

Colaboración Enrique Sueiro Villafranca (*)

El correo electrónico: ventajas y riesgos

AUNQUE la informática es un artículo de lujo para la inmensa mayoría de la humanidad, cada vez somos más quienes nos comunicamos por correo electrónico (e-mail). Por si resulta útil, sugiero algunas ideas que, en ningún caso, pretenden ser originales ni científicas ni completas. Entre las muchas matizaciones que caben, figura la distinción entre mensajes profesionales y personales. Las siguientes sugerencias se aplican más al ámbito laboral.

Atraer desde el principio

Conviene escribir siempre algo en el apartado *asunto*, por varias razones: es un elemento informativo, permite agrupar el mensaje con otros del mismo tema y —muy importante— puede ser un buen anzuelo para que lean rápidamente nuestro envío. Si además de informar, resulta atractivo, aún mejor. No es lo mismo recibir un correo cuyo título diga *Modificaciones en el presupuesto para el año 2003 que Aumento de sueldo*. Tan negativo como un título aburrido es el que resulta exagerado. *Notición o Buenisimas noticias* deben encabezar mensajes que realmente el destinatario puede catalogar así. De lo contrario, cada vez que recibe un mensaje con semejante asunto, como primera medida, devaluará la importancia que el emisor le concede. Una vez más, la clave de la comunicación no radica tanto en lo que uno dice como en lo que el otro entiende.

Revisar la ortografía y la caligrafía

En principio, se agradece mucho que los mensajes se adecuen a la ortografía propia del idioma empleado. El corrector ortográfico del programa puede ser útil... y también

cómplice de nuestros errores. Según el trabajo y cargo de quien escribe, descuidar este aspecto merma su credibilidad profesional. En el apartado de caligrafía incluyo otros detalles formales menores que —precisamente por ser detalles, formales y menores— pueden llegar a constituir lo diferencial de nuestra comunicación. En este epígrafe entran la adecuada puntuación (comas y puntos), los acentos y las erratas. No es lo mismo iniciar que inocho ni desempeñar que desempañar. No es lo mismo.

Abreviar y precisar

En general, quienes reciben muchos mensajes en su ordenador prefieren la brevedad, claridad y precisión. La primera porque ya se sabe que lo breve... La segunda porque fastidia perder tiempo en aclarar confusiones o ambigüedades. Por su parte, la precisión añade eficacia: la exactitud soluciona algunos problemas, evita otros y ahorra esfuerzos innecesarios. A veces, conviene redactar los mensajes con algún tipo de orden (lógico, cronológico, etcétera).

Repensar antes y revisar después

Determinados temas reclaman una comunicación personal, otros pueden resolverse con una llamada telefónica y los hay que piden un escrito. Optar por el mejor medio en cada caso no siempre es fácil. Tom y Nancy Flynn (*Correo electrónico: cómo escribir mensajes eficaces*, The Sunday Times) aconsejan que "como norma, dé las malas noticias por teléfono o en persona. Esto le da la oportunidad de acompañar sus mensajes con expresiones faciales apropiadas, lenguaje corporal e inflexiones de la voz". Lo ideal es repensar antes de enviar.

Una vez mandados, aunque lo enviado enviado está, compensa releer los correos especiales. No será la primera vez que comprobaremos que, no sólo nos hemos equivocado en el contenido, sino también en el destinatario. A falta de previsión, ser conscientes del doble error (a posteriori, claro) atenúa la equivocación y nos permite rectificar.

Identificarse con claridad

Cuesta poco y ayuda mucho añadir al final del mensaje una firma que nos identifique claramente: nombre, apellidos, departamento, empresa, etcétera. También compensa incluir un teléfono de contacto.

Elegir bien a los destinatarios

Realizados con tino, los envíos a varias personas facilitan la comunicación interna en un colectivo porque, con frecuencia, los demás también necesitan saber. Por el contrario, cuando el envío múltiple no se ha pensado bien, se fomenta la confusión y el innecesario tráfico de mensajes cruzados. Esto ocurre, por ejemplo, cuando un superior pide a varios colaboradores que uno de ellos se ocupe de una determinada tarea. Si no lo especifica, les obliga a ponerse de acuerdo entre ellos y, además, a comunicarlo finalmente al emisor. En estos casos, una regla podría ser enviar un mensaje a varios en el que se pide a uno que se ocupe del asunto. Así, todos saben que tal persona se encarga del tema, empezando por el propio implicado. Además, este sistema favorece la ayuda mutua, ya que los otros pueden aportar sugerencias a la persona indicada. Son algunas de las muchas ventajas de la comunicación.

