

گزارشی از مرکز فرماندهی آتش نشانی مشهد
که حکم مغز این سازمان و ۵۴ ایستگاه فعالش را دارد

برج مراقبت ایمنی شهر

گزارش
روز



روزانه نگار
فرزانه شهناز

صدای زنی میان سال است؛ مضطرب و پریشان. صحنه‌ای که دارد می‌بیند، او را به این حال روز انداخته است. یکی از اعضای خانواده‌اش به‌خودسوزی تهدید کرده‌است. ماجرا بر سر اختلافات خانوادگی است انگار، مرد می‌خواهد بنزین بریزد روی خودش. تاروشن کردن کبریت و برپوز اتفاقی که نباید بیفتد، فقط چند دقیقه فرصت هست. کسی فعال در شهر دارد. حساسیت کار و فضای امنیتی پیام را ثبت می‌کند. اتاق مکالمات رادیویی، پیام ثبت شده را دریافت می‌کند و بدون درنگ، کد می‌دهد به ایستگاه ۲ که به محل نزدیک تر است.

دوربین متصل به نمایشگرها بلافاصله خروج فرماندهی ایستگاه و آتش نشان موتور سوار را از ایستگاه مربوط نشان می‌دهد. سکوت و آرامشی که دوباره حاکم می‌شود، فقط به اندازه چند ثانیه دوام می‌آورد. تلفن‌زنگ می‌خورد و تماس بعدی برقرار می‌شود. این بار از آن سوی شهر و برپای حادثه‌ای دیگر. اینجا مرکز فرماندهی آتش نشانی مشهد است.

دید و همچنان با رنج آن دست و پنجه نرم می‌کند. او که به عنوان یکی از اپراتورهای مرکز فرماندهی فعالیت می‌کند، از اطلاعاتی حیاتی می‌گوید که باید در کسری از دقیقه کسب شود تا بر اساس آن اعزام نیروهای آتش نشانی به محل صورت بگیرد: «اولین چیزی که باید متوجه شویم، این است که چه اتفاقی افتاده است، حریق است یا تصادف، افتادن در چاه یا چه. اگر حریق است، چه چیزی آتش گرفته است، واحدی در مجتمع مسکونی، مغازه، خودرو یا... آیا جان فرد یا افرادی در خطر است؟ گستردگی حادثه و کاربری محل را هم باید متوجه شویم و میزان مواد آتش‌گیرنده را تخمین بزنیم. این‌ها کمک می‌کند که بدانیم چند ایستگاه، کدام ایستگاه‌ها و با چه تجهیزاتی اعزام شوند، او درباره بار حقوقی این شغل این‌طور می‌گوید: «اگر بنده و همکارانم انتخابی قوی نداشته باشیم و صرفاً نزدیک ترین ایستگاه را به محل حادثه بفرستیم، آتش‌شان‌ها که به محل برسند، درخواست نیروی کمکی می‌کنند. اعزام دوباره نیرو چند دقیقه دیگر زمان می‌برد و این می‌تواند تبعات حادثه را بیشتر کند، به فهرستی که این آتش‌شان پیش‌کسوت می‌گویند، ویژگی‌های دیگری را هم باید اضافه کرد؛ مثلاً اینکه اپراتور مرکز فرماندهی باید مشهودی باشد و شهرشناس، اسم قدیم خیابان‌های شهر را بداند، هوش سرشار، حافظه قوی، شجاعت برای تصمیم‌گیری در لحظه، توانایی انجام چند کار به صورت هم‌زمان و... را داشته باشد.

کمی می‌کنند. اعزام دوباره نیرو چند دقیقه دیگر زمان می‌برد و این می‌تواند تبعات حادثه را بیشتر کند،

به فهرستی که این آتش‌شان پیش‌کسوت می‌گویند، ویژگی‌های دیگری را هم باید اضافه کرد؛ مثلاً اینکه اپراتور مرکز فرماندهی باید مشهودی باشد و شهرشناس، اسم قدیم خیابان‌های شهر را بداند، هوش سرشار، حافظه قوی، شجاعت برای تصمیم‌گیری در لحظه، توانایی انجام چند کار به صورت هم‌زمان و... را داشته باشد.

