

УДК 316.454.5

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕССЕНДЖЕРОВ И ДРУГИХ КАНАЛОВ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ РАБОТЫ В КОМАНДЕ

Е. В. Кирчук

Научный руководитель: Л. О. Кулакова, ст. преподаватель
Брестский государственный технический университет,
Республика Беларусь, г. Брест, ул. Московская, 267
elb00611@g.bstu.by

Все чаще интернет-пространство используется для деловой коммуникации. Современные способы коммуникации в команде: электронная почта, мессенджеры, телефонные звонки, task-tracking и системы электронного документооборота, видеосвязь/собрания/видеоконференции, соцсети, личный контакт. В статье проанализированы варианты обмена информацией, документами с точки зрения эффективности и результативности донесения информации. Мессенджеры представлены по функционалу и особенностям использования.

Ключевые слова: коммуникация, информация, общение, канал коммуникации, электронный документооборот.

USING MESSENGERS AND OTHER COMMUNICATION CHANNELS FOR TEAMWORK

E. V. Kirchuk

Scientific supervisor: L. O. Kulakova, senior lecturer
Brest State Technical University,
Republic of Belarus, Brest, Moskovskaya St., 267
elb00611@g.bstu.by

The Internet space is increasingly used for business communication. Modern methods of communication in a team: email, instant messengers, phone calls, task-tracking and electronic document management systems, video communication/meetings/video conferences, social networks, personal contact. The article analyzes the options for exchanging information, documents from the point of view of the efficiency and effectiveness of delivering information. Messengers are presented by functionality and features of use.

Keywords: communication, information, communication, communication channel, electronic document management.

Что такое правильные коммуникации? Это общение, обмен информацией с соблюдением следующих условий: ясность и однозначность, прослеживаемость, адресность, удобство. Проведенное исследование по использованию мессенджеров в рабочих коммуникациях «Битрикс24» выявило, что 95 % сотрудников двухсот белорусских компаний используют мессенджеры для работы, при этом 85 % респондентов делают это ежедневно, а 74 % – тратят на рабочие коммуникации более часа ежедневно.

Рассмотрим электронные и иные способы коммуникации.

Электронная почта. Непрямой канал коммуникации, обусловленный наличием у всех участников электронного почтового ящика, причем на любом из существующих сервисов. Предполагает ответ на полученное письмо в течение суток, некоторые источники регламентируют обязательный ответ в течение трех суток. Это формализованный канал для обмена информацией, в ряде случаев юридически значимый способ передачи информации. Использовать его нужно только для обмена наиболее важной информацией, причем оформленной в таком виде, чтобы было удобно использовать внешними участниками коммуникации [1]. Должна быть понятна тема письма, указаны основной получатель и дополнительные адресаты. Текст должен быть структурированным, письмо – не слишком длинным. Если цель письма – согласование большого текстового документа, то правильнее будет разместить его на файловом хранилище или в системе электронного документооборота, а в самом письме приложить ссылку на этот документ. При пересылке файлов через электронную почту нужно перевести их в максимально сжатый формат, т. к. электронные почтовые ящики имеют ограничения по объему передаваемой информации. В письме нужно писать конкретно, что вы хотите от получателя и в какие сроки. Указание темы письма, вежливое обращение к адресату, структуризация письма, сохранение истории переписки и удобный для прочтения/копирования шрифт, корректная подпись – соблюдение этих несложных условий настроит адресата на быстрый и максимально информативный ответ. Также нежелательно превращать почту в чат, присылая друг другу короткие сообщения и теряя при этом суть переписки.

Мессенджеры – мобильны, удобны в работе и устанавливаются на любые устройства, которые мы используем. Кроме того, они обеспечивают эффективность процессов и безопасность данных. Практически во всех мессенджерах пользователи могут обмениваться, кроме текстовых, аудио и видео сообщениями. Возможность добавлять умные боты в чаты, общаться одновременно в нескольких чатах, устраивать видеоконференции – являются неоспоримыми преимуществами мессенджеров. Из недостатков мессенджеров – необходимость постоянного подключения к Интернету, возможность рекламы, спама, потребление ресурсов мобильного устройства [2]. Никто не обязан постоянно присутствовать в мессенджере и отслеживать поступающие сообщения. Для работы в команде желательно использовать только корпоративные профессиональные мессенджеры. Важное правило – не писать слишком длинные сообщения в чаты. Если необходимо поработать с текстом, лучше прикрепить ссылку на материалы с пояснением, что нужно сделать и в какие сроки. Важно давать чатам информативные названия и не плодить ненужные групповые чаты. Они создаются для людей, объединенных выполнением общей задачи или проекта. Для разовых задач достаточно личного общения.

Телефонные звонки – прямой канал связи. Преимуществом телефонных звонков является возможность использовать справочные информационные материалы для подтверждения компетентности своего мнения безо всяких рисков быть обвиненным в цитировании, плагиате либо безграмотности. Мобильность, возможность перенести разговор на другое время при нежелании общаться, понимание настроения собеседника (интонация, скорость речи, уровень громкости) также являются плюсами использования телефонного звонка. Индикатором расположенности собеседника к разговору может служить фон разговора: звонят нам из тихого места без посторонних шумов, либо с оживленной улицы. Содержание телефонного разговора невозможно использовать в последующем как аргумент, поэтому прибегать к использованию телефонных звонков нужно только в крайнем случае – когда оппонент в разумный срок не отвечает по другим каналам связи: по электронной почте или в мессенджере.

