

Necesitamos la PUPnetiqueta para evitar conflictos y expectativas falsas

Como organización virtual que opera a nivel global a través de múltiples zonas de tiempo y que está continuamente integrando al sistema a nuevas personas procedentes de distintas culturas, necesitamos un conjunto de pauntas sobre la cortesía y la comunicación para normalizar los diferentes comportamientos a fin de evitar conflictos y expectativas falsas.

Recomendaciones más importantes

Recomendación	Descripción
Envía un acuso de recibido inmediato	El problema más grande que tenemos: la gente recibe correos que requieren de respuestas o acciones que no se realizan hasta días o semanas después, así sembrando duda y frustración en el remitente. Cuando recibes un correo que requiere respuesta, confirma acuso de recibido dentro de dos días. Si no puedes actuar de forma inmediata, indica cuándo puedes responder o actuar.
No cambies la historia de mensajes o borres el mensaje original	Al responder al mensaje de alguien, copia toda su historia de mensajes en la respuesta. No es justo responder “sí” y el remitente original no puede recordar qué fue la pregunta porque no quedó copiada en el mensaje. Aunque la función de autocopiado existe en todos los programas de correo electrónico, mucha gente aún no la usa o cambia el asunto del mensaje y por eso la historia. Es mejor para el recipiente si copia los mensajes previos.
Ten cuidado con información sensitiva	Cuando envías un correo electrónico, la persona incorrecta podría verlo eventualmente. Siempre considera que lo que escribes será visto por algún lector no previsto. Inevitablemente todos los correos quedan guardados en múltiples servidores alrededor del mundo y dejan huellas digitales. Evita copiar el mensaje de alguien a un tercero quien podría ver lenguaje no elaborado para sus ojos, así provocando problemas políticos.
Indica cuando estarás fuera de contacto de correo electrónico	Si vas a estar fuera de contacto por periodos más largos que tus colegas están acostumbrados, notifícales para que no se pregunten si sus mensajes han sido recibidos. El tiempo de respuesta depende de la persona.
Obten una confirmación de voz cuando no estás seguro sobre los posibles sentimientos negativos de otra persona	Es fácil malinterpretar los sentimientos de otro en un correo debido a la poca retroalimentación y redacción sin cuidado. A veces endender cómo se siente una persona es crítico para consumir un acuerdo o tarea. Si sospechas que una persona está enojada o triste, confírmalo por teléfono. No asumas que la persona sí esté. La mente tiene muchos sesgos que contribuyen a los malentendidos por medio de correo electrónico. Asimismo si tienes un conflicto, el uso de correo electrónico no es buen medio para resolverlo, hasta puede empeorarlo. Exige valor para llamar, pero resuelve con mayor eficiencia. Puedes pedir a un facilitador también.

Recomendaciones menos importantes

Recomendación	Descripción
Indica claramente la especie de respuesta deseada	Sé claro sobre el tipo de acción o respuesta solicitada: ¿Es la respuesta o acción necesaria o es voluntaria (“ofrezca ideas si las tiene”)? Esto ayuda al recipiente priorizar sus mensajes y tareas.
Usa TODA MAYÚSCULA solo para “gritar”	Las palabras en TODA MAYÚSCULA son más difíciles de leer y están interpretadas como el equivalente de un GRITO. Si no quieres gritar o dificultar la lectura para el recipiente, no uses toda mayúscula. Algunas personas las usan para diferenciar su respuesta a los comentarios de remitente dentro del texto. Es mejor usar otro color o si estás escribiendo solo en texto, puedes usar una flecha o similar: → Pienso que es una excelente idea. ...O... ***** De acuerdo.
Ten cuidado con las emociones y humor en los correos electrónicos	Relacionado con la confirmación de voz, es difícil interpretar el sarcasmo, felicidad o tristeza en un correo electrónico por falta de indicadores verbales y no verbales como el tono, sonrisas, parpadeos, etc. La primera paunta es evitar el sarcasmo y la emoción implicada. Debes explicitar tus sentimientos: “Me decepciona”. “Me da tristeza”. De esta manera no hay duda y evita la necesidad de emplear una confirmación por voz.
Protege la privacidad del recipiente cuando respondes a todos	A veces la gente manda mensajes a múltiple receptores. A veces ayuda a mostrar todas las direcciones para que los receptores se puedan comunicar. Sin embargo y normalmente no es necesario mostrarlas. De hecho cada mensaje enviado corre el riesgo de ser interceptado por un emisor de spam. Respetar la privacidad e identidad electrónica de la gente cuando envías un mensaje a múltiples recipiente. Esconde las direcciones en el campo de copia de carbón oculta.
Manda anexos de tamaño razonable	Como evoluciona la tecnología, la gente manda y recibe cada vez anexos más grandes con menor dificultad. Hoy sin embargo debes preguntarle si el recipiente puede recibir anexos mayores de 5 a 10 Mb. Algunos servidores prohíben anexos grandes. Si no preguntas, espera un acuso de recibido. Hay múltiples servicios gratuitos que permiten la transferencia de archivos grandes como Dropbox o Google Docs.
Escribe asuntos claros en el mensaje	Escribe un asunto o tópico claro en el encabezado del correo electrónico para que el recipiente pueda organizar sus mensajes sin abrirlos. No pongas “cosas” o dejes el campo de asunto en blanco.
Evita transmitir virus	Los virus aún infeccionan las computadoras y pueden diseminar spam peligroso. Si recibes spam de una dirección conocida de correo electrónico, informa al dueño de la dirección de forma inmediata. Nunca abre un anexo si hay duda sobre su procedencia: persona conocida, virus o malware.
Usa la lista de envío más pequeño posible	Si quieres compartir información con un sub-grupo de la organización, escoge la lista de envío más pequeña que tenga a solo los que quieres que reciban el mensaje. Si gustas crear una lista nueva, pide al info@pupconsortium.net . Así, evita enviar mensajes no deseados.

Es importante señalarles a los colegas dentro del grupo cuando no cumplen con llevar a cabo las recomendaciones de la Netiqueta, de esta manera el grupo mejorará sus hábitos de comunicación.