

# SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW INTERPERSONALNYCH W POLSKIEJ WERSJI JĘZYKOWEJ WIKIPEDII

Sebastian Skolik

Politechnika Częstochowska, Wydział Zarządzania  
Instytut Socjologii i Psychologii Zarządzania

**Streszczenie:** Problem konfliktów interpersonalnych w przestrzeni Internetu rozpatrywany był do tej pory głównie w aspekcie mechanizmów agresji, związanych z anonimowością użytkowników i zubożeniem komunikacji poprzez wyłączenie niewerbalnych jej aspektów. Artykuł wskazuje sposoby radzenia sobie z konfliktami w środowisku polskojęzycznej Wikipedii, której to społeczność przywiązuje dużą wagę do internetowych tożsamości użytkowników, przyjmując częściowo tradycyjny pogląd na konflikt, zakładając jego nieuniknioną, lecz negując konieczność stymulowania konfliktów w celu usprawnienia organizacji pracy. Scharakteryzowany też został w artykule proces instytucjonalizacji procedur rozwiązywania sporów między użytkownikami, z szerszą analizą jednej z przyjętych metod, mianowicie arbitrażu.

**Słowa kluczowe:** konflikt interpersonalny, Wikipedia, rozwiązywanie konfliktów, organizacja

## Wprowadzenie

Problematyka konfliktów interpersonalnych – o ile doczekała się bogatej literatury w odniesieniu do funkcjonowania społeczeństw w skali makro czy grup społecznych, a w szczególności grup pracowniczych w skali mikro, nie wspominając o poziomie mezo, odnoszącym się do społeczności lokalnych – o tyle nadal jest słabo rozpoznana w odniesieniu do nowej przestrzeni działań, jaką jest globalna sieć Internetu. Niemniej jednak jest ona podejmowana już od co najmniej lat 90. XX wieku, gdy Internet stał się codziennością dla wielu jego użytkowników. P. Wallace wskazywała na kwestię anonimowości w sieci, czy też ukrywanie tożsamości, co pozwala w łatwiejszy sposób jednostkom na słowne akty agresji wobec innych. „Obserwujemy trwający nieustannie pojedynek między narzędziami służącymi do identyfikowania tożsamości użytkowników Internetu a narzędziami do zapewnienia im anonimowości. (...) Jednak pomimo, że można ustalić tożsamość użytkownika Internetu, samo poczucie większej anonimowości wystarcza, by ludzie przejawiali w zachowaniu mniej zahamowań”<sup>68</sup>. Na kwestię anonimowości i fałszowania tożsamości, pozwalających na ujawnienie „złych stron człowieka”, wskazuje także M. Golka, jako agresję wymieniając takie zjawiska, jak trolling (wywoływanie konfliktów) czy wojny internetowe (*flame wars*)<sup>69</sup>. Możliwość

<sup>68</sup> P. Wallace, *Psychologia Internetu*, Rebis, Poznań 2003, s. 167.

<sup>69</sup> M. Golka, *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 149-150.

łatwiejszej agresji, co prawda odnoszącej się jedynie do aktów komunikacyjnych, tłumaczona jest poprzez brak bezpośredniości w interakcjach, a dokładniej – fizycznym dystansem. Zwraca się też uwagę na fragmentyzację kontaktów oraz fragmentaryzację kontekstów, chociażby przez zubożenie samego procesu komunikowania, gdyż wyeliminowany jest z niego aspekt komunikacji niewerbalnej<sup>70</sup>. Odnosząc to do braku możliwości sprecyzowania dystansu, rzec by można, że nie da się tu zastosować jego klasycznego rozumienia ujętego w proksemice<sup>71</sup>.

Powyżej zarysowany problem wydaje się być dominujący w dyskursie na temat działań w przestrzeni internetu, jednakże nie należałoby go zawężać do aspektów osobowościowych i interakcyjnych, aczkolwiek jest on chyba najbardziej widoczny dla zewnętrznych obserwatorów życia społecznego. Warto tu dodać rozróżnienie zaproponowane przez L.A. Cosera, który przedstawił antynomię konfliktu rzeczywistego i nierzeczywistego. Konflikty rzeczywiste wyrastają z „niespełnienia pewnych określonych żądań w ramach danego stosunku społecznego i postrzeganego zysku innych jego uczestników oraz (...) są toczony przeciwko obiektowi postrzeganemu jako przyczyna frustracji”<sup>72</sup>. Natomiast konflikty nierzeczywiste „nie są powodowane konkurującymi z sobą celami antagonistów, lecz potrzebą uwolnienia napięcia przez co najmniej jednego z nich”<sup>73</sup>. W Internecie, tak jak i poza nim, napotkać można oba rodzaje z wyróżnionych konfliktów, jednakże w sieci, gdzie często jest trudno określić tożsamość jednostki, niejednokrotnie trudno też określić, przeciwko jakiemu obiektowi kierowany jest werbalny atak. Dla rozważań na temat przebiegu konfliktów oraz sposobów kierowania nimi, czy też ich rozwiązywania, istotne więc będzie odniesienie się do konfliktów rzeczywistych. Najbardziej widoczne są one w zorganizowanych przedsięwzięciach, gdzie, poprzez zaangażowanie i dużą intensywność interakcji, między jednostkami tworzą się więzi na bazie utrzymywania przez nie własnych tożsamości. Jak podkreśla H. Kromolowski: „konflikt organizacyjny jest (...) przejawem określonego zachowania ludzi, świadomie wybieranego dla realizacji swoich celów, których osiągnięcie wymaga naruszenia interesów podmiotów organizacyjnych”<sup>74</sup>.

