

تنظيم المكتب



السيطرة على كل شيء، المكتب ومكان العمل

هل تعرف المثل القائل: «كما تبدو الأمور على مكتبك، هكذا تبدو أيضاً في رأسك» ؟

من المؤكد أن في هذا المثل الكثير من الصحة. وعلى قدر اختلاف الناس في طريقة تفكيرهم، فإن مكاتبهم وأماكن عملهم تبدو أيضاً مختلفة. يدور الحوار بتكرار عن «ذوي المكاتب الممتلئة» و «ذوي المكاتب الفارغة». ويتساءل الكثيرون أيّ الطريقتين هي الطريقة الأنجع في العمل. هل «ذوو المكاتب الممتلئة» هم الأكثر إبداعاً؟ وهل المحيط المنظم والمرتب يتناقض مع طبيعتهم المحبة للحرية المطلقة؟ أم أنهم وببساطة، فوضويون، تتقصصهم الرؤية الشمولية؟ وبالنسبة لذوي المكاتب الفارغة: هل هم عباقرة في التنظيم، يسيطرون على كل شيء ويستغلون وقتهم دائماً بالشكل الأكثر كفاءة؛ ولذلك فهم متفوقون دائماً على أولئك الذين يجلسون خلف مكاتب أقل ترتيباً؟ أم أنهم ببساطة مفرطون في حب الترتيب وتتقصصهم الأفكار الخلاقة؟

ومهما يكن هذا الحوار ممتعاً فإنه، وكل ما يتعلق به من نصائح قيمة، لا يقدم للمرء أية فائدة ملموسة. فلكل إنسان طبيعته وشخصيته، وليس من المجدي أن يحاول الإنسان تغيير نفسه بشكل جذري، وإن كان ذلك بالطبع لا يلغي إمكانيات التغيير والتحسين. إلا أن المرء، إذا ما أرغم نفسه على طريقة عمل لا توافقه، فسوف لن يتمكن من تطبيق هذه الطريقة لوقت طويل، ويمكن القول إن الفشل في هذه الحالة أمر محتوم.

وفي الحقيقة فإن على المرء أن يدرك أنّ هنالك بعض الحالات التي عليه أن يتحاشاها أو يقلل من خطرها من أجل حماية مصلحته الشخصية، وأن هنالك حالات أخرى عليه أن يطمح إليها من أجل تسهيل أموره، ولكي يتمكن من العمل بشكل أفضل. وبالتأكيد فإنه ليس من الممتع في شيء أن يمضي المرء ساعات طويلة في البحث عن بعض الأوراق التي يعرف أنها «موجودة - لا محالة - في أحد هذه الأكوام الكثيرة»، أو أن يعجز عن إعطاء المعلومات الصحيحة على الهاتف مباشرة؛ لأنه لم يجد الملف المناسب أثناء المكالمة. وهنالك طرق وإمكانات متعددة للسيطرة على هذه الأمور.

سوف نتناول في هذا الفصل النقاط التالية:

- ← تنظيم سطح المكتب وما في داخله.
- ← السيطرة على أكوام المعاملات غير المنجزة.
- ← السيطرة على الكميات المتزايدة من البريد الوارد.

تنظيم سطح المكتب وما في داخله:

إن «لصوص الوقت الصغيرة» كالبحث عن مقصص، أو تفتيش الدرج الممتلئ بحثاً عن ميزان الرسائل الذي لا بد أنه في مكان ما داخل الدرج، نادراً ما تعار الانتباه اللازم. وبالنظر إلى أن هذه المواقف تتكرر مراراً في اليوم الواحد، فإنها تشكل خسارة كبيرة في الوقت، لا يجوز التفاوضي عنها. كما أنه لا يجوز أن ننسى ما للانقطاع المتكرر من أثر سلبي على التركيز، مما يؤدي أيضاً إلى انخفاض الفعالية وتردي النوعية.

إنه لمن المجدي والمفيد أن ترتب مكتبك - سطح المكتب والدروج - بشكل هادف، وأن تحافظ على هذا الترتيب. وهذا يتطلب منك:

← أن تبقى على كل ما تحتاجه بشكل يومي من وسائل العمل، مثل الورق وأدوات الكتابة والمفكرة واللوافظ واللاصق وغيرها، في متناول اليد.

بهذه الطريقة تتفادى قطع المكالمات الهاتفية للبحث عن قلم أو قصاصات ورق. ولا يخفى على أحد أن مثل هذا الموقف يخلف وراءه انطباعات سيئة لدى الطرف الآخر، فضلاً عن أنه يكلف وقتاً ثميناً.

