



远程办公：当我们分散各地时一起工作

By:

劳拉·海斯曼

(Laura Heisman)

多年来，大多数GitHub使用者一直在远程办公，包括我们的许多高级领导。结果，GitHub自然形成了一种以协作和沟通为中心的文化。今天我们继续我们的系列，分享GitHub使用者是如何管理远程办公的。我们的第一篇文章介绍了GitHub全球人才招聘主管凯姆·博格斯 (Kem Boggs)，他从招聘流程和员工计划开始，就我们如何建立远程友好文化提供了独特的视角。

今天，我们向您介绍GitHub的高级产品经理本·巴尔特 (Ben Balter)，他分享了成功沟通的最佳实践如何帮助建立文化“规则”。本目前负责监管平台的社区和安全工作。此前，他曾担任GitHub的政府宣传员，领导鼓励各级政府代码、数据和政策制定方面采纳开源理念的工作。在过去的七年里，本一直在GitHub远程工作，并分享了他在成功远程沟通的文化准则方面的经验，无论您从事何种行业，担任什么职位或使用哪些工具，这些经验都适用于您。

GitHub的远程优先沟通方式经常被称为异步沟通，但这实际上是什么意思呢？

说到GitHub的异步沟通方式，这是由我们开源社区的工作流来决定的，我们中的许多人都是从这里开始的。作为一个目前已实现完全远程的分布式组织，这样做的部分原因是出于需要。就像开源一样，很少有人会在同一时间同一地点同时做同一件事。就像维基百科和大英百科全书的情况一样，分布式工作流可以比传统的工作流产生更好的结果，因此我认为对于那些参与人员来说，日常生活质量会更好。

考虑到这一点，通过像Slack或谷歌文档这样的媒介进行异步沟通解决了大多数工作流程中“您必须到场”问题。它还减少了团队之间发掘、收集和共享信息所需的行政管理开支。您可以拥有最好的工具，但是缺少必要的沟通方案，您最终会将自己推向失败。异步沟通是与您的远程团队合作以避免过多中断的首选方式。现在尤其如此，许多人未预料到要在家工作——有些人是第一次。异步沟通通过关注输出而不是输入，为儿童保育、医疗保健和跑腿办事等提供了灵活性。

如果我需要进行更有深度的讨论，比如集思广益，或者向我的团队征求反馈，该怎么办？

答案很简单：把它发布在可供团队讨论的地方。在会谈之前发布，让大家有时间去消化和思考（不同的人对信息的理解不同），然后，记录和展示同步的结果。有些讨论，比如征求对设计的意见，可能需要更高保真度的媒介，而较低保真度的媒介（如Slack或谷歌文档）则不容易实现。

使用高保真的同步媒介（如Zoom或Teams）您可以看到协作同事并与之互动，如果使用得当，它们非常有价值——在某些工作场所中，它们通常是默认媒介。例如，我可能对一篇文章有一些意见，并想和您讨论一下。反馈本质上是人，因此，反馈时应该展示人的面孔。对于其他情况，如集思广益、小组讨论或1:1签到，您可以选择Zoom。最后，在远程工作时，您需要采取额外的步骤才能进行人与人的沟通，所以不要忘记打开您的摄像头，尤其是现在能看到其他人的面孔真的很棒。

当很多人都可以访问文档时，我如何确保我提供了有价值的反馈？

在考虑提供反馈时，我建议考虑以下几点。首先，避免草率发表意见。假设一下，您对贵公司的所有工作都有潜在话语权。您能对哪些议题贡献最大？您对哪些领域的影响最大？在对与您专业领域无关的议题发表意见之前，要三思，尤其是当您没有充分的背景知识或者无法坚持跟进完成必要的事情时。

第二，只有在讨论中您有需要补充的时候才发表评论。表明您已经花时间对提议的变更发表评价并点赞，但对已经有10+个赞的话题给予额外的点赞可能没有必要。除非您要发表的评论能推动议题的解决，否则不要按下发送按钮。

最后，始终提供背景知识。有礼貌的协作者为团队成员提供了必要的背景知识，让他们能够跟上最新的讨论内容以及决定需要采取的行动（如果有的话）。标题为“少量修改”或“微小改进”的消息则正好相反。在团队成员更多是起到仅供参考作用时，这一点尤为重要。在将他们带入讨论的同一条评论中，通过代表他们理解消化复杂的内容来最大程度地降低认知负担，并明确要求他们做什么。

将面对面的社交惯例转换成异步沟通的最佳方式是什么？

我在这里最好的建议是不要@，只管问。通常有礼貌的习惯是以“嗨”开始聊天，在问之前等待对方回应，或者说“嘿，您有空吗？”虽然想要礼貌一些是可以理解的，但它违背了使用Slack或其他异步沟通工具的本意。直接问问题就行。这是一个双赢的局面：您能更快地得到答案，而对方也能更好地管理自己的日程安排。

此外，当询问问题时，在Slack中尽量少用私信功能，并且仅在必要时使用。相反，请尽可能选择共享频道。如果您在消息的开头用@name方式提到某个用户，他们会收到您的问题通知，但更好的结果是，共享频道中的其他人很有可能知道答案并能立即回复。此外，这是一种为可能有相同问题的其他人获取和展示组织知识的开放方式。这就是分布式协作工作流的魅力所在。

您对如何捕捉语气有什么建议吗？

许多人认为通过电子通信很难捕捉到语气，但事实并非如此。今天的科技文化建立在表情符号和GIF动画的基础上的，我们知道GitHub使用者有多喜欢他们的表情符号。这不仅仅是因为小狗的GIF动画很可爱，而且还因为通常是表达悲伤，或用庆祝出色工作的最有效的方式。为人真诚。正如我们在GitHub所说，“注意您的言辞，它们很重要。”

现在您桌上最重要的东西是什么？

我已经远程工作了这么多年，我发现投资一个好的麦克风和照明设备真的很重要，尤其是您的声音和脸部要面对世界。我还有一个世界时钟，上面有我的团队工作的所有时区，这让我更能考虑他人的时区。

想了解更多关于远程工作的最佳实践吗？

[请发邮件至sales@github.com](mailto:sales@github.com)与我们团队联系