

# Правила корпоративной коммуникации EDPRO

Как заботливо общаться  
с коллегами?

Это наши внутренние правила, которые помогают нам с заботой и пониманием относиться друг к другу и поддерживать дружескую атмосферу.



**Как заботливо  
общаться с коллегами  
в Пачка, Asana?**

**01**

## Четко доноси свои мысли

В общении с собеседником в мессенджере старайся придерживаться правила «одна мысль=одно предложение». Таким образом, ты сможешь закончить свою мысль и не перескакивать с темы на тему.

Строй коммуникацию с помощью предложения, а не разных одиночных сообщений, то есть не дроби свое письмо. Это выглядит разрозненно, как минимум может запутать собеседника и как максимум начать раздражать, ведь когда твой телефон начинает постоянно вибрировать или звучать, это начинает напрягать.

**02**

## Общайся на «ты»

Именно поэтому обращение в этом гайде идет на «ты». Все дело в том, что наша компания обладает развитой демократичной корпоративной культурой. Это позволяет нам сокращать дистанцию между коллегами и формировать более сплоченную команду.

**03**

## НЕ КРИЧИ КАПСОМ НА СОБЕСЕДНИКА!!!

И ведь правда, заголовок выше уже выглядит пугающе и вводит в агрессивное состояние. Если ты хочешь что-то выделить в своем тексте, то используй подчеркивание, изменение начертания текста, символы и эмодзи. И не увлекайся знаками восклицания (!).

**04**

## Получи одобрение на голосовое смс

Перед тем, как отправить голосовое сообщение коллеге, уточни, удобно ли ему прослушать информацию. Это ваша внутренняя договоренность с коллегами — так пропадает угроза коммуникационного разрыва, ведь вы обсудили принципы общения между собой. Также делай краткую выжимку из сообщения: это удобно с точки зрения восприятия информации, ее обработки и поиска в мессенджере, а также экономии времени.

Не забудь и о том, что голосовое сообщение, как и текстовое должно быть лаконичным, без лишних вводных и слов паразитов, шума.

**05**

## Не используй «срочно!» это угнетает:(

Использовать эти формулировки стоит только тогда, когда ответ действительно нужен здесь и сейчас. Не следует применять их, если просто хочется быстрее расстаться с задачей, иначе на третий раз такого «приёма» собеседник просто не воспримет твое «срочно» всерьёз, а ты окажешься в ситуации проваленной задачи.

Также, сообщения со словом «срочно» выглядят слегка нервно. Нужно мягко объяснить собеседнику, что его ответ нужен как можно скорее, и не допускать напускной важности.

**06**

## Обращайся только в рабочее время

Рабочий день сотрудника компании начинается в 10 часов и заканчивается в 19 часов по Москве. Старайся обращаться к коллеге только в рабочее время, хоть мы и работаем удаленно, но ответы в «нерабочее» время могут негативно отражаться на состоянии сотрудников, например, вести к эмоциональному выгоранию, потому что размывается граница между работой и отдыхом.

Если ты заработался и хочешь срочно уточнить какой-то момент, отложи его до завтра. А если руки сами тянутся к клавиатуре, то отправь сообщение без звука или настрой отложенную отправку на утро следующего дня. Звонить не стоит, особенно вне рабочего времени.

**07**

## Не игнорируй собеседников

Старайся отвечать на сообщения коллег в течение часа. Но если ты занят прямо сейчас, то обязательно предупреди, что ответишь чуть позже, как закончишь задачу. Так ты избавишь собеседника от неопределенности и чувства тревоги.

**08**

## Помни про уместность смайликов

Смайлики, гифки, стикеры отправляй только в уместном случае и при условии, что коллеги интерпретируют их аналогично. Например, эмоджи 2 руки (🙏), можно понять как «спасибо», «пожалуйста», «ради Бога».