Ponieważ pojęcie konfliktu organizacyjnego odnosi się także do relacji interpersonalnych, a nie tylko do relacji między organizacjami, taka jego definicja jest wystarczająca do opisu problemów przyjętego w temacie podmiotu, jakim jest polska wersja językowa Wikipedii. Wybór tego internetowego przedsięwzięcia do analizy konfliktów interpersonalnych w nim zachodzących podyktowany był wieloletnim doświadczeniem autora w jego współtworzeniu, jak i wcześniejszymi próbami analizy działań użytkowników Wikipedii. Celem podjętych badań było scharakteryzowanie sposobów radzenia sobie z sytuacjami konfliktowymi w internetowej wspólnocie działań. Badania tego typu rzadko prowadzone są w środowi-

<sup>70</sup> Ibidem, s. 147.

<sup>71</sup> Szerokie ujęcie proksemiki zostało ujęte pracy: E.T. Hall, *Ukryty wymiar*, Muza, Warszawa 2001, s. 145-166.

<sup>72</sup> L.A. Coser, *Funkcje konfliktu społecznego*, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2009, s. 38-39.

<sup>73</sup> Ibidem, s. 39.

<sup>74</sup> H. Kromolowski, *Konflikty w organizacji*, [w:] *Zachowania ludzi w organizacji. Wybrane zagadnienia*, red. F. Byłok, E. Robak, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2009, s. 116.

sku internautów z tego względu, że w tymże środowisku zazwyczaj trudno określić tożsamość jednostek. W takiej sytuacji problematyczne staje się określenie trwałych relacji między osobami, w tym także relacji konfliktowych oraz instytucjonalizacji działań wobec sytuacji konfliktu.

### **Instytucjonalizacja procedur kontrolowania konfliktów w polskojęzycznej Wikipedii**

W ujęciu tradycyjnym w nauce ujmowano konflikt jako przejaw niewłaściwej struktury organizacyjnej lub też jako wyraz dysfunkcji samej organizacji. W późniejszym okresie uznano go za zjawisko naturalne, którym można kierować, a nawet może mieć on swoje pozytywne funkcje, aczkolwiek powinien być kontrolowany<sup>75</sup>. W tym współczesnym podejściu pojęcie kontroli jest odnoszone do kadry kierowniczej, mającej optymalizować efektywność organizacji, co zresztą wywodzi się z XIX-wiecznego ujęcia F. Taylora., który stwierdził, że normy i standardy pracy powinny być określane przez personel zarządzający. W projekcie internetowej encyklopedii nie ma jednakże formalnego ciała, którego zadaniem byłoby ustalanie norm, czy też wyznaczanie standardów pracy. Porządek organizacyjny utrzymywany jest dzięki doraźnym działaniom całej wspólnoty wolontariuszy, a dokładniej dzięki jednostkom, które partycypują w tworzeniu tegoż porządku. Mimo to z czasem następuje wytwarzanie reguł działania, a proces instytucjonalizacji staje się coraz bardziej widoczny wraz z pojawiającymi się sporami wśród użytkowników<sup>76</sup>. Część z tych sporów jest naturalnym zjawiskiem i toczą się one głównie w odniesieniu do zawartości merytorycznej encyklopedii. Ujawniają się jednak konflikty interpersonalne, gdzie przynajmniej jedna ze stron nie może zrealizować zakładanego wcześniej celu, łamiąc przy tym normy współpracy. Konflikt traktowany jest zazwyczaj jako niepożądany i wymagający wyeliminowania. Jeśli jednak jest długotrwały, a istniejące procedury nie pozwalają na jego rozwiązanie, prowadzi niejednokrotnie do przedefiniowania istniejących reguł. Problemem, jaki warto tu rozważyć jest to, czy da się w prosty sposób przełożyć dotychczasowe, znane w literaturze działania odnoszące się do kontrolowania konfliktem, na także działania w przestrzeni Internetu. Konflikty w organizacji, zakładając ich kontrolę, mogą być stymulujące. Podawane są nawet metody stymulowania konfliktów, aby mogły one doprowadzić np. do nowych, innowacyjnych rozwiązań. Jako metody stymulowania konfliktów wskazuje się<sup>77</sup>:

- wprowadzenie ludzi z zewnątrz;
- zmiana struktury organizacji;
- postępowanie wbrew regułom;
- zachęcanie do współzawodnictwa;
- zmiana osób na stanowiskach kierowniczych.

---

<sup>75</sup> E. Masłyk-Musiał, *Spoleczeństwo i organizacje*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 1999, s. 136-137.

<sup>76</sup> S. Skolik, *Spoleczne tworzenie Wikipedii. Perspektywa aktywnego uczestnika projektu*, [w:] *Media i społeczeństwo*, red. M. Sokołowski, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2008, s. 336-340.

<sup>77</sup> J.A.F. Stoner, Ch. Wankel, *Kierowanie*, PWE, Warszawa 1997, s. 248 i n.

