

مدیریت حراست

جزوه آموزشی حفاظت فیزیکی (مبانی ، مفاهیم و کارکردها)

فصل ۱

مبانی و مفاهیم حفاظت فیزیکی

◆ تعریف اطلاعات

◆ ارکان اطلاعات

◆ تعریف حفاظت

◆ تعریف امنیت

◆ اهداف قابل حفاظت

◆ انواع حفاظت

◆ تعریف حفاظت فیزیکی

کلیات:

اگر حفاظت از اسناد ، اماکن ، تجهیزات و اطلاعات موجود در هر سازمان مستلزم بهره برداری از مجموعه اقدامات بهم پیوسته باشد بناگزیر از زنجیری استفاده می کنیم که متشکل از حلقه های مجزا اما بهم پیوسته باشد البته در چنین زنجیری قدرت استحکام به اندازه ضعیف ترین حلقه خواهد بود. بدین منظور که در صورت مواجهه با خطر زنجیر مذکور از محل ضعیف ترین حلقه پاره شده و کارآیی امنیتی خود را از دست می دهد.

از جمله مهمترین اهداف قابل حفاظت هر تشکیلات بعد از نیروی انسانی ، اماکن و تجهیزات سازمان می باشد نگهداری از اماکن و تجهیزات نیاز به مراقبت مستمر در طول شبانه روز و در تمام طول سال حتی در ایام تعطیلات دارد چنین امر پر مسئولیتی از جانب کارکنان قسمتهای که دارای مسئولیت مشخصی هستند قابل اجرا نبوده و نیازمند افراد خاصی است که با تلاش بی وقفه خویش از اماکن و تجهیزات در مقابل تهدیدات حفاظت نمایند و از سوی دیگر با توجه به ارتباط مستقیم با کارکنان و ارباب رجوع نیاز به آموزش های لازم در چگونگی برخورد و همچنین ارائه گزارش های لازم در این خصوص می باشد. بنابراین لازم است نیروهای امنیتی هر مجموعه با مبحث کاری خود آشنا شوند. برای استفاده و نگهداری صحیح از کلیه امکانات و پرسنل باید طرح جامعی وجود داشته باشد . (۱)

از آنجایی که پرداختن به مقوله حفاظت فیزیکی مستلزم شناخت کاملی از جایگاه این موضوع در بین ارکان اطلاعات دارد لذا از همین منظر و

بر اساس همین ضرورت در ابتدا اشاره بسیار مختصری به مفاهیم اطلاعات ،ارکان اطلاعات ، امنیت و تهدید می نماییم .

تعریف اطلاعات: (Intelligence)

اطلاعات به اخباری که با تدوین و اجرای سیاست کشورها جهت تأمین منافع امنیتی و مقابله با تهدیدات حریفان بالفعل یا بالقوه نسبت به آن منافع سروکار دارند ، اطلاق می شود.

ارکان اطلاعات:

الف)جمع آوری اطلاعات ب)بررسی اطلاعات

ج)اقدام پنهان د)ضد اطلاعات (۲)

الف)جمع آوری اطلاعات:

عبارت است از گردآوری داده ها ، از طریق جاسوسی ، روشهای فنی (عکس برداری ، شنود ارتباطات الکترونیک و...) و یا هر طریق دیگر

شیوه های جمع آوری اطلاعات:

۱. جمع آوری انسانی
۲. جمع آوری از طریق ابزار (جمع آوری فنی)
۳. جمع آوری غیر مخفی از طریق منابع آشکار روزنامه ها یا برنامه های رادیو و تلویزیون ، که به عنوان جمع آوری آشکار نامیده می شود.

۱ - جمع آوری انسانی:

در این روش غالباً اطلاعات از طریق منابع انسانی جمع آوری می گردد. اساس این روش شناسایی و استخدام افرادی است که به اطلاعات مهم دسترسی دارند و بنا به دلایل گوناگون مانند (طمع ، یا بیزاری از طرز زندگی خود و یا عدم تعادل در زندگی) مایلند در اختیار دیگران قرار دهند. در این روش جمع آوری ، معمولاً دو نقش مختلف وجود دارد : یک مامور اطلاعاتی و یک منبع ، که اطلاعات خود را در اختیار مامور مذکور قرار می دهد.

۲ - جمع آوری فنی:

شیوه ای است که به جای منابع انسانی از دانش پیشرفته فنی استفاده می گردد. این شیوه اغلب عکس برداری از راه دور و شنود از طریق امواج که تحت عنوان جمع آوری موجی و فرآیند شنود اطلاعات از طریق امواج رادیویی می باشد.

۳ - جمع آوری آشکار:

به جمع آوری اطلاعات از منابع آشکار یعنی روزنامه ها ، کتابها، برنامه های رادیو و تلویزیون و هر منبع عمومی خبر دیگر جمع آوری آشکار گفته می شود.

(ب) بررسی اطلاعات: بررسی اطلاعاتی عبارت است از فرآیند تبدیل تکه ها و اقلام خبری جمع آوری شده (به شیوه ممکن) به چیزی که برای سیاستگذاران و تصمیم گیران قابل استفاده باشد.

ج) ضد اطلاعات:

عبارت است از حفاظت از یک جامعه و بویژه اطلاعات آن و یا اقداماتی که به منظور دفاع از یک کشور در مقابل اقدامات سازمانهای اطلاعاتی حریف صورت می گیرد.

از دیدگاه اطلاعات ضد اطلاعات به دو دسته تقسیم می شود:

۱. اقدامات ضد اطلاعات تدافعی: مجموعه بسترهای که یک سازمان

اطلاعاتی باید ایجاد کند که حریف نتواند به اطلاعات دسترسی داشته

باشد و به آن ضربه بزند. مانند فعالیتهای حفاظتی و غیر عملیاتی که

بیشتر هدف حفظ اطلاعات و اسرار خودی در جهت مقابله با زمینه

های ممکن برای فعالیتهای اطلاعاتی حریف است که **حفاظت فیزیکی**

در این گروه قرار می گیرد.

۲- اقدامات ضد اطلاعات تهاجمی:

شامل فعالیتهای ضد اطلاعاتی با هدف مقابله با عملیات جاسوسی ،

براندازی ، خرابکاری ، فریب

تعریف حفاظت:

کلیه اقدامات پیشگیرانه ای است که به منظور حفظ و نگهداری منابع حیاتی

و غیر حیاتی در مقابل تهدیدات طبیعی و غیر طبیعی و محدود نمودن توانایی

حریف به عمل می آید.

امنیت: احساسی است که در برابر تهدید که منجر به آرامش گردد. و یا فراغت از هر گونه تهدید یا حمله و یا آمادگی برای رویارویی با هر تهدید و حمله.

به عبارت دیگر، علم امنیت شناسی عبارت است از علم تهدید شناسی. (با شناخت تهدید می توان راههای مقابله با آن را معین و به اجرا درآورد و بدین گونه است که با از بین رفتن یا خنثی شدن و یا ضعیف شدن هر تهدید امنیت جان دو باره ای گرفته و تقویت می شود.

سطوح امنیت

- امنیت فردی (حق زنده ماندن- بهره مندی از حقوق شهروندی)
- امنیت اجتماعی (بهره برداری از سطوح قابل قبولی از امنیت در جامعه (محیط شغلی ...)
- امنیت ملی (امکان استفاده از منافع ملی بدون درگیری)
- امنیت منطقه ای (بهره برداری از حوزه های منافع مشترک بین کشورهای یک منطقه خاص)
- امنیت بین المللی (محافظت انسان در قبال خطراتی که مرز نمی شناسند و انسان را در هر لباس، مکان، نژاد یا زبانی مورد تهدید قرار می دهند - بیماری ایدز....)

بدلیل فراگیر بودن مفهوم امنیت انسان در هر بار مواجهه با یک نارسایی، تهدید یا معضل ساختاری در جامعه با تاثیرات بیشتر امنیت روبرو شده که می تواند

بر کلیه ارکان زندگی فردی یا سطح بین المللی تاثیر بسزایی داشته باشد.

تهدید:

در لغت تهدید را با خطر ، بحران و ریسک مترادف می دانند اما در تعریف تهدید را هر گونه نارسایی در اجزاء سیستم است که سبب اختلال یا توقف کار سیستم گردد.

برای انسان منشاء تهدید می تواند درونی (اعضاء وجوارح داخلی فرد) ، مصرفی (همراه با مواد غذایی مصرف شده) ، بیرونی (عوامل خارج از انسان) ، محیطی (محیط پیرامون) روحی و روانی ، ارثی و ژنتیکی و غیره می باشد. ناامنی: هر وضعیتی که برای انسان ایجاد خطر نماید ، اعم از آنکه این خطر ناشی از خطرات طبیعی یا مصنوعی باشد.

شاخص های سنجش تهدید:

- ۱ - درونی (شامل عواملی همچون توان ملی و منافع ملی که قدرت بازیگر را برای وصول به خواسته هایش را در شرایط معین بیان می نماید.
- ۲ - بیرونی (عمق تهدید - دامنه تهدید - زمان تهدید - مکان تهدید - قدرتمندی تهدید)

اهداف قابل حفاظت:

برای انجام هر نوع اقدام حراستی چاره ای جز تعیین و تبیین اهداف قابل حفاظت نیست. ابتدا بایستی معین شود چه چیز بایستی مورد حراست قرار گیرد تا متعاقباً به طرح و برنامه ریزی برای حفاظت از آن بپردازند. در این راستا بطور کلی می توان پدیده های قابل حفاظت را به چهار رده تقسیم نمود.

۱- کارکنان:

نیروی انسانی مهمترین و گرانترین سرمایه موسسات بوده و در صورتی که دچار مشکلاتی گردند صدمات سنگین و بعضاً جبران ناپذیری به سازمان وارد می آید که رفع آن جز با صرف زمان طولانی و ثروت های هنگفت مسیر نخواهد شد. به همین دلیل کارکنان هر تشکیلات در ابتدای ورود و نیز در طول انجام سالها ارائه خدمات تحت حفاظت پرسنلی قرار می گیرند.

۲- اماکن:

تاسیسات و محل هایی هستند که بدون اتکاء به آنها نمی توان انتظار امری را داشت و لذا حفاظت از اماکن شرط اصلی انجام امور اداری یا صنعتی خواهد بود.

تاسیسات اعم از بخش های خصوصی یا دولتی در شرایط مساوی قرار نداشته بلکه بر مبنای آسیب پذیری و میزان خسارتی که در اثر انهدام آنها ایجاد می شود با یکدیگر تفاوت های بسیار دارند بنابراین حفاظت از آنها بطور یکسان نخواهد بود.

۳- تجهیزات:

ابزار و امکاناتی هستند که کاربران و متخصصین با کمک آنها قادر به انجام وظایف خویش باشند. بنابراین حفاظت از تجهیزات که بعضاً بسیار گران بها

بوده و در ردیف سرمایه های ملی کشور محسوب می شوند از ضروریات حراست خواهد بود.

برخی از تجهیزات سنگین منحصر به فرد بوده (مانند سکوی شناور حفاری) و بعضی دیگر سبک و گرانبها (مانند لپ تاپ) و گروهی دیگر به تعداد بسیاری در هر کوی و برزن قرار دارند. (مانند خودروها)، بنابراین شیوه های حراست از تجهیزات نیز یکسان نبوده و دارای دستورالعمل مخصوص بخود می باشد.

۴- اطلاعات:

هر نوع نرم افزاری که بدون آن امکان بکارگیری کارکنان در تاسیسات موضوعه بوسیله ابزار موجود مسیر نباشد را اطلاعات نامند. بنابراین اطلاعات راه ورود به تمامی مقادورات و توانمندی های هر مجتمع بشمار رفته ولذا مورد توجه دوستان ، دشمنان ، همکاران ، مشتریان، پیمانکاران و غیره می باشد ، از این رو هر قسمت برای بالا بردن سطح سود و کنترل هزینه های ناخواسته چاره ای جز حفاظت از اطلاعات ندارد. درز ناخواسته اطلاعات که در اثر عدم رعایت حفاظت و حراست از آن صورت می گیرد ممکن است بر اثر گفتار نابجا ، عدم توجه به اسناد طبقه بندی شده یا سرقت اطلاعات بوسیله مشتریان باشد و لذا حلقه های متمرکز اقدامات حراستی برای نگهداری از اطلاعات می باشد. (۳)

انواع حفاظت

۱- حفاظت کلام و گفتار:

حفاظت گفتار یکی از روشهای حفاظت اطلاعات می باشد که عبارت است از شگردهای مختلفی که افراد بکار می برند تا اخبار اطلاعات و اسرار

سازمانی از دسترس عوامل دشمن و افراد غیرمجاز محافظت گردد و انواع آن عبارت اند از :

- ۱- رازداری ۲- کلی گوئی ۳- ترقیق ۴- طفره ۵- توریه ۶- رمزگوئی
- ۲- حفاظت ارتباطات:

حفاظت ارتباطات به مجموعه اقدامات جهت ایجاد شرایط امن در مسیر ارتباط و خشی سازی تهدیدات موجود یا بالقوه را می گویند. تهدیدات در ارتباطات شامل شنود(استراق سمع) ، تخلیه تلفنی ، دخالت در تماس ، قطع ارتباط و... می باشد.

۳- حفاظت پرسنل:

به مجموعه اقدامات اطلاعاتی جهت کشف و خشی سازی عناصر و جریانهای سیاسی ، براندازی و خرابکاری حفاظت پرسنلی می گویند.

۴- حفاظت اسناد:

هدف اصلی حفاظت اسناد پیش بینی وانجام تمهیداتی به منظور جلوگیری از خروج اطلاعات و اسناد (عادی وبدون طبقه بندی ، دارای طبقه بندی حفاظتی و امنیتی) دستگاه و جلوگیری از دسترسی های غیر مجاز به این اسناد و اطلاعات است.

۵- حفاظت رایانه:

به مجموعه ابتکارات و اقدامات امنیتی اعم از سخت افزاری یا نرم افزاری برای مقابله با تهدیدات و خشی کردن تهدیدات حفاظت رایانه می گویند.

۶- حفاظت شخصی :

به مجموعه اقداماتی که فرد در جهت حفظ خود و اموالش در مقابل تهدیدات در مکانها و کشورهای دیگر بکارمی برد حفاظت شخصی می گویند.

۷- حفاظت شخصیتها:

حفاظت از جان مقامات یک کشور درست مانند ایجاد امنیت و جلوگیری از دسترسی دشمن به موسسات و مکانهای حساس مهم بوده و به مجموعه اقدامات تامینی که به منظور حفاظت از مقامات مورد نظر به مورد اجرا گذشته می شود حفاظت شخصیت می گویند.

۸- حفاظت اطلاعات :

حفاظت اطلاعات عبارت است از کلیه اقداماتی که به منظور حفظ و نگهداری اخبار اطلاعات اسناد و مدارک بعمل می آید.

۹- حفاظت فیزیکی:

حفاظت فیزیکی عبارت است از اقداماتی که حریف (افراد فاقد صلاحیت) را از دسترسی فیزیکی به اطلاعات و تجهیزات سازمان باز می دارد. حفاظت فیزیکی با مسائلی مانند استحکام گاو صندوق های حاوی اطلاعات محرمانه ، سیستمهای هشدار دهنده جهت پی بردن به هرگونه رخنه به مناطقی که در آنها مسئولان با اطلاعات سر و کار دارند ، و سیستمهای بسیار پیچیده برخورددار از اسامی رمز جهت حفاظت از کاردارند ، معمولاً الزامات حفاظت فیزیکی ، مخفی و اسرار آمیز نیست و تنها آن با شرکتهای تجاری جهت ممانعت از سرقت کالا ها، تجهیزات یا اطلاعات و اسناد و مهم لحاظ می نماید ، میزان آن مهم است.

با این حال ، یک تفاوت مهم این است که حفاظت فیزیکی تنها حفاظت از اشیای مادی ، نظیر اسناد که محتوای اطلاعات است نیست؛ بلکه حفاظت از خود اطلاعات نیز هست .لازمه این امر محدودیتهای شدیدتر برای دسترسی به مناطق است ؛ چرا که یک متجاوز می تواند به سرعت و بدون زحمت ؛ وسایل استراق سمعی را در آنجا کار بگذارد که حریف را قادر نماید در جریان حرف هایی که درون منطقه کاری زده می شود قرار گیرد بنابراین کنترل آنچه وارد منطقه می شود و آنچه خارج می شود مهم است.

منابع فصل اول:

۱ - علوی فر، سیدناصر، راهکارهای تامین و توسعه امنیت، انتشارات:

نشر جهانگیر، تهران ۱۳۸۵ (ص ۱۸۵ ، ۱۹۹)

۲ - شولسکی ، آبرام، نبرد بی صدا: درک دنیای اطلاعات، ترجمه

معاونت پژوهشی دانشکده امام باقر(ع) ، تهران: دانشکده امام

باقر(ع)، ۱۳۸۱، (ص ۱۷ ، ۲۶)

۳- علوی فر، سید ناصر، راهکارهای تامین و توسعه امنیت، انتشارات:

نشر جهانگیر، تهران ۱۳۸۵ (ص ۱۲۳)

* - جزوه درسی تجزیه تحلیل نظریه ها و روش ها، دکتر

طاهری ، دانشکده امام باقر (ع) تهران ، ۱۳۸۵

فصل ۲

نگهبانی، اصول و کارکردها

- ❖ تعاریف
- ❖ شرایط نگهبانی
- ❖ روش نگهبانی
- ❖ تجهیزات مورد نیاز
- ❖ انواع خطرات
- ❖ آتش سوزی (انواع ، وظایف نگهبان در قبال آن) وسایل مورد نیاز
- ❖ سرقت (انواع و وظایف نگهبان)
- ❖ خرابکاری و وظایف نگهبان
- ❖ گزارش نویسی وقایع توسط نگهبان
- ❖ شرح وظایف نگهبان (عمومی و اختصاصی)

تعاریف:

نگهبانی : به روشهایی که موجب حفظ و حراست از اموال دولتی ، اماکن ، تاسیسات و با ایجاد مقررات انتظامی می شود نگهبانی گویند.

نگهبان : فردی است که به منظور پاییدن و مراقبت یک منطقه و جلوگیری از غافلگیر شدن گمارده می شود

موضع نگهبانی : محلی است که نگهبان جهت مراقبت محیط و حفاظت خود در آن قرار می گیرد

شرایط موضع نگهبانی :

- ۱- داشتن حداکثر میدان دید و اختفاء
 - ۲- قرار گرفتن موضع در امتداد معابر وصولی
 - ۳- داشتن حفاظت کامل
 - ۴- داشتن ارتباط مواضع پست با یکدیگر
- تعویض نگهبان :** هنگام تعویض پست ، نگهبان حق ترک موضوع نگهبانی را ندارد ، بلکه سر شیفت باید پست ها را تعویض نماید
- اصل مهم :** باید دانست که اگر افراد نگهبان با هوشیاری کامل مراقب محیط پیرامون خود نباشند از غفلت آنها استفاده شده و اتفاقات غیر مترقبه مثل سرقت و آتش سوزی و ... به وقوع می پیوندد .

