



16-17 APRIL 2021
ST. PETERSBURG

SOFTWARE QUALITY
ASSURANCE DAYS

OFFLINE&ONLINE

Галина Вострикова
Corepartners. Воронеж, Россия

**Работаем без страха:
как дружить со своими ошибками или про
важность коммуникаций в тестировании**

Я Галя, и я – тестировщик

- ❖ В IT с 2012 года
- ❖ Из разработчика в тестировщики (с 2013 года)
- ❖ QA Lead 3,5 года
- ❖ Найм и обучение новичков-тестировщиков 1 год

Важный инструмент - это soft skills: навыки коммуникации



Что нам мешает?

Страхи!

Страхи: какие они?

- ✓ **Страх совершить ошибку**
- ✓ **Страх общения**



***Познакомимся и
попробуем подружиться :)***

Зачем и как дружить?

Если не дружить, то:

- ❑ **Сложности в работе над новыми задачами**

Зачем и как дружить?

Если не дружить, то:

- ❑ **Сложности в работе над новыми задачами**
- ❑ **Страдает производительность**

Зачем и как дружить?

Если не дружить, то:

- ❑ Сложности в работе над новыми задачами
- ❑ Страдает производительность
- ❑ Лишние траты времени

Зачем и как дружить?

Если не дружить, то:

- ❑ Сложности в работе над новыми задачами
- ❑ Страдает производительность
- ❑ Лишние траты времени
- ❑ Негативное влияние на команду в целом

Я - ментор. И я помогу подружиться!

Кстати :)

Мне тоже страшно!

Всем бывает страшно

Все ошибаются

Страх совершить ошибку



Страх ошибки: дружба

Помним:

Ответственность за ошибку - на всей команде

Улучшаем:

Делаем работу над ошибками

Работа над ошибками

Анализируем информацию:

1. Почему пропустили?



Работа над ошибками

Анализируем информацию:

1. Почему пропустили?
2. Насколько проблема критична для реального пользователя?



Работа над ошибками

Анализируем информацию:

1. Почему пропустили?
2. Насколько проблема критична для реального пользователя?
3. Мы могли предотвратить проблему?



Работа над ошибками

Анализируем информацию:



1. Почему пропустили?
2. Насколько проблема критична для реального пользователя?
3. Мы могли предотвратить проблему?
4. Как больше не допустить подобную ошибку?

Причины пропусков

1. Недостаточно знаний о системе/пользователях

Причины пропусков

1. Недостаточно знаний о системе/пользователях
2. Не хватило ресурсов на тестирование

Причины пропусков

1. Недостаточно знаний о системе/пользователях
2. Не хватило ресурсов на тестирование
3. Ошибка на уровне требований

Причины пропусков

1. Недостаточно знаний о системе/пользователях
2. Не хватило ресурсов на тестирование
3. Ошибка на уровне требований
4. Недостаточные компетенции по тестированию

Причины пропусков

1. Недостаточно знаний о системе/пользователях
2. Не хватило ресурсов на тестирование
3. Ошибка на уровне требований
4. Недостаточные компетенции по тестированию
5. Человеческий фактор

Причины пропусков

1. Недостаточно знаний о системе/пользователях
2. Не хватило ресурсов на тестирование
3. Ошибка на уровне требований
4. Недостаточные компетенции по тестированию
5. Человеческий фактор
6. Тестировщик схалтурил

Что исправить не можем?

Тестировщик схалтурил!



но это не про наш кейс

Мы можем влиять на причины?

- ❑ Советуемся с носителями знаний о бизнесе, со старшими коллегами

Мы можем влиять на причины?

- ❑ Советуемся с носителями знаний о бизнесе, со старшими коллегами
- ❑ Просим помощи: ревью решений, консультации

Мы можем влиять на причины?

- ❑ Советуемся с носителями знаний о бизнесе, со старшими коллегами
- ❑ Просим помощи: ревью решений, консультации
- ❑ Согласовываем и уведомляем о трудностях, нехватке ресурсов и т.д.

Мы можем влиять на причины?

- ❑ Советуемся с носителями знаний о бизнесе, со старшими коллегами
- ❑ Просим помощи: ревью решений, консультации
- ❑ Согласовываем и уведомляем о трудностях, нехватке ресурсов и т.д.
- ❑ Максимально используем свои собственные навыки



И мы встречаем

страх общения

Страх общения: дружим

- Всегда все будут заняты

Страх общения: дружим

- ❑ **Всегда все будут заняты**
- ❑ **Обращаемся за помощью, когда она действительно необходима**

Страх общения: дружим

- ❑ Всегда все будут заняты
- ❑ Обращаемся за помощью, когда она действительно необходима
- ❑ Готовимся к предстоящей беседе

Страх общения: дружим

- ❑ Всегда все будут заняты
- ❑ Обращаемся за помощью, когда она действительно необходима
- ❑ Готовимся к предстоящей беседе
- ❑ Время - ценнейший ресурс. Уважаем своё время и время коллег

Очевидное для ментора

- НОВОЕ ДЛЯ НОВИЧКА



Как общаться “эффективно”?

- Уважаем время коллег

Как общаться “эффективно”?

- ❑ Уважаем время коллег
- ❑ Пробуем решить вопрос сами

Как общаться “эффективно”?

- Уважаем время коллег
- Пробуем решить вопрос сами
- Не задаем исходный вопрос в личку

Как общаться “эффективно”?

- Уважаем время коллег
- Пробуем решить вопрос сами
- Не задаем исходный вопрос в личку
- Пишем всю информацию в одно сообщение

Как общаться “эффективно”?

- Уважаем время коллег
- Пробуем решить вопрос сами
- Не задаем исходный вопрос в личку
- Пишем всю информацию в одно сообщение
- Вводим в контекст

Как общаться “эффективно”?

- ❑ **Адресуем свой вопрос**



Как общаться “эффективно”?

- ❑ **Адресуем свой вопрос**
- ❑ **Детали поиска решения могут быть переведены в личку**



Как общаться “эффективно”?

- ❑ Адресуем свой вопрос
- ❑ Детали поиска решения могут быть переведены в личку
- ❑ Фиксируем результат в общем чате



Как общаться “эффективно”?

- ❑ **Адресуем свой вопрос**
- ❑ **Детали поиска решения могут быть переведены в личку**
- ❑ **Фиксируем результат в общем чате**
- ❑ **Подводим итог**



Как общаться “эффективно”?

- ❑ Адресуем свой вопрос
- ❑ Детали поиска решения могут быть переведены в личку
- ❑ Фиксируем результат в общем чате
- ❑ Подводим итог
- ❑ Ценим свои результаты



Ошибаемся и общаемся!

- ❑ Работать ~~можно~~ **нужно** без страха
- ❑ Ошибаются все - важна работа над ошибками
- ❑ Коммуникации приносят пользу - важно их правильно “готовить”

Скачай чек-лист!



Как задавать вопросы



Спасибо за внимание!



Вострикова Галина



skype: [vostrikova.galina1004](https://www.skype.com/join/vostrikova.galina1004)

email: vostrikova.galina1004@gmail.com



telegram: [gala_vostrikova](https://www.telegram.com/@gala_vostrikova)



insta: [qa.vrn](https://www.instagram.com/qa.vrn)