مدیریت زمان (7)

پدید آورنده : حسین سیدی ، صفحه 14

عوامل اتلاف وقت

3. تلفن

شرکت تلفن الکتریکی «الکساندر گراهام بل»، در اعلان تبلیغاتی خود، در 25 مارس 1827، اعلام کرده بود:

«یکی از امتیازاتی که این وسیله الکتریکی داراست، این واقعیت است که استفاده از آن، به هیچ گونه مهارتی نیاز ندارد.»

غربال کردن، ارجاع دادن و تفویض تلفن ها

پاسخ با حوصله و مؤدبانه به تلفن ها، مستلزم آن نیست که شما نخستین کسی باشید که گوشی را برمی دارید. اگر از تلفن درست استفاده شود، ابزاری برای صرفه جویی در وقت است. محاسبه نشان می دهد که 40% وقت هایی که در برخی دفاتر تلف می شوند، به خاطر روش های غلط تلفن کردن است. ضمن آن که نوع پاسخ تلفنی شما یا همکاران و یا کارکنانتان، تأثیر به سزایی بر علاقه و رغبت کسانی دارد که می خواهند با شرکت شما، چه برای اولین بار و چه به عنوان مشتری دائمی، کار کنند.

بیست روش برای صرفه جویی در وقت، هنگام تلفن زدن

بر عکس اظهارات گزافه و مغرورانه شرکت تلفن الکتریکی بل، به کار بردن صحیحِ تلفن، نیاز به مهارت و تجربه بسیاری است که بیست روش آن را در اینجا می آوریم:

1. خوش و بش کردن های تلفنی را محدود کنید.

2. به سؤال ها، پاسخ های کوتاه بدهید.

3. اطمینان حاصل کنید که قسمت کلیدی پیام شما، کاملاً به خاطر مخاطب سپرده شده است.

4. هر گاه که مناسب است، یا امکان دارد، جواب تلفن را به دیگران واگذار کنید.

5. اگر می خواهید تلفن در کار شما وقفه ای ایجاد نکند، کارهایی را که نیاز به تمرکز بیشتری دارد، در ساعت های اولیه روز انجام دهید.

6. در مواقع خاصی از روز، از جواب دادن به تلفن صرفنظر کنید.

7. اضطرابی که از یک تلفن دردسر آفرین پدید می آید، می تواند تمرکز شما را بر هم زند و وقت شما را تلف کند.

8. همکاری طرف مقابل را با استفاده از جمله «برای شما چه زمانی مناسب است؟» تشویق کنید.

9. با پیش دستی کردن و ابتدا تلفن زدن، از سه امتیاز روانی بسیار مهم برخوردار خواهید شد.

الف. وقتی شما تماس می گیرید، در وقت مناسب خودتان تماس می گیرید.

ب. چون شما زنگ می زنید، با عدم تکرار حرف های قبلی و عدم انحراف از مسیر اصلی سخن، در وقت صرفه جویی می کنید. فرق اینکه اول شما تلفن بزنید یا دیگران، مثل این است که شما ماشین را برانید یا آن که خودرو توسط دیگری رانده شود.

ج. هر زمان که بخواهید، می توانید آن را پایان دهید و این کارتان باعث رنجش او نمی شود.

10. قبل از گرفتن شماره مورد نظر، تصویر روشنی از آن چه می خواهید بگویید و بشنوید، در ذهن خود داشته باشید.

11. همیشه صحبت خود را با «سلام»، «صبح به خیر» یا «عصر به خیر» شروع کنید.

این عبارت به طرف مقابل فرصت می دهد که خود را با صدای شما تطبیق دهد و کانون توجهش را از کاری که قبلاً انجام می داده، به سمت مواجه شدن با موضوع تماس تلفنی شما تغییر دهد.

کامل گفتن نام خود و کسی که می خواهید با او صحبت کنید، باعث جلوگیری از تکرار اطلاعات و صرفه جویی در وقت می شود.

12. تلفن زدن در وقت نامناسب، اتلاف وقت است.

آخر وقت اداری، یکی از اوقات نامناسب است؛ زیرا مردم دوست ندارند هنگام مراجعت به منزل با تأخیر روبه رو شوند.

13. ایستاده تلفن بزنید.

