



SBB CFF FFS

# «Qualitätscheck Kommunikation»

Info 01/2020 zur Qualität der  
sicherheitsrelevanten Telefon-  
gespräche in der Verkehrssteuerung



# Agenda.

1. Ausgangslage
2. Ein paar Statistiken vorweg
3. Was bereits gut läuft
4. Was wir im Auge behalten müssen

# 1. Ausgangslage.

- I-SQU-SI analysiert auf Basis der I-50094 sicherheitsrelevante Telefongespräche in der Verkehrssteuerung, um positive Aspekte der Kommunikation beispielhaft vorstellen und vor negativen Trends gezielt und rechtzeitig warnen zu können.
- Geschulte Kolleg(inn)en der SQU-Regionen werten monatlich ca. 1h aufgezeichnete Gesprächsinhalte hinsichtlich der Kriterien gemäss FDV 300.3, I-30111 und I-32125 standardisiert aus.
- Der strukturierte Auswerteprozess stellt sicher, dass eine Vielzahl unterschiedlicher Sicherheitsfunktionen in allen SQU-Regionen einbezogen wird.
- I-SQU-SI erstellt auf Basis der regionalen Auswertungen dreimal jährlich Zusammenfassungen, welche allen involvierten Funktionsgruppen zur Verfügung gestellt sowie für Schulungszwecke genutzt werden.

# 1. Ausgangslage.

- Diese Zusammenfassung dient ausschliesslich der Verbesserung der Sicherheit durch klare, professionelle Kommunikation sicherheitsrelevanter Informationen durch SBB-interne und -externe Sicherheitsfunktionen.
- Im Rahmen der Auswertungen werden personenbezogene (z.B. Name, OE/Firma, Alter, Geschlecht) bzw. ortsbezogene Daten (z.B. BZ-Sektoren, Baustellenorte) weder erfasst, noch ausgewertet oder weitergegeben.
- Es ist sichergestellt, dass weder das SQU-interne Auswertungsprotokoll, noch allfällige Transkripte der Gespräche Rückschlüsse auf konkrete Personen und/oder Orte ermöglichen.

## 2. Ein paar Statistiken vorweg.



Gespräche aus den Betriebsregionen

- Ost (30)
- Mitte (32)
- West (--)
- Süd (30)



Gespräche der Fdl (84) mit

- Lokführern (28)
- Rangierleitern (20)
- Sicherheitschefs / Arbeitsstellenkoordinatoren (31)
- weiteren (13)



- 92 Gespräche total, davon
- *65 unproblematisch*
- *27 problematisch, davon*
- *3 eigentlich meldepflichtig*
- 1h 57min total
- $\emptyset$  1min 15sek
- vormittags (33)
- nachmittags (13)
- abends (28)
- nachts (18)



### 3. Was bereits gut läuft.

#### → **korrekte Sprachwahl**

- Beispiel: Im Tessin wird vornehmlich Italienisch gesprochen.

#### → **Nachfragen und klären**

- Beispiel: Bei unklaren Äusserungen wird nachgefragt und geklärt.

#### → **Ausreden lassen**

- Beispiel: Wechselseitiges Sprechen verbessert die Gesprächsstruktur.

#### → **Bestimmungen für Offenrufe werden eingehalten**

- Beispiel: «Lf XY, von Fahrdienst XY antworten»

## 4. Was wir im Auge behalten müssen.

### → **Anmeldeinformationen (betrifft alle Funktionen)**

- Beispiel: Rufname und Identifikation waren bei einem Drittel der Stichprobe nicht eindeutig, z.B. Funktion, Standort.

### → **unklare Äusserungen im Gespräch (v.a. Lf und SC)**

- Beispiel: Bei knapp der Hälfte der SC und einem Drittel der Lf der Stichprobe gab es unklare Äusserungen bzgl. Anliegen, Position und/oder weiterer sicherheitsrelevanter Informationen.

### → **Verlangen der Sperrung der korrekten Elemente (v.a. SC)**

- Beispiel: Es wurden wiederholt falsche Sperrungen verlangt, der Gesprächspartner hat es aber rechtzeitig bemerkt.

## 4. Was wir im Auge behalten müssen.

### → Kommunikation im Störfall (betrifft alle Funktionen)

- Beispiel: Bei ausserordentlichen Ereignissen (z.B. Personenunfällen) geraten die handelnden Personen oft unter Druck und es unterlaufen ihnen Fehler.
- Bei der Ausbildung sollten solche Situationen stärker geübt werden.





**SBB CFF FFS**

**Danke für euren Beitrag zur  
Sicherheit bei der SBB.**