن يا إلهي، إذا أمكنني تجنبه، فسأفعل ذلك فوراً. وبعد ذلك هنا في هذا الاتجاه - يا إلهي، أشعر بالضيق. أنا فقط أقول أنني لا أعرف. أحس مثل: "هل أعيش حقاً هذه الحالة؟ أنا لست مرتاحاً لهذا النوع من الصراع."

لذا تعالوا إلى هنا واصطفوا ولا تدخلوا في صراع حول المكان الذي يجب أن تكونوا فيه.

حسب مستوى راحتكم في التعامل مع الصراع. بالضبط، هذه هي الصورة السابقة. جيد. جيد. على الفور. أجل. حاولوا الوقوف في المكان الذي يناسبكم. وإذا كنتم لا تعرفون المكان المناسب لكم، فتحدثوا إلى شخص ما في الصف وستعرفون موقعكم بالنسبة لموقعه حسب ما اختاره هو. هذا هو المنحنى. بيتسي، هل يمكننا الحصول على

الميكروفون المحمول؟ سأبقيه بعيداً عن الميكروفون الحي. مرحباً هيرب. يسعدني أن أراك هنا.

حسناً يا رفاق. فلنر أين نحن. لن أستجوب الجميع لأن ذلك قد يستغرق ما تبقى من وقت هذه الجلسة، لكنني سأبدأ من هنا. أريد أن أسمع منكم. لقد وقفتم في هذا المكان من الصف، أريد أن أسمع منكم حول اختياركم هذا.

مرحباً. أنا عبد الصبور.

عبد الصبور:

حسناً.

ديفيد كولب:

حسناً. طريقتي في التعامل مع مثل هذه الأمور هي أن أستمع إلى رد الطرف الآخر كيفما كان. وأحاول أثناء ذلك التحكم في مشاعري، ثم أurd على ما قالوه بالطريقة المناسبة والأكثر منطقية، دون ميل، وإلا فسأفقد السيطرة على أعصابي.

عبد الصبور:

حسناً. شكراً جزيلاً.

ديفيد كولب:

هذا هو منهجي المقترح.

عبد الصبور:

حسناً. رائع. إذن، مستوى راحتكم في التعامل مع الصراع. تفضلي. تحدثي معنا. لماذا وقفت في هذا المكان؟

ديفيد كولب:

سيده غير معروفة:

حسناً. لن أمثل دور القديسة هنا. لذلك إن أتيت بأي شيء من هذا فسأرد عليك بالمثل.

ديفيد كولب:

جميل. جميل. سأراجع ببطء. حسناً. سأنتقل إلى هذه الناحية. إذن، لقد وقفت هنا. لماذا هنا بالتحديد؟ أجل. انظروا إلى هذا. إنه يتجنب الميكروفون.

[رام كريشنا]:

كلا، لا أتجنبه. حسناً. أولاً وقبل كل شيء، اسمي [رام كريشنا]. أنا ممثل النيبال. ويسعدني التعامل مع جميع هذه الحالات. يجب علينا أولاً أن نستمع بتمعن عندما تحصل مثل هذه النزاعات. حسناً. إذا كان هناك من يسب أو يفعل شيئاً مماثلاً، وإذا كان هناك من يناقش شيئاً ما، فيجب عليك الاستماع بعناية إلى ما يتوقعه. وبناءً على ذلك، علينا أن نعطي -- لا يتعلق الأمر بإجابة سريعة. علينا أن ننظر بجدية أكبر ونستجيب وفقاً لذلك.

ديفيد كولب:

حسناً. شكراً جزيلاً. سوف أقترّب منكم. دعونا نرى. هذا هو المنتصف الصف، وأنت مختبئة هنا، لذلك سأقدم لك الميكروفون. لأنها تحدثت في السابق. لا، لا، لا. لقد تحدثت بالفعل. أخبرينا إذن، لماذا وقفت في المنتصف؟

سيده غير معروفة:

نعم، في المنتصف - حسناً، قد أبدو هادئة لكم لكنني مرتبكة في الواقع.

ديفيد كولب:

لا تشعرين بالغثيان. بل بالارتباك. هذه أمور مختلفة. حسناً.

سيدة غير معروفة: ما قد أحاول القيام به هو -- قبل أن أجيب على شخص أختلف معه، هو أن أخذ أنفاساً عميقة ثم أقول لنفسي: "حسناً، سأرد بشكل واقعي على هذا الشخص."

ديفيد كولب: رائع. أحب هذا المبدأ. سنعود إلى قضية التمرکز أيضاً، لذلك سأتوجه إلى هذه الناحية. حسناً. ماذا عنك؟ لقد وضعت نفسك في مكان قريب من نهاية الصف. لماذا هنا بالتحديد؟

سيدة غير معروفة: إذا رأيت مواجهة مشحونة عاطفياً، فلن أكون مرتاحة للمشاركة فيها، وربما سأختار منتدى مختلفاً يمكنني فيه التعبير عن أفكاري، قد لا يكون ذلك لفظياً أو وجهاً لوجه في -

ديفيد كولب: حسناً. تغيير الوضع أو الخروج منه تماماً. حسناً، جيد. شكراً. سأنتقل إلى هذه الناحية. حسناً. أعلم، أليس كذلك؟ والمكان الذي اختارته يحتم علينا إعطاءها الميكروفون، أليس كذلك؟ إذن، لماذا وقفت في هذا المكان؟

سيدة غير معروفة: دائماً ما أحاول تجنب المواجهات. لا أرتاح لها أبداً.

سيدة غير معروفة: يجب أن تكون هناك.

ديفيد كولب: ليست مرتاحة. هذا مريح. هذا ليس مريحاً. هل تريد تغيير مكانك؟

سيده غير معروفة:

لست في المكان المناسب.

ديفيد كولب:

وكما تعلمون فهذا أمر مضحك. لقد رأيت ساندرنا هنا وقلت لنفسني، "لا يمكن أن تكون هنا." عرفت أنك ستغيرين مكانك. حسناً. ممتاز. الآن أنت في الطرف الآخر -

سيده غير معروفة:

لا يعجبني أن أخوض في النزاعات، لكن إذا اضطررت لذلك فسأخوض فيها.

ديفيد كولب:

حسناً. شكراً. أريد الآن أن أغير السؤال قليلاً، حسناً؟ ويمكنكم إعادة ترتيب أنفسكم بناءً على السؤال الجديد.

إذن، نتحدث عن وضع مماثل، عدوانية مباشرة - إذا كان بإمكانني استخدام هذا التعبير - إنه صراع، لكنه ليس في إطار ICANN، بل مع أحد أفراد الأسرة أو الأقارب. هل سيغير ذلك مكانك في الصف؟ تفضلوا بتغيير أماكنكم إن كان كذلك.

إنها تتجه لأعلى. حسناً، لقد جرت بعض التغييرات. لا بأس. لا بأس في تغيير المكان. هذا مثير للاهتمام. حسناً. بما أن ساندرنا تلعب دور البدو الرحل في هذا التمرين فقد غيرت مكانها مرة أخرى. إذن، أين وضعت نفسك هذه المرة؟

سيده غير معروفة:

بالنسبة للمستوى المهني، لدي درع حماية طبيعي. ففي بعض الأحيان، لا أدرك أن هناك صراعاً ولا أعلم متى بدأ. لكن مع عائلتي، فأنا بالطبع أكثر حساسية. فعندما أدرك ذلك، أتأثر كثيراً وأحاول تصفية الأجواء في أقرب وقت.

ديفيد كولب: حسناً. لقد غيرت مكانك أيضا يا عبده. فكيف تفسر ذلك؟ أقصد أنك كنت واثقاً وعقلانياً ومنطقيًا هنا، فما الذي حصل الآن؟

عبد الصبور: حسناً، أعتقد أن ذلك يعتمد على السن بين أفراد العائلة. ففي بعض الأحيان، إذا كنت شيخاً، فسيتعين عليك الاستماع إلى من هم أصغر منك سناً، ويجب عليك في بعض الأحيان الاتفاق مع وجهات نظرهم، وتضطر إلى الاستماع والمتابعة فقط.

ديفيد كولب: إذن، تتغير القواعد داخل العائلة.

عبد الصبور: نعم.