← أن تكون قادراً على إيجاد وسائل العمل الأخرى، مثل الخرازة والثقابة والمقص وميزان الرسائل وغيرها، بسهولة ودون تأخير.

يجب أن يكون لكل شيء مكانه الثابت، وأن يعاد إليه بعد كل استعمال مباشرة. ومن المزايا الإضافية للمكتب المرتب والدروج المنظمة أن الآخرين، الذين قد يتوبون عنك عند اللزوم، يستطيعون أيضاً أن يؤدوا عملهم وراء مكتبك دون أية صعوبات.

← أن يكون لديك المساحة الكافية من سطح المكتب من أجل أن تعمل دون معيقات. وبغض النظر عما تريد فعله، سواء أكان كتابة تقرير أم الاطلاع على بعض الأوراق والمستندات أم تحضير إرسالية أو ما عدا ذلك، فإن عليك في جميع الأحوال أن تؤمن لنفسك مساحة كافية للعمل. فهذه الطريقة تتجنب فقدان بعض الأوراق المتناثرة على

سطح المكتب بسبب دخولها عن غير قصد بين صفحات الكتاب الذي تقرأه، أو بين أوراق المعاملة التي تنجزها، أو في الطرد الذي سترسله. ← أن تكون قادراً على رفع سماعة الهاتف والتحدث بشكل مريح.

← أن تسهل على نفسك العمل باستخدام ما يناسبك من الأدوات المساعدة مثل لوحة الملاحظات واللوح المغناطيسي وغيرها. حيث إن تثبيت المعلومة الهامة والتي تحتاجها بتكرار على لوح جداري يجعلها دائماً في متناول اليد.

نصيحة تعود على ترتيب مكتبك كل مساء، واجعل من ترتيب المكتب النهاية الطبيعية ليوم العمل. إن النظام والوضوح يعطي المرء الإحساس بأنه قد أنجز شيئاً، وبذلك يصبح من الأسهل أن يبعد المرء العمل عن ذهنه، ويفرغ الجزء الباقي من اليوم لحياته الخاصة.

دعونا الآن نتطرق إلى بعض النشاطات غير المحببة والتي - وإن كانت لا تحمل المتعة والسعادة بين ثناياها - لا بد للمرء من مواجهتها ومحاولة السيطرة عليها. وسوف نقدم بالطبع العديد من المقترحات والنصائح التي من شأنها أن تساعد في تحقيق ذلك.

السيطرة على أكوام المعاملات غير المنجزة:

ليس أسرع من أن تتجمع المعاملات غير المستعجلة والتي ينوي المرء إنجازها لاحقاً لتشكّل كوماً صغيراً. شيئاً فشيئاً ينمو الكوم ويكبر وتتبعث عنه أكوام وأكوام.

لقد وصلنا تساؤل من سيدة حائرة لا تعرف ماذا تفعل، فلقد بدأت عملاً جديداً ووجدت في مكتبها الجديد أكواماً من المعاملات غير المنجزة. إن أسوأ ما في هذه الجبال من المعاملات هو: أولاً: أنها، بحجمها الضخم، تفسد على المرء الرغبة في الترتيب وتقضي على استعدادة لمواجهتها («لن أستطيع أبداً إنجاز كل هذا»). وثانياً: إنها بالوقت ذاته تدعو المرء إلى وضع المزيد من المعاملات غير المنجزة فوقها («ليس الأمر وفقاً على هذه المعاملة فالأكوام ضخمة من الأساس!»). احذر من الوقوع في هذه الدوامة!

امتنع نفسك والتزم لفترة زمنية بوضع نقاط ملونة على كل ورقة أو معاملة تأخذها في يدك ثم لا تلبث أن تلقيها جانباً دون أن تتابعها، أو أن تتسقىها في المكان المناسب، أو - وهذه الإمكانية لا تقل أهمية عن غيرها - أن ترميها في سلة المهملات. إن أكوام الأوراق والمعاملات غير المنجزة تنمو بأسرع مما يتصور المرء، وينمو معها حجم العمل المطلوب، وكذلك ينمو أيضاً الشعور بالذنب ويتفاقم ضغط العمل. لا تتعاس عن القيام بهذه التجربة، حيث إن وضع النقاط الملونة يمثل طريقة جيدة لكشف الذات تتيح للمرء الفرصة ليرى بأم عينه كم مرة يأخذ هذه المعاملة أو تلك بيده ثم يضعها جانباً دون إحراز أي تقدم.

