

Die Presse

Wo Fehler nicht passieren dürfen

Sicherheit. Fehler werden toleriert, solange sie kein zweites Mal passieren. Es gibt aber Branchen, in denen schon ein erstes Mal fatal wäre. Was wir uns von der Luftfahrt abschauen können.



Marin Goleminov

Von Andrea Lehky 12.02.2018 um 07:00

Manchmal wundert sich Johann Härting, wenn er mit Vertretern anderer Branchen spricht. Härting ist Kapitän bei den Austrian Airlines (er fliegt den Airbus A320) und für die Abteilung Human Factors verantwortlich. Dort schult er nicht technische Themen, Sicherheit und Zusammenarbeit. Alleiniges Ziel: Wie verhindern wir im Flugbetrieb Fehler? Da jeder fatal sein könnte.

Was Härting also auffällt, wenn er mit Branchenfremden plaudert: „Sie machen etwas, es scheitert, sie schauen, warum ist es gescheitert, und dann machen sie es anders.“ Ex-post-Analyse oder, wie es in der Luftfahrt heißt, Safety 1. Solch reaktive Konzepte sind dort zu wenig: „Wir schauen, was wir gut machen – und dann sorgen wir dafür, dass es alle machen. Weltweit.“

Dieser Ansatz heißt Safety 2 und brachte der Luftfahrt trotz Rekordpassagierzahlen 2017 das sicherste Jahr in ihrer Geschichte. Was können sich Wirtschaftskapitäne davon abschauen? Einiges, ist Härting überzeugt.

► Individualität schadet

In der Wirtschaft will jeder die Dinge so erledigen, wie es ihm am besten scheint. „Gehen Sie in 25 Bankfilialen und verlangen Sie 25-mal dasselbe Service. Sie werden es 25-mal anders bekommen.“ In der Luftfahrt werde der beste Prozess eruiert und verpflichtend ausgerollt. Für alle, rund um den Globus.

► Checklisten entlasten

In der Wirtschaft fühlt man sich durch Checklisten entmündigt („Trauen die mir das nicht zu?“) Die Luftfahrt liebt sie. „Da sie das Gehirn entlasten.“ Härting zitiert den verstorbenen deutschen Politiker und Piloten Heiner Geißler. „Er sagte einmal, als Pilot treffe er während eines einzigen Fluges mehr Entscheidungen als ein Politiker während eines ganzen Jahres. Und er könne auch nicht kurz das Flugzeug stoppen und nachdenken.“ Im Cockpit sorgen deshalb Checklisten für strukturierte, nachvollziehbare Entscheidungen.

► Anweisung wiederholen

Ein Notarzt weist für eine Reanimation die Schwester an, ihm 2,3 mg Atropin in einer Spritze aufzuziehen. 3 mg sind tödlich. Sie drückt ihm wortlos die Spritze in die Hand. Woher weiß er, dass sie ihn richtig verstanden hat? In der Luftfahrt sei das anders, schildert Härting: „Bekommen wir im Cockpit die Anweisung, etwa auf Flughöhe 330 zu steigen, wiederholen wir das, bevor wir es umsetzen.“ Die schöne Tugend der Rückbestätigung habe schon so manches Missverständnis verhindert.

► „Unfit to fly“

Man stelle sich vor: Ein Manager ruft in seiner Zentrale an, um persönliche Probleme kundzutun, die ihn am Arbeiten hindern. Piloten dürfen genau das. Sie melden sich „unfit to fly“, wenn sie sich in ihrer Reaktionsfähigkeit eingeschränkt fühlen – weil Sicherheit über allem steht. Die Crew wird auch zu Fatigue (Müdigkeit) geschult und lernt alles über Schlafphasen, Schlafhygiene und den Umgang mit Kaffee (er wirkt erst nach 20 Minuten). Damit an Bord stets alle fit sind.

► Aufeinander aufpassen

Ein Pilotenspruch besagt: „Wenn du 8 km/h in der Minute fliegst, musst du 8 km/h in der Minute vorausdenken.“ Zwecks Vorausdenken trifft sich jede Crew zu Dienstbeginn und geht die Besonderheiten des Flugs durch: VIP-Gäste, Passagiere mit Beeinträchtigungen, erwartete Turbulenzen.

„Die Flugbegleiter müssen doch wissen, wann sie die Mahlzeiten servieren sollen.“ Unmittelbar vor den Turbulenzen warnt sie der Kapitän, indem er das Ansnallzeichen einschaltet. „Wir passen aufeinander auf. Das ist unser Geheimnis.“ Auch das dürfen sich Wirtschaftskapitäne anschauen.

(„Die Presse“, Print-Ausgabe, 10.02.2018)

AUF EINEN BLICK

Was machen Fluglinien besser als andere Unternehmen, um Fehler zu vermeiden? AUA-Kapitän Johann Härting nennt etwa den Verzicht auf Individuallösungen zugunsten standardisierter Prozesse, Checklisten für strukturierte Entscheidungen, das Wiederholen jeder Anweisung und gegenseitiges Aufeinander-Aufpassen.

DIE REDAKTION EMPFIEHLT**Die besten Bilder aus aller Welt**

Perspektiven, Momente, Naturschauspiele: Wir zeigen Ihnen jeden Tag jene Fotos, die uns in besonderes Erstaunen versetzen.

**Zitate der Woche: "Was ich nicht kann, ist Jugendliche produzieren"**

Der Politik auf den Mund geschaut: Die besten Sager aus Österreichs Innenpolitik.

TRUMPISMUS**Die absurden Geschichten des 45. US-Präsidenten**

Donald Trump liefert Beobachtern stets neue Geschichten zum Schmunzeln oder Kopfschütteln. Diesmal: Eine Militärparade soll die US-Amerikaner zum Staunen bringen.

ZOOLEBEN**Esel "Athos" und die "Herberstein-Linie"**

Neues aus den Tiergärten: In der Tierwelt Herberstein in der Oststeiermark ist ein Barockesel auf die Welt gekommen. Weltweit sind nur etwa 250 Exemplare der weißen Esel bekannt.

QUIZ**"Das einzig Grüne, das ich mag ..." - Kennen Sie Michael Häupls Zitate?**

Nach 25 Jahren übergibt Michael Häupl am Samstag die Führung der Wiener SPÖ, in wenigen Monaten auch das Bürgermeisteramt. Der Stadtchef ist stets ein verlässlicher Lieferant pointierter Sager. Kennen Sie seine besten Zitate?

QUIZ**Sind Sie bereit für die Niederösterreich-Wahl?**

Österreichs größtes Bundesland wählt am 28. Jänner einen neuen Landtag. Wer tritt an? Woher kommen die Kandidaten? Und was ist eigentlich das "Prinzip Niederösterreich"?

INTERESSANTES

Turbulenzen am Aktienmarkt - Was erwartet Anleger in 2018?

Edenkoben

Warum Weinfans von diesem Rotwein begeistert sind

Was der Energieausweis in der Praxis bedeutet

"Ich möchte nicht, dass bei Tsipras die Sektkorken knallen"

Merkel verspricht Kritikern personelle "Neuaufstellung"

Die Finanzinvestments

Anzeige