هنگامی که انسان می ایستد، ذهن و بدن آمادگی بیشتری برای درک مطلب دارد. احساس اقتدار هم در آدمی بیشتر می شود. خستگی نمی گذارد بیش از اندازه تلفنی صحبت کنید.

14. گوش کردن مهارتی است که باید فرا گرفته شود، تمرین شود و کامل گردد.

مشکل اینجاست که مغز ما سخنان را سریع تر از آن چه گوینده می گوید، درک می کند. در یک گفتگوی عادی، مردم حدود 120 کلمه در دقیقه صحبت می کنند، در حالی که توانایی درک مغز شما در حدود پانصد کلمه در دقیقه است. همین باعث خطا می شود. تکرار یک ایده به انواع مختلف، بیش از حد آهسته صحبت کردن، سخنان زاید، آواهای بی معنی نیز از عوامل آشفتگی فکری هستند. در نتیجه، اگر نتوانید هنگام صحبت کردن با تلفن تمرکز داشته باشید، اشتباهات و کج فهمی وقت زیادی از شما را تلف خواهد کرد. اطلاعات کلیدی نشنیده می مانند، و یا فراموش می شوند و ناچار می شوید برای تکرار آن، وقت بگذارید و تماس بگیرید. با دادن اولویت به تلفن ها از افتادن به این دام جلوگیری کنید. زمانی که دارید با کسی تلفنی صحبت می کنید، مکالمات تلفنی خود را از هر چیز دیگری مهم تر و ضروری تر تلقی کنید. اگر تلفنی که به شما زده شده است، از کاری که در دست اجرا دارید، اولویت کمتری دارد، از طرف بخواهید مجدداً در زمان مناسب دیگری ـ که به گفتگوهای تلفنی اختصاص داده اید ـ تماس بگیرد.

15. زمانی که با تلفن صحبت می کنید، فعالانه به حرف های طرف مقابل گوش دهید.

16. شخصیت طرف مقابل را بشناسید. این کار باعث می شود ارتباط راحت تری برقرار شود و احتمال کج فهمی کاهش یابد و در نتیجه، در وقت صرفه جویی گردد.

17. مردم دوست دارند با آن ها به روش های گوناگونی گفتگو شود.

«فرماندهان»، بدون آن که صبر کنند، جمله هایشان را برایتان تمام می کنند و پس از آن که به مقصود خود دست یافتند، گفتگو را بلافاصله قطع می کنند!

هنگام صحبت تلفنی با این افراد، صریح باشید و مستقیماً به سر اصل مطلب بروید، و با روح و اعتماد به نفس با آنان صحبت کنید.

«آسوده خاطره ها» بیشتر از جملاتی نظیر «احساس من این است...»، «به من الهام شده...» استفاده کرده، آهسته و ملایم حرف می زنند.

هنگام صحبت تلفنی با آنان ـ حتی تلفن های اداری ـ دوستانه حرف بزنید. از سلامتی آنان و درس و بحث بچه ها در مدرسه بپرسید و به نظرات و مشکلات آن ها گوش دهید. لحن صدای شما باید گرم و همدلانه باشد.

«پرشور»ها، کلمات و عباراتی را به کار می برند که انرژی و اشتیاق آنان را نشان می دهد. آن ها به شما می گویند: «عالی به نظر می رسد...»، «این یک پروژه هیجان انگیز است»، «از نظرات شما تکان خوردم»، «عاشقش خواهید شد» و... پرشورها، تند، مصرّانه و پرهیجان صحبت می کنند؛ با نظراتی که اغلب یکی پس از دیگری سرازیر می شوند! با آن ها از این که موضوعات متفاوت را بازگو کنید یا از نکته ای به یک نکته دیگر بپردازید، واهمه نداشته باشید. با سر زندگی و اشتیاق صحبت کنید که احساس فوریت و هیجان را برساند.

برای «برنامه ریز»ها اطلاعات و آمار بیشترین اهمیت را دارد. آن ها از عبارتی نظیر «این حقایق را در نظر بگیر»، «اگر بخواهیم به طور عینی صحبت کنیم»، «منطق ایجاب می کند» و «فکر می کنم که باید...» استفاده می کنند. آهسته و با دقت حرف می زنند. کلمات را با اندیشیدن انتخاب و بلافاصله اشتباهات شما را تصحیح می کنند.

