

Caso de estudio nº 1

Título	¡Buenos días, sol!
Palabras clave	Inteligencia Emocional, capacidades relacionales, empatía
Creado por	IDP European Consultants
Idioma	Español
Caso de estudio	
María es una anciana muy cariñosa, siempre con una sonrisa en su cara y lista para animar a otras personas, siempre tiene una palabra de consuelo y es atenta en todas las ocasiones, siempre es muy abierta sobre sus experiencias y le gusta compartir con los demás risas, recuerdos divertidos y consejos alegres. María trabaja en el mostrador de recepción de su empresa, todos los empleados la conocen y aprecian su compañía y su actitud positiva. Ella comenzó a trabajar con esta empresa desde el principio, conoce a todos y todos conocen su espíritu radiante. Ella suele saludar a todos con un caluroso buenos días y durante el período de Navidad, hornea galletas y dulces para todos. María ha sido la primera persona en recibirte en la oficina, te presentó a tus colegas y nunca se olvida de desearte feliz cumpleaños. En general, es una gran persona y realmente desearías que hubiera más personas como Mary en este mundo. Una mañana, mientras tomas tu café listo para empezar tu rutina, te das cuenta de que María no está. Muy extraño de su parte, considerando lo firme que es su ética de trabajo: María siempre es extremadamente puntual en sus tareas y deberes, y apenas faltó un día al trabajo en más de 10 años. Este podría ser uno de esos días, ¿no? Todo el mundo puede enfermar, o tener una cita urgente... Mientras almuerzas en la cafetería, te enteras de que María estará fuera de la oficina por un tiempo debido a lo que parecen ser problemas personales muy delicados. Pasan las semanas y no hay señales de María. La gente comienza a preocuparse; es muy raro que ella desaparezca sin decir nada. Eventualmente, tú y un compañero deciden preguntarle a RR.HH. si hay algo serio que le haya pasado... él/ella responde que no le pasó nada, pero por el momento es mejor darle un poco de espacio. Su respuesta es un poco inquietante: aparentemente, algo ha sucedido, pero HR no revela más detalles al respecto. Un día, uno de los muchos sin los buenos días de María, se recibe una carta impactante del jefe de la empresa: el hijo menor de María, un estudiante universitario brillante de unos 20 años con un futuro brillante y prometedor por delante, perdió una delicada batalla contra una enfermedad muy rara y agresiva. Se tomó un tiempo fuera de la oficina para pasar con su hijo sus últimos dos meses de vida, con un gran dolor en su corazón, todavía le complace	



informar que, en general, ha sido un dulce adiós y que pronto regresará al trabajo.

Al final de la nota, solo hay una petición, no quiere flores, ni cartas, ni necesidad de venir al funeral (de todos modos, es una ceremonia privada), solo un simple "sentimiento de normalidad".

La oficina no puede creer lo que acaban de leer y todos sus compañeros están visiblemente atónitos. Resulta que pocas personas en la empresa sabían de los problemas de María, en más de 10 años de servicio impecable nunca hizo ningún comentario sobre la enfermedad de su hijo, habló todo el tiempo de él con orgullo de madre en los ojos, pero nunca ninguna referencia. sobre lo que estaba pasando...

Es un lunes por la mañana, el primer día de su vuelta al trabajo. La ves en su sitio de siempre... una mirada triste en sus ojos, un aura sombría en su rostro.

Preguntas:

1. ¿Por dónde empezamos...?
2. ¿Qué podemos decir?
3. ¿Qué podemos hacer?

Enlace de referencia (si lo hubiera)

Elaboración propia*

**Este escenario es completamente ficticio. Cualquier referencia a personas y/o eventos reales es puramente casual.*

Tipo de material

CASO DE ESTUDIO

(Respuestas sugeridas en la página 3)



Respuestas sugeridas

Este escenario está diseñado por ser muy complicado y emocionalmente desafiante. Relacionarse con el dolor de otra persona es una situación muy incómoda. Sin embargo, María dio una pista sobre cómo quería que la apoyaran en su recuperación emocional: quiere un "sentimiento de normalidad", es decir, algo que pueda ayudarla a superar esta difícil situación y recuperarse. ¿Cuál podría ser la normalidad en este caso? Desviar las percepciones de los demás de un enfoque a otro distinto.

¿Por dónde empezamos...?

Probablemente, quieras saludarla con los mismos buenos días de siempre.

¿Qué podemos decir?

¿Te gustaría tomar un café o una taza de té?

¿Qué podemos hacer?

Sonríe, y demuéstrole aprecio por lo que ha estado pasando