

# Ærlighet varer lengst?

Om sikkerhetskultur og flystyrter



# Kort om meg



## KORT

Marianne Hove Solberg  
CISO SpareBank1 SMN

Reise- og mat- og  
morgenglad trønder!



## UTDANNING

Sivilingeniør  
kommunikasjonsteknologi  
NTNU Trondheim –  
utvekslingsår i Sør-Korea



## JOBB OSLO

Transcendent Group  
EY  
Sopra Steria



## LIVET SKJER

Flyttefot med familien  
fra Oslo til Trondheim



## JOBB TRONDHEIM

Hemit  
SpareBank1 SMN

# Fra IT-sikkerhet til helhetlig informasjonssikkerhet

Organisasjon og prosesser



Teknologi



Mennesker og kultur

*«Sikkerhetskultur er summen av de ansattes kunnskap, motivasjon, holdninger og adferd som kommer til uttrykk gjennom virksomhetens totale sikkerhetsatferd»*

En reise med Korean Air

## 한글

Historisk dyp respekt for autoriteter, vises bla. gjennom språket



### Korean Air

Sør-Koreansk flyselskap etablert i 1969, flyr med det koreanske flagget



### Ulykker

17 alvorlige ulykker mellom 1970-1999. Et av verdens verste flyselskaper...



### Nede for telling

Dårlig rykte, landets troverdighet står på spill...



### SkyTeam Alliance

I dag: Korean Air i Sky Team, topp 20 i verden målt i passasjerer

# Teamarbeid og kommunikasjon

En ulykke skjer fordi *mange feil gjort på rad*  
akkumulerer til katastrofe...

...de feilene som til slutt forårsaker ulykker er  
relatert til *teamarbeid og kommunikasjon*.



## Hvordan man jobber med teamarbeid eller kommunikasjon kommer an på kulturen:

- Hva slags språk brukes? (stamme-språk som hindrer effektiv kommunikasjon?)
- Hvordan kommuniseres og (videre)formidles informasjon?
- Er vi trygge nok til å kommunisere det vi faktisk mener og dele åpent?
- Hvem kommuniserer med hvem i virksomheten?
- Hvem tar hvilke avgjørelser, basert på hvilken informasjon?

Det handler om kultur

**«...opplæringen i å lære seg og si fra og være tydelig i kommunikasjonen har like mye skylden for at antallet flyulykker har gått kraftig ned de seneste årene som noe annet tiltak.»**

...kan det samme bli sant for informasjonssikkerhetshendelser fremover?



## Dårlig læringskultur

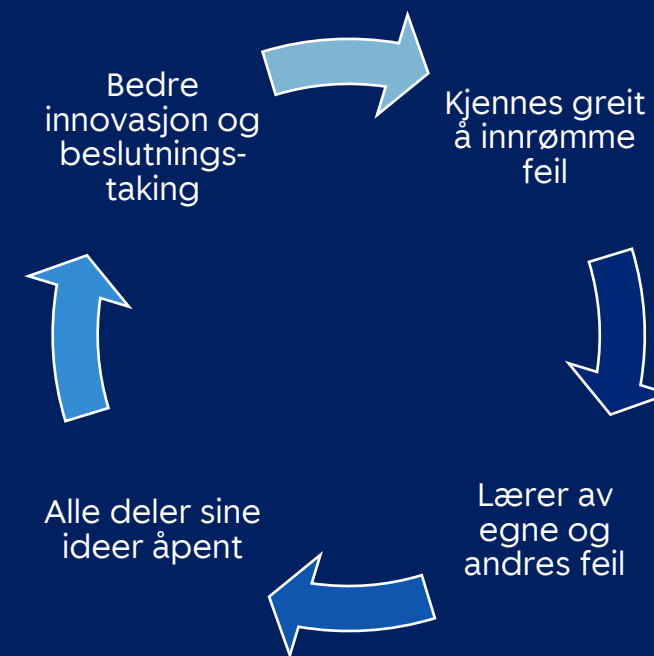


# Psykologisk trygghet

...og si-fra-kultur



## God læringskultur



# Hvordan etablere psykologisk trygghet?



## Trenger vi det da?

Før man kan gjøre tiltak, må man etablere et behov og noen mål med arbeidet! Fokus på at vi skal være åpne for innspill og tilbakemeldinger, nysgjerrige, osv.



## Bli kjent!

Det er enklere både å gi og motta forbedringsforslag, tips, råd, og innrømme feil ovenfor de vi kjenner godt.



## Avvikssystemet – ikke ett system

For å etablere psykologisk trygghet bør ansatte kunne gi tilbakemeldinger på en metode de er komfortable med. På e-post, i avvikssystemet, ansikt-til-ansikt, chat osv. Vi må utvide verktøykassen vår når det kommer til avviks- og forbedringsforslag!

## Sikkerhetsteamet undersøkte hvor lett det var å hacke oljefondssjefen: – Jeg er ganske maksimalt paranoid

Kort tid etter at Nicolai Tangen begynte i jobben som sjef for Oljefondet, testet sikkerhetsteamet hvor lett det ville være å hacke ham. Det tok ikke lang tid før de fikk full kontroll over maskinen hans.



## Gå foran

Ingen liker å gjøre feil, men som leder kan man gjøre det mindre flaut og vondt for ansatte ved å selv innrømme feil man har gjort i karrieren, og hvordan dette ga lærdom. Vær sårbar, vis svakheter, gå foran.



Ærlighet varer lengst...

**... fordi det gir oss muligheter til å bli bedre der vi tidligere kanskje ikke visste at vi trengte å bli bedre.**



## Key takeaways



1

### Kultur – en del av helhetssikringen

*De ansattes kunnskap, motivasjon, holdninger og atferd*



2

### Modningsreise

*Dette vil ta tid...og det er ok.*



4

### Psykologisk trygghet

*Selv de beste gjør feil...*



3

### Kommunikasjon!!

*Hva og hvordan vi kommuniserer er viktig.*



5

### Feire

*En mulighet til å forbedre oss!  
WOHOO!!*

# Takk for meg!



## Marianne Hove Solberg



 [mariannehovesolberg](#)

 [marianne.solberg@smn.no](mailto:marianne.solberg@smn.no)