



ERIC
Gerente de alto nivel



NADIR
Miembro del equipo

SITUACIÓN

Implicaciones geográficas

Perspectiva del supervisor

Preguntas de análisis

- ¿Qué problemas puede identificar en esta situación?
- Use el modelo de toma de decisiones como guía y considere, cuáles valores están en juego en esta escena. ¿Cómo podrían presentarse los problemas de una forma que se concentren en las inquietudes que comparten y los prepare para tener una conversación productiva?
- ¿Qué podrían decir los personajes y cómo podrían iniciar una conversación? ¿Cómo sonaría y a quién debería dirigirse?
- ¿Cuáles estrategias usaría para comunicar y resolver el problema si estuviera en el lugar de los personajes? ¿Y qué diría?

Preguntas de análisis adicionales

- ¿Cómo pueden gerentes y empleados sortear las dificultades dados los desafíos impuestos por la geografía y la cultura? ¿Cómo pueden generar confianza?
- ¿Qué aspecto tendría una cultura de trabajo positiva en este contexto?
- ¿Cuáles son los costos de guardar silencio en esta situación? ¿Cuáles serían las consecuencias a largo plazo si no se saca la voz?

Implicaciones geográficas

Perspectiva del supervisor

Resumen de la situación

Eric, un gerente, está hablando por teléfono con Nadir, miembro del equipo en otra planta. Eric está presionando para asegurarse de que un proyecto muy importante se realice con rapidez. Nadir le cuenta que dos miembros del equipo, Richard y Sarah, que trabajan en el astillero, están preocupados por los plazos. Eric presiona un poco más. Nadir le cuenta que el equipo se siente distanciado porque Eric con frecuencia utiliza metáforas relacionadas con los deportes y que sienten que él no los respeta al fijar reuniones tarde por la noche.

Puntos clave de aprendizaje

- Claramente, Eric está concentrado en impulsar la eficiencia en la producción, pero sus empleados sienten que su manera de hablar y su conducta son una falta de respeto para con su cultura y las diferencias horarias entre ellos.
- Aun cuando es posible que Eric esté empleando analogías con los deportes para conectarse con los empleados, en realidad lo están distanciando de ellos. El empleo de ellas no solo es un problema desde una perspectiva cultural; también puede considerarse elitista.
- Antes de conversar con sus empleados acerca de las inquietudes de estos, Eric puede tratar de comprender sus temores y las barreras para sacar la voz. También tiene la oportunidad de practicar la conversación con Nadir y recibir los comentarios de este acerca de su forma de comunicarse.
- Cuando Eric hable con sus empleados, es fundamental que aborde la conversación de una manera que demuestre su disposición a escuchar y comprender el punto de vista de ellos, incluso cuando las novedades sean negativas. Lo que él haga con ese conocimiento abrirá la puerta para una mejor comunicación o empeorará la situación.
- Las respuestas de Eric transmiten la sensación de que no está abierto para escuchar noticias negativas. Su forma de comunicarse afecta a la seguridad que sienten sus empleados para acercarse a él con problemas y de que los ayudará a resolverlos juntos.