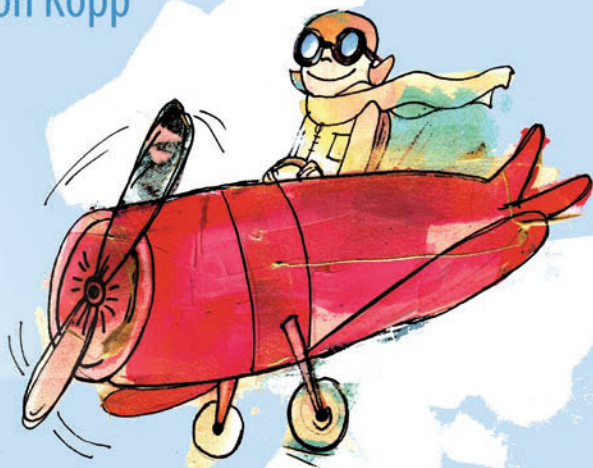


Diana von Kopp



# Warum Piloten glückliche(re) Menschen sind...

und was wir  
von ihnen  
lernen können

SACHBUCH



Springer Spektrum

Warum Piloten glückliche(re) Menschen sind ...



Diana von Kopp ist Diplom-Psychologin und selbstständig als Dozentin, Coach und Leadership-Trainerin; unter anderem trainiert sie Piloten in Führungskompetenzen. Sie lebt und arbeitet in Heidelberg und Berlin.

Diana von Kopp

# Warum Piloten glückliche(re) Menschen sind ...

und was wir von ihnen lernen können

Mit Zeichnungen von Sonja Hansen



**Springer** Spektrum

Diana von Kopp  
Heidelberg  
Deutschland

ISBN 978-3-662-45338-4

ISBN 978-3-662-45339-1 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-662-45339-1

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Spektrum

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2015

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

*Planung und Lektorat:* Frank Wigger, Anja Groth

*Zeichnungen:* Sonja Hansen

*Einbandentwurf:* deblik, Berlin

*Einbandabbildung:* Sonja Hansen

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer-Verlag Berlin Heidelberg ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media ([www.springer.com](http://www.springer.com))

# Vorwort

Piloten sind glückliche Menschen. Wenn ich mit Piloten zusammenarbeite, passiert es häufiger, dass ich das feststelle. Meine Entdeckungsfreude in dieser Hinsicht wurde auf einem Provinzflughafen während eines Praktikums im Büro einer rheinländischen Fluggesellschaft geweckt. Wann immer sich eine Gelegenheit fand, den Kopier- und Sortieraufträgen zu entkommen, begab ich mich in den Hangar, wo die Flugzeuge gewartet wurden. Neben den Technikern waren dort auch die Piloten anzutreffen. *Piloten haben bessere Laune als die Leute im Büro*, stellte ich jedes Mal aufs Neue fest, sobald mir einer begegnete. Irgendwann bot mir einer dieser Gutgelaunten an, eine Runde mitzufliegen – woraus dann mein täglicher Feierabendflug nach Büroschluss wurde. Bei den Flugzeugen handelte es sich um kleine Propellermaschinen, für kaum mehr als eine Handvoll Passagiere – vorwiegend Geschäftsreisende. Das Bedürfnis selbst zu fliegen habe ich nie verspürt, viel lieber schaute ich zu und nutzte dafür zahlreiche Gelegenheiten (später auch als Flugbegleiterin bei der Deutschen Lufthansa), während Start und Landung im Cockpit zu sitzen. Selten habe ich so konzentrierte Menschen erlebt wie Piloten während der Start- und Landephase. Selbst wenn ein Flugzeug von Sei-

