

Как писать письма



Содержание

Письма-неудачники.....	3
Два раза подумай и не пиши.....	4
Ложная тревога	6
Правило 24 часов и автоответчики	8
Если ваши документы никто не читает.....	10
Правильный Out-Of-Office reminder.....	15

Письма-неудачники

Сегодня опять пришло по работе несколько писем с вопросом «Саша, что ты думаешь по этому поводу?» Казалось бы, что такого? Но очень хочется выматериться.

И вот почему. Потому что Саша думает по этому поводу примерно следующее:

- «Я не очень понимаю, чего от меня хотят».
- «Чтобы мне понять, чего от меня хотят мне, видимо, придется прочесть всю эту простыню обсуждений. Особенно удобно читать то, с чего все началось, там уже три мейл клиента так все отформатировали, что медицина бессильна».
- «Поэтому отложу-ка я пока это письмо и прочту все остальные 150 писем, схожу на обед, решу еще пару-тройку вопросов. И потом. Может быть. Снова появится желание почитать этот мега-рассказ».

Наконец. Блин.

1. «Почему бы автору, который все это, естественно, сам прочел и интересуется теперь моим мнением, не написать коротенькое резюме на две строчки с конкретными словами, чего мне надо тут сделать?»
2. «Почему бы автору это же самое резюме с тем, что мне надо сделать, не написать коротенько в сабжект письма?»
3. «Почему бы не взять и не научиться думать немного заранее? Например, подумать, как человек будет читать ваше письмо, _перед_ тем, как его писать?»

И эти люди потом сидят и обижаются, что их письма никто не читает, и на них никто не отвечает...

Два раза подумай и не пиши

Довольно часто становлюсь свидетелем письменных войн. Это когда кто-нибудь что-нибудь пишет. Получатель письма в резкой форме не соглашается. После чего оба расчехляют говнометы и минимум писем 10 подряд испражняются в остроумии и прочем сарказме. После чего пишут финальное письмо в том духе, что, мол, пока таких идиотов не уволят, счастья проекту не видать.

Собственно, у меня был знакомый очень талантливый инженер, который любил общаться в подобной манере. На вопрос «Вася, а ты зачем вот это письмо написал?» он обычно отвечал: «Саша, ну ты посмотри, какой он козел!»

В общем, я ему написал краткий гайд, как писать хорошие письма. На какое-то время это возымело действие. 😊 Мне кажется, вообще гайд получился неплохим. Поэтому я решил его тут опубликовать. Он коротенький.

Краткий гайд как писать письма. Это очень просто. Нужно только два раза подумать и использовать два хинта.

Прежде чем писать, подумай, чего ты хочешь добиться от человека? Если ничего, а пишешь от эмоций, или чтобы выпустить пар – то это типичное «повонять в сторонке». Аутлук – не психотерапевт. Толку от письма никакого не будет кроме вреда. Лучше не писать.

Если выяснил, чего хочешь от человека добиться, то подумай – те слова, которые ты пишешь, они тебе в этом помогут, или наоборот?

Хинт №1. Писать надо так, как ты хочешь, чтобы писали тебе.

Хинт №2. Чем громче на человека кричишь, тем хуже он тебя слышит.

Как говорится, *feel free to distribute*.

Ложная тревога

К статье про то, сколько раз надо подумать, прежде чем писать, хороший комментарий написал Артем. Позволю его себе здесь процитировать:

У меня был интересный опыт общения с одним человеком.

Нужно описать его, он достаточно опытный и зрелый (я бы даже сказал – седой:)) гражданин РФ, очень тихий и спокойный. Но все его письма были с вставками крупного текста, причём выделенного ЖИРНЫМ и КРАСНЫМ шрифтом со множеством вставок из «!!!!».

По такому тексту казалось, что он кричит или зл. Но при телефонном разговоре выяснялось, что он просто хотел акцентировать внимание на некоторых частях своего текста.

Я бы ещё развил данную статью и дописал рекомендацию к использованию оформления писем, что не следует часто использовать восклицательные знаки и что весь текст должен быть оформлен в одном стиле и постараться избегать ЯРКИХ И БОЛЬШИХ вставок в текст, только если это обдумано и необходимо.

