

# JUSTCULTURE

**Objective fra ECIP- LCIP2008- 2012**

**SAF07-REG02**

**Establish national cooperation (through the setup of a forum) between ANSPs, investigators and airspace users for identifying remedial actions, and encourage 'just culture' during investigations.**

**Innmeldt til Eurocontrol i LCIP2008– 2012:**

**CAA-N planstomake this item part of the yearly "Flyope Forum", which is a national forum dealing with different aspects of interest to all organisations in the flying environment.**

**Planned 03-2006 Completed by 12-2008**



# JUSTCULTURE

Hva er "Just Culture"?

En av de fem komponentene som James Reason i 1997 identifiserte som nødvendige deler i begrepet "Safety Culture":

1. Informed Culture
2. Reporting Culture
3. Just Culture
4. Flexible Culture
5. Learning Culture



# JUSTCULTURE

## Informed culture

People are knowledgeable about the human, technical, organizational and environmental factors that determine the safety of the system as a whole.

## Reporting culture

People are prepared to report their errors and experiences

## Positive culture

## Flexible culture

People can adapt organizational processes when facing high temporary operations or certain kinds of danger, shifting from the conventional hierarchical mode to a flatter mode.

## Learning culture

People have the willingness and the competence to draw conclusions from safety information systems and the will to implement major reforms.

## Just culture

People are encouraged (even rewarded) for providing essential safety-related information. However, there is a clear line that differentiates between acceptable and unacceptable behaviour.

# JUSTCULTURE

EUROCONTROL definition of Just Culture:

A culture in which frontline operators or others are not punished for actions, omissions or decisions taken by them that are commensurate with their experience and training, but where gross negligence, wilful violations and destructive acts are not tolerated.

"A Just Culture enables a system allowing organisations to move beyond a culture of blame to an environment of shared data, enabling open and informed communication between all parties"

"The success of a Just Culture reporting and investigation scheme relies on trust supported by national law"

"ANSP management and staff need to establish and maintain mutual confidence and open communication"

- A key enabler in encouraging both mandatory and voluntary reporting is the awareness and adoption of the **Just Culture** concept – a priority activity for EUROCONTROL.



# JUSTCULTURE– SAFETYCULTURE

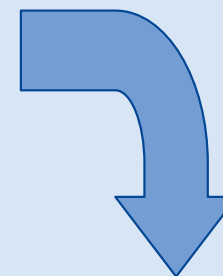
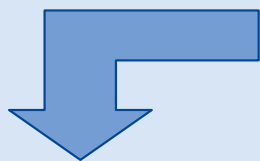
## ENENKELSAFETYCULTUREMODELL

- HvablirTRODD
- HvablirSAGT
- HvablirGJORT
- RESULTATET

# JUSTCULTURE– SAFETYCULTURE

## HvablrTRODD

- Ledelsen: tror at feil kan unngås
- Personellet: tror at ledelsen sier det de forventet å si

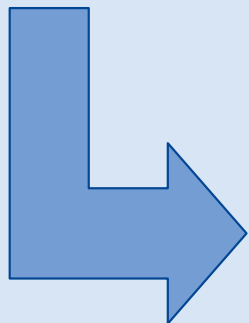


## HvablrSAGT

- Ledelsen: sier at personellet ikke skal bli straffet for å gjøre feil

## HvablrGJORT

- Ledelsen: gir personellet tilleggstrening
- Personellet: føler at de blir straffet for å gjøre feil



## RESULTATET

Mistillit til ledelsen

Underrapportering av hendelser

Ingen søkenettersystem feil eller hendelses-trender der som mellomlederne harsamme oppfatning som ledelsen

Ingen organisert læring av feil som er gjort

Ingen avdekking av trender

# JUSTCULTURE– SAFETYCULTURE

## HVASKAPERENDÅRLIGSIKKERHETSKULTUR?

*- Ledelsen og personellethar forskjellig syn på menneskelige feil, noe som ledertilmistillit og mangelfull rapportering*

