# **Этикет общения**

Помогать ближнему своему в Proscom можно не только делом, но и словом. Правильно коммуницировать и формулировать свои мысли значит экономить время и нервы. А кому они сейчас не нужны? Соблюдая правила делового этикета, ты спасешь от нервного срыва вымирающий вид трудолюбивого энтузиаста.

### **1. Умещай всю информацию в одно сообщение**

В рамках одного меседжа необходимо **умещать всю суть вопроса**, приветствие и все формальности (а лучше — без них). Не надо писать отрывистыми фразами как в мессенджерах. Лучше это делать в нескольких коротких предложениях, но **в рамках одного сообщения**. Посмотрим на примерах:

Так никогда не надо:

* *привет*
* *у меня к тебе вопрос*
* *есть пара минут?*

А это уже кое-что:

* *Привет! У меня вопрос: подскажи, пожалуйста, удалось ли тебе разобраться вот с этой задачей* ***<ссылка>****? Какие сложности? Как будет пара минут, посмотри, пожалуйста*

Это экономит время, получатель смотрит на текст сообщения с закрытого экрана или с уведомления на десктопе и сразу вникает в суть вопроса.

Также надо уметь самостоятельно рассчитывать степень срочности. Если вопрос не терпит отлагательств, то сразу звони. Однако не стоит забывать о том, что в любом случае это обезьяна твоя, а ссылка на несвоевременный ответ ближнего твоего в 99% случаев будет признана недействительной.

### **2. Все и всегда записывай в Асане, чтобы ничего не потерять**

Асана наш лучший друг, упорядочивает хаос и делает жизнь проще. Поэтому бесконечно важно относиться серьезно к документированию своей деятельности в Асане и сообщать туда все наши планы и действия. И делать это максимально **подробно и четко**.

При постановке таска, переадресации на аппрувал или отправке на другой статус обязательно **прописывайте** что сделано, а что нет, какие действия вы ждете от других участников. **Не оставляйте сроки задач в прошлом**, просроченные дедлайны мешают трезвой оценке загруженности друг друга. Конечно, есть задачи, которые обсуждаются лично, но даже их нужно дублировать в Асане с максимальной детализацией, чтобы ничего не забывалось и не улетучилось.

И последнее — да воздастся каждому по делам его. А точнее — таски в Асане должны быть закрыты **на том, кто ее сделал**, чтобы закрытая задачка оставалась висеть в расписании ответственного за нее. От этого зависит подсчет загруженности и рост самооценки.

### **3. Отвечай на вопрос сразу или говори, когда будет фидбэк**

Мы очень много времени тратим в ожидании — чуда, трамвая от Павелецкой, доставки с Озона. Поэтому очень важно сократить по максимуму время ответа и стараться на все вопросы отвечать **сразу, не откладывая**. Если же дел вагон и маленькая тележка, то лучше уведомить вопрошающего о том, **когда будет фидбек**, а если задача большая — то попросить поставить **таск** в Асане, чтобы не потерять и встроить в свой график.

Время ответа на сообщение во время рабочего дня **не должно быть больше часа**, в исключительных случаях — двух.

Главное правило — стараться **не допускать повторного запроса**. Когда происходит напоминающий пинок — это провал.

Все эти правила работают в два раза строже **в работе с клиентами**. Ответ на запрос на почте или в сообщениях не должен откладываться никогда и ни на сколько. Очень важно дать клиенту фидбек, прощупать его, готов ли он работать, отвечать на наши вопросы. Если запрос требует предварительной обработки, все равно нужно ответить клиенту, что мы скоро ответим. А если клиент, не дай Бог, напоминает о своей просьбе — дорогой менеджер проекта, готовься ловить небеса, что скоро начнут падать на твою грешную голову!

И, конечно, фидбек нужно давать **всегда и всем**. Если ответ тебе не ведом, переадресуй вопрошающего к другому пророку.

### **4. Пиши только тем, кому действительно нужна твоя информация**

Не стоит засорять и так распухшее информационное поле. Старайся направлять свой посыл адресно, не во Вселенную, а конкретному человеку или в конкретный чат. В Google Chat важно правильно **выбрать чат**, созданный отдельно под интересующий тебя проект.

Если вопрос направлен к какому-то сообщению в общей беседе, воспользуйся **тредами** — ответными комментариями под меседжем — что-бы не засорять общую беседу отдельными нюансами. В тредах также работает правило — вся суть в одном сообщении.

Еще важнее **не пинговать друг-друга в переписках с клиентом**. Для них мы выступаем одним фронтом в едином порыве, а все рабочие уточнения, вопросы и распределение обязанностей проходит за кулисами, в Google Chat.

### **5. Не бери чужую ответственность и не делись своей**

В переписке очень легко скинуть свою ответственность и также принять чужую за свою. Кто помнит [статью], поймет, как работают разные подсознательные манипуляции в деловом общении — легче обвинить сотоварища в нерасторопности, чем признать свой факап. Поэтому нужно всегда **оставаться в рамках своих обязанностей** в деловой переписке.

Но если уже пообещал — то выполняй, а не выполнил — отжимайся.

При формулировании просьбы к кому-то, кто может тебе помочь, не делай это так, будто перевешиваешь свою ответственность. Лучше оставлять человеку **пространство для отказа**, тем более, если это не его поле ответственности. В таких случаях человек, как ни странно, скорее придет на помощь, чем когда ты просишь нагло и без права на апелляцию. Пример:

* *Привет, срочно скинь бриф, нет времени на раскачку*Так не стоит
* *Привет! Сори, я забыл вчера написать. Можешь, пожалуйста, скинуть бриф?*Уже лучше

В деловой переписке и общении с клиентом важно сохранять взаимное уважение и заботу о времени ближнего своего. В таком случае человек идет на контакт охотнее и скорее ответит или выполнит просьбу. Но самое главное — так мы действительно **сэкономим время** на плюшки, куда более приятные, чем уточнения, напоминания и ругань. И главное, помни — поступай с другими так, как хочешь, чтобы поступали с тобой!

P.S. … и никогда не используй слово «коллега», что это вообще значит? Формальная \**чушь*

### **6. Не отвлекай всех от работы второстепенными объявлениями**

**Делаем общие анонсы или утром (до 12), или вечером (после 18)**

Не как обязаловка, скорее правило хорошего тона.

Таким образом не будем отвлекать друг друга в течение дня от важных производственных задач.

PS: очевидно, к экстренным объявлениям это не относится

### **7. Не уходи в личные сообщения**

В удаленном и гибридном режиме работы крайне сложно управлять информационными потоками и быть «на одной волне» с командой. Поэтому старайтесь все обсуждения вести в общих чатах, чтобы команда была в контексте и мы не тратили тонну времени на то, чтобы проговаривать одно и то же всем по-очереди.

***Аминь!***