В точку. У нас на одной работе был директор, который во все свои письма в сабжект вставлял «URGENT:». Сметливый читатель может предположить, насколько срочными эти письма воспринимались. 😊

Но давайте поговорим о том, когда большие и яркие вставки в текст полезны. Полезны они именно тогда, когда нужно привлечь внимание читателей, или же заставить их что-то сделать. По моему опыту многие инженеры склонны писать длинные простыни текста, но почему-то стесняются поставить вначале:

AR = Action Required

Ну и в итоге никакого действия на свое письмо не получают. Потом рассказывают в курилках, какие все козлы – писем не читают.

В общем, злоупотреблять сТиЛяМи, *выделениями* и !!!!! не надо. Но стесняться их употреблять для привлечения внимания тоже не надо.

Правило 24 часов и автоответчики

Вот интересная штука письмо. Чему учат в школе – диктанты там, изложения, сочинения. И все равно, на работе никто (пренебрежем погрешностью в несколько процентов 😊) – НИКТО не умеет нормально и адекватно писать. Это на родном языке, про зарубежный лучше вообще помолчать. Не умеет и все тут. Пока не научишь. 😊

Но поговорить я хотел не об этом. 😊 Писать-то бог с ним, но вовремя отвечать не все могут.

Вот бывает как. Коллега с другого сайта шлет просьбу: «Ребята, вы не попробуете вот такой вариант?» В ответ молчание. Ребята пошли пробовать. Ответить забыли. А чего отвечать? Вот попробуем и ответим, что получилось.

В итоге пишут через неделю: «Да-да, у нас все получилось!» В ответ унылое: «Да? Круто. А мы уже все сами сделали».

Да, если не отвечают, можно позвонить. Но для этого коллега с другого сайта должен быть очень настойчивым парнем. Встать в 7 утра по Калифорнии (18:00 по Москве) и позвонить нашим молодцам, узнать, что это они не отвечают...

Все гораздо проще. Молодцам недурно было бы усвоить простое правило:

отвечать в течение рабочего дня

Если для получения разумного ответа нужно что-то сделать – напишите об этом коллеге. Чтобы он знал, что происходит. Что вы не положили на него 200 грамм, а напротив – озадачены его проблемой.

Но иногда написать сразу не получится. Например, вы ушли в отпуск. Как же быть, что же делать? 😊 На помощь приходят автоответчики! (См. пипку «Out of Office Responder» в Аутлуке.)

Хорошим тоном является устанавливать автоответчик на почту в случае, если вы пропадаете даже на день. Если знаете, что кому-то можете срочно понадобиться, то, даже уходя на полдня, полезно ставить автоответчик.

Что там писать?

- Привет! С Н-го по М-ое мартабрю я буду в командировке (отпуске, театре, на военных сборах). По такому-то вопросу – обращайтесь к Васе Петечкину. По такому вопросу – к Васе Пупочкину. По общим вопросам обращайтесь к Васе Пипочкину. В чрезвычайных случаях звоните мне на номер 02.

Примерно так.

80% моих знакомых забывают ставить автоответчики (да я сам забываю 😊). А, блин, надо ставить!

P.S. Да, по возвращении, не нужно забывать их снимать. И вообще лучше не злоупотреблять. А то мне в ответ на мою рассылку одна подписчица постоянно шлет (ну, то есть, я надеюсь, не сама шлет, а через автоответчик): «Посмотрю ваше письмо и отвечу в случае необходимости» 😊

Если ваши документы никто не читает...

Когда я работал менеджером QA команды в одном проекте, меня, помню, ужасно раздражало то, как люди пишут заголовки для дефектов (они же bug summary, они же bug synopsis). Там, собственно, есть ровно одно правило: **заголовок должен быть описательным**. Чтобы, когда в поиске выдается список всех дефектов, ты мог по заголовку хотя бы в общих чертах понять, про что дефект.

А народ такое писал, такое... Естественно, был документ, где было написано как работать с дефектами. Естественно, его читал автор, я и еще пара человек. 😊 А остальные 150 человек на него положили. Документ был большой, подробный, скучный. Ну, как водится...

