

Inhalt

Vorwort zur Neuauflage 9

Vorwort 11

Einführung: Von Crashes und ihren Ursachen 13

1. Vergessen, die Landeklappen auszufahren

oder: Wenn der Stress die Regie übernimmt 19

Das Crash-Beispiel: Madrid, August 2008 **20**

Ein Unternehmensbeispiel: KfW – eine Bank
verschenkt 320 Millionen **22**

Stress und die Folgen **23**

Die Tücken der menschlichen Wahrnehmung **30**

Professionelles Stressmanagement im Unternehmen **38**

Stress – und was Sie tun können **45**

2. Wer kritisiert schon einen Kapitän?

oder: Wenn der Chef das Problem ist 46

Das Crash-Beispiel: Puerto Plata, Februar 1996 **47**

Ein Unternehmensbeispiel: Jürgen Schrempp und
seine Welt AG – Milliardenverluste für DaimlerChrysler **49**

Wenn der Kapitän am Steuerknüppel sitzt **51**

Machtdistanz und Firmenerfolg **59**

Kooperative Führung in der Praxis **69**

Schlechte Kooperation – und was Sie tun können **76**

3. Landen bei schlechtem Wetter

oder: Wenn man auf sein Ziel fixiert ist 77

Das Crash-Beispiel: Zürich, November 2001 **79**

Ein Unternehmensbeispiel: VW und der Vorstoß in die
automobile Oberklasse **82**

Verliebt ins Ziel und blind für Gefahr **84**

Der menschlich-irrationale Umgang mit Risiken **91**

Professioneller Umgang mit Zielen und Risiken
im Unternehmen **97**

Zielfixierung – und was Sie tun können **105**

4. Maschine im Sinkflug und keiner merkt's

oder: Wenn man das Wesentliche aus den Augen verliert **106**

Das Crash-Beispiel: Miami, Dezember 1976 **107**

Ein Unternehmensbeispiel: Dr. Jürgen Schneider – wie man Bankern Sand in die Augen streut **110**

Operative Hektik und geistige Windstille **112**

Situationsbewusstheit – Staying ahead of the aircraft **120**

Professionelle Steuerung im Unternehmen **128**

Operative Hektik – und was Sie tun können **136**

5. »Ich dachte, Sie fliegen!«

oder: Wenn Zuständigkeiten verschwimmen **137**

Ein Irrflug-Beispiel: Minneapolis, Oktober 2009 **138**

Ein Unternehmensbeispiel: Airbus – die Führungskrise einer Doppelspitze **139**

Der alltägliche Sand im Getriebe **142**

Heikle Balance: Regulation und Eigenverantwortung **148**

Professionelle Arbeitsteilung im Unternehmen **156**

Unklare Zuständigkeiten – und was Sie tun können **163**

6. Blame Culture

oder: Wenn Fehler vertuscht werden **164**

Das (Beinahe-)Crash-Beispiel: Nordatlantik, Juli 1987 **166**

Ein Unternehmensbeispiel: Weltwirtschaftskrise – Hauptsache, die Banker sind schuld **168**

»Positive Fehlerkultur«: Was heißt das eigentlich? **170**

Fehlertypen und Fehlerketten: den eigenen Blick schärfen **174**

Professionelles Fehlermanagement im Unternehmen **181**

Fehlervertuschung – und was Sie tun können **187**

7. Crash-Kommunikation

oder: Wenn Killerphrasen den Ton angeben **188**

Das Crash-Beispiel: Dawson, Texas, Mai 1968 **190**

Ein Unternehmensbeispiel: Grundig – der Niedergang einer Traditionsmarke **192**

»Destruktive Kommunikation« – der Crash beginnt beim Reden **194**

Alltägliche Kommunikationssünden	202
Professionelle Kommunikation im Unternehmen	209
Destruktive Kommunikation – und was Sie tun können	216

8. Et hätt noch immer jot jejang

oder: Wenn wir automatisch in den Crash steuern 217

Technikgläubigkeit – ungebremst in den Crash 222

Der Flat Crash von 2010 223

Verantwortungsdelegation – der Computer macht keine Fehler 226

Experten warnen vor Gefahren – die neue Bedrohung: automatisch in den Abgrund 227

Was kann man tun? 231

Schluss

Ressourcen nutzen – Company Resource Management 234

Anmerkungen 238

Stichwortverzeichnis 246

Über den Autor 251