VIAGGIARE OGGI: VERITÀ E BUGIE SMASCHERATE



MARTIN LINDSTROM

AUTORE DI BEST SELLER PER IL NEW YORK TIMES

VIAGGIARE OGGI: VERITÀ E BUGIE SMASCHERATE

MARTIN LINDSTROM



Pubblicato per la prima volta dalla Lindstrom Company nel 2020 Copyright © 2020 di Martin Lindstrom

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, memorizzata o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, elettronico, meccanico, fotocopie, registrazione, scansione o altro, senza l'autorizzazione scritta dell'editore. È vietato copiare questo libro, pubblicarlo su un sito web o distribuirlo con qualsiasi altro mezzo senza autorizzazione.

Martin Lindstrom declina ogni responsabilità per la persistenza o l'accuratezza degli indirizzi dei siti Internet esterni o di terzi a cui si fa riferimento in questa pubblicazione e non garantisce che i contenuti di tali siti web siano o rimangano in futuro accurati o appropriati.

Le denominazioni utilizzate dalle aziende per distinguere i loro prodotti sono spesso rivendicate come marchi di fabbrica. Tutti i nomi di marchi e prodotti utilizzati in questo libro e sulla sua copertina sono marchi commerciali, di servizio e marchi registrati dei rispettivi proprietari. Gli editori e il libro non sono associati ad alcun prodotto o fornitore menzionato in questo libro. Nessuna delle aziende citate nel libro lo ha approvato. Il libro non è stato approvato dalle aziende citate all'interno

Per ulteriori informazioni, visitare www.LindstromCompany.com

In associazione con www.intertek.com/Protek

Prima edizione

rivista il 31 luglio 2020

Design dell'eBook di milestonecreative.co.uk

INDICE

Prefazione			
1	Il mondo è cambiato, e anche tu dovrai farlo!	1	
2	Il giorno in cui mi sono reso conto di non sapere niente sull'igiene (e nemmeno le compagnie aeree)	10	
3	Il posto 14E	17	
4	La scoperta di un piccolo invisibile (e contaminato) souvenir	23	
5	Il piccolo sporco segreto del poliziotto serio	32	
6	Giù le mani dal telecomando!	46	
7	Cambiare è facile (finché non ci provi)	53	
8	Tanti auguri a te (ed altri trucchi da usare se vuoi viaggiare sicuro)	62	
9	Un nuovo capitolo	72	
Infor	Informazioni sull'autore		

PREFAZIONE

Fino al 9 marzo 2020, viaggiare era la mia vita.

Non era insolito iniziare la giornata facendo colazione in Svizzera, un paio d'ore dopo fare un discorso inaugurale a Francoforte, moderare un'assemblea del consiglio all'ora di pranzo a Copenaghen, chiudere una conferenza a Madrid nel tardo pomeriggio ed infine, per cena, farmi una pasta al ragù a Milano.

Scherzando solo in parte, ero solito dire ai colleghi che, volando così tanto, il mio stomaco sarebbe diventato una ditta individuale di catering aereo. Molte persone, che solitamente viaggiano per lavoro, condividono questo stile di vita nomade e frenetico. Per esempio, prendete il mio amico André Lacroix, CEO di Intertek. In più di un'occasione ci siamo ritrovati seduti accanto su un aereo diretti verso la medesima destinazione.

E poi un giorno è arrivata la presa di coscienza, proprio nel momento in cui stava per iniziare il film con George Clooney "Tra le nuvole". Il comandante passando lungo il corridoio si fermò accanto al mio posto, dandomi il benvenuto: "Perché lei è un cliente così importante della Singapore Airlines". Devo ammettere che essere riconosciuto mi fece sentire speciale.

E poi tutto si è fermato, per me e per tutti noi.

Niente più aerei, niente più sicurezza in aeroporto, niente controllo del passaporto, nessun duty-free, niente cibo portato dalle hostess, finite le tre colazioni su tre voli diversi nella stessa mattina, niente jet-lag, niente bambini che gridano un paio di file dietro di me, nessun hotel, nessun calcolo del fuso orario e sveglie non sentite. E al posto di tutto questo uno

streaming infinito di Zoom, Microsoft Teams e GoToMeetings. Il viaggio infinito è stato sostituito dal silenzio. La mia finestra è diventata il mio schermo sul mondo. Il mouse è diventato il mio joystick.

Nonostante (o grazie a) tutte le carte Gold più o meno inutili nel portafoglio, stranamente sono diventato un punto di riferimento per i "frequent flyer" che, come me, cercavano di riprendersi dalla situazione. Hanno cominciato a chiedermi informazioni sul nuovo modo di viaggiare. Non sono sicuro se questo fosse dovuto alla mia vasta frequentazione di compagnie aeree, aeroporti, alberghi e aziende di noleggio auto o perché, in qualche modo, percepivano che, proprio come loro, mi sentivo perso dietro il mio schermo, in preda ai sintomi di una grave "sindrome da astinenza da annuncio di imbarco", con un'immagine statica fissa nel mio background.

E così ho cominciato a chiedermi: Qual è la realtà del viaggio in questo periodo? E presto ho scoperto che è quasi impossibile tirar fuori una verità autentica.

Provate soltanto a digitare "sicurezza Covid in volo". Otterrete tante risposte diverse quanti sono i passeggeri in un aereo (o erano, fino a pochi mesi fa). E naturalmente le domande sulla sicurezza al check-in di un albergo, mentre si transita in un aeroporto, alla guida dell'auto a noleggio e quando si mangia fuori sono altrettanto importanti. Se avete mai provato a trovare la verità su come si viaggia nel mondo del coronavirus... beh, sono sicuro che state ancora cercando.

A maggio 2020 sono stato invitato a partecipare ad un webinar aziendale globale intitolato "Come posizionare la vostra azienda per avere successo nel mondo post-COVID-19" e ho invitato André a partecipare. Gli ho chiesto come Intertek avesse risposto alla



crisi e lui mi ha detto che avevano fissato due priorità: prima di tutto garantire l'adozione di tutti i processi atti a proteggere la salute e la sicurezza del proprio personale e, in secondo luogo, assicurarsi che i clienti potessero ricevere tutto l'aiuto necessario per far ripartire le proprie attività – e, di fatto, avevano lanciato una nuova soluzione chiamata Intertek Protek, ovvero dei servizi completamente focalizzati su salute, sicurezza e benessere delle persone.

È a quel punto che mi è venuto in mente: Perché non scrivere, nel bel mezzo di tutta questa follia, un ebook per viaggiatori come me, unendo la mia vasta ricerca scientifica sul comportamento umano agli approfondimenti di quality assurance del team globale del mio collega-viaggiatore André? Con obiettivo principale la salute e la sicurezza dei propri dipendenti, clienti e clienti dei clienti, il team di Intertek è impegnato ogni minuto, ogni giorno e tutto l'anno in attività di audit, benchmarking e certificazioni di migliaia di camere d'albergo, ristoranti e compagnie aeree – in tutto il mondo – per liberare l'industria del viaggio dai rischi del Covid-19 grazie alle soluzioni Protek.

È stato un viaggio divertente, per così dire. Dopo le ricerche fatte per scrivere questo libro so che non toccherò mai più un telecomando, non prenderò mai più una manciata di arachidi dalla ciotola sul bancone del bar all'aeroporto e non userò più la toilette dell'aereo nello stesso modo. Grazie a Intertek Protek ho potuto capire che tutti noi dovremo tornare nuovamente "on the road", in tutta sicurezza, nella nuova realtà.

Buon volo.

Martin Lindstrom

IL MONDO È CAMBIATO, E ANCHE TU DOVRAI FARLO!

Tutti noi ci tocchiamo il naso, le orecchie e gli occhi dalle 16 alle 23 volte all'ora. Questo equivale a più di 250 volte in media in una giornata!

Se siete segregati in una stanza igienizzata, perfettamente sterile, con aria filtrata, acqua e cibo religiosamente controllati e visitatori immacolati dopo vari screening, toccarsi il naso, le orecchie e gli occhi non sarà un problema: ma chi vorrebbe vivere in un posto del genere?

Batteri e virus ci hanno sempre circondati. Infatti, il 'microbioma' umano contiene circa 39 trilioni di cellule microbiche, compresi i batteri, più dei 30 trilioni di cellule che compongono il nostro corpo.

L'altro giorno ho visto in TV una pubblicità che reclamizzava l'ultimo grande super mega aspirapolvere in grado di aspirare ogni singolo patogeno (e anche i mattoncini LEGO) e trasformare istantaneamente il mio tappeto in una pista di atterraggio perfettamente pulita, "elimina i batteri fino al 99.99%". Naturalmente il restante 0,01% equivale a un miliardo di batteri. Ma anche questo potrebbe non essere il punto essenziale.

1

E se l'eliminazione dei microbi dal nostro ambiente non fosse importante? Anzi, se fosse addirittura nociva?

Senza batteri non saremmo in grado di sopravvivere. Nonostante ciò che possono dirci Hollywood, i social media e persino le pubblicità in cui "si eliminano i batteri fino al 99.99%", i microbi sono responsabili della costruzione del nostro sistema immunitario, della prevenzione delle malattie, della digestione degli alimenti e, addirittura, del nostro comportamento. Hanno un avuto ruolo fondamentale nel permettere che la specie umana esista ancora oggi.

Però è innegabile che siano stati anche un pericolo, dalle piaghe dell'antichità, alla famosa influenza del 1918 fino all'odierno Covid-19. Se, vivendo a New York, aveste deciso di essere al sicuro non salendo più su un aereo, il rischio di morire di Covid-19 al culmine della pandemia sarebbe stato circa il doppio del rischio mortale per un soldato americano di stanza in Afghanistan nel 2010. Se foste stati in Michigan durante la pandemia, il vostro rischio di morire da Covid-19 sarebbe stato vicino a quello di fare 70 chilometri in motocicletta ogni giorno. E vivere nel Maryland ai tempi del Covid-19 sarebbe stato rischioso quanto lanciarsi quotidianamente con il paracadute per tutto il periodo.

O, se vogliamo dirla in altre parole: per chi viene contagiato dal Covid-19, il <u>rischio di morte</u> è paragonabile alle possibilità di morire scalando una montagna fino a oltre 8.000 metri sull'Himalaya.

Questi numeri si basano sull'intera popolazione statunitense, presumendo un'età media di 38 anni. Per le persone più anziane, il tasso di mortalità potrebbe essere 10 volte superiore – poco meno di quello di quattro missioni di bombardamento



della Royal Air Force sulla Germania durante la seconda guerra mondiale.

I giapponesi sono probabilmente la popolazione più ossessionata dall'igiene del mondo. Sembrano vivere e respirare l'essenza della pulizia ad ogni loro passo e in ogni loro respiro. Una volta, in Giappone, andai in una sorgente termale (onsen, in giapponese) dove venni attentamente istruito sull'uso di un paio di calzature da interni dall'hostess vestita con il kimono. Ma non solo. Quel paio di scarpe avrebbe dovuto essere usato solo fino alla porta d'ingresso della mia camera. Poi avrei dovuto metterne un altro. Un terzo paio di scarpe mi avrebbe aspettato all'ingresso del bagno e un quarto proprio di fronte al bagno.

Se cresci con l'abitudine di cambiare scarpe ad ogni stanza in cui entri, sono certo che questo sia immediato come una semplice passeggiata al parco, ma per un non-giapponese come me, che aveva bevuto un po' troppo *saké*, saltare un cambio di calzature andando alla toilette è stato un dramma, come se mi fosse stata versata addosso tutta l'acqua dell'*onsen* da cui ero appena uscito. Ricordo ancora l'orrore dipinto sul volto della mia padrona di casa quando mi scoprì con il paio di scarpe sbagliato ai piedi.

Per i giapponesi, che vengono allevati secondo radicati principi di salute e sicurezza, questo stile di vita è normale – come per noi spazzolarci i denti ogni sera prima di andare a letto. Queste abitudini sono così integrate nella società giapponese che indossare una mascherina sul viso quando hai il raffreddore è cosa tanto diffusa come tossire nella mano in occidente. C'è bisogno che vi dica quale di queste due opzioni sia più efficace per fermare la diffusione del virus? Al 19 maggio 2020, il Regno Unito contava 35.341 morti per Covid-19 contro i 768 del Giappone (e la popolazione del Giappone è il doppio di quella del Regno Unito).

Assicurarsi che una popolazione di 126 milioni di persone pensi e pratichi l'igiene in ogni attimo della propria vita non è una cosa che avviene da un giorno all'altro: è una cosa che risale ai tempi dell'imperatore del Giappone e all'invenzione del sushi. Infatti, nell'VIII secolo, davanti al dilemma di dover nutrire la popolazione dell'interno con il pesce pescato nell'oceano, con un lungo trasporto dalla costa ad alte temperature – che avrebbe comportato il rischio di intossicazione alimentare, i giapponesi introdussero il narezushi, la forma più antica e primitiva di sushi, assai diverso dai "California roll" e dal sashimi a fettine. Usato principalmente come metodo per la conservazione del cibo, il narezushi ha apportato vantaggi non

indifferenti: una popolazione con la più alta speranza di vita media, la popolazione più vecchia del mondo, e un bilancio di morti per Covid-19 quasi <u>44 volte più basso</u> di quello del Regno Unito.

A meno di non essere giapponesi – facendo l'inchino invece che stringersi la mano, cambiandosi le calzature ad ogni piè sospinto e indossando senza problemi una mascherina in pubblico – avremo un rapporto leggermente diverso ed in qualche modo un po' goffo con l'igiene. L'attenzione all'igiene non ha un ruolo molto importante nella nostra vita quotidiana. Secondo uno studio del 2020, il 40% degli americani non si lava sempre le mani dopo essere stato in bagno e il 33% non usa mai il sapone. Ritengo che queste statistiche siano inquietanti, dato che l'80% delle malattie trasmissibili possono essere trasmesse attraverso il tatto.

A differenza dei giapponesi, noi ci stringiamo le mani. Tocchiamo la pompa dal benzinaio, anche se il 71% delle maniglie delle pompe della benzina è intriso di agenti patogeni. Camminiamo tenendo ben saldo il maniglione del carrello della spesa, ignorando il fatto che migliaia di altri clienti lo hanno toccato prima di noi. E come sottolineò una signora che intervistai tempo fa: "Ho notato che un'altra famiglia con un bambino di due anni malato aveva 'abbracciato' il carrello: ed era il prossimo nella fila, quello che avrei dovuto prendere io.»

Anche l'introduzione della tecnologia touch-screen non rappresenta un vantaggio da questo punto di vista. Usiamo un touch-screen per prendere i contanti al bancomat, per fare il check-in all'aeroporto, per passare il controllo del passaporto, per ordinare cibo al McDonald's e al Burger King, per acquistare il biglietto per il treno e al banco informazioni del centro

commerciale. Sfioriamo e tocchiamo gli schermi su cui migliaia di clienti prima di noi hanno lasciato le loro impronte digitali invisibili e germi.

Senza 'toccare' la nostra società semplicemente non può funzionare. Finora è stato così.

Ma ora – ahimè – tutti abbiamo conosciuto il Covid–19. Non ne potete più di sentirne parlare, vero? Siete stufi di parlarne, stufi di vedere la vostra vita capovolta per colpa sua, lo so. È così, anche se sappiamo che è la cosa più importante che sta succedendo nel mondo al momento.

Se sei una persona che lavora, sono pronto a scommettere che ogni conference call a cui hai partecipato negli ultimi mesi è iniziata proprio con questo argomento; ha sostituito le solite osservazioni introduttive sul tempo o le battute su Donald Trump.

Ora siamo al punto in cui non parliamo più del numero di morti, ma piuttosto parliamo dell'agonia di questo lockdown apparentemente infinito e ci facciamo le nuove domande essenziali: Cosa accadrà in futuro? Come sarà il futuro?

Ed ecco il punto a cui volevo arrivare. Anche se il Covid-19 potrebbe non scomparire del tutto, alla fine diventerà sicuramente un'ombra di sé stesso. Ma state attenti a non farvi ingannare. A meno di non cambiare drasticamente i nostri comportamenti, la nostra società rimarrà vulnerabile a questo o ad altri virus, che paralizzeranno tutto ciò che facciamo, impattando sulla vita di tutti coloro che amiamo. A dirla tutta, eravamo seduti da decenni su una bomba ad orologeria. Gli epidemiologi dicevano che una pandemia non era solo una possibilità, ma una certezza. Eppure, abbiamo relegato

il tema della pandemia all'ultimo posto in fondo alla lista di cose da fare, mentre ci occupavamo di questioni più urgenti, che attiravano di più la nostra attenzione, e francamente più redditizie.

