

معالجة حمل الرسالة المضرط (فيض معلومات الرسائل)

دوايت مور

رجل سوف أدعوه آل مونرو هو مدير عام إقليمي كبير لسكة حديدية كبيرة. عند وصوله إلى العمل في يوم اعتيادي، يستخدم هاتفه الخليوي كي يعتني بـ 15 بريداً صوتياً أو ما يقارب ذلك. عندما يصل إلى المكتب يجد ما بين 70 و 100 بريد إلكتروني في انتظاره، وهو يقدر أن نصف هذا العدد لا علاقة له بعمله، ربع آخر ينبغي أن يذهب إلى تقاريره المباشرة، بعض ما يتبقى مثير للاهتمام، ولكنه لا يحتاج إلى عمل، والباقي غامض، ونحو 5% فقط يتطلب منه أن يقوم بشيء على الفور. وهناك القراءة والإجابة عن رسائل، وهي تستغرق كل ما يتبقى، بالإضافة إلى معظم ساعتيه الأوليين في العمل، هل يبدو ذلك مألوفاً؟

في الوقت الحاضر، حتى كبار الموظفين في معظم المنظمات باتوا يتوقعون حملاً زائداً من الرسائل كل يوم. ولكن قلة منّا تتوافق مع التزامات هذا الطوفان بالطريقة التي نعمل بها.

فكّر في الأمر، معظم الاتصالات في عالم اليوم الإلكتروني ذات طريق واحد أكثر مما هي تفاعل، رسائل البريد الصوتي والبريد الإلكتروني قصيرة، وتعليمية، وأحادية، وعملية، ومفصلة. ولما كان المرسل يتوقع إجابة عموماً، فإنهم يخلقون شعوراً بالإلحاح، نحن نسرع إلى الإجابة عن رسائلنا قبل أن نفعّل أي شيء آخر.

وأيضاً، فإن التقنيات الجديدة قد جعلت من الممكن للشركات التخلص من كثير من وظائف السكرتيريات، المديرية المجهزة ببريد صوتي لا تحتاج إلى أحدهم من أجل أن يجيب عن نداءاتها الهاتفية، فمن لديه بريد إلكتروني لا يحتاج إلى أن يكون لديه كثير من الرسائل المرمزة، وهكذا يجد الموظفون الإداريون أنفسهم يتلقون المكالمات، ويرتبون الاجتماعات بواسطة مفكراتهم الإلكترونية، وقراءة عشرات الرسائل التي لا تعنيهم حقاً.

ولكن العاقبة الأكثر خطراً لهذه الوسائل الإعلامية أنها تدفع بالتخطيط، والتفكير، واتخاذ القرار إلى مستوى غير رفيع، إنها تركّز انتباه المدير على تفاصيل بعيداً عن الاهتمامات بالصورة الكبيرة، خذ في الحسبان بريدك الإلكتروني، من المحتمل أنه يتعامل مع مسائل مثل الاجتماعات، وسلسلة الملاحظات، والأشياء التي ينبغي وضعها جانباً، ومطالب من رئيسك، أو تقارير مباشرة، وهكذا، ومن المحتمل أنها لا تركز على مسائل إستراتيجية أو أي أهداف أخرى طويلة الأجل.

يصوّر وضع آل مونرو الخطر، عندما سُئل عما كانت الأهداف السنوية، ذكر ثلاثة أهداف أثرت فعلياً في أرباح الشركة بعيدة

المدى، واحد منها تتضمن نقصاً في حركة الآلات: ففي الاقتصاد المتسارع، لا نستطيع أن نجعل المحركات تعمل بسرعة كافية لتلقي الأداء، لكن عندما سئل: ماذا فعل ليوواجه هذه المسألة، توقف عن الكلام لمدة، ثم اعترف بأنه لم يُطلع عليها أحداً، حيث لم يكن لديه الوقت الكافي.

أربع خطوات لضبط الرسالة

إذا كان هذا يصف جيداً وضعك، إنه وقت العمل، أنت تحتاج إلى ترتيب أولوياتك وإدارة رسائلك، أوصي بأربع خطوات:

1- ابدأ يومك بطريقة مختلفة.

بدلاً من القفز إلى بريدك الإلكتروني ابدأ اليوم بقطعة ورق بيضاء، اكتب هدفاً إستراتيجياً، وطور خطة عملية كي تمسك بما ينبغي أن يُعمل أولاً أو لاحقاً، حدّد حزمة من الوقت الخالي للعمل على الهدف.

2- تفحص بريدك الإلكتروني في نهاية اليوم.

أنت متعب بعد كل هذا وتواق إلى العودة إلى البيت، سيكون الأفضل لك التركيز على الأشياء المهمة، وأن تجعل إجاباتك قصيرة، إلى جانب ذلك، قلة من الناس سيكونون قادرين على الاستجابة فوراً.

3- علم الناس كيف يرسلون إليك بريداً إلكترونياً.

قرر موظف إداري الإجابة عن كل بريد إلكتروني مدة أسبوع مع ملاحظة ملاءمتها.

شفرَّ إجاباته:

أ - ثابر على إرسال هذا النمط من المعلومات الحرجة.

ب - إذا لم أكن في هذا الفريق، لا ترسل هذه المعلومات.

ج - أرسل هذا إلى الشخص المسؤول من الموظفين لدي، وليس إلي، وهكذا جمَّله من البريد الإلكتروني يتدفق باندفاع.

4- علمَ رئيسك ألا يتحدث معك بالبريد الإلكتروني.

إذا كان يسأل عن شيء من المعلومات عولجت من قبل موظفيك، أشر عليه بالشخص المناسب، ولا تشعر أنك ملزم بالإجابة عن أي طلب صغير مباشرة، بدلاً من ذلك كن واثقاً من أن تجعل الرئيس مطلعاً على الأنشطة الواسعة التي تختارها بديلاً.

أخيراً، تذكر ألا شيء غير التهديدات للحياة يكون ملحاً. خذ وقتاً للتنفس. أوجد أولويات لعملك. اتخذ نقطة من الاعتماد على لقاءات الوجه للوجه، وليس الرسائل، من أجل أي شيء يتضمن التباساً، أو تفاعلاً، أو عاطفة، التقنية هي مجرد أداة، وينبغي ألا تقرر كيف نتخذ قرارات؟ وكيف نرتب وقتنا؟ أو كم نشعر بالراحة؟