ديفيد كولب: حسناً. لقد رأيت مهاجرة ذات شعر أحمر. لقد انتقلت من مكانها بسرعة، لكنني ضبطت ذلك. فلنتحدث معها. لقد جاءت من هناك.

ديانا: مرحباً، أنا ديانا. أعتقد أن الأمر مختلف تماماً بين التعامل مع النزاعات العائلية والأشخاص الذين تربطك بهم علاقة مهنية، لأنه في العائلة، إذا حصل شجار، فدائماً ما يحاول الطرفان الوصول إلى حل وسط. ولكن بالنسبة للوسط المهني، فإننا نعيش في مجتمع يحب التشهير بالناس علناً، فيقوم البعض بالتشهير بك على القائمة البريدية وعلى وسائل التواصل الاجتماعي، وهذا مما يشوه سمعتك حقاً. الأمر مختلف تماماً بالنسبة لي. إذن، أنا أرتاح للنزاعات العائلية، بخلاف نزاعات الوسط المهني.

ديفيد كولب: حسناً. شكراً. سؤال واحد فحسب. سأحدث عن الثقافة والاختلاف الجنسي هنا. إذن، يبدو لي أن الحضور متنوع بشكل متساوٍ، رجال ونساء، نعم، هناك تنوع بين. حسناً.

السيدة غير معروفة: النساء أقوى.

ديفيد كولب: هذا ما قالته تلك المرأة القوية هناك. حسناً. ماذا عن الثقافات؟ سأستخدم القارات كمعيار. أمريكا الشمالية، تفضلوا برفع أيديكم. حسناً. واحد فقط. أمريكا الجنوبية؟ في المنتصف تماماً. واحد آخر. أمريكا الجنوبية؟ حسناً. ماذا عن - غرب أوروبا؟ معياري جغرافي الآن أكثر من أي شيء آخر. حسناً. جيد. جيد. شرق أوروبا؟ حسناً. الشرق الأوسط؟ حسناً. هناك اختلافات حول حدود تلك المناطق، أتفهم ذلك. شمال إفريقيا، لا أحد؟ شمال إفريقيا؟ إفريقيا الوسطى؟ جنوب إفريقيا؟ حسناً. أفكر الآن في آسيا. ماذا عن - لا أدري - جزر كوك؟ كان علي ذكر هذا لأن بوا من جزر كوك. دائماً ما نتساءل: "أين تقع جزر كوك؟"

السيدة غير معروفة: [غير واضح] غرب إفريقيا.

ديفيد كولب: كما قلت، غرب إفريقيا. لم أقل ذلك. نعم، أشكر على الإشارة إلى ذلك. حسناً. بالنسبة لآسيا، هل هناك أي سكان أصليين؟ اليابان؟ ماليزيا؟ منطقة سنغفورة؟ الصين؟ الفلبين؟ مناطق أخرى من المحيط الهادي. حسناً. لقد ذكرنا جزر كوك، يُحسب لنا ذلك. حسناً.

الأمر المثير للاهتمام هو أننا متنوعون أيضاً من حيث التنوع الجغرافي، وهو من الأمور التي توقعت أن تكون هكذا. تفضلوا بالجلوس، ولنتحدث عن ذلك.

لقد لاحظنا أن بعضكم لم يشارك في هذا التمرين، وسنعود إليهم. فيما يتعلق براحتنا تجاه الصراع، فنحن نبدأ تعلم كيفية التعامل مع الصراع في عائلاتنا. وإذا فكرتم في الأمر - سأطرح هذه الفكرة عليكم، وهي شبيهة باستطلاع غير رسمي - عندما تفكر في أمك أو أبيك، فكم منكم سيقول أن أسلوبه في التعامل مع الصراع / درجة الغضب يشبه أسلوب أحد هذين الشخصين؟ فأنت تشبه أحدهما أو مزيجا منهما. أو لا تشبه أي منهما؟ هناك ثلاث إجابات فقط هنا. حسناً.

في كثير من الأحيان يتم تعلم كيفية الغضب، وكيفية التعامل مع الصراع في الطفولة. وبعد ذلك، نأخذ ذلك إلى مكان العمل وطريقة ذلك هي أننا نرى أمثلة للآخرين وكيف يتعاملون مع الصراع ونتعامل مع تلك السلوكيات، جيدة أو سيئة. لأننا نقلد القادة، ونقلد ما يؤدي إلى المكافأة في مكان العمل. لذلك عندما تفكر في مستوى راحتك، كيف تتعامل معه - مرة أخرى، نتحدث عن صراع عنيف هنا - فهذه هي حقيقة مصدره.

ما أريد الدخول إليه في هذا العرض التقديمي - وأريد أن أكون على دراية بوقتي في هذا أيضا - هو أنني قد لا أتطرق إلى كل الشرائح التي كنت أريد تقديمها، لكن ما أود التطرق له هو كيفية استجابكم للصراع. كيف يبدو ذلك؟ وكيف يمكنني التعامل مع الاستجابة وكيف يمكنني نقلها إلى شيء آخر؟

هناك تشبيه مناسب لذلك. نظرا لوجودنا في اليابان، أعتقد أنه من المناسب تمامًا استخدام فن الأيكيدو كمجاز. فن الأيكيدو هو ربما من أحدث فنون القتال التي تم تطويرها. وهو تشبيه مناسب لوصف للصراع. هل هناك أي شخص هنا يمارس الأيكيدو، هل درست الأيكيدو، هل تعرفون ما هو؟ قليلاً؟ رائع. أجل.

لا أعرف ما إذا كنتم قد شاهدتم أفلام الحركة هذه وغيرها، التي ترون فيها أشخاصا يلقي بهم عاليًا في الهواء وغير ذلك. عادة ما يكون ذلك نتيجة لفن الأيكيدو. لكنه فن قتالي رائع لأنه غير هجومي. عندما تمارسه، يتم تعيين الطريقة التي ستهاجم بها الشخص الآخر أو الشخص الذي سيمارس هذه التقنية عليك. لا يقتصر الأمر على

إجراء مباريات تدريبية كما هو شأن فنون القتال الأخرى، مما يجعل هذا تشبيها رائعا،
ونسصل إلى ذلك.

ثم أريد أن أتحدث عن بعض الممارسات التي مصدرها فن الأيكيدو والتي ستكون
مفيدة، ثم نعود مرة أخرى إلى أنواع الصراع ثم نموذج الاستجابة. كم منكم شارك في
برنامج أكاديمية القيادة معي؟ حسنا، البعض. وأعلم أنني شاركت في ورشة بنما
وورشات أخرى. ستلاحظون تشابهات، لكن هناك بعض الاختلافات في السمة هنا.

أولاً، دعونا نتحدث عن ردودكم على الصراع. في الأساس، توجد ثلاثة ردود. يمنحك
عقلك ثلاثة ردود: القتال والهروب والتجمد. من الناحية السلوكية، القتال أشبه بالعدوان،
والهروب أشبه بالإنكار أو المقاومة، وأضع التجمد في هذه الفئة أيضا.

هناك قطعة صغيرة من عقلك تسمى لوزة المخيخ. إنها بحجم اللوزة في قاعدة عقلك.
ويطلق عليها في بعض الأحيان الدماغ السحالي، أو الدماغ الزاحف. وفي لوزة المخيخ
يحصل رد القتال أو الهروب أو التجمد. هذا ما سأطلق عليه "الاستجابة البدائية". لذا
عندما تواجه النزاع، فهناك استجابة أولية حيث أنك قد تريد القتال أو الهروب أو التجمد
في مكانك. وهذا ظرفي، لأننا قد نستجيب بشكل مختلف للمواقف المختلفة. قد نستجيب
للعائلة بشكل مختلف عما نستجيب به في العمل من حيث حالات القتال أو الهروب أو
التجمد. لكن ما يحدث هناك، والذي أعتقد أنه أمر رائع، هو أن لوزة المخيخ تطلق نفس
كمية هرمونات الصراع من الأدرينالين والكورتيزول، إن صح التعبير، في نفس
الوقت، وتكون نفس الكمية في كل من الحالتين.

