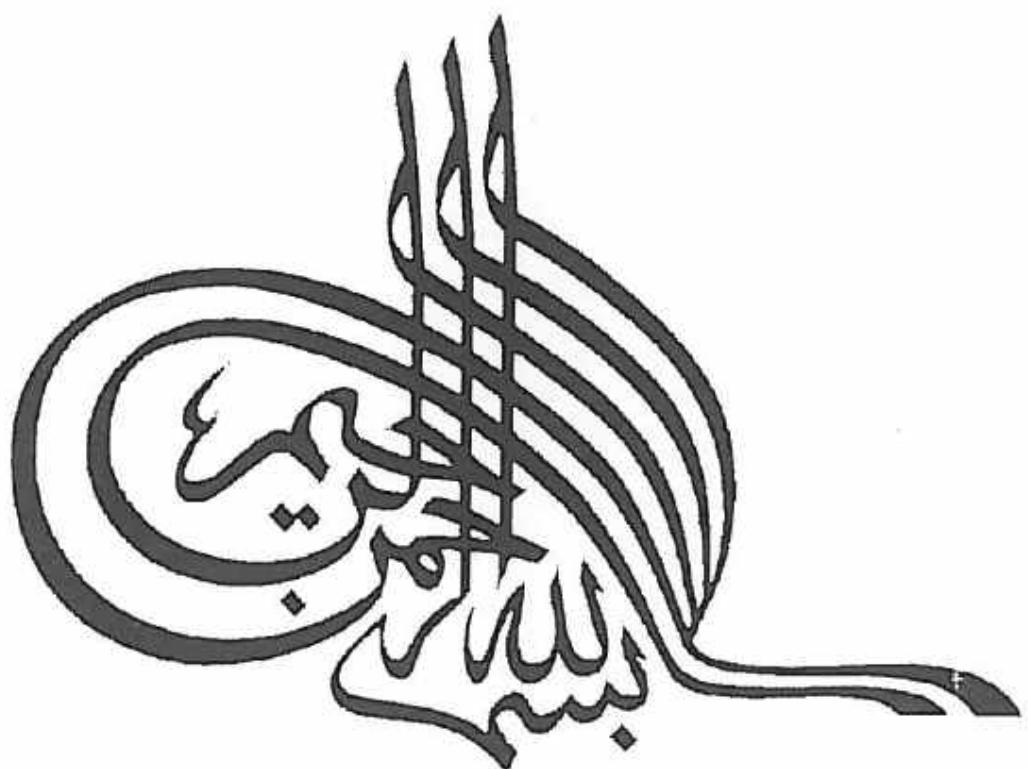




مبانی، مفاهیم و کارکردها

حافظت فیزیکی

تألیف: سید احمد احمدی نسب ، حسین نبوی فرد ، عفت مسکنی



فهرست مطالب

| صفحه | عنوان |
|------|----------------------------|
| ۱۵ | فصل ۱ |
| ۱۶ | کلیات |
| ۱۷ | ارکان اطلاعات |
| ۱۹ | حافظت |
| ۱۹ | امنیت |
| ۲۱ | تهدید |
| ۲۱ | اهداف قابل حفاظت |
| ۲۳ | أنواع حفاظت |
| ۲۵ | حافظت فیزیکی |
| ۲۷ | فصل ۲ |
| ۲۸ | نگهبانی |
| ۲۸ | موقع نگهبانی |
| ۲۹ | ملزومات نگهبانی |
| ۳۰ | گشت |
| ۳۱ | خطرات در حوزه حفاظت فیزیکی |
| ۳۲ | خطرات آشکار |
| ۳۲ | خطرات پنهانی |
| ۳۲ | آتش سوزی |
| ۳۳ | علل آتش سوزی |

