

## 5

### A Era dos novos excessos e defesas

#### 5.1

##### Principais características do uso do *e-mail*

A partir dos principais resultados da pesquisa foi possível traçar um perfil do uso do *e-mail*, dos hábitos criados a partir deste uso, bem como levantar as principais considerações de meus entrevistados sobre o correio eletrônico. Apresento, a seguir, um resumo dos pontos mais relevantes obtidos através da análise das entrevistas. Acredito que este procedimento irá facilitar o entendimento da discussão que se segue a esta seção.

O correio eletrônico tornou-se uma ferramenta de comunicação interpessoal tão fundamental quanto o telefone. Meus entrevistados costumam utilizar o *e-mail* cotidianamente para estar em contato constante com amigos (distantes ou não), para oferecer uma forma a mais de contato ao procurar empregos ou estágios, para serviços de atendimento ao público (ao invés do telefone convencional), para divulgação de serviços e interesses, para negociações, como porta-arquivo de fotos, imagens e demais documentos digitais como dois dos entrevistados informaram, ou simplesmente para se divertir recebendo e enviando piadas para os amigos.

O uso do *e-mail* consolidou-se de tal forma na vida destes usuários que eles criaram o hábito de checar minimamente uma vez ao dia suas caixas postais. Isso acontece, na maioria das vezes, porque esperam uma resposta importante para uma mensagem que enviaram ou como foi relatado por vários dos entrevistados, porque o *e-mail* gera uma expectativa de receber algo, ou dito de melhor forma, gera uma expectativa de ser lembrado pelos amigos.

Ao que parece, este dispositivo comunicacional ajudou, inclusive, a fortalecer alguns laços afetivos na vida desses usuários. Muitos entrevistados informaram que antes do *e-mail*, não estavam acostumados a manter um contato assíduo com amigos e familiares que moram em outros estados ou países por conta das tarifas telefônicas ou da lentidão do correio tradicional. Logicamente, o *e-mail* não é utilizado apenas para a comunicação com pessoas distantes. Os contatos feitos com pessoas que moram próximo também são grandes porque a

ferramenta oferece a garantia de que a mensagem será recebida pelo destinatário e não o incomodará ao ser recebida.

De acordo com os sujeitos entrevistados, o *e-mail* possibilita manter uma comunicação íntima diária justamente por não implicar em altos gastos com as tarifas de interurbano e não se estabelecer através de um sistema obsoleto e trabalhoso como o correio tradicional. Além disso, a informalidade presente na redação de um *e-mail* foi outro ponto a favor deste dispositivo comunicacional. De acordo com alguns dos entrevistados, escrever uma carta tradicional é trabalhoso e requer uma linguagem mais formal e sofisticada, coisa que, para estes entrevistados, não acontece no *e-mail*. Segundo esses entrevistados, o *e-mail* possibilita uma escrita mais econômica e informal, não há a necessidade de elaborar uma carta formal e relatar grandes acontecimentos para que se possa manter a comunicação.

Muito se falou também da sensação de proximidade trazida pelo *e-mail*. Justamente por não implicar em uma comunicação escrita formal, o *e-mail* se assemelha a um bate-papo ou uma conversa comum, como colocado por um dos entrevistados. Isto parece contribuir para que as pessoas se sintam mais próximas através de um contato constante e informal.

A informalidade desta ferramenta é tanta que a veiculação de mensagens de humor foi considerada por um dos usuários, como o principal motivo da checagem diária das caixas postais. A recepção constante de piadas e mensagens de humor enviadas por amigos e conhecidos acabou por gerar uma certa expectativa em verificar constantemente o conteúdo das caixas postais. Todos os entrevistados informaram gostar de receber este tipo de mensagem. Este tipo de mensagem também é associado ao fato de que alguém se lembrou deles em algum momento e resolveu contatá-los de uma forma saudável e divertida.

