رضا معطریان/ایران

در کابین شماره یک طولانی ترین خط متروی خاورمیانه چه می گذرد؟

قطار شماره ۱۴۹

۵ دقیقه

اگر در زمان سفر قطار مشکل فنی پیدا کند فقط ۵ دقیقه فرصت داریم که با رفع مشکل ، قطار را به حرکت دربیاوریم. همین ۵ دقیقه استرس و اضطراب به اندازه یک ماه است . این ۵ دقیقه در خطوط یک و دو به دو دقیقه می رسد . یعنی راهبر دو دقیقه فرصت دارد قبل از رسیدن قطار بعدی موضوع را با مرکز کنترل درمیان گذاشته و مشکل را برطرف کند

گزارش

یوسف حیدری
گزارش نویس

هندل را رو به جلو فشار می‌دهد، چند ثانیه مکث می‌کند و اهرم را به آرامی دوباره سرجایش برمی‌گرداند. قطار با یک تکان خفیف راه می‌افتد و گوینده اعلام می‌کند «ایستگاه بعد شهید بهشتی. مسافرانی که قصد ادامه مسیر به ایستگاه تجریش یا شهرری را دارند در این ایستگاه از قطار پیاده شده و وارد خط یک شوند.» راهبر نگاهی به ما می‌اندازد و می‌گوید: متوجه شدید الان چه اتفاقی افتاد؟ برای چند ثانیه قطار حرکت نکرد. هندل را به عقب بردم و از حالت ترمز خارج کردم تا دوباره قطار حرکت کند. همین چند ثانیه استرس برای یک راهبر کشنده است. مشکلات تنفسی و حرکت مدام از تاریکی به روشنایی و از روشنایی به تاریکی بماند.

