



## Case study nr 1

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Nazwa kejsu</b>      | <b>Dzień dobry słoneczko!</b>  |
| <b>Słowa kluczowe</b>   | Inteligencja emocjonalna, zdolności relacyjne, empatia   |
| <b>Zapewnione przez</b> | IDP European Consultants   |
| <b>Język</b>            | <b>POLSKI</b>  |
| <b>Treść kejsu</b>      | <p>Mary to bardzo kochająca starsza pani, zawsze z uśmiechem na twarzy i gotowa rozweselić innych ludzi, ma słowo pociechy i troski na każdą okazję, zawsze jest bardzo otwarta w swoich relacjach i lubi dzielić się z innymi żartem, zabawnymi wspomnieniami i wskazówkami.</p> <p>Mary pracuje w recepcji Twojej firmy, wszyscy pracownicy ją znają i doceniają jej towarzystwo i pozytywne nastawienie. Współpracę z tą firmą rozpoczęła od samego początku, zna wszystkich i wszyscy wiedzą o jej dobrym usposobieniu.</p> <p>Wita wszystkich ciepłym porannym uśmiechem, a w okresie świątecznym piecze ciasteczka i słodczyce dla wszystkich. Mary była pierwszą osobą, która powitała Cię w biurze, przedstawiła Cię swoim kolegom i nigdy nie zapomniała życzyć Ci wszystkiego najlepszego.</p> <p>Ogólnie rzecz biorąc, jest naprawdę świetną osobą i naprawdę chciałbyś, aby na tym świecie było więcej takich ludzi jak Mary.</p> <p>Pewnego dnia, rozpoczynając od porannej kawy, zauważasz, że Mary nie ma. Bardzo dziwne, biorąc pod uwagę, jak silne są jej zasady: Mary jest zawsze bardzo punktualna, a przez ponad 10 lat służby prawie nie opuściła dnia w pracy. To może być jeden z tych dni, prawda? Każdy może zachorować lub umówić się na pilną wizytę...</p> <p>Jedząc lunch w stołówce, dowiadujesz się, że Mary przez jakiś czas będzie nieobecna z powodu bardzo delikatnych spraw osobistych.</p> <p>Mijają tygodnie, a po Mary nadal nie ma śladu. Ludzie zaczynają się martwić; bardzo rzadko zdarza się jej zniknąć bez żadnej komunikacji pomiędzy zespołem. W końcu ty i twój kolega postanawiacie zapytać HR-u, czy stało się coś poważnego z Mary... usłyszeliście odpowiedź, że nic jej się nie stało, ale na razie należy ja pozostawić w samotności.</p> <p>Odpowiedź jest nieco niepokojąca: podobno coś się wydarzyło, ale HR nie ujawnia więcej szczegółów na ten temat.</p> <p>Pewnego dnia otrzymujesz szokujący list od szefa Twojej firmy: najmłodszy syn Mary, błyskotliwy dwudziestoparoletni student, z świetlaną i obiecującą przyszłością, stracił dekadę na walkę z bardzo rzadką i agresywną chorobą. Mary wzięła trochę wolnego czasu w biurze, aby spędzić z wielkim bólem serca ostatnie dwa miesiące życia z synem. Po jego odejściu wkrótce wróci do pracy.</p> <p>Na końcu notatki jest tylko jedna prośba od niej: brak kwiatów i listów, brak uczestnictwa w pogrzebie (to i tak prywatna ceremonia), Mary prosi po prostu o zwykły „smak normalności”.</p> |



Całe biuro nie może uwierzyć w to, co właśnie przeczytało, a wszyscy twoi koledzy są wyraźnie oszołomieni. Okazuje się, że niewiele osób w firmie wiedziało o stanie Mary, przez ponad 10 lat pracy nigdy nie zdradziła się na temat choroby syna, cały czas mówiła o nim z matczyną dumą w oczach, ale nigdy nie nawiązywała do tego, przez co przechodziła...

Jest poniedziałek rano, pierwszy dzień jej powrotu do pracy. Widzisz ją przy biurku... smutny wyraz jej oczu jest jedyną oznaką tego co przeszła...

**Pytania do kejsu:**

1. **Od czego w ogóle zaczynasz...?**
2. **Co powiedzieć...?**
3. **Co robić...?**

**Bibliografia**

Opracowanie własne\*

\*Ten scenariusz jest całkowicie fikcyjny. Wszelkie odniesienia do prawdziwych ludzi i/lub wydarzeń są czysto przypadkowe

**Rodzaj materiału**

**STUDIUM PRZYPADKU**

(Sugerowane odpowiedzi na kolejnej stronie)



## **Sugerowane odpowiedzi**

Ten scenariusz ma być emocjonalnie trudny. Odnoszenie się do cudzego bólu to bardzo niewygodna sytuacja. Mary dała ci jednak wskazówkę, w jaki sposób pragnie otrzymać wsparcie w powrocie do zdrowia emocjonalnego: chce „smaku normalności”, czyli czegoś, co mogłoby jej pomóc w przezwyciężeniu tej trudnej sytuacji i stanąć na nogi. Co może być w tym przypadku normalnością?

### **Od czego w ogóle zaczynasz ...**

Pewnie chcesz ją przywitać tym samym przywitaniem jak zawsze.

### **Co powiedzieć...**

Masz ochotę na kawę lub filiżankę herbaty?

### **Co robić..**

Uśmiechaj się i okazuj wdzięczność za to, co uważasz za oczywiste.