W przypadku dwóch pierwszych metod ich wprowadzanie w Wikipedii nie jest potrzebne, ponieważ, ze względu na dużą inkluzywność projektu i otwartość na osoby z zewnątrz, w wymiarze personalnym społeczność ciągle jest zmienna. Struktura organizacyjna z kolei nie jest określona i ma charakter płynny. Wraz z autonomicznym podejmowaniem na co dzień nowych działań, ulega ona ciągłej przemianie. Postępowanie wbrew regułom jest z kolei piętnowane, ponieważ jest to jedyny twardy element w tym przedsięwzięciu, aczkolwiek podkreślić należy wytwarzanie się niepisanych reguł, które bywają zmieniane, a niekiedy w wyniku konfliktów właśnie, wymagają ich wyartykułowania. Z kolei zachęcanie do rywalizacji nie jest zbyt tolerowane w sytuacji, gdy prowadzi może ono do wybuchu konfliktów. Nie da się jednak przewidywać, jakie formy rywalizacji mogą do konfliktu się przyczynić, a ze względu na to, że zachęcać do niego może każda osoba, taka stymulacja w Wikipedii występuje. Ponieważ projekt nie ma twardej struktury organizacyjnej i brak mu kadry kierowniczej, ostatnia z metod nie może być wdrażana w ogóle, chyba że jednostkom przypisywana będzie ranga np. opiekuna jakiegoś projektu tematycznego. Mimo to nie ma ciała decyzyjnego, które mogłoby zarządzić zmianę osoby pełniącej taką funkcję.

Jeżeli chodzi o formy radzenia sobie z konfliktami, to niektóre z nich, jak negocjacje, mediacje czy arbitraż, wprowadzane były na zasadzie przyjętego konsensusu, a nie poprzez odgórne ich narzucenie. Prowadziło to do sytuacji, w której niektóre z tych form, mimo że poza Internetem są skutecznie wprowadzane w życie, w przestrzeni Wikipedii nie były eksploatowane. Ze względu na to, iż nie były one narzucane, powstawały w sytuacjach, gdy dotychczasowe reguły przestawały być skuteczne. Poniżej zarysowany proces wytwarzania procedur rozwiązywania konfliktów oparty został na kilkuletniej obserwacji uczestniczącej prowadzonej przez autora, jak i na analizie dokumentacji zapisanej na stronach internetowych Wikipedii.

Ze względu na to, że osobami, które zaczynały rozwijać Wikipedię, byli doświadczeni użytkownicy Internetu, znający problemy współdziałania w sieci, nie był potrzebny żaden dokument pokazujący, jak unikać konfliktów, czy też jak sobie z nimi radzić. Dopiero po roku funkcjonowania projektu, w listopadzie 2002 roku, gdy wersja polskojęzyczna oficjalnie uzyskała miano Wikipedii<sup>78</sup>, przetłumaczona została z wersji anglojęzycznej, strona „wikitykiety”, czyli zespołu reguł „przyzwoitego zachowania na Wikipedii”. Reguły te brzmiały wówczas następująco:

- Pochwal zanim skrytykujesz.
- Usuń starą krytykę.
- Mów jak najczęściej miłe rzeczy.
- Krytykuj za pomocą pytań.
- Pisz w pierwszej osobie.
- Nie pisz nigdy w drugiej osobie.
- Daj do zrozumienia, że dotarły do Ciebie argumenty.
- Moderuj zbyt gorące dyskusje.
- Nie angażuj się przesadnie.

<sup>78</sup> Przez rok funkcjonowała ona jako *Polska Wolna Encyklopedia Sieciowa*.

Zauważyć można, że reguły te odnosiły się głównie do sposobu komunikacji, w szczególności stosowania krytyki, zaangażowania w spór i rozumienia drugiej strony. W tym samym czasie przetłumaczona została strona przedstawiająca najczęstsze nieporozumienia w projekcie, także będąca tłumaczeniem. Założyć można jednak, że konflikty w tamtym czasie nie były zbyt odczuwane, ponieważ tłumaczenie to było raczej dostosowaniem zestawu dokumentów do wersji anglojęzycznej, gdzie pojawiły się one na przełomie października i listopada 2001 roku<sup>79</sup>. Nie określono w „wikietykiecie”, w jaki sposób należy działać w przypadku, gdy nie ma jednoznaczności co do zgodności działań użytkowników z tymi regułami, szczególnie, gdy oni sami deklarowali, że ich działanie jest zgodne z wikietykieta, czy też w przypadku, gdy w wyniku konfliktu obie strony zarzucały sobie łamanie tychże reguł. Trzy lata później do dokumentu dopisano jego uzasadnienie: „poniższe zasady powstały po to, by rozwiązanie tych konfliktów przebiegało w sposób łatwy, szybki i kulturalny”<sup>80</sup> oraz regułę, którą następnie uznano za podstawową: „zakładaj dobrą wolę drugiej strony”. Ponieważ stronami konfliktów wówczas bywały pojedyncze osoby, problem ich rozwiązywania nie był na tyle istotny, aby wytwarzać bardziej precyzyjne procedury. Ponadto, obiektami konfliktów były najczęściej spory wokół odmiennych wizji tworzenia treści merytorycznych, a nie osoby, których zachowania odbiegały od przyjmowanych raczej w dość luźny sposób reguł współpracy. Część użytkowników, określana jako administratorzy, posiadała zresztą specjalne narzędzia umożliwiające blokowanie innych osób, jeśli ich zachowanie było skrajnie niekorzystne dla projektu, np. notoryczne próby niszczenia zawartości stron Wikipedii.

