

# الوحدة الخامسة

## أهمية إدارة الوقت.. كيف تتصارع مع الوقت وتكسب

تقول الحكمة العربية (الوقت كالسيف إن لم تقطعه قطعك) لذلك يجب علينا التركيز على أهدافنا، ومعرفة الأولويات، وتنظيم الوقت، فنحن نعيش في عصر السرعة الذي لا يرحم المتباطئين والاتكاليين، وللوصول إلى حياة مثالية عملية، علينا تنظيم شؤون حياتنا، من خلال هذه الخطوات التي وضعها باحثون مهرة، وخبراء اختصاصيون ألا وهي:

### أولاً - ركز على أهدافك:

حيث يتوجب عليك أن تكون إيجابياً في تصرفاتك، وأن تكون قديراً في أدائك، فتفعل الشيء على صورته الصحيحة، والحرص على تبني الأهداف والطموحات والواضحة عن طريق ما يلي:

- أ- اشترك مع رئيسك في تحديد أكثر المجالات التي تتطلب تحقيق نتائج ملموسة.
- ب- حدد أهدافاً معينة ترغب في تحقيقها سواء على المدى القريب أو البعيد.
- ج- استخدم معايير مناسبة لتتبع مستوى أدائك.

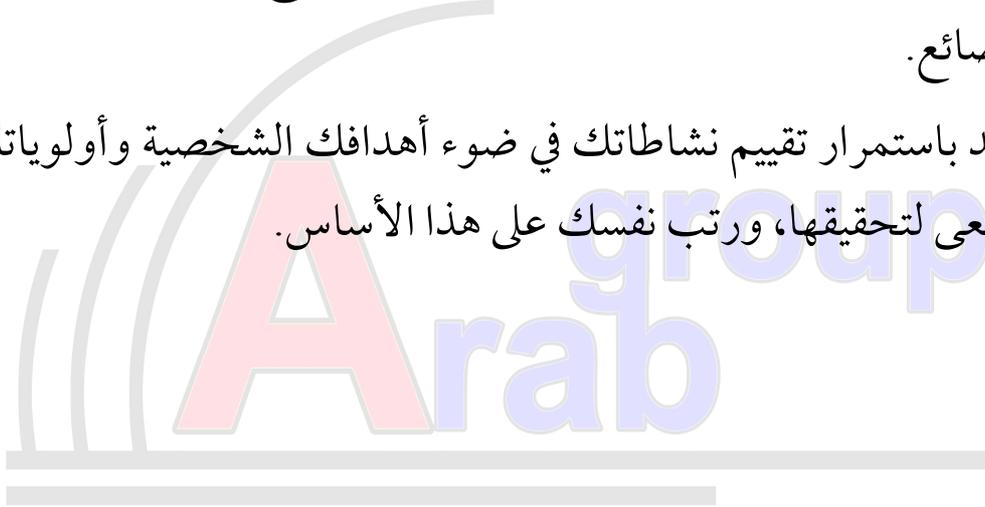
- د- تأكد من أن أهدافك وطموحاتك تتفق مع الأهداف الخاصة بإدارتك أو بالمؤسسة عموماً، وأنها تعكس احتياجات العملاء.
- و- حدد مواعيد لمراجعة الأداء على مدار السنة.
- هـ- وازن بين الأولويات والأهداف، واستشر رئيسك وعملاءك والموردين الذين تعمل معهم إذا لزم الأمر.
- ز- راجع مستوى تقدمك ونجاحك بصفة منتظمة.



## ثانياً - حدد أولوياتك :

كي تستطيع إنجاز الأعمال المطلوب منك تنفيذها بالسرعة القصوى، وذلك بواسطة الإرشادات التالية:

- أ- حدد أولوية الشيء تبعاً لأهميته، والسرعة المطلوبة لإنجازه.
- ب- خطط لإنجاز الأعمال الهامة والعاجلة أولاً، ثم الأقل أهمية وهكذا.
- ج- طبقاً لمبدأ باريتو، فإن نحو 80٪ من نشاطاتك تتوزع على نحو 20٪ من وقتك، لذا حاول أن تركز على الوقت القصير المنتج بدلاً من الوقت الطويل الضائع.
- هـ - أعد باستمرار تقييم نشاطاتك في ضوء أهدافك الشخصية وأولوياتك التي تسعى لتحقيقها، ورتب نفسك على هذا الأساس.



