

CONTROLLORI E PILOTI DIVISI DA UNA LINGUA COMUNE

“Two nations divided by a common language” la battuta sugli inglesi e gli americani i quali vivono in due nazioni divise da una lingua in comune, è ben nota. E forse la stessa può essere trasposta ai problemi quotidiani che sorgono fra controllori di volo e piloti: entrambi impiegati nello stesso campo di lavoro ma entrambi non poche volte incapaci di comprendere ciò che l'altro ha appena detto.

Il fatto di comunicare in una lingua che non è quella nativa ha da sempre rappresentato un problema nel campo dell'aviazione civile e il motivo è facilmente intuibile. Tralasciando coloro per i quali l'inglese è la lingua madre, tutti gli altri la debbono studiare e imparare. Andare a scuola per l'apprendimento di una lingua anche se si viene promossi a pieni voti non significa però possedere la completa conoscenza come la può vantare un nativo. Nel campo aeronautico tutto scorre nella più assoluta normalità quando si tratta di trasmettere messaggi di routine del tipo ad esempio *“climb and maintain flight level three-niner-zero”* e in generale di tutta quella fraseologia standard riportata nel Manuale ICAO 9835 (1) ma le cose cambiano quando si è alle prese con una qualche situazione anomala o di emergenza. Il caso che fa scuola, riteniamo il più clamoroso fra i tanti che si potrebbero narrare, fu quello accaduto al comandante Eduardo Reyes, Philippine Airlines volo 434, (2) il quale contattò il controllore giapponese di Naha Airport, Okinawa, avvertendolo *“BOMB ON BOARD”*. Ma il messaggio non venne compreso e Reyes dovette ripetere:

“Naha, Naha, Naha this is Philippine 434 a bomb has exploded on board, Bravo-Oscar-Mike-Bravo. Bomb explosion request emergency landing at Naha” alla fine un controllore americano si sostituì al collega giapponese e prese in mano la situazione guidando il Boeing 747 fino all'aeroporto.

Il problema della *fluency* della lingua inglese riferito sia a piloti come agli ATC è stato oggetto di un recente rapporto pubblicato dalla Civil Aviation Authority britannica (3), lo stesso era stato commissionato dalla CAA ed è stato infine reso pubblico quest'anno; l'autrice è la Dr. Barbara Clark (4). Lo scopo dello studio è precisato nell'introduzione:

“A causa della possibilità di incidenti dovuti alla mancanza di scorrevolezza nella lingua inglese e relativi rischi per l'utenza, la CAA ha riconosciuto la necessità di investigare lo stato della lingua inglese nel sistema dell'aviazione commerciale con particolare enfasi ai centri di controllo fuori del Regno Unito e dei piloti che operano all'interno dello spazio aereo britannico.”

Ancora:

“Nell'ambiente dell'aviazione è imperativo che controllori e piloti siano capaci di comunicare fra loro efficacemente, in modo chiaro, senza ambiguità e senza possibilità di fraintendimenti. Tuttavia a causa della natura globale dell'aviazione, è assai improbabile che piloti e controllori dispongano entrambi della medesima scorrevolezza e relativo intendimento delle norme di comunicazione, interazione e interpretazione.”

Nel condurre il survey si è fatto riferimento a eventi occorsi fra il Gennaio 2012 e il 30 giugno 2013 ovvero una copertura di 18 mesi comprendenti casi che in qualche modo sono riconducibili a *miscommunication*. Come sopra precisato i casi esaminati riguardano equipaggi britannici in volo all'estero che hanno poi presentato rapporto al CAA, o situazioni createsi nei cieli inglesi da parte di equipaggi stranieri e britannici. Il quadro complessivo che ne scaturisce è indubbiamente ricco di spunti anche se, per la maggior parte, ben noti agli addetti ai lavori. Stranamente il rapporto, contrariamente a quanto di solito avviene, né nella parte introduttiva, né come appendice, riporta esempi di incidenti dovuti a problemi di lingua, di cui uno dei più emblematici rimane quello avvenuto il 25 gennaio 1990 a New York a un Boeing 707 di Avianca. (5)

In particolare i casi che più di frequente si sono verificati riguardano:

- 79 eventi riferiti a piloti UK che non hanno bene interpretato istruzioni di un ATC non UK;
- 74 eventi hanno riguardato generici casi di "poor communication" ;
- 61 casi indicano che l'ATC *did not catch error*;
- 48 eventi si riferiscono a piloti dalla incerta nazionalità che non hanno ben compreso istruzioni di ATC UK;
- 40 casi di confusione con i numeri dei voli;
- 19 eventi nei quali controllori non-UK hanno male interpretato piloti UK.