Баги с ужасными заголовками появлялись каждый день и мозолили мне глаза. Надо было что-то делать.

Мне пришла в голову мысль. Я взял список всех багов за всю историю проекта, выбрал оттуда особенно выдающиеся случаи и написал примерно вот такое письмо (по причинам сохранения коммерческой тайны текст и номера изменены, но суть осталась прежней):

Subject: Seven rules how to write bug summaries

Hi everyone,

From many people in our project I heard we had too many policies. But: what we didn't have yet was policy on writing really good bug

summaries. Several evenings spent at home let me write this one. The policy first has been sent for approval to our management. They said it had to be announced to everyone. Here you go.

Thanks,

Alex.

Rule #1: The summary must be brief

#118: README.txt

#149: ThrowException

Rule #2: The summary must be clear. BKM: Write just "Shit happens"!

#38: two tests do not run with JET

#58: Error dialog.

#60: Menu->File->...

#127: fail in framework

#134: incorrect severity

#175: Test suite settings bug

#189: Bug in system test

#1434: BUILD CRASH

#853: Make fails

#4050: Build ailed

#4051: Build Failed

#3000: Sys build broken.

The winner:

#5792: System crashes for not particular reason

Rule #3: When it is not clear the summary must be intriguing.

#126: Strange heap

#2154: Driver is a total mess

#2515: Dialog dragging looks ugly

#3545: Window dances wildly

The winner: “window evolution”

#3113: window is bad

#3114: inconvenient window

#3115: window does not have all errors

Rule #4: Two bugs are better than one bug! And three bugs:

#703: DataUtilClass.nextContainer() works incorrectly with after ...

#704: DataUtilClass.nextContainer() works incorrectly with after ...

#705: DataUtilClass.nextContainer() works incorrectly with after ...

#706: DataUtilClass.nextContainer() works incorrectly with after ...

#716: ClassCastException exception at the URLClassLoader.getURL...

#717: ClassCastException exception at the URLClassLoader.getURL...

The winner:

#5723: serialFieldID field missing

#5724: serialFieldID field missing

#5725: serialFieldID field missing

#5726: serialFieldID field missing

#5727: serialFieldID field missing

#5728: serialFieldID field missing

Rule #5: If you don't like equal summaries stretch your brain and be innovative!

#771: BasicTreeConnection

#772: BasicTreeConnection2

#4688: Bad authors' list

#4690: Bad authors list

#3526: Failed System Debug Scenario

#3749: System Debug Scenario crashes.

The winner:

#3140: System Help Scenario failed

#3236: Failed System Help Scenario

#3250: Failed System Help Scenario

#3287: Failed system help sceanrio

#3247: Failed System Help Scenario (faild on indexing)

#3437: Failed System Help Scenario on indexing (use Jitrino)

#3438: System Help Scenario failed on help indexing

#4221: System Help indexing crashes

Rule #6: Use several rules simultaneously (Rule #1 + Rule #4).

#248: JavaNet

#480: JavaNet

#627: Threading

#1372: Threading

Rule #7: Keep focus on everything!

#418: Focus

#1068: Focus request

#1150: Focus on container

#2034: Synthetic focus

#2131: Focus on key press

Это письмо про заголовки багов прочел, по-моему, каждый человек в проекте. Поскольку примеры были народу близки и понятны, то я получил десятка два писем с LOL'ами и благодарностями. Один менеджер предложил наградить авторов-чемпионов поучительным меседжем на ежегодной аттестации (менеджеру этого сделать не дали). Заголовки багов стали получше и раздражать меня стали меньше. В общем, новая политика создания заголовков сработала хорошо.

А все почему? Потому что написана была бодро, весело и про людей. 😊 А теперь пара вопросов.

Вопрос №1. Какие нужные документы в вашем проекте народ не читает?

Вопрос №2. Как их можно оформить в развлекательную упаковку?

Если удастся что-нибудь такое сделать (или уже сделали), то не стесняйтесь поделиться с народом – составим список готовых рецептов для оживления рабочих документов. 😊 Ну, над заголовками багов-то точно можно будет поржать. 😊

Правильный Out-Of-Office reminder

Все, наверное, знают, что уходя в отпуск, полезно поставить в настройках своего почтового клиента Out-Of-Office reminder, который будет всем сообщать, что вы находитесь в отпуске и прямо сейчас ответить на письмо не можете. Штука очень полезная.

