

## Das explosive Kursbuch

*Von Beat Leuthardt*

*Fährt, wer motiviert ist, sicherer? Falls ja, so hängt Sicherheit letztlich von jedem Detail ab. Es folgt eine völlig subjektive, durch keinerlei Fachwissen und Recherchen belastete «Sicht von unten».*

Soviel vorweg: Ich bin ein echter Fan des OeV und seinem hohen Sicherheits-Level. Ich bin stolzer Besitzer von 37 Jahres-GAs. Wovon ein knappes Drittel mit dem Zusatz «FVP» versehen. Mit anderen Worten: Ich beschrieb, beobachtete und begleitete den OeV bisher, egal ob ich grad Behindertentransport- oder Taxifahrer war, egal ob Bundeshaus-Journalist oder Buchautor, Dampfschiffmatrose oder -kontrolleur, Teilzeittramführer oder Leiter einer Rechtsabteilung, und egal ob Regionalvorstandsmitglied der IGOeV [Interessengemeinschaft Öffentlicher Verkehr], des VCS [Verkehrsclub der Schweiz] oder von Fußverkehr Schweiz.

Bin ich deswegen nun objektiv oder grad nicht? Entscheiden Sie bitte selbst. Gesichert ist für mich, dass die Sicherheit im OeV-Bereich in der Schweiz enorm ist, dass die Betriebe offensichtlich sehr gut aufgestellt sind, und dass die, welche die Binnenschiffe und Bahnen, die Trams und Trolleybusse oder auch Busse lenken, einen Superjob machen.

Es gibt ein gänzlich unbestechliches Indiz dafür, wie sicher unsere Schweizer OeV-Betriebe sind: dies hier [zeigt das Amtliche Kursbuch]. In diesem geliebten «Büchlein» steckt eigentlich ein hochexplosives Gemisch: So viele Linien, so viele Strecken, so viele Kurse - hinter denen sich ebenso viele Gefahrensituationen verbergen: auf Bahntrasse ebenso wie auf Straßen und auf Schifffahrtslinien. So gesehen bildet jede Kursbuchseite eine potenzielle Schlagzeile in unseren Medien. Schwindende OeV-Sicherheit würde Linien gefährden und schließlich das Kursbuch rasch schrumpfen lassen. Dass es stattdessen aus allen Nähten platzt, ist so gesehen das größte Lob an alle Managements

und Sicherheitsabteilungen, an die Untersuchungsbehörden und die Versicherer, und an das gesamte Personal.

### Die Sicht von unten: «Drämmler» und «Schiffler» berichten

Bitte bedenken Sie diese lobenden Worte, wenn ich nachfolgend nun das einzige einbringe, wozu ich mir eigene Kompetenz zubillige: die Sicht von unten. Hierzu bin ich ja auch eingeladen. Wenn ich von nun an von «Risiken» spreche, dann nicht von jenen 99 Prozent, die Sie in Ihrer Alltagsarbeit ergründen, abdecken und eliminieren. Sondern ich spreche vom verbleibenden 1 Prozent - oder ist es bloß 0,1 Prozent? -, das ich ganz subjektiv als einen Teil des *Restrisikos* betrachte. Begleiten Sie mich bitte hierzu «nach unten», zu jenen, die sich selber als *Schiffler*, als *Bähnler/e*, als *Drämmler/e* oder als *Büssler/e* bezeichnen. Über die Jahrzehnte habe ich immer und immer wieder mit jenen gesprochen. Ihre Aussagen sind authentisch und typischer, als meine eigene Wahrnehmung es je sein könnte. Ich liefere daher nachfolgend eine Art zusammenfassende «Sicht von unten».

### «Restrisiko» Tramführer/innen?

Bilden Tramführer/innen selber ein Restrisiko? Sie müssen - über das BAV-mäßig Geschulte hinaus - eine ganze Reihe weiterer überdurchschnittlicher Fähigkeiten aufweisen, Stichworte: anpassungsfähiger Biorhythmus, geweitetes Gesichtsfeld, gute Augenhinwendung, Bewältigung der permanenten Reizüberflutung. Kommunikativ sollten sie auch noch sein. Gerade in Ausnahmesituationen - Fahrzeugstörungen oder Umleitungen - sollten sie am Mikrofon spontan und eloquent Auskunft geben können.

