

Tens un *e-mail* (I)

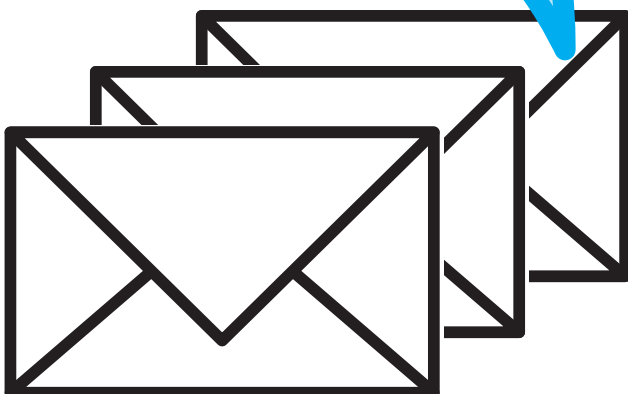
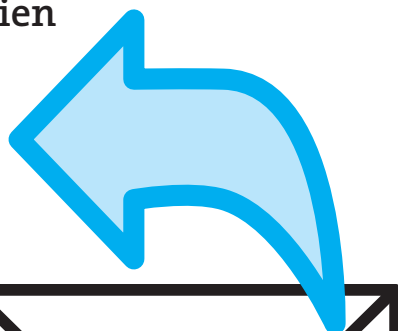
Sobre l'ús i l'abús del correu electrònic a la feina pública

Joan Teixidó Saballs¹ / Universitat de Girona



Foto: Pere Virgili

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 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 correus brossa que ofereixen Viagra, Rolex o juguesques en un casino virtual, amics i coneguts t'inclouen en llistes de distribució a través de les quals t'envien acudits 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 anorèxia; la cirurgia estètica, obsessió per la imatge personal; la possibilitat de trucar i enviar missatges des de qualsevol lloc a qualsevol hora, addicció al mòbil... Estudis recents del professor Cary Cooper² posen de manifest que el correu electrònic és un dels principals causants d'estrès laboral. Des d'aquesta perspectiva alguns psiquiatres parlen d'informania per referir-se a la dependència de l'ordinador; demanen que es consideri una malaltia mental i, arran d'aquesta consideració, que es tingui en compte en la prevenció de riscos laborals. En aquest context, l'abús del correu electrònic, bé 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



Establir un protocol d'utilització del correu electrònic

Quan el volum de missatges que genera una organització és molt elevat (i els índexs 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 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 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 enfocament ja no és tan habitual. Per tal d'avançar-hi, en el proper número trobareu alguns consells pràctics per sobreviure a l'allau d'"emilis".



i tot tres. En alguns casos, continuaran treballant des de casa per a 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"³.

¹ 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

² Cary Cooper és 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", dins *Creating the Productive Workplace*, Spon Press, 2004.

³ Quico el Cèlio, el Noi i el mut de Ferreries: "Coses d'aquí" dins l'àlbum *No es pot viure!* (2004).