

# Выпуск 1142 ( 27.03.2015)

---

- ЛИЦА

## Все хорошо на работе и дома

Не с каждым пассажиром можно найти общий язык, тем более, если он едет в общественном транспорте без билета. Контролеру в любых ситуациях нужно вести себя корректно, сохранять выдержку и спокойствие. Галина Гринкевич, чей стаж в профессии 9 лет, считает, что улыбка и приветливое слово – верные спутники и обязательные дополнения трудового процесса. Пассажирам приятно, когда человек в синем жилете вежлив и благожелателен.



В контрольно-ревизорскую службу Галина Михайловна перевелась из автобусного парка № 3, после его закрытия, до этого трудилась кондуктором на пригородных маршрутах. Сразу поняла, что новая работа – не самая простая, но бояться трудностей – не в ее характере. Если задаться целью, можно справиться с чем угодно. Галина Михайловна – контролер со стабильно хорошими результатами работы. Она всегда выполняет план по реализации квитанций, и нареканий от пассажиров не бывает. Галина Гринкевич не раз попадала на Доску почета как в агентстве, так и

«Минсктранс». Особого секрета здесь нет. Просто она уважает людей, которые пользуются общественным транспортом. Отсутствие билета и денег на штраф – не повод, чтобы обругать пассажира. Зайцы – особый народ, в чем-то интересный и разнообразный. Они порой ведут себя непредсказуемо. По мнению моей собеседницы, самый сложный контингент – женщины в возрасте. С ними сложно вести диалог, могут на пустом месте создать конфликт, обвинить контролера во всех смертных грехах. А вот мужчины более сговорчивые: штраф заплатят, еще и извинятся. Между прочим, по наблюдениям Галины Михайловны, после внедрения АСОКП, безбилетников стало меньше. Можно проверить несколько подвижных единиц – все едут с проездными либо с талончиками. Свою роль в этом, конечно, сыграло то, что контролеры блокируют систему и пока ведется проверка оплаты, никто не может пробить талон или провалидировать карточку. В былые времена стоило сотруднику КРС войти в салон, как люди дружно бросались к компостерам – попробуй поймай ушлых зайцев. А вот штрафы сейчас платят весьма неохотно. Для многих 90 тысяч – существенная сумма. Квитанции реализовываются с трудом. Контролерам облегчило жизнь то, что их жилеты стали темно-синими, менее заметными. Не раз и не два приходилось слышать от пассажиров: раньше подъезжали остановку-другую бесплатно, теперь – покупаем билеты. Благодаря работе Галина Михайловна знает Минск как свои пять пальцев. Прекрасно ориентируется в самых отдаленных микрорайонах. Конечно, лучше проверять билеты в центре столицы, где много транспорта. Хуже, если в какой-то день приходится трудиться за чертой города: как правило, там небольшой интервал движения, можно и 20 минут простоять на остановке в ожидании автобуса. Но все это – неизбежные издержки профессии. Галина Михайловна – из тех счастливых людей, у кого все хорошо складывается не только на работе, но и дома. У нее замечательная семья: заботливый муж Игорь Эдуардович, двое взрослых сыновей Алексей и Артем. Своих парней Галина Гринкевич воспитала правильно: они не пьют, не курят, ведут здоровый образ жизни. Достаточно целеустремленны – это помогает выбирать верные ориентиры. Наша героиня очень любит сыновей, радуется их успехам в работе, учебе, спорте. Хочется, чтобы скорее появились внуки, однако всему свое время, торопить события, даже столь радостные, не стоит.