Vale ressaltar, que as mensagens de amigos e as mensagens relacionadas ao trabalho estão entre as mais importantes para este grupo de entrevistados, isto porque estas são, em sua maioria, mensagens dirigidas pessoalmente a estes destinatários. Ou seja, as mensagens que são diretamente direcionadas a estes entrevistados são consideradas importantes, enquanto as que são enviadas indiscriminadamente a muitas pessoas não são tão importantes. Cabe assinalar ainda, que para os entrevistados que utilizam o correio eletrônico como uma

ferramenta de trabalho, as mensagens profissionais figuram entre as mais importantes.

Possuir diversas contas de *e-mail* para usos diferentes também se tornou comum. No artigo *A Tecnologia da Intimidade*, Nicolaci-da-Costa (2000) já havia verificado resultado semelhante. Nesta pesquisa, a autora pôde perceber que as contas de *e-mail* separavam diferentes níveis de intimidade, ou seja, serviam como um filtro para as diferentes interações que se desenrolavam. No presente trabalho, pude perceber ainda, que a utilização de várias contas serve também como proteção contra o excesso de interação visto que vários usuários informaram possuir uma conta a mais, direcionada tão somente a receber *spams* e mensagens de pessoas com as quais não desejam manter uma comunicação freqüente. Este assunto, entretanto, será discutido mais adiante neste capítulo.

De acordo com os usuários entrevistados, o uso do correio eletrônico iniciou-se por conta da curiosidade sobre a Internet e o *e-mail* bem como do desejo de conhecer e interagir com várias pessoas de diversos lugares. O que foi movido pela curiosidade e pela brincadeira no início, posteriormente, na grande maioria dos casos, tornou-se uma ferramenta útil e importante para a manutenção diária dos contatos afetivos, profissionais e acadêmicos. Em grande parte, os entrevistados que buscavam novas maneiras de interagir e conhecer pessoas diferentes perceberam o grande potencial do *e-mail* quando começaram a estabelecer vínculos afetivos e profissionais através de tal programa.

As vantagens mais aparentes do *e-mail* são, para esses sujeitos, o fato deste dispositivo comunicacional ser uma forma relativamente fácil, rápida e econômica de se manterem em contato com pessoas de outros estados e países, uma maneira prática de resolverem problemas de natureza geral, fazerem negociações e utilizarem as próprias mensagens como um comprovante do que foi discutido. E, mais importante ainda, é o fato do correio eletrônico ser considerado, por estes entrevistados, o meio comunicacional menos incômodo de contatar alguém. Vale lembrar, que em vários discursos dos entrevistados, o correio tradicional apareceu como um dispositivo comunicacional obsoleto, ineficiente e trabalhoso. Em contraponto ao correio tradicional, o *e-mail* é visto como uma ferramenta de interação mais rápida, segura, menos trabalhosa e mais informal. Esses sujeitos informaram ter começado a se comunicar de forma mais constante e abrangente,

justamente, após a chegada das novas tecnologias da informação e comunicação e, em particular, do correio eletrônico.

No entanto, nem todas as considerações são positivas, alguns sujeitos se referiram à ferramenta como algo eletrônico e impessoal de que não sentiriam falta caso fossem obrigados a “abandonar”. Além disso, foram citadas algumas das desvantagens em utilizar uma ferramenta com um potencial tão grande de interação como o *e-mail*.

Assim como as vantagens, as desvantagens também são extensas. Entre estas desvantagens encontram-se os incômodos causados por mensagens não desejadas e a obrigação de estar disponível para interagir visto que, diferente das tecnologias de comunicação anteriores, é quase impossível alguém não receber uma mensagem eletrônica destinada a si. Além disso, o exponencial aumento do número de mensagens recebidas e mensagens a serem respondidas que a interconexão através do correio eletrônico vem proporcionando, também aparece como algo incômodo para alguns dos usuários.

