

Inhaltsverzeichnis

1	Die neuen alten Fehlerfaktoren	1
1.1	Fehlende Fragmente der Fehlerforschung	1
1.2	Jeder Fehler zählt	6
1.3	Fazit und Ausblick	10
	Literatur	12
2	Die Fälle der Fälle – Fehlerphänomene	15
2.1	Amüsante Fehler	16
2.2	Freud'sche Fehler	18
2.3	Bekannte Fehler	20
2.4	Verblüffende Fehler	23
2.5	Administrative Fehler	25
2.6	Fazit und Ausblick	32
	Literatur	33
3	Fehler gehen in (die) Ordnung – Fehlertypen	35
3.1	Definitionen – <i>die Relativitätstheorie der Fehler</i>	36
3.2	Bewertungen – <i>Fehlannahmen über Fehler</i>	47
3.2.1	Determinismus – <i>hätte man anders handeln können?</i>	47
3.2.2	Rahmenbedingungen administrativer Tätigkeiten – <i>langweilig, träge und zäh?</i>	51
3.2.3	Vom (Un-)Sinn des Ziels, Fehler zu vermeiden – <i>Fehler als Wegweiser zur Authentizität</i>	62
3.3	Kategorien – <i>der Wille zum System</i>	67
3.4	Wie wirklich ist die Kategorienwirklichkeit? – <i>Think less stupid more!</i>	72
3.5	Fazit und Ausblick	76
	Literatur	77
4	Kognitive Fehlerursachen – Knoten im Hirn	81
4.1	Fertigkeitsbasiert – <i>viele Fehler folgen Fähigkeiten</i>	83
4.2	Regelbasiert – <i>gute Regel falsch, falsche Regel gut angewendet</i>	90

v

4.3	Wissensbasiert – <i>vom Rechtschreibfehler zum falschen Atommodell</i>	96
4.4	Kognitive Fehlerursachen im Büro – <i>Pech beim Denken?</i>	100
4.5	Zwischenfazit	102
	Literatur	104
5	Organisationale Fehlerursachen – <i>der Fehler im System</i>	105
5.1	Unfallschwerpunkte – <i>der Wink mit dem Begrenzungspfahl</i>	106
5.2	Systemische Ursachen – <i>durch das Büro</i>	108
5.3	Der Beitrag von Technik und Kultur – <i>die Usability des Menschen</i>	111
5.4	Zwischenfazit – <i>Kritik und Schlussfolgerungen</i>	114
	Literatur	118
6	Motivationale Fehlerursachen – <i>Frust und Lust am Fehler</i>	119
6.1	Motivation als ultimate Ursache – <i>mit Pep wäre das nicht passiert</i>	120
6.2	Modellannahmen – <i>Motivation rauf/runter, Fehler runter/rauf</i>	124
6.3	Empirische Belege – <i>wissen wollen, was wahr ist</i>	129
6.4	Praktische Implikationen – <i>Motivationsmittel zur Misserfolgsmeidung</i>	135
6.5	Realistische Vorhersagen – <i>in der Theorie ist der Unterschied zur Praxis kleiner</i>	140
6.6	Fazit und Ausblick	144
	Literatur	144
7	Organisationale Fehlervermeidungsstrategien – <i>negativ ist positiv?</i>	147
7.1	Positive Fehlerkultur – <i>Fehler als Fundament des Erfolgs</i>	148
7.2	Organisationale Resilienz – <i>Potenzial nach oben</i>	157
	Literatur	161
8	Humanzentrierte Gestaltung von Arbeitsmitteln – <i>der Roboter assistiert dem Mangelwesen</i>	163
8.1	Angepasste Assistenten – <i>Zwangs- und Hilfsmittel</i>	164
8.2	Furchtappelle – <i>Akzeptanz oder Dissonanz?</i>	173
	Literatur	177
9	Individuelle Motivationsstrategien – <i>Fehlervermeidung durch Authentizität</i>	179
9.1	Selbstmotivierung – <i>wo kein Wille ist, ist auch keine Fehlerfreiheit</i>	183
9.2	Motivkonflikte lösen – <i>wo ein Wille ist, sind zumeist auch zwei</i>	193
9.3	Energetisieren und Rhythmisieren – <i>müde bin ich, geh‘ zur Ruh!</i>	202
9.4	Mentale Simulation und Inspiration – <i>wer Visionen hat, macht weniger Fehler</i>	207
9.5	Der konstruktive Bewältigungsplan – <i>Erste Hilfe, wenn es passiert ist</i>	217

9.6	Feedbackmechanismen und effiziente Fehlerkorrektur – <i>Fehler im Griff</i>	225
9.7	Fazit	228
	Literatur	229
10	Das Ende aller Fehler?	233