

• پیاده‌رو •
• منبره یحیایی •

درددل‌های کارگر کارخانه قالی‌شویی

پرزهای نشسته بر جان‌های سخت

«مشتری‌ها خیال می‌کنند ما از قصد فرششان را خراب می‌کنیم. کسی نیست بیاید اینجا ببیند چقدر سرمان شلوغ است. حجم کار بالاست!» این را کارگر خستهای می‌گوید که چشم‌هایش ضعیف است و با عینکی که روی شیشه‌هایش پرز فرش نشسته دارد تندتند تخته‌های فرش را جابه‌جا می‌کند. «بعضی‌ها انتظار دارند در تهران به این بزرگی سر فلان ساعت ماشین دم خانه‌شان باشد، سر همان ساعت هم فرش را تحویلشان بدهند. اینجا ماشین‌ها از ۶:۳۰ صبح استارت می‌زنند و دوازده شب برمی‌گردند. در این مدت کارگر باید طبقه به طبقه بالا برود. گاهی چهار پنج طبقه را باید برود و اجازه استفاده از آسانسور هم ندارد. کارگر فرش را روی دوشش بالا و پایین می‌برد. هیچ کاری ندارد آدم خودش را جای آن کارگر بگذارد. یک‌تخته فرش را بیاور بالا. ببر پایین. دوازده ساعت در روز دارد این فرش‌ها را جابه‌جا می‌کند. با آدم‌های مختلف که اخلاق‌های متفاوتی دارند بر خورد می‌کند. یکی انتظار دارد فرش را که می‌برند، برایش پهن کنند. میلبش را جابه‌جا کنند.» می‌گوید: «مشتری هست که با ما تماس گرفته و گفته که فرش را برای من پهن نکردید، پولتان را نمی‌دهم! یکی دیگر گفته فرش من زیر اثر اتاق است، آن را جمع نکرده‌ام. حالا این سرویس کار باید به سی چهل آدرس برود. هر کدام چهار پنج فرش دارند و بعد در ترافیک سختی بکشد و به اینجا برسد. این مشکلات را کسی نمی‌بیند.»

می‌گویم: «کار خدماتی است. در برابر خدمات، پولش را می‌گیرد!» جواب می‌دهد: «وقتی یک مشتری نمی‌تواند خودش را با من هماهنگ کند من چگونه می‌توانم خودم را با صد تا مشتری هماهنگ کنم؟ وقتی می‌خواهیم کمی با ما راه بیابند و وقتشان را با ما تنظیم کنند، مشتری فکر می‌کند سهل‌انگاری از جانب ماست. به رئیس شکایت می‌کند و حالا بیا و در سش کن.» ستار که چهار سال است در قالی‌شویی کار می‌کند، می‌گوید: «وقتی فرشی تمیز می‌شود احساس راحتی می‌کنیم. حالم‌ان خوب می‌شود. حجم بالای کار حسابی خسته‌مان می‌کند اما به آن عادت کرده‌ایم. معمولاً دو ماه آخر سال فرصت خوبی برای پول در آوردن است. ما هم معمولاً اضافه‌کار می‌مانیم. دو شیفت، سه شیفت، گاهی اوقات تا صبح!»



می‌پرسم: «حقوقتان چقدر است؟» سرش را زیر می‌اندازد و حرفی نمی‌زند. به ستار می‌گویم: «شب‌عید انعام هم می‌گیرید؟» به اطراف نگاه می‌اندازد: «انعام غدغن است. یعنی قانون گذاشته‌اند که کسی حق انعام گرفتن ندارد. اگر انعام بگیریم بعد از اینکه با مشتری تماس بگیرند و متوجه شوند، توبیخمان می‌کنند.»

می‌پرسم: «در سال چقدر از شما شکایت می‌شود؟» می‌گوید: «بستگی دارد. سعی می‌کنیم اکثر موارد را همین‌جا رفع‌ورجوع کنیم. البته بیشتر شکایت‌ها به دلیل تمیز نبودن فرش است. اگر عیبی باشد و دلیل منطقی و معقولانه‌ای وجود داشته باشد، به صورت رایگان فرش را برمی‌گردانیم، و بعد از شست‌وشو دوباره برایشان می‌فرستیم.» ستار از میزان حقوقش شکایت دارد و می‌گوید در ازای کار سنگینی که در قالی‌شویی هم می‌گیرید؟» به اطراف نگاه می‌اندازد: «۷۰۰ هزار تومان درآمدش است. آن هم برای او که باید ماهی ۷۰۰ هزار تومان برای شهریه مدرسه بچه‌هایش بدهد. می‌گوید: «چند وقت پیش برای ناراحتی تنفسی رفتم دکتر. می‌گوید باید کارم را عوض کنم. پرزهای فرش به ریه‌ام نشستند و ممکن است بعد از مدتی دیگر نتوانم نفس بکشم. نمی‌دانم باید چه کار کنم. از طرفی کار دیگری بلد نیستم و از طرف دیگر هزینه زندگی‌ام را چه کسی باید تامین کند؟»

