

Angustiados por el 'e-mail'

El correo electrónico ayuda en el trabajo, pero es imposible mantenerlo a raya ● Su gestión al minuto no evita que cada vez exija más tiempo

JAVIER MARTÍN

El trabajador se deja en el correo electrónico una hora de su jornada. Y dos, y tres. El empresario dice que baja la productividad; el currante, que se agobia. La Facultad de Psiquiatría de Londres habla de "infomanía" y algunos psiquiatras norteamericanos piden que los síntomas se incluyan en el diccionario de enfermedades mentales. El e-mail ha pasado de ahorrar tareas a estresar al personal. Quizás también ha llegado el momento de saber organizarse el correo.

Ni en vacaciones se descansa. El 83% de los internautas norteamericanos lo chequea diariamente, y también el español va consultando su correo en días de fiesta gracias al portátil o al móvil, con la vana esperanza de adelantar trabajo.

"Es un nuevo hábito que está provocando lo contrario de lo que se pretende", cuenta Luis Gallardo, director mundial de Comunicación de la consultora Deloitte, que emplea a más de 165.000 personas en oficinas de 142 países. El sufre como pocos el abuso del e-mail en el trabajo.

"Estamos viendo", añade Gallardo, "que con móviles como la Blackberry los empleados empiezan a sacarse correo de encima durante el fin de semana para llegar el lunes al despacho con el buzón limpio; pero ese comportamiento también lo repite el otro y el otro y el otro, y al final se crea más tráfico, y cuando no lo había, en los días de fiesta".

El mero envío de un chistecillo con copia general y la simple respuesta ("¡Qué bueno!") pone a prueba el servicio de correo, al margen de la distracción del personal y la pérdida de tiempo. Gallardo, y cualquier empresa, tiene un problema. "La media son 200 correos diarios por persona y día. Basta multiplicar por los empleados y por los días de trabajo para hacerse cargo de las dimensiones que puede llegar a tener este problema".

El profesor británico Cary Cooper cree que el e-mail es una de las causas principales del estrés en el trabajo. Cooper, especializado en salud laboral, asegura que por ese motivo los británicos faltan a la oficina 14 millones de días al año.

Deloitte se enfrentó al reto.

Durante cuatro miércoles, sus empleados en Londres no se enviaban mensajes internos. "El objetivo era concienciarnos de la situación", recuerda Luis Gallardo.

Cuatro miércoles después, Deloitte revocó la medida. "El objetivo se había cumplido. Adoptamos normas de comportamiento y pequeñas mejoras. Creamos una ventanilla en el correo que, antes de enviarlo, te pregunta: '¿Estás seguro de que quieres hacer un correo múltiple?'. Porque muchas veces no eres consciente".

A causa de las decenas de miles de millones de e-mails que circulan por el mundo (sin contar la basura), el trabajador no da pie con bola. Al menos el británico. Esa fue la conclusión de las investigadoras Karen Renaud, de la Universidad de Glasgow, y la psicóloga Judith Ramsay, de la Universidad de Pais-

Los miércoles, los empleados de Deloitte dejaron de enviarse mensajes

La Facultad de Psiquiatría de Londres habla de "infomanía"

ley. El pasado año se dedicaron a espiar el comportamiento de 200 trabajadores delante del ordenador. Un tercio chequeó el correo cada 15 minutos, y el 64% más de una vez a la hora. El 33% confesó que se siente estresado por la cantidad de correos y la necesidad de contestarlos.

"El e-mail es la herramienta que ahora nos provoca más problemas en nuestro trabajo", concluyó Renaud. "Es una vía de comunicación increíble, pero se nos ha ido de las manos". Un sorprendente 38% que confesó trabajar relajadamente, esperaba un día o más para contestar los mensajes.

El problema va a más en el mundo y, concretamente, en España. No hay que menospreciar el creciente aumento del uso del e-mail y la mensajería instantánea en el ordenador de la oficina y en el teléfono móvil. España sólo tiene al 40% de la pobla-

ción conectada a Internet, y en muchas pymes el correo aún no es una herramienta de trabajo común. Baste recordar que en Estados Unidos el 60% de la población es internauta.

