

Hva ble sagt? Hva høres? Utfordringer ved kommunikasjon over samband

Tor Ole Aasen

*Beredskapsrådgiver og TETRA ansvarlig
Oslo T-banedrift*

ESRA seminar 22. september
2011z



Før: du snakker, hvem lytter?

NÅ: hva sier jeg, hva hører de?

Det kommer an på ørene som hører
Streng mor I Odalen



Kommunikasjon på radio

Utfordringer

Mister kroppsspråk.

Kommunikasjonens virkemidler

1. Kroppsspråk
2. Stemme
3. Ordene (utgjør kun 7 % avkommunikasjonen)



Kommunikasjon på radio

Utfordringer

- Stemmeleie (måten ting blir sagt på, tonefall) *Bestem dère _ bestemdere.*
Virker ikke interessert, derfor melder jeg ikke
- Underforståtte meninger. (Historisk og faglig betinget)
 - Du har tillatelse til å bryte ATP (*maks hastighet og sikt*)
 - Kjør i kryp
 - Gangfart påkreves
 - Du skylder meg 10 øre (Uttrykk i Odalen)

HVORDAN

Hvilke premisser må på plass?

Utstyr

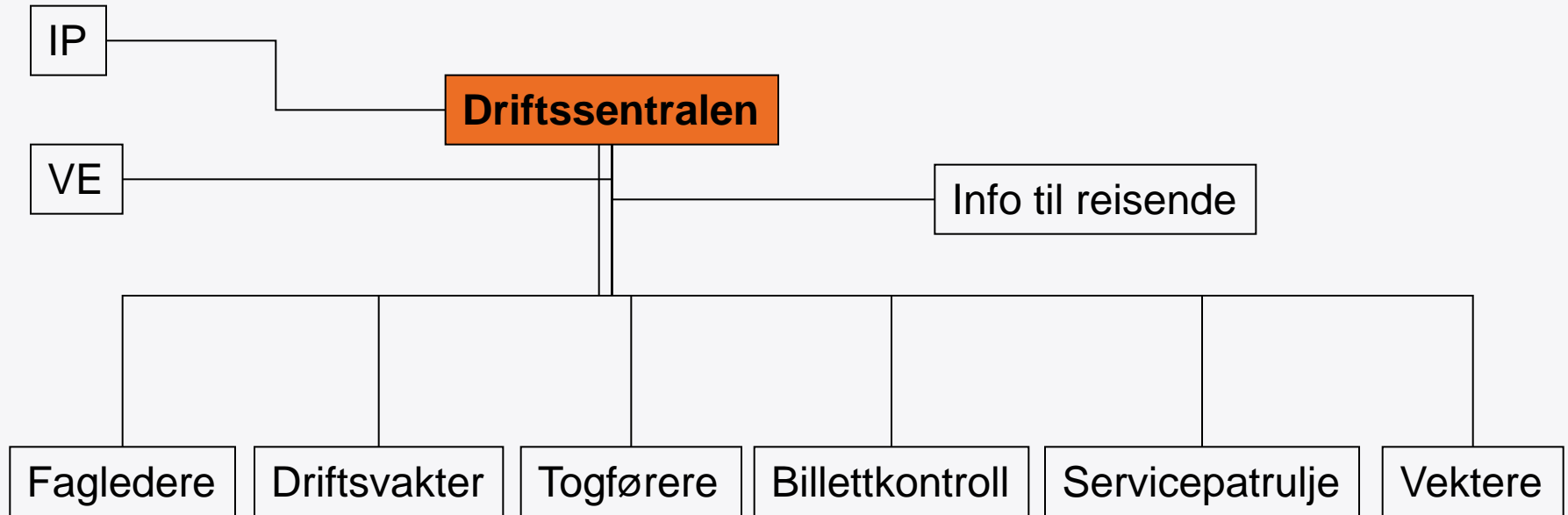
Opplæring

Samspillet Trafikkleder T-bane (TLT) mot andre. (SiS)



Sambandskommunikasjon i OTD

Sambandsdiagram



Hva sendes meldingen over?

