



## 10 Wir fliegen besser, als wir ansagen

Wie viel bekommen Sie von den Menschen mit, die Sie fliegen? Was prägt Ihr Bild als Passagier? Okay, die Landung, das haben wir schon besprochen. Aber die kommt ja erst ziemlich am Schluss.

Und vorher?

Auf der Kurzstrecke stecken nervöse Passagiere gelegentlich nach Rücksprache mit der Kabinenbesatzung den Kopf durch die meist geöffnete Tür ins Cockpit. Sollten ihnen dann zwei hoffentlich ausgeschlafene wirkende, freundliche Piloten entgegenblicken, die entspannt dasitzen und im Idealfall noch bestätigen können, dass keine Turbulenzen auf der Strecke vorhergesagt sind – dann kann das helfen.

Aber wenn Sie in einen Langstreckenflieger nach New York einsteigen und nicht weit vorne sitzen, dann betreten Sie das Flugzeug typischerweise zum Beispiel durch die Zweiertür, kurz vor dem Flügel. Die Cockpitbesatzung sehen Sie bestenfalls zufällig kurz schattenhaft vom Terminal aus durch die Reflexionen diverser Scheiben, wie sie mal ernst und konzentriert, mal gutgelaunt scherzend den Flug vorbereitet. Sollten Sie mit einer gewissen Vorspannung unterwegs sein oder einfach nur neugierig, dann möchten Sie sich vielleicht trotzdem einen Eindruck machen von den Menschen, die da Verantwortung für diesen Flug und damit auch für Sie übernehmen. Da gewinnt dann die oft beiläufig gemachte Bordansage an Bedeutung.

Jetzt ist der Informationsgehalt so einer Routineansage in der heutigen Zeit zweifellos überschaubar. Das Wetter hat ohnehin jeder auf dem Smartphone, mit vielen Details und Prognose für die nächsten zehn Tage, ohne sich auf die Lautsprecherverzerrten Worte des Kapitäns oder seines Stellvertreters konzentrieren zu müssen. Sofern diese nicht überhaupt in den diversen Warn- und

Werbebotschaften untergehen, die, je nach Vorgabe der jeweiligen Airline, von der Kabinenbesatzung während des Fluges ausgestreut werden müssen.

Ich bin der festen Überzeugung, dass die Ansage aus dem Cockpit dennoch nicht ausgedient hat. Es ist wichtig, gleich zu Beginn eines jeden Fluges Präsenz zu zeigen sowie eine gewisse Empathie für die Interessen der Passagiere (was kein großes Kunststück sein sollte), und dadurch eine Verbindung herzustellen.

Dass auch die Fluggäste dieser leider einseitigen Kommunikation nach wie vor Bedeutung beimessen, zeigen Sammlungen wie „Sorry, wir haben die Landebahn verfehlt – Kurioses aus dem Cockpit“ von Stephan Orth und Antje Blind. Dem Aufruf, Erlebnisse mit besonderen Bordansagen zu teilen, folgten nicht nur spontan viele Spiegel-Leser – das Ergebnis in Buchform verkaufte sich auch außerordentlich gut, und hat, so der Werbetext auf Amazon.de, „mehr als 500.000 Leser an den Rand der Flugangst getrieben“.

Das scheint mir zwar eine fragwürdige Auszeichnung zu sein, aber es zeigt auch, dass Ansagen einen großen Einfluss darauf haben, wie ein Flug – und vor allem die Sicherheit im Flug – wahrgenommen wird.

Auch die Kabarettisten und Comedians haben das Thema umfassend bearbeitet. Und ja, zugegeben: Nicht immer braucht es eine ironische Zuspitzung, damit Cockpitansagen satiretauglich werden.

