

By failing to prepare, you are preparing to fail

Im Cockpit gehört es zur Routine, immer vom «worst case» auszugehen und entsprechend zu handeln. Über gutes Krisenmanagement und wie es uns in diesen Tagen helfen kann.

Pilotinnen und Piloten trainieren Notfallsituationen jeglicher Art regelmässig und ausgiebig. Das Ziel ist dabei immer die Sicherheit und Gesundheit von Crew und Passagieren. Ich sehe viele Parallelen zur aktuellen Pandemie-Situation, die uns alle in irgendeiner Art und Weise tangiert – und auch hier geht es letztlich um die Sicherheit und Gesundheit von uns allen, als Teil der Gemeinschaft und als Teil des Wirtschaftssystems.

In dieser herausfordernden Zeit erhält das Krisenmanagement besondere Beachtung. Ich lasse meinen Background als Pilotin mit über 6000 Stunden Flugerfahrung in meine Arbeit als Consultant für Krisenmanagement einfließen. Heute scheint mir das wichtiger denn je.

Was bedeutet Krisenmanagement?

Krisenmanagement betreiben heisst, einen strategischen Umgang mit einer Krisensituation zu finden. Dazu gehören deren Identifikation und Analyse sowie die Entwicklung von Strategien und Gegenmassnahmen zur Bewältigung der Situation.

Im Cockpit wird sehr viel Wert auf eine strategische und organisierte Abarbeitung des Geschehens gelegt. Dabei haben wir Pilotinnen und Piloten den Vorteil, dass zum Beispiel bei Systemausfällen eine Warnung aural und visuell angezeigt wird. Andere Branchen haben dies nicht, aber es spricht nichts dagegen, einen automatischen Alarm einzurichten, wenn vorher festgelegte Trigger von der Norm abweichen. Jedes Unternehmen muss sich daher fragen, ab wann eine ausserordentliche Lage eine ernst zu nehmende Krise bedeutet. Sind alle Faktoren in die Entscheidungsfindung eingeflossen? Wie strukturiert ist die Entscheidungsfindung? Pilotinnen und Piloten nutzen dafür Modelle, die faktenori-



Foto: ZVG

entiert Optionen mit Risiken abwägen und für den roten Faden im Cockpit sorgen. Dabei spielen gesundheitliche und sicherheitsrelevante Aspekte genauso eine Rolle wie organisatorische.

Was ist gutes Krisenmanagement?

Kernpunkte eines effektiven und guten Krisenmanagements – nicht nur für Airlines, sondern auch für andere Firmen – sind unter anderem:

- Safety / Health first!
- vorbereitete Verfahren und Checklisten
- funktionierende Krisenstabs- und Führungsarbeit

- transparente Kommunikation – intern und extern
- transparente Zusammenarbeit mit Stake- und Shareholdern.

Was im Cockpit selbstverständlich ist, sollte auch für Unternehmen gelten: In «worst case»-Szenarien denken und die Reaktionen darauf – übrigens auch für eine schnelle und koordinierte Rückkehr zum Normalbetrieb nach der Krise – regelmässig mit Checklisten und Plänen üben. Das ist gutes Krisenmanagement. Hoffen wir, dass es in der aktuellen Situation greift! **cp**

Kerstin Mumenthaler



Foto: ZVG

Über die Autorin und #clearedtoland

Neben der Ausbildung zur Linienpilotin absolvierte Kerstin Mumenthaler (39) ein Studium zum Master of Science in Air Safety Management und diverse Fort- und Weiterbildungen, u.a. im Bereich Projektmanagement. Als ehemalige Linienpilotin hat sie über 6000 Stunden Flugerfahrung auf der Airbus A320-Familie. Heute ist sie Teilhaberin von HelpKEY GmbH, einem Beratungsunternehmen für Business Continuity und Safety Management und ist eine gefragte Expertin in Themen rund um Sicherheit und Krisenmanagement. Zudem gehört sie als Referentin und Aviatikexpertin zur Crew von #clearedtoland, wo sie Wissen und Handwerkszeug aus dem Cockpit zur Umsetzung im eigenen Berufsumfeld oder Privatleben vermittelt. Kerstin Mumenthaler ist verheiratet und Mutter eines dreijährigen Sohnes.

www.clearedtoland.ch