

Inhalt

Was Fehler bedeuten	5
■ Wenn Fehler in Katastrophen münden	6
■ Fehler: eine Frage der Definition	10
■ Wer die Schuld trägt	16
■ Was eine gute Fehlerkultur auszeichnet	18
■ Wie man aus Schaden klug wird	23
Wenn ein Fehler passiert	29
■ Warum wir Fehler gerne verschweigen	30
■ Was Fehler kosten	33
■ Warum Fehlermeldungen wichtig sind	39
■ Wie Führungskräfte ihren Ärger bewältigen	48
■ Guter Umgang mit schlechten Nachrichten	53

Fehler ansprechen	59
■ Klein, aber oho: Fehler im Arbeitsalltag	60
■ Warum Vorwürfe scheitern	64
■ Wie Wünsche weiterhelfen	68
■ Warum es ohne Konsequenz nicht geht	71
■ Wenn die Hierarchie eine Rolle spielt	77
■ Wie Sie Vorwürfe anderer entschärfen	85
■ Wenn schwere Fehler auftreten	89
Fehler bewältigen	99
■ Ursachen statt Symptome bekämpfen	100
■ Wie Sie Fehler systematisch bearbeiten	106
■ Wie Sie im Team aus Fehlern lernen	113
■ Ihr Aufbruch in eine neue Fehlerkultur	119
■ Stichwortverzeichnis	123