О культуре письма

Александр Ложечкин
https://medium.com/@allo
https://twitter.com/alozhechkin
05.06.2021

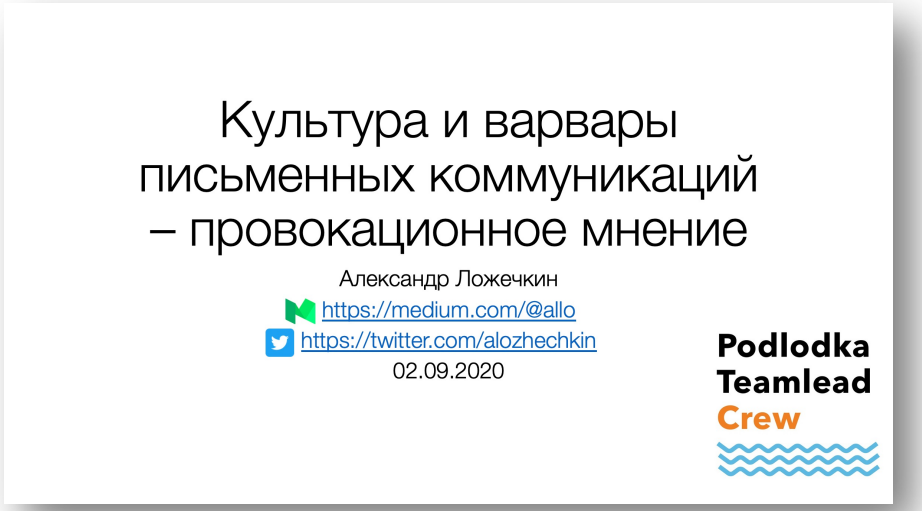
Podlodka Teamlead Crew

Disclaimer

I’m not representing Amazon in any way with my posts, opinions written here are strictly my own

Дисклеймер

- В докладе представлен абсолютно субъективный взгляд на основе субъективного опыта
- Я понимаю, что моя точка зрения сейчас не в тренде
- Трюки выполнены специально обученным каскадёром
- Не повторять в домашних условиях!
- В докладе будут повторяться переработанные мысли и слайды из прошлого доклада на близкую тему:



2 слова о себе

docsvision

1999-2004: разработчик -> team lead

Microsoft

2004-2018: evangelist -> evangelist team lead -> developer experience director central & eastern europe

amazon web services

2019-now: solutions architect team lead central and eastern europe -> solutions architecture manager emerging markets



Цели выступления

- Показать место текста в мире
- Доказать, что текст может заменить голос во многих случаях
- Показать, как сделать текст лучше
- Разобрать примеры
- Поспорить на эту тему

Весь доклад в одном предложении

- Всё дело в балансе интересов отправителя и получателя коммуникации
- Дальше можно не смотреть

Культура текста

Почему текст важен?

- Именно текст, а не труд, сделал из обезьяны человека
  - Чатики изо всех сил стараются вернуть человека обратно
- Текст - способ передачи информации через поколения, помимо генов
  - Перевёл эволюцию из генов в мемы (это Докинз придумал!)
- Письменный текст – лучший способ коммуникаций
- Письменный текст – лучший способ мыслить
  - Текст для мысли – как компилятор для кода
- Умеешь хорошо писать = умеешь мыслить
- Писать = говорить с самим собой
- Текст – способ сохранения мыслей
- Текст – способ освободить голову для новых мыслей
- В тексте можно искать, текст можно трансформировать, цитировать

Примерами мемов служат мелодии, идеи, модные словечки и выражения, способы варки похлебки или сооружения арок. Точно так же, как гены распространяются в генофонде, переходя из одного тела в другое с помощью сперматозоидов или яйцеклеток, мемы распространяются в том же смысле, переходя из одного мозга в другой с помощью процесса, который в широком смысле можно назвать имитацией. Если ученый услышал или прочитал об интересной идее, он сообщает о ней своим коллегам и студентам. Он упоминает о ней в своих статьях и лекциях. Если идею подхватывают, она распространяется, передаваясь от одного мозга другому.

Ричард Докинз



Текст как инструмент познания мира

- Узнаём через чтение
- Познаём через письмо (понимаешь объясняя другим)

Язык помогает нам познавать мир так же, как зрение и слух

Ноам Хомский



Представление и реальность?

- Узнаём через чтение
- Познаём через письмо (понимаешь объясняя другим)
- Гипотеза лингвистической относительности
  - (Или гипотеза Сепира — Уорфа)
- Цитирую по википедии:
  - Строгая версия: язык определяет мышление, и, соответственно, лингвистические категории ограничивают и определяют когнитивные категории.
  - Мягкая версия: язык только влияет на мышление, и наряду с лингвистическими категориями мышление формируется также под влиянием традиций и некоторых видов неязыкового поведения.
- Поэтому когда пишешь – мыслишь более структурно, чем когда говоришь
- Можно применить и к языкам программирования
- Больше на Постнауке: https://www.youtube.com/watch?v=QM_GUJtX0PE