| | |
|----|--|
| ۳۴ | پیشگیری از آتش سوزی |
| ۳۴ | مقابله با آتش سوزی |
| ۳۶ | وظایف نگهبانی |
| ۳۶ | وظایف اختصاصی |
| ۳۷ | وظایف عمومی |
| ۳۸ | هوشیاری |
| ۳۹ | رعایت اصول ایمنی |
| ۴۰ | کنترل تردد کارکنان و مراجعین |
| ۴۲ | وظایف نگهبان در قبال آتش سوزی |
| ۴۴ | وظایف نگهبان در قبال سرقت |
| ۴۴ | وظایف نگهبان در قبال انتشار گاز |
| ۴۵ | وظایف نگهبان در قبال مواد منفجره |
| ۴۶ | وظایف نگهبان در قبال تهدیدات |
| ۴۷ | وظایف نگهبان در قبال نزاع |
| ۴۷ | وظایف نگهبان در قبال استعمال مواد مخدر |
| ۴۸ | وظایف نگهبان در قبال مشروب خوار |
| ۴۸ | وظایف نگهبان در قبال قتل |
| ۴۹ | وظایف نگهبان در قبال خودکشی |
| ۴۹ | وظایف نگهبان در قبال دستگیری |
| ۵۰ | گزارش نویسی |
| ۵۰ | گزارش نویسی چیست |
| ۵۱ | اهداف گزارش |
| ۵۲ | انواع گزارش |

| | |
|-----------|--|
| ۵۶ | ارکان گزارش |
| ۵۹ | فصل ۳ |
| ۶۰ | دفاع شخصی |
| ۶۲ | فلسفه دفاع شخصی |
| ۶۳ | شرایط استفاده از تجهیزات |
| ۶۴ | مجازات استفاده از تجهیزات غیر مجاز |
| ۶۴ | استفاده از بادیگارد در ایران |
| ۶۵ | تعریف اسکریپما |
| ۶۶ | سلاح های مدرن |
| ۶۷ | نقاط حساس و آسیب پذیر |
| ۷۰ | فصل ۴ |
| ۷۱ | دوربین های مدار بسته |
| ۷۱ | تعریف و کارکردها |
| ۷۳ | انواع سامانه |
| ۷۵ | دوربین های تحت شبکه |
| ۷۵ | تجهیزات و اصطلاحات مورد استفاده |
| ۷۶ | فن آوری مورد استفاده در دوربین امنیتی |
| ۸۵ | ارگونومی اتاق کنترل |
| ۹۰ | فصل ۵ |
| ۹۱ | کمکهای اولیه (FIRST AID) |
| ۹۱ | فواید کمکهای اولیه |
| ۹۲ | ارزیابی صحنه |
| ۹۳ | مهتمرین نکات مورد توجه در ارزیابی صحنه حادثه |

| | |
|-----|---|
| ۹۴ | ترجمه به مکانیسم حادثه |
| ۹۵ | توجه به اولویت در اینمنی |
| ۹۶ | آنشن سوزی |
| ۹۷ | برق گرفتگی |
| ۹۸ | غرق شدگی |
| ۱۰۰ | شناسایی موارد تهدید کننده حیات |
| ۱۰۰ | مواردی که تهدید کننده حیات می باشد |
| ۱۰۲ | ارزیابی میزان سطح هوشیاری |
| ۱۰۸ | حمایت های پایه حیات |
| ۱۰۹ | مراحل مختلف اقدامات حیاتی پایه |
| ۱۱۰ | ارزیابی بیمار |
| ۱۱۱ | وضعیت ریکاروری |
| ۱۱۳ | طریقه باز کردن دهان بیمار |
| ۱۱۷ | انواع تنفس های مهم در احیاء |
| ۱۲۱ | علائم و نشانه های انسداد |
| ۱۲۴ | ساماندهی انسداد شدید راه هوایی |
| ۱۲۶ | ساماندهی انسداد راه هوایی در گروه های خاص |
| ۱۲۷ | تروما |
| ۱۲۷ | انواع مختلف آسیب ها |
| ۱۲۹ | علائم و نشانه های شکستگی |
| ۱۳۲ | انواع صدمات سر |
| ۱۳۵ | صدمات نخاعی |
| ۱۳۶ | خونریزی و پانسمان |

