
YEŞİM SAĞLAM :

Bonjour, bonsoir à tous. Bienvenue à cette formation At-Large, cet atelier sur le thème « L'art de la communication affirmative ». Aujourd'hui, nous sommes jeudi 23 février 2023 et il est 12 h UTC. Nous n'allons pas faire l'appel pour une question de temps, mais tous les noms des participants sur Zoom et sur le téléphone seront notés.

Je rappelle que vous devez laisser votre ligne en muet et éteindre votre micro quand vous ne parlez pas et que vous devez donner votre nom lorsque vous prenez la parole, non seulement pour la transcription, mais aussi pour que les interprètes puissent vous identifier sur les canaux linguistiques. Aujourd'hui, nous avons un service d'interprétation en anglais, en français et en espagnol.

Je vais maintenant donner la parole à Hadia El Miniawi, qui est la présidente de l'atelier de renforcement des capacités d'At-Large.

HADIA EL MINIAWI :

Merci Yeşim.

Bienvenue à tous à cet atelier sur la communication affirmative.
Merci de participer à cet atelier et je remercie aussi Lilian Yvette

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

De Luque, Eduardo Diaz et Shreedeeep Rayamajhi pour leur participation.

L'objectif de cet atelier est d'aider des participants et de leur fournir des outils qui leur permettront de mieux s'exprimer, de mieux interagir avec les participants et de savoir comment agir avec des personnes venant de différents pays. Nous allons apprendre à communiquer aussi à travers les réseaux sociaux et savoir comment adapter les différents réseaux sociaux à chaque culture pour atteindre davantage de public.

Je vous remercie à nouveau et je vais maintenant donner la parole à notre premier intervenant, Eduardo Diaz. Eduardo Diaz va nous parler des techniques de communication permettant d'organiser une réunion. Allez-y Edouard.

EDUARDO DÍAZ :

Merci beaucoup Hadia.

Bonjour, bonsoir à tous. Je suis Eduardo Diaz et pour ceux qui ne me connaissent pas, je suis membre du comité consultatif d'At-Large, ALAC, et j'ai été nommé par le comité du NomCom pour être responsable de la structure At-Large de l'Amérique du Nord.

Aujourd'hui, nous allons parler de la communication, une compétence qui peut vraiment améliorer notre carrière et nos relations en général. Je vais aborder les points 3 et 4 de l'ordre

du jour, mais je n'ai qu'une présentation que je vais faire maintenant sur l'art de la communication affirmative. À partir de là, nous allons voir comment participer à des réunions en utilisant ces compétences de communication affirmative.

Parfois, il faut faire attention, il faut considérer les gestes que l'on fait, notre comportement, notre attitude corporelle ; il faut en tenir compte. Et si vous vous demandez parfois comment avoir davantage de confiance en vous dans votre communication, sans être passif ou sans être agressif, nous allons vous le dire aujourd'hui.

Cette présentation va prendre une vingtaine de minutes. J'espère qu'il y aura ensuite des questions ou des commentaires. Si vous voulez, aussi, vous pourrez nous parler de votre propre expérience dans ce domaine.

Avant de commencer, je voudrais préciser que toutes les images et les graphiques que vous allez voir proviennent du site Internet de [inaudible]. Et puis, nous avons une structure At-Large aussi avec des ALS à Porto Rico et nous utilisons ce site. Prochaine diapositive.

Il s'agit de la capacité à s'exprimer de manière claire, directe et avec respect, tout en considérant les besoins et les sentiments de la personne qui est en face de vous. Donc, il s'agit d'écouter de manière efficace, de mettre des limites, d'être capable de

négoier et d'atteindre un compromis pour trouver des solutions qui fonctionnent pour tout le monde. C'est quelque chose que nous faisons au quotidien.

Il ne s'agit pas d'être agressif, de dominer la conversation, quelque chose que nous faisons parfois de manière inconsciente; c'est une manière de communiquer, d'être honnête, d'être direct sans nuire aux relations avec les autres, être direct et respectueux pour ceux qui sont en face de nous.

On a tous eu recours à ce type de communication et dans la première partie de ma présentation, je vais vous expliquer ce qu'est ce type de communication par rapport aux autres communications et ensuite, je vous donnerai quatre conseils pour vous apprendre à communiquer de manière plus affirmative tout en étant respectueux et en renforçant vos relations avec les autres. Si vous êtes prêt, on y va. Allez, on commence. Prochaine diapositive.

Il y a quatre types de communication. En réalité, il y en a plus, mais nous allons voir aujourd'hui ces quatre types de communication : passive, agressive, combinaison de passive et agressive et affirmative. Bien sûr, il y a d'autres styles, mais nous allons aujourd'hui analyser ces quatre-là qui sont ceux qui nous intéressent.

La communication passive porte sur la non-communication de nous-mêmes : on ne communique pas ce que l'on sent et le résultat, c'est que très souvent, on a du mal à se faire comprendre et les gens ne comprennent pas. Cela ne me permet pas d'exprimer mes sentiments. Cette communication passive peut résulter de la peur, de la peur d'engendrer un conflit, du manque de confiance aussi.

Par exemple, une communication passive va être et je cite : « Peu importe ce que nous faisons ici, pour moi, cela n'a pas d'importance. Je suivrai ceux qui voudront indiquer ce que l'on va faire. Vous avez plus d'expérience que moi », ce type d'attitude qui veut dire que vous vous excusez, que vous copiez ce que font les autres. Vous n'êtes pas affirmatif et vous n'allez pas obtenir ce que vous voulez en réalité. Vous avez sûrement de l'expérience avec ce type de communication passive, de gens qui communiquent de manière passive, on ne sait jamais très bien ce qu'ils veulent, ce qu'ils sentent et ce qu'ils pensent.