Da helfen zusätzliche Weiterbildungen, die sich mit Alltagspsychologie, Deeskalationsstrategien oder auch Sprechschulung befassen. Denn wer solche Anforderungen prästiert, ist motiviert. Trainiert und vorbereitet zu sein schafft Motivation und Genugtuung. Wo aber jemand unter zu großem Zeit- und/oder Anforderungsdruck steht, sich vor Strecke oder Mikrofon oder Fahrgästen fürchtet, formt sich ein Restrisiko.

### Eine gewöhnliche Tramlinie irgendwo auf der Welt

Nehmen wir ein gängiges Beispiel einer Tramlinie irgendwo auf der Welt. Noch der Abgebrühteste unter den Tramchauffeuren fürchtete den Spätdienst auf jener Linie. Denn der Fahrplan war streng, es kam kaum zu einem Endaufenthalt, jede Anschlussabnahme

wurde zur Zumutung, herbeieilende Fahrgäste wurden angeschnauzt. Körper und Geist beehrten auf.

Eine kluge Betriebsleitung hat später einen zusätzlichen Kurs eingefügt. Was geschah? Die Tramchauffeure fuhren nun entspannt, Herbeieilenden öffneten sie nochmals die Tür, und Fahrgästen im Rollstuhl wurde willig geholfen. Nun reichte es selbst bei drei oder sechs Minuten Verspätung noch fürs Durchatmen am Endhalt, für die Toilette und für den Glimmstengel. Die anspruchsvolle Klientel äußerte sich nun lobend über den verbesserten Service, und die Linie war gerettet.

#### «Gute» und «weniger gute» Fahrer?

Auf Binnenschiffen danken es die Fahrgäste in aller Regel dem Personal, wenn es auserwählt freundlich ist und auch in schwierigen nautischen Situationen (Föhnsturm, Bise) nett Auskunft gibt. Ich kenne Tramchauffeure, die in ihrem noch hektischeren Metier Ähnliches versuchen, die einen entspannten Fahrstil pflegen und städtische Haltestellen zuweilen auch selber ansagen. Gelegentlich sollen Fahrgäste dafür Lob gespendet haben mit Worten wie: *Sie sind aber ein guter Fahrer!* Wird aber die Fahrweise mal beschleunigt, weil ein wichtiger Anschluss zu gewährleisten ist, so wird derselbe Fahrgast nicht zögern zu behaupten: *Sie sind aber kein guter Fahrer, der gestern war viel besser!*

Was lernen wir daraus? Dass es zu simpel wäre, in «gute» und «weniger gute» Fahrer/innen zu unterteilen. Den Rahmenbedingungen kommt ein großer Stellenwert zu. Selbst einem Fahrer, der das BehiG (Behindertengleichstellungsgesetz) als wichtige gesellschaftliche Errungenschaft wertet, dürfte es nicht ganz leicht fallen, zur Stoßzeit an einer Zentrumshaltestelle festzubremsen, auszusteigen, zwei Dutzend Meter nach hinten zum Niederflureinstieg zu schreiten, um dort die Mütter mit ihren Kinderwagen freundlich-bestimmt in die Mittelgänge zu dirigieren und so Platz für einen draußen wartenden schon halb resignierenden Fahrgast im Rollstuhl zu schaffen.

Bleibt dem Fahrer ein Zeitfenster als Endaufenthalt, dann wird er voll motiviert sein. Muss er aber sofort wenden und weiterfahren, so wird die Genugtuung, die er über seine BehiG-Dienstleistung empfindet, augenblicklich konsumiert vom nackten Stress. Dass dies - in der einen oder anderen Richtung - sicherheitsrelevant ist, ist wohl unbestritten.

Also beziehen wir dieses eine (oder das Hundertstel) Restprozent doch mal auf die Rahmenbedingungen: die Fahrtechnik, die Kundschaft und den Fahrplan.

### «Restrisiko Kundschaft»?

Betrachten wir zur Verdeutlichung der Überlegungen zum «Restrisiko» die Kundinnen und Kunden. *Den Fahrgast im Tram behütet und beschützt man, vernimmt man allenthalben, er gehört sozusagen zur Familie.* Doch im Moment, da er aussteigt und noch rasch vorne durcheilen will, wendet sich das Blatt. Der Fahrgast muss einen bösen Blick gewärtigen und sich still fragen lassen: *Hast du im Schulunterricht gefehlt, als es hieß: <Loss zerscht 's Tram duure!> [Dränge nie vor dem Tram durch.]*

Das Restrisiko Kundschaft akzentuiert sich aber auch während der Fahrt. Wird der Fahrer im falschen Moment nach einer Auskunft, etwa einer Destination gefragt: *Schon stellst du die Weiche falsch oder missachtest ein Kreuzungsverbot!* Das geht, dank Redundanz und anderen Sicherheitsmaßnahmen, gut. Aber das Restrisiko ist vorhanden.

