

## “Усі мої очікування збулися”

“Я став волонтером, тому що хотів удосконалити володіння мовою шляхом спілкування із носіями іноземних мов, – розповідає Антон. – Володію англійською, японською та корейською мовами. Дізнався, що Львівська залізниця шукає волонтерів зі знаннями іноземних мов на період проведення Євро-2012. Пройшов співбесіду, потім навчання на курсах і став помічником провідника. Згадуючи свою роботу волонтера, зазначаю, що усі мої сподівання цілком втілилися. Спілкування справді було багато, кожного дня під час рейсу

екскурсію нічним містом. Їм сподобалося. Від себе додаю, що організація праці волонтерів була не дуже вдалою. Харчувалися ми за власний рахунок. Після прибуття до Києва був вільним цілий день. Здавалося б, це чудово, можна подивитися місто, погуляти фан-зоною, а от спеціальних перепусток нам не дали. Вважаю, що комітет із проведення Євро-2012 повинен був подбати про своїх волонтерів.

### “У-кра-ї-на!!!”

– Час проведення Євро-2012 збігся із закінченням навчання у вишах, а я якраз закінчив перший курс, – продовжує розмову Мирон Кушик. – Подумав, що у свої 18 років було б непогано влі-

Стасів. – Завдяки самовідданій роботі хлопців не було жодного нарікання від іноземців. Навпаки, вони дякували за хороший сервіс та увагу залізничників. Приємно було усвідомлювати, що ці люди повезуть з України додому теплі враження.

### “Щиро дякую” по-японськи

– У мене дві вищі освіти, – розповідає волонтер-адміністратор залізничного вокзалу станції Львів Ірина Іляш (на фото). – Перша – перекладач з англійської та німецької, друга – економіст. Вражень дуже багато, а емоцій – ще більше. Волонтером я стала через бажання вдосконалити свою розмовну

до далекої Японії яскраві враження про нашу країну. Мені ж було цікаво побачити, як японці висловлюють своєму співбесіднику щирі подяки: складають долоні одна до одної, притискають їх до грудей і роблять легкий уклін. За час нашої розмови він мені вклонився десь п'ять-сім разів.

Багато іноземців, з якими я спілкувалася, приїхали в Україну вперше і щиро захоплювалися архітектурою Львова. Думаю, що під час Євро вони зробили для себе справжнє відкриття, адже до того мали поверхове уявлення про Україну. А тут виявилось все навпаки – і люди привітні, і країна гостинна. Дехто навіть замовляв персонального екскурсовода.

же у п'ять сотень людей із дудками, шарфиками, які щось скандували, сміялися, голосно ділилися враженнями один із одним, усі спочатку просто остовпіли. Та потім почалася планомірна робота, до якої готувалися кілька місяців. Наші волонтери дуже і дуже нам допомогли у спілкуванні з іноземцями, тому все швидко увійшло у діловий ритм. За весь час проведення Євро ми не отримали жодної скарги, хоча часом складалися доволі нестандартні ситуації. Наприклад, буквально за десять хвилин до відправлення швидкісного потяга Львів-Київ до мене прибіг спантелений перонний контролер, до якого звернулися іноземці з якимись роздруківками зі штрих-кодом.

# Волонтерам – досвід, залізниці – допомога

до нас зверталися пасажирі-іноземці з різними запитаннями.

Спочатку я їздив маршрутом Львів-Перемишль – електричка перевозила футболних фанів із Польщі до Львова. Після закінчення матчу багато з них поверталися до Польщі. Мені поталанило спілкуватися з хорошими, привітними людьми, які виявилися доволі веселими і товаришескими. Не трапилося мені якихось проявів агресії чи зверхності до українців. Від багатьох гостей доводилося чути, що Україна сподобалася їм гостинністю та привітністю українців. Звичайно, рівень транспортного сервісу у нас ще не той, що на Заході, проте все було непогано організовано, і скарги та зауважень не виникало. Дехто казав, що сподівався побачити тут тоталітарне пострадянське суспільство з похмурими і непривітними людьми. Принаймні так писали деякі газети у них на батьківщині. Тим більше приємно було на власні очі переконалися, що це неправда. Ну і, звичайно, іноземців приємно здивували наші ціни на пиво, алкоголь і сигарети. Наприклад, у Німеччині одна банка пива коштує, як у нас сім.

Працюючи волонтером, доводилося допомагати іноземцям не лише усно, відповідаючи на їхні запитання. Наприклад, група іспанців, що приїхали до Львова вночі, не знали, де можна зупинитися. Тож провів їх до готелю, а по дорозі влаштував маленьку

ку попрактикуватися в спілкуванні іноземною мовою. В управлінні залізниці зібралось на співбесіду чимало студентів із львівських вищих навчальних закладів. Хлопці здебільшого стали помічниками провідників, а дівчата з фінансової академії та банківського інституту працювали у квиткових касах. До речі, перед тим, як ми почали працювати волонтерами на залізниці, усі пройшли курс навчання у Центрі професійного розвитку персоналу Львівської залізниці та отримали відповідні посвідчення. У мене залишилися тільки позитивні враження від цієї роботи. Цікаво спілкуватися з незнайомими людьми, а коли ще й можеш допомогти їм – тобі за це дякують. Від цього приємно на душі.

