بررسی حقوقی و روان‌شناختی «شرق» از موضوع مزاحمت‌های تلفنی برای اورژانس

چوب لای چرخ آمبولانس‌ها

برخلاف گفته‌های مدیر حقوقی اورژانس کشور، یک وکیل در گفت‌وگو با «شرق» می‌گوید از نظر حقوقی مجازات حبس برای مزاحمان تلفنی ممکن نیست

مریم لطفی: مزاحمت تلفنی یکی از شوخی‌های رایج دهه ۶۰ بود. دهه‌شصتی‌ها، وارثان صف‌های نفت و کوپن روغن و شکر و یک‌قل و دوقل و الباقی بازی‌های بی‌یال‌وکوپالی که حتی در مخیله کودکان قرن نو نمی‌گنجد، حتما در انبان تجربه‌های سیاه و سفیدشان طعم مزاحمت تلفنی را هم چشیده‌اند؛ اما حالا که روزگار عوض شده و زندگی شتاب گرفته و تکنولوژی پیشرفت کرده و دنیای رنگارنگ به طرفه‌العینی عوض می‌شود، دیگر چندان خبری از مزاحمت تلفنی به سبک و سیاق گذشته نیست و چه خوب که نیست. بااین‌حال، ماجرا حالا طور دیگری در جریان است؛ همان ته‌مانده مزاحمت‌های تلفنی، این روزها حتی اگر به نام بازی باشد هم می‌تواند طعم مرگ دهد. امسال هم مثل سال‌های گذشته اعلام شده که درصدی از تماس‌های ضروری با سازمان اورژانس مزاحمت تلفنی است؛ ۱۰ درصد، رقمی که پریروز از سوی مشاور و مدیر حقوقی سازمان اورژانس کشور اعلام شد. البته سال‌های گذشته هم تقریبا وضعیت همین‌طور بود، چند درصد بالاتر، چند درصد پایین‌تر. اما همین ۱۰ درصد مشکلات متعددی را هم برای سازمان اورژانس ایجاد می‌کند و هم برای متقاضیانی که برای درخواست کمک‌های فوری تماس می‌گیرند. محمدرضا مهدی‌زاده، مشاور و مدیر حقوقی سازمان اورژانس کشور، به‌تازگی درباره اختلال مزاحمت تلفنی برای این سازمان گفته است: «اشغال خطوط اضطراری اورژانس با این‌گونه تماس‌های غیرضروری باعث می‌شود بیماران و مصدومانی که در شرایط مرگ و زندگی هستند، از خدمات همکاران ما محروم شوند. متأسفانه نبود برخورد جدی با مزاحمان موجب شده گروهی از این افراد با تماس‌های مکرر، زندگی دیگر هم‌وطنان را در معرض تهدید جدی قرار دهند».

ناچاریم به مدارا

مدارا، موضوعی است که رئیس اورژانس تهران هم به آن توجه دارد. محمداسماعیل توکلی، رئیس اورژانس تهران، به «شرق» می‌گوید که در مورد مزاحمت‌های تلفنی چاره‌ای به‌جز مدارا نداریم. البته موضوع در مورد عده‌ای تنها به مداراکردن هم ختم نمی‌شود: «در قانون پیش‌بینی‌هایی برای مجازات این مزاحمان در نظر گرفته شده، اما نمی‌توانیم شماره تلفن فردی را که مزاحمت ایجاد کرده است، مسدود کنیم؛ چون همین فردی که در کار اورژانس اخلال ایجاد می‌کند، ممکن است روزی خودش به کمک ما نیاز داشته باشد. برای اینکه این فرد هیچ‌وقت از خدمات ما محروم نشود، هرگز شماره کسانی را که مزاحمت ایجاد می‌کنند، مسدود نمی‌کنیم؛ چون ممکن است در لحظه نیاز به آنها دسترسی پیدا نکنیم. گرچه تلفن مزاحمان مسدود نمی‌شود، اما آنها به مراجع ذی‌صلاح معرفی می‌شوند تا با آنها برخوردهای قانونی انجام شود».

