

PERCORSO COMPETENZE TRASVERSALI

GESTIONE DELLO STRESS

Sei un'assistente di volo con l'incarico di gestire l'imbarco su un volo per Sidney molto affollato.

Sei al desk da cui si gestisce l'imbarco. Il volo sarà lungo ed ha già accumulato oltre 7 ore di ritardo: le persone che si devono imbarcare, nonostante siano in partenza per una vacanza, sono stanche dell'attesa e spazientite. Inoltre, ci sono molte famiglie con bambini. Più di qualcuno, chiedendo informazioni sul ritardo, è stato aggressivo.

Finalmente, ti viene dato l'ok per iniziare l'imbarco. Attivi il microfono e dai l'annuncio iniziale...

Assistente di volo: Signori e Signore, stiamo avviando le procedure di imbarco sul volo per Sidney. Siamo spiacenti per l'attesa. Vi ricordo che hanno la precedenza d'imbarco i passeggeri con "priority", cioè:

- i passeggeri che hanno raccolto sulla propria tessera personale della nostra compagnia aerea già 10.000 miglia
- e i passeggeri che hanno comprato un biglietto con priority

Grazie per la collaborazione!

I passeggeri, sempre molto nervosi, cominciano a mettersi in fila al desk. Tu avvii il tablet, ma ti rendi conto che il sistema elettronico ha un guasto temporaneo, e quindi non puoi visualizzare l'elenco dei passeggeri con diritto all'accesso priority. Come gestisci la situazione a questo punto?

AZIONI ALTERNATIVE	LA PIU' EFFICACE	LA MENO EFFICACE	MOTIVAZIONE
A. Avvisi con l'altoparlante che dal momento che ci sono molte famiglie, in via eccezionale, la compagnia darà la precedenza a chi ha bambini piccoli	+		Potrebbe anche funzionare, ma è una decisione non motivata, calata "dall'alto" in modo del tutto impersonale
B. Ti consulti con l'altro assistente di volo accanto a te, chiedendo il suo consiglio in quanto ha più anni di esperienza		-	Così facendo non ti prendi le tue responsabilità: non risolvi il problema e, di fatto, non prendi alcuna decisione
C. Non dici nulla, temendo la reazione dei passeggeri e sperando che le persone nella fila priority siano davvero titolate ad essere lì		--	Agendo in questo modo, non fai il tuo dovere e potresti

			causare seri inconvenienti
D. Informi, scusandoti da parte della compagnia, che il sistema in questo momento non consente l'accesso prioritario per ragioni tecniche, e che quindi l'accesso avverrà in modo casuale	++		Rendi partecipi i passeggeri delle difficoltà e comunichi apertamente le motivazioni con notizie personali a voce

A questo punto, un passeggero, si rivolge a te...

Passeggero molto innervosito: Ma si rende conto? Sono ore che siamo in attesa. Lei è davvero una incapace...

Sei in un momento di stress e fatica, al desk siete solo due, mentre avreste dovuto essere tre, il volo è fortemente in ritardo, il sistema informatico d'imbarco è molto lento e tu sei davvero stanca. Come ti comporti?

AZIONI ALTERNATIVE	LA PIU' EFFICACE	LA MENO EFFICACE	MOTIVAZIONE
A. Spieghi al tuo interlocutore tutte queste difficoltà		-	La tua iniziativa è del tutto inutile, difficilmente sarai creduta e giustificata
B. Trattieni lo sfogo istintivo e pensi: ancora un'ora e il mio turno sarà finito	+		Agendo in questo modo, correttamente non interrompi le operazioni d'imbarco, ma al contempo trasmetti il tuo disagio
C. Pensi già che scriverai una lettera di proteste al tuo responsabile		--	Atteggiamento del tutto inutile, covi rancore e lo scarichi su un'altra persona
D. Sorridi e procedi. Hai troppe cose da fare per dare retta ad una offesa	++		Non interrompi le operazioni, ritardando ulteriormente le operazioni d'imbarco e, al contempo, dimostri fiducia e professionalità