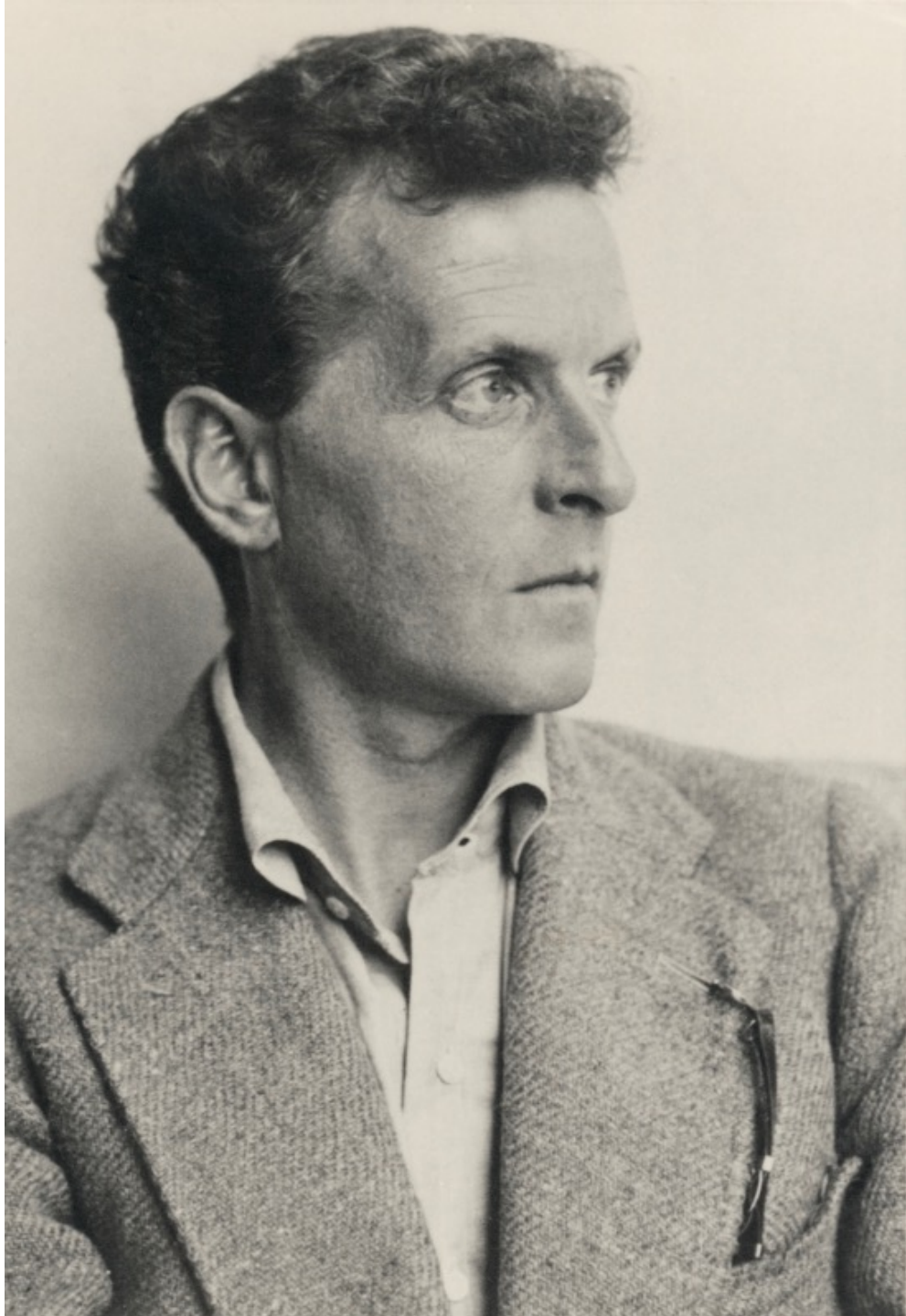
Новояз из 1984

- ВОЙНА — ЭТО МИР
- СВОБОДА — ЭТО РАБСТВО
- НЕЗНАНИЕ — СИЛА



То, что имеется общая форма предложения, – доказывается тем, что не может быть ни одного предложения, чью форму нельзя было бы предвидеть (т.е. сконструировать)

