

## الفصل الخامس إحارة الرسائل

هل تشعر بالغرق داخل كم المواد التي يجب عليك قراءتها؟  
الكثيرون يشعرون بذلك . هل توجد وسيلة للخروج من  
بجر الخطابات، والتقارير، والدوريات التي يتحتم قراءتها،  
نعم. يقدم لك هذا الفصل الإجابة على هذين السؤالين. من  
خلال:

- السيطرة على الهاتف.
- السيطرة على المستندات
- السيطرة على البريد الإلكتروني.



معظم الرسائل في أيامنا هذه تأتي عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الفاكس. أيضاً الأوراق والتقارير التي ترد إلى صندوق الوارد الخاص بك تمثل عبءة يجب السيطرة عليها. نوضح في هذا الفصل بعض الوسائل المساعدة في إدارة تدفقات الرسائل المبددة للوقت غالباً والمربكة أحيانا من خلال.

- السيطرة على الهاتف.
  - السيطرة على الأوراق
  - السيطرة على البريد الإلكتروني .
- باعتبار أن الفاكس اليوم أصبح نادر الاستخدام بعد انتشار البريد الإلكتروني وإمكانية إرسال الصورة والأصوات وملفات الفيديو عن طريق.

### أولاً: السيطرة على الهاتف

من أكبر الأمور التي تتعارض مع تنظيم الوقت، تلك النسبة المرتفعة للوقت الذي يهدر كل يوم على الهاتف. كم من الساعات تضيع خلال اليوم على الهاتف .. تحتاج لكثير من الجهد للسيطرة على هذا الوحش.. عندها ستصبح سيداً للهاتف تعيش به وليس معه.

إن الهاتف عبارة عن عملة ذات وجهين، إرسال واستقبال وفي الحالتين، يجب عليك أن تسيطر على الاستقبال والإرسال بنفس الكفاءة.

### السيطرة على الاستقبال

قد تضايقك المكالمات التليفونية عندما تقطع عليك عمالك، خصوصاً أن بعضها يكون غير ضروري وتضطر للرد عليه.

فيما يلي بعض الأمور التي تسيطر علي المكالمات الهاتفية الواردة وتحقق من ورائها فائدة.

● قاوم الغرائز التي تدفعك لإضاعة وقتك في استقبال الهاتف.

● لا تخش الخوف من إلحاق الإهانة بالمتصل عندما لا تستجيب لمكالمات ليس عليك أن تستجيب لها وتتكلم لوقت طويل خوفا من إلحاق إهانة بالمتكلم.

● قاوم الشعور بالأنا عندما يتصل بك الآخرون للحصول على معلومات تجعلك تشعر أنك مهم ولاغنى عنك.

● قاوم بهجة تحويل المكالمات إلى مناسبات اجتماعية.

● قاوم الرغبة في معرفة من المتحدث وما موضوع المكالمة.

إذا نجحت في مقاومة هذه الغرائز التزم بالأمور التالية:

- استخدم خدمة إظهار رقم الطالب لحجب المكالمات غير الضرورية أو التي لا ترغب في الرد عليها.
- بإمكانه تحويل المكالمات إلي شخص آخر، إذا كان الرد عليها من اختصاصه.
- تعلم فن عدم الاستطراد في الحديث وإنهاء المكالمة بسرعة.
- إذا وجدت ضرورة للتركيز على عملك أغلق الهاتف أو أجلس في غرفه لا يوجد بها هاتف حتى تنتهي .
- سجل المعلومات المهمة التي تلقيتها .
- سجل بنودا للمتابعة ينبغي لك وللآخرين متابعتها.

### السيطرة على الإرسال

إن ترويض وحسن الإرسال لا يقل أهمية عن السيطرة على

- وحش الاستقبال. عندما تريد إجراء مكالمة هاتفية:
- ضع لنفسك قائمه بالأسئلة التي تريد طرحها أو المعلومات التي تريد توصيلها للآخرين قبل بدء المكالمة الهاتفية.
- إذا كان الشخص الذى تتصل به غير موجود، فاعرف متى سيكون العثور عليه متاحاً، ولا تتصل به فى غير هذا الوقت.
- عندما يتم الاتصال، حاول أن تنهيه بسرعة. لا يجب أن تزيد معظم المكالمات عن دقيقتين. ستحدد عبارتك الأولى أسلوب المكالمة هل تذهب إلى العمل الجاد أو اللغو الاجتماعى. إذا سألته عن أخبار العائلة والطقس، ستضطره للسؤال عن عائلتك والطقس عندك وكلاهما