A principal desvantagem apontada pelos entrevistados, no entanto, foi relativa à prática do *spam*. Os sujeitos da presente pesquisa demonstraram-se extremamente contrários a tal prática bem como profundamente incomodados por esta diariamente. O *spam* é odiado por ser considerado uma invasão da privacidade e, além disso, ocupar espaço nas caixas postais e acabar resultando em tempo perdido, que é gasto para apagá-los. O incômodo trazido por esta prática é tanto, que alguns entrevistados reagem enviando a mensagem de volta ao *spammer* para discutir e extravasar o sentimento de raiva que o recebimento de tais mensagens causa.

De uma maneira geral, o *spam* acaba trazendo ainda um outro tipo de preocupação para os usuários do correio eletrônico: a de acessar constantemente suas caixas postais e deletar as mensagens de *spam*. Isto é feito com o objetivo de que estas mensagens não ocupem o espaço destinado às mensagens que consideram importantes. Vale reforçar que, segundo Ljungberg e Sorensen (1998), o *spam* é um dos agentes que contribuem para o excesso de interação, por se tratar de uma interação não desejada.

Desta forma, na visão destes dois autores, todos os entrevistados encontram-se ou já se encontraram antes expostos ao excesso de interação.

Percebi ainda, que alguns entrevistados sentem-se igualmente incomodados ao serem obrigados a responder mensagens que não desejam sequer receber. Isso acontece mais freqüentemente com os usuários que usam o *e-mail* como ferramenta de trabalho, como será visto mais adiante. Além disso, a excessiva quantidade de mensagens que alguns deles recebem também acaba se tornando incômoda.

Apesar disso, verifiquei, durante a análise das entrevistas, que poucos dos entrevistados utilizam os recursos tecnológicos disponibilizados pelos servidores de *e-mail* para impedir a entrada de mensagens de *spam* (como os filtros eletrônicos e filtros *anti-spam*) ou evitar receber mensagens de pessoas com as quais não desejem interagir (como os bloqueios eletrônicos). Mesmo dizendo-se incomodados pelos abusos cometidos em algumas interações via *e-mail*, estes sujeitos, em sua maioria, não vêem necessidade de utilizar este tipo de mecanismo de defesa tecnológico. Ao que parece, eles julgam ser mais simples deletar todas as mensagens não desejadas sem sequer dar-se ao trabalho de lê-las. É uma espécie de comportamento automático: recebe-se a mensagem, ignora-se o conteúdo e desfaz-se desta o mais rápido possível. Este comportamento figura entre uma das principais formas de defesa encontradas pelos usuários para lidar com os excessos relativos à esfera da interação, ou excessos interativos, como será discutido mais à frente. A partir da exposição resumida dos principais resultados, creio ser chegada a hora de articulá-los com as teorias que embasaram o presente trabalho.

## **5.2**

### **A revolução na comunicação interpessoal**

Como visto no segundo capítulo, Castells (1999) e Lévy (1990, 1995, 1997) acreditam que as novas tecnologias da informação e comunicação trouxeram várias modificações para o nosso cotidiano. Pelo relato de meus sujeitos, por exemplo, foi possível verificar que o número de pessoas com as quais possuem contato cresceu espantosamente depois que tiveram acesso à Internet e ao correio eletrônico.

Para Castells, as redes interativas unificadas na Internet crescem exponencialmente a cada dia interconectando, cada vez mais, um maior número de pessoas. Castells acredita que estas redes acabam moldando a sociedade ao

mesmo tempo em que são moldadas por ela. O *e-mail* é a ferramenta de comunicação interpessoal que, de acordo com Castells, tem o maior índice de crescimento de uso na Internet. Deste modo, o uso do *e-mail* modificou não só a maneira das pessoas se comunicarem como também modificou os próprios hábitos rotineiros da vida dos usuários entrevistados, como foi visto na seção anterior. Da mesma forma, o uso que é feito da ferramenta também varia de acordo com os interesses do usuário, como por exemplo, uma ferramenta como o *e-mail*, que tem um potencial direcionado para a comunicação e transferência de arquivos ser utilizada como porta-arquivos pelos usuários. Isto demonstra que o uso dado à tecnologia é moldado a partir dos interesses dos usuários, como afirma Castells.

