

UNIDAD DE CONOCIMIENTO

Networking: la gestión de las redes relacionales

"Toda red de pertenencia favorece la salud"

Guy Corneau

Sumario

| | |
|-----------------------------|----------|
| ¿Qué son? | 1 |
| Tipos de redes relacionales | 2 |
| Herramientas | 2 |
| El dato | 4 |
| Guía de Trabajo | 5 |
| La experiencia | 7 |
| Materiales | 9 |
| Bibliografía básica | 9 |
| Noticias relacionadas | 9 |

¿Qué son?

Una red relacional es un potente instrumento de generación de recursos que conecta personas, que desde varios entornos profesionales nos pueden ayudar en el logro de objetivos tanto a nivel personal como profesional.

La gestión de la red relacional consiste en el establecimiento y mantenimiento de lazos con personas que puedan aportar valor a nuestra tarea y, recíprocamente, a las cuáles les podamos aportar valor.

Actualmente internet favorece mucho el contacto entre las personas; facilita el contacto 24/7 (24 horas al día, los 7 días de la semana) y no hay límite geográfico. Queremos destacar que, aún así, no es necesario que la relación sea vía internet.

El *networking* y el trabajo en red

No se trata de términos diferentes, el trabajo en red es un tipo de *networking* en el que la relación del grupo la define el proyecto o la organización en la que las personas trabajen y, generalmente, utiliza las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para mantener el contacto. (Para más información, consultad la Unidad de conocimiento *Trabajo en red* en http://www.factorhuma.org/ficha.php?id_ficha=3088)

Tipos de redes relacionales

- ✓ **Redes relacionales formales:** son las impulsadas o lideradas por alguna institución u organización, tienen mecanismos pautados de relación (reuniones periódicas, fuentes de información comunes, espacios virtuales o físicos de relación, etc.) así como objetivos específicos y compartidos por todos sus miembros.
- ✓ **Redes relacionales informales:** son las que todo individuo va construyendo a lo largo de su vida personal y profesional. Dada su informalidad y poca estructuración institucional son las que requieren unos instrumentos de gestión más intensivos para que generen valor para sus miembros.

Herramientas

Para la gestión de redes relacionales de carácter profesional, las herramientas más importantes son aquellas que las personas utilizan para conocerse y comunicarse:

- ✓ La asistencia a **acontecimientos, jornadas y congresos**, entre otros, constituye un instrumento valioso tanto para dejarse ver y relacionarse con conocidos, como para generar oportunidades para establecer nuevos contactos. En efecto, en estos encuentros se reúnen profesionales de ámbitos laborales similares con quienes compartir e intercambiar intereses e inquietudes. Además, el salir del ambiente de trabajo habitual favorece una mayor predisposición entre las personas para socializarse y establecer lazos de confianza. Cuando asistimos a un acto o acontecimiento, tenemos que tener en cuenta que es mejor llegar pronto, con suficiente tiempo para poder hacernos una composición de lugar, saludar conocidos y conocer nuevas personas. Además, es importante sentarse con desconocidos para poder ampliar la red de contactos.
- ✓ El **pertenecer a asociaciones** o estructuras organizativas de carácter profesional. Estos son mecanismos de relación e intercambio formalizados que generan sentimientos de grupo y pertenencia a la vez que ofrecen áreas de intercambio estables en el tiempo. El sentimiento de grupo promueve la aparición de un interés colectivo y la continuidad favorece las relaciones de confianza de carácter profesional que aportan un gran valor a nuestra tarea.
- ✓ La **gestión de las llamadas telefónicas**. El teléfono, como medio de comunicación y ante una realidad social que tiende a la desaparición de los lazos

comunitarios tradicionales, es un instrumento importantísimo para mantener el contacto continuado con las personas que configuran nuestra red de relación. Por esta razón, es vital establecer un sistema de gestión de llamadas que asegure que las contestamos todas antes de 24 horas.