او تأکید می‌کند: «تعداد خطوط اورژانس محدود است و تقاضا و میزان تماس‌ها زیاد است. خیلی‌ها پشت خط تماس در انتظارند و این مزاحمت‌ها موجب می‌شود پشت‌خطی‌های ما بیشتر شود؛ آن‌هم برای مردمی که واقعا به خدمات مهم و ضروری نیاز دارند». چنان‌که رئیس اورژانس تهران می‌گوید در برخی مواقع خط تلفن مزاحمان از طرف مراجع قضائی قطع شده یا تذکراتی به آنها اعلام شده است؛ اما از حالا به بعد با پیگیری‌های حقوقی سازمان، جرایم سخت‌تری برای متخلفان در نظر گرفته می‌شود. او همچنین از هماهنگی با کمیسیون قضائی مجلس در این زمینه خبر می‌دهد: «قرار است آنها نیز به این موضوع ورود کرده و در این زمینه به ما کمک کنند».

توکلی درباره نوع مزاحمت‌های ایجادشده برای اورژانس می‌گوید: «مزاحمان از الفاظ نامناسب استفاده می‌کنند تا بیان آدرس‌ها و مشکلات کاذب. متأسفانه حتی مواردی داشتیم که آمبولانسی در فاصله ۱۰ یا ۱۵ کیلومتری مرکز آن‌هم در این ترافیک شهری اعزام می‌شود، اما با رسیدن به محل همکاران ما متوجه می‌شوند که مورد کاذب بوده یا حتی برای حیوان تماس گرفته‌اند». او می‌گوید کسانی که برای رسیدگی به حیوان تماس می‌گیرند، معمولا نمی‌گویند نیازشان برای حیوان است و بعد که آمبولانس به محل اعزام می‌شود، متوجه این موضوع می‌شود. البته این موارد معمولا بسیار کم پیش می‌آید.

پای جوان‌ترها در میان است

بر اساس گزارش‌ها روزانه میان ۱۰ تا ۲۰ درصد تماس‌ها با اورژانس تهران مزاحمت تلفنی است. یحیی صالح‌طبری که تا همین چند روز پیش عهده‌دار مدیریت مرکز اورژانس تهران بود، در اسفند ۱۴۰۰ گفته بود روزانه ۷۰۰ تا هزارو ۲۰۰ مزاحمت تلفنی در اورژانس تهران گزارش می‌شود؛ آن‌هم در شرایطی که سازمان اورژانس کشور بارها از کمبود نیروی انسانی و تجهیزات و آمبولانس گلایه کرده است. همان موقع مجتبی خالدی، سخنگوی سازمان اورژانس کشور، به ایرنا گفته بود: «نسبت به سال‌های گذشته با کاهش مزاحمت تلفنی برای اورژانس در استان‌های مختلف مواجه هستیم که این میزان از یک تا ۳۰ درصد گزارش شده است. اکثر مزاحمت‌های تلفنی مربوط به افراد جوان یا نوجوان می‌شود. همچنین تلاش کردیم آموزش‌های لازم به پرسنل اورژانس داده شود که بتوانند تماس‌های واقعی از جعلی را تشخیص دهند».