أعيش في جنوب غرب ولاية كولورادو، وتعيش أسود الجبال في تلك المنطقة. وفي
الأماكن التي يعيش فيها بعضكم، توجد خطوط للأسود والنمور وكل أنواع الوحوش
المفترسة الموجودة حولكم. إذن، إذا كنت تواجه حيوانا مفترسا، مهما كان الحيوان
المفترس على قمة السلسلة الغذائية في منطقتك، فإنك ستعيش استجابة القتال أو الهروب
أو التجمد. إذا تلقيت بريدا إلكترونيا "رائعا" على قائمة الخادم، مكتوبا كله بالحروف

الكبيرة الدالة على الصراخ، ولهجته عنيفة ومؤذية، فسيصدر عقلك نفس كمية الأدرينالين والكورتيزول مثلما يفعل في حال واجهت حيوانا مفترسا.

كم منكم تلقى ردا عاطفيا قويا جدا في حالة نزاع، حيث شعرت به، شعرت بوجود الأدرينالين؟ لأنه يستغرق في التنقل عبر جسمك حوالي 90 دقيقة، مع مستوى الإجهاد الذي يتناسب معه. والسبب في ذلك هو أن جسمك يستعد للقيام بشيء ما. إذا أعدنا الأمر إلى الأزمنة التطورية فعندما كنا نواجه مفترسا، فهذه هي اللحظة التي يكون فيها الوضع مثل "حسنا، سأقف هنا وأرى ما إذا كان سيذهب بعيدا" أو "سأهرب وأرى ما إذا كان بإمكانني الفرار منه" أو "سأقاتل هذا المفترس." هذه الهرمونات تعطيك القوة. وتعطيك القدرة على التحمل لفترة قصيرة جدا. هذا ما نسميه الاستجابة الأولية.

ومما يستحق الاهتمام كون كل ذلك تدفقا للدم. فعندما أشرت إليكم بالاصطفاف هنا، وكنتم تتصورون الصراع، ربما حصلت لبعضكم استجابة طفيفة بالكورتيزول والأدرينالين، لأنكم تذكرتم الموقف الذي كنتم فيه عندما حدث ذلك. وهذا هو الشيء الآخر الذي تفعله لوزة المخيخ. تتوصل اللوزة إلى نتيجة: "حسنا، كانت لهذه الذاكرة استجابة عاطفية شديدة. سنقوم بتخزين هذا في جزء من الدماغ. إذا لم تكن لها استجابة شديدة، فسنخزنها في جزء أبعد قليلا." لأنك تتعلم كيفية الاستجابة مع مرور الوقت، في الموقف الموالي.

نصيحتي للخروج من هذه الاستجابة الأولية هي: التفكير فيما تشعر به. عندما أقول، "فكر في ما تشعر به"، سيبدو لكم الأمر بديهيا جدا، ولكنه أمر رائع. شخص ما يرفع صوته ويصرخ في وجهك، إذا فكرت للحظة - لكن لا تقل ذلك جهرا لأن الأمر سيبدو غريبا بالنسبة للشخص الذي يصرخ في وجهك إذا قلت: "أشعر بالغضب الشديد حاليا." ولكن إذا فكرت فيما تشعر به - وإذا أردت ذلك، يمكنك أن تضيف الشدة التي تشعر بها، مثلا: "أنا غاضب قليلا، أنا غاضب جدا، أكاد أنفجر غيظا". يمكنك التفكير في أي شيء يمكن أن يعبر عن هذا في لغتك الأم، وشدة ذلك - ولكن عندما تفكر في هذا، سينتقل تدفق الدم في دماغك إلى الأمام، إلى قشرة الفص الجبهي. هذا هو الجزء الخاص بالتفكير والشعور في دماغك.

سؤال؟ استخدم الميكروفون من فضلك، من أجل المترجمين.

شخص غير محدد:

أعتقد أن الجميع يفهم اللغة الإنجليزية.

ديفيد كولب:

لدينا مترجمون بالإنجليزية والفرنسية، ولدينا الفرنسية والإسبانية أيضا.

شخص غير محدد:

حسناً، ما تشرحه، أي كيف سيتدفق الدم في الجسم إلى الدماغ، أود أن أعرف ما إذا كان ذلك مرتبطاً بالشخصية أو السلوك الفردي؟

ديفيد كولب:

إنه مرتبط بالسلوك أساساً. سأعود إلى الشخصية الفردية أيضاً لأنني أعتقد أن هناك بعض الاختلاف في ذلك أي في كيفية عمل اللوزة لديكم. لا أرغب في تضيق الوقت في مناقشة علوم الدماغ، لكن الفكرة الأساسية هي أنه يمكنك تغيير تدفق الدم فقط من خلال التفكير في ما تشعر به.

هل شاهد أحدكم فيلم Free Solo عن الرجل الذي تسلق يوسامتي بدون حبال أو أية احتياطات؟ في هذا الفيلم كان هناك مقطع رائع حول عملية فحص الدماغ التي قاموا بها على هذا الرجل. هذا الرجل، متسلق الصخور، بدون حبال، 4000 قدم. استغرق الأمر حوالي ثلاث ساعات لأنه متسلق عبقرى. عندما قاموا بإجراء فحص لدماغه، وجدوا أن لوزة المخيخ لديه لا تعمل بشكل صحيح. فقد وجدوا أن لوزته لا تعطي ردود فعل كما يحصل بالنسبة لباقي الناس إذا وضعوا في نفس الحالة التي كان يعيشها.

فكرت، "هذا ما يجعلهم شجعاناً" أو - لا أعرف ما إذا كانت تلك شجاعة أم حماقة في بعض الأحيان، ولكن لوزته لا تعمل. وبالنسبة لوجهة نظرك، هل هذا أمر شخصي

فردية؟ أعتقد أنه كذلك بالنسبة للبعض، كما أنه لدينا أيضا أداة تنظم ذلك وراثيا. ولكن خلاصة هذا كله هي: فكر في شعورك وستتمكن من تغيير استجابتك للصراع.

الشيء الآخر الذي يجب التفكير فيه بالإضافة إلى هذا هو: عندما يكون لديك هذا الرد الأولي... فكم منكم تسبب في صراع في الماضي؟ سيكون من الصعب تجنب ذلك، أليس كذلك؟ في مرحلة ما من حياتكم، تسببتم في صراع.

تستخدم كلمة معينة فـ -

شخص غير محدد:

بالتأكيد. وخاصة إذا حصل ذلك مع المقربين. تعرفون السبب. يجري الأمر مثل: "هل يؤلمك ذلك؟ ماذا عن الآن؟" نعم، حسناً. لكنك تعرف تلك الأسباب بالضبط، أليس كذلك؟

ديفيد كولب:

نعم.

سيده غير معروفة:

بالضبط. شيء يجب مراعاته هو أنه إذا كنتم تتسببون في الصراع، فهي رسالة صعبة. إنه شيء لا يريدون سماعه. اعلم أنه ستكون للطرف الآخر استجابة بدائية. سيواجهون مشكلة اللوزة التي ذكرناها. سيكون لديهم استجابة بدائية لذلك. وبالمناسبة، ستكون لديكم استجابة بدائية لاستجاباتهم البدائية، لأنها رد فعل مفاجئ على ما قلتموه، وأنتم الآن في الجانب الشعوري من الدماغ.

ديفيد كولب:

مرة أخرى، فكر في ما تشعر به. أشعر بالضيق، أشعر بالقلق. لأن الشيء الآخر الذي يجب أن تعرفه هو أنك تشعر بالغضب، لكن الغضب في كثير من الأحيان يوصف بأنه

عاطفة ثانوية تغطي عاطفة أساسية تحنها وهي الخوف، وهي الشعور بالذنب. غالباً ما تكون هذه هي العوامل الأساسية الخفية. هناك أشياء أخرى يمكننا ربطها بذلك أيضاً، ولكن الخوف والشعور بالذنب - عندما تفكر في الوقت الذي كنت فيه غاضباً، ما عليك سوى تقشير تلك الطبقة السطحية ومعرفة ما إذا كان هناك شيء آخر تحت ما يبدو أنه مشاعر غضب. إذن في حال حصلت هذه الاستجابة البدائية في البداية. فكر في شعورك. سيساعد ذلك على إخراجك من ذلك الوضع.

والجزء الآخر هو الاعتراف بوجود الصراع. فمن خلال الاعتراف بذلك، فإنك لا توافق على ذلك، ولا تميل إلى طرف واحد. فأنت تقر فقط بوجود صراع هنا. تقبل دورك في ذلك. ولا تقل: "مهلاً، لم أفعل أي شيء" وتتكبر، بل تقبل ذلك وقل: "ما هو الدور الذي لعبته في هذا؟" قد يكون هذا أمراً سيئاً، وهو مجرد تصور، ثم يأتي بعد ذلك الاجتماع والتوصل إلى التصور المناسب للوضع بالكامل.