با روح‌الله سعادتی راهبر قطار مترو خط ۳ در ایستگاه شهید بهشتی قرار می‌گذاریم. ۷ سالی می‌شود راهبری قطار مترو می‌کند و از یک سال قبل مسئول پشتیبانی شب قطار راهبرها است. وقتی پشت فرمان قطار شماره ۱۴۹ قرار می‌گیرد از راهبری و زندگی در شهر زیرزمینی و هیجان و مشکلات آن می‌گوید. با ورود به هر ایستگاه برای کودکانی که از دیدن قطار خوشحال می‌شوند، دست تکان می‌دهد و چشم به چراغ سفید ورودی تونل و آینه بالای ایستگاه می‌دوزد. با او در طولانی‌ترین خط متروی خاورمیانه همراه می‌شویم. خط ۳ مترو تهران با ۲۷ ایستگاه به طول ۳۲ کیلومتر که از ایستگاه آزادگان شروع می‌شود و به ایستگاه قائم می‌رسد. روح‌الله هِدر قطار می‌شود و سفر ما آغاز می‌شود. می‌گوید در ایستگاه قائم شنت (جابه‌جایی) می‌کنیم و این بار رو به پایین حرکت می‌کنیم. قبل از ورود به هر ایستگاه چشمانش را به خط زرد لبه ایستگاه می‌دوزد تا کسی از آن جلوتر نیامده باشد. «استاندارد سرعت ورود به ایستگاه ۵۰ کیلومتر در ساعت است اما هرچقدر ترمز کنیم تا قطار را متوقف کنیم بعد از ۷۰ متر متوقف می‌شود.» روح‌الله این را می‌گوید و از دو تریب (سفر) هر راهبر در روز و قوانین و اتفاق‌های جالب و کابوس‌های شبانه راهبرهای مترو می‌گوید: «با عشق و علاقه وارد شغل راهبری شدم. راهبری قطار شغل به روز و جزو مشاغل جدید است اما با راهبری قطارهای برون شهری از نظر تجهیزات و استرس و تمرکز تفاوت زیادی دارد. هر راهبر قطار باید هر روز در شیفت خودش دو تریب (سفر) برود و بعد از اولین سفر یک ساعت استراحت می‌کند و بعد سفر دوم می‌رود. البته در برخی از خط‌های دیگر که مسافر بیشتری دارد تعداد سفرها به ۳ سفر هم می‌رسد. اما در برخی از کشورها راهبر فقط یک سفر می‌رود. اینکه چرا بیشتر از دو سفر نباید برود به فشار بالای این کار و استرس‌های آن مربوط می‌شود. به طور مثال در همین خط اگر در زمان سفر قطار مشکل فنی پیدا کند، فقط ۵ دقیقه فرصت داریم که با رفع مشکل، قطار را به حرکت دربیاوریم. همین ۵ دقیقه استرس و اضطراب‌اش به اندازه یک ماه است. این ۵ دقیقه در خطوط یک و دو به دو دقیقه می‌رسد. یعنی راهبر دو دقیقه فرصت دارد قبل از رسیدن قطار بعدی موضوع را با مرکز کنترل درمیان گذاشته و مشکل را برطرف کند. در آن لحظه باید بهترین تصمیم را بگیرد و کارهای آنلاین را به سرعت انجام بدهد و بعد سراغ کارهای فنی برود. بعد از تست قطار مجوز حرکت داده می‌شود. حالا حساب کنید در این میان مسافرها از طریق پیام‌رسان داخل واگن تماس می‌گیرند و علت توقف را جویا می‌شوند و از آن طرف مسئولان سیر و حرکت و پایانه در تماس هستند تا به رفع مشکل کمک کنند. خودتان را جای راهبر بگذارید، تحمل همه این شرایط واقعاً سخت و دشوار است. اگر این اتفاق در مناسبت‌های خاص مثل ۲۲ بهمن یا شب‌های احیاء با حجم بالای مسافر بیفتد شدت استرس و اضطراب چند برابر هم می‌شود. مرکز فرمان چشم ما است و در همه آن لحظات کمک می‌کند که بتوانیم حرکت کنیم.» به ایستگاه خواجه عبدالله انصاری می‌رسیم. پسرک دست مادرش را محکم گرفته و با دیدن قطار از خوشحالی دست تکان می‌دهد. قطار در انتهای ایستگاه توقف می‌کند و روح‌الله از آینه ایستگاه پیاده شدن مسافران را زیر نظر می‌گیرد. به مرد میانسالی که نایلون مشکی بزرگی به دست دارد اشاره می‌کند و می‌گوید: «این آقا یکی از دستفروش‌های مترو است. وقتی چند سال راهبر قطار یکی از خطوط مترو باشی خیلی از دستفروش‌ها را می‌شناسی. البته یکی از معضلات کار ما همین دستفروش‌ها هستند. گاهی اوقات باهم درگیر می‌شوند یا زمانی که مشغول حساب و کتاب با مشتری هستند نمی‌گذارند در قطار بسته شود یا با مسافرها جر و بحث می‌کنند. اینها چیزهایی است که هر روز با آن مواجه می‌شویم. البته مدیریت مترو کارهایی در این زمینه انجام می‌دهد تا این معضل برطرف شود. الان من هِدر قطار هستم و همکارم که در واگن ۷ نشسته وظایف دیگری دارد و در زمان برگشت او هِدر قطار می‌شود. در برخی از ایستگاه‌ها مثل قائم و اقدسیه که ایستگاه قوس دارد، همکارم باید به بسته شدن درها نظارت کند و به نوعی می‌توان گفت ریر(کمک راننده) در همه لحظات باید کمک هِدر باشد. مشکل دیگری که راهبرهای قطار با آن دست به گریبان هستند آلایندگی و آزبست ناشی از لنت ترمز است. مسافران به‌دلیل اینکه واگن‌های قطار تهویه استاندارد و مناسبی دارند در معرض آلایندگی قرار ندارند و حتی اگر قطار خاموش شود باز هم تهویه‌ها کار می‌کنند اما در کابین راهبر این شرایط ضعیف‌تر است.»