قصه زندگی آدم‌ها

صفحه آدم‌ها جایی برای قصه گفتن است. می‌خواهیم در این صفحه هفته‌نامه آتیه‌نو، قصه آدم‌ها را برای شما بگوییم. آدم‌هایی که همیشه پیرامون ما هستند. آدم‌های معمولی که مثل مادر کارشان موفق می‌شوند، شکست می‌خورند، می‌برند و می‌بازند. آدم‌هایی که مثل ما گریه می‌کنند، می‌خندند، شادند و گاهی غمگین؛ آنهایی که مثل ما عاشق می‌شوند و برای زندگی می‌جنگند. قصه آدم‌هایی که ما باشیم در این صفحه نگارش می‌شود. شما هم اگر کسی در اطرافتان می‌شناسید که قصه زندگی‌اش شنیدنی است به ایمیل kimia.kimiai@gmail.com پیام دهید و بگویید تا قصه او را بنویسیم.

آدم‌ها

روایت‌زدگی

۱۰ | آتیه‌نو

روایت زندگی شغلی میهمانداران زن در قطارهای مسافربری

میهمانداری؛ ضیافت صبر و تحمل



میهمانداری صبر می‌خواهد. کسی که می‌پذیرد میهماندان قطار باشد باید یاد بگیرد صبر و طاقتش را زیاد کند. من شغلم را پذیرفته‌ام

را زیاد کند. من شغلم را پذیرفته‌ام. در مواردی دستگاه تهویه قطار ایراد پیدا می‌کند و مسافرها دچار ناراحتی می‌شوند اما من همیشه سعی می‌کنم با صحبت آن‌ها را آرام کنم. با اینکه ممکن است فردی شکایت کند که بغل‌دستی‌اش با صدای بلند خرویف می‌کند.» می‌گوید: «در این موارد به آن‌ها تذکر می‌دهیم و معمولاً موضوع حل می‌شود یا اینکه به هر حال یکی از مسافرها کوتاه می‌آید.» قطارهای رجا تنها روزها میهماندان خانم دارد. این موضوع دلایل مختلفی دارد که سمیرا یکی از آن‌ها را سختی کار در قطارهای شبانه می‌داند. می‌گوید: «قطارهای روزانه به صورت اتوبوسی هستند و همه چیز در معرض دید تمام مسافران است اما قطارهای شبانه کوبه‌بندی شده هستند. در مسیرهای کوبه‌ای برای مسافران وسایل خواب در نظر گرفته شده که توان بدنی خانم‌ها اجازه جابه‌جایی بسته‌های خواب را نمی‌دهد. در قطارهای کوبه‌ای فضا بسته‌تر و ارتباط مشکل‌تر است.»

او درباره برخورد مردم با شغلش می‌گوید: «هنوز بسیاری از مسافران نمی‌دانند که قطارهای پردیس میهماندان زن دارند و از دیدن ماشگفت‌زده می‌شوند. البته شکر خدا چنین فرهنگی میان مردم جا افتاده است. معمولاً مسافرانی که با قطارهای پردیس مسافرت می‌کنند از قشور تحصیل کرده و دانشجو هستند. اما به هر حال آدم‌های داخل قطار هم برخی از جامعه ما هستند و گاهی ممکن است رفتارهای غیرمعارفی داشته باشند. در این

نمای نزدیک

زنان میهماندان دوباره به قطارها برگشته‌اند. میهماندانانی که دوره‌های آموزشی مختلف را با صبر و تحمل فراوان گذرانده‌اند و حالا مشغول به کار هستند. آن‌ها سه سال است که با مانتوشلوار سورمه‌ای و مقنعه کرباسی در راهروهای قطارهای مسافربری راه می‌روند و به مسافران خدمت‌دهی می‌کنند. میهماندان‌های قطارهای پردیس، که ساعت ۶ صبح از تهران به سمت تبریز حرکت می‌کنند، خانم هستند.

موارد موضوع را به رئیس قطار گزارش می‌دهم. تمام مسافرها می‌دانند بالای سر ما فردی به نام رئیس قطار هست که جلوی برخورد‌های زنده‌شان را می‌گیرد. البته چون محیط قطار جمعی است کمتر کسی به خودش اجازه جسارت می‌دهد. از چنین برخورد‌هایی ناراحت می‌شوم، اما چون شغلم را با همه خوبی‌ها و بدی‌هایش پذیرفته‌ام چنین موضوعاتی را خیلی زود فراموش می‌کنم و سعی می‌کنم داستان را از جنبه مثبت آن ببینم. ما در دوره‌هایی که گذرانده‌ایم بارها این جمله را تکرار کرده‌ایم که همیشه حق با مشتری است. حتی اگر حق با مشتری نباشد. ما در دوره‌های کنترل خشم یاد گرفته‌ایم که خشونت‌مان را به مسافران بروز ندهیم. باید همان‌طور که با میهمان خانه خودمان برخورد می‌کنیم به مسافران قطار هم احترام بگذاریم.»

