



Без бана. Как бережно модерировать активистское сообщество

Анна Боброва

<https://te-st.org/2022/12/22/say-no-to-sratsch/>

Статья обновлена 23 февраля 2023



Построение бережной и продуктивной коммуникации в сообществе — сложный труд. Если в профессиональном комьюнити специалистов споры касаются работы, то активизм объединяет очень разных людей. Экоактивисты, зоозащитники, антивоенные проекты — всеми этими инициативами занимаются персоны с разными бэкграундами, а иногда и взглядами. К тому же активизм сам по себе — минное поле для раздоров. О том, как управлять коллективным действием и не увязать в спорах, — в статье Теплицы.

Экологичная коммуникация: основы

Наталья Баранова, контент-директорка Теплицы и авторка проекта «Переживание активизма», — о бережной коммуникации:

Сначала разберемся, что такое эффективная коммуникация и токсичная среда. Эффективная коммуникация — это общение, в котором создается безопасная атмосфера для обмена

мнениями и дискуссий, позволяющая всем участни*цам уметь договариваться, находить консенсус или компромиссы, обогащать сообщество за счет разнообразия. Это не значит, что в этой среде нет споров или разногласий. Наоборот, разнообразие мнений, голосов предполагает непростые дискуссии. Важно другое: участники уважают друг друга, проявляют эмпатию, используют ненасильственную коммуникацию. Они умеют выражать свое мнение без агрессии, нападок, манипуляций и обвинений. В токсичной среде все наоборот, там нет чувства безопасности.

Бережная для общения среда помогает всем участникам чувствовать себя безопасно и знать, что их голос будет услышан. Это необходимо, чтобы вместе добиваться поставленных целей, искать решения для сложных ситуаций, смотреть на проблемы с разных сторон. Бережная среда помогает преодолеть разобщенность — сейчас на фоне войны важно чувствовать, что у вас есть единомышленни*цы и вы умеете друг друга поддерживать даже в конфликтных дискуссиях.

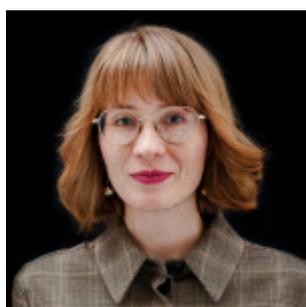
Как создавать бережную атмосферу при общении на взрывоопасные темы?

Сначала нужно договориться о правилах сообщества: какие ценности вы разделяете? Например, вы ожидаете от команды и от вашего сообщества уважения принципов разнообразия, неприятия дискриминации и насилия.

Также вместе с командой стоит определить правила для дискуссий: ненасильственное общение (неприятие языка вражды — надо описать, что это значит для вас), уважение к чужому мнению.

Используйте принципы ненасильственного общения. Концепцию ННО впервые описал американский психолог Маршалл Розенберг. Розенберг считал, что все без исключения люди способны к сопереживанию и хотят, чтобы им сопереживали в ответ. При этом мы часто теряем связь с «сочувствующей» частью своей личности, вступаем в конфликты и причиняем словами боль окружающим. Подробнее о ННО Теплица писала в отдельном материале.

Важно, что правила формируются вместе с командой. Уделите этому время. В любом обсуждении я бы рекомендовала помнить о том общем, что у вас есть с собеседником: о том, что вас точно объединяет, а не разделяет.



Наталья Баранова,
контент-директора Теплицы

Также стоит неустанно проявлять любопытство: и к себе, и к другим — если вы с чем-то не согласны, спросите себя, что вы чувствуете? Могли бы вы поделиться этим чувством с собеседником и объяснить, какая ваша потребность не была удовлетворена прямо сейчас? Проявите любопытство к собеседнику, задавайте уточняющие вопросы. В каких-то ситуациях необходимо сместить фокус с себя и попытаться искренне разобраться в чужой точке зрения, в чувствах и мыслях другого человека. Вполне вероятно, что ответы другого помогут вам более

полно увидеть различия, — но при этом на основе этих различий старайтесь находить общее.

Каковы главные принципы экологичного управления комьюнити?

- Разделение общих ценностей.
- Забота об участни*цах комьюнити: физическая, цифровая, эмоциональное состояние.
- Создание атмосферы сопричастности и ценности каждого участника и каждой участницы.

Как подходить к принятию решений в ситуации, когда мнения сильно разделились?

Нужно вспомнить о цели дискуссии. Если вы принимали решение и ваши мнения разделились — подумайте, какие плюсы можно взять от каждой высказанной идеи? Кто из команды мог бы обобщить высказанные мнения и сформулировать то, что объединило всех? Можно взять паузу на эту работу и поделиться этим видением с командой.

