

ИНТОНАЦИЯ ВАЖНА НЕ ТОЛЬКО В ХОРЕ

У нее запоминающийся голос - и подкупает даже не тембр, а интонация: в ней искреннее дружелюбие и теплота. Поэтому, позвонив в Городской учебно-информационный центр жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Москвы и услышав приветливое «слушаю вас», без труда узнал ее: таким голосом и такой интонацией обладает только диспетчер Мамуева...

Но какими судьбами? Еще больше удивился, когда директор центра Ольга Дмитриевна Борина, рассказывая о коллективе, призналась, что Ольгу Вячеславовну Мамуеву заметила в 2001 году на городском конкурсе профессионального мастера «Московские мастера-2001» в номинации «Диспетчер ОДС» - Мамуева удостоилась первого места в конкурсе - и пригласила работать в центр. Признание Бориной не вязалось с тем, что я знал об Ольге: после этого конкурса она успешно и к большой радости местных жителей работала диспетчером в ОДС-5 ДЕЗ «Сокольники»...

МЯГКОЕ ВХОЖДЕНИЕ В СЛУЧАЙНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

Я помню, что на протяжении всего нашего разговора звонил телефон. И о чем бы мы ни говорили в тот момент - о профессиональных тонкостях или домашних радостях, о друзьях-сослуживцах или докучливых жильцах, о любимых книгах или современных психологах, - каждый раз Ольга Вячеславовна брала трубку и успокаивающим приветливым голосом говорила: «Диспетчер Мамуева слушает, здравствуйте!»...

В ее голосе звучали хорошо уповимые нотки удовольствия.

А теперь представьте: субботнее осеннее утро, в диспетчерской тихо и уютно, из соседней комнаты чуть слышна лирическая радиопеся, интересный собеседник, синкопы «диспетчер Мамуева слушает» - все это придавало разговору некую музыкальность, ритм.

Таково эмоциональное обоснование моего решения вынести в заголовок музыкальный термин; но есть и рациональное - по одной этой фразе и особенно по интонации можно, не сомневаясь, утверждать: перед вами хорошо воспитанный, культурный человек, профессионал, любящий свое дело.

И первые ее слова были именно такими: «Работу свою очень люблю»...

Парадокс в том, что диспетчером Ольга стала, как она сама считает, случайно.

События развивались спонтанно: училась в Институте инженеров железнодорожного транспорта, влюбилась, вышла замуж, родила ребенка, бросила институт, когда дочь пошла в ясли, нашла такую работу, чтобы оставалось больше свободного времени для ребенка, - поэтому пришла в диспетчерскую.

В течение месяца ее учили: знакомили с лифтовым хозяйством, газовым, сантехническим, тепловыми сетями. С годами хозяйство усложнялось и расширялось. Подконтрольными стали подвалы и чердаки. Менялось и совершенствовалось оборудование. У стороннего человека, попади он сегодня в диспетчерскую, глаза разбежались от обилия приборов, кнопок. Для Ольги же эта система, объединившая все «ее» тридцать пять домов, была проста. Разбуди ночью, попроси включить любой этаж, любую привязку к ЦТП - все сделало бы вслепую. «Это само собой, - скажет она, - как ноты для музыканта».

А еще скажет, что входение в работу «прошло мягко».

ГЛАВНОЕ - ВЫГОВОРИТЬСЯ ЧЕЛОВЕКУ

«Мягко» - ключевое слово. Мягкость у нее во всем: в интонациях, в движениях, во взаимоотношениях с людьми. Вот и в разговоре о судьбе - та же лексика...

«Трудно верится, - запротестовал я. - Какое тут «мягко», когда народ очень разный. Бывают такие «клиенты» - мало не покажется».

«Бывают. Но за все годы работы у меня конфликтных ситуаций не случилось, - скажет она.

«Но ведь бывают и психопаты».



«Психопату тоже нужно выговориться, найти того, на кого можно наорать. И, знаете, я позволяю на себя наорать. Главное - не отвечать тем же...»

Это уже позиция, которую одним только свойством характера не объяснишь. Поинтересовался, не увлекается ли психологией.

Оказалось, что эта область очень интересна Ольге. Было время, когда хотела учиться на психолога, причем детского. Фрейд читала. Потом, как мы уже знаем, пришла «любовь» к нынешней профессии. Но тяга к психологии осталась. Соответствующую литературу читает. С новыми направлениями знакома - например, с нейролингвистическим программированием...