E non possiamo dire di non aver avuto avvertimenti. Ultimamente il virus H1N1 del 2009 (detto anche "influenza suina") ha contagiato circa due miliardi Terra – persone sul pianeta miliardi, non milioni - causando la morte di circa 203.000 persone il primo anno.

Il fatto è che abbiamo creato un mondo molto vulnerabile. Tutto in questo mondo è intrecciato e interconnesso. Solo negli Stati Uniti ogni anno vengono spesi più di 1,1 trilioni di dollari per i viaggi; ogni anno, gli americani prendono 2,3 miliardi di voli.

La realtà è che, finora, la nostra società non è stata costruita per affrontare un virus killer.

Pensateci: nel 1918, la più grande pandemia della storia, l'influenza spagnola (che ironicamente ha avuto origine non in Spagna, ma molto probabilmente a New York o nel Kansas), ha colpito mezzo miliardo di persone, quasi un terzo della popolazione mondiale, e ha ucciso qualcosa come da 50 a 100 milioni di persone. E queste cifre in un contesto in cui si viaggiava decisamente molto meno di oggi. Se ben ricordate, erano i tempi del Titanic. Gli unici mezzi di trasporto terrestri erano i piedi, il cavallo e la macchina a vapore. Le cose sono cambiate davvero solo più avanti nel decennio, grazie a Henry Ford e alle sue rivoluzionarie tecniche di produzione di massa.

Non è difficile capire quanto il mondo sia cambiato da quel momento, dopo che siamo venuti in possesso di dispositivi incredibili per ottimizzare il lavoro, tecnologie di comunicazione e strumenti informatici, anche se tutto ciò ha avuto anche conseguenze impreviste. Ad esempio, oggi negli Stati Uniti, gli alimenti prodotti nel territorio americano percorrono dai 2.000 ai 4.000 chilometri per andare dall'azienda agricola alla tavola, ossia fino al 25% più lontano di quanto accadesse anche solo due decenni fa. Inoltre, un altro 20% delle forniture alimentari statunitensi viene importato. Con 17 milioni di camere d'albergo che ospitano 43,5 miliardi di persone l'anno in tutto il mondo e 15 milioni di ristoranti con miliardi di pasti serviti l'anno, abbiamo costruito la base perfetta per una pandemia. Era lì, ci aspettava davanti alle nostre dita, bocche e nasi.

Certo, possiamo chiuderci in casa sperando che compaia un vaccino che ci permetta di riprendere a vivere in un mondo nuovo e ancora sicuro, ma la scienza, nonostante gli eroici sforzi di migliaia di ricercatori in tutto il mondo, è ancora nelle prime fasi della comprensione del coronavirus. Con un solo vaccino, di uso limitato, che ad oggi sta emergendo da più di 125 studi preclinici sul Covid–19, la realtà è che un vaccino per il Covid–19 potrebbe arrivare tra parecchio tempo. Il motivo è semplice: come ha detto il dottor Seema Yasmin, direttore della Stanford Health Communication Initiative: "Il vaccino che abbiamo sviluppato più rapidamente in passato è stato quello per la parotite (gli "orecchioni"), e ci sono voluti quattro anni per averlo. Di solito ci vogliono dai 10 ai 15 anni per sviluppare un vaccino. Quindi, da 12 a 18 mesi sarebbe veramente un record".

Una seconda realtà è che molto probabilmente abbiamo assistito solo ad un giro di prova prima della comparsa di un altro virus.

Vuol dire che viaggiare sarà fuori questione per il resto della nostra vita? Che possiamo dimenticarci di andare al ristorante, di visitare paesi dall'altra parte del mondo, di andare a riunioni di lavoro in un'altra città o nazione? Per non parlare di un weekend fuori con il nostro partner?

Assolutamente no. Se siete dei viaggiatori, per lavoro o per turismo, se vi piace andare ogni tanto al ristorante o se vi piace soggiornare in hotel, allora dovrete semplicemente adottare nuovi comportamenti e farli diventare parte integrante della vostra normalità quotidiana.

Non sto dicendo che sarà facile (ricordate le scarpe all'onsen giapponese?).

Dovremo correggere le nostre abitudini, stando attenti a tante piccole cose quando andiamo in un albergo, saliamo a bordo di un aereo o ceniamo in un ristorante. E dovremmo farlo in automatico, proprio come quando abbiamo imparato a guardare a sinistra e poi a destra per attraversare una strada. Dovremo imparare a seguire nuovi suggerimenti, essenziali per la nostra sicurezza personale. Dovremo abituarci a nuove regole per navigare in un mondo in cui dobbiamo aspettarci che sia sempre presente un virus, in una forma o nell'altra.

Nelle pagine che seguono voglio aiutarvi a fare esattamente questo. Vi fornirò una guida che servirà per muovervi in un nuovo mondo poco familiare, che a volte fa un po' paura, ma non impossibile.

IL GIORNO IN CUI MI SONO RESO CONTO DI NON SAPERE NIENTE SULL'IGIENE (E NEMMENO LE COMPAGNIE AEREE)

"Mi scusi, signore..." L'assistente di volo si rivolse con fermezza al passeggero seduto nella fila di fronte alla mia. "Dovrebbe indossare la mascherina..." Ma si fermò a metà della frase. "Oh, mi scusi, non avevo visto che stava bevendo il suo champagne. Bene, allora la prego di rimettere la mascherina appena ha finito di bere."

Come mi ha detto un esperto operativo della United Airlines durante l'intervista: "È un po' come la storia del Dr. Dao. Non si sa veramente dove sia il limite finché non lo si supera."

Per me, reduce da mesi di "corso di riaddestramento" involontario – in altre parole, i vari mesi di lockdown per il Covid-19 – il passeggero del posto 3F che si toglie la mascherina per bere champagne è sembrata una questione di vita o di morte per tutti quelli che erano su quel volo. Non sono nemmeno più sicuro se quella sia stata una reazione eccessiva da parte mia.

Era un venerdì pomeriggio e tanti erano uomini d'affari che, per tornare a casa, non avevano altra scelta se non un buon vecchio volo. La metà degli occupanti dell'aeromobile sembrava avesse una gran voglia di festeggiare qualcosa... qualsiasi cosa. Eppure, non c'era proprio niente da festeggiare, tranne la gioia di volare subito dopo il Covid-19. Un aereo in cielo era raro quanto una buona notizia sui media.

Mi trovavo su un volo per Monaco insieme ad altri 232 passeggeri, tutti con la paura di respirare il coronavirus, ma ciascuno anche armato di una valida scusa per volare.

La compagnia aerea e l'aeroporto avevano fatto il loro dovere consigliando tutti i trucchi più astuti per affrontare il Covid-19 e far così sentire ogni passeggero al sicuro. Si cominciava con l'ingresso in aeroporto attraverso porte da poco decorate con nuovi cartelli informativi sul Covid-19, ma al di là di quelle porte la scena che si offriva agli occhi dei passeggeri sembrava uscire dal film Ghost Town. Siamo tutti ormai abituati al classico annuncio degli altoparlanti: "Collocare tutti i contenitori di liquidi in una busta di plastica", seguito immediatamente dalla popolare continuazione: "Se notate qualcosa di sospetto, informate le autorità". Ma ora un nuovo messaggio era diventato quello principale: "Tutti i passeggeri devono indossare sempre la mascherina" - e sembrava riferirsi proprio a me e agli altri due passeggeri senza mascherina che avevo visto al check-in - "e mantenere una distanza di due metri dalle altre persone."

Per una frazione di secondo mi ha sorpreso rendermi conto che dietro la mascherina del funzionario di sicurezza si celava un sorriso accogliente. Mi è venuto da pensare, come sicuramente stava facendo anche lei, che non c'è niente di sicuro a questo mondo, nemmeno il lavoro del funzionario di sicurezza. E mi sono chiesto anche come mai potrebbe ciascuno dei 221.000 passeggeri che transitano dall'aeroporto di Heathrow in una giornata media tenere due metri di distanza l'uno dall'altro. Nei giorni in cui la Corona era solo qualcosa da bere ed i virus si vedevano solo al cinema, passavamo attraverso i controlli di sicurezza spalla a spalla. Dove avremmo trovato tutto questo spazio in più?

Quando ho appoggiato sul vassoio tre flaconi di disinfettante, una manciata di monete quasi certamente contaminate e una vecchia mascherina accartocciata mi sono chiesto: "Ehi... ma da dove vengono tutti questi vassoi? Dal macchinario che li ha fabbricati o da un'autoclave per la disinfezione? E poi andranno tutti subito nel paradiso del Covid-19?" Sono passato sotto l'obbligatorio metal detector, accanto al duty-free degli alcolici e dei profumi (che ora non vende più né gli uni né gli altri, ma solo un sacco di disinfettante per le mani) e sono arrivato al mio gate.



Siete mai stati in un paese in cui pochi osano andare, uno di quelli che "l'ambasciata consiglia vivamente di evitare"? Questa era la mia sensazione quando mi sono avvicinato ad un paio di centinaia di compagni di volo al gate. In passato avremmo trascorso il tempo di attesa sbirciandoci le carte di imbarco a vicenda per vedere in che classe viaggiavano gli altri. Ma oggi non più: quel passatempo è stato sostituito da sguardi del tipo "Oh ha una mascherina più bella/tecnologica della mia", stando tutti in piedi come le pedine della dama, ciascuno parcheggiato sul proprio adesivo a due metri di distanza, disposti in una lunga fila verso la porta del paradiso del volo.

Se pensavate che viaggiare in aereo nell'era del terrorismo fosse la cosa peggiore, ricredetevi.

Tutti i passeggeri erano stati informati più volte di indossare le mascherine per tutto il volo (tranne, ovviamente, mentre bevevano il loro champagne) e di non toccare niente in giro. Ma, nonostante tutti questi avvisi, non si poteva fare a meno di chiedersi dove erano seppellite le mine. Niente più terroristi; quello era il passato, un'altra epoca. Ora ogni passeggero si guardava intorno sospettoso, alla ricerca di nemici microscopici. Era la toilette la bomba a orologeria? O il poggiatesta? Erano il cibo e quelle belle posate lucide di metallo il nascondiglio del furtivo coronavirus? E che dire del fermo del tavolino di fronte a noi o del touchscreen del sistema di intrattenimento? E poi, basta toccarlo una sola volta? ... beh, insomma.

Per fortuna, come tutti gli altri, ero armato fino ai denti, con il mio kit di strumenti di protezione dal coronavirus. Per quanto ne so, non credo di aver fatto errori e mi sembra di essermi mosso bene in quel labirinto di subdole trappole virali. Il tempo è volato (per così dire) e sono sopravvissuto all'atterraggio in Germania.

Allo sbarco, la compagnia aerea ha continuato a fare il suo lavoro dicendo ai passeggeri di non alzarsi e di non ammassarsi nei corridoi. Dovevamo uscire una lettera alla volta: prima tutti quelli dei sedili A, poi B, poi C...

Fino a quel momento tutto bene, ma ad un certo punto tutto quel castello di sicurezza perfettamente costruito è crollato.

Uscendo in fila nel miglior stile militare nord-coreano, i passeggeri si sono trovati di fronte ad un problema: Per uscire dall'aereo, invece della passerella, abbiamo trovato la scaletta che ci conduceva direttamente nell'inferno del coronavirus. Con un bel cartello digitale che diceva "Benvenuti a Monaco", alla fine della scaletta ci aspettava il bus-navetta. Ricordate *Lo squalo*, con quell'enorme bocca piena di denti tanto spaventosa? Ecco, così ci sono apparse le porte di quell'autobus. In men che non si dica, ci siamo ritrovati inscatolati come sardine. Quel bus aveva catturato tutti gli alieni e i loro virus uno per uno.

Quello aereo è uno dei settori in più rapida espansione al mondo, con <u>4,3 miliardi</u> di passeggeri trasportati ogni anno (prima della pandemia, ovviamente). Con una scala di tale grandezza, è un settore che dipende fortemente dai margini, dove una foglia di lattuga in più nell'insalata, moltiplicata per vari miliardi di pasti, produce un costo annuale enorme.

Dove si inserisce la salute nei calcoli delle compagnie aeree? È un cocktail discutibile, nel migliore dei casi.

Infatti, non ci stupirà sapere che, per la maggior parte delle compagnie aeree che operano negli Stati Uniti, una procedura di pulizia tra un volo e l'altro consiste nel: raccogliere i sacchetti



di patatine vuoti, le bottigliette dell'acqua, i giornali, le riviste e gli iPhone e gli auricolari dimenticati per un tempo medio di 30 minuti tra lo sbarco dei passeggeri di un volo e l'imbarco dei passeggeri del volo successivo, che già stanno arrivando accompagnati dall'annuncio "Si prega di prendere posto. Il volo è al completo." Se si viaggia su un airbus A319 da 156 posti, sono 12 secondi a sedile.

Ma aspettate un attimo. Qualcuno ha detto "pulizia"?

In un settore in cui l'aggiunta o meno di una semplice foglia di lattuga assume una tale importanza, quanto costerebbe tenere un aereo fermo sulla pista con tutti i posti non occupati e non venduti, mentre un equipaggio spende ore per eseguire una vera e propria procedura di sanificazione?

Il fatto è che la pulizia, prima dell'arrivo del coronavirus, era diventata un vero e proprio miraggio. Dimentichiamoci: disinfettare i braccioli, pulire i tavolini, sterilizzare le toilette, lavare le tasche dei sedili, pulire i pulsanti utilizzati dal personale o pulire sedili e corsie con l'aspirapolvere Magari

ogni tanto qualcuno lo faceva... ma non sul tuo volo o su quello prima, né su qualsiasi volo del giorno dopo. In effetti, quella che gli esperti del settore chiamano <u>'sanificazione'</u> viene fatta solo ogni 6 settimane. In altre parole: solo dopo che 40.000 passeggeri hanno avuto la possibilità di respirare, tossire, toccare e starnutire in tutto l'aereo.

Ma è ancora più preoccupante quello che ho saputo intervistando esperti del settore, membri dell'equipaggio, dirigenti di compagnie aeree ed esperti di quality assurance per servizi di sanitizzazione di Intertek, cercando di capire cosa fare (e cosa non fare) su un aereo. Il risultato è che mi sbagliavo completamente quando ipotizzavo cosa fosse sicuro o non sicuro fare mentre andavo in aeroporto, mentre ero in aeroporto, a bordo di un volo, in auto verso il mio hotel, al check-in, durante il soggiorno in hotel e al ristorante. In realtà, mi sono reso conto che mi ero costruito delle abitudini personali su ipotesi totalmente sbagliate. Mia nonna avrebbe descritto le mie ipotesi come "non proprio intelligenti".

IL POSTO 14E

Il 15 marzo 2003 un Boeing 737-300 con a bordo 112 passeggeri, sei assistenti di volo e due piloti decollò per un volo di tre ore da Hong Kong a Pechino.

Nessuno sapeva che la presenza del passeggero di 72 anni del posto 14E avrebbe avuto un grave impatto sulla vita di 18 suoi compagni di viaggio, mietendo purtroppo cinque vittime e cambiando la vita delle loro famiglie... per sempre.

Come riferì la rivista scientifica <u>New England Journal of Medicine</u>, 13 professori e scienziati spesero quasi un anno ad analizzare il volo da Hong Kong a Pechino, oltre ad altri due voli da Hong Kong a Taipei della settimana precedente e di quella successiva di quello in partenza da Pechino.

Dopo aver intervistato il 45% dei passeggeri su questi tre voli, per un totale di 304 persone, gli scienziati scoprirono cose sorprendenti su alcuni aspetti invisibili e poco conosciuti che riguardavano ciò che i passeggeri e l'equipaggio sperimentano durante un volo. Scoprirono <u>in che modo</u> un virus mortale può diffondersi, minuto per minuto, mentre sorseggiamo del vino dai nostri bicchierini, giocherellando innocentemente con i comandi del sistema di intrattenimento e guardando beatamente *Il Re Leone*, *Toy Story 4* o *Dora e la città perduta*.

