

([segue](#)) III - Mentre l'aereo sorvola l'oceano e fuori vedi soltanto acqua, miglia e miglia di acqua, a perdita d'occhio, non un solo puntino in quell'immenso manto blu, c'è sempre qualcuno che ti domanda: "Scusi dove siamo di preciso?"; e subito dopo: "Vorreste dirmi che non avete il succo di melograno?!"

Ora, c'è modo e modo di fare delle domande, ed una affermazione spesso può assumere diversi significati: anche una domanda può diventare un'asserzione se accompagnata da una smorfia di disappunto. Il principale intento di alcuni personaggi pare proprio essere quello di dare una stoccata morale, colpirci nella nostra professionalità e soprattutto colpire l'azienda in cui lavoriamo. Potrebbe essere, facendo un'ipotesi, un modo come un altro per trovare sicurezza in se stessi, per rifarsi di tutte le umiliazioni che il comune impiegato d'ufficio è costretto a sopportare.

E' difficile rispondere "Non lo so", oppure "Non abbiamo quella bibita", o "Abbiamo solo queste otto testate giornalistiche a bordo" quando ti accorgi che le richieste che ricevi da questo tipo di passeggeri sono mirate proprio a darti una piccola stiletta, un piccolo sfregio a cui molti passeggeri (soprattutto delle rotte da e per Milano) non fanno rinunciare. C'è una metodica da loro seguita nell'intento di punzecchiare ciò che noi rappresentiamo e questa metodica è proprio quella di domandare ciò che non c'è e poi, dinanzi alle nostre scuse per l'impossibilità di soddisfare quella specifica richiesta, loro rispondono con una smorfia di disapprovazione e si girano dall'altra parte senza pronunciare parola, quasi offesi e disgustati.

Molti di noi hanno escogitato il modo di non dare loro la possibilità di compiere questo "rituale", semplicemente traendoli in inganno: quando uno di questi passeggeri ti domanda quali giornali ci sono basta "dimenticare" di elencargli due dei quotidiani più letti da queste persone (il loro senso critico è talmente spiccato che non deragliano mai dalle loro fonti di informazione) ed immancabilmente loro domanderanno una delle due testate non elencate.

La medesima cosa si può fare anche con le bibite: quando un tipo di bibita scarseggia occorre metterne in evidenza sul carrello due o tre bottiglie assieme ad una semivuota di ciò che c'è in abbondanza; immancabilmente la maggior parte delle richieste avrà come oggetto ciò che apparentemente sta per finire o potrebbe non bastare.

Un'altra particolarità abbastanza caratteristica di certi voli è la propensione da parte di molti passeggeri a parlare a bassissima voce quando si tratta di farci capire il tipo di bibita da loro richiesto durante il servizio di rinfresco, al momento specifico in cui noi assistenti di volo cerchiamo di capire le parole pronunciate dai clienti in questione. All'inizio pensavo fosse un particolare atteggiamento previsto dal galateo che mi era sfuggito, poi iniziai a credere anche ad alte percentuali di affezioni virali o infiammazioni alle corde vocali che colpiscono in particolare i passeggeri di questi voli.

Poi, nel tempo, ho notato in loro anche la tendenza a mantenere il tono di voce bassissimo quando la stessa domanda gli viene rivolta più di due o tre volte: praticamente, per loro, il fatto che non vengano compresi non significa che debbano essere loro ad alzare un pochino la voce ma, semmai, l'assistente di volo a sforzarsi a leggere il movimento delle loro labbra... e spesso le muovono in dialetto.

La nostra capacità di interpretare i movimenti delle labbra è sicuramente ammirevole, e dopo un paio di anni di questo lavoro potremmo tranquillamente dialogare con un muto senza che questi ricorra al linguaggio gesticolato; nonostante questo però, c'è sempre qualcuno che riesce a complicarci la situazione mettendosi il bordo del giornale che sta leggendo davanti alle labbra e parlando estremamente sottovoce.

Si fa molto prima a servire due passeggeri i quali si fanno capire subito che uno solo a cui bisogna ripetere la domanda tre volte e questo può determinare dei seri problemi allo svolgimento del servizio di cabina.

Perché su un volo molto breve, con l'aereo magari pieno, il servizio viene terminato praticamente in fase di atterraggio: se i tempi vengono allungati da una trentina di clienti che non si fanno capire potrebbe capitare di non riuscire a portare a termine il servizio. ([continua](#))

(15 maggio 2017)