

# INHALT

## EINLEITUNG

### **„Wer A sagt, der muss nicht B sagen“ 6**

## KAPITEL 1 – DENKFEHLER

### **Wie wir uns selbst täuschen 14**

Je undurchsichtiger uns die Realität erscheint, desto eher neigen wir dazu, sie zu vereinfachen. Forschung zu komplexem Denken macht auf Fallen aufmerksam. Sie zu kennen hilft, Fehler zu vermeiden.

## KAPITEL 2 – SÜNDENBOCK

### **Warum wir nach Schuldigen suchen 38**

Wir sonnen uns in Erfolgen und schirmen uns vor Fehlern ab. Schuld sind die anderen. So vergeben wir die Chance, tiefere Ursachen von Fehlern zu entdecken, und stoßen andere vor den Kopf.

## KAPITEL 3 – SYSTEM

### **Was sich hinter Fehlern verbirgt 56**

Wir leben in einer Welt voller Wechselwirkungen. Verstehen wir ihre Dynamik, dann wissen wir auch, wo wir wirksame Hebel ansetzen können. Sonst laufen Aktionen ins Leere.

→ Fünf Empfehlungen, wie Sie Ziele auch erreichen 71

→ Exkurs: Die System-Archetypen 84

## KAPITEL 4 – VISION

### **Was die Firmenkultur prägt** 134

Fehler werden nur als Chance für Veränderungen gesehen, wenn sich jeder mitverantwortlich fühlt und nicht alles vom Chef abhängt. Dabei helfen flache Hierarchien und eine gemeinsame Vision.

→ Was eine Vision stark macht: sechs Empfehlungen 154

## KAPITEL 5 – VERTRAUEN

### **Wie Sie Fehler in Chancen verwandeln** 160

Dumme Fehler zu vermeiden und intelligente Fehler zu nutzen geht nur, wenn wir offen miteinander umgehen. Dazu bedarf es einer Firmenkultur voller Vertrauen.

→ 15 Schritte zu einem guten Fehlermanagement 173

→ 50 Impulse: Der Fehlerkultur-Fragebogen 187

## SCHLUSS

### **„In jeder neuen Lage neu nachdenken“** 190

## ANHANG

### **Anmerkungen** 195

### **Literaturverzeichnis** 202

### **Register** 208

### **Der Autor** 210

### **impulse-Verlag** 212

### **Dank** 216