

**В.А. Сердюк**

## **Проблема культуры взаимоотношений служащих Сибирской железной дороги и пассажиров в конце XIX – начале XX в.**

История строительства и функционирования Сибирской железной дороги в конце XIX – начале XX в. до сих пор привлекает внимание исследователей. При этом особый интерес в последние годы занимают вопросы социокультурной сферы, влияния магистрали на процесс развития культуры в регионе<sup>1</sup>. Подобная расстановка акцентов требует пристального взгляда на сибирских железнодорожников, поскольку их действиями определялось значение дороги для Сибири. По отношению к местному населению, именуемому современником «малокультурным, примитивным в своем мирозерцании»<sup>2</sup>, они в той или иной степени являлись интеллигенцией, вольно или невольно влиявшей на окружающий мир.

Специфика железнодорожной деятельности, где работник должен нести постоянную ответственность за жизнь, здоровье и благополучие пассажиров, обуславливает выдвижение на первый план личных качеств персонала. По мнению И.Е. Булатникова, это особенно проявляется в нестандартных ситуациях, когда воля, знание своего дела позволяют преодолеть страх, ориентируясь в выборе логики своего поведения на высшие смыслы и нравственные императивы. Поэтому существует тесная связь профессиональной ответственности личности с развитием всей её социально-нравственной сферы, с прочностью закрепления в сознании представлений о добре и зле, чести и достоинстве, совести и ответственности, то есть основным критерием оценки результатов профессиональной деятельности любого специалиста является человечность в отношении к окружающим людям<sup>3</sup>.

Целью исследования является изучение проблем культуры взаимоотношений служащих железной дороги и пассажиров на рубеже XIX–XX в., включая анализ причин, приводивших к межличностным конфликтам с обеих сторон; мер, принимаемых для их разрешения и изменения ситуации к лучшему. Изучение обозначенных вопросов в отечественной историографии до сих пор носило лишь эпизодический характер в рамках нормативно-правового регулирования сервисной деятельности на железнодорожном транспорте («этической культуры сервиса»),

---

Сердюк Владимир Александрович, аспирант Омского государственного университета путей сообщения. Эл. адрес: a.serdyuk@mail.ru

<sup>1</sup> См.: Люди дела. Вклад железнодорожников в социально-экономическое развитие России. М., 2007; *Вечер Е.В.* Влияние Транссибирской железнодорожной магистрали на развитие Томской губернии в конце XIX–начале XX вв.: дис. ... канд. ист. наук. Кемерово, 2004. С. 82–106; *Тимофеев А.А.* Культурные последствия строительства Великой Сибирской магистрали на Южном Урале (1891–1914 гг.) // Вестник ЮУрГУ. 2009. № 32 (165). С. 23–28.

<sup>2</sup> *Бийский И.* Личный состав Сибирской железной дороги // Сибирская жизнь. 1902. 13 ноября. С. 2.

<sup>3</sup> *Булатников И.Е.* Воспитательная система как фактор формирования ответственного отношения будущих специалистов к профессиональной деятельности // Ярославский педагогический вестник. Серия «Гуманитарные науки». 2009. № 4 (61). С. 94.

получившей наиболее полное отражение в исследовании Г.А. Кообар<sup>1</sup>. К основным источникам по теме относятся нормативно-правовые акты Министерства путей сообщения (МПС) и местного Управления дороги, регулировавших сферу взаимоотношений служащих и пассажиров, а также публикации периодической печати. В этот период появляются работы, имеющие определенное значение для исследуемой проблемы (относящиеся к аспектам железнодорожного сервиса): ответственность дорог за несчастные случаи с пассажирами<sup>2</sup>, доставка грузов и багажа<sup>3</sup>, безбилетный проезд в поездах<sup>4</sup>, санитарное состояние станций, железнодорожных путей<sup>5</sup>.