Usar direcciones ajenas con discreción

En principio, no parece aconsejable enviar mensajes a personas que no se conocen entre sí y en cuya cabecera figuran explícitamente las respectivas direcciones. Supongo que no soy el único que, al recibir un mensaje, repasa la identidad de los otros destinatarios. Para velar por esta discreción basta con ocultar esa lista.

Ser o no ser 'e-dependent'

Hay personas que llegan a enviar mensajes sólo para poder recibir alguno, aunque sea de respuesta. Como todo lo bueno —y el correo electrónico es buenísimo—, un uso desequilibrado puede convertir la bondad de la comunicación en patología. En determinados trabajos, ver en todo momento los nuevos mensajes que van llegando a la pantalla del propio ordenador puede conducirnos a una ansiedad inútil y, además, poco saludable. La película *Tienes un e-mail* apunta algunas situaciones ilustrativas, personificadas en Meg Ryan y Tom Hanks. Ella paladea esas maravillosas palabras: "tienes un e-mail". El también experimenta la misma sensación: "Qué palabras tan poderosas". Quizá, en ocasiones, conviene cerrar temporalmente el programa de correo. Los *dependientes electrónicos* o *e-dependientes* más compulsivos podrían empezar por una desconexión de una hora al día. Comprobarán que es posible. Y si no lo es, algo importante falla.

(*) Profesor asociado de Comunicación de la Universidad de Navarra

Un gremio maldito

Auxiliar Administrativo: ¿Somos lo peor de todo el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea? Somos al único gremio al que se le exige 4 exámenes para optar a una plaza.

- Oposición a Enfermería: 100 preguntas: 90 minutos (por supuesto, referidas a su especialidad).

- Oposición a Auxiliar de Enfermería: 100 preguntas: 90 minutos (difícil, pero un examen).

- Oposición a Auxiliar Administrativo: 4 ejercicios divididos en 2 días. Si no apruebas el primero no te puntúan el segundo. Si no apruebas el tercero no te puntúan el cuarto. Ejercicios:

1.- Test psicotécnicos: 100 preguntas: 50 minutos.

2.- Derecho: 25 preguntas: 15 minutos.

3. Informática: 50 preguntas: 25 minutos.

4.- Máquina: 220 pulsaciones: 10 minutos.

¿El ejercicio de Derecho es para Auxiliar Administrativo o para abogados? ¿De qué sirve el Derecho en un puesto de Auxiliar Administrativo? ¿Da tiempo de leer una pregunta de Informática con sus respuestas en 1/2 minuto? ¿En qué puesto de trabajo se usa en el año 2003 una máquina manual? En las convocatorias de Enfermería y Auxiliar de Enfermería estuvo la prensa, sacó artículos en los periódicos locales. ¿Dónde estuvo la prensa en nuestra convocatoria? El día 8 de junio, domingo,

CARTAS AL DIRECTOR

la entrada a la oposición sí fue digna de grabación. Gente con máquinas de escribir manuales y todo tipo de artilugios para poder estar cómodos los 10 minutos de examen de máquina, pues las aulas no están acondicionadas para dicha prueba, y por supuesto, medios para llevar la susodicha máquina manual: carros de compra, carros utilizados para las maletas de viaje e incluso carros de hipermercado, todo valía con tal de poder realizar el ejercicio. Pasas por todo lo anterior descrito y te presentas ante un examen, no de nivel D (era lo propuesto para la plaza) sino del nivel del informático que lo preparó. Gracias a él nos hemos visto con la desilusión de haber perdido días y horas en nuestra vida para optar a una vacante del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

MARÍA ESTHER BERROZPE OCHOA

Al señor Rodríguez Zapatero, desde Navarra

Una vez constituidos la mayoría de los ayuntamientos, no puedo guardar silencio ante algunos acontecimientos ocurridos en Navarra el pasado 14 de junio. El día anterior a la fecha, es decir, el 13 de junio, el secretario gene-