برای سرگرمی!

تلفن‌ها بی‌وقفه زنگ می‌خورد و اپراتورهای آتش‌نشان، تماس‌های شهروندان را جواب می‌دهند. در کنار آن‌هایی که دل‌نگران دست به دامن آتش‌نشانی شده‌اند، هستند کسانی که از روی سرگرمی با ۱۲۵ تماس می‌گیرند، متأسفانه نه یکی و نه دو تا. آمارهای این مرکز می‌گوید که از هر صد تماس، حدود ۳۵ تماس مزاحمی است. از این ۳۵ تماس، حدود دو سوم مربوط به کودکان بازیکوش و گوش‌به‌دست است که به دلیل آموزش‌های ناقص در مهدکودک‌ها و در غفلت والدین با سامانه تماس می‌گیرند.

حیرتمان از عمق بی‌مسئولیتی برخی والدین وقتی بیشتر می‌شود که رئیس اداره فرماندهی آتش‌نشانی می‌گوید: «گاهی که همکارانم با والدین تماس می‌گیرند تا آن‌ها را در جریان مزاحمت فرزندشان برای سامانه ۱۲۵ قرار دهند، برخی آن‌ها عذرخواهی می‌کنند و قول ادب کردن فرزندشان را می‌دهند. در مقابل، برخی دیگر طلبکار می‌شوند و پاسخ‌هایی از این دست می‌دهند که "زنگ زده که زده! فرمایش؟"»

از صحبت‌های آقای احمدی و همکارانش این‌طور نتیجه می‌گیریم که حدود یک سوم تماس‌های مزاحمی با ۱۲۵ از سوی شهروندانی است که نیاز به آموزش و مشاوره برایشان لازم به نظر می‌رسد. مثلاً بانوی تحصیل‌کرده‌ای که در یک هفته ۴ هزار تماس مزاحمی با ۱۲۵ داشته است! جالب است بدانید که این شهروند در یکی از مشاغل حساس و مرتبط با جان مردم،

همچنان مشغول به کار است و پرونده مختومه شده‌اش درباره مزاحمت برای آتش‌نشانی، صرفاً به جرمیه‌ای چندده میلیونی منجر شده است.

۶ ساعت و ۶۸۰ تماس دریافتی

عدد گوشه سمت راست صفحه نمایشگری که سیدعلی پشت آن نشسته است، می‌گوید او و همکارانش از ساعت ۸ صبح تا الان (حوالی ساعت ۱۴) به ۶۸۱ تماس شهروندی پاسخ داده‌اند. سیدعلی که به دلیل رعایت نکردن آیین‌نامه و نیوشیدن لباس فرم، از فرمانده شیفت تذکر گرفته و چشم‌گفتن تحویل داده است، اکنون در حال پاسخ به ششصد و هشتاد و دومین تماس است. گویا یکی از آسانسورهای خانم‌بای شده در پل هوایی خراب شده است. سیدعلی می‌داند که این آسانسور سابقه‌دار است و قول انتقال پیام به مرکز ۱۳۷ شهرداری را می‌دهد.

تماس‌ها بی‌پای است و سخت می‌شود چند جمله پیوسته را از او و همکارانش شنید. در میان این شلوغی‌ها و استرسی که با تاروپود کار عجین شده است، از رفتار برخی شهروندان می‌گوید که جایی برای توجیه ندارد: «گاهی تلفن‌را که جواب می‌دهیم، بی‌مقدمه فحش می‌شویم، فحش‌های رکیک و بی‌دلیل. بعضی‌ها مشکل دارند انگار، بیشتر با خودشان، شنیدن این طرز صحبت‌کردن‌ها برای ما هم بار ذهنی می‌آورد و گاهی عصبانی‌مان می‌کند، حالاً معنی دوره‌های آموزشی‌ای را که کارکنان این مرکز باید هر سال ببینند، بهتر متوجه می‌شویم، از مهربارت‌های کنترل‌خشم و مدیریت‌هیجان گرفته است تا فن بیان و... آن‌طور که مسئولان مرکز می‌گویند، برخی شهروندان در تماس‌های مزاحمی‌شان با رافراتر می‌گذرانند و به دروغ، اعلام حریق می‌کنند، غافل از اینکه اگر نقششان را خوب بازی کنند و در فریب دادن اپراتور مرکز فرماندهی موفق شوند، تازه اول گرفتاری و باز شدن پایشان به محاکم قضایی است.

