





# DIRTY DOZEN

# EINIGE BEISPIELSZENEN

## DIE 12 THEMEN IM ÜBERBLICK

## AUS DEM DIALOGBILD

## DIE AUFTRAGGEBERIN

1. Druck - Zeitdruck und psychischer Druck
2. Selbstgefälligkeit „Ich kann alles und brauche nichts und niemanden um meine Aufgaben zu erledigen.“
3. Mangel an Kommunikation - zuhören, nachfragen und wahrnehmen
4. Mangel an Aufmerksamkeit
5. Erschöpfung
6. Mangel an Teamwork
7. Mangel an Wissen
8. Mangel an Durchsetzungsvermögen
9. Ablenkung - verschiedene Quellen am Arbeitsplatz
10. Mangel an Ressourcen
11. Vorschriften - klare Aufgabenzuordnung in Form der Prozessabläufe durch Verwaltung aller Vorgaben
12. Stress - äußere Einflüsse führen in uns zu einer Interpretation und einer entsprechenden Reaktion



### Ablenkung

Viele Quellen am Arbeitsplatz können uns ablenken: Telefon, E-Mail, Radiomusik, Paketbotin und viele mehr.



### Druck

Der Mitarbeiter wird vom Zeiger der Uhr getrieben (Zeitdruck) und zudem von oben herab durch Arbeitsanweisungen unter Druck gesetzt (psychischer Druck).



### Stress

Zwei Kollegen mit identischen Arbeitsmengen gehen damit unterschiedlich um. Der eine sitzt entspannt im Schneidersitz und lässt sich nicht aus der Ruhe bringen, während der zweite Kollege vollkommen überfordert ist und sich die Haare rauft. Dies zeigt, dass Stress selbst gemacht ist. Äußere Einflüsse führen in uns zu einer Interpretation und einer entsprechenden Reaktion.



### Erschöpfung

Hier ist im Bild eine geteilte Szene zu finden, durch langes Feiern in der Nacht ist man am folgenden Morgen übermüdet. Ebenso kann die Arbeit zu Erschöpfung führen, das Bearbeiten von langen Listen, z.T. eintöniges Abhaken von Zahlenkolonnen kann ermüden.



### Ina Hinze

Project Manager  
MMS Processes and Quality  
Lufthansa Technik AG, Aircraft Engineering,  
Dept. FRA WE/PQ

„In regelmäßigen Continuation Trainings sensibilisieren wir alle Kollegen bzgl. der Einflüsse des Human Factors ‚Dirty Dozen‘. Im Rahmen des aktuellen Trainings sollen die Kollegen die Einflussfaktoren erkennen und mit ihren eigenen Erfahrungen vergleichen. Das Dialogbild hilft uns, das Thema spannend und abwechslungsreich zu unterrichten, die Kollegen erkennen die Situationen wieder und fühlen sich so in ihrer täglichen Arbeit einbezogen.“