Людвиг Витгенштейн

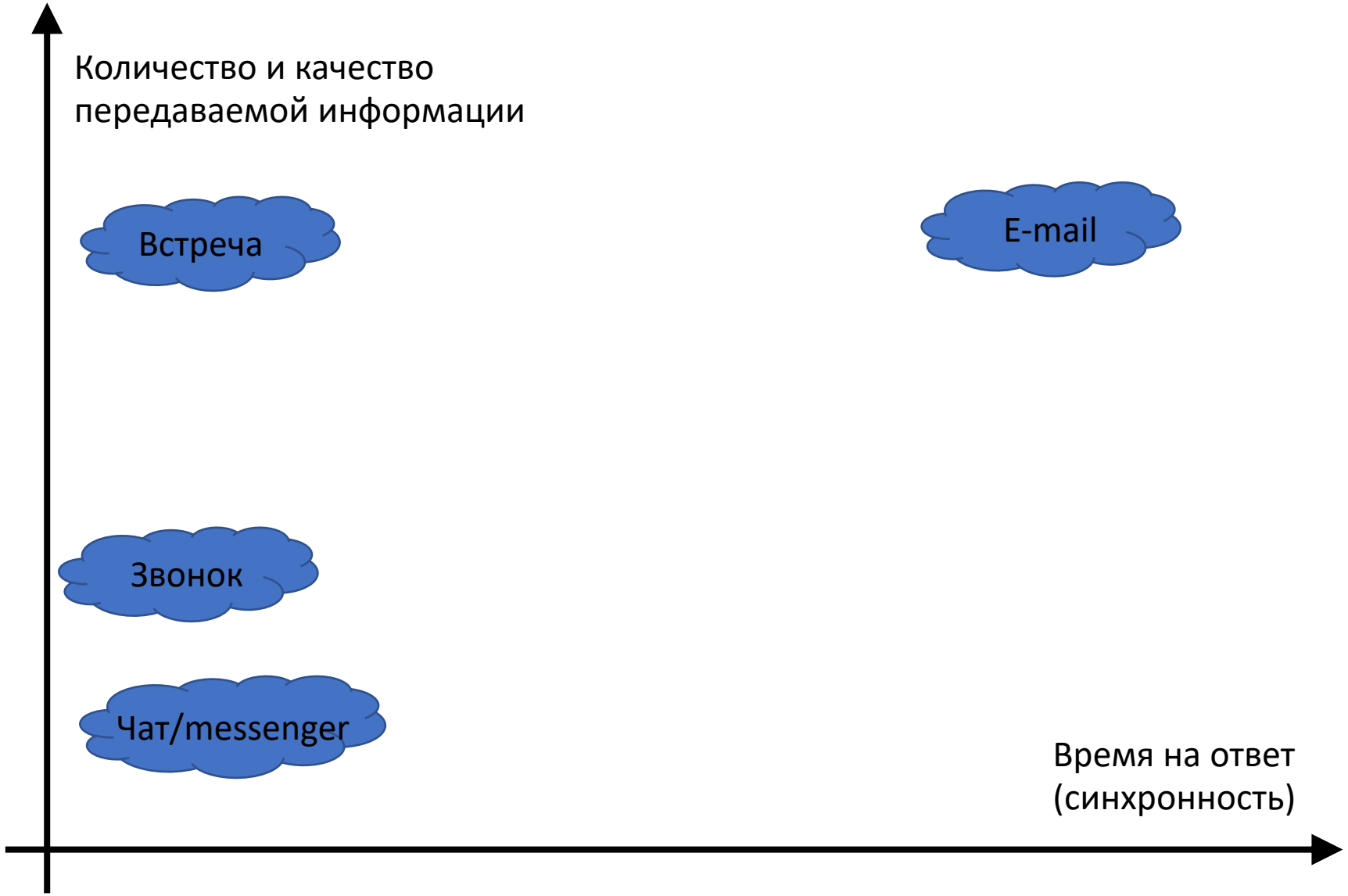


Пелевин (Из “П5”):

Однако доцент Иркутского педагогического института филолог Александр Сиринд сумел опровергнуть знаменитую формулу, приведя недавно пример предложения, которое выходит за пределы начертанной австрийским философом всеохватывающей парадигмы. Оно звучит так: «Иди на хуй, Витгенштейн» – Ошибка австрияка в том, что он забыл старика Шопенгауэра, – говорит ученый, – а ведь мир есть не только представление, но и воля!

Текст вместо чатиков

Классификация способов коммуникаций



- Оцениваем и количество и качество передаваемой информации
- Третье измерение – стоимость передачи

Асинхронность – ключ к производительности

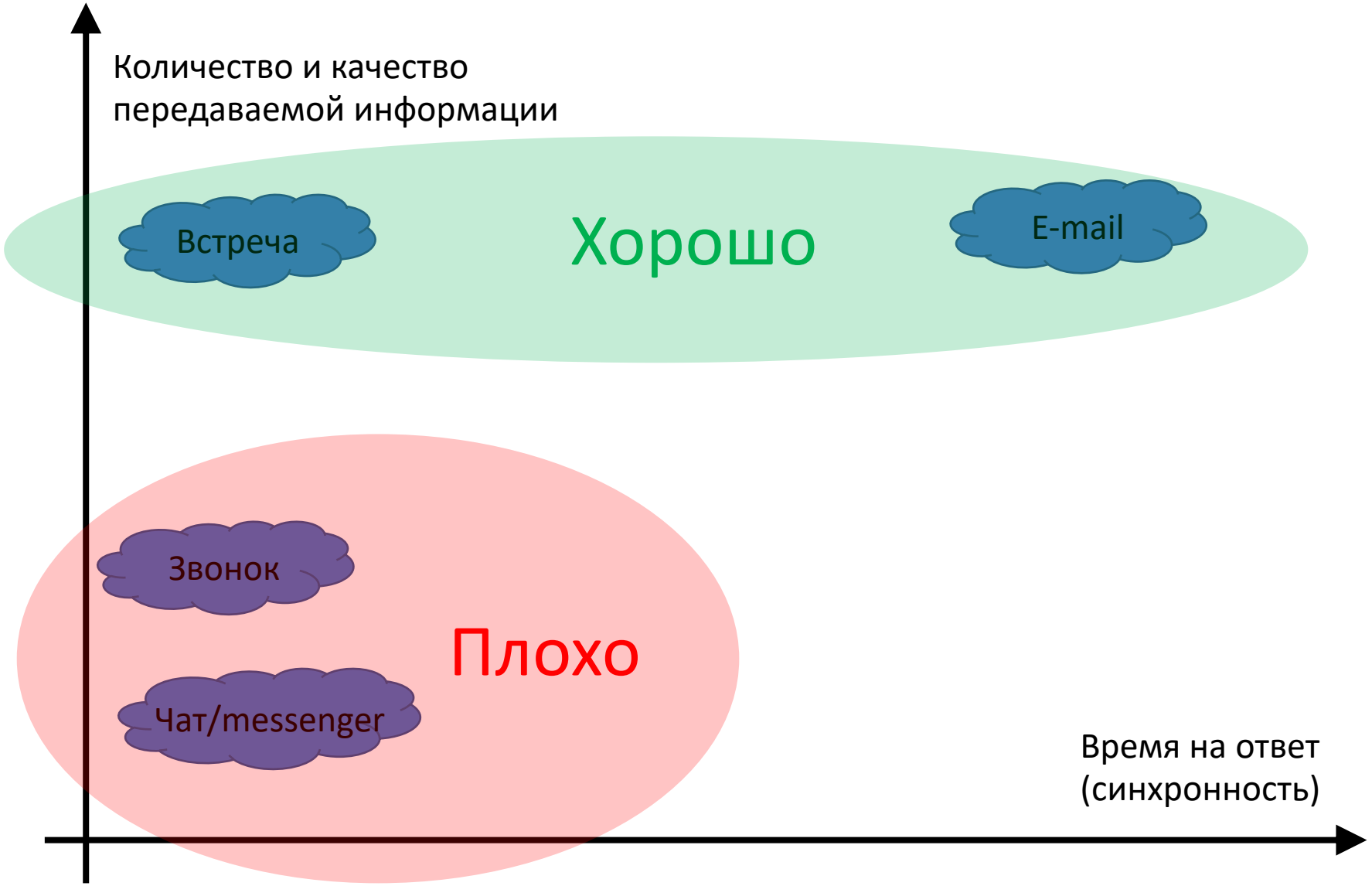
- Самая дорогая операция – переключение контекста
- Лучшее средство для повышения эффективности – уменьшить количество таких переключений и сделать их предсказуемыми
- Концентрация – лучший способ достичь совершенства (и счастья)

Что делать? хочешь много успевать, делать хорошо и быть счастливым – отключи нотификации (и перестать дёргать других)