البته مزاحمت برای مراکز خدمات‌رسان ازجمله اورژانس صرفا به تماس تلفنی ختم نمی‌شود و انواع و اقسام بستن راه آمبولانس‌ها را گاهی از سوی برخی از شهروندان در خیابان‌ها شاهدیم. یکی از نمونه‌های بارز آن اتفاق تلخی بود که خرداد سال گذشته رخ داد؛ یک دختربچه دوساله در مطب پزشک دچار مشکل تنفسی شده بود. خیابان شهید بهشتی ترافیک داشت و چون جای پارک نبود، نیروهای اورژانس برای نجات جان بیمار، آمبولانس را در خط ویژه پارک کردند. در همین فاصله یک راننده اتوبوس عصبانی لاستیک‌های آمبولانس را پنچر کرد و شد آنچه نباید می‌شد. نیروهای اورژانس بعد از عملیات احیا تا آمدن بچه را منتقل کنند، متوجه شدند دو تا از چرخ‌های آمبولانس پنچر است. درخواست آمبولانس دیگری دادند، اما تا رسیدن آمبولانس دوم کار از کار گذشت و دختربچه دوساله جان داد. همین‌قدر باورنکردنی.

مجازات‌ها بازدارنده نیست

مدتی است صحبت‌هایی درباره مجازات افرادی که به مزاحمت تلفنی در اورژانس اقدام می‌کنند، جدی‌تر از گذشته مطرح است. شناسایی این افراد هم کار چندان سختی نیست. پریروز مشاور و مدیر حقوقی سازمان اورژانس کشور با اشاره به ماده ۶۴۱ قانون مجازات اسلامی مبنی بر قطع خطوط تلفن و حبس مزاحمان تلفنی از ۱۵ روز تا سه ماه خاطر گفته بود: «این سازمان با توجه به رسالت خود در زمینه نجات جان انسان‌ها در پی برخورد جدی و قاطع قضائی با متخلفانی است که زندگی هم‌وطنان را بازیچه شوخی‌های نامتعارف و زننده خود قرار می‌دهند».

اما سیدمهدی حجتی، وکیل دادگستری، معتقد است این اظهارنظر به لحاظ حقوقی نادرست است. او در توضیحات بیشتری به «شرق» می‌گوید: «بزه مزاحمت تلفنی برای مراکز فوریت‌های پزشکی از حیث مجازات تفاوتی با مزاحمت تلفنی برای سایر افراد و اشخاص ندارد. این جرم در حالی که قبلا در زمره جرائم غیرقابل گذشت قرار داشت و مجازات آن یک تا شش ماه حبس تعزیری بود، با تصویب قانون کاهش حبس تعزیری در سال ۱۳۹۹ تبدیل به جرم قابل گذشت شد و در نتیجه مجازات آن نیز به نصف تقلیل پیدا کرد».

او ادامه می‌دهد: «با توجه به مقررات حاکم بر این حوزه که قانون‌گذار حبس‌های زیر ۹۱ روز را غیرقابل اجرا می‌داند، این مسئله به جزای نقدی تبدیل می‌شود. بنابراین هیچ دادگاهی نمی‌تواند برای بزه مزاحمت تلفنی حتی برای مراکز فوریت‌های پزشکی، مجازات حبس تعیین کند و بالاجبار برای مرتکبان این جرم صرفا می‌توان جزای نقدی اعمال کرد».

حجتی به موضوع مهم دیگری هم اشاره می‌کند: «در صورت شکایت مراکز فوریت‌های پزشکی و احراز وقوع مزاحمت تلفنی، اداره مخابرات ذی‌ربط نیز بر مبنای مقررات ماده‌واحده قانون اصلاح تبصره ۲ ماده ۱۴ قانون تأسیس شرکت مخابرات می‌تواند و باید ارتباط تلفنی مزاحم را به مدت یک هفته همراه با اخطار کتبی قطع و تجدید ارتباط را مستلزم پرداخت هزینه‌های مربوطه کند». اما این پروسه می‌تواند ادامه‌دار شود: «این اداره برای بار دوم ارتباط تلفنی مزاحم را به مدت سه ماه همراه با اخطار کتبی قطع و تجدید ارتباط را مستلزم پرداخت هزینه‌های مربوطه می‌کند و برای بار سوم، شرکت مخابرات باید ارتباط تلفنی فرد مزاحم را به‌طور دائم قطع و اقدام به جمع‌آوری منصوبات تلفن کند. همچنین ودیعه مشتری را پس از تسویه حساب مسترد کند. البته این مقررات ناظر بر ایجاد مزاحمت تلفنی با خطوط ثابت مخابراتی است و در مورد تلفن‌های همراه، نصی در این زمینه وجود ندارد».

