

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 jejange

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