

Inhalt

Vorwort zur Neuauflage 9

Vorwort 11

Einführung: Von Crashes und ihren Ursachen 13

1. Vergessen, die Landeklappen auszufahren

oder: Wenn der Stress die Regie übernimmt 19

Das Crash-Beispiel: Madrid, August 2008 20

Ein Unternehmensbeispiel: KfW – eine Bank verschenkt 320 Millionen 22

Stress und die Folgen 23

Die Tücken der menschlichen Wahrnehmung 30

Professionelles Stressmanagement im Unternehmen 38

Stress – und was Sie tun können 45

2. Wer kritisiert schon einen Kapitän?

oder: Wenn der Chef das Problem ist 46

Das Crash-Beispiel: Puerto Plata, Februar 1996 47

Ein Unternehmensbeispiel: Jürgen Schrempp und seine Welt AG – Milliardenverluste für DaimlerChrysler 49

Wenn der Kapitän am Steuerknüppel sitzt 51

Machtdistanz und Firmenerfolg 59

Kooperative Führung in der Praxis 69

Schlechte Kooperation – und was Sie tun können 76

3. Landen bei schlechtem Wetter

oder: Wenn man auf sein Ziel fixiert ist 77

Das Crash-Beispiel: Zürich, November 2001 79

Ein Unternehmensbeispiel: VW und der Vorstoß in die automobile Oberklasse 82

Verliebt ins Ziel und blind für Gefahr 84

Der menschlich-irrationale Umgang mit Risiken 91

Professioneller Umgang mit Zielen und Risiken im Unternehmen 97

Zielfixierung – und was Sie tun können 105

4. Maschine im Sinkflug und keiner merkt's	
<i>oder: Wenn man das Wesentliche aus den Augen verliert</i>	106
Das Crash-Beispiel: Miami, Dezember 1976	107
Ein Unternehmensbeispiel: Dr. Jürgen Schneider – wie man Bankern Sand in die Augen streut	110
Operative Hektik und geistige Windstille	112
Situationsbewusstheit – Staying ahead of the aircraft	120
Professionelle Steuerung im Unternehmen	128
Operative Hektik – und was Sie tun können	136
5. »Ich dachte, Sie fliegen!«	
<i>oder: Wenn Zuständigkeiten verschwimmen</i>	137
Ein Irrflug-Beispiel: Minneapolis, Oktober 2009	138
Ein Unternehmensbeispiel: Airbus – die Führungskrise einer Doppelspitze	139
Der alltägliche Sand im Getriebe	142
Heikle Balance: Regulation und Eigenverantwortung	148
Professionelle Arbeitsteilung im Unternehmen	156
Unklare Zuständigkeiten – und was Sie tun können	163
6. Blame Culture	
<i>oder: Wenn Fehler vertuscht werden</i>	164
Das (Beinahe-)Crash-Beispiel: Nordatlantik, Juli 1987	166
Ein Unternehmensbeispiel: Weltwirtschaftskrise – Hauptache, die Banker sind schuld	168
»Positive Fehlerkultur«: Was heißt das eigentlich?	170
Fehlerarten und Fehlerketten: den eigenen Blick schärfen	174
Professionelles Fehlermanagement im Unternehmen	181
Fehlervertuschung – und was Sie tun können	187
7. Crash-Kommunikation	
<i>oder: Wenn Killerphrasen den Ton angeben</i>	188
Das Crash-Beispiel: Dawson, Texas, Mai 1968	190
Ein Unternehmensbeispiel: Grundig – der Niedergang einer Traditionsmarke	192
»Destruktive Kommunikation« – der Crash beginnt beim Reden	194

Alltägliche Kommunikationssünden	202
Professionelle Kommunikation im Unternehmen	209
Destruktive Kommunikation – und was Sie tun können	216

8. Et hätt noch immer jot jejange oder: Wenn wir automatisch in den Crash steuern	217
Technikgläubigkeit – ungebremst in den Crash	222
Der Flat Crash von 2010	223
Verantwortungsdelegation – der Computer macht keine Fehler	226
Experten warnen vor Gefahren – die neue Bedrohung: automatisch in den Abgrund	227
Was kann man tun?	231
Schluss	
<i>Ressourcen nutzen – Company Resource Management</i>	234
Anmerkungen	238
Stichwortverzeichnis	246
Über den Autor	251