

Слоновете и техните водачи: Управление на конфликти за уикипедианци хора

Уикиконференция 2016, София

Асаф Бартов <asaf@wikimedia.org>

**Elephants and
Mahouts: Conflict
Engagement
for
WikipediansHumans**

WikiConference Bulgaria
2016, Sofia

Asaf Bartov

**Ще се научим ли
как да нямаме
никога никакви
конфликти?**

**Are we going
to learn how
not to have
conflicts,
ever?**

MHe.

nope.

**Но ще се научим как
да ни се получават
по-добри конфликти!**

**But we *are*
going to learn
how to have
better
conflicts!**

ИЛИ

**как конфликтите
да ни се получават
*по-добре!***

**or
how to have
conflicts
*better!***

Що е то конфликт?

1. Конфликт \neq разногласие

- Конфликтът е разногласие, *което активира нашите емоционални ресурси.*

Understanding conflict

- Conflict \neq disagreement
 - Conflict is disagreement *that activates our emotional resources*

Що е то конфликт?

2. Малкото профилактика е по-добре от многото лечение:

Например: ясно и открито общуване:

1. назовавайте контекста/рамките;
2. декларирайте позицията си ясно и кратко;
3. илюстрирайте / аргументирайте;
4. проявявайте интерес към мненията на другите.

Внимавайте за слонове!

Understanding conflict

- An ounce of prevention is worth a pound of cure:

e.g. clear and open communication:
 1. framing;
 2. advocating;
 3. illustrating/supporting;
 4. inquiring

Mind the elephants!

Що е то конфликт?

3. Конфликтът в Уикипедия

- Относно съдържанието: обсъждания; консенсус; издигане *над* конфликта и представяне на *факта*, че съществува конфликт.
- Относно поведението: правила и ограничения; отсъждания на общността и на излъчени от общността комитети; санкции и изолация

Understanding conflict

- Conflict on Wikipedia

Re content: discuss; consensus; transcend and represent the conflict

Re behavior: rules and boundaries; adjudication by community and committees; sanctions and exclusion

Уикитата и уики общностите като живи системи

- Всички системи **имат нужда** от нещо ново на входа или нова обратна връзка, за да продължат да съществуват (и да се развиват)

Wiki and communities as living systems

- All systems **need** new input/feedback to survive (and grow)

Уикитата и уики общностите като живи системи

- Промяната и обратната връзка обаче *също* се разглеждат и като **заплаха**, защото **системите са дефинирани от своите ограничения**

Wiki and communities as living systems

- Difference/feedback is *also* seen as **threatening** because **systems are defined by boundaries**

Уикитата и уики общностите като живи системи

- Здравите системи **намират** **баланса** между готовността за промяна/нов вход И ограниченията, които ги поддържат и защитават (напр. политиките за значимост)

Wiki and communities as living systems

- Healthy systems **balance** openness to input/change AND boundaries that maintain and protect. (e.g. notability policies)

Идеи vs. эмоции

разграничение №1

**Ideas vs.
Emotions**

distinction #1

**Водач, обядзил
слон;** неизвестен
художник

Гваш върху
хартия;
Муршидабад,
Индия; XVIII век.

(Музей на
Виктория и
Албърт, Лондон)

Ненадейна,
но гореща
препоръка за
прочит на:
**„Пътуването
на слона“** от
Жозе Сарамагу



**Mahout on an
elephant;** artist
unknown

gouache on paper;
Murshidabad,
India; 18th
century.

(Victoria and
Albert Museum,
London)

A random but very
warm book
recommendation:
**The Elephant's
Journey**, by José
Saramago

Идеи vs. емоции

- Линия на съпротивлението (Люис, 2008)
 - Шеги и сарказъм →
 - Извинения → Ключи →
 - Застой → Бунт / саботаж →
 - Открита война / разделение

Ideas vs. Emotions

- The **Resistance Line** (Lewis 2008)
 - Jokes & sarcasm
 - > Excuses ->
 - Gossip ->
 - Slowness ->
 - Strike/disruption
 - > open war / separation

Идеи vs. емоции

- **Какво да се прави?**

- Вслушвайте се в слона си; уважавайте го; управлявайте го
- Вслушвайте се в слоновете на другите; уважавайте ги
- Обезопасявайте разногласията; критика = обратна връзка
- **Хората имат нужда да бъдат чути и да се почувстват чути.**

Ideas vs. Emotions

- **What to do?**

Listen to your elephant;
respect it; manage it

Listen to others' elephants;
respect them

Make disagreement safe;
criticism = feedback;

**People need to be heard;
and to *feel* heard.**

Идеи vs. емоции: Какво да се прави?

