

ARIA

Para pasajeros difíciles o situaciones de tensión en cabina. Cuatro pasos, en orden, en menos de un minuto.

A

ATENDER

Escuchá sin interrumpir. Sostené contacto visual. Que la persona sienta que fue escuchada antes de responder nada.

R

RECONOCER

Nombrá la emoción sin juzgarla, aunque no compartas el reclamo.

"Entiendo que esto te genera bronca."

I

INFORMAR

Explicá con claridad el procedimiento y los límites reales de la situación, sin sobre-explicar ni disculparte de más.

A

ACOMPañAR

Ofrecé una acción concreta y cerrá el intercambio. Si escala, pedí apoyo a un par sin demora.