So ist es ein interessantes Phänomen, dass manche unserer jungen Copiloten - gut vernetzt, digital und auch sonst rundum mit allen Wassern gewaschen und auf der Höhe der Zeit – bei den Ansagen die Piloten der Vergangenheit kopieren. Nicht fehlen darf da die Erwähnung der Außentemperatur, obwohl die Zeiten lange vorbei sind, in denen es Reisenden Ehrfurcht einflößte, dass es auf der anderen Seite ihres schmalen Fensterovals heute minus siebenundfünfzig Grad hat. Die Sprechgeschwindigkeit wird der Reisegeschwindigkeit angepasst, was den Eindruck vermittelt, da sei jemand nicht im Flug, sondern auf der Flucht unterwegs. Und egal, wie neu der Kollege oder die Kollegin ist, es scheint einen starken inneren Zwang zu geben, das gelangweilte Nuscheln früherer Pilotenge-

nerationen zu kopieren. Was vermutlich Erfahrung und entspannte Routine vermitteln soll.

Wer allerdings als Passagier ohnehin schon mit leichtem Unbehagen im Flieger sitzt, der wird die niedrige Außentemperatur möglicherweise als unangenehme Erinnerung daran verstehen, dass man sich an einem von Haus aus lebensfeindlichen Ort befindet. Das schnelle Sprechtempo könnte nicht als Beweis für die außerordentlichen kognitiven Fähigkeiten des Piloten empfunden werden, sondern als Zeichen von Stress und hoher Arbeitsbelastung. Und die monotone Nuschelei überhaupt als Desinteresse, zumindest was die Belange der Fluggäste angeht.

Hinzu kommt, dass die Fliegerei ihre eigene Sprache hat, und damit meine ich nicht etwa Englisch, sondern eine sehr spezielle, technische Ausdrucksweise, voll von Codes und Abkürzungen. Als Pilot (und da habe ich mich ohne Zweifel auch schon manches Mal schuldig gemacht) läuft man immer Gefahr, in einen esoterischen Slang abzurutschen. Harmloses, vor kurzem gehörtes Beispiel: "Meine sehr geehrten Damen und Herren, da hier am Platz einige Zeh-Behs stehen und ein Blitzschlag das Ei El Es außer Kraft gesetzt hat, müssen wir jetzt kurz ins Holding und werden dann einen neuen Approach beginnen. Danke für ihre Geduld."

Aber auch das nicht-technische Ende sprachlicher Ausdruckskraft hat so seine Tücken. Humor ist toll - wenn mit feiner Klinge gefochten wird und die Dosis passt. Sarkasmus und Ironie kommen nicht immer so an, wie sie gemeint sind, und eine wörtliche Übersetzung ins Englische ist kein Selbstläufer. Bei Ansagen aus dem Cockpit heraus fehlt das unmittelbare Feedback, ob die launige Bemerkung zur Auflockerung der Stimmung auch wie beabsichtigt aufgenommen wurde.

Formulierungen wie "kontrollierter Absturz" für einen steilen Sinkflug oder "jetzt wird's mit dem Sprit schon ein wenig eng", weil aus der Entscheidungsperspektive der Zeitpunkt näher rückt, zu dem man zum Beispiel einen Ausweichflughafen ansteuern muss - um dort mit immer noch ordentlicher Reserve

zu landen - werden wahrscheinlich nur tiefenentspannte Vielflieger auflockernd finden.

Ich bitte Sie dennoch um ein kleines bisschen Verständnis: Die Bordansage ist für einen Piloten weder Hauptpriorität, noch bringt sie wahrscheinlich sein größtes Talent ans Tageslicht. Ob am Boden oder im Flug, meistens eilen die Gedanken während des Sprechens schon wieder einen Schritt voraus - was eigentlich schade ist und die Qualität sehr beeinträchtigen kann. Aber eine der ersten Dinge, die man lernt, wenn man fliegt, ist es, dem Flugzeug und der Situation immer mindestens einen Schritt voraus zu sein. Da werden schon mal im Flieger nach Warschau die Gäste auf dem Weg nach Prag begrüßt, weil man später noch dorthin fliegen soll und sich gedanklich bereits mit der nebeligen Wetterlage dort auseinandersetzt.

