

Fehler Eins

Jann

2021

ISBN 978-3-8006-6697-3

Vahlen

schnell und portofrei erhältlich bei
beck-shop.de

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de steht für Kompetenz aus Tradition. Sie gründet auf über 250 Jahre juristische Fachbuch-Erfahrung durch die Verlage C.H.BECK und Franz Vahlen.

beck-shop.de hält Fachinformationen in allen gängigen Medienformaten bereit: über 12 Millionen Bücher, eBooks, Loseblattwerke, Zeitschriften, DVDs, Online-Datenbanken und Seminare. Besonders geschätzt wird beck-shop.de für sein umfassendes Spezialsortiment im Bereich Recht, Steuern und Wirtschaft mit rund 700.000 lieferbaren Fachbuchtiteln.

Jann
FEHLER EINS


beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

FEHLER EINS

Alles beginnt aus einem Grund


beck-shop.de
von
Eckhard Jahn
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Verlag Franz Vahlen München

Eckhard Jann ist Flugkapitän, Trainer, Berater und blickt auf 25 Jahre Erfahrung als leitender Sicherheitsmanager in der Luftfahrt zurück.

Er entwickelte vor über zehn Jahren den ersten und einzigen Unfalluntersucherlehrgang in der deutschen Luftfahrt und hat mittlerweile hunderte Sicherheitsmanager und Untersucher ausgebildet. Er ist außerdem renommierter Redner und hat auf diversen nationalen und internationalen Veranstaltungen Vorträge gehalten.

Disclaimer

Alle Beispiele sind wahrheitsgemäß dargestellt. Bekannte Vorfälle stammen ausschließlich aus öffentlich zugänglichen Quellen. Vertrauliche Berichte wurden so weit anonymisiert und verändert, dass weder Personen noch Unternehmen identifizierbar sind. Ähnlichkeiten wären zufällig und nicht beabsichtigt.

Es sind stets Personen männlichen, weiblichen, diversen Geschlechts gleichermaßen gemeint; aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird nur die männliche Form verwendet.

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

ISBN Print: 978 3 8006 6697 3

ISBN ePDF: 978 3 8006 6698 0

ISBN ePub: 978 3 8006 6699 7

© 2021 Verlag Franz Vahlen GmbH, Wilhelmstr. 9, 80801 München

Satz: Fotosatz Buck

Zweikirchener Str. 7, 84036 Kumhausen

Druck und Bindung: Westermann Druck Zwickau GmbH

Crimmitschauer Str. 43, 08058 Zwickau

Umschlaggestaltung: Ralph Zimmermann – Bureau Parapluie

Bildnachweis: © Dmitry_Guzhanin – depositphotos.com



Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier
(hergestellt aus chlorfrei gebleichtem Zellstoff)

Für Katrin


beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG



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