Ensuite, nous avons un autre type de communication, la communication agressive maintenant, l'opposé. Il s'agit ici d'une communication qui fait que la personne veut dominer, va blâmer, va attaquer, va montrer du doigt. Cette communication agressive implique une confrontation linguistique. La personne veut dominer la conversation, elle est là en permanence. Cela me rappelle un petit peu la façon dont les hommes politiques

communiquent. D'une certaine manière, ils communiquent de cette manière, ils pensent qu'en ayant ce type de communication ils vont donner l'impression qu'ils ont davantage d'autorité. Parfois, il n'y a pas de communication et ils nous intimident. Si vous n'êtes pas un communicateur passif, vous pouvez quand même être intimidé par un communicateur agressif. Parfois, vous êtes intimidé et vous réagissez comme cela et vous devenez un communicateur agressif. Cela peut donner par exemple des phrases telles que « J'ai raison, vous avez tort. » Il y a un exemple classique : « Ce n'est pas ma faute, c'est ta faute. »

Ce sont des exemples de communication agressive et ces communicateurs agressifs impliquent qu'ils vont prendre des décisions à votre place, qu'ils ne vont pas vous écouter, qu'ils vont vous agresser, qu'ils vont dire de gros mots, qu'ils vont se mettre en colère quand ils n'atteignent pas leurs objectifs. C'est de la confrontation, c'est une intimidation pour atteindre leurs objectifs. C'est donc ce qu'est un communicateur agressif.

À mesure que je vais vous montrer un petit peu ces différents aspects de la communication, vous allez sûrement penser à des situations dans lesquelles vous avez été, des conversations que vous avez eues avec des personnes au cours de réunions ou de votre travail. Pensez-y et réfléchissez à ce type de situation que vous avez vécue.

Maintenant, voyons un peu la combinaison entre passif et agressif, voyons la communication passive-agressive. La plupart d'entre vous ont une certaine expérience dans ce domaine. Ce n'est pas facile, c'est la plus difficile parce qu'il a une attitude passive et une autre attitude aggressive qui va avoir lieu dans votre dos. Tout a des avantages et des inconvénients, bien sûr, mais ce type de comportement est un comportement qui est difficile à gérer. Je vais essayer d'arranger... voilà.

Avec ce type de communication passive-agressive, quelqu'un va exprimer sa colère, sa frustration de manière indirecte sans le dire ouvertement. Quelques exemples de communication ou de comportement passif-agressif : les personnes vont être fermées et silencieuses, ne vont pas parler à une personne et se plaindre dans son dos au lieu de le lui dire directement. Vous ne savez pas que cela a lieu, les personnes se plaignent dans votre dos et vous ne savez pas qu'ils parlent de vous ou de vos actions. Le fait de retarder les actions qu'ils devraient effectuer avec une attitude de procrastination, ils ne les effectuent pas, ce type de comportement.

Ce sont des communicateurs passifs-agressifs qui souvent agissent avec une certaine innocence et cela peut être très frustrant pour nous de devoir communiquer avec des personnes passives-agressives. On ne sait pas ce qu'ils pensent, on ne sait pas ce qu'ils veulent. Il n'y a pas d'interaction, il n'y a pas de

communication directe. On ne trouve pas la manière de comprendre ce que cette personne pense et c'est très frustrant d'avoir ce type de personnes en face de nous. Ils peuvent dire par exemple une chose et penser une autre chose.

Excusez-moi, je vais prendre quelques secondes ici, j'ai un petit problème technique. Voilà, un petit réglage sur mon ordinateur.

Si vous êtes face à une personne passive-agressive, vous n'êtes pas le seul, sachez-le. À partir de certaines discussions, on se rend compte qu'on a rencontré un communicateur de ce type. Il s'agit d'un comportement qui est fort et qui peut être difficile. Mais vous n'avez qu'à garder le calme, à continuer de communiquer de manière ouverte et à définir les limites lorsque cela est nécessaire. C'est la manière la plus facile d'arriver à une solution. Le plus difficile est de se rendre compte qu'on est en train de discuter avec une personne passive et agressive. Ce n'est pas évident.

On passe à la diapo suivante, ce qui nous amène à la communication affirmative, qui est le sujet qui nous convoque ici aujourd'hui. On a déjà parlé de la communication passive, des communicateurs agressifs, on a parlé de certaines de leurs caractéristiques. Il y a des personnes qui communiquent de manière passive et agressive. Et une fois que vous avez compris la différence entre toutes ces manières de communiquer, vous

allez vous rendre compte à qui vous êtes en train de parler. Si vous n'êtes pas content, il est difficile de se rendre compte de ce qui se passe dans votre communication.

La communication affirmative est directe et respectueuse. Cette communication a la valeur du respect mutuel. Le communicateur affirmatif vous dit ce qu'il a à l'esprit de manière claire, tout en respectant l'opinion des autres. Les communicateurs affirmatifs n'essayent pas de taire ou de contrôler les autres; au contraire, ils n'essayent que de communiquer clairement leurs préférences. Ils utilisent le « moi ». Les communicateurs agressifs vont parler de vous, « C'est votre problème, vous avez fait cela et cela. » Au lieu de dire « Vous êtes en train de provoquer un retard », on devrait dire « Je suis inquiet par rapport à ce retard », vous parlez de votre perception. Vous expliquez ce que génère en vous le retard qui est généré par une autre personne. Mais il est beaucoup plus facile de parler de vous et puis vous direz quelle est votre perception: « Je m'inquiète à propos de ce retard. » Vous présentez votre propre perspective sans culpabiliser l'autre. On peut être un communicateur plus affirmatif à travers différentes astuces que je vais partager avec vous. Et puis, j'essaierai d'y apporter la perspective mondiale et le contexte de l'ICANN. Alors, je vais vous demander de bien vouloir patienter et de suivre de près.

Numéro 1 : soyez clair à propos de vos besoins, de vos envies, c'est-à-dire qu'il faut être direct et spécifique par rapport à ce dont vous avez besoin et à ce que vous attendez des autres. Soyez respectueux là-dessus. Il est important de rappeler que les autres ne peuvent pas lire vos pensées, donc vous devez communiquer de manière claire et respectueuse ce que vous avez à l'esprit. Vous devez être direct, spécifique et expliquer ce que vous voudriez obtenir de la personne avec qui vous interagissez.

Il est toujours utile d'avoir un objectif à l'esprit, de savoir ce que vous cherchez à partir de cette discussion pour pouvoir y parvenir, quel est l'objectif de cette discussion pour vous. Puis, apportez des informations pertinentes et des arguments si vous soutenez une position spécifique dans votre but à partir de la discussion. Évitez d'utiliser trop d'émotions, de laisser les émotions prendre le dessus. Communiquez effectivement.