او معتقد است مجازات فعلی قانونی برای مزاحمان تلفنی اورژانس از بازدارندگی لازم برخوردار نیست: «قانون‌گذار باید با یک سیاست کیفری افتراقی، برای این دسته از مزاحمان تلفنی که آثار رفتار آنها گسترده و باعث خسران دیگران و سایر شهروندان است، شدت عمل بیشتری را با وضع ضمانت اجراهای سودمندتر به خرج دهد. ضروری است در این زمینه با انجام کار فرهنگی و آموزش‌های عمومی، عواقب سوء مزاحمت تلفنی برای مراکز فوریت‌های پزشکی را گوشزد کرد؛ آن‌هم از حیث صدماتی که ممکن است به افراد نیازمند به آن خدمات در لحظه ایجاد مزاحمت وارد کند. با این امید که اگر افرادی از سر ناآگاهی مرتکب چنین رفتاری می‌شوند، تجدیدنظر کنند».

همه چیز در کودکی ریشه دارد

سمانه حقیری، روان‌شناس نیز در گفت‌وگو با «شرق» زمینه بروز رفتارهایی ازجمله ایجاد مزاحمت تلفنی برای سازمان‌های خدماتی مثل اورژانس را بررسی کرده است. او می‌گوید: «معمولا این رفتارها در افراد سالخورده کمتر دیده می‌شود و بیشتر در نوجوانان رایج است. علت اصلی بروز چنین رفتارهایی را می‌توان هیجانات در نظر گرفت. جوانان و نوجوانان هیجانات کنترل‌نشده‌ای دارند و اگر این هیجانات درست کنترل شود شاهد بروز چنین رفتارهایی نخواهیم بود».

او در مورد اینکه اساسا این هیجانات چطور باید کنترل شود توضیح می‌دهد: «اینکه چرا چنین رفتارهایی بروز پیدا می‌کند به مسائل فرهنگی و نحوه تربیت خانوادگی مربوط می‌شود. اینکه خانواده از کودکی فرزندان چطور توانسته برای آنها جا بیندازد که هر نوع مزاحمتی می‌تواند چه بازخوردهایی داشته باشد. بنابراین نکته قابل توجه این است که از والدین بخواهیم این موضوع را برای بچه‌ها جا بیندازند که چنین رفتارهایی نادرست است».

این روان‌شناس ادامه می‌دهد: «برای کودکی که در سن حساسی است و احساسات او غلبه دارد این موضوع و این فرهنگ باید جا بیفتد که اگر با جایی مثل اورژانس به شوخی تماس می‌گیرد منجر به عواقبی می‌شود و می‌تواند حتی جان فرد دیگری را به خطر بیندازد. حتی نوجوانی که این کار را انجام می‌دهد ممکن است به عواقب کار فکر نکند و ممکن است کارش تاوان زیادی برای دوستان و حتی اعضای خانواده خودش یا افراد غریبه داشته باشد».

حقیری معتقد است افرادی که شخصیت ضداجتماعی دارند هم بیش از دیگران در معرض انجام چنین مزاحمت‌هایی قرار دارند: «قوانین برای این افراد به خوبی جا نیفتاده یا خودشان با قانون مشکل دارند. حتی ممکن است قانون برای آنها قابل احترام نباشد. بنابراین افرادی که درگیر اختلال شخصیت ضداجتماعی هستند، به‌ویژه در سنین نوجوانی، از چنین کاری لذت می‌برند و دچار نوعی سرخوشی می‌شوند».

