

REAL LIFE

PROFESSIONI  
DELL'AEROPORTO

# Lavoriamo tutte per farvi prendere il volo

*Assistente di volo e di terra. Addetta allo scalo e alla torre di controllo. Meteorologa e architetto. Sono tante le figure professionali che possiamo incontrare in un aeroporto. Noi siamo andate nel più grande d'Italia, il Leonardo da Vinci a Fiumicino, Roma. E ci siamo fatte raccontare luci e ombre di questi mestieri*

DI GIADA VALDANNINI - FOTO DI STEPHANIE GENGOTTI PER

**S**e siete giunte all'agognata meta delle vostre vacanze, forse è anche merito loro: professioniste che, in volo o a terra, garantiscono viaggi in aereo confortevoli e sicuri. Siamo state all'aeroporto Leonardo da Vinci di Roma, il più grande d'Italia (da qui ogni anno passano 40 milioni di passeggeri; info: [adr.it](http://adr.it)) per conoscerle da vicino. Abbiamo incontrato le mitiche assistenti di volo Alitalia, ancora più affascinanti con le nuove divise firmate da Ettore Bilotta che ricordano, nella linea, l'eleganza italiana degli Anni '50 (chi sogna di fare lo stesso mestiere può mandare il cv sul sito [alitalia.it](http://alitalia.it) nella sezione "corporate"). Poi abbiamo fatto un giro nella torre di controllo gestita da [Enav](http://Enav), la società che garantisce sicurezza e puntualità ai voli ([enav.it](http://enav.it)). Certo, chiunque lavori in questo ambito non può ignorare i recenti fatti di terrore che hanno sconvolto gli aeroporti di Bruxelles e Istanbul. E la memoria, soprattutto a Roma, torna ai due attentati di Fiumicino: quello del 1973, costato la vita a 34 persone, e quello del 1985 con 13 vittime. Ma le protagoniste del nostro servizio non vogliono cedere alla paura. Qui ci raccontano gioie e soddisfazioni del loro mestiere.



Serena Soro, 35 anni, assistente di volo Alitalia. Vive a Roma, è sposata.

**I MIEI GENITORI FACEVANO QUESTO MESTIERE. E OGGI SONO FELICE DI LAVORARE ANCH'IO "TRA LE NUVOLE"**

**In che consiste il tuo lavoro?**

«Garantisco l'accoglienza, la sicurezza e i servizi di bordo. In più, sono *customer excellence trainer*, ovvero tengo corsi per assistenti di volo e personale di terra trasmettendo la nuova *vision* aziendale, improntata all'attenzione e all'ospitalità. Ho un contratto part time e perciò lavoro metà mese».

**Perché lo hai scelto?**

«Sono cresciuta sugli aerei: i miei genitori sono ex assistenti di volo Alitalia. Ho iniziato tredici anni fa, ma credo di aver scelto questo lavoro già quando avevo cinque anni. Prima ho lavorato in Florida, a Disney World».

**Hai incontrato difficoltà?**

«Negli otto anni passati con contratto a tempo determinato ero sempre sulle spine, con il

pensiero fisso al rinnovo».

**Pro e contro?**

«Poter girare il mondo, prendendo un caffè a New York e la settimana dopo mangiando un sushi a Tokyo. Lo svantaggio è la stanchezza dovuta a voli notturni e fusi orari».

**Qual è stata la più bella esperienza?**

«Ogni volta che un passeggero mi ringrazia perché è stato un buon volo: lo vivo come uno scambio umano, non solo qualcosa che riguarda il lavoro».

**Hai mai paura di un attentato?**

«La paura c'è, come anche l'allerta. Ma, una volta a bordo, al fianco di un buon equipaggio, lascio questo pensiero a terra».

**Consigliaresti il tuo mestiere?**

«Sì, lo consiglio perché è uno stile di vita, non solo un lavoro. Siamo dei viaggiatori».

Beatrice Affinito,  
25 anni, addetta  
di scalo Alitalia.  
Vive a Roma con il  
suo compagno.

### L'ESPERIENZA PIÙ BELLA? OCCUPARMI DELL'ACCOGLIENZA DI PAPA FRANCESCO

#### In che consiste il tuo lavoro?

«Da cinque anni lavoro in Alitalia, con un contratto a tempo determinato. Mi occupo di assistenze speciali: sale vip, minori non accompagnati, cerimoniali di Stato, persone con disabilità. Faccio i turni: posso attaccare alle 5 di mattina come alle 24. Quattro o cinque volte al mese ho il turno di notte».

