

Elefantes y Mahouts:

Gestión de conflictos en
~~Wikipedia~~ la vida



WIKIMEDIA

ESPAÑA

Jornadas Wikimedia España

Pamplona, 18-20 de octubre de 2019

Jornadas Wikimedia España 2019, Pamplona

Traducción de la presentación de Asaf Bartov <asaf@wikimedia.org>



**¿Vamos a aprender
hoy aquí a no tener
nunca conflictos?**

Va a ser que **no...**

**Pero podemos
aprender a tener
¡mejores conflictos!**

... o al menos a
llevarlos mejor

Entender el conflicto

❑ Conflicto ≠ desacuerdo

El conflicto es un desacuerdo que activa nuestros recursos emocionales

➤ Enfoques del conflicto en Wikipedia (por ejemplo....)

- **Sobre contenidos**: discusión; consenso; trascender y representar el conflicto
- **Sobre comportamientos**: reglas y límites; adjudicación por parte de la comunidad y comisiones; sanciones y exclusión

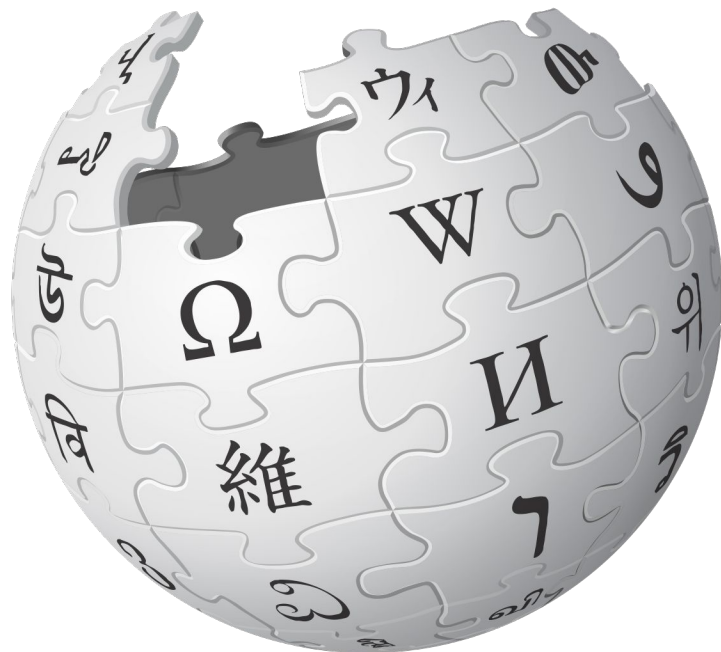
Evitar el conflicto

- Una onza de prevención vale una libra de cura:
- Como ejemplo, receta mágica – **comunicación clara y abierta:**

1. Planteamiento
2. Argumentación
3. Ampliar información/apoyo
4. Entrevistas/charlas

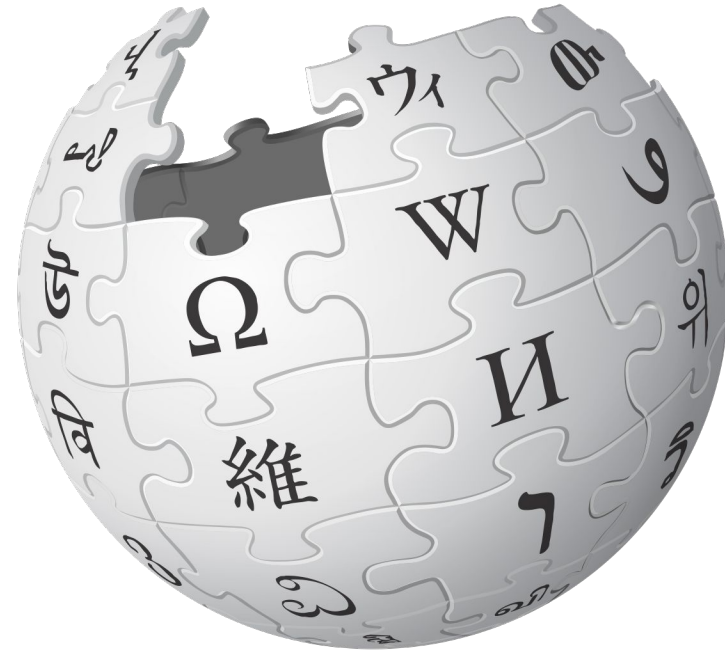
Wiki y sus comunidades como sistemas vivos

- Todos los sistemas necesitan nueva retroalimentación para sobrevivir (y crecer)
- Esta retroalimentación y las diferencias también se ven como amenazas porque los sistemas están definidos por sus límites



Wiki y sus comunidades como sistemas vivos

- Los sistemas saludables yequilibran la apertura hacia los cambios y los límites que los mantienen y protegen. (por ejemplo, las políticas de relevancia)
- Este equilibrio es, a veces se logra aceptando el costo del conflicto



Ideas vs. Emociones

Diferencia #1



WIKIMEDIA

ESPAÑA

Mahout sobre un elefante

artista desconocido

Gouche sobre papel; Murśidābād, India; siglo XVIII.

