

Слони і погоничі: робота з конфліктами для ~~вікіпедистів~~ людей

Вікіконференція 2016, Київ

Асаф Бартов <asaf@wikimedia.org>

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

WikiConference Ukraine
2016, Kyiv

Asaf Bartov

**Чи ми
збираємося
навчитися,
як взагалі
не влаштовувати
конфлікти?**

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

Hi.

nope.

**Але ми
збираємося
навчитися, як
мати *кращі*
конфлікти!**

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

або
**як мати справу з
конфліктами
*краще!***

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

Що таке конфлікт?

1. Конфлікт \neq незгода

- Конфлікт — це незгода, *яка задіює наші емоційні ресурси*

Understanding conflict

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

Що таке конфлікт?

2. Профілактика завжди краща, ніж лікування:

- напр., чітке і відкрите спілкування:
 1. окреслення думки;
 2. наведення аргументів;
 3. ілюстрування/підтримка;
 4. уточнення.
- Пам'ятайте про слонів!

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 таке конфлікт?

3. Конфлікт у Вікіпедії

- Щодо вмісту: обговорення; консенсус; вихід за межі і представлення конфлікту
- Щодо поведінки: правила і рамки; рішення спільноти і комітетів; санкції і виключення

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

Вікі і спільноти як живі системи

- Усі системи **потребують** нових вхідних даних/відгуку, щоб виживати (і зростати)

Wiki and communities as living systems

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

Вікі і спільноти як живі системи

- Відмінності/відгуки *також* сприймаються як **загроза**, тому що **системи визначаються межами**

Wiki and communities as living systems

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

Вікі і спільноти як живі системи

- Здорові системи знаходять **баланс** між відкритістю до вхідних даних/змін ТА меж, які визначають і захищають. (напр., правила значущості)

Wiki and communities as living systems

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

Ідеї vs. емоції

ВІДМІННІСТЬ №1

**Ideas vs.
Emotions**

distinction #1

Погонич на слоні; невідомий художник

гуаш на папері;
Муршідабад,
Індія; XVIII століття.

(Музей Вікторії та Альберта, Лондон)

Випадкова, але дуже щира порада книжки: «**Мандрівка слона**» Жозе Сарамаго



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

Ідеї vs. емоції

- Лінія опору (Льюїс, 2008)
 - Жарти і сарказм -> відмовки -> плітки -> повільність -> страйк/саботаж -> відкрита війна / відокремленість

Ideas vs. Emotions

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

Ідеї vs. емоції

- **Що робити?**
 - Слухайте свого слона; поважайте його; справляйтеся з ним
 - Слухайте слонів інших; поважайте їх
 - Висловлюйте незгоду безпечно; критика = відгук
 - **Людям треба бути почутими; і почуватися почутими.**

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.**

Ідеї vs. емоції: що робити?

- Віддзеркалюйте; погоджуйтеся з тим, чим можете; домагайтеся різних точок зору і підтримки;
- Будуйте консенсус навколо більшості; шукайте максимальне врахування іншої думки; визнавайте розчарування. Давайте зберегти обличчя.

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.

Ідеї vs. емоції: що робити?

- Використовуйте гумор, щоб допомогти, а не нашкодити
- Не допускайте злих намірів (тролити = навмисно засмучувати слонів); впізнавайте слонів без погоничів (втрата контролю)

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)

Групове обговорення 1

(за бажанням)

1. Що засмучує Вашого слона?
2. Пригадайте недавній конфлікт у вікі; як саме слони були засмучені? Як вони заспокоїлися?

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?

