

# Tens un e-mail (II)

## Idees per a un millor ús del correu electrònic a la feina

**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 i empleades públics. Ambdós aspectes es troben indissociablement units, han d'avançar de la mà.**



Fotografia de Pere Virgili

**Joan Teixidó Saballs**  
Universitat de Girona

Entre 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

Com a continuació de les consideracions fetes en el darrer número de la revista, heus ací algunes recomanacions per millorar l'ús del correu electrònic a la feina.

### 1) Treieu 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. Sou vosaltres que heu d'establir la freqüència i l'oportunitat de consultar el correu. No deixeu que una alarma ho faci per vosaltres.

### 2) Elimineu tot el que sigui superflu.

D'un dia per l'altre, arriben un munt de correus no desitjats: ofertes, acudits, promocions... També hi ha missatges antics que ja no tenen sentit. Quan tingueu clar que no us interessin, marqueu-los tots i elimineu-los. Procureu mantenir la bústia ordenada; només ha d'haver-hi els missatges que heu de respondre o que us interessa conservar.

### 3) Gestioneu 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 d'adreces i eliminar el missatge. La gestió de la llibreta requereix temps i sistematicitat. Decidiu com guardareu les adreces que us interessin (pel nom de la persona, pel cognom o per l'adreça electrònica), afegiu informació a la fitxa que permeti la identificació (la procedència, el tema pel qual heu entrat en contacte) i reviseu-la de tant en tant. Vol temps, però paga la pena.

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

### 5) Establiu un temps de resposta per a cada missatge.

Com a criteri general, si s'ha de respondre un missatge, com més aviat ho feu, millor. Així us traureu 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; d'altres, poden esperar una mica i n'hi ha uns que no cal respondre. Això us ajudarà a adquirir un major control de la pròpia activitat i, per tant, a viure-la amb més tranquil·litat.

### 6) Poseu atenció a l'escriptura.

L'aparició dels SMS i els correus electrònics ha comportat un descens en la correcció del llenguatge, tant en els aspectes formals (ortografia, morfologia, sintaxi) com semàntics (significat), la qual cosa comporta 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, s'hauran de resoldre amb els consegüents perjudicis: temps, esforços, tensions, conflictivitat... Un bon costum consisteix a rellegir-ho abans d'enviar-ho. Es tracta de posar-vos en el lloc del destinatari i d'anticipar els aspectes que poden ser de difícil comprensió o que poden induir a confusions.

### 7) Trieu amb cura l'assumpte.

Quan hàgiu acabat d'escriure el missatge dediqueu uns moments a pensar: de què va el missatge, quin objectiu persegueix, què espereu de la persona que el rebrà... La resposta a aquestes preguntes us 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. Eviteu la utilització de les fórmules genèriques (*Molt important!*, *Urgent!*) que no aporten informació específica. Fer-ne un bon ús implica que prèviament ho hagueu pactat amb el receptor.

### 8) Eviteu els elements distractors.

El correu electrònic 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 correus electrònics hi ha múltiples recursos gràfics que s'hi poden afegir: emoticones, animacions, etc., els quals són més propis de l'àmbit personal que no pas del laboral.

### 9) No vulgueu ser la baga de cap cadena.

Quan rebeu missatges en els quals se us convida a difondre'ls entre un nombre determinat d'amics i d'amigues per obtenir els suposats beneficis que s'hi anuncien, valoreu adequadament la seriositat de la iniciativa abans de tirar endavant. Penseu què s'amaga al darrere. 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) Parleu, somrieu, sortiu a prendre l'aire.

El correu electrònic només és una eina. Va molt bé per a 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 i companyes que treballen a diversos departaments, la sociabilitat en el tracte amb l'usuari... Tot plegat, contribueix a la creació d'un clima laboral positiu.