МПС и Управление Сибирской железной дороги придавали большое значение культуре взаимоотношений с пассажирами, что отражалось в мерах административного воздействия и воспитательного характера в отношении собственных служащих. Административные меры являлись основополагающими в формировании культуры обслуживания пассажиров. Взаимоотношения железной дороги и лиц, обратившихся к ее услугам, определялись нормами общего Устава Российских железных дорог, открытых для общего пользования (1885 г.), Правилами движения по железным дорогам (паровозным), открытым для общего пользования (1883 г.), Правилами технической эксплуатации железных дорог, открытым для общего пользования (1898 г.) и иными нормативно-правовыми актами.

Забота об организации пассажироперевозок лежала, в основном, на службах движения и пути. Служба движения контролировала процесс перевозки, заведовала подвижным составом и персоналом, а служба пути обеспечивала обслуживание пассажиров на железнодорожных вокзалах. Служащие по движению были *«обязаны вести себя по отношению к публике скромно и вежливо [курсив мой – В.С.]*, но при этом с твердостью требовать исполнения установленных на дороге порядков; они должны быть предупредительны в пределах предоставленных им служебных прав»<sup>6</sup>. Дополнения, сделанные для Сибирской линии, требовали также воздерживаться от лишних разговоров с публикой и между собой; само общение должно

<sup>1</sup> Кообар Г.А. Сервисная деятельность на Сибирской железной дороге в 1900–1913 гг.: качество и культура обслуживания : дисс. ... канд. ист. наук. Омск, 2006.

<sup>2</sup> См.: Новицкий А.Ф. Руководство к изучению коммерческой службы на железных дорогах / Сост. нач. станции Ковно... инж. пут. сообщ. А.Ф. Новицкий. СПб., 1907; Железнодорожные вопросы. Из «Русских Ведомостей». 1874–1879 гг. М., 1879. С. 25–34.

<sup>3</sup> Железнодорожные вопросы...С. 19–25.

<sup>4</sup> Котлубай Л.Э. Железнодорожный мир: крит. наброски. Рассказы. СПб., 1890.

<sup>5</sup> Отчет по санитарной части Сибирской жел. дороги. Доктора медицины К. Дмитриевского. За 1907 г. и первую половину 1908 г. Томск, 1908. С. 148–168.

<sup>6</sup> Правила движения по железным дорогам (паровозным), открытым для общего пользования. Утв. МПС по докладу Техн.-Инспект. Комитета жд. от 19 июня 1883 г. № 716 // Общий устав российских железных дорог (Т. 12. Ч. 1. Свод зак., изд. 1886 г.), измененный по продолж. 1893 г. и позднейшим законоположениям и дополненный всеми, изданными в развитие его, положениями, правилами, постановлениями и распоряжениями правительства, а также и всеми, заключающими разъяснения некоторых статей его, решениями Гражданского кассационного департамента Правительствующего сената, опубликованными по 1 января 1896 года. 2-е изд. М., 1896. С. 757.

было быть обстоятельным и кратким, не производящим лишнего шума<sup>1</sup>. Помимо этого, циркуляр Управления железных дорог России от 6 июля 1910 г. № 17633 указывал: «Надлежаще дисциплинированный агент обязан быть корректным при всяких обстоятельствах, совершенно независимо от поведения лиц, пользующихся услугами железной дороги...»<sup>2</sup>. Такие же требования предъявлялись и к чинам Жандармского полицейского управления Сибирской дороги. В обязанность чинам полиции вменялось следить, «чтоб каждый обращался с другим вежливо и от грубости и ссор удалялся, чтоб бранные и непотребные слова в общепубличном месте и при людях благородных и женском поле отнюдь употребляемы не были. И чтоб крику, шуму, драк и бесчинств не происходило»<sup>3</sup>.

