

# “Хороших пасажирів, зеленого світла і щасливої дороги!”

До того, як голова цехкому резерву провідників пасажирського вагонного депо Львів Лідія Матіяш (на фото праворуч) підійшла до кабінету голови профкому депо, Богдан Іванович Смолінський сказав просто: “Наша Ліда із тих працівників, із ким я без вагань пішов би у розвідку”. Ось така вичерпна характеристика в одній фразі.

– Роботу в депо Лідія Романівна починала з провідника вагонів, потім, після закінчення Дніпропетровського інституту інженерів транспорту, була бригадиром на поточному ремонті, начальником поїзда, – продовжує Богдан Смолінський. – Вона не лише хороший грамотний спеціаліст, а й добра людина, активно цікавиться громадським життям підприємства. Лідія Романівна неодноразово організовувала конкурси на кращого за професією серед провідників. Знаєте, це доволі непросто – вибрати тих людей, які у фіналі можуть гідно представити свою професію, своє депо. Словом, вона – людина творча. Якщо треба, не рахується із часом, може попрацювати так, щоб домогтися найбільшого ефекту. Врахуйте й те, що в неї є сім'я, яка теж потребує уваги.

– Робота провідника ніколи не була легкою, – приєднується до розмови Лідія Матіяш. – Адже треба забезпечити не лише культуру обслуговування, а й безпеку руху. Наша головна проблема – зношений вагонний парк. А ще уявіть, що у ваш вагон сідає багато пасажирів, всі вони – різні люди, з різним настроєм та бажаннями. І провіднику треба усе це врахувати, щоб пасажир був задоволений поїздом. Тому найважче – психологічний настрій. Я знаю, що говорю, бо попрацювала і провідником, і начальником поїзда. На такій посаді і чоловіку непросто, а жінці – й поготів.

– Що найбільше згадується з часів роботи начальником поїзда?

– Цікавих випадків було багато. Були і проблемні пасажирі, важко навіть вибрати щось одне... Робота провідника важка, особливо зараз. Коли пасажир заходить у вагон, він звертає увагу буквально на все. Вагон може бути дуже чистим і прибраним, але він старенький.

Якщо взимку в парку він не був підключений до електроопалення (не у всіх вагонах за конструкцією це передбачено), то може прийти на посадку з нижчою температурою повітря, ніж та, яку сподівається пасажир. Звичайно, до пасажирів треба підійти і усе це йому пояснити, можливо навіть вибачитися.

– Чи кожен може працювати провідником?

– Думаю, що ні. Треба, насамперед, бути хорошим психологом. Основи таких знань у нас викладають провідникам інструктори. Кожен із них свого часу був провідником або начальником поїзда, має відповідну освіту і добре знає типові ситуації, з якими найчастіше доводиться стикатися провіднику. До мене теж часто звертаються з такими питаннями: одному чай не солодкий, іншому – навпаки, то у вагоні холодно, то гаряче. У кожному випадку треба реагувати на ситуацію так, аби вона не переросла у конфлікт. При цьому ми намагаємося розібрати різні варіанти поведінки провідника. Якщо він відчуває, що не може самостійно вирішити питання, треба завжди звертатися до начальника поїзда. Адже всі ми – одна команда.

Ви не повірите, але буває й так, що пасажир не подобається провідник. Під час моєї роботи начальником поїзда трапився саме такий випадок. Одна пані постійно шукала якісь зачіпки до провідника, хоча він виконував свої обов'язки цілком нормально. Вона заспокоїлася лише тоді, коли я, висчерпавши всі аргументи, сказала, що після повернення з рейсу провідника буде покарано. Після цього у пасажирки миттєво поліпшився настрій. До того я пропонувала перевести її у будь-який інший вагон, та вона категорично відмовилася. Вже на пероні вона, проходячи повз провідника, не втрималася і промовила: “Бачиш, більше ти провідником працювати

не будеш!” Не знаю, від чого ця людина отримала задоволення, але зустрічаються в нашій роботі й такі випадки. І їх теж треба враховувати.

– Скільки залізничників у вашій профспілковій організації?

– Наша цехова профспілкова організація найбільша в депо, у її складі 1870 осіб, і 1094 із них – жінки. Часто кажуть, що з чоловіками працювати простіше, та на моє переконання все залежить від людини, а не від її статі. Коли я ще їздила начальником поїзда, у нашій бригаді дівчата і хлопці завжди знаходили спільну мову. Як на мене, то колектив має бути змішаним. Ось простий приклад – зима, холод, у вагонах на ходу все замерзає. Серед провідниць – більшість жінок, є зовсім тендітні дівчата, яким важко відколювати лід, що намерзає на трубах. Якщо колектив дружний, а в моєму поїзді був саме такий, хлопці ніколи не ділять роботу на свою та чужу. Коли треба, то без зайвих слів готові допомогти. Ми навіть старалися ставити на вагон змішаний склад провідників, щоб чоловіки у таких випадках допомагали жінкам.

– З чим найчастіше звертаються до голови цехкому?

