

**1 Einführung & Historie**

**2 Ich & das Team**

**3 Führungsverhalten**

**4 Kommunikation**

**5 Risikomanagement & Entscheidungsfindung**

**6 Stress & Performance**

**7 Wahrnehmung**

**8 Sicherheits- & Fehlerkultur**

**Fazit**

**Der kleine Simulationsguide**

**Glossar**

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung &amp; Historie</b>	<b>1</b>	<b>3.8</b>	<b>Hierarchiekonflikte/Teamkonflikte/ Arbeitsklima .....</b>	<b>23</b>
1.1	Faktor Mensch in der Luftfahrt.....	1	4.1	Drei Ebenen der Kommunikation .....	24
1.2	Hochrisiko-Arbeitsplätze .....	2			
1.3	Was kann die Medizin von der Luftfahrt lernen? .....	3			
1.4	Simulationstraining zur Bewältigung kritischer Ereignisse .....	4	<b>4</b>	<b>Kommunikation</b>	<b>24</b>
1.5	In der Luftfahrt ist vieles besser, warum nur?!.....	4	4.2	Codierung/Decodierung.....	25
			4.3	Vier Seiten einer Nachricht (nach F. Schulz von Thun) .....	27
			4.4	Kommunikationsregeln nach Konrad Lorenz .....	28
<b>2</b>	<b>Ich &amp; das Team</b>	<b>5</b>	4.5	Faktor Mensch – Kommunikationsregeln.....	29
2.1	Persönlichkeit .....	5			
2.2	Anlagen / Charakter (= angeboren / kaum veränderbar) .....	5	<b>5</b>	<b>Risikomanagement &amp; Entscheidungsfindung</b>	<b>33</b>
2.3	Verhaltensweisen (= umgebungsabhängige Rollen).....	6	5.1	Problem Solving Strategies (PSS) .....	35
2.4	Einstellungen (= erworben/veränderbar) .....	6	5.2	10 Sekunden für 10 Minuten.....	35
2.5	Die Tagesform .....	8	5.3	Vom langsamen und schnellen Denken.....	35
2.6	Multiple Intelligenzen .....	8	5.4	TraumaManagement, ATLS, ACLS & Co.....	36
2.7	Selbstreflexion .....	10	5.5	Den „worst case“ gedanklich vorbereiten .....	37
2.8	Das Team.....	10	5.6	Leitlinien, Algorithmen, Checklisten und SOPs.....	38
2.9	Wie entsteht ein Team?.....	13	5.7	Teamtraining / Simulationstraining .....	39
2.10	Teamrollen.....	13			
<b>3</b>	<b>Führungsverhalten</b>	<b>15</b>			
3.1	Hierarchie .....	15	<b>6</b>	<b>Stress &amp; Performance</b>	<b>40</b>
3.2	Der Autoritätsgradient.....	16	6.1	Die Sache mit den grünen Kugelchen.....	41
3.3	Welcher Führungsstil ist ideal? .....	17	6.2	Kompetenz und Performance.....	41
3.4	Die perfekte Führungskraft.....	18	6.3	Was lernen wir aus dieser Kasuistik? ..	42
3.5	Dynamische Führung.....	19	6.4	Anatomie des Stress.....	42
3.6	Juristische versus moralische Verantwortung.....	21	6.5	Die Aufrechterhaltung des eigenen Kompetenzgefühls .....	43
3.7	Rückmeldungen, Feedback, Kritik im Team .....	22			
3.7.1	Das Veto .....	22			

6.6	Die Comfort-Zone.....	45	8	Sicherheits- & Fehlerkultur	57
6.7	Stress/Leistung .....	45	8.3	Fehler ist nicht gleich Fehler.....	58
6.8	Stressoren.....	46	8.4	Fehlerklassen .....	60
6.9	Stress ist nicht gleich Stress .....	48	8.5	Die „Verkettung unglücklicher Umstände“ .....	62
6.10	Den Stress kontrollieren.....	48	8.6	Sicherheitskultur/„Company Safety Culture“ .....	64
<b>7</b>	<b>Wahrnehmung</b>	<b>50</b>	8.7	„Red Rules“ .....	65
7.1	Mentale Stabilität und Orientierungssicherheit .....	52	8.8	„Human Factor Engineering“ .....	65
7.2	Anzeichen eines drohenden Wahrnehmungsverlustes .....	54	8.9	Let's talk about.....	66
7.3	Rückgewinnung der situativen Wahrnehmung.....	54	8.10	Fehlermeldung/Fehlermeldesysteme..	67
7.4	Die Chance des Zweiteindruckes .....	54	8.11	Don't shoot the messenger .....	68
7.5	Realitätsverlust? .....	55	8.12	Juristische Aspekte des Fehlers .....	69
8.1	Fehlerdefinition.....	57	<b>Fazit</b>		<b>70</b>
8.2	Fehlerursachen .....	57	<b>Der kleine Simulations-Guide</b>		<b>72</b>
			<b>Glossar</b>		<b>75</b>