

Escenario de juego de rol: Establecer y gestionar expectativas con equipos híbridos

Reducir las diferencias de comunicación en un equipo híbrido



El equipo de marketing de DSolutions se encontraba en la recta final del lanzamiento de un producto de alto nivel. El proyecto llevaba meses gestándose y varios equipos habían contribuido a diferentes aspectos: diseño, creación de contenidos, divulgación y logística. Faltaban sólo diez días para la fecha límite, pero el equipo de marketing se enfrentaba a un problema cada vez mayor: las interrupciones de la comunicación entre los empleados remotos y los de la oficina. Una situación similar se produjo en el equipo de contenidos, donde los artículos destinados a la nota de prensa permanecieron en borrador durante una semana, sin que nadie supiera si estaban pendientes de edición o aprobación. Los correos electrónicos iban y venían, las notificaciones de Slack no paraban de sonar y, sin embargo, las tareas seguían incompletas.

Sarah, la gestora del proyecto, empezó a notar un patrón preocupante: las entregas se retrasaban y los miembros del equipo parecían inseguros sobre quién era responsable de qué. Además, empezó a notar signos de falta de compromiso por parte de los miembros de su equipo remoto. Durante las reuniones virtuales, hablaban menos y parecían menos implicados en las discusiones. Mientras tanto, los empleados de la oficina tomaban a menudo decisiones rápidas durante la comida o en charlas de pasillo, dejando involuntariamente fuera de juego a sus colegas remotos.

Oliver, un estratega de contenidos a distancia, envió a Sarah un correo electrónico titulado "Me siento excluido": "Hola Sarah, acabo de enterarme de que la campaña de marketing ha vuelto a cambiar, pero yo no formé parte de la discusión. Es frustrante tener que ponerme al día cuando ya se han tomado las decisiones. ¿Podemos hablar de esto?".

Sarah programó una reunión híbrida, obligatoria tanto para los empleados remotos como para los de la oficina. Mientras que los miembros remotos del equipo expresaron su preocupación por no poder estar al día de todo lo que ocurría en la oficina, sus compañeros de la sala de conferencias se dieron cuenta de que, sin querer, les habían hecho sentirse excluidos de los debates y de la toma rápida de decisiones.

Durante la hora siguiente, el equipo aportó soluciones. Al final de la sesión, las tensiones se habían relajado y se habían encontrado soluciones.

 Folleto: Gestor	 Folleto: Empleado de oficina	 Folleto: Empleado a distancia
Su función: Usted es el jefe de equipo responsable del éxito del proyecto. Recientemente, ha observado que las tareas no se completan a tiempo y que los miembros del equipo parecen confundidos acerca de sus responsabilidades. Quiere encontrar una solución para mejorar la comunicación y la gestión de las tareas.	Su función: Trabajas desde la oficina y participas activamente en los debates con los compañeros. Muchas decisiones se toman de manera informal, sin documentarlas, lo que puede crear malentendidos con los empleados remotos.	Su función: Trabajas a distancia y dependes principalmente del correo electrónico, el chat y las videoconferencias para mantenerte informado. A menudo te sientes excluido de las decisiones importantes y te cuesta mantenerte en sintonía con los compañeros de la oficina.
Desafíos: • Falta de una distribución clara de las tareas. • Mala comunicación entre los empleados de la oficina y los que trabajan a distancia. • Frustración creciente en el equipo.	Desafíos: • A menudo discute las tareas de manera informal sin informar a sus colegas remotos. • Recibe actualizaciones rápidamente pero no compartirlas siempre eficazmente. • A veces, esperar las respuestas de los compañeros que trabajan a distancia ralentiza el trabajo.	Desafíos: • A veces te enteras de decisiones después de que ya se hayan realizado. • Te sientes desconectado del equipo. • No estás seguro de cuándo y cómo pedir actualizaciones.
Objetivos: 🔍 Aclare responsabilidades y expectativas. 🔍 Obtenga información del equipo. 🔍 Desarrollar un plan eficaz para comunicación y gestión de tareas.	Objetivos: 🔍 Encuentre mejores formas de compartir información importante. 🔍 Reducir los malentendidos sobre responsabilidades. 🔍 Mejorar la comunicación con los miembros de equipos remotos.	Objetivos: 🔍 Tenga más claras sus tareas y responsabilidades. 🔍 Convenza a sus colegas de que la eficacia la comunicación es un proceso bidireccional. 🔍 Sugerir métodos para mejorar la colaboración entre la oficina y los empleados remotos.
Información adicional: 🔴 Su objetivo es equilibrar la productividad y la satisfacción de los empleados. 🔴 Desea fomentar la comunicación abierta y la colaboración.	Información adicional: 🔴 Considera las conversaciones informales como una ventaja. 🔴 Cree que algunas tareas pueden resolverse rápidamente sin demasiadas reuniones.	Información adicional: 🔴 Quiere mejores herramientas para documentar las decisiones. 🔴 Prefiere instrucciones claras y específicas plazos.