موضوع دیگری که این روان‌شناس به آن اشاره می‌کند پرخاشگری است: «کسانی که دچار پرخاشگری‌های منفعلانه هستند، معمولا تخلیه خشم در آنها صورت نگرفته و این خشم تخلیه‌نشده در جای دیگری ظاهر می‌شود. مهارت‌های اجتماعی موضوع دیگری است که در این رابطه اهمیت زیادی دارد. اینکه افراد چقدر رفتار اجتماعی پخته‌ای دارند و چه میزان این رفتار از کودکی و در برقراری رفتار درست با دیگران به آنها آموزش داده شده است».

حقیری می‌گوید عوامل دیگری هم در بروز اقدامات نابهنجار اجتماعی ازجمله مزاحمت‌های تلفنی مؤثر است، مثل نیاز به جلب توجه: «وقتی نوجوان‌ها اقدام نادرستی را انجام می‌دهند و بازخوردی از اطرافیان می‌گیرند، مثلا کار آنها با خنده و حتی تشویق همراه می‌شود، احتمال تکرار این رفتار از سوی آنها تقویت می‌شود».

او ادامه می‌دهد: «این رفتار نه‌تنها در این نوجوان‌ها ادامه پیدا می‌کند، حتی به دلیل چشم و هم‌چشمی در میان گروه همسالان می‌تواند زمینه‌ساز بروز آن در سایرین هم شود. در عین حال بی‌توجهی به‌خصوص از سمت خانواده نیز می‌تواند به بروز چنین رفتارهایی منجر شود. وقتی کودک و نوجوان در خانواده مورد توجه قرار نمی‌گیرد، می‌خواهد توجه دیگران به‌ویژه هم‌سن‌وسالان خود را جلب کند. بنابراین سعی می‌کند کارهایی را انجام دهد که دیگران انجام نمی‌دهند یا عرف نیست؛ مثل مزاحمت تلفنی برای اورژانس».

این روان‌شناس راهکارهایی را هم برای برون‌رفت از چنین بحران‌های رفتاری پیشنهاد می‌دهد: «در سنین نوجوانی بچه‌ها خیلی کمتر آموزش‌پذیرند، اما اگر این فرهنگ از دوران کودکی جا بیفتد و والدین از همان سنین کودکی به فرزندانشان توجه داشته باشند، شاهد بسیاری از مشکلات نخواهیم بود. اگر رفتارهای نادرستی در سنین کودکی در فرزندان مشاهده می‌شود که می‌تواند پیامدهایی در آینده داشته باشد، مانند شکل‌گیری رفتارهای ضداجتماعی، از همان کودکی می‌توان این موضوع را حل و مدیریت کرد».

او تأکید می‌کند: «این موارد می‌تواند از یک لجبازی ساده شروع شود یا اینکه کودک به شکل متفاوتی به دنبال جلب توجه باشد. در این موارد باید آموزش‌های لازم مورد توجه قرار گیرد و از روان‌شناس هم کمک گرفته شود. اگر این مشکلات در کودکی رفع و رجوع شود، مطمئنا در بزرگسالی با شخصیت سالم‌تر و پخته‌تری مواجه خواهیم بود».

