Их работа и опасна и трудна

Трудна и опасна профессия монтажника. О тех опасностях, что сулят регулярные прогулки по крышам можно не рассказывать - итак понятно, что падение с большой высоты, скорее всего, негативно скажется на здоровье. Но в том-то и суть, что угроза для здоровья монтажника нередко таится в общении с жильцами подключаемых домов. Даже если это престарелая женщина.

Трагикомическую историю поведал нам один из читателей портала Nag.Ru - Иван Таскаев, главный инженер компании Альянстелеком. 22 сентября 2011 при проведении работ на одном из домов Владивостока, монтажники компании Альянстелеком подверглись внезапному нападению неустановленной старушки. Обстреляв группу монтажников словесной руганью, старушка атаковала одного из сотрудников компании при помощи зубов. Оставив на руке жертвы внушительный укус, активная старушка скрылась в неизвестном направлении. Смех - смехом, а отпечаток зубов внушает уважение. Мне б такие зубы в пожилом возрасте:

[Их работа и опасна и трудна]

Смешная история, однако, общее положение дел отнюдь нешуточное. Взаимоотношения жильцов и монтажников частенько перерастают в серьезные конфликты, где запросто можно получить более серьезные увечья, чем такой вот след от зубов. Вот, например, видео с YouTube, где некий гражданин угрожает монтажнику монтировкой. Судя по голосу, гражданин взвинчен до предела, а значит, может и правда своей железякой натворить дел:

Однажды я был свидетелем ситуации, когда моя престарелая соседка сначала кричала на монтажников (Ходют тут всякие! Грязь после вас! Милицию позову! и т.п.), а потом вылила на них с балкона таз воды. Двух парней накрыло водицей. Замечу, что дело было зимой и термометр показывал -25. Монтажники естественно уехали - на холоде в мокрой одежде делать нечего. А ободренная своим успехом бабулька еще неоднократно применяла свой водометный способ для борьбы со всеми кто ей не угодил: соседями-автолюбителями, собаководами (бабулька сама кошатница и собак терпеть не может), припозднившимися шумными гостями дома... Потом кто-то в отместку побил ей стекла в квартире и сей фонтан тут же иссяк.

И таких историй любой бывалый монтажник может рассказывать часами. Конечно, иногда бывают не правы сами монтажники. Естественно, люди защищают свои дома (или думают что защищают). Однако, как видно из вышесказанного, конфликты между жильцами и монтажниками далеко не всегда происходят по вине последних. Даже если монтажник работает чисто и аккуратно, в строгом соответствии с технологией и имея все возможные допуски, и разрешения на проведения работ, всегда есть риск на встречу с неадекватными людьми. Как правило, таким людям все равно с кем скандалить - важен сам процесс. Старушка-водометчица, о которой я рассказывал, не выступала против прокладки кабеля в подъезде - она вообще скандалит по поводу и без повода со всеми кто оказывается в зоне ее досягаемости. И такая старушка найдется в каждом доме. А если не старушка, то дед с монтировкой. И ладно если с монтировкой - знакомые монтажники рассказывали, как за ними по чердаку гонялся старичок с ружьем. Рассказывали они со смехом, но готов поспорить, что при виде наставленной на них двустволки парням было не до шуток.

Что же предпринимают провайдеры для того чтобы обезопасить своих монтажников? Крупные операторы заводят группу силовой поддержки - чаще всего заключают договор с частными охранными предприятиями. В случае возникновения серьезной конфликтной ситуации, монтажники вызывают такую группу для собственной защиты. Но в том-то и соль, что предугадать развитие ситуации бывает непросто. Не станешь же вызывать силовиков ради каждой склоки. Поэтому некоторые провайдеры вводят отдельную должность - специалист по урегулированию конфликтов:

[Их работа и опасна и трудна]

По сути дела данный специалист исполняет роль этакого громоотвода, отвлекая народный гнев на себя и закрывая своей грудью монтажников. Именно на него должны сыпаться словесные проклятия, укусы и жалобы. Официально такой должности у большинства провайдеров нет, но это означает, что кто-то из сотрудников вынужден время от времени выполнять эти функции. Как же выглядит работа такого переговорщика на практике?