La communication affirmative est ce qui suit – je vais citer ici. Par exemple : « Je vous remercie de votre offre d'aide, mais je préférerais gérer cela tout seul. Merci de comprendre. » On parle de ce que l'on sent, de ce que l'on veut et on vous remercie de bien vouloir comprendre ce qu'on est en train de dire. Vous dites ce que vous ressentez, ce que vous voulez et ce que vous cherchez à partir de cet échange.

Passons au point 2, diapositive suivante.

J'ai un commentaire de Raymond qui dit : « Il y en a qui croient qu'on devrait pouvoir lire leurs pensées. » On ne peut pas lire les pensées des autres, on peut avoir une perception, mais on ne peut pas être sûr ; alors, parlez de vous et non pas de l'autre. Soyez clair en parlant de vous mais en comprenant ce que l'autre souhaite.

Le point 2, je répète, c'est d'utiliser le « moi » et non pas le « vous ». [inaudible] permet d'apporter toutes ces perspectives dont je parlais avant. On s'inquiète par rapport à un retard par exemple, c'est ce que je disais avant, mais sans attaquer ou blâmer les autres. On ne culpabilise pas qui que ce soit. On ne dit pas « C'est à cause de vous qu'on est en retard », on parle du moi qui s'inquiète. On peut communiquer de manière plus respectueuse et plus ouverte. Je vais essayer d'apporter des exemples ici pour que vous ayez un peu plus de contexte.

Je vais citer : « Je suis frustré par rapport au fait que j'ai la plupart des tâches ménagères à faire moi-même. Je comprends que vous êtes occupé, mais j'ai besoin d'aide. Comment pourrions-nous faire pour que ceci s'améliore ? » Encore une fois, on parle de notre ressenti par rapport à la situation, on parle de ce que l'on souhaite : « J'ai besoin d'aide et j'aimerais que vous m'aidiez. Que peut-on faire ? » Il y a là trois étapes

comme vous voyez. Et vous le faites de manière calme, directe, ferme et sans culpabiliser votre interlocuteur. La personne qui parle, à savoir vous, va assumer la responsabilité des sentiments sans culpabiliser l'autre et en décrivant clairement les sentiments.

Vous êtes responsable de vos sentiments, vous dites ce que vous voulez et vous vous exprimez clairement. Voilà le deuxième point, la deuxième astuce pour parvenir à une application affirmative, parler de moi.

Diapo suivante. Numéro 3: soyez conscient de votre langage corporel, de votre gestuelle. En général, lorsqu'on est dans une réunion virtuelle, il est difficile de connaître la gestuelle de l'autre. On ne se voit pas. Très souvent, les personnes n'allument même pas leur caméra. On peut voir les émotions à partir de ce que disent les personnes, mais lorsque nous travaillons dans un environnement global, il y a des inflexions linguistiques qui pourraient être particulières à une culture. Par exemple, moi, Hispanique, je suis très expressif, mais il y a d'autres cultures qui s'expriment différemment. Peut-être que vous ressentirez que les personnes transmettent un sentiment particulier à partir de ce que vous les entendez dire, et ce pourrait être le contraire, peut-être qu'elles essayent d'exprimer autre chose.

Il faut être très conscient ici, ce n'est pas blanc et noir. Il faut pratiquer, l'appliquer. Et sur la scène mondiale, vous allez le faire à partir des discussions avec des personnes d'autres cultures. Vous allez tout de suite vous en rendre compte.

Et si vous n'êtes pas sûr d'avoir compris ou si vous avez mal compris le message, vous n'avez qu'à demander et à poser la question. Reprenez-vous, demandez-leur plus clairement : « Si j'ai bien compris, ce que vous dites est tel et tel. Est-ce que vous pouvez confirmer ? » Dans une réunion virtuelle, c'est différent. En personne, on voit les réactions, les mouvements des autres et cela vous permet de mieux lire la situation. Le contact visuel et la voix sont des outils pour communiquer de manière affirmative.

Comme je disais, je voulais parler de l'importance du langage corporel au moment de communiquer à l'ICANN. Comme je le disais, il est essentiel d'être conscient que d'éviter le contact visuel lorsqu'on est en train de parler, surtout à une personne en position d'autorité, est considéré quelque chose de plus respectueux dans certaines cultures.

Dans d'autres cultures, un hochement de tête ne va pas nécessairement impliquer un accord ou un désaccord. Parfois, on peut montrer du respect ou de l'accord sans le dire. Des hochements ne veulent pas toujours dire la même chose. Ou

dans les cultures hispaniques, comme Lilian disait, on utilise beaucoup les mains, on fait beaucoup de gestes. Moi, j'ai beaucoup tendance à utiliser les mains lorsque je parle et cela ne veut pas dire que je suis agressif ; c'est notre manière à nous d'exprimer ce que nous sommes en train de dire, de réaffirmer ce que nous disons. S'il y a quelqu'un en face à moi qui n'a pas l'habitude de cela, il va me percevoir peut-être comme un communicateur agressif.

Vous devez pratiquer et vous assurer d'être sûr de cela. Vous devez écouter de manière très active ce vous disent les autres – cela prend de la pratique, faites-moi confiance. Il faut être très conscient du langage corporel, respecter et connaître le contexte culturel des personnes avec lesquelles vous communiquez. Comme je le disais, c'est fondamental dans un environnement multiculturel où il y a différentes perspectives qui entrent en jeu, comme c'est le cas d'ailleurs dans une organisation mondiale telle que l'ICANN.

Diapo suivante. Finalement, pratiquer l'écoute active. Il est essentiel pour communiquer de manière effective d'écouter de manière très active. En tant qu'interlocuteur, concentrez-vous et écoutez le message de la personne qui est en train de parler. Vous pouvez toujours poser des questions de clarification. Comme je le disais avant, si vous n'êtes pas sûr, vous n'avez qu'à poser la question. Partagez vos commentaires pour préciser la

discussion pour bien être sûr. « Permettez-moi de vous dire ce que j'ai compris. Je vais reformuler, je reprends » ; cela veut dire que vous êtes en train d'écouter, de faire attention, que vous voulez bien comprendre. Alors, écoutez et promouvez la compréhension mutuelle qui vous permettra d'avoir des interactions plus utiles.

