

Ольга Людвиговна Дягилева

На работу как на праздник

Каждый дом имеет свою особую ауру, позитивную или негативную, в соответствии с характером хозяев: мягкостью или жесткостью их нрава, добросердечностью, или наоборот. То же наблюдается в общественных местах. Идешь в иные присутственные места за какой-либо надобностью с охотой, внутренне не напрягаясь, заранее зная, что тебя там встретят приветливо и обслужат достойно, без злости, или же - наоборот...

Отделение Сбербанка в Рускинской является таким местом, где посетителей всегда примут с хорошим настроением, если чего не знаешь, подскажут, научат. Здесь, даже когда стоит большая очередь, отсутствуют нервозность, раздражение - всеневольно проникаются атмосферой доброжелательства и терпимости.

Задаёт такой тон общения своим односельчанам **Ольга Дягилева**, старший менеджер по обслуживанию физических лиц. Так сложилось, что хотя в отделении банка имеется два окошечка, а значит, два специалиста, в деревне Ольгу Людвиговну все держат за старшего работника.

- *Всегда спрашивают с меня, хотя у моей напарницы такая же должность. А я и не отказываюсь, всегда говорю: «по паспорту – я самая старшая», - смеется она.*

Ольга пришла на работу в сбербанк 31 января 1998 года, и через полгода исполнится двадцать лет, как она является бессменным банковским работником в деревне. Здание Сбербанка вначале располагалось возле вышки, там же находилась и почта. Тогдастаршей была **Ольга Богачева**.

- *Когда я в первый раз пришла узнавать насчет работы, Ольга Игнатьевна строго спросила: - «Что пришла?». Яне растерялась и ответила: - «Работать!»*

- *«А что ты умеешь?» - спрашивает. Я говорю: - «Научусь!»*

Потом Ольга Игнатьевна часто вспоминала наш первый разговор, как бойко и бесстрашно отвечала будущая ее коллега, - улыбается Ольга Дягилева.

И вообще она часто смеется и улыбается. Как известно, в России не принято улыбаться направо и налево, в отличие от жителей запада, чего они всегда ставят нам в упрек, как неприглядный недостаток в нашем менталитете. Тому есть, наверное, свои веские, исторически сложившиеся причины и объяснения, но факт остается фактом - у нас действительно улыбаются только своим близким знакомым! Но ведь из каждого правила бывают приятные исключения - также и в Рускинской. За полтора года жизни в этой северной деревне я лично знаю нескольких человек, которые проходят рядом, обдав теплой волной дружелюбия независимо от того, соприкоснулись по работе или нет, отчего становится легко и приятно на душе. И невольно думаешь: а являешься ли сама таким же «Солнышком» - носителем позитива для всех?!

Две Ольги, Богачева и Дягилева, долго проработали вместе.

- *Когда ушла Ольга Игнатьевна на пенсию, стало как-то грустно - больше нет таких...Мы с ней жили очень дружно: шутили, смеялись. Вместе выступали на маскарадах, в корпоративах, нас звали. В каждой свадьбе ждали, когда вдвоем будут выступать, - рассказывает Ольга Людвиговна.*

Вначале Ольга-старшая научила Ольгу-младшую основам работы в сберегательном банке: всем необходимым операциям по вкладам, тогда выполнявшимся вручную – помните, были бумажные сберкнижки? Когда начался процесс компьютеризации, учитель с учеником поменялись ролями. Дягилева, узнав по объявлению, сама вызвалась пройти собеседование, ездила обучаться в Федоровский и стала оператором ПЭВМ. Новые технологии поддались ей легко и быстро, так как хорошо знала и любила математику, не зря же дочь бухгалтера! И правда, их отец учил своих детей этому увлекательному предмету, и навыки быстрого счета в уме и письме пригодились Ольге в ее работе.

Овладев компьютерной грамотой почти одной из первых в районе, Дягилева стала обучать своих коллег. Кроме Богачевой, в списке ее учеников были банковские работники из Угута и Высокого Мыса, которые специально приезжали в Рускинскую, к ней на обучение.

В отделении Сбербанка Ольга Дягилева нашла свое настоящее призвание.