В идеале это мужчина довольно крупного телосложения - чтобы один его внешний вид намекал на то, что силой с ним лучше не спорить. При этом такой специалист должен обладать прямо таки олимпийским спокойствием, ведь, несмотря на устрашающий внешний вид, силу применять он не может. Ну, разве что в самом крайнем случае, когда его самого уже бьют. Но чаще всего до этого не доходит. Представляем картину: стоит крепкий мужик и спокойным размеренным голосом говорит, что, мол, все в порядке, все работы согласованы, весь мусор за собой монтажники уберут и вообще все будет прекрасно. На него наседает пара-тройка бабулек с сетованиями на жизнь и обвинениями во всех смертных грехах - кричат, ругаются, милицию обещают позвать... А он продолжает спокойно и размеренно вещать что-то успокаивающее.

В большинстве случаев это наиболее действенный способ общения со скандалистами. В голос орать на истерично настроенного обывателя бесполезно - вы только подогреете в нем азарт. Так же бесполезно с пеной у рта доказывать, что ваши работы чисто технически не могут причинить вред данному обывателю - если человек не знаком с азами телекома, то в азарте скандала он тем более ничего не поймет. Посему лучшее, что можно сделать в случае скандала - просто дать скандалисту пророраться. В большинстве случаев скандалист просто выдыхается, устав от собственных бесполезных воплей, и идет своей дорогой. Это, конечно, нелегко - просто выслушивать ругань в свой адрес, но более действенного средства просто нет. Правда и этот способ не гарантирует мирного разрешения конфликта - некоторые истерики только сильнее заводятся от того, что с ними спокойно говорят. Но тут уж ничего не попишешь - стопроцентной защиты от дурака нигде не сыскать. Остается соблюдать осторожность и надеяться, что нервные клетки все же восстанавливаются.

Есть и другой способ общения с разгневанным обывателем - "Перевод стрелок". Особенно действенным этот способ бывает при общении с пожилыми людьми, которые все свое свободное время проводят перед телевизором. Допустим, некая старушка кричит на Вас обвиняя в том, что из-за Вас у нее дома пропала телефонная связь (электричество, газ, холодная и горячая вода, продукты из холодильника - неважно). Сделайте вид, что Вам это очень интересно, а потом спросите как часто в их доме происходят подобные ужасы. И происходит ли что-то подобное у соседей? И скажите что Вы по подъездам часто ходите и видите, что коммунальщики совсем ничего не делают. Очень часто в такой ситуации скандалист забывает о своей ненависти к Вам и начинает костерить коммунальщиков или собственных соседей. Правда Вам в таком случае придется исполнять роль той самой жилетки, в которую плачут. А плакаться в жилетку наши люди могут долго. Особенно это относится к пенсионерам - той самой категории, на которую у нас в стране всем наплевать. Пенсионеры видят это отношение и потому особенно охотно скандалят.

Конечно, иногда помогает и простой рык "Уйди нафиг - мы работаем!". Но это срабатывает далеко не всегда, зато спровоцировать пациента на агрессию может легко. Ну, допустим, отогнали Вы рыком какую-нибудь старушку, а она пришла домой и пожаловалась сыну/внуку. Или соседке позвонила. И вместо одной старушки Вы получите целый митинг. Да и нехорошо это - на старушек кричать.

И не приведи Вам господи применять против жильцов силу. Даже в самом пиковом случае, когда на Вас лезут с кулаками, постарайтесь воздержаться от нанесения ударов нападающим. Даже если это дядька с монтировкой. Если можете отобрать у него монтировку - хорошо. Если можете его аккуратно скрутить - тоже хорошо. Но если дадите ему кулаком и он потом побежит в больницу за мед.освидетельствованием, а оттуда в милицию...Даже если у Вас была 100% самооборона, Вы устанете это доказывать. И вообще драка в помещении чревата - мало ли обо что можно случайно зацепиться. А если головой?

Вот таки вот аспекты жизнедеятельности монтажников. Возможно где-то в благополучных странах монтажники просто тянут кабель и не подозревают о том, что их российским коллегам могут пригодиться навыки психологов-конфликтологов. И ведь виноватых нет - можно понять и озверевших жильцов и монтажников, которые просто выполняют свою работу. Хотя монтажников лично я понимаю лучше.

В завершение данного материала хочу обратить внимание читателя на еще один видеоклип с YouTube - этакий крик души монтажника: