

Mapa para el Liderazgo Grupal | 3er. Jugada

Práctica

Caso: Carlos y Julieta



¿Candidatos a lectura?:

Contexto (profe)

Carlos

Julieta

Role play Virtual: Carlos y Julieta

A partir de lo ocurrido en la última reunión de directorio, Carlos está necesitando saber más sobre el concepto llamado “liderazgo conversacional”. Carlos es un alto ejecutivo de RRHH en su empresa. Julieta es una asistente junior que le provee apoyo secretarial y administrativo. Julieta lleva sólo un par de meses trabajando en la empresa para Carlos. Además, Julieta tiene una situación económica-familiar delicada. Se supone que la gente del equipo de Carlos (25 personas) deben ser proactivas. Regresando de su habitual almuerzo en el Golf de los lunes, durante el cual se anotó los temas pendientes en una servilleta, dijo:

Carlos: Julieta, estoy apurado, y tengo una pila de temas por resolver

Carlos: ¿podrías llamar a la biblioteca?

Julieta: Si señor....¿Qué les digo?

Carlos: Pídeles que nos envíen la información que tengan sobre el enfoque llamado “liderazgo conversacional”

Julieta: ok....Clarísimo.

Role play Virtual: Carlos y Julieta

(Pasan cuatro días Carlos un poco fastidiado dice...)

Carlos: Julieta...¿Qué respondió la biblioteca sobre nuestro pedido referente a “liderazgo conversacional”?

Julieta: No me han contestado todavía. Estuve esperando que me llamen, pero los volveré a llamar y los apuraré. Les diré que Ud. fue quien pregunto por esa información.

(Pasa una semana)

Carlos: Julieta, ¿Alguna noticia sobre mi pedido a la biblioteca?, ¿Acaso , todavía no contestan?

Julieta: Hace dos días dejé en su casillero lo que recibí de ellos. ¿No lo encontró allí?

Carlos: En realidad no me he asomado por mi casillero en estos días. Lo recogeré ahora.

Role play Virtual: Carlos y Julieta

(Al día siguiente, Carlos muy fastidiado dijo)

Carlos: Julieta, estuve revisando lo que me dejaste en mi casillero. De toda la información que nos mandaron, había algunas cosas interesantes (de la Universidad del CEMA). Pero había también muchas revistas técnicas e información completamente irrelevante.

¿Sabías que la biblioteca realizó una búsqueda bibliográfica en-línea y compró algunas revistas especializadas para proveernos con lo que les pedimos?.

Julieta: Creo que algo me dijeron. Cuando les dije que era Ud. quien necesitaba esa información con urgencia, me indicaron que la conseguirían sin falta, aunque ellos no la tuvieran en la biblioteca.

(Levantando el tono, Carlos dijo)

Carlos: Julieta !!!: ¿Sabes cuánto cuesta una búsqueda bibliográfica en-línea?

Julieta: No. En realidad se que Google es gratuito, me imagino que no hay costos involucrados

Role play Virtual: Carlos y Julieta

(expresa Carlos más irritado)

Carlos: Pero Julieta!!! ¡Por supuesto que hay un costo! La biblioteca siempre cobra cuando realiza un servicio de búsquedas técnicas en “sitios pagos” y por lo tanto después te cobran.

Julieta: (Silencio)

(A la semana siguiente, expresa Julieta con miedo)

Julieta: Perdón Carlos, llamaron de la biblioteca y quieren saber el número de cuenta al que deben cargar el servicio de búsqueda en-línea.

Carlos: Que lo carguen al número de gastos administrativos del departamento.
¿Cuánto salió?

Julieta: US\$ 425

Carlos muy enojado agrega, golpeando la mesa

Carlos: ¿Cómo? ¡Esto es Increíble!. -Tenía un interés muy específico en el tema!!! La próxima vez que pida algo, pregúntame cuánto estoy dispuesto a gastar para obtener esa información. *(sigue Carlos...)*

Role play Virtual: Carlos y Julieta

Carlos:Deberías saber que no tienes que usar mi nombre ni cargo en los pedidos que te hago. Hay personas que consideran que deben hacer cualquier cosa, sin que importen los costos, cuando saben que yo estoy detrás de lo que se les pide.

Julieta acongojada dice

Julieta: Siento mucho lo que pasó.

Carlos con una mueca de negación dice

Carlos: Está bien. Debiste haber sido más clara, además estoy muy molesto con la gente de la biblioteca. Se aprovecharon,alguien “va a pagar” por esto....

Antes de cruzar la puerta con mucha angustia, Julieta cierra

Julieta: No se preocupe, no se va a volver a repetir señor.. .