Oder nehmen wir - ein Lieblingsbeispiel vieler Tramführer/innen - eine belebte Zentrumshaltestelle. Jemand eilt gut sichtbar herbei und verlangt dem abfahrtbereiten Fahrer zwei der kostbarsten Fahrereigenschaften ab: Aufmerksamkeit und Augenhinwendung. Der beugt seinen Rücken, tippt auf den Türtaster und öffnet nochmals die Vordertür. Die Person aber - sie rauscht vorbei ins nächstgelegene Ladengeschäft oder zum wartenden Bekannten.

Das ergibt zwar noch kein direktes Sicherheitsrisiko. Doch der Durchschnittsfahrer, in seiner Erwartung enttäuscht, dürfte spätestens dann einen Anflug von Groll verspüren, wenn sich der Vorgang in derselben Dienstschicht zum dritten Mal wiederholt. Daran können wohl auch die besten Aus- und Weiterbildungen wenig ändern. Womöglich wird er sich, eingebunden in das Korsett eines naturgemäß engen städtischen OeV-Netzes ohne hinreichende Ausweichmöglichkeiten, schlecht aus einer gewissen Negativspirale seiner Gefühle lösen können. Die Streicheleinheiten, welche man in der Binnenschiffahrt erhält, fehlen im rauhen Tramalltag. Noch die besten Anlaufstellen können solch strukturelle Probleme nicht aus dem Weg räumen. Groll aber ist nicht gut für den OeV. Und tendenziell auch nicht für die Restsicherheit von OeV-Betrieben.

### Restrisiko Fahrplan

Betrachten wir den Fahrplan. Pünktlichkeit ist im Schweizer OeV das Ein und Alles. Aber im Nahverkehr die perfekte Illusion. Bloß mit einer M2 in Lausanne schafft man es, nicht aber auf einem herkömmlichen Straßenbahnnetz. Autos und Fahrräder, OeV-feindliche LSA-Steuerungen und nicht zuletzt unterschiedlich lange dauernde Fahrgastwechsel bringen ein aleatorisches Moment ins Spiel, dem die Technik trotz Pfortneranlagen bis heute nicht beizukommen scheint.

Deshalb greift man auf das «Multitalent Fahrer» zurück. Permanent den Fahrplan auszugleichen und die Fahrplanstabilität einigermaßen hinzukriegen ist einer der wichtigsten Zusatzjobs von Tramchauffeuren und Tramchauffeusen. Sie erfüllen diese Zusatzleistung im 10- oder 20-Sekundentakt ihrer digitalen Fahrzeitabweichungsgeräte, die ihnen ausnahmsweise die verpönte Verfrühung, in der Regel aber eine mehr oder weniger geduldete «Verspätung» signalisieren.

Diese Zusatzleistung «Fahrplanausgleich» erfüllen sie offenkundig brillant. Täten sie es nämlich nicht so brillant, der Taktfahrplan bliebe ziemlich rasch ohne Takt oder fiel gänzlich aus. Der Preis, den sie dafür zahlen, ist aber wiederum sicherheitsrelevant. Denn das unscheinbare Gerät, so schildert man es aus den Reihen des Personals, kann enormen psychologischen Druck entwickeln. Es vermittelt ein Dauergefühl des Verspätetseins, oder ausnahmsweise eben des Verfrühtseins. Entsprechend muss, wer am Joystick sitzt, die Übereinstimmung des eigenen Kursfahrplans mit den realen Fahrverhältnissen in jeder Sekunde neu erarbeiten. Dies wiederum geschieht durch permanentes Verändern des eigenen Fahrstils: Schneller in die Haltestelle einfahren, schneller daraus wieder beschleunigen, den Gegenkurs schneller abkreuzen, als man es ohne Zeitdruck täte, auch im Haltestellenbereich. Je mehr Blockierungen, Verstauungen und Verspätungen erfolgen, desto stärker wächst der Druck auf den Fahrer. Und auch bei Profis ist die Risikobereitschaft kein vernageltes Gut.

Dass sich beim Fahrplanausgleich solche Restrisiken aufbauen, scheint nachvollziehbar. Die Dienstleistung «permanenter Fahrplanausgleich» raubt den Tramfahrer/innen zusätzliche Energien und ist geeignet, ihre Kräfte von innen her auszulaugen. Am ehesten betroffen scheinen dabei ausgerechnet jene Tramfahrer/innen, welche ein auf Pünktlichkeit und Kundenfreundlichkeit ausgerichtetes Berufsethos kennen.