هنگام صحبت تلفنی با این گروه، گپ دوستانه را حتی الامکان محدود سازید. اطلاعات و آمار مربوطه را به طور دقیق در اختیار آن ها، قرار دهید. اگر جوابی را نمی دانید، با صداقت بگویید: «نمی دانم»، تا این که بخواهید در مورد آن «حدس» بزنید. با لحنی محکم، واضح و خالی از احساسات صحبت کنید.

18. قانون جهانی در روابط انسانی این است که اگر همه چیز یکسان باشد، ما آن هایی را بیشتر دوست داریم که به نظر می رسد، ما را بیشتر دوست دارند.

با رد و بدل کردن احساس مثبت و صمیمانه با دیگران، می توانید حس دوستی و محبت را در دل آن ها را به وجود آورید.

19. از دستگاه منشی تلفنی بهترین بهره برداری را بکنید.

20. اهمیت به پایان رساندن مؤثر یک تماس تلفنی، کمتر از شروع صحیح آن نیست.

پرچانگی زیاد، خطر گیج شدن، خسته شدن یا عصبانی شدن اشخاص را پیش می آورد.

برای گرفتن نتیجه ای رضایت بخش، مؤدب باشید. محکم باشید و از وارد شدن به مباحث نامربوط جداً خودداری کنید.

صرفه جویی در وقت دیگران

تا کنون راه هایی را گفتیم که از اتلاف وقت خود جلوگیری کنید؛ اما تنها این ما نیستیم که وقتمان ارزش دارد، وقت دیگران نیز محترم است و اتلاف آن، حق الناس است و شما از نظر شرعی مسؤول می باشید. با رعایت قوانین زیر، در مورد تلفن های وارده، به صرفه جویی وقت دیگران نیز کمک کنید.

1. نگذارید تلفن شما بیش از سه بار (12 ثانیه) زنگ بزند، فوری جواب تلفن را بدهید.

2. در اداره، دفتر کار و منزل، هر کسی باید خود را در پاسخگویی به تلفنی که در حال زنگ زدن است، مسؤول بداند.

3. باید راه های ویژه ای وجود داشته باشد که پیغام های گرفته شده، «فوری» به شخص مربوطه رسانده شود.

4. هرگز در حال خوردن یا نوشیدن یا حتی در وسط صحبت با کسی، به تلفن جواب ندهید.

این کار شما هم بی احترامی به طرف مقابل شماست و هم تمرکز شما را بر هم می زند و ناگزیر برای فهمیدن مطلب باید دوباره بپرسید. این کارِ شما، وقت او را تلف خواهد کرد.

5. هرگز دست خود را روی گوشی تلفن نگذارید تا در ضمن گوش دادن به تلفن، با فرد دیگری صحبت کنید.

6. اگر قول می دهید که مجدداً با او تماس بگیرید، حتماً این کار را بکنید.

7. اگر جواب سؤال یا مشکلی را نمی دانید، بلافاصله آن را بپذیرید.

8. از روش گوش دادن تفکری استفاده کنید و نکات کلیدی مکالمه را در نظر داشته باشید.

9. همیشه از کسی که زحمت کشیده و با شما تماس گرفته است، تشکر کنید.

10. اجازه بدهید که اول شخص تماس گیرنده گوشی را بگذارد و سپس شما این کار را بکنید.

اینک به جدول پی گیری زمان خود برگردید، ببینید که چند بار تلفن در کار شما وقفه ایجاد کرده است که از کار مهمی که مشغول انجام آن بوده اید، در اولویت کمتری بوده است. با توجه به راه های گفته شده، چگونه می توانستید جلوی این «رهزن زمان» را بگیرید تا دیگر نتواند وقتِ با ارزش شما را بیش از این غصب کند.

4. انتظار

زمینه دیگری که مردم قادرند وقت شما را تلف کنند، منتظر نگه داشتن شما است که به عوامل مختلفی بستگی دارد و لزوماً تمام آن ها تحت کنترل شما نیست. در «بازی قدرت»، گرفتن وقت شما به عنوان یک «سلاح» به کار برده می شود. هر چه مقام فرد بالاتر باشد، بیشتر قادر است وقت دیگران را تلف کند!

