



Jernbaneverket

Effektive menneskelige barrierer gjennom utvikling av ikke-tekniske ferdigheter

SJT sikkerhetsseminar 15. oktober 2013

Lars Ola Bækkevold

**Sikkerhets- og kvalitetssjef
Trafikk og marked, Jernbaneverket**



Jernbaneverket



Foto: Erikson, H. A. Norsk Jernbanemuseum, Jernbaneverket



Oslo, den 15 septbr. 1948.

Meddelelser
fra
Hovedstyret.

Nr. 35 (j.-nr.

De i de
overordentlig
tjenesten. J
iaktas n ø
at selv mind
kan være år

Videre
er skriftlige
eller skrift.

Om si
«Etliver
og med omh
fattes av de

Foruten
nøye oppm
fattes riktig

Videre
skje på en
daget og rel

Arbeids
holdes nøye
bøker m. v.
angivelser o
aktighet i o

Det kr
Det er ikke
uriktig. De
angir hva so
tid og av h

Det ka
avhengig av

Meddelelser fra Hovedstyret Oslo, 15. september 1948

«De i den senere tid inntrufne ulykker på Statsbanene viser hvor overordentlig viktig det er at det vises **nøyaktighet** i sikkerhetstjenesten»

«Det er i det hele tatt bare ved **nøyaktighet** i ord og handling at misforståelser kan unngås.»

