

YEŞİM NAZLAR:

Buenos días, buenas tardes y buenas noches a todos, bienvenidos al taller de creación de capacidades de At-Large sobre el tema “el arte de la comunicación asertiva”, que se realiza el día jueves 23 de febrero de 2023 a las 12:00 UTC. No vamos a pasar asistencia por cuestiones de tiempo, no obstante, todos los participantes que están en la sala de Zoom y en el puente telefónico van a ser consignados después de la llamada.

Quisiera recordarles a todos los participantes que, por favor, cuando no estén tomando la palabra silencien sus líneas para evitar cualquier ruido de fondo y también que mencionen sus nombres al momento de tomar la palabra, no solamente para la transcripción, sino también para que los intérpretes puedan identificarlos en los canales lingüísticos correspondientes.

Contamos con interpretación en inglés, francés y español, gracias a todos por formar parte de este taller y ahora le voy a dar la palabra a Hadia Elminiawi, quien es la presidenta del grupo de trabajo de creación de capacidades de At-Large y del taller. Adelante, Hadia.

HADIA ELMINIAWI:

Muchas gracias a todos, bienvenidos al taller de “el arte comunicación asertiva”, muchas gracias por unirse a este taller y también un agradecimiento a Lilian Ivette De Luque, Eduardo Díaz y Shreedeeep Rayamajhi, que serán nuestros oradores el día de hoy.

El objetivo de este taller es ayudar a los participantes, con herramientas, que les permitan expresar sus ideas de una manera auténtica, segura y clara, también tener interacciones efectivas, gestionar interacciones lingüísticas entre personas que provengan de diferentes regiones geográficas y también de qué manera comunicarnos efectivamente a través de las redes sociales, y cómo esto se adapta a cada una de las redes sociales existentes para poder llegar a una audiencia más amplia y capturar su atención.

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 archive, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.

Así que, ahora le voy a dar la palabra a nuestro primer orador, Eduardo Díaz, él va a contarnos sobre las técnicas de comunicación para implementar en las reuniones. Gracias.

EDUARDO DÍAZ:

Gracias. Buenos días, buenas tardes y buenas noches a todos, para quienes no me conocen, soy miembro del comité asesor de At-Large que se abrevia como ALAC, también quiero decir que fui designado por el comité de nominaciones, conocido como NomCom, para desempeñarme como miembro de NARALO, que es la asociación de At-Large para América del Norte.

Hoy vamos a hablar de la comunicación como una herramienta clave y voy a abordar dos ítems en la agenda, el 3 y el 4, que creo que es con esta presentación. Yo tengo una presentación que es "el arte de la comunicación asertiva", y voy a hablar de la participación en las reuniones con una comunicación asertiva, pero a nivel global.

Así que, ¿qué cuestiones tenemos que tener en consideración cuando hablamos en diferentes idiomas? Tenemos diferentes culturas porque las culturas nos ven de diferentes formas. Si alguna vez se preguntaron cómo ser más confiados o tener más confianza en la comunicación, o cuando transmiten un mensaje, bueno, este es el lugar correcto, la presentación va a tener unos 10 minutos, así que, espero que también tengamos algunos minutos para responder preguntas, comentarios y para compartir ideas.

Pero antes de proceder me gustaría aclarar que todos los gráficos e imágenes que voy a presentar en esta sesión fueron obtenidas del sitio web de Canva de la ISOC de Puerto Rico, que es una estructura de At-Large de NARALO que también se conoce como ALS y que hemos obtenido la licencia para usar estas imágenes, así que, voy a pasar ahora a la siguiente diapositiva.

¿Qué es la comunicación asertiva? ¿De qué se trata? Bueno, es una habilidad de poder expresarse uno mismo de manera clara, directa y respetuosamente cuando se consideran las necesidades y sentimientos

de las otras personas, tiene que ver con una escucha efectiva y estar abierto a negociar y comprometerse a encontrar soluciones que es lo que hacemos básicamente todos los días en la ICANN.

En términos simples no tiene que ver con dominar una conversación que a veces algunos de nosotros hacemos eso en ciertas ocasiones, sino que es una forma de comunicarnos, ser efectivos, honestos y creando una relación con otros. Entonces la charla puede ser directa y respetuosa también. En general, el objetivo de la comunicación asertiva es llevarnos bien con otras personas.

En la primera parte de esta presentación les voy a mostrar cómo se comparan la comunicación asertiva a otros tipos o estilos de comunicación y en la segunda parte de la presentación voy a darles cuatro claves para comunicarse de manera efectiva, más sólida y directa para fortalecer los nexos o las conversaciones con otros, así que, si están listos comencemos.

Hay varios tipos de comunicaciones, la comunicación pasiva, agresiva, asertiva y una combinación de comunicación pasiva y agresiva, hay otros estilos, pero estos son básicamente los más comunes. Comunicación pasiva, esto evita que uno se pueda expresar a sí mismo, lo que quiere decir que cuando comunicamos nuestras necesidades no lo hacemos efectivamente y esto lleva a que otros necesiten ayuda para poder comprendernos y no me permite obtener o decir lo que realmente quiero decir.

La comunicación pasiva puede estar siendo llevada adelante por, por ejemplo, el miedo, el deseo de evitar un conflicto o falta de confianza. Voy a señalar algunos ejemplos que un comunicador pasivo diría: "No me importa, yo voy a hacer lo que decida, tienen más experiencia de la que yo tengo". Esas son las frases que escucharíamos de un comunicador pasivo, algunas características de esto incluyen estar disculpándose, ser indeciso y no decir exactamente lo que se quiere decir.