| | |
|-----|---|
| ۱۳۷ | کنترل خونریزی خارجی |
| ۱۳۸ | خونریزی داخلی |
| ۱۴۰ | جراحات بافت نرم |
| ۱۴۲ | شش نوع کلی جراحات |
| ۴۵۱ | جسم خارجی در چشم |
| ۱۵۴ | تشنج و سنکوب |
| ۱۷۸ | فصل ۶ |
| ۱۷۹ | خدمت رسانی |
| ۱۹۰ | تبسم و محبت |
| ۱۹۲ | کنترل خشم |
| ۱۹۶ | شیوه های ابراز خشم |
| ۱۹۹ | شیوه های کنترل خشم |
| ۲۰۴ | آثار و فواید کنترل خشم |
| ۲۰۶ | مضرات غضب |
| ۲۰۸ | خوش رفتاری |
| ۲۱۲ | امر به معروف و نهی از منکر |
| ۲۱۵ | حافظت گفتار و مکالمات تلفنی |
| ۲۱۸ | حافظت گفتار |
| ۲۲۱ | عوامل افشاء اسرار |
| ۲۲۷ | شیوه های عملی حافظت کلام |
| ۲۳۱ | فصل ۷ |
| ۲۳۲ | مدیریت رفتار سازمانی در محیط های دانشگاهی |
| ۲۳۴ | انگیزش منابع انسانی در سازمان |

| | |
|-----|--|
| ۲۲۴ | انگیزه |
| ۲۲۵ | شدت انگیزه |
| ۲۲۵ | هدف |
| ۲۲۶ | مقایسه انگیزه ها و هدفها |
| ۲۲۷ | ممانعت از اراضی نیاز |
| ۲۲۸ | عجز یا ناکامی |
| ۲۴۲ | نظریه های انگیزش |
| ۲۴۲ | نظریه های محتوای |
| ۲۴۴ | سلسه مراتب نیازها |
| ۲۴۹ | ابعاد سه گانه مدیریت |
| ۲۵۱ | تنوری بلوغ و عدم بلوغ آرجیریس |
| ۲۵۵ | رضایت شغلی و روابط کار - خانواده |
| ۲۶۵ | رفتار با دیگران بر مبنای ارزش های اسلامی |
| ۲۷۳ | فصل ۸ (ضمائمه) |
| ۲۷۴ | چک لیست پایش و ارزشیابی |
| ۲۸۶ | پرشیسنامه ارزشیابی در زمینه رضایت شغلی |

فصل ۱

مبانی و مفاهیم حفاظت فیزیکی

► تعریف اطلاعات

► ارگان 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 ناگزیر از زنجیری استفاده می کنیم که مشکل 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 کارآبی 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 شباهه روز و در تمام طول سال حتی در ایام تعطیلات دارد چنین امر پر مسئولیتی از جانب کارکنان قسمتهایی که دارای مسئولیت مشخصی هستند قابل اجرا نبوده و نیازمند افراد خاصی است که با تلاش بی وقه 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 تیروهای حفاظتی 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 می‌نماییم.

تعريف اطلاعات (Intelligence)

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

ا، گان اطلاعات:

- الف) جمع آوری اطلاعات
ب) بررسی اطلاعات
ج) اقدام بنهان
د) ضد اطلاعات (۲)

الف) جم آوری اطلاعات:

عبارت است از گردآوری داده‌ها، از طریق جاسوسی، روشهای فنی (عکس پردازی، 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 نظیر 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 پیشرفتی 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 و اخبار از منابع آشکار یعنی روزنامه ها ، کتابها، برنامه های رادیو و تلویزیون و هر منبع عمومی خبر، 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 تدافعي: مجموعه بسترهایی که یک سازمان اطلاعاتی باید ایجاد کند تا حریف نتواند به اطلاعات دسترسی داشته باشد و به آن ضربه بزنند گفته می شود. 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 پیشگیرانه‌ای 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 می‌آید.

امنیت: احساسی است که در برابر تهدید 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 می‌توان 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 باره‌ای گرفته و تقویت می‌شود.

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 در گیری)
- امنیت منطقه‌ای(بهره برداری از حوزه‌های 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 دهدن - بیماری ایدز....)

بدلیل فراگیر بودن مفهوم امنیت، انسان در هر بار مواجهه با یک نارسایی، تهدید یا محض ساختاری در جامعه با تاثیرات بیشتر امنیت رو برو 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 متراffد 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 و جوارح داخلی فرد)، مصرفی (همراه با مواد غذایی مصرف شده)، بیرونی (عوامل خارج از انسان)، محیطی (محیط پیرامون) روحی و روانی، ارثی و ژنتیکی وغیره باشد.

ناامنی: هر وضعیتی که برای انسان ایجاد خطر نماید، اعم از آنکه این خطرناشی از خطرات طبیعی یا مصنوعی باشد.

