

## **GESTIRE L'E-MAIL? COL SILENZIO INTERIORE...**

L'e-mail è in assoluto la più utilizzata tra le nuove tecnologie della comunicazione. Quotidianamente, però, dobbiamo districarci tra una mole enorme di messaggi in arrivo, con l'effetto indesiderato di una valanga di stimoli "rumorosi". Proviamo a fare un po' di silenzio...

Starsene seduti alla propria scrivania e mettersi in contatto con persone in tutto il mondo, senza risultare invasivi come con una telefonata e potendo anche condividere documenti di lavoro. Era questa la promessa originaria dell'e-mail connessa al lavoro: ed è stata mantenuta. Nella stragrande maggioranza degli uffici la posta elettronica è ormai parte integrante della giornata lavorativa.

Ma è anche una delle principali distrazioni. Ogni giorno, passiamo ore a mettere ordine nella gran quantità di posta ricevuta, tra spam e pubblicità sgradite, suggerimenti pornografici, potenziali virus, catene di S. Antonio, annunci, giochi, barzellette, messaggi personali e posta di lavoro. Tanto tempo impiegato a leggere, rispondere, archiviare, cancellare. O, alla peggio, ci arrendiamo alla moltitudine di messaggi rinunciando a leggere.

Eppure, se contro spam e virus ci aiutano in parte i tecnici informatici, da altri tipi di messaggio possiamo difenderci da soli: facendo in modo di non ricevere più ciò che non desideriamo. Cominciando dall'evitare registrazioni a servizi commerciali su Web (che il più delle volte ci iscrivono a mailing-list pubblicitarie) e diffondendo con molta cautela il nostro indirizzo di posta elettronica.

Ciò può non essere sufficiente se continuiamo a ricevere e-mail anche da persone conosciute che lasciano "in chiaro" il nostro indirizzo nelle spedizioni multiple (l'esempio classico sono le catene). Chiediamo allora al mittente di spedire quelle e-mail in "copia nascosta" (CCN, cioè "copia carbone nascosta", o BCC in inglese) o, meglio, di non spedircele più.

Poi, diamo per primi l'esempio: evitando di inoltrare qualsiasi tipo di messaggio ricevuto per gioco o per allarme. Oppure spedendo e-mail di lavoro "per conoscenza" a colleghi che non necessariamente sono interessati al contenuto: ciò accade molto di frequente per scrupolo, ritenendo che sia sempre bene condividere gli scambi elettronici. Il risultato è però scontato: e-mail archiviate senza essere lette oppure cestinate.

Il punto è che comunichiamo via posta elettronica con la scrittura e per leggere o per scrivere ci vogliono tempo e attenzione. Per questo è necessario adattarsi alle caratteristiche di questo nuovo mezzo di comunicazione: rapidità, essenzialità, sintesi. Per esempio, partendo dall'oggetto: deve essere chiaro, pertinente e conciso, per dar modo ai destinatari di selezionare i contenuti. Per continuare con il testo, che è migliore quando ricorre a poche parole, semplici, chiare e che vanno dritte al nocciolo della questione. In breve, per scrivere bene un'e-mail, bisogna allenarsi a pensare bene.

La posta elettronica è una forma di comunicazione asincrona: cioè non richiede la presenza contemporanea degli interlocutori. Quindi lasciamo al nostro destinatario la scelta del momento in cui rispondere. In questo senso l'e-mail non rappresenta un'intrusione per chi riceve, ma è discreta e silenziosa.

Tuttavia, un uso "distorto" della posta ha generato la convinzione diffusa che sia opportuno (quando non obbligatorio) rispondere o attendersi una risposta immediatamente. Di conseguenza, consentiamo al programma e-mail di distrarci ogni volta che riceviamo un messaggio, proprio come accade con le telefonate. O ci innervosiamo quando qualcuno non si è ancora degnato di replicare dopo mezza giornata.

Se abbiamo urgenza, usiamo il telefono. Mentre per sfruttare le potenzialità dell'e-mail serviamocene per contenuti importanti, su cui è opportuno riflettere, che aiutino a riorganizzare o a chiarire i pensieri e le opinioni. Ma non affidiamoci esclusivamente alla posta: se non ne siamo certi, assicuriamoci a voce (al telefono o di persona) che un messaggio sia stato recepito e compreso; evitiamo in assoluto chiarimenti relazionali via e-mail, dal momento che la scrittura produce ambiguità di significato potenzialmente rischiose.

E nella gestione della posta in arrivo miriamo a essere metodici: avviamo il programma e-mail per scaricare eventuali messaggi in momenti prestabiliti della giornata. Ragionevolmente, al mattino appena entrati in ufficio, subito dopo la pausa pranzo e almeno mezz'ora prima di uscire (in modo da avere ancora il tempo di occuparcene). Per il resto del tempo, "zittiamo" le e-mail: ne gioverà la qualità del nostro lavoro, per aver fronteggiato una fonte di distrazione.

Infine, poiché la posta elettronica è iper-utilizzata, le nostre cartelle "posta in arrivo" e "posta inviata" si riempiono di messaggi molto in fretta. Per evitare l'effetto sovraccarico (dovuto alla gran quantità di e-mail ricevute) è utile archiviare i messaggi frequentemente, svuotando le cartelle "posta in arrivo" e "posta inviata" almeno una volta la settimana. Anche una buona classificazione in cartelle e sottocartelle (non più di 20, però, e che ognuna contenga al



massimo 100 messaggi) aiuta a mettere ordine, nei nostri pensieri e nel programma di posta elettronica.

Per concludere, la prossima volta che avremo a che fare con l'e-mail ricordiamoci che si tratta di una delle innovazioni tecnologiche più utili per la nostra qualità della vita. Assecondiamone la discrezione e il silenzio...

**Energòs**

Società di Consulenza e Formazione - Torino

[www.energòs.it](http://www.energòs.it)