



## Казус 1

<b>Наименование на казуса</b>	<b>Добро утро, слънчице!</b>
<b>Ключови думи</b>	Емоционална интелигентност, умения за създаване и поддържане на взаимоотношения, емпатия
<b>Разработен от</b>	IDP European Consultants
<b>Език</b>	<b>БЪЛГАРСКИ</b>
<b>Казус</b>	<p>Мери е изключително приятна дама, винаги усмихната, винаги готова да те ободри и окуражи с добра дума. На всекиго ще намери да каже по нещо утешително, за всекиго ще се погрижи. Не спира да разказва за живота си и да споделя с околните страхотните си спомени, да раздава шеговито съвети и да кара всеки да се смее от сърце.</p> <p>Мери е рецепционистка в твоята компания, всички служители я познават и се радват на присъствието ѝ и на положителната ѝ нагласа. Тя е в компанията от самото ѝ създаване, познава всички и очарова всеки със своята лъчезарност.</p> <p>Мери все поздравява със сърдечното „Добро утро, слънчице!“, а на Коледа приготвя сладки за всички. Когато ти постъпи в компанията, първия човек, когото срещна, беше именно Мери, тя те запозна с всички колеги, а и не пропуска да те поздравява за рождения ден.</p> <p>Тя е наистина страхотен човек и на теб много ти се иска да има повече такива като нея.</p> <p>Една сутрин, докато си правиш кафе в офиса, забелязваш, че Мери я няма. Странно, мислиш си, Мери е винаги много точна в работата си, с безупречна работна етика, а и рядко пропуска работен ден за всичките 10 години, откакто е на работа в компанията. Може би ѝ се налага да бъде другаде? Всеки може да се разболее или да му се наложи да отсъства по спешност. Докато обядваш, разбираш, че, както изглежда, Мери ще отсъства известно време по лични причини.</p> <p>Минават седмици и Мери все така не идва на работа. Хората започват да се притесняват, необичайно е за Мери да не общува с никого. С твой колега решавате да направите запитване до отдела по човешки ресурси как е Мери и дали с нея не се случва нещо по-сериозно. Отговарят ви, че няма нищо особено, просто е добре известно време всички да оставят Мери на спокойствие.</p> <p>Започваш да се тревожиш, очевидно нещо се е случило, но не получаваш повече подробности.</p> <p>Един ден, един от многото, без с Мери да си кажете „Добро утро, слънчице!“, получаваш известие от шефа на компанията и новината е шокираща. Най-малкият син</p>



на Мери, умен и талантив студент, е загубил дългогодишна битка с коварна болест. Мери е отсъствала от работа, за да прекара с него двата последни месеца от живота му. Тя ще се върне скоро на работа и има една молба: без цветя, без съболезнователни картички, без присъствие на погребението, което е и само за най-близките, нека нещата да са що-годе нормални.

Всички колеги в офиса са видимо разстроени и никой не може да повярва какво се случва. Оказва се, че почти никой в компанията не е знаел за болестта. За повече от 10 години безупречна работа, Мери никога не е обсъждала болестта на сина си, а винаги е говорила за него с майчинска гордост в очите. Не се и е оплаквала през какво преминава.

Понеделник сутрин. Първият работен ден на Мери от дълго време насам. Виждаш я на работното ѝ място, изглежда посърнала, няма я онази лъчезарна усмивка на лицето ѝ.

**Въпроси:**

1. Какво е първото нещо ...?
2. Какво ще кажеш?
3. Какво ще направиш?

**Източници**

Собствена разработка

*Този сценарий е изцяло измислен. Всяко съвпадение с действителни хора или събития е случайно.*

**Вид на обучителния материал**

**КАЗУС**

(Примерни отговори на стр. 3)



## Примерни отговори

Сценарият предполага големи емоционални предизвикателства. Споделянето на нечия болка е мъчително. Но Мери съвсем ясно е заявила как иска да бъде подкрепяна в емоционалното си възстановяване, тя иска нещата да са що-годе нормални, тоест отношението към нея да ѝ помогне да преодолее тази толкова трудна ситуация.

**Какво е първото нещо ....?**

*Нормално е може би да я поздравяваш както обикновено с „Добро утро, слънчице!“*

**Какво ще кажеш?**

*Ще пиеш ли едно кафе?*

**Какво ще направиш?**

*Усмихни се и покажи, че оценяваш обичайните неща, които приемаш за даденост.*