	Ledelsen	Operativt personell
<b>Hvablirodd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menneskelige feil kan unngås ved å håndheve: ”duskalikkegjørefeil”!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitakersituasjonen så godt viker, men vier bare mennesker, og menneskegjørefeil</li> </ul>
<b>Hvablirosagt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vår kultur er å ikke fordeles skyld</li> </ul>	
<b>Hvablirogjort</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dersom personelleter skyldige hendelser kan de bli suspendert, pålagt tilleggstrening, eller gjennomgå andre regnedetiltak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personelletblir påtalt og ”straffet” dersom feil blir oppdaget</li> </ul>
<b>RESULTATET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mangelfull felles forståelse skaper mistillit og dermed mangelfull rapportering og muligheten til å lære av feil</li> </ul>	

# JUSTCULTURE– SAFETYCULTURE

**DERIMOT, HVAKANSKAPEENGODSIKKERHETSKULTUR?**

*- Opparbeidelse av en kultur med tillit*

*- Ledelse og personell har troen på rapportering av hendelser og stoler på hverandre for å lære av hendelser*

**Ledelsen**

**operativt personell**

<b>HvabliRTRODD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Både personell og ledelsen har troen på at alle hendelser rapporteres</li> <li>• Både personell og ledelse har en avden oppfatning at menneskelige feil forekommer, og at rapportering er en viktig forutsetning for læring og dermed forbedring av safety</li> </ul>	<b>Iserskal</b>
<b>HvabliRGJORT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledelsen straffer ikke rapportørene, destøttes derimot rapporten blir korrekt behandlet</li> <li>• Personell rapporterer hendelsen til nærmeste leder og hendelsen blir diskutert</li> </ul>	<b>og</b>
<b>RESULTATET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personell og ledelsen stoler på hverandre og dermed en JustCulture hvor hendelser blir rapportert</li> </ul>	<b>skapes</b>



# JUSTCULTURE– SAFETYCULTURE

## HVASKAPERENDÅRLIGSIKKERHETSKULTUR?

*- Ledelsen og personelle har forskjellige syn på meningsutveksling og diskusjoner med operativleder*

Ledelsen

Operativt personell

Hvablirodd	<ul style="list-style-type: none"><li>• Det eksisterer en "åpent" policy, men vi mangler midler til å gjennomføre dette</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Det er egentlig ikke "åpent". Ledelsen har ikke avsatt tid til å kunne reagere på forespørsler</li></ul>
Hvablirosagt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har en "åpent" policy!</li></ul>	
Hvablirogjort	<ul style="list-style-type: none"><li>• Det er andre mer viktige ting som har høyere prioritet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Det er ingen fysiske barrierer, men "åpent" oppleves ikke som et effektivt virkemiddel for kommunikasjon med de ansatte</li></ul>
RESULTATET		<ul style="list-style-type: none"><li>• Ansatte anser "åpent" policy som symbolsk og benytter den ikke</li></ul>

# JUSTCULTURE– SAFETYCULTURE

## DERIMOT- HVAKANSKAPEENGODSIKKERHETSKULTUR?

- *Fastsettelse av et meningsfylt utsagn*
- *Ledelse demonstrerer regelmessig ”commitment to safety”*

	Ledelsen	Operativt personell
<b>Hvablr TRODD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioritering av safety som hovedelement i organisasjonen</li> <li>• Dersom tjenesteleverandøren ikke sikrer safety som et førstevalg, vil det stå overfor alvorlige problemer</li> </ul>	
<b>Hvablr GJORT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enhetens sjef avslutter konsekvent alle interne brev og notater med fks ”better safe than sorry”. I tillegg støttes denne holdningen gjennom daglig fremferd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personellet husker mottoet og tar det alvorlig</li> </ul>
<b>RESULTATET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En felles kultur og sammenfallende holdning styrker felles mål og verdier. Personellet føler at det støttes av ledelsen og prioriterer safety framfor andre målsetninger</li> </ul>	<p>es mål når de</p>