Tenemos experiencias con algunas personas, a veces tenemos que lidiar con personas que son comunicadores pasivos, aunque no sepamos que

los podemos categorizar dentro de esa clasificación. Siguiendo la siguiente diapositiva. El siguiente tipo de comunicación es la comunicación agresiva que es totalmente lo opuesto a la comunicación pasiva, en este caso, la persona domina y en la mayor parte de los casos señala, agrede o culpa al otro, usa un lenguaje confrontativo y quieren dominar la conversación todo el tiempo, uno no puede hablar.

Entonces esto me recuerda a la forma en la que algunos políticos se comunican, a veces los políticos se comunican de esta manera para mostrar autoridad, por ejemplo, o para mostrar que reflejan un mayor grado de autoridad, esto a veces es un desafío y puede hacer que los otros se sientan intimidados. También puede transformarse en un comunicador pasivo porque tenemos por delante uno agresivo que nos intimida.

Entonces esto incluye frases, por ejemplo, "yo tengo razón, usted no". y el resultado es, "yo voy a hacer lo que tenga que hacer sin importar qué. No es mi culpa, es su culpa". Básicamente esas son las formas que utilizan los comunicadores agresivos, las características incluyen tomar decisiones por otros u obligar a las personas en lugar de escucharlas, también utilizar ciertas frases que pueden sonar obscenas o alejarse cuando no logran lo que desean.

Esto implica una confrontación y una intimidación para lograr lo que quieren de otros, esto es lo que un comunicador agresivo básicamente hace. Cuando avance en la presentación ustedes van a poder analizar las experiencias que han tenido en otras reuniones o en algunas cuestiones comerciales y piensen en conversaciones que han tenido, quizás puedan decir: "Esta fue una comunicación pasiva. Aquí veo a un comunicador que era agresivo".

Ahora bien, esta es una combinación de comunicación agresiva-pasiva y estoy seguro de que todos hemos tenido alguna experiencia con una comunicación pasiva-agresiva y cómo abordarla porque pasivos significa que uno no sabe lo que los otros piensan y agresivo es que nos están mirando por detrás.

Entonces, en este caso, seguramente todos nos hemos encontrado en una situación de comunicación pasiva o agresiva en algún punto o en algún momento. Este tipo de comunicación es cuando alguien expresa su frustración o su enojo indirectamente a través de una resistencia pasiva, en lugar de confrontar abiertamente.

¿Cuál sería un ejemplo de una comunicación o conducta agresiva-pasiva? La gente, por ejemplo, cambia de humor, tienen conductas que son pasivas-agresivas, hablan detrás de las personas en lugar de enfrentarlas directamente y uno no sabe lo que sucede porque cuando hablan con uno o las acciones que hacen no son o procrastinan, entonces a veces lo hacen a propósito o no, actúan de una manera que frustra a otras personas, esas son las conductas que tiene un comunicador que es pasivo-agresivo.

A veces la gente pasiva-agresiva puede actuar de manera inocente o de manera cruel ante otros y puede ser muy frustrante para todos nosotros abordar a alguien que se comunica de manera pasiva-agresiva porque no sabemos claramente qué es lo que quieren o cuáles los sentimientos, no hay una comunicación clara, entonces uno no sabe lo que la persona está pensando por lo cual resulta muy frustrante lidiar con este tipo de comunicadores, quizás pueden decir una cosa y pensar otra.

Si han lidiado con alguien que es pasivo agresivo van a poder pensar en alguna conversación, hay una conducta esperada que puede ser problemática y presentar desafíos, lo mejor que pueden hacer es mantenerse calmados, continuar comunicándose ustedes abiertamente y establecer límites cuando sea necesario para poder llegar a una resolución. La parte más complicada es darse cuenta que uno está hablando con un comunicador que es pasivo agresivo.

Esto nos lleva a lo que es la comunicación asertiva que es el punto principal de nuestra charla el día de hoy, hemos visto comunicación pasiva, qué es comunicación agresiva y también hablamos de algunas de las características, sabemos que hay comunicadores que son pasivos-agresivos, una vez que se entienden estas diferencias nos podemos dar

cuenta con quien estamos hablando, si no tenemos este conocimiento a veces es difícil darnos cuenta qué sucede en esta comunicación.

Entonces la comunicación asertiva es directa, pero, al mismo tiempo, respetuosa, hay una fuerza que lidera este tipo de comunicación y es el valor que tiene el respeto mutuo, la comunicación o los comunicadores asertivos dicen lo que piensan de manera clara, pero también respetan la opinión de los otros. Los comunicadores asertivos no tratan de silenciar lo que opinan otros, sino que expresan sus preferencias, utilizan el idioma del "yo", en lugar del idioma del "vos o usted".

Y los comunicadores agresivos muchas veces utilizan el "usted o tú" es el problema siempre del otro, en lugar de decir: "Usted está causando un retraso" el comunicador asertivo puede decir: "A mí me preocupa que haya un retraso". La percepción de quien causa un retraso es diferente, entonces se utiliza este idioma de "yo" y esto modifica la percepción que se tiene, esto tiene un aspecto diferente en la comunicación, de esa manera uno brinda su propia perspectiva en lugar de hablar de la perspectiva del otro.

Hay cuatro claves que me gustaría compartir con ustedes en estos pasos y quiero ponerlo dentro del contexto de la ICANN, así que, por favor ténganme un poquito de paciencia. Número 1, ser claro con respecto a las necesidades y deseos, esto significa ser directo, específico con respecto a lo que se necesita y qué es lo que se desea de los otros, una vez más, hay que ser respetuoso en esto.

Es importante recordar que otros no saben leer nuestra mente, hay que comunicar claramente y con respeto lo que uno tiene en la cabeza, después dirigirnos específicamente y decir qué es lo que queremos de las otras personas con claridad. Siempre es útil hacer esto porque sirve comenzar a hablar cuando uno tiene un objetivo en la mente, entonces eso nos ayuda a hablar de manera clara con respecto a lo que queremos lograr en la conversación y también podemos preparar información relevante.

