Cosa può imparare un barista dai piloti militari?

7d88f488-6be3-4f13-b503-f0cc2c91fe44

Qualche tempo fa mi sono trovato a leggere una serie di articoli che parlavano di addestramento militare. Non è il mio mondo, ma mi ha molto incuriosito.

Si parlava di piloti abbattuti, situazioni estreme, sopravvivenza. Ma soprattutto di un tipo di addestramento molto specifico, utilizzato da anni in tutte le principali forze armate: il programma S.E.R.E. (Survival, Evasion, Resistance, Escape). L'obiettivo è semplice, almeno sulla carta: preparare le persone a funzionare quando tutto va storto. Non quando le condizioni sono ideali, non quando hai tempo di pensare, ma quando sei sotto pressione, disorientato, stanco, osservato. Ed è stato lì che ho avuto una sorta di intuizione, perché, in fondo, è esattamente quello che succede ogni giorno dietro a un banco bar.

Il bar non è un campo di battaglia, ma il cervello non lo sa

Chi non ha mai fatto questo lavoro tende a sottovalutarlo. Il bar non è "solo" fare caffè. È lavorare sotto osservazione costante, con tempi strettissimi, richieste simultanee e un giudizio immediato che arriva, spesso, senza filtro. E soprattutto è un contesto in cui l'errore — anche quando è minimo — viene percepito come qualcosa che non dovrebbe esistere.

Nei momenti di punta, il cervello entra in una modalità molto simile a quella studiata in psicologia come risposta allo stress, ovvero si "blocca", e gli studi nel campo della Hospitality Management lo confermano: i lavori a contatto diretto con il cliente sono tra i più esposti a pressione emotiva, conflitto e sovraccarico cognitivo.

Quando questi fattori si sommano, accade qualcosa di molto semplice: non lavori più al tuo livello reale, lavori al livello del tuo allenamento!

Il problema non è lo stress. È l’assenza di addestramento

In oltre quarant’anni di lavoro ho visto centinaia di baristi, professionisti capaci, preparati, tecnicamente validi, eppure, in difficoltà nei momenti di stress. Non perché non sapessero fare un espresso, ma perché non riuscivano a farlo bene nel momento in cui contava davvero.

Questo è il punto che mi ha colpito profondamente osservando il modello SERE: nel mondo militare non si allena solo la competenza, si allena la competenza sotto stress. E lì tutto cambia.

Le paure che nessuno insegna a gestire

Dietro al banco, le paure non vengono mai dichiarate apertamente, ma ci sono e si vedono. Si leggono nei gesti accelerati, negli errori improvvisi, negli sguardi che evitano di incrociare il cliente. Nel tempo ho imparato a riconoscerle e le ho categorizzate.

La paura tecnica: “E se sbaglio?” Quella che porta a perdere coerenza, a dubitare delle proprie scelte, a cambiare senza criterio. La paura del giudizio: “Mi stanno osservando” Perché il barista lavora davanti a un pubblico, e ogni gesto è visibile. La paura del caos: “Quando c’è pieno perdo il controllo” Ed è la più pericolosa, perché nei momenti di picco il tempo si comprime, le decisioni si accorciano e gli errori si moltiplicano.

A tutto questo, ultimamente, si deve aggiungere la spada di Damocle delle recensioni! Per anni considerate un elemento accessorio, oggi sono diventate parte integrante del prodotto. Non descrivono solo l’esperienza: la determinano. Un cliente che legge dieci commenti negativi sul servizio entrerà già predisposto in un certo modo. E quella predisposizione influenzerà la sua esperienza reale, ed è sempre più evidente che le recensioni stanno cambiando anche il comportamento di chi sta dietro al banco.

Sempre più baristi e titolari vivono una forma di pressione costante. La consapevolezza che ogni gesto possa essere giudicato pubblicamente, spesso in modo immediato e talvolta sproporzionato, generi una recensione negativa, anche isolata, può incidere sulla reputazione e sul morale del team più di quanto accadesse in passato. Allora mi sono chiesto: perché nel nostro settore continuiamo ad allenare solo la tecnica, ma non il comportamento sotto pressione? Ecco come nasce il metodo S.E.R.E. per baristi. Non un semplice corso, ma un vero e proprio modello di addestramento. Un lavoro sviluppato insieme a psicologi del lavoro, esperti di selezione e gestione del personale e

addestratori provenienti dal mondo militare, con l’obiettivo di adattare quei principi a un contesto completamente diverso: il banco bar.

Il metodo S.E.R.E. per baristi = Stabilità, Efficienza, Resistenza, Esecuzione

Un sistema pensato per allenare il barista a mantenere controllo, lucidità e performance anche nelle condizioni più difficili. La teoria è fondamentale come in ogni attività, occorre quindi conoscere a fondo gli strumenti con i quali si lavora, le materie prime e le tecniche di preparazione, ma successivamente quello che serve per essere performanti non è solo questo, e non basta nemmeno la motivazione: occorre allenamento operativo, basato su simulazioni realistiche, gestione del caos, ripetizione di routine semplici e esposizione graduale allo stress.

Oggi è indispensabile, i dati del settore parlano chiaro: lo stress è una delle principali cause di abbandono nel mondo bar e ristorazione. Il turnover è elevato e il rischio di Burnout è sempre più concreto. E senza strumenti adeguati, il risultato è sempre lo stesso, e dopo una vita in questo mestiere, posso dirlo senza esitazioni: il livello di un barista non si misura quando tutto è sotto controllo, si misura quando il bar è pieno, il cliente è esigente o qualcosa va storto.

È lì che capisci chi ha un metodo.

Un progetto che diventa realtà

Il percorso “Superare le paure del barista – Gestione operativa dei momenti critici” rappresenta la prima applicazione concreta del metodo S.E.R.E. Un programma costruito per far emergere le criticità ed i timori reali e trasformarli in comportamenti gestibili creandoautomatismi efficaci che, a breve, sarà disponibile nella sua prima edizione attraverso l’ente di formazione di ASCOM Torino.

In conclusione, il bar non è un campo di battaglia, ma è un ambiente in cui, ogni giorno, si lavora sotto pressione, e ignorarlo è il primo errore. Allenarsi per gestirlo, invece, è ciò che fa davvero la differenza. Se sei un barista, un titolare o un formatore e vuoi portare il tuo livello oltre la tecnica, a breve sarà possibile iscriversi al primo corso basato sul metodo S.E.R.E. Perché oggi non basta sapere bene cosa fare, serve saperlo fare bene quando conta davvero.