كيف تتخلص من أكوام المعاملات غير المنجزة الموجودة أصلاً:

يمكنك التصرف على الشكل التالي:

← عليك أن تتطلق من القناعة بأنك قادر على السيطرة على

الوضع - لأن هذا ممكن طبعاً. وغالباً ما يكون الأمر أسهل بكثير مما يخيّل لك عندما ترى حجم هذه الأكوام.

← احجز الوقت الكافي (عطلة نهاية الأسبوع مثلاً) من أجل الشروع بالأمر. وابدأ باندفاع كي تتجح في تكوين صورة واضحة عما يجب إنجازه وعن الطريقة التي تضمن لك ذلك.

نصيحة: اطلب العون والنصيحة من الآخرين، إذا لم تكن خبيراً في شؤون التنظيم والمنهجية. استفد من خبرات المختصين كي تضع قدميك على أول الطريق، ومن غير المستبعد أن تجد بعض المتعة في متابعة هذه الأعمال بعد أن تشتم رائحة النجاح!

← لا تدفع بنفسك بكل طاقتك إلى خضم أعمال الترتيب، بل حاول أن تصوغ لنفسك أفكاراً مفصلة عن طبيعة التقسيمات التي تهدف إليها، والمواضيع والمجالات المناسبة لعملك. دوّن جميع هذه الأفكار، واستذكر برنامج عملك اليومي وجميع خطواته. وادرس جميع المقترحات وحدد أكثرها ملاءمة لعملك. اكتب التقسيمات التي اخترتها على أوراق كبيرة، وضعها على الأرض. والأفضل أن تكون مرتبة حسب الأحرف الأبجدية، بحيث تكون الخطوة اللاحقة، والمتمثلة في التصنيف، أسهل وأسرع.

نصيحة: قد تكون من أولئك الذين يريدون إنجاز كل شيء على أكمل وجه منذ البداية. هذا شيء يستحق المدح، ولكن، فيما يخص مبادئ التنظيم والترتيب، من الأفضل أن يكون المرء مرناً،

وأن ينمو مع الأشياء. ربما لم توفق بعد في الوصول إلى الخطة الأنسب، وقد يكون هناك بعض الأوراق التي لم تستطع بعد تصنيفها بشكل سليم. ومن الأفضل في هذه الحالة أن تبدأ بالتقسيمات الموجودة أصلاً، وتضيف إليها فئة جديدة تحت اسم «5» أو «للدراسة». وسوف تجد أن هذه الطريقة من شأنها إدخال الوضوح إلى مهمتك ومساعدتك على الوصول إلى رؤية شمولية للوضع.

! وهنا أيضاً تصح القاعدة الذهبية التي تقول: «قلل قدر الإمكان، وأكثر قدر الحاجة!». إذا كان التقسيم واسعاً ويقتصر إلى التمايز، فإنك تقسم كوم المعاملات الكبير إلى عدة أكوام ما زال فيها من الضخامة والعشوائية ما يكفي لتثبيط اندفاعك إلى مواجهة هذه الأعمال وإنجازها. وإذا كانت التقسيمات بالمقابل مفرطة في الضيق، فإن الأمر يصبح غير واضح. وفي كثير من الأحيان غير مفهوم من قبل الآخرين. وهذا من شأنه أن يجعل إسناد هذه المهمات للغير في المستقبل صعباً جداً، إضافةً إلى أنك تحتاج باتباعك هذه التقسيمات الضيقة إلى مساحة عمل واسعة قد لا تكون متوفرة.

← ليكون واضحاً أن هذا الجبل يضم كمية لا بأس بها من الأشياء التي لم تعرها أي انتباه، ربما لشهور من الزمن، ولم تحتجها قطّ خلال هذه المدة. وعلى الغالب فإن هذه الأشياء غير مهمة لعملك، وليس لها أي دور في تحديد النجاح والفشل. راجع نفسك وفكر بما يتوجب فعله بهذه الأشياء. والحل الأمثل طبعاً هو ألا تتقل

كاهلك بها، وأن تتخلص منها بشكل جذري. ولكن حذارٍ من إضاعة بعض الأوراق والوثائق التي تتمتع بأهمية من الناحية القضائية.

فكر فيما سوف ترميه في سلة المهملات مباشرة واتخذ قراراً داخلياً بذلك، وسوف ترى عندئذ أن فعل ذلك سيكون أسهل بكثير.