تماس با آتش‌نشانی برای گرفتن سوسک یا موش، قطعی آب برق، پرسیدن شماره تلفن بقیه ادارات و... نیز حدود ۶۰ درصد از کل تماس‌ها را به خود اختصاص می‌دهد. این نسبت را که در میانگین ۱۷۴۰ تماس روزانه با سامانه ۱۲۵ ضرب کنیم، تأسفان بابت این حجم از سوء رفتار برخی همشهریان بیشتر می‌شود. رئیس اداره مرکز فرماندهی آتش‌نشانی، می‌زند به تخته و با لبخند می‌گوید: «تازه، امروز از روزهای خوب و خلوت‌مان است.»

خودت هم زمان

یک درو دیوار شیشه‌ای فاصله است بین اتاق دریافت تماس‌های مردمی و اتاق مکالمات رادیویی. در اتاق مکالمات رادیویی، بای سیم‌دستورهای لازم به ایستگاه‌ها داده می‌شود. روی یکی از دیوارهای این اتاق، چهار نمایشگر بزرگ نصب شده که به حدود چهارصد دوربین شهری متصل است و با چند کلیک



نگار: محمد حسن صفاپوری/تهران



می‌توان تصاویر هر کدام را که لازم باشد، روی نمایشگر آورد. حسین، فرمانده شیفت C، می‌گوید که تصاویر این دوربین‌ها به دلایل مختلف مثلاً مشاهده حجم حادثه، ترافیک خیابان‌های اطراف و... برای مرکز فرماندهی مفید است. استرس و جدیت کار به اتاق مکالمات رادیویی برمی‌گردد: «محمد، اورژانس را هم هماهنگ کن!، در اتاق دریافت تماس‌های مردمی، اپراتورها چند حادثه را برای اعزام نیروهای آتش‌نشان، ضروری تشخیص داده‌اند. فضا پر از اسم‌رمز و کدهای مخصوص هر حادثه شده است. یک دستگاه خودرو سواری در بزرگراه سردار سلیمانی واژگون شده است. اپراتورهای مرکز می‌دانند که حبس شدن سرنشینان خودرو، نشت بنزین و احتمال آتش‌سوزی در این دست حوادث محتمل است.

تماس بعدی به مشاهده مار در یک منزل مسکونی واقع در مهرآباد مربوط می‌شود. اپراتور در ضمن ثبت نشانی برای اعزام از ایستگاه، دارد چند توصیه‌فنی به تماس‌گیرنده می‌کند. حبس شدن طفلی دووینم ساله در آپارتمان، حادثه بعدی است. در این واحد اتفاقی بسته شده است و والدین کودک می‌ترسند در این ساعت از ظهر تا یک قفل‌ساز پیدا کنند. طفلشان کار دست خودش داده باشد. مکالمات بای سیم ادامه دارد، این بار برای ایستگاهی دیگر که با کد ۱۰۰۶ اتمام مأموریت و بازگشتش به ایستگاه مربوط را اعلام می‌کند. آتش‌نشان‌های ایستگاه ۳۷ هم با اعلام کد ۱۰۰۷ می‌گویند که به ایستگاه رسیده‌اند و در خدمت مأموریت‌های بعدی هستند.

صدای یکی از اپراتورها را از اتاق دریافت تماس‌های مردمی می‌شنویم که با زبان خوش به طفل آن سوی خط می‌گوید: «عموجان، مزاحم نشو!»