Позиції vs. інтереси

відмінність №2

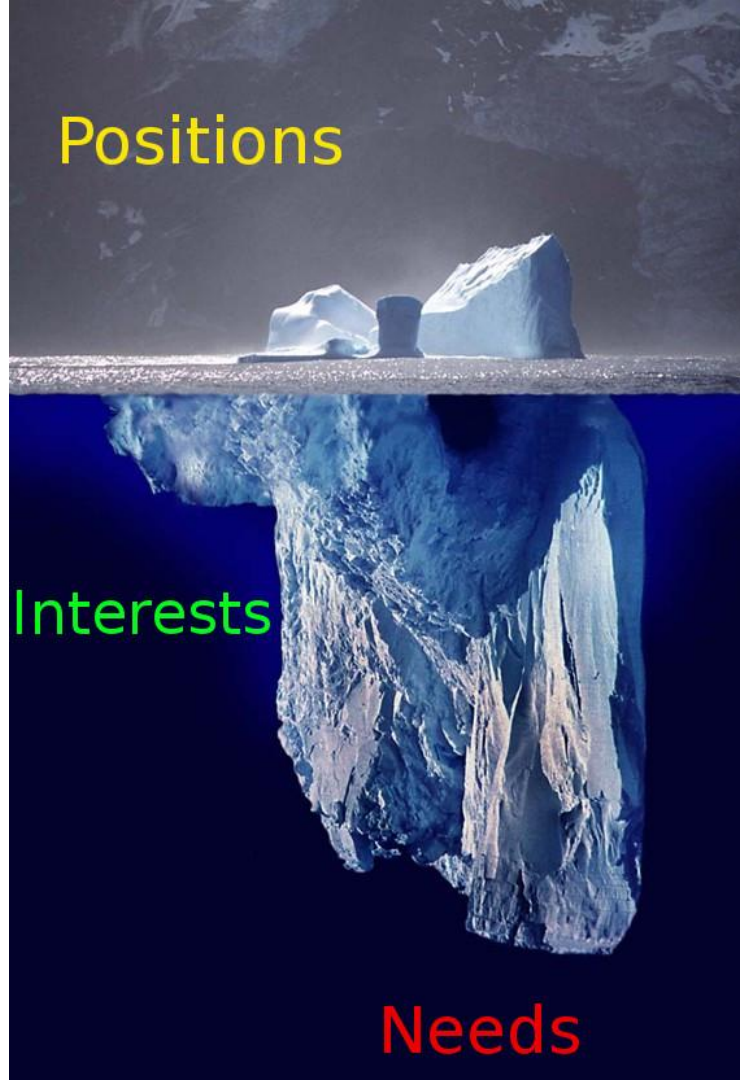
Positions vs. Interests

distinction #2

Що ми
заявляємо
(або думаємо),
ми хочемо.

Що насправді
має значення
для нас.

Що ми
намагаємося
захистити або
убезпечити.



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.

Позиції vs. інтереси: що робити?

- **Дослідіть** свої *інтереси*. Чому Ви так палко відстоюєте цю *позицію*?
- **Поцікавтеся** *інтересами* інших.
- **Розгляньте і опишіть** конфлікт інших
- **Оцініть** свої *інтереси* відповідно до об'єктивних критеріїв і перегляньте свою *позицію*.

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*.

Групове обговорення 2

(за бажанням)

1. Пригадайте недавній конфлікт: чи були висловлені інтереси і потреби, чи тільки позиції?

Group discussion 2

(optional)

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

Люди vs. ролі

відмінність №3

People vs. Roles

distinction #3

**Так, світ — театр,
Де всі чоловіки й жінки
— актори. Тут кожному
приписаний свій вихід, і
не одну з них кожне грає
роль.**

--Вільям Шекспір «Як вам це сподобається»
(пер. О. Мокровольський), дія друга, сцена 7

