

Chatting in Tech



Work messaging: Dos and Don'ts



1

Dos

1

If you can keep it private, do so

Если можете отправить личное сообщение, так и сделайте. При малейшей возможности обойтись без чата, обойдитесь без чата

2

State the purpose of a chat you've created

Если создаете новый чат, придумайте понятное релевантное название и первым делом напишите сообщение, в котором уточните цель чата. (ex. Hey everyone! I thought a chat to discuss our further steps on the project would come in handy)

Dos

3

Remember who you're talking to and adjust

Здесь все просто: помните про свою целевую аудиторию и выбирайте уместные формулировки/стиль коммуникации.

Например, упростите технические детали, если создаете чат с дизайнерами, а не разработчиками. Или не забудьте кратко ввести всех в курс дела, если не все участники чата работают в обсуждаемом проекте

4

Use polite English

Об этом поговорим подробнее в части “Tone of voice” этой презентации. Но если кратко: важно помнить, что коммуникация на английском - НЕ перевод того, что мы сказали бы по-русски. Часто отличаются не только слова, но и сама формулировка того, что мы говорим. Внимательно посмотри табличку в следующем разделе презентации, чтобы звучать естественно и случайно не нахамить коллегам

Don'ts

1

Send 5 messages that could be one

Признак хорошего тона: не писать мысли разными сообщениями по мере того, как они приходят вам в голову, а структурировать их сначала в связный текст, отметив тех, для кого сообщение особенно релевантно, потом отправить одним сообщением

Hello everyone!

Should we maybe schedule a call some time this week?

I was thinking of talking about the requirements you've collected

Let me know what you think and what time works for you

Don'ts

2

Tag everyone unless absolutely needed

Отмечаем только тех людей, для кого ваше сообщение максимально релевантно. Три раза подумайте, прежде чем нажать “отметить всех”. Это точно вызовет негатив и раздражение, а вот практического смысла в этом часто немного



Don'ts

3

Leave “seen” messages hanging unanswered

Не оставляйте прочитанные сообщения без ответа. Если вам нужно время, чтобы ответить, так и напишите. Как вариант можно ответить что-то вроде “I’ll need a few days to check this out and get back to you”.



Tone of Voice

Разберем, как общаться вежливо и не звучать грубо по-английски



2

Tone of Voice

Rude

**Send me the document with
the requirements**

Polite

**Could you please send me the
document with the
requirements**

Why

Когда нужно попросить человека в английском что-то для нас сделать, избегайте повелительного наклонения (сходи, отправь, позвони и т.д).

Это звучит очень грубо.
Заменяем его на **could you** +
действие - и уже совсем
другое дело

Tone of Voice

Rude

I don't understand

Polite

**I'm not sure I got your point.
Could you elaborate?**

Tone of Voice

Rude

**You didn't send me the link that
you promised**

Polite

**Just a kind reminder to send
me the link we talked about the
other day.**

**Could you possibly send me
the link we were talking about?**

Why

Если хотим напомнить
человеку о чем-то, стараемся
не писать “ты не сделал_а”, “я
же просил_а”

Вместо этого используем
фразы **“could you possibly”**
или **“just a kind reminder”**

Tone of Voice

Rude

**Did you forget about our call?
Where are you?**

Polite

**We were supposed to meet a
few minutes ago, weren't we?**

Hey, are we still on for today?

**I'm waiting in Zoom, ready
when you are**

Why

Есть несколько способов
вежливо напомнить человеку
о встрече.

**We were supposed to meet...,
weren't we?**

Hey, are we still on for today?
(сегодня все в силе?)

Ready when you are —
сообщаем, что уже готовы и
ждем, когда человек
освободится и присоединится

Tone of Voice

Rude

I can't meet on Friday

Polite

Could we make it some other day? I have an important meeting scheduled for Friday

Any chance we could make it some other day? I'm on vacation until next Monday

Why

Когда хотим перенести звонок или встречу всегда используем **Could we make it** + новое время и кратко (!) описываем причину, почему хотим перенести

Tone of Voice

Rude

No I didn't finish

Polite

**I haven't finished yet, but I will
get back to you by tomorrow**

**Another task took me longer
than I thought, but I'll make
sure to finish today and let you
know**

Why

Нас все равно спросят о
причинах задержки и
реалистичных сроках сдачи
того, что мы не сделали

Поэтому вежливо и красиво
пишем про это сразу

Tone of Voice

Rude

Your Internet is bad

Polite

**Is it just me or is your
connection slow?**

**I think you have connection
issues**

Why

Мы точно знаем, что у человека проблемы с интернетом, да. Но смягчаем посыл через фразы **I think / Is it just me or...**

Все все понимают, но звучит не так грубо

Tone of Voice

Rude

It's too fast / too expensive

Polite

**It would be great if we could
move the deadline to next week
/ get a discount**

Why

Избегаем прямой критики.
Вместо “это слишком”
используем “**It would be great
if..** + причина” И вот уже
шансов, что нам пойдут
навстречу, намного больше

Tone of Voice

Rude

**Can you answer faster? I've
been waiting for a week
already**

Polite

**I'm just checking in with you
regarding the task you are
working on**

**Do you have any updates on
the task you are currently in
charge of?**

**I was wondering if you have
some updates on the issue**

Why

Английский (особенно для
рабочей переписки) не язык
наездов

Заменяем любые попытки
злиться на более мягкие
фразы

I'm just checking in with you
иногда = мог бы и сообщить,
как дела с проектом

Do you have any updates
может значить “ты две недели
ничего не пишешь, расскажи,
что происходит”

Phrases for chats with your colleagues



3

Talking about your tasks

I'm just checking in with you about / regarding...	Используем, чтобы узнать, как дела/какие новости по проекту/задаче, над которой работает человек
What are your thoughts on? Any thoughts on ...?	= What do you think about..?
I'll keep you posted (on the progress)	Буду держать в курсе
I'll get back to you with (с апдейтами)/ by (к пятнице)	Я вернусь к вам (с новостями/апдейтом по проекту)

Example of a conversation here

Sharing opinion and clarifying

What I mean is...	После этой фразы еще раз поясняем то, что пытались сказать
I think it would be better if	Думаю нам стоит (высказываем мнение и предлагаем, что сделать)
I don't think I get your point	= I don't understand
I'm not sure I understand what you mean. Could you elaborate/clarify?	= I don't understand
Do you mean...?	После этой фразы своими словами формулируем, как мы поняли то, что услышали, чтобы уточнить все непонятные детали

Example of a conversation here

Trying to reach an agreement

Can we circle back to this	Давайте вернемся к этому позже
Would you be ok with...	Тебе нормально, если мы сделаем вот так...
But if we take into account...	Но нужно учитывать, что ...(напоминаем про детали, которые собеседник упустил/проигнорировал в своей аргументации)

Example of a conversation here