Ciò che rese così insolito quel volo per Pechino fu che uno solo dei passeggeri, un uomo di 72 anni, aveva i sintomi della sindrome respiratoria acuta grave (nota anche come coronavirus associato a <u>SARS</u>, SARS-CoV o semplicemente SARS) prima di salire a bordo.

Sebbene siano entrambe causate da un coronavirus, la SARS e il Covid-19 presentano alcune differenze. Innanzitutto, il <u>tasso di mortalità stimato della SARS</u> è il 9,6%, molto più elevato del <u>tasso di mortalità del Covid-19</u>, che si aggira tra l'1,38% e il 3,4%. Ma i due virus presentano anche forti somiglianze tra loro: sono geneticamente correlati, hanno la stessa origine, si diffondono attraverso gli stessi meccanismi e hanno periodi di incubazione simili.

L'analisi condotta dai 13 scienziati su come la SARS si sia diffusa su quel volo da Hong Kong a Pechino dipinge un quadro spaventoso di come un virus come il Covid-19 possa diffondersi in tutto il mondo, mentre mezzo milione di passeggeri in media si ritrova seduto nelle immediate vicinanze di dozzine o centinaia di sconosciuti ad un'altitudine di crociera di 34.000 piedi in un momento qualsiasi, ogni giorno, tutto l'anno.

Ma cominciamo con le buone notizie. Analizzando ogni minuto di quel volo da Hong Kong a Pechino, dal decollo all'atterraggio, così come gli altri due voli, gli scienziati sono giunti alla conclusione che i passeggeri che erano saliti sull'aereo durante il periodo di incubazione della SARS non avrebbero con ogni probabilità infettato i loro compagni di viaggio. Gli scienziati hanno anche concluso che il posto in cui un passeggero è seduto su di un aereo influisce sul rischio di contrarre il virus (anche se la differenza, in questo studio, non è stata statisticamente significativa). Ma la cosa più sorprendente, per quanto semplice possa sembrare a prima vista questa conclusione, è che la "zona sicura" non è quella che immaginavo.

Gli scienziati hanno osservato che dei 35 passeggeri seduti nelle file da 9 a 13 – cioè nelle file immediatamente di fronte al passeggero infetto – 11 hanno contratto il virus SARS durante il volo. Al contrario, solo 7 degli 81 passeggeri seduti altrove lo hanno preso. E la cosa ancor più sorprendente è che nessuno dei passeggeri seduti direttamente accanto al passeggero infetto ha preso il virus. La conclusione, dunque, era chiara: se vi capita di essere seduti dietro, davanti ad una certa distanza o anche direttamente accanto ad un passeggero infetto, il vostro rischio di contrarre il coronavirus (SARS, certamente, ma probabilmente anche Covid–19) è sostanzialmente inferiore a quello che correte se vi capita di essere seduti davanti al passeggero infetto.

Naturalmente, i passeggeri delle file 9-13 non avevano idea della bomba ad orologeria che c'era qualche sedile dietro al loro. Non sapendolo, non hanno potuto farci nulla.

Questo significa che siamo tutti condannati dal momento in cui ci incamminiamo lungo la passerella che va verso l'aereo, guardando la luce in fondo al tunnel?

Su Facebook e su altri social siamo stati tutti bombardati da flussi infiniti di post pieni di fake news (anche se sembravano vere) che davano consigli su quale fosse il "vero rischio" di contrarre il Covid-19 prendendo un taxi, soggiornando in un hotel o navigando su una nave da crociera. Per non parlare delle "tre regole assolute su cosa non fare in aereo", che assomigliano tanto alle "cinque cose che non sapevate sul vostro gatto".

Come sopravvivere all'ondata di paura che ci ha investito – da sinistra, da destra e dal centro – dal giorno in cui un pipistrello ha mangiato un serpente al mercato all'aperto di Wuhan nel 2019? O era un serpente che ha mangiato un pipistrello? Non ricordo più.

Confuso come voi, mi sono messo in testa di scoprire quali siano i veri rischi che corriamo durante un volo. Il mio obiettivo era quello di creare una sorta di manualetto che indicasse le cose da fare (e da evitare) per ridurre al minimo le possibilità di contrarre un virus quando si va in vacanza. Oppure, se si viaggia per lavoro, come farsi strada attraverso aeroporti e aerei affollati, tra centinaia di persone che aspettano in fila un taxi o un Uber, alla reception degli hotel, nei ristoranti affollati, con le tessere che vi danno per entrare in camera, senza parlare di come entrare in un letto che è stato usato solamente da 300 persone prima di voi, solamente quest'anno.

Nella mia ricerca sono stato aiutato da Intertek, l'azienda che ha promosso Protek, il programma di quality assurance per la salute, la sicurezza e il benessere delle persone. Thomas Alva Edison, il grande inventore, fondò il Lamp Testing Bureau nel 1896 per vigilare sulla qualità dei produttori della sua ultima brillante invenzione: la lampadina. La società di Edison si è poi fusa con diverse altre società che eseguivano prove sulla qualità in diversi settori, andando a costituire Intertek, che, a sua volta, ha recentemente lanciato il programma Protek. Effettuando controlli qualità su ogni cosa – dalla scatola nera dell'Airforce One e dai servizi di catering della Casa Bianca a migliaia di hotel, ristoranti e compagnie aeree – Intertek mi ha fornito una solida base di conoscenze a cui attingere.

Inoltre, ho anche potuto ottenere informazioni incredibili grazie a varie interviste con personaggi come il capitano Smith, un pilota veterano di 59 anni, e tutto il suo team che ha operato voli in Cina e altrove

QUANTO SONO PREPARATI QUESTI SETTORI ORA CHE MILIARDI DI PERSONE USCIRANNO DAL LOCKDOWN?

poco prima dello scoppio della pandemia da Covid-19, vari ingegneri della Lufthansa Technik e della United Airlines responsabili del controllo dei filtri degli aeromobili, tre professori di biologia esperti nella diffusione dei virus, i responsabili del personale addetto ai piani del Ritz Carlton e di altre catene alberghiere, addetti al catering di compagnie aeree e medici che lavorano in alcuni degli ospedali più colpiti in Italia, nel Regno Unito e negli Stati Uniti. Tutti questi esperti mi hanno aiutato a dipingere un quadro dettagliato della realtà della diffusione del Covid-19.

Sarò assolutamente franco. Le mie numerose interviste hanno sollevato alcune domande molto importanti su ciò che sta realmente accadendo in quei settori, che hanno un impatto su milioni, se non miliardi, di persone in tutto il mondo.

La mia indagine ha posto domande scomode su quanto siano bene attrezzati questi settori, ora che miliardi di persone stanno per uscire dal lockdown e ritornare alla loro operatività quotidiana. Si tratta di domande che possono in larga parte decidere il nostro destino.

CAPITOLO 3 IL POSTO 14F

Attenzione spoiler: come leggerete nel prossimo capitolo, sono rimasto non solo scioccato dalla scoperta del vero rischio che si corre volando in aereo nel "mondo post-Covid-19", ma anche sorpreso quando, più o meno per una coincidenza, mi sono imbattuto in tre fonti di contaminazione che sono state a malapena menzionate dai media. Queste fonti di contaminazione potrebbero (e sottolineo la parola *potrebbero*) avere un impatto sostanziale sulla nostra salute di viaggiatori. Francamente, durante i miei trent'anni di viaggi su strada e su voli aerei, non mi erano nemmeno mai venute in mente queste tre fonti di contaminazione; ma nel momento in cui le ho scoperte mi sono reso conto che effettivamente la cosa aveva senso.

LA SCOPERTA DI UN PICCOLO, INVISIBILE E CONTAMINATO SOUVENIR

Sappiamo tutti che volare su un elicottero o su un jet privato è pericoloso: infatti, il rischio è 60 volte superiore a quello di volare su un normale aereo commerciale.

Anche prendere l'Amtrak, la ferrovia interurbana nazionale americana, è <u>20 volte più rischioso</u> che volare con un operatore commerciale come American Airlines o British Airways.

Ma in cima alla lista dei mezzi di trasporto più pericolosi c'è la vostra stessa automobile (senza offesa!). Guidare tutti i giorni per un anno comporta un rischio enorme, ben 453 volte più alto di quello di un volo con una compagnia aerea commerciale. Dunque, per chi non vola spesso, il rischio di quell'unico volo che si prende all'anno è un po' meno alto del rischio a lungo termine di guidare la propria vettura (ma ovviamente più spesso volate, maggiore è il rischio).

Per fare un paragone: anche l'attività che fa più paura a vostra madre, il paracadutismo, è <u>24 volte più sicura</u> della guida di un'auto. Sì sì, è proprio così. Guidare è un'impresa veramente pericolosa.

Quindi, ora che abbiamo determinato quanto sia più sicuro salire a bordo di un aereo commerciale che guidare, volare su un elicottero o buttarsi da un aereo: che impatto ha avuto il Covid-19 sul rischio dei voli commerciali?

Ho deciso di chiederlo al dottor Fergus Simpson, astrofisico dell'Università di Cambridge e ricercatore nel campo dell'apprendimento automatico presso la pionieristica società PROWLER.io, che si occupa di intelligenza artificiale. Gli ho passato le informazioni che avevo sul volo da Hong Kong a Pechino e gli ho chiesto di calcolare il vero rischio che si corre prendendo l'aereo in tempo di pandemia.

Inutile dire che, dato l'elenco infinito di fattori noti, non è un calcolo semplice. Ad esempio, il luogo di origine del volo ha un grande impatto sul risultato finale. Se sei uno dei fortunati che iniziano il viaggio ad Auckland (Nuova Zelanda) il rischio di contrarre il Covid-19 sull'aereo è abbastanza vicino allo zero (al momento in cui ho scritto questo capitolo c'erano di fatto zero "Kiwi" con il Covid-19), mentre se il volo parte da Madrid, in Spagna, quasi una persona su 200 è infetta.

Altri fattori che impattano sono la lunghezza del volo, perché i passeggeri si muovono di più sull'aereo durante un volo più lungo ed è stato provato che questo si correla ad un maggior rischio di contrarre il Covid-19, e poi il numero di passeggeri presenti ed anche il livello dei servizi a bordo, poiché l'interazione frequente con il personale di bordo è un altro fattore. In altre parole, fare domande sciocche agli assistenti di volo sul pericolo di contrarre il coronavirus è, in sé, un'attività che espone di più al rischio di contrarre il virus.

Sin dalla prima volta che abbiamo sentito la parola "coronavirus", gli esperti ci hanno detto di prestare attenzione a due diverse

modalità di trasmissione. In primo luogo, ci hanno detto che lo diffondiamo quando starnutiamo, tossiamo, gridiamo, cantiamo, parliamo e anche semplicemente respirando. Le goccioline infette di coronavirus vivono nelle nostre bocche, si spostano nell'aria ed entrano nella bocca, nelle narici e persino negli occhi degli altri. In secondo luogo, il virus rimane su varie superfici in attesa che noi le tocchiamo, raccogliendolo così con le dita e trasferendolo ai nostri volti.

Nel caso del volo da Hong Kong a Pechino, è abbastanza evidente che la trasmissione causata dal passeggero del posto 14E è stata "via aerosol", non da una superficie alla mano e poi alla bocca.

Quindi, se pensiamo al livello di sicurezza del volo, è importante prendere in considerazione la qualità dell'aria all'interno del velivolo.

Alcuni sostengono che la qualità dell'aria in un aereo di linea differisca sostanzialmente a seconda del punto in cui ci troviamo. Queste affermazioni si basano sul presupposto, piuttosto scontato, che i passeggeri della classe economica siano lasciati con la peggiore aria possibile immaginabile. L'aria arriva assolutamente fresca nell'abitacolo e poi fluisce verso l'equipaggio di cabina nella zona della cucina. Così, insieme alle bolle dello champagne, i passeggeri di prima classe inalano un'aria talmente quasi perfetta da potersi facilmente immaginare sulla cima di una montagna incontaminata. Poi quell'aria passa ai passeggeri della classe business e finisce dalle vostre parti, al posto 57F, proprio accanto alla toilette. Avete abbastanza fantasia da immaginare quella montagna ammantata di neve? Probabilmente no. In un simile scenario si direbbe che vi troviate bloccati in una zona dove non potete fare altro che respirare aria stantia e pre-utilizzata,

che naturalmente vi fa preoccupare (impossibile evitarlo) di prendere il coronavirus. Tutto questo mentre i video sul fitness che avete sullo schermo davanti a voi vi consigliano di inspirare ed espirare profondamente... mentre contate i giorni che vi restano da vivere.

Ebbene, gli esperti del programma Protek e gli ingegneri delle compagnie aeree mi hanno detto che se vogliamo parlare del flusso d'aria in un aereo di linea, dobbiamo rivedere del tutto le nostre idee.

Prima di tutto mi dicono che su tutti gli aerei moderni il flusso d'aria viene distribuito in modo eguale in tutto l'abitacolo, compresi i bagni e la classe economica (no, tranquilli non sto cercando di vendervi un volo cliccando qui). In realtà, diversi addetti ai lavori affermano che è più sicuro trovarsi in classe economica che in prima classe. Cerchiamo di capire.

Il flusso d'aria che gira nell'intera cabina dell'aereo è così intenso che tutta l'aria viene completamente ricambiata ogni 3/5 minuti. Inoltre, gli aerei costruiti dopo il 1992 (il 90% della flotta operativa) sono dotati di filtri dell'aria antiparticolato ad alta efficienza, chiamati anche filtri HEPA, gli stessi che trovate in alcuni aspirapolvere super-efficienti destinati a chi soffre di gravi allergie. Sono gli stessi che si usano nelle sale operatorie degli ospedali, per dire. Non lasciatevi ingannare da alcuni operatori economici meno affidabili che sostengono che i loro filtri sono più sicuri di quelli di altre compagnie aeree. Gli esperti mi dicono che questo è semplicemente falso. I filtri dell'aria di quasi tutte le compagne aeree garantiscono lo stesso livello di sicurezza.

Quello che ho imparato è che c'è meno probabilità che il respiro di una persona malata, come il passeggero del posto

14E, diffonda il virus su un aereo di linea che in qualsiasi altro spazio analogamente ristretto. Di fatto, un ex responsabile operativo della Royal Air Force che ho intervistato sosteneva che "l'aria degli aerei è in realtà più sicura dell'aria del vostro ufficio o persino di casa vostra, perché i filtri HEPA trattengono il 99,95% delle particelle microbiche."

E allora, che ne è della trasmissione dalle superfici alla mano e alla bocca? Fin dall'inizio della pandemia abbiamo tutti imparato come lavarci le mani correttamente, per almeno 20 secondi, e abbiamo imparato ad aprire le porte con i gomiti. Ma via via che si sono diffusi altri dati, il Center for Disease Control (CDC) ha tergiversato sul pericolo della trasmissione tramite le superfici. Ora il CDC dice: "È possibile che una persona possa prendere il COVID-19 toccando una superficie o un oggetto sul quale era presente il virus se poi si è toccata la bocca, il naso o forse anche gli occhi..." (il corsivo è mio).

Dato che *è possibile* essere contaminati dal virus per il contatto con una superficie, rispondete a un breve quiz: quanto sono rischiose, secondo voi, le zone classificate come "zone pericolose" su un aereo di linea commerciale?

Iniziamo dall'epicentro di tutti gli orrori: la toilette. Prendiamo in considerazione le maniglie (interna ed esterna) della porta della toilette, il rubinetto e il sedile misteriosamente preriscaldato che troviamo all'interno.

E che ne dite del touch-screen, che per l'appunto si (tocca), e del monitor? C'è sempre un motivo per cui vi ritrovate a combattere con quel piccolo schermo, che dovete tirare fuori dal suo alloggio con entrambe le mani.

E non dimentichiamoci del "punto scottante" perenne: il tavolino pieghevole. Si trova proprio di fronte ai vostri occhi e alla vostra bocca, proprio come è stato di fronte agli occhi e alle bocche dei 116 passeggeri a cui è stato assegnato lo stesso posto nel corso dell'ultimo mese. Un passeggero dopo l'altro, tutti hanno tossito e starnutito mentre spingevano e giravano il fermo per aprirlo... mentre cercavano disperatamente di piegarlo per richiuderlo dopo l'utilizzo... mentre una hostess impaziente aspettava che le fossero consegnati i sacchetti vuoti delle noccioline e i bicchieri d'acqua tiepida al cloro.