کارهایی که برای نگهبان ممنوع است :

- ۱- ترک پست
- ۲- خوابیدن
- ۳- اجازه عبور به اشخاص غیر مجاز
- ۴- حرکت بی مورد
- ۵- استعمال دخانیات
- ۶- غذا خوردن سر پست
- ۷- کلیه اعمالی که باعث غفلت می شود
- ۸- گوش دادن به رادیو
- ۹- نگاه کردن به تلویزیون
- ۱۰- روشن کردن آتش در شب
- ۱۱- پوشاندن سر و صورت به نحوی که نتواند بشنود

وسایل و ملزومات جهت انجام نگهبانی :

- ۱- چراغ قوه سالم و آماده بکار مجهز به آویز : جهت گشت زنی و کنترل موانع ، حصارها ، قفلها ، دربها و پنجره ها و نقاط تاریک در شب
- ۲- سوت برای موارد اضطراری : جهت اطلاع به نگهبانان دیگر در صورت بروز حادثه و متوقف نمودن شخص یا خودرو
- ۳- تابلوی دستی ایست (کفگیرگ ایست) : جهت متوقف نمودن خودرو
- ۴- پانچو : جهت اوقات بارانی
- ۵- نورافکن : جهت روشن نمودن محدوده و منطقه استحقاظی و دید بهتر در منطقه
- ۶- موانع ایست و بازرسی : جهت نظم دادن در امر عبور و مرور و جلوگیری از ورود افراد متفرقه

- ۷- وسائل موتوری : جهت گشت موتوری به خصوص در مناطقی که دارای وسعت زیاد می باشند
- ۸- وسائل ارتباطی مانند تلفن ، بی سیم ، آیفون : جهت ارتباط پست ها با یکدیگر و هماهنگی و اطلاع در صورت بروز موارد مشکوک
- ۹- در صورتیکه سلاح گرم در اختیار نگهبان نباشد می توان از باتوم بعنوان تجهیزات بازدارنده استفاده نمود .
- ۱۰- لباس متحدالشکل برای نگهبانان .

نگهبانی در حال گشت :

- گشت در مواقعی است که باید پستها کنترل شود ، یا منطقه حساس بوده و یا تعداد پست نسبت به وسعت منطقه کم است
- انواع گشت : گشت پیاده و گشت موتوری
- الف (گشت پیاده : گشتی که بدون استفاده از وسیله نقلیه انجام شود را گشت پیاده گویند

اصول گشت پیاده :

- ۱- عدم عبور از یک مسیر مشخص
- ۲- عدم انجام گشت در ساعات معین
- ۳- چشم پوشی نکردن از هر چیزی که حتی به مقدار کم مشکوک به نظر می رسد .
- ۴- حرکت بدون سرو و صدا از گوشه های دیوار جهت گشت .
- ۵- شناسایی منطقه گشت خود .

ب) گشت موتوری : به گشتی گفته می شود که با انواع وسائط نقلیه از قبیل دوچرخه ، موتور و ماشین صورت می پذیرد که خود شامل گشت با دوچرخه ، ماشین و موتور می باشد و بستگی به حساسیت منطقه ممکن است یک یا چند نفره باشد و بیشتر در مجموعه هایی با وسعت زیاد کاربرد دارد .

اصول گشت موتوری :

- ۱- از موتور و ماشین های کم صدا و بدون ترکبند استفاده کنند
- ۲- رانندگی را خوب یاد گرفته باشند
- ۳- تمام شیشه ها را به جز شیشه راننده بالا بکشند
- ۴- از سالم بودن اتومبیل یا موتور و پر بودن باک بنزین مطمئن باشند
- ۵- آینه بغل و جلو سالم باشد .
- ۶- وسائل و تجهیزات گشت را به همراه داشته و از سالم بودن آن اطمینان حاصل نمایند .

خطرات در حوزه حفاظت فیزیکی:

تعریف خطر:

هر نوع عمل با شرایطی که سبب نقض حراست گردیده و در نتیجه موجب فقدان ، خسارت ، جراحت یا مرگ شود خطر نامیده می شود خطراتی که هدف های حراستی را تهدید می کنند بطور کلی به دو گروه طبیعی و مصنوعی تقسیم می گردند.

خطر طبیعی:

خطراتی هستند که از کنش های طبیعی ناشی شده و دست بشر در ایجاد آنها دخالتی ندارد مانند سیل ، زلزله ، طوفان ، آتشفشان و.....

خطرات مصنوعی :

خطرات مصنوعی خطراتی هستند که بدست بشر بوجود آمده و به دو نوع آشکار و پنهان تقسیم می گردند:

الف) خطرات آشکار:

خطراتی است که بوسیله دشمن به صورت های منظم و نامنظم بوجود می آید. منظم مانند جنگ های هوایی ، زمینی و دریایی که در این مورد بایستی از طرح های دفاعی استفاده کرد و نامنظم مانند انفجارات ، آتش سوزی ها ، از کار افتادن وسایل و تجهیزات ، فرسودگی زودرس ابزار آلات و نظایر آن که در اثر خرابکاری یا سهل انگاری افراد در موسسات رخ می دهد.

برای کاهش خطرات آشکار ، با اعمال مدیریت صحیح ، نظارت بر حسن انجام وظایف پرسنل ، انجام بازدید و بازرسی های مداوم اثر بخشی آنها بسیار بیشتر خواهد بود.

ب) خطرات پنهانی :

خطراتی که است که مخفیانه وبصورت پنهانی توسط دشمن به انجام رسیده و ناشی از نارسایی در سیستم حراستی بوده و دشمن با بهره گیری از این

نارسایی ها در صدد ضربه زدن و تخریب تاسیسات و انهدام تجهیزات بر می آید نظیر خرابکاری ، سرقت ، آدم ربایی ، گروگانگیری و غیره

آتش سوزی :

آتش سوزی های شدید به عمد یا غیر عمد باعث از بین رفتن مؤسسات و تجهیزات شده و علاوه بر وارد آوردن خسارات آنی باعث ایجاد وقفه در انجام مأموریت می گردند .

انواع آتش سوزی ها :

براساس میزان و نوع موادی که حریق را تولید می کنند ، آتش سوزی ها به انواع زیر طبقه بندی می شوند :

- آتش های طبقه الف) : به آتش هایی اطلاق می گردد که پس از سوختن از خود خاکستر بجا می گذارند. مانند سوختن چوب ، کاغذ ، پارچه و غیره .
برای مبارزه با این نوع آتش ها بایستی با توجه به مثلث آتش (حرارت ، اکسیژن ، مواد قابل اشتعال) درجه حرارت را پایین آورد تا بتوان به سهولت آن را خاموش نمود .

- آتش هاب طبقه ب) : آتش سوزی هایی که بوسیله گازوئیل ، نفت ، بنزین ، گریس ، لاک ، رنگ ، الکل و غیره بوجود می آیند که برای خاموش کردن این آتش ها بایستی از خاموش کننده های کفدار استفاده نمایم . مثل مخلوط صابون و بیکربنات سدیم ، بطوریکه بوسیله کف مانع رسیدن هوا به مخروط آتش شود .

آتش های طبقه پ) : آتش هایی است که در اثر اختلالات جریان برق ایجاد گشته و برای خاموش کردن آن بایستی از تتراکلرید کربن و بی اکسید کربن استفاده شود .

علل آتش سوزی ها :

چنانچه آتش سوزی بر اثر آتشفشان ، رعد و برق و غیره بوجود آید آن را آتش سوزی طبیعی و اگر در اثر عدم توجه و سهل انگاری (اتصال سیم های برق در خارج از ساعات اداری) یا بر اساس طرح و نیت قبلی (خرابکاری) صورت گیرد آن را مصنوعی نامند.

پیشگیری از آتش سوزی :

با توجه به خطرات زیادی که از ناحیه آتش سوزی متوجه تأسیسات خواهد شد ، اقداماتی از جمله موارد زیر برای پیشگیری از این پدیده خطرناک ضروری است :

- صدور دستورالعملها و اجرای آموزشهای لازم .
- دور نمودن وسائل سریع الاشتعال ، مانند برگ های خشک و غیره از اطراف نقاط حساس .
- خالی نمودن و تمیز کردن لوله های بخاری و دودکشها .
- ایجاد راهرو بین وسائل موجود در انبار .
- هرگونه عملی که امکان وقوع حریق را به حداقل برساند .
- بکارگیری دستورالعملهای پیشگیرانه در تأسیسات حساس .

مقابله با آتش سوزی :

اولین قدم در مقابله با آتش سوزی ، آگاهی از وقوع آن و سپس اطلاع رسانی به مسئولین اطفاء حریق می باشد. بدین منظور از روش ها و وسایل زیر بهره برداری می شود .

✓ سیستم اعلام خطر مرکزی : به صورت اتوماتیک یا مکانیکی عمل نموده و وقوع هر نوع آتش سوزی را به مراکز استقرار مداومتکاران و نگهبانان منتقل می کند. این سیستم غالباً بوسیله سلول های نوری که از کاهش میزان نور ورودی به سلول مذکور بر اثر دود حاصل از آتش سوزی فعال می گردد ، راه اندازی می شوند.

علاوه بر سلول نوری ، ادواتی نیز وجود دارند که تغییرات دمای محل را به مرکز سیستم گزارش داده و لذا در صورت افزایش دما ، سیستم اعلام خطر نموده و محل وقوع تغییر دما را نشان می دهد.

✓ سیستم اعلام خطر پراکنده : بدین منظور جعبه های کوچکی به ابعاد هفت سانتی متر در دسترس افراد موجود در موسسه نصب گردیده که در صورت مواجه شدن با هر نوع آتش سوزی می توان شیشه روی جعبه را شکست که بدین ترتیب مدار اعلام خطر وصل و کلیه کارکنان موسسه و همین طور عناصر نگهبانی از وقوع آتش سوزی مطلع می شوند.

✓ استفاده از وسایل اطفاء حریق :

غالباً در موسسات دولتی و اماکن حساس پیش بینی برخورد با آتش سوزی بوسیله توزیع کپسولهای مختلف اطفاء حریق در راهروها و نیز قراردادن شلنگهای آتش نشانی و شیرهای اضطراری در محوطه های مختلف صورت می گیرد.

✓ اعلام و اطفاء حریق به روشهای نوین : این سیستم ها در پیشگیری از وقوع آتش سوزی های گسترده که منجر به خسارات هنگفت و جبران ناپذیری می شوند ، بکار می روند که در صورت بروز حریق این سیستم ها با اعلام آن در لحظات اولیه فرصت کافی برای مقابله را فراهم می نمایند.

در صورتیکه علاوه بر سیستم اعلام حریق ، از سیستم اطفاء حریق نیز استفاده شود ، حریق ایجاد شده بلافاصله خاموش شده و خسارات وارده را به حداقل می رساند .

در حال حاضر با توجه به گسترش ساختمانهای مرتفع و مجتمع های بزرگ ، استفاده از این سیستم امری ضروری و اجتناب ناپذیر بنظر می رسد.

وظایف نگهبان : شامل وظیفه عمومی و وظیفه اختصاصی است

الف) وظایف اختصاصی نگهبان:

علاوه بر وظایف عمومی که نگهبان مکلف به انجام است بر اساس نوع پست ومحل آن ممکن است وظایف نگهبان تغییر یابد که این دسته از وظایف را

وظایف اختصاصی نگهبان می نامند که برخی این وظایف بشرح ذیل می باشد:

۱. دریافت دستورات مخصوص محل نگهبانی از رؤسای مربوطه در رابطه با نوع پست و ویژگی های آن
۲. نصب یک نسخه از وظایف اختصاصی نگهبان در محل نگهبانی برای آگاهی از آن و تسلط بروظایف مزبور
۳. مراقبت وهوشیاری کامل در راستای اجرای وظایف اختصاصی در محل نگهبانی

به هر حال باید دانست بسیاری از پست های نگهبانی دارای وظایف اختصاصی منحصر بفرد هستند که در خارج از آن پست معنایی ندارد مثلاً وظیفه نگهبان جلو درب ورودی تاسیسات با وظایف نگهبان روی اسکله و وظایف نگهبان مانیتورهای حفاظت الکترونیک کاملاً متفاوت بوده و تفاوت ها در وظایف اختصاصی بنا به موقعیت مشخص می گردد.

ب) وظایف عمومی :

- ۱- منطقه و محدوده خود را دانسته و مراقبت دائمی نماید .
- ۲- هر پست را مهمترین پست دانسته و همواره برای روبرو شدن با موارد ناگهانی و حوادث آماده باشد
- ۳- موانع و حصارهای محدوده خود را همه روزه کنترل نماید
- ۴- وسائط نقلیه را در هنگام ورود و خروج به محدوده ، کنترل نماید .
- ۵- کنترل دقیق رفت و آمد افراد در ساعات اداری و مخصوصاً در ساعات غیر اداری

- ۶- کنترل دریاها ، پنجره ها ، حفاظها ، قفلهای سوییچی و آویز اتاقها ، راهروها ، پیرامون ساختمانها ، راههای نفوذی و حساس ، زوایای بی روح و نقاط کور در هنگام تحویل گرفتن پست و گشت زنی به خصوص در هنگام شب
- ۷- قفل کردن تمام درهای ورودی و پنجرهای ساختمان هنگامیکه جهت گشت زنی خارج می شود
- ۸- گشت زنی در محدوده استحقاقی به صورت دقیق و داشتن ارتباط با پست های دیگر
- ۹- هوشیاری کامل و عدم غفلت از نگاه کردن به اطراف محیط ، هر چند لحظه یک بار
- ۱۰- صحبت نکردن در مورد مسائل نگهبانی با تلفن
- ۱۱- هماهنگی و اطلاع به مسئول در صورت بروز موارد مشکوک یا موارد اضطراری و زیر نظر گرفتن موارد
- ۱۲- گزارش نویسی پس از اتمام ساعات نگهبانی
- ۱۳- گفتن موارد خاصی که نگهبان بعدی باید از آن مطلع باشد.
- ۱۴- حفاظت از اماکن طبقه بندی شده به منظور جلوگیری از هرگونه نفوذ ، اخلاط نظم و خرابکاری
- ۱۵- حفاظت از تاسیسات طبقه بندی شده به منظور جلوگیری از هرگونه نفوذ اخلاط نظم و خرابکاری
- ۱۶- آموزش در خصوص مراقبتهای حفاظتی از تاسیسات و اماکن
- ۱۷- انجام اقدامات و پیش بینی های لازم به منظور جلوگیری از حوادث و سوانح احتمالی و همکاری نگهبان در زمان وقوع حوادث

هوشیاری :

غفلت عاملی است که بعنوان یک فرصت در اختیار افراد سود جو قرار می گیرد مثلاً سرقت اقدام غافلگیرانه‌ای است که بیشتر ملموس می باشد و بعنوان ناهنجاری اجتماعی و اخلاقی مطرح است ولی با اندیشیدن تدابیری ساده می توان از وقوع آن جلوگیری کرد و یا آن را به حداقل رساند. لذا با هوشیاری و اتخاذ تدابیری می توان پدیده سرقت را تحت کنترل درآورد و همچنین دست زدن به اقداماتی که احتمال وقوع حادثه و اتفاقی در آن می رود خود یکی از عوامل غفلت می باشد لذا بهتر است نکات ایمنی رارعايت کنید تا ضريب اطمینان و امنیت اموال را بالا ببرید. حفاظت از اموال مثل بستن درب اتاق، محدود کردن تردد، کنترل مرتب اموال، خودداری از تکثیر کلید اتاقها و در اختیار دیگران قراردادن، بستن کسوهاى میزکار، در جای مناسب و دور از دسترس قراردادن چوب لباسی و لباسهای روی آن ، عدم قراردادن اوراق بهادار و پول نقد در جیب لباسهای آویزان شده در اتاق کار، اندیشیدن راهکارهای عملی مقابله با حوادث غیرمترقبه و رعایت اصول اطفاء حریق و... از جمله اقداماتی است که به محدود کردن دامنه سرقت و خرابکاری کمک شایانی می کند.

رعایت اصول ایمنی :

از جمله مشخص بودن مسئولیت اشیاء و اموال مثلاً گوشی تلفن، دستگاه فاکس، اسناد محرمانه، اوراق بهادار، مواد و وسایل آزمایشگاهی، امکانات الکترونیکی مثل کامپیوتر و ضمائم آن که در محیط کار قرار دارد، باید مسئولیت حفظ آنها به مسئول همان اتاق تفویض گردد که در قبال هر گونه اتفاقی از قبیل سرقت و انهدام پاسخگو باشد لذا باید در قبال کم توجهی یا بی توجهی عمومی که منجر به خساراتی از قبیل انهدام یا سرقت می شود مسئول مستقیم آن مکلف به تهیه و جایگزین کردن عین آن اموال باشد. در غیر اینصورت این مسئله با پدیده بی مسئولیتی و عدم تعهد قانونی همراه شده و موجبات خساراتی را فراهم خواهد آورد.

در اماکن عمومی مثل کتابخانه و واحدهای سمعی و بصری، ادارات، مسجد، دانشکده و آزمایشگاهها و ... امکان بروز سرقت و خرابکاری و ... بیشتر از سایر قسمت ها می باشد لذا باید تمهیدات لازم از قبیل گشت مداوم در جهت حفظ وسایل و اموال انجام گیرد و تذکر داده شود که از رها کردن وسایل گوشه ای بدون تضمین خودداری نمایند. بعضاً مشاهده می شود که در مجامع عمومی رعایت اصول ایمنی بعنوان یک ضد ارزش مطرح است که این فقط ناشی از عدم آگاهی و احساس شخصیت کاذب می باشد و این مطلب که اقدامات ایمنی بعنوان کسر شأن و از این قبیل مطرح می گردد مورد نکوهش

بوده و باید به نوعی فرهنگ‌سازی شود که افراد تدابیر عقلانی را با رفتارهای نسجیده مقایسه نکنند.

کنترل تردد کارکنان و مراجعین:

۱- در برخورد با ارباب رجوع کلیه مسایل اخلاقی و شئون اجتماعی رعایت گردد.

۲- در برخورد با مقامات مسئول شناخته شده رعایت احترام را نماید.

۳- هر گونه برخورد غیر اصولی و توهین آمیز از جانب دیگران را جهت پیگیری سریعاً به مقام مافوق گزارش و از برخورد مستقیم خود داری گردد.

۴- نظارت و کنترل دقیق بر رفت و آمد مراجعین به حوزه استحضاطی اعم از کارمند و غیره (ورود اتباع بیگانه غیر دانشجو سریعاً به اطلاع حراست برسد)

۵- به هنگام ورود و خروج افراد متفرقه یا افراد مشکوک در صورت همراه داشتن ساکهای بزرگ ، کیف دستی یا بسته های حجیم به جهت انجام اقدامات امنیتی با لحاظ حفظ حیثیت افراد و با در نظر گرفتن نکات حفاظتی در محلی مناسب و دور از دید مراجعین و کارکنان از محتویات کیف بازدید به عمل آید (در صورت احتمال تخریب از طرف فرد مورد نظر با رعایت اصول حفاظتی ، حضور عینی فرد یا افرادی از پرسنل انتظامات الزامی است)

۶- هنگام بازرسی اگر اجناس یا شینی یافت شد به هیچ عنوان جایی مطرح نکند تا از طریق حراست دستگاه رسیدگی شود .

۷- خروج کلیه کارکنان از محیط کار در ساعات اداری به استثناء اعضای هیئت علمی و مدیران ارشد دستگاه منوط به ارائه برگه مرخصی تایید شده از مسئولین ذیربط به نگهبانی خواهد بود.

۸- ورود و خروج کلیه عوامل یا کارکنان متفرقه که به منظور انجام امور عمرانی و تاسیساتی وارد محیط می شوند صرفاً با هماهنگی مسئولان فنی و امور عمومی و با رعایت دقت و مراقبت در تردد آنان و بازدید وسایل همراهشان امکان پذیر و بلامانع خواهد بود.

