

ẢNH HƯỞNG CỦA E-MAIL TẠI NƠI LÀM VIỆC

Thư đi

Thư điện tử (e-mail) đã trở thành một phần không thể thiếu được của cơ cấu thông tin trong một tổ chức. Nó được xem là một phương tiện truyền thông hữu hiệu, nhưng nếu khai thác không đúng cách, nó có thể làm giảm năng suất lao động của nhân viên.

Việc đọc và trả lời e-mail dĩ nhiên làm người ta phải gián đoạn dòng tư tưởng hay những công việc khác, dẫn đến sự thiếu tập trung vào công việc khiến năng suất bị giảm. Một số nhân viên biện luận rằng họ có thể vừa làm việc với e-mail vừa thực hiện những công việc khác. Nhưng thực ra, theo Kathleen Nadeau, nhà tâm lý học kiêm tư vấn cho doanh nghiệp, chuyên nghiên cứu về việc quản lý thời gian và những rối loạn của chúng thiếu tập trung, “não bộ của chúng ta không có khả năng thực hiện hai tác vụ cùng một lúc.” Bà nói việc thường xuyên gián đoạn một công việc này để thực hiện một công việc khác làm quá trình nhận thức của chúng ta bị suy kiệt một cách nhanh chóng.

Tuy nhiên, nói như vậy không có nghĩa là phủ nhận tác động tích cực của e-mail. Một số nhà tâm lý khác cho rằng những gián đoạn do e-mail ở một mức độ nào đó có thể làm tăng tính sáng tạo và năng lực làm việc của con người.

Adam Cox, chuyên gia tâm lý đã có nhiều năm nghiên cứu về ảnh hưởng của việc thực hiện nhiều tác vụ cùng một lúc và những sự gián đoạn, giải thích rằng khi chúng ta nhận những e-mail liên quan đến công việc, chúng thường kích thích phần vỏ não dưới trán (prefrontal cortex) khiến chúng ta giải quyết các vấn đề một cách tốt hơn. Phần vỏ não này là vùng chuyên cấu tạo và hình thành những ý tưởng và ngôn ngữ, cũng như điều hòa những tình cảm yêu, ghét, giận hờn của con người.

Nhưng việc gì cũng có những giới hạn của nó. Cox lưu ý: “Chúng ta không biết rằng đọc và trả lời bao nhiêu e-mail là vừa, nhưng rõ ràng là đến một mức độ nào đó, nó không còn làm tăng khả năng làm việc nữa.”

Như vậy, vấn đề đặt ra là có cần giới hạn số lần kiểm tra hộp thư e-mail trong một ngày hay không. Đa số các chuyên gia đều đồng ý rằng điều này phụ thuộc vào công việc và ngành nghề của mỗi người, và họ nên tự đề ra quy định cho riêng mình.

Christi Youd, Chủ tịch hãng tư vấn Organize Enterprise và là tác giả cuốn sách Organize Your

Office for Success (Tổ chức văn phòng của bạn để thành công), đề nghị thực hiện việc kiểm tra này hai lần một ngày vào mười giờ sáng và một hay hai giờ chiều, vì như vậy chúng ta sẽ còn một hay hai giờ làm việc sau đó.

Trái lại, nhà tư vấn về nghề nghiệp, Debra Condren, cho rằng việc ấn định một thời điểm cụ thể để kiểm tra e-mail có thể tạo căng thẳng nhiều hơn, đặc biệt là khi bạn chưa kịp xem một thư quan trọng của sếp hay của khách hàng.

Thomas Jackson, Giáo sư trường Đại học Loughborough ở Leicestershire, Anh, đã cùng hai người đồng sự là Ray Dawson và Darren Wilson thực hiện một cuộc nghiên cứu đánh giá mức độ ảnh hưởng của những lần gián đoạn do e-mail gây ra tại nơi làm việc. Cuộc nghiên cứu được tiến hành tại Danwood Group – một công ty chuyên cung cấp thiết bị văn phòng, có hơn 500 nhân viên làm việc ở 19 chi nhánh của công ty trên khắp nước Anh.

Kết quả cho thấy đa số nhân viên đều dùng chương trình kiểm tra thư mới đến năm phút một lần, và mất từ sáu giây đến hai phút để trả lời một thư. Thời gian để họ trở lại mức độ làm việc giống như trước khi bị gián đoạn bởi e-mail là 64 giây. Dù những khoảng thời gian này có thể không nhiều, nhưng với một số lượng e-mail nhận được ngày càng tăng trong một ngày thì mức ảnh hưởng lũy tiến của nó không còn là ít nữa.

Từ đó, Jackson đề nghị một số phương pháp để giúp nhân viên giảm ảnh hưởng của những gián đoạn trong công việc do e-mail gây ra. Ví dụ như, kéo dài thời gian kiểm tra thư mới đến lên 45 phút một lần thay vì năm phút, như vậy họ sẽ có thêm nhiều thời gian hơn để làm công việc thực sự của họ.

Một trong những vấn đề lớn hiện nay là số lượng e-mail nhận được trong một ngày đối với một số người có thể là khá nhiều, trong đó có nhiều thư rác. Vậy người ta phải làm gì trước khi mở thư ra xem? Các chuyên gia cho biết người ta có thể bỏ ra khoảng hai phút để xem qua những e-mail họ muốn trả lời, và thường xóa ngay lập tức những e-mail không cần thiết khác, nhất là thư rác.

Theo Eric Abrahamson, giáo sư trường Kinh doanh Columbia ở New York, bạn có thể dùng chức năng xem trước để hiển thị một vài dòng đầu tiên của nội dung, từ đó quyết định thư nào có thể xóa ngay, thư nào cần phải trả lời...

Bà Youd nói Microsoft Outlook và một số chương trình quản lý e-mail khác có chức năng đánh dấu mức độ ưu tiên của các thư bằng biểu tượng cờ với nhiều màu sắc khác nhau – màu đỏ là mức ưu tiên cao nhất. Chức năng này giúp bạn có thể phân loại các thư cần phải trả lời nhưng chưa thể trả lời ngay được.

Trong thời đại bùng nổ thông tin như ngày nay, việc quản lý tốt các phương tiện thông tin liên lạc hiện đại như e-mail và tán gẫu (chat) là điều cần thiết. Những công cụ hiện đại đó giúp chúng ta trao đổi thông tin nhanh chóng hơn nhưng cũng có những tác động không tốt đến năng suất lao động. Vấn đề chủ yếu là chúng ta sử dụng chúng như thế nào để khai thác tối đa công năng của chúng.