- ✓ La gestión de los correos electrónicos. A partir de la irrupción de las nuevas tecnologías, los correos electrónicos son un medio de comunicación cada vez más importante. Por este motivo, saberlos gestionar y observar ciertas normas en su uso, puede ser clave en el mantenimiento y gestión de nuestra red relacional. Algunas buenas ideas para los correos electrónicos son:
 - ✓ contestar los *e-mails* antes de 24 horas
 - ✓ observar ciertas normas de protocolo: firmar siempre, poner un asunto que resuma el contenido, no escribir en mayúsculas o no enviar archivos adjuntos si no estamos seguros de que el destinatario les puede recibir, entre otras.
 - ✓ el reenvío de documentos de interés: periódicamente recibimos o localizamos documentos o recursos en internet que consideramos que pueden ser de interés por alguien de nuestra red relacional. Reenviarlos es una manera de mantener el contacto y demostrar que pensamos en ellos; ahora bien, Hace falta ser cuidadosos con los reenvíos masivos o demasiado constantes que pueden saturar nuestro destinatario.
- ✓ Las **presentaciones** o el establecimiento de contactos iniciales con personas desconocidas son, en sí, una herramienta de gestión de red relacional. En efecto, en función de como nos presentamos conseguiremos despertar un mayor interés en nuestra persona y, por lo tanto, construir una relación estable de intercambio y enriquecimiento mutuo. Por lo tanto, cuando nos presentamos a una persona debemos asegurarnos de que entiende nuestro nombre y profesión, debemos intentar no hablar de trivialidades y mostrar interés en sus actividades y tareas.
- ✓ El **trabajo en equipo** puede ser un instrumento de gestión de relaciones basado en el intercambio desinteresado y la complementariedad entre los miembros del equipo. En efecto, un equipo de trabajo es un conjunto de personas con habilidades complementarias comprometidas con una meta, unas formas de trabajar y unos objetivos comunes. Así, a partir de la aportación personal, se pueden establecer lazos muy enriquecedores con profesionales de nuestro mismo sector.

El dato

Cualquier persona del mundo puede conocer a otra con sólo seis personas haciendo de intermediarias

Un viejo experimento de los años 60 en Estados Unidos sugería que cualquier persona está separada por seis amigos o conocidos de otra. El psicólogo social Stanley Milgram llevó a cabo el estudio, en el que un grupo de personas escogidas al azar en el oeste de los EE.UU. tenían que hacer llegar una carta a una persona determinada en la costa este, pero la mencionada misiva no podía ser enviada directamente, sino que tenía que ser entregada en mano a un conocido que estuviera más cerca del objetivo final.

Ahora, la teoría de los "seis grados de separación" ha sido confirmada por un grupo de investigadores que realizaron un experimento parecido. Los científicos de la Universidad de Columbia en Nueva York (EE.UU.) utilizaron el *e-mail* para comprobar la teoría de Milgram a nivel mundial.

Pidieron a un grupo de 61 mil personas que reenviasen un correo electrónico a amigos, colegas o conocidos que hubiera más cerca de una de 18 personas elegidas como objetivo, en 13 países diferentes. Igual que en el experimento original, el mensaje no podía ser enviado directamente al receptor. Los investigadores rastrearon más de 24 mil cadenas de *e-mail* que se formaron. El experimento reveló que de media estos mensajes tuvieron que ser reenviados entre cinco y siete veces desde su punto de origen a su meta final, lo cual prueba que existen pocos pasos entre dos personas.

Extraído de <http://www.malditainternet.com/index.php/section=article/sid=1073>

Guía de Trabajo

En este apartado trabajaremos cómo potenciar las propias redes relacionales (ya sean formales o informales) a partir del **uso y la gestión del correo electrónico**. De hecho, es importante observar ciertas normas:

Pensar en el destinatario

- ✓ Antes de enviar un mensaje no sólo tenéis que meditar el contenido, sino pensar en el destinatario o los destinatarios, caso de una lista de distribución. Es decir, no incluyáis mensajes adjuntos (*attachments*) si no estáis seguros de que el receptor los puede visualizar.
- ✓ Se debe tener en cuenta que no todos los usuarios utilizan el mismo cliente (programa) de correo electrónico ni el mismo sistema operativo. Por lo tanto, utilizad los formatos y codificaciones compatibles de Internet. Es aconsejable ponerse en contacto con el destinatario antes de enviar un mensaje que no sea texto, por ejemplo, si queréis enviar un fichero Word tendríais que preguntarle algo así cómo: "Voy a enviarte un texto escrito en Word 6 o superior. ¿Estás preparado?". También es muy aconsejable utilizar formatos estándar para las diferentes plataformas como, por ejemplo, el PDF.
- ✓ Se tendrá que desactivar cualquier opción que por defecto envíe los mensajes en formato HTML tal y como implementan algunos paquetes de correo electrónico.