**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

Люди vs. ролі

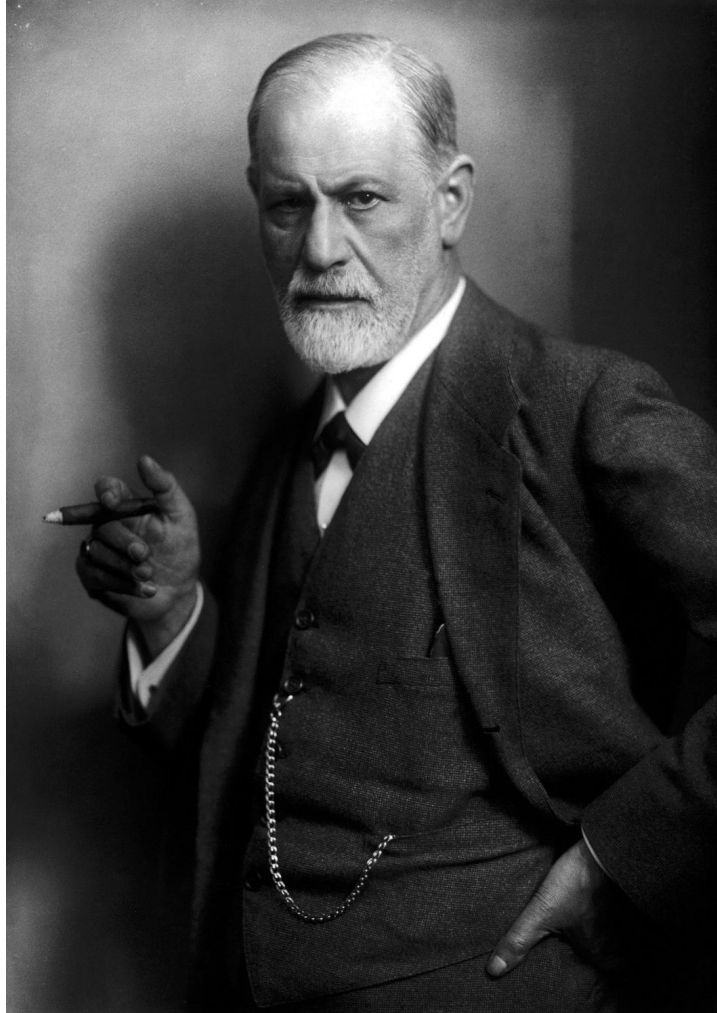
- Ролі можуть бути формальні (адмін, член правління) або неформальні (експерт з авторського права, знавець граматики, адвокат диявола, миротворець)
- Визначте свою роль / ролі. Які ролі Ви виконуєте?
- **Ви можете грати багато ролей!**

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!**

Проекція

- Тенденція наділяти інших тим, що ми не можемо чи не хочемо бачити в собі (позитивне чи негативне).
- "X — троль"; "Y знову за своє"; "нам треба Z"
- Ми всі проєкціюємо; ми всі відповідаємо на проєкції
- Які ролі проєкціюються на Вас?



Sigmund Freud, 1939, in LIFE. Public domain.

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?

Люди vs. ролі: що робити?

- **Зменшіть проєкції**
- Зробіть ролі плавними
- Конфлікт можна розглядати як відносини між ролями; змініть ролі, і люди зможуть змінити конфлікт.

People vs. Roles: what to do?

- **Reduce projections**
- Make roles fluid
- Conflict can be seen as interaction between roles; shifting roles and people can shift the conflict.

Люди vs. ролі: що робити?

- Зосередьтеся на виконанні своєї (поточної) ролі, замість атакувати ролі інших.
- Яких ролей Ви намагаєтеся уникати? Чому? Що у них, однак, важливого?
- Будьте гнучкими; будьте зміною, яку хочете бачити :)

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. :)

Групове обговорення 3

(за бажанням)

1. Які ролі Ви зазвичай виконуєте?
2. Які ролі на Вас проєктують?
3. Які ролі Ви б хотіли спробувати?

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?

Джерела

- *Inside the No*, Myrna Lewis, 2008
- *Getting to Yes*, Roger Fisher and William Ury, 1981
- Доктор Афтаб Ерфан,
Ванкуверський університет

Sources

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

Дякую
за Вашу увагу

asaf@wikimedia.org

Thank you
for your
attention