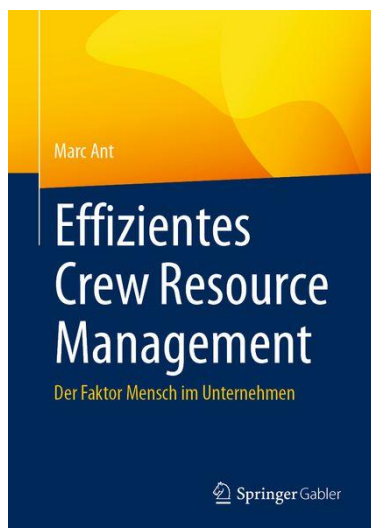


CRM Grundsätzliches

Das Buch stellt theoretisch fundierte und praxisnahe Methoden und Vorgehensweisen vor, die es den Menschen in Unternehmen durch veränderte Denk-, Verhaltens- und Handlungsweisen erlauben, die sie umgebende Komplexität und die damit verbundenen *Fehlleistungen* und Sicherheitsrisiken zu managen und zu reduzieren und andererseits ihre individuelle und kollektive Effizienz und Leistungsfähigkeit zu optimieren. Der Autor greift dabei auf das ursprünglich aus der Luftfahrtindustrie stammende Konzept des effizienten Crew Resource Managements zurück und überträgt dieses auf die Realität von Organisationen und Unternehmen.

Es geht somit um die Frage, inwiefern der Mensch in einer Institution, einer Organisation oder einem Unternehmen in seinem Denken, Verhalten und Handeln optimiert werden kann, indem er sich seiner eigenen Potenziale und Funktionsweisen bewusst wird, seine Grenzen und Unzulänglichkeiten erkennt und entsprechende kurz-, mittel- und längerfristige Maßnahmen vorbereitet und einleitet, um sowohl ein effizientes Denken, Verhalten und Handeln ein- und auszuüben als auch Gefahren, Unfälle und Katastrophen auf ein Minimum zu reduzieren.

Zahlreiche Beispiele, Übungen und Checklisten dienen Fach- und Führungskräften als Denkanstöße für die eigene Reflexion und helfen dabei, neue Methoden zu entwickeln und in ihrer alltäglichen beruflichen Praxis bewusst und systematisch anzuwenden.



Kommunikation: Klare Anweisungen, aktives Zuhören und das Ansprechen von Bedenken („Speak up“). Situationsbewusstsein (Situational Awareness): Erkennen des aktuellen Zustands, Lenkung der Aufmerksamkeit und Vermeidung von Fixierungsfehlern. Entscheidungsfindung: Strukturierte Entscheidungsmodelle unter Zeitdruck und hoher Arbeitsbelastung. Führung und Teamarbeit: Rollenverteilung, gegenseitige Unterstützung und flache Hierarchien.

Die 15 CRM-Leitsätze im Überblick

Ich kenne meine Arbeitsumgebung: Wisse, wo sich welche Geräte, Materialien oder Informationen befinden.

Antizipiere und plane voraus: Denke einen Schritt voraus und bereite dich auf kommende Szenarien vor.

Hilfe anfordern – lieber früher als später: Scheue dich nicht, rechtzeitig Unterstützung zu rufen.

Übernimm die Führungsrolle oder sei ein gutes Teammitglied: Zeige klare Führung oder unterstütze das Team aktiv und beharrlich.

Verteile die Arbeitsbelastung: Achte darauf, dass niemand im Team überlastet wird (Task Sharing).

Mobilisiere alle verfügbaren Ressourcen: Nutze sämtliche technischen und menschlichen Hilfsmittel im Umfeld.

Kommuniziere sicher und effektiv: Sage offen, was dich bewegt, und nutze klare Anweisungen (Speak-Up).

Beachte und verwende alle vorhandenen Informationen: Werte Daten und Beobachtungen stetig aus.

Verhindere und erkenne Fixierungsfehler: Lass dich von einer Hypothese nicht den Blick für das Gesamte verstellen (Tunneltunnelblick).

Ich habe Zweifel und überprüfe genau: Vertraue nicht blind – halte Rücksprache und prüfe nach (Double check).

Verwende Merkhilfen und schlage nach: Nutze Checklisten oder Protokolle zur Absicherung.

Setze Prioritäten und verlagere den Fokus: Bestimme, was jetzt am wichtigsten ist, und passe die Reihenfolge an.

Gestehe dir eigene Fehler ein: Offenheit bei Fehlern schützt vor Folgeproblemen.

Achte auf das Wohlbefinden im Team: Respekt und ein konstruktives Miteinander steigern die Leistung.

Reflektiere das Handeln: Werte nach einer kritischen Situation gemeinsam aus, was gut lief und was verbessert werden kann.