Problem braku odpowiedniej procedury rozwiązywania konfliktów pojawił się na początku 2005 roku, gdy niewielka grupa nowych użytkowników zaczęła kwestionować istniejące reguły, np. stosowanie sankcji przez administratorów czy też istniejących zasad i zaleceń edycyjnych. Uwagi te brane były pod uwagę także przez niektórych członków społeczności i w konsekwencji w konflikt zaangażowała się znaczna część edytorów. Dodatkowo jeden z nowych użytkowników, mimo sankcji reagował ciągle gwałtownie na krytykę, dokonując ataków ad personam, co wcześniej prawie wcale się nie zdarzało. Kwestionowanie reguł oraz wejście do społeczności osoby z zewnątrz, nie dążącej do ustalenia kompromisów, a tym bardziej do integrującego rozwiązania problemów, było silnym stymulatorem konfliktu. Początkowo stosowane wobec tegoż użytkownika sankcje tłumili doraźnie konflikt, aczkolwiek ta metoda nie zyskiwała aprobaty wśród znacznej części społeczności wikipedystów. Z kolei dostosowanie się do reguł, jak i unikanie kontrowersyjnych obszarów działań, nie było przez niego akceptowane. Wobec powyższego zaproponowana została metoda „zapytania o komentarz” (*Request for Comment*), która sprawdzała się w anglojęzycznej wersji Wikipedii<sup>81</sup>. Założenia tej

---

<sup>79</sup> W listopadzie 2001 roku wersja anglojęzyczna liczyła ok. 200 wikipedystów, a rok później polska Wikipedia ok. 60. Dostęp: <http://stats.wikimedia.org/PL/Tables/WikipediansContributors.htm> (odczyt: 28.02.2012).

<sup>80</sup> Kolejne zmiany zapisów w tym dokumencie można prześledzić na stronie: <http://pl.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Wikietykieta&action=history> (odczyt: 28.02.2012).

<sup>81</sup> <http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:RFC> (odczyt: 28.02.2012).

procedury były takie, że minimum dwie osoby, które zauważyły sytuację konfliktową, jakiej nie udawało się rozwiązać poprzez dyskusję, tworzyły nowy dokument, przedstawiając problem i zapytując społeczność o sposób jego rozwiązania. Następnie osoby postronne wpisywały swoją wizję podłoża konfliktu i pomysły na osiągnięcie porozumienia. Zakładano przy tym, że dotyczy to sytuacji, gdy użytkownik dokonał poważnych naruszeń istniejących reguł, więc także osoba, wobec której wnoszono taką skargę, mogła dać odpowiedź. Inicjując tę procedurę zapytanie do społeczności o rozwiązanie sporu miało następujące uzasadnienie: „[użytkownik], tworząc lub redagując artykuł, często kieruje się sobie tylko znaną logiką doboru materiału merytorycznego oraz jego umiejscowieniem, przez co bardzo często pozornie «unaukowane» hasło encyklopedyczne nie spełnia podstawowego zadania – komunikatywności. Gdy jakkolwiek inny wikipedysta nie będący w wąskim kręgu uznawanych przez niego «specjalistów» dokona choćby próby preredagowania hasła tak, aby było czytelne, reaguje słownymi napaściami we wszelkich możliwych miejscach, dorabiając na dodatek «spiskową teorię dziejów» i przedstawiając się jako ofiara totalitarnego systemu panującego na wiki, przy czym wielokrotnie daje dowód tego, iż kompletnie nie rozumie – bądź nie chce rozumieć – czym naprawdę jest wiki”. W dniu, w którym zostało ono wystosowane, osoba, której pytanie dotyczyło, z innych względów po raz kolejny została zablokowana, co doprowadziło do sytuacji, że jako odpowiadający pojawił się inny użytkownik. Po dalszej analizie zauważono, że to osoba zablokowana, zakładająca tzw. „pacynki”, czyli dodatkowe konta, pod którymi skrywa swą tożsamość. Sytuacja ta doprowadziła do następujących konsekwencji:

1. Procedura zapytania o komentarz społeczności w wyniku jej zbojkotowania była też później wielokrotnie negowana jako skuteczne narzędzie rozwiązywania sporów, szczególnie takich, które nadmiernie angażowały całą społeczność i potrzeba było wypracowania innych metod. Po kilku latach została ona wycofana jako zalecenie.
2. Ze względu na problemy z brakiem jasności co do mnożenia kont i fałszowania tożsamości wprowadzone zostało globalnie, także w innych wersjach językowych, specjalne narzędzie „Checkuser”, pozwalające wąskiej grupie administratorów na porównywanie kont pod względem korzystania z tych samych komputerów (numerów IP)<sup>82</sup>.

Konflikt doprowadził też do dość kuriozalnej sytuacji, gdy niektórzy wolontariusze postanowili zmanifestować, podnosząc strajk, i przestali na jakiś czas działać w projekcie. Dalszymi konsekwencjami było opublikowanie m.in. dokumentu zalecającego chłodne nastawienie w sytuacji konfliktowej, będące zresztą rozwinięciem jednej z reguł wikipetykiety<sup>83</sup> oraz ogólnej strony omawiającej, jak należy rozwiązywać konflikty<sup>84</sup>. Na tejże stronie, poza propozycją zapytania o komentarz, pojawiła się propozycja mediacji wśród społeczności, odwołania się do oceny oso-

<sup>82</sup> Szerszy opis narzędzia znajduje się na stronie: <http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:CheckUser> (odczyt: 28.02.2012).

<sup>83</sup> [http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Ch%C5%82odne\\_nastawienie](http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Ch%C5%82odne_nastawienie) (odczyt: 28.02.2012).