Светлана НАРЕЙКО, фото автора

- **ШАГ ВПЕРЕД**

## **Новые автобусы – на испытаниях**

**На прошлой неделе «Минсктранс» начал тестовую эксплуатацию автобусов МАЗ-203С65 на компримированном природном газе. Автобусный парк № 7, приняв первую партию из 10 ярко-желтых двухдверных машин с «горбиками» на крыше, в сжатые сроки подготовил их к работе и выпустил на пригородный маршрут № 306 «ДС «Уручье-2» – Колодищи».**



Этот маршрут для опробования газовых автобусов был выбран неслучайно. Как пояснил заместитель генерального директора

предприятия Виктор Тозик, сегодня колодищанское направление – самое загруженное среди пригородных перевозок. Фактически Колодищи – отдаленный микрорайон столицы (большинство жителей ездят на работу и учебу в Минск), хотя территориально относится к Минскому району. В часы пик на этих маршрутах огромный пассажиропоток. Рейсов выполняется больше, чем на отдельных направлениях в черте города.

– Было принято решение: испытать подвижной состав на газовом топливе в условиях интенсивных перевозок, чтобы увидеть его достоинства, обнаружить и устранить недостатки. В последующем, с учетом полученного опыта, мы определим последовательность действий по переводу на газовое топливо части подвижного состава, использующегося на городских маршрутах, – подчеркнул Виктор Тозик.

\* \* \*

В первый день эксплуатации, 19 марта, мы отправились на ДС «Уручье-2», чтобы понаблюдать за работой новых МАЗов, пообщаться с водителями и, если повезет, прокатиться в «метановом» автобусе. Диспетчер пояснила, что в настоящее время АП-7 обслуживает четыре карточки маршрута № 306. В рейсы газовые машины выезжают по расписанию, один такой автобус стоит на территории ДС в резерве. Его было трудно не заметить: ярко блестел на солнышке, словно хотел затмить собой привычно-зеленых «собратьев».

Водитель нового автобуса Сергей Демидович (на снимке) пояснил, что с утра уже сделал два круга, после чего стал в резерв. Неделей раньше он получил эту подвижную единицу на заводе и пригнал в парк. По его мнению, МАЗ-203С65 удобен и прост в управлении. «Есть газ, тормоз, – ничего делать не нужно, машина едет сама, как иномарка. Быстро разгоняется, плавно тормозит, и шумоизоляция хорошая. В салоне установлено видеонаблюдение, четыре камеры записывают изображение и звук. В общем, все замечательно!» – констатирует водитель.

Заправляться Сергей Демидович ездил пока только один раз: на улице Скорины есть газонаполнительная станция. Сжатый метан поступает под давлением в баллоны, расположенные на крыше автобуса. За раз закачивается 1,2 тонны газа, этого запаса должно хватить на 500 – 600 км. На колодищанском маршруте небольшой километраж, и, в принципе, заправляться можно будет через 2 – 3 дня. Однако пока водителям рекомендуют заезжать на станцию после каждой смены. И перед заправкой, и после нее обязательно проверяют каждый автобус на утечку метана. Такая же

процедура проводится в парке на выезде и при заезде. Газовое оборудование безопасно, но его эксплуатация требует строгого соблюдения правил.



Водители считают логичным, что для опробования МАЗ-203С65 выбрали колодищанское направление. Здесь неплохие дороги, повсюду асфальтовое покрытие. Тогда как на многих других пригородных маршрутах АП-7 по-прежнему много грунтовых покрытий. После зимы они находятся в не очень хорошем состоянии, – пускать новые автобусы по ямам и грязи было бы неправильно.

\* \* \*

На колодищанских рейсах работают кондукторы. В газовых автобусах они тоже есть: обилечивают пассажиров посредством переносных терминалов. Как и на всех пригородных маршрутах, стоимость поездки зависит от расстояния. Кондуктор АП-7 Светлана Августиневич не новичок в профессии. Раньше трудилась на «сотке», потом была контролером. Говорит, что продавать билеты проще, чем проверять оплату проезда.

С ее точки зрения, новый автобус – очень хороший. Красивый салон, удобно расположены сиденья и поручни. Плавный ход, отсутствие тряски – это безусловные плюсы. Много пассажиров – это тоже неплохо. За несколько утренних кругов Светлана Августиневич собрала хорошую выручку, хоть здесь билеты дешевые. Люди подъезжают пару остановок и чаще всего платят одну, две или две с половиной тысячи рублей.

