

# Мы берем на себя часть чужого горя...

/ **досье**

**Олег Евграфович Дружинин родился в селе Курьи в 1949 году. После окончания восьми классов пошел работать на фабрику №2. Одновременно учился в вечерней школе.**

**Окончил Свердловский горный институт по специальности «инженер-механик по открытым горным работам». Работал в «Уралвзрывпроме» – на предприятии, которое обслуживало карьеры Новоцементного завода.**

**В 1993 году начал делать первые шаги на рынке ритуальных услуг. Сегодня предприниматель возглавляет старейшую в городе похоронную службу.**

**- Олег Евграфович, вы инженер по образованию, работали в промышленности – и вдруг похоронные услуги. Почему такой выбор?**

- Можно сказать, жизнь заставила. В 1993 году у меня умерла мама. Тогда я впервые столкнулся с проблемой организации похорон. В начале 90-х во всем был дефицит, и в этой сфере тоже. Нужно было достать доски для гроба, договориться с машиной, копать могилы и так далее.

Все проблемы я решил и стал задумываться, почему бы не заняться ритуальными услугами. Но чтобы начать, нужно иметь какую-то базу. К тому времени у меня уже был небольшой опыт предпринимательской деятельности: я занимался закупкой и доставкой в магазины продуктов. Купил старенький автобус, отремонтировал, убрал сиденья, переоборудовал для перевозки грузов. Позже приобрел ГАЗ-52. Эта техника буквально кормила нас. Пригодилась она и в новом бизнесе.

**- Погребение – сфера специфическая. Как отнеслись к вашему занятию родные, знакомые?**

- Поначалу многие, в том числе знакомые, упрекали меня: мол, наживаюсь на чужом горе. Супруга идею поддержала. Ее тогда сократили на работе, у меня не было постоянного дохода, а троих детей, сами понимаете, надо кормить, одевать, учить.

Под ритуальный цех переоборудовали гараж. Работали семьей, наемных рабочих не было. Ездили по соседним районам, чтобы купить сухие доски, памятники, ритуальные товары.

Много времени и сил уходило на то, чтобы бороться с нашей властью. Считалось, что предприниматели – это чуждый элемент. Администрация поддерживала муниципальное похоронное бюро. Нам не давали развиваться, запрещали работать на кладбище, устанавливали памятники. Я до сих пор храню документы по 21-му судебному разбирательству с городской администрацией.

Потом стали воевать с милицией и скорой помощью, чтобы те не сливали информацию об умерших другим фирмам. Я за честную конкуренцию.

**- А как вообще относитесь к конкурентам? Вы же долгое время в Сухом Логу были фактически монополистом.**

- Конкуренты не дают дремать, заставляют искать что-то новое. Все 25 лет каждый год большую часть дохода мы вкладываем в производство. Постоянно обновляем автопарк, расширяем услуги, начиная с транспортировки покойного и заканчивая его погребением. Обзавелись даже сайтом.

**- Как меняется рынок похоронных услуг? Существует ли какая-то ритуальная мода, если можно так сказать?**

- Конечно, как в обычной жизни: человек сегодня носит один фасон брюк, завтра другой. Так меняется и ритуальная сфера. Сейчас есть спрос на качественные дубовые кресты. К слову, в последние годы металлические памятники заказывают редко. Сухоложское кладбище в этом очень отличается от кладбищ других городов. У нас много гранитных, мраморных памятников, территорию могил часто ограждают капитальными ограждениями. Товары из разряда «в последний путь» представлены на все вкусы и кошельки.

А вообще, нестабильная российская экономика научила меня выживать в сложных условиях. Например, на складах запас досок на полгода вперед. Всегда резервирую деньги на зарплату и налоги не менее чем на три месяца. Сотрудники, работающие в такой сфере услуг, не должны оставаться без зарплаты, что бы ни происходило в политике и экономике.

**- Сколько сегодня стоит организовать похороны?**

- Средний ценник – 20 тысяч рублей. Мы обсчитали самую низкую стоимость комплекса услуг (гроб, подготовка покойного, копка могилы, транспортировка до кладбища, захоронение) и вышло 12 900 рублей. При более низкой цене мы будем работать себе в убыток.

По сравнению с соседними территориями в Сухом Логу стоимость похоронных услуг гораздо (иногда даже в разы) ниже. Тут ведь смотря какую цель для себя ставить. Для многих главное – это срубить побольше денег.



Фото Олега САЛТАНОВОЙ

Мы долгое время хоронили бесхозных покойников, и в отличие от многих делали это по человечески: обмывали, переодевали, клали в нормальный гроб, ставили на могиле крест с табличкой.

Я не считаю себя альтруистом, но пока у нас есть люди бедные, буду придерживаться такой ценовой политики, чтобы услугами могли воспользоваться все. Станет расти благосостояние, можно будет и цены повышать.