(Victoria and Albert Museum, Londres)

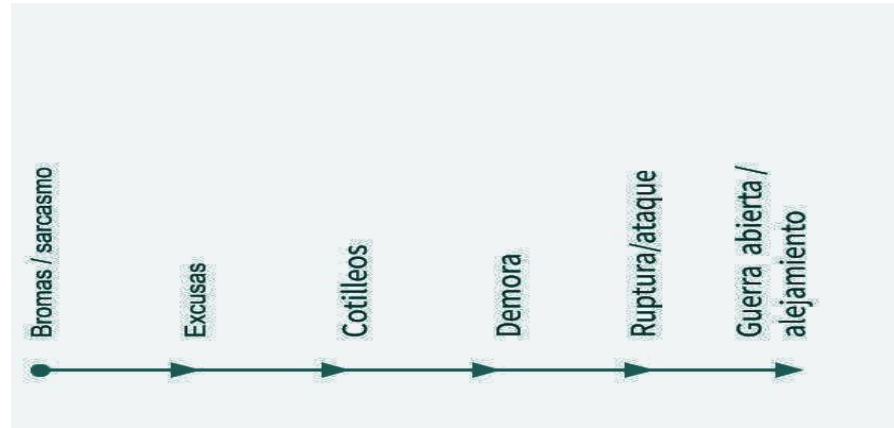
Inciso: aprovecho para recomendar un libro, *El viaje del elefante*, de José Saramago



WIKIMEDIA
ESPAÑA



Ideas vs. Emociones: la Línea de Resistencia



**Las personas
necesitamos que nos
escuchen**

**Las personas
necesitamos sentir
que nos escuchan**

Ideas vs. Emociones:

¿qué hacer?

- **Replicar, parafrasear**; aceptar lo que se pueda; solicitar más opiniones o apoyo; dar "agencia"
- **Construir** consensos con la mayoría; procurar la mejor forma de acomodar la opinión de la minoría; reconocer su frustración. Permitir que se preserve la dignidad ("salvar la honrilla")

Ideas vs. Emociones: ¿qué hacer?

- Usar el **humor** para aliviar y no para herir
- Evitar la **mala fe** (troleo=molestar deliberadamente a los elefantes); **reconocer** los elefantes desbocados (pérdida del control)



- [File:Wikipedia-logo-v2.svg](#): Wikimedia,
- [File:Smile icon.svg](#): It Is Me Here,

Ideas vs. Emociones: ¿qué hacer? Resumen

- **Escucha** a tu propio elefante; respétalo, manéjalo.
- **Escucha** a los elefantes de los demás; respétalos
- **Acepta** desacuerdos *sanos*; toma las críticas como retroalimentación
- **Las personas necesitan ser escuchadas; y sentirse escuchadas.**

¿Qué quiere la gente de un líder?

- **Inclusión**

- "¿Me aceptan?"; "¿Podré participar/influir en X?"

- **Respeto**

- "¿Se reconocen los valores que aportó?"; "¿ Se le da a mi experiencia/opinión el debido respeto?"

- **Equidad**

- "¿Estoy recibiendo un trato igual a los demás?"; "¿Me discriminan?"; "¿Son otras personas las favorecidas?"



Grupo de discusión

1



WIKIMEDIA

ESPAÑA

¿Qué es lo que desboca tu elefante?

Piensa de nuevo en un reciente conflicto (en el mundo wiki o no)

- ¿Qué causó exactamente la estampida de los elefantes?
- ¿Consiguió alguien calmarlos?
- Si fue así, ¿cómo?

