

Вирішення конфліктів

Колективна відповідальність



WIKIMEDIA
FOUNDATION

Асаф Бартов

**Переклад: Віра Моторко (Ата)
та Антон Процюк (Ased)**

Вступ

- Я Асаф Бартóв, вікіпедист із багаторічним стажем; працюю у Фонді Вікімедіа над розвитком спільноти.
 - (моє прізвище — з івриту, не російської :))
- У 2016 році я організував дводенний тренінг із розв'язання конфліктів у Києві. У 2018 році презентував [скорочену версію](#) на українській Вікіконференції.
- Тож я не хочу повторювати цей матеріал, хоч і не всі з вас його чули. (На жаль, записів немає.)

Інша перспектива

Натомість цього разу я підійду до теми вирішення конфліктів з іншої перспективи: попередні тренінги фокусувалися на **окремих людях** та індивідуальній поведінці у конкретних конфліктах; сьогодні я сфокусуюся на **колективній відповідальності** у конфліктах і на **системних** підходах до конфліктів.

Середовище конфліктів



WIKIMEDIA
FOUNDATION

Трохи похмурих фактів

- Конфлікт — це **невід'ємна складова життя**
- *Деяких* конфліктів можна *уникнути*. (Деяких **ні!**)
 - Найбільш ефективний спосіб **розв'язати** конфлікт — *запобігти* його виникненню в принципі.
- *Деякі* конфлікти створюють **незворотну шкоду**.
 - Тож у наших інтересах *відвернути* настільки багато *уникненних* конфліктів, наскільки можна.

Середовище

Різні вікі мають **різні рівні конфліктів**, хоча пишуться *одним і тим же проблематичним видом*. Що створює різницю?

Середовище

- **Багато факторів** впливають на **ймовірність конфліктів**, як і на їхню **тривалість** та **напруженість**.
- Деякі постійні / їх дуже **складно змінити** (наприклад, широка культура).
 - *Серед них*, деякі варті боротьби за зміну (e.g. повага до авторських прав; дискримінація ЛГБТ).
 - Але деякі значно **простіше змінити**, і вони є результатом **нехтування** або **ліні**.

Середовище

- Деякі середовищні фактори конфліктів, які **“просто”(-іше)** змінити:
 - Застарілі/неповні **довідкові сторінки**
 - Нечіткі, неоднозначні чи відсутні **правила**
 - Недбале чи вибіркоче **втілення**
 - **Занадто ретельне втілення**

Колективна відповідальність за вирішення конфліктів



WIKIMEDIA
FOUNDATION

Відповідальність (ownership)

Занадто часто **конфлікт залишається проблемою тих, хто у нього напряму залучені** та конкретного адміністратора, який / яка бере на себе завдання втрутитися.

Що, якби тягар **більш активно розподілявся адміністраторами як групою?** *Як би це могло виглядати?* (втручання парами? циклічне планування? сесії адмінради? ...?)

Ціна уникання

- Бажання залишитися поза конфліктом природне і зрозуміле.
 - Особливо тоді, коли у вас є тверді переконання на тему.
 - Або коли справа дійшла до вербального насильства, ганьблення (шеймінгу), цькування (булінгу).
- Але **колективне уникання** має свою ціну:
 - Придушений конфлікт є ґрунтом для **незадоволення**. Це *потужна руйнівна сила* для соціальної тканини спільноти.
 - Воно **сковує** втручання інших людей і передає **пасивний сигнал**, що певна негативна поведінка *де-факто* толерується.

Як покращити ситуацію? [1 з 2]

- Підтримувати адмінкорпус **свіжим і спроможним**.
 - (Намагатися) опиратися [залізному закону олігархії](#)
 - Проактивно запрошувати/вербувати свіжих адмінів
 - Пропонувати наставництво, яке закриє прогалини спроможностей у цілком перспективних адмінів

Як покращити ситуацію? [2 з 2]

- Пам'ятати, для чого призначене втручання адмінів:
 - Мета втручання адмінів *не в тому, щоб обрати «сторону переможців»*. Натомість це **де-ескалація і вирішення непродуктивного конфлікту**, щоб *могла відновитися продуктивна робота*; у процесі може виявитися, що одна чи більше сторін **порушили правила**, й адміни мають **застосувати загальноприйняті санкції** щодо порушників.

