

# Fehlerkultur im Österreichischen Bundesheer

## Managing Human Errors in the Austrian Armed Forces

Michael Mikas & Maria-Isabel Thun-Hohenstein

### Themenschwerpunkt Luftfahrtpsychologie

#### Zusammenfassung

*Der bestrafungsfreie Umgang mit Fehlleistungen und die Akzeptanz von menschlichen Fehlern gelten als die Grundsäulen der Unfallvermeidung in Einsatzorganisationen, vor allem wenn sie immer wieder zwischen Regulär- und Einsatzbetrieb hin und her wechseln müssen. Am Beispiel der Luftstreitkräfte des Österreichischen Bundesheeres soll dargestellt werden, wie ein derartiger Betrieb gestaltet werden kann und welche Analyse als Grundlage der Einschätzung des Risikos in einer sogenannten High-Reliability-Organisation dienen kann. Es soll dabei auch klar werden, dass die dargestellten Maßnahmen zu einem großen Teil in das Tätigkeitsfeld der angewandten Psychologie fallen. PsychologInnen sollen ihre in der Ausbildung erworbenen Kompetenzen in der dargestellten Analyse und die Etablierung einer fehlerverzeihenden Sicherheitskultur als Spezialgebiet der Psychologie erkennen.*

#### Abstract

*Human Factors and Resilience Engineering are well known concepts within the aviation industry, which are crucial to improving system safety. Usually, the research concerning these models is neither seen as a domain of the social sciences nor of psychology as a whole. This article wants to outline psychology as the leading discipline in this area, using the Austrian Airforce as an example. It is shown that only an interdisciplinary onset between several sciences can achieve the goal of improving safety standards to match today's ever increasing demands. Additionally, it is emphasized that institutes for psychology should draw more attention to the Human Factors as a special discipline by conducting further research in this area.*

Laut ObstdhmfD Mag. Langer (2014, 2015) sollte das Verhältnis der RekrutInnen und des Kaders zur Institution des Österreichischen Bundesheeres von wechselseitigen Werten des Vertrauens, Respekt und Wertschätzung getragen sein. Ein solches Verhältnis versteht sich als das Gegenteil einer „blame-culture“, in der es darum geht, Schuldige zu suchen und diese zu exponieren. Rakowsky (2015) ergänzt, dass dies durch Vertrauen in die direkten Vorgesetzten sowie in die militärische und politische Führung und deren Qualität erreicht wird. Der Umgang mit Fehlern ist dabei ein Themenbereich, welcher viele Emotionen hervorruft. Eigene Schwächen und Fehler einzugestehen, diese offen zu kommunizieren sowie Rat zu suchen und anzunehmen, erfordert Mut und wird von Dengg (2009) oftmals als besondere Herausforderung wahrgenommen.

Langer (2014) sowie Hauska, Jeschonek & Penz (2016) betonen, dass eine positive Fehlerkultur ein wesentlicher Bestandteil jeder Betriebskultur ist. Um beständiges Lernen und die Entwicklung der Organisation zu gewährleisten, muss eine solche Kultur vom Management vorgelebt werden. Werden Schwächen als Chancen für Weiterentwicklung und Verbesserung gesehen, kann dies die Motivation der MitarbeiterInnen signifikant steigern, ebenso können andere positive Entwicklungen wie Innovationen etc. gefördert werden. Werden Fehler hingegen der Persönlichkeit der Betroffenen zugeschrieben, wird genau das Gegenteil erzeugt.

Eine Fehlerkultur muss aber – so wie eine Konfliktkultur – erst entstehen, sie kann nicht angeordnet werden. Das Bewusstsein, dass Fehler zu etwas gut sein können und als Möglichkeit der Veränderung und Weiterentwicklung gesehen werden, gilt es zu fördern (Hauska, Jeschonek & Penz, 2016). Des Weiteren betont Rakowsky (2015) ein Betriebsklima der Wertschätzung und des Vertrauens als von großer Bedeutung für eine konstruktive Fehlerkultur.

Dass dem Österreichischen Bundesheer eine solche Fehlerkultur wichtig ist, demonstrieren Hauska, Jeschonek & Penz (2016) an dem im Jahr 2013 eingeführten