



>CARLA DIAS

Directora-geral da Visão Integrada

carla.dias@visaointegrada.com

mail@mail.com

Caution! You have new mail!

"Envio-lhe um *mail...*", "envie-me um *mail...*" ou "já viu o *e-mail* que lhe enviei?" são expressões ditas, ouvidas e repetidas vezes sem conta no fim de uma semana ou mesmo de um dia de trabalho.

Recentemente, tive conhecimento de um estudo efectuado aos gestores europeus que conclui que, em média, um gestor dispõe de duas horas por dia a gerir os seus *e-mails*. Até aqui, nada de muito surpreendente. A grande surpresa é quando se sabe que cerca de 30% destes são desnecessários!

Ao ter conhecimento destes dados, não pude deixar de pensar no poder desta ferramenta, que hoje se impõe no quotidiano de qualquer um, mais do que uma simples e clássica caneta, mais do que um simples e clássico ponto de situação ou mais do que uma boa e eficaz reunião...

Se, por um lado, o *e-mail* é um veículo de comunicação por excelência, que tanto facilita a troca de informação, por outro, o *e-mail* pode ser o grande responsável, ou mesmo um sintoma claro, da ausência da mesma.

Tudo se faz por *e-mail*, tudo se sabe por *e-mail...* mesmo quando as secretárias são coladas uma à outra, o *e-mail* impõe-se como o grande mestre da comunicação. Outro dos factos observáveis nas empresas é o desconhecimento das pessoas sobre aquilo que devem enviar, ou não, para quem e, mais difícil ainda, com conhecimento de quem!

As situações de ineficácia geradas pela troca de *e-mails* são inúmeras, mas são

frequentemente ignoradas, ou, quando são detectadas, são também estas comunicadas por *e-mail*, e, claro, novamente para todos os endereços que constam da história e ainda, "pelo sim pelo não", com conhecimento de mais alguns.

Ora, será isto comunicação eficaz? Decididamente, não! Mas porque são estes casos hoje em dia tão frequentes e observáveis nas empresas? Este excesso de troca de *e-mails* ao ponto de eliminar reuniões e conversas entre as pessoas – essas, sim, ferramentas que contribuem eficazmente para uma verdadeira comunicação – é, no meu entender, o maior sintoma da falta de organização interna e ausência de verdadeira responsabilização. Na verdade, *e-mails* que se multiplicam à velocidade da luz são, comumente, sintoma de ausência de uma clara definição de processos e funções, de comunicação eficaz e responsabilização. São ainda amiúde encarados como o último reduto de um colaborador que não encontra no seu dia-a-dia espaço ou disponibilidade do seu líder, colegas, clientes ou fornecedores para comunicar efectivamente. O *e-mail*, para mais com a recepção de um recibo, é, muitas vezes, encarado como a única via de acesso com garantia de recepção de comunicação.

No Fórum Mundial de Alta "Performance" 2006, assisti a várias apresentações e palestras onde a preocupação se centrava na ausência da comunicação *face to face*. Daniel Goleman, responsável por várias investigações ao nível da inteligência emocional, foi claro quando referiu que

a tecnologia está a tornar-se perigosa, eliminando todos os contactos pessoais, trocando-os por *e-mails*, SMS e *chat rooms*! Ao apresentar aquilo a que chama a nova ciência das relações humanas, a inteligência social, refere que não existe lugar a esta se a tecnologia se assume como principal veículo da comunicação. E, na verdade, é isto que começa a acontecer. Chego a ter a impressão de que as pessoas estão mais atentas ao *e-mail* do que a tudo o resto que se passa na organização. E é nesta altura que digo que o *e-mail* acaba por ser encarado como uma arma que tenho todo o dia apontada a mim. Devo vigiá-la permanentemente, não vá lá estar a *bold*, ainda por ler, algo que me pode comprometer. Tenho de estar atento, ler e... responder ou encaminhar... Não vá dar-se o caso de esta informação se virar contra mim. É este o ponto em que a tão útil ferramenta se transforma numa arma que pode disparar sinais de incompetência. É uma espécie de bola que circula por vários servidores e monitores e todos aguardam expectantes para "amparar com o peito e chutar para o lado!"

Há certamente uma relação directamente proporcional entre o estilo de liderança e o fenómeno da maior ou menor eficácia na utilização do *e-mail* – e é sobre isto que vale a pena reflectir.

E-mail, sim!, desde que encarado como um acelerador tecnológico e não como a solução para a comunicação das empresas ou o substituto da tão valiosa relação humana.