L'écoute active prend beaucoup d'efforts, beaucoup d'implications et je vous encourage tous à prendre l'initiative de rechercher et de pratiquer activement cet outil qui est l'écoute active. Il y a énormément de documentation sur Internet pour que vous voyiez comment ceci peut se faire et cela va définitivement améliorer notre communication affirmative. La communication affirmative est directe, claire, respectueuse et en même temps, cela implique une écoute active de ce que vous disent les autres pour être clair et parvenir à votre objectif.

Voilà la fin des contenus principaux de ma présentation par rapport à l'art de la communication affirmative. J'espère avoir respecté les délais que j'avais. Passons en revue ce qu'on a vu jusqu'ici. Diapo suivante.

Il est important de rappeler que la pratique à elle seule ne va pas générer un impact qui durera. Vous devez être conscient de cela au moment de communiquer avec les autres pour que les autres puissent le faire et ceci prend de la pratique, oui, mais il faut le

faire consciemment. Puis, investissez-vous et mettez en place ces mesures dans votre quotidien. Vous devez le faire de manière consciente. Si vous commencez à pratiquer, vous êtes conscient de votre communication, vous pourrez être un communicateur plus efficace et plus conscient. C'est ce que nous voulons faire à l'ICANN : nous communiquons pour obtenir des objectifs, pour y arriver. Alors, c'est ce qui vous permettra de communiquer votre message de manière efficace sans laisser les émotions prendre le dessus.

Je recommande que vous exploriez davantage la communication alternative à travers différents sites Web où vous trouverez beaucoup de vidéos qui expliquent la communication affirmative dans différents contextes et différentes situations. Cela fait du bien de pouvoir revenir sur ces contextes qui vous permettront d'améliorer votre communication affirmative et d'apprendre des stratégies pratiques que vous pourriez appliquer dans votre vie au quotidien.

Diapo suivante – c'est la dernière, c'est promis. La communication affirmative est une manière puissante de vous exprimer tout en respectant les autres. C'est ce que j'ai dit au début de ma présentation. Comme je disais, ces communications ont les principales caractéristiques de la clarté, de la confiance et de la possibilité d'exprimer vos pensées et vos

opinions de manière directe, libre et positive, toujours dans le respect de l'autre. À travers ce type de communication, vous pourrez communiquer effectivement vos limites, négocier vos conflits – on entend parler de cela tout le temps – et former des relations saines avec les autres.

Le plus important, c'est que la communication est nécessaire pour qu'il y ait des compromis pour pouvoir négocier. Plus important encore, la communication est nécessaire pour qu'il y ait des compromis de l'autre côté également.

Je vais à ce point-là remercier tous ceux qui ont participé à cette partie de votre séminaire. Votre participation active a fait de cette grande série de renforcement des capacités d'At-Large une série utile et surtout, parce que le fait que vous soyez là nous a permis de tenir cette séance, de l'enregistrer et de permettre à ceux qui ne sont pas là d'aller voir cet enregistrement et de revenir sur ces contenus.

Voilà la fin de ma présentation. Si vous avez des idées, des commentaires, des expériences à partager ou des questions à poser, je vous lis sur le chat, mais autrement, je serai là pour y répondre. Hadia, vous.

HADIA EL MINIAWI : Merci beaucoup Eduardo pour cette présentation tout à fait intéressante avec ces recommandations et ces outils pour la communication.

Je voudrais aussi vous dire que vous avez un cours sur ICANN Learn qui s'appelle « Écoute efficace » qui se penche justement sur ce type d'écoute. Je sais que vous n'avez pas eu le temps d'aborder cet aspect-là, donc je dirais que c'est un bon complément. En tout cas, ce que vous nous avez présenté aujourd'hui, Eduardo, était un très bon début.

Nous donnons maintenant la parole à Lilian.

LILIAN DE LUQUE : Est-ce que vous m'entendez ?

HADIA EL MINIAWI : Oui, allez-y Lilian, on vous entend.

LILIAN DE LUQUE : Merci.

Bonjour et mes salutations des Caraïbes. Je suis Lilian Yvette De Luque, je suis membre de LACRALO et j'appartiens au programme de l'ICANN. Je vais aujourd'hui prendre la parole au nom de l'ALAC. Je travaille aussi dans le domaine de la

participation d'At-Large. Je travaille aussi dans le secteur de l'acceptation universelle au niveau de notre région.

En tout cas, aujourd'hui, nous avons un thème très large. Je vais essayer de le résumer pour bien comprendre ce que l'Amérique latine est en réalité et ce que sont les habitants d'Amérique latine.

D'abord, je voudrais éviter quelques confrontations culturelles. Quand vous devez participer à une réunion à Cancún ou ailleurs dans notre région, c'est important de le savoir, parce que nous sommes d'une certaine façon similaires mais différents. Un mot par exemple en espagnol peut avoir plusieurs significations. Il y a quelques caractéristiques concernant les Latino-Américains et les personnes des Caraïbes. On nous appelle Latino-Américains parce que nous parlons en langue latine, c'est-à-dire en espagnol.

Nous avons quelques caractéristiques qui nous identifient dans le monde entier et en Amérique latine et dans les Caraïbes, nous sommes considérés comme des personnes ayant une culture attirante à cause de notre musique et de notre contexte culturel en général. On nous identifie par certains aspects physiques. Quand vous voyez une personne d'Amérique latine, un Latino, quelque part, vous savez que cette personne possède ce bagage culturel. Nous sommes passionnés par ce que nous faisons, nous

avons une passion pour notre travail, nous sommes passionnés aussi au niveau social.

Étant donné les caractéristiques qui existent dans notre région, nous rencontrons parfois des difficultés à atteindre certains objectifs. On sait qu'il y a des secteurs qui sont un petit peu en retard dans notre région.

