

Inhalt

Einleitung	7
Kapitel 1: Der Umgang mit Fehlern als Teil der Unternehmenskultur	9
Was ist ein „Fehler“?	9
Ursachen von Fehlern	11
Kapitel 2: Wie wir mit Fehlern umgehen	33
Persönliche Fehlerkultur	34
Öffentliche Fehlerkultur	40
Wie Unternehmen mit Fehlern umgehen	42
Kapitel 3: Einführung einer positiven Fehlerkultur in Unternehmen	51
Merkmale einer Fehlerkultur	51
Vorteile für das Unternehmen	56
Instrumente einer positiven Fehlerkultur	62
Schaffen einer positiven Fehlerkultur	67
Fehlerkultur als Führungsaufgabe	75
Der Umgang mit Fehlern im Team	81
Kapitel 4: Kommunikation und Fehlerkultur	85
Kommunikation nach innen	86
Kommunikation nach außen	111
Kapitel 5: Zehn Beispiele aus der Praxis	117
Fallbeispiel 1: Die schüchterne Sachbearbeiterin	118
Fallbeispiel 2: Die Karenzvertretung	120
Fallbeispiel 3: Die fehlende Infusion	123
Fallbeispiel 4: Dicke Luft im Büro	126
Fallbeispiel 5: Die neue Software-Lösung	130

Fallbeispiel 6: Der falsche Name auf der Abrechnung	133
Fallbeispiel 7: Neue Besen kehren gut	136
Fallbeispiel 8: Ein Familienunternehmen	140
Fallbeispiel 9: „Zu alt?“	143
Fall 10: Ein kostbarer Mitarbeiter – ein Fall mit Langzeitfolgen	146

Kapitel 6: Ein Praxisvergleich zwischen Luftfahrt und Medizin: Wie wird hier Fehlerkultur gelebt? ..	149
Über Ähnlichkeiten in Medizin und Luftfahrt	150
Interviews	153
Literaturverzeichnis	161
Links	162