

In aereo, due sconosciuti che volano insieme per la prima volta, riescono comunque a raggiungere una prestazione di alto livello. Pensiamo ad una squadra di calcio. Se prendiamo undici giocatori che non si conoscono, difficilmente riusciremo a farli vincere alla prima partita.

Tra i segreti di questa interazione ottimale tra sconosciuti c'è la fraseologia standard che consiste in una metodologia codificata per dare e ricevere gli ordini.

Dato che a bordo, come d'altra parte in qualsiasi ambito lavorativo, gli esseri umani utilizzano la voce per conversare e per dare ordini, occorre essere estremamente veloci e precisi per ottenere gli effetti desiderati, soprattutto se stiamo interagendo con una persona di cui non conosciamo abitudini, caratteristiche, punti di forza e lacune professionali.

Ad esempio, sono il pilota ai comandi e voglio estendere il carrello di atterraggio: come faccio? Una domanda semplice, che posta ai miei amici terrestri scatena una serie di risposte che, a torto, mi meravigliano. C'è chi dice: "lo tiro giù e basta". Oppure, "dico al collega di tirarlo giù". O ancora: "Ah, non viene giù da solo?". Queste sono solo alcune delle risposte che si possono ascoltare di fronte a questa semplice domanda.

Invece, un atto apparentemente banale come l'estrazione del carrello di atterraggio (che normalmente, alle quote di crociera e ad alte velocità viene retratto come fanno gli uccelli quando volano in picchiata) richiede una serie di azioni e reazioni che non sono sempre evidenti.

Anzitutto, si comunica l'ordine a voce alta e chiara. Sembra una cosa evidente, ma provate a pensare ad un chirurgo che sta chiedendo il bisturi alla ferrista, con la mascherina davanti alla bocca e girato di spalle. Non è raro il caso in cui all'ordine "...biss...ari" la ferrista risponda: "Eh?".

I piloti avevano questa problematica quando indossavano la maschera ad ossigeno, che rendeva le comunicazioni una specie di mugolio informe, che doveva essere integrato da ampi gesti per far capire il messaggio. Quindi, a voce alta e chiara in inglese.

Perché in inglese? Perché noi conversiamo in italiano e potremmo confonderci quando invece vogliamo dare un ordine operativo. Così, se è previsto azionare i flap, le superfici che servono per decelerare in vista dell'atterraggio, il pilota ai comandi pronuncerà di quanti gradi occorre defletterli. Ad esempio 15°. Ora, se i piloti stanno conversando è facile che uno chieda: "Quanti anni ha tua figlia?" e l'altro risponde "Quindici" c'è la concreta possibilità di confondere tra anni della figlia e i gradi di flap.

Tutto quello che dico non è un'ipotesi; è già successo.

Inoltre, gli ordini sono solo positivi, mai negativi. Così, se durante un'evacuazione passeggeri

devo indicare le porte da utilizzare, dirò: “Tenere chiuse le porte...”, piuttosto che dire: “Non aprite le porte...”. In questo modo, gli assistenti di volo che sentono un'indicazione della porta sapranno, anche se non l'hanno capito perfettamente, che va tenuta chiusa.

Ricapitoliamo: ordine a voce alta e chiara in inglese, in forma positiva. E siamo a quattro step.

Il pilota che deve eseguire cosa fa? Verifica innanzitutto che l'ordine sia compatibile con la situazione di volo poiché potrebbe aver capito male. Contestualizzare l'ordine serve a capire se ha senso ciò che abbiamo sentito. Se siamo alla quota di crociera e sentiamo: “*Gear down*” (cioè, estendi il carrello di atterraggio) ci deve venire in mente che in quella condizione l'ordine non ha senso e chiediamo conferma, eventualmente accertandoci se il nostro collega è nelle sue piene facoltà di intendere e di volere.

Anche questo, per quanto possa sembrare strano, è successo davvero. Un comandante, sorvolando Genova alla quota di crociera, esclamò: “Oggi il tempo è bello!”. Il tecnico di volo, forse stanco o distratto, capì: “Giù il carrello” e così fece.

Inoltre, per eseguire l'ordine ci devono essere le condizioni di applicabilità. Ad esempio, se la velocità massima per l'estrazione è di 250 nodi, e leggiamo sull'indicatore di velocità 260 nodi, dobbiamo riportare che l'ordine non è eseguibile. Se invece queste condizioni sono soddisfatte, si procede all'azione da parte di chi ha ricevuto l'ordine. A questo punto, si attende che gli indicatori di posizionamento del carrello (tre luci verdi) si accendano per segnalare l'avvenuta regolare estensione, dopodiché comunichiamo il feedback a chi ha dato l'ordine: “*gear down, three green*”, vale a dire rendiamo consapevole il nostro collega che il suo ordine è andato a buon fine.

Ora, io a bordo teoricamente dovrei comandare, ma a casa sono un mero esecutore di volontà altrui. Quindi, quando mia moglie è al lavoro e vuole che vada a prendere i figli a scuola, comincia dalla mattina: “Alessandro oggi esce alle 16, ricordati di prenderlo”. Poi alle 15.45 richiama: “Ti ricordi che alle 16 devi andare a scuola?”, ulteriore remind alle 16.01: “Vero che sei a scuola a prendere Alessandro?”, per finire in bellezza alle 16.20 con: “Hai preso Alessandro?”.

In questo modo, si accerta con una serie di comunicazioni ridondanti che il suo ordine venga portato a buon fine. Qualche volta provo a far notare che anche se mi manca la parola, ancora riesco a portare a termine dei compiti che necessitano di due neuroni e che non c'è bisogno di bombardarmi di telefonate per farmi fare una cosa così semplice.

Ma mentre a bordo il copilota può obiettare al comandante che l'ordine non è eseguibile, a casa mia no.

(1 ° novembre 2014)