Todos los estudios concluyen en que la gente dedica más de una hora de su tiempo laboral al e-mail. La consultora estadounidense ePolicy Institute sube hasta dos horas. "Hemos asesorado a empresas de telecomunicaciones y bancos, que usan Internet en un promedio medio-alto, y pueden llegar a dedicar tres horas del día al correo", dice el venezolano Juan Carlos Jiménez, autor del libro *El e-mail en el trabajo. Manual de supervivencia*.

"Hace dos semanas di una conferencia ante 120 altos ejecutivos de un importante banco en Venezuela", recuerda Jiménez. "Les pregunté cuántos no sentían estrés con la gerencia del e-mail. Sólo uno respondió que no".

Otro estudio de Digital Life America descubrió que los propietarios de móviles con correo, como la popular Blackberry, se sentían más encadenados al trabajo y que trabajaban más horas que los que no tenían un móvil de estas características.

Quizás la adicción no es al correo electrónico, sino a estar siempre, en cualquier parte, conectado. Sin embargo, esa es una sensación que sólo sienten los mayores; para los menores de 25 años, el *always on* (el siempre conectados) es algo natural y el e-mail un engorro. Prefieren la mensajería móvil.

La invención del correo electrónico ha sido, sin duda, la mejor herramienta laboral de la última década. Reduce el número de reuniones y llamadas telefónicas, deja constatación escrita de las decisiones, facilita la comunicación entre personas en diferentes husos horarios, elimina papeleo y es tan fácil de mandar...

"Nadie duda de que ha mejorado la productividad laboral, especialmente cuando se está viajando, pero cuando se llega a la cumbre luego sólo se puede bajar", puntualiza Gallardo. "En estos momentos, el e-mail ha dejado de ser la herramienta más efectiva de comunicación laboral", zanja Gallardo. "¿Lo mejor? Comunicación mix, elegir el canal adecuado de comu-



De 120 ejecutivos, sólo uno dijo que las 'cibercartas' no le estresaban

¿No hay cursos de yoga? Pues con más razón cursillos de gestión del sistema

nicación según cada situación y persona".

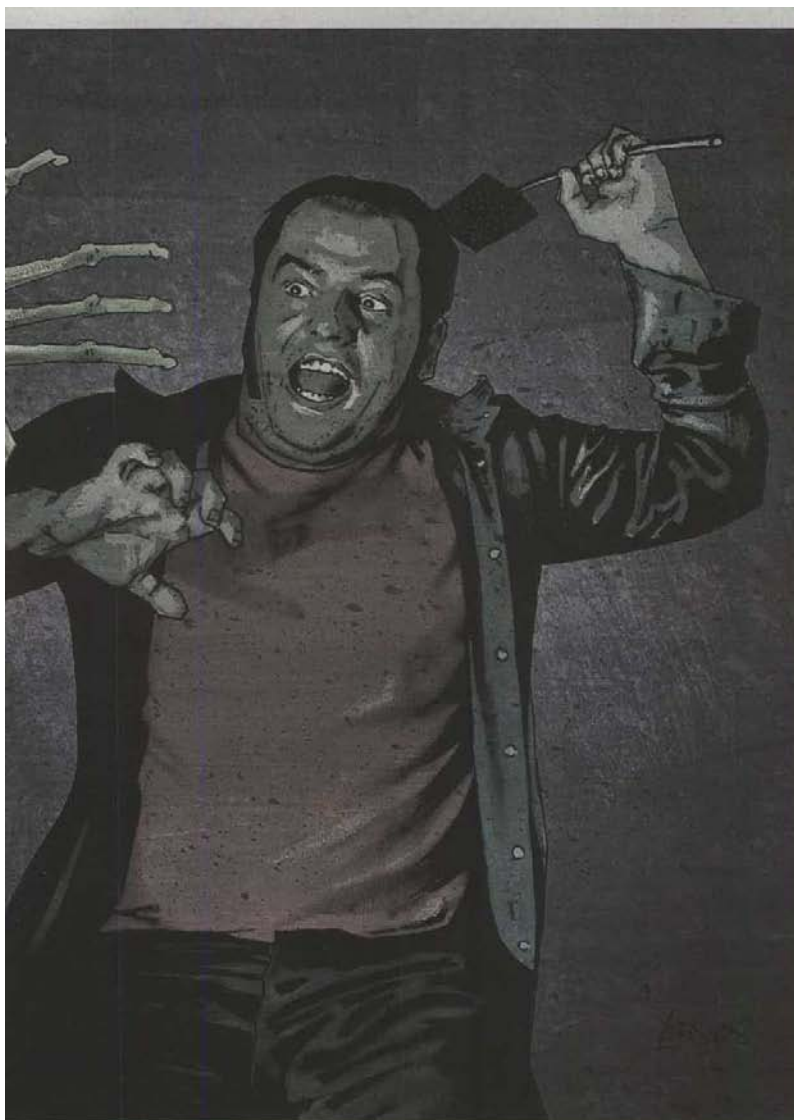
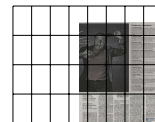
Una cosa es la creciente dedicación laboral al correo electrónico y otra que cree absentismo. Los sindicatos CC OO y UGT no tienen noticias de ello, pero llegarán. La patronal CEOE no registra un descenso de la productividad por culpa del e-mail, pero algo habrá. El estudio *Sobre*