ПРОФЕССИОНАЛ

Вошел человек в комбинезоне. Ольга открыла одну из многочисленных тетрадей и принялась называть адреса. Человек в комбинезоне в ответ называл какие-то сложные комбинации цифр. Со стороны процедура походила на детектив, в котором встречаются двое и обмениваются только им понятными фразами: адреса, шифры...

Человек в комбинезоне ушел, а я, естественно, полюбопытствовал: что это за цифры он называл?

Оказалось, приходил механик по наладке лифтов. Называл коды неисправностей. А то, что все коды в памяти держит и помнит неисправности по адресам, так это признак профессионализма.

Ольга - тоже профессионал. Уровень ее знаний о диспетчерском деле был много выше, чем предписано инструкциями. В свое время решила, как говорится, дойти «до самой сути, до самой сути»: составила конспект, в котором нарисовала все диспетчерские схемы - что откуда идет, к чему подключено, обозначила узлы, генераторы, нашла и законспектировала информацию по приборам. Не читала, а изучала. По инструкции - не ее это дело: придет электрик, починит. Нет, решила Ольга, должна сама знать, что сломаться может...

МЫ ПОБЕДИЛИ!!!

В разгар того памятного лета ей объявили: «От диспетчерских Сокольников тебя выдвигают на конкурс. Готовься».

Экзамен на профессиональное мастерство прошел «мягко». Вопросы были несложными - она легко отвечала. В результате - лидерство.

Городской конкурс проходил в главной диспетчерской Москвы. В три тура. Первый - тестирование. Нужно было быстро и правильно ответить на вопросы по специальности.

Она ответила.

Второй тур был сложный: каждому участнику предложили восемь ситуаций - их нужно было систематизировать в порядке первоочередности выполнения, расписать по журналам, занести в компьютер. На все давалось 20 минут. Одновременно донимали телефонными звонками «жалобщики». Создали ситуацию очень напряженной работы. В реальности, заметил Ольга, рассказывая о конкурсе, такое напряжение не возникает. Потом она вышла перед комиссией и защитила свои ответы.

Третий тур был психологическим.

Перед конкурсантами разыграли эпизод: разъяренный жилец с криком, что у него в ванной течет и он срочно уезжает в командировку, но, несмотря на неоднократные заявки, к нему никто не идет, врывается в диспетчерскую. Между ним и дежурным происходит «сцена». Ее нужно проанализировать: указать на правильные или неправильные действия диспетчера и ответить на вопросы, найдены ли контакты диспетчера с жильцом, и если нет, то почему.

Ольга указала на ошибки «коллеги». Ее анализ оказался лучшим.

Потом были награды: медаль, свидетельство, огромный букет роз и приз - телевизор JVC.

Услышав решение жюри, она тут же позвонила в диспетчерскую. Дежурила Маша Дмитриева.

«Ну как? - ровным голосом спросила Маша.

«Первое место!»

«А я и не сомневалась, - также спокойно сказала Маша, но вдруг сорвалась: - Ура! Мы победили!!!»

ПОВОРОТ СУДЬБЫ

Появился крепкий, немногословный человек - слесарь Саша. Забрал ключи и ушел.

«С ним я работаю с первого дня, - сказала Ольга. - Он уходил на другую работу, вернулся. Хороший специалист. Вообще здесь очень сильный мастер-

ский участок. Включали отопление в домах - не было ни аварий, ни претензий - очень мягко (опять это слово! - что бы там ни говорили, есть связь между характером человека и его лексикой. - ВД) прошло. А все потому, что у нас замечательный бригадир слесарей Василий Скворцов - мастер! Хозяин! И ребята у него - как на подбор: кто не укладывается в рамки его представлений о работе, тот уходит. Так что Саша не случайно вернулся. У нас и коллектив диспетчеров замечательный - все работают больше десяти лет, грамотные, дружелюбные люди. Дружим не только здесь, но и по жизни. Поэтому и работа у нас идет».

«Мягко, - подсказал я, загибнотизированный ее тоном.

Ольга улыбнулась и... неожиданно сменила тему.

«С работой мне, конечно, повезло. Но, чувствую, пора менять. В этом году поступила в институт жилищно-коммунального хозяйства, в экстернат по специальности государственное муниципальное управление.