Esta preparación nos va a permitir estar en línea va a evitar tornarnos emocionales y nos va a permitir comunicarnos de manera efectiva y

directa. Un ejemplo de una comunicación asertiva, clara y directa es la siguiente, "agradezco su ayuda, pero yo preferiría manejar este tema por mí mismo".

Entonces, en este caso, decimos qué es lo que quiero, cómo me siento y, además, agradezco a la persona por querer ayudarme, somos directos, claros y decimos a dónde queremos llegar. Vamos a la clave número 2, siguiente diapositiva.

Aquí tengo un comentario de Raymond que dice que hay gente que no lee mentes. Nosotros no leemos mentes, en realidad percibimos a veces. La comunicación asertiva es algo que uno utiliza para garantizar que la gente sepa qué es lo que uno quiere para ser directos, siempre hay que ser sumamente respetuosos y también entender cuáles son los sentimientos que se tienen.

La clave número 2 es utilizar el idioma del "yo" en lugar del "usted o tú", es decir, uno da su propia perspectiva como en los ejemplos que di anteriormente, "yo siento, yo creo, estoy preocupado por cierta situación" ahí no le hechas la culpa a otra persona o no se ataca a otra persona, uno es la persona que está preocupada por un retraso existente, entonces uno dice "yo estoy preocupado".

Esto nos permite comunicarnos de manera más respetuosa y asertiva, les voy a dar ejemplos en este tipo de contexto, aquí voy a citar lo siguiente, "me siento un poco frustrado por hacer la mayor parte del trabajo en la casa, así me siento. Yo entiendo que uno está ocupado, pero necesito que me ayuden, ¿cómo podemos hacer que esto funcione".

Expreso lo que me está pasando, lo que siento, lo que sucede y también digo lo que quiero, "quiero que me ayuden, necesito que me ayuden y quiero que alguien me ayude, ¿cómo podemos hacer que esto funcione?" Son tres pasos en esta afirmación, entonces lo digo de una manera calmada, directa, concreta y no estoy culpando a nadie por esa situación. Entonces el orador que, en este caso, expresa los sentimientos y los describe claramente sin culpar y describe qué es lo que desea, uno

se responsabiliza por sus propios sentimientos, como dije, no leemos la mente de los demás, entonces lo describimos con claridad.

Esa sería la clave número 2 que es utilizar el “yo” en lugar del “tú o usted”. Pasemos a la siguiente diapositiva con la clave número 3, en este caso, es estar consciente del lenguaje corporal. Cuando nosotros hacemos llamadas virtuales es muy difícil ver el lenguaje corporal, en una reunión virtual mucha gente ni siquiera enciende la cámara, entonces uno no ve este lenguaje corporal, uno puede darse cuenta de una emoción, por ejemplo, como la gente se expresa.

Cuando nosotros trabajamos a nivel global quizás yo tengo expresiones que son peculiares para mi cultura, por ejemplo, nosotros somos muy expresivos, pero hay otras culturas e idiomas que funcionan de manera muy diferente y que quizás se transmiten sentimientos específicos de la manera en la cual se dice algo o quizás está expresando algo diferente a lo que se quiere decir o que no se está hablando de lo que se quiere hablar.

Entonces hay que estar muy atento, esto no es blanco o negro, esto en un ambiente global uno lo puede identificar cuando uno habla con gente de diferentes culturas y cuando uno no escucha claramente o cuando cree que uno no está entendiendo o que está obteniendo un mensaje erróneo debe preguntar de manera directa y clara, “me parece que usted me está diciendo esto, ¿podría repetirlo?”

Pero en una reunión presencial esto es diferente porque uno puede ver el lenguaje corporal de las personas, cómo se mueven, cómo nos miran, cómo interactúan, hacer contacto visual es importante para comunicarnos de manera asertiva, como dije, yo quería hablar de la importancia que tiene el lenguaje corporal en la cultura dentro del contexto de la ICANN. Es esencial tener en cuenta que evitar el contacto visual particularmente cuando uno habla con alguien que tiene un puesto de autoridad, puede considerarse en algunas culturas como signo de respeto, en otras culturas no necesariamente indica acuerdo o desacuerdo y en algunas culturas puede significar respeto.

Si vamos a los países latinoamericanos, por ejemplo, es común que la gente haga gestos con las mano como yo, pero si ustedes me ven cara a cara se van a dar cuenta que yo cuando hablo muevo las manos y no significa que yo sea agresivo, esa es la forma en la que nos expresamos, no es que sea agresivo. Si yo le hablo a alguien que está acostumbrado a otra cosa me pueden ver como un comunicador agresivo, pero no lo soy.

Entonces en la práctica uno tiene que estar al tanto de todas estas cuestiones y tener una escucha muy activa, escuchar lo que la gente dice y no es algo fácil de hacer, esto requiere práctica. Es esencial estar al tanto del lenguaje corporal y entender los contextos culturales cuando nos comunicamos, como dije, esto es muy importante en un ambiente global con diferentes perspectivas culturales tal como y como lo hacemos dentro de la organización de la ICANN que es global.

La última clave. Hay que escuchar activamente, es vital para la comunicación efectiva, cuando ustedes se concentran y tratan de entender el mensaje del orador implica mostrar interés en las palabras, hacer preguntas aclaratorias como, por ejemplo, si uno no está seguro de lo que está entendiendo tiene que preguntar y también dar comentarios o feedback para garantizar la presentación.

Podemos decir: "Permítame decir qué es lo que yo entendí de lo que usted dijo". Uno de alguna manera parafrasea lo que el otro está diciendo, entonces la escucha activa ayuda a la comunicación, promueve la empatía, el entendimiento mutuo y lleva a una interacción más productiva y positiva.