<sup>84</sup> [http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Rozwi%C4%85zywanie\\_konflikt%C3%B3w](http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Rozwi%C4%85zywanie_konflikt%C3%B3w) (odczyt: 28.02.2012).

by trzeciej, czy też powołania komitetu mediacyjnego, jaki działał wówczas w innych wersjach językowych.

Utworzona w ten sposób szersza procedura, zakładająca kilka stopni, na których można konflikt rozwiązywać, wobec emocjonalnego zaangażowania społeczności nie znalazła akceptacji. Dopiero kolejny, silnie odczuwany przez społeczność konflikt, jaki wybuchł na początku 2007 roku, doprowadził do wprowadzenia mediacji i zarazem arbitrażu. Podłożem tego konfliktu było wyraźne nadużycie uprawnień przez jednego z administratorów wobec innych użytkowników (blokowanie ich kont), czego efektem było wypracowanie *ad hoc* procedury odbierania uprawnień administratora. Ze względu na to, że w poprzednich latach wzrastała dość gwałtownie liczba osób posiadających uprawnienia administratorskie, problemem stawała się możliwość uzyskania konsensusu, jaki mogliby oni osiągać wobec działań w stosunku do innych użytkowników. Przygotowywany był wówczas specjalny dokument, mający określić zasady postępowania administratorów wobec siebie, gdyby jeden z nich próbował anulować decyzję drugiego<sup>85</sup>. Ponieważ przyjęta procedura odwoływania administratorów mocno podzieliła społeczność – zakładano m.in. zbyt dużą łatwość jej uruchamiania, nawet w przypadku słuszych działań administracyjnych – potrzebne było rozwiązanie, które nie absorbowałoby społeczności w konkretny konflikt interpersonalny, a umożliwiałoby wystosowanie sankcji wobec danego administratora. Skorzystano w tym przypadku także z rozwiązania, jakie istniało w anglojęzycznej Wikipedii. Powołano komitet arbitrażowy, który miał stać się ostateczną instancją w rozwiązywaniu sporów, przy czym przez kilka miesięcy negocjowano zasady jego działania, w tym zakres spraw, jakie należy do arbitrażu kierować. Przyjęto, że składać będzie się on z 9 osób wybieranych przez społeczność co pół roku, a zakres działania określono w 3 punktach:

1. W przypadku, gdy spór nie przeszedł przez stadium mediacji, ani inne wcześniejsze etapy rozwiązywania konfliktów, arbitrzy mogą poprosić o mediatorów-ochotników, którzy zadeklarowali swoją pomoc przy mediacji, o mediację pomiędzy zwaśnionymi stronami, przy czym strony biorące udział w sporze muszą się zgodzić na taką formę rozwiązania konfliktu. W przypadku braku zgody którejś ze stron na mediację Komitet Arbitrażowy decyduje o zajęciu się bądź nie zajęciu się rozpatrywaniem danego sporu.
2. Arbitrzy rozpatrują przede wszystkim spory interpersonalne.
3. Arbitrzy nie rozpatrują spraw, w których nie zwrócono się z wnioskiem o arbitraż.

W kolejnych latach zakres ten był modyfikowany<sup>86</sup>. Ponieważ arbitraż powiązany został z mediacją, należało utworzyć także kolejną procedurę. Do roku 2012, mimo że miała ona przebiegać przy wsparciu ochotników, to osoba, która chciała z niej skorzystać, musiała składać wniosek, czyli upubliczniać istnienie sporu. W wielu przypadkach mediacja była wykorzystywana do publicznego przedstawiania istniejącego konfliktu, bez faktycznej chęci udziału w niej, czy też bez zro-

<sup>85</sup> [http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wheel\\_war](http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wheel_war) (odczyt: 28.02.2012).

<sup>86</sup> Historię zmian polityki arbitrażu można prześledzić na stronie Wikipedii: [http://pl.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Komitet\\_Arbitra%C5%BCowy/Polityka\\_arbitra%C5%BCu&action=history](http://pl.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Komitet_Arbitra%C5%BCowy/Polityka_arbitra%C5%BCu&action=history) (odczyt: 28.02.2012).

zumienia jej istoty. Obie założone w 2007 roku metody rozwiązywania sporów były diametralnie inne, przy czym mediacja, ze względu na to, że nie mogła dać odpowiedzi „ostatecznych”, była rzadko wykorzystywana, przynajmniej w sensie formalnym. Dodać tu też należy, że w tworzeniu podstaw działania polityki arbitrażu brali udział funkcjonujący zawodowo prawnicy. Z kolei w odniesieniu do mediacji, jej marginalizacja mogła wynikać z tego, że w polskiej kulturze organizacyjnej jest ona rzadko wykorzystywana. Jako forma rozwiązywania sporów pojawiła dość późno. Nawet w odniesieniu do sporów zbiorowych w gospodarce procedury mediacyjne uruchomione zostały dopiero po 1989 roku<sup>87</sup>. Niemniej jednak okazało się, że negocjowanie procedur stało się lepszą strategią niż ich przyjmowanie, czyli tłumaczenie z innych wersji językowych. Ponadto włożenie wysiłku przez większą część społeczności w wytworzenie zasad arbitrażu, nadało mu większą wartość w stosunku do innych form.