#### Perché lo hai scelto?

«Mia madre è stata assistente di volo, capocabina per trent'anni. Mai avuto dubbi su cosa volessi fare nella vita. Vedo l'aeroporto come un luogo di felicità assoluta, forse proprio per l'occasione di conoscere gente che viene da ogni parte del mondo».

#### Hai incontrato difficoltà?

«Alcuni passeggeri all'inizio sono scontroso, ma se li accogli con cortesia cambiano atteggiamento. E poi, con questo lavoro impari a conoscere le abitudini degli altri: ai cinesi, per esempio, porgiamo la carta d'imbarco con due mani. Con una è scortese».

#### Pro e contro?

«Ho iniziato da giovanissima, il giorno del mio ventesimo compleanno: stare a contatto con così tante persone mi ha fatto maturare. Tasto dolente: conciliare la vita privata con i turni».

#### Qual è stata la più bella esperienza?

«L'accoglienza a papa Francesco prima del suo volo per Lesbo. Pur non essendo credente, ne ho percepito il carisma, l'autorevolezza e la forza spirituale».

#### Hai mai paura di un attentato?

«No. Se lavori in questo ambito, sai di dover convivere con l'incognita del terrorismo».

#### Consigliaresti il tuo mestiere?

«Sì, anche solo per un breve periodo. Ti può cambiare la visione del mondo».

## REAL LIFE

### NELLA TORRE DI CONTROLLO GLI IMPREVISTI NON MANCANO. RISOLVERLI È UNA BELLA SODDISFAZIONE

#### In che consiste il tuo lavoro?

«Gestisco il traffico aereo dal momento della messa in moto al rullaggio, fino al decollo o l'atterraggio. Lavoro in torre di controllo, a stretto contatto con i piloti in cabina».

#### Perché lo hai scelto?

«Ero impiegata in una compagnia aerea. Nel 2001, tramite concorso, sono stata selezionata: un anno e mezzo di formazione tra corso, addestramento in torre di controllo e mesi di affiancamento con un tutor. Poi è arrivata l'abilitazione come controllore. Una volta operativa, ho lavorato in Sardegna, dove sono nata, a Malpensa e quindi a Fiumicino».

#### Hai incontrato difficoltà?

«La formazione è stata molto impegnativa. Al contrario di quanto pensavo, pur essendo un mestiere

tradizionalmente maschile, non ho fatto fatica a integrarmi».

#### Pro e contro?

«Amo i turni e non immaginerei un impiego con orario fisso. Di contro, c'è che devo gestire picchi di traffico che comportano responsabilità e momenti di tensione».

#### Qual è stata la più bella esperienza?

«Ogni volta che devo affrontare un imprevisto. Trovare la soluzione giusta trasforma le scelte quotidiane in un'esperienza unica».

#### Hai mai paura di un attentato?

«Mi sento sicura. La torre di controllo è costantemente protetta e l'accesso è riservato».

#### Consigliaresti il tuo mestiere?

«Sì, è molto appagante. Però bisogna essere portati alla gestione delle criticità».



Elisabetta Caruso, 36 anni, meteorologa Enav. Vive a Rocca di Papa (Roma), è sposata, ha un figlio di 2 anni e mezzo.



Lucia De Caneva, 39 anni, è controllore del traffico aereo Enav. Vive a Roma, ha un compagno e un bimbo di 19 mesi.

### GRAZIE ALLA LAUREA IN FISICA SONO DIVENTATA METEOROLOGA: FACENDO PREVISIONI NON CI SI ANNOIA!

#### In che consiste il tuo lavoro?

«Faccio previsioni meteo per gli aeroporti di competenza Enav: da Lampedusa a Bolzano. Grazie a modelli matematici, mappe di previsione, produco bollettini con un codice internazionale destinato al mondo aeronautico. In Enav dal 2007, ho fatto due anni di corso prima di prendere servizio. Uno nella sala operativa dell'Aeronautica Militare, l'altro allo UK Met Office, l'ente governativo britannico che certifica il personale impiegato negli aeroporti».

#### Perché lo hai scelto?

«Un amico mi segnalò che cercavano laureati in Fisica come me. E il volo è una passione di famiglia: mio padre è un colonnello dell'Aeronautica in pensione e mio marito un pilota militare».

#### Hai incontrato difficoltà?

«Siamo un po' come i Vigili del

fuoco: più rilassati nelle giornate tranquille, sotto pressione in caso di brutto tempo».