La escucha activa requiere muchísima práctica, como dije, y los invito a que tomen la iniciativa de practicar activamente esta habilidad de la escucha activa que será de mucha ayuda en el mundo del internet, es un elemento crucial en nuestra interacción con otros y mejora significativamente nuestras habilidades de comunicación asertiva.

Entonces la comunicación asertiva es directa, clara, respetuosa y, al mismo tiempo, implica que tenemos que escuchar activamente lo que la gente nos quiere decir para poder ser claros y efectivos. Así que, llegamos al final de mi presentación de "el arte de la comunicación

asertiva" espero no haber tomado mucho tiempo y ahora vamos a revisar lo que tenemos hasta el momento.

Es importante escuchar que la práctica es necesaria, también es necesario saber que esas comunicaciones son importantes, a veces parece fácil de hacer, pero hay que practicarla, estar conscientes de estas habilidades de comunicación y hay que tener intención de implementarla en nuestras interacciones, entonces la palabra clave aquí es la intención, ser conscientes de lo que estamos haciendo, pero con estos pasos prácticas y tener en cuenta estos hábitos de comunicación nos permite ser comunicadores más efectivos y más seguros que es lo que hacemos en la ICANN, comunicar todo el tiempo.

Estas claves nos van a permitir estar activos comunicar el mensaje activamente, no ser emocionales y finalmente recomiendo que exploren más sobre la comunicación asertiva donde van a poder encontrar en un sitio web diferentes videos sobre comunicación asertiva que les va a permitir actualizar todas estas ideas y nos va a dar un entendimiento más profundo de esta comunicación asertiva y van a poder implementar estrategias.

La comunicación asertiva es una forma poderosa de expresarse respetando a otros y es lo que he estado diciendo a lo largo de toda la presentación, pero esta comunicación comienza y, como dije, se caracteriza por el foco en expresar sus sentimientos, opiniones, el respeto y la claridad de una manera respetuosa. Al ser asertivo uno puede comunicar asertivamente o efectivamente lo que necesita, negociar conflictos que es lo que hacemos siempre y también crear una relación con otros.

La comunicación es necesaria para que exista un compromiso, lo más importante de todo, así que, quiero agradecer a todos los que han participado en este seminario web, hemos estado participando muy activamente en esta serie de creación de capacidades y es muy exitosa, esto se graba y la gente después puede volver a revisar esta información, así que, gracias por el apoyo en la participación.

Si tienen preguntas, ideas, comentarios o algo que quieran compartir con gusto lo pueden hacer, voy a leer el chat en caso de que tengan preguntas. Hadia, adelante.

HADIA ELMINIAWI:

Muchísimas gracias, Eduardo, por esta sesión tan informativa, por todos los consejos y herramientas para la comunicación que nos ha ofrecido. Quisiera destacar que hay un curso de ICANN Learn que creo que lleva por título la escucha efectiva activa, yo sé que usted mencionó la escucha activa y no tuvo suficiente tiempo para explayarse sobre cada uno de los tintos temas, pero creo que este es un muy buen punto de partida, así que, muchas gracias. Ahora le voy a dar la palabra a Lilian.

LILIAN IVETTE DE LUQUE:

Buenos días, saludos desde la costa colombiana. Soy miembro de LACRALO, actualmente mentora del programa de becas de la ICANN por el ALAC y también soy el enlace por LACRALO ante el grupo de Social Media y Outreach And Engagement, entre otras participaciones dentro de nuestro ecosistema de ICANN y fui dos veces vicepresidenta del grupo de comunicaciones de la Aceptación Universal.

Este tema es algo amplio, pero lo resumí en lo más importante para poder entender cómo somos los latinoamericanos y caribeños, de pronto evitar un choque cultural en el momento en que ustedes presencialmente en Cancún, y no solo en Cancún, en cualquier momento que visiten nuestra región porque somos muy diferentes y una misma palabra puede tener tres y hasta cuatro significados en diferentes países.

Las características más comunes que identifican a los latinos, es que se nos menciona como Latinoamérica porque nuestro lenguaje proviene del latín o llamada lenguas romances, todos tenemos características en todas las regiones del mundo, pero a nosotros nos catalogan como algo muy único, con una cultura muy atractiva de muchas maneras por nuestra música, por nuestro pasado cultural histórico, nos distingue la fisonomía y siempre donde un latino llega, llegamos con toda esa carga cultural histórica que nos identifican.

¿Cuáles son estas pequeñas características? Somos muy apasionados por lo que hacemos, por nuestro trabajo, por nuestra familia, en las escuelas, socialmente y tal vez viene esa característica porque hemos tenido muchas dificultades para crecer, para lograr objetivos de pronto por el atraso que encuentra en ciertas zonas de nuestra región.

También nos caracteriza esta mezcla de idiomas, oficialmente hay cuatro idiomas que son español, inglés, portugués y francés, también se habla alemán en una parte que llamamos las Antillas Mayores que son Aruba, Bonaire y Curazao. También tenemos aquí dentro de El Caribe unas islas de Colombia que se habla algo llamado papiamento, el papiamento es una mezcla de inglés con holandés y ese papiamento casi siempre lo podemos escuchar como una lengua muy propia de las Antillas Holandesas o Antillas Mayores.

También se puede escuchar el papiamento en San Andrés, Colombia. Hay otro lenguaje que puede llamarse patuá, el patuá es específicamente por la zona de Jamaica, es una mezcla del francés con el inglés. Hay otro que es el creole que también lo podemos encontrar acá en la zona de El Caribe, entonces como pueden ver no solo son cuatro lenguajes, son siete u ocho por lo menos.