По наблюдениям кондуктора, пассажиров не сильно волнует, на каком топливе работает автобус. Обращают внимание главным образом на то, что он – новый, красивый и чистый. Бабульки трогают сиденья и удивляются: такие мягкие и приятные на ощупь, неужто из велюра сделаны? «Только бы хулиганы не испортили салон, не изрисовали маркерами», – говорит кондуктор и снимает с подзарядки терминал. Пора отправляться в рейс.



Проехав круг, убедились, что автобус действительно удобен для пассажиров. Едет быстро и легко, словно летит. Просторный салон вмещает много людей. Внутри не жарко, хоть на улице в тот день было солнечно и очень тепло.

\* \* \*

Как уже упоминалось, газовые автобусы скоро будут обслуживать и городские маршруты. Мы живем в современном мегаполисе, проблема загрязнения окружающей среды с каждым годом становится все актуальнее. Очевидно, что Минск нуждается в принципиально новом виде общественного транспорта. Газовое топливо не только экологично, но и гораздо дешевле дизельного.

Светлана НАРЕЙКО, фото автора

- РЕЗОНАНС

## **Юрий Давидович: «Невозможно подходить к закону избирательно»**

Наверное, о работе контролеров общественного пассажирского транспорта не пишет и не говорит только ленивый. Довольно часто эмоциональные высказывания, «приправленные» личным, далеко не всегда объективным, восприятием той или иной ситуации, появляются и на страницах средств массовой информации. В числе относительно свежих – публикация в «Народной газете» от 13 марта под заголовком «Правярай, але давярай», где автор Вера Куновская описывает историю с участием контролеров филиала «Агентство Минсктранс» и дает ей собственную оценку.

Сразу же стоит оговориться, что в статье нет ссылок на фамилии контролеров, номер маршрута, на котором они работали, и даже не указаны время и число. То есть некоторая недосказанность истории, которой, собственно, могло и не быть, определенно бросается в глаза. Вкратце суть публикации в следующем: контролеры пытаются вывести из салона автобуса аккуратненькую бабульку, не оплатившую проезд. Автор статьи предполагает, что пожилая женщина – жительница сельской местности, поскольку не очень уверенно ведет себя в непривычном месте. Неуверенность бабушки, похоже, заключается в том, что она на протяжении остановки ищет талончик. И ищет до тех пор, пока не становится дословно «уловом» контролеров. Пожилая женщина пытается что-то объяснить проверяющим, за нее заступаются пассажиры, но – опять-таки дословно – «охотники за безбилетниками» стоят на своем. Талон за бабушку компостирует другая пассажирка, но даже после этого контролеры не успокаиваются: пугают пожилого человека милицией и пытаются высадить из автобуса. Исправляет ситуацию волей случая вошедший в салон милиционер, который позволяет бабушке ехать дальше. В заключение статьи автор соглашается с тем, что платить за проезд необходимо. А далее следуют рассуждения на тему морали, гуманизма и неформальных подходов к ситуации.

За комментариями мы обратились к начальнику контрольно-ревизорской службы филиала «Агентство Минсктранс» Юрию Давидовичу.

– Для начала скажу, что объективно разобраться в этой ситуации невозможно, поскольку нет никакой конкретики. Не указаны дата и время события, номер автобусного маршрута, остановочный пункт, фамилия контролера. Без таких данных искать ревизора все равно, что иголку в стоге сена. Если бы была хоть какая-то фактура, то мы, безусловно, пригласили бы контролера, провели с ним предметную беседу, выяснили все нюансы и на будущее дали бы своему специалисту определенные советы, рекомендации и высказали ряд пожеланий. К слову, на каждом собрании, инструктаже руководители службы в обязательном порядке заостряют внимание работников бригад на определенных моментах и в частности – подобных обращениях. Общение с пожилыми людьми действительно требует особого внимания и поведения.