Zauważa się tu kilka uwarunkowań konfliktów, jakie można hipotetycznie założyć. Zarówno konflikt, jaki wybuchł w roku 2005, jak i ten z roku 2007, pojawiły się z braku istniejących reguł, które pozwoliłyby szybko rozwiązać dany problem, ale także w sytuacji wzrostu liczby użytkowników (2005) i osób z uprawnieniami administratora (2007). W tym drugim przypadku brakowało też sprawnego kanału komunikacji między administratorami. Dopiero w czasie prac nad polityką arbitrażu założona została specjalna lista dyskusyjna, zamknięta dla grona osób mających uprawnienia administracyjne w polskiej Wikipedii. Jej istnienie zostało uzasadnione następującymi przesłankami:

- Potrzebne jest uzyskanie konsensusu co do sankcji wobec użytkowników, lecz nie należy wywoływać niepotrzebnego napięcia emocjonalnego wśród członków społeczności. Poza tym samo pojawienie się informacji o istnieniu wątpliwości co do czyichś zachowań, może niepotrzebnie antagonizować użytkowników, gdyby te wątpliwości okazały się nietrafne. Tym samym lista pełniła funkcje konsultatywne.
- W przypadku problemu z określeniem tożsamości użytkownika (kwestia zakładania pacynek, czyli dodatkowych kont, dzięki którym próbuje się wytworzyć „sztuczny tłok” i przeforsować własne zdanie) takie wątpliwości, jeśli nie byłyby uzasadnione, też mogłyby antagonizować społeczność.

Informacja o zaistnieniu samej listy została ujawniona z opóźnieniem i też przez przypadek, co wywołało kolejne, aczkolwiek mniejsze już konflikty w odniesieniu do problemu transparentności działań administratorów i zaufania do nich. Problem zaufania tu był dość istotny. Wedle niego oceniano osoby starające się uzyskać uprawnienia administratorskie<sup>88</sup>. Tworzenie konkretnych struktur, pozwalających na rozwiązywanie danego typu sporów, prowadziło więc do pojawiania się nowych, początkowo ukrytych, a potem ujawniających się konfliktów.

<sup>87</sup> L. Cichobłaziński, *Analiza procedury mediacji w rozwiązywaniu sporów zbiorowych przy użyciu case study method*, [w:] *Oblicza kapitału społecznego. Studium teoretyczno-empiryczne*, red. F. Byłok, A. Kwiatek, Wydawnictwo Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2008, s. 173.

<sup>88</sup> Por.: S. Skolik, *Rola zaufania i komunikacji w procesie nadawania uprawnień w internetowej encyklopedii – Wikipedii*, [w:] *Humanizacja w procesach zarządzania*, red. F. Byłok, J. Kołodziejski, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2010.

## **Komitet Arbitrażowy jako ostateczna instancja w procesie rozwiązywania konfliktów**

Przyjęte założenie, że powinna pojawić się w projekcie procedura, która miała by ostatecznie rozwiązywać problemy między użytkownikami, w praktyce jej stosowania prowadziło do sytuacji kwestionowania samego arbitrażu oraz do konieczności jego modyfikacji. Pojawiały się tu zresztą porównania do działania arbitrażu w innych wersjach językowych, gdzie np. w rosyjskiej zablokowano decyzją Komitetu Arbitrażowego na stałe zaangażowaną użytkowniczkę, ze względu na uznanie jej działań jako szkodzących projektowi. Ta konkretna sytuacja blokady nie była zbyt jasna dla użytkowników polskiej Wikipedii, ale niepokoił ich szybki tryb zastosowania sankcji. Takie praktyki powodowały, że nieustannie tlił się jeszcze nieujawniany konflikt i trzeba było mu zapobiec, aby kolejny wybuch nie doprowadził do konieczności odrzucenia przyjętej i zaakceptowanej wstępnie procedury. W tym przypadku złamano przyjętą wcześniej regułę „ostatecznej instancji”. Określić można ją zresztą jako utopijną, zakładającą odrzucenie wcześniejszych instytucji jako nieodpowiednich i powołanie takich, które mogą dać wreszcie porządek. O utopii ładu wiecznego J. Szacki pisał, że u jej podłoża „znajduje się zazwyczaj nieufność wobec całości instytucji ludzkich połączona z przekonaniem, iż trzeba znaleźć jakiś punkt oparcia nie mający z tymi instytucjami nic wspólnego, wieczny i niezmienny, absolutny i powszechny”<sup>89</sup>. Sam projekt wolnej, internetowej encyklopedii w swych początkach zakładał zerwanie z dotychczasowymi modelami tworzenia treści, przyjmując te, które rewolucjonizowały tworzenie wolnego oprogramowania. Pojawianie się przeszkód w postaci nieradzenia sobie z problemami społecznymi prowadziło do poszukiwania dróg, które umożliwiłyby zachowanie porządku. Niemniej jednak tkwiąca w założeniach projektu zgoda na modyfikacje tego porządku pozwalała na samodoskonalenie się polityki arbitrażu i jej konsultowanie ze społecznością. Autor niniejszego artykułu, podczas światowej konferencji Wikimanii w Gdańsku zasugerował – kontaktując się twarzą w twarz z zablokowaną w rosyjskiej Wikipedii użytkowniczką, przy obecności innych rosyjskich wikipedystów – aby złożyła wniosek z prośbą o rozpatrzenie możliwości jej odblokowania. W ciągu miesiąca wniosek taki został przez nią złożony, a członkowie komitetu rozpatrzyli go pozytywnie. Prawdopodobnie na wynik miało też wpływ założenie dobrej woli ze strony samej użytkowniczki, czyli odwołanie się do pryncypialnej reguły zawartej w wikipetykencie<sup>90</sup>.