Alle former for samband har den svakheten at det vil være varierende forhold for sending og mottak så lenge det kommuniseres med en som er i bevegelse.

- Svake signaler gir hakkete kommunikasjon. Vanskelig å lese (høre)
- Blikkbokseffekt/Donald-stemme
- Varierende stemmestyrke (ikke svare med enstavelsesord pga) Ja/Nei
- Kapasitet på nettet / oppkoblingstid



Kunnskap om sambandsmiddel samt holdninger til regler?

- Kunnskap om bruk av samband (avstand til mikrofon, oppkoblingstid osv)
 - Vanligste feil; for nær mikrofonen
- Lokale innstillinger av radio (oppkallsignal, lydnivå)
- Prioriterte meldinger (ILMELDING verbal kontra teknisk)



Sikker kommunikasjon

- Korte og presise setninger.

Tog 203.

Mellom Grønland og Tøyen

Røykutvikling.

4.vogn

Står ved nødutgang F.



Holdning til reglene

Respekt for rutiner i forhold til

- Bruk av fonisk alfabet (det fonetiske alfabet)
- Korte meldinger
- Sambandsrutiner (hva skal sendes, hva skal ikke sendes)
- Radioinnstillinger



Utfordringer ved kommunikasjon på samband

- Mange fremmedspråklige førere Annerledes lyder. Spansk G
- Slår om oss med uttrykk Tar det på hælen/ha is i magen
- Skandinaviske språk
- Dialekter og uttrykk Oppegående, veitung.
- Norsk i endring Jallahnorsk, kj-lyden endres til sj osv
- Stor bruk av stammespråk/faguttrykk Kjøre i kryp
- Stressende situasjoner Finne ord, huske begrep, morsmål



Skandinaviske språk

- Dansk, Svensk, Finsksvensk. **Fornorsking**

Mottaker av melding har innvandrerbakgrunn



Dialekter

- Jeg er klar (er en klar trønder klar for innsats)?
- Hælvjtjau meter igjen til butten
- Snagar på mikken (esta) Skjult betydning



Norsk i endring

- Yngre snakker fort
- Endrer på tonefall
- Endrer lyder



Mange fremmedspråklige førere.

Mange år i landet

- Større grupper innvandrere fra samme land/språk blant kollegaene og mindre integrering med norskspråklige i pauser/fritid.
- **Normalt å ty til morsmålet når en havner i stressede situasjoner.**

Fanges opp på beredskapskurs

Stor bruk av stammespråk/faguttrykk.

Turnover førere gir lite kontinuitet i
Stammespråkbruken internt.

Uttrykk som er særskilt for T-banen,
men som den enkelte ikke har noe språklig forhold
til. Tilrådd



Skifte mellom stamme- og normalspråk

- Samtale fører - Driftssentral på stammespråk.
- Skifte til informasjon til de reisende hvor stammespråk ikke må benyttes.



Skifte mellom toveis og enveis kommunikasjon

- I samtale med Driftssentralen, toveis.
- Ved informasjon til reisende, enveis.
- Multikulturelle reisende. Dialekt et problem. Nå må dokka gå av toget



Driftsreglement

Styrt kommunikasjon

(driftskommunikasjon og ordre)

sikkerhetskritisk kommunikasjon = ordre

- Passering stopp (ordre)
- Råd fra politiet (ordre)
- Bestemte uttrykk for stedsangivelse



7.2. Spor

På dobbeltspor angis sporene med ved å oppgi stasjoner/driftssteder i rekkefølge på høyre spor (eksempel: *Spor Nationaltheatret-Majorstuen* og *spor Majorstuen-Nationaltheatret*).

Alternativt for dobbeltspor utenom Ringbanen angis sporene som:

- *Inngående spor (spor mot sentrum)* = høyre spor i retning Stortinget
- *Utgående spor (spor fra sentrum)* = venstre spor i retning Stortinget

Alternativt for Ringbanen angis sporene som:

- *Ytre spor* = høyre spor Carl Berners plass-Ullevål stadion
- *Indre spor* = høyre spor Ullevål stadion-Carl Berners plass

7.3. Retninger

- *Mot vest* eller *vestgående* = retning Kolsås, Østerås, Frognerseteren, Sognsvann eller Ringen via Ullevål stadion.
- *Mot øst* eller *østgående* = retning Bergkrystallen, Mortensrud, Ellingsrudåsen, Vestli eller Ringen via Carl Berners plass.

