

Inhalt

Vorwort 7

Einführung: Von Crashes und ihren Ursachen 9

1. Vergessen, die Landeklappen auszufahren

oder: Wenn der Stress die Regie übernimmt 15

Das Crash-Beispiel: Madrid, August 2008 16

Ein Unternehmensbeispiel: KfW – eine Bank verschenkt
320 Millionen 18

Stress und die Folgen 19

Die Tücken der menschlichen Wahrnehmung 26

Professionelles Stressmanagement im Unternehmen 34

Stress – und was Sie tun können 41

2. Wer kritisiert schon einen Kapitän?

oder: Wenn der Chef das Problem ist 42

Das Crash-Beispiel: Puerto Plata, Februar 1996 43

Ein Unternehmensbeispiel: Jürgen Schrepp und
seine Welt AG – Milliardenverluste für DaimlerChrysler 45

Wenn der Kapitän am Steuerknüppel sitzt 47

Machtdistanz und Firmenerfolg 55

Kooperative Führung in der Praxis 65

Schlechte Kooperation – und was Sie tun können 72

3. Landen bei schlechtem Wetter

oder: Wenn man auf sein Ziel fixiert ist 73

Das Crash-Beispiel: Zürich, November 2001 75

Ein Unternehmensbeispiel: VW und der Vorstoß in die
automobile Oberklasse 78

Verliebt ins Ziel und blind für Gefahr 80

Der menschlich-irrationale Umgang mit Risiken 87

Professioneller Umgang mit Zielen und Risiken
im Unternehmen 93

Zielfixierung – und was Sie tun können 101

4. Maschine im Sinkflug und keiner merkt's

oder: Wenn man das Wesentliche aus den Augen verliert 102

Das Crash-Beispiel: Miami, Dezember 1976 103

Ein Unternehmensbeispiel: Dr. Jürgen Schneider – wie
man Bankern Sand in die Augen streut 106

Operative Hektik und geistige Windstille	108
Situationsbewusstheit – Staying ahead of the aircraft	116
Professionelle Steuerung im Unternehmen	124
Operative Hektik – und was Sie tun können	132

5. »Ich dachte, Sie fliegen!«

oder: Wenn Zuständigkeiten verschwimmen 133

Ein Irrflug-Beispiel: Minneapolis, Oktober 2009 134

Ein Unternehmensbeispiel: Airbus – die Führungskrise einer Doppelspitze 135

Der alltägliche Sand im Getriebe 138

Heikle Balance: Regulation und Eigenverantwortung 144

Professionelle Arbeitsteilung im Unternehmen 152

Unklare Zuständigkeiten – und was Sie tun können 159

6. Blame Culture

oder: Wenn Fehler vertuscht werden 160

Das (Beinahe-)Crash-Beispiel: Nordatlantik, Juli 1987 162

Ein Unternehmensbeispiel: Weltwirtschaftskrise – Hauptsache, die Banker sind schuld 164

»Positive Fehlerkultur«: Was heißt das eigentlich? 166

Fehlertypen und Fehlerketten: den eigenen Blick schärfen 170

Professionelles Fehlermanagement im Unternehmen 177

Fehlertuschung – und was Sie tun können 183

7. Crash-Kommunikation

oder: Wenn Killerphrasen den Ton angeben 184

Das Crash-Beispiel: Dawson, Texas, Mai 1968 186

Ein Unternehmensbeispiel: Grundig – der Niedergang einer Traditionsmarke 188

»Destruktive Kommunikation« – der Crash beginnt beim Reden 190

Alltägliche Kommunikationssünden 198

Professionelle Kommunikation im Unternehmen 205

Destruktive Kommunikation – und was Sie tun können 212

Schluss

Ressourcen nutzen – Company Resource Management 213

Anmerkungen 217

Stichwortverzeichnis 224

Über den Autor 229