



Toma de servicio.



Intervención.



Control en coches-cama.



Almuerzo en ruta.



Confronta de equipajes.

tualidad. Y hoy día, reconoce sinceramente el público que viajar en tren tiene grandes ventajas. PERO... TAMBIEN LOS INTERVENTORES VAN CAMBIANDO... Hoy es corriente. Es casi normal.

El INTERVENTOR es un señor amable, servicial, complaciente. Es un servidor del público, al que acompaña desde que sube al tren hasta su llegada a término. El INTERVENTOR saluda cordialmente, sonríe con afabilidad, se adelanta a buscar asiento, pide los billetes con delicadeza, respeta a todos los viajeros como personas dignas de la mayor consideración. El INTERVENTOR cumple su deber, conoce exactamente las disposiciones referentes a viajeros y equipajes, atiende al mejor servicio de la RENFE, exige igualmente que los usuarios viajen en regla. Pero ha cambiado su trato humano. Y los viajeros suelen también corresponder con mayor delicadeza y finura. No es raro presenciar el saludo respetuoso de los viajeros cuando el INTERVENTOR abre la puerta del departamento. Es corriente ver cómo se intercambian unas palabras de respetuosa afabilidad. Y todo, fruto de un proceso lento, casi imperceptible.

INTERVENTOR SICOLOGO-SOCIAL

El INTERVENTOR que tenga afición y aptitudes para captar las reacciones humanas, va adquiriendo una riqueza de profunda psicología; se convierte en un psicólogo práctico que adivina las reacciones, previene los apasionamientos, apacigua los disgustos, excusa las debilidades. El INTERVENTOR observador, el que vive su función como una vocación de entrega y de servicio a la múltiple y cambiante sociedad de los trenes, cala en lo más íntimo de los personajes, a los que dibuja con precisión con sólo fijar en ellos su mirada bondadosa y hondamente sensible. El INTERVENTOR sabe entonces cómo atender, o cómo ha de exigir, o cómo debe hacer prevalecer los derechos del público en general sobre ciertas inconveniencias de algún viajero inoportuno. Sabe claudicar con el silencio, sin claudicar en su misión; sabe tranquilizar el ambiente cuando el departamento está invadido por el mal humor y, muchas veces, con sonrisa reposada, abrirá las ventanillas del paisaje interior a los que están ya fatigados por las horas largas de la velocidad sobre los railes.

SI EL INTERVENTOR PUDIERA...

Si pudiera disponer de tiempo y tranquilidad para escribir, para aficionarse a la novela, ¿quién mejor que él para lanzar al mundo las huellas de una observación vital que enriquecería a la Humanidad? Alguien ha afirmado que la mejor historia de un tiempo se encuentra en sus novelas. La mejor historia contemporánea podrían escribirla con sus relatos novelescos los INTERVENTORES que, vocacionalmente, hicieran de su ir y venir por los trenes en marcha una delicada observación de la sociedad. Ellos, los INTERVENTORES observadores, adivinan las preocupaciones, los problemas íntimos, las tragedias humanas que se hierven en lo más recóndito de las cejas entrecruzadas. Ellos saben leer en las páginas dolorosas de las miradas contenidas o en las páginas brillantes

Momentos de ocio.



Avisos de servicio.



En el hogar.



Entrega de la recaudación.



de las manos entrelazadas, de los labios que se hablan quedamente, de las pupilas que se fijan con ilusión y alegría en un ser querido. Si... Hoy, el INTERVENTOR, desprendido ya de su antigua pose, puede penetrar fina y delicadamente en los pliegues más sutiles de la problemática social y psicológica. PERO... Pero hace falta formación. Autoformación, diríamos con mayor aplomo. Hace falta que el INTERVENTOR se aficione a la lectura de libros de psicología, aunque sea sólo capaz de instruirse en débiles páginas de divulgación. Sería preciso que saliera de casa con esta preocupación sencilla: anotar en su recuerdo o en su bloc las reacciones del público, aleccionarse diariamente con su trabajo repetido y múltiple, tan rápido y cambiante como las riberas que van sonriendo a las corrientes que desde las cumbres nevadas van alegres hacia el mar. El INTERVENTOR, además, debe perfeccionarse lingüísticamente; debiera conocer diversos idiomas para entablar contacto más directo con los extranjeros que enriquecen de variedad nuestro panorama viajero. Inglés, francés, alemán... Correcto castellano, que pudiera servir de modelo a los que gustan del bien decir. Así, el INTERVENTOR con vocación humana de servicio experimentaría todos los días el íntimo gozo de su deber cumplido por encargo de la RENFE, para beneficio de nuestra EMPRESA y para gusto y facilidad de los que utilizan los servicios del ferrocarril.

El INTERVENTOR debiera conocer la geografía que surca tantas veces en direcciones apuestas; debe salpicar su instrucción con datos históricos, con anécdotas típicas, con relatos costumbristas. Debiera, aunque parezca redundancia, ser como una enciclopedia abierta de par en par para complacer al extranjero o para orientar al que viaje con timidez o para servir de descanso al que busca con avidez entre el paisaje un detalle de orientación. Así es de hermosa y bella la misión del INTERVENTOR. Pero requiere un sentido humano y cristiano. Requiere ese sentirse hermano de todos los que participan de su servicio. Y exige también que en lo más sensible de sus fibras humanas lleve el INTERVENTOR un caudal de sinceridad y de valentía, de honradez y de optimismo. Porque ser la figura hierática y seria de aquel REVISOR lejano en el tiempo, que se hizo así porque tal creía que era su obligación, resultaría sumamente fácil. Pero tener capacidad para despersonalizarse en cierto modo, para convertirse en guía o en consejero, para exigir el cumplimiento de los deberes cívicos, para reclamar los derechos de la RENFE, para ser íntegro y bondadoso a la vez..., para realizar esa misión se requieren ciertamente unas dotes y una voluntad poco comunes.

Sólo un consejo, si me es dado utilizar estas columnas para aconsejar: La psicología, como radar de entronque inmediato con los viajeros. La sociología, como soporte del trato apropiado a cada usuario.

Las lenguas, para que cada viajero pueda sentirse atendido y complacido con el escozor que entraña el verse obsequiado con palabras en la misma lengua que se lleva a través del mundo para enriquecer al mundo. Así: ágil, severa, amable, rígida y sencillamente, la figura del INTERVENTOR es diariamente el testimonio humano de un servicio dentro de la gran familia internacional que se hermana en los viajes.

Francisco GODOY SANCHEZ

(Fotos del autor.)