

Informačné kancelárie pre obeť trestných činov spolupracujú s operátormi krízových liniek

Pracovníci informačných kancelárií pre obeť trestných činov (IK), nachádzajúcich sa naprieč celým Slovenskom, spustili spoluprácu s operátormi linky 112. Operátori krízových liniek v každom kraji sú informovaní o fungovaní a službách IK a v prípade, že si to situácia volajúceho vyžaduje, nasmerujú ho na konkrétne pracovisko IK. Na základe podnetov od klientov, pracovníčky IK Žilina s operátormi liniek zároveň komunikovali problém občanov, ktorí v mnohých prípadoch nevedia určiť moment, kedy je potrebné volať na krízovú linku.

V poslednom období zaznamenala IK Žilina nárast telefonátov, prostredníctvom ktorých sa na jej pracovníčky obracajú obyvatelia so žiadosťou o pomoc – domnievajú sa, že sa stali alebo sa môžu stať obeťami podvodníkov. Elektrikári, plynári, pracovníci telefónnych spoločností a i. musia vykonávať kontroly i návštevy u klientov. Aj tu platí pravidlo byť opatrný a nenechať sa oklamať. Každý pracovník musí byť riadne označený, mať pracovný preukaz a potvrdenie zamestnávateľa, že danú kontrolu či návštevu môže vykonávať. Občania majú právo pracovníka požiadať, aby im preukázal príslušnosť k spoločnosti, ktorú zastupuje.

Ak sa však občanovi nepozdáva prístup a spôsob konania takýchto pracovníkov, ak cíti nebezpečenstvo či ohrozenie, je veľmi dôležité zachovať rozvahu a telefonovať **na číslo 158, 159 alebo 112:**

- neželanému návštevníkovi nemusíte nič hovoriť ani oznamovať;
- v prípade pocitu ohrozenia konaním páchatel'ov kontaktujte priamo políciu;
- uveďte, kto ste, kde bývate, koľko ľudí je pred vašimi dverami, či sú v skupinkách po celej štvrti/ulici.

Klienti v rámci konzultácie s pracovníkmi IK uviedli, že majú problém v podobných neistých prípadoch kontaktovať políciu. Dôvodom je obava, že ak by skutočne nešlo o trestný čin, mohol by byť hovor posúdený ako neodôvodnený a oni by dostali vysokú pokutu.

Milan Turčan z Mestskej polície Žilina, oddelenie prevencie, životného prostredia a správy v tejto súvislosti uvádza: *„Preveríme každý oznam. Ak sa potvrdí, že nejde o podvodníkov, v žiadnom prípade občan neplatí pokutu. Najlepšie je použiť bezplatné núdzové číslo 159. Ak je to možné, poskytnite operačnému dôstojníkovi čo najviac informácií. Mesto Žilina má dobré kamerové pokrytie, takže zistiť informácie je možné aj dodatočným prehliadnutím záznamov.“*

Spolupracujúca odborníčka pre oblasť psychologického poradenstva IK Žilina **Katarína Bendová** priblížila, ako môže strach ovplyvniť to, či osoba o pomoc požiada alebo nepožiada: *„Strach je jednou zo základných ľudských emócií, ktorá môže pomôcť v ohrození alebo pri záchrane života. Podmienkou je, aby bol strach dostatočne spracovaný a nespôsobil napríklad paralýzu. Miera strachu je ovplyvnená tým, aké veľké negatívne dôsledky očakávame, ako hodnotíme vlastné schopnosti danú situáciu zvládnuť a akú pravdepodobnosť pripisujeme tomu, že nám niekto pomôže. Strach nás aktivuje k tomu, aby sme sa*

v prostredí rýchlo zorientovali, vyhli sa nebezpečenstvu alebo sa mu bránili." K. Bendová tiež poukázala na to, že vo väčšine prípadov prevláda emócia strachu s vysokou intenzitou. Strach môže meniť racionálne konanie na iracionálne, pričom človek, inokedy zmýšľajúci realisticky, je svojou reakciou veľmi prekvapený.

Občania sa však obávajú, aby neodôvodnenými telefonátmi nevyťažovali aj krízovú linku. Čo je teda tiesňová situácia? Volať je možné v akejkoľvek krízovej situácii, tzn. keď potrebujete pomoc polície, hasičov alebo rýchlu zdravotnú pomoc. Pracovníčky IK Žilina požiadali o vyjadrenie zástupcov linky 112:

„Číslo 112 je vytvorené pre tiesňové volania, práve na toto číslo je potrebné sa v prípade nebezpečia, pocitu ohrozenia obrátiť," hovorí vedúci Koordinačného strediska integrovaného záchranného systému (IZS) v Žiline **Miroslav Bobčík**.

Odborná pracovníčka IZS **Iveta Krchnavá** dodáva: *„Výhodou čísla 112 je to, že každý hovor je vypočutý a zaznamenaný. Na stredisku majú operátori stálu službu. Ak sa náhodou stane, že na pracovisku v Žiline nie je voľná linka tiesňového volania, hovor je automaticky prepojený na pracovisko v inom kraji, kde vie operátor zabezpečiť adekvátnu pomoc."*

Pomoc privoláte aj SMS-kou

„Výhodou volania na linku 112 je, že je bezplatná, dá sa na ňu dovolať bez kreditu, SIM-karty, z akéhokoľvek miesta, vždy keď človek potrebuje pomoc. Ďalšou prednosťou je, že sa dá kontaktovať aj SMS-kou a operátor vie s volajúcim o pomoc komunikovať rovnakou formou. V danej SMS-ke je žiadateľ pomoci navedený operátorom, aby uviedol konkrétny problém, adresu a iné údaje k zabezpečeniu pomoci," skonštatoval **Peter Beníček** (IZS). Uviedol aj príklad z praxe, kedy boli operátori kontaktovaní SMS-kou, pretože volajúca o pomoc bola pred násilníkom ukrytá v skrini. Operátor s ňou komunikoval písomne, pričom zistil jej adresu, rozsah ohrozenia, miesto, kde sa nachádza a poskytol jej psychickú podporu. V takýchto prípadoch operátor vyhodnotí ohrozenie na základe odpovedí a získa informácie o mieste, kam treba vyslať záchranné zložky.

Odborníci zo 112-ky apelujú na to, aby bol volajúci trpezlivý a pokúsil sa zachovať pokoj. Upozorňujú, že ak sa aj volajúcemu zdá, že sa ho pýtajú nepodstatné veci, operátor na ich základe vyhodnotí, ktorú záchrannú zložku vyšlú ako prvú, ktorá je najbližšie a pod. Odkazujú volajúcim, že sa nemusia obávať toho, že na 112-ke ich to nezaujímá. Ak v rozhovore občas nastane ticho, je to preto, že operátor už vysielá záchranné zložky.

M. Bobčík a P. Beníček so svojím tímom IZS tvrdia, že pri kontaktovaní tiesňovej linky je najdôležitejší **úmysel**. Ak človek naozaj cíti ohrozenie života, majetku, je pod nátlakom, má právo kontaktovať tiesňovú linku pre svoju ochranu. **Na prešetrenie toho, či bola linka zneužitá, slúži nahrávanie hovorov.**

„Reakcia na pocit strachu nie je ovplyvnená vzdelaním, intelektom, či pohlavím, ale schopnosťou poznať vlastné telo a myseľ. Byť vyrovnaný so svojimi emóciami, nepotláčať ich a prijímať ich je prvým krokom k ich zvládaniu, čo môže byť nápomocné v každodennom živote, ale aj vo vypätých a krízových situáciách," ukončila K. Bendová.