Castells diz ainda que uma revolução se caracteriza por sua “penetrabilidade” no tecido social. Levando em consideração os discursos coletados para o presente trabalho, creio não existir exemplo melhor desta “penetrabilidade” do que o correio eletrônico. Os sujeitos entrevistados para este trabalho rapidamente incorporaram o *e-mail* às suas rotinas diárias. O uso desta ferramenta é consolidado dia após dia e introduz novos hábitos e percepções na vida destes sujeitos.

O caráter interativo da Internet, abordado por Castells e por Lévy, também fica nítido ao analisar os hábitos comuns aos meus usuários: a ferramenta é usada para obter contato mais rápido e fácil, principalmente, com pessoas de localidades distantes. Ou seja, a maioria deles utiliza o *e-mail* prioritariamente para a comunicação interpessoal em diferentes níveis. Este caráter interativo pode ser notado ainda na alusão que minimamente metade dos entrevistados faz aos programas de *Chat*. Pelo menos metade dos usuários entrevistados utiliza ainda outros programas interativos, como o ICQ, para conhecer novas pessoas e manter os vínculos de amizade já construídos nestes novos dispositivos comunicacionais.

Pierre Lévy, por sua vez, além de ter um pensamento similar ao de Castells no que se refere às novas tecnologias da informação e às transformações por estas instauradas, acredita ainda que a vivência no ciberespaço é baseada em uma busca por contato entre os seres humanos. Como visto no discurso dos entrevistados, eles travam suas interações diárias a partir de pontos convergentes de interesses específicos, como proposto por Lévy. Além disso, o fato de a comunicação com outras pessoas ter aumentado a partir do uso do correio eletrônico comprova a teoria do universal por contato, apresentada por Lévy. Meus entrevistados buscam

no correio eletrônico um modo mais fácil e rápido de conhecer e interagir com outras pessoas.

Da mesma forma, uma das grandes vantagens do *e-mail* citadas pelos entrevistados é justamente aquela que Pierre Lévy considera a mais importante transformação trazida pela Internet: a interconexão mundial de computadores e pessoas. De acordo com Lévy, o *e-mail* é um dos novos dispositivos comunicacionais todos-todos, isto é, que tem um potencial de possibilitar a interação entre todas as pessoas que o utilizam. É interessante lembrar novamente que meus entrevistados afirmaram utilizar o correio eletrônico para se comunicar com pessoas de outros lugares do mundo. Creio que isto caracteriza a interconexão mundial e, além disso, consolida a visão do correio eletrônico como uma ferramenta de interação todos-todos.

A partir do potencial de interconexão todos-todos do correio eletrônico é possível afirmar que meus usuários tornaram-se potencialmente disponíveis para o resto do mundo através deste dispositivo comunicacional. O fato de estarem potencialmente disponíveis para interagir com o mundo inteiro através do correio eletrônico é o pilar da teoria apresentada por Ljungberg e Sorensen (1998). Ao se tornarem disponíveis para a interação com pessoas do mundo inteiro, meus usuários estariam, na visão destes dois autores, sujeitos a vivenciar o excesso de interação.

Ljungberg e Sorensen introduziram o conceito do excesso de interação, argumentando que interações não desejadas, em meios comunicacionais indesejados, acarretam a vivência de tal excesso. Vale lembrar, que os autores levaram em conta ainda o contexto da interação, onde uma pessoa pode não querer interagir com uma outra em função do conteúdo da mensagem, do emissor da mensagem ou da situação na qual a mensagem é recebida. Além do contexto, mencionaram ainda a modalidade da interação, onde o dispositivo comunicacional pode ser indesejado pelos atores da interação.