۹- در خصوص استفاده از کارگاهها، آزمایشگاه ها، اتاقهای آموزشی رایانه و ... بعد از ساعات آموزشی و خاموشی خوابگاهها و ساعات غیر اداری و تعطیلی ها منوط به هماهنگی قبلی از سوی مسئولین مربوطه و با دادن اسامی افراد استفاده کننده به سرپرست انتظامات و حراست خواهد بود.

۱۰- حضور کلیه مامورین نظامی و انتظامی در محیط، و به هر علت (از قبیل ابلاغ حکم قضایی، تحقیقات و دستگیری و...) ممنوع میباشد مگر با تایید بالاترین مقام سازمان.

۱۱- در خصوص ورود اتباع خارجی مراتب بایستی قبلاً توسط مسئول واحد مدعو به اطلاع مراجع مربوطه و از طریق آن به اطلاع انتظامات محیط برسد نگهبان در اولین فرصت حضور مدعوین را به سرپرست خود گزارش نماید.

۱۲- ورود افراد متفرقه (کلیه افرادی که رابطه استخدام با سیستم ندارند) جهت شرکت در مراسم هایی نظیر کنفرانسها، سمینارها و گردهماییها منوط به طی این مراحل میباشد: (اطلاع قبلی توسط مسئول واحد برگزار کننده به همراه تاریخ، مکان و زمان مراسم، ریز برنامه های اجرایی و فوق برنامه ای اجرایی، لیست اسامی مدعوین، لیست

داوطلبان ثبت نام کننده ، لیست کادر اجرایی ، محل اسکان مهمانان ،
نمونه کارتهای مدعوین)

۱۳- جلوگیری از ورود ارباب رجوع بدون برگ ملاقات و کارت شناسایی
مجاز

۱۴- رسیدگی سریع به امور مراجعین و جلوگیری از ازدحام افراد در محل
نگهبانی

۱۵- فرم ملاقات در نگهبانی تنظیم ، سپس اجازه ورود به ارباب رجوع داده
شود (این مورد در مکانهایی که حراست تشخیص دهد انجام خواهد
شد)

۱۶- نام و نام خانوادگی ملاقات کننده و فرد ملاقات شونده در دفتر گزارش
ثبت خواهد گردید.

۱۷- حضور کلیه پرسنل در محیط کار پس از اتمام ساعت اداری و در ایام
تعطیل ، منوط به هماهنگی قبلی و طی درخواست مسئول واحد مربوطه
و تایید ریاست سازمان و اعلام آن به واحد انتظامات میباشد.

۱۸- نگهبان باید از انواع کارتهای شناسایی موجود در سازمان و امضاء
مسئولین و مهرهای محل کار جهت جلوگیری از جعل آن اطلاع و
شناخت کافی داشته باشد.

وظایف نگهبان در قبال آتش سوزی :

- ۱- قبل از هر چیز خونسردی خود را حفظ نماید
- ۲- فوراً آتش نشانی را از جریان آتش سوزی مطلع سازید
- ۳- در هنگام بروز آتش سوزی حد الامکان سعی کنید قبلاً جریان برق و گاز
ساختمان را قطع نمایید .
- ۴- نوع آتش را شناسایی و با وسایل مناسب اقدام به خاموش کردن نمایید

- ۵- تا رسیدن مأمورین آتش نشانی همواره به مبارزه خود با آتش ادامه دهید
- ۶- همیشه سعی کنید درحد فاصل درب خروجی آتش بایستید تا بتوانید هنگام احساس خطر محل را ترک کنید
- ۷- در محیطهای باز همیشه پشت به جهت وزش باد و رو به آتش قرار گرفته و اقدام به مبارزه نمایید
- ۸- با وسایل اطفاء حریق مناسب همیشه کانون آتش را هدف قرار داده و نه شعله های آتش را
- ۹- راههای ورود اکسیژن (هوا) را به محل آتش سوزی حد الامکان مسدود نمایید
- ۱۰- ظروف محتوای مایعات قابل اشتعال را که درحال سوختن می باشد و یا امکان ریزش دارد جابجا نکنید
- ۱۱- وسایلی را که ایجاد حجم حریق می نمایند از اطراف آتش دور نمایید
- ۱۲- اطراف و جداره کپسول های گاز و یا ظروف حاوی مواد قابل اشتعال و یا مخازن سوخت که در کانون آتش قرار گرفته را بوسیله آب خنک نمایید

وظایف نگهبان در قبال سرقت :

- ۱- سریعاً مسوول مربوطه را مطلع نمائید .
- ۲- سریعاً اقدام به تهیه صورتحلیله مربوطه نموده مراتب را فوراً به مدیریت حراست و رییس اداره اعلام نمائید .
- ۳- تشدید حفاظت محل و کنترل راههای ورودی و خروجی ساختمان
- ۴- جلوگیری و خودداری از دست زدن به وسایل و شکل ظاهری محل مورد سرقت
- ۵- در صورتی که سارق دستگیر شده ، ضروری است مسوول خود را مطلع نمایید .

۶- در صورتی که سرقت در ساعات غیراداری رخ دهد و هیچیک از عوامل انتظامی یا نگهبانی متوجه وقوع سرقت نگردند و یا به عبارتی روز بعد مسوول مربوطه و پرسنل شاغل در تأسیسات اعلام سرقت نمایند ، ضروری است علاوه بر رعایت موارد بالا پرسنل نگهبانی شیفت قبل ، محل کار خود را ترک ننمایند .

۷- ازدادن هرگونه اطلاعات به افراد متفرقه خودداری شود

۸- از پخش هرگونه شایعات و اخبار کذب جدا خودداری گردد

وظایف نگهبان در قبال انتشار گاز :

۱- چنانچه کنتور برق درمحل خارج ازپراکندگی گاز باشد ، جریان برق را قطع کنید .

۲- از پوشیدن کفش میخ دار و لباسهای پشمی و مواد نفتی خودداری نمائید .

۳- اطرافیان را از محل پخش گاز دور نمائید.

۴- شیراصلی گاز را ببندید

۵- دستگیره درب محل را به آهستگی بازکنید

۶- برای روشنایی محیط هرگز از کبریت و یا فندک استفاده ننمائید برای این کار میتوان از چراغ قوه استفاده نمود و آن را خارج ازمحیط روشن نمائید .

۷- برای رفع مسمومیت دستمال مرطوبی را جلوی دهان و بینی قراردهید .

وظایف نگهبان در قبال مقابله با مواد منفجره و اشیاء مشکوک :

- ۱- حفظ خونسردی
- ۲- اطلاع سریع به مقامات مسئول ، پلیس ۱۱۰ و حراست
- ۳- مطلع نمودن کارکنان و افراد بنحوی که باعث تضعیف روحیه آنها نگردد
- ۴- تخلیه فوری افراد از محل و قطع عبور و مرور
- ۵- جلوگیری از تردد کلیه افراد در نزدیکی اشیاء مشکوک
- ۶- مسدود نمودن درهای ورود و خروج برای کلیه افراد به غیر از مسئولین مربوطه
- ۷- محدوده محل بمب گذاری تا شعاع معین تخلیه و ترددی صورت نگیرد
- ۸- اطلاع سریع به نزدیکترین بیمارستان محل
- ۹- در صورت امکان قراردادن کیسه های شن بصورت دایره ای پیرامون مواد منفجره یا اشیاء مشکوک .
- ۱۰- خودداری و جلوگیری از دست زدن به اشیاء مشکوک و مواد منفجره
- ۱۱- عدم توجه به نوشته های مندرج بر روی اشیاء منفجره
- ۱۲- قطع سریع آب ، برق و گاز محل مورد نظر
- ۱۳- جلوگیری و خودداری از حرکت دادن اشیاء مشکوک
- ۱۴- آماده نمودن وسایل اطفاء حریق و دیگر ابزار مورد نیاز
- ۱۵- جلوگیری از تجمع افراد غیرمسئول و ایجاد نظم و انضباط
- ۱۶- در نهایت مراقبت کامل حوزه استحفاظی و نگهبانی

وظایف نگهبان در قبال تهدیدات تلفنی و بمب گذاری و.....

- ۱- دقیقاً زمان دریافت خبر و مکالمه و خاتمه آن یاد داشت شود
- ۲- اظهارات گوینده عیناً یادداشت گردد و چنانچه موضوع خاصی را مطرح می کند مشخصات دقیق محل ، شیء و یا کسب شود.
- ۳- چنانچه گوینده همکاری نمی نماید با یادآوری خسارات احتمالی و آسیب دیدن افراد بیگناه او را وادار به افشاء محل بمب و ... نمائید .
- ۴- سعی شود با طرح سوالات کوتاه و مفید و با حفظ خونسردی اطلاعات بیشتری را از گوینده کسب نمایند.
- ۵- پس از خاتمه مکالمه تلفنی بلافاصله موضوع را به اطلاع مسئول مربوطه برسانید
- ۶- محلها و قسمتهایی که احتمال دارد جهت قراردادن مواد منفجره و اشیاء مشکوک مورد استفاده قرارگیرد با رعایت احتیاط بازرسی شود .
- ۷- هرگونه تغییر وضع که در نظام و ترتیب استقرار وسایل ، کتب، جزوات، اشیاء و... درمحلهای مربوطه مشاهده گردید بدون دستکاری مورد توجه قرارگیرد.
- ۸- بازرسی و بازدید از قسمتهای مختلف اماکن به ترتیب تقدم که احتمال دارد برای جاسازی بمب مناسب باشد بارعایت احتیاط انجام شود.
- ۹- درصورت مشاهده هر شیئی مشکوک بلافاصله مقررات مربوط به برخورد با مواد منفجره و اشیاء مشکوک رعایت شود .

وظایف نگهبان در قبال درگیری و نزاع :

- ۱- حفظ خونسردی و آرامش
- ۲- جلوگیری از ازدحام افراد

۳- میانجیگری مابین افراد در حال نزاع و متفرق نمودن آنها ، زیرا ممکن است ایجاد نزاع و درگیری به جهت برهم زدن نظم و آرامش و احتمالا رسیدن به اهداف از قبل طراحی شده باشد .

۴- مسدود نمودن دربهای ورودی به جهت جلوگیری از ورود افراد متفرقه

۵- در صورتیکه درگیری و نزاع از شدت بالایی برخوردار باشد اطلاع سریع به رییس اداره و نیروی انتظامی (پلیس ۱۱۰)

۶- تنظیم صورتجلسه از درگیری و نزاع ایجاد شده و ارائه آن به مقامات ذیربط

۷- مراقبت از فرد یا افرادی که باعث نزاع و درگیری شده اند و تحویل آنها به مقامات ذیربط

وظایف نگهبان در قبال استعمال مواد مخدر :

۱- حفظ خونسردی و آرامش

۲- برخورد مودبانه با فرد خاطی

۳- اطلاع سریع به رییس اداره و در صورت لزوم به نیروی انتظامی (پلیس ۱۱۰)

۴- مراقبت از قاچاقچی و خریدار قاچاق و تحویل آن به مقامات ذیربط

۵- در صورتیکه موضوع به مشاجره کشیده شد لازم است حد الامکان مشاجره را خاتمه داده و از ازدحام افراد جلوگیری شود

۶- سعی شود بنحوی مواد مخدر و وسایل موجود که در رابطه با استعمال مواد مخدر استفاده شده است به عنوان مدرک جرم حفظ و تحویل مرجع ذیصلاح شود

۷- مسدود نمودن درب محلی که در آن مواد مخدر استعمال شده است .

وظایف نگهبان در قبال مشروب خواری :

- ۱- حفظ خونسردی و آرامش
- ۲- کسب اطمینان کامل از وجود مشروبات الکلی و یا مشروب خواری
- ۳- اطلاع سریع به رئیس اداره در صورت نیاز به نیروی انتظامی (پلیس ۱۱۰)
- ۴- برخورد مؤدبانه با فرد خاطی .
- ۵- تهیه صورتجلسه چگونگی موضوع و شواهد عینی و ارائه به مسئولین مافوق
- ۶- مراقبت از فرد خاطی و تحویل ایشان به مقامات مافوق
- ۷- جلوگیری از ازدحام
- ۸- مسدود نمودن درب محلی که در آن مشروب خواری انجام گردیده است.

وظایف نگهبان در قبال قتل :

- ۱- حضور در محل
- ۲- حفظ خونسردی و آرامش
- ۳- گزارش سریع به حراست و رئیس اداره و پلیس ۱۱۰
- ۴- جلوگیری از ازدحام افراد و ممانعت از ورود افراد غیرمجاز در محل حادثه
- ۵- مسدود نمودن درهای ورودی و خروجی محل
- ۶- خودداری از جابجایی و دست زدن به اجناس که در محل حادثه وجود دارد
- ۷- کنترل ورود و خروج افراد و مراجعین به محل
- ۸- همکاری با مسئولین ذیربط و نیروهای انتظامی

وظایف نگهبان در قبال خودکشی :

۱. حفظ خونسردی و آرامش
۲. اطلاع سریع به حراست و رییس اداره پلیس ۱۱۰ و گروههای امدادی
۳. صحبت‌های ارشادی و ملایم با فردی که قصد خودکشی دارد به جهت تغییر عقیده ایشان
۴. جلوگیری از ازدحام افراد
۵. جلوگیری از ورود افراد غیرمجاز
۶. شناسایی افرادی که با شخص مورد نظر صمیمی بوده به جهت درخواست همکاری از آنها درخصوص تغییر عقیده شخصی که قصد خودکشی دارد
۷. همکاری با نیروی انتظامی و گروههای امدادی و افراد مسئول

وظایف نگهبان در قبال دستگیری :

- ۱- حفظ خونسردی و آرامش
- ۲- اطلاع سریع به مسئولین ذیربط
- ۳- جلوگیری از انتشار موضوع بین کارکنان
- ۴- در صورتیکه دستگیرکنندگان از مقامات قضایی و انتظامی می باشند با رویت حکم دستگیری از مراجع قضایی و هماهنگی قبلی با رییس اداره اجازه دستگیری داده و همکاری لازم انجام شود و در صورتیکه دستگیرکنندگان افراد غیرنظامی می باشند سریعاً موضوع به اطلاع رییس اداره و مقامات پلیس ۱۱۰ رسانیده شود و تا حضور نیروهای انتظامی از عمل آنها جلوگیری شود.

۵- جلوگیری از ازدحام

۶- حفظ هوشیاری و حفاظت محل

گزارش نویسی:

گزارش به تنهایی از جمله کاربردی ترین مواد نگارشی و حتی توضیح شفاهی است که در نوشته های اداری ، شخصی و دوستانه بسیار زیاد دیده می شود. در این زمینه کارکنانی که به امور اطلاعاتی سر و کار دارند علاوه بر نیاز مستمر به گزارش دادن و گزارش گرفتن می بایستی ظرایف دیگری که مبنای اطلاعاتی دارند را مورد توجه قرار دهند که بدین طریق بار معنایی و شیوه تفهیم گزارش را بگونه ای خاص نمایان می کند.

گزارش نویسی چیست ؟

فنی است که پیام را به سرعت ، صحت و روشنی به خواننده می رساند. گزارش بایستی به صورتی تهیه گردد که خواننده بسرعت ، درستی و وضوح پیام را دریافت نماید تا اقدام لازم را بانجام برساند. بنابراین گزارش پایه و منشاء تصمیم گیری ها و آگاهی هاست که چنانچه گزارش درست نباشد و یا مبهم و نارسا باشد خواننده را دچار تردید نموده و خود سبب زیانهای فراوانی می گردد.

معنی گزارش:

شرح و تفسیر بیان و تحلیل مطالب ، علل و مسائل مورد نظر را اصطلاحاً گزارش نامند.

تعریف گزارش نویسی:

گزارش نویسی، انتقال پاره ای اطلاعات است به کسی که برای تصمیم گیری به آن نیاز دارد یا به بیانی دیگر می توان گفت : فن گزارش نویسی عبارت است از نگارش اطلاعات ، حقایق ، علل ، مسائل ، رویدادها ، استنتاج و ارائه راه حلی که به ترتیب و توالی منطقی با روشنی و اختصار یا رسانی به خواننده منتقل شود.

کارکردهای گزارش:

- رساندن پیام به سرعت ، به وضوح و روشنی
- مبادله اطلاعات بین مدیران سازمانی
- سهولت در تصمیم گیری مدیران
- وسعت آگاهی مدیران (اقدام آگاهانه بر مبنای گزارش دریافتی)

اهداف گزارش:

- برانگیختن علاقه خواننده
- اثر گذاشتن بر حالات روانی
- دادن اطلاعات تازه به مخاطب
- حل و فصل مسأله مورد نظر
- اعلام نتیجه یک بازدید و مأموریت فردی و گروهی
- اعلام نتیجه یک تحقیق فرهنگی ، هنری ، اقتصادی ، اجتماعی و ...
- ارزشیابی عملکرد کارکنان و مدیران بوسیله خواننده و صدور حکم از سوی او

انواع گزارش :

گزارشها از نظر ابعاد ذیل تقسیم بندی می شوند :

۱- نحوه ارائه

۲- قالب

۳- زمان

۵- حجم و اندازه

۶- محتوا

* از دیدگاه تنوع ارائه می توان گزارشات را بصورت شفاهی و یا کتبی تقسیم نمود.

<p>مزایای گزارش شفاهی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - نگرهداری و نقل و انتقال گزارش کتبی ساده تر است . - امکان استفاده غیر حاضران از گزارش کتبی وجود دارد . - گزارش کتبی بصورت سند باقی می ماند - امکان تحریف در آن کم است . - فراموش نمی شود. - قابل پیگیری است. - در گزارش کتبی تکمیل و افزایش اطلاعات به مرور زمان امکان پذیر است. - معمولاً برای نوشتن ، افراد دقت بیشتری در صحت و درستی مطالب خود اعمال می نمایند. - مطالعه گزارش کتبی وقت بیشتری برای مدیران جهت تصمیم گیری فراهم می آورد. 	<p>مزایای گزارش شفاهی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - سرعت در ارائه گزارش . - قدرت تفهیم به شنوندگان . - وجود فرصت برای پاسخگویی - سوالات حاضرین . - پایین بودن هزینه ارائه . - قابل فهم بودن برای همه سطوح - - پیشگیری از اتلاف وقت .
<p>معایب گزارش کتبی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - لزوم آشنایی با قواعد دستوری و آئین نگارش و رعایت آن - احتیاج به دقت زیاد داشته لذا تهیه آن با کندی روبرو بوده و وقت بیشتری می گیرد. - عدم بهره گیری از آهنگ جملات ، چهره و حالات گزارش دهنده . - هزینه آن زیاد است . - امکان تکذیب گزارش کتبی وجود ندارد. 	<p>معایب گزارش شفاهی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم تولید مسئولیت برای مخاطبین - قابل استناد نبودن - فراهم نبودن امکانات لازم برای ارائه گزارش - افزایش امکان بروز خطا در گزارش دهی و گزارش گیری - فراموشی مطالب توسط گزارش گیرندگان - عدم توجه به سابقه و نتیجه گیری و استدلال لازم

- ◆ گزارش رسمی، نیمه رسمی، غیررسمی (از نظر قالب) :
- گزارش ها از نظر اعتبار ممکن است رسمی و تشریفاتی باشند. مثل گزارش یک مدیر به هیئت مدیره شرکت
- گزارش های نیمه رسمی، قالبی معمولی و کلیشه ای دارند و به سفارش سازمان یا اداره ای تهیه می شوند مثل گزارشات اداری (اعزام به مأموریت، مرخصی یا سایر)
- گزارش های غیر رسمی (شخصی) : عبارتند از گزارشهایی که جنبه شخصی و خصوصی دارند و علت نگارش آنها ذوق و علاقه شخصی است. مانند گزارش سفر، ثبت وقایع و ...