Task-tracking и системы электронного документооборота – инструменты для управления, учета и контроля поставленных задач. Преимуществами таких каналов являются оперативность и структурированность, прослеживаемость и контроль, отслеживание статуса задач и предоставление связанной информации по задачам, версионирование, возможность коллективной работы с документом онлайн, возможность комментирования и правок, доступность результатов задач. При использовании Task-tracking формируется единое пространство проекта, возможно даже библиотека знаний [3]. Недостатками Task-tracking можно считать отсутствие общения «вживую»: в задаче не «пропишешь» желания, предпочтения, эмоции. Беспристрастность можно считать и преимуществом, и недостатком одновременно, в зависимости от настроения и атмосферы внутри команды. Важным фактором построения систем электронного документооборота является создание надежной криптографической защиты от внешнего проникновения, от возможности нежелательного копирования и распространения информации, закрытие доступа от нежелательных пользователей. Защита системы электронного документооборота является ключевым фактором при ее создании и использовании.

Видеосвязь/собрания/ видеоконференции.

Для любого собрания должна быть определена четкая повестка и цель, распределены роли участников: модератор, ведущий, участники, возможно медиатор, который будет помогать урегулировать разногласия между участниками собрания. После каждого собрания важно оформить протокол, для последующего назначения задач в соответствии с принятыми решениями или обозначенными вопросами.

Видеоконференции могут проводиться с участием двух и более абонентов, причем не важно, в какой точке мира находятся собеседники, не важно, какое устройство используют. Из недостатков можно назвать зависимость качества связи от наличия Интернет, интернет-провайдера, необходимость отвечать на вопросы в реальном времени без возможности использовать источники информации. Это эффективный способ коммуникации.

Общение в социальных сетях также возможно для работы, однако нужно не забывать, что соцсети – это публичные коммуникации, несмотря на многочисленные настройки приватности. Размещенная в соцсетях информация может

стать причиной больших проблем. Имиджевая функция соцсетей часто используется представителями компаний без извещения об этом сотрудников компании или потенциальных кандидатов на открытые вакансии. Откровенное фото, провокационный пост могут стать причиной крушения карьеры либо неполучения желанного места работы. Конфиденциальные вопросы или личные желания не переносить в соцсети. Также нужно помнить об ответственности за репутацию компании, от имени которой происходит общение в соцсетях. Для ежедневных коммуникаций использование соцсетей не имеет преимуществ [4].

Личный контакт применяется в случаях, когда, помимо информации, нам нужно получить эмоцию, реакцию оппонента на обсуждаемую информацию. Личный контакт используется для обсуждения деликатных или конфиденциальных тем, когда все обсуждаемое останется только между двумя людьми. Общаясь вживую, можно лучше понять тип личности человека, его отношение к обсуждаемой теме. Корпоративные встречи, интеллектуальные квизы, экскурсионные поездки, походы в театр – способствуют налаживанию неформальных связей и улучшают коммуникации в команде. Зачастую, нерешаемый в офисных условиях вопрос находит свое решение в момент неформального общения, причем в наиболее приемлемой для всех заинтересованных сторон форме. В настоящее время всеобщей автоматизации и цифровизации в моменте можно не разобравшись, общаешься ты в мессенджере с реальным человеком, или с чат-ботом или искусственным интеллектом. Личная встреча, беседа с партнерами, совместное времяпрепровождение с коллегами позволяют почувствовать принадлежность к команде единомышленников, важность своего личного вклада в развитие проекта.

Основные принципы при выборе канала коммуникации – эффективность и доступность, приемлемость и актуальность. Развитие цифровых технологий оказывает существенное влияние на коммуникационные процессы. Новые формы, средства, каналы и условия виртуальной коммуникации помогают осуществить коммуникации при командной работе, оперативно донести информацию, дают возможность зафиксировать результат коммуникации для дальнейшего использования – сохранения в базе, пересылки, копирования, изменения и проч. В современных условиях мессенджеры интегрируют человека в групповое общение в Интернете в режиме реального времени и формируют новые направления деловой коммуникации.

Список использованных источников

1. Деловой мир. URL: <https://delovoymir.biz/elektronnaya-pochta-kak-instrument-kommunikaciy-v-kompanii.html> (дата обращения: 02.10.2024).
2. Elama. – URL: <https://elama.ru/glossary/messendzher> (дата обращения: 01.10.2024).
3. Directum. – URL: <https://www.directum.ru/company/news-analytics/what-is-an-electronic-document-management-system> (дата обращения: 01.10.2024).
4. GCFGGlobal. – URL: https://edu.gcfglobal.org/en/tr_ru-internet-safety-for-kids/-social-networks/1/ (дата обращения: 01.10.2024).
5. Синапс. – URL: <https://www.synapse-studio.ru/blog/useful/kak-vybrat-pravilnyy-kanal-kommunikacii-dlya-vashego-produkta-ili-uslugi> (дата обращения: 02.10.2024).

© Kirchuk E. V., 2024