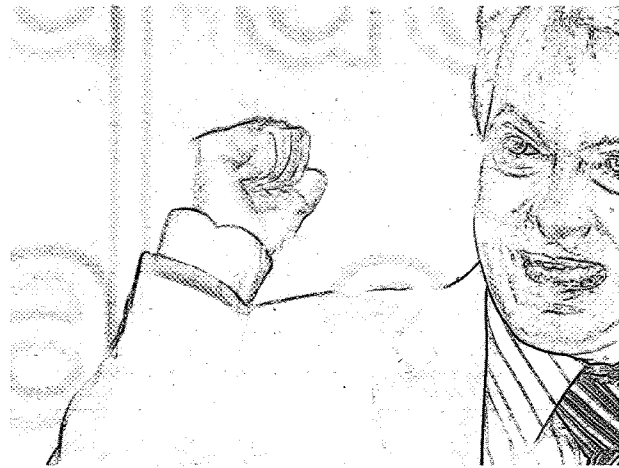
ral del PSN, Juan José Lizarbe, hacia declaraciones en el transcurso de una rueda de prensa y decía que su partido

"nunca alcanzaría pactos globales ni puntuales con formaciones nacionalistas" y acusó a UPN de "mentir cuando habla de la existencia de esos acuerdos".

(Claro que, durante la campaña electoral el mismo Sr. Lizarbe no se cansó de decir que para arrebatarnos el gobierno a UPN, pactaría con todas las formaciones políticas que fuera necesario). Hizo, igualmente, una dura crítica a IU por apoyarse en Aralar para obtener la alcaldía de Alsasua.

Sr. Rodríguez Zapatero, ¿sabe qué ha pasado en Barañáin? El socialista Sr. Senosiáin ha sido elegido alcalde con apoyo de Aralar y EA. Y en Burlada, el Sr. Muñoz hoy es alcalde con los votos de Aralar y Batzarre. En Sangüesa, escenario del último y brutal atentado de ETA, el Sr. Lorenzo, concejal socialista que todos vimos llorar emocionado en todas las televisiones tras la sangrienta acción que acabó con la vida de dos policías nacionales, también hoy es alcalde con el voto del concejal de HE (Herri Ekimena), único concejal que no acudió al pleno de su ayuntamiento para condenar la bomba lapa que destruyó la vida de muchas personas de bien.

¿Y de verdad conoce usted, Sr. Rodríguez Zapatero, qué ha ocurrido en Estella, ciudad emblemática por excelencia? La Sra.



Fernández, presidenta del PSN, es alcaldesa con los votos de todos/as sus concejales/as más los de EA y PNV, entre otros. Tiene, además, la osadía de decir que no han existido pactos. Es lamentable. La presidenta del PSN pasará a la historia por ser quien reeditó el Pacto de Estella, nada más y nada menos.

Le voy a mencionar una localidad más, Sr. Rodríguez Zapatero, en la que su candidata socialista ha aceptado el voto de EA para conseguir la alcaldía. Ha ocurrido en Tafalla y a la Sra. Mañú no le ha importado nada que EA apoye la propuesta soberanista de Ibarretche y sus tesis independentistas con tal de obtener el bastón de

mando. El precio a pagar se verá en el futuro. Debo puntualizar que en todos estos municipios, la lista más votada fue la de UPN. Durante la pasada semana he oído calificativos durísimos hacia esos dos diputados de la Asamblea de Madrid que actuaron "en conciencia" (como a ustedes les gusta decir) e hicieron lo que todos conocemos. ¿Van a adjudicar alguno de esos calificativos ("despojos humanos", "inmorales", "traidores") a los/as concejales/as del PSN? Quizás opten por expulsarlo/as del partido después del expediente disciplinario que el Sr. Blanco ha anunciado que van a abrirles. Demasiado tarde y demasiado mal, Sr. secretario gene-

Joyas con Diamantes que forman parte de ti

Francisco Mendivil le ofrece sus talleres de joyería artesana donde conseguirá recuperar el valor de sus joyas antiguas con diseños de última novedad. Pida presupuesto sin compromiso.

JOYERÍA BERNA
BIELZARRA
TIENDASORO
Mayor: 39
Tel. 945 221 203
Pamplona