- *Мне всегда хотелось видеть в своем труде конечный результат. В дошкольной и начальной педагогике это возможно лишь через много лет, когда дети заканчивают школу. Я же хотела получать результат сегодня, сейчас. В банке в этом смысле повезло – я счастлива, когда клиенты уходят довольные, решив свои проблемы и заботы. Знаю всех односельчан по имени-отчеству, за 20 лет работы изучила, кому что интересно, у кого какой характер - хожу на работу как на праздник! - продолжает делиться позитивом Ольга.*

Не зря моя героиня сравнила профессии оператора банковских услуг и педагога: она в прошлом – учитель

начальных классов.

Почти все сестры Дягилевы, а их ни много ни мало – девять человек (не считая еще двух братьев), получили педагогическое образование. Ольга отучилась в педагогическом колледже города Голышманово Тюменской области. По распределению попала на Барсово – ей дали первый класс при детском саду. Однако успела поработать всего два месяца – с мамой случилось несчастье... Она тотчас же уволилась и приехала домой, и три года проработала в Рускинской школе. Вела «б» класс, в котором обучались дети коренных жителей.

- У меня был свой подход в обучении детей ханты - больше всего внимания придавала на игровые и развивающие моменты. Ведь ни для кого не секрет, что дети со стойбищ, когда поступают в первый класс, не умеют разговаривать на русском языке, поэтому сразу освоить школьную программу для подготовленных детей они никак не могли. Но моя методика не встретила одобрения у руководства школы и среди коллег, и я оставила работу, - вспоминает Ольга Людвиговна начало трудового пути.

Кроме этого была и другая, не менее важная причина ухода из школы - Ольга вышла замуж, родились дочь и сын, и захотелось ей быть с ними рядом, поэтому после декрета пошла в детский сад воспитателем и отработала там пять лет.

... А если вдуматься, с другой стороны в Сбербанке, как и в школе, также присутствует образовательный, обучающий момент – отличие только в том, что здесь ученики взрослые, и не один класс у тебя, а вся деревня. То, как она обучает людей, знаю на собственном опыте. Как-то запуталась в операциях на банкомате, стою, не зная, что делать, а в это время старший менеджер за маленьким окошечком, откуда ее за высокой перегородкой и не было видно, обслуживала клиента. Как она умудрилась понять, что пребываю в замешательстве перед чудом техники, набитом деньгами, остается загадкой (ведь стояла-то спиной к ней!), однако заметила, приподнялась с места, спросила, подсказала, и дело пошло! И вот так с каждым: с людьми постарше возрастом и оттого не в ладах с современной техникой, коренными жителями... И еще был случай: мужчина с горячим темпераментом, бурно фонтанирует эмоциями – случилось что-то с его или принимающей стороны карточками и не может отправить своим родным матпомощь, сильно возмущается этим, аж до крепких словцов... Ольга Людвиговна сумела за несколько минут успокоить бушующего благодетеля, предложила какие-то альтернативные ходы, и клиент банка, успешно выполнив свои обязательства по содержанию семьи, довольный покинул отделение Сбербанка. Эти только два примера, которые произошли в мое присутствие, и стоит заметить, что бываю там очень редко. В городских отделениях банков специально назначают специалистов для работы с клиентами в зале – подсказать, показать, научить, но тут – не город, и надо успевать за всем все тем же двум менеджерам...

Ольга Дягилева довольна своим банком, говоря: «какие бы задержки по зарплате не бывали, Сбербанк всегда заботится о своих клиентах». Единственное, что ей не совсем по душе - банковские работники должны продвигать свою продукцию, в том числе предлагать населению брать кредиты. Она считает, что кредит должен быть осознанным, поэтому предлагает только краткосрочные кредиты – удобно и не накладно, можно быстро, в течение 50 дней рассчитаться. А вот к картам у нее отношение положительное.

- Вместо прежних крупных облигаций и сберкнижек теперь ввели карты. Пользоваться ими очень удобно - в магазинах, по другим платежам. Наши коренные жители порядка 70 процентов уже овладели пластиковыми картами, - рассказывает она.

Помимо работы с клиентами, у операторов банка идет постоянное обновление программы, в определенные сроки проходят онлайн-обучения по видеороликам. Сочетание теории и практики, новизна, интересные современные технологии – вот что радует любознательную, не любящую однообразие Ольгу Дягилеву. И эта душевная радость волнами расходится, делая привлекательным то присутственное место, где она работает, и куда люди ходят с желанием и благодарностью.

Илиза МаксUTOва, май 2017 года

