

# Fehler Eins

Jann

2021

ISBN 978-3-8006-6697-3

Vahlen

schnell und portofrei erhältlich bei  
[beck-shop.de](http://beck-shop.de)

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](http://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](http://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](http://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

<b>1. Teil – Wie Unfälle entstehen</b> .....	11
<b>Kapitel 1 – Verkettung von Fehlern</b> .....	13
Die Challenger-Katastrophe. ....	13
Katastrophen. ....	16
Fehlerketten .....	17
Heinrich Pyramide .....	19
James Reason – Käsescheiben .....	23
Fehler Eins. ....	27
<b>Kapitel 2 – Akzeptanz von Risiken</b> .....	29
Gefahr vs. Risiko .....	30
Selbstbestimmte Risiken. ....	33
Fremdbestimmte Risiken .....	37
Risiko einschätzen .....	40
<b>Kapitel 3 – Fehlerarten</b> .....	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
<b>2. Teil – Warum wir Fehler machen</b> .....	65
<b>Kapitel 4 – Denkfehler</b> .....	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





<b>Kapitel 5 – Entscheidungen</b> .....	85
Emotio vs. Ratio .....	90
Verhaltensökonomik .....	92
Entscheidungsmüdigkeit (Decision Fatigue) .....	96
Entscheidungsprozesse .....	99
Entscheidungsprozesse im Vorstand .....	100
Das Boeing Desaster – B737 MAX .....	101
<b>Kapitel 6 – Fehler in Belastungssituationen</b> .....	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
<b>Kapitel 7 – Regeln einhalten</b> .....	123
Einhalten von Regeln .....	123
Dienst nach Vorschrift .....	126
ETTO-Prinzip: Efficiency Thoroughness Trade-Off .....	130
Practical Drift .....	135
Regeln im Straßenverkehr .....	136
<b>3. Teil – Umgang mit Fehlern</b> .....	143
<b>Kapitel 8 – Schuld und Buße</b> .....	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
<b>Kapitel 9 – Fehler bewerten</b> .....	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
<b>Kapitel 10 – Fehlerkultur</b> .....	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
<b>Kapitel 11 – Erfolgreiches Fehlermanagement</b> .....	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
<b>Danksagungen</b> .....	225