**– Юрий Владимирович, и все же, если представить, что мы знаем номер автобуса и фамилию контролера, ваш работник понес бы какое-то наказание? В данной ситуации специалист филиала действовал правильно или все же, на ваш взгляд, правильнее было проявить гуманизм и сострадание?**

– Однозначно контролер действовал в рамках своих полномочий: в описываемой ситуации на момент проверки проезд пассажиром не был оплачен. Поэтому бабушку могли как оштрафовать, так и отказать ей в перевозке. Другое дело, как при этом вел себя сам контролер, какие употреблял выражения и интонации, была ли у него возможность сгладить ситуацию и разрядить обстановку. Но опять-таки в данной ситуации мы этого знать не можем. Безусловно, если бы беседа с контролером состоялась, мы бы постарались донести до своего работника, что к таким слоям населения нужно относиться уважительно и бережно. Но не более. Ни о каком привлечении к дисциплинарной или материальной ответственности не может быть и речи. Еще раз повторюсь, все было сделано в рамках полномочий.

**– А как же моральная сторона? Буквально с каждым может произойти нечто подобное. Почему нельзя сделать скидку на возраст и подойти к ситуации индивидуально?**

– Полностью согласен, каждый случай индивидуален, и в любой ситуации нужно оставаться человеком. Но еще есть закон, которым мы поставлены в строгие рамки, и от которых не должны отступать ни на шаг. Перед законом все равны, и подходить к нему избирательно работники контрольно-ревизорской службы не могут. Зная психологию наших людей, уверен: стоит сегодня позволить что-то одному, завтра этого же потребуют и другие. Почему кому-то можно, а мне нельзя? Чтобы не быть голословным, приведу пример. Как-то один из контролеров закрыл глаза на отсутствовавший проездной документ именно у пожилого человека, за что другой пассажир, у которого эти документы были проверены, написал жалобу. Поэтому, если имеется факт безбилетного проезда, человек должен заплатить штраф. По сути, чем тот же студент, получающий мизерную стипендию, или мама-декретница хуже бабушки-пенсионерки? Всем ведь не угодишь: одни становятся на защиту пенсионеров, другие, как видите, – наоборот.

А если бы в нашем обществе все были честными и правильными, то тогда и институт контролеров не был бы нужен. Но пока существуют взаимоотношения «пассажир – контролер», первые, к сожалению, будут пытаться проехать бесплатно, а вторые привлекать их к ответственности.

**– Часто ли в контрольно-ревизорскую службу филиала поступают обращения такого плана? И каковы результаты их разбора?**

– Сердобольных людей, которые за кого-то пишут жалобы (обидели бабушку, не вошли в положение, незаконно заставили заплатить штраф и так далее) в агентство, на электронную почту, звонят и приходят, достаточно. Абсолютно все случаи обращений разбираются. Мы даже отвечаем на народные sms-ки. И не обязательно, что руководство филиала принимает сторону своего работника. Если есть возможность пойти навстречу пассажиру, мы всегда это делаем. Но довольно часто пассажиры пишут в сердцах, в отместку, выдумывают то, чего и близко не было. Потому что в большинстве случаев, если человек лишается кровных 90 тысяч, он тут же берет ручку и бумагу и пишет. А вдруг удастся вернуть деньги? Однако самое лучшее и правильное для пассажиров, пользующихся услугами общественного транспорта, всегда помнить о том, что перед законом у нас равны все. И спрос с каждого – одинаков. Это аксиома.

Елена ИОСУБ

- **КОМПЕТЕНТНЫЙ СОБЕСЕДНИК**

**«Решать или не решать проблему –  
выбор всегда за человеком...»**

**Зачем в метро психолог? Наверняка подобный вопрос возникнет у любого обывателя, узнавшего, что в Минском метрополитене такой специалист есть. Мы решили расставить все точки над і. Наш сегодняшний собеседник – психолог КУП «Минский метрополитен» Елена Семашко.**



– Елена Валерьевна, должность психолога введена в метро не так давно. Чем вызвана такая необходимость? Ведь, как известно, долгое время подземка обходилась без подобных специалистов...