◆ گزارش ادواری، اتفاقی (از نظر زمان) :

- چنانچه نوعی از گزارش در دوره های مختلف ارائه گردد، آن را ادواری گویند مانند گزارشهای هفتگی، ماهیانه یا سالیانه
- گزارش اتفاقی، ابتداء به ساکن بوده و یکبار نوشته شده یا تکرار آن دارای قاعده منطقی نیست مانند گزارش پیشرفت یک پروژه در حال احداث

◆ گزارش فردی - گروهی : توسط یک مأمور یا یک هیئت به نگارش در می آید.

◆ گزارش کوتاه - متوسط - بلند :

بر اساس متن و تحقیقات صورت گرفته گزارش را به سه قالب شکلی یاد شده تهیه می کنند.

◆ گزارش از نظر هدف :

- گزارش کار ، که مربوط به امور محوله و انجام وظیفه است.
- گزارش تحصیلی ، پیشرفت تحصیلی را نمایان می سازد.
- گزارش خبری ، در رسانه های جمعی و به هدف اطلاع رسانی صورت می گیرد
- گزارش عادی ، شامل تمام گزارش های اداری ، بازرگانی و غیره است.
- گزارش مشورتی ، جهت ارائه مشورت به مدیران بکار می رود.
- گزارش انتقادی ، برای نقد و بررسی انتقادی یک حادثه و رویداد است.
- گزارش فنی ، که از سوی متخصصین تهیه می شود.

◆ گزارش بر حسب موضوع :

گزارش ها می توانند هر موضوع مختلف همچون هنری ، ورزشی ، اقتصادی و غیره را به خود اختصاص دهد .

◆ گزارش پژوهشی - استدلالی - تشریحی و توصیفی (از نظر محتوی) :

- گزارشهای پژوهشی ممکن است میدانی یا کتابخانه ای باشند و پس از جمع آوری مواد لازم نیاز به تهیه گزارش جامع دارند.
- برخی دیگر از گزارش ها تحلیلی و استدلالی هستند که با چیدن سلسله علت ها و معلول ها به تجزیه و تحلیل موضوع می پردازند.
- بیشتر گزارشات مطبوعاتی و خبری چنین ماهیتی دارند.

- آندسته از گزارشها که فقط به وضعیت آنچه مشاهده شده می پردازند به آنها گزارش توصیفی و تشریحی می گویند.
- * گزارش از نظر حجم و اندازه : ۱- کوتاه ۲- بلند

◆ گزارش از نظر سفارش :

- سفارشی ، از سوی رئیس یا مدیر اداره خاصی سفارش شده باشد.
- غیر سفارشی ، که بر اساس ذوق و سلیقه گزارش دهنده تهیه می شود.

ارکان گزارش : هر گزارش سه رکن اصلی دارد :

- موضوع : تعیین دقیق موضوع گزارش از امور مهم بشمار می رود.
- گیرنده : باید معلوم شود که گزارش برای چه شخصی یا تشکیلاتی تهیه می شود.

◆ هدف : تعیین هدف از گزارش ، جهت و سمت تلاش جمع آوری اطلاعات برای تهیه گزارش را مشخص می سازد

شناخت نامه های اداری :

تعریف نامه اداری : کلیه مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن ، یا از سازمانی به سازمان دیگر ، درباره انجام یافتن کارهای اداری مبادله می گردد ، نامه اداری نامیده می شود.

اجزاء و ارکان نامه های اداری :

هر نامه اداری از پنج قسمت به شرح ذیل تشکیل می شود :

- سرلوحه
 - عناوین گیرنده ، فرستنده و موضوع نامه
 - متن نامه
 - امضاء نامه
 - گیرندگان رونوشت
- پنج قسمت تشکیل دهنده نامه در حقیقت ارکان نامه های اداری می باشد ، چرا که با نبود هر یک از آنها نامه از اعتبار افتاده و حالت رسمیت خود را از دست می دهد.

منابع و مآخذ فصل دوم:

- ۱ - علوی فر، سیدناصر، راهکارهای تامین و توسعه امنیت، انتشارات: نشر جهانگیر، تهران ۱۳۸۵
- ۲ - آموزش نگهبانی، حراست دانشگاه صنعتی شریف، انتشارات دانشگاه صنعتی شریف، تهران ۱۳۸۰
- ۳- جزوه آموزشی نگهبانان - اداره کل حراست شرکت مخابرات خراسان رضوی ، سال ۱۳۸۵
- ۴- بسته آموزشی ویژه نگهبانان دفتر مرکزی حراست ، سال ۱۳۸۶

کلیات:

نظام اداری توأم با بوروکراسی زیاد و سرگردانی‌های پیچیده و رو به تزاید مردم در سازمان‌های مختلف دولتی، دعاوی خدمتگزاری در سیستم را با تردید و ابهام مواجه می‌نماید. تا با الهام از رهنمودهای مقام معظم رهبری (مد ظله العالی) و چشاندن طعم شیرین خدمات‌رسانی، زمینه‌ساز تقویت پایه‌های نظام از طریق افزایش حمایت و وابستگی‌های مردمی نسبت به جمهوری اسلامی باشند.

در یک بررسی مشاهده‌ای در نظام اداری کشور جمهوری اسلامی، متأسفانه بی‌توجهی مفرط این نظام به‌شدت بوروکرات، نسبت به ناخشنودی عموم شهروندان از عملکرد سیستم های اداری دیده می‌شود. شاید اگر درک این نارضایتی عمومی، وجدان دیوان‌داران را کمی می‌آزرد، رفتارها با مراجعه‌کنندگان در ادارات و روابط اجتماعی از قواعد و قواره‌های مناسب و انسانی دیگری برخوردار می‌شد.

در شرایطی که جمع کثیری از خواص و عوام این کهن مرز و بوم، لباس زیبای صدارت در نظام جمهوری اسلامی بر تن آراسته‌اند تا از فراز تخت ریاست بر جمهوریت، با نگاه مسئولانه، در روند اجرایی نظام تسهیل ایجاد کنند و مردم را یاری بخشند، مناسب است اهمیت خدمتگزاری، نمودها و نمادهای آن، در نظام اداری کشور مورد بررسی قرار گیرد و در معرض دید عزم‌آهنیان عرصهٔ سکانداری اداری و اجرایی کشور در قوای مختلف نهاده شود. باشد که عزمی هم برای مردم‌داری جزم گردد که بدون شک، مدیریت خدمت‌مدار نشان دین‌داری و ضمان و قوام آن است.

شعار همگانی

همه ادعا می‌کنند که خدمتگزارند! حتی خائن‌ترین عناصر عالم وجود (شیطان) آن‌گاه که با نیای آدمیان؛ حضرت آدم(ع) روبرو می‌گردد تا بدو خیانت و او را اغوا نماید، خود را خیرخواه معرفی می‌کند و همراه با سوگند می‌گوید: «انی لکما لمن الناصحین». (اعراف / ۲۱) من خیرخواه شما هستم که شما را به خیر و صلاح راهنمایی می‌کنم.

شاید به چرایی استفادهٔ عموم از این نقاب خدمتی و شعار همگانی کمتر اندیشیده یا بدان اذعان داشته باشیم. مسلماً فقر و نیاز انسان و وابستگی روحی او به خدمتگزاران، عامل مهمی در این نقاب‌گزینی است. به سبب همین نیاز دایمی و محدودیت منابع جایگزین انسانی، خدمتگزاران مخلص را بیش‌تر مورد توجه قرار می‌دهد و از سوی دیگر خدمتگزاران را وا می‌دارد که ادعای اخلاص نمایند و به‌ظاهر توقع و پاداشی را مطرح نکنند. اما به‌دلیل ضرورت‌های زندگی مادی که همه با آن دست به گریبانند، بدون تردید همه جا بی‌اجری در برابر خدمت‌ها ممکن نیست، همان‌گونه که همهٔ اجر، در پاداش مادی خلاصه نمی‌شود.

خدمت ناب

تنها کسی می‌تواند در ادعای بی‌اجری مطلق راستگو باشد، بلکه تصور اجر و پاداش مادی در مورد او ناممکن گردد که جنس خود را از زندگی مادی بریده و فراتر از جهان ماده تعریف گردد. او کیست؟ خالق تمامی خوبی‌ها، خیرات و خدمات، تنها خدمتگزاری است که سمتی جز خدمتکاری به ضعیفان و محتاجان و افاضهٔ فیض ربوبی نپذیرفته و در این راه صادقانه همه چیز را در طبق اخلاص نهاده است. حتی وقتی ابراهیم خلیل(ع) در دعای خود از مبدأ فیض رحمانی می‌خواهد خدمات خود را در جهان مادی به

مؤمنان محدود گردانند: «و اَرْزُقْ اَهْلَةً مِنْ الثَّمَرَاتِ مِنْ اَمْنِ مَنَّهُمْ بِاللَّهِ وَ الْيَوْمِ الْاٰخِرِ». (بقره / ۱۳۶) یعنی خدایا! روزی اهل این شهر را که به خدا و روز قیامت ایمان آورده‌اند، فراوان کن. خدای منان فوراً الغای شرط کرده و می‌فرماید: «و من کَفَرَ فَاَمْتَعْتُهُ قَلِيْلًا». (همان) یعنی هر که با وجود نعمت، سپاس نگذاشت و راه کفر پیمود، در دنیا او را اندکی بهره‌مند می‌کنم.

در بررسی میان اسما و صفات حسنای الهی، نامی را نمی‌یابیم که مستقیم یا غیر مستقیم به صفت خدمت‌رسانی خداوند متعال، اشاره نداشته است. او بوده است برای افاضه و ما آمده‌ایم تا وام بگیریم و خود را به برتری و کمال برسانیم و کاستی‌های وجودی خود را ترمیم نماییم. او نه تنها خود همواره مفیض و مکمل است بلکه اگر احدی از دریافت‌کنندگان فیض، سهمی از آن چه را دریافت کرده به دیگران واگذار و به آنان خدمت نماید، بر او نیز پاداش و جبرانی مضاعف افاضه خواهد نمود.

او ازلی است، لکن ابدیت را به ذره‌ای می‌بخشاید که در مسیر خدمتگزاری به ممکنات گام گذارد. قطع فیض، منع و هرگونه بخل و امساکي در حق او محال و ناممکن است. به همین دلیل، فیض خلق و ایجاد، رزق و هدایت، پذیرش توبه و مغفرت بر او واجب است که منع آن بخل است و بخل از ذات بی‌نقص و وجود کامل خداوندی به دور است.

ذات اقدس الهی، با فضل خویش بر عموم بندگان، مبدع مکتب خدمت‌رسانی عمومی و مشوق آن است: «اَکْتُمْ خَيْرَ اَمْرٍ اَخْرَجْتَ لِلنَّاسِ» (آل عمران / ۱۱۰) یعنی شما نیکوترین امتی هستید که بر آن قیام کردند که خلق را سعادت بخشند و به منظور فرهنگ‌سازی صحیح خدمت‌رسانی بی‌شایبه و ترویج آن، به پیامبر خود دستور می‌دهد اعلام کند در برابر خدمات خود هیچ‌گونه اجر و مزدی توقع نمی‌دارد: «قُلْ لَا اَسْأَلُكُمْ عَلَيْهِ اِجْرًا» (انعام / ۹۰) یعنی بگو که من

مزد رسالت را از شما نمی‌خواهم. حتی تعبیر «إلا المودة فی القربی» در پاره‌ای آیات که شایبه اجر و مزدخواهی را می‌نمایاند، با اندک تأملی صورت دیگر و مفهوم متفاوتی می‌یابد و آن، تداوم هدایت نبی با امامت ولی و تکمیل دین و تتمیم نعمت الهی است. ترویج این مکتب و این فرهنگ متعالی از نخستین اصول مورد توجه ادیان آسمانی و دین مبین اسلام است. در این جا به اهمیت خدمت‌رسانی در اسلام اشاره می‌کنیم.

اهمیت خدمت‌رسانی

اصول و فروع دین اسلام هر کدام به‌نوعی با نهضت خدمت‌رسانی وابسته بلکه هم‌معنا است. در عرصه اصول دین، توحید یعنی اقرار به مبدأ فیاض هستی که تمامی ذرات هستی وام‌دار او در حدوث و بقایند. عدل، بیان‌گر قانون‌مندی فیض در ممکنات؛ نبوت و امامت، بر ضرورت فیض معنوی هدایت دلالت دارد و معاد، عرصه‌ای برای پاداش نیک‌اندیشان و نیکوکاران و مجازات خائنان به حیات، آرمان‌ها و نیازهای بنیادین بشری است.

در عرصه فروع دین با مفاهیم متنوع دیگری روبرویم. نماز، سرای عرضه نیاز و روزه، هم‌دردی با نیازمندان و حج، متارکه‌ی موقت با دارایی‌های دنیایی و با خودنگری و تمرین هم‌دوشی و هم‌رنگی با عموم و قبول ساده‌ترین شرایط زندگی است و جهاد، ستیز با دشمنان انسان و انسانیت و امر به معروف، ترویج روحیه خدمتگزاری و سودرسانی و نهی از منکر، مبارزه با فرهنگ سودجویی و خیانت به انسان و تولی و تبری، اعلام هم‌بستگی با خدمتگزاران به انسانیت و برائت از دشمنان آن است.

با این تعبیر می‌توان ادعا کرد که اومانیت، تراز مکتب اسلام مکتبی نیست زیرا محور همه چیز، انسان است؛ اما کدامین انسان؟ انسانی که با خدا معنا و مراد می‌یابد تا آن‌جا که خدا نیز خود را وقف انسان نموده و عالم را به

تسخیر او در آورده است: «و سخر لکم ما فی السموات و ما فی الارض جمیعاً». (جاثیه / ۱۳) یعنی آن‌چه در آسمان‌ها و زمین است، تمام را مسخر شما گردانید تا از همه‌ی موجودات عالم به علم و عمل بهره‌ی معرفت یابید. اساساً در بیان قرآن کریم، انسان کرامت ذاتی خدادادی دارد: «و لقد کرّمنا بنی آدم». (اسرا / ۷۰) یعنی آدمیان را کرامت بخشیدیم. و این کرامت ذاتی، هنگامی که با کرامت اکتسابی انسان در مدار تقوا همراه گردد: «إن أکرّمکم عند الله أتقیکم». (حجرات / ۱۳) یعنی گرامی‌ترین شما نزد خدا پرهیزگارترین شما است. آدمی به مقام خلافت الهی ارتقا می‌یابد. در این مرحله، خدای سبحان، همه چیز انسان می‌گردد. تقرب انسان به این درجه متعالی، نوع خدمت‌رسانی خدا را به او تغییر می‌دهد.

به همین دلیل، مفهوم خدمت‌رسانی از مفاهیمی است که در اسلام عالی‌ترین تعبیر در مورد آن در کلام و سخن معصومان علیهم السلام ارائه شده است. در میان تعبیر موجود در منابع روایی در باب خدمت‌رسانی و مصادیق آن، می‌توان به نکات زیر اشاره نمود:

الف) سودمندی و نفع‌رسانی

در مقایسه بین انسان‌ها و تشخیص مزیت‌ها و برتری‌ها، یکی از ملاک‌هایی که روایات و منابع اسلامی در اختیار می‌نهد، روحیه خدمتگزاری به انسان‌ها یا نفع‌رسانی به آن‌ها است.

در روایتی از پیامبر اکرم (ص) آمده است: «أحب عباد الله الی الله جل جلاله انفعهم لعبادة». (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۷: ۱۵۴) یعنی محبوب‌ترین افراد نزد خداوند متعال، کسی است که برای بندگان او سودمندتر باشد.

در روایت دیگری در تبیین این‌که چگونه ممکن است محبوب‌ترین افراد نزد خداوند متعال، نفع‌رساننده‌ترین آنان نسبت به مردم باشند، پیامبر اکرم (ص)

می‌فرمایند: «الخلق عيال الله فاحب الخلق الى الله من نفع عيال الله». (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۲۳۹) یعنی همه مردمان، اعضای خانواده حق تعالی هستند. پس محبوب‌ترین آن‌ها نزد خدا کسی است که به عیال خدا سود دهد. بنا بر این حدیث، هر کس به این خانواده بیشتر سود رساند، نزد سرپرست این خانواده ارزشمندتر است.

ب) تحمل بار مسئولیت و زحمت دیگران

در روایتی شریف، حضرت رسول(ص) سیادت در میان یک قبیله را از آن کسانی می‌داند که بیشتر به آن قبیله خدمت نمایند: «سید القوم خادمهم». (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۶: ۲۷۳) این نوع خدمت‌رسانی، با تحمل بار زحمات مسئولیت و بردباری در قبال انجام درست آن همراه است. در سخن دیگری امیرالمؤمنین(ع) می‌فرمایند: «السید من تحمل اثقال اخوانه و احسن مجاورة جيرانه» (آمدی تمیمی، ۱۴۰۷ هـ. ق، ج ۱: ۱۰۵) یعنی آقای و برتری از آن کسی است که بار سنگین زحمات برادران خود را متحمل گردد و با همسایگان خود به نیکویی رفتار نماید.

ج) برآوردن نیاز مؤمن

برخی از آموزه‌های دینی در تبیین اهمیت خدمتگزاری، این کار نیکو را با عبادات مختلف مقایسه و آن را برتر از هر عبادتی معرفی می‌نماید. برای نمونه در روایتی از امام صادق(ع) چنین می‌خوانیم: هر طواف شش هزار حسنه دارد و شش هزار سیئه را محو می‌کند و شش هزار درجه او را بالا می‌برد... و شش هزار حاجت او را روا می‌کند. اما قضای حاجت مؤمن از ده طواف برتر است. (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۲۷۹)

از سوی دیگر، با آن‌که در دیوان محاسبات الهی همه چیز به دقت ثبت و برای هر عملی در دنیا مکافات یا رد الفعل آن و در آخرت، مجازات یا پاداش آن منظور می‌گردد و در بسیاری از موارد میزان اجر و پاداش از سوی خداوند

متعال مشخص و اعلام گردیده است، اما در برخی از اعمال به جای تعیین نرخ پاداش، کرم و فضل الهی را مرجع رسیدگی و تعیین پاداش و نرخ عمل می‌داند. امام صادق(ع) می‌فرماید: «ما قضی مسلم لمسلم حاجة الا ناداة الله تبارک و تعالی: علی ثوابک و لا ارضی لک بدون الجنة» (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۴: ۳۱۲) یعنی هیچ مسلمانی در راه خدمت به مسلمانی کوشش نمی‌کند مگر آن‌که خداوند متعال به او ندا می‌دهد که تعیین پاداش تو به عهده من است و من به کمتر از بهشت برای تو رضایت نمی‌دهم.

سخن دیگری از امام علی(ع) کوشش‌گران در خدمت‌رسانی به خلق را به داشتن ضمانت و اطمینان کامل در روز قیامت، وعده و پاداش شادمان نمودن مؤمن را بهشت می‌داند: «ان لله عبداً فی الارض یسعون فی حوائج الناس هم الامنون یوم القيامة و من ادخل علی مؤمن سروراً فرح الله قلبه یوم القيامة» (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۲۸۳) یعنی برای خدا در زمین، بندگانی است که برای رفع نیازهای مردم کوشش می‌کنند، اینان روز قیامت در امانند و هر که به مؤمنی شادی رساند، خدا روز قیامت دلش را شادمان سازد.