← والآن يمكنك أن تتطلق: ابدأ بكوم الأوراق! شمر عن ذراعيك، وامسك ورقة تلو الأخرى، إضارة تلو الأخرى، مجلة تلو الأخرى... ثم انظر إليها وقرر إلى أية فئة تنتمي.

إذا ما استعنت بمساعدة الآخرين، فعليك ألا تفترض أن التقسيمات التي اخترتها تشرح نفسها بنفسها وأنها واضحة للجميع، بل اشرح لمساعدك بالتفصيل الطريقة التي تريد أن تصنف بها الأضايير. ومن الأفضل أن تعمل مع مساعدك معاً لمدة نصف ساعة في البداية، وأن تشرح له ما يتوجب عليه فعله في حالة الشك والحالات الغامضة: هل عليه أن يسألك، أم أن عليه أن يضيف فئة جديدة تحت اسم «٤» و«٥» ولتشجع الآخر على طرح التساؤلات والانتقادات والاقتراحات، فربما تحصل على اقتراحات جيدة لم تخطر في بالك من قبل!

← كن مرناً وغير تقسيماتك إذا تبين من خلال أعمال التصنيف أن ذلك ضروري ومفيد. ولا تتورع عن إضافة تقسيمات جديدة عندما تقتضي الضرورة ذلك! واشطب تلك التي ثبت من خلال العمل أنها غير مفيدة أو من الأفضل استبدالها بأخرى أكثر فاعلية. ولتتقيد بالمبدأ الذي أقيمت على أساسه التقسيمات منذ البداية،

كالتصنيف حسب الأحرف الأبجدية مثلاً. بهذه الطريقة تقلل من احتمال حدوث الخطأ قدر الإمكان، وتحافظ على الرؤية الشمولية والمتكاملة، حتى لو أردت التوقف عن العمل في استراحة قصيرة أو ارتأيت ببساطة أن تترك كل شيء على حاله وتتابع في اليوم التالي. بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الطريقة تضمن لمساعدك الجديد أن يفهم أسلوب عملك ويأشر بمساعدتك فوراً.

← استفد من إمكانية (سلة المهملات) وتخلص من كل الأغراض التي لم تعد هناك حاجة حقيقية للاحتفاظ بها: إعلانات لم تعد تهمك، مجلات لم تعرها أي انتباه منذ شهور، وغيرها.

← وعندما تكون متردداً بعض الشيء، لا تغضب ولا تتسرع في توجيه اللوم لنفسك بل اعمد إلى إضافة تقسيمة جديدة تضع فيها الأشياء التي تفضل تأجيل البت في أمرها ريثما تجد الفرصة لإعطائها حقها من الدراسة المنهجية.

نصيحة: لا تستسلم بسهولة لمشاعر حب المحافظة على كل شيء، بل ترفع عن هذه المشاعر. ابدأ بخطوات صغيرة: خذ إحدى المجالات التي لا تجد في نفسك حاجة إليها وارمها ببساطة في سلة المهملات، وانتظر ماذا سيحدث. وعلى الغالب لن تكون هناك أية آثار سلبية، وسوف تستطيع متابعة عملك وكأن شيئاً لم يكن. وسوف تلاحظ أن هذه التجربة الصغيرة ستسهل عليك كثيراً التخلص من الأشياء التي ليس لك فيها حاجة حقيقية.

عندما تكون قد قمت بهذه الخطوات الأولى، تكون بالتأكيد قد قطعت شوطاً كبيراً. وسوف ترى مدى ارتياحك عندما تشاهد كوم الأوراق غير المنجزة قد تهدم وتحوّل إلى أوراق مرتبة وفق تقسيمات واضحة. ولكن بالطبع لم ينته الأمر بعد، بل هنا يبدأ العمل التفصيلي.

← خذ كل كوم على حدة، وصنف محتواه في تقسيمات فرعية إن وجدت ذلك مفيداً ويسهل العمل. سنأخذ مثلاً على ذلك كوم أضايير الزبائن (رسائل، فاكسات، عروض مكتوبة، ملاحظات متعلقة ببعض المكالمات الهاتفية، وغيرها)، ونشرح آلية العمل المقترحة: إنه لمن المنطقي أن يجري التخطيط بناءً على الهدف حسب المبدأ القائل: «عليك منذ البداية أن تضع الهدف نصب عينيك». وهذا المبدأ يمثل الخطوة الثانية من الخطوات السبع التي جسّد فيها الكاتب ستيفن كوفي Stephen Covey الطريق الذي يضمن العمل بكفاءة عالية.