# JUSTCULTURE

Å oppnå "JustCulture" omhandlertresentralespørsmål:

1. *Hvem er det i staten, hostjenesteleverandøren eller isamfunnets omskal fastsette grenselinjen mellom akseptabel og uakseptabel oppførsel?*
2. *På hvilken måte skal rollen som ekspertiseutøvers vedrørende å bedømme hva som er akseptabel og uakseptabel oppførsel?*
3. *På hvilken måte skal sikkerhetsdatabeskyttelse mot juridisk inngrep?*  
*(enten sikkerhetsdata fra hendelser intern hos tjenesteleverandøren eller sikkerhetsdata som fremkommer underulykke- og hendelse undersøkelser)*

# JUSTCULTURE

Styrende krav om rapportering:

ICAO

Chicago Convention – Article 26

Annex 13: Aircraft Accident and Incident Investigation

European Community

Directive 94/56/EC on the investigation of civil aviation accidents and incidents

Directive 2003/42/EC on occurrence reporting in civil aviation  
(2 IRs under behandling i SD, CR 1321/2007 om sentralt data lager og 1330/2007 om spredning av data)

EUROCONTROL

ESARR 2

**BSLA 1-3**

# JUSTCULTURE

## ESP– European Safety Programme Activity Field 2– Incident Reporting and Data Sharing

- Guidance material on how to establish an incident data collection and analysis system/process within a just culture environment
- Awareness material/Safety publications such as HINDSI GHT publication, promotion of lessons learned through SA Forum, Safety Warning Messages etc.
- Guidance material on how to interface with judicial systems and legislators
- Guidance material on how to interface with media
- Customised ‘Just Culture’ Workshops within a broad awareness campaign  
EUROCONTROL function for ATM safety data analysis
- Training activities

# JUSTCULTURE

**ESARR2AdvisoryMaterial  
EAM2/GUI6**

**Establishmentof“JustCulture” principlesinATM  
SafetyData reportingandassessment**

[www.eurocontrol.int/safesky](http://www.eurocontrol.int/safesky):

SEP-06:

**SAFETYDOMAINUNDERSTANDINGSAFETYCULTUREINAIR  
TRAFFICMANAGEMENT  
SAFETYCULTURESURVEY**

NOV-06:

**Safety,SecurityandHumanFactors BusinessDivision (DAP /SSH)**  
*Understanding SafetyCulture inAirTraffic Management*

# JUSTCULTURE

## Hvanå?

I henhold til ECIP Objective SAF07REG02 ønsker Luftfartstilsynet at det blir tatt initiativ til at Avinor og øvrige tjenesteleverandører av flysikringstjenester, Statens Havarikommission for Transport, Forsvaret og sivile brukere av luftrommet etablerer et forum for hvor formålet skal være å identifisere, analysere og gjennomføre tiltak som kan bidra til at rapporteringsviljen høynes og Just Culture blir en naturlig del av det norske luftfartsmiljøet.

Hvordan ser luftfartsmiljøet for seg at dette kan/skal gjennomføres?

- Brev til største aktører
- AIC?
- Workshop / samlinger, i regi av hvem?
- Link på LT [www.luftfartstilsynet.no](http://www.luftfartstilsynet.no) ?



# JUSTCULTURE

## SAF07-REG02

Establish national cooperation (through the setup of a forum) between ANSPs, investigators and airspace users for identifying remedial actions, and encourage 'just culture' during an investigation processes.

um)  
entifying  
II



# JUSTCULTURE



**og avklaringer:**

**flysikringsinspektør Jan E. Mossin**

**Luftfartstilsynet**

**Tlf. 98261783**

**e-mail: [jem@caa.no](mailto:jem@caa.no)**