Odnosząc się do problemu mediacji, jej zastosowanie było na tyle problematyczne, że gdy do niej już dochodziło, strony konfliktu zakładały, że sami mediatory, rekrutujący się spośród użytkowników, nie byli do końca bezstronni. Problem ten w przypadku Wikipedii jest dość istotny, ponieważ ze względu na otwartość projektu trudno zagwarantować, że nawet powołanie zewnętrznego mediatora oznacza, że osoba taka nie jest związana ze społecznością i nie ma własnych interesów w odniesieniu do przedmiotu sporu. W takiej sytuacji mediacja była tylko

<sup>89</sup>J. Szacki, *Spotkania z utopią, Sic!*, Warszawa 2000, s. 121.

<sup>90</sup>Wniosek udokumentowany jest na stronie: [http://ru.wikipedia.org/wiki/Википедия:Заявки\\_на\\_арбитраж/Разблокировка\\_участницы\\_Lvova\\_2](http://ru.wikipedia.org/wiki/Википедия:Заявки_на_арбитраж/Разблокировка_участницы_Lvova_2) (odczyt: 28.02.2012).

wymaganym krokiem umożliwiającym przejście do zastosowania arbitrażu. Co więcej – założona niejawność przebiegu mediacji nie pozwalała na określenie, ile faktycznie mediacji mogło zakończyć się wcześniej sukcesem. Spośród wniosków o mediacje, jakie formalnie były zgłaszane, tylko w pojedynczych przypadkach rezultatem było polubowne rozwiązanie sporu.

Wobec powyższego znacznym problemem dla Komitetu Arbitrażowego było przyjmowanie wniosków, jeśli nie wskazano wcześniejszych działań zmierzających do rozwiązania sporu. Od września 2007 roku do lutego 2012 roku spośród 93 złożonych wniosków przyjętych zostało 29, odrzuconych 58, 3 wnioski zostały umorzone, 2 sprawy rozwiązane polubownie, a 1 została przekazana do mediacji administratorom. Ze względu na dużą liczbę odrzuconych próśb o arbitraż warto dokonać ich analizy. W części przypadków było kilka powodów ich odrzucenia.

Ponieważ prawo do zgłaszania wniosków na specjalnej stronie Wikipedii mają tylko zalogowani i niezablokowani użytkownicy, w 7 przypadkach odrzucono wnioski, nie mogąc określić tożsamości składających je osób. Proszono wówczas, aby przesłać je poprzez e-mail do Sekretarza Komitetu. Dodatkowo w 4 przypadkach wnioski odrzucono, ponieważ były one założone przez „pacynki”, co wiązało się z omijaniem blokady przez składających i było przez to naruszeniem zastosowanych sankcji. Aż w 33 przypadkach powodem odrzucenia był brak podjęcia próby rozwiązania konfliktu w inny sposób, np. poprzez skorzystanie z mediacji. 5 razy odrzucano wniosek ze względu na zbyt długi czas, jaki minął od zaistniałego sporu lub też ze względu na to, że był on składany przed okresem, w jakim działał sam Komitet. Także 5-krotnie odrzucano wnioski, gdy były to odwołania od poprzednich decyzji Komitetu, raz w sytuacji, gdy przedmiot skargi rozpatrywany był w innym wniosku i raz, gdy stwierdzono, że wnioskodawca otrzymał zadośćuczynienie. Najczęściej (39 razy) odrzucano wnioski, stwierdzając, że spór nie miał charakteru konfliktu interpersonalnego, a był jedynie sporem merytorycznym lub też z tego względu, że określano go jako zdarzenie incydentalne, odmawiając mu charakteru konfliktu interpersonalnego, czy też w sytuacjach, gdy wniosek składały osoby trzecie i nie dało się jednoznacznie wykazać istnienia konfliktu.

W przypadku wniosków przyjmowanych – ich rozpatrzenie kończyło się nie tyle wskazaniem, czy konflikt został rozwiązany, lecz postawieniem werdyktu, niejednokrotnie wraz z nałożeniem sankcji dla obu stron sporów. W znacznej części były to pouczenia wobec użytkowników, w części także sankcje w postaci czasowych lub stałych blokad kont. Prowadziło to więc do sytuacji przegrana-przegrana, aczkolwiek użytkownicy mogli mieć też satysfakcję z faktu, że dokonano sprawiedliwego usankcjonowania obu stron.

## Podsumowanie

Pojawianie się konfliktów – niezależnie od tego, czy były one stymulowane przez celowe działanie podmiotów w organizacji, czy też przez zmieniające się uwarunkowania funkcjonowania samej organizacji lub zmiany jej struktury – prowadzą w konsekwencji do konieczności znalezienia nowych sposobów radzenia sobie z konfliktami. Istotną kwestią może być odpowiedź na pytanie, czy stwier-

dzenie *post factum* korzyści, jakie te konflikty przyniosły oznacza, że istnieje konieczność stymulowania konfliktów. W analizowanym przypadku polskojęzycznej Wikipedii poniesione zostały także duże koszty w postaci rezygnacji z dalszego uczestnictwa w projekcie osób zniechęconych formami rozwiązywania problemów społeczności. Wydaje się, że to nie tyle konflikt *sui generis* jest zjawiskiem pozytywnym, co mobilizacja wobec problemu rozwiązywania sytuacji konfliktowych. Co więcej, jest jednym z wielu procesów, które mogą sprzyjać mobilizacji i doprowadzać do zmian w strukturze. W kilku przytoczonych przypadkach to potrzeba zmian była jego zarzewiem, a sam konflikt był procesem towarzyszącym.