اگر خدمت یک فرد، جامعه یا مجموعه‌ای را تحت پوشش قرار دهد در روایتی از پیامبر اکرم(ص) آمده است خداوند به تعداد دریافت‌کنندگان این خدمت، خادمانی را روز قیامت برای ارائه‌کننده این خدمت، موظف می‌گرداند تا عمل او را جبران نمایند: «ایما مسلم خدم قوماً من المسلمین الا اعطاه الله مثل عددهم خداما فی الجنة». (همان، بی‌تا، ج ۳: ۲۹۶) یعنی هر مسلمانی که به جماعتی از مسلمین خدمتگزاری کند، خدا به شماره آن‌ها در بهشت به او خدمتکار دهد.

حتی اگر کسی نیت خدمتگزاری به انسانی را داشته باشد اما وسایل انجام این کار برای او مهیا نگردد، به صرف اهتمام به امر خدمت‌رسانی جزو راه‌یافتگان

به بهشت قرار می‌گیرد. امام باقر (علیه‌السلام) در این مورد می‌فرمایند: «ان المؤمن لترد علیه الحاجة لآخيه فلا تكون عنده فيهم بها قلبه فيدخله الله تبارك و تعالی بهممة الجنة». (همان، بی‌تا، ج ۳: ۲۸۱) یعنی به مؤمن، برای رفع حاجتی از سوی برادرش بدو مراجعه شود که نمی‌تواند انجام دهد، ولی بدان همت می‌گمارد و دل می‌بندد. خدای تبارک و تعالی او را به سبب همتش به بهشت وارد می‌کند.

در برخی روایات دیگر، قضای حاجت مؤمن را موجب حمایت و دعای ملائک و شادمانی پیامبر دانسته است. برای نمونه امام صادق (علیه‌السلام) در روایتی می‌فرماید: «تنافسوا فی المعروف لآخوانکم و کونوا من اهله فان للجنة بابا يقال له المعروف لا يدخله الا من اصطنع المعروف فی الحیاة الدنيا فان العبد لیمشی فی حاجة لآخیه المؤمن فیوکل الله عزوجل به ملکین واحداً عن یمینه و آخر عن شماله یستغفران له ربه و یدعوان بقضاء حاجته ثم قال: و الله لرسول الله اسر بقضاء حاجة المؤمن اذا وصلت الیه من صاحب الحاجة». (همان، بی‌تا، ج ۳: ۲۸۰) یعنی برای خدمت‌رسانی به برادران دینی خود از یکدیگر سبقت بگیرید و خوی خدمتکاری را برگزینید؛ زیرا برای بهشت، دری است که نام آن «نیکی» است و از آن داخل نمی‌شود مگر کسی که در زندگی دنیا «نیکی‌کردن» به دیگران را پیشه خود نموده باشد. خداوند برای کسی که در راه خدمت‌رسانی به مردم گام گذارد، دو ملک را موظف می‌کند که یکی از سمت راست و دیگری از سمت چپ او حرکت می‌کنند و از خداوند برای او طلب آمرزش می‌نمایند و موفقیت او را در انجام خدمت، مسئلت می‌دارند. سپس فرمود: به خدا سوگند که هنگام انجام خدمت و رفع مشکل مسلمانی، پیامبر اکرم (ص) بیشتر از کسی که خدمت برای او انجام شده، شادمان می‌گردد.

د) نوع دوستی و یاری هم‌نوعان

در برخی روایات سخن از نوع دوستی، دردمندی در قبال هم‌نوعان و یاری رساندن به آنان به میان آمده است. از جمله در روایتی، ضمن یادآوری خاطره عابد سخت‌کوش قوم بنی‌اسرائیل آمده است که وی آن‌گاه که به اوج عبادت می‌رسید محراب عبادت را ترک و به یاری هم‌نوعان خویش می‌شتافت و آن را برتر از هر عبادتی می‌شمرد (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۲۸۵).

اساساً در بینش اسلامی، نوع دوستی و دردمندی هنگام بروز حادثه برای هم‌نوعان، شرط اصلی حضور در عرصه دین و احراز عنوان مسلمانی قرار گرفته است. در روایات بسیاری حتی یک‌روز بی‌تفاوتی در برابر نگرانی‌ها و کاستی‌های جامعه اسلامی و مسلمانان مردود و محکوم به کفر شمرده شده است. امام کاظم (علیه‌السلام) می‌فرماید: هر کس صبح‌گاهی را با بی‌تفاوتی در برابر مصالح جامعه اسلامی سپری کند، بهره‌ای از اسلام ندارد و هر کس شاهد یاری‌جویی انسانی باشد و به یاری او نشتابد، مسلمان نیست (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۵: ۲۱).

در روایت اول از بی‌تفاوتی در قبال جامعه اسلامی نهی شده و در روایت دوم، سکوت نسبت به مددجویی سایر انسان‌ها به نحو اعم، آدمی را از مدار مسلمانی خارج می‌سازد.

فردوسی شاعر معروف ایرانی که شعرش زینت‌بخش سر در سازمان ملل متحد است، چه زیبا می‌گوید:

بنی آدم اعضای یکدیگرند	که در آفرینش ز یک گوهرند
چو عضوی به درد آورد روزگار	دگر عضوها را نماند قرار
تو کز محنت دیگران بی‌غمی	نشاید که نامت نهند آدمی

هـ) کمک به خانواده‌های بی‌سرپرست

در پاره‌ای روایات، امداد رسانی به خانواده‌های بدون سرپرست از نمونه‌های خدمت‌رسانی نام برده شده است.

برای نمونه در حدیثی از امام باقر(ع) آمده است: یک حج بهتر است از هفتاد بنده در راه خدا آزاد کردن و یک کمک به خانواده‌ای بی‌سرپرست از هفتاد حج نزد خداوند منان ارزشمندتر است (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۴: ۳۲۹).

در روایتی نیز پیامبر(ص) با نام‌بردن از خلق به عنوان «عیال الله»، محبوب‌ترین آن‌ها را نزد خدا، کسی دانسته است که به آنان سود رساند و به اهل خانواده‌ای شادی رساند: «فأحب الخلق الی الله من نفع عیال الله و أدخل علی أهل بیت سروراً» (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۲۳۹).

خدمت‌رسانی به دیگران، رمز رابطه با ولی خدا

علی‌بن یقظین از ارادتمندان و موالیان امام موسی‌بن جعفر(ع) است که با پنهان‌داشتن دلبستگی خود به امام و با اذن ایشان، در حال تقيه به وزارت دربار هارون الرشید در آمده است تا گره‌گشای کارهای شیعیان باشد. روزی مردی شترچران به وی مراجعه کرد. چون وقت مراجعه، مناسب نبود او را نپذیرفت. پس از مدتی، با محنت و تحت شرایط سخت امنیتی، پس از انجام مراسم حج، وزیر پوششی دربار هارون، خدمت امام(ع) رسید تا گزارشی تقدیم و توشه‌ای از محضر آن بزرگوار برگیرد. امام(ع) از پذیرفتن او خودداری کردند. هر چه اصرار کرد مفید واقع نشد. پرسید که دلیل این محرومیت چیست؟ فرمودند: به خاطر نپذیرفتن مرد شترچران! سپس افزودند: خداوند حج تو را نمی‌پذیرد مگر آن‌که رضایت او را جلب کنی. او عذرخواهی کرد و دلایل این عمل را عرضه داشت. فرمودند رضایت من مبتنی بر رضایت او است. عرض کرد: آقا! این‌جا مدینه است و ابراهیم

شترچران در کوفه، چگونه می‌توانم رضایت او را جلب کنم و سپس خدمت شما شرفیاب شوم. فرمودند شبانگاه از دوستان جدا شو به بقیع برو در پشت دیوار بقیع اسبی است، آنرا سوار شو به قدرت خداوند فوراً تو را به خانه ابراهیم شترچران می‌رساند. از او عذرخواهی کن و برگرد. شبانگاه مأموریت را همان‌گونه که امام فرموده بودند، انجام داد. در خانه ابراهیم را کوید و خود را معرفی نمود و ما چرا را برایش تعریف و تقاضای عفو کرد. ابراهیم گفت: «یغفر الله لک». خدا تو را ببخشد. وزیر گفت: این مقدار کفایت نمی‌کند، باید پایت را روی صورت من بگذاری! ابراهیم نپذیرفت وزیر اصرار کرد. همین‌که ابراهیم پا روی صورت وزیر گذاشت وزیر با صدایی آرام گفت: «اللهم اشهد» خدایا تو شاهد باش. سپس از مسیری که رفته بود برگشت. وقتی به خانه امام رسید، در گشوده شد و امام سرباز خود را در آغوش کشید و او را بوسید (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۴۸: ۸۵) و اعلام رضایت فرمود و بدین‌سان عملاً آموخت که خدمت‌رسانی به مردم و توجه به آنان، رمز رابطه با ولی خدا است.

تبسم و محبت

در بسیاری از موارد در مراجعه به قسمت‌های مختلف اداری یا در بازار و کوچه با چهره‌هایی عبوس و بدعق مواجه می‌شویم که از تمامی هستی و زندگی قطع امید می‌کنیم. افرادی عبوس، خشن، بدخلق و خسته که حتی سلام ارباب رجوع را پاسخ نمی‌دهند. خدمتی را که مراجعان از چنین مدیران و کارمندانی توقع می‌کنند، آن است که تبسم را به‌عنوان یک هدیه بی‌هزینه از آنان دریغ نکنند.

فرهنگ تبسم و لبخند، یادگاری است از سیمای نورانی پیامبر اکرم (ص) که اسوه نیکویی برای مدیران و ملت ما معرفی گردیده است. در روایات

حضرات معصومان (ع) بر «گشاده‌رویی» و «خوش‌برخوردی» تأکید شده و در بیان پیامبر اعظم (ص)، «ادخال سرور بر مؤمنان» از محبوب‌ترین اعمال نزد خدا خوانده شده است: «إن أحب الأعمال إلى الله عز و جل إدخال السرور على المؤمنين» (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۲۷۲) یعنی بهترین اعمال نزد خداوند، وارد ساختن سرور و خوشحالی بر مؤمنان است. امیرالمؤمنین (ع) نیز تأکید می‌فرماید: «المومن... بشرة فی وجهة و حزنة فی قلبه». (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۳۲۱) یعنی مؤمن چهره‌اش غرق در تبسم و قلبش خانه غم او است. تصور کنید اگر این نوع برخورد در ادارات ما رعایت شود، پزشکان، متخصصان، استادان، فرماندهان و مسئولان ما با زیردست‌های خود با محبت برخورد کنند، سلامت روانی و روحی جامعه ما از چه تحولی برخوردار می‌شود. بدون هیچ‌گونه هزینه‌ای، پرهزینه‌ترین پروژه‌ها یعنی پروژه سلامت روانی جامعه انجام می‌پذیرد.

کارگشایی و رفع حاجت

انسان‌ها بر سه نوعند: گره‌دار، گره‌گذار، گره‌گشا. افراد گره‌دار سردرد دارند و کار مردم را با گیجی و تنبلی انجام می‌دهند و تا انسان از محضرشان مرخص شود جان به لب می‌گردد. افرادی که گره‌گذارند، همواره در فکر دردسر آفریدن برای مردم و پیچیده کردن کارهایی هستند که به آنان ارجاع می‌شود و اگر برای حل یک مشکل به آنان مراجعه کنی، صد مشکل برایت می‌آفرینند و تو را از در می‌رانند. گروه سوم افراد گره‌گشا هستند که سرشان برای کار درد می‌کند و در برابر مراجعه افراد، همراه آنان به راه می‌افتند و خود داوطلب خدمت به برادران مسلمان خود هستند و تا خدمت را به پایان نبرند قرار نمی‌گیرند. اینان

مصدق روی آوردن رحمت الهی اند. امیر مؤمنان (ع) فرمودند که: «من أناة أخوة المؤمن في حاجة فإنما هي رحمة من الله تبارك و تعالی ساقها الیة». (کلینی، بی تا، ج ۳: ۲۸۱) هر که برادر مؤمنش برای حاجتی نزد او آید، رحمتی باشد که خدای تبارک و تعالی به سوی او کشانیده است.

شایان ذکر است که خداوند متعال خود قادر است به نحو آبرومندی نیاز عیال و بندگان خود را برطرف نماید. اگر کسی را به عنوان واسطه این امر خیر برمیگزیند، نه از سر درماندگی است. بلکه توان خیررسانی و خدمتگزاری، منتی است که بر او نهاده و فضلی است که به او اختصاص یافته است. پس در قبال این منت عظیم خداوندی و نعمت قویم الهی، شکرگزاری باید. در پاره‌ای روایات از حاجات دیگران تحت عنوان «نعمت الهی» نام برده شده است. امام حسین (ع) می‌فرماید: «اعلموا ان حوائج الناس الیکم من نعم الله علیکم فلا تملوا النعم فتتحول الی غیرکم». (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۴: ۳۱۸) یعنی بدانید که نیازهای مردم به شما نعمتی است که خدا به شما داده است. از آن احساس ملالت نکنید که این نعمت به غیر شما منتقل می‌گردد.

ائمه بزرگوار ما در دعا‌های خود از انتقال این نعمت به دیگران اظهار نگرانی کرده و از خداوند خواسته‌اند غیر آنان را برای این نعمت برگزینند. در پاره‌ای از دعاها خواسته شده که خداوند یاری دینت را از طریق من انجام ده و غیر مرا برای این کار انتخاب نکن. در برخی از دعاها افزوده شده که: «جایگزینی دیگران به جای من برای تو کاری آسان و بر من امری دشوار است» (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۹۲: ۳۳۲)

کنترل خشم

کلیات:

خشم در واقع یک احساس سالم و طبیعی انسان است و خشم و عصبانیت ناشی از نارضایتی افراد می باشد عصبانیت در حین کار ، نشان دهنده احساس ناراحتی از وضع موجود است که همه انسانها آنرا تقریباً تجربه می کنند خشم مقدمه و پلی بین پرخاشگری فیزیکی و کلامی و خصومت می باشد ، اگرچه خشم احساس طبیعی است ولی حالت خشم و غضب از خطرناکترین حالات انسان است. درروایات از خشم و تندی به جنون تعبیر شده است .

حضرت علی (ع) فرمودند: از خشم بپرهیزید که آغازش دیوانگی و پایانش پشیمانی است .

اگر جلوی آن رها شود ، در شکل یک نوع جنون و دیوانگی و از دست دادن هر نوع کنترل اعصاب خود نمایی می کند که بسیاری از جنایات و تصمیم های خطرناک از انسان سرزده و یک عمر باید کفاره و تاوان آنرا بپردازد (تفسیر نمونه، مکارم شیرازی، ج ۳، ص: ۹۷) بنابراین شناسایی و مهار خشم ضروری است.

خشم چیست؟

خشم یک هیجان طبیعی و یک احساس درونی است که به صورت جسمانی و هیجانی ابراز می شود و واکنش طبیعی بدن نسبت به شرایطی است که فرد دچار ناکامی می گردد و با یکسری تغییرات فیزیولوژیک و شناختی همراه است و با رفتاری توأم می شود که ممکن است انطباقی ، مفید و مضر باشد ولی در عین حال خشم یکی از غرایز انسانی است و بهره های فراوانی برای

انسان دارد و در دفاع از هویت و باورها و فرهنگ او نقش مهمی ایفا می کند. (۱)

اکثر ما هنوز نمی دانیم که چطور عصبانیت خود را به نحو صحیح بیان کنیم و بنا براین به هنگام برخورد با چنین مساله ای ، اغلب عکس العمل سریع نشان می دهیم . در برابر عصبانیت می توان به شیوه های مختلفی عکس العمل نشان داد .

ارائه پاسخ صحیح مستلزم خویشتنداری ، عدم غرض ورزی و تمایل به منطقی عمل کردن است و عصبانیتی که از طریق غیر صحیح بیان شود موجب از بین رفتن اعتماد و برخوردهای طولانی مدت به تنفر مزمن و عدم رضایت شغلی منجر می گردد

قرآن خشم های بی مورد را به دوران جاهلیت نسبت داده و سکون و آرامش را در هنگام خشم ویژه رسول خدا(ص) و مؤمنین می داند و خاطر نشان می کند که این آرامش هم یک موهبت الهی است؛ همچنان که خشم و تعصبات جاهلی را ره آورد افکار نادرست و عملکرد غلط کافران قلمداد می کند و می فرماید:

«به خاطر بیاورید» هنگامی را که کافران در دل های خود خشم و نخوت جاهلیت داشتند و [در مقابل] خداوند آرامش و سکینه خود را بفرستاده خویش و مؤمنان نازل فرمود. [فتح. ۶۲]

خداوند در این آیه به ما می آموزد که فرهنگ جاهلیت «حمیت»، «تعصب»، «غضب» و خشم جاهلی است؛ ولی فرهنگ اسلام «سکینه»، «آرامش» و «تسلط بر نفس» می باشد.

کلام امام باقر(ع) در این زمینه رهنمود شایسته ای برای ماست. آن حضرت در مورد ویژگی شیعیان علی فرمود: «الذین اذا غضبوا لم يظلموا و اذا رضوا لم

یسرفوا؛ آنان چنان اند که در هنگام خشم و غضب دست به ستم و گناه و حرکات جاهلانه نمی آلاینند و هرگاه راضی و خشنود شدند، افراط و زیاده روی نمی کنند.» (تحف العقول، ابن شعبه حرانی، ص ۵۳۴)

تقریباً هر واقعه‌ای می‌تواند باعث عکس‌العملی توأم با عصبانیت شود. حتی «احساس تهدید» نیز می‌تواند بر حسب میزان درک و فهم افراد، باعث عکس‌العملی توأم با عصبانیت شود. شرایط خاص حاکم بر محیط‌های کاری باعث می‌شود تا گاهی افراد در برابر حوادث بسیار کم اهمیت نیز عکس‌العمل‌های بسیار سریع و شدید نشان دهند. اکثر افراد سعی می‌کنند تا در برابر منابع قدرت (مانند رؤسا) عصبانیت خود را کنترل کنند.

اما اغلب افراد وقتی در میان همکاران خود هستند، برخی اعمال را بدون فکر و کنترل انجام می‌دهند. حتی برخی اوقات، کارکنان آنقدر خود را ذیحق می‌بینند که به خود اجازه می‌دهند برای دستیابی به حقوق تضییع شده خود، بر سر مسئولان فریاد بکشند. فردی که عدم رضایت خود را در قالب عصبانیت بیان می‌کند، معمولاً سخنان خود را با جملات مشخصی که حاوی توهین، اتهام و یا سرزنش است، آغاز می‌کند. احساس عصبانیت بلافاصله پس از به اوج رسیدن فروکش می‌کند، زیرا عصبانیت هم از نظر جسمانی و هم از نظر روانی موجب خستگی مفرط می‌گردد. البته نکته قابل توجه در روابط کاری که منجر به عصبانیت می‌شود مواردی از قبیل تبعیض، تضییع حقوق، عدم رعایت حریم اخلاقی، عدم توانایی برای برقراری ارتباط سالم و حساب‌شده کاری و اخلاقی، افراط در فشار به طرف مقابل، عدم تقدیر از تلاش و کوشش کارکنان، انحصارگرایی، عدم توجه مدیر به نیازمندیهای کارمند و سایر نکات که همگی از بی‌عدالتی خبر می‌دهند، می‌باشد.