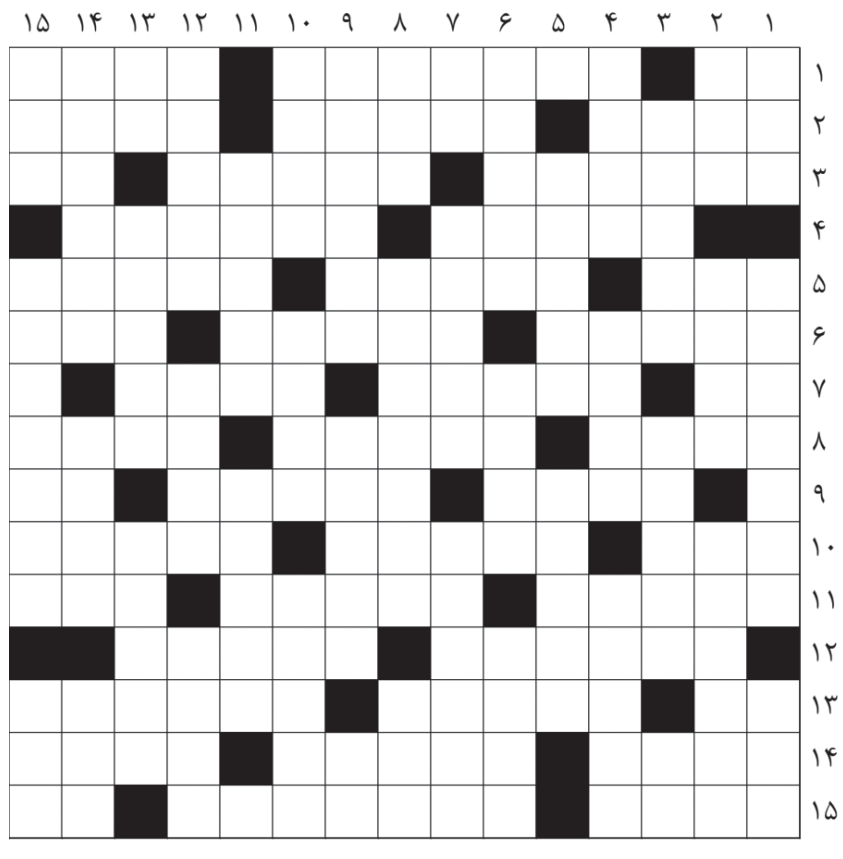
جدول ۴۴۷۱ • طراح: بیژن گورانی

افقی:

۱- کجاست- آشغال- خنده‌رو ۲- شعبه‌ای از نژاد سفید- قلاب‌سنگ- سفید مایل به صورتی ۳- قدیم‌ها برای شستن ظروف استفاده می‌شد- سرپرست امور بقعه- کاشف میکروب سل ۴- دلیل- به جا آوردن ۵- مجلس شادی- گوشه‌نشینی- آنکه در گذشته می‌زیسته است ۶- دستگاه قدیمی نمایش فیلم- واحد پول صربستان- ضمیر متکلم وحده ۷- جدید- رنگارنگ- سبز مایل به خاکستری ۸- خدمتکار پیر- دارای اندازه و شکل یکسان- بی‌حیا ۹- متانت- پیشوای دینی زرتشتی- نوعی بالاپوش ۱۰- زمین آماده کشت- رمانی نوشته علی مؤذنی- از نام‌های خداوند ۱۱- شرقی‌ترین شهر استان اصفهان- گوشه‌ها و کرانه‌ها- بلندترین نقطه ۱۲- نوعی شیرینی خرمایی- پهنه ۱۳- دفاع فوتبال- گشادشدن- هدایت‌کننده ۱۴- ارتش قدیم- نژاد مردم پرو- جنگ در راه خدا ۱۵- ترشی بادمجان- منطقه ییلاقی و خوش‌آب‌وهوا در ارتفاعات رامسر- تعجب زنانه

عمودی:

۱- قصر- راسته‌ای از پستانداران- سبزی ۲- پشت سر- سخن شمرده و دلنشین- برگزیدن نفرات حاضر توسط سرگروه‌ها برای تشکیل تیم‌های جداگانه ۳- پیوسته، پیاپی- مربوط به شب گذشته- پوستین ۴- زیانکار- زین و برگ اسب- بی‌نظیر ۵- سستی و سهل‌انگاری- در امان بودن ۶- ناسپاسی- اثرگذار- بافنده ۷- نقش هنرپیشه- از نماهای سینمایی- بندری در جنوب شرقی چین ۸- نوعی تسهیلات بانکی- پایتخت کشور نامیبیا- رنج و سختی ۹- دریاچه خشک‌شده استان فارس- مرغ افسانه‌ای- حرف ربط ۱۰- تاکنون- قاطر- تخلص ملاهادی سبزواری ۱۱- شهری در استان فارس- منسوج ۱۲- بینایی- بخشی از دستگاه گوارش- آزرده ۱۳- از افعال اسنادی- دقیقه‌ها- ترس و بیم ۱۴- انداختن- صادق و بی‌ریا- یک حرف و سه حرف ۱۵- مرد بزرگ سالخورده- چیزهای ضروری و لازم- صدای بلند