1	2	مهم
3	4	غير مهم
عاجل	غير عاجل	

## ثالثاً- نظم وقتك:

التخطيط عامل حيوي من عوامل النجاح لذلك عليك أن تتحكم بوقتك وتنظمه وتذكر أن الفشل في التخطيط هو تخطيط للفشل ولتحقيق ذلك بكفاءة وفعالية فإنه يجب عليك القيام بما يلي:

- خذ استراحة في الأوقات التي تشعر فيها بأنك لا تستطيع أن تعمل أو تفكر بكفاءة.
- أنجز المهام التي تحتاج إلى تفكير عميق حين تكون في أفضل حالاتك.
- احرص على أن تشغل يومك بأعمال ذات قيمة، ولا تقم بأي عمل غير ذي أهمية لمجرد شغل وقت الفراغ.
- قم بمهمة واحدة في كل مرة تنوي فيها عمل شيء.
- خصص وقتاً للاسترخاء والراحة، كي يساعدك على استعادة قوة التركيز وإطالة فترة نشاطك، ويخلصك من الإحساس بالخمول.

## رابعاً - استخدام منظمات الوقت:

وهناك عدة طرق من منظمات الوقت التي ستساعدك على تنظيم الوقت فيما لا يفيد واستغلاله على أحسن صورة ومن هذه المنظمات المفكرة الشخصية، المخطط اليومي، المخطط الأسبوعي، الشهري، لوحات الحائط، لوحات المحادثة، البريد الصوتي والبريد الإلكتروني.

وبعد أن تحدد منظمات الوقت المناسبة لك اتبع ما يلي:

أ- جهز نفسك بالأدوات اللازمة.

ب- قم بالتجربة، وقد تستهلك محاولتك الأولى جزءاً كبيراً من وقتك، لكن لا تقلق، فبمرور الوقت ستزيد سرعة أدائك.

ج- في نهاية كل شهر راجع كيف سارت الأمور، وما هي العوامل التي ساعدتك وكيف، وما هي العوامل التي أعاقتك.

د- عدل أسلوبك وجربه مرة أخرى في الشهر التالي.

هـ - داوم على المحاولة والمراجعة حتى تتوصل إلى أنسب الطرق.

## خامساً- تجنب عوامل إضاعة الوقت:

من السهل أن تضيع وقتك إذا لم تكن حريصاً في استغلاله ولذلك نقدم لك بعض النصائح العملية كي تتجنب إضاعته فيما لا يفيد:

أ- المداومة على تدوين الوقت وهو أمر قد يبدو عسيراً ولكن يستحق العناء، فلن تتحسن أبداً إلا إذا وضعت يدك على المشكلة.

ب- حدد الأسباب الأساسية لإضاعة الوقت.

ج- تجنب إيقاع اللوم على الآخرين في إضاعة وقتك، حمل نفسك المسؤولية.

د- إذا لم تتمكن من التخلص من أسباب إضاعة الوقت، فحدد الوسائل التي يمكنك على الأقل أن تخفف من حدة أثرها السلبي وفي النهاية كن قاسياً على الوقت لطيفاً على الناس.

## كيف تتصارع مع الوقت وتكسب

إن الوقت سلعة فريدة أعطيت بالتساوي لكل فرد بغض النظر عن العمر والموقع ، ويسير الوقت دائماً بسرعة محددة وثابتة ، لذا يجب عليك إدارة وقتك بكفاءة وفعالية.

### دقق في استخدامك لوقتك :

دقق في الطريقة التي تستخدم بها وقتك ، وذلك بأن تحتفظ بمذكرات أو يوميات مبسطة لمدة أسبوعين ، بعدها تستطيع تحديد أين وكيف أمضيت وقتك. ستكشف دراسة متابعة الوقت أن المهام والأنشطة تتطلب معظم وقتك. وسيكشف تحليل هذا التدقيق أيضاً وجود نمط معين في جدول عملك ، كما ستكشف العوامل التي تضيع وقتك ، وتقتراح لنفسك إمكانات الانضباط ، وتعطيك رؤية جديدة لعاداتك وطرقك في العمل.

## أسباب مضيعات الوقت

### أولاً : سوء التخطيط

- عدم وجود أهداف / أولويات / تخطيط .
- محاولة القيام بأمر كثيرة في وقت واحد.
- عدم الصبر .

### ثانياً : عدم وجود تنظيم فعال

- عدم التنظيم الشخصي .
- خلط المسؤولية والسلطة .
- تعدد الرؤساء .

