



ניהול משברים בקהילות

מקצועיות

גיל מרטנס



על מה נדבר היום?

- ניישר קו - מהי קהילה, מהי למידה חברתית?
- משברים ברשת, ובקהילות בפרט
- גישות פרואקטיביות ואקטיביות לטיפול במשברים





מה זו קהילה?

אוסף של אנשים שיש להם מטרות משותפות או עניין משותף, הפריה הדדית והרגשת שותפות.



– COP קהילות מקצועיות

- מבוססות על רעיון הלמידה החברתית
- המטרה העיקרית של הקהילות הללו היא לפתח ידע עמוק יותר, באמצעות פעילויות וקשרים בין חברי הקהילה.
- שיתוף פעולה ולא תחרות – מוביל למוטיבציה, מחויבות, אמון ורצון לחלוק ידע.

5

הסיפור של XEROX

סטוריטלינג כאמצעי להעברת ידע

A black and white photograph capturing a moment of displacement. A person, silhouetted against a light-colored wall, stands with a large suitcase on wheels. The wall is marked with the words "MADE IN CRISIS" in bold, black, hand-painted letters. To the right, a blurred train or bus is in motion, suggesting a transit station or a point of departure. The overall mood is one of urgency and the human impact of global crises.

MADE IN
CRISIS

משברים בקהילה



משבר או חוסר
התפתחות?



סוגי משברים ברשת

1. שיימינג

2. בריונות

3. טרולינג



שיימינג

1. תפוצה בלתי נתפשת
2. תיעוד נצחי
3. סיכוי לטעות בפרשנות
האירוע
4. פוטנציאל התפתחות לשיח
חריג

בריונות

1. העתקת בריונות מהמרחב הפיזי לזה

הדיגיטלי

2. מעשה מכוון

3. יצירת עלבון וזיהוי ברור של הקורבן



פעילות של טרולים

1. כוונה
2. תגובות שנויות במחלוקת
3. מעוררים תגובה רגשית
(גם שלנו)
4. מעורבים בריב או ויכוח



התמודדות עם משברים ברשת

1. התעלמות
 2. פעולה במסגרת הכלים הטכניים של הפלטפורמה
 3. פעולה משפטית
 4. קיום שיח שמציג נורמות שונות
 5. ניהול מוניטין
-





התמודדות עם משברים ברשת

בואו נראה דוגמאות - טובה ופחות
טובה



כרמל יבולים כרמלים Carmel Crops



Like This Page · 17 December 2015 near HaYogev

· Edited ·

שלום חברים,

אנו רוצים לשתף אתכם בתלונה שקיבלנו לאחרונה מאחת הלקוחות שלנו על צפרדע שנמצאה באריזת החסה שלנו. זהו מקרה נדיר ביום ביום שלנו, לא תקין וכמובן שהלקוחה פוצתה. חשוב לדעת, שחסת הסלנובה הינה חסה הגדלה על מצע מנותק מאדמה – גידול הידרופוני, גידול המאפשר לנו להימנע מחומרי הדברה. ובטבע, להבדיל ממה שקורה בתעשייה, החיות רוצות לחיות ומנסות לעשות הכל כדי להגיע ליבולים שאנו מגדלים. אנו מגדלים את רוב הירקות שלנו ללא חומרי הדברה, ובכך מספקים ירקות נקיים מרעלים, טעימים ואיכותיים בעלי חיי מדף ארוכים.

מלבד הדגש על הקפדה ובקרה בבית האריזה, אנו רואים במקרה זה הזדמנות להעביר לכם נקודת מבט נוספת, אולי לא קונבנציונאלית אך בעלת מידע חשוב על הירקות שלנו שאתם צורכים.

מי זו הצפרדע שהעזה לחדור לחממה שלנו?

זוהי אילנית ירוקה – זן של דו-חיים החי על שלוליות, צמחים ירוקים בשדות מושקים ובגינות. היא פעילה בלילה ובמשך היום משכנה קבוע במקומות סתר: היא נצמדת לעלים ולגבעולים מוצלים על מנת לשמור על עורה מפני התייבשות. כיום האילנית נמצאת בסכנת הכחדה והיא הוכרזה כבעל חיים מוגן.



Write a comment...







משברים בקהילות

- שיימינג
- בריונות רשת
- טרולים/ספאם
- תלונות וביקורות
- שינויים במבנה הקהילה
- שינויים חיצוניים באקוסיסטם של הקהילה
- בעיות ניהול

A young girl with blonde hair, wearing a blue dress, is seen from behind, holding a large blue balloon that features a silhouette of the African continent. She is walking through a crowd of people at what appears to be a public event or protest. The background is filled with other people, some wearing blue clothing, and green foliage. The overall scene is slightly blurred, emphasizing the girl in the foreground.

