

Streßmanagement in der Zivilluftfahrt als Vorbild für den Rettungsdienst?

Ch. Lippay

Analysen und Strategien

Für Verkehrspiloten ist es nahezu eine natürliche Selbstverständlichkeit, mit Streß umgehen zu können. Seit Jahren bieten alle renommierten Fluggesellschaften ihren Cockpitbesatzungen Schulungen an, um Streß besser verarbeiten und vor allen Dingen in Streßsituationen adäquat reagieren zu können. Ein Vergleich zwischen den Arbeitsbedingungen von Cockpitbesatzungen und dem Personal im Rettungsdienst erscheint zunächst abwegig, offenbart aber interessanterweise bei genauerer Betrachtung zahlreiche Übereinstimmungen, weshalb Konzeptionen zur Streßbewältigung in der Zivilluftfahrt nachfolgend vorgestellt werden sollen.



Ein Flugkapitän im Airbus A-340

Anschrift des Verfassers:
Christoph Lippay, Brandensteinstraße 21, D-79110 Freiburg,
E-Mail: Eckert-Lippay@t-online.de

Tätigkeitsvergleich

Welche Bedingungen lassen einen Tätigkeitsvergleich zwischen der Verkehrsfliegerei und dem Rettungswesen zu? Die nachfolgenden Attribute kennzeichnen die Tätigkeit von Cockpitbesatzungen: Hohe Verantwortung gegenüber Menschenleben, Zeitdruck, Mehrfachbelastungen, Handeln nach Algorithmen, Lärm, ständiger und intensiver Wechsel des Umfelds sowie ein ständiger Wechsel der Arbeitskollegen und Ansprechpartner.

Diese Charakteristika lassen sich durchaus auf das Rettungswesen übertragen, denn auch hier trägt das Personal große Verantwortung gegenüber Menschenleben, handelt unter Zeitdruck, muß sich immer wieder neuen Situationen stellen und sich entsprechend orientieren. Wie in der Luftfahrt wirkt sich Streß auch im Rettungswesen unmittelbar auf die Arbeitsleistung und den Arbeitserfolg aus: Entscheidungsfindung, Informationsaufnahme und -verarbeitung sowie Kommunikation können negativ beeinflusst werden.

Ziele der Pilotenschulungen

Ein wesentlicher Schwerpunkt in den Schulungen für Cockpitbesatzungen liegt im Erlernen der Streßwahrnehmung, d. h. der Fähigkeit, Streßsymptome bei Kollegen und der eigenen Person festzustellen. Hierauf aufbauend erfolgen die entsprechenden Interventions- und Verarbeitungsmodelle. Die Selbstkontrolle ist hierbei der wichtigste Punkt, der unter anderem dadurch erreicht wird, daß hektische Einflüsse von außen gestoppt bzw. kontrolliert werden. Dies umfaßt unter anderem, daß hektische Cockpitbesatzungsmitglieder gezielt angesprochen und konstruktiv zur ruhigen Arbeitsweise angeleitet werden. Ziele der Streßmanagementschulungen für Cockpitbesatzungen sind:

1. Jedes Crewmitglied muß sich aktiv um eine hohe Belastungsgrenze bemühen.
2. Jedes Crewmitglied muß in der Lage sein, die Annäherung an seine Belastungsgrenze zu erkennen und sinnvoll darauf zu reagieren.
3. Jedes Crewmitglied muß auch die Annäherung seines/seiner Kollegen an die Belastungsgrenze erkennen und helfend eingreifen können. Die Arbeitsfähigkeit des Teams darf nicht gefährdet werden.

Streßanzeichen

Das Erkennen von Streßsymptomen wird in der Luftfahrt als enorm wichtig angesehen, da Auswertungen ergeben haben, daß die Fehlerwahrscheinlichkeit bei Streß stark ansteigt:

Neuigkeit einer Aufgabe	17mal höher
Zeitknappheit	11mal höher
Zu viele Informationen	6mal höher
Risikofehleinschätzung	4mal höher

Im Prozeß der Informationsverarbeitung und Entscheidungsfindung führt übermäßiger Streß zu einer eingeschränkten Aufnahmefähigkeit. Informationen, die visuell vorhanden sind, werden nicht mehr wahrgenommen, es entstehen Probleme, Handlungsalternativen zu finden. Gerade die Entscheidungsfindung bildet im Cockpit, und wohl auch in der Notfallversorgung, eine der größten Streßquellen.

Riskante Entscheidungen sind häufig die Folge, oftmals verbunden mit einem Zusammenbruch der konstruktiven Kommunikation. Die Auswertungen der Voice-Recorder-Aufnahmen der verunglückten Birgenair-Boeing und des Swissair-Airbus ergaben in mehreren Passagen eindeutig, daß die obengenannten Faktoren bereits in der Frühphase der Unglücke eintraten und im ersten Fall den Absturz massiv mitproduzierten.

Die Strategien zur Streßbewältigung für Cockpitbesetzungen basieren auf der Unterscheidung zwischen chronischem und akutem Streß. Der chronische Streß wird durch langanhaltende und meist außerhalb des Berufes liegende Einflüsse aufgebaut, während der akute Streß zumeist die Belastungsspitzen innerhalb der beruflichen Tätigkeit darstellt, die bis an die Leistungsfähigkeit reichen können. Daß sich beide Streßarten addieren und zu einer Gesamtbelastung führen, gilt als erwiesen. Anzeichen für chronischen Streß sind u.a. Nervosität, Ungeduld, Aggressivität, Arroganz, sozialer Rückzug sowie psychosomatische Erkrankungen.

