

Přítel na telefonu není vidět, ale pomáhá

V centrále operačního střediska policie Karlovarského kraje se ve čtyřadvacetihodinových směnách střídá celkem pětadvacet mužů a žen zákona

PETR KOZOHORSKÝ

Karlovy Vary – „Tísňová linka policie,“ ozve se v telefonním sluchátku každého člověka, který v Karlovarském kraji vytočí linku 158. V okamžiku, kdy se na jednom ze sedmi stolů střediska rozdrnčí telefon, uvádějí policisté v chod mašinerii, na jejímž konci může být třeba zachráněný život nebo zadržený zločinec. O to, aby se volání o pomoc dostalo ke správným uším, se na operačním středisku stará celkem 35 policistů, kteří se střídají ve směnách po sedmi lidech: dva operátoři pro každý okres kraje a vedoucí směny.

Nasát atmosféru

Původně jsem chtěl na operačním středisku pár hodin pobýt a nasát atmosféru práce policistů. Mluví krajského ředitelství Andrea Kávovalová ale brzy vyvedla z omylu. „Operační středisko je takzvané režimové pracoviště. V praxi to znamená, že nikdo nepovoláný sem jen tak přijít nemůže,“ vysvětlila. A tak jsem se musel spokojit s tím, že si v doprovodu vedoucí střediska Jany Šimové udělám pár fotek, a pak zpátky do její kanceláře. Cvrkot střediska jsem tak poznal pouze zprostředkovaně. Ale i tak to stálo za to.

Neviditelní

Málokdo je zná, málokdo ví, jak vypadají. Přesto jsou právě oni prvními „na ráně“ a tvoří nesmírně důležitou součást policejního soustrojí. I oni mají na svém kontě řadu zachráněných životů. „Mnohokrát se například stalo, že přímo policista z operačního střediska dokázal někomu rozmluvit sebevražedný úmysl,“ říká Andrea Kávovalová. Před nedávnem se tak i díky práci střediska podařilo zachránit člověka, který se rozhodl ukončit život skokem z Ostrovského mostu v Karlových Varech.



Policisté z operačního centra Karlovarského kraje vyřeší denně v průměru 110 oznámení. Nezdíka se ovšem setkávají i s agresivními projevy volajících.

Foto: Petr Kozohorský

Policisté jej v poslední chvíli chytili za nohu. „Právě kvůli takovým případům policisté z operačního střediska absolvovali školení z psychologie,“ podotýká mluvčí.

Ženy a muži u telefonů nejsou žádnými policejními nováčky. Mají za sebou zkušenosti přímo z výkonu služby. Na jejich zvážení je, jak se k případu postaví, kolik policistů na místo vyšlou, jaké jednotky zalarmují. O tom, že musí každou situaci náležitě zvážit, svědčí případ z nedávné doby. „Z jednoho města nám opakovaně volaly děti. Jednou tvrdily, že někdo spadá z houpačky a zůstal ležet, podruhé že někdo někoho okradl. Vyslaná hlídka ovšem nikoho nenašla. Až jednou z těchto měst, dokonce z téhož telefonu zavolal chlapec s tím, že v parku leží dívka, vypadá, že spí, ale nereaguje. Cílenými otázkami si operátor ověřil, že v tomto případě nepůjde o planý poplach. V parku pak skutečně ležela slečna, která spolykala prášky,“ přiblížila jeden případ Kávovalová.

Kuriozity

Policisté z operačního střediska vyřídí denně v průměru 110 oznámení. Některá jsou vážná, jiná vzbuzují na tváři úsměv. Na policisty se například obrátila žena, které někdo odcizil koblíhy zapomenuté v obchodě. Přivolaný policista jí místo koblížků, které mezitím došly, koupil koláčky. Za chvíli volala na linku 158, že děkuje, ale že koláčky nerada... „Jedno z nejkurióznějších přání však přednesla matka

školáka, která s ním zrovna dělala domácí úkol. „Nevíte, jaké i se píše ve slově sýr?“ překvapila policisty. Několik minut poté, co dostala správnou odpověď, volala s dalším češtinářským „oříškem“.

Agresivita

Ne všichni volající ovšem potřebují neodkladnou pomoc. Sprostá slova, nadávky, vyhrožování. I to patří k práci policistů z operačního střediska. „V takovém případě jsou policisté oprávněni hovor ukončit,“ říká krajská policejní mluvčí. Neznámená to ale, že by z ničeho nic praštili telefonem. „Volajícího musí upozornit, že blokuje linku určenou pro tísňové volání. Teprve pak mohou zavěsit,“ vysvětlila Kávovalová.

5+2 dny
na
vizitě