مثال: فلنتطلق من أن أضايير الزبائن مرتبة حسب الأحرف الأبجدية لأسمائهم، أو أنها يجب أن ترتب بهذه الطريقة في حال أنك لم تحدث ديواناً خاصاً بها بعد، ومن أن أضايير كل من الزبائن مرتبة زمنياً ومقسمة حسب المشاريع أو أنها سوف ترتب وتصنف بهذه الطريقة. في هذه الحالة من الأفضل أن تبدأ بتصنيف الأضايير حسب الأحرف الأبجدية لأسماء الزبائن أولاً، أي أن تضع جميع أضايير زبون معين مجتمعةً في مكان واحد منذ التصنيف الأولي. من الممكن طبعاً تصنيف الأضايير حسب نوعها (رسائل،

فاكسات، ... إلخ)، لكننا لا ننصح بهذا في حالتنا هذه؛ لأن تصنيفاً آخر، من الممكن أن توفره على نفسك، يلزمنا بعد ذلك وهو تصنيف أضايبير كل تقسيمة أولية إلى مصنفات فرعية حسب الأحرف الأبجدية لأسماء الزبائن.

يكون البدء بهذه الطريقة منطقياً فقط عندما يكون ديوان الزبائن مؤلفاً من مصنفات العروض والرسائل والفاكسات وغيرها، وعندما تكون هذه التقسيمات مصنفة بدورها حسب أسماء الزبائن. (المزيد حول تنظيم المصنفات في الصفحة ١٢٦).

نصيحة حاول دائماً أن «تضرب أكثر من عصقور بججر واحد»، أي أن تبقى على الهدف أمام عينيك وأن توفر على نفسك أكبر عدد ممكن من خطوات التصنيف. وهنا تظهر أهمية التخطيط والتفكير بعيد المدى في العمل. وغالباً ما يتعكس التسرع والبدء بالعمل دون تخطيط سلباً على المردود.

← ربما تحتفظ بأضايبير الزبائن في مجلدات، اكتب في هذه الحالة اسم الزبون بشكل واضح على كل مجلد (اللصاقات مناسبة جداً لهذا الغرض)، وصنف الأوراق التابعة لزبون معين وفق التسلسل الزمني. في نهاية المطاف تكون قد حصلت على أكوام مرتبة حسب التسلسل الزمني وكل منها مرتب حسب الأحرف الأبجدية لأسماء الزبائن.

من البديهي أن عدد خطوات التصنيف يتعلق بكمية الأوراق والأضابير التي يتوجب تصنيفها. فإذا كان لزبون معين على سبيل المثال الكثير من الأضابير، فلا بد من أن تأخذها بيدك لمرات عديدة، وعليك أن تكثر من خطوات التصنيف والابقيت الأمور معقدة وغير واضحة، مما يكلف المزيد من الوقت. وبالمقابل كلما كان عدد الأضابير أقل، استطلعت أن تعتمد عدداً أكبر من قواعد التصنيف. وفي الحالة المثالية تصل بخطوة واحدة إلى الوضع النهائي!

والآن تتمثل الخطوة اللاحقة بتحديد ما يجب فعله بالنسبة لكل صنف وتحديد موعد الإنجاز تجنباً للتقاعس والتأجيل.

افصححة: لا تشتت الأشياء التي يتعلق بعضها ببعض بشكل وثيق. بهذه الطريقة تستطيع بسهولة أن تحافظ على الرؤية الشمولية حول موضوع معين. وإذا ما احتجت إلى مراجعة إحدى الأضابير فستجد كل ما تحتاجه في متناول يدك. بالإضافة إلى أنك تقلل هكذا من احتمال حدوث الخطأ أثناء التصنيف، وتسهل عملية البحث إذا ما حدث أن وضعت شيئاً ما في غير مكانه الصحيح - إن إيجاد إضبارة كاملة أسهل بكثير من إيجاد ورقة مفردة.

