

---

## Tienes un e-mail

Sobre el uso y el abuso del correo electrónico en el trabajo

---

Joan Teixidó Saballs<sup>1</sup>  
GROC

Cuando, en el año 1998, Meg Ryan y Tom Hanks protagonizaban la comedia romántica *Tienes un e-mail*, nos presentaban una imagen dulce del correo electrónico, una herramienta que había de hacer más fácil, cómoda y barata la comunicación entre las personas. Sólo diez años más tarde (*¡los tiempos avanzan que es una barbaridad!*) el adelanto ya no parece tan idílico; el número de mensajes se ha multiplicado exponencialmente, han aparecido todo tipo de virus, no paran de llegarnos mensajes basura ofreciendo Viagra, Rolex o apuestas en un casino virtual, amigos y conocidos te incluyen en listas de distribución a través de las cuales te envían chistes (acompañados del indefectible “¡Muy bueno!”) o mensajes de paz y fraternidad universal...

Parece que el invento escapa a cualquier control y que ha tomado vida propia. En un mundo abocado a los excesos, donde la medida, la moderación y la discreción se han convertido en anacronismos, la mayor parte de los avances humanos se vuelven contra sus creadores: las dietas para adelgazar se convierten en anorexia; la cirugía estética, en obsesión por la imagen personal; la posibilidad de llamar y enviar mensajes desde cualquier lugar a cualquier hora, en adicción al móvil... Estudios recientes del profesor Cary Cooper<sup>2</sup> ponen de manifiesto que el e-mail es una de las principales causas de estrés laboral. Desde esta perspectiva algunos psiquiatras hablan de *infomanía* para referirse a la dependencia del ordenador; piden que se considere una enfermedad mental y, partiendo de esta consideración, que esté presente en la prevención de riesgos laborales. En este contexto, el abuso del correo electrónico, tanto en casa como en el trabajo, también puede ser desencadenante de comportamientos patológicos. Se trata de hacer un buen uso.

---

<sup>1</sup> Entre otras obras que tienen en cuenta el comportamiento humano en las organizaciones desde una perspectiva aplicada, es autor de *La Comunicació als centres educatius*. Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, 1999

<sup>2</sup> Cary Cooper es profesor de psicología organizacional y salud laboral a la Management School de la Lancaster University, entre otros, se debe citar el trabajo "*Stress and the changing nature of work, in Creating the Productive Workplace*", Spon Press 2004

La utilización del correo electrónico en los diversos lugares de trabajo de la administración pública constituye, sin duda alguna, un avance que posibilita dar un mejor servicio al ciudadano (ahorrándole desplazamientos y esperas) y, a la vez, optimizar la calidad del trabajo. No hace falta hacer tantas reuniones, evita un sinnúmero de llamadas telefónicas, queda constancia escrita del contenido de los mensajes, es de fácil almacenamiento, permite la comunicación entre personas con ritmos laborales diferentes, elimina mucho papeleo, etc. Todo esto es verdad. Pero también lo es que los trabajadores públicos cada vez dedican más tiempo de su jornada laboral a atender el correo electrónico. Una hora, dos e incluso tres. En algunos casos, continuarán trabajando desde casa para dejar el buzón limpio para el día siguiente. El abuso del correo contribuye a la cada vez más ostensible enfermedad social consistente en estar conectado a la red y, a la vez, vivir aislado dentro de una especie de burbuja delimitada por la mesa de trabajo, la butaca y el ordenador. Ya lo dicen los *quicos*: “Jaume, en lo de Internet hace mil amistades, se comunica con casi todo el mundo, pero nunca sale de casa y siempre se queda allí encerrado”<sup>3</sup>

Cuando el volumen de mensajes que genera una organización es muy elevado (y los índices que atañen a lugares como los centros educativos o las corporaciones locales, ciertamente, lo son), parece indispensable establecer un protocolo de utilización del correo electrónico como herramienta de comunicación que tenga en cuenta aspectos formales (imagen corporativa, formato de los documentos, tratamiento de las personas...), aspectos organizativos (calidad del trabajo, funcionalidad, proyección pública) y, sobre todo, aspectos profesionales (fomento de las buenas prácticas) que contribuyan al bienestar y al desarrollo personal y profesional de los empleados públicos. Son muchas las entidades que se han ocupado de las dos primeras dimensiones y han establecido protocolos de uso y manuales de estilo. Para que la mejora sea real, en cambio, necesariamente se debe tener en cuenta la tercera dimensión, es decir, las personas. Se trata de establecer planes de formación y asesorías (grupales y/o personalizadas) dirigidas al desarrollo personal relacionadas con el uso higiénico del correo. Se debe entender que las tres dimensiones se encuentran indisociablemente unidas, que tienen que avanzar de la mano. Y éste ya no es un enfoque tan habitual. Para poder avanzar, aquí hay algunos consejos para sobrevivir a las avalanchas de *emilis*.

**I.- Quita la alarma.** Los programas de correo llevan incorporada una alarma acústica que emite un aviso cuando llega un correo. Cuando suena, nos asalta la tentación de dejar lo que estamos haciendo para ver qué nos ha llegado de nuevo, con la consecuente fragmentación del trabajo, pérdida de concentración, incremento del estrés, etc. Eres tú quien ha de establecer la frecuencia y la oportunidad de consultar

---

<sup>3</sup> Quico el Cèlio, el chico y el mudo de Ferreries: “*Coses d’aquí*” en el álbum *No es pot viure!* (2004)

el correo: al inicio y al final de la jornada, a media mañana o cuando lo creas conveniente. No dejes que una alarma lo haga por ti.