В отношении служащих, замеченных в противоправных действиях, грубом отношении с пассажирами, МПС рекомендовало управлениям дорог применять меры административной ответственности: денежный штраф, потеря права на повышение в должности, увольнение. При обсуждении вопросов о наградах и повышении по службе, начальником Сибирской дороги учитывалась «степень проявленной данными служащими заботливости в кругу своей деятельности к предупреждению возникновения неправильностей и беспорядков»<sup>4</sup>, являющихся источником жалоб со стороны публики. Такое поощрение вполне себя оправдывало, поскольку, как отмечал в 1912 г. начальник магистрали Н.П. Осипов, «вполне вежливое и корректное отношение агентов дороги к пассажирам дает возможность устранить недоразумения и часто примирить публику со многими неудобствами, неизбежными в путешествиях»<sup>5</sup>.

Меры воспитательного характера заключались в действиях, направленных на повышение морально-нравственного уровня служащих посредством просвещения, разъяснительной работы. Ведущая роль при этом отводилась их непосредственным железнодорожным руководителям. Инженер М.А. Стржижевский призывал начальство «путем личного примера, ...настоятельными требованиями и советами добиться, чтобы все станционные агенты были безусловно вежливы с публикой...», поскольку «невежливые агенты – горе для станции: всегда и ото всех сыпятся жалобы, возникает переписка, разбирательства и совершенно зря тратится дорогое время»<sup>6</sup>. Проявлять к публике «большой такт» просил слушателей железнодорожных курсов в Санкт-Петербурге инспектор А.С. Жолкевич: «Она [публика] постоянно будет обращаться к вам за содействием и различного рода объяснениями и будет очень придирчива к вам, если своим обращением вы дадите к этому повод»<sup>7</sup>. Сибир-

---

<sup>1</sup> Правила технической эксплуатации железных дорог, открытых для общего пользования: утв.: Министр Путей сообщ. князь М. Хилков. 8 февраля 1898 г. Омск, 1913. С. 36.

<sup>2</sup> Сборник приказов, наказов и циркуляров за время с 27 сентября 1913 г. по 1 января 1915 г. М., 1915. С. 1447–1448.

<sup>3</sup> Государственный Исторический архив Омской области (ГИАОО). Ф. 272. Оп. 2. Д.173. Л. 3.

<sup>4</sup> Государственный архив Томской области (ГАТО). Ф. 215. Оп. 5. Д. 11. Л. 141.

<sup>5</sup> ГАТО. Ф. 215. Оп. 3. Д. 10. Л. 332.

<sup>6</sup> *Стржижевский М.А.* Добрые советы начальникам железнодорожных станций и лицам, изучающим их обязанности. СПб., 1901. С. 136.

<sup>7</sup> Железнодорожное дело. 1904. № 45. С. 543.

ская пресса, в свою очередь, напоминала, что «железные дороги, со всем служебным персоналом, созданы для публики, а не публика для железнодорожников»<sup>1</sup>.

Подобные высказывания находили свое отражение, в частности, в специальных объявлениях по линии дорог. Так, в 1911 г. во всех отделах и службах Сибирской магистрали распространили следующий совет служащим: «Не утомляйте деловых людей продолжительным разговором, отнимающим время от спешных работ, даже в том случае, если вам скажут, что вы отнюдь не мешаете и что вас слушают с удовольствием. Это делается почти всегда из вежливости»<sup>2</sup>.

Однако реальность оказалась далека от ожиданий. С начала своего функционирования Сибирская магистраль неизменно входила в число лидеров по количеству жалоб среди казенных железных дорог. В 1901 г. на каждые 10 тыс. перевезенных по дороге пассажиров приходилось 4,3 жалобы, занесенных в станционные жалобные книги, что значительно превосходило соответствующие показатели идущей следом Самаро-Златоустовской железной дороги – 2,18<sup>3</sup>. В последующие годы интенсивность движения на линии возросла, а количество жалоб, по-прежнему, оставалось высоким: в 1909 г. на каждые 100 тыс. перевезенных пассажиров приходилось 12,04 жалобы; на один остановочный пункт – 2,96; на одну версту дороги – 0,1<sup>4</sup>. Учитывая, что часть пассажиров являлась неграмотной, а жалобные книги под различными предлогами часто не выдавались, есть основания считать официальные данные заниженными.

