

Active Ingredients and Acceptance of CISM

Qualitative and quantitative Analysis

CISM - Critical Incident Stress Management

- Gegenstandsfeld - Bedingungen -
- Wirkungsweise - Evaluation -

Untersuchung
zu Wirkmechanismen des CISM

vorgelegt
von
Karl-H. Richstein
aus Essen

Villingen 2019

0. EINLEITUNG

| | | |
|----------|--|----|
| 0. | Einleitung..... | 2 |
| 0.1. | Einführung..... | 8 |
| 0.2. | Persönlicher Zugang..... | 9 |
| 1. | Orientierungen..... | 10 |
| 1.1. | Orientierung Themenkreis Stress..... | 10 |
| 1.1.1. | Begriffsdefinitionen..... | 10 |
| 1.1.2. | Biologisch orientierte Stresskonzepte..... | 12 |
| 1.1.2.1. | Selye und Canon: “Hyper- und Hypostress: endokrinologische Modelle”..... | 12 |
| 1.1.3. | Psychologisch orientierte Stresskonzepte..... | 14 |
| 1.1.3.1. | Mason: “Relevanz externer Reize: das Stimuli-Modell”..... | 14 |
| 1.1.3.1. | Lazarus: “Stress entsteht via subjektive Bewertung: das Appraisal-Modell” ... | 15 |
| 1.1.3.3. | McEwen: „Balance auf verschiedenen Ebenen: das Allostase-Modell“..... | 16 |
| 1.1.3.4. | Hobfoll: “Ressourcenerhaltung: das COR-Modell”..... | 17 |
| 1.1.3.5. | Iwanowa: “Ressourcen-Anforderung-Stress: das RAS-Modell”..... | 18 |
| 1.1.4. | Standardisierung in DIN EN ISO- und ÖNORM EN ISO 10075..... | 19 |
| 1.1.5. | Fazit..... | 20 |
| 1.2. | Orientierung Themenkreis PTSD..... | 20 |
| 1.3. | Orientierung Themenkreis Wirkungsforschung..... | 23 |
| 1.4. | Orientierung Themenkreis CISM..... | 25 |
| 1.4.1. | Historische Hinführung und Akzentuierung..... | 26 |
| 1.4.2. | CISM-Maßnahmen und andere Beratungsformen..... | 27 |
| 1.4.2.1. | CISM – Debriefing..... | 28 |
| 1.4.2.2. | CISM – Defusing – SAFER-R..... | 32 |
| 1.4.2.3. | Crisis Management Briefing - CMB..... | 33 |
| 1.4.2.4. | One on one – debriefing- oder defusing-like..... | 33 |
| 1.4.2.5. | Andere Beratungsformen..... | 34 |
| 2. | Methodologie..... | 36 |
| 2.1. | Qualitative und quantitative Sozialforschung..... | 36 |
| 2.1.1. | Hypothetico-deduktiver Ansatz: Quantitatives Forschungsmodell; Verifizierung/Falisfizierung von ex-ante Hypothesen..... | 37 |
| 2.1.2. | Interpretativ-induktiver Ansatz: Qualitatives Forschungsmodell; Grounded Theory 38 | |
| 2.1.3. | Synthese-Ansatz „Mixed Method“: Kombination von qualitativem und quantitativem Forschungsmodell..... | 39 |
| 2.2. | Fallrekonstruktion und Diagnostik von Narrativen..... | 40 |