خشم مقدس

قرآن کریم هرگز اصل خشم را تخطئه نمی کند و خشم های مقدس را می ستاید. اساساً خشم مقدس یکی از صفات الهی است که نام های قهار و جبار حضرتش به آن اشاره دارد. خشمگین شدن اگر متعادل و در راه حق باشد، نه تنها ناپسند نیست، بلکه پسندیده و مورد رضای حق هم خواهد بود. در سیره رسول خدا (صلی الله علیه و آله) به نقل از امیر مومنان (علیه السلام) آمده است که: آن حضرت برای امور دنیا هرگز عصبانی نمی شد؛ اما هرگاه برای حق غضبناک می شد، احدی را نمی شناخت و خشم پیامبر آرام نمی شد تا اینکه حق را یاری کند. (معراج السعاده، ملا احمد نراقی، ص ۲۲۶)

علامه طباطبایی (ره) در این زمینه می فرماید: «هرگاه رسول خدا (ص) خشمگین می شد- که جز برای خدا غضب نمی کرد- چیزی تاب مقاومت در برابر غضب آن حضرت را نداشت.» (سنن النبی، علامه محمد حسین طباطبایی، ص ۶۷)

آری یک انسان کامل فقط در راه حق و به خاطر پایمال شدن حقوق الهی و حقوق مردم خشمگین می شود و در این مورد هم از مرز ایمان و حدود الهی خارج نمی شود.

شیوه های ابراز خشم:

در واقع انسان ها را می توان در مورد این حالت هیجانی، به سه گروه تقسیم کرد:

دسته اول: انسان هایی که در هنگام خشم افراط می کنند و از حد و مرز ایمان بیرون می روند. این گونه اشخاص همواره گرفتار اعمال ناپسند خود هستند و بسا که پشیمانی هم سودی به حالشان نخواهد داشت.

دسته دوم: افرادی هستند که اساساً خشمگین نمی شوند و اصلاً قوه غضبیه خود را به کار نمی گیرند و در جاهایی که حتی شرع و عقل هم برای آنان خشم را لازم دانسته است، به هیچ وجه حرکتی ندارند. اینان نه تنها عملی ناپسند انجام می دهند، بلکه از افراد عصبانی بدترند و افرادی بی غیرت و بی هویت تلقی می شوند.

دسته سوم: کسانی که براساس کمال وجودی خود هرگاه خشمگین شوند، از مرز اعتدال خارج نمی شوند. اینان با ایمان راسخ و اعتماد به نفسی که دارند، هنگام بروز حالت خشم بر وجودشان تسلط کامل دارند و تمام اعضا و جوارح آنان تحت فرمان عقل و ایمانشان قرار دارد.

علائم خشم:

یک نکته مهم این است که به محض ایجاد خشم بتوان علائم آنرا تشخیص داد و پیش از شدت پیدا کردن آنرا کنترل نمود برای این کار لازم است که علائم آنرا بشناسیم البته این نشانه ها در افراد مختلف متفاوت است.

علائم بدنی (جسمی):

- افزایش ضربان
- تنفس های تند
- تنش عضلات
- تغییر رنگ صورت (پریدگی یا قرمز شدن)
- تعریق
- خشکی دهان
- لرزش و گاهی سرد شدن
- دردهای گوارشی و سایر دردها

علائم شناختی:

- کاهش تمرکز
- اشتغال ذهنی و نشخواری ذهنی با حرف یا رفتاری که موجب عصبانیت شده
- خود گویی های منفی

علائم رفتاری:

- ژستهای تهاجمی
- مشت شدن دستها
- فشار دادن دندان ها روی هم
- نگاه های خیره و گستاخانه
- بلندتر شدن تون صدا

موقعیت ها و عوامل ایجاد کننده خشم:

رفتارها و حوادث مختلفی ممکن است افراد را عصبانی کند. برخی از عوامل عبارتند از:

- ✓ دردهای جسمانی
- ✓ هیجان منفی و دردناک غمگینی ، شرم ، اضطراب ، احساس حقارت
- ✓ ناکامی خواسته ها و نیازها
- ✓ از دست دادن کار مورد علاقه
- ✓ مورد ظلم واقع شدن
- ✓ مسخره یا تحقیر شدن

- ✓ قرار گرفتن در معرض پرخاشگری دیگران
- ✓ مورد بی اعتنایی و یا بی توجهی قرار گرفتن
- ✓ گول خوردن
- ✓ آسیب دیدن از طرف دیگران (عمدی یا غیر عمدی) (۲)

شیوه های کنترل خشم

آیا زمانی که با شخص عصبانی روبرو می شوید، حالت دفاعی به خود می گیرید و یا عصبانیت را با عصبانیت بیشتر پاسخ می دهید اگر می خواهید عکس العمل مؤثری در برابر عصبانیت افراد داشته باشید، باید صمیمیت خود را برای حل مسئله ای که باعث این عصبانیت شده نشان دهید.

در اینجا به احساس آرامش، خویشتنداری و اظهارات مثبت نیاز است قبل از هر چیز، در صورت امکان، سعی کنید تا برخورد را به محلی دور از چشم دیگران بکشانید. سرزنش شدن در برابر دیگران، کاملاً توهین آمیز است و طرفین درگیر باید از نیازشان به حفظ آبروی خود آگاه باشند. اما در جایی که کسی نیست و طرفین می توانند بنشینند، حل مشکل آسان تر خواهد بود. بخاطر داشته باشید که در حالت نشسته، امکان شدت یافتن عصبانیت کمتر است و این امر در منابع دینی نیز مورد تأکید قرار گرفته است مثلاً در قرآن کریم عبارت «ولکاظمین الغیظ و العافین عن الناس...» آمده است. مشاهده می شود که بحث فروخوردن خشم و عفو و گذشت از خطای دیگران بعنوان یکی از خصایص بزرگ فرد متدین شمرده می شود و قرین بودن این دو مطلب یعنی فروخوردن خشم و عفو خطای دیگران دو مقوله ای هستند که همدیگر را تأیید و تقویت می کنند یعنی در صورت فروخوردن خشم و غلبه عقل بر احساس امکان نادیده گرفتن خطای دیگران میسر خواهد بود در غیر این صورت بعنوان دو پدیده غضب و کینه آتش انتقام را شعله ورتر خواهد

نمود وضعیت قرارگرفتن بر نوع واکنش و شدت عصبانیت تأثیر مستقیم دارد و سعی بر آن است قدرت و فرصت عکس العمل از افراد عصبانی سلب شود به این شکل که در صورتی که ایستاده است، بنشیند و یا اگر نشسته است، تکیه دهد و الی آخر که همگی حکایت از آن دارد که هم باید فرد از نظر فکری و هم از نظر قدرت مانور جسمانی که میدان ظهور احساسات در آن تجلی پیدا می کند، مدیریت شوند.

بسیاری از افراد مرتکب اشتباه بزرگ جبهه گیری می شوند در این صورت طرفین درگیر را جدا کنید و تا آنجا که می توانید در بین آنها فاصله احساسی را بیشتر کنید تا طرفین میل کمتری به گرفتن حالت دفاعی پیدا کنند.

اجازه دهید که هریک از طرفین، خود شخصاً آرام گیرند و مرتکب این اشتباه نشوید که طرفین را به آرامش دعوت کنید زیرا این کار معمولاً باعث عصبانیت بیشتر می گردد. نگاه مستقیم در چشم افراد، خاموش بودن و گوش دادن دقیق به صحبت های اشخاص موجب می شود تا فرد عصبانی خیلی زودتر آرام گیرد و به یاد داشته باشید که فریاد کشیدن بر سر افراد عصبانی ابداً فایده ای ندارد. همچنین به خاطر داشته باشید که اگر حرکات شما با کلماتی که به کار می برید توازن نداشته باشد، سعی و تلاشتان بی فایده خواهد بود بنابراین در زمان صحبت، مشت خود را بر زمین نکوبید و دندانهایتان را به هم ن فشارید. وقتی احساس کردید که طرف مقابل شما آرام گرفته است، فوراً با جملاتی از قبیل: «میدونم این برای تو مهمه، ولی برای منم مهمه، ما باید در مورد اون حرف بزنیم ولی نه اینجوری» شروع به صحبت کنید این نوع جملات حاوی دو نکته مهم است: یکی اینکه شما به حل مسئله علاقه مندید و دوم اینکه شما «قصد دعوا و کشمکش» ندارید.

فقط در مورد مسئله موجود بحث کنید و از طرح مسائلی که باعث پیش آمدن مسائل نامربوط می شود و یا منجر به حملات شخصی می گردد، احتراز نمایید. از کلماتی مانند «باید» پرهیز کنید. اگر طرف مقابل آرام نگرفت و یا عصبانیتش مجدداً اوج گرفت، بحث را با جمله ای مثل: «می خواهم این مسئله را حل کنم، اما نه اینجوری» خاتمه دهید. این کار باعث می شود تا بتوانید در زمانی که عصبانیت طرف مقابل فروکش کرده است با وی بحثی سازنده داشته باشید. پس از دعوا و مرافعه با افراد، سعی نکنید تا از آنها دوری کنید، زیرا این کار باعث ناراحتی آنها می گردد. در عوض تلاش کنید که با آنها روابط دوستانه داشته باشید. یادتان باشد که شما بایستی با این افراد کار کنید. اگر آنها واقعاً به ترمیم روابط و یافتن راه حل سازنده علاقه مندند. با آنها کنار بیایید. لجاجت آشکار به معنی این خواهد بود که شما مایل به عفو طرف مقابل نیستید پند و اندرز ارائه شده را باید همواره به کار بندید، خواه خود طرف درگیر باشید و خواه میانجی باشید.

کاملاً طبیعی است که عصبانیت را تحت کنترل و مدیریت قرار دهیم. نحوه برخورد با عصبانیت باید به گونه ای باشد که موجب رفع آن گردد، نه اینکه سبب تشدید و در نهایت بروز مشکل شود. باید یاد بگیریم که چگونه خشم خود را کنترل کنیم برای فرونشاندن خشم و غضب راهکارهای مختلفی وجود دارد که با انجام آن می توان از ضررهای بعدی عصبانیت جلوگیری کرد. راهکارهایی مانند:

۱. ترک محیطی که عواملی بوجود آورنده خشم در آن وجود دارد و سبب بالا رفتن آستانه تحریک و خشم می شود باید آن عوامل را حذف نموده و یا آن محل را ترک نمود.

۲. در هنگام خشم فرد بایستی به افکار خود توجه نموده و با انحراف فکر و مقابله با افکار منفی حواس خود را به چیز های دیگر معطوف کند. یکی از بهترین راه ها برای کاهش خشم اشتغال به برخی فعالیت های جذاب است. مانند : گوش دادن به موسیقی ملایم ، کشیدن نقاشی ، بوئیدن گل خوشبو ، پاشیدن آب به صورت ، گفتگوی دورنی (آرام باش ارزش ندارد اینقدر خودت را ناراحت کنی)

۳. شوخی و مزاح کنید شوخی طریقی است برای بازسازی موقعیتی برای یافتن ناهمخوانی یا امر محال در آن ، شوخی کردن خشم را کاهش می دهد ، زیرا شوخی با خشم مغایرت دارد. یاد گرفتن اینکه به واکنش هایمان بخندیم نه تنها به ما کمک می کند که خشم خود را کاهش دهیم. بلکه به ما کمک می کند با دیگران ارتباط بر قرار کنیم و نشان دهیم که نسبت به نامناسب بودن واکنش هایمان آگاهیم.

۴. ببینید چه چیز خشم شما را برمی انگیزاند. خاطرات مربوط به خشم خود را یاد داشت کنید ، به این وسیله می توانید بفهمید که چه موقعیت هایی شما را خشمگین می کند. برای مثال، انتقاد موجب خشمگین شدن برخی از افراد می شود. و رفتار های خاصی عده دیگری از افراد را خشمگین می کند. هرگاه به آنچه موجب خشم شما می شود پی ببرید، می توانید برای کنار آمدن با چنین موقعیت هایی برنامه ریزی کنید.

۵. در حالت خشم فرد باید به سیره انبیاء، اولیاء و صلحاء- که خود را پیرو آنان می داند- توجه کند و در مورد آیات و احادیثی که غضب بی جا را مذمت کرده اند، فکر کرده و از عواقبش بر حذر باشد.

۶. در هنگام خشم استعاذه نماید و با گفتن جمله «اعوذ بالله من الشیطان الرجیم» به خداوند عالم پناه ببرد.

۷. خوردن آب سرد و شستن دست و صورت ، گرفتن وضو و یا غسل کردن با آب سرد توصیه می شود.

۸. زمینه ها و بسترهای خشم را خود یا دیگران از میان بردارید مانند گرسنگی، تشنگی، خستگی، بی خوابی و...

۹. فوائد شیرین و لذت بخش کظم غیظ را- که بارها تجربه کرده- در نظر آورد. واز دوستی با افراد عصبانی و بد خلق پرهیز نماید.

۱۰. اعتقاد به قضا و قدر خداوندی را در وجودش تقویت کند و بداند که گاهی پدید آمدن برخی حوادث ناگوار که با میل

باطنی ناسازگار است ، در اثر تقدیر الهی است. امام باقر(ع) در این زمینه فرمود: در میان خلق خدا سزاوارترین کس به تسلیم در برابر قضای خدا کسی است که خدای عزوجل را بشناسد و هر که به قضا راضی باشد، قضا بر او وارد شود و خدا اجر او را بزرگ فرماید و هر که قضا را ناخوش دارد ، قضا بر او وارد شود و خدا اجرش را تباه سازد. (الکافی، ج ۲، ص ۳۶).

۱۱. انسان وقتی که بر فردی ضعیف تر از خودش خشم می گیرد، فراموش نکند که قدرت خداوند خیلی بالاتر از قدرت اوست

و ممکن است مورد قهر و غضب و انتقام خداوند قرار گیرد. قرآن می فرماید: «آنها باید عفو کنند و چشم ببوشند، آیا دوست نمی دارید خداوند شما را ببخشد؟ و خداوند آمرزنده و مهربان است.» (نور، ۲۲)

۱۲. سفارش به اطرافیان در مورد یادآوری عواقب شوم عصبانیت و تذکر نکات مؤثر.

نوشته اند که در میان پادشاهان بنی اسرائیل عادت می مرسوم بود که آنان را در حکومت کنترل می کرد؛ به این صورت که در نزد هر یک از آنان حکیمی دانا بود و صحیفه ای به همراه داشت که هرگاه پادشاه عصبانی می شد، آن

حکیم، صحیفه را در مقابل او گرفته، به دستش می داد. در آن صحیفه نوشته بود: «بر زیردستان رحم کن! از مرگ بترس! روز جزا را فراموش نکن!» وقتی شاه آن را می دید، غضبش ساکن می شد.

آثار و فواید کنترل عصبانیت

اگر انسان بتواند در حالات خشم و غضب، مالک نفس خویش باشد، او را می توان از افراد نیرومند و توانا برشمرد؛ چرا که کنترل نفس سرکش در آن حالت، ایمان و اراده ای والا و قوی لازم دارد که خیلی از انسان ها نمی توانند از عهده اش برآیند. فزون بر بهره های فراوان دنیوی، دارای مقامی بلند از نظر معنوی خواهد بود. برخی از آثار و فواید کنترل خشم عبارتند از:

الف. نجات از آتش دوزخ

امام باقر(ع) یکی از مهم ترین برکات خویشتن داری در حالت خشم را نجات از آتش دوزخ بیان می کند و می فرماید: «من ملک نفسه اذا... غضب حرم الله جسده علی النار» (تفسیر البرهان ج. ۴. ص ۸۲۸ سیدهاشم بحرانی) هر کس در هنگام خشم و غضب مالک نفس خویش باشد، خداوند متعال بدن او را بر آتش جهنم حرام خواهد کرد.

ب. آرامش روز قیامت

آن حضرت پاداش شیرین کظم غیظ را در ضمن تفسیر آیه «و اذا ما غضبوا هم یغفرون» (شوری. ۷۳) این گونه بیان می کند: من کظم غیظا و هو یقدر علی امضاءه حشا الله قلبه امانا و ایمانا یوم القیامة (بحارالانوار، مجلسی، ج: ۶۸ ص ۴۱۱) هر کس خشم خود را فرو برد، در حالی که می توانست از طرف مقابل انتقام بگیرد خداوند متعال در روز قیامت قلبش را از ایمان و امنیت و سلامتی پر خواهد کرد.

ج. روشنی چشم اهل بیت (ع)

فرو بردن خشم و بردباری در مقابل عصبانیت از لذت بخش ترین لحظاتی است که امامان معصوم (ع) از آن به عنوان روشنی چشم نام می برند. آن گرامیان این خصلت والای انسانی را همواره دوست داشتند و شیرینی آن را هرگز فراموش نمی کردند. حضرت باقر (ع) می فرماید: «پدرم امام صادق (ع) می فرمود پسر! هیچ چیز مانند عصبانیتی که با صبر پایان می پذیرد چشم پدرت را روشن نمی کند.» (الکافی، باب کظم الغیظ، ح ۱)

آری اگر انسان بتواند در آن لحظه خطرناک و حساس، صبر و بردباری پیشه کند، لذت و شیرینی آن تا آخر عمر در کامش خواهد ماند و او را مسرور خواهد نمود. در مقابل اگر خود را کنترل نکند تا آخر زندگی در آتش حسرت و ندامت خواهد سوخت.

د. امنیت از خشم خدا

امام باقر (ع) در این مورد فرمود: «یا موسی امسک غضبک عن ملکتک علیه: اکف عنک غضبی؛ (کافی- باب الغضب، ح ۷) در کتاب تورات آمده است: ای موسی خشم خود را از کسی که تو را بر او مسلط ساخته ام، بازگیر تا خشم خود را از تو بازگیرم.»

هـ. داخل شدن در ردیف اهل ایمان

قرآن کریم مومنان را در آیات متعدد به خاطر کنترل خشمشان می ستاید. در سوره شوری در مورد یکی از ویژگی های بارز مومنین می فرماید: «و اذا غضبوا هم یغفرون؛ (شوری. ۷۳) مومنین زمانی که خشمگین می شوند (با فرو خوردن خشم خود) عفو می کنند.»

هر انسانی طبیعتاً در مقابل پیشامدهای ناگوار و ناهنجاری ها ناراحت و عصبانی می شود و آیه فوق می گوید که اهل ایمان در چنین مواقعی نه تنها

خود را به گناه آلوده نمی کنند، بلکه با کنترل خشم خود از صفت عفو و بخشش بهره می گیرند.

مضرات غضب

الف- زمینه برای تسلط شیطان

ضررهای فراوانی بر غضب می توان بر شمرد که مهمترین آن تسلط شیطان بر انسان است. اساساً فرد خشمگینی که قادر به کنترل خشم خود نیست و نمی تواند تصمیمات مثبت بگیرد و وجودش را آتش کینه و انتقام پر کرده است، در آن لحظه وجودش بستری مناسب برای بهره برداری شیطان است و شیطان می تواند به راحتی او را گمراه کند و از همین راه به اهداف شوم خود دست یابد.

امام باقر(ع) دراین زمینه می فرماید: «غضب، آتش پاره ای است از شیطان که در باطن فرزند آدم است و چون کسی از شما عصبانی شد، چشم های او سرخ می شود و باد به رگ های او می افتد و شیطان در وجودش داخل می شود.» (معراج السعادة، ص ۶۲) البته اگر انسان تحت تأثیر شیطان قرار گیرد، ممکن است هرگونه گناه و کار ناشایستی مرتکب شود.

ب: دوری از فضائل اخلاقی

انسان درحال عصبانیت از ادب و حیا و عفت فاصله می گیرد. احترام بزرگان و اطرافیان را نمی تواند نگهدارد. پرده حیا و عفت را می درد و در نتیجه سخنانی بر زبانش جاری می شود که در حالت عادی از گفتن وحتى شنیدن آن خجالت می کشد. دست به کارهایی می زند که هرگز با اخلاق و انسانیت همخوانی ندارد.