On se caractérise aussi par le mélange de langues que nous parlons de notre région, à savoir l'espagnol, l'anglais, le portugais, le français et l'allemand aussi dans certaines régions, dans la région d'Aruba. Nous avons aussi, dans la région des Caraïbes et dans certaines villes de Colombie, une langue des Caraïbes qui s'appelle le papiamento qui est un mélange d'anglais, de hollandais et de patois local. C'est un dialecte qui existe. On entend ce dialecte de papiamento à San Andrés en Colombie où l'on y parle ce dialecte. Ensuite, il y a ce qu'on appelle le patois, qui est une autre langue, de nouveau un dialecte que l'on parle en Jamaïque, un peu comme le créole, un mélange de français et d'anglais, que l'on a dans différentes régions des Caraïbes.

Vous voyez que ce n'est pas seulement quatre langues. On peut parler de sept ou de huit langues différentes si on compte ces dialectes. Il y a des langues qui sont des langues officielles dans certains pays, par exemple on promeut l'apprentissage de ces

dialectes. Il y a des dialectes dans différents pays qui sont parlés par les autochtones qui représentent une partie importante de la population. On peut avoir différents mots pour désigner le même objet.

En même temps, on se caractérise par notre aspect chaleureux, notre caractère chaleureux. Nous sommes compréhensifs, nous aimons que les gens se sentent à l'aise. Vous pouvez facilement voir cette chaleur. Ce n'est pas parce que nous manquons de respect, c'est parce que nous sommes comme cela. Nous sommes des personnes chaleureuses. Nous aimons nous embrasser, nous donner l'accolade, nous faisons de grands gestes quand nous sommes enthousiastes; c'est notre caractère. Prochaine diapositive.

Une caractéristique qui identifie les Latino-américains et les Caribéens, c'est notre sens de l'humour. En général, nous aimons rire, nous aimons trouver ou considérer les choses en fonction de ce sens de l'humour. Nous avons cette capacité. Si nous commettons une erreur, nous en faisons une blague et cela nous fait rire. On se moque de nous-mêmes, on aime bien cela. Pour nous, c'est une façon d'être.

En général, on aime bien parler avec des mots à double sens. C'est quelque chose qu'on aime bien. On aime bien aussi utiliser des surnoms pour appeler nos amis. On les appelle avec d'autres

mots. Dans mon cas par exemple, il y a des gens qui m'appellent [inaudible]. Je n'ai jamais très bien compris pourquoi on m'avait donné ce surnom. Je m'appelle Lilian et 90% de mes amis m'appellent Lili aussi. Eduardo sera Edu. On a ces surnoms, on raccourcit les noms. Ce n'est pas parce qu'on est paresseux, c'est parce qu'on aime bien ce côté affectueux, ces surnoms qu'on donne à nos amis.

On est expressif, on aime bien embrasser les gens, leur donner l'accolade. On aime bien cette interaction physique. On se touchent les uns les autres, on se tape sur l'épaule, on gesticule, on se serre la main. On aime bien aussi se taper sur l'épaule. C'est comme cela que nous interagissons les uns avec les autres. En général, nous sommes affectueux. Nous avons une manière affectueuse de saluer. Ne soyez pas effrayé si quelqu'un s'approche de vous et veut vous donner l'accolade ; c'est normal pour nous, on aime bien cela. On est tout le temps en train de gesticuler, d'exprimer les choses avec nos mains aussi, c'est important. Vous avez vu qu'Eduardo faisait cela en parlant. On essaye d'exprimer aussi une partie de ce que nous disons avec nos mains.

Et puis, nous faisons du bruit des fois, nous crions, nous sifflons pour attirer l'attention d'une personne, pour lui dire qu'on l'appelle. On a cette culture tout à fait émotive. Et parfois, on

applique cela dans notre vie quotidienne, on tombe amoureux, on vit comme cela en appliquant tout cela.

Dans mon cas, j'habite près de Porto Rico et j'ai constaté que lorsqu'il y a des funérailles dans la région de la Colombie, on entend de la musique, on joue de la musique pour rendre hommage à la personne qui vient de mourir et qui va être enterrée. Très souvent, on dit quelle musique on voudrait interprétée lors de nos funérailles. Cela peut paraître un peu incroyable, mais c'est comme cela.

Nous pensons que la musique est un grand moyen d'expression dans notre région et la musique est très importante. Dans les pays d'Amérique latine, vous allez trouver de la musique partout, dans les autobus, au supermarché, dans la rue, à la maison, dans les transports en commun, dans le taxi, partout vous allez entendre de la musique et différents types de musique. Vous avez la salsa, le boléro, le meringué qui est très typique de l'Amérique latine et des Caraïbes, la bachata de la République dominicaine, la samba du Brésil, le tango. Maintenant, à Rio de Janeiro par exemple, vous entendez la très jolie samba, le tango en Argentine. La cumbia a différents formats en fonction des pays, donc la cumbia est différente en Colombie, en Argentine, dans d'autres pays d'Amérique. Ensuite, il y a la vallenato avec l'accordéon. C'est une musique qui est jouée à l'accordéon qui vient de l'Allemagne, dans ce cas-là qui a

été adaptée dans notre région, un petit peu comme le reggae aussi. Je n'ai pas inclus le calypso et d'autres musiques qu'on est en train de me citer dans le chat, le reggae, on adore Bob Marley. Lorsqu'on va aller au Mexique, vous allez aussi entendre beaucoup de ranchera, typique du Mexique. Prochaine diapositive.

Le jargon. Nous avons différentes expressions mexicaines qui sont assez communes. Faites attention, comme cela, vous comprendrez ce que veulent dire certains mots. Par exemple, lorsqu'on veut dire « ami », on dit *cuate* et pour un ami proche, on dirait *carnal*. Si c'est un homme, on dit [inaudible]. Lorsqu'on parle de quelqu'un qui est beau ou belle, on dit [inaudible]. En Colombie, cela veut dire le contraire. C'est surprenant : au Mexique, cela veut dire une personne belle et en Colombie, cela veut dire le contraire. Quelqu'un de sympa serait *buena dona*. Pour la piscine, on dit *alberca* au Mexique.