– Если говорить точно, то должность психолога введена в службе подвижного состава в ноябре 2013 года. Хотя эта необходимость существовала уже давно.

Основная цель психолога – психофизиологическое обеспечение профессиональной деятельности машинистов метрополитена, которое включает в себя психофизиологический профессиональный отбор, периодическое психофизиологическое обследование, динамический контроль функционального состояния, психологическое консультирование, проведение профилактических и коррекционных мероприятий.

Почему именно машинисты? Это люди, от которых в первую очередь зависит безопасность движения поездов, а значит, и безопасность пассажиров. Известно, что эта профессия не из легких. Помимо отличного физического здоровья, машинисты должны обладать и хорошей внутренней закалкой. Если говорить об общих человеческих качествах, то это, прежде всего, трудолюбие, ответственность, решительность, уверенность в себе, дисциплинированность.

В каждой профессии, как известно, на первый план выходят те или иные профессиональные качества, которыми должен обладать специалист. Профессия машиниста не исключение. Она предъявляет повышенные требования к некоторым психическим свойствам и качествам. Это уравновешенность нервных процессов, быстрота реакции, выносливость, готовность к экстренному действию, помехоустойчивость, устойчивость к монотонной работе. Кроме того, для машиниста важно иметь устойчивое внимание, острый слух и хорошее зрение.

Это означает, что далеко не каждый здоровый человек, даже после соответствующей подготовки, может успешно овладеть профессией машиниста и в дальнейшем обеспечивать необходимый уровень профессиональной надежности и безопасности.

С декабря прошлого года в метрополитене при электродепо начали набирать на курсы по подготовке машинистов электропоезда по новой методике – посредством психологического тестирования. Оно представляет собой комплекс мероприятий, направленных на подбор лиц, которые по своим профессионально важным качествам наибольшей степени соответствуют требованиям профессиональной деятельности.

То есть перед тем, как отправить кандидата на медкомиссию, он в обязательном порядке проходит тесты у психолога. Например, в последнюю группу из 120

кандидатов, желающих обучаться на курсах, было отобрано только 22 человека.

**– Каким образом проходит такой отбор?**

– Существуют перечень методик, позволяющих выявить профессионально важные качества – например, такие как уровень устойчивости внимания и скорость его переключения, уровень кратковременной зрительной памяти, общий уровень интеллектуальных способностей (не путать с IQ!). Тесты на первый взгляд довольно простые. Например, первый тест – на кратковременную зрительную память. В течение 20 секунд вы смотрите на бланк с 12 двузначными числами. Потом записываете числа, которые успели запомнить. Чем больше запомнили – тем лучше, и т.д. Для каждого теста существуют свои нормативы.

В итоге составляется прогноз, способен ли человек обучаться на курсах и воспринимать ту информацию, которая будет даваться. Такие меры диктует опыт. Были случаи, когда курсанты, закончив обучение, были не в состоянии сдать заключительный экзамен. Данное психологическое тестирование позволяет, в том числе, исключить и подобные риски.

**– Помимо новичков, в метро есть большое количество машинистов, которые работают уже давно...**

– С ними тоже проводится определенная работа. Профессия машиниста сопряжена с постоянными стрессовыми нагрузками. Недаром она относится к категории повышенной сложности. От оперативных действий машиниста зависят график движения поездов, безопасность движения, культура обслуживания пассажиров. Растерялся, не смог себя мобилизовать – может возникнуть много проблем. Ведь иногда бывают ситуации, когда счет идет не на минуты, а на секунды. Мной разработана серия тренингов по стрессоустойчивости, которые направлены на обучение приемам и техникам управления собственными психологическими и физиологическими состояниями в ситуациях экстремального реагирования.

