

Studija slučaja br. 1

Naziv studije slučaja / primjera dobre prakse	Dobro jutro sunašće!
Ključne riječi (meta tag)	Emocionalna inteligencija, relacijske sposobnosti, empatija
Izrađivač	IDP europski konzultanti
Jezik	Hrvatski
Studija slučaja	
Mary je puna puna ljubavi, uvijek s osmijehom na licu i spremna razveseliti druge ljude, ima riječ utjehe i brige za sve prilike, uvijek je vrlo otvorena o svojim iskustvima i voli podijeliti s drugima smijeh, zabavna sjećanja i radosni savjeti. Mary radi na recepciji Vaše tvrtke, svi je zaposlenici poznaju i cijene njeno društvo i pozitivan stav. S ovom tvrtkom počela je raditi od samog početka, zna svakoga i svi znaju za njezin sjajni duh. Ona običava sve pozdraviti toplim dobrim jutarnjim suncem, a za vrijeme Božića peče kolačiće i slatkiše za sve ljude. Marija je prva osoba koja vas je dočekala u uredu, upoznala vas je s vašim kolegama i nikad vam ne zaboravlja čestitati rođendan. Općenito, ona je stvarno sjajna osoba i stvarno biste voljeli da na ovom svijetu ima više ljudi poput Mary. Jednog jutra, dok uzimate kavu spremnu za početak rutine, primijetite da Mary nema. Vrlo čudno od nje, s obzirom na to koliko je čvrsta njezina radna etika: Mary je uvijek iznimno točna u svojim zadacima i dužnostima, a u više od 10 godina radnog staža jedva je propustila ni dan na poslu. Ovo bi mogao biti jedan od onih dana, zar ne? Svatko se može razboljeti ili imati hitan termin... Dok jedete svoj ručak u kafeteriji, saznate da će Mary neko vrijeme biti izvan ureda zbog, čini se, vrlo delikatnih osobnih problema. Prolaze tjedni, a od Mary još nema ni traga. Ljudi se počinju brinuti; vrlo je neobično od nje da nestane bez komunikacije između. Na kraju, vi i vaš kolega odlučite pitati HR ima li nešto ozbiljno u vezi s njom...on/ona odgovara da joj se ništa nije dogodilo, ali za sada je bolje dati joj malo prostora. Njezin/njegov odgovor pomalo je uznemirujući: očito se nešto sigurno dogodilo, ali HR ne otkriva više detalja o tome. Jednog dana – jedan od mnogih bez Maryinog dobrog jutra – dobivate šokantno pismo od čelnika vaše tvrtke: Maryin najmlađi sin, briljantan student u 20-ima sa svijetlom i obećavajućom budućnošću pred sobom, izgubljen je nakon desetljeće duge borbe protiv vrlo rijetke i agresivne bolesti. Uzela je malo slobodnog vremena iz ureda kako bi sa svojim sinom provela njegova posljednja dva mjeseca života, s velikom bolom u srcu i dalje sa zadovoljstvom	

obavještava da je – sve u svemu – bilo slatko zbogom i da će se uskoro vratiti raditi.

Na kraju bilješke samo je jedan njezin zahtjev: bez cvijeća, bez pisama, bez potrebe za dolaskom na sprovod (ionako je to privatna ceremonija), samo običan “okus normalnosti”.

Ured ne može vjerovati što su upravo pročitali i svi su vaši kolege vidno zapanjeni. Ispostavilo se da je samo nekoliko ljudi u tvrtki znalo za Maryino stanje, u više od 10 godina besprijeorne službe nikada nije dala komentar o bolesti svog sina, cijelo vrijeme je o njemu pričala s majčinskim ponosom u očima, ali nikad referencom na ono kroz što je prolazila...

Ponedjeljak je ujutro, prvi dan njenog povratka na posao. Vidite je na stolu...tužan pogled u očima, bez sumorne aure na licu.

Pitanja slučaja:

1. Odakle uopće početi s...?
2. Što reći?
3. Što uraditi?

**Poveznice (ako je
primjenjivo)**

Vlastita razrada*

**Ovaj scenarij je potpuno izmišljen. Svako spominjanje stvarnih ljudi i/ili događaja je čisto slučajno*

Vrsta materijala

STUDIJA SLUČAJA

(Predloženi odgovori na 2. stranici)



Prijedlozi odgovora

Ovaj je scenarij osmišljen tako da bude vrlo lukav i emocionalno izazovan. Odnos prema tuđoj boli vrlo je neugodna situacija. Međutim, Mary vam je dala naslutiti kako želi dobiti podršku u svom emocionalnom oporavku: želi “okus normalnosti”, odnosno nešto što bi joj moglo pomoći u rješavanju ove teške situacije i stati na noge. Što bi u ovom slučaju moglo biti normalno? Prebacivanje tuđe percepcije iz fokusa u drugi.

Odakle uopće početi s...

Vjerojatno je želite pozdraviti s istim dobrim jutarnjim suncem kao i uvijek

Što reći

Želite li kavu ili šalicu čaja?

Što uraditi

Nasmiješite se i pokažite da cijenite ono što uzimate zdravo za gotovo