У мене був курйозний випадок, коли пара нетверезих німців, що їхали на футбольний матч до Києва, благали роздобути їм хоч трохи горілки. Довго їм пояснював, що горілку в поїзді не продають. Зрозумівши, що горілки не буде, один із них почав скандувати: “У-кра-ї-на! У-кра-ї-на!” Вони обійнялися і пішли до свого купе. А зранку подарували мені фанівський шарфик”.

– Команда волонтерів-перекладачів, із якою мені довелося працювати під час Євро-2012, дуже допомогла нашим провідникам, – підбиває підсумки розмови начальник фірмового поїзда №91/92 Львів-Київ Михайло

англійську. Під час роботи довелося працювати з великою кількістю вболівальників, що прибули в Україну з Німеччини, Англії, Кореї і навіть Японії. Емоцій у спілкуванні було дуже багато. Основна робота волонтерів – допомога іноземцям у придбанні квитків та здачі тих, які вони вже мали, адже нерідко наші гості запізнавалися на потяг або змінювали свої плани. Переважна більшість іноземців купували квитки до Києва та Польщі, звідки вже добиралися додому. Випадки під час роботи траплялися різні, та найбільше запам'яталося спілкування з молодим японцем.

Наскільки я зрозуміла, він також футболіст, і його команда мала грати матч у Донецьку та Києві (йшлося про товариські матчі, не в рамках Євро-2012). Тож упродовж місяця мені довелося допомогти йому придбати 11 квитків. З усіх сил він намагався спілкуватися англійською, однак виходило дуже погано, тому часто пояснював усе жестами, а часом навіть малюнками. За кілька годин, проведених у спілкуванні зі мною, він намагався опанувати вимову мого імені. Зрештою видав щось на зразок “луськи” і дуже радів, що це йому вдалося. Наостанок подарував мені кумедний віброючий брелок у вигляді гриба. Щоправда, поспілкуватися з ним на відсторонені теми не вдалося – уся розмова йшла про квитки і види транспорту. Думаю, що цей хлопець привезе



### “Вболівальники-іноземці – милі та привітні люди”

– Наші волонтери зарекомендували себе з найкращого боку, – розповідає заступник начальника вокзалу станції Львів Роман Сенишин. – Всього у нас працювала 21 особа. Усі вони були задіяні у змінах і дуже допомогли нам порозумітися з чисельними туристами з Німеччини, Португалії та Данії. Працювати було справді легше. Звичайно, ми готувалися до великого напливу футболних фанів, та коли до перону підійшов перший електропоїзд з Польщі, і у касовому залі раптом опинився натовп май-

Виявилось, що всі вони замовили та оплатили квитки через Інтернет і думали, що з роздруківкою можна займати своє місце. Довелося бігти з кількома іноземцями (а у них за спинами ще й здоровезні рюкзаки) до квиткових кас, де їм видали вже звичайні залізничні квитки. Вони встигли і залишилися задоволені рівнем нашої підготовки. До речі, за ці дні на вокзалі не сталося жодного конфлікту між вболівальниками з різних країн, хоча такі побоювання у нас були. Усі вони виявилися милими та привітними людьми, яким дуже сподобалося наше місто і наша країна.

Олександр ГЕРШУНЕНКО  
Фото автора

### ФОТОФАКТ

## Міст, з яким можемо мати клопоти

Збудований у 1957 році пішохідний міст, який пролягає над коліями від станції Львів до вулиці Широкої, уже не раз опинявся у стані гострої потреби в ремонті. Зокрема, кілька років тому зношене бетонне покриття 244-метрового моста та 53-метрове покриття сходів довелося замінити на тимчасове дерев'яне покриття, нижній шар якого виготовили із дубових дошок, а зверху настелили дошки із м'яких – хвойних порід дерев. Це засвідчує нинішній стан верхнього покриття моста: тут є багато місць, де хвойні дошки стерлись, зруйнувались, а подекуди їх і зовсім немає.

Ще наприкінці січня 2012 року до редакції телефонували читачі, висловлюючи занепокоєння аварійним станом цього пішохідного моста. З лютого ц.р. у “Львівському залізничнику” було опубліковано матеріал під назвою “Міст потребує ремонту” та фо-

тографії, що підтверджують аварійний стан покриття пішохідного моста.

За інформацією служби колії, заплановані у першому кварталі цього року роботи із заміни прохідної частини пішохідного моста не виконані через те, що служба матеріально-технічного постачання не забезпечила виконавців матеріалами, зокрема дошками.

“Але це не означає, що про аварійний міст забули, – каже провідний інженер служби колії Назар Деревачський. – У третьому кварталі передбачено капітальний ремонт пішохідного моста. Передбачається замінити дефектні опори, балки та дерев'яне покриття моста. Звісно, проект вдасться реалізувати за наявності фінансування”.

Мостом ходять різні люди – і молоді, і старші, міст доступний цілодобово, а деякі наші читачі стверджують, що особливо небезпечним пішохідний міст є під час дощу,

коли дощаний настил стає слизьким. Це може стати причиною прикрих випадків і травмувань.



Фото Юрія ЮХНИЦЬКОГО