

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Die neuen alten Fehlerfaktoren</b>	1
1.1	Fehlende Fragmente der Fehlerforschung	1
1.2	Jeder Fehler zählt	6
1.3	Fazit und Ausblick	10
	Literatur	12
<b>2</b>	<b>Die Fälle der Fälle – <i>Fehlerphänomene</i></b>	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
<b>3</b>	<b>Fehler gehen in (die) Ordnung – <i>Fehlerarten</i></b>	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
<b>4</b>	<b>Kognitive Fehlerursachen – <i>Knoten im Hirn</i></b>	81
4.1	Fertigkeitsbasiert – <i>viele Fehler folgen Fähigkeiten</i>	83
4.2	Regelbasiert – <i>gute Regel falsch, falsche Regel gut angewendet</i>	90

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

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