



sociedad

150.000 niños acuden a teléfonos de ayuda

Tal vez eres un 'cibermaleducado'

La tecnología ha reventado las normas sociales ● El uso de móvil o Red distorsiona la convivencia ● Y las nuevas reglas se imponen

MARÍA R. SAHUQUILLO

Está en un restaurante comiendo con un compañero de trabajo. A él le suena el móvil que previamente ha dejado sobre la mesa. No se lo piensa dos veces, contesta. Habla durante 10 minutos sin preocuparse de que su acompañante sigue comiendo solo. ¿Haría usted lo mismo?, ¿sabe comportarse en la nueva era? La tecnología ha irrumpido en la sociedad y ha quebrado normas que antes eran sagradas. El viejo concepto de buena educación se ha revolucionado ante unas herramientas nuevas que facilitan la comunicación pero que, también, trastocan la convivencia. Pero el correo electrónico y el teléfono móvil también tienen sus propias reglas de cortesía.

En España hay 48.720.461 líneas de teléfono móvil. Más de un terminal por habitante, según los últimos datos de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) de agosto de 2007. Dieciséis millones de personas han utilizado Internet en los últimos tres meses, según el INE. Hoy casi nadie puede vivir sin estas herramientas, que se han integrado en la sociedad y que también propician su avance: más comunicación, más productividad. Miles de negocios se cierran cada día acelerados por el móvil o el correo electrónico. Y también muchas relaciones se mantienen gracias a ellos. Pero, ¿hasta qué punto influyen en la convivencia y repercuten en la manera de comportarnos con los demás?

La imagen de una persona que habla por el móvil mientras se dirige al dependiente de la frutería o compra el periódico no es inusual. Tampoco se hace extraño ya escuchar las músicas más insospechadas en momentos inadecuados que provienen de un móvil que debió haber sido silenciado o apagado. Pero no por comunes estos comportamientos son correctos. Según los expertos, van en contra de las normas de protocolo.

También se considera incorrecto algo que para muchas personas es habitual, no contestar a un correo electrónico o no especificar el asunto del mensaje. Por no hablar del colmo de los malos modales en la Red: escribir todo el texto en mayúsculas. "Este tipo de letra da la impresión de que se está gritando al interlocutor en el oído", dice Fernando Fernández, experto en protocolo y ex asesor

de María Teresa Fernández de la Vega, vicepresidenta del Gobierno.

Internet no es un mundo anárquico y libre donde se permite todo. La Red también tiene sus normas de comportamiento, la *ciberetiqueta* o *net-etiqueta*. "Igual que desde niños sabemos que debemos ceder el paso a una persona mayor, también existen normas para ser aceptados en Internet", dice Fernández. Para él, todo usuario de la Red debería conocer las tres reglas básicas de la *ciberetiqueta*: no enviar correos

con archivos adjuntos pesados, no remitir correo *spam* o no deseado y, por supuesto, no escribir en mayúsculas. Incumplirlas es ser un maleducado, un *cibermaleducado*. Pero ¿quién fija estas normas? "Son reglas no escritas y no obligatorias que se han ido creando con el uso de la Red, del *chat*, del correo electrónico", aclara.

Sin embargo, para los expertos, el instrumento que más rompe las pautas básicas de cortesía es el teléfono móvil. "Estos aparatos empezaron siendo sólo para comunicarse profesionalmente.

Hoy todo el mundo los usa y se han convertido en elementos que inciden en la convivencia social y la perturban", opina Ángel Pérez, director de la Escuela de Protocolo de Aragón. "No hay más que hacer un viaje en AVE de Zaragoza a Madrid para conocer la vida y milagros de las personas que viajan en el vagón. No se cortan en nada a la hora de contar por teléfono ni siquiera temas confidenciales", dice.

Por no hablar de móviles que suenan en el cine o, lo que es peor, durante una boda o un funeral. "Hay gente que puede llevar de tono en el móvil la canción de Paquito el chocolatero y que les suene en medio de una comida de trabajo o en una situación de crisis. Muchas veces no son conscientes de la mala imagen que dan. No sólo por no haber apagado o silenciado el móvil, sino también por el tipo de música que llevan", dice Pérez.