Hvor slurver vi?

Flere benevnelser på samme ting.

Opprydning i beredskapskulturen:

Plattformbenevnelse:

Jeg står på:

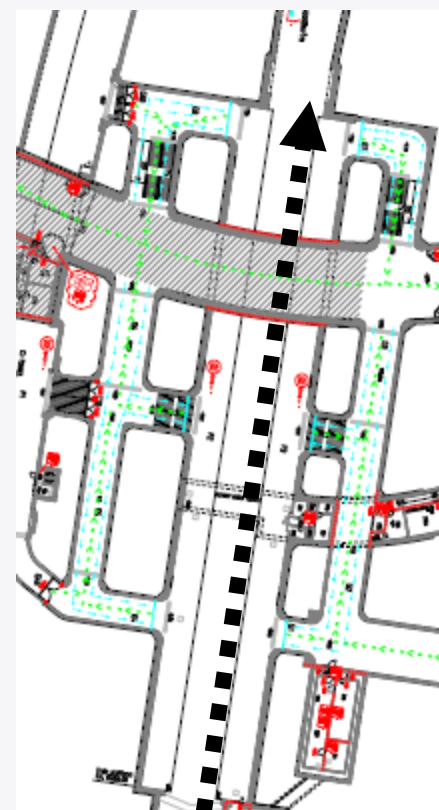
Oppgående

Utgående

Vestgående

Ytre spor

P2.



Driftsreglement og rutiner

- ILMELDING
- Radioproedyre: Si ILMELDING x 2 kontra rød knapp på radio.

Konsekvens

- Restriktiv til krav om teknisk ILMELDING
- Fører glemmer
- Teknikken feiler usynlig



Kritisk hendelse

Driftssentral - innsatsmannskaper

- TLT - tog
- Driftssentral – Kunde
- Vektore (eksterne uten krav til språk)
- Kundeavdeling (fra intern til DRS)
- Nødetater
- Fagleder
- Info til kunder (forskjellig "språk")
- Beredskapsgrupper



Hvordan sikres T-banens kommunikasjon

TILTAK

- Mange fremmedspråklige førere. Krav til norsk. Norsk kurs. Krav til norsk som samtalespråk (for enkelte også i pausene).
- Stor bruk av stammespråk/faguttrykk. Klare lister over begrep. Fjerning av ulike benevnelser på samme ting
- Sambandsmidler som er laget for europeisk tonefall. Mye trening i riktig bruk av sambandsmiddel, trening i tonefall, faste setninger
- Stressende situasjoner. Beredskap med trening i faste uttrykk, stor vektlegging av kommunikasjonen i beredskapstreninger/ øvelser i simulator



SAMBANDSUTSTYR

Europeisk standardiserte sambandsmidler
Kompenseres for ved stemmebrukstrening.

Mikrofon: *Gå opp, i hvert fal ikke ned i slutten av setningen. (som om du stiller spørsmål)*



Stressmestringsøvelse

- Snakk sakte
- Ordre
- Konsonanter: Jèg hàr makt/ jeg har makt



Kommunikasjon

ESRA

TILTAK

- Varierende dekningsforhold. Kunnskap om å lese feilmeldinger i radio og benytte sambandet riktig (radiokurs)
- Skifte mellom stammespråk og normalspråk. Redusere stammespråk i opplæring der dette ikke er høyst nødvendig. (K-i førerromstablået)

På alle beredskapskurs for førere likestilles kommunikasjonsdelen med de øvrige beredskapsdelene.

KOMMUNIKASJON FOKUSOMRÅDE



Grunnregel

Ha alltid fokus på hvem du snakker til.



TAKK FOR MEG

*Vennligst informer troppene snarest om at
all kommunikasjon har brutt sammen!*

Ashleigh Ellwood Brilliant

TS-I0008 Operasjonelle tiltak ved sikkerhetsfeil i driften

