

[Главная](#) > Контролеры и пассажиры: кто кого боится?

## Контролеры и пассажиры: кто кого боится? | Ticket inspectors and passengers : who should be afraid?

Автор: Азамат Рахимов, Цюрих/Женева, 4. 02. 2013.



Контролер в поезде (© Keystone)

За прошлый год на 20% увеличились случаи агрессивного поведения пассажиров по отношению к контролерам. Швейцарские железные дороги вынуждены принимать меры. | Last year acts of aggressive behaviour towards ticket inspectors increased by 20%. SBB has to take measures.

Рекламные плакаты в общественном транспорте, призывающие заранее покупать билеты, изображают двух главных персонажей: мрачного, но уверенного в себе контролера и потерянного, испуганного пассажира. По задумке авторов, любители кататься зайцем должны были осознать неизбежность штрафа и ради собственного душевного спокойствия начать покупать билеты. Однако, как показала статистика, расчет не оправдался. Как известно, зверь, загнанный в угол, наиболее опасен для охотника. Даже если это заяц.

Доклад о [безопасности в поездах](#) за 2012 год был недавно обнародован Швейцарскими железными дорогами (SBB). Получается, что контролеры все чаще оказываются в роли жертвы и постоянно подвергаются риску физического насилия. Количество подобных случаев увеличилось до 240, это ровно на 20% больше, чем в 2011 году. В последнем квартале прошлого года SBB приняло решение: контролеров должны сопровождать два сотрудника, обеспечивающих безопасность.



Основная причина агрессивного поведения – алкогольное опьянение, рассказал в телепередаче Rundschau Гарри Весснер, глава службы безопасности SBB. «Стычки и столкновения происходят уже у дверей вагона, но на этом не ограничиваются. Подвыпившие пассажиры часто ведут себя вызывающе, они угрожают спокойствию других пассажиров и контролеров, выполняющих свою обычную работу, - заявил он. И тут же поспешно добавил. - Ездить в поездах в любую точку страны безопасно».

Также за прошлый год заметно [увеличилось число краж](#): в 2011-м было зарегистрировано 7500 случаев, а в 2012-м уже 9000. Официальные представители SBB пытаются успокоить пассажиров, тем более, что последние постоянно жалуются на качество работы железнодорожных служб. Больше всего раздражает [программа повышения тарифов](#). И еще заметно выросло число жалоб на опоздания. Пунктуальность, которой так гордятся швейцарцы, постепенно становится понятием относительным: только 88% поездов прибывают вовремя, т.е. с опозданием не более 10 мин. Но этого времени вполне достаточно, чтобы не успеть пересечь на следующий поезд.

Стоит взглянуть на статистику под другим углом, как окажется, что цифры не столь угрожающие. Ежедневно поездами пользуются немногим более одного миллиона человек: по сравнению с этим, число краж и случаев агрессивного поведения слишком незначительно.

И если на долю пассажиров приходится ничтожно малый процент правонарушений, то контролеры подвергаются большей опасности. Во-первых, их обычно двое. Обещанные сотрудники безопасности далеко не всегда сопровождают каждый поезд. Во-вторых, агрессия со стороны безбилетных пассажиров обычно носит направленный характер. «Однажды один из пассажиров, у которого не было билета, так разозлился на мою просьбу показать документы, что попытался выбросить меня из поезда на полном ходу», - рассказал газете TagesAnzeiger один из контролеров SBB.

Естественно, сотрудников, ежедневно работающих в поездах, постоянно инструктируют: с ними проводят специальные занятия, на которых объясняют, как заранее предвидеть опасность и какие меры предпринимать. Вот только едущий поезд в некотором смысле похож на подводную лодку – некуда убежать. Каждый, кто регулярно ездит в поездах, припомнит случай, когда он не чувствовал себя в безопасности, зайдя в вагон. Контролеры живут с этим чувством постоянно.

Наиболее опасное время – раннее утро и поздний вечер. Именно в эти промежутки в поезда садятся молодые люди в состоянии алкогольного опьянения, возвращающиеся с дискотек. И по сложившейся практике из-за небольшого числа пассажиров обслуживает поезд только один контролер.

Нельзя сказать, чтобы SBB никак не реагировала на происходящее. В прошлом году объем затрат на безопасность был увеличен на 5 млн. франков и составил в сумме 40 млн. В штат было принято дополнительно 40 сотрудников безопасности. «Мы стараемся делать все, чтобы риск безопасности не увеличивался. Надеюсь, что ситуация стабилизируется и количество случаев физического насилия постепенно снизится», - считает глава кадровой службы SBB Жанин Пилу.



*Наибольшую опасность для себя и для других представляют подростки (© Keystone)*

*Сотрудники службы безопасности в поезде (© Keystone)*



## Добавить комментарий

Пожалуйста, [войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) , чтобы отправить комментарий

---