Желание учиться ее не покидало никогда. Просто дни бежали в неотвратимых заботах: сначала воспитывала маленькую дочь, потом та подросла, родился сын - забот прибавилось. Но вскоре поняла: больше тянуть нельзя, пора делать решительный шаг».

ШАГ В ВЕДОМОЕ

И вот сейчас, вспоминая этот наш теперь уже кажущийся давним разговор и ее мимолетное признание - «пора менять», - знаю, что стоит за этими словами...

Оказывается, уже тогда «инспектор Мамуева», которую так любили жители за отзывчивость и покладистость, а начальство уважало за профессионализм, продолжала работать в диспетчерской, не только училась в институте, но и параллельно работала в центре! «В свободные от работы дни», - уточнит она. Добро бы пришла в центр, где вся работа отлажена и выстроена, так ведь нет - он был в стадии становления: здесь только формировали методику и организацию учебного процесса. «Так плавно и училась всему», - скажет Ольга, а я отмечу, что она прежнее «мягко» заменила нынешним «плавно» - что, впрочем, в данном случае почти синонимично...

Так и жила полтора года: работала на двух работах, училась, растила дочь и сына.

Потом была защита. Дипломная работа касалась ТСЖ. «Много проблем здесь, - говорит Ольга. - И некомпетентность, недобросовестность управляющих компаний, и часто управы должного внимания не оказывают. А ведь помощь, особенно на первых порах, необходима. Люди хотят жить в лучших условиях. Но как это сделать, плохо представляют. Думаю, на новом месте смогу им в чем-то помочь»...

Учебно-информационный центр - это крупные столы, семинары, коммунальщики, дорожники, специалисты ГИБДД, ОАТИ, Мосжилинспекции, профсоюзные работники, юристы, преподаватели вузов, сотрудники префектур, управ, ДЕЗов и, наконец, слушатели, далеко не новички в своем деле, зрелые люди с убеждениями, характерами, многочисленными вопросами - все это ей, главному специалисту, надо выстроить в единую систему.

Не удержался и предложил: сравните прежнюю работу и эту.

«Там я работала на благо людей и тут тоже, - искренне сказала Мамуева. - Только там общалась с окружающими на уровне района. А тут - те, кто отвечает за чистоту и жизнедеятельность всей Москвы. Мне нравится эта работа».

Вспомнил, как спросил ее при первом знакомстве о специализации в институте жилищно-коммунального хозяйства - почему выбрала именно эту. Ольга ответила тут же, как отвечает человек, хорошо обдумавший решение: «Потому что это стало моим родным. Это то, что я знаю. Зачем начинать с неведомого?»...

Слово «это» интонационно выделила.

И здесь не нужны были уточнения: за словом - и большой опыт работы с людьми, и сложное хозяйство.

Не случайным в ее ответе было еще одно точно найденное слово: «неведомое» - антоним «ведомому» - хорошо известному...

«Язык - не лжет!»

Василий ДВОРЫКИН

Фото автора

17-этажная двухподъездная панельная башня на Новосушевской улице построена аккуратно напротив МИИТа. Дому 10 лет. Это жилищно-строительный кооператив «Эфир». Учредители кооператива успели построить дом в сложное время первой половины 90-х. А вот рачительно управлять коммунальным хозяйством ЖСК не смогли, завязли в жилищно-коммунальной рутине. В 2000 году председателем ЖСК «Эфир» избрали Татьяну Черняеву...

Татьяна Кирилловна - известная телеведущая. В 1965 году она пришла на ТВ, где проработала 30 лет. Занималась созданием телепрограмм по образованию, литературе и искусству. 4 января будущего года 30-летний юбилей отметит и ее знаменитая «АБВГДейка», много лет кряду выходящая в прайм-тайм - в 9.30 утра по субботам на первом канале. К Черняевой нередко подходят благодарные зрители, в редакции приходят письма от детей с приписками от мам и пап: «20 лет назад я карапузиком смотрела «АБВГДейку». А теперь ее смотрит моя дочурка. Как хорошо, что вы есть». Ныне Татьяна Черняева - руководитель творческой мастерской программ для детей и юношества дирекции художественного вещания ТВЦ.

В ПРЯМОМ «ЭФИРЕ»

«Послушайте, Татьяна Кирилловна, и зачем вам...»