Ich betone nochmals, dass sich die erwähnten Phänomene in vollkommen legalem und legitimem Rahmen abspielen, den strengen BAV-Normen genügen und zu keinerlei Ermessensüberschreitungen führen. Genau deswegen sprechen wir ja übrigens auch von *Rest-Risiko*. Es handelt sich letztlich wohl um ein strukturelles Problem, für das niemand verantwortlich zeichnet. Was natürlich nicht heißen soll, dass sich nicht zusätzliche Wege einschlagen lassen.

### Restrisiko Fahren und Technik

Betrachten wir schließlich die Fahrzeuge und die Technik. Ein unerwarteter Defekt bringt manche/n Tramfahrer/in ins Schwitzen. Wer das Technische nicht aus dem Effeff beherrscht, ist der Welt ausgeliefert. In einem mit 300 Personen besetzten 43-Meter-

Tramzug vor einer nicht schließenden Tür zu stehen, hinter sich weitere Tramzüge sich verstauen sehen und sich an Defektbehebung zu versuchen, ist wohl auch für coole Personen - trotz bester Ausbildung und trotz schriftlicher Anleitungsunterlagen zur Defektbehebung - ein nicht ganz einfaches Unterfangen.

Sich durchmogeln geht in einer solchen Situation wohl eher nicht. Natürlich, die Betriebsleitstellen sind in solchen Situation von unschätzbarem Wert. Doch das beste Coaching per Funk kann hundert neugierige Augenpaare nicht zum Weggucken bewegen.

In anderen Defektsituationen ginge Durchmogeln sehr wohl. Jemand benennt die Dinge am Funk vielleicht falsch, weil er vor anderen nicht blöd dastehen möchte. Oder er gesteht nicht ein, dass dem Defekt eine Fehlmanipulation vorausgegangen ist oder sein könnte. Oder kann vielleicht nicht mehr klar rekonstruieren, ob und wie allenfalls dieses Fehlverhalten abgelaufen sein könnte. Schon nur Gewissheit ausstrahlen trotz Ungewissheit nach außen kann falsche Fährten schaffen und die Defektbehebung erschweren. Auch hier können vertrauensbildende Maßnahmen wie betriebliche Trainings unterstützend wirken. Doch Restrisiken bleiben.

Von AKW-Katastrophen in Tschernobyl und Fukushima wissen wir um die verheerenden Folgen solcher Fehleinschätzungen während des Katastropheneinsatzes. Auch wenn die OeV-Netze hierzulande natürlich in keiner Weise mit solchen Risiken zu vergleichen sind: So ganz ohne sind solche Restrisiken nicht.

#### Risikominderung im Kleinen?

Das Restrisiko trägt der Fahrer. Er fährt weiterhin sicher und risikoarm. Man merkt ihm äußerlich nicht viel an. Doch internalisiert er den Stress. Kann er seine Motivation behalten? Oder geht sie ihm dabei verloren, wird er verbittert, zynisch, schwinden Lebensperspektiven und Lebensfreude? Und, falls ja: Wäre dies der zwingende Preis für ein nahezu perfektes Funktionieren des Schweizer OeV?

Naja, der Vertreter der Gewerkschaften dürfte passende und gewichtige Antworten zur Hand haben: mehr Personal, bessere Qualifizierung, mehr Lohn. Sogar die behäbige und daher unverdächtige *Dampferzeitung* schreibt, die nicht zuletzt dank UBS «außerordentlich hohe Arbeitsleistung» des Binnenschiffahrtspersonals müsse «auch in den kommenden Lohnrunden» ihre Berücksichtigung finden. Darin ist einzustimmen. Andererseits muss man sich eh schon um gewisse Schifffahrtsgesellschaften Sorgen machen, und im Bereich der Straßen- und Eisenbahnen sowie der Busbetriebe kennen Sie die politischen Spannungs- und Minenfelder, von den Schweizer Bahnreform-Vorlagen bis zu den EU-Normierungen und EU-Wünschen, selber am besten.

