

Inhalt

1. Teil – Wie Unfälle entstehen	11
Kapitel 1 – Verkettung von Fehlern	13
Die Challenger-Katastrophe	13
Katastrophen	16
Fehlerketten	17
Heinrich Pyramide	19
James Reason – Käsescheiben	23
Fehler Eins	27
Kapitel 2 – Akzeptanz von Risiken	29
Gefahr vs. Risiko	30
Selbstbestimmte Risiken	33
Fremdbestimmte Risiken	37
Risiko einschätzen	40
Kapitel 3 – Fehlerarten	45
FUCKUP NIGHTS	45
Arten von Fehlern	46
Beabsichtigt oder unbeabsichtigt	47
Ausrutscher	48
Versehen	48
Fehlerhäufigkeiten	51
Wahrnehmungsfehler	53
Optische Täuschungen	53
Selektive Wahrnehmung	56
Musterillusionen	57
Mentale Modelle	59
Wahrnehmung und Fantasie	61
Wahrnehmung und Emotionen	63
2. Teil – Warum wir Fehler machen	65
Kapitel 4 – Denkfehler	67
Flugangst	70
Unsere Gewohnheiten prägen unser Denken	72
Vorurteile und Stereotypen	73
Heuristiken	75
Affektheuristik	76
Bestätigungsfehler (Confirmation Bias)	79
Auswirkungen sozialer Medien	82
Manipulationen	83
Die Geschichte von Krösus	84

Kapitel 5 – Entscheidungen	85
Emotio vs. Ratio	90
Verhaltensökonomik	92
Entscheidungsmüdigkeit (Decision Fatigue)	96
Entscheidungsprozesse	99
Entscheidungsprozesse im Vorstand	100
Das Boeing Desaster – B737 MAX	101
Kapitel 6 – Fehler in Belastungssituationen	105
Private Belastungen	105
Arbeitsbelastungen	109
Die Katastrophe von Tschernobyl	112
Zielkonflikt	114
Zugunglück Bad Aibling	116
Ablenkung, Zielkonflikt und komplexe Notfallverfahren	119
Systematischer Regelverstoß	122
Kapitel 7 – Regeln einhalten	123
Einhalten von Regeln	123
Dienst nach Vorschrift	126
ETTO-Prinzip: Efficiency Thoroughness Trade-Off	130
Practical Drift	135
Regeln im Straßenverkehr	136
3. Teil – Umgang mit Fehlern	143
Kapitel 8 – Schuld und Buße	145
Fehler müssen bestraft werden!	145
Welche Fehler?	147
Wer war das?	147
Das steht in den Büchern!	148
Vorfall Air Canada in San Francisco	149
Das nächste Mal besser hinschauen!	154
Der da war's!	156
Wenn alle das machen.	159
Safety Myopia	161
Können Strafen Fehler verhindern?	162
Kapitel 9 – Fehler bewerten	165
Bewertung von Vorfällen	165
Aspekte einer Untersuchung	167
Kausalketten	167
Analysieren mit Käsescheiben	168
NTSB Untersuchung Unfall Kobe Bryant	170
Entstehung vs. Auswirkung	173
Bewerten Sie den Fehler, nicht die Auswirkung!	174

Maßnahmen gegen Ablenkung	177
Schleichende Abweichungen	178
Gefährliche Einstellungen	181
Gefährliche Einstellungen – Hazardous Attitudes	183
Kapitel 10 – Fehlerkultur	187
Stamm der Babemba	187
Errare humanum est	188
Fehlerkultur	189
No Blame Culture	189
Just Culture	190
Toxische Unternehmenskultur	193
Fehlerkultur für Vorgesetzte	195
Fehler zugeben	196
Asch Konformitätstest	197
Fehler machen ist nicht schlimm?	199
Vertrauensperson	201
Fehlerkompetenzen	202
Kapitel 11 – Erfolgreiches Fehlermanagement	205
Fehlermanagement	205
Fehlermeldesysteme	209
Error Prediction	214
Kreative Fehler	216
Die lernende Organisation	218
Innovation durch Fehler	219
Fehler machen oder lieber doch nicht?	220
Aus Fehlern lernen	221
Share your experience	222
Danksagungen	225