Se pensate che gli oggetti che ho appena descritto siano le vere "zone di pericolo" a bordo di un aereo di linea, ripensateci bene. In realtà, gli esperti Protek mi dicono che nessuno di questi oggetti dovrebbe preoccuparci più di tanto. Per quanto poco logico possa sembrare, i punti che percepiamo come più contaminati sono in genere i più igienici, per la semplice ragione che siamo più cauti nel muoverci in quelle aree. Quasi ogni persona che interagisce con quei punti si muove con cautela, tocca quelle superfici piene di invisibili minacce con dei fazzolettini, si fa la doccia con il disinfettante per le mani e lotta contro il flusso dell'aria per posizionare un foglio di carta igienica dopo l'altro in modo elegante sul sedile della toilette per creare una superficie pulita su cui appoggiare il proprio sedere nudo.

Dovremmo invece stare più attenti ai pericoli che incombono nei momenti in cui siamo più distratti dal nostro senso subconscio della sicurezza – o forse, da un punto di vista neuroscientifico, nei punti che associamo ad una percezione della sicurezza – perché le cose potrebbero essere parecchio diverse da come le immaginiamo.

CAPITOLO 4 LA SCOPERTA DI UN PICCOLO INVISIBILE (E CONTAMINATO) SOUVENIR

Gli annunci emessi dall'altoparlante servono a camuffare uno di questi elementi che stanno dietro al nostro senso di sicurezza percepita. Sto parlando della fibbia della cintura di sicurezza. Avete mai considerato che questo pezzo lucido di metallo che ci salva la vita potrebbe essere contaminato dal Covid-19? In effetti nessun protocollo di sanificazione di nessuna compagnia aerea lo inserisce tra gli oggetti da pulire. Quegli annunci che ricordano tanto spesso ai passeggeri che "La sicurezza è la nostra priorità" si riferiscono ai possibili incidenti forse, ma mai alla pulizia. Piegano le cinture sui sedili belle ordinate e tutte uguali creando l'illusione che le fibbie siano state pulite. Ma le impronte digitali, i batteri e i virus dell'ultimo passeggero rimangono lì, come souvenir invisibili per il prossimo passeggero.

Immaginate quante mani sono entrate nella tasca davanti al sedile e hanno maneggiato le riviste e le schede sulla sicurezza. Affondando le mani in quella specie di "sacco della fortuna" avete mai avuto la sorpresa di trovarci qualcosa di decisamente poco piacevole? A me è capitato.

Un altro punto da "non toccare" è la parte superiore del sedile. Quante centinaia di passeggeri ci si sono appoggiati come fossero stampelle barcollando come ubriachi inseguiti dalla sfortuna finché non avevano messo sistematicamente una mano su ogni schienale lungo tutta la strada di ritorno al posto 57F? O, ancora peggio, il passeggero che si aggrappa allo schienale del sedile per alzarsi in piedi, prendendo dentro inevitabilmente una manciata dei vostri capelli. Un turista in viaggio che ho intervistato mi ha detto: "Dovrebbero dirci di non farlo, ma la gente semplicemente non sa come comportarsi quando viaggia."



E – a questo non avete mai pensato, vero? – che mi dite dei vostri calzini? Il venti per cento dei passeggeri va alla toilette senza scarpe. Mentre scorrazzano su e giù per i corridoi e fanno le loro cose in bagno, i loro calzini assorbono tutto come spugne... beh, diciamo tutto ciò che è stato sparso in giro, sgocciolato o lasciato cadere sul pavimento. E poi, una volta tornati al proprio posto, quanti di quei passeggeri scalzi si massaggiano i piedi irritati, contaminandosi le dita, e poco dopo, senza pensarci, si toccano la faccia, i braccioli, il tavolino pieghevole e la tendina del finestrino?

Prestando la giusta attenzione a tutte queste aree problematiche, dovreste essere abbastanza sicuri di star bene. Vedete, di fatto la campanella dell'allarme mentale lampeggia fin dal momento stesso in cui ci incamminiamo lungo la passerella che ci porta dentro l'aereo, portandoci a ciò che gli psicologi chiamano "comportamento conscio". Ricordate la prima volta che avete guidato un'auto ed avevate così paura di fare un incidente che vedevate, sentivate e notavate tutto

CAPITOLO 4 LA SCOPERTA DI UN PICCOLO INVISIBILE (E CONTAMINATO) SOUVENIR

con la massima concentrazione? Con il passare del tempo quel comportamento cosciente e consapevole diventa inconscio e viene incorporato nelle abitudini (comprese quelle cattive). Gradualmente si comincia ad essere tentati da tutte quelle cose che non è intelligente fare, come telefonare e scrivere messaggi durante la guida.

Il che mi riporta al calcolo del professor Simpson sul rischio del volo ai tempi del Covid-19. Secondo il professor Simpson, il rischio di contrarre il Covid-19 durante un volo e di morirne – considerando tutte le fonti di trasmissione, aerosol e superfici – è in realtà un esiguo 0,01% se si appartiene ad una categoria vulnerabile e un ancor più esiguo 0,0001% se si hanno meno di 40 anni. Il rischio di prendere il Covid-19 su un volo è attualmente di circa uno su mille ovvero lo 0,1 per cento.

In altre parole, il rischio di contrarre il Covid-19 su un aereo di linea e di morirne <u>non è maggiore</u> di quello d'avere un incidente mortale guidando la vostra auto.

Curiosamente la vera "zona di pericolo" per chi viaggia in aereo non è l'aria. Bisogna cercare altrove. In un luogo che può darvi disagio e farvi venire i brividi – anche se per motivi completamente diversi da quelli che potreste immaginare.

IL PICCOLO SPORCO SEGRETO DEL POLIZIOTTO SERIO

Siete come me, quando passate la dogana?

Faccio di tutto per nasconderlo, ma non riesco ad evitare di sentirmi in colpa senza motivo. Questi funzionari doganali in uniforme, con quegli incredibili occhi dall'effetto laser, hanno sempre un che di intimidatorio. Riescono a far venire ogni tipo di rimorso anche alle persone più innocenti. Cos'è meglio fare, sorridere loro cortesemente e con l'aria super-rilassata continuando dritti verso l'uscita? O, semplicemente, ignorare quelle due statuette nell'ombra, fingere di non sapere che mi stanno guardando, fare del mio meglio per emanare vibrazioni che trasmettano che sono preso da tutt'altro e passare oltre, verso il mondo esterno?

La cosa buffa è che non ho fatto niente di illegale, a parte forse "prendere in prestito" quel mini-flaconcino di shampoo dalla mia ultima camera d'albergo. Ma, in quel momento, mi sento in colpa anche per il flaconcino di shampoo.

Questa reazione ha un nome: si chiama esperimento di Milgram. Nel suo famoso studio, Stanley Milgram, psicologo della Yale University, dimostrò che le autorità non solo ci intimidiscono, ma hanno anche la capacità di portarci ad agire ciecamente, spesso contro la nostra volontà, il buon senso o la morale.

Se c'è un posto in cui l'esperimento di Milgram può essere osservato appieno nella nostra vita quotidiana, quello è proprio l'aeroporto. Tra i punti di contatto che si incontrano durante un viaggio, gli aeroporti presentano uno dei più alti livelli di rischio di contrarre il Covid-19. L'esperimento di Milgram spiega perché siamo a malapena consapevoli di questo rischio.

In un giorno qualsiasi sono più di 235.000 i passeggeri che passano attraverso ciascuno dei <u>dieci</u> maggiori aeroporti internazionali, che equivale a più di 18 campi di football stipati di persone.

È difficile trovare un tale crogiolo altrove, un incontro tra persone che provengono da ogni tipo di ambiente e luogo. Alcuni sono molto nervosi e hanno paura di perdere il volo, altri sono in ansia per l'imminente viaggio in aereo, i bambini sono super eccitati poiché stanno per volare per la prima volta. quella signora di 80 anni è superstiziosa e teme che questo sarà il suo ultimo volo in aereo, la coppia di sposini è felice perché sta partendo per la luna di miele, l'uomo d'affari sta per affrontare il suo ennesimo volo per Milwaukee andata e ritorno in giornata. Ed il tutto mentre il personale al gate prepara la scusa giornaliera per un altro ritardo: maltempo, problemi meccanici o chissà che altro. Con passeggeri di ogni religione, razza, cultura e caratteristica demografica immaginabile si ottiene una specie di mini-congresso dell'ONU con tutte le lingue, le prospettive, i desideri, le paure, le speranze e i sogni - solo senza i lunghi discorsi. Tutto questo, ovviamente, avviene con il filtro degli annunci diffusi dagli altoparlanti ed il sottofondo di una cover strumentale, non molto riuscita, di Love Me Tender.

Senza che ne siamo coscienti, gli aeroporti fanno un gioco subdolo nella nostra mente, dandoci la sensazione di essere in una situazione di vita o di morte.

Pensate alla famiglia che si precipita freneticamente verso il gate, per poi stare lì ad aspettare un'ora prima dell'annuncio ufficiale dell'imbarco o al passeggero che fa i capricci perché non può sedersi accanto al suo amico su un volo di 45 minuti per Hickory. Non ci comporteremmo così su un autobus o su un treno, ma in aeroporto sì.

E sotto la superficie accade qualcosa di affascinante, qualcosa che non si vede necessariamente ad occhio nudo.

Siete passati dal controllo di sicurezza senza danni. Al vostro turno di togliere le scarpe e metterle nel vassoio, potreste aver pensato "Non ho voglia di farlo", ma il responsabile della sicurezza vi ha detto: "Per favore, metta le scarpe nel vassoio" e immediatamente avete deciso: "Va bene, ok, se quella persona in uniforme dice di farlo, allora vuol dire che va bene.'"

Magari avete litigato un po' con quel vassoio, con tre paia di scarpe di altri passeggeri volanti in aria, mentre i vostri calzini, che prima erano bianchi, hanno preso una brutta sfumatura di grigio (e chissà cos'altro) dalla moquette sulla quale sono transitate prima di voi centinaia di persone scalze dall'ultima pulizia a vapore.

Centinaia di paia di scarpe che, dopo aver camminato sui marciapiedi, sulle moquette e nei bagni dell'aeroporto, sono state messe in quel vassoio prima che arrivassero le vostre scarpe a fare quel breve passaggio sotto i raggi X. E ora recuperate le vostre scarpe dal vassoio, le rimettete e le allacciate.

Se davvero ci soffermiamo a pensarci, potremmo sentirci un po' a disagio per tutta la procedura, ma il funzionario della sicurezza in uniforme ha detto di farlo, quindi non deve essere una cosa pericolosa, e, dopotutto, avete il vostro gel sanificante per le mani. "Va tutto bene!" state pensando, mentre vi dirigete verso il gate.

Una volta lì, vi rendete conto che siete in anticipo e così decidete di accamparvi al più vicino sushi bar nel bel mezzo della sala. Una bella cameriera, amichevole, ben vestita e ben pettinata vi sorride e consegna un menù, così cominciate ordinando un'acqua tonica con ghiaccio e una fettina di lime. Siete assolutamente pronti, in questo periodo di coronavirus, con il vostro flaconcino di gel per le mani in tasca nel caso in cui accada qualcosa di inaspettato, di minaccioso.

Mentre scorrete le pagine di plastica del menu (ignaro di quanto sia fitto di microbi), vi innamorate della fotografia del California roll. È semplice, leggero e ... al diavolo! ... questo posto sembra sicuro. E quindi perché no? Il bancone sembra essere stato appena pulito, così come i tavoli. E da quanto potete vedere, anche la donna d'affari ben vestita accanto a voi, con la sua borsa sul banco, sembra 'sicura'. Nel giro di pochi minuti la cameriera vi porta il sushi e il bicchierone pieno fino all'orlo di acqua tonica con dei cubetti di ghiaccio e guarnito con una fettina di lime, proprio come avete ordinato. "Ah quant'è bella la vita!" – state pensando. Fate un respiro profondo (di aria non filtrata) tenendo d'occhio il monitor degli arrivi e delle partenze in lontananza.

"In fondo questa cosa del Covid-19 non è così male" - decidete. Almeno non qui, in questo bel sushi bar.



Ma quello che non vi è venuto in mente è che la qualità dell'aria sugli aerei è di gran lunga superiore a quella in aeroporto. Sul vostro aereo sono in funzione i filtri HEPA, come standard di settore, ma a terra la storia è molto diversa. Ogni operatore aeroportuale privato, indipendentemente dalle regole imposte dal governo, è libero di decidere se il filtraggio sia necessario o meno. Non esiste alcuna regolamentazione reale, e poiché gli aeroporti non vendono molta aria (tranne, forse, quel profumo al duty-free), fino a poco tempo fa non sono stati molto incentivati a controllare la qualità dell'aria dei loro milioni di metri cubi di spazio.

E, come se ciò che respiriamo non bastasse, ricordate quel menu che avete appena sfogliato? Secondo uno studio recente, un menu di un ristorante può contenere 185.000 germi per centimetro quadrato. Per avere un'idea, una toilette pubblica ne ha circa 500–1.000 per centimetro quadrato. E non dimenticate i cubetti di ghiaccio, che hanno dimostrato di contenere fino a 31 specie di otto batteri diversi. Ah... e anche la fettina di lime. Degli studi hanno dimostrato che anche la fettina di agrumi è altamente contaminata (secondo il Journal of Environmental

<u>Health</u>). Tra i 25 microrganismi che si possono trovare su questi alimenti c'è l'*E. coli*, un batterio comunemente presente nella parte inferiore dell'intestino degli animali a sangue caldo.

"Ma... ehi, aspetta un attimo!" - state pensando. "Questo è un luogo rispettato e rispettabile."

Vi siete dimenticati di essere in una versione realistica dell'esperimento di Milgram. La presenza costante del personale addetto alla sicurezza, gli agenti di polizia che fanno la ronda su e giù per le sale, i cartelli che annunciano i nomi di catene di ristoranti molto apprezzate: tutto ciò non fa che camuffare il rischio, il pericolo e la minaccia che si nascondono dietro la cortina della sicurezza indotta dall'autorità. Proprio come la figura dell'autorità di Milgram, che ha convinto facilmente i soggetti dell'esperimento a violare la propria consueta etica e causare dolore a uno straniero, allo stesso modo accettiamo ciecamente la garanzia della sicurezza da parte delle autorità aeroportuali.

Mentre il cibo servito dalla maggior parte delle compagnie aeree passa attraverso uno dei più rigorosi processi di sicurezza e controllo degli alimenti al mondo, la realtà è che i punti vendita di cibo e bevande negli aeroporti non se ne preoccupano affatto. Gestendo la propria attività con un occhio ai margini, bar e ristoranti attuano misure di controllo e standard di pulizia del tutto arbitrari. È improbabile che tornerete entro breve in quel sushi bar dell'aeroporto, o forse non ci tornerete mai, appare dunque chiaro come tutto l'insieme di precauzioni che trovate nel ristorante sotto casa vostra, che dipende dalla reputazione di cui gode tra i propri clienti abituali, semplicemente non esista in aeroporto. L'attenzione dei punti di ristoro aeroportuali alla sicurezza di cibo e bevande è ... al meglio ... discutibile.

Così, ora avete finito il pasto e vi siete puliti attentamente le dita con il gel sanificante da meno di 100 ml che vi portate appresso. Prima di dirigervi verso il gate è d'obbligo una capatina in bagno. Non sapete se potete fidarvi della pulizia di quei bagni, quindi meglio andarci cauti.

Mentre entrate nel bagno del sushi bar, notate due uomini d'affari agli orinatoi, ciascuno impegnato in una animata conversazione telefonica. Allora decidete di usare un bagno chiuso. Non appena iniziate tutta la procedura della carta sul bordo del WC vi rendete conto che il porta-carta igienica è del tipo più moderno, grande e dal design ambientale, che emette un solo foglio alla volta.