Pour l'argent, on parle de *lana*. Si c'est génial, on dit *chido*. Ce qui est très bien, on dit *padre*. Pour les enfants, ils disent *chamaco* ou *chamacas*. Un ado serait *chavo* ou *chava*. Lorsqu'on fait des câlins, on dit qu'on parle *apapachar* alors qu'en Colombie, on dit [inaudible].

Pour une boîte de nuit, au Mexique, on parle de *antro*. Si vous voulez sortir, vous allez dire « Pourquoi pas aller à l'*antro* »,

c'est-à-dire qu'on va sortir en boîte. Si vous voulez une bière, vous commandez une *chela*. Quelqu'un de bête serait *baboso* ou *tarugo*.

En Colombie, les petits plats ont un autre nom, mais au Mexique, on parle de *botana*. Voilà pourquoi dans les événements sociaux, vous verrez qu'ils parlent de *botana*. Les glaces s'appellent *nieve*. Les sandwichs sont des *tortas* alors que le *torta*, c'est un mot qui ailleurs est utilisé pour identifier un gâteau.

Le travail, c'est la *chamba*. Quelqu'un de blanc est un *güero*. Si c'est bon, on y va, on est prêt, on dit *orare*. Si on n'a pas compris, on demande *mande*. *Camión*, c'est le bus. S'il y a quelqu'un que vous n'aimez pas ou quelqu'un de [inaudible], on dit *macco*. « Je n'en reviens pas, ce n'est pas vrai », je suis en train de rigoler, on dit *no manches*. Si on veut [inaudible] une déclaration par exemple, on va dire [*meta*], c'est la vérité. Et si vous êtes ivre, saoul, vous allez dire *peda*.

Voilà quelques mots que vous allez entendre à Cancún. Comme je le disais, dans d'autres pays, ailleurs en Amérique latine et dans les Caraïbes, ces mots seraient différents. Diapo suivante.

Je suis sur le point de finir avec cette partie de la présentation qu'Eduardo et moi avons préparée. Je vais maintenant partager avec vous quelques idées par rapport aux quatre mots clés ou les clés de voûte pour une communication affirmative.

Tout d'abord, la clé de la bouche qui va ouvrir le cœur pour pouvoir nous exprimer. Il y a un dicton en Amérique latine, je ne sais pas s'il existe ailleurs dans le monde, qui dit que lorsque vous avez le cœur plein, la bouche peut en parler et c'est grâce à cette abondance qu'on peut parler.

Ici, on a la clé aux oreilles qui nous permettent d'écouter de manière ouverte, sans préjugés, sans devoir répondre tout de suite. Et c'est la clé pour l'attention.

Ici, on a la clé pour les yeux, pour la vue, qui observe, qui apprend, qui nous permet de connaître ceux avec qui nous communiquons. Nous commençons par l'observation effective et à partir de là, nous pouvons lire avec l'esprit. On peut essayer de comprendre ce qu'on nous dit. On peut savoir si la personne nous ment, si elle nous dit la vérité, on peut voir la gestualité, le regard de la personne. Lorsque quelqu'un ment ou dit la vérité, on peut s'en rendre compte à travers le regard. Donc, il est important d'ouvrir cette clé, la clé pour les yeux.

Finalement, la clé pour accéder au cœur qui ne peut s'ouvrir qu'avec trois autres. Lorsque vous ouvrez la clé aux yeux, vous pouvez utiliser la clé pour accéder au cœur de la personne avec laquelle vous êtes en train de communiquer.

Merci de m'avoir écoutée. J'espère que cette petite contribution vous aura été utile et vous permettra de connaître un peu plus

l'Amérique latine et le contexte des Caraïbes. Je vais maintenant recéder la parole à Shreedeeep.

SHREEDEEP RAYAMAJHI : Merci Lilian. Merci de m'avoir cédé le micro.

C'est un plaisir de présenter auprès de ce grand groupe qui nous accompagne. C'est très intéressant de voir qu'il y a des personnes de toutes les régions qui sont là pour collaborer et communiquer. Diapo suivante, s'il vous plaît.

Beaucoup a déjà été dit par Eduardo et Lilian. La communication est un processus simple où on partage et on reçoit. Comme on a déjà entendu dire, la communication affirmative porte sur la concentration, se pencher sur un sujet, être clair, indiquer ce que l'on entend et pas autre chose. Diapo suivante.

On a ici une image de communication affirmative où on parlait de communication passive-agressive, de communication affirmative, de communication agressive et de communication passive. Lorsque vous communiquez, vous devez écouter les autres et interagir. Diapo suivante.

On arrive maintenant à la question de comment communiquer de manière efficace sur les réseaux sociaux. Je ne me suis pas présenté, pardon. Je suis Shreedeeep Rayamajhi, je suis membre d'APRALO et je participe au sein du groupe consacré aux réseaux

sociaux en représentation de notre groupe de renforcement des compétences. Aujourd'hui, nous allons parler des réseaux sociaux, comment mieux communiquer aux réunions de l'ICANN et comment être visible dans toute la communauté.

Tout d'abord, que sont les réseaux sociaux ? Les réseaux sociaux sont liés aux émotions, aux sensations, aux valeurs, à ce qu'on a à communiquer, à nos sentiments. C'est la manière d'expliquer qui vous êtes. Lorsque vous communiquez sur les réseaux sociaux, vous pouvez voir également quelle est la valeur que vous pouvez apporter, quelles sont vos valeurs, comment vous soutenez tout ce que vous faites, sur quoi s'étaye ce que vous transmettez, quelles sont les informations que vous partagez et comment vous communiquez avec la communauté. Diapositive suivante.

Parlant de réseaux sociaux, le principal est le contenu. Qu'est-ce que le contenu ? Ce sont les informations que vous partagez. Il peut s'agir de mots, de vidéos, d'images et vous devez le comprendre. Surtout pour les nouveaux arrivants qui s'unissent à cette communauté, je suggère ce qui suit : lorsque vous participez à une réunion, expliquez votre identité avant de partager le contenu. À l'ICANN, on des hashtags, par exemple #ICANN76 qui sera probablement le hashtag officiel. Lorsque vous partagerez vos pensées par rapport à ce que vous êtes en train de faire ou ce que vous souhaitez faire, utilisez ce hashtag ;

comme cela, vous cadrez la communication. Ce sera également la manière de mieux parler de ce que vous êtes en train de faire. Comme cela, les autres vont vous parler de ce qu'ils sont en train de faire, de ce qu'ils prévoient faire aux réunions de l'ICANN. Et c'est important parce que les réunions de l'ICANN ne sont pas exclusivement présentielles; il y a beaucoup de personnes qui se connectent à distance également et qui vont vouloir être au courant de ce qui se passe pour bien comprendre. Mais il leur faut le contexte de la culture dans laquelle cela se passe. Par le passé par exemple, il y a eu des mauvais entendus à cause de ce manque de compréhension et cela revient aux informations quand vous êtes en train de partager. Diapositive suivante.