وتقدير وجهات النظر والمشاعر والأهداف المختلفة. وأنا أعلم أن لجميع من في ICANN وجهة نظر واحدة، ونفس الأهداف، ووجهات النظر نفسها حول الأشياء المختلفة، أليس كذلك؟ نعم، محال. يمكنني تسمية بعض اللجان الاستشارية والمنظمات الحكومية ومجموعات العمل التي عملت معها، لتروا ما يجري، وتروا التوتر الموجود هناك.

ثم تكيفوا أسلوبكم بشكل فعال وبناء. هذا هو الجزء الصعب لأنه شخصي. تأتي إليك هذه الأمور، من المفترض أن أكيف أسلوبتي، من المفترض أن أستسلم، أم أنه من المفترض أن أفعل شيئاً. يمكنك تغيير نفسك فقط في البداية. أعني أنك قد تقنع شخصاً آخر في نهاية المطاف، لكن ما تصممه هو الذي سيجذبهم. لذا، إذا أعطيت نموذجاً يحاول فهم وجهة النظر هذه وتقديرها - وكيف تُظهر أنك تقدر وجهة النظر الأخرى؟ ماذا ستفعل؟ عفواً؟

تستمع.

سيده غير معروفة:

ديفيد كولب:

تستمع. نعم، إنه أمر بديهي أليس كذلك؟ ولكن في كثير من الأحيان ليس لدينا هذا التدريب من حيث كيفية الاستماع بفعالية. ولدينا هذا الصراع الذي يجعل الأمر أكثر صعوبة. عندما تفكر في الأمر أيضا - هنا الجزء الصعب - فننقل أنه ليس صراعا مباشرا. دعنا نقل أنه سري، بحيث تعرف أن هناك صراعا، لأنه يظهر من حين لآخر، لكن لا يمكنك تحديده تماما. هل سبق لكم أن واجهتم هذا النوع من الصراع؟ كم نحن محظوظون. سبق لأحدكم التسبب في هذا النوع من الصراع.

هذا يسمى الصراع السلبي العدوانى أو السلبي. فهو يكون باطنيا، لكن يحدث شيء ما، فترى سلوكا يُظهر الصراع علنا، إن صح التعبير، وتكون ردة الفعل مثل: "آه انتظر. يوجد شيء هنا. لقد أصبت عصبيا." حيث يمكنك القول: "حسنا، أريد أن أعرف ماهية هذه المشكلة. أريد أن أظهر المشكلة وأطرحها في الواجهة"، حيث تطرح هذا السؤال أو تقول تلك الكلمة ثم تراه كاملا، وعند ذلك يصير الصراع علنيا. إذن، إنه توقع خاطئ.

سؤال من فضلك؟ دعني أحضر لك الميكروفون أو - من فضلك. حسناً. سنعطيك الميكروفون من أجل المترجمين. هذه مجموعة صغيرة، فهذا جيد.

مرحباً؟

شخص غير محدد:

تفضل.

ديفيد كولب:

عندما تحصل على جرعة من الكورتيزول، فإنه كالأدرينالين تماما. هل من الممكن أصلا التفكير بعقلانية في هذه المرحلة؟ ألا ترد على الفور؟ فذلك هو رد الفعل الأول عندما ترى أسداً مثلاً. فأنت لا تقف هناك لتفكر فيما تحتاجه -

شخص غير محدد:

"ما الذي أشعر به الآن؟"

ديفيد كولب:

أجل. "دعونا نعد تقييم الوضع." أنت تتفاعل فوراً فقط. لذلك عندما تكون في موقف صراع، يكون رد فعلك الأولي هو الهجوم أو الهرب أو التجمد. إذن كيف يمكنك إدارة ذلك؟

شخص غير محدد:

تسعون ثانية.

ديفيد كولب:

ليست لديك 90 ثانية.

المشارك:

لا. أقول فقط أن الكورتيزول يستغرق 90 ثانية لينتشر في دورتك الدموية. فيمكنك الرد والتصرف في هذه الفترة. عادة ما يحدث هذا في الصراع الإنساني - ما لم يكن عدوانياً بشكل لا يصدق أو أن هناك شيئاً ما هذه المرة عندما - لنفترض أننا تحدثنا عن رفع الصوت والصراخ وما يشبه ذلك. أنت تعيش ذلك مثلاً - كم منكم كان في موقف يواجه فيه شخصاً غاضباً يعبر عن هذا الغضب، وحاول أن يقول شيئاً ما، أو حاول أن يفعل شيئاً ما في أول 90 ثانية، هل يبدو هذا مألوفاً لكم؟

ديفيد كولب:

إن الأمر أشبه باشتعال البنزين.

شخص غير محدد:

ديفيد كولب:

هو كذلك. قد يكون الأمر كاشتعال البنزين. وهذا تشبيه رائع. وهناك اقتباس أحب استخدامه، وهو ما قاله [كارل جونغ]. الصراع كالنار، يستهلك ويدمر.

كم منكم خرج من صراع وهو في حال أحسن؟ أعني أنه أصبح في حال أحسن وتفهم الطرف الآخر وتحسنت علاقته به. هل سبق لكم أن واجهتم هذا النوع من الصراع؟ أجل، بالتأكيد. لقد واجهنا ذلك جميعاً. لذلك، هناك دائماً تلك الإمكانيات الكامنة في الصراع للوصول إلى فهم أفضل.

وبالنسبة لسؤالك، إذا كنت تعاني من نفس النوع من المفعول المشابه للبنزين، فأنت فقط تحافظ على مستويات الكورتيزول مرتفعة في كلا الطرفين. أنا أفكر في ما أشعر به، وأغير تدفق دمي قليلاً. ثم هنا بعض الحيل. لكن لا تقل لهم: "مهلاً، لدي بعض الحيل لمساعدتك على التهدئة هنا." فسيبدو الأمر وكأن شخصاً ما يصرخ قائلاً: "مهلاً، اسمع. دعنا نتحدث عن هذا عندما تكون أكثر عقلانية." هذا فعال، أليس كذلك؟ نعم، في مثل هذا الوضع، يقذف عليك بالكراسي وغيرها.

شخص غير محدد:

أعتقد أن الأمر يتعلق بدرجة تغلبك على شخصيتك وتصرفاتك. دعني أكن صريحا معك. على سبيل المثال، أنا في الطريق أو في العمل أو في المنزل، ويريد شخص ما أن يخوض في صراع معي. أولاً أعتقد أنني سألتزم الصمت. لأنني أعتقد أنك إذا كنت تريد أن تخوض في صراع معي، فإنك ستكون مستعداً لذلك. لديك حجج وأدوات وجميع ما تحتاجه لذلك. وإذا بدا لي أنك أضعف مني فلن أرد عليك أبداً. سأبتسم وألتزم الصمت.

هذا مثير للاهتمام.

ديفيد كولب:

شخص غير محدد:

لأن الجولة الأولى من الصراع ليست مهمة. المهم هو ما سيلي ذلك.

ديفيد كولب:

نعم، أتفق معك.

شخص غير محدد:

شكراً لك.

ديفيد كولب:

لدي اقتراح واحد. أنا أحب فكرة التزام الصمت والاستماع. لكن الابتسام عندئذ لن يكون الاستراتيجية المناسبة. والقهقهة ستكون استراتيجية سيئة في ذلك الوضع. وتوجد بعض التصرفات التي تصدر منا - كم منكم يضحك عندما يشعر بالقلق؟ أعني أنه ينتابك الضحك عندما تكون قلقاً. هل من أحد؟ إنه طبع شائع. يحصل ذلك لا إرادياً. إذن لدينا مثل هذه الأمور، وفهم الآخرين لها قد يختلف.