وقتی صحبت از آلایندگی می‌شود، روح‌الله برای چند ثانیه در کابین راهبر را باز می‌کند تا ما صدای وحشتناک چرخ‌های مترو را بشنویم. «این صدا غیرقابل تحمل است و مسافران کمتر متوجه آن می‌شوند اما راهبر باید هر روز حداقل ۵ ساعت با آلایندگی صوتی کنار بیاید. به همین دلیل هر سال راهبرهای قطار توسط پزشکان معتمد تحت معاینات دوره‌ای قرار می‌گیرند. گاهی اوقات پزشک توصیه می‌کند راهبر به‌دلیل مشکلات تنفسی یا روحی تا مدتی در راهبری قطار فعالیت نکند.» با ورود به هر ایستگاه مردمک چشم‌ها باز و بسته می‌شوند. این هم یکی دیگر از مشکلاتی است که راهبرهای قطار با آن دست به گریبان هستند. روح‌الله سعی می‌کند هیچ مشکلی را از قلم نیندازد. «این دوبینی چشم یکی از مشکلاتی است که ما داریم. ۲۷ بار از محیط تاریک وارد محیط روشن می‌شویم که همین باعث دوبینی و کم‌بینی می‌شود.»

عقربه سرعت از ۶۵ عبور می‌کند و صدای آلارم سیستم بیشتر می‌شود. روح‌الله سرعت قطار را کم می‌کند و می‌گوید: «این آلارم یعنی سرعت قطار را باید تا ۵۰ کیلومتر کاهش بدهم. بالاترین سرعت در این خط ۶۵ کیلومتر در ساعت است و ما نمی‌توانیم سرعت قطار را افزایش بدهیم. سرعت ورود به ایستگاه هم ۵۰ کیلومتر در ساعت است تا بتوانیم کنترل بهتری در آن لحظه داشته باشیم. به هر حال در کار ما اتفاق‌های پیش‌بینی نشده هم هست، مثل افتادن روی ریل. وقتی در ورودی ایستگاه با این صحنه مواجه می‌شویم، اولین کاری که انجام می‌دهیم توقف سریع قطار است، بدین صورت که هندل راهبری را تا انتها پایین می‌آوریم. البته با وجود همه این کارها قطار بعد از ۷۰ متر متوقف می‌شود. به همین دلیل افتادن داخل ریل در اول و آخر ایستگاه فرق می‌کند. معمولاً افراد مسن که بر اثر ناتوانی یا بی‌توجهی داخل ریل می‌افتند، اواسط یا آخر ایستگاه است اما کسی که دست به خودکشی می‌زند، ابتدای ورودی قطار به ایستگاه این کار را انجام می‌دهد. مثلاً در ایستگاه مترو تئاترشهر پسر جوان ۱۷ ساله‌ای که روانگردان مصرف کرده بود داخل ریل پرید تا قطار را متوقف کند. البته از آنجایی که ورود به حریم ریل جرم محسوب می‌شود، این اتفاق تبعاتی برای راهبر ندارد اما راهبری که دچار این حادثه می‌شود تحت نظر پزشک قرار می‌گیرد. پزشک هم بعد از بررسی اعلام می‌کند این راهبر تا چه مدت باید از راهبری قطار فاصله بگیرد تا خودش را بازیابی کند. در این مدت هم حقوق و مزایای او کامل پرداخت می‌شود.»

کابوس ویژه راهبرهای قطار

کابوس مشترک شب‌های راهبرهای قطار مترو خارج شدن قطار از ریل است. روح‌الله دکمه بسته شدن در واگن‌های قطار را می‌زند و با خنده می‌گوید: همه راهبرها یک کابوس مشترک دارند و آن هم این است که احساس می‌کنند قطارشان از ریل خارج شده و دنبال این هستند که سر خط را پیدا کنند تا بتوانند قطار را دوباره وارد ریل کنند. البته خدا را شکر این اتفاق نمی‌افتد اما این هم بخشی از استرس کار ما است. به همین دلیل راهبری جزو مشاغل سخت و زیان‌آور است و راهبرهای قطار باید از لحاظ روحی و روانی آمادگی لازم را داشته باشند. مثلاً همین چند ماه قبل یکی از همکاران ما وقتی که مشغول راهبری بود باخبر شد پدر و مادرش در سانحه تصادف کشته شده‌اند. او قطار را رها نکرد و تا ایستگاه پایانی مسافران را منتقل و آنجا قطار را تحویل راهبر بعدی داد. ما در طول سفر نمی‌توانیم از مسافران و حتی همکارمان مواد غذایی یا نوشیدنی بگیریم و باید چهارچشمی مسیر رفت و برگشت و داخل و خارج شدن مسافران را زیر نظر داشته باشیم.

