



Inhalt

Vorwort	7
Einleitung	9
1 Das Unerwartete managen Was Unternehmen von High Reliability Organizations (HROs) lernen können	13
2 Das Erwartete – und das Unerwartete	37
3 Ein genauerer Blick auf Abläufe und warum Planen alles verschlimmern kann	65
4 Ein Assessment: Verfügen Sie über die Fähigkeiten, gesicherte Spitzenleistungen zu erbringen?	100
5 Die Organisationskultur und das Unerwartete	133
6 Ein achtsames Management	166
Anmerkungen	193
Über die Autoren	205
Register	207