درددل با مسافران پریشان حال

«یک وقت‌هایی آدم باید مشاوره دادن را هم بلد باشد. وقتی مسافرها با هم جروبحث می‌کنند، تنها خطوط کتاب‌های روانشناسی به دردت می‌خورند. تجربه‌ات از زندگی را باید اینجا به کار بگیری.» او می‌گوید: «اگر میهماندان با مسافران قطار حس همدلی نداشته باشد مسافران به حرف‌هایش گوش نمی‌دهند. مخصوصاً پیرزن‌ها و پیر مرد‌ها وقتی احساس کنند لیختند مصنوعی است کار خودشان را می‌کنند و ممکن است قوانین قطار را به هم بزنند.» می‌پرسم: «تا به حال شده مجبور شده



یکشنبه • ۹ آبان ۱۳۹۵ • شماره هفتاد و هفت

A T I V E H N O

باشی پای درد‌دلشان بنشینم؟» چهره‌اش در هم فرو می‌رود و می‌گوید: «زمان کوتاه سفر اجازه چنین کاری را به ما نمی‌دهد و من باید کاری در حد وظیفه‌ام انجام دهم. البته چند وقت پیش در یکی از سفرهایمان به زنجان پیروزی نشسته بود که غم و غصه از چهره‌اش می‌بارید. از من خواست به صحبت‌هایش گوش کنم. از پسر جانی‌اش برایم گفت. پس از آن برای مدتی لب‌خند را بر چهره‌اش دیدم.»

خودمان سوژه فیلم حادثه‌ای شده‌ایم

یکی دیگر از میهماندان که ۲۳ سال بیشتر ندارد و تازه وارد این شغل شده می‌گوید: «همیشه آرزو داشتم میهماندان هواپیما شوم. اما حالا قطار را هم دوست دارم. همیشه فیلم‌های پرماجری را که در آن‌ها قطارها یا هواپیماها دچار مشکل می‌شدند دوست داشتم و خودم را جای میهماندان‌ها می‌گذاشتم. یادم می‌آید در یکی از سفرهایمان به زنجان قسمتی از قطار آتش گرفت. ما کیسول‌های آتش‌نشانی را در قطار جابه‌جا کردیم و سعی داشتیم مسافران را آرام کنیم. آن لحظه یاد چنین فیلم‌هایی افتادم. اینکه مدیریت مسافرها در این مواقع چقدر کار سختی است. همه نگران جان خودشان هستند و هر کسی ساز خودش را می‌زند. هیچ کدام از مسافرها به این فکر نمی‌کنند که ما هم آدم هستیم و به هر حال جان خودمان برایمان مهم است و دوست داریم هر چه زودتر خطر را برطرف کنیم.»

مردی که می‌خواست همسرش را از قطار به بیرون پرتاب کند

«من وقت زیادی ندارم که بتوانم به جزئیات زندگی مسافران دقت کنم. اما روابط میان بچه‌ها با والدینشان و زن و شوهرهایی که در طول سفر می‌بینم برایم جذابیت دارد. مثلاً آقای بود که به دلیل دعوی لفظی و اختلاف با همسرش از میهماندانان قطار می‌خواست او را از قطار بیرون بیندازند. فضای قطارهای ما اجازه نمی‌دهد رفتارهایی که در اتوبوس یا قطارهای عادی شاهد آن‌ها هستیم اتفاق بیفتند. محیط و حالت ارگونومیک صندلی‌های مسافران همه در این فضا موثر است. این فضا ناخودآگاه القا می‌شود و باعث می‌شود به‌ندرت مسافران احساس ناراضیاتی کنند.»

کار ما فقط پذیرایی نیست

حرف ازدواج که پیش می‌آید همه چیز سخت می‌شود. دوتا از دختر‌ها که مجرد هستند با علامت سوال به هم نگاه می‌کنند و یکی‌شان می‌گوید: «پدر و مادرم به من در انتخاب شغل کمک کردند. البته روزهای اول برایشان کمی سخت بود اما وقتی علاقه من را دیدند آن را پذیرفتند. اولویت من در ازدواج حفظ شغلم است و اگر کسی من را دوست دارد باید شغلم را هم دوست داشته باشد.» او درباره مشکلات شغلشان به حقوق کم آن اشاره می‌کند و می‌گوید: «متأسفانه مردم میهماندانان را کسی می‌داند که تنها وظیفه پذیرایی را بر عهده دارد.» او خاطره‌ای تعریف می‌کند: «در یکی از مهمانی‌ها با لباس کارم وارد شدم و از من خواستند بقیه پذیرایی را من انجام دهم. میهمان‌ها به شوخی از من می‌پرسیدند که برای مهمانی‌هایشان حاضر به کمک هستم یا نه! البته این موضوع را به شوخی می‌گفتند. ولی برداشتشان از میهماندان تقریباً همین است که او فقط پذیرایی می‌کند و جلوی مسافرها غذا می‌گذارد. پذیرایی یکی از اصول جانبی میهمانداری است اما در حال حاضر بسیاری از میهماندانان را با همین تصویر تعریف می‌کنند.»

