

Zielsicher entscheiden

Seminar vermittelt Erfahrungen aus dem Cockpit an Manager

Das Flugzeug zählt heute zu den sichersten Verkehrsmitteln. Dazu hat auch das Human Factors Training beigetragen, das die Lufthansa für ihre Cockpitbesatzungen entwickelt und immer weiter perfektioniert hat. Wesentliches Element ist die Methodik der strukturierten Entscheidungsfindung.

Dieses Wissen aus dem Cockpit können auch Mitarbeiter anderer Unternehmen für sich nutzen. Unter dem Leitmotiv „Know-how aus 10.000 Metern Höhe“ vermittelt das A2B Business-Seminar „Decide“ Werkzeuge für den Arbeits-Alltag. Höhepunkt des zweitägigen Seminars sind praktische Übungen in einem Kabinen-Simulator und in einem voll beweglichen Flugsimulator, in dem sonst die Lufthansa Piloten ihre Checks und Trainings absolvieren.

Im Interview erklären Martin Egerth, Produktmanager Human Factors Training bei der Lufthansa Flight Training GmbH und Robert Schröder, Flugkapitän der Lufthansa sowie Crew Resource Management Trainer und Mitglied der Flugunfall-Untersuchungskommission der Lufthansa, was die Teilnehmer aus dem Cockpit in ihren Arbeitsalltag mitnehmen können:

Herr Egerth, Herr Schröder, mal abgesehen vom Reiz eines Simulator-Fluges, warum sollten Mitarbeiter anderer Branchen das Decide-Seminar besuchen?

Egerth: Überall wo Menschen zusammen arbeiten, werden Fehler gemacht und Fehlentscheidungen getroffen. In anderen Branchen werden die Konsequenzen oft erst mit Zeitverzug sichtbar. Wir geben den Teilnehmern Werkzeuge an die Hand, in komplexen Situationen zielsicher zu entscheiden.

Piloten entscheiden über ganz andere Dinge als Manager. Wie lässt sich das in deren Arbeitsalltag übertragen?

Egerth: Runtergebrochen geht es um zwei wesentliche Dinge: Kommunikation und der Umgang mit Fehlern. Es liegt in der menschlichen Natur, Fehler zu verschweigen, zu verharmlosen oder die Verantwortung dafür auf andere abzuwälzen. Bei uns geht es um eine emotionslose Analyse der Fehler. Außerdem nutzen wir in der Luftfahrt das so genannte Crew Resource Management. Jedes Mitglied der Besatzung kann aufgrund seiner Ausbildung und Erfahrung einen nützlichen Beitrag leisten, wenn es um Entscheidungsfindungen geht. Jeder soll seine Sicht der Dinge angstfrei äußern können. Dabei spielt auch das Abflachen von Hierarchien eine Rolle.

Aber es muss doch jemanden geben, der letztlich das Sagen hat, oder?

Schröder: Natürlich, das ist auch im Cockpit so. Doch aus sozialer Angst vor einer Blamage oder vor anderen Konsequenzen lieber zu schweigen, kann in der Luftfahrt, und nicht nur da, fatale Folgen haben. Wir können das Umdenken und den kulturellen Wandel in unserer Branche sogar mit einem Datum belegen: Das war der 27. März 1977.

Was geschah an diesem Tag?

Schröder: Auf dem Flughafen Los Rodeos auf Teneriffa kollidierten zwei Boeing 747 im Nebel beim Startversuch. Es war eine der größten Katastrophen der zivilen Luftfahrt. Schlechte Kommunikation und hierarchisches Denken waren die Auslöser.

Wollen Sie etwa Hierarchien abschaffen? Das dürfte in Unternehmen nicht funktionieren.

Schröder: Es geht nicht um das Abschaffen, sondern um das Abflachen von Hierarchien. Nach Abwägung aller Fakten muss es einen geben, der entscheidet. In Unternehmen geht es um die Frage, ob man ein gemeinsames Ziel verfolgt und noch immer auf dem richtigen Weg ist, um dieses Ziel zu erreichen. Was sich in Gruppen häufig einschleicht, sind Bestätigungsfehler, weil die Gruppenmitglieder zu gleichförmig denken und Entscheidungen nicht in Frage stellen. Auch das kann zu negativen Konsequenzen führen.