ج- خواری و رسوایی

از دیگر مفسد خشم های بی جا، خواری و ذلت و رسوایی فرد عصبانی است. او معمولاً وقتی که حالت خشم برایش عارض می شود، در میان جمع، فردی غیرعادی، ناتوان و سبک قلمداد می شود که قادر به کنترل وجودش نیست و نمی تواند امور زندگی اش را مدیریت کند و تمام کسانی که او را در آن حال می بینند، به دیده حقارت و یا ترحم به او می نگرند.

د- سلب اعتماد دیگران

افراد جامعه به ویژه عقلای قوم و نخبگان، به افراد عصبانی کمتر اعتماد می کنند؛ چرا که احساس می کنند او به اندک بهانه ای خشمگین می شود و تصمیماتی می گیرد که مبنای عقلانی و منطقی ندارد؛ گرچه بعداً اظهار ندامت کرده، عذرخواهی هم می کند.

خوش رفتاری :

رفتار و برخورد هر فردی تأثیرات بسزایی در طرف مقابل خود دارد بنحوی که اگر فرد از اخلاقیات مناسبی برخوردار باشد با همین رفتار نسبت به کنترل طرف مقابل موفق خواهد گردید بخصوص اگر ارباب رجوع با توجه به مشکلات عدیده روزمره با ناراحتی و عصبانیت مراجعه کرده باشد، در مواجهه با آرامش روحی و رفتاری، خود را ملزم به رعایت حریم ایشان خواهد دید و حتی ممکن است عللی از قبیل شرم و حیا اجازه بروز عصبانیت و ناراحتی به شکل تند و رک را به او ندهد و لی اگر چنین فردی با این خصوصیات با فردی که منش آرام توأم با اخلاقیات مثبت نداشته باشد روبرو شود، طبیعی است که نه تنها به حل مشکل ارباب رجوع به شکل ممکن کمک نخواهد کرد بلکه تصادم این دو روحیه ملتهب باعث بروز جبهه گیری و تشدید روحیه خشونت در طرفین خواهد شد لذا خوش رفتاری

و اخلاق نیک که معمولاً توأم با همدردی، خیرخواهی، پرهیز از جبهه‌گیری و تضاد، تسکین آلام طرف مقابل و اهتمام به حل مشکل هم‌نوعان خود همراه می‌باشد، از ضروریات محیط کاری بوده و در صورت رعایت موارد فوق احساس زدگی و سرخوردگی در محل کار نخواهد نمود و برعکس در صورت تقابل و عدم تحمل طرف مقابل هر دو طرف از این برخورد متضرر خواهند شد و نه تنها به حل مشکل منجر نمی‌شود بلکه باعث بروز پدیده کسالت روحی در محیط کار و درنهایت سرخوردگی در محیط کار را به دنبال خواهد داشت. بحث خوشرفتاری در مبانی اعتقادی نیز از جایگاه والای انسانی برخوردار بوده و همه انسانها را به رعایت مکارم الاخلاق دعوت می‌کند و حتی با این مضمون عنوان می‌دارد که اگر راهی برای حل مشکل هم‌نوع خود ندارید حداقل با برخورد توأم با همدردی و خوش اخلاقی برآلام او چیزی نیفزوده بلکه خاطر ایشان را از خود شاد گردانید تا اگر مشکل خود را حل شده نیافته برخورد نامطلوب نیز بارگران دیگری بر او نباشد.

امانتداری:

هر سازمان و یا مؤسسه‌ای کلیه امکانات مادی و تأسیساتی خود را جهت حفاظت به یکسری از نیروها می‌سپارد و انتظار دارد که درچارچوب قوانین و دستورالعملها نسبت به حفظ و حراست از آن مجموعه همت گماشته شود ولی بحث قوانین و مقررات بخشی از آن دسته ابزارهایی است که در این راستا وجود دارد و بخشی دیگر به خصوصیات اخلاقی، اعتقادی و رفتاری نیروها بستگی دارد از آن جمله امانتداری، درستگاری، راستگویی، خوش اخلاقی و رفتار متناسب با شأنیت انسانی همگی ابزارهای کارآمدی هستند که درصورت رعایت آنها بحث قوانین و دستورالعملها هم به حد نهایت تأثیرگذاری خواهدانجامید.

رعایت حقوق سازمان یا مؤسسه یک تکلیف قانونی و اخلاقی برای عناصر بکار گرفته شده در آن مجموعه می باشد و همگی باید سعی نمایند به وظایف خود آشنا و توجیه و نسبت به رعایت آن اقدام نمایند.

حفاظت فیزیکی از جمله قسمتهایی است که علاوه بر ساختار قانونی بشدت با عرصه اخلاقی سروکار دارد و هر نگرانی در صورتی به وظیفه خود در حد مطلوب عمل خواهد نمود که علاوه بر فاکتورهای قانونی به وظایف اخلاقی خویش نیز آگاه بوده و عمل نماید. امانتداری از جمله مهمترین شاخصه هر نگهبان و نیروی پاینده است و به لحاظ اطمینان و امانتداری و درستکاری نگهبان است که مجموعه با تمام امکانات به دست او سپرده می شود و آسیب پذیریهای هر سیستم حفاظتی قبل از آنکه از قوانین ناشی شود از مجموعه فرآیندهای ضعف اخلاقی و اعتقادی منشأ می گیرد. لذا اگر نیرویی استخدام می شود به این جهت درخصوص ایشان ارزیابی های متعددی از قبیل توانمندی، تخصص، اطلاعات و منجمله اخلاقیات و اعتقادات و سلامت فکری و روانی اوست چون همه این فاکتورها بطور مستقیم در نیل به اهداف دخیل بوده و از عناصر اصلی به حساب می آیند.

احراز هویت و حفظ اسرار:

عدم شناخت واقعی از خصوصیات افراد از مواردی است که بارها منجر به اتفاقاتی غیرمترقبه شده است. مثلاً فردی در اطاق نگرانی و یا جای دیگر حاضر می شود و بعد از چند کلمه صحبت، نگهبان یا کارمند دیگر فوراً سفره دل خود را باز کرده از سیر تا پیاز برای ایشان بازگو می کند که دراین راستا طرف از مشکلات خانوادگی، ضعف و قوت و یا احتمالاً از برنامه رفت و آمد ... اطلاع کافی پیدا می کند و در فرصت مناسب نقشه های خود را عملی می کند و یا قبل از این که شناختی روی طرف مقابل داشته باشد بعنوان امین با

او برخورد می‌کند. این قبیل اقدامات غیرمحتاطانه خود مؤید غفلت است که از عوامل اتفاقات است.

یکی از مواردی که در جامعه ما آنچنان اهمیت پیدا نکرده احراز هویت اشخاص می‌باشد و معمولاً درخواست کارت شناسایی را یک کار غیراخلاقی تلقی می‌کنند بخصوص در سطح مدیران و مسئولان و هنوز هم به روال اعتماد به طرف مقابل، هرکسی را صرف یک معرفی شفاهی به حریم خود راه می‌دهند. غافل از اینکه ممکن است همان فرد با کسب اطلاعات قبلی، آدرس، اسم و مشخصات لازم جهت ایجاد فضای آشنایی مورد نیاز در آنجا حضور یافته باشد و در این خصوص باید هر کسی در قبال احراز هویت از روی کارت شناسائی معتبر مورد پذیرش قرار گیرد و اینکه صرفاً معرفی شفاهی و یا لباس و یا اطلاعاتی مشابه که فاقد سندیت باشد، اعتماد نشود و باید این فرهنگ روزبروز تقویت شود که معرفی خود نیز یک حسن بوده و از اخلاقیات نیک به حساب می‌آید و صرف اینکه در قبال درخواست کارت شناسایی مقاومت کرده برخورد کنیم خودداری شود و معرفی و احراز هویت باید بصورت فرهنگ درآید تا فرصت طلبانی که منتظر سوء استفاده از اینگونه زمینه‌های مناسب هستند هیچوقت فرصت نیابند به مقاصد خود دست پیدا کنند. مثلاً در یک مورد یکی از نگهبانان تاحصول اطلاعات لازم از ورود وزیری به یکی از مؤسسه‌های وابسته به خود جلوگیری نموده و کارت شناسایی مطالبه می‌کند که با برخورد بسیار منطقی وزیر مربوطه روبرو می‌شود و ایشان نه تنها از این رفتار نگهبان ناراحت نمی‌شود بلکه خود ایشان نیز در کمال تواضع کارت شناسایی خود را به نگهبان ارائه می‌نماید و به مسئولان مربوطه توصیه می‌کنند که آن نگهبان را تشویق نمایند.

امر به معروف و نهی از منکر

مراحل امر و نهی

مرحله اول : انسان قلباً از اینکه معصیت خدا شود ناراحت باشد و کار خلاف را در روح خود منکر بداند و از آن متنفر باشد . در این مرحله ، احدی معاف نیست .

مرحله دوم : با زبان به خلافکار هشدار دهد و به خویبها سفارش کند .

مرحله سوم : اگر بیان اثر نکرد ، با قدرت جلو خلاف گرفته شود .

اصل تأثیر

امر به معروف و نهی از منکر ، برای تأثیر است ؛ یعنی ببینیم خلافکار از چه طریقی از کردار خود دست بر میدارد ، از همان راه وارد شویم .

آنچه اسلام از ما خواسته ، منع از منکرات و سفارش به معروف است ؛ ولی شیوه انجام آن تعبدی نیست ؛ یعنی اینکه به چه نحو باشد ؟ در چه زمان باشد ؟ از طرف چه کسی باشد ؟ به چه شکل باشد ؟ تعبدی نیست . اسلام ، اینها را به عقل واگذار کرده تا بهترین و سریعترین راه را برای تأثیر پیدا کند بزرگان ، شرط وجوب امر به معروف را احتمال تأثیر دانسته اند . یعنی اگر بدانید که اثر نمی کند ، بر شما واجب نیست . ما ضمن پذیرش این اصل کلی ، به چند نکته اشاره می کنیم :

۱- ممکن است سخن ما فعلاً اثر نکند ؛ ولی بعداً اثر کند و به مرور زمان موجب بیداری و هوشیاری شود .

امام حسین (ع) فرمودند : من برای احیای امر به معروف و نهی از منکر به کربلا می روم . گر چه آن زمان ، امام شهید شد و یزید و لشکرش تحت تأثیر قرار نگرفتند ؛ ولی به مرور ، ناحق بودن بنی امیه و مظلومیت اهل بیت پیامبر اکرم (ع) برای مردم روشن شد .

۲- فضا سازی یک ارزش است ؛ برای مثال ، هر کسی که به تنهایی مشغول نماز می شود ، مستحب است اذان بگوید و در اذان ، " حی علی الصلوة " سر دهد ، گفتن این جمله یک ارزش است ؛ هر چند شنونده ای وجود نداشته باشد تا برای برپایی نماز بشتابد

۳- با نهی ازمکر لذت گناه را از کام گناهکار می گیریم و نمی گذاریم که او با خیال راحت گناه کند .

۴- عذر برای ما و اتمام حجت برگناهکار ؛

آری ، احتمال اثر شرط وجوب است ؛ یعنی اگر بعداً احتمال اثر نمی دهی واجب نیست ؛ نه آنکه ممنوع باشد .

احیای سرمایه های درونی برای پذیرش

۱. ایمان به خدا

بهترین وسیله برای پذیرش امر به معروف و نهی از منکر ، تحکیم عقیده به مبدا و معاد است .

برای مثال ، به کسی که وارد منزلی می شود ، زمانی می توان گفت : این کار را بکن و این کار را نکن ! که عقیده داشته باشد منزل صاحبی دارد ، حسابی در کار است و کارهای او در منزل زیر نظر است .

البته بعضی افراد ایمان دارند ، ولی فراموشکارند ؛ لذا هم ایمان لازم است و هم توجه ، کسی که خدا را ناظر و فرشتگان او را مأمور ثبت و ضبط کار خود بدانند و توجه داشته باشد که در روز قیامت خداوند پرونده اعمال انسان را جلو روی او خواهد گذاشت و او باید پاسخگوی همه کارها بلکه افکار و نیات خود باشد ، چنین فردی دست به گناه نمی زند .

۲. تشکر از خداوند

۳. توجه به نظارت اولیای خدا

در اصول کافی ، روایات متعددی نقل شده است مبنی بر اینکه در هر هفته ، اعمال انسان به امام زمان (عج) و پیامبر اکرم (ص) عرضه می شود و آن بزرگواران را خشنود یا ناراحت می کند .

۴. توجه به آثار شوم گناه

آشنایی با تاریخ و زندگی اقوام گذشته که اهل منکر بودند ، انسان را به دوری از منکرات می کشاند و یکی از عوامل دست برداشتن از منکرات و کفر و طغیان است . تمامی آیاتی که سفارش به سیر در زمین و نگاه همراه عبرت کرده و تمام آیاتی که ما را به مطالعه عاقبت کار نیکوکاران یا فاسدان دعوت کرده ، به همین منظور است .

۵-توجه به برکات معروف

آشنایی با منافع و آثار خوبی ها، انسان را برای انجام معروف آماده می سازد اگر پدران نیکوکار باشند، به فرزندانشان خیر و برکت می رسد ؛ اما اگر شرور باشند ، به فرزندانشان شر می رسد .

آری ، کارخیر یا شر درهمین دنیا نیز بی پاسخ نمی ماند .

این جهان کوه است فعل ما ندا سوی ما آید صداها را ندا

از مکافات عمل غافل مشو گندم از گندم بروید جو ز جو

نمونه برکات

- احسان به مردم ، سبب احسان خداوند و مردم به ما می شود .
- صدقه دفع بلا می کند
- حج ، انسان را از فقیر شدن بیمه می کند
- زکات ، مال را بیمه می کند .
- نماز ، انسان را از فحشا و منکرات باز می دارد
- کارهای نیکو، گناهان را از بین می برد

- عقیقه ، وسیله بیمه کردن نوزاد از خطرات است
- استعاذه و دعا ، ما را از خطرات نجات می دهد
- روزه ، وسیله سلامتی است
- قناعت ، کلید عزت است
- زهد ، رمز رحمت است
- یاد خدا ، تنها وسیله آرامش است
- آری ، برای گسترش و احیای معروف ها باید مردم را با آثار و برکات دنیوی و اجر اخروی آنها آشنا کنیم .

به سراغ کشف منکرو نرویم

بعضی به سراغ کشف عیوب و گناهان دیگران می روند تا او را نهی از منکر کنند ، درحالی که قرآن با کمال صراحت ، تجسس را تحریم کرده است .

حفاظت گفتار و مکالمات تلفنی :

یکی از اهداف بیگانان ، منافقین یا عوامل نفوذی برای جمع آوری اطلاعات ، نیروهای نگهبان هستند که با ترفندهای مختلف خود را از عوامل خودی معرفی کرده و پس از جلب اعتماد طرف مقابل اقدام به کسب اطلاعات لازم می نمایند . یکی از متدهای کسب خبر و تکمیل نیازمندیهای اولیه برای اقدامات خرابکارانه، ایدائی، سرقت، جاسوسی و ... ارتباطات تلفنی می باشد که میتواند زمینه های لازم از حیث اطلاعات و ... برای اقدام مقتضی را فراهم نماید. نباید صرف دادن یکسری اطلاعات ابتدایی اطلاعاتی از قبیل آدرس و شماره تلفن (محل کار و منزل و...) و حتی بعضاً ترکیب مدیریت محل کار و اشخاص حقوقی به طرف مقابل داده شود و حتی المقدور از این امر خودداری شود. چون همین اطلاعات هستند که ابزار اقداماتی از قبیل سرقت ، ایجاد

ناامنی و... هستند و بدینوسیله، خود راهکارها و ابزار لازم را در اختیار حریف قرار می‌دهیم.

الف- نکات حفاظتی در مکالمات تلفنی:

یکی از مشکلات مکالمات تلفنی تعارفات عریض و طویل غیرضروری است که بصورت فرهنگ درآمده و بعضاً درهمین تعارفات کلی اطلاعات و اخبار که لازم نیست مطرح شود، رد و بدل می‌شود و همین امر خود زمینه‌ساز تکمیل اطلاعات طرف مقابل جهت اجرای مقاصد خود می‌باشد لذا تا آنجا که مقدور است باید مکالمات تلفنی کوتاه، مفید و متناسب با موضوع باشد و تبادل اطلاعات بعد از احراز هویت کافی از طرف مقابل صورت گیرد.

درمحل کار حتی المقدور باید خطوط تلفن (بخصوص در جاهای حساسی مثل انتظامات و قسمتهای حفاظتی) جهت تماسهای ضروری اشغال نبوده و در صورت مکالمات باید بطور مختصر بکار گرفته شود. چون هر لحظه ممکن است اتفاقات غیرمترقبه‌ای رخ دهد که در صورت اشغال بودن خطوط تلفن یکی از فاکتورهای مهم جلوگیری از گسترش این وقایع که زمان است، ازدست خواهد رفت و می‌تواند به اتفاقات غیرقابل جبرانی منجر شود. در صورتی که اگر در همان لحظات اول با مراکز مربوطه هماهنگی می‌گردید می‌توانست از بروز چنین وقایعی جلوگیری بعمل آید. باتوجه به موارد بالا حساسیت رعایت مکالمات تلفنی محرز می‌گردد. دادن اطلاعات در قبال تماسهای تلفنی باید مبتنی بر یکسری اصول باشد، اول از هویت طرف مقابل آگاهی پیدا کرده و بعد به تبادل اطلاعات و اخبار پرداخت، آن هم در حد لزوم.

نگهبان موظف به رعایت نکات حفاظتی در مکالمات تلفنی به شرح ذیل می باشد:

- ۱- نگهبان با همکاری حراست نسبت به تهیه برچسب های حفاظتی و نصب آن بر روی تلفن اقدام نماید.
- ۲- از دادن اطلاعات محیطی و حساس مخصوصاً اطلاعاتی که به امنیت مملکت بستگی دارد (تجمعات دانشجویی و ...) از طریق تلفن به افراد غیر مجاز جداً خود داری شود .
- ۳- از دادن اطلاعات مدیران و شماره تلفن مسئولین دستگاه از این طریق به افراد غیر مجاز جداً خودداری کنید .
- ۴- چنانچه تماس گیرنده خود را نیروی خودی و یا مسئول بالاتر و ... معرفی نماید نگهبان باید بدون هر گونه توهین و یا بی ادبی خود را نسبت به موضوع بی اطلاع معرفی کند .
- ۵- اطلاعات مربوط به سازمان به هیچ وجه از طریق تلفن بازگو نشود (از دادن اطلاعات طبقه بندی شده پرهیز نمایید)
- ۶- در هر تماس تلفنی از زیاده گویی پرهیز کنید - شماره تلفن ها و شماره های دورنگار دستگاه را به افراد غیر مجاز از طریق تلفن بازگو نکنید.
- ۷- منافقین با دادن یک سری اطلاعات غلط به مخاطب خود (اطلاع دادن از غیبت مسئولین ، سوالات پی در پی ، حالت ترحم ، معرفی از موضع بالاتر ، برخوردهای سریع و عجولانه ، کوچک شمردن اطلاعات ، معرفی نمودن خود به عنوان دوستان مسئولین) سعی در جمع آوری اطلاعات و شماره تلفن های مسئولین می کنند در هر صورت از دادن اطلاعات پرهیز کنید .

