DINCOLO DE CASCĂ, DINCOLO DE APEL



Oxana, operatoare 112:

„Inima îmi bate puternic. Gândurile se perind? cu o vitez? ame?itoare. Unul îl împinge pe cel?lalt, se succed, se suprapun, caut? solu?ii. Simt cum palmele încep s?-mi transpire. Sunt la sta?ia de lucru, în Centrul de preluare a apelurilor de urgen??, ?i gestionez un apel grav.

Accident rutier. Dou? automobile implicate. Unul dintre ele este cuprins de fl?c?ri. Persoane încarcerate.

Ascult atent. Analizez informa?iile transmise de apelant. Vocea îi tremur?, este speriat, iar vibra?ia din glasul s?u tr?deaz? mai mult decât ar putea spune cuvintele. Dincolo de telefon se întâmpl? ceva grav. Foarte grav. Iar eu trebuie s? în?eleg, s? ordonez, s? întreb ?i s? transmit. Repede, dar f?r? s? pierd nimic din ceea ce conteaz?.

Nici nu-mi dau seama când fi?a apelului începe s? prind? contur. Ce s-a întâmplat? Cine are nevoie de ajutor? Câte persoane sunt implicate? Sunt încarcerate? Unde s-a produs accidentul?

Întreb?rile se succed, iar r?spunsurile trebuie s? vin?. Numai c?, uneori, ?ocul devine un obstacol în calea celui care solicit? ajutor. Oamenii sunt stupefia?i, dezorienta?i, nu reu?esc s?-?i adune gândurile. ?tiu c? au nevoie de ajutor, dar nu întotdeauna pot spune unde se afl?. În acele momente, fiecare secund? cap?t ? alt? greutate.

Privesc harta. Semnalul indic? o zon?. Încerc s? restrâng localizarea.

— Pe ce drum v? deplasa?i?

Urmeaz? o pauz?.

Nu spune nimic.

A?tept. Câteva secunde care par mai lungi decât sunt în realitate. Revin cu întrebarea, încerc s ?-l ghidez, s?-l ajut s? se concentreze. ?i, deodat?, vocea se schimb?. Începe s?-mi ofere informa?iile de care am nevoie. Sacadat, cu ezit?ri, dar din ce în ce mai clar. Mai multe indicii de localizare, unul dup ? altul. Îl aud cum respir? u?urat. Parc? ?i-a rec?p?tat pentru o clip? controlul asupra situa?iei.

Acum am reperele.

Tabloul devine complet. Indexul de urgen?? este selectat, informa?iile sunt introduse în fi?a apelului, localizarea este realizat?. Verific înc? o dat?. Reiau detaliile, m? asigur c? totul este corect. Completez informa?iile relevante pentru echipajele care urmeaz ? s? intervin?.

Apelul trebuie s? ajung? mai departe. F?r? întârzieri. F?r? omisiuni.

La cap?tul cel?lalt al firului, cineva a?teapt? ajutor. Iar între acel om ?i ajutorul care trebuie s? ajung? la el sunt eu, vocea mea, întreb?rile mele ?i capacitatea de a transforma câteva informa?ii, uneori greu de ob? inut, într-o interven?ie concret?.

Apoi, o alt? voce.

Este vocea unui copil.

E speriat.

Apelurile în care copiii au nevoie de ajutor sunt, poate, cele mai solicitante. Ap ?sarea lor o sim?im cu to? ii, în ture. Scutul acela de rezisten?? pe care îl construim zi de zi parc? sl?be?te pentru o clip?. Pentru c? este un copil. Pentru c? îi auzi vocea, îi sim?i teama, îi intuie?ti neputin?a.

Nu e?ti lâng? el. Nu-i po?i vedea chipul, nu-i po?i lua mâna, nu-l po?i lini?ti printr-un gest. ?i totu?i, ac? iunile tale pot contribui la salvarea lui.

Exist? o contradic?ie pe care o simt de fiecare dat?: neputin?a de a fi departe de el ?i, în acela?i timp, apropierea aceea greu de explicat. Este departe, dar vocea lui se afl? chiar lâng? mine, în casc?. Îi aud respira?ia, îi aud teama, îi aud cuvintele. Pentru câteva clipe, imaginar, îl ?in în bra?e.

Apelul se încheie. Copilul este salvat.

Dar povestea lui nu se încheie odat? cu apelul.

R?mâne cu mine toat? ziua. Poate c?, între timp, am preluat alte solicit?ri, am transmis alte informa?ii, am r?spuns altor oameni. Dar undeva, în fundalul gândurilor mele, vocea lui continu? s? existe. Ceea ce i s-a întâmplat r?mâne cu mine. Durerea lui devine, într-un fel, ?i durerea mea.

Mâine, poimâine ?i în zilele care vor urma vor fi al?i copii. Alte voci, alte temeri, alte pove?ti care vor începe cu un apel de urgen??. ?i fiecare dintre ei va avea nevoie de acela?i lucru: ajutor, oferit la timp.

Iar ajutorul va ajunge. Noi vom fi aici.