| | |
|--|---------|
| 2.3.....Methodischer Zugang und Ablauf der Studienschritte..... | 3 42 |
| 2.3.1. Kurze Fallskizzierung, Anlass der Belastungsreaktionen..... | 45 |
| 2.3.2. Darstellung von Belastung, Reaktionen, Symptomen | 45 |
| 2.3.3. Analyse von Beratungssequenzen..... | 45 |
| 2.3.4. Verifizierung in Feinanalysen / Triangulation | 47 |
| 2.3.5. Kriterien der Entlastung..... | 48 |
| 2.3.6. Auswertung des Stress-Verarbeitungs-Fragebogens 78 | 49 |
| 2.3.7. Auswertung des Salivakortisolwertes | 51 |
| 2.4. Anonymisierung | 57 |
| 3. Erster Studienteil - Qualitative Fallanalysen | 60 |
| 3.1. Erste Fallstudie: Heinz Farmann | 60 |
| 3.1.1. Kurze Fallskizzierung, Anlass der Belastungsreaktionen..... | 60 |
| 3.1.2. Belastung, Reaktionen, Symptome | 60 |
| 3.1.3. Analyse von Beratungssequenzen..... | 61 |
| 3.1.4. Verifizierung Feinanalyse..... | 62 |
| 3.1.5. Kriterien der Entlastung..... | 64 |
| 3.1.6. Auswertung des Stress-Verarbeitungs-Fragebogens 78 | 66 |
| 3.1.7. Auswertung des Salivakortisolwertes | 67 |
| 3.2. Zweite Fallstudie: Albert Tissander..... | 68 |
| 3.2.1. Kurze Fallskizzierung, Anlass der Belastungsreaktionen..... | 68 |
| 3.2.2. Belastung, Reaktionen, Symptome | 68 |
| 3.2.3. Analyse von Beratungssequenzen..... | 69 |
| 3.2.4. Verifizierung Feinanalyse..... | 69 |
| 3.2.5. Kriterien der Entlastung..... | 71 |
| 3.2.6. Auswertung des Stress-Verarbeitungs-Fragebogens 78 | 72 |
| 3.2.7. Auswertung des Salivakortisolwertes | 73 |
| 3.3. Dritte Fallstudie: Oswald Boelke..... | 74 |
| 3.3.1. Kurze Fallskizzierung, Anlass der Belastungsreaktionen..... | 74 |
| 3.3.2. Belastung, Reaktionen, Symptome | 75 |
| 3.3.3. Analyse von Beratungssequenzen..... | 76 |
| 3.3.4. Verifizierung Feinanalysen..... | 77 |
| 3.3.5. Kriterien der Entlastung..... | 78 |
| 3.3.6. Auswertung des Stress-Verarbeitungs-Fragebogens 78 | 81 |
| 3.3.7. Auswertung des Salivakortisolwertes | 82 |
| 3.4. Vierte Fallstudie: Mathilde Missant | 83 |

| | | |
|--------|---|-----------------|
| 3.4.1. | Kurze Fallskizzierung, Anlass der Belastungsreaktionen..... | 83 ⁴ |
| 3.4.2. | Belastung, Reaktionen, Symptome | 83 |
| 3.4.3 | Analyse von Beratungssequenzen..... | 85 |
| 3.4.4. | Verifizierung Feinanalyse..... | 86 |
| 3.4.5. | Kriterien der Entlastung..... | 87 |
| 3.4.6. | Auswertung des Stress-Verarbeitungs-Fragebogens 78 | 89 |
| 3.4.7. | Auswertung des Salivakortisolwertes | 91 |
| 3.5. | Fünfte Fallstudie: Arthur Krebs - Übergang CISM - non-cism..... | 91 |
| 3.5.1. | Kurze Fallskizzierung, Anlass der Belastungsreaktionen..... | 91 |
| 3.5.2. | Belastung, Reaktionen, Symptome | 92 |
| 3.5.3. | Analyse von Beratungssequenzen..... | 93 |
| 3.5.4. | Verifizierung Feinanalyse..... | 94 |
| 3.5.5. | Kriterien der Entlastung..... | 96 |
| 3.5.6. | Auswertung des Stress-Verarbeitungs-Fragebogens 78 | 99 |
| 3.5.7. | Auswertung des Salivakortisolwertes | 100 |
| 3.6. | Sechste Fallstudie: Stefan Maxim | 101 |
| 3.6.1. | Kurze Fallskizzierung, Anlass der Belastungsreaktionen..... | 101 |
| 3.6.2. | Belastung, Reaktionen, Symptome | 101 |
| 3.6.3. | Analyse von Beratungssequenzen..... | 102 |
| 3.6.4. | Verifizierung Feinanalyse..... | 104 |
| 3.6.5. | Kriterien der Entlastung..... | 105 |
| 3.6.6. | Auswertung des Stress-Verarbeitungs-Fragebogens 78 | 111 |
| 3.6.7. | Auswertung des Salivakortisolwertes | 112 |
| 3.7. | Siebte Fallstudie: Alberto Santos..... | 113 |
| 3.7.1. | Kurze Fallskizzierung, Anlass der Belastungsreaktionen..... | 113 |
| 3.7.2. | Belastung, Reaktionen, Symptome | 113 |
| 3.7.3 | Analyse von Beratungssequenzen..... | 115 |
| 3.7.4. | Verifizierung Feinanalyse..... | 118 |
| 3.7.5. | Kriterien der Entlastung..... | 119 |
| 3.7.6. | Auswertung des Stress-Verarbeitungs-Fragebogens 78 | 121 |
| 3.7.7. | Auswertung des Salivakortisolwertes | 122 |
| 3.8. | Achte Fallstudie: Eduard Rickenbacher | 123 |
| 3.8.1. | Kurze Fallskizzierung, Anlass der Belastungsreaktionen..... | 123 |
| 3.8.2. | Belastung, Reaktionen, Symptome | 124 |
| 3.8.3. | Analyse von Beratungssequenzen..... | 127 |
| 3.8.4. | Verifizierung Feinanalyse..... | 127 |