- Повтаряйте, за да покажете, че сте чули какво ви казват другите; съгласявайте се с каквото можете; търсете повече мнения и подкрепа; давайте възможност за изява.
- Изграждайте консенсус около мнозинството; търсете максимално съвместяване на гледната точка на малцинството; отчитайте тяхната фрустрация. Съдействайте за съхраняването на репутацията.

Ideas vs. Emotions: what to do?

- Mirror; agree with what you can; solicit more opinions and support; give agency
- Build consensus around majority; seek maximal accommodation of minority view; recognize their frustration. Support face-saving.

Идеи vs. емоции: Какво да се прави?

- Използвайте чувството си за хумор, за да помагате, не да вредите
- Изолирайте проявите на злонамереност (тролене = съзнателно дразнене на слона); разпознавайте слоновете без водачи (ситуации извън контрол)

Ideas vs. Emotions: what to do?

- Use humor to heal and not to harm
- Shut out bad faith (trolling = deliberately upsetting elephants); recognize rider-less elephants (lost control)

Групово обсъждане 1

(по желание)

1. Какво дразни Вашия слон?
2. Спомнете си за някой скорошен уики конфликт; какво *точно* раздразни слоновете? Какво ги успокои?

Group discussion 1

(optional)

1. What upsets your elephant?
2. Think back to a recent on-wiki conflict; how were elephants upset, exactly? How were they calmed?

Позиции vs. интереси

разграничение №2

Positions vs. Interests

distinction #2

Какво **твърдим**
(или мислим),
че искаме.

Какво всъщност
има значение
за нас.

Какво се
опитваме да
защитим или
осигурим.

Позиции

Интереси

Нужди

What we **state** (or
think) we want.

What actually
matters to us.
What we're trying
to **protect** or
ensure.

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

Позиции vs. интереси: Какво да се прави?

- **Изследвайте** *интересите си*. Защо влагате толкова емоция/решителност в дадена тема?
- **Проучете** *интересите на другите*.
- **Наблюдавайте и опишете** конфликтите на другите.
- **Оценете** своите *интереси* спрямо обективни критерии и преосмислете своята *позиция*.

Positions vs. Interests: what to do?

- **Examine** your *interests*. *Why* are you so passionate/determined about this *position*?
- **Inquire** into the *interests* of others.
- **Observe** and **report** on others' conflict
- **Evaluate** your *interests* according to objective criteria and reconsider your *position*.

Групово обсъждане 2

(по желание)

Припомнете си някой скорошен конфликт: изразени ли бяха интересите и нуждите, или само позициите?

Group discussion 2

(optional)

Think back to a recent conflict: were the interests and needs expressed, or only the positions?

Хора vs. роли

разграничение №3

People vs. Roles

distinction #3

**„Целият свят е сцена и
всички ние сме актьори
на нея – влизаме,
излизаме и за своето
време всеки от нас играе
различни роли.“**

– Уилям Шекспир „Както ви харесва“,
действие II, сцена VII (превод: Валери Петров)

**All the world's a
stage, And all the
men and women
merely players;
They have their
exits and their
entrances, And
one man in his
time plays many
parts**

--William Shakespeare,
As You Like It, Act II,
Scene VII

Хора vs. роли

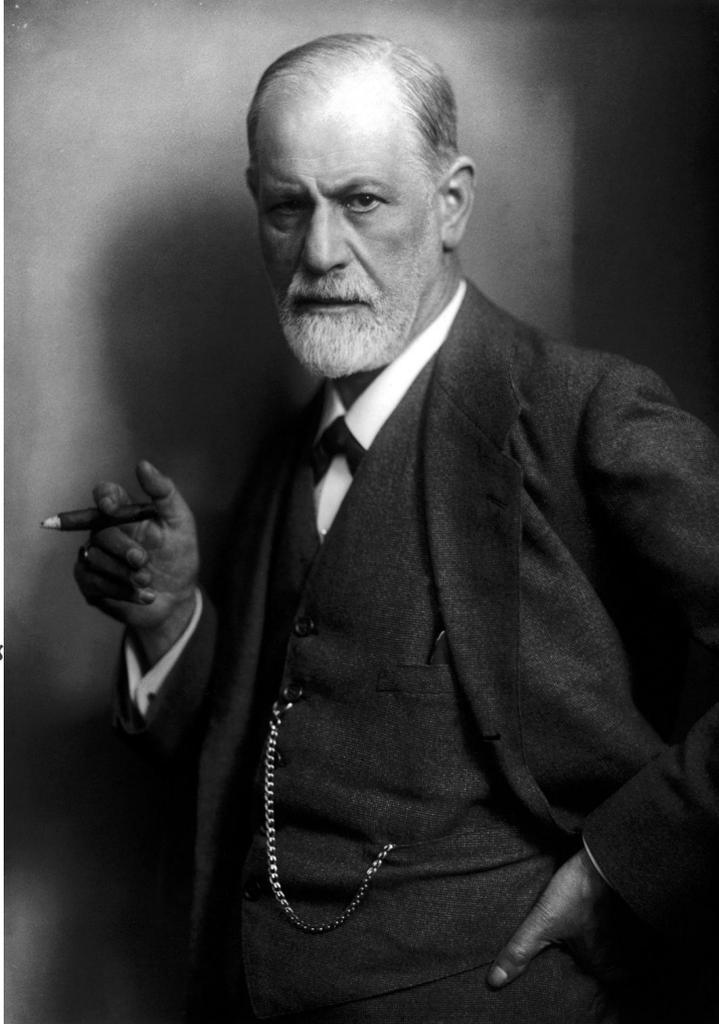
- Ролите могат да бъдат формални (администратор, председател) или неформални (експерт по авторско право, педант на тема граматика, адвокат на дявола, миротворец)
- Открийте своята роля/и. По какви роли си падате?
- **Може да играете и много роли!**