No sólo la música es molesta. También las horas de llamada. Parece que todo momento es bueno para telefonar a alguien al móvil. No se respeta la hora de la comida ni mucho menos la de la siesta, e incluso se reciben llamadas a horas intempestivas. "El pasado fin de semana me llamaron al móvil a las tres de la mañana. Eran mis amigas, que estaban de juerga y querían contarme que habían visto al camarero que me gusta. Yo estaba en casa, enferma y amargada. No me hizo mucha gracia", cuenta Cristina Álvarez. Nunca apaga el móvil, no tiene teléfono fijo y ésta no es la primera vez que una llamada tardía o un *sms* la han puesto al borde del infarto.

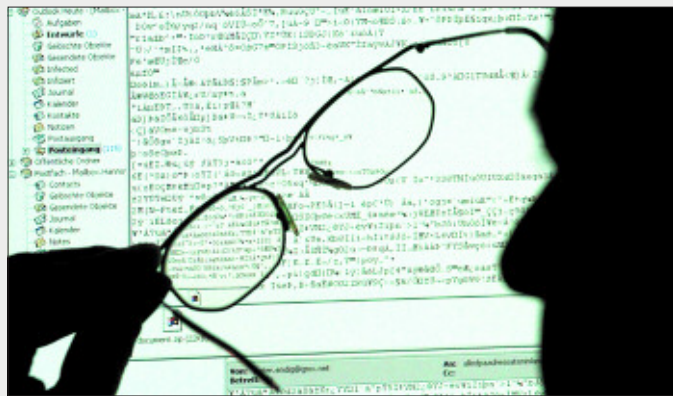
Para evitar situaciones como ésta, la clave es utilizar el sentido común. Sin embargo, parece que, aunque suene a tópico, éste no es demasiado frecuente. "Hay que ser muy prudente al usar el móvil para localizar a una persona. Es mejor llamarle al fijo primero o enviarle un *sms* para que nos diga si está disponible. Y sobre todo, preguntar si puede hablar en ese momento o si prefiere que le llamemos después", dice Gloria Campos, directora de formación de la Escuela Internacional de Protocolo.

Javier Sanz trabaja en una multinacional de productos químicos. Utiliza el móvil desde hace 10 años y reconoce que se ha convertido en un "apéndice" de su persona. "No lo apago casi nunca, pero lo silencio", dice. Reconoce que cada vez es más habi-



Los españoles usaron en 2007 el móvil 84 minutos al día, 18 más que el año anterior. / GETTY IMAGES

Cortesía telefónica y cibernética



El móvil y el correo electrónico tienen normas de uso. / EFE

- **Disponibilidad.** Al llamar al móvil a alguien, preguntarle siempre si es buen momento para hablar.
- **Músicas inoportunas.** Los tonos de llamada del móvil deben ser discretos. Además, el teléfono debe silenciarse o apagarse en lugares como los hospitales, el cine o comidas.
- **Llamadas urgentes.** Si es imprescindible atender a una llamada de teléfono móvil durante una reunión o un acto social, nunca se debe responder delante del resto de asistentes. Lo correcto es salir de la habitación o alejarse un poco del grupo y bajar el tono de voz.
- **Correo electrónico.** Los correos deben contestarse siempre en las 24 horas siguientes a su recepción. Aunque sea con un escueto "vale". Además, deben incluir el tema del mensaje en el asunto del correo electrónico.
- **No a las cadenas.** Enviar correo no deseado o las típicas cadenas de mensajes es de muy mal gusto.
- **Copia oculta.** No se debe revelar el correo electrónico de los otros destinatarios de un mensaje común. Lo correcto es incluir las direcciones en el apartado CCO (copia oculta)
- **Mayúsculas.** Utilizar las letras minúsculas y mayúsculas correctamente. El uso de estas últimas significa en el lenguaje de la red que se está gritando.
- **Firma.** Los SMS y los correos electrónicos siempre deben ir firmados. Estos últimos deben incluir los datos de contacto del emisor.
- **Archivos.** No enviar por correo electrónico archivos muy pesados. No todo el mundo tiene buzones ilimitados.

Internet tiene sus propias normas sociales: es la 'ciberetiqueta'

El diálogo paralelo por el móvil se ha impuesto en reuniones o actos

tual que en las reuniones o incluso en las comidas de trabajo la gente mantenga una conversación mientras contesta el correo electrónico o responde llamadas. "Hace unos días fui a comer con unos clientes. Uno de ellos se pasó la comida entera distraído,



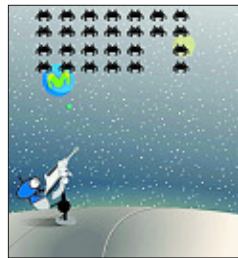
cultura

Los retratos de Goya triunfan en Washington



deportes

Detenido tras una fiesta un jugador del Valencia



pantallas

Los emoticonos se pasan a la publicidad



contestando correos electrónicos con la Blackberry. Fue muy molesto porque daba la impresión de que no estaba siguiendo la conversación", dice.