سوف يكون أضعاف الوقت. لاحظ الفرق بين هذه البداية "مرحباً علاء. أنا عماد أعرف أنك مشغول لكن عندي استفسار سريع بشأن الشحنة القادمة من دبي" وهذه البداية "مرحباً علاء ، ما أخبار الطقس عندهم؟"

### نصائح إضافية عن الاتصال

- لاحظ الساعة الميقاتية لهاتفك "حدد لنفسك ثلاث دقائق لكل مكالمة حتى لا يضيع الوقت بدون أن تشعر.
- أخبر كل شخص يتصل بك بأفضل موعد للوصول إليك.
- تعلم فن إنهاء المكالمة بلباقة وأدب. يمكن أن تقول "لدى دقيقة واحدة قبل أن أنصرف لحضور الاجتماع، فهل تريد شيئاً آخر؟"

• يمكن أن يكون البريد الإلكتروني بديلاً جيداً للاتصالات.

### الاستعانة بالتقنيات الحديثة

بالإضافة إلى ما سبق مازال أمامك بوابات أخرى للسيطرة على الهاتف (الاستقبال والإرسال) استعن بالتقنيات الحديثة التي تساعدك في السيطرة على الهاتف بصفة عامة وتوفر عليك كثيراً من الوقت وتعفيك من الإحراج.

• آلات الرد على الهاتف.

• الهواتف اللاسلكية

• الهواتف المزود بميكروفون

• إعادة توجيه المكالمات.

• خاصية الانتظار

• مؤتمرات الهاتف

## ثانياً: السيطرة على المستندات

عندما تتوقف المياه عن الجريان تصبح راکدة وتنمو عليها الطحالب وتجذب الحشرات. وكذلك الأوراق. إذا لم تمررها بسرعة تصبح عبئاً كبيراً عليك التخلص منه.

اقرأ كل شيء يقع بين يديك حتى لاتسد مجرى النهر. تعرف في الموضوعات التي يمكنك التعامل معها في الحال. توجد الكثير من الأمور التي ستساعدك في السيطرة على أوراقك ومستنداتك.

- لاتخلط الأوراق ولا تضعها في أكوام. عندما تتسلم مذكرة أو رسالة أو وثيقة، يجب أن تتخلص منها بسرعة.
- إذا كانت غير ضرورية أو لاتتطلب تعليقاً ألقها بعيداً، أو في سلة المهملات. وإذا استشعرت منها ضرورة،

تفحصها وخذ قرارا با ستفعله. اكتب تعليقا في الهامش مثل أوافق .. لا أوافق .. أريد مقابلتك.

● احرص على أن يكون صندوق واردك فارغاً في معظم الأوقات. أعط تصنيفاً للأولوية لمذاكراتك. وخطاباتك مثل "فورية" أو "سرية".

● فكر في الورقة على أنها تكلفة: إن كل ورقة إضافية زائدة تكلف مالاً في معالجتها أو نقلها أو حفظها وفي المقابل كل ورقة تحذفها توفر مالاً.

● عندما تقرأ وثيقة أو مجلة، ابحث أولاً عن فهرس المحتويات والتقط منه الموضوعات التي تهتمك وقم بقراءتها.

● كن انتقائياً: انتق الأجزاء التي تريد قراءتها فقط من الكتب أو المجلدات. أو أى عناصر أخرى. اختر الأجزاء

المرتبطة بأهدافك. توقف عن القراءة إذا وجدت أن الجزء الذي تقرأه لا يتصل بالأهداف أو لا يحقق ما تريد.

### ثالثاً : السيطرة علي البريد الالكتروني

يشارك البريد الالكتروني مع الهاتف في تبديد الوقت ويصبح عبئاً عليك ما لم تعرف كيف تسيطر علي الرسائل الواردة. يصبح البريد الالكتروني مبدداً للوقت إذا كنت تشعر بالحاجة لفتح الرسائل والرد عليها كلما ظهرت علي شاشة الكمبيوتر. ولكن في المقابل يمكنك أن يكون البريد الالكتروني أداة عظيمة الفائدة لتوفير الوقت في هذه الأيام إن أحسن استغلالها. في هذا الفصل كيف تسيطر علي الوقت الذي تقضينه في التعامل مع البريد الالكتروني بحيث يمكنك أن تتفرغ للمهام الأخرى بسرعة . ويساعدك في

تحديد أولويات الرسائل الواردة وتحديد مدي السرعة المطلوبة للرد عليها . بالإضافة إلي أمور أخري هامه مثل التخلص من البريد الدعائي وحمية جهازك من الفيروسات التي قد ترد في بعض الرسائل .