← والآن خذ كل كوم على حدة، وقرر ما يجب فعله بالتفصيل. وسنوضح ذلك فيما يلي بالاستعانة بمثال أضابير الزبائن:

مثال:		
التقسيمات	ما يجب فعله	متى
منجز	وضعه في الديوان	في غضون أربعة أسابيع بما أنك قد صنفت كل شيء وتستطيع بسهولة الرجوع إلى هذا الكوم ليس من الضروري وضعه في الديوان حالياً. ولكن بما أن ذلك مهم، فيجب التخطيط لفعله. ويمكن أن توكل فعل ذلك إلى الآخرين.
جارٍ	ترتيبه في «مشاريع مفتوحة» (في متناول اليد) ربما تستطيع مراجعة هذه الأعمال بغرض الاستذكار	في غضون الأسبوع المقبل
يستوجب الاستفسار	وضعه في تقسيمة «عاجل» (أو وضعه على مكتبك، هذا يعود إلى الطريقة التي تتعامل بها مع هذه التقسيمة) القيام باتصال هاتفي، أو إرسال فاكس، أو رسالة إلكترونية	في اليوم التالي (حدد الوقت التالي للقيام بذلك من أجل تفاذي القيام بمحاولات الاتصال المتكررة مثلاً)

عندما تريد تكليف الآخرين بجزء من العمل أو عندما تعمل ضمن فريق عمل، يفضل أن تحدد منذ البداية بوضوح من سيقوم بكل من الأعمال الجزئية. أضف أعمدة إضافية لهذه المعلومات، كي تبقى قائمة الأعمال واضحة وتحافظ على الرؤية الشمولية في العمل:

التقسيمات	ما يجب فعله	متى؟	من؟	مع من؟
منجز	وضعه في الديوان	في غضون أربعة أسابيع	إريك وفريدا	
جارٍ	ترتيبه في «مشاريع مفتوحة» (في متناول اليد) ربما تستطيع مراجعة هذه الأعمال بفرض الاستدكار	في غضون الأسبوع المقبل	أنا	فريدا

دوّن هذه المهمات في مفكرتك كواجبات، وحدّد مواعيد الإنجاز بدقة قدر الإمكان. وراقب نفسك من أجل ضمان القيام بهذه الواجبات في الوقت المحدد.

والآن فقد تمكنت من السيطرة على الوضع: لقد أصبح الجبل المخيف من الأوراق والأضابير غير المنجزة على مكتبك من ذكريات الماضي، ولقد استعدت الرؤية الواضحة والشمولية لسطح مكتبك. إنه لإحساس جيد وأرضية مناسبة لتجنب الرجوع إلى الوضع السابق. وهذا قد يحدث بأسرع مما تتصور، إذا لم تحرص على أن تأخذ زمام الأمر بيدك وتحافظ عليه.

كيف تتجنب أكوام المعاملات غير المنجزة:

عندما تستطيع إقناع نفسك بمزايا الترتيب والرؤية الواضحة، فإنك سوف تقدم كل ما يلزم من الجهد والالتزام للمحافظة على هذا النظام، وقد تفضل تفرغ أحد مساعدك لتابعة هذا العمل. وبالطبع فإنك تضمن لنفسك وضعا مثالياً عندما تستطيع (بعد حملة الترتيب الناجحة هذه) أن تمنع إعادة تشكل أكوام المعاملات غير المنجزة. وهذا يتطلب أن تعلن كافة المساحات في مكان عملك - من سطح المكتب إلى الرفوف وحتى مصطبة النافذة - كمناطق محظورة، وتحصر وضع الأشياء غير المنجزة في مكان محدد وضيق مثل: صندوق الأوراق الواردة (التفاصيل لاحقاً).

وإذا كنت لا تنتمي إلى أولئك الملزمين الذين يصنفون ويرتبون أعمالهم يومياً، ولا تستطيع ببساطة أن تتجنب تشكل أكوام الأوراق، فبوسعك على الرغم من ذلك فعل الكثير كي تتفادى الفوضى. خصص مكاناً محدداً من أجل وضع الأشياء جانباً، واحرص أن يكون هذا المكان في متناول يدك. ومن المهم أن تحافظ على الرؤية الشمولية وتحصر دائماً على السيطرة على الوضع، فلا تسمح بتشكيل كوم من أشياء غير محددة وغير مصنفة. فكّر بتقسيمات منطقية (غالباً ما تستطيع الاستعانة بتقسيمات حملة الترتيب الأولى)، وصنّف جميع الأوراق تصنيفاً أولياً. وبغض النظر عن الطريقة التي تفصل بها التقسيمات الأولية، أكانت في صناديق منفصلة أم كانت منضّدة بعضها فوق بعض، فإن المهم أن تكون التقسيمات مميزة وواضحة، وأن تحافظ على هذا الوضع.

أحرص على عدم إلقاء الأشياء المهمة مثل أضياف الزبائن والفواتير، أي بعبارة أخرى كل ما يجب أن ينجز أو يتابع بسرعة، في صندوق الانتظار.