Longitud de las líneas de los mensajes

- ✓ Se deben configurar las líneas de los mensajes a menos de 80 columnas. 75 es un número aceptable. Este tema depende de diferentes factores que se han de ajustar: resolución de la pantalla (píxeles horizontales), el tamaño de la letra, el tamaño de la ventana y la configuración del cliente de correo electrónico.
- ✓ Los clientes de correo electrónico que tengan la opción de formatear las líneas de un mensaje en leerlos y o/Enviarlos sería interesante definirlo a 75.
- ✓ Si el texto no se reorganiza y visualizáis líneas muy largas (que salen por la parte derecha de la pantalla), quizás es porque vuestro programa de correo electrónico está obsoleto o es malo, y no tiene capacidad para reorganizar el texto; pero también es posible que se pueda modificar alguna opción de la configuración para que realice la adaptación.

Responder correo

Antes de contestar un mensaje personal o a través de una lista se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ La cita completa del mensaje anterior que estáis replicando es totalmente innecesaria, sólo hace falta citar lo que se contestará y lo que sea imprescindible para entender el contexto del mensaje.

- ✓ En foros de discusión es necesario explicitar a quién se está contestando, sobre qué tema y en qué momento de la conversación. Debéis tener en cuenta que algunas veces la Red puede producir malas pasadas y ocasionar retrasos en la entrega de mensajes con la que la secuencia de recepción se puede perder.
- ✓ Antes de contestar a un mensaje de una forma visceral, es conveniente hacer una pausa y dejarlo para otro momento.

El título

- ✓ En el título (asunto, tema o *subject*) del mensaje se tienen que poner dos o cuatro palabras que indiquen claramente el contenido del texto.
- ✓ A veces resulta mucho incómodo buscar un título adecuado, pero siempre es más irresponsable enviar el mensaje sin título. Procurad usar un título que sea significativo para el receptor.
- ✓ Si hay varios mensajes de réplica y contrarréplica sucesivos tenéis que mantener el título original, para facilitar el seguimiento de la conversación. Si posteriormente la conversación se orienta hacia otro tema, entonces sí que conviene cambiar el título para evidenciar el giro en el tema tratado.

Firmas automáticas

- ✓ Los mensajes han de ir siempre firmados, es decir, se debe escribir el nombre del remitente al final del texto.
- ✓ Es interesante la incorporación de firmas automáticas con información adicional. Las firmas han de ser lo más concisas posibles, intentando no superar las 4 líneas. Las firmas no tienen que ser ficheros anexos.
- ✓ La primera línea tendría que colocarse debajo de -- (dos guiones) que son caracteres entendidos por muchos servidores automáticos (servidores de listas, etc.) como el comienzo de la firma.

Tamaño de los mensajes

- ✓ Es adecuado separar los textos en párrafos para facilitar la lectura.
- ✓ Hay que tener cuidado con el tamaño de los mensajes. Incluir largos ficheros Word, o programas, puede hacer vuestro mensaje tan largo que puede tener problemas de recepción, así como consumo de recursos innecesarios al receptor del mensaje.
- ✓ Las aplicaciones Internet hay que conocerlas y utilizar cada una de ellas para la finalidad que estuviesen diseñadas. El correo electrónico debe ser utilizado con tamaños de mensajes moderados.

La experiencia

La Red Asociativa y de Voluntariado de Catalunya



El Institut Català del Voluntariat de la Generalitat de Catalunya (INCAVOL), pensó que era necesario un espacio de trabajo y confluencia para el asociacionismo, con una clara voluntad de cogestión, compromiso y responsabilidad ética. Este tenía que ser un punto de encuentro para generar dinámicas abiertas y espontáneas, que potenciasen el trabajo y la confluencia entre las asociaciones y que permitiese mejorar la visión de conjunto de las redes asociativas de Catalunya. Así nació **xarxanet.org** en julio de

2003.