Sono registrati anche cinque casi di confusione dovuti ai nominativi dei *waypoints*; due dei quali a causa della similarità delle sigle:

BASET/BADSI

OKTEM confuso con OCKHAM (o viceversa)

Nel caso dei *waypoints* tuttavia dobbiamo precisare come la conoscenza della lingua inglese entri ben poco.

Interessante quanto riportato alla pagina 44 circa gli ATC che hanno dato problemi per il loro accento: *"The events involving controller accent occurred in Bangkok, Paris-CDG, Paris-Orly, Toulouse Blagnac, Delhi, Cairo, and Barcelona. The data show that controller accent affects communication in all phases of flight, and often coincides with readback-hearback errors."*

Circa questo particolare aspetto il rapporto suggerisce di includere nei corsi di proficiency della lingua anche le cosiddette varietà "native" fornendo come esempio l'inglese parlato in India o quello del Sud Africa (6). Un particolare che viene evidenziato, non poteva essere diversamente, è quello da noi espresso in apertura riguardante i casi di comunicazione per eventi di "non-routine" ; in tal caso si ribadisce che i non-nativi hanno difficoltà a esprimere il concetto in lingua inglese e stessa cosa accade anche per i controllori.

Le raccomandazioni cui giunge il rapporto sono alquanto scontate e fra esse citiamo:

-La proficiency nel linguaggio deve riguardare anche il personale a terra (pushback crew, catering, tug drivers etc...);

-Cercare di far coincidere la fraseologia CAA con quella prevista dallo standard ICAO;

-Piloti con lingua madre inglese devono iniziare a pensare l'inglese parlato in cabina di pilotaggio non come l'inglese che loro sanno, piuttosto invece come una "different language". (7)

Il problema della diversità della lingua è destinato a rimanere in tutta la sua sostanza e ciò non certo a causa dei milioni di persone che nascono in un paese ove l'inglese non è la lingua ufficiale e si impiegano nei settori dell'aviazione civile in esame. **L'aspetto cruciale su cui si deve insistere riguarda piuttosto il personale madrelingua inglese, piloti e controllori.** Sono essi infatti che devono sempre ricordare che coloro ai quali il loro messaggio è destinato non necessariamente sono madrelingua inglesi e, tenendo

presente ciò, debbono evitare che il loro messaggio -per quanto conforme alle procedure ICAO- venga però espresso, esternato con modalità colloquiale-slangata.

Non dimenticheremo mai una lettera inviata da un passeggero di un volo domestico Usa a un settimanale di settore in merito alle istruzioni di sicurezza che vengono impartite dal personale di cabina ai passeggeri prima del decollo. In sostanza questo il concetto espresso dal passeggero:

Io che sono un cittadino americano a malapena ho afferrato qualcosa di quanto detto dallo steward e se fra i passeggeri ci fosse stato un qualche straniero sicuramente non ha potuto capire niente di quanto detto. Dal momento che stiamo parlando di safety sarebbe necessario che il personale venga istruito a esternare in modo differente le istruzioni.

Nell'esempio cambia il soggetto, non si tratta di un pilota né di un controllore ATC ma il concetto rimane valido: **se voglio essere sicuro che tutti comprendano il mio messaggio debbo evitare di parlare come "io so" e piuttosto debbo invece usare un "differente linguaggio"**.

