



Case study no. 1

Titolo del Case study / Good practice	Goodmorning sunshine!
Keywords (meta tag)	Intelligenza Emotiva, abilità relazionali, empatia
Fornito da	IDP European Consultants
Lingua	Italiano
Case study	
<p>Mary è un'anziana signora molto amorevole, sempre con il sorriso sul viso e pronta a rallegrare gli altri, ha una parola di conforto in tutte le occasioni, è sempre molto aperta sulle sue esperienze e ama condividere con gli altri risate, ricordi divertenti e consigli gioiosi.</p> <p>Mary lavora alla reception della vostra azienda, tutti i dipendenti la conoscono e apprezzano il suo atteggiamento positivo. Lavora nella vostra azienda fin dall'apertura, conosce tutti e tutti conoscono lei.</p> <p>Al mattino ha sempre una buona parola per tutti e durante il periodo natalizio prepara dolci e biscotti per tutta l'azienda. Mary è stata la prima persona ad accoglierti in ufficio, ti ha presentato ai tuoi colleghi, e non si dimentica mai di fare gli auguri di Buon Compleanno!</p> <p>Nel complesso, è una persona fantastica e vorresti davvero che ci fossero più persone come Mary in questo mondo.</p> <p>Una mattina, mentre prendi il caffè pronto per iniziare la tua routine, ti accorgi che Mary non c'è. Molto strano da parte sua, considerando quanto sia robusta la sua etica del lavoro: Mary è sempre estremamente puntuale nei suoi compiti e doveri, e ha a malapena perso un giorno di lavoro in più di 10 anni di servizio. Questo potrebbe essere uno di quei giorni, non è? Tutti possono ammalarsi, o avere un appuntamento urgente...</p> <p>Mentre mangi il tuo pranzo nella caffetteria, vieni a sapere che Mary sarà fuori ufficio per un po' a causa di quelli che sembrano essere problemi personali molto delicati.</p> <p>Passano settimane e ancora non c'è traccia di Mary. La gente inizia a preoccuparsi; è molto insolito da parte sua scomparire senza preavviso. Alla fine, decidi di chiedere all'HR se c'è qualcosa di serio che la riguarda... ti rispondono che non le è successo niente, ma per il momento è meglio darle un po' di spazio.</p> <p>La sua/ sua risposta è un po' inquietante: apparentemente, qualcosa è successo di sicuro, ma l'HR non darti troppi dettagli a riguardo.</p> <p>Un giorno - uno dei tanti senza il buongiorno di Mary - ricevete una scioccante lettera dal capo della vostra azienda: il figlio più giovane di Mary, un brillante studente universitario ventenne con un futuro luminoso e promettente di fronte a lui, ha perso una battaglia decennale contro</p>	

una malattia molto rara e aggressiva. Si è presa un po' di tempo dall'ufficio per trascorrere gli ultimi due mesi del figlio insieme a lui, con un grande dolore nel cuore è ancora lieta di informare che – nonostante tutto - è stato un dolce addio e tornerà presto al lavoro.

Alla fine della nota, c'è una sola richiesta da parte sua: niente fiori, niente lettere, nessuna necessità di venire al funerale (è comunque una cerimonia privata), solo un semplice "assaggio di normalità".

L'ufficio non riesce a credere a quello che hanno appena letto e tutti i colleghi sono visibilmente storditi. È venuto fuori che solo poche persone nella compagnia sapevano delle condizioni di Mary, in più di 10 anni di servizio impeccabile non ha mai rilasciato alcun commento sulla malattia di suo figlio, ha parlato tutto il tempo di lui con orgoglio materno negli occhi, ma mai un riferimento a quello che stava passando...

È un lunedì mattina, il giorno del suo rientro. La vedi sulla sua scrivania... uno sguardo triste nei suoi occhi, nessuna aura cupa nel suo volto.

Domande sul Case Study:

1. Da dove inizi...
2. Cosa dire
3. Cosa fare

Link di riferimento (se preseti)	Elaborazione propria* <i>*Lo scenario presentato è completamente di fantasia. Qualsiasi riferimento a fatti e persone è puramente casuale</i>
Tipo di materiale	CASE STUDY

(Risposte suggerite a pagina 2)

Risposte suggerite

Questo scenario è stato progettato per essere molto difficile ed emotivamente impegnativo. Relazionarsi al dolore di qualcun altro è una situazione molto scomoda. Tuttavia, Mary vi ha dato un suggerimento su come desidera essere sostenuta nel suo recupero emotivo: vuole un "assaggio di normalità", cioè, qualcosa che potrebbe aiutarla a elaborare questa situazione difficile e rimettersi in piedi. Che cosa potrebbe essere la normalità in questo caso? *Deragliare* le percezioni degli altri da un fuoco ad un altro.

Da dove inizi...

Probabilmente, Mary desidera essere salutata nella stessa maniera di sempre.

Cosa dire

Ti va di prendere un caffè?

Cosa fare

Sorridi e apprezza le piccole cose di tutti I giorni.