غير أن هذا كله بالطبع غير كاف. فحتى لو كانت لديك الآلية المثلى لتنظيم أكوام الأوراق غير المنجزة، فإن هذه الأكوام غير المريحة سرعان ما تتشكل من جديد، ولا بد من القيام بمبادرات الترتيب والتصنيف دورياً وبشكل دائم. وكلما كانت وتيرة هذه المبادرات مرتفعة، كانت الأمور أقل تعقيداً واستطعت بشكل أسهل القيام بذلك؛ لذلك فإن عليك أن تحدد مواعيد دورية ثابتة لمعالجة محتويات (صندوق الانتظار). ومن الأفضل في جميع الأحوال أن تخصص في برنامجك الزمني مرة في الأسبوع على الأقل لمثل هذه المبادرة وأن تعطيهما أولوية عالية كواجب هام لا يجوز تأجيله.

اختر الوقت الأكثر ملاءمة للقيام بذلك. اختر اليوم المناسب والساعة المناسبة. ونستطيع من خلال خبراتنا الشخصية أن ننصح بأخير يوم في الأسبوع في ساعات بعد الظهر. حيث إن حجم الأعمال اليومية ينخفض في معظم الشركات في هذا الوقت من الأسبوع ويسود الهدوء اللازم للقيام بأعمال الترتيب.

السيطرة على كمية البريد الوارد المتزايدة:

إن صناديق البريد الوارد الممتلئة من شأنها أن تزيد الأعمال اليومية صعوبة، وتجعلك بحاجة لأعمال البحث الطويل، وتحجب عنك

الرؤية المتكاملة الضرورية جداً لإنجاز الأعمال اليومية، وغالباً ما يرافق ذلك شعور بالذنب وتأنيب الضمير. والأسباب الحقيقية إنما تكمن في قلة أو غياب التنظيم وفي الميل إلى التأجيل. ولكن هناك بالطبع ما يمكن فعله لمعالجة هاتين الظاهرتين.

تفريغ صناديق الوارد الممتلئة:

يجب أن تباشِر حالاً ولا تتأخر أو تتردد. هذه هي الوسيلة الوحيدة للسيطرة على الأمور وتغيير الأوضاع السائدة.

← حدد موعداً ثابتاً، واحجز ساعات كافية للمشروع الهام (صندوق الوارد).

← صنف المواد الموجودة في الصندوق تصنيفاً مبدئياً محولاً بذلك هذا الكوم المبهم وغير المنظم إلى أكوام صغيرة واضحة التركيبة ومصنفة بشكل يناسب عملك.

مثال: يتكون كوم (صندوق الوارد) من أشياء مختلفة كل الاختلاف: مراسلات من زبائن ومزودين، فواتير يجب دفعها، وأخرى مدهوعة، مقالات علمية متخصصة تنوي قراءتها في وقت لاحق، قصاصات ورق عليها أفكار ومعلومات حول مشاريع غير منجزة، وغيرها. فلتنم بإدخال نظام معين في هذه الفوضى من أجل اكتساب رؤية متكاملة والتحصير لخطوات الترتيب الأولى. وغالباً ما يكون من الأفضل تجميع الأشياء العاجلة والشروع بها أولاً.

← اغتتم هذه الفرصة من أجل فصل كل ما لست بحاجة فعلية إليه، أو ما هو قديم وفائت، والتخلص منه. إن تقسيمة (البريد) سرعان ما تفيض بمحتوياتها، إذا ما احتفظ المرء مبدئياً بجميع الرسائل بحسب المبدأ القائل: «من يعلم! قد يكون في الرسالة شيء هام!». قم بإلقاء نظرة على جميع الرسائل وارم جانباً كل ما ليس له علاقة وثيقة بعملك.

نصيحة: إذا كانت لديك القناعة بأنك قد تستفيد قريباً بشكل فعلي من إعلانات إحدى الشركات الخدمية على سبيل المثال، فمن الأفضل أن تفكر بطريقة أكثر ذكاءً من الاحتفاظ بها في صندوق الوارد. وتستطيع على سبيل المثال أن تخصص تقسيمةً جديدةً في الديوان باسم (شركات الخدمات)، وتجمع كل هذه الإعلانات فيها (طبعاً لايد من تصنيفها بشكل مناسب، إما حسب الأحرف الأبجدية أو حسب المواضيع). كما يمكنك وضع جميع المعلومات التي تصلك عن شركة معينة في بنك معلومات خاص بها. حاول دائماً تسهيل الأعمال على نفسك بالمحافظة على التصنيف الذي يناسب عملك وتجنب نشوء الأكوام غير المنظمة.