carga informativa: conocimos al enemigo y somos nosotros, de la consultora norteamericana Bases, con 22 años de experiencia en el ámbito laboral, señala que un trabajador en Estados Unidos es interrumpido 11 veces por hora. Pero aquí entran también las llamadas telefónicas y las distracciones de los compañeros. Demasiadas ocasiones para la desconcentración.

La nada sospechosa de tecnología Cisco Systems (monta redes de telecomunicaciones) demostró en 2006 que un trabajador puede tardar el cuádruple en atender por e-mail asuntos que se podían resolver con una simple llamada telefónica.

"Hemos pasado de la economía del lenguaje, resolver las cosas con las mínimas palabras, a la economía de la silla, resolverlas sin movernos de la mesa", dice Gallardo.

El directivo de una multina-



Consejos para no enloquecer

1. Lo primero, limpie.

Comience la jornada laboral limpiando el buzón al máximo. Tire mensajes a paladas (no uno a uno) y sin abrirlos. La experiencia nos hace distinguir de un vistazo entre los mensajes basura, la gamberrada de los amigos y los realmente útiles. En caso de duda, a la basura. El buzón limpio relaja un montón.

2. Elimine la alarma.

Los programas de correo incluyen una alarma que salta en el ordenador (o en el móvil) cada vez que llega un mensaje. Hay que anularlo, es la principal fuente de ansiedad.

3. Responda pronto.

No cree una carpeta de "trabajo pendiente" (en realidad se debería llamar "medaperezaahora"). Aún estresa más. Si abre el buzón no es sólo para leer los mensajes, también es para responder los pocos decentes que no eliminó. Si no se contesta al momento, la tarea queda a medias.

4. Escriba clara, correcta y concretamente.

Que la rapidez no vaya en detrimento de la claridad. Parte del tráfico se genera por la mala interpretación de los textos, lo que provoca el envío de nuevos mensajes aclaratorios. En la casilla "asunto" escriba de qué va el tema. Y en correcta ortografía; la mala se identifica con el correo basura. En el texto vaya al grano con frases cortas y claras. Antes de enviarlo, reléalo.

5. Emociones, fuera.

El e-mail es un mal medio de expresión para ironías, emociones o dobles sentidos. Si quiere liarla en su empresa, escriba de relaciones personales. Es correo interminable, inútil y estéril.

6. Evite los adjuntos.

Sí, cierto, el adjunto se abre con sólo un clic, pero al final del día serán un puñado. Además, hay que esperar a que se abran (si se abren) textos o fotos con sorpresas no siempre agradables. No envíe adjuntos; no abra adjuntos.

7. Corte la cadena.

No rebote chascarrillos, ni reproduzca supuestas cadenas solidarias.

