

Правила об этике общения в чатах

Групповые чаты — модный и эффективный инструмент для организации мероприятий, тематических обсуждений. Многие предпочитают чаты традиционным группам, так как часто ответ может прийти моментально, а о каждом новом сообщении возможно получать уведомление.

Будучи админом и участником многих чатов я составил эти правила и решил поделиться ими тут для того чтобы повысить КПД общения и снизить уровень стресса участников.

1. Запрещены аудиосообщения

- Обычный человек читает примерно в 2.7 раза быстрее, чем слушает. Если же взять обычную речь с задумчивым мычанием, паузами, словами-паразитами и самоповторами, чтение может быть быстрее и до 10 раз. Поэтому правилом хорошего тона будет использование текстовых сообщений. В групповых чатах это существенно экономит время участников.

Например: в чате 100 участников. Ознакомление с каждым минутным сообщением займёт 100 минут времени времени группы, а прочтение такого же объёма текста не более 37 минут. Экономия времени участников 1 час 3 минуты.

- По текстовым сообщениям проще искать в переписке.
- Не всегда есть возможность прослушать сообщение. На совещаниях, лекциях ты не можешь одновременно слушать сообщение и других ораторов. А в метро так гремит, что ничего не понятно. Как правило и наушники не спасают в вышеперечисленных случаях.

Некоторые люди прекрасно понимая вышеописанное, всё равно отправляют аудиосообщения.

Есть несколько сортов таких людей:

1. Те которые считают, что их время важнее чем время всей группы. Таких нужно гнать из чатов, если только они не начальники.
2. Ленивые. Ленятся набивать. Это разновидность пункта 1. Тоже гнать.
3. Когда у человека реально нет времени набивать и отправить аудиосообщение важнее, чем ничего вообще не отправить. Ну, например, человека пришли арестовывать и он в последние секунды что-то наговорил. Простительно.
4. Начальник или человек от которого вы материально зависите. Простительно.
5. Человек за рулём. Это похвально заботиться о собственной безопасности, но лучше остановиться и набить свои сообщения, чем тратить время группы. Или использовать клавиатуру с распознаванием голоса. (А есть качественные распознающие клавиатуры?)

2. Каждое сообщение — законченная мысль

Очень мучительно открыть мессенджер, увидеть начало мысли и потом ждать когда человек родит продолжение. Ты уже заинтригован и не можешь просто так закрыть чат, а человеку в это время поступил звонок или он пошёл в душ, а ты сидишь как дурак и ждёшь напишет он или нет.

3. Вместо нескольких маленьких сообщений подряд пишем одно длинное. Очень похоже на предыдущий пункт. Но представим себе, что кто-то пишет много коротких сообщений **по**ряд и при этом каждое из них — это законченная мысль.

Для читателя после получения уведомления процесс переключения требует времени, поэтому чтобы поднять КПД чтения он должен как можно меньше переключаться.

И ещё не все отключают уведомления в важных для себя чатах. Поэтому весьма раздражает получать 10 уведомлений инициированных одним человеком.

Исключение: когда каждая мысль настолько сильна, что кто-то может захотеть ответить именно на неё с прикреплением исходного сообщения, то их всё-таки стоит записать отдельно.

4. Запрещено использование сокращений без расшифровки, кроме утверждённых администрацией чата

За это правило скажем «спасибо» Илону Маску. Он требует его соблюдения в переписке SpaceX.

Если кто-то не знает, что означает сокращение, то уровень понимания им текста падает. Ему нужно либо спросить — потратить время группы, либо гуглить и пытаться понять какая из расшифровок подходит по смыслу.

5. Избегай односложных ответов, типа «Нет»

Объясняй почему. Каждое сообщение должно быть законченной мыслью. **МЫСЛЬЮ.** «Нет» — это не мысль. Когда ты видишь в ответ на своё сообщение такое, то ничего кроме батхёрта это не вызывает. Информационная ценность такого сообщения близка к нулю. Это 1 бит.

Любое негативное утверждение должно быть развёрнуто.

Исключения: ситуации, когда нужна срочность и есть доверие между участниками.

6. Избегай оскорбительно-оценочных ответов на чужие сообщения, типа «дурь», «фигня», «идиотство»

Всё-таки задача чата — это принесение взаимной пользы. После подобных ответов начинают выливаться вёдра помоев и всё тонет в негативе и флуде. И люди начинают мечтать о чудо-кнопках с помощью которых можно бить через интернет.

7. При ответе не на последнее сообщение, обязательно прикрепляй сообщение на которое ты отвечаешь

Чтобы людям не приходилось гадать и недоумевать.

Кроме случаев, когда программа-клиент отображает все предыдущие процитированные письма и формируется громадная простыня. Людям на смартфонах такое неудобно читать.

8. При любом немоментальном ответе ссылайся на собеседника через @

В этом случае человек получит специальное уведомление от мессенджера, что его упомянули, и с большей вероятностью вы увидите ответ.

9. Не задавайте риторические вопросы, которые могут быть поняты буквально и увести дискуссию в дебри

Текстовая природа чатов оставляет за бортом очень много интонаций. Поэтому то, что для вас очевидно является вопросом не требующим ответа, другой поймёт буквально и дискуссия может полностью поменять русло и превратиться во флуд.

10. Нужно стараться подбирать темы сообщений так, чтобы они были интересны хотя бы 20% участникам чата

Нужно всегда помнить, что в групповом чате множество людей кроме тебя и ценить их время. Для этого желательно переносить в личку или сторонние чаты, флудилки обсуждения которые неинтересны большинству.

11. Избегайте двусмысленностей. Выражайте мысли так, чтобы они были однозначно понятны

Всё что может быть понято не правильно, будет понято неправильно (Разновидность закона Мерфи). Всё из той же оперы: ценим чужое время и защищаем чат от флуда.

12. Любое неочевидное или спорное утверждение подкрепляем ссылкой-пруфом

Если этого не сделать, то кто-то спросит «Почему? Я слышал другое» и начнётся мышиная возня, отнимающая время.

13. У чата должны быть явно сформулированные правила

Кто-то приемлет мат, кто-то нет. Кто-то любит говорить о политике, кто-то нет.

Чем лучше сформулированы правила, тем меньше будет недоразумений, и тем лучше чат будет выполнять роль взаимообогащающей среды.

Спасибо за внимание!