- (1) 11 dicembre 1994. Sul Boeing 747 della Philippine Airlines in volo fra Cebu e Tokyo avvenne l'esplosione di una bomba che provocò la morte di un passeggero giapponese. L'aereo rimase solo parzialmente governabile, ma usando la potenza dei motori, Reyes riuscì a portarlo a terra salvando la vita a 272 passeggeri e 20 membri di equipaggio.
- (2) ICAO Doc 9835, AN/453 "Manual of the implementation of ICAO language proficiency requirements"
- (3) CAP Doc. 1375, Marzo 2017
- (4) Dr. Barbara Clark www.you-say-tomato.com
- (5) Quel giorno il volo Avianca 52 da Bogotà al Kennedy, specificò ai controllori di avere poca autonomia di carburante chiedendo priorità, senza però lanciare alcun *mayday* o segnalazione di allarme. L'ATC non capì del tutto le richieste del velivolo Avianca, e risposero di circuitare in attesa. A complicare il tutto vi era il fatto che il comandante dell'aereo non capiva l'inglese (il copilota si occupava delle comunicazioni radio e glielo traduceva in spagnolo): anche questo finì per influire negativamente sulla comprensione reciproca dei messaggi t/b/t. La situazione di attesa si protrasse per ben 20 minuti, durante i quali l'aereo rimase in holding, con le riserve di carburante sempre più agli sgoccioli. Preoccupati, i piloti provarono a chiedere di atterrare all'aeroporto di Boston, ottenendo però una risposta negativa; decisero pertanto di attendere il permesso di atterrare a New York JFK. Finalmente, alle ore 21:10, i controllori di volo dell'aeroporto JFK concessero all'Avianca il permesso di atterrare, e i piloti iniziarono le manovre d'avvicinamento. L'aereo si diresse verso la pista, ma il forte vento in coda e le raffiche di windshear non gli permisero un atterraggio immediato. I piloti allora effettuarono una riattaccata e provarono di nuovo l'avvicinamento. Fu nel corso di questa manovra che il Boeing 707 finì del tutto il carburante, i motori si spensero uno ad uno e il velivolo precipitò schiantandosi in un bosco nella località di Cove Neck, mancando di poco un'abitazione isolata. Nell'impatto morirono 73 passeggeri, 85 furono i superstiti grazie al fatto che non vi fu alcun incendio.
- (6) Pagina 45 del rapporto.
- (7) Pagina 83 del rapporto.

Safety Newsletter 29/2017 del 11 Luglio 2017

Newsletters emesse nel corso del 2017:

- 01/2017:** MESSAGGI "BOGUS" SUI COMPUTER DI BORDO (12 gennaio)
- 02/2017:** QUANDO L'AEREO PROVOCA DANNI E MORTE A TERRA (16 gennaio 2017)
- 03/2017:** SALUTE DEL PERSONALE DI VOLO A RISCHIO (19 gennaio 2017)
- 04/2017:** 17 GENNAIO, TERMINATE LE RICERCHE DI MH370 (21 gennaio)
- 05/2017:** TAXIWAY EXCURSION CAUSATA DALLO "SCREENSAVER" DELLA TORRE (31 gennaio)
- 06/2017:** SPARI DA TERRA AD AEREI IN ATTERRAGGIO (2 febbraio)
- 07/2017:** INCONTRI RAVVICINATI NEL CIELO DEL VENETO (8 febbraio)
- 08/2017:** I CERVI DELL'AEROPORTO DO CHARLOTTE (16 febbraio)
- 09/2017:** COLLEGAMENTI LOCALI CRITICI (1 marzo)
- 10/2017:** TRE ANNI FA, LA SCOMPARSA DI MH370 (3 marzo)
- 11/2017:** SI MUORE PIU' PER LE EMISSIONI ATMOSFERICHE CHE PER GLI INCIDENTI (15 marzo)
- 12/2017:** PROBLEMI AI MOTORI, DUE INCIDENTI CON VITTIME ANCHE A TERRA (17 marzo)
- 13/2017:** A380, SEPARAZIONI VERTICALI DA RIVEDERE (20 marzo)
- 14/2017:** LE INDAGINI SUL LAPTOP DI DAALLO AIRLINES (22 marzo)
- 15/2017:** MISURE SICUREZZA SBAGLIATE (24 marzo)
- 16/2017:** L'INCIDENTE DI BISHKEK (27 marzo)
- 17/2017:** OWNERSHIP DELLE AEROLINEE E SICUREZZA VOLO (28 marzo)
- 18/2017:** ANCORA UNA "BRETTELLA" COINVOLTA IN UN CASO DI RUNWAY INCURSION (7 aprile)
- 19/2017:** UN MAYDAY DA DEPRESSURIZZAZIONE (12 Aprile)
- 20/2017:** MH370: LOCALIZZATO IL PUNTO DI CADUTA? (24 Aprile)
- 21/2017:** PERDITA PRESSIONE SU UN A380 E ATTERRAGGIO DI EMERGENZA (27 Aprile)
- 22/2017:** DA LOS ROQUES NESSUNA NOVITA' (1 Maggio)
- 23/2017:** CONFLITTO FRA LA IATA E LA BLACK LIST DELLA UE (22 maggio)
- 24/2017:** UN CARRELLO SURGELATO (12 giugno)
- 25/2017:** LE SONDE PITOT COLPISCONO ANCORA (15 giugno)
- 26/2017:** L'AIRBUS LANCIA I NUOVI REGISTRATORI (22 giugno)
- 27/2017:** RIFLESSIONI SUL 27 GIUGNO 1980 (27 giugno)
- 28/2017:** UN READBACK ERRATO PORTA AD UN CONFLITTO DI TRAFFICO (28 giugno)

www.air-accidents.com