Buttle: Текст vs. Голос

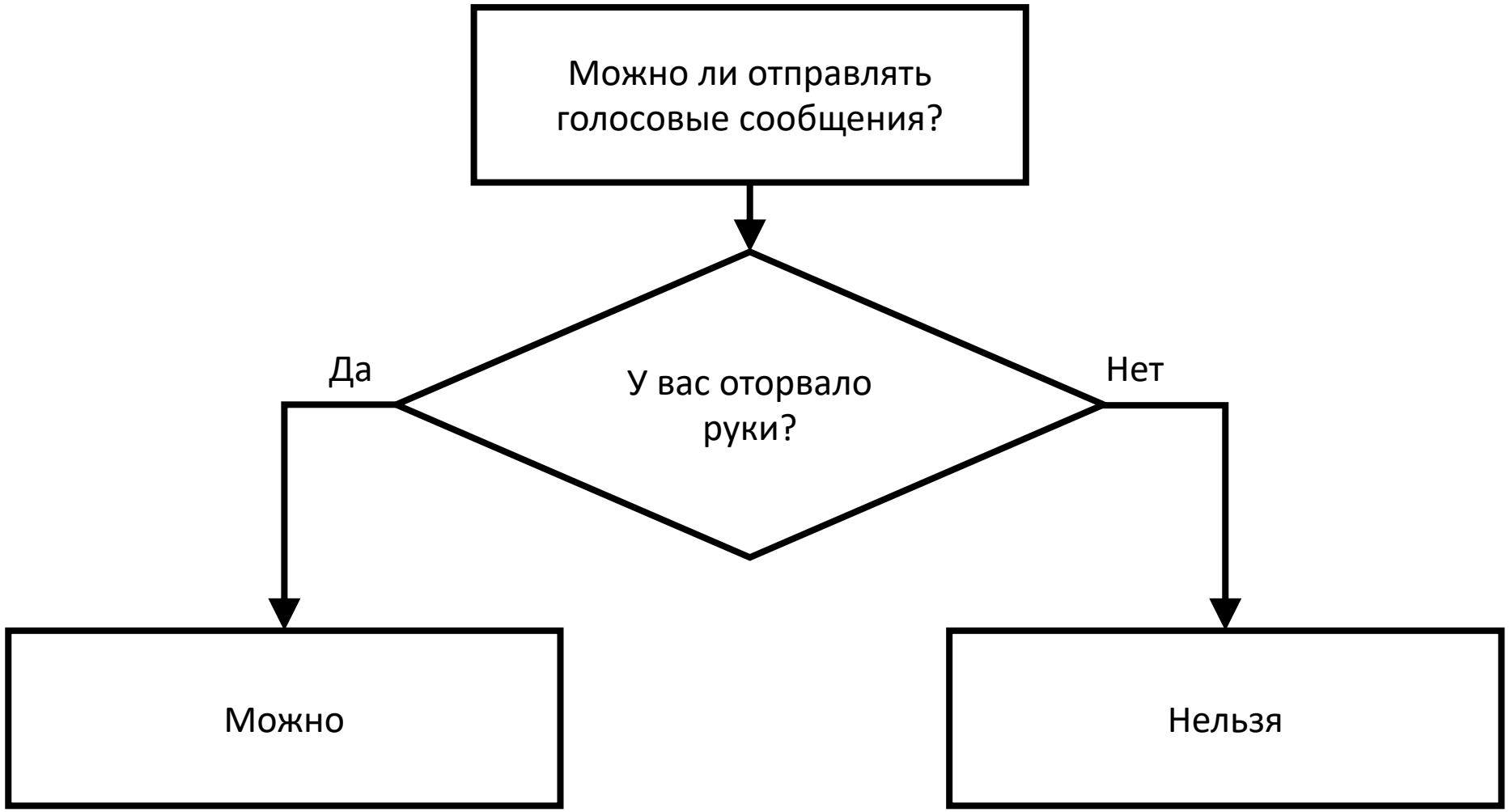
- Голос:
  - Представление важнее смысла
  - Больше интерактива (даже невербального)
  - Голос не отвязать от выступающего
  - Здесь и сейчас: контент создаётся во время потребления
  - Как следствие – не сохранить (если не только в write-only) и не переделать – только заново
  - Говорить можно не думая (если не по-немецки)
- Текст
  - Смысл важнее представления
  - Интерактив в восприятии информации
  - Текст отчуждаем (в большей степени)
  - Создание и потребление разнесено во времени
  - Как следствие – можно сохранить и дописать/переписать/переделать
  - Писать не думая тоже можно, но сложнее

Классификация способов коммуникаций



- Качество коммуникаций важнее скорости коммуникаций
- Тем более, когда скорость - мнимая