ب- حفاظت گفتار :

اهمیت حفاظت گفتار:

متون و روح اطلاعات موجود در هرا دارة ، نزد مدیران و کارکنان است که به نوعی با آن اطلاعات در ارتباط بوده اند ولذا گرچه لازم است از فنون حفاظت اسناد برای نگهداری اسناد در صندوقهای مجهز به قفل رمز استفاده شود اما هرگز کافی نیست. ماشین نویسی که نامه ای را تایپ میکند به هر حال سطحی از متن نامه را در ذهن خود نگهداشته و چنانچه همان مطالب را در تاکسی، منزل یا نزد سایر همکاران درناهار خوری افشا نماید، ده ها صندوق رمز و ابتکارات و بیخشنامه و دستورالعمل را بی اثر نموده است. (۳)

بیشترین اهمیت حفاظت گفتار آن است که از هیچ سخت افزاری نمی توان بهره برد. زیرا برای این اصل از قفل و گاو صندوق نمی توان استفاده کرد و تنها تذکرو آموزش می تواند تا حدودی راهگشا باشد.

چون خلاصه و چکیده تمامی اطلاعات در ذهن فرد موجود می باشد و اصطلاحاً شکستن سد حفاظت گفتار و کلام از شکستن سایر سدها کم هزینه تر می باشد حفاظت کلام از اهمیت بیشتری برخوردار است.

تعریف راز:

گرچه راز را در لغت با مفاهیمی چون سر، نهانی، جهر، امانت و پنهان مترادف میدانند اما در تعریف آن را به صورت زیر بیان می کنند:

هر نوع اطلاعات طبقه بندی شده که نیاز به مهر داشته باشد ، مانند اسناد محرمانه.

تعیین راز بودن یک مطلب به عهده صاحب آن مطلب است ولذا مقامی که در امور اداری سندی را محرمانه تلقی می کند از دانایی خویش بهره جسته و مهر لازم را در باره آن سند به کار می گیرد .

تعریف فقهی: از امام علی (ع): هر چیزی که انتشار آن نیک نباشد راز است
گرچه کتمان آن صراحتاً خواسته نشده باشد

کم گوی و بجز مصلحت خویش مگوی چیزی که نپرسند تو خود پیش مگوی
گوش دو دادند و زبان تو یکی یعنی که دو بشنو و یکی بیش مگوی
تعریف اطلاعاتی راز: هر نوع اطلاعات طبقه بندی شده

مواردی که به عنوان راز شناخته می شود:

هر شغل و حرفه از سه سطح فعل ، فاعل و مفعول تشکیل شده است که در
برخی از مشاغل یکی از این موارد و در برخی دیگر هردو یا سه قسمت از آن
به عنوان راز تلقی می شود.

در صورت افشای فاعل در امور اقتصادی باید منتظر رویکردهایی چون رشوه
، پورسانت ، گروگانگیری فرزندان و اعضای خانواده و.. باشیم و همچنین در
مشاغل حساس اقتصادی مانند وزارت نفت محل نگهداری ذخایر استراتژیک
نفت به عنوان مفعول محسوب می گردند. که در صورت لو رفتن سبب وارد
شدن خسارات غیر قابل جبران خواهد شد.

انواع رازها:

۱. **راز فردی:** هر مطلب خصوصی که غیر قابل باز گو کردن باشد.
بازگویی رازهای فردی دیگران در دین مبین اسلام حرام بوده و غیبت تلقی
می گردد.

۲. **رازهای اجتماعی:** بشرح زیر می باشد.

- ✓ شغلی و صنفی
- ✓ خانوادگی
- ✓ اقتصادی
- ✓ علمی و صنعتی

✓ نظامی

✓ سیاسی

۳. **راز عقیدتی:** مربوط به مذاهب است.

افشاء:

در اختیار قرار دادن متن اطلاعات را افشاء می گویند. که به دو نوع است:
الف: افشای مجاز: رازهای اداری به فردی که شرایط زیر را داشته باشد می توان گفت:

✓ نیاز به دانستن

✓ صلاحیت امنیتی

✓ طی کردن آموزش

ب) افشای غیر مجاز: هر نوع اظهار نظر در متون اطلاعات طبقه بندی شده و اداری افشاء غیر مجاز تلقی محسوب می گردد.

ج) در معرض افشای غیر مجاز: ممکن است راز در جایی عنوان شود که مورد استراق سمع دیگران باشد در این حال گوینده از افشای غیر مجاز اطمینان ندارد لذا در زمان صحبت اداری باید مراقب زمان و مکالمه و ابزار مکالمه بود.

افشاء راز:

آگاهانه و مغرضانه: در این صورت فرد از کیفیت عملکرد خویش با خبر بوده و در برابر قانون بایستی جوابگو باشد. این عمل در حکم خیانت تلقی می شود.

نا آگاهانه و غیر مغرضانه: به دلیل عدم آشنایی با محیط و عدم توجه به ارزش اطلاعات ، عده‌ای از کارشناسان در برابر سؤال، اصرار و خواهش دیگران ممکن است زبان به افشای اطلاعات بگشایند که گر چه مغرضانه نباشد، در این صورت قصد از عمل خیانت نبوده ولی متأسفانه همان نتایج را در بردارد.

عوامل موثر در مکالمات و افشاء راز:

۱. متکلم
۲. مخاطب
۳. ابزار تکلم
۴. مکان تکلم

افشاء راز توسط متکلم

۱. ساده اندیشی
۲. خودنمایی و شهرت
۳. پرحرفی
۴. رودربایستی
۵. کم ظرفیتی
۶. خشم و غضب
۷. جدال
۸. خودمان گری
۹. نجوا کردن
۱۰. شتاب و سبک سری

۱۱. عدم شناخت ضرورتها
۱۲. عدم توجیه و آموزش
۱۳. تردید
۱۴. غفلت و فراموشی
۱۵. شادمانی، غم و اندوه

افشاء راز توسط مخاطب

۱. چه کسانی شنیدن استحقاق راز را دارند- افراد مورد اعتماد- افراد امین- افراد قوی النفس
۲. چه کسانی استحقاق شنیدن راز را ندارند- جاهلان- سخن چیه- احمقها- ساده دلان- زیاده گویان- شراب خوران- معتادان

افشاء راز توسط ابزار تکلم:

تلفن، بی سیم، مکاتبات و...

افشاء راز توسط مکان تکلم

۱. کوچه و بازار
۲. داخل وسایل عمومی
۳. درب حیاط

علاوه بر موارد فوق چه چیزهایی دیگر موجب فاش شدن اسرار می شود؟

برخی سعه صدر دارند و ظرفیت وجودیشان چنان گسترده است که قابلیت نگهداری هر رازی را در صندوقچه سینه خویش می یابند. اینان با احساس مسؤولیتی که از ایمانشان سرچشمه می گیرد، بر زبان و گفتار خود تسلط

دارند ، به وقت مناسب سخن می گویند و به موقع سکوت می کنند. اینان راز نگهدارند. لیکن همه که اینچنین نیستند. افراد از نظر ظرفیت ایمانی و روحیه کم گویی و پرگویی متفاوتند. علاوه هر چه سخن سری تر باشد حفظ و نگهداری آن هم مشکل تر خواهد بود، به گوهری می ماند که هر چه ارزشمندتر و گرانباتر باشد حفظ و حراست مشکل تر خواهد بود از این رو شناخت و توجه به راهها و کلیدهایی که موجب لو رفتن اخبار می شود، نخستین گام جهت حفظ اسرار به شمار می رود. شناخت این کلیدها هشداری است بخصوص برای کسانی که ناسنجیده سخن می گویند و در هر محفل و مجلسی بدون در نظر گرفتن موقعیت و شرایط، سخن می گویند و در نتیجه از لابلای گفتارشان اسرار لو می رود. در این فصل به برخی از راهها و کلیدهایی که موجب فاش شدن اطلاعات و اسرار می شود به اختصار اشاره می کنیم :

➤ جدل

در بحث و جدل ، طرفین می کوشند رقیب خود را مغلوب کنند و وقتی کار دشوار می شود، چون هیچ کدام نمی خواهد از صحنه با شکست خارج شود، بناچار تظاهر می کند که بیشتر از طرف مقابل ، معلومات و اطلاعات دارد تا بر او فخر فروشی کرده ، شوکتش را در هم شکنند. از این رو به افشای برخی از اطلاعات و اسراری که او نمی داند، می پردازد و با این عمل تصور می کند بر خصم خود پیروز گشته است . رفته رفته بحث و جدل انسان را در موقعیتی قرار می دهد که ممکن است همه اسرار خویش را فاش سازد.

➤ غفلت و فراموشی

گاهی فرد به اهمیت خبری که در اختیار دارد، واقف نیست و آن را همه جا مطرح می سازد.

➤ بی قیدی و بی تعهدی ؛

گاهی افراد پایبند و متعهد به مقررات نیستند و علی رغم دانستن اهمیت خبر، به افشای آن می پردازند.

➤ تسلیم جوّ شایعه شدن ؛

گاهی دشمنان برای کسب اطلاعات و خبر، مطلبی را به عنوان شایعه طرح می کنند و افراد ساده ، بجای آنکه عدم صحت خبر را ثابت کنند، اطلاعات خود را لو می دهند.

➤ افشای راز برای دستیابی به اطلاعات بیشتر

ممکن است شخصی مطالب محرمانه ای را بطور حضوری یا به وسیله تلفن مطرح کند تا بتواند با این عمل ، اطلاعات بیشتری را از طرف مقابل به دست آورد. از این رو، باید موازین حفاظتی را در این گونه مباحثه ها و مکالمه ها رعایت کرد.

و یا عده ای که در پی کسب اخبار و اطلاعاتی هستند که به هیچ عنوان به آنان مربوط نمی شود و توقعشان در این مورد خلاف انتظار و خلاف حکمت و عقل است . متأسفانه این گونه افراد حلقه واسطه ای برای دشمنی می شوند و اصرار زیاد هم نسبت به کسب اطلاعات و اخبار دارند تا در مجالس و محافل نقل کنند و به قول خودشان محافل را با اخبار جدید گرم نمایند.

بنابراین در مجالس و محافل بایستی مواظب این گونه انسانهای حراف و بی درد و بی مسؤولیت باشیم و به اصرار آنان ، اخبار را در اختیارشان نگذاریم .

هیجان و شادمانی و یا غم و اندوه:

در حالت هیجان و شادی و غم معمولاً قدرت عقل و اندیشه دچار اختلال می گردد و در این حالت فرد خواسته و یا نا خواسته اطلاعاتی را در اختیار دیگران قرار می دهد.

➤ عصبانیت و عدم خویشتنداری

خشم چون شراب ، عقل و اندیشه را مختل می کند. انسان خشمگین ، بدون راهنمایی عقل و اندیشه عمل می کند و زمام کارهایش را به دست احساسات و غرایز می سپرد. در این صورت اندیشه و عقل ، قدرت هدایت انسان را از دست می دهند. آنگاه این غرایز شعله ور و لجام گسیخته است که انسان را به عمل و ا می دارد. به همین جهت در روایات از خشم و تندی به جنون تعبیر شده است .

➤ اعتماد بی جا و زیاده از حد سخن گفتن:

نخستین شکافی که اسرار از آن به بیرون درز می کند، پرحرفی است ؛ زیرا پرگو، بر خود و زیانش مسلط نیست . پیوسته دوست می دارد حرف بزند و از هر دری سخنی بگوید. شخصی که به چنین عادت زشتی خو کرده ، چنانچه رازی و اطلاعاتی به او سپرده شود، زود افشا می شود. زیرا او که به عارضه پرحرفی دچار شده ، در هر محفلی که شرکت کند، می خواهد حرف بزند تا آنجا که خزانه حرفهای عادی او تهی شود و چون نمی تواند سکوت کند به پراکندن اطلاعات محرمانه ،

می پردازد و اسرار از لابلای حرفهای او به بیرون می ریزد.. و گاهی بر اثر اطمینان به دیگران ، بعضی از اطلاعات طبقه بندی لو می رود.

➤ کمبود اطلاعات عمومی:

برخی از کارشناسان ادارات به قدری در اطلاعات شغلی فرو رفته اند که اطلاع زیادی از محیط پیرامونی و اطلاعات عمومی موجود در جامعه ندارد چنین افرادی در یک خطر جدی برای افشای اسرار شغلی قرار دارند. زیرا از مطالعه روزنامه و کتاب دور بوده و در صورت سخن گفتن بناچار از اطلاعات شغلی استفاده می کنند

➤ عدم توجه و آموزش کافی:

آشنایی با تکنیکهای جاسوسی و شیوه های دشمنی به ما کمک می کند که عملیات عناصر اطلاعاتی دشمن را کشف و از دامهایی که برای ما گسترده اند، علیه خودشان استفاده کنیم . از این رو باید به آموزشها اهمیت دهیم و در تداوم آنها بکوشیم ، زیرا اولاً آموخته ها پس از مدتی فراموش می شود، ثانیاً دشمن در کشف اطلاعات ، پیوسته تکنیکهای جدیدی را به کار می گیرد که لازم است نیروهای خودی از آنها آگاه شوند در حال حاضر در بسیاری از ادارات دولتی ، عده ای از جوانان به عنوان نیروهای غیر رسمی ، پیمانکاری و قراردادی بکار گرفته شده اند که متأسفانه بدون برخورداری از هیچ سطح آموزش مستقیماً به اسرار موجود در ادارات، بایگانی دبیرخانه و حتی رایانه و شبکه ها دسترسی یافته اند.

در جهت حفظ اسرار و حفاظت گفتار حداقل وظیفه مدیران ، حکم می کند که چنین افرادی را ابتدا توجه نموده و تحت آموزشهای حفاظتی قرار داده و سپس از ایشان تعهد کتبی لازم مبنی بر حفظ اسرار اداری را اخذ کرده آنگاه آنها را به کار گمارند . گرچه این موضوع ممکن است دو روز یا بیشتر

از وقت کارمندان جوان را اشغال نماید آن مدت خدمت افراد مستمر خواهد بود.

➤ دوستی و محافل دوستانه:

از مهمترین دلایلی که کارکنان یک اداره شغلی و موضوعی محل کار خود را در اختیار همکاران قرار می دهند ، دوستی است. و بیشتر اوقات اخبار و اسرار در محافل دوستانه مطرح شده ولو می رود. همواره باید این مطلب مد نظر باشد که اطلاعات و اسرار هر اداره در حکم امانت است امانتی که هرروزه هموطنان در اختیار کارکنان قرار می دهند. پس باید در حفظ آن امانت کوشا بود. امام صادق (ع) فرمود:

((وَلَا تَطْلُعْ صَدِيقَكَ مِنْ سِرِّكَ إِلَّا عَلَى مَا لَوْ اطَّلَعَ عَلَيْهِ عَدُوُّكَ لَمْ يَضُرَّكَ، فَإِنَّ الصَّدِيقَ قَدْ يَكُونُ عَدُوُّكَ يَوْمًا))

تنها اسراری را با دوست خود در میان گذار که اگر دشمن هم اطلاع یابد زیان نرساند که ممکن است دوست نیز روزی دشمن شود.

➤ امتناع از گفتن کلمه نمی دانم:

حوزه دانش بشری آنقدر گسترده است که افراد با هر سطح و دانش نیاز به استفاده از کلمه نمی دانم دارند ولی اکثر افراد مهارت استفاده از این کلمه را ندارند سبب افشا و برملا شدن اسرار می شوند.

شیوه های عملی حفاظت کلام:

➤ تقیه

عمل یا صحبتی است چند پهلوی که عامل یا گوینده از عمل یا حرف خود نظر دیگری دارد ولی مستمع برداشت دیگری دارد

➤ توریه

گزاره ای است چند وجهی که متکلم یکی از وجوه را اراده کرده و مستمع وجه دیگری را استنباط می کند یعنی به گونه صحبت کرد که مخاطب از آن معنی خلاف واقع را بفهمد ولی فرد خودش معنی مطابق آنرا قصد کند .

➤ دروغ

موارد جواز دروغ:

۱. درجنگ با دشمن
۲. برای صلح دادن بین دو مسلمان
۳. موقع به خطر افتادن زندگی مشترک
۴. توسل به دروغ برای فرار از گناه بزرگتر

طفره:

اصطلاحاً به معنی تغییر کلام از موضوع اصلی خود می باشد به دو منظور:

- ۱- پیشگیرانه
- ۲- مقابله ای

و با روش های ذیل اقدام می کنیم:

- ۱- با دادن خبر خوش و یا خبر بد موضوع را عوض می کنیم.
 - ۲- با بدل کاری یعنی عین سؤال را از خودش پیرسیم.
 - ۳- با استفاده از طنز و شوخی و مزاح
- کلی گویی: در بعضی از موارد سوال کننده از ما جزئیات یک امر را سوال می کند ولی مادر جواب کلیات را می گوئیم
- رقیق گویی: سوال کننده کلیات و اهداف یک قضیه را طلب میکند ولی ما به بیان جزئیات بسنده می کنیم.

((و من الله التوفيق))

منابع ماخذ فصل سوم:

۱. مرحوم دشتی ، محمد ، نهج البلاغه، انتشارات گلستان ادب ، سال ۱۳۸۵
۲. قرآن مجید
۳. علوی فر ، سید ناصر، راهکار های تامین و توسعه امنیت، انتشارات: نشر جهانگیر، تهران ۱۳۸۵
۴. جزوه آموزشی نگهبانان - اداره کل حراست شرکت مخابرات خراسان رضوی ، سال ۱۳۸۵
۵. فتی ، لادن ، آموزش مهارتهای زندگی (مهارت مدیریت خشم) ، سال ۱۳۸۵
۶. فتی ، لادن ، آموزش مهارتهای زندگی ویژه دانشجویان ، سال ۱۳۸۵

استفاده از روشهای فوق فقط در حد نیاز و مواقع ضروری می باشد و استفاده
زیاده از حد از این روشها سبب مبتلا شدن فرد به صفات رذیله اخلاقی
می گردد.

مواردی که نگهبان موظف به رعایت آن می باشد:

۱- در برخورد با مقامات مسئول ، شناخته شده و شناخته نشده سازمان
رعایت احترام را بنمائید.

۲- گزارش هر گونه برخورد غیر اصولی و توهین آمیز از جانب دیگران را
به حراست سازمان اطلاع داده و از برخورد (درگیری) مستقیم با افراد خود
داری نماید.

۳- تا مراجعه کننده را کاملاً شناسایی نکرده و از شناخت وی اطمینان
حاصل نکرده اید نباید اطلاعات خاص را در اختیار وی قرار دهید.

۴- هرگونه شوخی بخصوص شوخیهای توهین آمیز در موضع نگهبانی که
موجب بی احترامی به شخصیت دیگران می شود ممنوع است .

۵- گفتار و رفتار خشن و توهین آمیز با ارباب رجوع (مردم ، دانشجو و ...
) در حین انجام وظیفه به هر نحو ممنوع است

۶- نگهبان نبایستی مسایل داخلی سازمان بخصوص مسائل امنیتی ، دانشجویی
و آنچه به موقعیت و اعتبار سازمان مربوط می شود در جایی مطرح کند .

خلاصه کلام اینکه نگهبان می تواند با رعایت کلیه نکات اشاره شده در
مبحث اخلاق کاربردی در نظام اداری، ضمن انجام وظایف محوله و بهره
مندی از اجر اخروی با فراهم نمودن رضایت بیشتر جهت ارباب رجوع و
گیرندگان خدمات ، گام بزرگی در حفظ و حراست از سرمایه های سازمان
برداشته و آن را در رسیدن به اهداف یاری نماید.