| | | |
|---------|--|------------------|
| 3.8.5. | Kriterien der Entlastung..... | 129 ⁵ |
| 3.8.6. | Auswertung des Stress-Verarbeitungs-Fragebogens 78 | 132 |
| 3.8.7. | Auswertung des Salivakortisolwertes | 133 |
| 4. | Ergebnisse der Fallstudien | 134 |
| 4.1. | Zusammenschau der Beratungsprozesse | 134 |
| 4.1.1. | <i>Incidents</i> , Anlässe zur Beratungsmeldung..... | 134 |
| 4.1.2. | Gesprächsstruktur und CISM- <i>debriefing</i> -Elemente | 135 |
| 4.1.3. | Andere Beratungsformate | 136 |
| 4.1.4. | Vereinbarungen („ <i>setting & contract</i> “) | 136 |
| 4.1.5. | Termingestaltung & Limitierung | 137 |
| 4.1.6. | Delegation („ <i>referral</i> “) | 137 |
| 4.1.7. | Kriterien subjektiven Entlastungserlebens („ <i>session impact</i> “)..... | 137 |
| 4.1.8. | Möglichkeit zu („Re-)Framing & Erklärung („ <i>attribution</i> “)..... | 138 |
| 4.1.9. | Ressourcenaktivierung („ <i>posttraumatic growth</i> “)..... | 138 |
| 4.1.10. | Bewertung des Kollegen-Aspektes („ <i>peer aspect</i> “) | 139 |
| 4.1.11. | Bedeutung von Vertraulichkeit / Verschwiegenheit..... | 139 |
| 4.1.12. | Bedeutung der strukturellen Unabhängigkeit des Unterstützungssystems | 140 |
| 4.1.13. | Kommentar zum Medium Telefon..... | 140 |
| 4.1.14. | Ausblick auf noch ausstehende hilfreiche Schritte | 142 |
| 4.1.15. | Synopse der Analyseergebnisse aller Beratungsprozesse..... | 144 |
| 4.2. | Zusammenschau der Analysen SVF 78..... | 146 |
| 4.2.1. | Synopse der Analyse SVF 78 | 148 |
| 4.3. | Zusammenschau der Cortisol-Awakening-Response | 152 |
| 4.3.1. | Synopse der Cortisol-Awakening-Response CAR | 153 |
| 4.4. | Zusammenfassung und Konsequenzen für den weiteren Studienverlauf..... | 154 |
| 5. | Zweiter Studienteil: Quantitative Analyse von CISM-Akzeptanz und -Bewertung..... | 159 |
| 5.1. | Kooperationspartner | 160 |
| 5.2. | Entwicklung des Fragebogens „Factors of CISM Questionnaire“ (FACIQ)..... | 160 |
| 5.3. | Befragung | 166 |
| 5.3.1. | Organisation der Umfrage und Rücklauf..... | 166 |
| 5.3.2. | Gewährleistung der Anonymisierung | 166 |
| 5.3.3. | Biographische Daten der Gesamtstichprobe..... | 167 |
| 5.3.4. | Arbeitsbezogene Daten der Gesamtstichprobe | 167 |
| 5.3.5. | CISM-bezogene Daten der Gesamtstichprobe..... | 167 |
| 5.4. | Auswertung von relevanten Daten aus FACIQ | 169 |
| 5.4.1. | Subtests der Kreuzvalidierungsstichprobe..... | 169 |