También tenemos incontables lengua indígenas que en muchos países son lengua oficial, se promueve su aprendizaje y que lo hablemos, en mi zona específicamente hay algo que se llama el wayuunaiki, Paraguay también lo tiene, Bolivia, Ecuador, zonas de Brasil porque nuestra herencia indígena es muy fuerte y a raíz de toda esa mezcla de lenguajes es que podemos llamar una cosa de diferentes maneras.

Bueno, otra característica muy importante es la calidez, somos amables, cariñosos, comprensivos, nos gusta que la otra persona se sienta apreciada, entonces si ustedes sienten esa calidez y esa amabilidad no es traspasar las líneas de respeto, es que somos así, cálidos, tendemos a saludar con abrazos o de beso en la mejilla, gesticulamos para saludar, puede estar una persona en la otra orilla de la calle y nosotros desde esta orilla lo hacemos así, los saludamos y hablamos con su nombre. Siguiendo diapositiva, por favor.

Sentido del humor. Tenemos la habilidad de reírnos de todo, siempre estamos sacándole como esa gota graciosa a cualquier momento de nuestra vida, incluso podemos reírnos de nosotros mismos, tenemos esa capacidad de reírnos de nosotros mismos. De pronto nos equivocamos en algo o hablamos de algo ahí le sacamos la broma y nos reímos de eso, hacemos que el momento sea más liviano.

También se tiende a hablar en doble sentido, decir una cosa, pero significa otra, entonces es una habilidad que no es fácil de entender, pero tendemos a hablar en doble sentido a veces. Y también ponemos muchos sobrenombres o apodos, aquí es muy usual que entre las familias y entre los amigos no nos llamemos por nuestro nombre, sino que, por ejemplo, a alguien le decimos "el chiqui" o "bebé". Por ejemplo, había unas personas que a mí me decían "niña", nunca entendí por qué me decían "niña".

Entonces siempre tendemos por muestras de cariño a reducir el nombre, por ejemplo, yo soy Lilian y la gran mayoría, el 90% de mis amistades, me dicen "lili". A Alberto le dicen "beto", a Eduardo le dicen "Edi", no es que seamos perezosos para hablar, sino que eso es como una muestra de cariño reducir los nombres. Como les decía, somos muy expresivos, los besos, los abrazos, la calidez y los apretones de manos forman parte de interactuar diariamente, interactuamos diariamente a través del abrazo, el beso en la mejilla si nos saludamos, damos la mano, pero, a la vez, hacemos así en el hombro. O sea, damos la mano y ponemos la otra mano en el hombro.

Aunque no haya tanta cercanía tendemos a saludar afectuosamente, entonces no es espantarse si un latino te hace así o te da un besito, así nos saludamos porque siempre estamos tocándonos, moviendo las manos, mira que Eduardo mueve las manos y yo también muevo las manos. Si hablan con un latino o con un caribeño movemos las manos para todos, hacemos fuerza de las palabras con nuestras manos.

Y, como les decía, también emitimos sonidos, podemos silbar para llamar a alguien, silbamos para decirle a alguien "ven". Entonces, resumiendo, es una cultura muy emocional, y algo que no puede faltar

es la música, la música es parte de nuestra vida, creo que nosotros nacemos, crecemos, nos enamoramos y morimos con la música. Algo muy curioso acá en mi tierra, yo vivo en la Costa Caribe de Colombia, incluso yo estoy más cerca de Puerto Rico, de Aruba, de ciertas Islas del Caribe, más cerca que de Bogotá, la capital de Colombia.

Aquí cuando hay un sepelio de una persona hay música, muchas veces se pone música alegre para recordar a las personas. Muchas veces nosotros expresamos qué música queremos que nos lleven a nuestro sepelio y eso se cumple. Cuando estamos enamorados llevamos las famosas serenatas, podemos decirles a las personas con música que la queremos o que la odiamos perfectamente, la música para nosotros es un medio de expresión.

Tú en un país latino o caribeño encuentras música por todas partes, en los supermercados, en el transporte público, en los taxis, en las calles, en los hogares, por donde caminas sientes música. ¿Cuáles son nuestras músicas o nuestros sones musicales más conocidos? La salsa, el bolero, el merengue; es muy propio de El Caribe, la bachata; muy propia de República Dominicana, la samba de Brasil; que ahorita con los carnavales de Río de Janeiro en Brasil es un espectáculo divino, el tango en Argentina, la cumbia; pero la cumbia es diferente en cada país.

Se llama cumbia, pero en México es diferente a la cumbia de Colombia y es diferente a la cumbia de Argentina, y de otros países. El ballenato, acá detrás de mí pueden ver un acordeón, ese acordeón vino de Alemania, llegó a Latinoamérica desde Alemania y lo adaptamos a la soca... Exactamente como dice Becky, la soca es algo parecido al reggae, que es muy jamaquino. Sorry por no haberlo incluido ahí, pero el reggae y la soca, el Calipso también, son muy propias de El Caribe.

El Calipso, soca y reggae, donde está Bob Marley que lo amamos. Y ahora que estemos en México escucharán muchas rancheras. Siguiente, por favor, ahora vamos a la parte más divertida.

La jerga. La jerga mexicana o las expresiones más comunes, esto es para que estemos con el oído atentos y sepamos qué nos dicen cuando nos mencionan ciertas palabras, por ejemplo, para decir amigos, decimos:

“Cuates”, amigos muy cercanos dicen: “Carnal”, para un tipo o un hombre dicen: “Wey”, para alguien muy bonito dicen: “Un cuero”, pero, sin embargo “cuero” en Colombia se le dice a la gente fea, es increíble. En México “cuero” es bonito y en Colombia “cuero” es una persona fea.