Als ich so etwa ein Jahr lang flog und schon entspannt genug war, um zu glauben, ich müsse mich bei Ansagen nicht mehr zu hundert Prozent konzentrieren, sagte ich unseren Passagieren am Ende eines langen Tags auf dem Weg von Manchester nach Wien kurz die Flugstrecke durch. Nur leider in Gegenrichtung. Immerhin, es fiel mir noch auf, und so fügte ich am Ende noch ein "äääh ... und das natürlich alles in umgekehrter Reihenfolge ...." hinzu. Die Lacher brandeten durch die damals noch nicht schussichere Cockpittür wie ein sanftes Meeresrauschen.

In der Fliegerei geht nicht immer alles nach Plan. Ich habe überhaupt kein Problem damit, mich für Fehler in meinem Verantwortungsbereich oder seitens meines Unternehmens zu entschuldigen. Aber ich sehe keinen Sinn darin, für ein Gewitter über dem Flughafen oder einen Schneesturm um Entschuldigung zu bitten (und schon gar nicht mehrfach). Ich kann dessen Auswirkungen auf die Reisepläne bedauern. Aber eine Entschuldigung für etwas, was nicht im Geringssten in meinem Einflussbereich liegt, ist nicht authentisch. Passagiere spüren das intuitiv und reagieren speziell auf wiederholte Entschuldigungen wegen äußerer Umstände eher gereizt als besänftigt.

Man muss natürlich nicht jedes Wort auf die Goldwaage legen, aber dass ein gewisser Qualitätsstandard auch bei Ansagen zu unserem Beruf dazugehört, und dass Verständlichkeit und gute Kommunikation insbesondere in Ausnahmesituationen wichtig und wirksam sind, hat man erkannt. Bei uns im Unternehmen durfte ich mich zeitweise daran beteiligen, dieses Thema Teilen der Pilotenschaft - also zumindest mal den Kapitänen und Kapitäninnen - näher zu bringen. Mein Kollege Hary Raithofer, ehemals unter Anderem als Radiomoderator bei Ö3 erfolgreich und aus Leidenschaft in die Fliegerei gewechselt, wirkte mit professionellen Tipps und Empfehlungen daran mit.

Also: Im Grunde ist es kein großes Geheimnis. Für Ansagen aus dem Cockpit gelten die gleichen Regeln wie für (nahezu) jede andere Kommunikation. Weniger ist oft mehr. Verständlich sollte es dafür sein. Kurze Pausen zwischen den Sätzen und klare Artikulation helfen. Authentisch sein, relevante Informationen weitergeben, ohne sich in der Fachsprache zu verlieren oder sich zu verstecken. Die Bedürfnisse und den Wissensstand des Adressaten berücksichtigen.

Im besten Fall gelingt es so auch bei großen Verspätungen und in Ausnahmesituationen, die Passagiere frühzeitig "mit ins Boot" zu holen. Ich habe Situationen erlebt, in denen sich die Fluggäste mit der Besatzung als ein Team solidarisiert haben, und das ist ein tolles Gefühl. Die Arbeit und Präsenz der Kabinenbesatzung spielt dabei eine große Rolle, und eine frühzeitige, verständliche und ehrliche Kommunikation schafft die Voraussetzung dafür.

Also: Wir wissen ja eigentlich, worauf es ankommt. Wir bemühen uns. Wir arbeiten daran. Und wenn Sie andere Erfahrungen, Ansichten, Wünsche und Empfehlungen haben zum Thema Ansagen aus dem Cockpit – schreiben Sie mir! Ich freue mich, wenn ich davon etwas mitnehmen und weitergeben kann.

Seien Sie jedenfalls versichert: Wir fliegen besser, als wir ansagen.