### ثالثاً: التوظيف

- موظفون غير مدربين.
- الزيادة أو النقص في عدد الموظفين .
- التغيب / التأخر / الاستقالات .

### رابعاً : التوجيه

- التفويض غير الفعال .
- نقص الدافع / اللامبالاة .

- نقص في التنسيق / وفي العمل .

#### خامسا: الرقابة

- المقاطعات الهاتفية .
- الزائرون المفاجئون .
- عدم القدرة على قول ( لا ) .
- نقص الانضباط الذاتي .

#### سادسا : صنع القرارات

- التأجيل / التردد .
- طلب الحصول على كل المعلومات .
- قرارات سريعة .

## أسباب مضيعات الوقت

### مضيعات الوقت موزعة على الأنشطة الإدارية الرئيسة



## فوائد تنظيم الوقت

- تحقيق نتائج أفضل في العمل .
- تحسين نوعية العمل .
- زيادة سرعة العمل .
- التخفيف من ضغط العمل .
- تقليل عدد الأخطاء الممكن ارتكابها .
- زيادة المرتب .
- تعزيز الراحة في العمل .
- تحسين نوعية الحياة غير العملية .

إن ما نقوم به خلال الـ 86400 ثانية من كل يوم هو ما يحدد في النهاية درجة نجاحنا في المهنة التي اخترناها .

## اختصر سنوات من حياتك

أقوى سبيل لضغط الوقت هو أن نتعلم من خلال تجارب الآخرين، إذ إننا لا نستطيع في الواقع أن نتحكم في الوقت ما دامت إستراتيجيتنا الأولية التي نتبعها للتعلم والتحكم في عالمنا مبنية على التجربة والخطأ، إن الاقتداء بأولئك الناس الذين حققوا نجاحاً في حياتهم يمكنه أن يجنبنا سنوات من الألم .

## سلوكيات ومعتقدات تؤدي إلى توفير الوقت

- 1- احتفظ دائما بقائمة المهام.
- 2- التحضير للغد .
- 3- استخدام أدوات تنظيم الوقت .
- 4- استخدم التليفون بفاعلية .
- 5- اعرف نفسك ودورات أدائك اليومي ذهنيا و بدنيا
- 6- انشر ثقافة إدارة الوقت .
- 7- عدم الاحتفاظ بمهام معقدة ( تقسيم المهام إلى مهام فرعية) .
- 8- لا تحتفظ بالمهام الثقيلة علي نفسك (انته منها فوراً).
- 9- لا تكن مثاليا .
- 10- رتب أغراضك .
- 11- الاتصال الفعال ( التأكيد من وصول الرسالة كما تعنيها).
- 12- لا تتأخر في الوصول لمكان العمل .
- 13- التحضير للمهام المتكررة List Check .
- 14- تجميع المهام المشابهة .
- 15- راقب الوقت في أي مهمة تقوم بها.
- 16- تأريخ المهام (حدد لنفسك تاريخاً أو زمناً لانتهاء من أي مهمة) .
- 17- المساومة في تحديد المواعيد .

- 18- لا تحتفظ بمهام ناقصة ( انته من كل مهمة بدأتها) .
- 19- لا تهمل كلمة "شكرا".
- 20- لا تقدم خدمات لا تجيدها .
- 21- تعلم القراءة السريعة .
- 22- استغلال وقت السيارة – الانتقال – السفر .
- 23- لا تحتفظ بمقاعد مريحة في مكتبك .
- 24- علق لافتة مشغول بإنهاء المهام المحتاجة للتركيز .



### اختبار الاتصالات غير المفيدة

م	البيان	أحياناً	دائماً	أبداً
1	أسرع في الإجابة على الهاتف؟			
2	أقضي وقتاً أكثر من اللازم على الهاتف؟			
3	أعيد غالباً الاتصال لأنني أنسى أن أقول شيئاً؟			
4	أقطع اجتماعاتي بسبب الاتصالات؟			
5	أطلب الأرقام ثم أنسى من طلبت؟			
6	أتوقف عن عملي لأنني تذكرت فجأة أنه على إجراء مكالمة ما؟			
7	أجيب على كل الاتصالات رغم وجود من يستطيع القيام بذلك عني؟			
8	أمضي أكثر من ثلاثين ثانية مع البائعين غير المرغوب فيهم؟			
9	أنهى المكالمة دون الحديث عن كل المواضيع التي أردت طرحها؟			
10	أبعثر اتصالاتي عشوائياً خلال النهار؟			
11	اكتب الملاحظات على أقرب قطعة ورق أمامي؟			
12	أنسى أن أخبر الآخرين عن الاتصالات التي وصلت إليهم؟			

## الإجابة على التمرين

لكل جواب " أحياناً " علامة واحدة - ثلاث علامات لكل " دائماً " - ولا شيء لكل " أبداً " . إذا وصل المجموع إلى الستة عشر أو أكثر فهذا يعني أننا من الذين ينفقون الكثير من وقتهم على الاتصالات غير المفيدة وأنه علينا أن نعيد النظر في تصرفاتنا حيال الهاتف .