Nice o simpático es una “persona buena onda”, piscina es “alberca”, genial es “chido”, dinero es “lana”, muy bien, es muy padre, “está padre”. Niño es “chamaco o la chamaca”, un adolescente es un “chavo o una chava”, dar cariño es apapachar y acá en Colombia es consentir. A la discoteca le llaman “antro”, o sea que si queremos salir en la noche en Cancún decimos: “Vamos para el antro”, si vamos a bailar.

La cerveza, importante cuando vayan a pedir una cerveza pidan una “chela”, una persona tonta o tonto es un “baboso, es un tarugo”, un aperitivo que aquí en Colombia le llamamos “picada” allá en México es una botana, los que nos van a servir en los eventos sociales van a ser botanas. Los helados es una nieve, los sándwiches son tortas, mientras que torta en otras partes es ponqué o pudín. A trabajar se le llama “chamba”, a la persona rubia le llamamos “güero”, al vamos, ok o correcto es “órale”.

A dígame es “mande”, autobús es un “camión”, al mal gusto o a la persona ordinaria de mal gusto le dicen “naco”, aquí en Colombia le decimos “corroncho”. A no molestar, no poder creerlo o incredulidad es “no manches”, pero, así como con una especial afirmación, “no manches”. A la verdad le decimos “la neta” y a la borrachera le decimos “la peda”.

Entonces esas son como las expresiones más comunes que ustedes podrían encontrarse en Cancún y, como les decía, muchas de esas palabras en otros países de Latinoamérica y El Caribe son diferentes. Siguiendo, por favor.

Ya para terminar este segmento, que dirigimos Eduardo y mi persona, les voy a dar la reflexión de las cuatro llaves mágicas para una conversación acertada y efectiva. Primera llave, la llave de la boca, es la que abre el corazón para expresarnos, dice un refrán aquí en

Latinoamérica; no sé si en otros lugares del mundo también está, que dice: "De la abundancia del corazón habla la boca".

Segunda llave, la llave de las orejas, la que nos ayuda a escuchar abiertamente sin juicios ni prejuicios, sin prisa por responder y cortar la palabra a la otra persona, es la llave de la atención. La llave de los ojos, con la que observamos, aprendemos y llegamos a conocer a aquellos con quienes nos comunicamos, a través de una observación efectiva podemos leer entre las líneas de lo que nos están diciendo, podemos saber si la persona nos está mintiendo o nos está diciendo la verdad, podemos ver su postura, su mirada porque cuando a veces las personas mienten o hablan con la verdad en la mirada se refleja.

Entonces es importante abrir esa llave, la de los ojos. Y, por último, la llave del corazón, que solo se abre con las llaves anteriores, cuando tú abres la llave de la boca, de las orejas y de los ojos abres tu corazón a quienes te estás comunicando. Muchas gracias, espero que esta corta introducción a nuestra iteración latinoamericana y caribeña haya sido de mucha utilidad, le doy el pase ahora a Shreedeeep para comunicarnos a través de redes sociales, muchas gracias.

SHREDEEP RAYAMAJHI:

Muchas gracias, Lilian, gracias por darme la palabra. Es un placer para mí dar esta presentación a toda esta audiencia y es interesante ver gente de diferentes regiones que colaboran, pasemos por favor a la próxima diapositiva.

Muchas de las cuestiones que se mencionaron, que han dicho Eduardo y Lilian, bueno, la comunicación es un proceso simple en el cual uno comparte o da y recibe información, y como ya escuchamos en la presentación de comunicación asertiva, la comunicación asertiva tiene que ver con centrarnos, ser concisos y también escuchar a otras personas dando y recibiendo respeto. Siguiendo diapositiva, por favor.

Aquí tenemos una imagen de lo que sería comunicación asertiva, tenemos comunicación pasiva, agresiva, el pasivo-agresivo y también el

comunicador asertivo, hay que escuchar a otros y participar o involucrarse y eso hace la diferencia. Pasemos a la próxima diapositiva.

Estamos entonces hablando del tema de cómo comunicar de manera asertiva en las redes sociales, yo olvidé presentarme, mi nombre es Shreedeeep Rayamajhi y estoy participando en el grupo de redes sociales desde hace un tiempo, vamos a hablar entonces de las redes sociales y de qué manera participar dentro de las reuniones de la ICANN, y también de qué manera podemos participar con la comunidad, así que, vamos a hablar de las redes sociales básicamente.

¿Qué son las redes sociales? Las redes sociales se relacionan con las emociones y sentimientos humanos, la conducta humana, los valores humanos y representan un canal de comunicación más contenido, así que, es compartir quién es uno, cuando uno utiliza las redes sociales se tiene que centrar en sus propios valores y en sus propios criterios, compartir sus valores para poder apoyar las cosas que uno realiza, y ver de qué manera uno se quiere presentar o quiere, por ejemplo, brindar iniciativas o de qué manera quiere participar con la comunidad. Siguiendo diapositiva, por favor.

Hablamos entonces de las redes sociales y hay algo que es importante, y es el contenido o los tipos de contenidos, ¿qué es el contenido? Básicamente es información que puede implementarse de maneras diferentes, de manera de video, de foto para poder comprender. Entonces con respecto a esta comunidad lo que yo sugeriría es que, cuando uno está en una reunión, por ejemplo, tiene que indicar su identidad y contenido, a veces se puede mostrar, por ejemplo, algunos hashtags, como #ICANN76.

Ese sería el hashtag oficial de la reunión y allí uno puede compartir sus ideas o lo que uno hace, o quiere hacer, y la intención de utilizar esos hashtags es también... Recuerden que la ICANN también hace algunas competencias con respecto a las redes sociales, que son de interés para la gente, la gente en algunas oportunidades ha compartido el foco del contenido o comparte ideas, qué es lo que están haciendo, qué es lo que

planifican hacer también en las reuniones. Así que, es una parte interesante.