Особое внимание – голосовым сообщениям



Чем e-mail лучше чатиков

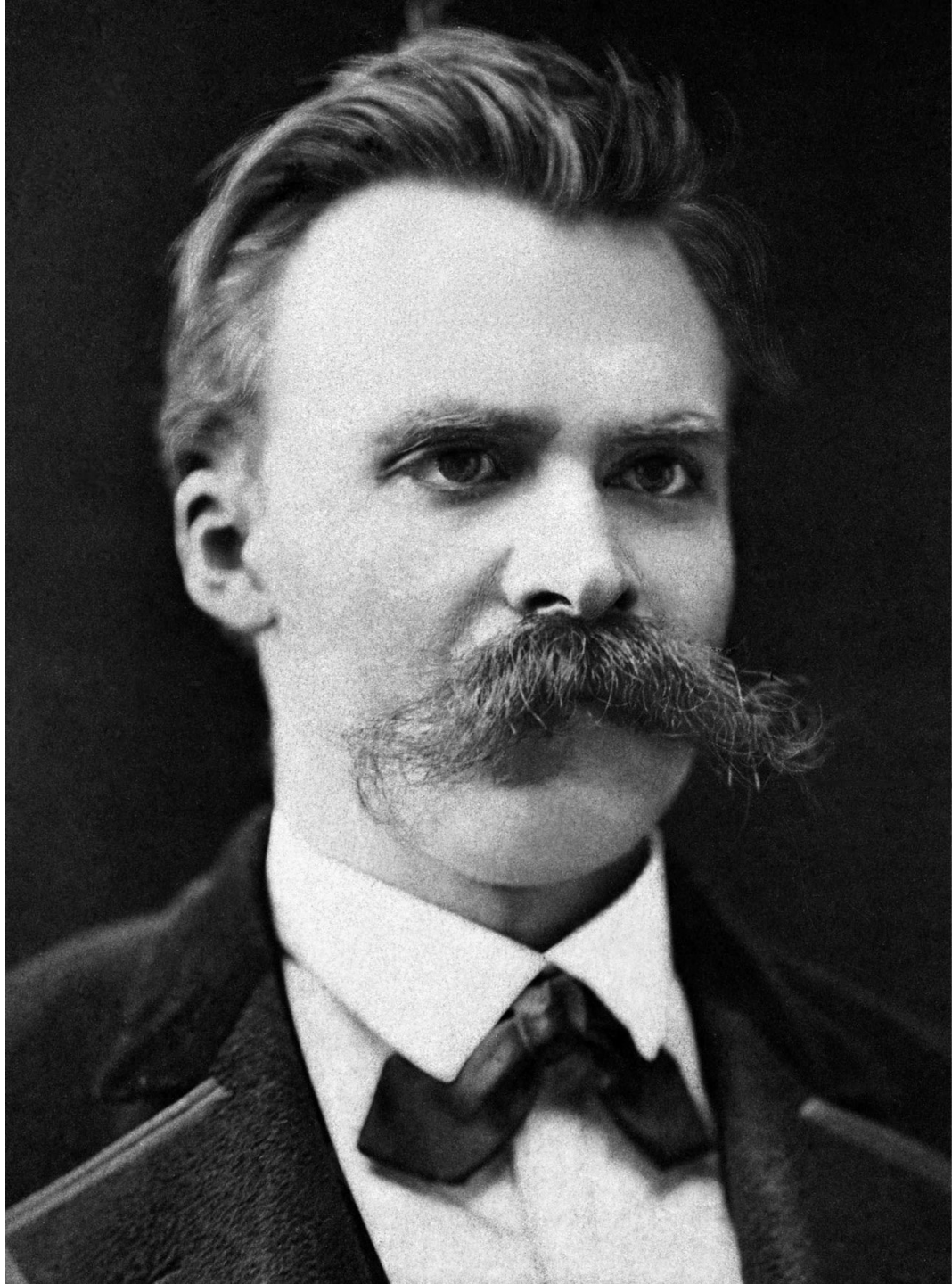
- Всем

Чем e-mail лучше чатиков

- Нет голосовых сообщений, стикеров, анимации

Безумие единиц — исключение, а безумие целых групп, партий, народов, времен — правило.

Фридрих Ницше



Чем e-mail лучше чатиков

- Чатик – это толпа, e-mail любит уединённость (если не жать всегда Reply to All)
- Чтобы написать письмо, нужно подумать
- Письмо можно прочитать и ответить потом
- Письма можно читать и отвечать в разном порядке
- Можно отключить нотификации (а чатики без нотификаций вообще бессмысленны)
- Переписку можно переслать
- Список получателей можно менять, добавляя и убирая людей
- Почта – read/write, чатики – write-only (никто никогда не перечитывает сообщения)
- Но! Это всё работает только если текст написан хорошо

Текст вместо встреч

Вам одиноко?

Устали работать самостоятельно?
Ненавидите принимать решения?

ПРОВЕДИТЕ ВСТРЕЧУ!

Вы сможете:

- Увидеть людей
- Показать слайды
- Спросить статус
- Почувствовать свою важность
- Использовать указку
- Попить кофе
- Произвести впечатление
- Отчитаться о проделанной работе

И всё это – в рабочее время!



В любой непонятной ситуации организуйте ВСТРЕЧУ

ВСТРЕЧИ!

Лучшая альтернатива работе!

Встречи в Amazon

- Организатор встречи должен подготовить документ для обсуждения
- Первые 20 минут все молча читают документ
- Только потом все вместе обсуждают прочитанное
- Плюсы:
  - Все получают одинаковый контекст, понимают всю картинку в объёме
  - Оценивается не мастерство докладчика, а качество мыслей
  - Улучшается качество и глубина обсуждения
  - Текст – хороший уравнитель (уровень владения языком, акценты – уходят на второй план)
  - Уменьшается количество встреч
    - Так как если кто-то не готов писать документ – а значит и тема не такая важная
    - А иногда потому, что документ можно просто отправить и обсудить асинхронно, тогда и встреча не нужна
- Минусы: приходится много читать (а это требует усилий!)
- **Но! Это всё работает только если текст написан хорошо**

Примеры текстов в Amazon

- 1-pager
- 6-page narrative
- PR-FAQ – самое интересное

Working Backwards Process

- Любой продукт или проект начинается с документа
- С пресс-релиза
- Нужно ответить на 5 вопросов:
  - 1. Who is the customer?
  - 2. What is the customer problem or opportunity?
  - 3. What is the most important customer benefit?
  - 4. How do you know what customers need or want?
  - 5. What does the customer experience look like?
- Потом придумать выдуманную цитату от «заказчика»
- Потом написать пресс-релиз (человеческим языком!) и ответить на ожидаемые вопросы (это и есть PR-FAQ)
- Подробнее:
  - https://innovation-amazon.com/wp-content/uploads/2020/10/Working-Backwards-Booklet-WWPS.pdf
  - https://www.youtube.com/watch?v=aFdpBqmDpzM

Как писать?

Зачем хорошо писать?