آرامش ظاهری، چالش‌های درونی

باورتان می‌شود؟! اپراتورهای این مرکز که در هر نوبت با استرس اعزام نیروها و مدیریت موجودی نیرو و خودرو در ایستگاه‌های آتش‌نشانی سروکار دارند، هنوز در کش و قوس اثبات‌کردن سختی کارشان به بیمه هستند. مشکل، کشوری است و شوربختانه چون چنین مرکزی صرفاً در چند کلان‌شهر وجود دارد، عزمی که باید، برای تسریع در رسیدگی به وضعیت نیروهای این مرکز دیده نمی‌شود. قرار داشتن در معرض امواج رادیویی، پاسخ‌گویی به حدود سیصد تماس در هر نوبت کاری به وسیله هر اپراتور و ارتباط کلامی پیوسته با شهروندانی که بیشترشان اهمیت سامانه ۱۲۵ را متوجه نشده‌اند، فقط گوشه‌ای از دشواری‌های کار در این مرکز به‌ظاهر تروتمیز و آرام است.

تغییر کد شیه‌نام برخی بولوارها و خیابان‌ها بدون اینکه به آتش‌نشانی اعلام شود، چالش‌های مخابراتی و وجود خیابان‌هایی با نام مشابه را هم در فهرست مشکلات این مرکز از قلم نیندازید. در کنار همه این دشواری‌ها، دل‌خوشی‌های به عقیده ما کوچک، برای کارکنان این مرکز، بزرگ و خوشایند است، مثلاً اینکه در این ساعت از روز (۱۵:۰۵) حدود دو دقیقه‌ای می‌شود که تلفن مرکز زنگ نخورده است. این فرصتی است که برای گرفتن عکس یادگاری ممتنم شمرده می‌شود. کارکنان مرکز فرماندهی دارند درباره جوانی صحبت می‌کنند که فکر کرده بود دنیا به آخر رسیده است و چاره‌ای به جز پایان دادن به زندگی‌اش نیست، همان که بنا داشت بنزین بریزد روی خودش و به جای حل مسئله، صورت مسئله زنگی‌اش را پاک کند. می‌گویند چند دقیقه گفت‌وگوی یکی از آتش‌نشان‌ها، جوان را از تصمیم عجولانه‌ای که گرفته بود، منصرف کرده است. خبر از این خوش‌تر هم داریم؟!

چشم‌ن
روشن

بالاخره درمان اوتیسم رایگان شد



امروز می‌خواهیم با چشم‌روشنی‌مان کام پدر و مادرهایی را که فرزند اوتیسمی دارند، شیرین کنیم. البته این اتفاق باید خیلی زودتر از این‌ها می‌افتاد، اما بالاخره ماهی‌را هر وقت از آب بگیري، تازه است. دیروز وزیر بهداشت از رایگان شدن خدمات درمانی بیماران مبتلا به اوتیسم در مراکز درمانی دولتی خبر داد. او در توضیح این خبر گفته بود: بیماری اوتیسم برای خانواده این بیماران زحمت زیادی ایجاد می‌کند. وزارت بهداشت توجهی ویژه به اوتیسم دارد و همکاران در شورای عالی بیمه سلامت تصویب کرده‌اند که در مان این بیماران در مراکز دولتی رایگان شود و همه هزینه‌ها را در قالب صندوق بیماری‌های خاص و صعب‌العلاج در بخش دولتی زیر پوشش قرار دهند. در نتیجه اگر فردی در این زمینه تخلفی مشاهده کرد، به ما گزارش کند. این چشم‌روشنی را دست به دست کنید تا پرسد به گوش همه پدر و مادرهایی که فرزند مبتلا به اوتیسم دارند.

