

INHALTSVERZEICHNIS

Warum Crew Resource Management?	6
Prävention und Management von kritischen Ereignissen durch »Crew Resource Management« in der Leitstelle	8
Ursachen für »menschliche Fehler«	10
Was ist Crew Resource Management?	12
► CRM = mehr als Teammanagement und Kommunikation	13
► CRM und Sicherheitskultur	15
► Fehler in der Leitstellenarbeit	16
Die CRM-Prinzipien in Leitsätzen	19
► 1 »Kenne Deine Arbeitsumgebung« (Technik und Organisation)	20
► 2 »Antizipiere und plane voraus«	22
► 3 »Fordere frühzeitig Hilfe an«	24
► 4 »Übernimm die Führung oder sei ein gutes Teammitglied mit Beharrlichkeit«	26
► 5 »Verteile die Arbeitsbelastung« (10-für-10-Prinzip)	28
► 6 »Mobilisiere alle verfügbaren Ressourcen« (Personen und Technik)	32
► 7 »Kommuniziere sicher und effektiv – sag, was Dich bewegt«	36
► 8 »Beachte und nutze alle vorhandenen Informationen«	42
► 9 »Verhindere und erkenne Fixierungsfehler«	46
► 10 »Habe Zweifel, nimm nie etwas an, überprüfe genau (Double check)«	50
► 11 »Verwende Merkhilfen und schlage nach«	52
► 12 »Re-evaluiere die Situation immer wieder, wende das 10-für-10-Prinzip an«	56

► 13 »Achte auf gute Teamarbeit, unterstütze andere und koordiniere Dich mit anderen«	60
► 14 »Lenke Deine Aufmerksamkeit bewusst« (Situation Awareness)	64
► 15 »Setze Prioritäten dynamisch«	66
Abschließendes Fallbeispiel: Leitsätze in der Praxis	68
CRM-Training in der Leitstelle – Realistische Simulationen als guter Weg	70
Schlusswort	73
Quellenverzeichnis	74
Weiterführende Literatur	76
Abbildungsnachweis	77
Danksagung	78
Anhang	79