Xarxanet.org es un espacio para compartir el conocimiento y dónde dar soporte a las personas, entidades y instituciones que manifiestan interés por el asociacionismo. Está abierto a personas, entidades, y también a otros agentes interesados como empresas, universidades y mundo de la enseñanza, etc. Sus objetivos son:

- ✓ Ser la gran puerta de entrada en el mundo del asociacionismo, el voluntariado, el civismo y la solidaridad, en todos los ámbitos (social, ambiental, cooperación y derechos humanos, comunitario, etc.)
- ✓ Ser el gran punto de encuentro dónde compartir información, servicios, proyectos, facilitando procesos de trabajo en red entre entidades, personas, federaciones, escuelas, administraciones, empresas, universidades...

Así pues, los contenidos de *xarxanet.org* quieren dar respuestas a las necesidades de conocimiento, reflexión, participación e información que surjan de las entidades y de los ciudadanos. Es por este motivo que las entidades son las verdaderas protagonistas. Ellas son las gestoras y potenciadoras de las áreas y los servicios del portal, haciendo accesible una información fiable, de actualidad y de calidad y estableciendo mecanismos de relación e interacción entre el mundo asociativo y la ciudadanía.

De sus servicios destacamos los puntos de encuentro: espacio dónde hacer posible el establecimiento de relaciones de colaboración, entre personas y entidades, entidades que quieran colaborar entre ellas, o con empresas, universidades, etc.

eConozco



EConozco es una herramienta para gestionar nuestra red de relaciones. Ellos mismos se definen¹ como “un sitio web que permite desarrollar tu red social a través del *networking online*. El objetivo no es substituir las relaciones tradicionales sino potenciarlas utilizando las facilidades que ofrece internet.”. Este servicio es gratuito.

Así pues, utilizar *eConozco* para establecer un nuevo canal con nuestros contactos es muy sencillo. Hay que darse de alta. El grupo de

usuarios lo forman los propios contactos directos y los contactos de tus contactos directos, i así sucesivamente hasta 6 grados de distancia. Cada contacto va estableciendo un nuevo nivel de ramificación, la unión final de todo ello es tu red.

¹ “¿Qué es eConozco?”. *eConozco*. Ayuda. <https://www.econozco.com/>

Materials

Bibliografia bàsica

IN3-UOC (2002). *La sociedad red en Catalunya. Informe de investigación I*. Ed. FUOC.
<http://www.uoc.edu/in3/pic/cat/1/intr/intr.html>

La Universitat Oberta de Catalunya (UOC) ha llevat a cabo este estudio, donde se ofrecen reflexiones interesantes sobre los nuevos conflictos y los pequeños, pero irreversibles, cambios que está suponiendo la red en las personas, la sociedad y las empresas. (Más información del proyecto <http://www.uoc.edu/in3/pic>).

Scheler, Uwe (2002). *Networking como factor de éxito*. Ed. Gestión 2000.

El libro asegura que estableciendo los contactos adecuados, cuidándolos e intentando obtener beneficio de ellos se puede conseguir el éxito en cualquier negocio. (Comentarios del libro en "Relaciones que llevan al éxito".

Expansión y empleo, 31/05/2002).

<http://www.expansionyempleo.com/edicion/noticia/0.2458.151923.00.html>).

Noticias relacionadas

Caravantes, Antonio. "Etiqueta en el uso del correo electrónico". *Universidad de Sevilla*, marzo 1997. <http://www.forpas.us.es/foros/etiqueta.asp>.

Garton, Laura, Haythornthwaite, Caroline, Wellman, Barry. "Studying Online Social Networks". *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3/jul/1997.

<http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue1/garton.html>.

"How to... manage your e-mails". *Personneltoday.com*, 09/01/2004.

http://www.personneltoday.com/pt_print/pt_print.asp?liArticleID=21617.

Resumen en castellano: Cómo gestionar tu correo electrónico,

http://www.factorhuma.org/ficha.php?id_ficha=2981.

Kimball, Lisa, Rheingold, Howard. "How Online Social Networks Benefit Organizations". *Rheingold Associates*, 2000. <http://www.rheingold.com/associates/onlinenetworks.html>.