Na pesquisa realizada para o presente trabalho, tornou-se evidente que alguns entrevistados passam ou já passaram pelas situações descritas por estes autores. No que se refere ao contexto da interação, os usuários informaram estar constantemente recebendo mensagens não desejadas ou requisitadas, como os *spams*. Além disso, recebem também inúmeras mensagens não desejadas de pessoas conhecidas ou amigos. Já no tocante à modalidade da interação, o *e-mail*

pareceu ser o meio preferido de interagir, seja para questões profissionais ou pessoais, em detrimento de outros dispositivos comunicacionais. Além do *e-mail*, o programa virtual interativo ICQ é utilizado por pelo menos metade dos entrevistados para bate-papo informal. Desta forma, meus usuários vivenciam o excesso de interação majoritariamente no que se refere ao *contexto* da interação. Ou seja, estes entrevistados encontram-se constantemente em situações nas quais não querem interagir com determinadas pessoas sobre determinados assuntos em determinados momentos.

Uma passagem interessante do artigo de Ljungberg e Sorensen é quando se referem às mensagens de *spam*. Para esses autores, o *spam* não está situado somente no âmbito da informação e do excesso de informação. Por se tratar de uma mensagem não desejada, os autores argumentam que o *spam* está inserido na esfera da interação e contribui para o excesso de interação. Dessa maneira, *todos* os meus entrevistados estariam vivenciando o excesso de interação, já que, *todos* convivem diariamente com a recepção de mensagens de *spam*.

Mais interessante que o efeito das mensagens de *spam*, no entanto, é o fato de alguns de meus entrevistados estarem sujeitos a receber mensagens incômodas de amigos ou conhecidos. Creio que aqui o conceito do excesso de interação se aplica ainda melhor por se tratar não somente de uma interação não desejada que implica em uma reação automática (deletar), mas em alguns casos, de mensagens incômodas que podem inclusive exigir uma resposta. Nesta situação, é possível detectar ainda que estes mesmos usuários experimentam o excesso de demanda de interações. Vale lembrar, que o excesso de demanda de interação refere-se a uma situação na qual um usuário se encontra frente à demanda para responder a uma interação não desejada ou uma interação em uma situação não desejada. A demanda para responder mensagens, no entanto, não é a mesma para todos os entrevistados.

Alguns acreditam que se correspondem com muitas pessoas e vêem o ato de responder mensagens como uma tarefa ou obrigação. Por conta disso, criaram o hábito de responder posteriormente a algumas mensagens. Entretanto, este hábito também está presente na vida dos usuários que comprovadamente respondem muitas mensagens diariamente. Estes usuários são aqueles que utilizam o *e-mail* prioritariamente como ferramenta de trabalho e, algumas vezes, por conta da falta de tempo, priorizam certas mensagens em detrimento de outras.

Assim sendo, meus entrevistados em sua totalidade vivenciam o excesso de interação, porém apenas alguns entrevistados forneceram dados que indicam que eles vivenciam também o excesso de demanda de interações. A maioria dos usuários que experimenta ou já experimentou o excesso de demanda de interação são pessoas que usam o *e-mail* como ferramenta de trabalho. No entanto, usuários que utilizam o *e-mail* para manter contatos pessoais ou acadêmicos também relataram encontrar-se, eventualmente, sujeitos a responder a uma demanda para interagir não desejada.

A quantidade de mensagens recebidas diariamente é um outro ponto interessante. Pude detectar que alguns dos entrevistados sofrem e sentem-se sobrecarregados por ter que lidar com um excessivo número de mensagens de *e-mail* diariamente. Estes usuários são aqueles que utilizam o *e-mail* como uma ferramenta de trabalho. É possível concluir que o excesso de mensagens recebidas e a sensação de sobrecarga que surge a partir da vivência dos excessos interativos está diretamente relacionada ao trabalho. Foi possível observar que, pelo menos subjetivamente, estes usuários enxergam sua experiência no *e-mail* como uma atividade que acarreta a vivência de excessos e desencadeia uma sensação de sobrecarga.

Para finalizar esta seção, vale lembrar que por conta da Revolução Industrial, Simmel (1902) percebeu a emergência de dois novos tipos de mecanismos de defesa por causa dos excessos instaurados pelas transformações sociais daquela época. Pude perceber que coisa semelhante acontece com meus entrevistados. Eles já começam a se articular e assumir comportamentos similares como forma de se defender dos excessos causados pelas interações via *e-mail*. Esta discussão, entretanto, ficará para a próxima seção.