ما أحاول الوصول إليه هنا هو أنه في غضون 90 ثانية، ستنهال عليك هذه الأمور، ومع أنه ليست لديك خيارات عديدة، إلا أن عليك القيام بشيء ما. خاصة إذا وجه إليك تدمير لمدة 90 ثانية، أسميه كذلك، أو هذه المحاضرة التي تبلغ مدتها 90 ثانية حول موضوع ما، بصوت مرتفع، فيمكنك القيام بشيء واحد، هناك حيلة يمكنك القيام بها في نهاية ذلك أو في منتصفه - وهذا سينتج عنه المزيد، لكنني أمل ألا يكون من قبيل البنزين - أقصد، "أريد حقاً أن أفهم وجهة نظرك حول هذا. هل يمكن أن تلخص لي كل هذا في ثلاث نقاط أو أن تقدم لي ملخصاً؟ لأنني أحاول فقط استيعاب كل ما تحاول قوله هنا." إنها مسألة - من المحتمل أن يرفع الطرف الآخر صوته في وجهك من جديد ولكن لن يكون مرتفعاً كما كان في البداية. ثم سيبدأ في النزول أكثر.

ثم ستصل إلى ما نسميه بالتفاعل الإنساني. ونتيجة هذا بالنسبة لك ستكون: "الآن يمكننا التحدث حول هذا." لأنه قبل ذلك، كان وضعكما مختلفاً، ولكن إذا كان بإمكانكما تغيير

الدورة الدموية فيكما قليلا، فسيساعدكما ذلك على الخروج من ذلك الوضع بشكل أسرع.

أريد أن أتحدث حول هذا، لكن نظرا لأننا بدأنا متأخرين قليلا فليس عندنا الوقت الكافي لذلك. أعتقد أن تشبيه الصراع أو الخلاف بفن الأيكيدو أمر مميز. فإذا نظرت في معنى أيكيدو الحرفي ستجد أنه تناغم الطاقة. وإذا شاهدت ممارسي الأيكيدو المحترفين فسيبدو لك وكأنهم يرقصون. فالأمر لا يشبه الفنون الأخرى التي يكون فيها الخصمان في تراجع مستمر مع تلقيهم للكلمات والركلات، بل يبدو لك الأيكيدو كأنه رقصة متناغمة - ويبدو كتعاون بين الطرفين. وأعتقد أن هذا تشبيه مناسب جدا، لأنه إذا كنت تريد فهم الصراع، فعليك الاقتراب من الآخر. عليك الاقتراب من الشخص الآخر. وأرى أن الأمر يتلخص في فهم الموضوع من وجهة نظر الآخر - وفي غالب الأحيان، إذا درست حركات الأيكيدو ببطء، فالأمر بسيط: "ها هي الطاقة الموجهة نحو، سأوجهها في هذا المسار، وسأتجنبها مع محاولتي فهمها وهي مارة بجانبي."

فهناك مبدأ في الأيكيدو وهو حماية الخصم من التأذي، أي مساعدتهم على ألا يؤذوا أنفسهم. ويعجبني ذلك. رأيتم؟ عندما تواجه هذا العنف أساسا، يكون هذا الهجوم والصراع موجها إليك - وحركات الأيكيدو تتمثل في عمليات لي وإمساك وإحكام وأمور أخرى - فإذا استمروا في هجمتهم العنيفة، سيؤذون أنفسهم. لكنك لست من يؤذيهم. أنت لا تغير شيئا. فلا تضيف ضغطا إضافيا. فهم من يضيف ضغطا إضافيا إذا استهلكوا طاقة أكبر.

ومن النقط المهمة حماية الطرف الآخر من أن يؤذي نفسه. وأعتقد أن المصطلح الدال على هذا المبدأ في اللغات الآسيوية يترجم بحفظ ماء الوجه. مساعدة الناس على حفظ ماء الوجه حتى لا يخرجوا أنفسهم تماما، ومساعدتهم على ذلك مثلا بإعادة صياغة ما قالوه بطريقة يفهمها كلا الطرفين. هذا تفسير ذلك. لكن حماية خصمك - يعطيك هذا منظورا جديدا عن النزاع، أليس كذلك؟ "أريد حماية نفسي" هي حماية الذات، لكنني أريد أيضا حماية الخصم الذي هجم علي بشكل أو بآخر.

سيده غير معروفة:

[هل تفكر في ذلك؟]

ديفيد كولب:

لا، وهذا مما يدهشني، نعم. أنا أيضا أجد صعوبة في التفكير في ذلك.

سيده غير معروفة:

بالنسبة لي شخصيا، محاولة [غير واضح]. هذا كل ما في الأمر.

ديفيد كولب:

إذن أنت مثل الفنون القتالية الأخرى. أجل. ستكون ممن يساعد التدريب على هذا معهم.

ففي فن الأيكيدو، لا نهجم أبدا. يعطى ذلك الدور للبعض. فإذا هاجمت أولا رغبة في كسب الأفضلية فإن ذلك يدل على أنك لم تتدرب بشكل كاف. أليس هذا مدهشا؟

ولا تخف من الهجوم، بل تحكم فيه قبل أن يأتي. تراه قادما، هل علي التحرك؟ ما هي الوثائق التي علي إعدادها؟ ما هي المجهودات التي علي بذلها لمساعدة كل منا على فهم القضية بشكل أفضل؟ وتجنب العنف هو الممارسة الحقيقية للأيكيدو. ففيناك هي تجنب العنف. لا يمكنك الهجوم بهذا الفن. يمكنك الدفاع فقط، وهذا أمر مدهش. كان هذا هو الأساس.

أحب استخدام هذا التشبيه أيضا. أنت مركز الإعصار، وكيف يكون المركز؟ هادئا. هناك عاصفة شديدة حول المركز، لكنه هادئ. وإذا شاهدت فن الأيكيدو يمارس، فستجد أن الشخص الموجود في المركز هادئ تماما. يبدو هادئا تماما مع أن هناك أمورا كثيرة تجري حولهم. وكلما علت درجتك في ذلك الفن، يزيد عدد الخصوم الذين يهاجمونك في نفس الوقت، وهذا أمر مدهش، خاصة إذا رأيت خمسة أو ستة مهاجمين يهجمون على من يجري امتحانه أو من يتمرن.

سأخطى هذا لضيق الوقت. ثلاثة مبادئ في الأيكيدو. أولها التمرکز. من الذي أشار إلى التمرکز عندما قمنا بتمرين الاصطفاف؟ هل هي معنا الآن؟ كانت في المنتصف تماما. قالت: "أخذ نفسا. أحاول أن أصبح أكثر تمرکزًا." هذا أمر مهم جدا. كنا سنجري جلسة كبيرة في الأصل، وكنا سنأتي بمدرس يوغا لنتمرن معه على تقنيات التنفس.

والتمرکز في الأساس هو أخذ نفس عميق ونقله إلى نقطة أسفل في الجسم. فمرکزك موجود تحت السرة. ضع يدك تحت سرتك لتجد مرکزك. لن أفعل ذلك. أريدكم أن تقوموا بذلك بأنفسكم. أريد منكم أن تأخذوا ثلاثة أنفاس عميقة. وأعني بالأنفاس العميقة أن تقوموا بالبعد - لا تعدوا جهرا لأن ذلك سيبدو غريبا عندما يمر الآخرون بالقرب منك - شهيق لمدة خمس ثوان، وزفير لمدة خمس ثوان، ثلاث مرات.

ما يحدث من الناحية الفسيولوجية عند قيامك بذلك، هو أن جسمك - لا أعني أنه لا يمكن لجسمك إفراز الأدرينالين حينئذ، ولكن إذا كان جسمك يتنفس بشكل منخفض ومتوازن، فسيكون من الصعب للغاية إفراز الأدرينالين. لذلك، فمما يمكنك القيام به إذا وجهة حالة مماثلة لهذه - أي ما ذكرناه من قبل - هو التنفس بعمق. واعلم أن لديك 90 ثانية قبل أن تتمكن بالفعل من إجراء محادثة مع هذا الشخص. هذا هو التمرکز.

التمديد - وهو التواصل بطريقة - وتوفير طريقة للخروج من النزاع، مما يحافظ على ماء الوجه. لقد تحدثت عن ذلك. كيف يمكننا تحديد المشكلة التي يمكننا التحدث عنها معا؟ هذه طريقة رائعة للتواصل. وهي وضع المشكلة في ما أسميه: طريقة يمكن مناقشتها بشكل متبادل لأنه ليس للطرف الآخر موقف تجاهها. يمكننا مناقشة ما يلي: "ها هي القضية التي نتحدث عنها." نحن نتحدث عن الميزانية. نحن نتحدث عن هذه السياسة. نحن نتحدث عن PDP. إننا نتحدث عن رفض طلبات المراجعة. نحن نتحدث عن هذه الأشياء، وليس عما حدث في هذا الموقف، ولكن في إطار أكبر حيث يمكن لكليهما التحدث عن ذلك.

