»Das war wie an 9/11«

LUFTFAHRT 150 Menschen starben vor zehn Jahren, als der Co-Pilot einer Germanwings-Maschine den Jet absichtlich in eine Felswand flog. Eine Lufthansa-Kapitänin sagt, was sich seither im Cockpit verändert hat.

Cordula Pflaum, 55, ist Lufthansa-Kapitänin für die Langstrecken-Modelle Airbus A350 und A380. Außerdem bildet sie Pilotinnen und Piloten aus und prüft sie in jährlichen Leistungschecks im Simulator, in denen Notfälle trainiert werden. Pflaum ist Mitglied der Stiftung Mayday, die Flugpersonal in psychisch schwierigen Situationen betreut.

Am 24. März ist es zehn Jahre her, dass ein mit 150 Menschen besetzter Airbus A320 der Lufthansa-Tochter Germanwings an einem Bergmassiv in den französischen Alpen zerschellte. Der Crash war absichtlich verursacht worden vom Co-Piloten Andreas Lubitz, damals 27. Mediziner hatten zuvor Depressionen und eine Psychose bei ihm festgestellt. Seine Vorgesetzten hatten von diesen Diagnosen auch wegen der ärztlichen Schweigepflicht nichts erfahren, er selbst hatte eine Krankschreibung ignoriert. Als Lubitz auf dem Flug von Barcelona nach Düsseldorf allein im Cockpit war, weil der Kapitän die Toilette aufsuchte, stellte er den Autopiloten so ein, dass der Jet gegen einen Fels fliegen würde. Die Tat löste damals in der Öffentlichkeit große Bestürzung aus.

SPIEGEL: Frau Pflaum, wie hatten Sie von dem schlimmsten Unglück der Lufthansa-Konzerngeschichte erfahren?

Pflaum: Ich war mit meiner Familie im Skiurlaub, als mich der Anruf erreichte, dass eine Maschine abgestürzt sei. Bei der Lufthansa zählte ich sogar mit zu den Ersten, die über den Crash informiert wurden. Ich hatte nichts damit zu tun, das Unglück aufzuarbeiten oder die Angehörigen zu betreuen. Aber ich war damals neben meiner Arbeit als Pilotin intern als Krisenkoordinatorin tätig. Meine Aufgabe war es also, der Lufthansa-Belegschaft zu helfen, die nicht direkt am Unglück beteiligt war, das auch für sie sehr belastende Ereignis zu bewältigen. Zwei Wochen lang haben wir nach diesem Crash in einem Team Kollegen rund um die Welt und rund um die Uhr betreut. Es war eine äußerst intensive Zeit.

SPIEGEL: Was können Sie intern ausrichten in einem Moment der Traumatisierung?

Pflaum: Die Idee ist, dass Piloten ihren Kollegen nach traumatischen Zwischenfällen psychologische Erste Hilfe leisten, der Fachbegriff dafür ist »Critical Incident Stress Management«. Das kann alle möglichen Situationen betreffen, von einem stark turbulenten Flug über einen medizinischen Notfall an Bord oder eine ungeplante Zwischenlandung aufgrund eines technischen Problems. Wenn auch nur ein Crewmitglied den Wunsch nach Hilfe ausspricht, und sei es die jüngste Flugbegleiterin, dann findet ein sogenanntes operationelles Debriefing statt. Die Crew spricht darüber, was genau vorgefallen ist; jeder sagt, wie er oder sie diese Situation wahrgenommen hat. Aus der Forschung wissen wir: Wenn eine betroffene Crew kurz nach dem Ereignis all diese Puzzlesteine zusammenfügt, dann muss sie anschließend in den meisten Fällen nicht weiterbetreut werden. Betroffene können Stresssituationen dann besser verarbeiten.

SPIEGEL: Diese Arbeit hat Sie aber nicht vorbereitet für ein Großereignis wie am 24. März 2015.

Pflaum: Ein Stück weit schon. Wie Betroffene zu betreuen sind, das wissen wir. In erster Linie geht es darum, da zu sein, zuzuhören, Raum zu geben. Die schiere Anzahl der Anfragen war nach diesem Unglück allerdings sehr groß, wir mussten sehr viel organisieren, Helfer an allen deutschen Flughäfen positionieren und darüber hinaus planen: Wer steht heute zur Verfügung? Wer übermorgen? Da kommt man rein logistisch an seine Grenzen.

SPIEGEL: Alle Menschen in dem Unglücksflieger sind gestorben, die Crew und die Passagiere. Ihre Angehörigen mussten mit dem Verlust umgehen. Warum war das Ereignis auch für scheinbar Unbeteiligte so ein Einschnitt?