Profesia aceasta nu este o ruptur? de ceea ce am f?cut în trecut. Dimpotriv?, o simt ca pe o continuare a drumului meu.

Perioada petrecut? în Brigada a 2-a Infanterie Motorizat? "?tefan cel Mare" m? duce deseori cu gândul la faptul c?, într-un fel, m-a preg?tit pentru ceea ce fac ast?zi. ?i nu neg acest lucru.

Caracterul format acolo, disciplina, curajul, rezisten?a, capacitatea de a-mi p?stra luciditatea în momente dificile — toate au devenit, în timp, componente esen?iale ale felului în care îmi exercit profesia. Au contribuit la conturarea omului care sunt ast?zi.

Sunt alte circumstan?e, alte responsabilit??i, alte provoc?ri. Dar exist? un fir comun: oamenii, responsabilitatea fa?? de ei ?i capacitatea de a ac?iona atunci când situa?ia o cere.

?i mai exist? ceva: leg?tura dintre oameni.

În activitatea mea, primesc informa?ii ?i le transmit mai departe. Sunt un nod de leg?tur? între cel care cere ajutor ?i cei care trebuie s? ajung? la el. Un nod care trebuie s? r?mân? puternic, indiferent de tensiunea momentului. Informa?ia trece prin mine, dar responsabilitatea nu se opre?te aici. Ea continu?, odat? cu fiecare interven?ie.

Tura se apropie de sfâr?it.

Mai este un ultim apel. Îl preiau cu aceea?i aten?ie, aceea?i îndemânare ?i pruden??. O solicitare de natur? medical?. O persoan? acuz? dureri puternice de cap ?i are tensiunea arterial? ridicat?. Ascult, clarific, completez informa?iile necesare ?i transmit solicitarea mai departe.

Gata. Acum pot s? m? ridic.

Ne salut?m cu cei care r?mân în Centrul de preluare a apelurilor. Este o tradi?ie la noi. Când intr?m în tur ? sau când plec?m, ne salut?m cu fiecare. Un gest simplu, dar care spune multe despre colectivul din care facem parte. Un fel de a ne recunoa?te reciproc prezen?a, efortul ?i responsabilitatea.

Când m? ridic de la sta?ia de lucru, simt oboseala. Ast?zi au fost multe solicit?ri. Poate c? a fost o zi mai înc?rcat? decât altele. Corpul îmi aminte?te c? am stat ore întregi concentrat?, atent? la fiecare voce, la fiecare informa?ie, la fiecare detaliu.

Dar nu este chiar oboseala pe care o cunosc.

Nu o pot numi astfel. E altceva. O stare intens?, cald?, care pare s? vin? din interior ?i s? cuprind? totul. Este sentimentul c? am f?cut ceea ce trebuia. C?, dincolo de toate vocile auzite ast?zi, undeva, ni?te oameni au primit ajutorul de care aveau nevoie.

Sunt împlinit?.

Plec spre cas? cu gândul la vie?ile pentru care mâine va trebui s? fim din nou acolo. La vocile pe care înc ? nu le-am auzit, la oamenii pe care nu-i cunosc, dar care, poate, într-un moment de cump ?n?, vor avea nevoie de noi.

Închid u?a Centrului.

?i, deodat?, m? trezesc într-un alt timp.

Cu patru ani în urm?.

Îmi amintesc prima zi în care am p??it aici. Totul era atât de nou, atât de necunoscut. Sta?iile de lucru, echipamentele, procedurile, ritmul, responsabilitatea. Mi se p?reau lucruri greu de în?eles, uneori chiar imposibile. M? urm?rea teama de a nu gre?i, de a nu putea face fa??, de a nu fi suficient de preg?tit?.

În primele zile, gândul de a renun?a, chiar de a doua zi, nu-mi era deloc str?in.

Dar a disp?rut repede.

Pentru c?, dincolo de team?, am în?eles ceva: voiam s? fiu acolo. Voiam s? înv??, s? pot, s? devin omul capabil s? r?spund? atunci când cineva cere ajutor. Am în?eles c? locul meu putea fi aici.

Au trecut patru ani.

Ast?zi, când m? ridic de la sta?ia de lucru, nu mai sunt omul care a p??it pentru prima dat? în Centru, cu atâtea întreb?ri ?i temeri. Sunt omul care a înv??at s? asculte dincolo de cuvinte, s? caute r?spunsuri în mijlocul haosului, s? r?mân? lucid atunci când vocea de la cel?lalt cap?t al firului tremur?.

Nu pot ?ti câte cazuri voi mai auzi. Nu pot ?ti câte voci speriate vor ajunge la mine ?i nici câte momente dificile voi avea de traversat.

Dar ?tiu c? voi reveni.

Pentru c? aici, uneori, totul începe cu o voce, cu câteva informa?ii greu de ob?inut ?i cu o întrebare pus? la timp.

Iar ceea ce urmeaz? poate însemna o via?? salvat?.

Mâine va fi o alt? zi. Alte apeluri. Alte voci. Alte vie?i.

Iar eu voi fi din nou aici."