

# Fehlerkultur leben und sich selbst verbessern

**Der VSPB-Innovationspreis 2018 geht ins Tessin. In seiner Diplomarbeit behandelt Rosario Lazzaro die Fehlerkultur bei der Polizei. Im Interview erklärt er, wieso die Polizei eine Qualitäts- und Imageverbesserung erfährt, wenn sie zu gemachten Fehlern steht und wieso er auf die Unterstützung seines Kommandos bei seiner Diplomarbeit angewiesen war.**

TEXT: MICHELLE GUILFOYLE; FOTO: KURT GRAF

*Erstmals herzliche Gratulation zur bestandenen HFP und der Auszeichnung des Innovationspreises.*

*Haben Sie erwartet, diesen Preis zu gewinnen?*

Danke. Nein, ich habe dies überhaupt nicht erwartet. Es war mir bewusst, dass mein Thema für die Polizei sicher neu war, aber ich dachte nicht, dass ich bei all den präsentierten Themen gewinnen würde.

*Was bedeutet diese Auszeichnung für Sie persönlich?*

Eindeutig eine grosse persönliche Genugtuung, auf die ich stolz bin, und eine Belohnung für meinen Einsatz.

*Mit welcher Thematik haben Sie sich in Ihrer Diplomarbeit auseinandergesetzt?*

«Fehlerkultur bei der Polizei» unter dem Motto «Meldung ohne Angst hilft uns, uns zu verbessern.» Das vorgeschlagene System geht im Kern von der spontanen Signalisierung von Fehlern aus, die dann vom verantwortlichen Personal analysiert werden, und das dann nötige Massnahmen einleitet, um die Wiederholung von Fehlern zu vermeiden. Aber das System dient auch einfach der Übermittlung von Verbesserungsvorschlägen und anderem mehr. Meiner Meinung nach muss polizeintern ein Dienst für Qualitätssicherung geschaffen werden, damit mein Vorschlag funktionieren kann. Tatsächlich braucht es eine entsprechende Struktur und ein spezifisches Vorgehen. In Bezug auf das Personal braucht es dazu einzig einen neuen Verantwortlichen des Dienstes für Qualitätssicherung.

Von grundlegender Wichtigkeit ist das Einverständnis der Polizeidirektion, das Projekt zu unterstützen und vor allem sich zu verpflichten, eine Deklaration der «Nicht-Strafbarkeit» zu unterzeichnen für kleinere spontan gemeldete Fehler. Ausserdem braucht es eine klare, transparente Information der Mitarbeiter zum Projekt/Konzept und eine spezielle Ausbildung für das ganze Personal.

Die Fehlerkultur bei der Polizei hat zum Ziel, eine neue Arbeitsmethode zu fördern, ohne die Angst vor Fehlern und davor, für kleine Nachlässigkeiten bestraft zu werden. Damit wird für ein angenehmeres Arbeitsklima gesorgt, man kann in Konfliktsituationen und auf Verbesserungsvorschläge des Personals besser reagieren. Das verbessert die Qualität der Polizeiarbeit und schliesslich das Polizei-Image.

Aber für weitere Details möchte ich die interessierten Personen auffordern, meine Diplomarbeit zu lesen in der Hoffnung, dass die Polizeikorps dieses Arbeitssystem übernehmen.

*Was war der Grund, dass Sie sich für diese Thematik entschieden haben?*

Während einer Diskussion mit einem Experten für Sicherheit und Qualität des Kantonsspitals hatte ich erfahren, dass dort die Fehlerkultur vor mehreren Jahren mit grossem Erfolg eingeführt worden war. Deshalb dachte ich mir, dass dieses System auch für die Polizei nützlich sein könnte, da es dort nichts Vergleichbares gab.

*Wie haben sie die Diplomarbeit in Angriff genommen?*

Ich musste zuerst Informationen zur Funktionsweise suchen, denn für mich war das Thema komplett neu. Zusätzlich zur Materialsuche wandte ich mich an Experten, die die Fehlerkultur als fundamentalen Bestandteil der Betriebskultur sehen. Ich konnte einen Swiss-Piloten interviewen, der auch für die Flugsicherheit tätig war, und mit der kantonalen Verantwortlichen des Sicherheitsdienstes des Kantonsspitals sprechen. Dies war grundlegend, um die Funktionsweise dieses Systems zu begreifen und es auf die Polizei zu übertragen.

*Welche Erfahrungen haben Sie während Ihrer Diplomarbeit gemacht, die Ihnen geblieben sind?*

Es gab viele Erfahrungen, die alle sehr interessant waren. Im Allgemeinen kann ich sagen, dass ich durch die Komplexität der Tätigkeiten rund um dieses Projekt sehr viel lernen konnte, und dass es mich dazu gezwungen hat, mich an allen Fronten gut zu organisieren.

*Was war Ihre grösste Herausforderung?*

Die nötige Zeit zu finden, diese wichtige Arbeit fertigzustellen, ohne dabei meine Pflichten zu vernachlässigen, sei es im beruflichen oder privaten Bereich.

*Welche Unterstützung haben Sie von Ihrem Korps erfahren?*

Zuerst musste ich meinen Arbeitgeber darauf hinweisen, dass meine Tätigkeit als Vorsteher des Hauptpostens der Gendarmerie in Locarno mit Ausbildungsaufgaben (Ausbildner der bürgernahen Polizei) personell sowohl im Büro als auch in den anderen Bereichen angepasst werden musste. Glücklicherweise wurde der Anpassung stattgegeben, denn sonst hätte ich ernsthafte Probleme gehabt, mein Projekt zu Ende zu führen.

*Wie wichtig war Ihnen die Unterstützung Ihres Korps?*

Sie ist sehr wichtig, ich glaube, dass jedermann je nach Amt, das er bei der Polizei innehat, seine Grenzen erkennen muss

**VSPB  
FSFP**  
INNOVATIONSPREIS  
PRIX À L'INNOVATION  
PREMIO ALL'INNOVAZIONE  
2018

(und die Arbeit macht sie einem deutlich klar!), um nicht ein Burnout zu riskieren und um Unterstützung zu bekommen, die es möglich macht, diese Arbeit durchzuführen.

*Was ist das Wichtigste, was Sie aus Ihrer Diplomarbeit mitgenommen haben?*

Wenn man denkt, man sei nun in der Lage, seine Zeit einzuteilen und zu delegieren, dann merkt man, dass man es noch besser machen kann!

Diese Erfahrung hat mir auch ermöglicht zu verstehen, was es heisst, «seine Komfortzone zu verlassen», um weiterhin effizient zu bleiben und sich zu verbessern, wie im Sport. So war ich für eine lange Zeitspanne ausserhalb meiner Komfortzone, aber glücklicherweise konnte ich gut mit meinen diversen Aufgaben und dem unvermeidlichen Stress umgehen.

*Was würden Sie Ihren Berufskolleginnen und -kollegen raten?*

Ich würde vor allem sagen, dass alle, die beschlossen haben, diese höhere Berufsprüfung abzulegen, sei es aus einer persönlichen Entscheidung oder wegen dem Amt, das sie innehaben, grosses Glück haben. So bin ich der Meinung, dass alle höheren Kader eine solche Arbeit ablegen müssten, sie ist für die berufliche und persönliche Entwicklung wichtig.

Mein Rat wäre, das Delegieren zu lernen und nicht angesichts der ersten Hindernisse aufzugeben. Viel Glück! ■



Der VSPB-Vizepräsident übergibt den Innovationspreis an Rosario Lazzaro.