Les valeurs sur les réseaux sociaux. Lorsque vous partagez des informations ou des opinions, vous devez être très précis. Essayez de partager l'histoire de ce qui se passe, votre opinion, vos pensées. Essayez de lire la situation, d'être clair avec les autres. Si vous voulez savoir quoi que ce soit, vous n'aurez qu'à accéder à un hashtag pour chercher et trouver ceux qui parlent des mêmes sujets qui vous intéressent. Voilà à quoi servent les hashtags.

Sur zoom par exemple, on le voit sur le chat, il y a beaucoup de personnes qui essaient de participer à des communications sur ce qui se passe, à des discussions sur ce qui se passe. Il y a

beaucoup de personnes qui vont s'intéresser à ce qui se passe sur le chat et non pas seulement à ce qu'ils disent verbalement.

Les informations, au moment d'être partagées, doivent être exactes, ce qui vous aide à renforcer la relation de confiance. Si vous êtes un nouvel arrivant, si vous aimez bien quelqu'un, si vous aimeriez échanger avec cette personne, vous pouvez l'identifier sur vos publications à travers l'étiquetage d'utilisateurs. Vous pouvez utiliser tous ces moyens sur les réseaux sociaux pour renforcer vos communications. Ceci fait partie de ce que vous faites ou de la communauté que vous êtes en train de générer. Si quelqu'un a écrit quelque chose et que vous avez été identifié, vous allez pouvoir être retrouvé en ligne grâce à cette identification. Diapositive suivante.

Parlant de la stratégie sur les réseaux sociaux, une fois que vous commencez à interagir avec les contenus, avec les photos, avec les idées que vous voulez partager ou si vous voulez contacter les personnes d'une certaine communauté, vous allez devoir collaborer, apporter vous-même une valeur. La meilleure manière est d'apporter du contenu, de partager ses pensées en toute sécurité, d'être sûr de ce qu'on dit, de suivre ce qui est dit.

Si vous avez des difficultés à comprendre, vous pouvez toujours revenir en arrière. Il y a de nouvelles discussions qui se tiennent très souvent et à tout moment où vous vous sentez mal à l'aise

ou lorsque vous sentez que vous n'arrivez pas à suivre, vous pourrez toujours venir. Vous allez voir que les personnes sont très agréables. Prochaine diapositive, s'il vous plaît.

Lorsque l'on parle de la stratégie liée au contenu, essayez d'utiliser des mots clés, par exemple des mots intéressants, de raconter des histoires aussi si les contenus peuvent correspondre à certains paramètres de façon à ce que les gens participent. Il faut tenir compte de la clarté dans votre discours, utiliser des mots clés adaptés, des mots qui soient cohérents ou pertinents avec ce que vous voulez exprimer et bien sûr, s'assurer que tout le monde va pouvoir participer.

Nous avons ensuite notre engagement. Nous devons avoir un thème bien centré, une bonne qualité et être réactif.

Au niveau de la pertinence, vous devez poster des choses de manière régulière, de bonne qualité, qui soient reconnues par toute la communauté.

Ensuite, nous avons l'engagement. Vous devez être bien centré. Si vous êtes au cours d'une séance et que vous êtes en train de vous exprimer, essayez de rester dans votre contenu et de partager ce contenu de la meilleure manière possible. Cela fait partie de ce qu'est la participation sociale. Vous devez fournir un effort et collaborer. Pour la collaboration, vous devez utiliser les hashtags corrects, les bons mots clés, des références, des

étiquettes correctes aussi. C'est facile en fait. C'est quelque chose qui va s'avérer simple. Si vous êtes un nouvel arrivant, il n'y aura pas de difficultés. N'hésitez pas, donc, à utiliser les réseaux sociaux, à essayer de joindre les autres, de bien comprendre le travail qu'ils réalisent et essayez de faire un peu de travail préalable aussi. Essayez d'être bien organisé. Prochaine diapositive, s'il vous plaît. Merci.

Les réseaux sociaux et la participation aux réseaux sociaux. Lorsqu'on parle des réseaux sociaux et de la participation aux réseaux sociaux, on analyse différents niveaux. Le premier niveau est l'observation, donc vous regardez ce que font les gens, comment ils le font. Lorsque vous observez, vous apprenez et ensuite, vous pouvez passer à l'étape suivante, qui est le fait de suivre ces gens. Puis, vous participez, puis vous les soutenez, puis vous contribuez. Voilà, ce sont les différentes étapes que vous devez appliquer lorsque vous utilisez les réseaux sociaux.

Puis, si vous entendez quelqu'un qui parle très bien par exemple, allez voir son profil sur les réseaux sociaux si vous avez la possibilité d'y aller et envoyez-lui un message ou étiquetez-le en lui disant ce que vous avez aimé dans ce qu'il disait, donnez-lui votre perspective, parlez-lui de votre pays; c'est très important, c'est une manière de participer pour un nouvel arrivant. C'est ce qu'un nouvel arrivant doit faire.

Cette communauté est basée sur la contribution, donc si nous commençons à contribuer de cette manière, en observant, en suivant, en participant, etc., la participation est aisée. Je dis toujours que si quelqu'un parle de quelque chose, d'un thème qui vous intéresse, participez à la conversation, dites-le, n'hésitez pas à le faire. Si vous êtes dans une réunion sur Zoom, joignez-le, n'hésitez pas à le joindre. Si vous participez de manière virtuelle, pareil, participez, faites la promotion de ces réseaux sociaux. N'hésitez pas à les promouvoir. Prochaine diapositive.