### 5.3

#### **Os excessos interativos e os novos mecanismos de defesa**

Como venho discutindo até agora, durante a pesquisa realizada com quinze usuários do correio eletrônico, busquei investigar como tais sujeitos percebiam e lidavam com os novos excessos relativos à interação. Esses entrevistados demonstraram, através de suas falas, estar enfrentando um ou mais desses excessos. A experiência com os excessos interativos acaba por causar, inclusive, uma sensação de sobrecarga para alguns dos meus entrevistados. Isso acontece,

majoritariamente, com os entrevistados que vêm no *e-mail* uma ferramenta de trabalho. Entretanto, os outros também sentem que algumas das interações que travam via correio eletrônico são um pouco excessivas em alguns aspectos.

Acredito que seja a hora de dividir meus entrevistados em três grupos distintos: 1) aqueles que se sentem sobrecarregados pela quantidade e teor das interações diárias; 2) aqueles que não têm uma sensação de sobrecarga em relação aos contatos via *e-mail* e 3) aqueles que já tiveram a sensação de sobrecarga e por conta disso modificaram alguns dos hábitos em relação ao *e-mail*.

No primeiro grupo, estão os entrevistados que trabalham com o *e-mail*. Alguns se sentem sobrecarregados com a manipulação diária de grandes quantidades de mensagens que, além de tudo, exigem respostas. Este grupo é composto, em sua totalidade, por Joana Barbosa (31 anos, empresária de bandas), Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente), Cláudio Costa (29 anos, estudante de Administração, prestador de serviços), Luiz Carlos Ferreira (28 anos, advogado e músico), Anderson Silveira (25 anos, programador) e Júlio Almeida (28 anos, operador de microinformática). Entre estes usuários, é válido ressaltar que Fernando Galiotto, Cláudio Costa e Júlio Almeida vivenciam os três tipos de excesso interativo detectados na pesquisa. Além disso, há aqueles que não manipulam grandes quantidades de mensagens. Mas para quem o conteúdo de algumas mensagens recebidas é exaustivo e se traduz em uma sensação de sobrecarga por implicar numa interação trabalhosa ou acarretar a vivência do excesso de demanda de interação. Este é o caso de Joana Barbosa e Luiz Carlos Ferreira. Existe ainda uma exceção neste grupo, Walter Peixoto (26 anos, músico), que é um dos usuários que utiliza o *e-mail* para divulgar sua banda e fazer negociações e informa gostar desta atividade e não se incomodar em responder mensagens. Este usuário, não vivencia o excesso de demanda de interações. Vale ressaltar ainda, que alguns dos usuários deste grupo utilizam o *e-mail* tanto para o trabalho quanto para a manutenção de contatos pessoais, este é o caso de Anderson Silveira, Joana Barbosa e Júlio Almeida.

No segundo grupo, estão os usuários que encaram a Internet majoritariamente como uma grande diversão e o correio eletrônico como uma ferramenta que possibilita conhecer pessoas e culturas diferentes de maneira rápida, fácil e econômica. Neste grupo encontram-se Leonardo Barcelos (25 anos,

estudante de Direito), Maurício Barros (27 anos, estudante de Informática), Alexandre Barreto (26 anos, gerente da área técnica de Informática), Ricardo Antunes (26 anos, estudante de Informática) e Heloísa Navarro (26 anos, estudante de Psicologia). Estes usuários, vez ou outra, se encontram expostos ao excesso de interação ou ao excesso de demanda de interação. Entretanto, eles não se incomodam tanto com isso como os do grupo anterior. As interações aqui estão associadas ao prazer de estar em contato com outras pessoas. Um grande número de mensagens recebidas também não é problema para este grupo.