Wer vermittelt das Wissen in Ihrem Seminar?

Egerth: Die Seminar-Leiter sind erfahrene Piloten und Erste Offiziere der Lufthansa. Dazu kommt mit Herrn Schröder ein Unfalluntersucher der Lufthansa sowie ein Mitarbeiter der Lufthansa Flight Training. Einige Gruppen haben zusätzlich ihren eigenen Trainer mitgebracht, damit der Wissenstransfer ins eigene Unternehmen reibungslos verläuft. Der kennt die Bedürfnisse und Abläufe in dem jeweiligen Unternehmen besser, was die Umsetzung erleichtert.

Wie sieht denn die typische Teilnehmer-Gruppe aus?

Schröder: Die Teilnehmer kommen aus unterschiedlichen Branchen und Unternehmensgrößen. Das reicht vom mittelständischen Betrieb bis zum Großkonzern. Es waren Banken, Handelsunternehmen, Kanzleien, Energieunternehmen und Ärzte darunter. Gerade für Mediziner lassen sich Wissen und Verfahren aus dem Cockpit eins zu eins in den Operationssaal übertragen. Bevor ich mich für die Fliegerei entschied, habe ich Medizin studiert.

Und was passiert dann im Flugsimulator?

Egerth: Im Full Flight Simulator wenden die Teilnehmer das zuvor Gelernte an. Sie fliegen eine Verkehrsmaschine. Dabei vergessen die meisten Teilnehmer schon nach wenigen

Minuten, dass sie in einem Simulator sitzen. Wir konfrontieren sie mit einer Krisensituation. Das kann ein medizinischer Notfall in der Kabine sein oder ein qualmender Ofen in der Bordküche. Dann müssen Pilot und Co-Pilot zielsicher entscheiden und das Flugzeug landen. Das hinterlässt bei den Teilnehmern einen bleibenden Eindruck. In der nachträglichen Evaluierung erhalten wir für das Decide-Seminar überdurchschnittlich positives Feedback.

Herr Egerth, Herr Schröder, vielen Dank für das Gespräch.

Das Decide-Seminar findet im Lufthansa Flight Training Center in Frankfurt statt. Auf Teilnehmer-Wunsch kann es aber auch in Berlin, München oder Wien abgehalten werden. Die maximale Teilnehmerzahl beträgt 16 Personen. Der Preis beträgt 2.490 Euro für zwei Tage inkl. Verpflegung, Pilots' Dinner und den praktischen Übungen in den Simulatoren.

Über

A2B-Seminare

Hinter A2B stehen zwei Unternehmen, die seit mehr als 15 Jahren partnerschaftlich verbunden sind: Lufthansa Flight Training und PRO TOURA. Mit den neuartigen Business Seminaren bündeln beide Partner ihre Kompetenzen und stellen ihre umfassende Expertise anderen Branchen zur Verfügung.

Lufthansa Flight Training (LFT)

Seit 1997 agiert die 100-prozentige Tochter des Lufthansa Konzerns eigenständig und weltweit in der Aus- und Weiterbildung von Cockpit- und Kabinenbesatzungen für Lufthansa und für 200 weitere Fluggesellschaften weltweit.

PRO TOURA

Das 1992 vom ehemaligen Lufthansa Flugkapitän Walter Drasl gegründete Unternehmen mit Sitz in Bremen ist Europas führende Agentur für Veranstaltungen in der Welt der Luftfahrt und Partner der Lufthansa Flight Training für Erlebnisflüge für Laien auf Full Flight Simulatoren der LFT und für Eventveranstaltungen in den Lufthansa Flight Training Center

Pressekontakt:

Nicolas Scheidtweiler
A2B by
PRO TOURA und Lufthansa Flight Training
Kleiner Ort 5
28357 Bremen
Tel.: 0421-24 13 344
E-Mail: kontakt@a2b-seminare.com
www.a2b-seminare.com