התמודדות עם משברים בקהילות

הגישה הפרואקטיבית

הגישה הריאקטיבית

#LeaveNoOneBehind

גישה פרואקטיבית

- כתיבת מדריך
- רשימה של מילים שאמורות להדליק נורה אדומה
- כללי אתיקה מהודקים
- דוגמה אישית בכתיבת הפוסטים
- זיהוי אנשים שהם "פוטנציאלים" לחולל בעיות – לתת להם עבודה פרואקטיבית.
- כללים ברורים גם לנו, כמנהלים



גישה פרואקטיבית

- לכבד את תפיסת המציאות של חברי הקהילה
- להשתמש בעוד אנשים – מודרטורים. לא לנהל את הקהילה לבד.
- ערוצים נוספים לקהילה – למשל ניוזלטר
- מתן דוגמה/פרס על התנהגות טובה בקהילה
- מתן יותר כלים לחברי קהילה לפתור בעצמם משברים



גישה ריאקטיבית

1. איסורים או חסימה
2. התעלמות
3. פעולה במסגרת הכלים הטכניים של הפלטפורמה
4. פעולה משפטית
5. קיום שיח בקהילה
6. לרתום את חבר הקהילה לטובת הקהילה
7. שקיפות ואותנטיות
8. שימוש בעקרונות תקשורת מקרבת
9. שיח חיובי – תגובה חיובית ומכבדת
10. לנשום, לקחת רגע, להתייעץ.





מה עושים עם טרולים בקהילה?

1. להתעלם מהם. Don't feed the Troll.
2. כללים ברורים מראש
3. שימוש בכלים של מודרציה – חסימה, איסור על השתתפות וכד'.
4. אוטומציות – בעיקר מול ספאם

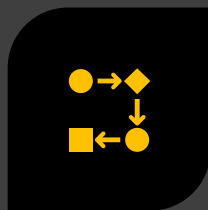
מה עושים עם טרולים בקהילה?



דוגמה ו"פרס" על
התנהגות טובה
בקהילה.



יותר כלים לחברי
קהילה – למשל לחסום
תגובות בפוסטים
שלהם וכד'.



לענות בצורה חיובית
עד כמה שאפשר כדי
להפסיק את המעגל של
השליליות. להיות
נדיבים, לנסות לסייע.
לפעמים זה כל מה
שחבר הקהילה היה
זקוק לו.

התפתחות לא תקינה של הקהילה

- חוסר מעורבות
- אין גדילה
- שיח לא מקצועי מספיק
- לא מגיעים למסה הקריטית



מהי התפתחות תקינה של קהילה?

1. גבולות ברורים לגבי חברות
 2. החוקים צריכים להתאים לתנאים בפועל
 3. מי שמושפע מהחוקים יכול גם להשתתף בשינויים
 4. מי שאוכף את החוקים - חברי קהילה או האחראים לקהילה (לא אנשים מבחוץ)
 5. מי שמפר את החוקים – יזכה לענישה או סנקציות
 6. קונפליקטים ייפתרו בתוך הקהילה
 7. אוטוריטות חיצוניות יזהו את חברי הקהילה כבעלי זכות לארגון
 8. אם הקהילה היא חלק מארגון גדול יותר/מערכת גדולה יותר – יהיו שכבות של חוקים ואוטוריטות
-



מה מאיים על יציבות של קהילה?

1. בריונות והטרדה בתוך הקהילה
2. ביקורת, תלונות ואכזבות
3. שינויים במבנה של הקהילה
4. שינויים באקוסיסטם, אירועים
בחדשות
5. בעיות ניהול של הקהילה



במסגרת הגישה הפרואקטיבית,
נבחן שני דברים:

1. תוכן בקהילה

2. כללי אתיקה ברורים





שימוש בתוכן
בקהילה

מטרות התוכן בקהילה

- יוצר נרטיב לקהילה
- מספק לחברים סיבה להיכנס מדי יום או באופן תדיר
- מפתח תחושה של קהילה בקרב חברים
- שומר ומקיים סדר חברתי בקהילה
- משפיע בעדינות על הקהילה ע"י דגש על פעילויות שרוצים לעודד.



כללי אתיקה

אתיקה = סט של התנהגויות וסטנדרטים שקבוצת אנשים החליטה לחיות לפיהם.

A person wearing a striped shirt is sitting at a wooden desk, writing in a white notebook with a black pen. A silver watch is visible on their left wrist. In the background, there is a laptop and a white coffee cup with a lid. A water bottle with a green cap is in the foreground on the left. The scene is brightly lit, suggesting an office or study environment.

אתיקה בדיגיטל - אתגר

- ברשת אומרים דברים שלא מעיזים אף ליין
- הרשת נתפסת כמקום ללא אוטוריטה, בו כולם שווים
- הכלים לאכוף סמכות ברשת מורכבים.



Guidelines

Here are some basic Dos and Don'ts to keep in mind when posting to this forum.