Die Bewältigung von chronischem Streß erfolgt größtenteils in der Freizeit. Diesbezüglich wird die Dienstplangestaltung bei den großen Fluggesellschaften dahingehend ausgerichtet, daß zwischen den einzelnen Einsätzen mehrere Ruhetage liegen.

Dann gelten bewußte Ruhe, Bewegung bzw. Sport, gesunde Ernährung, die Pflege sozialer Kontakte und ausreichender Schlaf für Piloten als genauso erstrebenswert wie für das Rettungsfachpersonal. Als ebenso selbstverständlich gelten in der Luftfahrt auch die nachfolgend aufgeführten Punkte, die den chronischen Streß minimieren helfen sollen: Abbau von Lücken im theoretischen Wissen und Besuch regelmäßiger Fortbildungen.

Für den Arbeitsalltag stellt die gute Verarbeitung von akutem Streß einen unverzichtbaren Bestandteil dar. Diesbezüglich kommt der Wahrnehmung von Anzeichen für akuten Streß ebenfalls eine zentrale Bedeutung zu:

- Schnelle, hohe, hastige Stimme
- Angespanntes Sitzen
- Schnelles Atmen
- Schweiß
- Herzrasen
- Trockener Mund
- Gerötete Hautfarbe
- Zusammengebissene Zähne bzw. Zähneknirschen
- Tunnelblick
- Schwierigkeiten, einen Gedanken zu fassen
- Keiner macht mehr Spaß oder einen Witz
- Nebensächlichkeiten dominieren
- Festgelegte Algorithmen und Standards werden übergangen

Streß führt, wie oben erwähnt, zu einer erhöhten Fehlerwahrscheinlichkeit, die wiederum den Streß weiter erhöht. Eine in den USA durchgeführte Studie, die Zwischenfälle in der Zivilluftfahrt untersuchte, kam zu dem Ergebnis, daß in 65% der Fälle Fehlhandlungen von Besatzungsmitgliedern vorgenommen worden waren, die eine mentale oder emotionale Prägung zum eiligen Handeln hatten.

Streßverarbeitung

Als ein Leitsatz bei Cockpitbesetzungen gilt: „Sei nie in Eile, denn wenn du in Eile bist, bist du in Gefahr!“ Akuter Streß ist die Summe aller punktuellen Reize, d.h. aller Faktoren, die Streß auslösen bzw. erhöhen (Tab. 1). Für die Bewältigung von akutem Streß wurden innerhalb einer Studie folgende Emp-

Tabelle 1

Stressoren		
Verantwortung	Einsatzraster	Müdigkeit
Zeitdruck	fam. Probleme	soziale Probleme
Abnormal	Checkangst	Lärm

verbinden sich mit dem

Individuum		
Biographie	Fitness	soz. Umfeld
Erfahrungen	Ernährung	Status
Ehe/Beziehung	Persönlichkeit	Gewohnheiten

zur individuellen

Streßverarbeitung		
Vernunft	Freunde	Team
Emotionalität	Familie	

Ist die Streßverarbeitung nicht ausreichend, können sich folgende

Symptome einstellen		
Depression	Bluthochdruck	Alkoholmißbrauch
Innere Kündigung	Ausfallzeiten	

fehlungen ausgesprochen: 1. Vermeidung von Eile und Hektik. 2. Bei Wahrnehmung von Zeitdruck müssen Prioritäten gesetzt werden. 3. Verschieben unnötiger Arbeiten auf einen späteren Zeitpunkt und 4. Vorgehen nach Algorithmen.

Streß läßt sich kontrollieren, wenn die entsprechenden Mechanismen hierfür erlernt und trainiert werden. Einige große europäische Fluggesellschaften haben Bewältigungsstrategien in die Aus- und Weiterbildung von Piloten aufgenommen, was sicherlich für den Rettungsdienst ebenfalls sinnvoll wäre (s. Kasten). ■

Curriculum eines Streßmanagementseminares

- Definition der Begriffe Streß und Stressoren
- Wissen über individuelle Reaktionen auf Streß
- Wissen über den Zusammenhang zwischen Streß und Leistung
- Wissen über pilotspezifische Aspekte im Bereich Streß
- Erkennen von chronischem und akutem Streß
- Wissen über eine unreflektierte und schlechte Streßverarbeitung
- Wissen über und Training von guter Verarbeitung von chronischem und akutem Streß mit den Schwerpunkten auf: klare Kommunikation über belastungseinschränkende Faktoren in der Cockpit-Crew, bewußte und gezielte Vermeidung von Eile und Hektik in der Flugvorbereitung und -durchführung. Ferner sind das gezielte Einschreiten bei der Entwicklung von Fehlerketten, aktive Belastungsentzerrung und Sensibilität für die Arbeitsleistung der Crew trainierbar.

Der Verfasser möchte sich bei Herrn LH-Flugkapitän Rolf Wiedemann und der Pilotenvereinigung Cockpit für die freundliche Unterstützung bedanken

Literatur:

Vereinigung Cockpit (Hrsg.) Human Factor Konzept, Frankfurt/Main