ثم السيطرة هي توجيه الهجوم إلى القنوات غير الضارة. فإذا كنت في مواجهتي، وكل منا ينازع الآخر، فسيجري ذلك بسلوك حيواني. ينظر كل منا إلى الآخر ويواجه كل

منا الآخر ونتحدث عن هذه المشكلة. فإذا حصلت على ورقة، واقتربت منك وتحدثنا عن هذا الشيء على الورقة، فإن الطاقة تتغير من حيث تلك المواجهة. فلا ينظر أحدنا إلى الآخر. وبغض النظر عن ثقافتك، سيكون هذا فعالا جدا. لا أعني أن تقترب كثيرا وتقتحم مجال الشخص الآخر الشخصي، بل عليك فقط أن تغير اتجاه بصره، هذا أمر مفيد جدا يساعد في حالات النزاعات الصعبة.

لن نقوم بهذه الأمور. ليس لدينا الوقت الكافي. لقد تحدثنا قليلا عن الملامح. بتسي، كم تبقى من الوقت؟ 15-20 دقيقة؟ رائع.

لديك اختيار في طريقة مواجهة النزاع. هذا من الأمور التي يجب اعتبارها. هذا نموذج قديم من توماس كيلمان، المجال العام. التفكير في أهمية العلاقة؟ ما مدى أهمية القضايا؟ بعبارة أخرى: مدى الاكتراث للغير والاكتراث للنفس. إذى كان اعتبار الغير واعتبار النفس ضئيلين، فإن العلاقة غير مهمة، ويمكنك تجنب الصراع. انسحب. المخاطر قليلة. ليس عليك الخوض في هذا إلا إذا كنت من المناقشين التلقائيين. تحب خوض النقاشات. كم منكم يعرف شخصا كهذا؟ أراهم في ICANN بالتأكيد. مثل: "نعم! أعطني الميكروفون. أريد أن أخوض في نقاش. لقد قطعت مسافة طويلة لأخوض نقاشا."

إذا كانت أهمية العلاقة كبيرة جدا ولكن موضوع النزاع ليس مهما كثيرا، فعليك التكيف. ليس هذه الحفرة التي أريد أن أموت فيها. ليس علي التمادي في هذا. لا بأس. يمكنني التكيف مع هذا.

إذا كان اعتبارك الشخصي كبيرا، أي - سأقولها - سيؤدي ذلك إلى تضرر العلاقة - لا أعني أن تكون هناك عاقبة وخيمة، لكن قد تجرح مشاعر الطرف الآخر. فيمكنك الاستمرار. وهذه هي النقطة التي أردت الوصول إليها. أريد أن أستمر في هذا الموضوع لأنه هام جدا بالنسبة لي. أي أن هناك أهمية كبيرة بالنسبة للطرفية.

وفي منتصف ذلك يوجد خيار التنازل للطرفين. ويبدو التنازل أحيانا على أنه سلبي. ولا أرى التنازل سلبيًا في غالب الأحيان. وقد تحدثنا حول هذا في منتدى حوكمة الإنترنت

هذا الأسبوع. فهو موقف يتنازل فيه كل منكما عن شيء وتتفارقان على أساس التعامل وفق القرار الذي اتخذتماه. هل يشبه هذا الإجماع؟ فالإجماع حسب تعريفه هو عندما تغادر القاعة ونحن على استعداد لدعم القرار الذي اتخذناه. هذا هو تعريف الإجماع الخالص. فهذا هو معناه. وغالبا ما يلعب التنازل دورا كبيرا في هذا.

كانت هذه بعض الأفكار حول بعض الخطوات. ووجود نموذج للتعامل مع النزاعات أمر مفيد في بعض الأحيان، أليس كذلك؟ وقد ذكرنا الاستماع. الاستماع بامعان. وتلك مهارة من المهارات المهمة. التلخيص والاختصار، والحرص على فهم الرسالة بوضوح، لأنها غالبا ما تكون محاطة بالمشاعر، فقد لا تستطيع فهم الرسالة إلا إذا جهدت في محاولة ذلك. الاختصار والتلخيص سيساعدانك على ذلك.

إعادة توجيه العنف، وتشتيت المشاعر. وهذه النقاط أعلاه من أهم التقنيات: الاستماع وإعادة توجيه العنف وتشتيت المشاعر. وهذا من الأمور التي نراها في الأيكيو - وسنعود هنا إلى تشبيهنا السابق - فالصراع يدور في جميع الاتجاهات حول مركز الإحصار. وهذا بالضبط ما نعنيه بإعادة توجيه العنف وتشتيت المشاعر، إي التقليل من حدتها. فإذا أضفت المزيد من البنزين أو الزيت إلى النار فستؤججها، وهذا ليس تشتيتا للمشاعر أبدا. ولا يساعد ذلك على التقليل من حدة الوضع. إذن، الاستماع وإعادة التوجيه والتشتيت.

والخطوة الثانية هي ما يدعى بـ: "الانتقال إلى الشرفة" وهي عبارة من ميدان التفاوض. إذن عندنا مرقص، يرقص فيه الكثير من الناس. ولدينا طرفان من اللجان الاستشارية والمنظمات الحكومية يخوضان صراعا، وأنت تحاول فهم الوضع. فبصعودك إلى الطابق الأعلى وإطالك على الوضع من الشرفة سيعطيك نظرة أشمل، وهذا التصرف يدل على أننا نعترف بوجود النزاع، لا نوافق عليه ولا ننفق معه، لكننا نعترف بوجوده. إذن "الانتقال إلى الشرفة" عبارة تعني أننا ننظر إلى القضية بموضوعية. أي أن تخرج من إطار الصراع لتراه بموضوعية.

أي أن تنتحي جانباً كما ذكرنا سابقاً، وتنقل الطاقة إلى الاتجاه الآخر حتى تظهر المشكلة الحقيقية. أبرز المشكل. فأنت لا تعرف ما هو المشكل، خاصة عندما تواجه صراعاً سلبياً أو صراعاً عنيفاً سلبياً. فيبدو الأمر مختلفاً إذا نظرت إليه باعتبار التصرفات التي تواجهها، ولكن المشكلة الحقيقية قد تستغرق وقتاً طويلاً للظهور. يمكننا قضاء اليوم بأكمله في هذه النقطة فقط.

أتعني بالنقطة الأولى أن ما نراه على أنه صراع ليس صراعاً أصلاً. أي أنه يصبح صراعاً إذا ساهمت في تأجيجه بعد ذلك. مثلاً، في السباق. هناك سيارتان مثلاً، الجهتان مستقلتان تماماً. تقابل إحداهما الأخرى. والسيارة القادمة تفصلها مسافة طويلة لتدور إلى اليمين، أما الأخرى فتفصلها مسافة قليلة لتدور في نفس الاتجاه. وعند اقترابك من السيارة المقابلة، تلاحظ أنها تشير إلى الاتجاه المعاكس. فنقول: أنا أيضاً أريد أن [غير واضح]. فيقع اصطدام. أما إذا كنا في نفس الحالة وقام السائق الذي تفصله مسافة طويلة بالتزام أقصى اليمين فلن يحدث اصطدام أصلاً. هذا ما أراه بالنسبة للنزاع. إذا لم توجع النزاع في البداية فلن يصير صراعاً أصلاً.

شخص غير محدد:

أتفق معك. قد يبدأ النزاع باختلاف بسيط في الأهداف، واختلاف في وجهات النظر، أو سوء تفاهم، وعندما تحصل بعض التصرفات أو سوء فهم من شأنه تأجيج ذلك، فعندئذ يكبر الصراع ليصبح شخصياً أكثر إن صح التعبير. لأن النزاع، كما قال يونغ، يزيل ويستهلك.