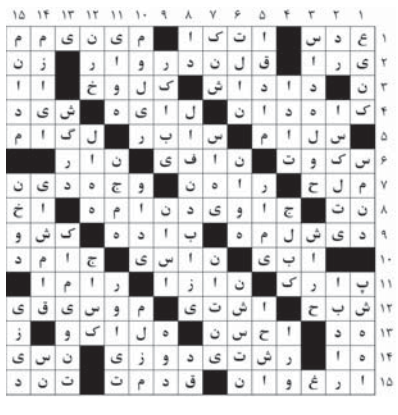
حل سودوکو سخت

۲	۹	۸	۷	۵	۴	۱	۳	۶
۷	۴	۱	۳	۹	۶	۲	۵	۸
۳	۵	۶	۱	۸	۲	۷	۴	۹
۶	۳	۷	۵	۴	۸	۹	۲	۱
۸	۱	۹	۲	۶	۳	۵	۷	۴
۴	۲	۵	۹	۱	۷	۶	۸	۳
۵	۶	۲	۴	۳	۱	۸	۹	۷
۱	۷	۳	۸	۲	۹	۴	۶	۵
۹	۸	۴	۶	۷	۵	۳	۱	۲

حل سودوکو ۳۴۶۶

۹	۸	۷	۱	۴	۳	۶	۲	۵
۱	۲	۶	۵	۷	۹	۴	۳	۸
۴	۵	۳	۶	۸	۲	۷	۹	۱
۵	۱	۲	۷	۳	۶	۸	۴	۹
۶	۷	۹	۴	۵	۸	۳	۱	۲
۸	۳	۴	۹	۲	۱	۵	۷	۶
۷	۶	۵	۲	۱	۴	۹	۸	۳
۲	۴	۸	۳	۹	۵	۱	۶	۷
۳	۹	۱	۸	۶	۷	۲	۵	۴

حل جدول ۴۴۷۰



سودوکو سخت ۳۴۶۷

زمان پیشنهادی: ۴۰ دقیقه

قانون‌های حل جدول سودوکو:

۱- در هر سطر و ستون باید اعداد یک تا ۹ نوشته شود. بدیهی است که هیچ عددی نباید تکرار شود.

۲- در هر مربع ۳×۳ اعداد یک تا ۹ باید نوشته شود و در نتیجه هیچ عددی نباید تکرار شود.

		۸		۱		۲		
	۲		۹				۱	
۹						۴		۸
۴		۱		۷		۸		
	۳		۲		۱		۶	
		۹		۵		۱		۷
۶		۴						۹
	۹				۶		۷	
		۲		۹		۶		

سودوکو ساده ۳۴۶۷

زمان پیشنهادی: ۲۰ دقیقه

سودوکو

سودوکو Sudoku یک واژه ترکیبی ژاپنی به معنای عددهای بی‌تکرار است و امروزه به جدولی از اعداد گفته می‌شود که به عنوان یک سرگرمی رایج در نشریات کشورهای مختلف به چاپ می‌رسد.

۸		۶	۳			۲		
	۹	۲	۴					
۵	۷		۹				۴	
۴		۸		۹				۷
			۷		۱			
۷				۵		۹		۲
	۲				۶		۷	۳
					۳	۶	۵	
		۷			۹	۸		۱