شاخص های سنجش تهدید:

- ۱ - درونی (شامل عواملی همچون توان ملی و منافع ملی که قدرت بازیگر ابرای 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 پردازند . 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 خدمات سنگین و بعضی جبران ناپذیری به سازمان وارد می آید که رفع آن جز با صرف زمان طولانی و ثروت های هنگفت میسر نخواهد شد . به همین دلیل کارکنان هر تشکیلات در ابتدای ورود و نیز در طول سالهای ارائه خدمات تحت حفاظت پرسنلی قرار می گیرند .

۲-اماکن: تاسیسات و محل هایی هستند که بدون اتکاء به آنها نفسی 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 گرانبها 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 بروز 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 میسر نباشد را اطلاعات نامند. بنابراین اطلاعات راه ورود به تمامی مقدورات و توانمندی های هر مجتمع بشمار رفته و لذا مورد توجه دولستان، دشمنان، همکاران، مشتریان، پیمانکاران و غیره می باشد ، از این رو هر قسمت برای بالا بردن میزان 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 براثر 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)

أنواع حفاظت

۱ - حفاظت کلام و گفتار:

حفظ گفتار یکی از روش‌های حفاظت اطلاعات می باشد که عبارت است از شکردهای مختلفی که افراد بکار می برند تا اخبار اطلاعات و اسرار سازمانی از دسترس عوامل دشمن و افراد غیرمجاز محافظت گردد و انواع آن عبارتند 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 خنثی 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 خنثی سازی عناصر و جریانهای سیاسی ، براندازی و خرابکاری حفاظت پرسنلی می گویند.

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

۵ - حفاظت رایانه: به مجموعه ابتكارات و اقدامات امنیتی اعم از سخت افزاری یا نرم افزاری برای مقابله و خنثی 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 تأمینی 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 قادر صلاحیت) را از دسترسی به اطلاعات و تجهیزات سازمان بازمی دارد.

حفاظت فیزیکی با مسائلی مانند استحکام گاو صندوق های حاوی اطلاعات محترمانه، سیستم های هشدار دهنده و سیستم های بسیار پیچیده حاوی اسامی و رمز جهت حفاظت برخوردارند. معمولاً الزمات حفاظت فیزیکی ، مخفی و اسرار آمیز نبوده و جهت ممانعت از سرقت کالاهای ، تجهیزات یا اطلاعات و اسناد مهم لحاظ می گردد.

با این حال ، یک تفاوت مهم این است که حفاظت فیزیکی تنها حفاظت از اشیای مادی، نظری اسنادی که محتوای اطلاعات است نبوده ، و معمولاً جهت حفاظت از خود اطلاعات نیز هست.

لازمه این امر ایجاد محدودیتهای شدید جهت عدم دسترسی به محیط های مهم است، چرا که متجاوز می تواند به سرعت و بدون زحمت، وسایل استراق سمعی را در آنجا کار گذاشته و در جریان گفتگو و مکالمات سری داخل سازمان قرار گیرد.

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، سیدناصر، راهکارهای تامین و توسعه امنیت، انتشارات: نشر جهانگیر، تهران ۱۳۸۵ (ص ۱۲۳)
- ۴ - احمدی نسب، بررسی راههایی افزایش کارآیی کارکنان حراسهای دانشگاههای علوم پزشکی در سال ۱۳۸۴- پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه امام محمدباقر(ع)
- * - 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 مقابل آن) وسائل مورد نیاز
- سرقت (انواع و وظایف نگهبان)
- خرابکاری و وظایف نگهبان
- گزارش نویسی و قایع توسعه نگهبان
- شرح وظایف نگهبان (عمومی و اختصاصی)

۲ تعاریف:

نگهبانی: به روش‌هایی که موجب حفظ و حراست از اموال دولتی و غیر دولتی، اماکن، تأسیسات، با ایجاد مقررات انتظامی می‌شود نگهبانی گویند.

نگهبان: فردی است که به منظور پاییزین و مراقبت یک منطقه و جلوگیری از غافلگیر شدن گمارده می‌شود
موقع نگهبانی: محلی است که نگهبان جهت مراقبت محیط و حفاظت خود در آن قرار می‌گیرد.