Я эти ремайндеры получаю часто, поскольку в наших рассылках уже 15000 человек. Всегда кто-нибудь да находится в отпуске. Сегодня получил вот такое сообщение (название компании цитировать не буду, имена изменены):

Hi,

I am on vacation and will be back on the 7th of September. Please contact Ivan Syroedov regarding all work related questions. Please get his contacts from QMS.

WBR

Mike

Превед,

Если вы это читаете, то я все-таки свалил в отпуск, планирую быть обратно 7го сентября в 10 утра, по всем вопросам, связанным с работой читайте текст выше (который по-английски). Если вы не читаете по-английски, могу по приезду дать контакты весьма неплохих преподавателей. По вопросам, не касающимся работы придётся подождать 7го сентября или позвонить мне на сотовый.

Аваф,

/М

Внимание, вопрос на сообразительность. Какие проблемы может поймать автор подобного юмористического ООО reminder'а?

В общении с людьми очень важный момент – то, с чего вы начнете.

Например, познакомились вы с человеком и давай ему рассказывать, что вчера друг заставил вас смотреть футбол, а вы не понимаете эту тупую игру, где 22 мужика бегают за одним мячом. Смотрите, человек чего-то мрачнеет. Что такое? Потом оказывается, что у него сын профессионально футболом занимается.

Или приехали в гости к заказчику и за чашкой кофе жалуетесь ему на маркетологов из соседнего отдела, заключая все фразой: “Все маркетологи – нахлебники и раздолбай”. Оп – а заказчик как-то невесело так усмехается. А у него жена маркетолог. Это вы потом уже выясните.

Или напишите в письме вице-президенту «Превед», а потом узнаете, что дяденьке 55 лет, и его тошнит от молодежного слэнга.

Очень это важное дело – то, с чего вы начинаете общение с человеком. Я наблюдал за многими успешными менеджерами, и все они вели себя очень нейтрально при первом знакомстве с людьми – будь то заказчик или рядовой сотрудник. Да, даже если это рядовой сотрудник. Почему? Да потому, что вы можете задеть и обидеть человека, не заметив этого. И человек никогда этого не скажет. А злобу затаит. А вы потом будете удивляться, почему это вам с ним так тяжело работать.

Так вот, возвращаясь к ООО reminder'у. С этим инструментом ровно одна проблема. Вы не знаете, кому он будет посылаться. Внезапно заказчик может написать благодарность на всю команду, и получит в ответ «Превед, иди учи английский». Или может написать внешний публичный человек, а потом, получив этот пассаж, публично поглумиться, указав название компании и имя человека. Ваш ООО reminder может вызвать совершенно различную реакцию.

Хорошее чувство юмора, замечу, никакого отношения к топику не имеет. Да, после резкой реакции заказчика вы сможете сделать вывод, что у него нет чувства юмора. Можете ему даже об этом написать. От этого что, вам станет с ним легче работать?

Помню, в одну знакомую компанию X проходил собеседование человек. И он таки его прошел. После чего пошел и написал в форуме auto.ru: «Ура! Завтра выхожу на работу в говно-X!» На auto.ru очень популярный форум. Пассаж человека прочли сотрудники в компании X, в результате чего встретили его в первый рабочий день несколько хмуро и попросили объяснить, зачем он так нехорошо назвал их компанию. Говорят, человек пытался объяснить им, что у них просто неправильное чувство юмора. И что толку? Работать он там все равно не стал.

Да, есть люди, которые могут публично эпатировать публику. Например, Тема Лебедев. Но, во-первых, Артемий уже может выбирать, с кем работать. А во-вторых, я очень сомневаюсь, что он пишет эпатажные письма генеральным директорам больших предприятий, с которыми он работает.

Коллеги, подводя итог. Будьте аккуратны в момент первых коммуникаций с кем бы то ни было. В том числе, будьте аккуратны при написании ООО reminder'a.