Sapete che questi bagni pubblici possono essere non proprio puliti ed uno studio recente suggerisce che le particelle potenzialmente infettive continuano ad essere trasportate nell'aria per circa un minuto dopo ogni tirata di sciacquone. Quindi, per essere cauti, dedicate sempre del tempo in più al lavaggio delle mani. Tuttavia, il rubinetto chiude automaticamente l'acqua ogni cinque secondi, uno stratagemma ottimo per ridurre il consumo di acqua, ma che richiede di toccare lo stesso pulsante, senza dubbio contaminato, e ricominciare il vostro rituale di lavaggio delle mani – più di una volta.

Le saponette non esistono più dalla fine del secolo scorso, anche se una volta avete letto uno studio che diceva che le saponette si auto-risciacquano al 100% e probabilmente sono il modo più sicuro per lavarsi le mani. L'aeroporto fornisce invece distributori di sapone più efficienti dal punto di vista economico, con circa un dispenser contaminato su quattro.

Dopo aver lavato le mani, utilizzate l'<u>asciugamani automatico</u> per soffiare aria ad alta pressione sulle mani bagnate. Con un paio di occhiali ultravioletti potreste vedere questo minitornado che vi spara materia fecale e batteri sulla faccia, mentre milioni di microbi, tra cui patogeni e spore, si diffondono in giro per tutte le toilette e nel ristorante. I passeggeri in attesa del loro turno all'asciugamani automatico sembrano impazienti e hanno fretta, così anche se è sostanzialmente più probabile diffondere virus con le <u>mani umide</u>, vi allontanate dall'asciugamani con le mani asciutte solo a metà.

Poi, sempre prestando la massima attenzione, avvolgete la maniglia della porta con una coda della camicia, aprite la porta e vi dirigete verso il gate (mossa molto intelligente, secondo l'International Journal of Current Microbiology and Applied Sciences, che riporta che il 93,8% delle maniglie delle portiere è contaminato.

La ricerca mostra che i bagni degli aeroporti sono tra i più contagiosi al mondo. Sono talmente contagiosi che il 30% delle persone che li utilizzano non si prendono nemmeno la briga di lavarsi le mani.

Peggio ancora, i microbi non rimangono nelle toilette. Ricordate i due uomini d'affari allo smartphone mentre usavano gli orinatoi? Ecco, l'88% delle persone usa il cellulare mentre è in bagno, il che spiega perché solo il 20% delle persone che transitano nei 10 aeroporti più grandi del mondo ha le mani pulite.

Gli studi condotti hanno dimostrato che il cellulare è uno dei dispositivi più contagiosi che si possano possedere, con più di 17.000 copie di geni batterici. Secondo il dottor Tajouri, scienziato biomedico della Bond University, i telefoni cellulari sono un "cavallo di Troia che contribuisce alla trasmissione del Covid-19". Tocchiamo, scorriamo con le dita e clicchiamo

sui nostri telefoni <u>2.617</u> volte al giorno. Vale la pena ricordare che, nonostante tutti questi dati terrificanti, più del <u>40%</u> degli americani occasionalmente tiene il telefono con la bocca mentre usa le mani per fare altro e un americano su quattro non pulisce mai il proprio telefono.

L'azienda Samsung dà buone notizie sul fronte della pulizia del cellulare: il loro <u>sterilizzatore UV</u>, che sarà presto introdotto in tutto il mondo, è una scatola abbastanza grande da contenere un telefono (o un paio di occhiali da sole, di auricolari o di altri oggetti che potrebbero essere contaminati). Ciò permette di fare al telefono, durante la ricarica in modalità wireless, un vero e proprio bagno (su tutti i lati) in una potente luce ultravioletta che uccide fino al 99% dei batteri. Ma fino a quando questo sterilizzatore UV non sarà in commercio, una regolare pulizia dei nostri telefoni sarebbe un'idea eccezionale.

Nel frattempo, non dimentichiamoci la ventiquattrore, la borsa e il portafoglio che abbiamo appoggiato sul pavimento del bagno e poi, dopo qualche minuto, abbiamo appoggiato sul bancone del sushi bar. Secondo uno studio condotto per l'ABC, il 20% delle borse dell'esperimento conteneva più batteri di una toilette. Metà delle borse esaminate da questo studio contenevano batteri coliformi, che indicano la possibile presenza di rifiuti umani o animali. E se pensate che almeno il contenuto della borsa sia sicuro, vi sbagliate ancora. Un team dell'Università delle Mauritius, campionando le borse di 80 donne e 65 uomini, ha scoperto che il 95,2% era contaminato da batteri e che ben il 50,7% di esse conteneva organismi corporei.

Questi virus e batteri di solito si attaccano al cuoio o al materiale sintetico del portafoglio, che – come è stato dimostrato – rappresenta un terreno di riproduzione ottimale per i batteri quando prendiamo in mano i nostri telefoni, le chiavi e la carta di credito. Ma c'è di peggio: lo stesso studio ha trovato che i batteri che ci sono sul portafoglio in genere decidono di attaccarsi al suo possessore per farsi dare un passaggio e accompagnarlo a casa. Almeno il 17,5% di essi si accampa sul nostro tavolo da pranzo e l'11,3% trasforma le superfici della nostra cucina nella propria residenza fissa.

Lo stesso studio ci fa notare che solo il 2,1% delle persone lava il proprio portafogli almeno una volta al mese.

Posso ricordarvelo? In cucina si trovano anche la carne, il pesce e le verdure che cuciniamo.

Tutto questo succede mentre giriamo per l'aeroporto, afferriamo una barretta di Mars al chiosco degli spuntini, frughiamo tra le mele e le banane al bar per trovare il frutto più fresco e sfogliamo le ultime riviste patinate (molte delle quali dispensano gli ultimi importanti consigli su come stare al sicuro durante la pandemia). Essendo cittadini cauti, tuttavia, voi scegliete la seconda rivista dall'alto. Non si sa mai chi possa aver toccato la rivista più in alto... anche se il 70% delle persone che scorrono il pollice sulle riviste poi decide di non comprarla e il 45% rimette la rivista sulla pila mettendola al secondo posto partendo dall'alto.

No, non voglio spaventarvi. Ricordatevi che il nostro sistema immunitario è concepito per resistere a tutto questo. Anzi, più ci siamo esposti a batteri e virus da bambini, più saremo resistenti da adulti. Uno <u>studio</u> svedese del 2013 ha dimostrato che i bambini i cui genitori succhiavano i loro ciucci per pulirli hanno un rischio minore di sviluppare eczemi. Uno <u>studio</u> del 2016 pubblicato sul *New England Journal of Medicine* ha confrontato i profili immunitari dei bambini degli Amish,

cresciuti in piccole aziende agricole a conduzione familiare, e dei bambini degli Hutteriti, geneticamente simili ma cresciuti in grandi fattorie industrializzate, e gli Amish (che crescono in un ambiente descritto come "ricco di microbi" e polvere da cortile) avevano tassi di asma notevolmente più bassi.

Quello che avete appena letto non è una novità, succede, in un modo o nell'altro, da decenni, secoli e millenni. Ma a quei tempi non eravamo in 7 miliardi e mezzo sul pianeta terra, non viaggiavamo come oggi e non avevamo il Covid-19.

Queste nuove pandemie hanno introdotto una nuova serie di regole, che potrebbero effettivamente essere sufficienti per proteggerci, ma la protezione ci impone di modificare i nostri comportamenti e di adottare nuove procedure più igieniche nella nostra vita quotidiana, come i giapponesi.

Una cosa che ci fa riflettere è che non ci vuole tanta fatica. Secondo i ricercatori del MIT, concentrarsi sul massaggio delle mani per lavarle solo in quei 10 aeroporti potrebbe rallentare la diffusione della malattia fino al 37%.

Ma come abbiamo visto, è quando abbassiamo la guardia, quando meno ce lo aspettiamo, che siamo più vulnerabili.

Il che mi riporta all'inizio di questo capitolo. Il luogo più rischioso per un viaggiatore non è l'aereo in cui resterà seduto per ore nelle vicinanze di decine di estranei, bensì l'aeroporto da cui parte e dove arriva.

Siete appena atterrati al JKF di New York... che sollievo! Siete sopravvissuti ad un volo di nove ore. Indossare la mascherina vi ha fatto sentire come se aveste tenuto la testa in una sauna per tutte quelle ore. Ora finalmente siete a terra e state aspettando in fila da un'ora insieme ad altri 983 passeggeri. Gli addetti alla

sicurezza urlano, guidandovi lungo un percorso a senso unico che dovete percorrere come un criceto su una ruota infinita. Procedete tra sottili nastri che delimitano un labirinto, una fila che avanza (lenta) per trovarsi poi in un'altra fila che avanza (lenta), più e più volte, in mezzo a una marea di estranei che vi passano accanto tossendo e starnutendo.

Non ha senso chiedersi il perché della scelta di proprio quella fila invece dell'altra, che va più veloce. Una coppia deliziosa con tre bambini si attarda all'inizio della fila raccontando la storia della loro vita ad un funzionario. Vi chiedete perché mai ritengano necessario raccontare all'agente della vecchia zia Cristina e di quanto odiava volare.

Ma alla fine arriva il vostro turno. Presentate il vostro passaporto preparandovi alla domanda prevedibile del funzionario: "Qual è lo scopo della vostra visita negli Stati Uniti?" Ed ecco che all'improvviso parte l'esperimento di Milgram.

Avete fatto questo controllo di routine mille volte, ma la figura dell'autorità vi può dire di fare qualsiasi cosa... e voi lo fate.

Ricordate come mi sentivo quando sono passato dalla dogana? Ecco, ritorna subito quella sensazione. Qualunque cosa dica l'ufficiale, ha ragione. "Sissignore" – ripetete. "Sissignore"... "Sissignore"... E lui maneggia un po' di carte, batte qualche parola che sembra casuale al computer, vi guarda negli occhi, timbra il vostro passaporto e dice: "Benvenuto negli Stati Uniti d'America."

Siete liberi, potete andare. Non ha approfittato della sua autorità per ordinarvi di commettere atti vergognosi o immorali... e gliene siete grati. Siete sopravvissuti a tutto, compreso il Covid-19.

Ma un momento, vi siete persi qualcosa.

È un po' come il tipo che ho visto alla guida della sua moto l'altro giorno: una mano sul manubrio e con l'altra teneva il casco sotto il braccio. Quel casco, probabilmente, porta con sé un incredibile "alone" di-sicurezza. In qualche modo, la sua mera presenza lo protegge magicamente dai pericoli.

Ecco, quello stesso "alone" di sicurezza è quello che avete appena sperimentato mentre stavate là in piedi sudando davanti al funzionario doganale.

Nel capitolo precedente abbiamo parlato del fatto che ciò che percepiamo come più contagioso probabilmente non lo è... e ciò che percepiamo come più sicuro probabilmente è la cosa più rischiosa di tutte.

Mentre ero lì, pronto a rispondere alle solite domande... mentre premevo disperatamente con la punta delle dita su quello scanner... mentre aspettavo che il funzionario sfogliasse il mio passaporto con i guanti di plastica, lo timbrasse e lo restituisse, ecco quello forse era <u>il luogo più contagioso</u> di tutto l'aeroporto. Secondo gli esperti Protek, il controllo di frontiera ospita più germi di qualsiasi altro luogo.

Mi piacerebbe che, a questo punto, il vostro viaggio fosse finito, ma purtroppo non lo è.

Vi aspettano il treno, la monorotaia, il taxi, Uber o l'auto a noleggio. In circostanze normali, probabilmente tutte queste cose sarebbero state sicure. Sono certamente sicure se prendete le giuste precauzioni quando le utilizzate. Ma c'è una differenza tra oggi e i giorni precedenti al Covid-19.

Se pensate di essere finalmente al sicuro una volta lontani dai controlli di frontiera e dai servizi igienici pubblici, dovete ricredervi. Il <u>volante</u> dell'auto a noleggio è popolato dal quadruplo dei germi di un WC pubblico. Anzi, in termini di esposizione al coronavirus, l'autonoleggio è allo stesso livello di tutto il tempo che avete trascorso insieme a tutta quella gente mentre facevate la fila al controllo di frontiera.

E ora state per entrare in una zona pericolosa a cui probabilmente non avete mai pensato: l'albergo.

GIÙ LE MANI DAL TELECOMANDO!

Se avete mai lavorato nel settore alberghiero sapete che un albergo è composto da due mondi completamente diversi: nel gergo dei professionisti del settore c'è il "front of house" e il "back of house".

Dietro alla porta che va dal "back of house" all'area di ricevimento dell'hotel, c'è spesso un cartello con un grande volto sorridente che recita: "Sorridi, stai per andare in scena." E i clienti dell'hotel faranno sicuramente un'esperienza teatrale. Nella realtà, più sono le stelle e i diamanti in mostra all'ingresso dell'albergo, più aumenta il livello della teatralità. "Sissignore." "Ma certamente, signora." "Le auguro una buona giornata!" Avete mai incontrato, in qualsiasi altro luogo, gente più educata, meglio addestrata, ben curata, ben vestita e carina?

Ma, dietro le quinte, le cose sono spesso molto diverse. Niente più pareti rivestite di mogano, specchiere con cornici intagliate, lampadari scintillanti, eleganti divani e luccicanti caffettiere argentate. Nel "back of house" è tutta un'altra storia. Lì è normale parlare in modo diretto, vestire casual e prestare molta meno attenzione alle apparenze. È un po' come trovarsi all'improvviso in un cantiere edile popolato di soli uomini.

La percezione dell'ospitalità, l'essenza dell'eleganza, può essere piuttosto seducente, e la pulizia nel settore dell'ospitalità può essere altrettanto illusoria. Raschiate l'incantevole patina ed

apparirà qualcosa di molto diverso. Il topo che ho visto passare furtivamente lungo il pavimento in uno dei ristoranti più rinomati di Londra, è solo un indizio della realtà che c'è dietro le quinte. Se riusciste ad infilarvi in uno di questi "back of house", vi trovereste a percorrere corridoi puzzolenti pieni di avanzi di cibo, piatti e posate sporche. Relativamente ai bar degli hotel a cinque stelle, i ricercatori hanno recentemente scoperto che i cubetti di ghiaccio contenuti nelle bevande spesso brulicano di microbi e che le coppette contenenti arachidi, riciclate all'infinito, possono contenere *enterobatteri*, organismi che indicano che quelle <u>arachidi</u> possono essere state esposte a materia fecale. *Buon appetito!*

I bicchieri pulitissimi presenti nel lavandino del bagno potrebbero non essere mai stati portati fuori dal bagno per un lavaggio, ma essere stati solo brevemente tuffati in acqua e asciugati con gli asciugamani dell'ospite precedente. Una cameriera addetta alle camere mi ha riferito che il personale, sempre sotto stress per i tempi, puliva normalmente i WC con gli asciugamani per le mani.

Francamente, tutto questo ha funzionato abbastanza bene per centinaia di anni. Sono pochi i clienti di alberghi che hanno contratto malattie pericolose e quando è capitato, era un evento più unico che raro per l'albergo.

Naturalmente fino a quando il Covid-19 è entrato nel nostro vocabolario quotidiano.

Nessun settore sta subendo un impatto così radicale come quello dell'industria turistico-alberghiera. Sono arrivati al punto di far sposare il "front" e il "back" della casa. In altre parole, dovranno far corrispondere la percezione alla realtà, perché se non lo faranno, la loro reputazione ne soffrirà, l'immagine



degli alberghi ne sarà offuscata e i posti di lavoro rischieranno di svanire per sempre.

In una missione che ho intrapreso per cercare di capire cosa c'era sotto alla patina, ho intervistato decine di addetti e ho presto scoperto quanto siano professionali e orgogliose le meravigliose persone che fanno questo lavoro, e non solo quando sono in servizio, ma ancor di più, e questo ci deve far riflettere, quando viaggiano a titolo personale. Una responsabile dei servizi ai piani di un importante hotel a cinque stelle di New York (il cui nome non intendo rivelare) mi ha raccontato che non sarebbe mai e poi mai andata in un albergo senza portarsi il suo arsenale di prodotti e strumenti per la pulizia. Prima di sistemarsi nella camera lava, sfrega, lucida e pulisce tutto in profondità per un paio d'ore. Ah... e ho detto che lo fa non quando viaggia per lavoro, ma quando è in vacanza?

