



Faktor Mensch®

Sicheres Handeln in kritischen Situationen

Daniel Marx

2., überarbeitete Auflage



MEDI-
LEARN

Inhalt

1	Einführung & Historie	1
1.1	FaktorMensch – Unser archaisches Erbe	1
1.2	FaktorMensch - menschliche Leistung ..	3
1.3	Faktor Mensch in der Luftfahrt.....	4
1.4	Hochrisiko-Arbeitsplätze	5
1.5	Was kann die Medizin von der Luftfahrt lernen?	6
1.6	Simulationstraining zur Bewältigung kritischer Ereignisse	7
1.7	In der Luftfahrt ist vieles besser – warum nur?!.....	8
2	Persönlichkeit & Interaktion	9
2.1	Persönlichkeit	9
2.2	Anlagen/Charakter.....	9
2.3	Verhaltensweisen	10
2.4	Einstellungen	11
2.5	Die Tagesform	12
2.6	Personale Resilienz.....	12
2.7	Multiple Intelligenzen	13
2.8	Einige persönliche Ratschläge	14
2.9	Selbstreflexion	15
2.10	Das Team.....	15
2.11	Wie entsteht ein Team?	18
2.12	Teamrollen.....	18
2.13	Team Resource Management (TRM) ..	19
2.14	Wertschätzung	20
3	Führen & Folgen	21
3.1	Hierarchie	21
3.2	Der Autoritätsgradient.....	22
3.3	Welcher Führungsstil ist ideal?	23
3.4	Die perfekte Führungskraft	24
3.5	Dynamische bzw. situative Führung ...	26
3.6	Juristische versus moralische Verantwortung.....	28
3.7	Rückmeldungen, Feedback, Kritik im Team.....	28
3.7.1	Das Veto	29
3.8	Eskalationsmodell (Stufenschema n. FaktorMensch).....	30
4	Kommunikation	33
4.1	Drei Ebenen der Kommunikation	33
4.2	Codierung/Decodierung.....	34
4.3	Vier Seiten einer Nachricht (nach F. Schulz von Thun).....	36
4.4	Kommunikationsregeln nach Konrad Lorenz	37
4.5	FaktorMensch – Kommunikationsregeln.....	37
5	Risikomanagement & Entscheidungsfindung	41
5.1	Nichts ist ohne Risiko	41
5.2	Anatomie der kritischen Situation	44
5.3	Problem Solving Strategies (PSS)	46
5.4	10 Sekunden für 10 Minuten	46
5.5	Vom langsamem und schnellen Denken	46
5.6	Time-Out	48
5.7	Den „Worst case“ gedanklich vorbereiten	48
5.8	Leitlinien, Algorithmen und SOPs	50
5.9	Checklisten	50
5.10	Teamtraining / Simulationstraining	52
6	Stress & Performance	54
6.1	Die Sache mit den grünen Kugelchen ..	55
6.2	Kompetenz und Performance	56
6.3	Was lernen wir aus dieser Kasuistik? ..	56
6.4	Anatomie des Stresses	56

Inhalt

6.5	Die Aufrechterhaltung des eigenen Kompetenzgefühls	58	8.8	Forcing - technische Zwangsfunktionen.....	85
6.6	Die Komfortzone	59	8.9	System-Resilienz	86
6.7	Stress & Leistung.....	60	8.10	Sicherheitskultur/„Company Safety Culture“	87
6.8	Stressoren.....	61	8.11	„Red Rules“	88
6.9	Stress ist nicht gleich Stress	62	8.12	„Human Factor Engineering“	88
6.10	Den Stress kontrollieren.....	62	8.13	Let's talk about.....	89
6.11	Komplexität und Dynamik	64	8.14	Fehlermeldung/Fehlermeldesysteme..	89
6.12	Ressourcenmanagement	66	8.15	HFACS-Konzept	90
7	Wahrnehmung	69	8.16	Just Culture	95
7.1	Illusionen	71	8.17	Juristische Aspekte des Fehlers.....	98
7.2	Mentale Stabilität und Orientierungssicherheit	72			
7.3	Anzeichen eines drohenden Wahrnehmungsverlusts	74	Die FaktorMensch-ToolBox	100	
7.4	Rückgewinnung der situativen Wahrnehmung.....	75			
7.5	Die Chance des Zweiteindrucks	76	Das CESAR-Konzept von FaktorMensch®	103	
7.6	Realitätsverlust?	76			
8	Sicherheits- & Fehlerkultur	77	Ausblick	107	
8.1	Fehlerdefinition.....	77			
8.2	Fehlerursachen	78	Simulationstraining	109	
8.3	Fehler ist nicht gleich Fehler.....	78			
8.4	Der Regelverstoß (Violation).....	80	Glossar	115	
8.5	Fehlerklassen	81			
8.6	Die „Verkettung unglücklicher Umstände“	83			
8.7	Risiken kumulieren	85			