



5 ПРАВИЛ АСИНХРОННОЙ КОММУНИКАЦИЙ

Придерживаясь правил асинхронной коммуникации, вы даете коллегам понять, что уважаете их время и внимание. Согласно исследованиям, в среднем одному сотруднику требуется 23 минуты и 15 секунд¹, чтобы вернуться к делу, от которого его отвлекли. Если таких отвлечений десятки и сотни в день, продуктивность команды падает.



Пишите сообщения в мессенджере, чате или почте – не отвлекайте сотрудника звонком

Выбирая канал коммуникации, помните, что звонить стоит только в том случае, если ответ собеседника вам нужен немедленно (а таких случаев на самом деле не так много). В остальное время ведите коммуникацию по задачам и поручениям в мессенджере, которым вы пользуетесь, в чате или в едином онлайн-документе. Не забывайте, что лучше одно сообщение, чем звонок!



Формулируйте вопросы и задачи четко, а ответы – подробно

Используйте простой чек-лист для постановки задачи:

01. Что нужно сделать.
02. К какому сроку это нужно сделать.
03. Каким должен быть результат.

Предупредите лишние вопросы и возможные ошибки, дав исчерпывающую информацию на старте, визуализируйте при помощи скриншотов или скринкастов все самое сложное.

1-Mark, G., Gonzalez, V. M. & Harris, J. No Task Left Behind? Examining the Nature of Fragmented Work // Proceeding of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. ACM Press, Portland, Oregon, USA 2005, pp. 321-330



Работайте совместно в онлайн-документах

Предоставляйте коллегам доступ к необходимым документам: делитесь ссылками на файлы в онлайн с возможностью редактирования. Работайте на облачных дисках одновременно с коллегами, оставляйте комментарии и ведите обсуждение в примечаниях.



Учитывайте время на ответ

Асинхронная коммуникация не предполагает мгновенного ответа, поэтому пишите свои вопросы коллегам заранее и учитывайте время на реакцию. Внутри рабочей команды можно обсудить и договориться о времени на ответ при разных каналах коммуникации, например: сутки на e-mail, час – на ответ в мессенджере.



Используйте преимущества асинхронной коммуникации для встреч и совещаний

Максимизируйте пользу совещаний и рабочих встреч: заранее поделитесь информацией, отправьте вопросы и повестку, чтобы каждый участник успел подготовиться к обсуждению. Таким образом вы сэкономите время для согласования многих вопросов.