La reunión de la ICANN es importante, mucha gente se reúne de manera remota y local, y hay mucho aporte a esas plataformas, hay mucha gente que participa de esas plataformas donde uno puede comprender y ver la cultura también...

(Los intérpretes pedimos disculpas, pero el audio de Shreedeeep se entre corta).

Y cuando hablamos de contenido tenemos que tener en cuenta la información básica que se está brindando. Siguiendo diapositiva, por favor. Valores de las redes sociales, bueno, en este caso dije, "brinda información o comparte sus puntos de vistas", pero no tiene que ser muy preciso, garantizar que lo que comparte lo hace y que quiera tener cierta participación o cierto compromiso, por ejemplo, si uno va a compartir sus ideas o sus opiniones con respecto a un tema de la reunión lo importante es que esto se haga en la reunión y para eso se utiliza el hashtag, y ver si, por ejemplo, hay gente que está debatiendo el mismo tema, entonces ahí uno puede formar parte de ese debate sobre ese tema.

Con los hashtags la gente puede participar en diferentes debates y es muy interesante, por cierto, porque en las reuniones hay mucha gente que asiste y que está dispuesta a entablar estos debates, además de, por supuesto, la información que se comparte. Entonces cuando compartan información tengan en cuenta que tienen que tratar de ser precisos, eso permite crear confianza y si, por ejemplo, a uno le gusta que alguien hable de algo, bueno, también puede, al igual que se hace en Twitter y en Facebook etiquetar a alguien en ese comentario.

En la comunidad de la ICANN nosotros creemos en el legado de lo que somos y en las redes sociales para que la gente pueda fácilmente contactar a otras personas en caso de que tengan cosas que compartir, entonces por favor comuníquense si alguien escribe algo y ustedes quieren interactuar o lo quieren compartir, y nosotros también, por supuesto, podemos hacer lo mismo. Siguiendo diapositiva, por favor.

Cuando hablamos de la estrategia de redes sociales básicamente esto tiene que ver con el contenido, cuando uno empieza a compartiré fotos, ideas, pensamientos va a necesitar cierta coherencia en el posteo de esa información, uno tiene que, por ejemplo, muchas veces etiquetar a las personas y también colaborar, entonces esto sucede cuando se tiene, por así decirlo, una idea de participación y la mejor manera de hacerlo es sentirse cómodo y ser quien uno es al compartir sus ideas.

Con respecto a lo que se ve o a lo que se escucha, si hay un problema o si uno, por ejemplo, tiene alguna dificultad en comprender algo, bueno, los nuevos participantes pueden participar y decir si no se sienten cómodos, pueden contactarse con algunas personas. Hay gente en la comunidad que son muy amistosas también. Pasemos a la siguiente diapositiva.

(Los intérpretes pedimos disculpas, pero el audio de Shreedeeep se entrecorta y no es posible interpretarlo con exactitud).

Con respecto al contenido a la estrategia de contenido la idea es utilizar palabras claves que sean, por ejemplo, Storytelling, palabras que sean exactas o inteligentes. El contenido tiene que estar dentro de ciertos parámetros y con eso se provoca la participación o el compromiso de la gente y también se utilizan otras palabras claves, quizás a través de hashtags, por ejemplo, para promover la colaboración.

También es importante el tema de la calidad y la consistencia para que la gente participe. Y en cuanto al compromiso el tópico tiene que ser un tópico centrado, tiene que tener calidad y tiene que mencionarse en tiempo y forma.

Cuando hablamos de la consistencia hacemos referencia a un posteo regular, a un posteo de calidad y que haya reconocimiento... Espero que ahora me escuchen un poco mejor. Decía entonces, compromiso, en este caso, uno tiene que estar muy centrado y si uno está en una sesión, por ejemplo, tiene que ver quién es el orador que está tomando la palabra y quizás etiquetarlo. Una vez que eso se haga ellos también van a compartir el contenido y les va a dar más visibilidad, esto es parte de lo

que es la conexión social o la participación en las redes sociales, uno tiene que hacer ese esfuerzo, tiene que participar.

Colaboración. Como dice la palabra, uno tiene que saber utilizar el hashtag correcto, las palabras claves, hacer referencias y etiquetar, así que, básicamente es sencillo y es muy cómodo si ustedes, por ejemplo, son nuevos participantes no duden en hacer esto. Las redes sociales son como ese punto de partida, siempre sean quienes son y traten siempre de ser respetuosos, traten de contactar y tratar de comprender el trabajo que se realiza.

Y, por supuesto, también se recomienda hacer algún trabajo previo, hay que tratar de ser más organizado, eso nos puede ayudar. Pasemos, por favor, a la próxima diapositiva.

Aquí vemos la participación en las redes sociales, en este caso, hablamos de niveles de participación, podemos entonces, en este sentido, tener distintos niveles. El primero, es el nivel de observación, aquí se observa qué hace la gente, cómo lo hace y después uno puede observar, también puede pasar al próximo paso donde se empieza a seguir, uno sigue y después empieza a contribuir.

Esto es básicamente lo que uno tiene que hacer cuando utiliza las redes sociales, además de esto, si se escucha o si uno escucha a alguien que, por ejemplo, habla en un determinado idioma lo que pueden hacer es ver si esa persona tiene un perfil en las redes sociales o si está hablando de un tema en particular, entonces pueden ver ese perfil en las redes sociales y lo pueden contactar e interactuar. Eso es lo más importante con respecto a lo que tiene que hacer un nuevo participante.

Esta comunidad tiene que ver o trata de colaboración, o de colaborar, y si comenzamos a colaborar esto sigue avanzando y cada vez más participación y compromiso. Si uno no lo hace esto no crece, si alguien, por ejemplo, habla de un tema en el cual uno está interesado, no se sientan dudosos si están conectados a una reunión en Zoom contáctense y si están, por ejemplo, conectados remotamente siempre recuerden que pueden expresarse en las redes sociales, de esa manera uno

también está haciendo un aporte y de esa manera se gestiona la colaboración.