ديفيد كولب:

من الأسباب التي أدت بنا إلى هنا وجود صراع. فنحن لسنا متفقين حول الطريقة التي يجب أن نعد بها السياسات، وهناك خلافات عديدة. أذكر أنني - في اجتماعي الأول - تكلمت مع أحد أعضاء مكتب سنغافورة، فقال: "يا إلهي. عندما أشاهد عملية إعداد السياسة، يبدو الوضع فوضوياً، ولثيماً أحياناً، وحقيراً في أحيان أخرى. لكنك أتيت في النهاية بهذا، وهو جميل للغاية." فالمقدمة التي بدأ بها لم تدل أبداً على ما كان يريد أن

يقوله. لكن ذلك كان جزءاً من العملية. لا بد أننا سنخوض في نزاعات بطريقة أو بأخرى لأننا بشر.

والخطوة الأخيرة هنا هي: إعادة التأطير والتركيز على المشكل وتوضيح الحجج. إعادة التأطير هي أن يصير الموضوع قابلاً للمناقشة من كلا الطرفين... هذا ما أعنيه بإعادة التأطير. ما نحن في نزاع حوله هو القضية الفلانية، كيف يمكنني صياغة ذلك ليكون بإمكان كل منا مناقشة ذلك؟ أي الطريقة التي تحافظ على ماء الوجه لكليهما أو لك فقط.

ثم نركز على ذلك الموضوع فقط. فعندما ينفجرون بعبارات مثل: "حسنا، لو لم يكن هذا الشخص هو الرئيس ولو أن نائبي لم يفعل كذا لفعلت كذا." دعنا نعد إلى المخصصات المالية لهذا الوقت أو في الوقت الذي يتعين علينا القيام بذلك فيه. هذه هي القضايا التي نحاول مناقشتها. أي أننا عدنا بهم إلى القضية.

ثم توضيح الأمور المتفق عليها. في النهاية، ما هي الاتفاقات التي توصلنا إليها حتى يكون لدينا فهم واضح لعبارة: "لقد وافقنا على هذا؟" يكون ذلك بمثابة MoU. أي مذكرة تفاهم. لقد اتفقنا على هذه الأمور. وسننفذها في هذه الأوقات. وهؤلاء هم المسؤولون عن ذلك. وهذا بمثابة القطعة الأخيرة من هذا الجسم.

سأتوقف هنا وأتلقى أسئلتكم. تفضلني من فضلك يا بيتسي.

أذكركم فقط أنه يمكنكم طرح أسئلتكم بالإسبانية أو الفرنسية.

إليزابيث أندروز:

أما سؤالي فهو متعلق بالنزاع، هل ترى أنه من الصحي كظم غيظك أثناء النزاع، هل هذا صحي؟

شخص غير محدد:

ديفيد كولب:

هناك أمران. أعتقد أنه الأمر يعود إلى نوع غضبك. لن أقضي الوقت في موضوع نوع الغضب، ولكن بالنسبة لبعض الناس، فإن قمع غضبهم هو أسلوب غضبهم. نحن نسميها "طنجرة الضغط." طنجرة الضغط تحتفظ بكل شيء داخلها... وإذا استمرت في هذا فسيؤثر ذلك عليك فسيولوجيا. مستوى إجهادك سيؤثر عليك بطريقة ما.

أما بالنسبة للأشخاص الآخرين، فهناك نمط يسمى عداد الفاصولياء. عداد الفاصولياء، معناه هو - أنت وأنا في مواجهة حول قضية ما، فتقوم فجأة بإثارة شيء قممت به في نوفمبر وديسمبر ويناير وكأنك كنت تحتفظ بسجل لجميع هذه الانتهاكات. هذا هو عداد الفاصولياء. كم منكم يعرف أحدا يندرج ضمن هذا النمط؟

وهناك نمط آخر يسمى النمير. نمط النمير يتلخص في العبارة التالية: "سأهجم وأسبب أكبر قدر ممكن من الضرر لأجنب نفسي الأذى ثم أنصرف." وإذا كانت لأي منكم خلفية إيطالية فقد يعرف مثل هؤلاء. تحدث بينهم خلافات وشجارات عائلية كبيرة ثم يجلسون لتناول وجبة شهية معا وكأن كل شيء على ما يرام. لكن الأمر قد حصل علنا. أي أن الشجار حصل وتلاشى الغيظ كله.

وللإجابة على سؤالك، كظم الغيظ باستمرار ليس جيدا وخاصة إذا استمر لوقت طويل، فعليك أن تقول "حسنا، أريد حل هذا النزاع." تعلم أن المشاعر ستتلاشى. وخاصة إذا استمرت في الحوار مع الطرف الآخر - فهذا كيميائي. ونخوض فيه دائما. وذلك حوار مختلف. وعند تطرقك لتلك القضية تتساءل: "لم نقع دائما في هذه الخلافات؟"

خرجت من اجتماع في وقت مبكر هذا اليوم وعلقت عليه. قلت، "يبدو لي أن هناك توترا كبيرا بين هاتين المجموعتين." فأجابني أحدهم قائلا، "يتعلق الأمر بمن لديه الميكروفون." نعم، أتفهم ذلك. بالتأكيد. يتعلق الأمر بمن لديه الميكروفون. لأن التوتير قديم وشخصي بالنسبة للعديد من الأشخاص.

تعليقات أو أسئلة أخرى؟ لقد رأيت أياد أخرى. أعطي الكلمة لأحد الموجودين في المؤخرة ثم سنعود إلى [غير واضح].

سوزان: شكرا لك على العرض التقديمي. لست من أصل إيطالي، فأنا أمريكية الأصل. سؤالي هو: هل هنالك أبحاث جينية لمعرفة الأصول الأكثر ميولا للنزاع؟ هل هناك أية أبحاث يمكننا الاطلاع عليها للتقليل من نسبة النزاعات استنادا على أصل الطرف الآخر؟ شكراً لك.

ديفيد كولب: أعتقد أن علينا الحذر من مثل هذه الأمور حتى لا نقع في التعميم. وأعتذر لجميع الإيطاليين الموجودين. لا نريد أن نعمم هذه الفكرة على شعب بأكمله لأنه إذا وضعنا هذا الافتراض فلا بد أن يوجد على الأقل شخص واحد لا يندرج في القاعدة التي وضعناها. علينا الحذر من الصور النمطية ووصف شعب بوصف ما. وأرى أن الوضع مختلف من حالة إلى أخرى ومن شخص لآخر.

سوزان: أليس هناك تدخل جيني [غير واضح]؟

ديفيد كولب: قد يوجد شيء من ذلك القبيل، لكنني ليست هناك أية دراسة أعلمها يمكن إدراجها في هذا العرض، فلم أجد أية دراسة تتعلق بالغضب. أما بالنسبة للتصرفات السيكوباتية، فذلك موضوع آخر تماما بالنسبة لعلم الجينات.

شخص غير محدد: أريد أن أضيف شيئا لما قالته سوزان. بالإضافة إلى علم الجينات، هناك تأثيرات ثقافية ناقشناها خلال التمرين. وإذا لاحظت خلال التمرين، فقد تحول الأشخاص وفقا للمنطقة التي يتواجدون فيها. أفترض - وأخبروني إذا كنت مخطئا في هذا - هناك بعض المناطق حل النزاع فيها... اسمحوا لي فقط أن أعبر عن هذا بطريقة مختلفة. ليست لديك 90 ثانية لأنه إذا كان هناك شخص ما يريد خلق نزاع، فهذا يشبه... سأعود إلى

مثال الأسد مرة أخرى. إذا دخل أسد آخر إلى منطقتك ووقفت هناك لمدة 90 ثانية، فستخسر أرضك. لذلك فإنك ستهاجم إذا كنت تريد البقاء في أرضك، وإلا فسيتعين عليك الانسحاب. حسب خبرتي الشخصية، هناك مناطق في العالم تسير وفق هذا القانون. لذلك، إذا تنفست لمدة 90 ثانية، فقد هزمت مسبقاً في ذلك الصراع، ولذلك فلن تكون هناك أية طريقة تسمح لك بحل تلك المشكلة مجدداً.

ففي الثقافة الإيطالية مثلاً، يتم حل النزاعات بالصراخ في وجه الآخر. ثم يتعانقون وينتهي الأمر.

ويكون كل شيء على ما يرام بعد ذلك. صحيح. فلنشرب كأساً. أتفق.