یادداشت

از مشرب پهلوانی تا منطق پایداری

پهلوانی پیش و بیش از آنکه کنشی فیزیکی مبتنی بر زور بازو باشد، فضیلتی اخلاقی و متکی بر توانایی زیاد روحی است. روح‌های بلند، جسم‌های توانمند را به خدمت می‌گیرند تا پهلوانی، ظهوری تابناک و پرزوری به‌روز، و سازنده داشته باشد، و گرنه فراوانند زورمندان و پیل‌تنان به قهرمانی رسیده که ذره‌ای از پهلوانی در رفتار ندارند. پهلوانان اما اگر چه کم‌اند، همین کم‌چنان برکتی می‌یابد که زندگی را به کرامت، غنی‌سازی می‌کند. فرهنگ ایرانی و اسلامی به کاربری جاری می‌ماند که پهلوانان صاحب کاریزما به جامعه معرفی می‌کند. بزرگان و بزرگوارانی چون پوریای ولی، جهان‌پهلوان تختی و... که همه پرورده کلاس و متخلق شده به مرام اول پهلوان عالم، مولا علی^(ع) هستند. حتی پهلوانان اساطیری ما نیز به‌خوبی جوانمردی‌نام‌بردارند که قله‌نشین آن حضرت حیدر است. فلسفه‌نام‌گذاری روزی به‌عنوان «روز ملی فرهنگ پهلوانی و ورزش زورخانه‌ای» نیز در نبرد جوانمردانه پرچم‌دار اسلام در جنگ خندق با «عمر بن عبدود»، قهرمان بلندآوازه عرب، نهفته است. همان که پهلوان سخن‌سرای عرفانی ایران، مولوی، در مثنوی معروف «از علی آموز اخلاص عمل، به زیبایی آن را تبیین می‌کند. شعری که هر بیش یک کلاس درس است. رسم جوانمردی است باقوی‌ترین دشمن در حیاتی‌ترین مبارزه. درس رفتار درست و خدامحورانه است در همه حال. پهلوانی هم نه فقط بر خاک افکندن جنگجوی توانمند دشمن، بلکه رفتار به‌عقده جوانمردی است که‌نه خود آن مبارز که خوارش را بر سر جازه برادر به سپاس وامی‌دارد. پهلوانی در مرام علی^(ع) فقط در میدان جنگ به‌ظهور نمی‌رسد، بلکه در رفتار او جلوه مدام دارد، هم در دوران سکوت و هم در عصر خلافت. آنجا که از رفتار متقابل با معاویه هم پرهیز می‌دهد، سه‌بار شریعه و منطقه‌آبی دست‌به‌دست می‌شود. هر سه‌بار معاویه آب را بر لشکر علی^(ع) می‌پندد، اما امام در هر سه‌بار باز پس‌گیری، به‌آنان اجازه برداشت آب می‌دهد. باری، فتوت علوی حتی قاتلش را هم به کاسه شیر میهمان می‌کند. سیرتی چنین است که سیره فضیلت برای همیشه می‌شود. فضیلتی که انسان‌ها با تخلق به آن ترجمه پهلوانی می‌شوند. با وجود مردمانی با این خصلت است که هم ایمان به‌وجود می‌رسد و هم انسان، مسئولیت اجتماعی خود را در حد اعلا به انجام می‌رساند. تکلیفی اخلاقی، اجتماعی، ملی و دینی که اگر تحقق عملی پیدا کند، جامعه در مدار تعالی چند گام به پیش برخواهد داشت و حتی عقب‌ماندگی‌هایش را هم جبران خواهد کرد. ایران امروز به پهلوانی نیاز دارد، نه فقط در میدان ورزشی، بلکه در گستره زندگی. با مشرب پهلوانی است که می‌توان به منطق پایداری رسید. با این منطق هم می‌توان منطقه زیستی خود را از مصائب پر شمار نجات داد. آنچه در سبزار دیدیم، ذیل جلوه‌های پهلوانی قابل تعریف است. خروش غیرت علیه بدسگالی و بی‌ناموسی، خودتصویری ماندگار از روحیه پهلوانی است. روحیه‌ای که نمی‌تواند ظلم را، بی‌ناموسی را و تر دامن‌آری را تاب بیاورد. جان را به میدان می‌آورد تا جان ستیزان را از میدان به‌در کند. باری، پهلوانی پیش و بیش از آنکه کنشی فیزیکی مبتنی بر زور بازو باشد، فضیلتی انسان‌ساز است که توانایی فراوان روحی را می‌طلبد.

عکس
خبر

