

#МНЕНИЕ



Константин Шпинев,
сооснователь и технический
директор Microimpuls

Телеком-бизнес на самоизоляции: оставьте чаты гикам или соблюдайте нетикет

Больше чатов богу чатов!

Минувший год изменил отношение людей к коммуникациям, но кроме возросшего числа онлайн митингов удар коснулся и текстового общения в мессенджерах: чатов стало еще больше. И если в случае с голосовыми звонками обычно тратится сосредоточенное во времени внимание собеседников, то текстовое общение, как это ни парадоксально, отнимает почти все ваше время и несет много скрытого стресса.

Парадокс в том, что нам как будто бы казалось, что общение в мессенджерах – это удобно и экономит время, а на самом деле это оказалось тем, что нас медленно уничтожает и не дает спокойно и эффективно работать.

В чем, собственно, проблема?

Допустим, ваша IT компания идет в ногу со временем и для общения внутри команды вы используете Slack или что-то подобное. Вы хорошо подумали и разбили коммуникации на отдельные чаты по отделам или направлениям, теперь все коллеги реактивно реагируют на любые вопросы и в курсе всех новостей. Но что-то пошло не так: в реальности решение задач затягивается, информация теряется, вопросы дублируются, ваша привычная работа заменилась на постоянную переписку, всплывающие уведомления не прекращаются, в течение рабочего дня не бывает ни минуты, чтобы все сообщения были прочитаны, а чтобы не пропустить важные детали, нужно всегда быть онлайн? Поздравляю, вы один из пострадавших

ших от синхронного общения в чатах.

Хорошо, а что с общением с клиентами и ведением проектов? Наверное, вы используете Telegram и другие известные мессенджеры, чтобы быстро реагировать и проявлять клиентоориентированность. Думаю, не надо объяснять, что все указанные выше проблемы здесь умножаются на n – число ваших клиентов/проектов. Надеюсь, вы хотя бы не из тех смелых ребят, кто использует Telegram для общения внутри команды...

Если это все похоже на ваш случай, значит, нужно скорее менять подход и спасать ситуацию, ведь подобная организация работы буквально медленно убивает вас и команду: работа превращается в постоянный стресс, бизнес страдает, люди выгорают, а сложные технические задачи решаются бесконечно долго. Берегите своих коллег, ведь люди – самый ценный ресурс.

Что делать?

Чаты сами по себе не зло. Но синхронное смешанное общение для работы – зло. Вопреки неизбежному росту энтропии в работе нужно не создавать хаос, а уменьшать его. Фундаментальное решение проблемы заключается в выборе правильных инструментов (и правил) для коммуникации, которые делают следующее.

1. Позволяют/заставляют вести тематическое общение. Часто ли при общении голосом в компании нескольких людей все говорят одновременно и на разные темы? Нет. Так не нужно делать и в чатах.

2. Позволяют/заставляют общаться тихо и адресно. Общение по каждой теме должно затрагивать только тех, кого это касается. Если человеку нужно быть в курсе, он прочитает это тогда, когда ему будет удобно. Если человеку нужно принять участие в разговоре, он должен получить уведомление.

3. Позволяют вести асинхронные коммуникации. Это особенно важно для распределенных офисов и людей, работающих с разным темпом и в разное время. Инструмент должен позволять не пропустить важную информацию тем, кто сейчас занят и сосредоточенно работает над своей сложной, интересной и важной задачей и хочет посмотреть/прокомментировать это позже, и давать возможность оперативно обсудить насущный вопрос.

4. Позволяют накапливать информацию и формировать гибкую базу знаний. Если на какой-то вопрос уже найден ответ и его несложно найти, вероятность повторного отвлечения на эту тему снижается.

5. И конечно, отвечает базовым требованиям: кроссплатформенность, быстрота работы, продуманный UI/UX, гибкое структурирование.

Удивительно, но всем этим требованиям (почти) отвечает обычная электронная почта. Вы можете написать письмо одному человеку или нескольким. Вы можете подключить к переписке и исключить некоторых людей в процессе. Вы можете для разных тем создать отдельные письма. Отвечать на письмо можно не сразу, а когда удобно. По базе писем можно искать и находить информацию.

Основные минусы электронной почты против синхронных чатов – существенная потеря скорости в коммуникациях и необходимость постоянной настройки фильтров для отделения рабочих и важных коммуникаций от спама и рассылок.

А что если бы был такой инструмент, который отвечал бы всем этим требованиям, но это была бы не электронная почта? Что если бы это был такой форумный чат, который был бы спроектирован с учетом пяти описанных выше требований, а не являлся бы просто клоном IRC?

Такие решения есть на рынке, самые развитые из них Twist, Zulip, Tipi. Используйте все преимущества чатов, но постарайтесь снизить все их недостатки.

Просто попробуйте некоторое время пообщаться командой в таком чате, где есть темы (топики или их реализация в некоторых чатах в виде тредов: важно, чтобы это были именованные структурированные внутри чатов треды, иначе это полумеры), где есть гибко настраиваемые адресаты (возможность уведомить всех в чате, уведомить определенные группы или конкретных людей), где есть гибко настраиваемые персональные уведомления и возможности для спокойного асинхронного общения, где есть удобный поиск. Вы удивитесь, как оживятся творческие процессы в компании и как ускорится решение сложных технических задач.

А что с общением с клиентами?

Многие чаты, в том числе упомянутые в моем рассказе, имеют функции гостевого режима – вы можете пригласить клиентов к себе с ограниченными правами и своей областью видимости. Конечно, это сложный переходный процесс в том, чтобы заставить ваших клиентов переключиться в вашу личную коммуникационную среду. Всем очень удобно отвлечь вас в Telegram и получить моментальный ответ, но это точно неудобно вам, поэтому стоит попытаться.

Хорошим решением для общения с клиентами является и простой отказ от мессенджеров, если это применимо для вашего бизнеса или конкретного проекта.

Светлое будущее без стресса

Я верю, что в ближайшее время произойдут качественные изменения во всех популярных инструментах общения – будут учтены особенности человеческого восприятия информации и общения. Инструментов вроде описанных выше станет больше, а люди начнут ценить время друг друга.

Но если у вас пока нет возможности внедрить новый инструмент, попробуйте строго регламентировать общение с учетом первых четырех рекомендаций, названных выше, это тоже будет иметь быстрый эффект. Важно анализировать происходящие процессы, определять проблемы и стараться устранять их, и не копить стресс.

Эффективные коммуникации очень значимы для продуктивной работы в команде, но кроме этого полезно иметь отдельную базу знаний, эффективную и прозрачную структуру, четко прописанные и продуманные бизнес-процессы и их автоматизацию. Но это уже совсем другая история.