Como Sanz o el ejecutivo con el que almorzó, cada vez más personas pasan tiempo literalmente pegadas a su móvil. Hablando, enviando mensajes o contestando al correo electrónico. Ochenta y cuatro minutos de media al día, 18 minutos más que en 2006, según un estudio elaborado por el fabricante de terminales Nokia. Uno de los usos más comunes es el envío de mensajes de texto. Cada usuario de teléfono móvil manda una media de 300 sms de media al año, según los últimos datos de la CMT. Hace un año eran un centenar. Sin embargo, muchas veces su uso no es más discreto que una llamada breve.

Hace años era impensable ir a comer con una persona y que ésta pusiese su móvil sobre la mesa. Ahora, según Campos, "es imprescindible en el mundo de los

negocios". "Muchas veces, un mensaje de texto del jefe, un correo electrónico o una llamada para añadir algo a la conversación se convierte en un elemento más de la negociación. Sin embargo, hay que aprender a usar el móvil con prudencia. También diferenciar el uso personal del profesional. No todos los correos y llamadas son urgentes. Muchas pueden esperar", dice esta experta en protocolo, que no cree necesario que haya que establecer normas de cortesía para el uso del móvil. "Depende de los casos", dice.

Algunos aseguran que dentro de un tiempo este uso que hoy se considera en muchos ambientes maleducado se terminará por aceptar. "Los jóvenes usan el móvil o la Red mientras hablan o interactúan con otros y no lo consideran incorrecto", asegura Enrique Dans, profesor de Sistemas de Información. "No entiendo por qué está mal visto contestar a los correos electrónicos o enviar un

sms mientras se habla con otra persona. Se da por hecho que somos monotarea y no podemos hacer dos cosas a la vez", sigue.

Tampoco Campos piensa que el uso del móvil vuelva a la sociedad más maleducada. Sin embargo, explica que es fundamental que no se convierta en protagonista y centro de todo. Pero quién no ha estado en algún acto público en el que a alguien le ha sonado el móvil. El comportamiento habitual de los asistentes es volver para ver quién ha sido el descuidado.

Esa generalización en el uso del móvil y el hecho de que cada vez más gente utilice Internet —seis millones de hogares españoles tienen acceso a la Red, el 41,1% del total— ha hecho que la mayoría de las escuelas de protocolo hayan incluido en sus programas un módulo dedicado a las reglas de etiqueta en las nuevas tecnologías. Es el caso de la Escuela de Protocolo de Aragón que dirige Pérez. En estos cursos

se aprenden normas de cortesía como la que dicta que si se corta la comunicación, quien ha telefonado debe repetir la llamada; o una de las más obvias pero tam-

"En el futuro enviar SMS en una comida no estará mal visto", dice Dans

Para muchos es de mala educación llamar al móvil con número oculto

bién de las más incumplidas: apagar el móvil en el cine, hospitales, reuniones... También que no se deben enviar por correo electrónico cadenas de mensajes y que hay que tener cuidado con el uso de códigos.

Capítulo aparte merece el uso del manos libres. "Vas por la calle y ves a personas que hablan solas o gente que lo utiliza en el coche sin pensar en las personas que están alrededor. Hace poco me contaron un caso. Un hombre llamó a su esposa que estaba conduciendo y con el manos libres activado y le dijo: 'Menos mal que se han ido los pesados de tus padres'. No sabía que esos 'pesados' estaban en el asiento de al lado", cuenta Ángel Pérez.

Para algunos, el colmo de la mala educación es llamar con número oculto. "Llaman a cualquier hora para venderte un seguro de una tarjeta de crédito o una línea ADSL. Te hacen aguantar el chaparrón durante 10 minutos. Es una intromisión en la intimidad", dice Fernández.

Las normas de cortesía cambian y se adaptan a las nuevas tecnologías. Pero para los expertos en protocolo los maleducados suelen serlo con móvil o sin él. En la Red y fuera de ella.