**09**

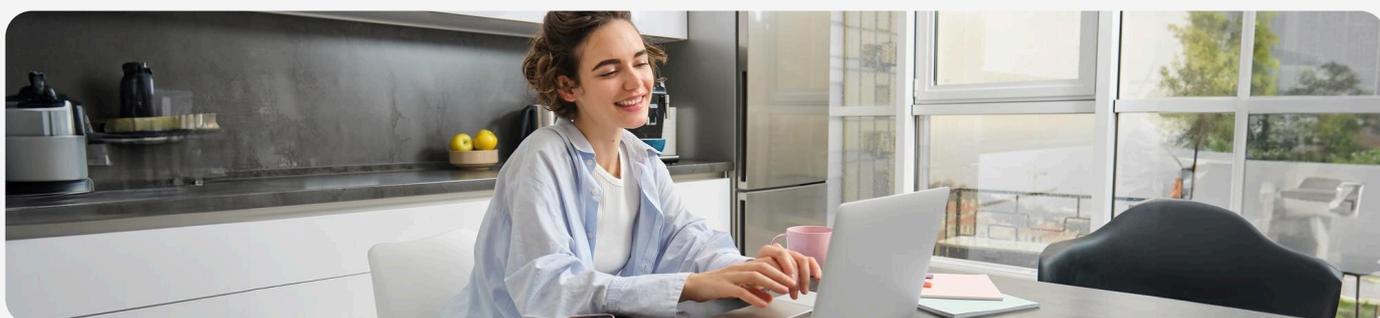
## Читай и общайся в EDPRO комьюнити

У нас есть два внутренних чата в Пачке: «Супер Команда EDPRO.RU» и «Болталка СуперКоманды».

В оба чата тебя добавит твой непосредственный руководитель, когда ты станешь частью нашей команды.

В первом чате освещаются анонсы мероприятий (вебинаров, интенсивов, конференций) и информация о важных событиях для компании.

Во втором чате мы дружно поздравляем друг друга с Днем рождения, смеемся над мемами и смотрим смешные видеосики.



## 10

### Помни про организационную структуру

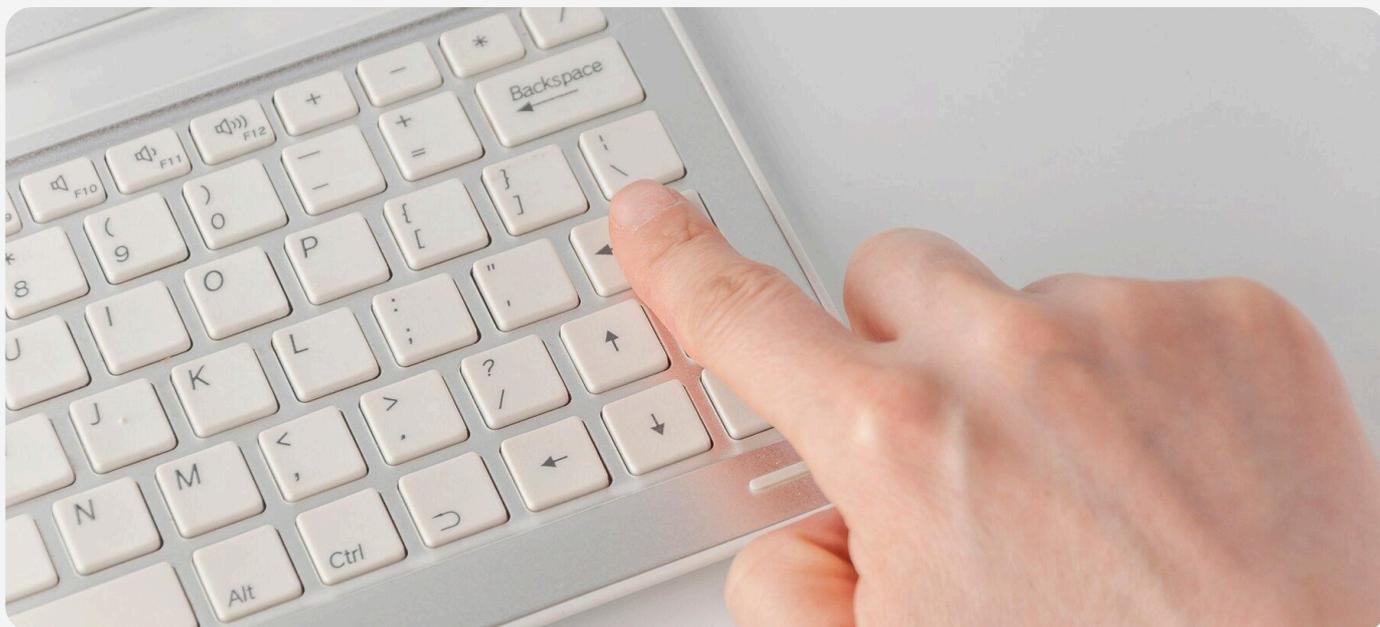
Изучи нашу организационную структуру, ее ты сможешь найти на корпоративном портале или тыкни [сюда](#).