THE RIGHT STUFF



**"To err is human, to forgive is divine; neither of which is Air Force policy."
(ukjent, US Air Force, ca. 1960)**



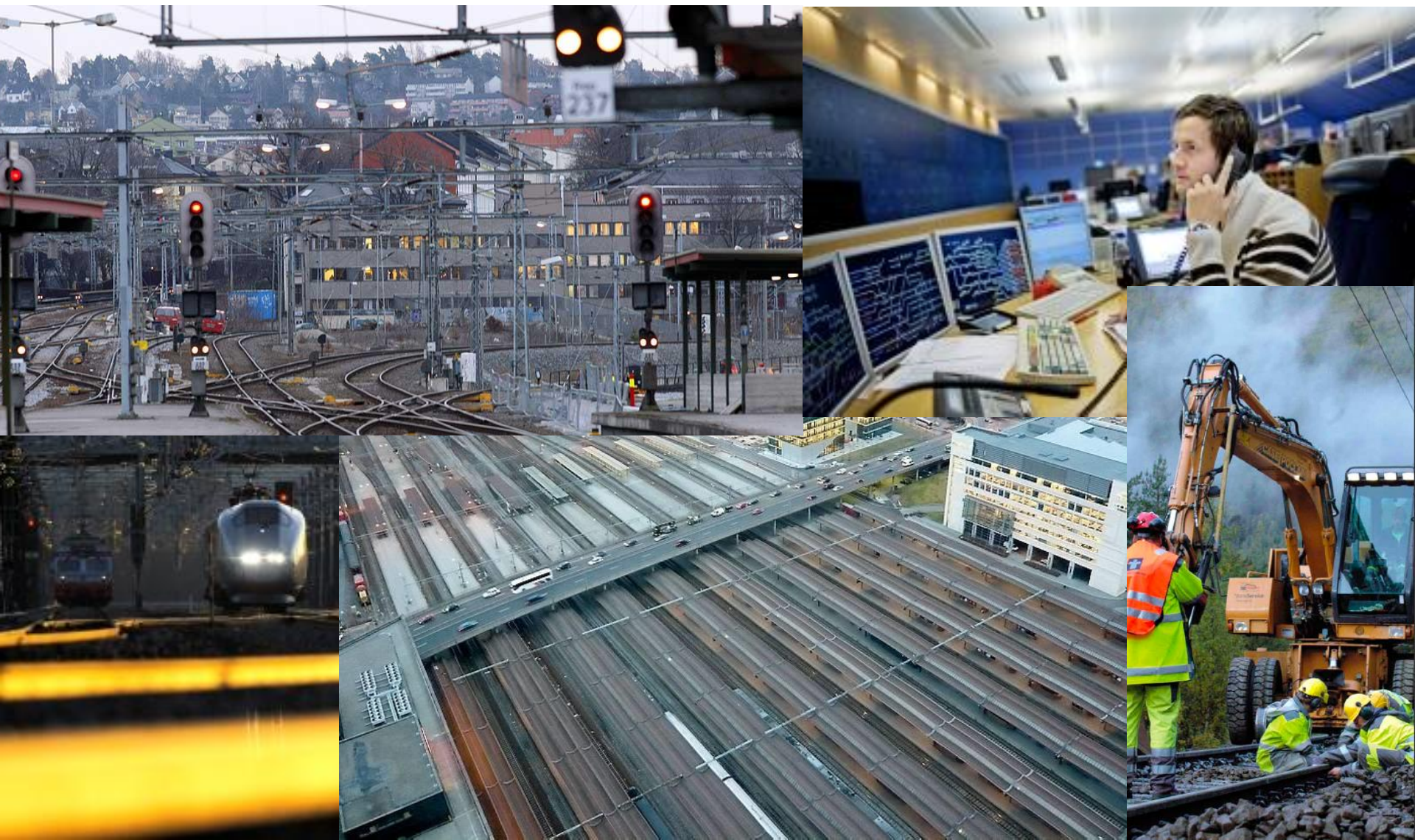


Jernbanelogotipet

Menneskelig barrierefunksjon



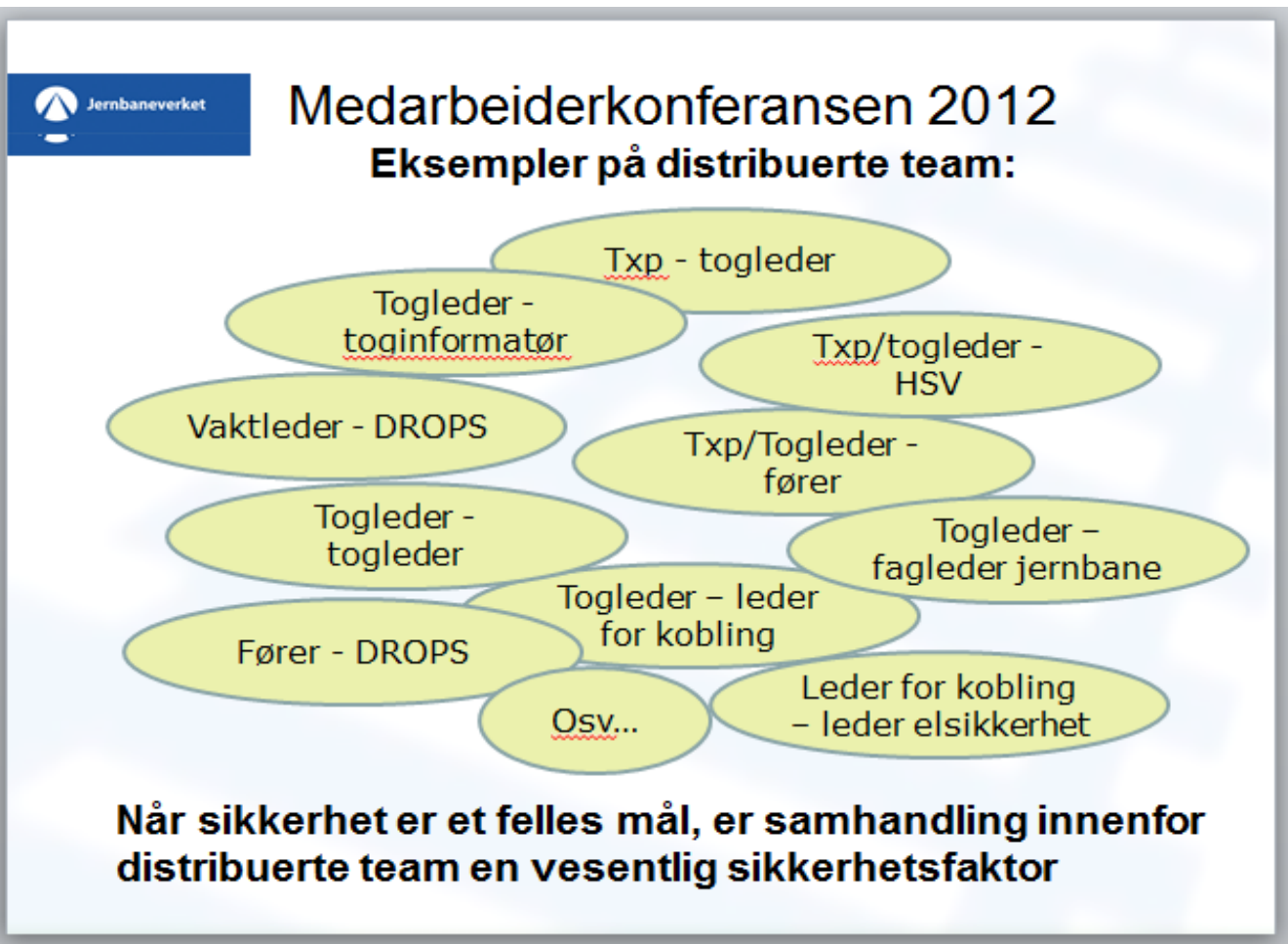
- Skepsis til den menneskelige barrierefunksjon?





Teamarbeid

Hva er et team?