**- Кого проще обслуживать – богатых или бедных?**

- Адекватных... К вам в редакцию ведь тоже обращаются разные граждане: спокойные и агрессивные, вежливые и грубые. У наших клиентов к тому же психическое состояние усугубляется потерей близкого человека. Все эти эмоции выплескиваются на приемщиков. Я своим сотрудникам всегда говорю: «Не забывайте, что у клиента горе и завтра он будет совсем другим человеком».

**- По какому принципу вы подбираете сотрудников?**

- У нас сложившийся коллектив, случайных людей здесь нет. Раньше первым вопросом при трудоустройстве был такой: «Как вы относитесь к покойникам?».

**- И что должен был ответить соискатель, чтобы получить работу?**

- Главное, не врать и не изворачиваться. Чаще просто отвечали: «Не знаю, посмотрим...».

**- Работа морально сложная. Как сотрудникам удается сохранить деловой подход к организации похорон и психологическую корректность?**

- Согласен, не каждый ежедневно сталкивается со смертью. Мы хороним 400–450 человек за год. Если каждое горе держать в себе, можно с ума сойти.

На 100% отстраниться, конечно, невозможно, но поддаваться эмоциям нельзя. Это работа. Как я говорю сотрудникам, у лесоруба есть дерево, у пахаря – земля, у нас – покойный. И мы должны часть забот его родных взять на себя. Если на пару с клиентами будем оплакивать умершего, дело с мертвой точки не сдвинется.

**- Как работники снимают стресс?**

- Если вы имеете в виду алкоголь, то у нас пьющих нет. Недавно один работник сорвался – пришлось его уволить.

**- По какой причине еще можете уволить?**

- За непрофессиональный подход к делу.

**- Это как? Нагрубил, сделал селфи с покойным?**

- Нет, до такого у нас, конечно, не доходит. Но в любой ситуации нужно сохранять человеческое отношение к чужому горю. Сам я в последнее время на захоронения не езжу, но всегда интересуюсь, как всё прошло. Всё ли было сделано, чтобы к горю клиента не прибавились еще и неприятности от неправильной организации сервиса.

**- Как вы относитесь к кремации?**

- Отрицательно, но желаю-щим помогаем ее организовать.

**- Нужен ли крематорий в Сухом Логу?**

- В Свердловской области два крематория: в Нижнем Тагиле и Екатеринбурге. У первого по-

стоянный дефицит с заказами, а второй держится на плаву за счет высоких цен. Поэтому создавать крематорий в Сухом Логу попросту нерентабельно.

А вот о кремации животных я подумываю. У нас эта сфера практически не регулируется. Люди хоронят питомцев, где и как придется, а то и вовсе выбрасывают, как бытовой мусор.

Я уже обратился по этой теме в администрацию. Сейчас всё просчитаем, и, если рентабельно, буду подавать заявку.

**- Вы верующий человек?**

- Мне многие задают такой вопрос. Отвечаю так: я вырос в Советском Союзе, 13 лет был членом КПСС, поэтому скорее атеист. Проехал по святым местам Иерусалима и пришел к выводу, что религия дает каждому свое: кому-то – заработок, другому – способ управлять людьми, третьему – возможность обрести успокоение и надежду.

Полностью отрицать существование высших сил я не буду.

**- Вы много путешествуете. Обращаете ли внимание, как организовано похоронное дело в других странах?**

- Обязательно. Некоторые традиции, особенно азиатских стран, откровенно поражают, другие побуждают работать лучше.

Например, в Индонезии родственники просто относят умершего в сандаловые рощи и оставляют там.

В племени на острове Бали предварительно заворачивают труп в простыни и так же оставляют в тропических зарослях.

Для многих восточных народов смерть – это праздник, поэтому провожать в последний путь надо всем миром пышно, с песнями и танцами. Если у семьи нет денег на похороны, они временно закапывают умершего в землю. Когда соберут необходимые средства (через месяц, а может, и два года), достают труп и хоронят согласно обрядам.

Во Вьетнаме заметили возвышение посреди рисового поля. Оказалось, это тоже форма погребения. Местные закапывают на полях покойных и ждут, пока плоть разложится. Потом перезахоранивают кости возле дома.

В Европе чаще кремируют покойных. Могилу или семейный склеп могут позволить себе люди с высоким доходом.

**- У российских коллег чему-то учитесь?**

- Да, мы регулярно общаемся. В Екатеринбурге проходит ежегодная выставка – своеобразный ИННОПРОМ ритуальных услуг, где можно познакомиться с новинками рынка, заключить договоры на поставку. Существует «Объединение похоронных организаций Урала», где мы с коллегами обсуждаем проблемы отрасли и ищем пути их решения, совместно пытаемся добиться совершенствования законодательства о похоронном деле в России и Свердловской области.

Беседовала  
Олеся САЛТАНОВА