"Ma non è un po' esagerato?" - le ho chiesto. "Un po' eccessivo?"

"So di essere più ossessionata di altri" – mi ha detto – "ma ho scoperto che molti hotel sono bombe batteriche a tempo, quindi è meglio stare attenti."

Non riuscivo a smettere di pensare ai miei numerosi viaggi in paesi di tutto il mondo. Il mio nuovo paio di occhiali colorati al coronavirus ha dato una luce completamente diversa a questa nuova realtà.

Sto ripensando alle centinaia di volte in cui ho fatto la coda insieme a varie decine di uomini d'affari affannati che tossicchiavano e starnutivano e respiravano forte, isolati nei loro auricolari, attorno alla colazione a buffet del mio albergo. Non c'è da stupirsi se gli incantevoli poster ritoccati dell'hotel che annunciano il loro delizioso buffet di lusso sembrano sempre ben lontani dalla realtà dei dieci tiepidi contenitori d'argento che vediamo. Con il passare delle ore l'entusiasmo svanisce insieme al gusto del cibo. Troverete tutti i soliti classici: uova strapazzate esauste e flaccide, pallide patate fritte/bollite/al forno e pancetta che aspetta sin dal mattino presto, diventando sempre più gommosa fino al vostro arrivo.

Col senno di poi, anche se la gente in fila al buffet è convinta di trovare qualcosa di gustoso, o almeno di commestibile, quello in cui in realtà si trova impegnata è una disperata caccia a un jackpot infetto da virus. Tutti toccano le stesse manopole, aprono e chiudono un contenitore dopo l'altro, e inevitabilmente finiscono allo stesso punto morto: le minisalsicce che galleggiano nella loro pozza di grassi e olio. Mentre fanno la fila, anche indossando le mascherine, stanno tutti ben più vicini dei due metri raccomandati. E poi, naturalmente, c'è la tappa successiva: la tavola apparecchiata con la tovaglietta, la tazza da caffè e le posate, tutte pazientemente lì ad aspettarci...

o ad aspettare quelli che sono venuti prima di noi, che si sono seduti, hanno toccato tutto, hanno respirato, hanno risposto al telefono e poi sono corsi via per un meeting urgente?

"Ma è davvero così drammatica la situazione?" – ho chiesto al personale dell'hotel, compresa la mia responsabile ai piani preferita, sperando in una risposta rassicurante.

"Allora le racconto una storia" – e così ha fatto, particolare dopo particolare, distruggendo la mia illusione su ciò che è davvero un soggiorno in un hotel.

Vi ricordate quello che ho scritto sui tempi di cambio sugli aerei, tra un volo e l'altro? Su come il tempo assegnato alla pulizia consiste in pochi minuti, anziché in ore? Bene, lo stesso vale per gli alberghi.

Naturalmente in una o due catene alberghiere fuori dal coro, il personale ai piani dedica 30 minuti o più a camera, ma si tratta di hotel a cinque stelle, con prezzi di oltre 1.000 dollari a notte. Negli hotel che costano una frazione di quelle cifre, la realtà è molto diversa, e lo dico letteralmente.

Un esperto Intertek mi ha avvertito: "Stai sempre attento al telecomando, non puoi mai sapere cosa c'è sopra." E la responsabile ai piani me lo ha confermato: "Ha ragione." Infatti, quando viaggia lei si porta sempre un sacchetto di plastica con chiusura a zip, ci mette dentro il telecomando e poi lo aziona attraverso questo scudo protettivo. Una mossa particolarmente saggia, dato che i test condotti dai ricercatori dell'Università dell'Arizona hanno trovato tracce di cose che preferireste non trovare sul 30% dei telecomandi. Rabbrividisco al pensiero delle centinaia di volte che ho giocherellato con il telecomando, spesso premendo forte sui tasti, come se servisse a far tornare miracolosamente in vita le batterie quasi scariche.

Mi si deve essere letta in faccia la sensazione di nausea, perché la responsabile si è zittita e mi ha chiesto: "Tutto bene?" "Sì sì" – ho risposto con cortesia.

"E non trascurate il telefono" - ha continuato. "Pullula di virus."

L'esperto Protek ha menzionato anche il minibar. Gli ospiti ritornano in camera alla fine di una serata in città, un momento in cui la pulizia non è il primo pensiero che uno ha in testa. Ho quindi chiesto anche questo alla mia amica responsabile di piano e mi ha risposto: "Quei minibar sono molto difficili da pulire. La seconda porta, quella dietro l'impiallacciatura di legno, ha una serratura che non possiamo aprire. La direzione ci dice che è una questione di sicurezza, ma in realtà credo che non si fidino di noi. Comunque questo ci rende impossibile pulire i minibar."

Mentre parlavamo mi sono reso conto che nella stanza c'erano dei punti a cui non avevo mai pensato. Nessuno pulisce mai gli appendiabiti nell'armadio, nonostante il rischio di presenza di coronavirus su di essi. "Semplicemente non ne abbiamo il tempo" – mi ha detto la mia amica responsabile ai piani.

Anche la vasca idromassaggio in camera è una bomba a orologeria, ha aggiunto. Come mi ha spiegato il responsabile della piscina di un grande hotel londinese, la gente in genere si comporta bene in pubblico, ma a porte chiuse... beh, ho deciso di non chiedere oltre e di chiuderla lì.

Gli esperti che ho intervistato hanno affermato all'unanimità che "il 90% degli ospiti di un albergo non pensa all'igiene". Non sanno che le penne e i block-notes, la keycard per aprire la porta, la vasca idromassaggio, il telecomando, i ripiani del bagno e l'interruttore principale della luce dovrebbero essere

sempre puliti prima di abitare la camera d'albergo per le prossime 24 ore.

"Ma c'è qualcosa di sicuro?" - ho chiesto.

Ironicamente, la seduta del WC è la cosa più pulita perché il personale ai piani fa del proprio meglio per pulirla, e anche i comodini.

Alcuni hotel, come il Beverly Hills Hotel, l'Hotel Bel-Air e il Ritz Carlton di Chicago, prendono molto sul serio la pulizia. Non solo spendono fino a tre ore per la pulizia profonda di ogni camera prima del check-in di un nuovo ospite, ma il Ritz Carlton addirittura mette ogni camera fuori servizio per 24 ore dopo ogni singolo check-out per cambiare l'aria della camera.

Ma questi hotel sono pochi e rari, e sorprendentemente, non è solo una questione di costo. EmLab ha condotto dei <u>test</u> di laboratorio in vari hotel a tre, quattro e cinque stelle e ha incredibilmente scoperto che meno stelle aveva l'albergo, migliore era il risultato. Infatti, negli hotel a cinque stelle i telecomandi e i ripiani dei bagni contenevano più di un milione di batteri vivi per pollice quadrato.

Dunque, vogliamo dire che tutto questo significa che il soggiorno in hotel, per come lo conosciamo, è al capolinea?

Certo che no. Basta adottare alcuni nuovi comportamenti e farli diventare la norma.

Come ho poi saputo, ci sono alcune semplici precauzioni che si possono prendere per restare "sani" anche senza alloggiare in uno di quei pochi hotel elitari. C'è un trucchetto che ho imparato e che mi ha sorpreso, e il resto sicuramente non lo dimenticherò mai.

CAMBIARE È FACILE (FINCHÉ NON CI PROVI)

Facciamo insieme un esperimento. Stasera usate la vostra "mano sbagliata" per lavarvi i denti. Vi accorgerete subito che è quasi impossibile (e probabilmente inventerete ogni scusa per dire che questo esperimento è una totale perdita di tempo).

Dopo aver letto i sei capitoli precedenti, sono sicuro che siete già stanchi all'idea di tutte le azioni quotidiane che dovrete cambiare. Lavarsi le mani per tutto il tempo che ci vuole per cantare "Tangi auguri a te" è ormai un ritornello che annoia. Indossare la mascherina negli aeroporti e in aereo. Evitare i ristoranti dell'aeroporto. Coprire il telecomando del televisore con un involucro di plastica. Pulire il volante... tutto davvero molto sconfortante.

E il rischio reale, come hanno ormai imparato i londinesi (e i cittadini di tutti gli USA), è che alla fine a tutti viene voglia di dire semplicemente "al diavolo" e di riscivolare nelle vecchie abitudini, certamente più confortevoli ma molto, molto pericolose.

Cambiare un'abitudine radicata, come quella di spazzolare i denti con l'altra mano, risulta essere incredibilmente difficile. Ma, come dicono gli psicologi, insistendo alla fine si riesce a trasformare questa "competenza conscia" in una "competenza inconscia".

Sapete di dovervi abituare a pulire la vostra borsetta e disinfettare lo smartphone ogni giorno. Dopotutto, è per il bene dell'umanità. Ma, anche se cercate di autoconvincervi, sono abbastanza sicuro che non vi sentirete abbastanza motivati a farlo per più di un giorno o due.

I ricercatori dell'University College di Londra hanno studiato quanto tempo ci vuole affinché una semplice azione desiderabile diventi un'abitudine consolidata, ossia, nel loro gergo, che acquisisca "il 95% di automatismo". I nuovi comportamenti erano semplici, come bere una bottiglia d'acqua a pranzo, tuttavia i soggetti dello studio, in un primo momento, hanno avuto difficoltà ad adeguarsi alla nuova abitudine. In media, ci son voluti 66 giorni di ripetizione deliberata del comportamento prima che diventasse spontaneo, con un range da 18 a 254 giorni. È questo il problema. La difficoltà nell'introdurre un cambiamento nelle proprie abitudini quotidiane non è dovuta alla pigrizia, bensì al semplice fatto che il cambiamento è difficile per sua stessa natura.

In uno studio del 1998, Roy Baumeister ha dimostrato che la "pigrizia" si correla allo sfinimento. Lo studioso ha invitato due gruppi di studenti in un laboratorio e, su un tavolo, ha offerto loro due ciotole, una piena di biscotti al cioccolato appena sfornati e l'altra con dentro un mazzo di ravanelli. Poi ha chiesto ad un gruppo di mangiare i biscotti e non toccare i ravanelli e all'altro gruppo di mangiare i ravanelli e non toccare i biscotti. I ricercatori sono usciti dal laboratorio sperando che i soggetti del test fossero tentati di imbrogliare. Quelli che dovevano mangiare i ravanelli avrebbero "rubato" un biscotto?

O magari, anche se meno probabile, quelli che dovevano mangiare i biscotti sarebbero stati tentati di mangiare un ravanello? Risultato: nessuno ha imbrogliato e fine dell'esperimento, ad eccezione di un piccolo dettaglio:

i ricercatori, in seguito, hanno chiesto ai soggetti di risolvere un indovinello logico che, a loro insaputa, era volutamente impossibile da risolvere. I ricercatori volevano semplicemente vedere quanto tempo avrebbero insistito prima di rinunciare.

E qui è arrivato il risultato sorprendente.

I mangiatori di biscotti hanno cercato di risolvere l'indovinello provando e riprovando per una media di 19 minuti. I mangiatori di ravanelli, invece, hanno insistito solo per otto minuti. Perché questa enorme discrepanza? La risposta potrebbe sorprendervi. Baumeister concluse che i mangiatori di ravanelli, resistendo a quei deliziosi biscotti, avevano esaurito le proprie riserve di autocontrollo.

Ne consegue che tenere sotto controllo il nostro comportamento è estenuante.

Questo spiega perché, quando torniamo a casa da una giornata di lavoro faticosa, siamo più nervosi e propensi allo scontro con i familiari. Ma dimostra anche quanto sia difficile gestire più situazioni impegnative contemporaneamente. Immaginate essere a dieta, aver fatto attività fisica, studiare una nuova lingua e cambiare la mano con cui vi spazzolate i denti, tutto nello stesso giorno. La sera sareste distrutti, no?

Ora provate a lavarvi le mani ogni volta che toccate qualcosa. Tutti sappiamo che dobbiamo farlo, più che mai nell'epoca del Covid-19, ma anche avendo un lavandino portatile al seguito (e di certo non l'avete), tutto quel lavaggio di mani sarebbe semplicemente estenuante.

È come sapere di dover fare una pausa dal lavoro al computer ogni 15 minuti, alzarsi in piedi e fare stretching per cinque minuti. Siamo tutti d'accordo che sia una grande idea, che aiuta a mantenere la mente sveglia e il corpo sano, ma io lo faccio raramente. Ci ho provato, ma non sono mai riuscito a farlo abbastanza a lungo da trasformare questo comportamento in una competenza inconscia.

State per ripartire, ma vi trovate davanti un'estenuante raffica di nuove regole, indicazioni, procedure e misure messe in atto da governi, autorità, alberghi e compagnie aeree. Tutte buone idee, senza dubbio, e atte a proteggere la nostra salute. Ma la realtà è che non ci fidiamo veramente di tutte queste nuove regole e, a meno di non essere amanti dei cambiamenti, sarà quasi impossibile seguirle tutte.

Sarà come se dovessimo spazzolarci i denti con l'altra mano: può sembrare semplice, ma in realtà è molto più difficile.

E non è una singola modifica quella che ci viene richiesta. Per continuare con la metafora del prepararsi, immaginate di dove introdurre un'altra nuova abitudine: invece di indossare i pantaloni prima dalla gamba destra e poi dalla sinistra, provate a cominciare con la gamba sinistra.

Ah, e poi introduciamo un terzo cambiamento: afferrate la tazza di caffè del mattino con la mano destra, non con la sinistra.

E poi che ne dite di un altro cambiamento?

Vi siete stancati anche solo a leggere tutti questi cambiamenti, vero?

Questo spiega perché così tanti di noi, avendo difficoltà a restare produttivi durante la crisi sanitaria dovuta al Covid, si sono convinti di essere solo pigri.

In realtà, gli esperimenti dimostrano che siamo tutti più o meno esausti per il fatto di dover introdurre tutte queste novità, e probabilmente continueremo a sentirci stanchi per qualche anno mentre il mondo pian piano cambierà, si regolerà e si adatterà.

La nuova realtà è che sarà difficile mettere in pratica tutti i cambiamenti necessari, ma il rischio di un fallimento è troppo grosso. Ci sono troppi pericoli per me, per voi, per tutti noi, se noi tutti non li prendiamo seriamente.



L'adattamento alla nuova normalità del settore alberghiero è un primo indicatore di quanto sarà difficile tutto questo. Un portiere di un hotel a cinque stelle di Sydney misurava la temperatura ad ogni cliente in ingresso indossando regolarmente la sua mascherina. Si era allacciato la mascherina intorno alle orecchie, ma la parte anteriore stava sotto il mento, lasciando la bocca e il naso all'aria aperta, come se il semplice fatto di "indossarla" fosse in qualche modo sufficiente.

In tutte le sale e i corridoi dell'hotel erano presenti cartelli che ricordavano di "mantenere una distanza di due metri", ma questa indicazione sembrava non essere applicata agli ascensori, a bordo dei quali continuavano a stiparsi in dieci o più persone alla volta. Tutti cercavano, senza riuscirci granché, di trattenere il respiro mentre l'ascensore faceva 20 fermate tra la hall al piano terra e il 65° piano.

E l'industria dei viaggi e del tempo libero non è l'unica a combattere con queste nuove realtà. Recentemente ho preso un volo dall'Australia all'Europa. Come da protocollo, tutti gli uomini d'affari ben vestiti indossavano le più moderne mascherine tecnologiche 3M, ma proprio come lo sforzo di imparare a lavarsi i denti con l'altra mano, non è durato molto – appena è arrivato il pasto, tutti i viaggiatori, uno ad uno, si sono abbassati la mascherina. E sapete una cosa? Dopo aver abbassato le mascherine per mangiare, non si sono presi la briga di ritirarle su per tutto il resto del volo. Come se il virus, avendo miracolosamente preso atto delle buone intenzioni di ogni passeggero, avesse deciso di passare a qualche altra vittima.

Ecco, questa è la realtà. Facciamo tutti parte di una tribù. Se gli altri adottano nuovi comportamenti, ci pieghiamo alla pressione dei nostri pari e adottiamo il cambiamento anche noi.