Posiciones vs. Intereses

Diferencia #2



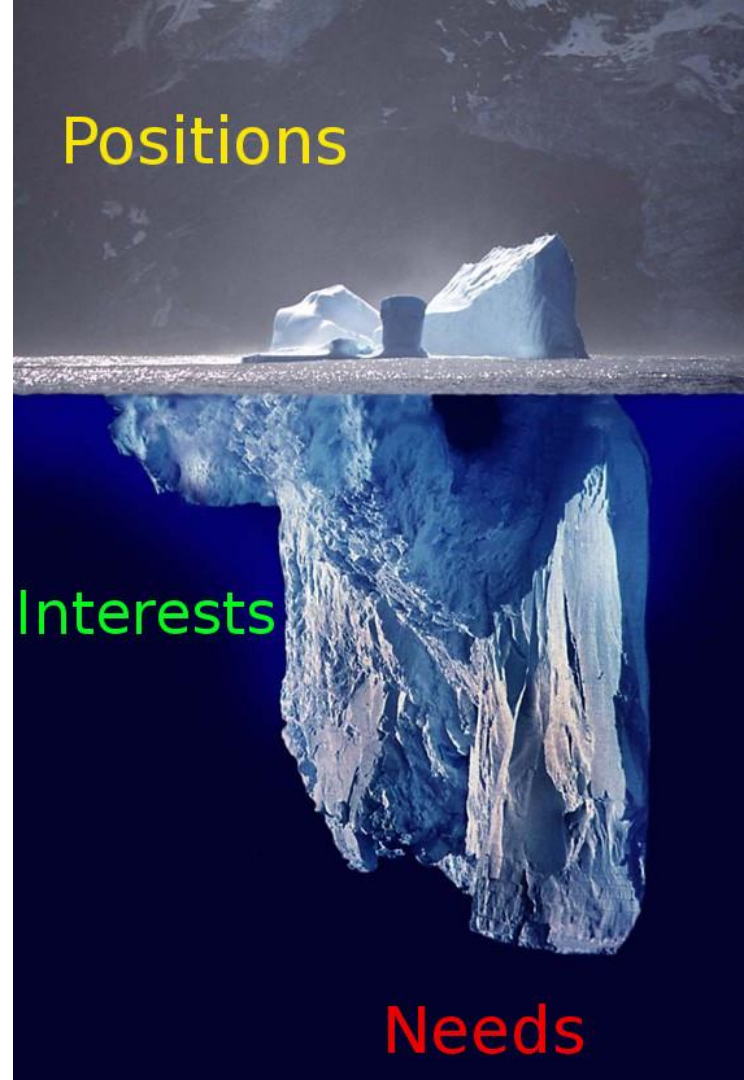
WIKIMEDIA

ESPAÑA

Lo que **afirmamos** (o pensamos) que queremos.

Lo que en realidad **importa** para nosotros.

Lo que estamos tratando de **proteger** o **garantizar**.



[[File:Iceberg.jpg]], CC-by-sa 3.0 by Uwe Kils (iceberg) and User:Wiska Bodo (sky).
Modificado por Asaf Bartov.

Posiciones vs. Intereses: ¿qué hacer?

- **Analiza** tus intereses. ¿Por qué te sientes tan apasionado/empeñado sobre esta postura? ("5 Porqués")
- **Indaga** sobre los intereses del resto.
- **Observa** y **informa** sobre otros conflictos
- **Evalúa** tus intereses de acuerdo a criterios objetivos y reconsiderar tu postura.



Grupo de discusión

2



WIKIMEDIA

ESPAÑA

¿Qué es lo que desboca tu elefante?

Piensa de nuevo en un reciente conflicto (en el mundo wiki o no)

- ¿Se expresaron los intereses y necesidades o sólo la posturas?

Personas vs. Funciones

Diferencia #3



WIKIMEDIA

ESPAÑA

El mundo es un escenario, y cada hombre y mujer son simples actores; tienen sus salidas y sus entradas, y una persona puede representar muchos fragmentos a lo largo del tiempo que dura la obra