– Питання різноманітні, важко навіть щось виділити. Є скарги на якість вугілля, є прохання дати кращі вагони. Часом виникають проблеми через студентів. Оскільки вони користуються пільговим проїздом, то молоді люди позичають у своїх знайомих студентський квиток. Якщо явно помітно, що на фото інша людина, провідник це побачить і відмовляє у посадці, та є випадки, коли розрізнити важко, особливо коли на фото дівчина, яка в житті змінила зачіску, пофарбувалася тощо. Квитковий касир не має часу придивлятися до власника документа. Коли ревізори це виявляють, то у таких випадках на всіх розборах профспілка стає на захист провідника. Це ж не той випадок, коли провідник узяв безквиткового пасажир і отримав від нього гроші. Тобто у кожному конкретному випадку профспілка займає активну позицію, інакше просто не можна.



Майже два роки ми боролися проти зміни норми обслуговування поїздів, коли на обслуговування двох вагонів виділяється три провідники. Рухомий склад у нас проамортизований більше, ніж на 45%, тому у провідника зазвичай більше роботи під час поїздки. Зрештою таку норму було впроваджено на фірмових поїздах київського та одеського напрямків, укомплектованих найбільш новими вагонами. Нещодавно наш главк вийшов із ідеєю скорочення посади начальників поїздів та передачі їхніх функцій старшим провідникам. Профспілки не підтримали таку реорганізацію і це дуже добре, бо на кожного начальника поїзда покладена величезна відповідальність не лише за збереження рухомого складу, а й за безпеку руху та життя пасажирів.

Одне з проблемних питань, яке потребує уваги, це – формений одяг провідників пасажирських вагонів. До цього часу провідників пасажирських вагонів не завжди вчасно забезпечували форменим одягом відповідно до термінів його носіння. Звичайно, ми розуміємо, що залізниця у складному економічному становищі, але зовнішній вигляд працівника – обличчя залізниці. Дуже добре, що в нашому депо є власний швейний цех та хімчистка, і форма провідників між поїздками зберігається у гардеробній, вона завжди чиста та випрасувана. Наші люди охайні та беруть свою форму. Вже прово-

дилося чимало конкурсів стосовно вибору залізничної форми, та, на жаль, все так і залишилося у стадії проєктів.

– Як до вашої роботи ставляться вдома?

– Вважаю, що мені поталанило, бо маю чоловіка-залізничника. Ми одружені вже 20 років. І нам удвох дуже просто порозумітися. Тому не можу сказати, що в нашій сім'ї виникають конфліктні ситуації, пов'язані з роботою. Я стала начальником поїзда відразу після декретної відпустки, синові було тоді 2,5 роки, залишала вдома і їхала. Зазвичай з дітьми сидять бабусі, та в нас було інакше – за молодшим сином доглядав чоловік, він у мене працює позмінно, і старший син. Діти у мене самостійні, уміють приготувати їжу, завжди з нетерпінням чекали маму з рейсу, знали що я приїду втомлена, тому самі прибирали в хаті. Чоловік добре готує, любить цю справу, привчив до неї й хлопців. Тому я дякую Богу за свою сім'ю.

– Напередодні гарного весняного свята чого б хотілося побажати колегам-залізничникам?

– Насамперед – здоров'я, бо це основне, любові і поваги від близьких та рідних, а у нашій праці – терпіння й натхнення, удачі та хороших пасажирів, зеленого світла і щасливої дороги!

Олександр ГЕРШУНЕНКО  
Фото автора

## Шановні жінки – трудівниці та ветерани Львівської магістралі!



З нагоди свята 8-го Березня прийміть найщиріші вітання від Ужгородського теркому профспілки. Бажаємо вам міцного здоров'я, нев'янучої молодості, кохання і гармонії! Хай у ваших душах завжди цвіте весна, у родинях завжди буде лад, тепло і затишок. Хай ніщо не затьмарить вашого настрою у цей прекрасний день!

Залишайтеся завжди такими красивими, неповторними, ніжними та чуйними. Нехай ваші улюблені і близькі чоловіки завжди піклуються про вас. Хай вам щастить в усьому, хай Бог допомагає в усіх справах.

Голова Ужгородського теркому профспілки Ярослав АФТАНАС



Дорогі жінки! Закарпатська обласна організація партії “Відродження” сердечно вітає вас із чудовим весняним святом 8 Березня – Міжнародним днем прав жінок і миру!

Повертає тепло, повертає весна й символічно, що найперше свято у цю прекрасну пору присвячене вам, шановні жінки. Це свято надії, краси та мрій. Тож нехай цей весняний день завжди дарує вам тепло сонячних променів та ніжність перших весняних квітів.

З цієї нагоди дозвольте висловити вам слова глибокої вдячності, адже ми, чоловіки, усвідомлюємо, що саме на вашій мудрості, силі та терпінні тримається світ. У буднях сьогодні ми часто не помічаємо, скільки прекрасних, розумних, сумлінних жінок працює серед нас.

Бажаємо вам, дорогі наші матері і сестри, дружини, бабусі, онуки і доні, міцного здоров'я, невичерпної творчої енергії, добра й впевненості у своїх силах, розуміння, кохання та вірності від ваших близьких.