



NORMA
Directora

SITUACIÓN

Visita sorpresa

Perspectiva del empleado



JANE
Gerente de Ted

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?



TED
Miembro del equipo

Preguntas de análisis adicionales

- ¿Cuáles argumentos podría esperar de parte de Norma? ¿Cómo podría responder a ellos?
- ¿Cuáles son las consecuencias a largo plazo de no decir nada?



BECCA
Compañera de trabajo

Visita sorpresa

Perspectiva del empleado

Resumen de la situación

Jane, una gerente, se encuentra en una de sus conferencias telefónicas regulares con Norma, una directora. Jane saca a colación un problema de desempeño que tiene con uno de los miembros de su equipo, Ted, quien trabaja en otra planta. Jane explica que Ted suele llegar tarde y que no le informa cuando llega muy tarde. Jane le dice a Norma que hará una visita sorpresa a la planta la semana siguiente y que espera que eso la ayude a ver el problema directamente. La semana siguiente, Jane llega temprano a la planta y, para su sorpresa, Ted ya se encuentra ahí. Más tarde, durante el almuerzo, Becca, otra integrante del equipo, le comenta a Jane que le sorprendió que Ted llegara temprano y le pregunta si ella le dijo que vendría. Jane le dice que no le dijo nada a Ted, solo a Norma. Becca piensa que Norma debe de haberle dicho, ya que ella y Ted tienen una relación amorosa, lo que Jane desconocía. Becca le cuenta que Ted siempre intercambia mensajes con Norma, y que él dice que hablan por teléfono casi todas las noches. Becca también le cuenta que Norma ha llevado a Ted a varios viajes de negocios con ella y que siempre termina haciendo el trabajo por él, a tal grado que la gente ya ni siquiera se acerca a él.

Puntos clave de aprendizaje

- La supuesta relación que tiene Norma con Ted constituye un conflicto de intereses. Además, otros empleados tienen la percepción de que Ted está recibiendo favoritismo.
- Jane puede ponerse en contacto con otra persona responsable, como el funcionario de ética local, para que la ayude a encontrar la forma de analizar el problema con Norma. Jane escuchó de estos problemas indirectamente, y puede haber chismes mezclados con la verdad. Para enfrentarlo, debe concentrarse en el valor de la verdad y en el efecto que pueden tener las percepciones negativas en el equipo, incluso la inquietud de Becca de llevarse la peor parte del poco trabajo que hace Ted.