شش راهی که از اتلاف وقت هنگام انتظار جلوگیری می کند

1. همواره از قبل، قرار ملاقاتتان را تثبیت کنید.

2. با سازماندهی، سعی کنید زمان رسیدن به محل ملاقات را به حداقل برسانید.

3. هرگز زودتر از پنج دقیقه، قبل از ملاقات، به محل قرار نروید.

4. نسبت به خطاهایی که ممکن است رخ دهد، انعطاف پذیر باشید.

5. اطمینان حاصل کنید که ورود شما به اطلاع طرف مقابل رسیده باشد.

6. خود را با مطالعه کتاب یا یادداشت های همراه، مشغول نگه دارید.

5. جلسات اداری

تخمین زده شده است که در کشور انگلستان، بیش از چهار میلیون ساعت (حدوداً 450 سال)، وقت صرف حضور در جلسات روزانه می شود. گر چه برخی جلسات ضروری و غیر قابل اجتناب است، اما بسیاری دیگر، به مثابه سوراخ های تاریکی است که در آن ها، زمان بدون هیچ گونه رد پایی غیب می شود. آن چه اساساً در مورد «تمام» این جلسات صدق می کند، این است که باید آن ها را «کوتاه مدت تر» و «پربارتر» برگزار کرد.

چگونه با سازماندهی جلسات، در وقت صرفه جویی کنید

1. برای هر جلسه «اهداف مشخصی» تنظیم کنید.

2. برای هر کس، از قبل یک «دستور جلسه» تهیه کنید.

3. تعداد افراد جلسه را به حداقل برسانید.

4. از سر ساعت شروع کردن جلسات بپرهیزید.

بررسی ها نشان می دهد: مردم، هنگامی سر وقت در جلسات حاضر می شوند که جلسه بین ساعت شروع شود، نه دقیقاً سرِ ساعت.

5. در صورتی که دستور جلسه کوتاه بود، جلسه را ایستاده برگزار کنید.

این روش دو فایده دارد:

üحال افراد ایستاده قبراق تر و ذهن آنان فعال تر است.

üهیچ کس دلش نمی خواهد جلسه بی دلیل به درازا بکشد.

6. از روش «توپ سخنگو» استفاده کنید.

این روش، ابتدا توسط «تگزاس اینسترو منت» ابداع شده، و بدین صورت است که با رد و بدل کردن یک توپ کوچک پلاستیکی بین اعضا، فقط گیرنده توپ حق صحبت کردن دارد. این کار با جلوگیری از قطع صحبت افراد، در وقت نیز صرفه جویی می کند.

7. برای کنترل نتایج، رأی گیری کنید.

این کار از تکرار بیهوده نظرات و طرح مباحث بی نتیجه جلوگیری می کند.

8. روش ژاپنی ها را به نام «نیوما واشی» امتحان کنید.

در ژاپن مرسوم است، پیش از برگزاری جلسات اصلی، گروه های کوچکی از متخصصان دور هم جمع می شوند و پس از بحث و تبادل نظر، یک یا دو نفر از آن ها در جلسات اصلی شرکت می کنند. این گونه جلسات اصلی پربارتر و مباحث پخته تر و جمع بندی شده مطرح می شود و از اتلاف وقت جلوگیری می شود.

9. علاقه افراد را با برنامه ریزی دقیق افزایش دهید.

وادار سازی افراد برای شرکت در جلسات با آمادگی قبلی، انتخاب تصادفی افراد در جلسه برای سخنرانی درباره مشکل کاری خود یا طرح نظر تازه، احساس ارزشمندی افراد و نظراتشان در جلسه، از نکاتی است که در دیدگاه شرکت کنندگان جلسه تأثیر مثبت دارد.

10. توجه همه را جلب کنید؛ با نوشتن هزینه تشکیل این جلسه روی تخته سفید جلسه!

11. از گفتگوی دو نفره بپرهیزید.

12. جلسه را با هدف «اقدام کردن» به پایان برسانید.

13. سر وقت آن را پایان دهید.

راه های صرفه جویی در وقت (هنگام حضور در جلسات دیگران)