- Текст работает хорошо только тогда, когда он хорошо написан
- Usability текста так же важно, как и usability UI
- Баланс усилий читателя и писателя
- Писатель – один, читателей – много
- Одна минута времени писателя экономит 10x минут времени читателей
  - Причём писатель может сам стать таким читателем позднее

Нам было тяжело это писать - пусть вам будет тяжело это читать

Старая программистская шутка



https://www.cafepress.com/mf/118663992/funny-real-programmers-dont-co_tshirt?productId=470820418

Read Path vs. Write Path

- Типичная задача в оптимизации
- Всегда trade-off: выигрываем в одном – теряем в другом
- Фундаментальный вопрос в создании высоконагруженных приложений: read/write ratio
  - Пример: «Cassandra Architecture and Write Path Anatomy» (https://medium.com/jorgeacetozi/cassandra-architecture-and-write-path-anatomy-51e339bcfe0c)
- Проблема в том, что в человеческих коммуникациях никто об этом не думает
  - Short-term побеждает Long-term

Как научиться писать?

- Больше читать

Нужно читать по 500 страниц каждый день. Именно так работает знание. Оно наслаивается, как сложные проценты. Любому из нас это под силу, но я гарантирую, что немногие на самом деле будут это делать.

Уоррэн Баффетт



Как научиться писать?

- Писать = мыслить
- Каждый человек мыслит по-своему
- К универсальным рекомендациям стоит относиться с осторожностью
  - Мои универсальные рекомендации – норм
- Главная универсальная рекомендация: больше писать и переписывать (на основе фидбека)

Это письмо получилось таким длинным потому, что у меня не было времени написать его короче

Блез Паскаль



Несколько универсальных правил

- Ставьте себя на место собеседника
  - Assumtion is the mother of all fuck-ups
- Сразу к сути
- Будьте кратки
  - Ставьте больше точек
  - Одна мысль – один параграф
- Будьте проще
- Просите (требуйте) явно
  - И мало
- Осторожнее с эмоциями и эпитетами
- Перечитывайте написанное
- Переписывайте написанное
- Тестируйте текст так же, как софт
  - Не забывайте про регрессию!

Три главные мысли

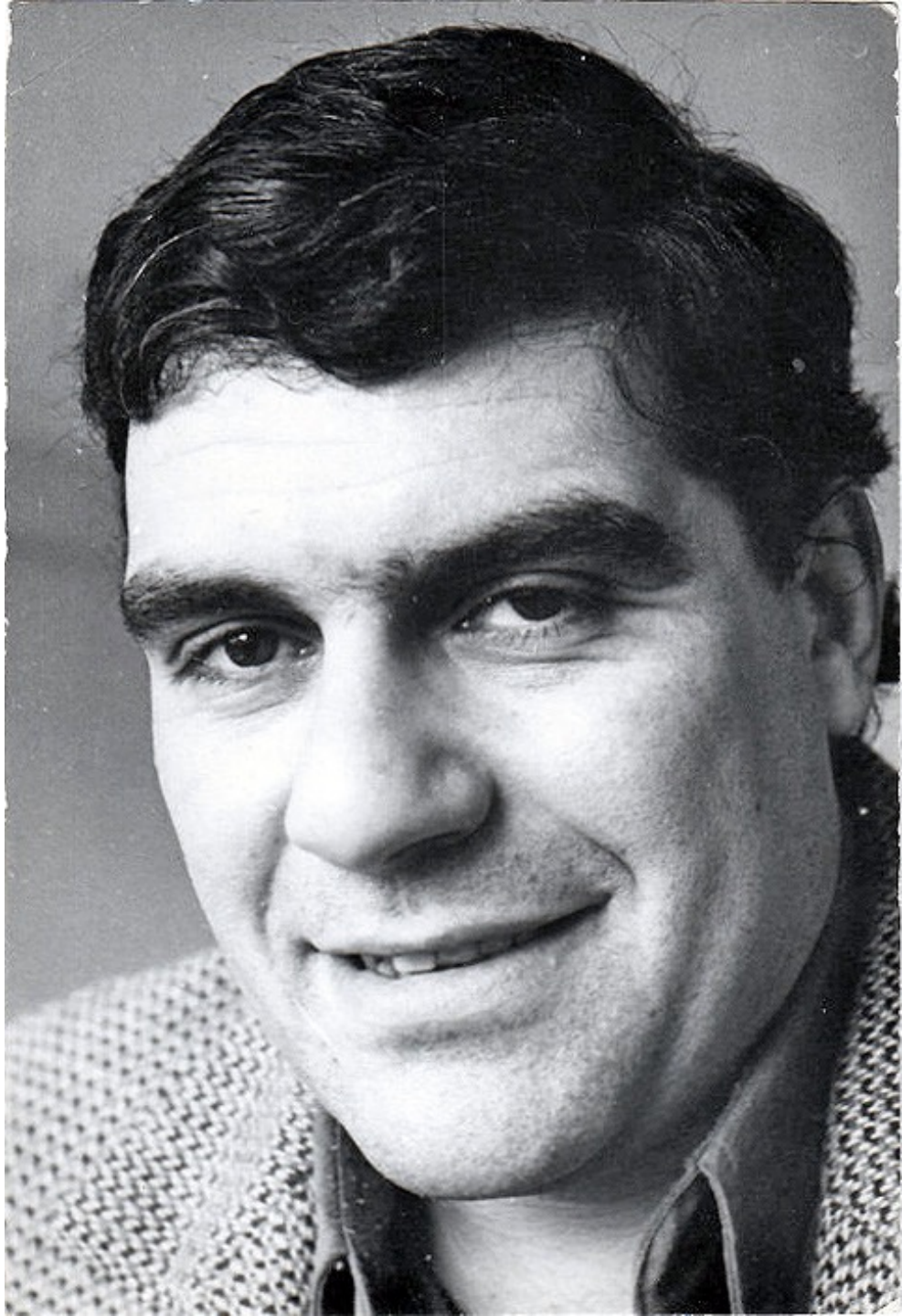
- В любом тексте, сколько угодно длинном, всегда есть 3 главные мысли
- Полезно их явно для себя проговорить/прописать и убедиться, что они считываются человеком вне контекста