Pasemos, por favor, a la próxima diapositiva. Conversión de las redes sociales, ¿cómo sucede esta conversión? Bueno, básicamente tenemos valores, objetivos, metas y el proceso de comunicación. Esto tiene que ver con lo que uno aporta y con los objetivos que uno tiene, cuáles son las metas y también qué proceso de comunicación uno utiliza particularmente para lograr la participación porque la participación es posible y viable, pero para que esto sea así hay que hacer un esfuerzo.

Hay que hacer ciertos esfuerzos y estos esfuerzos van dando sus frutos. Desde mi experiencia en la utilización de las redes sociales en los últimos años, yo he participado en las reuniones virtuales y lo que personalmente hago es lo siguiente. Cuando hay algo que me gusta yo utilizo particularmente Twitter y cuando hay un hashtag oficial lo que hago es que, voy a ese hashtag, yo uso TweetDeck, y todos los tuits que están relacionados con ese hashtag en particular aparecen allí, después puedo leerlos y trato de participar o de avalar esa conversación, o el punto que me interesa.

Si es que hay algo de interés en ese tópico o en el anuncio que hace una determinada persona, entonces yo comento, interactúo, comparto; si es que me piden compartirlo, y de esa manera se da la participación. Esta es la mejor forma de hacer esta conversión, así también se conocen amigos porque recuerdo, por ejemplo, cuando yo era nuevo, era un participante recién llegado, solía participar y usar estos hashtags de las redes sociales para contribuir y teníamos muchas conversaciones con el presidente de redes sociales en ese momento vía tuit, después probablemente yo podía hacer mis comentarios y participábamos.

Entonces, por favor, siéntanse libres de hacer sus comentarios, pueden participar en las reuniones que les interesan y vean qué contenido está disponible, qué contenido les interesa y lean la información sobre los oradores, las sesiones y participen o disfruten de esas sesiones. Hay muchas cosas que pueden aprender y también que pueden compartir como contenido. Pasemos a la siguiente diapositiva.

Esta es otra cuestión importante, el hashtag, es aquí donde nosotros tenemos que centrarnos cuando utilizamos las redes sociales, nuestras historias, nuestros contenidos tienen que apuntar allí, tenemos hashtags oficiales que son ICANN76 y, además, tenemos otro hashtag que es At-Large, si ustedes tienen alguna pregunta por favor utilicen ese hashtag, allí pueden derivar sus preguntas.

Así que, los invito a que participen porque crea esta participación con la comunidad y nos permite a ayudar a comunicarnos más efectivamente, y nos permite también más viabilidad. Si hay preguntas con gusto las voy a responder, particularmente si tienen que ver con las redes sociales, si alguien quiere compartir su experiencia... Adelante, Hadia, por favor.

HADIA ELMINIAMI: Muchas gracias, Shreedeeep. Quería preguntar si había un hashtag para At-Large, además de este que mencionábamos.

SHREDEEP RAYAMAJHI: Perdón, Hadia, no le entendí.

HADIA ELMINIAMI: ¿Hay un hashtag específicamente para At-Large? No solamente el que utilizamos para la ICANN76 de ICANN/At-Large.

SHREDEEP RAYAMAJHI: No sé exactamente si hay uno específicamente, creo que antes había, pero el hashtag... Sí, ahí Lilian menciona que hay un hashtag que es #ATLARGE76, sí. Sí, Lilian, adelante.

LILIAN IVETTE DE LUQUE: Sí, como había leído Shreedeeep en el chat, está el hashtag #ATLARGE76 acompañado de ICANN76 y también está para las diferentes RALO. Gracias.

HADIA ELMINIAMI: Muchas gracias, Lilian. ¿Hay algún comentario o alguna pregunta para Shreedeeep, para Lilian o Eduardo? Les agradezco muchísimo por esta presentación tan informativa, hemos aprendido mucho sobre la comunicación asertiva, cómo distribuir información utilizando las redes sociales y cómo interactuar con las personas latinoamericanas y caribeñas.

Tuvimos gente de Nepal, Colombia, Puerto Rico hoy como presentadores, así que, agradecemos al grupo de redes sociales y al equipo de LACRALO, ciertamente esperamos con ansias tener la próxima reunión en la región... Le voy a dar la palabra a Lilian para que les cuente un poquito sobre las competencias y el stand.

LILIAN IVETTE DE LUQUE: Gracias, Hadia. Este año tenemos la tradicional competencia de Twitter, así que, los invito a todos durante la reunión de ICANN y la pre week a enviar sus mensajes a través de Twitter usando los hashtags que ya les escribí en el chat para que participen en la competencia y en el concurso, donde estaremos premiando a las dos personas que más tuits envíen durante la sesión de wrap up de At-Large.

Y también quiero informarles que At-Large tendrá una hora diaria, lunes, martes y miércoles en el boot de ICANN donde tendremos unas charlas rápidas sobre políticas, sobre quiénes somos en At-Large, sobre las actividades de las RALO y también tendremos algunos concursos, fotos, marcos para fotos, o sea va a estar muy divertido, así que, los invito a todos. Muchísimas gracias de corazón, les agradezco su presencia.

HADIA ELMINIAMI: Muchas gracias, Lilian. Nuevamente, muchas gracias a nuestros presentadores, a los asistentes, quiero recordarles rápidamente que pronto tendremos "el arte del encuentro", esto se realizará en algún momento entre la reunión ICANN76 y la reunión ICANN77, durante la reunión ICANN77 tendremos un taller en formato híbrido sobre la creación de consenso y la toma de decisiones, así que, gracias a todos y estén atentos a las novedades.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]