Pflaum: Viele unserer Cockpit- und Kabinenkollegen waren geschockt und zum Teil nicht arbeitsfähig. Das ist eine normale, sogar gesunde Reaktion auf ein Ereignis im nahen Umfeld, das als lebensbedrohlich empfunden wird.

SPIEGEL: Ein französischer Staatsanwalt sagte rund 48 Stunden nach dem Crash öffentlich, dass Lubitz der Täter sei und mit Absicht gehandelt habe. Wann haben Sie das erfahren?

Pflaum: Wir hatten schon davor gehört, was geschehen war. Das hat aber an unserer Arbeit nichts geändert. Ich war quasi rund um die Uhr am Telefon. Die Nachrichtenlage ist an mir vorbeigerauscht. Wochen später hat uns Lufthansa zu einer internen Veranstaltung eingeladen, um uns für unseren Einsatz zu danken. Da erst gab es den Raum zur Trauer, zumindest ging es mir als Helferin so.

SPIEGEL: Die französische Untersuchungsbehörde BEA hat ein Protokoll veröffentlicht von den letzten zehn Minuten des Flugs. Der Kapitän ist aus dem Cockpit ausgesperrt, es ist offenbar zu hören, wie Menschen heftig gegen die verschlossene Tür schlagen, wie Fluglotsen erfolglos versuchen, mit der Maschine Kontakt aufzunehmen. Als Sie das gelesen haben, was ging Ihnen da durch den Kopf?

Pilotin Pflaum: »Viele Kollegen waren nicht arbeitsfähig«

Agentur Jungadler

Sebastien Nogier / dpa

Wrackteil des Germanwings-Flugzeugs 2015: Zerschellt am Berg

Pflaum: Dass es schier unfassbar ist. Als Pilotin weiß ich natürlich, wie es funktioniert hat, wie es zumindest vom Ablauf her vor sich ging. Das war ähnlich wie an 9/11, als Entführer vier US-Jets in ihre Gewalt brachten. Bei all solchen Ereignissen kommt mir, wie meinen Kolleginnen und Kollegen wohl auch, natürlich der Gedanke: Das hätte mir genauso passieren können.

SPIEGEL: Der Abschlussbericht der BEA stellte heraus, dass die Luftfahrtbranche ein Problem habe, psychisch kranke Piloten wie Lubitz frühzeitig zu erkennen. Ist das so?

Pflaum: Die Branche hat sich seither geändert. Bevor ein Pilot eingestellt wird, findet eine psychologische Grunduntersuchung statt. Die ist viel umfangreicher als das, was es zuvor gab. Bei Auffälligkeiten werden Nachuntersuchungen verlangt und vorgenommen. Aber noch etwas hat sich geändert: Wir geben als Crews mehr aufeinander acht.

SPIEGEL: Sie fliegen ja meistens mit Kollegen im Cockpit, die Sie zuvor nicht kennen. Ist Ihnen da je mulmig, weil Sie denken, hey, der verhält sich seltsam?

Pflaum: In der Rolle als Betreuerin bei der Stiftung Mayday hatte ich ein, zwei Fälle, bei denen deutlich wurde, dass diese Kollegen Hilfe brauchen. Aber ich selbst hatte das im Cockpit nie. Im Sinne einer guten Zusammenarbeit unterhalte ich mich gerne mit den Kollegen. Ich bin davon überzeugt, dass ich Auffälligkeiten so auch schneller mitbekomme.

SPIEGEL: In den vergangenen Jahren hat es weitere Crashs gegeben, die wohl von Piloten absichtlich herbeigeführt worden waren. 2013 stürzte eine mit 33 Menschen besetzte Maschine der LAM Mozambique Airlines ab, als ihr Kapitän allein im Cockpit war. Viele Experten glauben, dass ein Suizid auch das Verschwinden von MH370 erklärt, dem Flugzeug von Malaysia Airlines, das im März 2014 mit 239 Insassen im Indischen Ozean verschollen ist. Einen weiteren Fall mit 132 Toten gab es im März 2022 in China. Sind Piloten eine neue Bedrohung für die Luftfahrt?

Pflaum: Nein, das können Sie unmöglich aus der äußerst geringen Zahl solcher Fälle schließen.

SPIEGEL: Nach dem Germanwings-Crash gab es die Regel, dass Piloten nie allein im Cockpit sein durften. Ist Fliegen dadurch heute sicherer?

Pflaum: Inzwischen wurde diese Regel bei Lufthansa und anderen Fluggesellschaften wieder abgeschafft. Das ist für mich auch völlig in Ordnung so. Das Risiko, dass da einer im Moment des Alleinseins im Cockpit einen Suizid begeht, ist so gering, dass es sich kaum beziffern lässt.