W największych wersjach językowych Wikipedii zauważyć można zróżnicowane podejście do radzenia sobie z konfliktami. O ile w największej, anglojęzycznej, stosuje się bogaty repertuar środków: użycie stron dyskusji wikipedystów → skorzystanie z opinii osoby trzeciej → zapytanie społeczności o komentarz → nieformalna mediacja → formalna mediacja → arbitraż, to w polskiej obecnie jest ona uproszczona do dyskusji, nieformalnej mediacji i arbitrażu, w hiszpańskiej czy portugalskiej zrezygnowano z arbitrażu, a w holenderskiej czy japońskiej brak jest instytucji mediacji. Jednak we wszystkich tych środowiskach obserwować można ciągłą inwencję, prowadzącą do nowych rozwiązań innowacyjnych.

Internet przestaje być tylko narzędziem pozwalającym na lepszą dostępność do zasobów informacji czy też przyspieszającym komunikację w układzie globalnym, ale staje się także przestrzenią, w której zachodzi współpraca między jednostkami czy organizacjami. Badania nad zachowaniami ludzi, jakie mogą pojawiać się w nowych obszarach działań, jak chociażby w przypadku e-learningu, a szczególnie w odniesieniu do zjawiska konfliktu, mogą unaocznić problemy i sposoby radzenia sobie z nimi. Świadomość tychże problemów, jak chociażby warunków dyskursu w środowisku zubożonej komunikacji, radzenia sobie z własną emocjonalnością i jej wyrażaniem, może pozwalać na lepsze przygotowanie do wdrażania nowych inicjatyw w społeczeństwie sieci. W końcu warto podkreślić także, że ograniczanie czy schładzanie emocji, co postulowane było przy tworzeniu racjonalnej organizacji, prowadzić może do ponownego budowania biurokracji. Przedsięwzięcia funkcjonujące w Internecie będą musiały także tutaj znaleźć rozwiązanie.

## Literatura

1. Cichobłaziński L., Analiza procedury mediacji w rozwiązywaniu sporów zbiorowych przy użyciu case study method, [w:] Oblicza kapitału społecznego. Studium teoretyczno-empiryczne, red. F. Byłok, A. Kwiatek, Wydawnictwo Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2008.
2. Coser L.A., Funkcje konfliktu społecznego, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2009.
3. Golka M., Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
4. Hall E.T., Ukryty wymiar, Muza, Warszawa 2001.
5. <http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:CheckUser> (odczyt: 28.02.2012).
6. [http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Ch%C5%82odne\\_nastawienie](http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Ch%C5%82odne_nastawienie) (odczyt: 28.02.2012).
7. [http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Komitet\\_Arbitra%C5%BCowy/Polityka\\_arbitra%C5%BCu](http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Komitet_Arbitra%C5%BCowy/Polityka_arbitra%C5%BCu) (odczyt: 28.02.2012).

8. <http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:RFC> (odczyt: 28.02.2012).
9. [http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Rozwi%C4%85zywanie\\_konflikt%C3%B3w](http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Rozwi%C4%85zywanie_konflikt%C3%B3w) (odczyt: 28.02.2012).
10. [http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wheel\\_war](http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wheel_war) (odczyt: 28.02.2012).
11. <http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikietykieta> (odczyt: 28.02.2012).
12. [http://ru.wikipedia.org/wiki/Википедия:Заявки\\_на\\_арбитраж/Разблокировка\\_участницы\\_Lvova\\_2](http://ru.wikipedia.org/wiki/Википедия:Заявки_на_арбитраж/Разблокировка_участницы_Lvova_2) (odczyt: 28.02.2012).
13. <http://stats.wikimedia.org/PL/Tables/WikipediansContributors.htm> (odczyt: 28.02.2012).
14. Kromolowski H., Konflikty w organizacji, [w:] *Zachowania ludzi w organizacji. Wybrane zagadnienia*, red. F. Bylok, E. Robak, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2009.
15. Masłyk-Musiał E., *Spółeczeństwo i organizacje*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 1999.
16. Skolik S., Rola zaufania i komunikacji w procesie nadawania uprawnień w internetowej encyklopedii – Wikipedii, [w:] *Humanizacja w procesach zarządzania*, red. F. Bylok, J. Kołodziejki, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2010.
17. Skolik S., Społeczne tworzenie Wikipedii. Perspektywa aktywnego uczestnika projektu, [w:] *Media i społeczeństwo*, red. M. Sokołowski, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2008.
18. Stoner J.A.F., Wankel Ch., *Kierowanie*, PWE, Warszawa 1997.
19. Szacki J., *Spotkania z utopią. Sic!*, Warszawa 2000
20. Wallace P., *Psychologia Internetu*, Rebis, Poznań 2003.

## **CONFLICT RESOLUTION METHODS IN THE POLISH WIKIPEDIA**

**Abstract:** The problem of interpersonal conflicts in the internet communities so far has been considered mainly from the angle of aggression caused by such factors as users' anonymousness and depriving communication from its non-verbal aspects. The present paper deals with the ways of conflict solving strategies in the community of Polish wikipedians. The mentioned community attaches great importance to virtual identities of its users, sharing partly the traditional view on a conflict, which assumes its inevitability but rejects the necessity to manage conflicts in order to improve the work in organizations. The paper suggests implementing certain procedures while solving the disputes among the users. One of the methods, namely arbitration, has been analysed more deeply.

**Keywords:** social conflict, Wikipedia, conflict resolution, organization