Teamarbeid

Autoritet

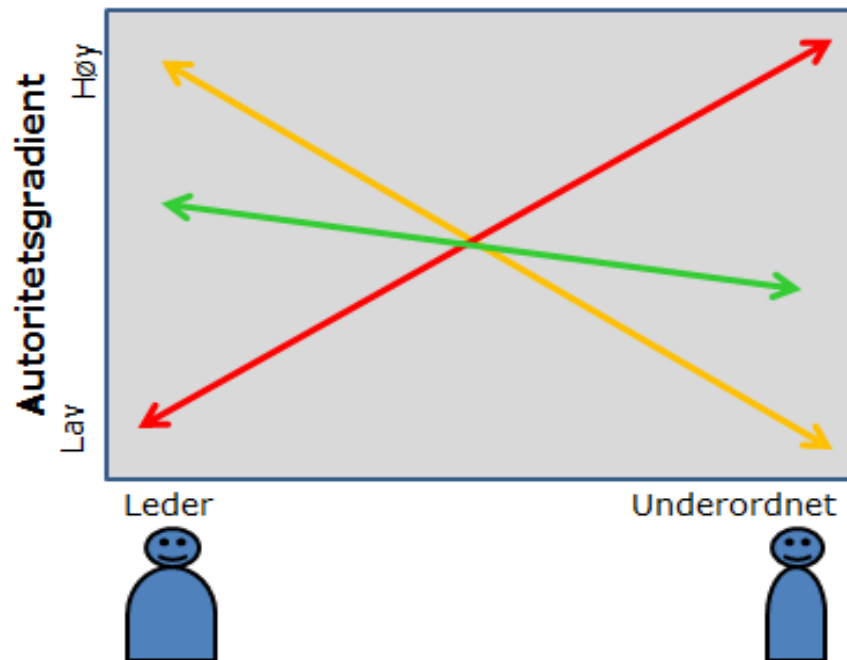


Medarbeiderkonferansen 2012

Autoritet

Lederskap - Autoritetsgradient

- Tildelt ansvar
- Status
- Makt
- Erfaring
- Alder





Jernbaneverket

Ikke-tekniske ferdigheter for togledere

Fire hovedferdigheter:

- Kommunikasjon og samarbeid
- Situasjonsbevissthet og proaktivitet
- Oppgavehåndtering og selvinnsikt
- Toglederrollen og lederskap

... med tilhørende **adferdsmarkører** (observerbar, positiv adferd):





Ikke-tekniske ferdigheter for togledere

Kommunikasjon og teamarbeid

- Uttrykker seg kortfattet og tydelig
- Sier og gjør ting på en slik måte at det ikke kan misforstås
- Forsikrer seg om at andre har forstått ved å utføre tilbakelesning med kontroll
- **Deler informasjon med andre, spesielt for ifm krevende operasjoner**
- Videreformidler relevant informasjon for å holde teammedlemmer oppdatert
- Ryddig overføring av oppgaver og ansvar ved vaktavløsning
- Holder øye med og kryssjekker andres handlinger
- Har en god og naturlig tone med sine kolleger
- Konfliktforebygging og -løsning (unngår baksnacking, sladder)
- Er høflig, behersket og korrekt i kontakt med andre
- Hjelper til ved behov
- Søker aktivt informasjon fra andre

Situasjonsbevissthet og fremsynthet

- Gjør gode prioriteringer
- Opprettholder oversikt over alle aktiviteter i og ved sporet som har betydning for trafiksikkerheten (tog, arbeider, skift, befaringer)
- Utnytter fleksibiliteten i kapasiteten til å få smidigst mulig trafikkavvikling.
- Proaktiv. Ser hvordan egne valg og eksterne forhold kommer til å påvirke totalsituasjonen flere skritt fremover.

Oppgavehåndtering og selvinnsikt

- Er bevisst på og håndterer målkonflikter
- Stiller på jobb uthvilt og i form
- Håndterer distraksjoner godt
- Sier nei/stopp for å begrense egen arbeidsbelastning
- **Tar en timeout for å få oversikt når dette er påkrevet**
- **Rådfører seg med andre, bl.a. ved usikkerhet**
- Ber om hjelp når det er behov
- Fornuftig bruk av pauser

Toglederrollen, lederskap

- Anvender toglederrollens myndighet for å sikre at driften går som den skal.
- Opprettholder et optimalt autoritetsforhold
- Gir klart og tydelig uttrykk for bekymringer vedrørende sikkerhet
- Griper inn når det er "påkrevd"
- Stoler på seg selv og egne beslutninger
- Etterlever relevant regelverk og prosedyrer
- Gir klare og utvetydige instruksjoner

- «Deler informasjon med andre, spesielt i forbindelse med krevende operasjoner»
- «Rådfører seg med andre ved usikkerhet»



Jernbaneverket

Ny standard for kommunikasjon

Identifisering

- Bruk av funksjon – ikke navn

Readback/hearback:

- Hvordan man retter feil i meldinger
- Hvordan man ber om å få lest meldingen på nytt
- Hvordan man kvitterer for korrekt tilbakelesning
- Hvordan man sier fra ved feil tilbakelesning

Posisjonskontroll:

- «Bekreft posisjon»



Ny standard for kommunikasjon

Nødsituasjoner

Nødanropet

- Hvem man er
- Sted/posisjon
- Type nødsituasjon
- Assistanse eller aksjoner som kreves
- Utfyllende opplysninger

Kontroll over nødanrop

Avslutning av nødanrop





Jernbaneverket