8. No mate el teléfono (ni se ahorre el cafelito).

Pese a las enormes ventajas del e-mail, hay asuntos que se resuelven antes con el teléfono o con el ancestral desayuno latino. Por mucho avance, no hay mejor sistema de comunicación que el cara a cara.

9. Lo último, limpie.

Acabe el día laboral como lo comenzó, echando una mirada al correo. Aun más, chequee el buzón antes y después de comer. Aunque siempre saldrá alguna investigación probando lo contrario, consultar el correo no da gangrena.

El psiquiatra Seoane ve más posible la adicción al SMS y al móvil

Las empresas han de desarrollar un buen uso de los comunicados

cional como Deloitte también sufre la incomunicación que provocan mensajes escritos en, la mayoría de las veces, un mal inglés o un inglés limitado por empleados de 142 países diferentes. "Al final, muchas veces hay que llamarse por teléfono para concretar y aclarar lo que nos estábamos escribiendo por e-mail".

Chequear el correo no es sólo —tranquilos, responsables de recursos humanos— asunto laboral. El 53% de los internautas norteamericanos lo mira desde la cama, un 37% en el baño, el 12% en la iglesia, el 43% al levantarse y un 40%, en mitad de la noche. De todos ellos, sólo un 15% se consideró adicto.

Sin embargo, la Facultad de Psiquiatría de la Universidad de Londres ha acuñado el término "infomanía" para referirse a las personas adictas al e-mail, los chats y los SMS, tres medios de comunicación ligados a las nuevas tecnologías.

En marzo, la revista de la asociación estadounidense de psiquiatras pedía en su editorial que los síntomas de las adicciones a Internet se incluyeran oficialmente en el Manual de Diagnósticos y Estadísticas de Trastornos Mentales. Entre esos síntomas figuraba el e-mail, pero

Cada vez hay más personas enganchadas a los mensajes electrónicos, chats y mensajes de móviles. / LUIS F. SANZ

después de otras adicciones internautas: el videojuego y el sexo virtual.

Por eso, el psiquiatra Alberto Seoane no reconoce la adicción exclusiva al e-mail. Especializado en desórdenes como ludopatías, alcoholismo o la drogadicción, Seoane no cree en el adicto al correo. "Las adicciones están muy ligadas a la inmediatez de respuesta; comprar hoy lotería para la Navidad no produce adicción; jugar al tragaperras, sí. Las cosas que tardan no enganchan, ni sufres ni te dan placer".

A Seoane le preocupa más el SMS de los móviles. "El correo electrónico es más farragoso, más lento, lo consultas en la oficina y luego en casa; aunque

con la proliferación de los móviles 3G todo puede cambiar".

La solución pasa por la educación. Las escuelas coreanas han comenzado a impartir cursos de prevención de males de Internet. Pero hay otros remedios. El venezolano Juan Carlos Jiménez también opta por las clases, aunque en el puesto del trabajo, porque se trata de solucionar la adicción a la mensajería.

"Así como desarrollaron conciencia ambientalista y conciencia social del negocio, las empresas necesitan desarrollar conciencia profesional sobre el uso del e-mail", dice Jiménez.

"De lo contrario, las bondades y beneficios de este medio de comunicación continuarán deteriorándose por los efectos del volumen irracional e indiscriminado de mensajes que circulan en la Red. Es sólo cuestión de tiempo".

Jiménez sugiere que las em-

presas implanten "planes específicos de entrenamiento y asesoría sobre la comunicación escrita a través del correo electrónico, dirigidos a todos sus empleados. Y también necesitan establecer normas escritas comprensibles sobre el uso corporativo del correo electrónico, que orienten positivamente a los empleados sobre las buenas prácticas que se esperan de ellos".

El director mundial de comunicación de Deloitte también aboga por los cursillos en la empresa. "¿No hay cursos de yoga? Pues con más razón unos cursillos de gestión y administración del e-mail. Hoy el problema es pequeño para el que será mañana".

+ EL PAÍS.COM

Participe

¿Cómo se las arregla para gestionar su correo electrónico?