«Зачем мне все это надо? Если бы вы знали, как меня достали этим вопросом! Мол, творческая натура и на тебе - жилкомхоз. Но зачем я дала согласие стать председателем правления ЖСК? Затем, что хозяйство дома постепенно стало приходить в упадок. А я хочу каждый день после работы приходить в чистый, не запыленный подъезд, в уютный, цветущий двор, где играют ребятишки - во двор, а не на свалку. И значит, я это делаю для себя, любимой, и для своей семьи. Сложно? Конечно. Но проблемы для того и существуют, чтобы их решали».

Через год после того, как она возглавила ЖСК «Эфир», дом признали лучшим в районе Марьино Роща на конкурсе «Улучшаем свое жилище». А на причитающиеся 50 тыс. премиальных рублей кооператив приобрел и установил во дворе беседку. В прошлом году «Эфир» стал первым в СВАО в номинации «Лучшая инициатива объединения жителей дома». 40 тысяч рублей премии потратили на ремонт в подъездах.

Черняева говорит: главное - наладить процесс, а потом пойдет по накатанной. Возглавив ЖСК, Татьяна Кирилловна сразу почувствовала, насколько ей не хватает специальных знаний. Она узнала о существовании союза ЖСК, стала исправно посещать организуемые там семинары. Сметается за эти годы практически новую специальность приобрела - хоть в упорядочивании наемной!

Почему процесс пошел по накатанной? Подобрана надежная команда. Работоспособное правление ЖСК, четкая действующая бухгалтерия, комендант, охрана, консерержки...

Была, как и везде, «оппозиция» - квартир 25 из 128. Сейчас осталось три.

Когда поставили забор, дом обрел свою территорию. Сделали спортивную и детскую площадки. Завезли плодородный грунт и устроили газоны с современной поливочной системой, даже фонтан соорудили. Весной во дворе расцветают тюльпаны, благоухает сирень, бело-розовыми цветками блистает вишня. Затем наступает время прелестницы розы. Вслед за ней пыльным цветом зацветает шиповник.

У жильцов дома порядка 120 автомобилей. Представьте, что здесь творилось в «допарковочное» время! Ныне все авто выстроилось в струнку, каждый - на специально размеченном «кармане». К тому же за стоянку и охрану машин автовладельцы платят всего по 300 рублей в месяц. Девиз дома, замечает Татьяна Кирилловна - «чисто, красиво, безопасно и недорого». Но «недорого», как правило, стоит денег. ЖСК зарабатывает себе на благоустройство. Участие в городских конкурсах - один из источников дохода. Помогают и фирмы, располагающиеся на первом, нежилом, этаже дома. Черняева нашла инвесторов, которые отремонтировали 50 кв. метров подвала, а теперь арендуют это помещение. Недавно установили систему видеонаблюдения: семь видеокамер смонтировали по периметру дома и в подъездах. Членом ЖСК видеосистема не стала ни копейки: оплатили ее деньгами, полученными от аренды подвала.

Здесь, на Новосушевской, 37, корп. 4, действует что-то вроде клуба молодых мам. Женщины помогают друг другу. Для детей устраивают яркие праздники с подарками и конкурсами.

Дом надо довести до ума, сообщает Черняева в ответ на вопрос о творческих жилищно-коммунальных планах. Во-первых, ей мало просто ухоженной детской площадки - она мечтает устроить для ребятишек сказочный детский городок. Во-вторых, за прошедшие десять лет очень постарело асфальтовое покрытие во дворе. Председатель хочет заменить его тротуарной плиткой, а это дорого. Мосжилкооперация электронику в лифтах заменить обещала. Взрослеет дом поменьше. В этом году понадобилось отремонтировать канализацию - и прекратились засоры. Состояние коммуникаций - неизбежные проблемы ближайших лет, готовится к их решению Черняева уже сейчас. А еще она хочет полностью поменять почву во дворе. Еще - благоустроить двор методами ландшафтной архитектуры. Еще...

«А не затянулся ваш «прямой эфир» на посту председателя правления ЖСК «Эфир»?

«Это мой дом, понимаю. Найдется желающий, инициативный, грамотный лидер - тут же передам ему бразды правления. Не найдется - останусь в прямом «Эфире!»

Владимир РАТМАНСКИЙ