**CASO PRACTICO**

En un centro de información al público que depende de tu unidad se ha producido un asunto muy lamentable: como consecuencia de una mala gestión y de un cúmulo de errores cometidos por un funcionario concreto de dicha oficina, se ha ocasionado un perjuicio importante e irreparable a un ciudadano que se encontraba en un evidente estado de necesidad personal.

Cuando tienes conocimiento del asunto, a través de la oficina del Defensor del Pueblo, llamas por teléfono al centro de información con la intención de hablar con el funcionario que ha producido el perjuicio. Después de un tiempo largo de espera logras contactar con él. Cuando finalmente lo haces empieza a hablarte de cosas que no tienen nada que ver con el asunto que te ocupa, a mezclarlo todo y a poner de manifiesto lo mal que están de medios, la presión constante a la que se ven sometidos, la dificultad de atender a todas las peticiones que reciben, la necesidad de formación y las dificultades y problemas que continuamente les da el sistema informático que usan para su trabajo.

Percibes perfectamente su mal humor, su ira la confusión de su pensamiento, el hecho d que es absolutamente incapaz de abordar el tema que te interesa y lo deshilvanado y desconexo de su discurso. Dice que está llegando al límite y que no descarta ni una baja por estrés laboral ni un traslado a otro Ministerio. Todavía no te ha dejado hablar ni plantearle el motivo de tu llamada. Continúa diciendo que en esas condiciones es imposible hacer bien su trabajo, que la situación empieza a afectar a su vida personal y a su familia. Le escuchas y te das cuenta de la emoción de su voz al hablar. Sigue diciendo que están haciendo mucho más de lo que pueden pero que, en las actuales condiciones, es imposible trabajar con un mínimo de rigor y profesionalidad. Dice que le gustaría poder hacer las cosas de otro modo pero que es imposible. Asegura que está al límite y que de seguir la situación como hasta ahora no le quedará más remedio que recurrir al servicio de prevención y hacer una queja formal por la extraordinaria sobrecarga mental que está soportando. Su voz suena tensa y crítica. Su tono es de irritación. Y el volumen con el que te habla alto e injustificado. Te das cuenta de que algo te empieza a ocurrir por dentro. Quieres responder en su mismo tono o, al menos, intentar que pare un discurso tan fuera de lugar; pero algo dentro de ti te hace ver que no debes hacerlo. Continúa diciendo que él siempre ha intentado hacer bien su trabajo, conocer sus cometidos y ejecutar con eficacia sus responsabilidades. La activación dentro de ti está creciendo. Un sentimiento empieza a recorrerte el pecho y el estómago. Es como si te hubieras tragado un líquido con mal sabor, aceitoso, que quieres escupir pero no puedes porque ya se está moviendo en tu interior. Esa sensación dificulta tu concentración. Te das cuenta de que eres menos capaz de prestar atención a lo que el funcionario te está diciendo. Le escuchas comentar en tono irritado: “¡No puedo más!”.

Ahora te das cuenta de que te es prácticamente imposible escuchar. Oyes las palabras, incluso las entiendes, pero no logras prestarle atención; sus palabras parecen venir desde una gran distancia. Pasan a través de ti, en vez de aterrizar en el lugar habitual que les otorga su significado. Sientes que te alejas cada vez más, a pesar de tus esfuerzos por mantenerte en contacto. Tu respiración es superficial y se están tensando ligeramente los músculos de tu estómago, tus hombros y tu mandíbula. Te das cuenta de que estás aferrando el auricular del teléfono con una fuerza desproporcionada e inútil.