Наибольшее число жалоб каждый год отмечалось в отношении станционных агентов и кондукторских бригад, их противоправных действий, нарушений норм профессиональной и бытовой этики<sup>5</sup> (неоказание помощи пассажирам, нахождение в нетрезвом виде, бесосновательная высадка пассажиров из вагонов, «невежественность», грубое обращение)<sup>6</sup>. Причины такого положения заключались, во-первых, в невысоком образовательном уровне служащих Сибирской дороги, разнородности их состава, а во-вторых, в недостаточном развитии инфраструктуры (в том числе социокультурной) на линии.

Особенности, присущие личному составу Сибирской железной дороги, также сказывались на формировании культуры обслуживания пассажиров. По данным пенсионной кассы и переписи служащих Сибирской дороги 1 899 г. и 1901 г. видно, что из 11 112 чел., находившихся под наблюдением, только 128 чел. имели высшее образование (1,2% от общего количества), 473 чел. – среднее (4,5%),

<sup>1</sup> Железнодорожные взгляды // Сибирская жизнь. 1898. 1 июля. С. 3.

<sup>2</sup> Полезная мера // Сибирская жизнь. 1911. 20 октября. С. 3.

<sup>3</sup> ГАТО. Ф. 215. Оп. 5. Д. 11. Л. 139.

<sup>4</sup> Сборник приказов, наказов и циркуляров...С. 1438.

<sup>5</sup> В 1902 г. из 6998 жалоб, приходящихся на всю сеть железных дорог России, 1 222 относились к данной категории (Жалобы пассажиров // Сибирская жизнь. 1904. 10 апреля. С. 3). В 1909 г. из 8526–1531 (Сборник приказов, наказов и циркуляров...С. 1439).

<sup>6</sup> См.: Железнодорожные неурядицы // Томский листок. 1896. 19 декабря. С. 2; Сибирская жизнь. 1899. 4 марта. С. 2; Veritas. Ст. Каинск // Сибирская жизнь. 1904. 27 ноября. С. 2; Жалобы на железнодорожных служащих // Сибирская жизнь. 1905. 17 августа. С. 3; *Георгий В.* С линии сиб. жел. дор. // Сибирская жизнь. 1906. 10 сентября. С. 3; Со ст. Тайга, Сиб. ж. д. // Сибирская жизнь. 1909. 7 мая. С. 4; С линии Сибирской жел. дор. // Восточная заря. 1909. 4 сентября. С. 3.

4 376 чел. – низшее, 3 829 чел. – домашнее и 2 311 чел. были неграмотными<sup>1</sup>. В это время местное население в составе служащих линии составляло лишь 16,1%, причём 3 985 чел. до поступления на дорогу не имело определенных занятий. Процентное соотношение ссыльных к общему числу находившихся под наблюдением составило 7,7% (из них 597 чел. – сосланных за убийство, грабежи и насилие)<sup>2</sup>. Сложившееся положение позволило Школьно-Библиотечному комитету Сибирской дороги в 1902 г. отметить, что линии приходилось «довольствоваться большею частью отбросами с других дорог, находящихся в лучших условиях»<sup>3</sup>, а саму магистраль назвать «этапным пунктом бродячего элемента»<sup>4</sup>.

Кроме того, у служащих Сибирской дороги, как и на других магистралях, отмечалось неравномерное распределение рабочего времени и часов отдыха. Врачебная служба неоднократно указывала на случаи сильного переутомления служащих<sup>5</sup>, приводящие к нервным расстройствам. Так, врач Гурвич дал следующую характеристику «общему типу железнодорожных служащих»: «неопределенный, какой-то землистый цвет лица, не то бледный, не то с оттенком желтизны, вялая походка, автоматическое исполнение службы [...]. Мало помалу апатия эта становится как бы привычкой, переходя постепенно с годами в *настоящую неврастению*»<sup>6</sup>.