#### Pro e contro?

«Il bello è che ogni ora è diversa dall'altra. Lo svantaggio è che dei meteorologi ci si ricorda solo quando non azzeccano la previsione!».

#### Qual è stata la più bella esperienza?

«I quattro mesi in Inghilterra. Lo UK Met Office è un centro di prestigio, dove ho imparato molto, compreso il disegno delle carte che oggi, purtroppo, è computerizzato».

#### Hai mai paura di un attentato?

«La mia sede di lavoro non è in aeroporto, ma in un ufficio distaccato. Comunque, sarei tranquilla».

#### Consigliaresti il tuo mestiere?

«Sì, a chi ha condotto studi scientifici. A occuparsi di previsioni non ci si annoia mai!».

## L'AEROPORTO È COME UNA GRANDE MACCHINA: IO FACCIO SÌ CHE TUTTI GLI INGRANAGGI FUNZIONINO

### In che consiste il tuo lavoro?

«Coordino le attività operative di scalo e i servizi. In sostanza, lavoro affinché l'aeroporto funzioni in tutti i suoi aspetti».

### Perché lo hai scelto?

«Ho studiato all'Istituto tecnico per il turismo, è stato quasi naturale».

### Hai incontrato difficoltà?

«Più che altro sfide continue. Quando ho iniziato, nel 1977, ero addetta di scalo, poi, lavorando seriamente, l'azienda mi ha proposto di diventare responsabile delle operazioni di scalo relative ai voli. Un incarico delicato e fisico, spesso svolto da uomini. Non mi sono spaventata: impegnandomi sono diventata capo scalo».

### Pro e contro?

«Lavorare su turni 24 ore su 24 richiede una bella forza. Ma il fatto di svolgere il più centrale dei ruoli

operativi dà soddisfazione».

### Qual è stata la più bella esperienza?

«Tante. La più significativa è quando mi chiamano i medici degli ospedali e serve un coordinamento per il trasporto di organi o di malati. Si deve lavorare assieme e celermente: in gioco c'è la vita delle persone».

### Hai mai paura di un attentato?

«Ero in servizio all'epoca dell'attentato a Fiumicino del 1985. Facevo il pomeriggio e, arrivando in aerostazione, rimasi sconvolta. Oggi ci sono più tecnologie e controlli. Le forze dell'ordine fanno il massimo per garantire a passeggeri e lavoratori la piena sicurezza».

### Consigliaresti il tuo mestiere?

«Certo, ci si sente parte di una grande macchina, dove ogni ingranaggio è indispensabile. E si conoscono molte persone, anche di culture diverse».



Giovanna Pontecorvo, 43 anni, architetto di Aeroporti di Roma. Vive a Roma, è sposata e ha due bambini di 6 e 9 anni.

## PROGETTO GLI SPAZI PER CREARE LUOGHI INTELLIGENTI IN CUI SENTIRSI COMODI E SICURI

### In che consiste il tuo lavoro?

«Mi occupo del comfort e della funzionalità delle infrastrutture. Per esempio, ho lavorato alla segnaletica della nuova *immigration area* che accoglie i passeggeri in arrivo dai Paesi extra Schengen».

### Perché lo hai scelto?

«Ho iniziato più di dieci anni fa, con una laurea in Architettura e mentre lavoravo in uno studio di progettazione: inviando la candidatura spontanea, sono entrata in Aeroporti di Roma. Cercavo un'occupazione dinamica, in cui si potesse fare gioco di squadra».

### Hai incontrato difficoltà?

«Gestire lavoro e famiglia, nonostante la piena collaborazione di mio marito. Può capitare che, per non incidere sull'operatività dell'aeroporto, si lavori di notte».

### Pro e contro?

«Anche se capita di tirare tardi la sera, il mio è un lavoro divertente. Vedere realizzati nel giro di pochissimo tempo gli interventi proposti è una soddisfazione».

### Qual è stata la più bella esperienza?

«Realizzare il camminamento pedonale del Terminal 3: ci ho lavorato per ben 25 giorni praticamente non stop. E il restyling della *destress area*, la zona che accoglie i viaggiatori una volta effettuati i controlli al Terminal 3».

### Hai mai paura di un attentato?

«No. Ritengo che l'aeroporto sia un luogo sicuro».

### Consigliaresti il tuo mestiere?

«Senza dubbio. Vedere un passeggero che guarda ammirato i risultati di un tuo progetto ripaga di ogni fatica». ■



Sabrina Caruso, 59 anni, capo scalo di Aeroporti di Roma. Vive a Roma, è sposata e ha due figli grandi.