People vs. Roles

- Roles can be formal (admin, chairperson) or informal (copyright expert; grammar nerd; devil's advocate; peace maker)
- Recognize your role(s). What roles do you fall into?
- **You can play many parts!**

Проекция

- Склонността да приписваме на другите онова, което не можем или желаем да видим у себе си (било то положително или отрицателно).
- „X е трол“; „Y отново започна“; „нужен ни е Z“
- Ние всички проектираме, ни всички сме обект на проекции.
- А върху вас какви роли се проектират?



Зигмунд Фройд, 1939, сп. „Лайф“. Обществено достояние.

Projection

- ◆ A tendency to attribute to others what we're not able or willing to see in ourselves (whether positive or negative).
- ◆ "X is a troll"; "Y is at it again"; "we need Z"
- ◆ We all project; we all respond to projection
- ◆ What roles are projected onto you?

Хора vs. роли: какво да правим? People vs. Roles: what to do?

- Намалете проекциите.
- Направете ролите „флуидни“ (не пречете на хората да сменят ролите си).
- Конфликтът може да се разглежда като взаимодействие между ролите; сменят ли се ролите, и конфликтът се премества.

- **Reduce projections**
- Make roles fluid (don't resist people changing roles)
- Conflict can be seen as interaction between roles; **shifting** roles and people can shift the conflict.

Хора vs. роли: какво да правим?

- Съсредоточете се върху изразяването на своята (текуща) роля, вместо да атакувате ролите на другите.
- Какви роли се стараете да избягвате? Защо? Все пак какво ги прави валидни?
- Моделирайте гъвкавостта; бъдете промяната, която искате да видите у другите :)

People vs. Roles: what to do?

- Focus on expressing your (current) role, rather than attacking others' roles.
- What roles do you tend to avoid? Why? What's valid about them nonetheless?
- Model flexibility; be the change you want to see. :)

Групово обсъждане 3

(по желание)

1. Какви роли обикновено играете?
2. За какви роли са проектирани очакванията към вас?
3. Какви роли ви е интересно да опитате?

Group discussion 3

(optional)

1. What roles do you usually play?
2. What roles are projected onto you?
3. What roles are you interested in trying?

Модели, които работят

Натрупана уикимъдрост

Patterns That Work

Accumulated
wikiwisdom

Модели, които работят

- Прилагайте презумпцията за добронамереност (мда)
 - + [[Бръснач на Ханлън]]
+ [[:en:WP:PACT]]
- Променете контекста и формулировката, фокусирайте се, отстранете всякакви отклонения от темата
- Изолирайте троловете (не им придавайте значение; отберете зърното от плевата и преформулирайте)

Patterns That Work

- [Assume Good Faith](#)
(yup)
 - +[[Hanlon's Razor]],
+[WP:PACT](#)
- Reframe, focus, restate, weed out irrelevance and digression
- Exclude trolls ([deny recognition](#); pick out substance and restate)

Модели, които работят

- Поправяйте счупените прозорци. Моделирайте доброто поведение и реагирайте на лошото поведение, още докато залогът е малък.
- Избягвайте протезирането; осигурете честен и справедлив процес за всекиго.

Patterns That Work

- Fix broken windows. Model good behavior and act against bad behavior when the stakes are small.
- Avoid favoritism; fair and due process for everyone.

ИЗТОЧНИЦИ

- *Inside the No*, Myrna Lewis, 2008
- *Getting to Yes*, Roger Fisher and William Ury, 1981
- Д-р Афтаб Ерфан, Ванкувърски университет

Sources

- *Inside the No*, Myrna Lewis, 2008
- *Getting to Yes*, Roger Fisher and William Ury, 1981
- Dr. Aftab Erfan, University of Vancouver

Благодаря ви
за вниманието

asaf@wikimedia.org

Thank you
for your
attention