К факторам, влекущим низкий уровень культуры взаимоотношений с пассажирами, можно отнести недостатки в инфраструктуре Сибирской железной дороги. В станционных жалобных книгах чаще других отмечались следующие:

- Неудобства пассажирских поездов (недостаточное количество вагонов, их неопрятное содержание, плохое освещение, несоблюдение температурных норм, неисправности в системе отопления)<sup>7</sup>;
- Недостатки в устройстве и содержании станционных пассажирских помещений и платформ (несоответствие вокзальных помещений и платформ объемам пассажиропотока, плохое освещение, неудовлетворительное содержание наружных отхожих мест и уборных внутри зданий)<sup>8</sup>;

<sup>1</sup> Бийский И. Личный состав Сибирской железной дороги // Сибирская жизнь. 1902. 13 ноября. С. 2.

<sup>2</sup> Там же.

<sup>3</sup> ГАТО. Ф. 215. Оп. 1. Д. 63. Л. 49.

<sup>4</sup> Там же. Л. 50.

<sup>5</sup> См.: Отчет о врачебно-санитарном состоянии эксплуатируемых железных дорог за 1909 год. СПб., 1911. С. 100–103; Не от переутомления ли? // Сибирская жизнь. 1905. 28 апреля. С. 3.

<sup>6</sup> Ад-в. О железнодорожной службе // Сибирь. 1906. 10 декабря. С. 3.

<sup>7</sup> Томский листок. 1896. 14 января. С. 2; Положение переселенцев на сибирской жел. дор. // Томский листок. 1897. 30 мая. С. 1; Со ст. Тайга // Томский листок. 1897. 5 июня. С. 3; Д. Санитария в пассажирских поездах Сибирской жел. дороги // Сибирская жизнь. 1905. 12 июня. С. 2; Сухан В. Порядки на железной дороге // Сибирская мысль. 1907. 3 января. С. 4; С линии сибирской жел. дор. («Порядки» на дороге) // Сибирь. 1910. 4 апреля. С. 3.

<sup>8</sup> ГАТО. Ф. 215. Оп. 1. Д. 348. Л. 71 об.; Железнодорожные беспорядки // Томский листок. 1896. 1 ноября. С. 3; Ст. Омск (Что такое кладь и пассажиры) // Сибирская жизнь. 1898. 9 апреля. С. 2; А.Н. Кто должен обратить внимание? // Народная летопись. 1909. 18 апреля. С. 3; На Челябинском вокзале // Сибирская жизнь. 1909. 6 марта. С. 2; Сибирская железная дорога в санитарном отношении // Сибирская жизнь. 1909. 4 июня. С. 2; Сибирь. 1910. 29 апреля. С. 6; К. Ст. Каинск (Невозможное состояние станции) // Сибирская жизнь. 1912. 23 декабря. С. 3.

- Неудовлетворительное содержание станционных буфетов (недоброкачественность, высокая цена на продукты питания, несоблюдение графика работы, отсутствие кипяченой воды, неопрятный вид прислуги)<sup>1</sup> и другое.

Очевидно, что указанные факторы создавали неблагоприятную атмосферу на линии, приводя к разногласиям между пассажирами и служащими.

Вместе с тем, необходимо учитывать, что пользующаяся услугами дороги публика нередко сама провоцировала конфликты. По данным Первой всеобщей переписи населения Российской империи 1897 г. Сибирь занимала промежуточное положение между Кавказом и Средней Азией по относительному числу грамотного населения – 11,5% (882,2 тыс. чел. из зарегистрированных 7 млн. 126 тыс. чел.), тогда как в Европейской России соответствующий показатель достигал 22,5%, а в Царстве Польском – 30,5%<sup>2</sup>. Присущая сибирякам «некультурность и низкий уровень потребностей, обуславливаемые недостатком образования»<sup>3</sup>, влекли за собой невысокий уровень культуры пользования железнодорожными услугами.