Стоит сказать и о том, что в настоящее время проходит процедуру согласования положение о психофизиологическом обследовании машинистов. Подобная диагностика поможет в дальнейшем проводить более качественный профессиональный отбор и осуществлять психофизиологическое сопровождение деятельности машинистов. Для этого планируется закупить диагностический компьютерный инструментарий, тренажеры. Например, с помощью специальных методик можно выявить готовность к экстренным действиям в условиях монотонно действующих факторов, так как в своей профессии машинист сталкивается с постоянным шумом и вибрацией при недостаточном освещении в условиях сенсорной изоляции, которая приводит к стойкому состоянию сонливости. Человек по своему переносит это состояние. Люди с



сильной нервной системой переживают ее сильнее, чем люди со слабой, инертные и медлительные типы переносят легче, чем активные и подвижные личности. Основная задача машиниста в процессе деятельности – поддерживать уровень бдительности на высоком профессиональном уровне, не допускать возможность сонно-дремотного состояния.

**– А может ли машинист прийти в кабинет психолога просто потому, что ему плохо, например, когда появляется необъяснимая усталость, когда есть проблемы в личной жизни?**

– Безусловно. Профилактика утомляемости и стресса имеет большое значение. В кабинете психолога машинист может отдохнуть и расслабиться. Здесь царит идеальное спокойствие: играет релаксационная музыка, пылает электрический камин, есть два массажных кресла, которые позволяют снять раздражительность, признаки физической усталости, расслабиться.

Как и у каждого человека, у машинистов существуют проблемы личного характера. Семейные конфликты, отношения в коллективе – все это оказывает влияние не только на психическое, но и на физическое состояние человека. Чтобы помочь в решении проблем бытового и личного характера, проводится психологическое консультирование.

Вспоминаю случай, когда заместитель начальника электродепо позвонил мне и сообщил, что один из его машинистов не может приступить к работе. У вполне здорового человека вдруг начало зашкаливать давление, появился тремор рук. Причиной такого состояния стал затяжной семейный конфликт. Как известно, женщины более эмоционально гибкие, они могут покричать, поплакать и таким образом выпустить пар. Мужчины, наоборот, склонны накапливать негативные эмоции в себе, что рано или поздно неизбежно сказывается и на физическом состоянии. В итоге машинисту была оказана экстренная психологическая помощь. Сейчас на консультацию по личным вопросам ко мне приходят постоянно.

**– Время от времени в метро фиксируют случаи суицидов. Как правило, в первую очередь все интересуются, что случилось с человеком, вдруг решившим свести счеты с жизнью. И мало кто задумывается о том, каково приходится машинисту, который вел поезд...**

– В своей профессии машинистам, к сожалению, приходится сталкиваться со случаями падения пассажиров на пути, это происходит в подземке крайне редко. Однако подобные ситуации могут иметь тяжелые эмоциональные последствия. В подобных случаях оказывается экстренная психологическая помощь, также мной разрабатывается индивидуальная программа социально-психологической реабилитации с дальнейшей ее реализацией.

Главная задача психолога – не позволить человеку запустить травмирующий механизм, не дать возможности сильнейшей негативной эмоции осесть внутри. Для подготовки машинистов к подобным случаям также планируется серия специальных тренингов. Это будет обязательный обучающий курс.

**– И напоследок, что бы Вы могли посоветовать тем, кто хотел бы, но пока еще не решился обратиться к психологу?**

– В нашем обществе до сих пор, к сожалению, бытует мнение, что к психологу нормальные люди ходят только в американских фильмах, а клиентами психолога становятся либо те, кто не в силах сам справиться с жизненными трудностями, либо

психически больные люди. Такие представления в корне неверны.

Психологи существуют для того, чтобы помогать людям. Некоторые люди путают профессии психолога и психиатра. Психиатр работает с теми, кто психически не здоров, ставит диагнозы, выписывает медикаменты и проводит курс лечения.

Психолог работает с психически здоровыми людьми, которые хотят жить счастливее и гармоничнее. А узнать, принять и полюбить себя, стать гармоничнее и успешнее – это задача любого здорового и сильного человека. И помочь в этом может профессиональный специалист при условии, что этот выбор будет сделан самим человеком.

Екатерина СТАРОВОЙТОВА, фото автора