Do

Respect people and intellectual property

Be clear, concise, on topic

Make suggestions

Return often

Subscribe to RSS feeds

Don't

Do not post inappropriate content

Do not spam

Do not flame

Do not solicit

CATERPILLAR - אחריות

כללי אתיקה

PLEASE
DONT TRY TO
SLEEP HERE

BE ADVISED

BY ORDER OF INTERIOR MINISTRY

- איזה תוכן רצוי
- איזה תוכן יימחק
- מי יכול למצוא את עצמו מחוץ לקהילה, ולמה



אתיקה – הנחיות

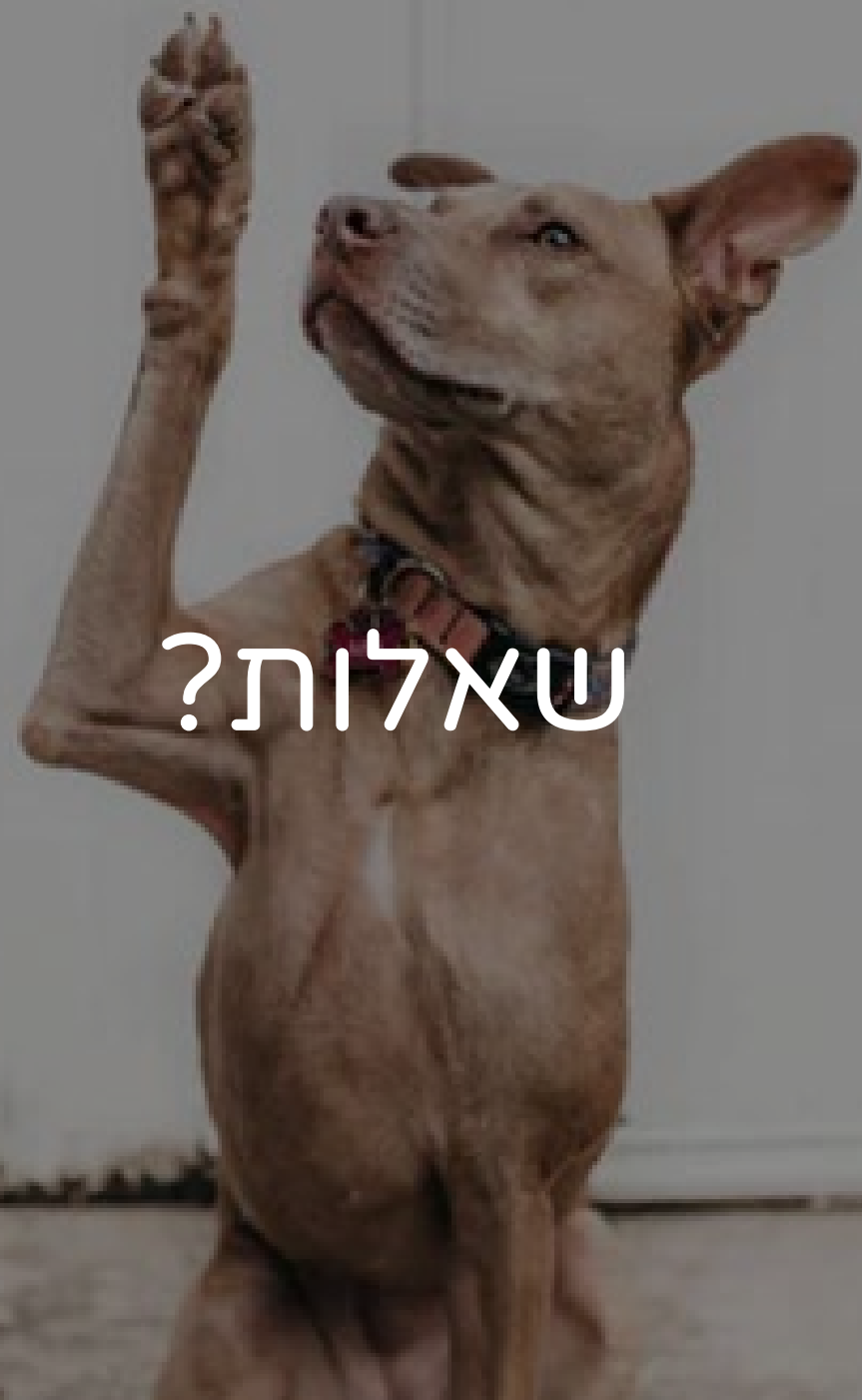
- עניינים חוקיים
- ענייני תוכן
- עניינים חברתיים
- ענייני תמיכה
- שימוש מסחרי
- פרטיות – בעיקר בנושאים "רגישים"

אכיפת כללי האתיקה

קביעת כללי האתיקה חייבת לבוא יחד עם
קביעת ה"עונש" על הפרתם:

- הסרת חברים – באופן קבוע או זמני
- הגבלת שימוש או השתתפות בדיון
- פעולה לגאלית





שאלות?



מוזמנים לפנות אלי לשאלות, רעיונות,
פידבק, חילה טובה או סתם הגיג:

גיל מרטנס

gill@blocal.co.il

טל' 054 4290574