

# Tens un e-mail

## Sobre l'ús i l'abús del correu electrònic a la feina

Joan Teixidó Saballs<sup>1</sup>  
Universitat de Girona

Quan, l'any 1998, Meg Ryan i Tom Hanks van protagonitzar la comèdia romàntica *Tens un e-mail* ens presentaven una imatge ensucrada del correu electrònic, una eina que havia de fer més fàcil, còmoda i barata la comunicació entre les persones. Amb només deu anys (*los tiempos avanzan que es una barbaridad!*) la cosa ja no sembla tan idíl·lica: el nombre de missatges s'ha multiplicat exponencialment, han aparegut tota mena de virus, no paren d'arribar missatges-escombraries oferint Viagra, Rolex o juguesques en un casino virtual, amics i coneguts t'inclouen en llistes de distribució a través de la quals t'envien acudits (acompanyats de l'indefectible ¡Molt bo!) o missatges de pau i fraternitat universal...

Sembla que l'invent se'ns ha escapat de qualsevol control i ha pres vida per si mateix. En un món abocat als excessos, on la mesura, la moderació i la discreció han esdevingut anacronismes, la major part dels avenços humans es reboten contra els seus creadors: les dietes d'aprimament esdevenen anorexia; la cirurgia estètica, obsessió per la imatge personal; la possibilitat de trucar i enviar missatges des de qualsevol lloc a qualsevol hora, addició al mòbil... Estudis recents del professor Cary Cooper<sup>2</sup> posen de manifest que l'e-mail és una dels principals causants d'estrès laboral. Des d'aquesta perspectiva alguns psiquiatres parlen d'*infomania* per referir-se a la dependència de l'ordinador; demanen que es consideri una malaltia mental i, arran d'aquesta consideració, que sigui tinguda en compte en la prevenció de riscos laboral. En aquest context, l'abús del correu electrònic, be sigui a casa o a la feina, també pot ser desencadenant de comportaments patològics. Es tracta de fer-ne un bon ús.

La utilització del correu electrònic als diversos llocs de treball de l'administració pública constitueix, sense cap mena de dubte, un avenç que possibilita donar un millor servei al ciutadà (estalviant-li desplaçaments i esperes) i, alhora, optimitzar i augmentar la qualitat de la feina: no cal fer tantes reunions, evita un munt de trucades telefòniques, queda constància escrita del contingut dels missatges, és de fàcil emmagatzematge, permet la comunicació entre persones amb ritmes laborals diferents, elimina molta paperassa, etc. Tot això és cert. Però també ho és que els treballadors públics cada vegada dediquen més temps de la seva jornada laboral a atendre el correu electrònic. Una hora, dues, fins i tot tres. En alguns casos, continuaran treballant des

---

<sup>1</sup> Entre d'altres obres que tenen en compte el comportament humà a les organitzacions des d'una perspectiva aplicada, és autor de *La Comunicació als centres educatius*. Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, 1999

<sup>2</sup> Cary Cooper es professor de psicologia organitzacional i salut laboral a la Management School de la Lancaster University Entre d'altres, cal citar el treball "Stress and the changing nature of work", in *Creating the Productive Workplace*, Spon Press 2004

de casa per deixar la bústia neta per l'endemà. L'abús del correu contribueix a la cada vegada més ostensible malaltia social consistent a estar enganxat a la xarxa i, alhora, viure aïllat dins una mena de bombolla delimitada per la taula de treball, la butaca i l'ordinador. Ja ho diuen els *quicos*: “Jaume, en lo de l'Internet fa mil amistats, quasi en tot lo món s'ha comunicat, però mai surt de casa i sempre es queda allí tancat”<sup>3</sup>

Quan el volum de missatges que genera una organització és molt elevat (i els índex que s'atenyen a llocs com els centres educatius o les corporacions locals, certament, ho són) sembla indispensable establir un protocol d'utilització del correu electrònic com a eina de comunicació que tingui en compte aspectes formals (imatge corporativa, format dels documents, tractaments a les persones...), aspectes organitzatius (qualitat de la feina, funcionalitat, projecció pública) i, sobretot, aspectes professionals (foment de les bones pràctiques) que contribueixin al benestar i al desenvolupament personal i professional dels empleats públics. Són moltes les entitats que s'han ocupat del de les dues primeres dimensions (establint protocols d'ús i manuals d'estil). Perquè la millora sigui real, en canvi, necessàriament s'ha de tenir en compte la tercera, és a dir, les persones. Es tracta d'establir plans de formació i assessories (grupals i/o personalitzades) dirigides al desenvolupament personal relacionats amb l'ús higiènic del correu. Cal entendre que les tres dimensions es troben indissociablement unides, que han d'avançar de la mà. I aquest ja no és un enfocament tant habitual. Per tal d'avançar-hi, heus ací alguns consells pràctics per sobreviure a l'allau d'*emilis*.

**1.- Treu l'alarma.** Els programes de correu porten incorporada una alarma acústica que emet una avís quan arriba un correu. Quan sona, ens assalta la temptació de deixar el que estem fent per veure què ens ha arribat de nou, amb la consegüent fragmentació de la feina, pèrdua de concentració, increment de l'estrès, etc. Ets tu qui ha d'establir la freqüència i l'oportunitat de consultar el correu: a l'inici i al final de la jornada, a mig matí o quan o creguis convenient. No deixis que una alarma ho faci per tu.