E-mail – особый жанр

- Subject = IQ test
- Краткость – сестра нашего брата (Чехов)
- Поля To и CC – очень важны
- Одна мысль = одно письмо
- Сменилась тема = заводим новую переписку (или как минимум меняем subject)
- Цитирование (квотирование) и ответы по тексту опасны (думайте о тех, кто будет читать это потом)
- Отвечайте на письма сразу
  - Как минимум подтвердив получение обозначив срок ответа

<не смог найти цитату про то, как написать книгу>

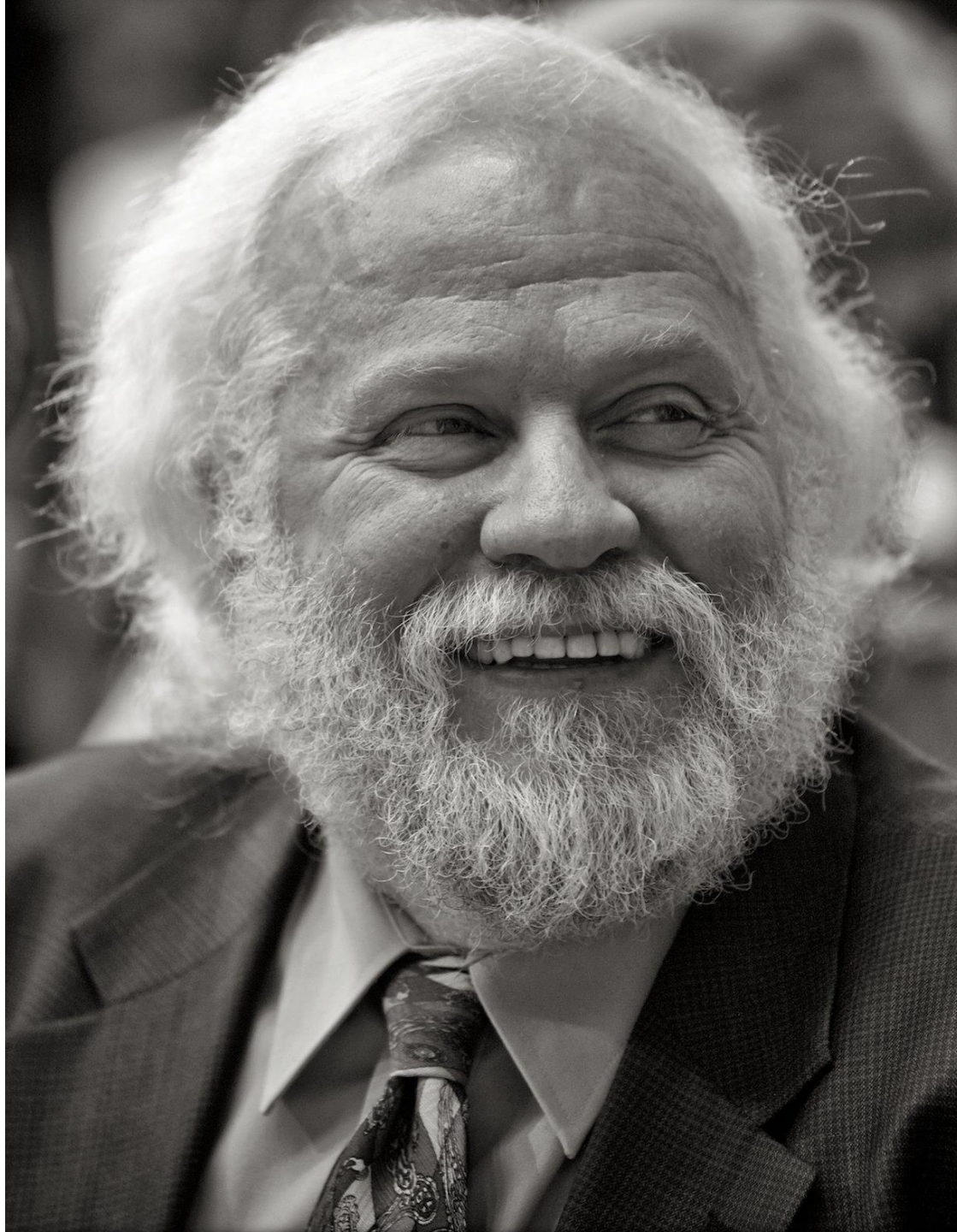
Сергей Довлатов



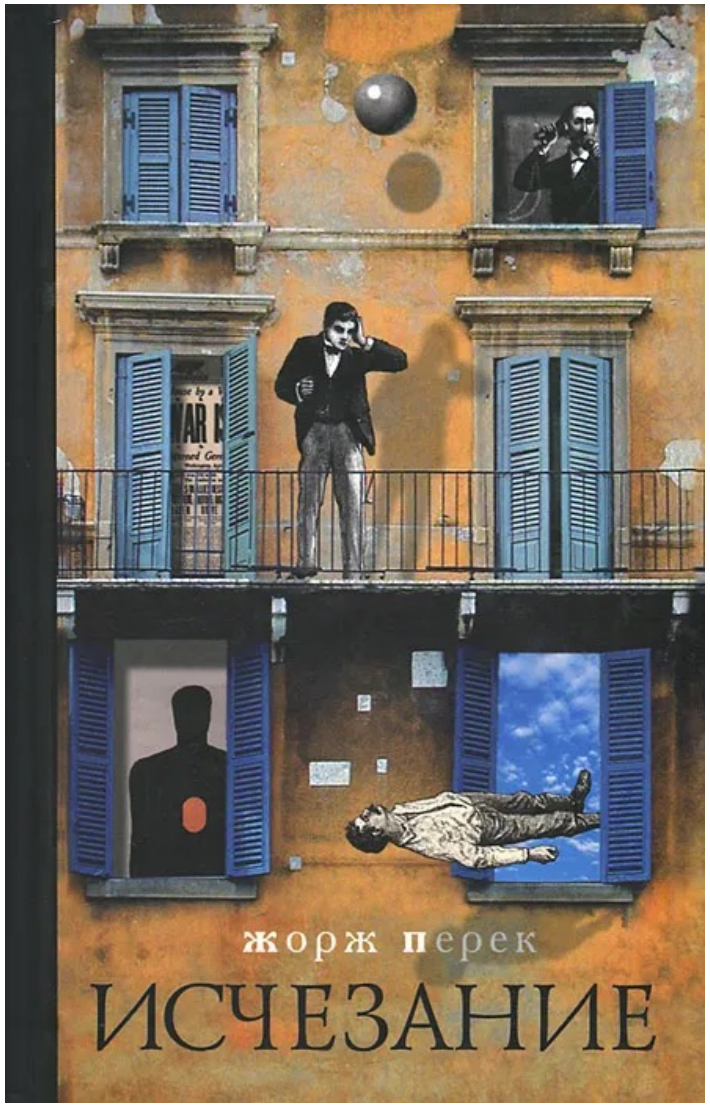
Причём тут Довлатов?

