STRUCTOGRAM®
Deutschland

Mit Structogram zum Service-Champion

Seit 2014 „Service-Champion" unter den deutschen Flughäfen



hannover airport

Seit 2014 schon belegt der Hannover Airport (HAJ) Jahr für Jahr den 1. Platz als Service-Champion unter den deutschen Flughäfen mit bis zu acht Millionen Passagieren. Auch 2015 und 2016 war er der beste Flughafen dieser Kategorie in der Studie „Service-Champions Deutschland", die von der Tageszeitung „Die Welt", der Goethe-Universität Frankfurt und dem Beratungshaus „Service Value" vorgelegt wird. Für Benjamin Waßmann, Abteilungsleiter Personal- und Organisationsentwicklung in Hannover-Langenhagen, ist das kein Zufall: „Ich glaube ganz stark daran, dass unsere Positionierung als kundenfreundlichster Flughafen Deutschlands auch mit der Qualifikation unserer Mitarbeiter in Selbst- und Menschenkenntnis zu tun hat." Denn von 2013 an schult die Flughafen GmbH ihre Mitarbeiter in umfangreichen Lehrgängen, in denen ein Baustein „Durch Menschenkenntnis zum Erfolg" überschrieben ist. Die Qualifikation begann mit den Mitarbeitern aus den Arbeitsgebieten „Airport Service Center" und „Luftsicherheit".

Der Erfolg der Schulung geht weit über das Berufliche hinaus, berichtet der Personal- und Organisationsentwickler: „Einer der Mitarbeiter kam auf mich zu und sagte: Herr Waßmann, wenn wir diese Schulung früher gehabt hätten, hätte ich mich nicht von meiner Frau getrennt."

Die individuelle Biostruktur und die wesentlichen Merkmale der Persönlichkeit

Dieser Teil des Trainings fußt als Methode auf Structogram und Triogram. Diese Methoden gehen auf den deutschen Anthropologen Rolf W. Schirm zurück. Structogram wurde vor 40 Jahren im deutschsprachigen Raum entwickelt und zunächst in Unternehmen wie Volkswagen in Deutschland, IBM in Österreich und in der Schweizer UBS-Bank angewandt. Die Methode gründet auf der Erkenntnis, dass jeder Mensch vom anderen verschieden ist, denn ein jeder habe ein unterschiedliches, genetisch veranlagtes Einflussverhältnis seines ihn instinktiv-gefühlsmäßig prägenden Stammhirns, seines impulsiv-emotional-prägenden Zwischenhirns und seines die Rationalität bestimmenden Großhirns. Die „individuelle Biostruktur“ beschreibt nach den theoretischen Grundlagen der Methode die wesentlichen Persönlichkeitsmerkmale, die wiederum im Verhalten der Person ihren Ausdruck finden. Im Modell von Structogram steht Grün für das Stammhirn, Rot für das Zwischenhirn und Blau für das Großhirn.

„In der Anwendung im Alltag ist die Methode so einfach, dass sie jeder versteht“, sagt Waßmann: „Sie brauchen keinen Abschluss in Raketen-wissenschaften, um damit umzugehen. Wir im Unternehmen haben uns durch Structogram besser kennengelernt, und wir verstehen uns besser. Wir haben ein positives Feedback untereinander und weniger Konflikte.“

Der Flughafen schult die Mitarbeiter, damit sie gesund und länger arbeiten

Die Mitarbeiter des Flughafens seien im Durchschnitt gut 45 Jahre alt, es gebe nahezu keine Fluktuation, und möglichst alle sollten und wollten bis zur Rente mit 67 Jahren bleiben. „Darum wollen wir gesund und länger arbeiten“, schildert Waßmann den Ursprungsgedanken, der zur Qualifikation führte. Sie begann mit den etwa 110 Mitarbeitern, die in den Arbeitsgebieten „Airport Service Center“ und „Luftsicherheit“ beschäftigt sind. An den Infopoints geben sie Auskünfte an Reisende und helfen ihnen mit Serviceleistungen beim Bestellen eines Taxis oder im Fundbüro. Viele diese Mitarbeiter haben gewerbliche und handwerkliche Berufe wie Bäcker, Dreher oder Maurer und arbeiteten zuvor, als es ihnen körperlich noch leichter fiel, in der Gepäckabfertigung. Obwohl sie einen Beruf erlernt und sich im Unternehmen bewährt haben, gelten sie in der Diktion der Arbeitswelt als „gering qualifiziert“, denn sie haben keinen kaufmännischen Beruf erlernt, in dem sie nun eingesetzt sind.