Наша организационная структура – вертикальная. Именно поэтому, по всем вопросам ты должен сначала обращаться к своему непосредственному руководителю и ни в коем случае не обращаться к руководителям других отделов, а также к руководителю твоего руководителя. Исключение: только если на это дал разрешение твой руководитель.

## 11

### Пиши в службу поддержки сотрудников

Мы своих не бросаем! Если у тебя есть вопросы по работе, доступам и другим техническим моментам, то смело пиши в службу поддержки сотрудников [по ссылке](#).





**Как заботливо  
общаться с коллегами  
в Zoom, Google Meet?**

## Обязательно включи камеру во время видеозвонка

Нам важно видеть тебя и твои эмоции во время конференции, именно поэтому и выставляем такое требование. Видео помогает нам ловить невербальные сигналы, именно поэтому мы можем отслеживать реакцию собеседников во время звонка с помощью включенной у него камеры.

Также, видео мотивирует больше включаться в разговор, внимательно слушать и задавать вопросы, тем самым повышая долю ответственности.

С помощью камеры мы можем видеть и чувствовать друг друга несмотря на наш удаленный формат взаимодействия. Мы команда и можем укрепить наш командный дух таким способом.

Ну и еще, психологи отмечают, при зрительном контакте уровень доверия и открытость в диалоге **возрастает на 25%**. Включенная камера на онлайн-встрече или обучении — это не только отличная возможность увидеть коллег, но и создать открытую и доверительную атмосферу.

### Если ты участник конференции, то:

- Смотри в камеру, чтобы поддержать визуальный контакт с участниками.
- Обязательно дожидайся пока предыдущий человек закончит свою мысль.
- Закрой мессенджеры и лишние вкладки, чтобы сосредоточиться на встрече.
- Избегай параллельных действий, которые могут отвлечь от мероприятия.
- Говори четко, в среднем темпе и негромко, без излишней жестикуляции.
- Передавай сначала суть своей мысли, а затем переходи к деталям.
- Старайся меньше двигаться когда говоришь и слегка отклоняйся от камеры.
- Отключай свой микрофон когда говорят другие участники, чтобы не издавать шум.
- Реагируй на высказывания собеседников мимикой: кивай, улыбайся.
- Будь пунктуален, подключись к звонку за несколько минут до начала, чтобы в запланированное время быть на связи.