Переписывая свои прежние рассказы так, чтобы слова во фразе не начинались с одной буквы, Довлатов по ходу снижал и градус письма — сам при этом возвышаясь

Пётр Вайль



Пример ограничений на стероидах



- Жорж Перек, «Исчезание»
- *Культовый роман Жоржа Перека - это не только детективный сюжет, авантюрные приключения и странное исчезновение персонажей. Это не только история Мести, грозно нависающей над целым Кланом и безжалостно истребляющей всех его членов. Это не только сила Проклятия, довлеющая над речью палачей и жертв. Здесь раскрывается гигантская метафора утраты; сплетается фантастический рассказ о том, чему нет названия, пытливый пересказ того, что нельзя описать и о чем страшно даже подумать. Дерзкий вызов традиции, скандальный триумф приема и погружение в головокружительную игру со словом, языком и литературой.*
- В оригинале: La Disparition, написан без использования буквы E – самой распространённой во французском языке
- Русский перевод написан без использования буквы О – самой распространённой в руском

Ещё примеры

- E-Prime – английский без be-verbs
  - https://en.wikipedia.org/wiki/E-Prime
- Менее радикально, но полезно:
  - Избегать пассива
    - Вместо «ситуация подвержена изменениям» –> «ситуация изменяется»
  - Избегать «Weasel words»
    - «считается», «учёные утверждают», «большинство», «очень» и т.д. –> убирать
  - Избегать эпитетов
    - «значительно», «больше», «меньше», «чаще», «реже» –> заменяйте фактами
- На самом деле всё не так
  - Но правила нужно знать, чтобы уметь их нарушать

Итого

- Текст сделал человека человеком
- Писать = мыслить
- Текст для мысли – как компилятор для кода
- Чтобы лучше писать нужно больше читать и переписывать
- Письменные коммуникации сложнее в write-path, но это компенсируется эффективностью read-path

Весь доклад в одном предложении

- Всё дело в балансе интересов отправителя и получателя коммуникации
- Дальше можно было не смотреть

Разбор примеров

Все радуются



Пример 1 - до

Дмитрий Ефимович, добрый день!
Меня зовут Иванов Иван Иванович, я работаю в Лицее по ГПХ.
У нас с января изменились условия оплаты, и я бы хотела поговорить на эту тему.
Скажите, пожалуйста, возможно ли это?
Если да, то нужно ли мне записаться как-то дополнительно, или Вы скажете, когда прийти?
Если на этой неделе, я бы смогла завтра в любое время или в пятницу после 13.00 в любое время (до этого пары).
С уважением,
Иванов Иван Иванович

Пример 1 - после

Дмитрий Ефимович, добрый день!

Меня зовут Иванов Иван Иванович, я работаю в Лицее по ГПХ (Договору гражданско-правового характера).
У нас с января изменились условия оплаты. ~~и я бы хотела поговорить на эту тему.~~
Скажите, пожалуйста, возможно ли с Вами это обсудить?
~~Если да, то нужно ли мне записаться как-то дополнительно, или Вы скажете, когда прийти?~~
Когда Вам будет удобно это сделать? Я готова завтра (6 июля) в любое время или в пятницу (9 июля) после 13:00.
~~Если на этой неделе, я бы смогла завтра в любое время или в пятницу после 13.00 в любое время (до этого пары).~~

С уважением,
Иванов Иван Иванович

Отступы

Расшифровка аббревиатуры

«Завтра» – понятие относительное, лучше расшифровать

Ничего себе имя для девушки

Пример 1 - итого

Дмитрий Ефимович, добрый день!

Меня зовут Иванов Иван Иванович, я работаю в Лицее по ГПХ (Договору гражданско-правового характера).
У нас с января изменились условия оплаты.

Скажите, пожалуйста, возможно ли с Вами это обсудить?

Когда Вам будет удобно это сделать? Я готова завтра (6 июля) в любое время или в пятницу (9 июля) после 13:00.

С уважением,
Иванов Иван Иванович

Пример 1 – ещё лучше

Дмитрий Ефимович, добрый день!

Меня зовут Иванов Иван Иванович, я работаю в Лицее по ГПХ (Договору гражданско-правового характера). Я бы хотела обсудить с Вами изменения в условиях оплаты, случившиеся в январе.

У меня есть вопросы к этому изменению:

1. Могу ли я сохранить предыдущие условия?
2. Если это не возможно, то я бы хотела обсудить альтернативные варианты (премия, изменение нагрузки, гарантированная минимальная оплата, и т.д.).

В противном случае я буду вынуждена прекратить сотрудничество. Решение мне необходимо принять до 15 июля.

Скажите, пожалуйста, когда Вам будет удобно встретиться? Я готова зайти к Вам завтра (6 июля) в любое время или в пятницу (9 июля) после 13:00.

С уважением,
Иванов Иван Иванович

Формулировка запроса

Свои варианты ответа

Обозначение границ

Чёткое предложение следующего шага

Обсудим?

Заметки на тему на medium.com/@allo

- О письменной культуре
- О кино, книгах и грамотности
- О переключении контекста и эффективности
- Об ограничениях
- О трёх главных мыслях
- О почте и встречах
- Об этикете цифрового мира
- О звонках
- О языках и культуре
- О контексте общения