SPIEGEL: In Deutschland ist immerhin ein Viertel der Bevölkerung jedes Jahr von einem psychischen Problem betroffen. Das gilt doch wohl für Ihre Profession in gleichem Maße?

Pflaum: Piloten sind auch nur Menschen, das stimmt. Aber wir werden von sehr erfahrenem Personal einem gründlichen Assessment unterzogen, also einer strengen Auswahl, bevor wir diesen Beruf ausüben dürfen. Das Erkrankungsrisiko ist deshalb geringer. Ich bin der Meinung, dass die psychische Gefährdung für Airline-Piloten auch deshalb niedriger ist, weil wir im Cockpit anders zusammenarbeiten als in den meisten anderen Berufen. Das weiß ich aus Schulungen, die ich in der freien Wirtschaft anbiete. Piloten lernen vom ersten Tag an, wie sie eine möglichst produktive Arbeitsatmosphäre schaffen, in der sich niemand von Hierarchien einschüchtern lässt und jeder Bedenken in allen Situationen offen ansprechen kann. Das Prinzip heißt »Crew Ressource Management«. Damit erzeugen wir psychologisch sichere Teams. Im Kokon eines Flugzeugs ist der Umgang untereinander gewollt sehr offen.

SPIEGEL: Piloten stecken doch aber in einer Zwickmühle, wie der Fall Lubitz zeigt. Wenn sie etwaige psychische Probleme offenbaren, riskieren sie, dass sie umgehend ihren Job und damit ihr Einkommen verlieren. Besteht damit der falsche Anreiz, über eigene Nöte zu schweigen gegenüber Kollegen wie Ärzten?

Pflaum: In unserem Beruf werden wir körperlich einmal jährlich gründlich untersucht. Nur wer das »Medical« besteht, darf auch fliegen. Man hat sich nach dem Germanwings-Crash dagegen entschieden, auch einen psychologischen Test zur jährlichen Pflicht zu machen, weil ein solcher punktueller Test wenig aussagefähig wäre und von betroffenen Kollegen mit unehrlichen Antworten leicht umgangen werden könnte.

SPIEGEL: Der BEA-Abschlussbericht fordert, dass Pilotinnen und Piloten bei Problemen niedrigschwellige Hilfsangebote finden sollten bei Instanzen, die nicht gleich ihre Flugtauglichkeit infrage stellen.

Pflaum: Solche Organisationen gab es damals schon, auch die Stiftung Mayday. Bei uns können Kollegen über Themen sprechen, die beim Fliegerarzt gemieden werden. Für Piloten mit Suchtproblemen oder psychischen Schwierigkeiten gibt es zudem seit mehr als 30 Jahren die Organisation AntiSkid. Auch da helfen Kollegen einander unbürokratisch und vertraulich.

SPIEGEL: Lubitz hatte offenbar keine Hilfe bei solchen Organisationen gesucht. Was können Sie tun, damit das Angebot genutzt wird?

Pflaum: Hilfsprogramme von Kollegen für Kollegen stehen und fallen mit dem Vertrauen, das ihnen entgegengebracht wird. Das kann man nicht von heute auf morgen aufbauen. Unsere Stiftung gibt es seit Jahrzehnten, wir betreuen etwa 800 Kolleginnen und Kollegen pro Jahr. Eine Garantie, dass sie im Bedarfsfall kontaktiert wird, ist das natürlich nicht. Ich bin bei Lufthansa inzwischen offiziell die Beauftragte für das »Critical Incident Stress Management« im Cockpit. Es ist meine Aufgabe, die Crews darüber zu informieren, dass es solche Angebote für sie gibt.

SPIEGEL: Mit welchen Krisen waren Sie in jüngerer Zeit befasst?

Pflaum: Spontan fällt mir die Coronazeit ein. Auf einmal standen fast alle Flugzeuge am Boden. Piloten und Kabinenbesatzungen sind plötzlich in Existenzängste geraten. Kollegen, sonst immer unterwegs, waren auf einmal ständig zu Hause und wussten nicht, wie und ob es bei ihnen beruflich weitergeht. Wir haben in dieser Zeit viele Kolleginnen und Kollegen immer wieder angerufen, um ihnen die Nähe zu geben, die sie im Normalfall gar nicht gebraucht hätten. Wir haben Websites mit Informationen für unsere Kollegen weltweit aufgebaut. Ich habe Podcasts mit einem Psychologen produziert zu Fragen, die sich unsere Kollegen in dieser Krise stellten. Es war eine Phase extremer psychischer Belastungen für sehr viele.

Interview: Marco Evers ■