--William Shakespeare, *As You Like It*, Acto II, Escena VII



WIKIMEDIA
ESPAÑA

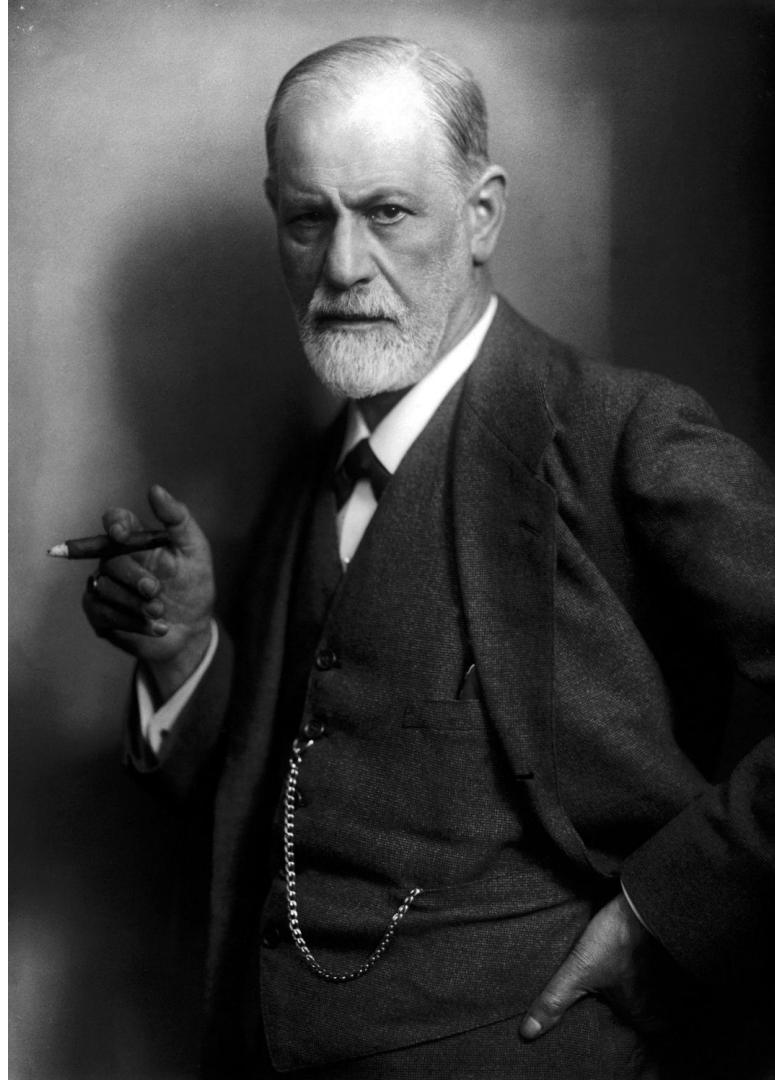
Personas vs. Funciones

- Los roles pueden ser **formales** (bibliotecario, presidenta) o **informales** (experto en derechos de autor; la *nazi de la gramática*; el *abogado del diablo*, la pacificadora; el bromista)
- Reconoce tus roles. ¿Qué papel representas? ¿Qué rol se te ha asignado? ¿En qué roles *caes*?
- El conflicto puede ser visto como la **interacción entre roles**; los cambios de roles y de personas pueden afectar al conflicto.
- ¡Puedes representar muchos fragmentos de la obra!

Proyección

La tendencia a atribuir a los demás lo que no somos capaces o estamos dispuestos a ver en nosotros mismos (ya sea positivo o negativo). por ejemplo, "X es irracional"

- Pero las personas también proyectan de expectativas y modelos mentales. (Aristóteles sobre el 'carácter')
- Todo el mundo proyecta; todo el mundo responde a la proyección
- ¿Qué funciones se proyectan sobre ti?



Personas vs. Funciones: ¿qué hacer?

- **Reducir** las proyecciones
- **Asumir** que los roles fluyen (no presentar resistencia a los cambios de roles propios ni ajenos)
- **Centrarse** en expresar tu (actual) papel, en lugar de atacar a los roles ajenos. ¿Qué papel tiendes a evitar? ¿Por qué? ¿Qué es lo que te parece válido de ellos, sin embargo?
- **Flexibilidad** de modelos; sé el cambio que quieres ver.

Grupo de discusión

3



WIKIMEDIA

ESPAÑA

Grupo de discusión 3

1. ¿Qué papel sueles asumir?
2. ¿Qué funciones se proyectan sobre ti?
3. ¿Qué roles estás interesado en probar? ¿Qué te lo impide?

Patrones que funcionan

(Wiki)sabiduría acumulada



(Otros) Patrones que funcionan

1. enwp.org/WP:PACT
 - +[[Hanlon's Razor]] [WP:PACT](https://enwp.org/WP:PACT)
2. Replantear, enfocar, reformular, eliminar lo irrelevante y la digresión
3. Excluir a los trolls (enwp.org/WP:DENY); quedarse con lo sustancial y reformular.

Fuentes

- *Inside the No*, Myrna Lewis, 2008
- *Getting to Yes*, Roger Fisher and William Ury, 1981
- McKinsey Quarterly, Feb 2016
- Dr. Aftab Erfan, University of Vancouver
- [Meatballwiki](#)



WIKIMEDIA
ESPAÑA



**GRACIAS
ESKERRIK ASKO**



WIKIMEDIA

ESPAÑA

Jornadas Wikimedia España

Pamplona, 18-20 de octubre de 2019