No terceiro grupo, encontram-se sujeitos como Giovanni Bocelli (25 anos, estudante de Direito), Diana Rezende (47 anos, professora de Português) e Rafael Medeiros (31 anos, físico e músico), que já passaram por situações descritas nos três excessos interativos e, por conta disso, mudaram o uso que faziam do correio eletrônico. Estes usuários já se encontraram em situações onde recebiam uma quantidade de mensagens excessivas e/ou não desejadas. Para se livrar desta situação, algumas medidas, como mudar o endereço eletrônico e reduzir o número da lista de contatos via *e-mail*, foram tomadas. Este tipo de comportamento é muito interessante, pois foi utilizado como uma forma de se defender contra os abusos causados pelo potencial interativo do *e-mail*.

Este não foi, no entanto, o único grupo a me fazer vislumbrar artimanhas para lidar com os excessos interativos. O grupo dos usuários que trabalham com o *e-mail* também forneceu dados bastante interessantes a este respeito. Além disso, o grupo de usuários que utiliza o *e-mail* como diversão também expôs opiniões e idéias interessantes sobre como agiriam ao se deparar com este tipo de situação. Vale ressaltar ainda, que todos os entrevistados acreditam que a sobrecarga está diretamente ligada ao uso do *e-mail* para o trabalho.

Na maioria dos casos, estes sujeitos não percebem claramente que estão vivenciando estes novos excessos trazidos pelo uso do *e-mail* como dispositivo comunicacional. Ainda assim, apresentam preocupação em não se deixar entrar numa situação como esta.

Entre as formas de defesa mais comuns, foi possível perceber que poucos usuários fazem uso dos recursos eletrônicos oferecidos pelos servidores de *e-mail*, como forma de evitar e reduzir a quantidade de mensagens ou interceptar mensagens não desejadas. Além disso, o hábito já citado de responder posteriormente a algumas mensagens também é uma forma de não se expor ao

excesso de demanda de interações. Outro comportamento interessante é o de ter várias contas de *e-mail* direcionadas a fins diferentes como forma de filtrar os diferentes níveis de relacionamento. Além disso, o uso de uma conta sobressalente ou genérica para informar a *sites* ou pessoas, com as quais não se quer manter um contato assíduo, foi outra artimanha utilizada por alguns entrevistados para se preservar dos excessos interativos. Apagar instantaneamente mensagens não desejadas também foi um modo bastante utilizado por estes usuários para lidar com o excesso de interação. Estas novas formas de defesa serão discutidas mais detalhadamente na próxima seção.

#### 5.4 Como lidar com a Era dos Excessos

É possível concluir que o alargamento de possibilidades de interação, isto é, a facilidade e velocidade com que as interações podem ocorrer na Internet, acabou resultando no surgimento de novos excessos: os excessos interativos. Estes excessos provocam a necessidade de se descobrir formas de lidar com esta situação ou se defender de uma abundância de interações e contatos.

As novas formas de defesa encontradas por meus usuários são diversas. Estas novas formas de defesa parecem estar ainda em formação, ou seja, não existe ainda uma reação específica para lidar com um, ou mais, destes excessos.

Para evitar o excesso de interação no que se refere à recepção de mensagens não desejadas, por exemplo, a palavra de ordem parece ser “deletar”. Meus entrevistados informaram apagar sistematicamente todas as mensagens que não consideram importantes ou que não foram por eles requisitadas. No caso do *spam* esta reação é até mais rápida. Nenhum deles sequer lê a mensagem. Ao identificar mensagens deste tipo apagam-nas rapidamente para esvaziar suas caixas postais e se livrar do transtorno.

Ainda no caso do *spam*, dois depoimentos interessantes apareceram. Alexandre Barreto e Ricardo Antunes informaram que entram em um processo de interação com o *spammer*, para protestar contra o abuso destes ao enviar-lhes uma mensagem não requisitada e não autorizada.

Quando se trata de mensagens não desejadas enviadas por conhecidos, alguns entrevistados informaram que tentam negociar a remoção de seu endereço eletrônico, da lista de contatos do emissor. Entretanto, isso nem sempre resolve o

problema. A alternativa aqui também é a de apagar as mensagens que continuam a chegar.