Training zur Fachkraft für Kundenmanagement

Gemeinsam mit der Bundesagentur für Arbeit und der Industrie- und Handelskammer (IHK) fand die Flughafen GmbH einen Weg, diese Mitarbeiter in einem von der IHK anerkannten Programm an ihrer „HAJ Academy“ in zwei Staffeln zur „Fachkraft für Kundenmanagement (IHK)“ über 320 Stunden in eineinhalb Jahren berufsbegleitend zu schulen. Die Mitarbeiter lernten Englisch, wurden mit Kenntnissen in EDV und den Luftverkehrsgrundlagen vertraut gemacht, wurden in Fragen der Gesundheit geschult und trainierten, um ein weiteres Beispiel zu nennen, Grundlagen der Selbstverteidigung sowie die Überwachung der Flughafensicherheit. Ein weiteres Modul in der Qualifizierung

zur Fachkraft galt dem Thema Konfliktmanagement und Menschenkenntnis. Beides kann am Serviceschalter gefragt sein, zumal wenn ein Flugzeug Verspätung hat oder ausfällt, wenn Reisende zu spät eintreffen, wenn sie aufgebracht oder niedergeschlagen sind.

Der Trainer brachte Structogram ins Haus

Für das Modul „Menschenkenntnis“ empfahl die Bundesagentur für Arbeit einige Trainer, mit denen sie in Qualifizierungen in anderen Unternehmen schon gute Erfahrungen gesammelt hatten. Über diese Empfehlung fand Waßmann Kontakt zu Uwe Bürder. Er ist Geschäftsführer der SalesLearning-Bürder und Structogram-Trainer. Sein Unternehmen ist ein qualifizierter Bildungstrainer, der sich auf Personalentwicklung und Serviceoptimierung spezialisiert hat.
Waßmann hatte bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht von Structogram gehört, und er war bass erstaunt, „wie man mit einem in der Anwendung so einfachen Tool so viel im betrieblichen Alltag verändern kann“. Mit Hilfe der Antworten auf einige, seit Jahrzehnten erprobter und optimierter Fragen, ergibt sich ein Bild von der eigenen Biostruktur. Je nachdem, wie die Antwort auf jede einzelne Frage ausfällt, wächst der grüne, rote oder blaue Anteil im Kreis, den das Individuum in Händen hält, und die anderen Anteile werden kleiner. Jeder kann die Fragen zu Hause – etwa mit einem Freund oder dem Partner – nochmals durchgehen und beantworten. Der Trainer hilft anschließend mit Beispielen aus dem Alltag zu verstehen, wie sich die Biostruktur im Einzelfall auswirkt, warum zum Beispiel der Kollege mit dem großen grünen Anteil lieber Konflikte vermeidet, der mit dem großen Anteil in Rot den Wettbewerb sucht und der Dritte mit dem großen blauen Feld so häufig im Stillen abwägt, bevor er entscheidet. Die Selbstkenntnis, lautet die Erfahrung, erleichtert es, die Eigenarten seiner selbst und die der anderen zu verstehen und anzunehmen. Die Selbstkenntnis und die gesteigerte Sensibilität gegenüber anderen Menschen hilft allen Beteiligten, sich besser auf das Gegenüber einzustellen.

Menschenkenntnis hilft gegenüber dem Kunden und im Team

„Das hilft nicht nur im Kontakt mit den Reisenden, sondern die Mitarbeiter nutzen die Menschenkenntnis, um sich selber besser im Team, also in ihren Eigenarten heterogener und damit als Gruppe ausgewogener zusammenzustellen. Es gibt auch Arbeitgeber, die diese Einschätzung bei der Vergabe von Stellen nutzen, und dieses Wissen bereits bei der Stellenausschreibung einsetzen, so dass sich über den Text und das Foto in der Ausschreibung eher jene Menschen angesprochen fühlen, deren Kompetenzen für die Aufgabe gesucht werden“, sagt Waßmann.

Mehr als die Hälfte der 700 Mitarbeiter wurde geschult

Auch anfängliche Skeptiker, berichtet Waßmann, haben sich später in den Beschreibungen, wie sich Menschen in bestimmten Alltagssituationen verhalten, wiedererkannt. Ebenso kam Neugier im Unternehmen auf, als die erste Staffel von 45 Mitarbeitern im Training mit Structogram vertraut gemacht worden war und nun seinerseits die „Farbenlehre“ im Alltag anzuwenden begann, ohne dass sie anderen wussten, worum es ging.

Das hat sich unterdessen geändert. Die Neugier von mehr als der Hälfte der 700 Mitarbeiter und Führungskräfte wurde gestillt, denn der Flughafen hat weitere Qualifizierungen zur Fachkraft für betriebstechnische Dienste sowie zum Kundenmanager im Fuhr-

parkservice entwickelt. Das Modul „Mit Menschenkenntnis zum Erfolg“ gehört jeweils dazu. Aber auch die 80 Feuerwehrleute und diverse Führungskräfte erhielten ein Structogram-Training. „Ich laufe zwar nicht durch Hannover und werbe für Structogram“, räumt Waßmann ein, „aber wenn ein Unternehmen fragt, gebe ich Auskunft und stelle den Kontakt her“

Autor: Claus Peter Müller-von der Grün

Kontakt:

Flughafen Hannover-Langenhagen GmbH Petzelstraße 84
30855 Langenhagen
Telefon: +49 (0)511 977-0
E-Mail: info@hannover-airport.de