Припинення конфлікту [1 з 3]

- Розгляньте таке твердження:
 - «Ми маємо прагнути **вирішити** конфлікт *припинивши його*, а не **припинити** конфлікт *вирішивши його*».
- Мається на увазі, що *є більша шкода від конфлікту, що триває, ніж від того, що «виграє» сторона, яка «помиляється»*.
 - І тому замість **підтримувати конфлікт**, поки справу не *буде вирішено*, ми маємо *вирішити* конфлікт, **поклавши йому край**.

Припинення конфлікту [2 з 3]

«Ми маємо прагнути **вирішити** конфлікт *припинивши його*, а не **припинити** конфлікт *вирішивши його*».

- Це може сильно розчарувати осіб, залучених у конфлікт. Однак *з точки зору спільноти* це потужна ідея.
- Насправді ми **уже з цим згодні**; хто з нас не «програвали» обговорення про значущість, *продовжували* вважати, що прийнято *хибне* рішення, але кінець кінцем продовжували працювати?

Припинення конфлікту [3 з 3]

- Як *припинити* конфлікт до того, як він «вирішиться»?
 - Дедлайни і *результат за замовчуванням*
 - **Голоси**
 - **Вийти за межі** конкретного випадку і *створити/переглянути правило*
 - Створити **дорадчі органи** із *зобов'язуючими рішеннями*
 - ...?

Розвивати культуру експериментів



WIKIMEDIA
FOUNDATION

Зміни є здоровими

- На початках ми *вигадували правила по ходу справи*
- Пізніше багато правил стали *менш змінними*
- Але *вікі процвітають завдяки змінам* та адаптації
- Коли ставки високі, визначити, яка саме зміна є бажаною, стає складніше. І ми **сперечаємося по колу**.
- Напр., чи треба змінити, як ми обговорюємо значущість? (якщо так, то як?) Чи треба змінити, як ми вітаємо новачків? (як?) Чи треба приймати усні цитати? (як?)
- Зокрема, експерименти можуть **розрубати Гордієві вузли** (=конфлікти)

Експериментуйте!

- Дисципліноване **експериментування** — спосіб дослідити можливі зміни в напрямку бажаних результатів
- Дисципліна — це ключ:
 - Цілі
 - Гіпотези
 - Часові рамки
 - Оцінювання
 - Пост-експериментальна дія (або зворотна дія)

Приклад №1

- **Цілі:** підвищити утримання нових дописувачів
- **Гіпотези:** 1. невдача висушує мотивацію; 2. конфлікт висушує мотивацію; 3. визнання посилює мотивацію; 4. визнавати гарних дописувачів легше, ніж запобігати невдачі/конфлікту.
- **Експериментальна дія:** систематично визначати «багатообіцяючих» новачків (напр. з допомогою **Quarry** знаходити нових редакторів, які зробили значні редагування за останні три місяці і далі редагують) і залишати їм вдячне повідомлення на сторінці обговорення.

Приклад №1 (продовж.)

- **Часові рамки:** шість місяців
- **Оцінювання:** порівняти утримання користувачів, яким дякували, з базовою часткою утримання (виміряною заздалегідь)
- **Пост-експериментальна дія** (або зворотна дія): якщо оцінювання показує значне зростання утримання, зробити це постійною практикою. Якщо ні, припинити і пошукати якусь іншу дію, яка наблизить до цілі.

Приклад №2

- **Цілі:** підвищити розкритість недопредставлених тем; підвищити різноманітність представлених точок зору
- **Гіпотези:** 1. Інформація у Вікіпедії має бути перевірною. 2. Цитувати усне знання без постійної репрезентації важко. 3. Репутація має значення.
- **Експериментальна дія:** визначити **партнера**, що *вже займається записом усних знань*, переглянути їхні практики курації і, якщо вони підходять, оголосити їхні матеріали можливими для цитування (=використання як джерел) у вікі.
- **Часові рамки:** від 12 до 24 місяців

Приклад №2 (продовж.)

- **Оцінювання:** 1. Порівняти розкриття тем, які покриває цей партнер, з базовим розкриттям. (Чи було значне зростання поза очікуваним органічним зростанням?); 2. Порахувати випадки виявленої очевидно хибної інформації, що походить з матеріалів партнера, і порівняти з традиційними джерелами (напр. газетами)
- **Пост-експериментальна дія** (або зворотна дія): залишити можливість цитування партнера або відкинути всі цитування; можливо, пошукати іншого партнера

Які експерименти можуть допомогти зменшити конфлікти в укрвікі?



WIKIMEDIA
FOUNDATION

Дякую вам за увагу

Чи було це корисним?

asaf@wikimedia.org



WIKIMEDIA
FOUNDATION