Quando a interação não desejada refere-se especificamente ao emissor da mensagem, isto é, não se deseja interagir com aquela pessoa, os entrevistados simplesmente não respondem à demanda ou utilizam recursos tecnológicos para bloquear a chegada de novas mensagens daquele indivíduo.

Acredito que os comportamentos acima descritos se traduzem em uma espécie de indiferença para com o conteúdo ou o emissor das mensagens não desejadas. Estas mensagens são absolutamente destituídas de valor e precisam ser destruídas ou evitadas. Este tipo de reação remete à reserva e à atitude *blasé* descritas por Simmel (1902) na época da Revolução Industrial. Aqui, parece ocorrer uma espécie de embotamento afetivo que leva estes entrevistados a ignorar completamente as mensagens e conseqüentemente, as pessoas com as quais não desejam interagir.

No que se refere ao excesso de demanda de interação, figuram entre as alternativas: responder posteriormente às mensagens que requisitam respostas, priorizar a resposta de mensagens que sejam consideradas de extrema importância para os usuários e a separação de um momento especial do dia para se dedicarem a responder mensagens.

O excesso de demanda de interação está majoritariamente relacionado ao trabalho. Entretanto, entrevistados que não utilizam o *e-mail* como ferramenta de trabalho também informaram vivenciar, eventualmente, o excesso de demanda de interação. Na maior parte dos casos, uma situação como esta, responder a uma interação não desejada, é vivida com uma certa angústia, por conta da obrigatoriedade envolvida na ação. No entanto, ainda existem aqueles que buscam ver um lado positivo nesta demanda: o de que seus trabalhos estão sendo reconhecidos e, por isso, eles são cada vez mais requisitados ou ainda, de que a comunicação por *e-mail* é mais fácil e rápida que o deslocamento físico para resolver algum problema pessoalmente. Além disso, o relato de Rafael Medeiros (31 anos, músico e físico) sobre como lida com uma grande demanda para interagir é bastante interessante. Rafael informou que busca automatizar as respostas às perguntas que chegam através do correio eletrônico apresentando-as em bloco em seus *sites* na Internet.

O excesso de mensagens recebidas é o último excesso interativo detectado nesta pesquisa. Este excesso, como visto antes, é vivido apenas pelos usuários que trabalham com o *e-mail*. Para lidar com este problema, os usuários utilizam alguns dos recursos já citados em relação aos outros excessos como: pedir a remoção do endereço em listas de correntes e separar momentos especiais para responder um grande número de mensagens. Ser mais seletivo e passar o endereço eletrônico a um número reduzido de pessoas também é uma outra estratégia utilizada para reduzir a quantidade de mensagens a receber.

Na opinião de alguns dos entrevistados, a demanda e o excesso de mensagens são criados pelo próprio usuário. Ou seja, somos nós mesmos quem criamos as possibilidades de estarmos disponíveis e assim nos colocamos sujeitos a vivenciar o excesso de quantidade de mensagens recebidas. Para estes usuários, a solução é reduzir os contatos feitos por *e-mail*.

Ainda há o caso de Fernando Galiotto (25 anos, estudante de Administração, assistente de atendimento ao cliente) que acredita que se administrasse melhor seu tempo evitaria vivenciar a sobrecarga de interações. Fernando acha que a culpa por vivenciar os excessos interativos é decorrente da má organização de seu tempo.

Para concluir, vale assinalar que a sensação de sobrecarga oriunda da vivência dos excessos interativos também está majoritariamente ligada ao trabalho. Como informado por Júlio Almeida (28 anos, operador de microinformática), o excesso de mensagens recebidas aliado à obrigatoriedade de ler e responder mensagens é o que gera a sensação de sobrecarga relacionada aos excessos interativos. Vale ressaltar ainda, que para lidar com a sensação de sobrecarga trazida pela vivência destes excessos, alguns usuários buscam se desligar temporariamente das atividades na Internet.