Инженер К. Кетриц в 1901 г. отмечал, что зачастую жалобы заносятся при правильном исполнении агентом своих служебных обязанностей и при настойчивом требовании исполнения существующих на железных дорогах правил. Кроме того, оскорбленным лицом мог являться не пассажир, а агент дороги<sup>4</sup>. По мнению Кетрица, вследствие установленных административных мер ответственности за грубое отношение с публикой, служащие были вынуждены являться «чрезмерно уступчивыми по отношению даже к неосновательным требованиям публики и вообще мириться со многими часто ничем не вызываемыми и крайне оскорбительными для них выходками пассажиров»<sup>5</sup>. Это негативным образом отражалось на работе персонала, создавая условия, при которых они не могли дорожить службой. Справедливость высказанных Кетрицем замечаний подтверждают протоколы, составленные железнодорожными жандармами, фиксировавшие случаи нанесения оскорблений служащим. Причём виновными оказывались не только крестьяне и мещане, но даже почётные граждане<sup>6</sup>.

Неудивительно, что в периодической печати наряду с критикой появлялись мнения в защиту железнодорожников<sup>7</sup>. Общий тон таких публикаций опровергал широко распространенный взгляд на служащих дорог как на основных виновников возникавших проблем. Отмечалась невысокая культура пользования железнодорожными услугами у публики (пассажиры разных классов позволяли себе курить в ваго-

---

<sup>1</sup> Отчет по санитарной части Сибирской жел. дороги... С. 152–155; Буфетные порядки на станциях Томской ветки // Томский листок. 1896. 12 ноября. С. 2; Ст. Тайга // Томский листок. 1897. 21 января. С. 3.

<sup>2</sup> Грамотность в Сибири по переписи 28 января 1897 года // Сибирские вопросы. 1907. Т. 17. С. 15.

<sup>3</sup> Сибирь. 1914. 13 марта. С. 2.

<sup>4</sup> ГИАОО. Ф. 272. Оп. 3. Д. 188. Л. 35.

<sup>5</sup> Там же.

<sup>6</sup> ГИАОО. Ф. 90. Оп. 1. Д. 14. Л. 356, 411, 462, 464, 519; ГАТО. Ф. 215. Оп. 1. Д. 1163. Л. 243.

<sup>7</sup> Шпала В. Не место красит человека, а человек место // Железнодорожная неделя. 1899. № 42. С. 666; Инженер. 1887. № 1. С. 46; П.С. Железная дорога, печать и общество // Железнодорожник. 1903. № 6. С. 9.

нах, портить мебель <sup>1</sup>). На законные требования служащих пассажиры нередко отвечали грубостью, впоследствии внося в жалобные книги заявления, не имеющие под собой реальных оснований <sup>2</sup>. Пресса рекомендовала администрациям дорог внимательнее относиться ко всем случаям оскорбления служащих и требовать составления жандармских протоколов для последующего привлечения виновных к законной ответственности.

Таким образом, МПС и Управление Сибирской железной дороги в конце XIX – начале XX в. предпринимали шаги по регулированию культуры взаимоотношений на линии. Вместе с тем, ряд факторов, связанных с состоянием инфраструктуры дороги, морально-нравственных качеств служащих и пассажиров, негативным образом влиял на успешность предпринимаемых усилий. Ответственность за это необходимо разделить между персоналом железной дороги и пассажирами, пользовавшимися её услугами, поскольку культура взаимоотношений на магистрали отражала общий уровень культурного развития сибирского общества.

---

<sup>1</sup> П.С. Один из старых вопросов // Железнодорожник. 1903. № 12. С. 6.

<sup>2</sup> Т. Как живется // Железнодорожник. 1903. № 25. С. 3.