**02**

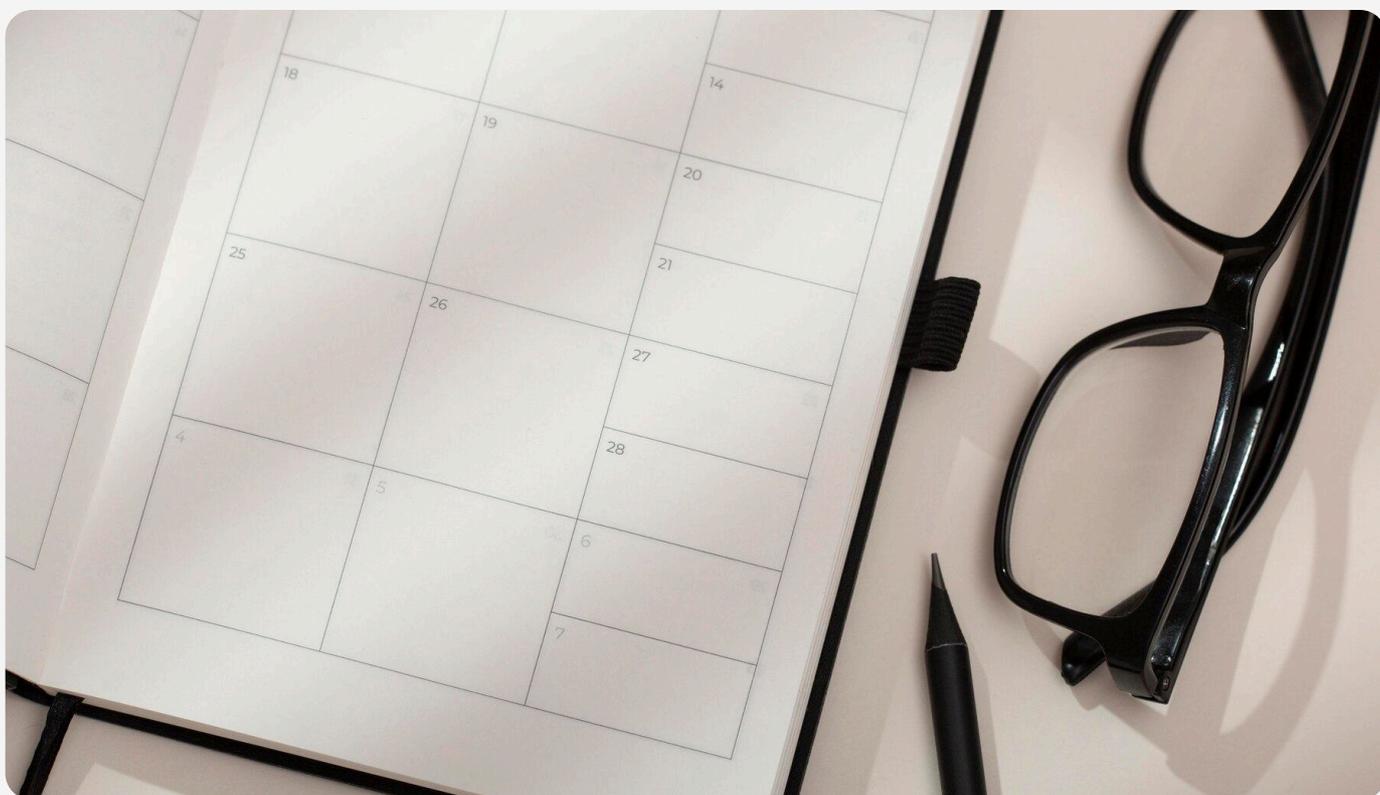
## Не кури, не ешь и не пей во время звонка

Уважай собеседника, ведь запланированный звонок был нужен для обсуждения темы. Свои потребности можно удовлетворить в обеденное или нерабочее время. Пить воду можно. То же самое касается фоновых звуков вроде идущего сериала, громкой музыки или супруги, настойчиво зовущей пообедать. Пусть ваша приватная жизнь останется приватной.

**03**

## Звони только по договоренности

Заранее планируй звонок с коллегой, таким образом ты будешь соблюдать как свои личные границы, так и собеседника. Незапланированные звонки вторгаются в чужое пространство, отрывая от текущих дел.





Говори конкретно



Общайся на «ты»



Не используй Caps Lock



Помни про Voice-этикет



Не используй «Срочно!»



Обращайся в рабочее время



Не игнорируй



Смайлики по контексту



Общайся в EDPRO комьюнити



Помни про оргструктуру



Включай камеру



Звони только по согласению



Не кури, не ешь и не пей во время звонка

Теперь ты знаешь, на основе каких правил мы строим коммуникацию в компании.

Надеемся и ты будешь соблюдать эти условия, чтобы наша команда оставалась такой же понимающей, дружелюбной и заботливой.

**Спасибо!**



**EDPRO**

[edprodpo.com](https://edprodpo.com)