← ابدأ مباشرةً بالأمر الأكثر أهمية! ويستحوذ في مثالنا السابق كل ما هو مصنّف كعاجل بالأولوية العليا. أنجز هذه التقسيمة من البداية إلى النهاية، ورقة تلو الأخرى وإضبارة تلو الأخرى. كما يجب أن تدوّن في مفكرتك مواعيد نهائية لإنجاز كل ما لم تتجزه مباشرةً، أو ما تفضّل إنجازها في وقت لاحق. فبهذه الطريقة تتجنب نسيان الأشياء المهمة وتضمن سيطرتك على الأمور.

نصيحة: فلتحدد للقيام بهذه الأعمال موعداً يكون الحد الفاصل بين انتهاء فترة زمنية محددة وبداية أخرى، مثل عطلة نهاية الأسبوع، بحيث تدخل في الأسبوع التالي وأنت غير مثقل بأعباء هذه الأعمال، أو مثل نهاية الشهر أو السنة، شريطة ألا يكون الموعد متاخراً جداً.

تجنب امتلاء صناديق الوارد:

يقال: «احذر البدايات». فكما هي الحال مع أكوام الأوراق غير المنجزة، يمكن تجنب امتلاء صندوق الوارد وإبقاؤه في حال مقبول يسمح بالتعاطي معه بشكل جيد.

وفيما يأتي ما يمكنك فعله في هذا الخصوص:

← انظر إلى الأشياء بنظرة ناقدة، وتخلص من كل ما هو غير مهم بالفعل. إنك بهذه الطريقة توفر على نفسك إضاعة الوقت والجهد في الأشياء غير المهمة.

← استبدل صندوق الوارد الضخم وغير المصنف بصناديق صغيرة مبنوية حسب المواضيع، بحيث تمنع منذ البداية نشوء الفوضى. ويمكنك منذ المرة الأولى التي تمسك فيها المعاملات والأوراق الواردة أن تضعها في الصندوق المناسب. يمكنك بهذه الطريقة أن تجعل الأولويات محددة وواضحة.

← حافظ على عدد التقسيمات في صندوق الوارد صغيراً قدر الإمكان. واسأل نفسك عندما تنشئ تقسيمة جديدة إن كان لابد

من هذه التقسيمة، وإذا كانت فعلاً مفيدة. ما هو مغزى تقسيمة (الديوان) في صندوق الوارد مثلاً، إذا لم يكن لديك سوى القليل من الأوراق التي تناسب هذه التقسيمة، وكان بإمكانك وضع هذا العدد القليل من الأوراق في الديوان الأساسي مباشرة؟ ولماذا تضع الفواتير المدفوعة في مكان مؤقت عوضاً عن تخزينها في مكانها النهائي؟ ← عود نفسك على إنجاز الأعمال الصغيرة مباشرة. فبهذا تكون قد صنعت لنفسك جميلاً؛ لأنك تتفادى بهذه الطريقة تشكّل كوم الأعمال الصغيرة والاضطرار لإنجازها في وقت لاحق. إنه لمن المذهل كم من الوقت والجهد يمكن توفيره على المدى البعيد عن طريق إنجاز الأعمال الصغيرة بشكل دوري. إن المقارنة مع أعمال التنظيف تقرر نفسها هنا؛ فمن خلال أعمال التنظيف الدورية التي لا تحتاج لوقت وجهد كبيرين، يمكن تجنب حملات التنظيف الكبيرة والشاقة، وفي الوقت ذاته يحافظ المرء على جاهزيته، ويتفادى بذلك حالة الخوف والارتباك التي يمكن أن تسيطر عليه إذا ما فوجئ بزيارة صديق، وتوجب أن يقوم بحملة تنظيف كبيرة ليعيد الأمور نوعاً ما إلى الوضع المقبول.

إن ترتيب مكان العمل ليس هدفاً بحد ذاته، وليس الهدف من أعمال الترتيب والتنظيم هو المظهر الجمالي، بل يجب أن ينظر إلى ذلك كله كوسيلة لتسهيل العمل والمحافظة على الرؤية الواضحة للأمور والقدرة على التوجه وتوفير الوقت؛ لهذا فإن من المهم جداً ألا يضع المرء نصب عينيه أهدافاً غير واقعية؛ لأن النجاح في هذه الحالة إذا تحقق أصلاً يكون ذا طبيعة مؤقتة وغير ثابتة.