## استقصاء

### هل تحب وظيفتك أم تكرهها ؟

في كثير من الأحيان يستغرقنا العمل لدرجة لا نعرف فيها ما إذا كنا نحب الوظيفة التي نقوم بها أم نكرهها. ونقدم لك هذا الاختبار البسيط لتعرف ما مدى محبتك لوظيفتك، ضع دائرة حول إجابتك عن هذه الأسئلة، ونود الإشارة إلى أن بعض الإجابات قد وضعت على سبيل الفكاهة:

يمكن وصف ضمانات التقاعد والإعانات والامتيازات الأخرى في وظيفتك بأنها :

- أ- سخية للغاية .
- ب- عادلة ومتوسطة.
- ج- هي كل ما أستطيع تهريبه من المكتب دون علم حرس الشركة !.

لقد علمتني وظيفتي :

- أ- العمل الشاق والتضحية .

ب- الإخلاص والحماس .

ج- أن أحرص أن يكون لدى دائماً كبش فداء .

عندما أسمع عبارة " رحلة جماعية لموظفي الشركة " فإن أول ما

يخطر ببالي هو :

أ- فرصة ممتعة بعيداً عن روتين العمل .

ب- وقتاً للمرح أقضيه مع زملائي

ج- التطفل على حقائب طعام الموظفين .

إذا شب حريق في المكتب ، فإن أول شيء أقوم به هو :

أ- إنذار زملائي في العمل وأعضاء الإدارة .

ب- أحمل معي خارج المبنى كل ما أستطيع أن أحمل من الملفات والوثائق المهمة.

ج- فرصة لطهي بعض المشاوي !

عندما يحين وقت إجازتي السنوية :

أ- أتأكد أن جميع الأعمال الموكلة إلى قد تم إنجازها.

ب- أقوم بتعديل رسالة الترحيب المسجلة على البريد الصوتي في مكثبي حتى

يعلم من يتصل بي متى سأعود.

ج- أقوم بتحديد أكبر عدد ممكن من مقابلات التوظيف مع الشركات الأخرى.

عندما تتعطل إحدى الأجهزة المهمة في المكتب ، فإنني :

أ- أعلم المسؤول عني مباشرة بذلك .

ب- أتصل بالخبير الفني لإصلاحها .

ج- أعلن عطلة رسمية .

إذا اكتشفت خطأ كبيرا في السجلات المالية ، فإنني :

أ- أعلم المسؤول عني مباشرة .

ب- أحدد مصدر الخطأ .

ج- أحول الأموال الزائدة إلى رصيدي الشخصي .

يمكنني الحكم على رئيسي بأنه :

أ- أفضل شخص مقدر عملت معه .

ب- شخص متفهم ومقدر .

ج- شخص لا يفهم كيف يعامل مرءوسيه .

إذا تعطلت سيارة رئيسي الثمينة جدا ، فإنني :

أ- أعرض عليه مساعدته في التنقل من وإلى العمل .

ب- أعطيه أسم ورقم هاتف شركة تأجير سيارات جيدة .

ج- أنصح به في البقاء في المنزل إلى حين إصلاح السيارة .

على العموم فإن وظيفتي تجعلني أشعر بالرغبة في:

أ- الرقص من الفرحة .

ب- أبتسم .

ج- الامتناع والإعياء .





أعط نفسك نقطة عن كل إجابة (أ) ونقطتين عن كل (ب) وثلاث

نقاط عن كل إجابة (ج) وإذا كان مجموع النقاط .

- ما بين 1-10 فهذا يعني أن تعمل في وظيفة مثالية .
- ما بين 11-19 فهذا يعني أن أصدقائك يرغبونك على وظيفتك ويلحون عليك أن تساعدهم في الحصول على وظيفة في الشركة التي تعمل فيها .
- ما بين 20-30 فهذا يعني أنك مستعد لاستبدال وظيفتك بوظيفة مسلك المجارى وبأجر أقل وتعتبرها مع ذلك خطوة نحو الأمام .