Non molto tempo fa, mentre mi stavo sottoponendo al check-up medico di routine presso lo studio svizzero del mio dottore, mi sono reso conto di essere l'unico a non indossare una mascherina nella clinica. Preso dal panico, ho chiesto all'addetto dietro al bancone se ne aveva una. "La mascherina non è obbligatoria qui" – mi ha risposto "ma siamo lieti di dargliene una se la fa sentire più a suo agio." Gli sguardi di tutti gli altri pazienti nella sala d'aspetto sono stati più che sufficienti a farmi tornare sulla retta via. Mi sono messo la mascherina e in un attimo ero di nuovo parte della mia tribù. E non era per ossessione dei germi, si trattava solo di volersi sentire parte del gruppo.

Analogamente, se in aeroporto tutti indossano una mascherina protettiva, vi unirete alla folla e indosserete la vostra mascherina

E se nessuno lo facesse? Voi la mettereste?

Oppure se nessuno mantenesse la distanza di sicurezza, mescolandosi senza mascherina al bar prima della partenza? Fareste il canguro, saltando qua e là in continuazione per mantenere la distanza di sicurezza dagli altri, mentre vi dicono: "Dai, rilassati! Stai tranquillo, ci conosciamo. Non vorrai mica dire che io sono infetto, no?"

Perché la realtà è che, anche se il Covid-19 è un fenomeno mondiale, quello che è considerato corretto in una cultura, in una certa fascia di età, in uno stato, città o paese... non è uguale a quello che si considera corretto in un altro luogo e tra persone diverse.

E appena salite su quel volo, vi ritroverete nel luogo in cui vive un'altra tribù con una mentalità completamente diversa.

E allora che dobbiamo fare, penserete. Vi ricordate benissimo la carta del menù e quelle statistiche da brivido sugli smartphone, ma state già pensando "Non cederò mai. La mia vita e la vita dei miei figli sono semplicemente troppo importanti."

Ma la realtà è che cederete. Perlomeno, cederete nella misura in cui non adotterete ogni comportamento necessario per mantenervi al 100% al sicuro da ciascuno dei singoli pericoli che ho descritto nei capitoli precedenti.

Invece di prenderci in giro, adottiamo un approccio psicologico inverso.

Il medico potrebbe dirci: "Lei è in sovrappeso, il suo peso ottimale è (un certo numero di kg) e si deve mettere subito a dieta." Ebbene, è improbabile che questo approccio funzioni. Ma se il vostro medico cominciasse chiedendovi: "Quale peso la farebbe sentire più soddisfatto di sé stesso/a?" e poi vi desse qualche consiglio utile su come smaltire qualche chilo... non pensate che vi sentireste più propensi a prestare attenzione al consiglio amichevole del secondo medico, anziché ai rigidi ordini del primo?

Vedete, è questa la realtà: per quante precauzioni possiate adottare prima di intraprendere un viaggio, non sarete mai al sicuro al 100%. Se volete stare al sicuro, rimanete a casa. Isolatevi nella stanza di cui ho parlato all'inizio del capitolo 1 e rimanete lì per il resto della vostra vita. State tranquilli.

Per tutti gli altri, invece, consiglio di valutare il grado di sicurezza con cui vi sentite personalmente a vostro agio. Poi considerate tutte le cose che saranno necessarie per raggiungere quel grado di sicurezza. Esaminate tutte le azioni necessarie, fate una lista su un foglio, decidete se vi sentite pronti all'esercizio di "spazzolarvi i denti con l'altra mano" e poi eseguite.

Sembra scoraggiante, ma non lo è. Il prossimo capitolo vi aiuterà a fare tutto questo. L'unica cosa che dovrete fare è decidere a che livello di sicurezza avete bisogno di sentirvi, poi eseguite tutte le azioni che si correlano al vostro grado di rischio prescelto.

TANTI AUGURI A TE (E ALTRI TRUCCHI DA USARE SE VUOI VIAGGIARE SICURO)

Nel mondo della salute e della sicurezza, gli psicologi lavorano con un metodo chiamato "gerarchia dei controlli". In sostanza, questo metodo elimina il rischio man mano che si acquisisce un livello di controllo sempre più rigoroso.

Inutile dire che poche persone (se ce ne sono) sono in grado di raggiungere una sicurezza perfetta; non riescono ad adottare completamente tutte le routine sicure per un periodo di tempo prolungato, perché l'ambiente che le circonda non è sempre lo stesso.

Siccome la perfezione è irraggiungibile, il nostro obiettivo realistico è relativamente semplice: decidere che livello di sicurezza vogliamo ottenere, valutare ciò che sarà necessario fare per raggiungerlo, redigere un elenco dei cambiamenti che dovremo attuare ed applicarli sempre.

La lista che riporto qui di seguito, lungi dall'essere esaustiva, è realistica. Tiene conto dei risultati delle conversazioni che ho avuto con centinaia di fonti che mi hanno aiutato a capire cosa fare e cosa non fare. Quando il suggerimento è accompagnato dalla parola "consigliato" significa che quell'azione è "auspicabile", ma non essenziale.

Come prepararsi al viaggio:

Da comprare:

- 2 flaconi di igienizzante per le mani da max 300 ml
- 2 mascherine chirurgiche al giorno per il viaggio. Quelle migliori sono le mascherine N95 approvate dal NIOSH per l'efficienza della protezione respiratoria, resistenza e altri requisiti NIOSH, e sono anche approvate specificamente dall'FDA come dispositivi medici. Sono eccellenti anche le mascherine ASTM livello 2 e 3.
- Salviette igienizzanti per il telefono, per pulirlo ogni giorno.
- Salviette igienizzanti per la pulizia dei bagagli.
- Un paio di sacchetti di plastica con chiusura a zip per il telecomando in camera.

Da consultare...

- Per sapere se è sicuro viaggiare in un altro paese: la <u>CDC's travellers' map</u> o la <u>dashboard sul Covid-19</u> del Johns Hopkins.
- Scaricare il bollettino giornaliero sul Covid dell'OMS.
- Verificare se all'hotel che state per prenotare è già stato assegnato un rating di sicurezza.
- Per verificare la presenza di leggi e decreti relativi alla quarantena e per sapere che tipo di cittadinanza, permesso di lavoro o stato di salute è richiesto per entrare nel paese,

CAPITOLO 8 TANTI AUGURI A TE (ED ALTRI TRUCCHI DA USARE SE VUOI VIAGGIARE SICURO)

consultare la <u>dashboard</u> dell'International Travel Document dello IATA o le <u>informazioni generali</u> sulle limitazioni ai viaggi, che vengono aggiornate ogni giorno.

- Controllare gli orari minimi per il check-in dell'aeroporto
 e della compagnia aerea, data la situazione relativa
 al Covid-19. Alcuni aeroporti, come Sydney, Mumbai
 e Heathrow, richiedono ulteriori controlli dei documenti
 per i quali ci vuole molto tempo (e talvolta anche controlli
 sanitari).
- Se possibile, informarsi sui tempi medi di attesa per i controlli di sicurezza in aeroporto, perché in alcuni aeroporti sono quasi triplicati rispetto a prima del Covid-19. Per gli Stati Uniti, clicca qui per scaricare un'app che dà i tempi di attesa in tempo reale per lo screening della TSA (Transportation Security Administration degli Stati Uniti).

E poi...

- Controllare due volte di non avere la febbre. Se l'avete, fate il test del Covid-19 e portate il certificato in aeroporto perché nella maggior parte degli aeroporti è probabile che vi controllino la temperatura all'arrivo.
- Se avete già fatto di recente un test o un tampone, portatevi la relativa documentazione.
- Alcuni paesi, come l'India (sistema di tracciamento Aaragya Setu) e la Cina, richiedono uno smartphone con indicazioni sul proprio stato di salute.
- Imballare tutti i bagagli in un trolley (dimensioni massime 21,5 x 135 x 8,4 pollici), evitando il rischio di catturare microbi dopo il check-in.

- Fare il check-in a casa, prima di partire. Se possibile, fare il check-in dei bagagli (se ne avete) online e stampare e portarsi sempre dietro i fogli.
- Prenotare un posto vicino al finestrino (consigliato).
- Cercare di prenotare un posto singolo (consigliato).
- Utilizzare un servizio di noleggio con conducente per i trasferimenti. Prima di prenotare, verificare le norme e le politiche sanitarie della società di noleggio.
- Per essere super-sicuri, prenotare un posto al finestrino nell'ultima fila.



Per andare all'aeroporto o all'hotel...

- In teoria, il veicolo più sicuro dovrebbe essere la vostra auto (a meno che non siate un pessimo guidatore, ovviamente). Il mezzo di trasporto meno sicuro è il treno (qualsiasi tipo di ferrovia).
- Indossare la mascherina per tutto il viaggio (consigliato).
- Lavare le mani o strofinarle con una salvietta igienizzante prima di salire sul veicolo e fare lo stesso appena scesi.
- Evitare di stare in prossimità degli altri passeggeri (ossia a meno di due metri).

Come trascorrere il tempo in aeroporto...

- Mantenere sempre la distanza. Non abbiate paura di far notare ad altri, gentilmente e con un sorriso, quando sono troppo vicini.
- Cercare di valutare i tempi di attesa ai controlli di sicurezza, e fare i calcoli per ridurre al minimo i tempi di attesa in aeroporto.
- Evitare di fare il check-in in aeroporto (consigliato).
- Se vi devono fare un'ispezione corporea, chiedere al responsabile della TSA di indossare guanti nuovi (consigliato).
- Stare lontani dalle toilette, ma se dovete proprio andarci, indossare la mascherina, chiudere il coperchio del WC (se c'è) prima di tirare lo sciacquone e lavarsi le mani con il sapone per 20 secondi, il tempo necessario per cantare tutta la filastrocca del "Tanti auguri a te" per due volte (ma a voce bassa!).

- Utilizzare asciugamani di carta, non l'asciugatore automatico ad aria (consigliato).
- Considerare il telefono come un'estensione della mano, quindi ricordarsi di disinfettarlo dopo essere stati al gabinetto.
- Non considerare l'aeroporto come un parco giochi o un centro commerciale, come forse avete fatto in passato. I tempi sono cambiati. La maggior parte dei negozi sarà probabilmente chiusa, e lo sarà per il resto del 2020. Evitare di girellare per il duty free e andare dritti al gate (consigliato).
- Se al gate c'è troppa gente, andare in un gate vuoto vicino per attendere fino a quando non viene annunciato l'imbarco (consigliato).

In volo...

- Indossare la mascherina durante l'imbarco e cercare di tenerla per tutto il volo (consigliato).
- Per quanto possa sembrare crudele, cercare di salire a bordo per ultimi, non per primi (consigliato).
- Non toccare la parte superiore dei sedili dei passeggeri (consigliato).
- Disinfettare i punti di contatto essenziali del vostro sedile:
 - la fibbia della cintura di sicurezza;
 - il bracciolo, sopra e sotto;
 - il blocchetto di chiusura del tavolino pieghevole;
 - il tavolino stesso.
- Se avete davanti un touch-screen (schermo a sfioramento), pulitelo.
- Non toccare le tendine del finestrino.

- Evitare di toccare o di infilare le mani nella tasca del sedile davanti.
- Non leggere le riviste presenti in quella tasca.
- Non inserire alcunché nella tasca del sedile (né il telefono né il portafoglio).
- Cercare di limitare tutti i movimenti (consigliato).
- Chiedere al personale di bordo di non riempire lo stesso bicchiere due volte, ma di utilizzare un bicchiere nuovo ogni volta (consigliato).
- Tenere sempre le scarpe per andare alla toilette.
- Lavare le mani subito prima e subito dopo l'uso della toilette.
- Igienizzarsi le mani dopo essere usciti dal bagno.
- Accendere il flusso d'aria sopra alla testa al massimo, per tutto il volo (consigliato).

All'uscita dall'aeroporto...

- Non alzarsi appena si spegne il segnale delle cinture di sicurezza. Attendere che i passeggeri esterni della vostra fila si muovano per primi.
- Non toccare la parte superiore dei sedili durante lo sbarco.
- Igienizzarsi le mani appena usciti dall'aereo.
- Mantenere la giusta distanza nella fila al controllo della dogana/frontiera.
- Igienizzare la copertina del passaporto e le pagine toccate dall'ispettore subito dopo il controllo del passaporto.
- Igienizzare le mani subito dopo il controllo di frontiera.

- Scegliere una società di noleggio con conducente per il trasferimento dall'aeroporto all'hotel (consigliato).
- Appena saliti in macchina, disinfettarsi le mani.
- Igienizzare la cintura di sicurezza.
- Se bevete o mangiate in auto, disinfettarsi le mani dopo aver aperto la bottiglia o la confezione (consigliato).
- Sedersi sui sedili posteriori, preferibilmente dietro al conducente (consigliato).

In hotel...

- Dopo aver utilizzato la carta di credito, se non è contactless, ripulirla prima di riporla in borsa o in tasca.
- Strofinare lo smartphone con una salvietta.
- Lavarsi le mani appena entrate in camera.
- Igienizzare l'interruttore principale delle luci della camera. Pensateci: magari tutti si lavano le mani una volta entrati in camera, ma la prima cosa che toccano (dopo essere stati su aerei e treni pieni di germi) prima di arrivare in bagno è proprio l'interruttore. Uno studio condotto da un ricercatore dell'Università di Houston ha rilevato che l'interruttore principale della luce è la superficie più sporca delle camere d'albergo e, spesso, contiene alti livelli di batteri fecali.
- Se ci sono altri pulsanti a sfioramento accanto al letto, pulirli strofinando verso il basso prima di utilizzarli.
- Pulire i comodini (consigliato).
- Mettere il telecomando in un sacchetto di plastica con la cerniera.

- Pulire le mensole del bagno (consigliato).
- Pulire il pulsante di scarico e il sedile del WC (consigliato).
- Non utilizzare la vasca idromassaggio.
- Pulire il telefono della camera.
- Pulire la sedia davanti alla scrivania.
- Lavare con cura i bicchieri per gli spazzolini da denti in bagno.
- Se utilizzate il ferro da stiro o l'asciugacapelli, pulirli in precedenza.

I pasti...

- Non utilizzare assolutamente il buffet.
- Cercare di non toccare il menù cartaceo e usare, invece,
 l'app fornita dalla maggior parte dei ristoranti. Se decidete
 di utilizzare il menù cartaceo, igienizzarsi le mani prima di mangiare.
- Togliere la tovaglietta sotto il piatto e igienizzarsi le mani dopo averla toccata (consigliato).
- Chiedere solo acqua in bottiglia (consigliato).
- Igienizzare il menù dopo averlo utilizzato.
- Lavarsi le mani prima di mangiare.
- Usare il bagno privato in camera anziché i servizi comuni dell'hotel (consigliato).
- Se c'è più di un'altra persona in ascensore, saltare la corsa e aspettare la successiva o un altro ascensore (consigliato).

Sono sicuro che questo elenco vi abbia esauriti. Ma statene certi: scriverlo ha esaurito pure me. Come avete letto nel capitolo 7,

adottare molti cambiamenti tutti insieme è un'ottima ricetta per un disastro.

Vi consiglio di decidere il vostro livello minimo di sicurezza e pulizia, stabilire le vostre priorità tra tutti i punti suggeriti, stampare l'elenco e ripromettervi di eseguire con costanza tutte le azioni elencate. Usate l'elenco come guida tutto il tempo, facendovi continuamente riferimento ad ogni fase del viaggio per non compromettere la vostra salute (e quella del resto del mondo).

Sarà questo il nostro futuro, per sempre? Ma no, ci sono buone notizie poco oltre l'orizzonte.

UN NUOVO CAPITOLO

Nel giugno 2020, proprio mentre il mondo si stava cominciando ad abituare al fatto che la parola Corona non facesse più pensare ad una birra col limone, un nuovo studio ha rivelato l'identificazione di un altro virus.

A quanto pare un ceppo dell'influenza suina con un nome (ancora) meno sexy del coronavirus: <u>G4 EA H1N1</u>. Piuttosto comune nelle aziende suinicole cinesi, questo virus ha già dimostrato la sua sconcertante capacità di trasmettersi all'uomo. "I virus G4 hanno tutti gli aspetti distintivi essenziali dei virus potenzialmente pandemici", afferma lo <u>studio</u>, pubblicato negli atti della *National Academy of Sciences*.