**2.- Elimina todo lo que sea superfluo.** De un día para otro, te llega un montón de correos no deseados: ofertas, chistes, promociones,... También hay mensajes antiguos que ya no tienen sentido. Cuando tengas claro que no te interesan, márcalos todos y elimínalos de una vez. Procura mantener el buzón ordenado; sólo debe haber los mensajes que debes responder o que te interesa conservar.

**3.- Gestiona la libreta de direcciones.** A menudo mantenemos mensajes viejos en el buzón porque queremos conservar la dirección del remitente. Parece más lógico incorporarla a la libreta de direcciones y eliminar el mensaje. La gestión de la libreta requiere tiempo y sistematización. Decide cómo guardarás las direcciones que te interesan (por el nombre de la persona, por el apellido o la dirección electrónica), añade información a la ficha que te permita la identificación (la procedencia, el tema por el cual habéis entrado en contacto) y revísala a menudo (siempre se extravían direcciones que no responden al criterio fijado). Requiere tiempo, pero es necesario.

**4.- Actualiza los grupos de distribución.** Cuando una parte de la información que genera la organización debe llegar siempre a las mismas personas, resulta útil la creación de grupos de distribución: los miembros de una comisión, los representantes de un Consejo, los miembros de un equipo de trabajo,... Ahora bien, los grupos son vivos y los miembros que los componen cambian. Se debe ir con cuidado al actualizar los grupos de distribución (añadiendo los nuevos y eliminando los que ya no forman parte) para asegurarse de que todos reciban la información adecuada.

**5.- Establecer un tiempo de respuesta para cada mensaje.** Como criterio general, si hay que responder a un mensaje, cuanto antes lo hagas, mejor. Así te quitarás la presión. Ahora bien, esto no siempre es posible. Una buena práctica consiste en establecer un plazo mental de respuesta: hay mensajes que conviene responderlos con rapidez, otros pueden esperar un poco y los hay que no necesitan respuesta. Hacerte un mapa mental de la temporalidad con la que piensas responder a los distintos mensajes o emitir nuevos te ayudará a adquirir un mayor control de la propia actividad y, por lo tanto, a vivir con más tranquilidad.

**6.- Pon atención a la escritura.** La aparición de los SMS y los e-mails ha comportado un descenso en la corrección del lenguaje, tanto en los aspectos formales (ortografía, morfología, sintaxis) como en el del significado (semántica) lo que supone un empobrecimiento en la comunicación. Escribir de una forma clara, correcta y concisa es un ejercicio costoso; se debe aprender y se debe cultivar. El afán de ir rápido a menudo comporta malentendidos y errores que, posteriormente, tendrán que ser resueltos con los consecuentes perjuicios: tiempo, esfuerzo, tensiones, conflictividad... Una buena costumbre consiste en releer antes de enviar. Se trata de ponerse en el lugar del destinatario y de anticiparse a los aspectos que puedan ser de difícil comprensión o que puedan inducir a confusiones.

**7.- Escoge con cuidado el asunto.** Cuando hayas acabado de escribir el mensaje dedica un momento a pensar: “¿De qué va el mensaje?, ¿qué objetivo persigue?, ¿qué espero de la persona que lo recibirá?..” La respuesta a estas preguntas te ayudará a

concretar el *asunto*. Se trata de un elemento que ayudará al receptor a entenderlo y también a asignarle uno u otro nivel de prioridad. Evita la utilización de fórmulas genéricas (“¡Muy importante!”, “¡Urgente!”) que no aportan información específica. Hacer un buen uso implica que hayan estado pactadas previamente con el receptor.

**8.- Evita los elementos de distracción.** El e-mail es muy útil para tratar aspectos objetivos, propios del trabajo: un expediente, un aviso, el envío de documentación... Las prestaciones son más limitadas, en cambio, cuando se trata de expresar aspectos íntimos: emociones, interpretaciones divergentes, ironías,... Para contribuir a la expresividad de los e-mails hay múltiples recursos gráficos que se pueden añadir: emoticones, animaciones, etc., que son más propios del ámbito personal que no del laboral.

**9.- No quieras ser el vago de ninguna cadena.** Cuando recibas mensajes en los que se te invite a difundirlos entre un número determinado de amistades para obtener los supuestos beneficios que se anuncian, valora adecuadamente la seriedad de la iniciativa antes de seguir. Piensa qué se esconde detrás. La distribución piramidal actúa como cadena que lía al receptor; cortarla es muy sencillo. Sólo debes no continuarla.

**10.- Habla, sonríe, sal a tomar el aire.** El e-mail sólo es una herramienta. Funciona para algunas cosas, pero también tiene sus limitaciones. Hay cuestiones que las solucionaremos mucho mejor con una conversación directa (la sonrisa, la mirada, la actitud), una llamada telefónica (el tono de voz, la reciprocidad en los turnos de palabra, la improvisación,...) o, simplemente, hablando mientras almuerzas. No hemos de olvidar la importancia de la dimensión social del trabajo, el establecimiento de las relaciones fluidas entre compañeros que trabajan en diferentes departamentos, la sociabilidad con los usuarios... Todo junto contribuye a la creación de un clima laboral positivo.

La adopción de criterios de utilización del correo electrónico en el trabajo tiene que tener en cuenta los intereses organizativos y a la vez debe procurar el bienestar y el desarrollo personal y profesional de los empleados públicos. Los dos aspectos se encuentran indisolublemente unidos, deben avanzar de la mano.