Zusammenfassung

Eine gelungene Präsentation über Crew Resource Management (CRM) Training strukturiert sich am besten über die historischen Wurzeln, die Kernkompetenzen (Human Factors) und den konkreten Nutzen für die Praxis. Struktur und Inhalte für Ihre Präsentation Einführung und Definition: Erklären Sie CRM als ein Konzept zur Optimierung der nicht-technischen Fähigkeiten (Non-Technical Skills). Nennen Sie den Ursprung in der Luftfahrt (entwickelt nach Analysen der NASA und schweren Flugunfällen in den späten 1970er/1980er Jahren).

Die Kernprinzipien (Human Factors):

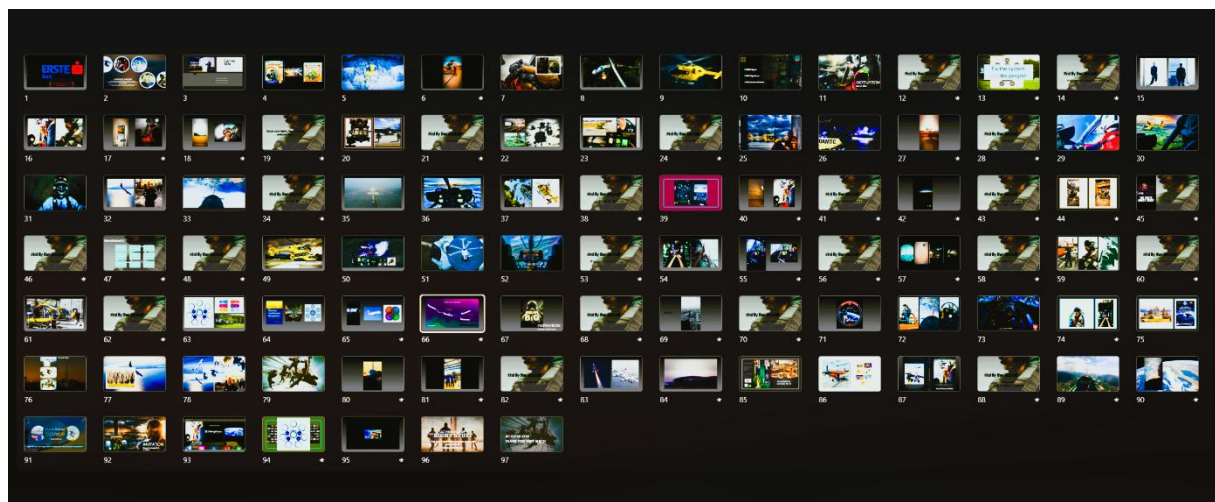
Kommunikation: Klare Anweisungen, aktives Zuhören und das Prinzip des „Speak up“ (Bedenken offen ansprechen).

Situationsbewusstsein (Situational Awareness): Den aktuellen Zustand der Umgebung oder des Prozesses jederzeit realistisch einschätzen und im Blick behalten.

Entscheidungsfindung & Führung: Rollen klar verteilen, Hierarchien überwinden und gemeinsam fundierte Entscheidungen treffen.

Die 15 CRM-Leitsätze (nach Rall/Gaba): Arbeitsumgebung kennen, vorausplanen, frühzeitig Hilfe anfordern, Arbeitslast verteilen und alle verfügbaren Ressourcen mobilisieren. Transfer in andere Bereiche: Zeigen Sie auf, dass CRM längst kein reines Cockpit-Training mehr ist. Nennen Sie Anwendungsbereiche in der Notfallmedizin, im OP (Chirurgie) oder bei der Feuerwehr.

Nutzen und Fazit: Betonen Sie die Fehlerprävention, die Steigerung der Team Resilienz und die Erhöhung der Sicherheit in kritischen Situationen.





PROJECT RESOURCE MANAGEMENT

Resource Management Process





Key Benefits of Resource Management



CRM-Leitsätze

Crew Resource Management

Nach Rall & Gaba (©2005-2016) in Miller's Anesthesia 8. Auflage

1. Kenne Deine Arbeitsumgebung.
2. Antizipiere und plane voraus.
3. Fordere Hilfe an - lieber früh als spät.
4. Übernimm die Führungsrolle oder sei ein gutes Teammitglied mit Beharrlichkeit.
5. Verteile die Arbeitsbelastung. (10-für-10-Prinzip)
6. Mobilisiere alle verfügbaren Ressourcen. (Personen und Technik)
7. Kommuniziere sicher und effektiv - sag, was Dich bewegt.
8. Beachte und verwende alle vorhandenen Informationen.
9. Verhindere und erkenne Fixierungsfehler.
10. Habe Zweifel und überprüfe genau.
(Double check! / Nie etwas annehmen!)
11. Verwende Merkhilfen und schlage nach.
12. Re-evaluiere die Situation immer wieder. (10-für-10-Prinzip)
13. Achte auf gute Teamarbeit - andere unterstützen und sich koordinieren.
14. Lenke Deine Aufmerksamkeit bewusst.
15. Setze Prioritäten dynamisch.

10-für-10-Prinzip 10 Sekunden für 10 Minuten



(©M. Rall, BJA Bulletin 51:2008)