Sono sicuro che sarete tutti concordi nell'augurare, letteralmente, una morte repentina al Covid-19. Ancora non sappiamo quando potremo dire di aver visto l'ultimo caso di Covid-19 che già potrebbe spuntare un altro simpatico membro della stessa famiglia, pronto a fare la sua uscita sul palcoscenico del mondo. Il rischio che questo nuovo virus irrompa sul nostro stile di vita, su come mangiamo, ci divertiamo e viaggiamo, è spaventosamente alto.

Ma per quanta paura tutto ciò ci possa fare, i rischi sanitari con i quali ci dobbiamo confrontare durante i nostri viaggi sono ben lontani dall'era della vela, quando navigatori come Magellano e Cook conquistavano gli oceani del mondo, scoprivano le Americhe e l'Australia, e portavano immense ricchezze e conoscenze in Europa. Quei viaggi sono stati pagati a caro prezzo. Infatti, è assodato che la metà dei marinai che hanno intrapreso lunghi viaggi via mare è morta di scorbuto. I viaggi a lungo raggio sono stati considerati tra le missioni più pericolose che siano mai state intraprese.

Negli anni verso il 1750, un chirurgo della Royal Navy dimostrò che il "vaccino" per quella terribile malattia, che devastava corpo e mente, era una semplice dose di vitamina C e così la marina britannica cominciò ad aggiungere succo di limone nella razione di grog quotidiana dei suoi marinai. Lo scorbuto è scomparso, ma i marinai inglesi continuano ad essere identificati con il nomignolo che si guadagnarono all'epoca, Limey, (limonoso) usato tutt'oggi.

Ricordo i "bei tempi andati", quando le mie esperienze di viaggio erano dominate da discussioni con gli ufficiali della TSA sulla minaccia all'ordine del mondo rappresentata dal mio deodorante pericolosamente sovradimensionato. Ironicamente, ora mi mancano quelle conversazioni.

Durante le numerose interviste con gli esperti, ho sperato ingenuamente di imbattermi in una persona, una sola, che potesse dirmi come tornare magicamente a viaggiare come in quei "bei tempi andati". Ma tutti mi danno la stessa risposta: ci arriveremo, ma probabilmente ci vorranno anni.

Stiamo aspettando che l'azienda Boeing lanci il suo "Clean Lavatory concept", un sistema di luce ultravioletta di bordo, capace di sanificare i servizi igienici o persino interi aerei in un attimo, consentendo ai passeggeri di toccare anche i punti più sporchi di un aereo senza il minimo rischio. E che dire dell'adozione diffusa di materiali autopulenti su tutte le

CAPITOLO 9 UN NUOVO CAPITOLO

apparecchiature di scansione, le moquette, i vassoi, i tavolini e anche le pareti delle aree della security, in modo da poter fare dei pic-nic (se è questo che vi piace fare) sul nastro dei bagagli, senza finire dritti all'ospedale più vicino.

Tutti non fanno che dirmi che sì, queste tecnologie esistono, ma non le vedremo in atto nella realtà prima di qualche anno.

Certamente ci sono anche dei coraggiosi pionieri in giro. Ad esempio, subito dopo che l'influenza aviaria aveva devastato la zona, <u>l'aeroporto di Hong Kong</u> introdusse un controllo automatico della temperatura per tutti i passeggeri in entrata e in transito e, come in una sorta di sequel, di recente ha introdotto impianti che effettuano un'auto disinfezione in 40 secondi. Come una sauna individuale a rotelle, questi sistemi ci sterilizzeranno tutto il corpo mentre passiamo sotto lo screening della sicurezza. Hanno anche introdotto degli '<u>Intelligent Sterilization Robots</u>', che utilizzano raggi UV ed agenti liquidi per pulire accuratamente i bagni pubblici in meno di 10 minuti.

È probabile che queste tecnologie, assieme ai chioschi per il check-in senza touch e i test virali istantanei, possano svolgere un ruolo fondamentale nel dar forma ai viaggi aerei del futuro. Ma, per ora, e molto probabilmente anche per tutto il prossimo anno, gli adattamenti che noterete non ricorderanno film di fantascienza come *Minority Report*.

Ma voglio arrivare al punto: viaggiare non sarà mai più come prima.

Non viaggeremo più come abbiamo fatto ai "bei tempi andati", ed intendo semplicemente come nel 2019.

Le piacevoli ed emozionanti esperienze di viaggio che ricordo appartengono ormai ai libri di favole. Immaginatevi mentre leggete ai vostri nipoti: "C'era una volta un aereo..."

A dire il vero, ho cominciato gradualmente a rendermi conto di dover essere grato per essere stato uno tra i fortunati a poter vivere l'esperienza di quei meravigliosi anni pre-Covid-19. Allo stesso modo, mi considero fortunato per appartenere alla generazione pre-11 settembre, quella che si ricorda come era passare la sicurezza con le scarpe ai piedi.

"Non si tornerà all'epoca pre-pandemia" mi disse un esperto delle compagnie aeree americane. "I passeggeri hanno visto come si possono pulire e sanificare le cose in modo diverso, e questo si traduce in aspettative più elevate. Queste procedure dovranno essere la regola post-pandemia."

Vari dirigenti di compagnie aeree con cui ho parlato dicono che ci sarà un cambiamento a livello di settore nel lungo termine. Numerosi operatori, tra cui Lufthansa, non prevedono di tornare alla piena operatività prima del 2030. Nelle dichiarazioni ufficiali, Emirates è un po' più ottimista, ma non prevedono di volare con l'intera flotta per altri quattro anni. Tutte queste mosse hanno senso, dato che quasi tutti i 50 uomini d'affari con cui ho parlato per questo libro prevedevano di dimezzare le proprie attività in trasferta nel 2021 rispetto all'epoca pre-Covid, semplicemente perché le aziende hanno imparato a sopravvivere utilizzando le chiamate virtuali anziché far volare la gente per tutto il mondo.

E le compagnie aeree non sono le uniche aziende ad essere rimaste schiacciate. Prima del Covid-19, Airbus aveva già cessato la produzione dell'A380, il più grande aereo passeggeri del mondo. Ciò che nessuno poteva prevedere, mentre <u>l'ultimo A380</u>

usciva trasportato attraverso ameni paesini francesi, era che quell'aereo sarebbe rimasto senza decorazioni e parcheggiato, forse destinato a non ospitare mai nemmeno un passeggero. Nel frattempo, l'intera flotta di A380 della Lufthansa attende nei deserti della Spagna, per ridurre al minimo l'usura. Vari esperti del settore prevedono che il mondo non vedrà mai più un airbus A380 in volo.

Ma malgrado tutto questo pessimismo, buone notizie si profilano all'orizzonte.

Come prima cosa (secondo me), l'assalto del Covid-19 ha dato un potente e meritato avvertimento a interi settori: alberghi, ristoranti e toilette pubbliche si stanno rendendo conto di cosa voglia veramente dire "pulizia".

I passeggeri delle compagnie aeree hanno provato a volare senza essere schiacciati nei sedili centrali. Mi chiedo se torneranno allo status quo pre-Covid-19 senza fiatare.

E abbiamo anche provato a stare in coda senza la sensazione di essere come le sardine inscatolate.

Anni fa, alcuni governi hanno adottato misure per regolamentare gli standard. Danimarca, Svezia e Francia hanno imposto a ristoranti e bar di indicare il proprio status sanitario attraverso un sistema grafico fatto di faccine felici o tristi, ma la Francia è andata anche oltre introducendo app che informano sullo stato igienico delle strutture. Presto probabilmente vedremo notifiche simili in hotel e aeroporti.

Abbiamo imparato a verificare che il sigillo delle bottigliette d'acqua o dei prodotti farmaceutici non sia rotto. Metaforicamente parlando, è probabile che impareremo a fare lo stesso prima di entrare in una camera d'albergo o di salire

a bordo di un aereo. I programmi di verifica della qualità di terza parte, come <u>Intertek Protek</u>, ispezioneranno e controlleranno la sicurezza di camere d'albergo, ristoranti, aerei ed aeroporti, apponendo un timbro di qualità digitale con QR code, da poter scansire prima di occupare il posto in aereo o di sollevare il piumone del letto in albergo.

"Negli ultimi mesi", come mi ha raccontato André Lacroix, CEO di Intertek: "Abbiamo implementato un sistema di sicurezza universale in migliaia di hotel; questo consente ai clienti di conoscere immediatamente lo stato di pulizia della camera d'albergo o del ristorante in cui stanno per entrare. Tutte le informazioni sono ottenute da ispettori indipendenti, che effettuano dei controlli casuali."

Ed ho saputo che probabilmente vedremo presto qualcosa di simile applicato ai principali aeroporti, con particolare attenzione ai luoghi altamente contagiosi come la biglietteria, il check-in, la sicurezza e il controllo di frontiera. E anche gli aerei adotteranno sistemi simili, mi ha detto André. "Presto metteremo il timbro di qualità agli aerei con un QR code che i passeggeri potranno scansire salendo a bordo dell'aeromobile. I dati comunicheranno al passeggero lo "stato di salute" dell'aereo, delle toilette e persino del sedile in cui ci si sta per accomodare per le successive nove ore."

In ogni caso, le compagnie aeree hanno la flessibilità di introdurre tali misure in modo più rapido ed efficiente dei governi. Sin dall'inizio della seconda guerra mondiale, l'industria aerea si è contraddistinta per la capacità di ridefinire gli standard di settore molto prima dell'imposizione degli stessi da parte delle autorità governative. Ciò è in gran parte dovuto ad <u>Airlines</u> for America (spesso chiamata semplicemente "A4A"), una

CAPITOLO 9 UN NUOVO CAPITOLO

lobby molto potente, per lo più sconosciuta, di dirigenti delle maggiori compagnie aeree. Come ha fatto dopo l'11 settembre, la A4A oggi è impegnata a fissare nuovi standard per i viaggi di domani.

Potrete constatare la quasi unanimità tra le compagnie aeree nell'intraprendere tali misure. Probabilmente una di queste misure sarà un'aumentata trasparenza, che permetterà a clienti e passeggeri di valutare igiene e sicurezza prima di salire a bordo di un aereo o di entrare in una camera d'albergo.

Tuttavia, fino a quando queste misure non diventeranno prassi comune per il settore a livello globale, si assisterà a una serie di singole iniziative – hotel per hotel, aeroporto per aeroporto, compagnia aerea per compagnia aerea – che tenteranno di creare un ambiente più sicuro, contribuendo al tempo stesso a rallentare la diffusione del Covid-19.

Negli aeroporti e negli hotel passerete attraverso schermi di plastica protettivi. In sale e ristoranti vedrete dei *miraggi* sotto forma di involucri di plastica che avvolgeranno i menù cartacei le salse, le insalate, i biscotti, ii panini, tutto chiuso e sigillato. L'igienizzante per le mani vi seguirà ovunque.

La compagnia <u>Delta</u> ha recentemente vietato l'assegnazione dei posti centrali. È probabile che molte compagnie aeree adottino questa nuova misura, almeno temporaneamente, nonostante i terribili avvertimenti dell'International Air Transport Association, che ritiene tale scelta rischiosa per l'intero settore.

Anche se la Transportation Security Administration (<u>TSA</u>) dubita dell'efficacia dei <u>controlli della temperatura</u> dei passeggeri negli aeroporti, Frontier Airlines, Air France e Air Canada hanno introdotto il controllo della temperatura presso

LA VITA DEVE SUBIRE UNO SCOSSONE, CAMBIARE E RIORGANIZZARSI PER TROVARE UN NUOVO LUOGO IN CUI CONTINUARE.

i gate. La maggior parte delle compagnie aeree statunitensi ed europee oggi impone l'uso obbligatorio delle mascherine a bordo degli aerei.

Air Canada, Qantas e United Airlines hanno introdotto programmi per <u>migliorare</u> le procedure di check-in dei passeggeri e ottimizzare le procedure di pulizia degli aeromobili.

Alcune compagnie aeree sono andate ancora più in là. In collaborazione con Centogene, leader mondiale nella diagnostica genetica delle malattie rare, <u>Lufthansa</u> offre il test per il Covid-19. I test vengono effettuati da professionisti sanitari indipendenti, ed i risultati negativi consentono ai passeggeri che si recano in Germania, Austria e altri paesi di entrare evitando la quarantena obbligatoria di 14 giorni. La tassa di 59 euro include anche un piccolo omaggio: l'attesa di quattro ore consente (a distanza di sicurezza, ovviamente) di condividere la sgradevole procedura del tampone con i propri

CAPITOLO 9 UN NUOVO CAPITOLO

compagni di viaggio mentre si attende il "willkommen nach Deutschland" (Benvenuti in Germania), o il deludente "auf wiedersehen" (Arrivederci).

Tutto questo per dire che, per il momento, probabilmente dovremo navigare in un labirinto di regolamenti, linee-guida e regole spesso contraddittorie.

Sembra poco incoraggiante, lo so, ma questa è la realtà del settore dei viaggi e dell'ospitalità, che ha subito un impatto tremendo e sta cercando disperatamente di restare in piedi in un mondo in rapida evoluzione. Lo stesso accade in qualsiasi situazione di squilibrio, che ci porta fuori dalla nostra comfort zone, richiedendoci di definire una nuova realtà ed adattarci. Nessun altro settore, nella storia recente, ha mai avuto uno stop di questa portata. È probabile che noi, in quanto viaggiatori, ci troveremo ad affrontare l'"effetto alone" di tutto questo nel corso dei prossimi anni.

Come scrisse una volta Robert Scoble: "Il cambiamento è inevitabile e gli sconvolgimenti che causa spesso portano sia disagi che opportunità." Per quanto frustrante appaia tutto ciò, spero che questo libro vi possa dotare degli strumenti migliori per affrontare al meglio questi inconvenienti. Una volta superati gli aspetti più scomodi, saremo liberi di concentrarci sulle molte nuove opportunità che probabilmente arriveranno. A volte la vita deve subire uno scossone, cambiare e riorganizzarsi per trovare un nuovo luogo in cui continuare.



INFORMAZIONI SULL'AUTORE

Martin Lindstrom è consulente di molti dei principali brand mondiali e viaggia regolarmente tra più di 30 paesi.

La rivista TIME ha inserito Lindstrom tra i World's 100 Most Influential People. E per cinque anni consecutivi, Thinkers50, la principale classifica mondiale dei personaggi più in vista del mondo dell'imprenditoria, ha annoverato Lindstrom tra i 50 migliori pensatori economici al mondo.

Lindstrom è un oratore di alto profilo e autore di sette libri, best-seller per il *New York Times*, tradotti in 60 lingue.

VIAGGIARE OGGI: VERITÀ E BUGIE SMASCHERATE

In questo affascinante e utile libro, Martin Lindstrom distingue tra fatti e falsi miti sul viaggio nel "mondo del coronavirus".

Sulla base di interviste approfondite con i maggiori dirigenti di varie compagnie aeree, alberghi e agenzie di viaggi, Lindstrom rivela sorprendenti, a volte scioccanti, verità sui voli aerei, sui soggiorni in hotel, sui ristoranti o sugli spostamenti con Uber.

Con l'aiuto di un astrofisico, un pioniere dell'intelligenza artificiale, medici, piloti e addetti ai piani di grandi alberghi, Lindstrom cerca di capire quali siano i veri rischi di contrarre il Covid-19 a bordo di una compagnia aerea commerciale; parla inoltre delle fonti di batteri più amate – e più contaminate – fornendo al lettore una guida pratica, punto per punto, su come volare, mangiare e soggiornare negli alberghi in modo sicuro.

Viaggiare oggi: verità e bugie smascherate è una provocazione che fa pensare e diverte al tempo stesso, e che cambierà di sicuro il nostro modo di viaggiare... per sempre.

Trascorrendo più di 300 giorni l'anno in viaggio, lo psicologo comportamentale Martin Lindstrom ha una profonda conoscenza del viaggio e di tutti i suoi aspetti. La rivista *TIME* lo ha nominato tra i 100 personaggi più influenti al mondo ed è stato scelto tra i migliori pensatori del mondo dell'imprenditoria. Tra i suoi libri più venduti citati sul New York Times troviamo Buyology e Small Data. Il suo libro The Ministry of Common Sense di prossima pubblicazione, esplora il costo dell'eccessiva burocrazia nel mondo moderno.