| | | |
|------------|---|------------------|
| 5.4.1.1. | Subtest 01: Wissen (<i>“knowledge about CISM”</i>) | 170 ⁶ |
| 5.4.1.1.1. | Subtestergebnisse | 170 |
| 5.4.1.1.2. | Itemergebnisse: Ergänzende Auswertung | 171 |
| 5.4.1.2. | Subtest 02: Zutrauen in Qualität (<i>„confidence in competence“</i>)..... | 172 |
| 5.4.1.2.1. | Subtestergebnisse | 172 |
| 5.4.1.2.2. | Itemergebnisse: Ergänzende Auswertung | 174 |
| 5.4.1.3. | Subtest 03: Verschwiegenheit (<i>„reticence of information“</i>)..... | 176 |
| 5.4.1.3.1. | Itemergebnisse..... | 176 |
| 5.4.1.3.2. | Itemergebnisse: Ergänzende Auswertung | 177 |
| 5.4.1.4. | Subtest 04: Empfehlung an Dritte (<i>“recommendation to concerned”</i>)..... | 178 |
| 5.4.1.4.1. | Itemergebnisse..... | 178 |
| 5.4.1.4.2. | Itemergebnisse: Ergänzende Auswertung | 180 |
| 5.4.2. | Auswertung von Themenbereichen der Kreuzvalidierungsstichprobe | 182 |
| 5.4.2.1. | <i>Thread 05: Kontaktpersonen („points of contact“)</i> | 183 |
| 5.4.2.1.1. | Auswahlkriterium: fachliche Qualifikation (<i>„decision factor: „professional qualification“</i>)..... | 185 |
| 5.4.2.1.2. | Auswahlkriterium: Hierarchie (<i>„decision factor: „hierarchy“</i>) | 187 |
| 5.4.2.1.3. | Auswahlkriterium: Beziehung (<i>„decision factor: „relationship“</i>) | 188 |
| 5.4.2.1.4. | Auswahlkriterium: Intern / Extern (<i>„decision factor: internal / external“</i>) | 190 |
| 5.4.2.2. | <i>Thread 06: Kontrollerleben & Bedeutung von Gefühlen (“sense of self-control & relevance of emotions“)</i> | 197 |
| 5.4.2.3. | <i>Thread 07: Resilienzfaktoren („subjective feeling for resilience“)</i> | 205 |
| 5.4.2.3.1. | Resilienzfaktor: Nationale Identität (<i>„national identity“</i>)..... | 206 |
| 5.4.2.3.2. | Resilienzfaktor: Firmenkultur (<i>„company culture & enviroment“</i>)..... | 212 |
| 5.4.2.3.3. | Resilienzfaktor: Wahrgenommene Unterstützung (<i>„perceived support“</i>)... | 213 |
| 5.4.2.3.4. | Resilienzfaktor: Fliegerische Grundausbildung zivil / militärisch (<i>„initial flight training civil / military“</i>) | 218 |
| 5.4.2.4. | <i>Thread 08: Geschlechterrollenzuschreibung („gender“)</i> | 220 |
| 5.4.2.5. | <i>Thread 09: Besondere Interessen („special interest airline“)</i> | 226 |
| 5.4.2.5.1. | Special interest: CISM-Angebot aktiv / passiv (<i>„CISM-offering active / passive“</i>) | 227 |
| 5.4.2.5.2. | Special interest: Verantwortungszuschreibung (<i>„duty of care for wellbeing“</i>) | 233 |
| 5.4.2.5.3. | Special interest: Alternative Gesprächsformen (<i>„alternate settings“</i>)..... | 236 |
| 5.4.2.5.4. | Special interest: Bisherige CISM-Präsentationen waren zielführend (<i>„CISM-Presentations comprehensible“</i>) | 238 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 5.5. | Zusammenfassende Bewertung der FACIQ- ⁷ Ergebnisse | 240 |
| 5.6. | Synopse der Analyseergebnisse FACIQ | 253 |
| | | 255 |
| 5.7. | Konsequenzen für die Praxis | 256 |
| 5.7.1. | Weiterentwicklung des FACIQ: Bestehende subtests | 256 |
| 5.7.2. | Weiterentwicklung des FACIQ: Threads zu subtests | 257 |
| 5.7.3. | Weiterentwicklung des FACIQ: Neue Subtests | 261 |
| 5.8. | Ausblick auf weitere Entwicklungsmöglichkeiten des Debriefings | 262 |
| 5.8.1. | Twin Deescalation: Schulenübergreifende Kooperation | 264 |
| 5.8.2. | Twin Situational Awareness: Rückgewinnung der Kontrolle | 266 |
| 5.8.3. | Forwarding und Cooperation: Mut zur Delegation | 267 |
| 5.8.4. | Enterprise knowledge management: Sicherheit auch für Wissen | 268 |
| 5.8.5. | Gender und Equality: Anspruch und Chance | 269 |
| 5.8.6. | Controlling und Coping: Ausbau von Perceived Support | 270 |
| 5.8.7. | Normalisation und Tradition: Nicht alles war früher schlecht | 271 |
| 5.8.8. | Evaluation und Evolution: Weiterentwicklung unerlässlich | 273 |
| 6. | Anhang | 275 |
| 6.1. | Legende zu den Transkripten | 275 |
| 6.2. | Fragebogen zur Umfrage bei kooperierender <i>airline</i> | 276 |
| 6.3. | Bibliografie | 285 |
| 6.4. | Verzeichnis der Abbildungen | 294 |
| 6.5. | Verzeichnis der Grafiken | 295 |
| 6.6. | Verzeichnis der Tabellen | 296 |
| 6.7. | Erklärung | 298 |