tenwinden erfasst wurde, Nebelbänke die Sicht einschränkten oder Regen niederprasselte, die Piloten schienen ein mentales Programm abzuarbeiten, das ihnen völlige Sicherheit gab. Mein Interesse für die Luftfahrt und dahinterstehende Prozesse weitete sich rasch aus. Ich nahm ein Studium auf, in Psychologie und Human Resource Management, ließ mich zur Trainerin für „Crew Resource Management“-Seminare ausbilden und erkannte, dass es kaum eine Branche gibt, die auf dem Gebiet des sogenannten *human factor* so weit entwickelt ist und sich stetig weiterentwickelt. Ich erlebte die Einführung des 360-Grad-Feedbacksystems bei der Deutschen Lufthansa, eines Instruments, das sich im Laufe der Zeit bei zahlreichen Unternehmen etabliert hat. Aus Sicherheitsgründen sind Hierarchien im Flugzeug bewusst flach gehalten. Jeder soll jedem zu jedem Zeitpunkt Hinweise geben dürfen. Piloten werden in speziellen Führungskräfte-seminaren geschult, offen zu kommunizieren und Fehler einzugestehen. Vor einigen Jahren war ich daran beteiligt, solch ein Führungskompetenzseminar für Piloten der Condor Flugdienst GmbH zu entwickeln. Seit diesem Zeitpunkt habe ich mehrere hundert Piloten in diesem sogenannten Leadership Competence Course geschult. Aus diesen Seminaren und aus der Zusammenarbeit mit meinen Moderationskollegen, allesamt Flugkapitäne, beziehe ich mein „Insiderwissen“, das zusammen mit meinen früheren Erfahrungen die Basis dieses Buches ist. In den besonderen Fähigkeiten und Kenntnissen von Piloten steckt vieles, das auch für uns in unserem bodenständigen Alltag nützlich sein kann. In den Kapiteln dieses Buches werden Sie zahlreiche Hinweise dieser Art eingestreut finden. Und in der Zusammenfassung am Ende gibt es noch einmal

einen kompakten Überblick über diese Instrumente, die Sie bei Gelegenheit natürlich für sich im Alltag ausprobieren dürfen.

Viel Glück dabei!

Ihre Diana von Kopp



# Danksagung

Danken möchte ich allen Pilotinnen und Piloten, mit denen ich zusammenarbeiten und von denen ich lernen durfte. Besonderer Dank gilt meinem langjährigen Freund und Flugkapitän Michael Schober, der für sämtliche technische Rückfragen allzeit erreichbar war und der mit seiner Begeisterung für dieses Projekt für die notwendige Motivation gesorgt hat. Dass ich Sonja Hansen als Illustratorin gewinnen konnte, sehe ich als meinen persönlichen „Glücksfaktor“ für dieses Buch. Danke, Sonja, für die gute Laune verbreitenden Skizzen. Weiterhin danke ich dem Springer-Verlag, insbesondere Frank Wigger und Anja Groth für die gute Zusammenarbeit. Danke allen Lesern, Freunden und Familienmitgliedern, insbesondere Lilli, Emma, Levi und Mark, dafür, dass es Euch gibt.

Noch ein wichtiger Hinweis vor dem Start: Wann immer in der maskulinen Form von Piloten gesprochen wird, ist das ausschließlich dem Lesefluss geschuldet. Selbstredend sind damit auch alle Pilotinnen gemeint, von denen es hoffentlich bald noch viel mehr geben wird!

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	<b>V</b>
<b>Danksagung</b> .....	<b>IX</b>
<b>Inhalt</b> .....	<b>XI</b>
<b>1</b> Warum Piloten beim Küssen an die Landung denken .....	<b>1</b>
<b>2</b> Warum Piloten bei defekten Glühbirnen an Alligatoren denken .....	<b>5</b>
<b>3</b> Wann Sie einen Piloten ansprechen dürfen und wann besser nicht .....	<b>9</b>
<b>4</b> Warum wir pünktlich zum Boarding erscheinen sollen .....	<b>15</b>
<b>5</b> Warum Erfahrung nicht immer klug macht .....	<b>19</b>
<b>6</b> Warum sich Piloten keine Illusionen machen und wir uns auch keine machen sollten. ....	<b>25</b>
<b>7</b> Warum ein Nickerchen in Ehren niemand verwehren kann .....	<b>33</b>

<b>8</b>	Warum Piloten Dinge sehen, mit denen wir nicht rechnen . . . . .	37
<b>9</b>	Was Geburtshelfer und Piloten gemeinsam haben . . . . .	41
<b>10</b>	Was Zugbegleiter von Piloten lernen können . . . . .	45
<b>11</b>	Warum Piloten selten etwas von der Kasse zurück ins Regal tragen . . . . .	51
<b>12</b>	Warum Piloten aus Fehlern klug werden . . . . .	55
<b>13</b>	Warum Piloten einen an der Waffel haben und wir von ihnen profitieren . . . . .	61
<b>14</b>	Warum Piloten Kommunikationstalent brauchen . . . . .	65
<b>15</b>	Warum es manchmal so schwer ist, die eigene Meinung zu vertreten . . . . .	71
<b>16</b>	Warum Piloten, wenn sie „briefen“, keine Briefe tippen . . . . .	79
<b>17</b>	Warum wir wollen, dass Piloten Helden sind und wir sie heimlich bewundern . . . . .	85
<b>18</b>	Warum sich Piloten mit Kompromissen nicht zufriedengeben . . . . .	91
<b>19</b>	Warum Piloten streiken . . . . .	97