تلفن مشکی مخصوص تماس مسافران داخل واگن روی صفحه اصلی کابین راهبر قرار گرفته و با اولین زنگ راهبر آن را پاسخ می‌دهد. تماس‌های مختلفی در طول سفر با راهبر گرفته می‌شود. از خاموش بودن تهویه تا دعوا با دستفروش و اعتراض به ورود آقایان به واگن بانوان. روح‌الله از تماس‌های مسافران اینگونه می‌گوید: «تماس‌ها متفاوت است. گاهی سالمندان برای شکایت از دستفروش‌ها تماس می‌گیرند و گاهی هم از ما می‌خواهند سرمای تهویه را بیشتر کنیم. بعضی از بانوان هم تماس می‌گیرند که چرا آقایان وارد واگن بانوان می‌شوند. بعضی‌ها هم تماس می‌گیرند و لطیفه تعریف می‌کنند. برخی هم وقتی قطار با دستور مدار راه در ایستگاه توقف می‌کند یا با دستور آنها باید سرعت را کاهش بدهیم و ترمز کنیم، تماس می‌گیرند و ناسزا می‌گویند. در حالی که اینها در اختیار ما نیست و ما باید دستور را اجرا کنیم چون ممکن است در مسیر پیمانکاران و همکاران ما مشغول کار باشند و برای حفظ ایمنی آنها باید سرعت را کم کنیم. سیستم‌های قطارهای مترو تحت نظارت خوب مدار راه است و این به امنیت راهوری کمک می‌کند. گاهی ممکن است یک راهور در حین سفر دچار مشکل شده یا سکته کند، این وسط تکلیف مسافران مترو چه می‌شود. مرکز فرمان بلافاصله وارد عمل می‌شود و قطار را متوقف می‌کند چون جان مسافران در اولویت است.»

> همه راهبرها یک کابوس مشترک دارند و آن هم این است که احساس می‌کنند قطارشان از ریل خارج شده و دنبال این هستند که سر خط را پیدا کنند تا بتوانند قطار را دوباره وارد ریل کنند. البته خدا را شکر این اتفاق نمی‌افتد اما این هم بخشی از استرس کار ما است

