

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>Einführung: Von Crashes und ihren Ursachen</b> <b>9</b>	
<b>1. Vergessen, die Landeklappen auszufahren</b>	
<i>oder: Wenn der Stress die Regie übernimmt</i>	<b>15</b>
Das Crash-Beispiel: Madrid, August 2008	<b>16</b>
Ein Unternehmensbeispiel: KfW – eine Bank verschenkt 320 Millionen	<b>18</b>
Stress und die Folgen	<b>19</b>
Die Tücken der menschlichen Wahrnehmung	<b>26</b>
Professionelles Stressmanagement im Unternehmen	<b>34</b>
Stress – und was Sie tun können	<b>41</b>
<b>2. Wer kritisiert schon einen Kapitän?</b>	
<i>oder: Wenn der Chef das Problem ist</i>	<b>42</b>
Das Crash-Beispiel: Puerto Plata, Februar 1996	<b>43</b>
Ein Unternehmensbeispiel: Jürgen Schrempp und seine Welt AG – Milliardenverluste für DaimlerChrysler	<b>45</b>
Wenn der Kapitän am Steuerknüppel sitzt	<b>47</b>
Machtdistanz und Firmenerfolg	<b>55</b>
Kooperative Führung in der Praxis	<b>65</b>
Schlechte Kooperation – und was Sie tun können	<b>72</b>
<b>3. Landen bei schlechtem Wetter</b>	
<i>oder: Wenn man auf sein Ziel fixiert ist</i>	<b>73</b>
Das Crash-Beispiel: Zürich, November 2001	<b>75</b>
Ein Unternehmensbeispiel: VW und der Vorstoß in die automobile Oberklasse	<b>78</b>
Verliebt ins Ziel und blind für Gefahr	<b>80</b>
Der menschlich-irrationale Umgang mit Risiken	<b>87</b>
Professioneller Umgang mit Zielen und Risiken im Unternehmen	<b>93</b>
Zielfixierung – und was Sie tun können	<b>101</b>
<b>4. Maschine im Sinkflug und keiner merkt's</b>	
<i>oder: Wenn man das Wesentliche aus den Augen verliert</i>	<b>102</b>
Das Crash-Beispiel: Miami, Dezember 1976	<b>103</b>
Ein Unternehmensbeispiel: Dr. Jürgen Schneider – wie man Bankern Sand in die Augen streut	<b>106</b>

Operative Hektik und geistige Windstille	<b>108</b>
Situationsbewusstheit – Staying ahead of the aircraft	<b>116</b>
Professionelle Steuerung im Unternehmen	<b>124</b>
Operative Hektik – und was Sie tun können	<b>132</b>
<b>5. »Ich dachte, Sie fliegen!«</b>	
<i>oder: Wenn Zuständigkeiten verschwimmen</i>	<b>133</b>
Ein Irrflug-Beispiel: Minneapolis, Oktober 2009	<b>134</b>
Ein Unternehmensbeispiel: Airbus – die Führungskrise einer Doppelspitze	<b>135</b>
Der alltägliche Sand im Getriebe	<b>138</b>
Heikle Balance: Regulation und Eigenverantwortung	<b>144</b>
Professionelle Arbeitsteilung im Unternehmen	<b>152</b>
Unklare Zuständigkeiten – und was Sie tun können	<b>159</b>
<b>6. Blame Culture</b>	
<i>oder: Wenn Fehler vertuscht werden</i>	<b>160</b>
Das (Beinahe-)Crash-Beispiel: Nordatlantik, Juli 1987	<b>162</b>
Ein Unternehmensbeispiel: Weltwirtschaftskrise – Hauptsache, die Banker sind schuld	<b>164</b>
»Positive Fehlerkultur«: Was heißt das eigentlich?	<b>166</b>
Fehlerarten und Fehlerketten: den eigenen Blick schärfen	<b>170</b>
Professionelles Fehlermanagement im Unternehmen	<b>177</b>
Fehlervertuschung – und was Sie tun können	<b>183</b>
<b>7. Crash-Kommunikation</b>	
<i>oder: Wenn Killerphrasen den Ton angeben</i>	<b>184</b>
Das Crash-Beispiel: Dawson, Texas, Mai 1968	<b>186</b>
Ein Unternehmensbeispiel: Grundig – der Niedergang einer Traditionsmarke	<b>188</b>
»Destruktive Kommunikation« – der Crash beginnt beim Reden	<b>190</b>
Alltägliche Kommunikationssünden	<b>198</b>
Professionelle Kommunikation im Unternehmen	<b>205</b>
Destruktive Kommunikation – und was Sie tun können	<b>212</b>
<b>Schluss</b>	
<i>Ressourcen nutzen – Company Resource Management</i>	<b>213</b>
<b>Anmerkungen</b>	<b>217</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>224</b>
<b>Über den Autor</b>	<b>229</b>