

## **PENSANDO FORA DA CAIXA (DE ENTRADA)**

Eliminar o uso de mensagens eletrônicas pode tornar você mais produtivo? Alice Wignall, do jornal inglês *The Guardian*, experimentou e nos conta. Veja nesta tradução livre feita por Miguel Christino.

Quando propuseram a ela que se abstinésse do uso do e-mail por um dia sua resposta foi algo do tipo: “Você realmente está me gozando, não é?”. E ela usou o “realmente” para não usar um palavrão. Ela não respondeu àquela mensagem...

Sua indignação tinha um argumento razoável. Verificar os e-mails era a primeira coisa que ela fazia ao acordar, e repetia esta ação constantemente até ir para a cama. Sua caixa de entrada tinha de tudo: extensas cartas da Ásia, cartões postais da Europa, anúncios de coisas feitas nas vizinhanças ou muito distante, piadas de alguns amigos, mensagens desesperançosas de outros e acordos comerciais pipocando para lá e para cá ao longo de todo o dia. Por que deixar isto?

Organizações tanto da Europa quanto dos Estados Unidos instituíram os “dias sem e-mails”, para um provável benefício de seus empregados. A empresa de tecnologia Intel iniciou este movimento no outono de 2007 (primavera no Brasil), depois que o diretor-geral Paul Otellini, criticou funcionários que se sentavam a duas baías de distância e se comunicavam por e-mail, ao invés de se levantarem e conversarem. Outras organizações se livraram de e-mail por uns dias alegando que isto aumentaria a produtividade.

Aí está um fator para o estresse: um estudo realizado pelas universidades de Glasgow e Paisley descobriu que um terço dos usuários sentem-se estressados pelo volume de e-mail que recebem. É compreensível: sua caixa de entrada pipoca de mensagens durante todo o dia, novas demandas, questões e consultas chegando a você como faróis de carros correndo em uma estrada escura. Você não consegue se concentrar no que deveria estar fazendo porque cada vez que olha há nove novas coisas – mas a primeira ainda não foi resolvida.

“As empresas têm que reconhecer que há uma sobrecarga potencial com os e-mails”, diz a Dra. Penny Johnson, uma estudiosa avançada em psicologia da Universidade de Sunderland, especializada em estresse em locais e trabalho. Mas ela também diz que há uma grande responsabilidade do indivíduo na forma de monitorar a caixa de entrada. “O problema de fato ocorre com a verificação constante”, aponta. “Isto leva a uma hiper-vigilância e interfere no resto do trabalho. Há momentos em que a caixa de entrada deve ficar quieta”.

Com isso em mente, Alice Wignall optou (na verdade foi obrigada e paga) por não verificar os e-mails durante todo um dia. Ela admitiu, todavia, que sentiu uma grande dificuldade em transpor esta barreira. As catástrofes da terça indicavam que naquela quarta-feira – conhecida como o dia sem e-mail – seria necessário contatar de algum outro modo 200 pessoas para solicitar a elas cada bit de informação. Ao invés de enviar em cinco minutos um e-mail para o grupo, seria preciso gastar todo o dia procurando seus telefones nas agendas e ligando para elas individualmente?

O e-mail se evidencia vitorioso. Tiramos disso algumas lições. Lição um: e-mail é realmente muito útil. Contudo a idéia de que podemos simplesmente ignorar várias respostas triviais também é algo prazeroso. Paul Otellini, da Intel, acredita que escapar dos e-mails nos torna mais comunicativos com nossos colegas.

Alice se atracou ao telefone – e não apenas para uma boa conversa, mas tudo fica mais rápido quando você pergunta algo diretamente a alguém e a resposta também vem diretamente. Não há aquela dúvida se receberam a mensagem e se vão responder logo. Lição dois: ela sentiu-se um pouco mais produtiva.

Por outro lado, Alice percebeu uma coisa interessante. Ao passo que verificar seus e-mails o tempo todo provavelmente reduz sua capacidade produtiva, ela acredita que haja um lado positivo. Ela usa as mudanças entre blocos de trabalho para ver os e-mails, e acha que escrever mensagens funciona como uma lição de limpeza cerebral, reanima os momentos enfadonhos.

A Doutora Johnson diz: “Duas vezes ao dia talvez seja o suficiente para verificar sua caixa de entrada. Como você pode priorizar atividades se está sempre jogando tempo fora verificando e respondendo e-mails?” Alice não discorda da teoria, mas na prática continua pensando com a resposta inicial que deu à proposta de um dia sem e-mail. Lição três: ficar um dia sem e-mail vai se tornar mais que só um dia intitulado.

Alice ainda não está convencida que não usar o e-mail é mais negócio que usá-lo. Ela acabou gastando o tempo enviando textos confusos que diziam “Desculpe, não estou vendo e-mail hoje. Ou melhor, eu estou, mas é como se não estivesse...” e procurando freneticamente números de pessoas com quem ela “fala” todos os dias e ficando presa em uma rede de recepcionistas e secretárias eletrônicas. E disse que pensava que o esperado fosse uma redução do estresse. Quando o nível de estresse de Alice baixou, no dia seguinte, ela tinha um passivo de e-mails para tratar, tinha que explicar a ausência da véspera e nenhuma redução perceptível de carga de trabalho. Assim como Pandora não podia fechar a sua caixa, não se pode desinventar o e-mail ou a forma como ele mudou a vida profissional. Mas as pessoas não devem esperar encontrar alguém com o simples apertar do botão do mouse, não devem se sentir perdidas se não puderem verificar a caixa de entrada a cada 45 minutos e elas não devem esperar uma resposta instantânea. Contudo elas esperam. O dia sem e-mail é provavelmente uma brilhante forma de deixar a loucura de fora, mas apenas – e aqui está o macete, na opinião de Alice – se você convencer todo o seu círculo de relacionamento e fazer o mesmo ao mesmo tempo.

Para assessoria em gestão organizacional consulte a UBQ-RJ ([www.ubq-rj.com.br](http://www.ubq-rj.com.br))