Договоритесь, **когда вам нужно принять финальное решение** и что для него критично важно — а какие детали, наоборот, можно упустить, потому что они не повлияют на дальнейший процесс. В любой командной работе важно договориться о фундаментальном (ценностях), а далее ваша тактика может меняться. Выбирайте эксперименты, меняйте роли тех, кто обычно принимал решение, поощряйте работу в небольших инициативных группах и помните, что любой опыт может принести вашей команде ценную экспертизу.

Ответьте на этот вопрос, что вы делаете в ситуациях, если мнения разделились? Как вы принимаете решение? Универсального ответа для всех сообществ нет. Самое важное — вместе формулировать процедуры, учиться слышать друг друга и вырабатывать практики для совместных действий, самоорганизации, решения конфликтных ситуаций. Все это поможет вашему сообществу выживать в почти любой среде, увеличивая количество сторонников.

Технологии управления сообществом в чате

Ася Репрева, экспертка по комьюнити-маркетингу, основательница агентства «Множество», экс-руководительница направления комьюнити-маркетинга в VK.com

С чего начать:

- важно изначально создать среду, где участники не боятся буллинга и хейта за инакомыслие. Обозначьте ценности сообщества в правилах и закрепите;
- благодарите «молчунов», которые раньше не высказывались, поощряйте участников;
- важно, чтобы администраторы беспристрастно следовали написанным правилам, а не личным симпатиям;
- здорово, если кто-то из участников готов выступить фасилитатором и в сообществе, чтобы организовывать устные дебаты.

Как создавать правила

Здорово, если в сообществе есть закрепленные правила, по которым новички могут понять, как здесь принято коммуницировать. Важно помогать новым участникам с онбордингом, рассказывать в правилах и в самом чате:

- как принято представляться и на какие вопросы отвечать в приветствии;

- что разрешено и что запрещено (язык ненависти, реклама и т. д.).

При этом не стоит составлять правила только из строгих запретов. Иначе участникам будет **сложнее себя проявлять и высказываться**. Поэтому лучше изначально написать про ценности, к которым можно возвращаться, а если будут возникать конфликтные ситуации, вместе дополнять правила по итогам конкретного прецедента.

Можно попробовать создавать правила вместе с сообществом: спросить, что, по мнению участников, стоит сделать, чтобы было комфортно, — а что, наоборот, обычно доставляло дискомфорт в других сообществах.

Обычно в сообществе есть 3–10 лидеров, которые активнее всего вовлечены в коммуникацию. Можно посмотреть по статистике в чате, кто эти люди. Стоит начать разговор о том, что вы хотите вместе с лидерами сообщества собраться и обсудить, какие первостепенные правила нужны, кто хочет поучаствовать в созвоне. Либо это можно обсудить прямо в чате — потому что это не такая сложная задача.

Если начинается ссора...

Прежде всего нужно посмотреть, не нарушают ли участники уже закрепленные правила.

Если не нарушают, стоит посмотреть, кто именно активный спорщик: давно ли он*а в сообществе, или это новичок, который не знает правил. Если новичок, то можно написать в личные сообщения и сделать замечание, написав: «Здесь так не принято, пожалуйста, больше без грубостей. В случае повторного нарушения мне придется забанить (или другое, что предусмотрено правилами)».

Дальше можно спокойно и честно, если вы придерживаетесь какой-то стороны вопроса, выразить свою точку зрения — это тоже нормально. Очень важно уметь пошутить в этот момент (если есть над чем) и постараться деликатно перевести беседу в русло обычного разговора, задать какой-то логичный вопрос. **В целом: в чате публично хвалим, а критику пишем в личку.**

Также читайте отдельную статью Теплицы об антикризисной модерации групповых чатов.

Как принимать решения

Мы рекомендуем ознакомиться с «Настольной книгой по консенсусу» от Seeds for Change (бесплатно на русском языке), где именно для активистов описаны способы принятия решений. Чаще всего мы стараемся приходить к компромиссу, но на самом деле при компромиссе никто не удовлетворен, каждый поступает своими желаниями. Вместо этого лидеру нужно учиться приходить именно к консенсусу.

Что еще почитать:

- Патрис Джонс, «Противостояние эмоциональным травмам в жестоком мире. Пособие для активистов и их сподвижников» — книга об активистском выгорании;
- Эндрю Бойд и Дэйв Освальд Митчел, «Beautiful Trouble: пособие по креативному активизму»;
- «Делай Сам/а»: практики низовых гражданских инициатив;
- Сборник Теплицы «Социальные проекты, которые изменили Россию. Вдохновляющие истории десятилетия (2012–2022)»;
- База знаний по комьюнити-менеджменту.