



# Corso in Family Assistance per Operatori del Numero Verde di Compagnia Aerea IN HOUSE

CORSI SULLA GESTIONE DELLE EMERGENZE



## Annotazioni

### Perché partecipare al Corso

Il corso si pone l'obiettivo di formare il **personale dedicato al Numero Verde** - numero di telefono gratuito attivato immediatamente dal Vettore, in seguito ad un incidente aereo - al fine di **fornire informazioni ai familiari dei passeggeri coinvolti e raccogliere informazioni utili alla verifica della lista passeggeri.**

### A chi è rivolto il Corso

Il corso è rivolto a **Operatori telefonici del Vettore impiegati al Numero Verde, Centralino del Vettore, Centralino dell'Aeroporto.**

### Contenuti del Corso

- Cenni di normativa: il quadro generale.
- L'incidente aereo, cenni del processo nel suo complesso, che cosa avviene e in che tempi, che cosa chiedono i familiari e che cosa possiamo dire.
- Il Numero Verde: organizzazione pratica (disco di attesa, coda, modalità di risposta, raccolta dati, informazioni che possono, non possono o devono essere fornite).
- La lista passeggeri
- Comunicazione ed assertività, particolarità del contatto telefonico.
- Rapporto con i familiari.
- I bisogni dei familiari.
- Le reazioni acute da stress: cenni di Psicologia dell'emergenza e Psicotraumatologia.
- Best practice comunicative e comportamentali.
- La richiesta, comunicazione, acquisizione di informazioni e dati. La Privacy.
- La gestione delle emozioni e dello stress.
- Il debriefing.

### Durata del Corso

Il corso può avere una durata di due o tre giornate d'aula.

### Costi

Il costo del corso è da concordare con la società committente in quanto subordinato alla durata dello stesso.