ديفيد كولب:

أريد العودة إليها أولاً ثم نعود لهذه النقطة. أنا لا أتحدث هنا عن وضع أكون فيه قادراً على التنفس بعمق لمدة 90 ثانية، وكأنني هادئ تماماً وأنت تستشيط غضباً، أنا في وضع زن وأنت خارجه تماماً. فلست كذلك أبداً. التسعون ثانية التي ذكرتها تعني المدة التي تستطيع فيها أن تشتت الأدرينالين الذي بدأ يتدفق داخل جسمك أو جسم الخصم، ولن تقترب من تحقيق ذلك في 90 ثانية إذا حاولت المواجهة بشدة أو حاولت تقديم حججك لأنهم في هذا الوضع الحساس.

نعم؟

كنت تتحدث عن أهمية القضايا وأهمية العلاقات، ثم تحدثت عن التنازل، لكن هذا على فرض أن كلا منكما مستعد للتنازل. فما الذي سيحدث في وضع تكون فيه واثقاً جداً من أفكارك؟

سيدة غير معروفة:

ديفيد كولب:

لا أدري. وقد أجبته بهذا لأن هذه الحالات تظهر كثيرا في سياق ICANN. وأعتقد أن هذه معضلة وتحدي كبير لهذا الشخص... هل سبق أن كنتم في اجتماع وسمعتهم أحدهم يقول: "كارل، أريد أن أتحدث من وجهة نظري الشخصية" مقابل عبارة: "وجهة النظر المهنية." فيظهر لكم عندئذ أن لهذا الشخص وجهتي نظر مختلفتين. كأنه يقول: "أريد أن أنضم إلى صفك، لكنني أتقاضى راتبا لأبقى في هذا الصف." مثلا: أنا أمثل هنا شركة IP قانونية. أو أمثل هنا سجلا أو أمين سجل ما، وهذا هو موقفنا، ولا يمكنني أن أتراجع عن هذا الموقف لأن هذا هو الموقف المهني... لقد أرسلت إلى هنا لأقوم بهذا.

ليس هناك حل سهل لهذه المعضلة إلا من خلال طرح سؤال: "هل هناك مجال للنقاش؟" بدل إعطاء جواب واحد. هل هناك مجال للتنازل في هذه الحالة المحددة؟ ثم محاولة معرفة ذلك بدل الحصول على جواب واحد. ما هو الحيز الرمادي، بدل محاولة معرفة الأبيض والأسود في الوضع؟

شخص غير محدد:

ليس عندي سؤال، لكن لدي تعليق. بالنسبة لموضوع التعميم، أقول مسبقا. أعمل في شركة لمدة تسع سنوات، وكانت لا تزال شركة جديدة عند انضمامي في ذلك الوقت. ولذلك فقد مررت من ما يزيد عن مئة نزاع في التسع سنوات هذه. وإذا كنتم من متابعي مسلسل Silicon Valley، فمعظم أحداثه واقعية. هذا يحدث.

فالرأي المسبق المعمم عن الدول أو ما شابهه لا يعطي أية نتيجة إيجابية. لكن ما كانت نتائجه جيدة بالنسبة لي - وأريد مشاركة هذا معكم فقط - هو مفهوم DISC. وهي أداة لتقويم السلوك. ويعني الاسم: الهيمنة والتأثير والثبات والضمير. يستغرق الأمر 20 دقيقة فقط. ويمكنكم العثور على اختبار الأداة على الإنترنت. يمكنك إجراء الاختبار لتعرف نوع شخصيتك من خلال هذه الأداة. ثم تقارن نفسك بخصمك. بفضل هذا، يخفي أكثر من نصف مشاكلي. ساعدني ذلك على التعرف على الشخص الآخر.

ديفيد كولب:

جزء من ذلك - ولدي تعليق هنا. سأخذ تعليقا إضافيا ونختم. جزء من ذلك يتمثل فيما أدعوه ب - لا أريد تبسيط هذا كثيرا، لكن هناك اختلافات في أساليب العمل. طريقة عملي، وطريقة عملك. إذا كان عندي فهم لطرق العمل هذه، فسيساعدني ذلك على إخراج النزاع من المنظور الشخصي، أعلم أنك تحب أن تعمل بهذه الطريقة وأنا أحب هذه الطريقة الأخرى. هذا ما أفضله. لكن الاعتراف بذلك وتقديره يساعد كثيرا. شكرا لك على ذلك.

[كريستيان]:

أريد معرفة شيء. يتعلق الأمر بالتوسط وإدارة النزاعات. فلنفترض أن هذه السيدة وهذا السيد في نزاع، وأنا رئيسهما. وهي في مجموعة أخرى فرضا، ونحن نحاول صنع سياسة، وهي تريد أن نقوم بذلك بطريقة معينة وهو يريد منا القيام بذلك بطريقة مختلفة. أريد أن أتدخل وأحل المشكلة. ولكنني - أعتقد - لست صريحا في تعاملي. أتفق مع ما تقوله علنا مع أنني أعلم أن القرار الذي ستتخذه غير مناسب. لكنه مناسب لمجموعتها. ففي مثل هذه الحالة، كيف يمكننا حل المشكل؟

ديفيد كولب:

إذا كنت حقا في حالة - أتمنى لو كانت عندي الشريحة الخاصة بهذا. أوه، ها هي ذي. إذا كنت في حالة وساطة، أي "أريد أن أحل هذا المشكل بين هذين الطرفين"، فمن المهم الانتباه لأمر وهو: لا يتعلق الأمر بقيامها بفعل ما لأن ذلك يضعك في موقف. إذا كنت تحاول التوسط حقا، فلا يجب أن يكون عندك موقف أصلا، وعليك أن تدع لهما - فالأمر بينهما فقط - فرصة التوصل إلى موقفهما من النزاع، وأن يحددوا نقط اتفاقهما ونقط الخلاف بينهما. ليس لدينا الوقت الكافي لتصفح الشرائح، لكن الطريقة المثلى لمعالجة مثل هذا الوضع هي الانطلاق من نقط الاتفاق. ما الذي تتفقون عليه؟ ثم تنتقل بعد ذلك إلى ما أسميه بنقط النزاع الطفيفة، أي تلك القضايا التي ليس حولها نزاع كبير. فإذا كان الأمر يتعلق بتوسط في حالة طلاق مثلا - لن تقوموا بهذا الدور، لكنني قمت به - فلن نبدأ بموضوع الوصاية على الأطفال مثلا. سنبدأ بالسيارة. لكننا لن نبدأ

بالقضية الشائكة التي تثير المشاعر. لأنه بالنظر إلى نقط الاتفاق المهمة ثم نقط الاتفاق الثانوية، يمكننا الانتقال تدريجياً إلى نقط الخلاف الكبيرة لأننا نسير في مسار اتفاق متدرج. إذن، من طرق معالجة ذلك محاولة العثور على ما يتفق عليه الطرفان ثم الانتقال تدريجياً إلى لب الموضوع. حتى يآلف كل منهما الاتفاق مع الآخر أولاً.

حسناً، أعتقد أن علينا اختتام الجلسة الآن لأنني متأكد من أن القاعة ستستخدم بعد هذا. شكراً على حضوركم. أعني أننا ملأنا القاعة، لكنني أشكركم على الوقت والطاقة التي صرفتموها معنا في هذا المجهود. آسف على انطلاقتنا المتأخرة، لأنها جعلتنا ننوع المواضيع، فقد توجب علينا تغيير محتوى الجلسة بسبب ذلك، لكنني استمتعت بهذا. أرجو أن تكونوا قد استمتعتم بدوركم.

شكراً لك، ديفيد. فلتصفقوا معي بحرارة على ديفيد. شكراً لوقتكم. شكراً لك على هذه المرونة. شكراً لك يا ديفيد على ارتجالك المدهش. لقد استمتعنا جميعاً بذلك.

إليزابيث أندروز:

أعلم أن معظمكم مهتم ب شرائح PowerPoint التي شاهدناها والأخرى التي لم نشاهد، سنرفعها جميعاً على برنامج ICANN الزمني للاجتماع. فإذا اطلعتم هناك على هذه الجلسة، ستجدون تلك الشرائح.

وأذكركم مرة أخرى بأنه سيسرنا كثيراً إن شاركتكم في مسح العمر. والرابط هو [ICANN.org/agesurvey](https://www.icann.org/agesurvey)، حيث سيسمح لنا ذلك بجمع المزيد من المعلومات حول التنوع والمشاركة.

شكراً لوقتكم. أتمنى لكم يوماً طيباً.

أتمنى لكم اجتماعاً موفقاً.

ديفيد كولب:

[نهاية النص المدون]