

Vatmani la școala de bune maniere

Speriați de apucăturile angajaților, șefii RATT i-au trimis la reciclare

La reclamațiile celor nemulțumiți de comportamentul vatmanilor s-a găsit o soluție elegantă.

SABINA MIHĂICĂ

sabina.mihai@adevarul.ro

●● Timișorenii s-au plâns de neobrazarea vatmanilor iar conducerea regiei de transport a decis să-i educe. Primul curs de bune maniere a avut loc acum o lună, în cadrul ședinței bilunare tradiționale a vatmanilor cu șeful de secție. „Ședința durează două ore, iar în timpul acesteia am susținut primul curs teoretic”, a spus Raluca Ion, șeful Serviciului de relații cu clienții ai RATT. Pentru că în ultima vreme Comisia de Disciplină a instituției a avut de lucru cu vatmanii reclamați de timișorenii revoltați de violența verbală a acestora, oficialii RATT au decis să rezolve problema prin educație.

Deși vatmanilor le este interzis să intre în vorbă cu oamenii în timpul condusului și se considera că această profesie nu presupune interrelaționare, cei de la Regie au constatat că totuși există un grad de interacțiune între călători și conducători. „Apar tot felul de discuții, se ceartă, iar când se ajunge la explicații, fiecare dă vina pe celălalt”, a explicat PR-ul RATT. Raluca Ion a pregătit cursul din diverse surse, coduri practice de comportament corect în societate, și le-a „croit” pe măsură, astfel încât șoferii să deprină mai ușor bunele maniere. „Și ei lucrează cu oame-



O uniformă specială a fost introdusă pentru a da eleganță vatmanilor și șoferilor. H.C.

puși la patru ace

●● Unul dintre proiectele de imagine ale Regiei Autonome de Transport Timișoara din acest an presupune echiparea tuturor vatmanilor și, probabil, și a controlorilor în uniforme. Proiectul costă aproximativ 100.000 de euro și, conform programului, toți vatmanii timișoreni vor purta, până la sfârșitul anului, sacouri și pantaloni bleumarin, cămăși albastre și chiar cravate.

nii și trebuie să înțeleagă ce înseamnă o purtare adecvată”, a mai declarat Ion.

Lecții de politețe

Vestea bună pentru cei care depun eforturi ca vatmanii să devină mai ceva ca majorității englezi este că RATT-ul nu a primit încă reclamații de la călători care să fie bătăuți de angajații regiei, semn că procesul de re-educare nu pornește chiar de la nivelul zero. Cursurile de bune maniere nu sunt o noutate în RATT, fiind organizate mai întâi pentru cei cu funcții administrative. În cadrul acestor lecții de bună purtare, vatmanii vor învăța, în pri-

mul rând, „norme de adresabilitate”, conform curiculei pregătite de Raluca Ion. Adică, se va încerca o cizelare a modului în care aceștia vorbesc cu oamenii din tramvai. „Șoferii noștri va trebui să învețe să răspundă politicos atunci când li se cere o informație. Este un proiect care face parte din eforturile noastre de a îmbunătăți serviciile RATT”, a afirmat Raluca Ion. Cursul a fost introdus și ca parte de training pentru cei 24 de vatmani în curs de angajare. RATT-ul are 152 de vatmani, cu media de vârstă de 40 de ani, iar cel mai vechi vatman are o experiență de 40 de ani în RATT.