**2.- Elimina tot el que sigui superflu.** D'un dia per l'altre, t'arriba un munt de correus no desitjats: ofertes, acudits, promocions... També hi ha missatges antics que ja no tenen sentit. Quan tinguis clar que no t'interessen, marca'ls tots i elimina'ls d'una tacada. Procura mantenir la bústia ordenada; només ha d'haver-hi els missatge que has de respondre o que t'interessa conservar.

**3.- Gestiona la llibreta d'adreces.** Sovint mantenim missatges vells a la bústia perquè volem conservar l'adreça del remitent. Sembla més lògic incorporar-la a la llibreta de direccions i eliminar el missatge. La gestió de la llibreta requereix temps i sistematicitat. Decideix com guardaràs les adreces que t'interessen (pel nom de la persona, pel cognom o per l'adreça electrònica), afegeix informació a la fitxa que te'n permeti la identificació (la procedència, el tema pel qual heu entrat en contacte) i revisa-la de tant en tant (sempre s'hi extravien adreces que no responen al criteri fixat). Vol temps però paga la pena.

**4.- Actualitza els grups de distribució.** Quan una part de la informació que genera l'organització s'ha de fer arribar sempre a les mateixes persones, resulta útil la creació de grups de distribució: els membres d'una comissió, els representants d'un Consell, els membres d'un equip de treball... Ara bé, els grups són vius i els membres que els componen canvien. Cal anar alerta a actualitzar els grups de distribució (incloent-hi els

---

<sup>3</sup> Quico el Cèlio, el noi i el mut de Ferreries: “Coses d'aquí” dins l'àlbum *No es pot viure!* (2004)

nous i eliminant els que ja no en formen part) per assegurar-se que tothom rep la informació adequada.

**5.- Estableix un temps de resposta per a cada missatge.** Com a criteri general, si s'ha de respondre un missatge, com més aviat ho facis, millor. Així ens trauràs de sobre la pressió. Ara bé, això no sempre és possible. Una bona pràctica consisteix a establir un termini mental de resposta: hi ha missatges que convé respondre amb immediatesa; altres, poden esperar una mica i n'hi ha d'altres que no cal respondre. Fer-te un mapa mental de la temporalitat amb la qual penses respondre els diversos missatges o emetre'n de nous t'ajuda a adquirir un major control de la pròpia activitat i, per tant, a viure-la amb més tranquil·litat.

**6.- Posa atenció a l'escriptura.** L'aparició dels SMS i els e-mails ha comportat un descens en la correcció del llenguatge, tant en els aspectes formals (ortografia, morfologia, sintaxi) com semàntics (significat) la qual cosa suposa un empobriment en la comunicació. Escriure d'una manera clara, correcta i concisa és un exercici costós; se n'ha d'aprendre i s'ha de conrear. L'afany per anar de pressa sovint comporta malentesos i errors que, posteriorment, hauran de ser resolts amb els consegüents perjudicis: temps, esforços, tensions, conflictivitat... Un bon costum consisteix a rellegir-ho abans d'enviar-ho. Es tracta de posar-te en lloc del destinatari i d'anticipar els aspectes que poden ser de difícil comprensió o que poden induir a confusions.

**7.- Tria amb cura l'assumpte.** Quan hagi acabat d'escriure el missatge dedica uns moments a pensar: de què va el missatge?, quin objectiu persegueix? què n'espero de la persona que el rebrà?... La resposta a aquestes preguntes t'ajudarà a concretar l'assumpte. Es tracta d'un element que ajudarà el receptor a entendre'l i, també, a assignar-li un o altre nivell de prioritat. Evita la utilització de les fórmules genèriques (Molt Important!, Urgent!,) que no aporten informació específica. Fer-ne un bon ús implica que hagin estat prèviament pactades amb el receptor.

**8.- Evita els elements distractors.** El mail és molt útil per tractar aspectes objectius, propis de la feina: un expedient, un avís, la tramesa de documentació... Les prestacions són més limitades, en canvi, quan es tracta d'expressar aspectes íntims: emocions, interpretacions divergents, ironies... Per contribuir a l'expressivitat dels mails hi ha múltiples recursos gràfics que s'hi poden afegir: emoticons, animacions, etc. els quals són més propis de l'àmbit personal que no pas del laboral.

**9.- No vulguis ser la baga de cap cadena.** Quan rebis missatges en els quals se't convida a difondre'ls entre un nombre determinat d'amics i d'amigues per obtenir els suposats beneficis que s'hi anuncien, valora adequadament la seriositat de la iniciativa abans de tirar endavant. Pensa què s'hi amaga al darrera? La distribució piramidal actua com una cadena que engrillona el receptor; tallar-la és ben senzill. N'hi ha prou amb no continuar-la.

**10.- Parla, somriu, surt a prendre l'aire.** El mail només és una eina. Va molt bé per algunes coses però també té limitacions. Hi ha qüestions que les resoldrem molt millor amb una conversa directa (el somriure, la mirada, l'actitud...), una trucada telefònica (el to de veu, la reciprocitat en els torns de paraula, la improvisació...) o, simplement, tot xerrant a l'hora d'esmorzar. No hem d'oblidar la importància de la dimensió social de la feina, l'establiment de les relacions fluides entre companys que treballen a diversos de diversos departaments, la sociabilitat en el tracte amb l'usuari... Tot plegat, contribueix a la creació d'un clima laboral positiu.

L'adopció de criteris d'ús del correu electrònic a la feina ha de tenir en compte els interessos organitzatius i alhora ha de procurar el benestar i el desenvolupament personal i professional dels empleats públics. Ambdós aspectes es troben indissociablement units, han d'avançar de la mà.