

# 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**