<b>20</b>	Warum Piloten häufiger simulieren . . . . .	103
<b>21</b>	Warum Verlieben die beste Strategie gegen Flugangst ist . . . . .	107
<b>22</b>	Warum Piloten glücklichere Menschen sind . . . . .	113
<b>23</b>	Das bisschen Fliegen . . . . .	119
<b>24</b>	Zusammenfassung und Checkliste für den Flug durchs Leben . . . . .	125
	Glossar . . . . .	129
	Literatur . . . . .	137
	Sachverzeichnis . . . . .	141

# 1

## Warum Piloten beim Küssen an die Landung denken



„Kiss and Fly“ – so heißt tatsächlich ein Parkplatz am Frankfurter Flughafen. Er befindet sich direkt vor den Hauptgebäuden der Deutschen Lufthansa, ganz in der Nähe der Abflughalle, dort wo die Taxifahrer ihren Kiosk haben und darauf warten, dass sie an der Reihe sind. Während die Taxifahrer also im Sommer auch schon mal eine Runde Backgammon auf dem Bordstein spielen, haben sie eine prima Sicht auf die ankommenden Pilotinnen und Piloten, Flugbegleiterinnen und Flugbegleiter. Bevor diese hinter dem Drehkreuz verschwinden, in Richtung Crew Check-in, gibt's einen letzten Schmatzer für die Liebste oder den Liebsten und im Gegenzug vielleicht das Versprechen, nach der Landung wieder an derselben Stelle abgeholt zu werden. Der Parkplatz hat nur ein paar Stellplätze, und genau genommen ist es eher ein Bring- und Abholplatz – oder eben ein Treffpunkt zum Küssen, sofern man nichts dagegen hat, dass Kollegen und die Taxifahrer einem dabei zuschauen.

Die meisten Piloten küssen gerne, genauso wie sie gerne landen. Start und Landung zählen zu den aufregendsten Momenten eines Fluges. Alles davor, dazwischen und danach ist eher Routine. Aber Start und Landung, die sind immer wieder neu und aufregend.

Das ist wie beim ersten Date. Da ist der Ausgang auch ungewiss, und man muss sich schon ins Zeug legen, um beim anderen zu landen. Das hängt dann stark von den Vorbereitungen ab, von der Tagesform und zugegeben auch ein bisschen vom Training. Die einen sind routinierter, andere machen sich vor Aufregung ins Hemd, je nach Alter und Erfahrung. Beim ersten Date sind Sie garantiert mit allen Sinnen bei der Sache. Wenn Sie gerade das Gefühl haben, jetzt läuft es richtig gut, und Sie kurz davor sind

innerlich abzuheben, ist das kein guter Zeitpunkt für Unterbrechungen von außen. Ähnliches gilt für einen Piloten während des Starts. Um seinen Flieger in die Luft zu bekommen, braucht es Konzentration. Sämtliche Lämpchen müssen auf Grün stehen und das *Go* des Lotsen muss vorhanden sein.

Etwas entspannter wird es, sobald eine bestimmte Flughöhe erreicht ist, bei schönem Wetter sind das 10.000 Fuß oder 3300 m. Das ist der Zeitpunkt, zu dem die Anschallzeichen ausgehen und die Flugbegleiter anfangen geschäftig herumzuwuseln. Ab 33.000 Fuß oder 10.000 m beginnt der Reiseflug, und da ist auch schon mal Zeit für einen Kaffee zwischendurch oder eine Auskunft.

Wenn Sie mit Ihrem Date entspannt ins Plaudern gekommen sind und der Nachbar klingelt, um zu fragen, ob Sie in seiner Abwesenheit ein Paket annehmen können, willigen Sie wahrscheinlich ohne Umstände ein. Diese Hilfsbereitschaft verfliegt, je intensiver Sie Ihre Aufmerksamkeit darauf richten, bei Ihrem Gegenüber zu landen. Für einen Piloten bedeutet die Landung eine Zeit höchster Konzentration.

Er muss auf die Anweisungen des Lotsen achten, die richtigen Knöpfe drücken und gegenchecken. Auch wenn er jetzt am liebsten sein Ding durchziehen würde, muss er sich immer wieder rückversichern, ob die äußeren Parameter stimmen. Gefahren zu ignorieren, um ein Ziel unbedingt zu erreichen, gilt in der Luftfahrt als absolutes Tabu. Mehrfach wird die Geschwindigkeit gecheckt, auf die richtige Höhe und den passenden Winkel geachtet. Sobald ein Pilot merkt, dass diese drei Dinge von einem optimalen Verhältnis zueinander abweichen, bricht er den Anflug ab