El sigue hablando de manera crítica e irritada. Te sientes amenazado y rechazado y tu retirada prosigue hacia un lugar en lo profundo de ti, a un espacio protegido en el que puedes  sentirte herido. Te sientes triste y solo. No es un sentimiento nuevo, lo conoces bien. Pero ahora, sentado con el teléfono en la oreja, te resulta difícil hablar desde este lugar de retirada. De algún modo, esto es diferente de lo que ocurría en otras ocasiones en las que te sentiste rechazado, quizás el hecho de estar al teléfono te ha permitido ser más consciente de tu ansiedad y de la amenaza. En lugar de utilizar tus estilos habituales de enfrentarte a este tipo de situaciones, afirmando tu punto de vista o analizando lo que ocurre, permaneces callado, sintiéndote alejado. De pronto se produce un silencio tenso en el teléfono. Quieres decir algo, pero parece que no puedes abandonar tu propia confusión. No puedes salir de ese lugar seguro dentro de ti, ni moverte para establecer contacto con el funcionario irritado.

Por fin, de algún modo, consigues apelar a tus recursos internos para reponerte y hacer que tu voz funcione y se fortalezca mientras tomas las riendas del asunto y logras decir lo que sientes: “es difícil escuchar esto y me siento herido. No creo que merezca los reproches que me estás haciendo”. El entonces responde bajando el tono pero todavía te sientes muy alejado y aún puedes escuchar el eco de tu propia voz, escondida en lo más profundo de tu corazón, volviendo hacia ti. Piensas “Parece que ahora se está tranquilizando y que voy a poder abordar el tema”, sin embargo, tienes que hacer un gran esfuerzo para apoyarte en algún recurso interno que te ayude a salir de ese lugar amurallo y protegido en el que te encuentras. Finalmente dices: “Entiendo lo que me cuentas pero no me parece el tono adecuado, ni el momento correcto para abordarlo. Todos tenemos nuestros problemas y no es justo que abordemos con ellos al primero que se nos cruce en el camino”.

El funcionario responde aceptando tu reconvención. Toma conciencia de que ha obrado precipitadamente y te pide que le disculpes.

Empiezas a relajarte y a sentir como sales de tu escondite y contactas de nuevo. Fue el tono de su voz, tanto como sus palabras, lo que te hizo ver que la situación se reconduciría. Respiras con más libertad, la sensación de aturdimiento en tu cabeza comienza a desaparecer y te das cuenta de los colores intensos del vaso que usas para guardar bolígrafos y lápices en tu mesa de despacho. Sientes su preocupación a través del teléfono. Acordáis dar por terminada la conversación por el momento y continuarla en otro momento. Habláis acerca de algunos otros detalles y os despedís.

Diez minutos más tarde, él te llama para decirte que siente lo de antes y para preguntarte el motivo de tu llamada. Le transmites tu preocupación por el perjuicio causado al ciudadano y analizáis juntos la manera de poder reconducirlo. Mantenéis una conversación abierta y franca sobre el error cometido y las medidas que se han de tomar para que algo así no vuelva a producirse. Te sientes bien, especialmente ahora que habéis podido hablar de una manera abierta y positiva. Le dices que agradeces su llamada.

TAREA

La tarea a llevar a cabo es la siguiente:

a) puntuar de cero a diez el nivel de inteligencia emocional del protagonista de la historia; esto es del directivo que hace la llamada a la oficina de atención al público

b) explicar detalladamente las razones que te han llevado a darle esa puntuación.

Para dar la puntuación correcta, puede ser de mucha utilidad repasar la  plantilla del modelo de inteligencia emocional formulado conjuntamente por John Mayer y Peter Salovey en 1990 que vimos en el curso.

c) con carácter opcional, el que quiera puede valorar también la inteligencia emocional de la persona que trabaja en la oficina de atención al público. Es más difícil porque el relato contiene menos datos sobre él pero también es posible.

Puede resultar interesante y esclarecedor puntuar de manera separada cada una de las seis habilidades básicas de la inteligencia emocional tal y como vienen configuradas en el modelo de Mayer y Salovey. ¿Cómo percibe el protagonista sus propias emociones? ¿Cómo las de su interlocutor? ¿Cómo las comprende? ¿Cómo regula esas emociones?... Y luego, a la vista de esas puntuaciones separadas, intentar dar la puntuación global que el ejercicio solicita.