Ich beschränke mich daher auf ein bisschen Querdenken. Ich erinnere an das Beispiel vom herbei- und vorbeieilenden Fahrgast. Per handlichem kleinen Infrarotgerät könnte sich ein einsteigewilliger Fahrgast auf Knopfdruck im Tram anmelden und ein optisches Zeichen in die Fahrerkabine senden. Dort wird je nach Fahrplanlage über ein nochmaliges Türöffnen entschieden. Auf diese Weise könnte «das System» dem Fahrgast signalisieren, ob er ein pünktlicher Fahrgast ist oder ein verspäteter Fahrgast, der besser auf den nächsten Kurs wartet.

Offen gestanden habe ich nicht gegoogelt, wie weit die Forschung schon ist. Womöglich ist alles schon angedacht, vom technischen Standpunkt aus. Doch es wäre hilfreich, wenn Ausgangspunkt der Forschung auch mal die Optik derer wäre, die dort vorne lenken. Es würde die Gesamtoptik erweitern. Die Fahrerin und der Fahrer, bei denen die geschilderten Restrisiken tendenziell hängen bleiben, könnten eine eigene Lobby innerhalb von Betrieb und Sicherheitsbehörden ganz gut gebrauchen. Ganz theoretisch könnte man sich doch Sicherheitsvorschriften vorstellen, welche sich um genügend bemessene Endaufenthalte kümmern, um genügend entspannte Sonderfahrpläne für kurzzeitliche Baustellen, um Videoüberwachung für den 180-Grad-Sichtbereich der Fahrerkabine, oder um Fahrgastwechsel-Überwachung an Haltestellen mit verbotenerweise durchfahrenden Fahrzeuglenkenden.

#### Risikominderung im Großen?

Zu solchen Maßnahmen im Kleinen gesellt sich eine Grundsatzfrage: Bringt nicht ein Mehr an Aufklärung gegenüber einer breiten Öffentlichkeit auch etwas *Rest-Sicherheit*? Heute scheinen sich viele etwas arg sorglos im öffentlichen Raum, vorab in den Zentren, zu bewegen. An ihrem Verhalten lässt sich die irriige Meinung ablesen, bei einem Tramzug handle es sich um etwas Niedliches - ein *Drämmli* eben. Weit weg scheint das Bewusstsein über Bremswege und über Personengefährdungen drinnen im Fahrzeug wie auch draußen. Warum eigentlich lässt eine aufgeklärte Gesellschaft soviel an Zufälligkeiten zu, bis hin zur erforderlichen Schnellbremsung und somit letztlich zum Entscheid über Leben und Tod?

An den PR-Abteilungen der OeV-Betriebe kann es schwergewichtig kaum liegen; der sichtbare Teil ihrer Arbeit ergibt ja in der Regel hilfreiche Aufklärungs- und Imagekampagnen. Vielleicht liegt es ja bloß an der Politik? Was geschähe, würde ein allgemeines Bewusstsein über das Gefährdungspotential entstehen, das mit einem Tramzug verbunden ist? Wären dann noch vermehrt Referenden zu befürchten? Drohte zusätzlicher Widerstand? Verlöre man noch mehr Eigentrassee, würden die LSA noch OeV-feindlicher, die Beschaffungskredite gefährdeter als heute? Fungieren die

Tramführer/innen als menschliche Puffer, die so tun sollten, als ob ihr gefährliches Werkzeug ein niedliches Spielzeug wäre? Pflegen wir, freiwillig oder unwillkürlich, das Bild des kultischen Maskottchens?

#### Handzeichen schaffen Missverständnisse

Ich meine das nicht anklägerisch. Höchstens etwas besorgt. Tramfahren macht nachdenklich. Es verändert das soziale Verhalten. Besonders eindrücklich zeigt sich dies gegenüber Älteren und gegenüber Kleinen, wie ich zum Schluss ausführen werde.

Stellen Sie sich vor, wie ein Tramzug in die Haltestelle einfährt, während im Haltestellenbereich eine ältere Dame steht und freundlich lächelnd mit der Hand winkt. Wie soll die Person in der Fahrerkabine reagieren? Zurücklächeln? Winken - was wohl natürlich wäre? Ein einziges Mal, so wird mir berichtet, habe man es getan - ein Sekundenbruchteil später fand sich die ältere Dame dicht vor dem Tram, knapp vor dem Unglück konnte es noch gestoppt werden. Die nette alte Dame hatte das Winkzeichen als Handzeichen missverstanden. Zurück bleiben beschädigte Seelen.

Das Fazit: Sogar eine Geste ist risikoträchtig. Letztlich liegt es am Fahrer selbst, das verbleibende Restrisiko zu mindern. Bloß, dass er hierzu sein soziales Verhalten nachhaltig ändern muss.

\*\*\*