## ضغوط العمل وعلاقتها بتخطيط الوقت

يتعرض السكرتير الخاص لعدة ضغوط يومية لا مفر من مواجهتها ، الأمر الذي يتطلب ضرورة التعامل معها بالرغم من المشكلات الصحية والنفسية المصاحبة لهذه الضغوط فأعراض القلب وارتفاع ضغط الدم والأرق والاكئاب والحقد واللامبالاة..... الخ، كل هذه علامات أو أعراض الضغوط .

وإذا تحدثنا عن ضغوط العمل وأثرها على الإنسان عامة ، نلاحظ عدة عوامل لهذه الضغوط لها أثر كبير على أداء الأعمال مثل:

- الانفعال .
- النسيان.
- عدم القدرة على التركيز.
- التوتر
- اتخاذ قرارات خاطئة.
- اللامبالاة.
- الحقد.
- الاكئاب النفسي.

ولاشك أن إدارة هذه الضغوط ، أمر هام بحيث تقل هذه الأعراض ويقل أثرها على أداء السكرتير.

وإذا انتقلنا إلى أسباب حدوث هذه الضغوط نراها تتركز في

الأسباب التالية:

- الأعمال الروتينية.
- عدم القدرة على تحديد الأولويات.
- التفكير الخاطيء غير المنطقي.
- النظرة السلبية للحياة.
- مواجهة التغيير والتحديث.
- التكليف بأعمال أكثر من اللازم.
- التكليف بأعمال أقل من اللازم.
- التكليف بأعمال تتحدى القدرات.
- التكليف بأعمال متعارضة.
- الخوف من المستقبل.
- السعي إلى التميز.
- المضايقات سواء من الغير أو من مناخ العمل وطبيعته.

## كيف يمكن إدارة وقتك بصورة فعالة في ظل ضغوط العمل؟

إن أسلوب مواجهة ضغوط العمل لمنعها هو أفضل وسيلة لإدارة الأعمال في ظل وجود هذه الضغوط وهذه المواجهة تمكن الموظف من إدارة وقته بصورة فعالة نظراً لعدم ضياع الوقت نتيجة أعراض هذه الضغوط من توتر وقلق واكتئاب فمما لا شك فيه أن التعرض للضغوط وعدم السعي لمواجهتها يساهم مساهمة فعالة في أمرين:

- عدم القدرة على تخطيط الوقت.
- القدرة على تخطيط الوقت ، ولكن فشل العمليات التنفيذية له وبالتالي عدم الاستفادة من هذا التخطيط.

لذا وجب مواجهة هذه الضغوط للقضاء عليها أو التعايش معها ومن الأساليب المتبعة في مجال التخلص من ضغوط العمل ما يلي:

### الأساليب المهنية

- تحديد الأولويات.
- تنظيم الوقت.
- المرونة في التعامل مع الغير.
- ضرورة مواجهة المشاكل.
- وضع برامج زمنية لحل المشكلات.
- القدرة على الرفض في بعض الأحوال التي تتطلب ذلك.
- السعي إلى الاجتهاد وليس الكمال ( الكمال لله وحده).

## الأساليب الرياضية

- الرياضة البدنية.
- تمرين التنفس.
- الاسترخاء والاستجمام.
- ممارسة هواية رياضية بانتظام.

## أساليب أخرى

- الصلاة.
- القراءة.
- مشاهدة التلفزيون.
- الاستعانة بالأقلام الطبية ( الموسيقية ) لإذابة الضغوط.
- تفريغ الهموم أولاً بأول والتحدث مع الغير بشأنها.



obeikandl.com

## المراجع

- د. أحمد الكردي .. بحث مأخوذ من الإنترنت.
- د. أحمد محمود أبو الرب، السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب، غير مبین دار النشر 2008.
- د. بشير إبراهيم دنداح، د. عبد الحميد رضا عبد اللطيف، التجهيزات الآلية المكتبية، الرياض: معهد الإدارة العامة، 2006.
- د. سيد جب الله، السكرتارية والأعمال المكتبية، غير مبین دار النشر، 2005.
- د. عبد الفتاح دياب، إدارة الوقت.. برنامج تدريبي - المجموعة الاستشارية العربية.
- د. عبد الرحمن توفيق، السكرتارية، الجزء الثاني، مركز الخبرات المهنية بميك، 2011.