کار ۲۴ ساعته در شهر زیرزمینی

با ورود به ایستگاه قائم روح‌الله دستی تکان می‌دهد و به همکار قطار روبه‌رو خسته نباشید می‌گوید و به قطاری که انتهای تونل آخر متوقف شده اشاره می‌کند. «در این خط ۲۰ قطار در حرکت هستند که در ساعت‌های غیرپیک به ۱۸ یا ۱۵ قطار کاهش پیدا می‌کنند. قطارهایی که فعال نیستند به پارکینگ پایانه آزادگان می‌روند. این قطار هم به‌صورت آماده و روشن در ایستگاه پایانی متوقف است تا در صورت نیاز به خط اضافه شود. شاید خیلی‌ها تصور کنند کار مترو در ساعت‌های پایانی شب تمام می‌شود در حالی که گاهی اوقات شب مترو از روز شلوغ‌تر است. هر قطار ۷ واگن دارد و طول هر قطار ۱۴۰ متر است. از ساعت ۴ صبح همکاران من در پایانه مانور خط را خالی می‌کنند. شب‌ها قطارهایی که نیاز به تعمیر یا شست و شو داشته باشند به پارکینگ منتقل می‌شوند تا برای روز بعد آماده شوند. هر روز بیش از ۳ میلیون و ۵۰۰ هزار نفر با مترو تردد می‌کنند و این حجم مسافر در نوع خودش رکورد محسوب می‌شود. برخی تصور می‌کنند راهبرهای قطار حقوق و مزایای زیاد می‌گیرند درحالی که حقوق ما طبق وزارت کار است و یک‌سری بخش‌هایی به حقوق ما اضافه می‌شود که صرفاً برای این شغل است. همکاران ما در دو شیفت کار می‌کنند و دو روز در هفته تعطیل هستند که می‌توانند در این دو روز اضافه کاری کنند. در کار ما تعطیلات معنی ندارد. خود من لحظه سال تحویل مشغول راهبری قطار بودم. مسافران از واگن‌های مختلف تماس می‌گرفتند و تبریک می‌گفتند. شب احیا ساعت یک نیمه شب یکی از بانوان در واگن ۲ تماس گرفت و اجازه خواست در ایستگاه چند لحظه‌ای مرا ببیند. وقتی به ایستگاه رسیدیم، غذای نذری به من داد و گفت فکر می‌کردم اینکه نیمه شب هیأت بروم و احیا بگیرم کار مهمی انجام داده‌ام تا اینکه سوار مترو شدم و دیدم کار شما خیلی با ارزش‌تر است. من هم غذای نذری را به خانه بردم. گاهی اوقات مجبور می‌شویم در برخی از ایستگاه‌ها توقف نداشته باشیم. همه اینها بستگی به پیک و شلوغی خط دارد. مرکز فرمان دستور می‌دهد که به‌دلیل شلوغی ایستگاه و اینکه ممکن است در بسته نشود از ما می‌خواهد در ایستگاه بعدی توقف نکنیم. گاهی اوقات قطار در چند ایستگاه جلوتر به‌دلیل خرابی، همه مسافرانش را تخلیه می‌کند و ما باید دو ایستگاه را رد کنیم تا بتوانیم مسافران این قطار را سوار کنیم. اینها به اختیار ما نیست و دستور مرکز فرمان را اجرا می‌کنیم.»

به ایستگاه شهید بهشتی نزدیک می‌شویم. یکی از کارگران ایستگاه با جاروی بلند مشغول جمع کردن زباله جلوی ایستگاه است. روح‌الله بلافاصله با بوق قطار به او هشدار می‌دهد و مرد کارگر عقب می‌رود. روح‌الله از اتفاق‌های عجیب و غریب که در ایستگاه‌های مترو می‌افتد اینگونه بیان می‌کند: «یکی از اتفاق‌ها مربوط به برخورد دخترجوان با قطار مترو است. متأسفانه این دختر با هندزفری مشغول گوش دادن به آهنگ بود و از خط زرد جلوتر آمده بود که در ورودی ایستگاه متأسفانه دچار حادثه شد. یا ایستگاه ۱۵ خرداد که فاصله خیلی کمی با ایستگاه خیام دارد، یکی از مسافران از داخل تونل می‌خواست خودش را به خیام برساند که با هوشیاری راهبر و مأموران ایستگاه قبل از ورود قطار از آنجا خارج شد. یا مسافری که مسیر سوار شدن را اشتباه آمد بود به داخل ریل پرید تا خودش را به آن طرف ایستگاه برساند.»

لحظه خداحافظی روح‌الله از ما می‌خواهد از سختی‌ها و مظلومیت راهبرها بنویسیم. مردم با سرعت پله‌ها را پایین می‌آیند تا قبل از بسته شدن در وارد قطار شوند. گوینده ایستگاه بعد از خوشامدگویی از مسافران خط یک می‌خواهد از لبه سکو فاصله بگیرند.

برش

عقربه سرعت از ۶۵ عبور می‌کند و صدای آلارم سیستم بیشتر می‌شود. روح الله سرعت قطار را کم می‌کند و می‌گوید این آلارم یعنی سرعت قطار را باید تا ۵۰ کیلومتر کاهش بدهم. بالاترین سرعت در این خط ۶۵ کیلومتر در ساعت است و ما نمی‌توانیم سرعت قطار را افزایش بدهیم. سرعت ورود به ایستگاه هم ۵۰ کیلومتر در ساعت است تا بتوانیم کنترل بهتری در آن لحظه داشته باشیم.