La conversation sur les réseaux sociaux, comment a-t-elle lieu ? Il y a différents aspects : les valeurs, les objectifs, les cibles et la communication. Quels sont vos objectifs ? Comment établissez-vous vos cibles ? Quelle communication allez-vous utiliser pour participer ? Et quelles sont vos valeurs ?

La participation a lieu lorsque l'on est visible. Pour être visible, vous devez faire certains efforts. Une fois que ces efforts sont faits, cela va avancer. Mon expérience, quand j'utilise les réseaux sociaux, ces dernières années, j'ai constaté que lorsque l'on participe aux réunions virtuelles, lorsque je veux joindre quelqu'un, j'utilise Twitter, j'utilise un hashtag, je vais utiliser Twitter avec ce hashtag et je vais lire tous les tweets qui sont liés avec ce hashtag et je vais ensuite regarder tous les tweets, dire si cela m'intéresse en mettant des « likes », participer d'une

certaine manière dans le domaine qui m'intéresse, exprimer mon l'intérêt pour le statut de cette personne en envoyant un « like », en faisant des commentaires si je peux, en le repartageant aussi de façon à ce que cette participation ait lieu.

C'est comme cela qu'on se fait des amis aussi. Je me souviens toujours, lorsque j'étais nouveau à l'ICANN, j'essayais de participer à certains groupes sur Twitter à travers des hashtags et j'ai réussi comme cela à avoir des conversations avec des gens à travers des tweets. Au cours des réunions, c'est pareil, s'il y avait quelque chose qui m'intéressait, à ce moment-là, j'envoyais un commentaire et de cette manière, j'arrivais à entrer en contact avec une personne. N'hésitez pas à le faire.

Préparez-vous, voyez les réunions qui vous intéressent, essayez de voir quels sont les contenus disponibles concernant la réunion en question, essayez de voir quelles sont les informations données sur cette séance en particulier qui vous intéresse, qui sont les intervenants. Très souvent, on apprend beaucoup de choses pendant ces réunions et ces choses-là, vous pouvez les partager ensuite en tant que contenu sur les réseaux sociaux.

Un autre point important : les hashtags. Ici, nous devons nous centrer sur ces points-là. Lorsque nous utilisons les réseaux sociaux, nous devons publier des contenus ici. Par exemple pour

l'ICANN76, vous avez ce hashtag. Pour les nouveaux arrivants, si vous avez des questions, n'hésitez pas à les envoyer sur ces hashtags, participez d'une manière ou d'une autre de façon à ce que cette participation avec la communauté ait lieu, ce qui va vous aider ensuite à communiquer de manière plus appropriée. Cela va vous donner aussi de la présence.

S'il y a des questions, je serais ravi d'y répondre, notamment en ce qui concerne les réseaux sociaux. Si quelqu'un veut aussi nous parler de son expérience. Hadia, allez-y.

HADIA EL MINIAWI : Merci Shreedeeep. Je voulais vous demander s'il y avait un hashtag pour l'At-Large.

SHREEDEEP RAYAMAJHI : Hadia, excusez-moi, je n'ai pas compris ce que vous avez dit.

HADIA EL MINIAWI : Est-ce qu'il y a un hashtag spécifique pour l'At-Large pour l'ICANN76 ?

SHREEDEEP RAYAMAJHI : Je crois qu'auparavant, nous avions un hashtag pour l'At-Large. Je ne sais pas. Je crois qu'auparavant, ce hashtag existait pour

l'At-Large. Oui, Lilian vient de le publier, il y a un hashtag pour l'At-Large pour l'ICANN76. Merci Lilian.

HADIA EL MINIAWI : Lilian, allez-y.

LILIAN YVETTE DE LUQUE : Merci.

Shreedeeep, oui, nous avons créé ce hashtag pour l'At-Large dans le cadre de la réunion 76 de l'ICANN. Nous avons aussi ces mêmes hashtags pour les différentes RALO.

HADIA EL MINIAWI : Merci beaucoup Lilian.

Est-ce qu'il y a des questions ou des commentaires pour Shreedeeep, pour Lilian ou pour Eduardo à la suite des présentations que nous avons vues? En tout cas, nous les remercions vraiment pour ces présentations qui nous ont permis d'en apprendre beaucoup concernant la communication affirmative, la manière de diffuser les informations sur les réseaux sociaux, comment interagir avec des personnes d'Amérique Latine et des Caraïbes. Nous avons entendu des intervenants du Népal, de Colombie et de Porto Rico.

Je remercie beaucoup le groupe des réseaux sociaux et l'équipe de LACRALO qui a préparé ce webinaire. Nous espérons pouvoir appliquer tout cela lorsque nous viendrons dans votre région.

Je vais donner la parole maintenant à Lilian qui va nous parler du concours qui va avoir lieu et du stand qui va être préparé. Allez-y Lilian.

LILIAN YVETTE DE LUQUE : Merci Hadia.

Cette année, nous aurons un concours sur Twitter comme d'habitude. Donc, je vous encourage tous à utiliser Twitter pendant la réunion de l'ICANN. Envoyez vos messages par Twitter en utilisant les hashtags que j'ai mis dans le chat et ainsi, vous participerez à ce concours. Nous allons récompenser les personnes qui ont envoyé le plus de tweets pendant la réunion d'At-Large.

Aussi, l'At-Large aura pendant une heure par jour un stand avec une personne lundi, mardi, mercredi et jeudi. Cette personne parlera de l'At-Large, des activités des RALO, on parlera aussi des différents concours. Je crois que cela va être amusant, donc n'hésitez pas à venir nous voir au stand d'At-Large.

HADIA EL MINIAWI : Merci beaucoup Lilian. Merci à nos intervenants et aux participants.

Je vous rappelle que nous allons bientôt entendre un webinaire sur les réunions entre la réunion de l'ICANN76 et l'ICANN77. Nous allons organiser un atelier hybride sur le consensus et la prise de décision. Merci beaucoup. Je vous donne la parole.

YEŞİM SAĞLAM : Merci beaucoup.

Cette réunion est maintenant terminée. Bonne journée à tous.
Au revoir.

[FIN DE LA TRANSCRIPTION]