### تحديد أولوية الرسائل الواردة

إذا كنت تتعامل مع كم كبير من الرسائل الواردة فلا بد من تنظيم علبة الورد **Inbox** وتحديد أولوية بكل رسالة تأتيك وإليك بعض الإرشادات التي تفيدك في ذلك :

- تحقق موضوع الرسالة وحدد مدي أهميتها وما إذا كان تتطلب رداً عاجلاً أو هل يمكن تحويلها لشخص آخر يريد عليها أم لا .

- يمكن الاستعانة بأهمية الرسالة عن طريق مستوى الأهمية التي حددها المرسل. ولكن ضع في اعتبارك أن بعض الناس يميلون إلي وضع علامة " مهم " أمام كل الرسائل التي يرسلونها.
- هل هي رسالة دعائية أو يبدو من بعض ألفاظها أو مرفقاتها أو من اسم مرسلها أنها تحتوي علي فيروس. إذا كان شيئاً من ذلك احذفها فوراً دون أن تقرأها.

### الرد علي مراحل

نقصد بالرد علي مراحل أن ترسل للمرسل رداً مختصراً بمجرد استلامك لرسالته تخبره فيه أنك استلمت الرسالة وأنت سترد عليها بالتفصيل. في وقت لاحق وفي هذه الحالة عليك أن تحدد موعداً للرد التفصيلي علي الرسالة. أما إذا

كانت الرسالة لا تتطلب سوى الرد بكلمات سريعة وقصيرة مثل "نعم سأحضر"، فيجب الرد عليها فوراً. الرد علي مراحل يصبح ضرورياً إذا كان موضوع الرسالة معقداً نسبياً، ويحتاج إلي بعض الوقت لكي تجهز الرد بدلاً من الرد بسرعة. أو كان مزاجك في هذه اللحظة غير مستعد للرد نظراً لوقوعك تحت ضغط نفسي وتحتاج لتهدئة نفسك.

### استخدام نظام حفظ لإدارة رسائلك

بعض الرسائل الواردة تكون لها أهمية قصوى، مثل الصفقات التي عقدتها أو بعض الطلبات من العملاء. فإذا كنت تتعامل مع كم كبير من الرسائل المهمة، فستحتاج للاحتفاظ بها بعد قراءتها للرجوع إليها مستقبلاً. راجع سياسة شركتك في الاحتفاظ بالبريد المهم ، فإذا كانت الشركة تلتزم بسياسة

معينة، فيجب عليك الالتزام بها. أما إذا لم يوجد نظام معين، فعليك بإنشاء نظام حفظ (أرشفة) خاص بك. مثلاً يمكن أن تضع مجلداً للرسائل التي تخص كل مشروع حدة، وفي داخل هذا المجلد تنشئ مجلدات فرعية للشهور وهكذا.

راجع علبة الوارد باستمرار

بعد فترة قد تجد أن علبة الوارد Inbox تحتوي علي كم هائل من الرسائل، وعندها يصبح البحث عن رسالة وسط هذا الخضم أمراً صعباً .

يجب أن تنقل الرسائل التي ترغب في الاحتفاظ بها إلي المجلد المناسب. أما الرسائل المنتهية أو التي لم تعد ترغب فيها فيمكنك إرسالها إلي مجلد العناصر المحذوفة. فإذا تأكدت من عدم أهميتها فيمكنك حذفها .

### الحماية من البريد الدعائي أو البريد التافه

البريد الدعائي أو البريد التافه الذي يصلك من أشخاص يجدون أنفسهم في إزعاج الآخرين يضيع وقتك ويملاً عليـة الوارد. وفي أحيان كثيرة يتسبب في نقل فيروس مضر إلي جهازك. أو شبكة شركتك . توجد وسائل كثيرة لحماية نفسك من البريد الغير مرغوب فيه مثل استخدام عامل التصفية الذي يوفره لك مزود خدمة الانترنت. ويسمح لك بحجب الرسائل التي بها كلمات جارحه أو سمات معينة تدل علي طبيعة الرسالة.

توفر الإصدارات الحديثة من نظام **Windows** نظم للأمان مثل استخدام جدران النار أو التحكم في المحتوى المثير للاعتراض أو تعطيل نقل الملفات الغير آمنة.

### الخلاصة

الهاتف والمستندات والبريد الإلكتروني هي أدواتك. إذا أحسنت السيطرة عليها، أحسنت السيطرة على وقتك. وإذا لم تستطع السيطرة عليها فستغرق في بحر من المكالمات الواردة والصادرة والأوراق والرسائل والمطبوعات التي لا ضرورة لمعظمها.