شرایط موقع نگهبانی:

- ۱- داشتن حداقل میدان دید و اختفاء
- ۲- قرار گرفتن موقع در امتداد معابر و صولی
- ۳- داشتن حفاظت کامل
- ۴- داشتن ارتباط موقع پست با یکدیگر

تعویض نگهبان: هنگام تعویض پست، نگهبان حق ترک موضوع نگهبانی را ندارد، بلکه سر شیفت باید پست‌ها 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 متربقه مثل سرقت و آتش سوزی و ... به وقوع می‌پیوندد.

کارهایی که برای نگهبان ممنوع است :

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

وسائل و ملزمومات جهت انجام نگهبانی :

۱- چراغ قوه سالم و آماده بکار مجهز به آویز :جهت گشت زنی و کنترل موائع ، 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 (کفکیرگ ایست):جهت متوقف نمودن خودرو

۴- پانجو:جهت اوقات بارانی در فضاهایی که فاقد سقف باشند.

۵- نورافکن:جهت روشن نمودن محدوده و منطقه استحفاظی در شب

۶- موائع ایست و بازرسی:جهت نظم دادن در امر عبور و مرور و جلوگیری از ورود افراد متفرقه

۷- وسائل موتوری:جهت سرکشی به پستهای نگهبانی 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 رسانی در صورت بروز موارد اضطراری

- ۹- در صورتیکه سلاح گرم در اختیار نگهبان نباشد می توان از باقیوم
بعنوان تجهیزات بازدارنده استفاده نمود .
- ۱۰-لباس متعددالشكل برای نگهبانان.

نگهبانی در حال گشت :

گشت در مواقعي 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: گشتنی که بدون استفاده از وسیله نقلیه انجام شود را
گشت پیاده گویند .

اصول گشت پیاده :

- ۱- عدم عبور از یک مسیر مشخص بطور دائم
 - 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 سر و صدا از گوشه های دیوار جهت گشت .
 - ۵- شناسایی منطقه گشت خود .
- ب) گشت موتوری: به گشتنی گفته می شود که با انواع وسائط نقلیه از
قبيل دوچرخه، موتور و ماشین صورت می پذيرد که خود شامل
گشت با دوچرخه ، ماشین و موتور می باشد و بستگی به حساسیت
منطقه ممکن است يك یا چند نفره باشد و بیشتر در مجموعه هایی با
وسعت زیاد کاربرد دارد .

اصول گشت موقوری :

- ۱- از موتور و ماشین های کم صدا و بدون ترک بند 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 باشند.
- ۶- وسائل و تجهیزات گشت را به همراه داشته و از سالم بودن آن اطمینان حاصل نمایند.
- ۷- گواهینامه وسائط نقلیه مورد استفاده را داشته باشند.

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 تهدیدمی 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، آتششان و.....

خطرات مصنوعی:

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

الف) خطرات آشکار:

خطراتی است که بوسیله دشمن جهت برهم زدن نظم عمومی و ایجاد رعب و وحشت به صورت های منظم و نامنظم بوجود می آید. منظم مانند حمله نظامی گستردۀ (جنگ های هوایی، زمینی و دریایی) که در این موارد بایستی از طرح های دفاعی استفاده کرد و نامنظم مانند انفجارات، آتش سوزی ها، از کار انداختن 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 بازرگانی های مداوم اثر بخشی آنها بسیار بیشتر خواهد بود.

ب) خطرات پنهانی :

خطراتی است که مخفیانه و بصورت 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 تأسیسات و انهدام تجهیزات برمی آید نظیر خرابکاری، سرقت، آدم ربایی، گروگانگیری وغیره

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 وقهه 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 های 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 مثُل آتش (حرارت ، اکسیژن ، مواد قابل اشتعال) درجه حرارت را پایین آورد تا بتوان به سهولت آن را خاموش نمود .

-آتش های طبقه ب) : آتش سوزی هایی که بوسیله گازوئیل ، نفت ، بنزین ، گریس ، لاک ، رنگ ، الكل و غیره بوجود می آیند و برای خاموش کردن این آتش ها بایستی از خاموش کننده های کفدار استفاده نمائیم. 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 آتشفسان ، 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 برگ‌های خشک و غیره از اطراف نقاط حساس .
- خالی نمودن و تمیز کردن لوله‌های 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 می‌باشد. بدین منظور از روش‌ها و وسائل زیر بهره برداری می‌شود .

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

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

✓ سیستم اعلام خطر پراکنده: بدین منظور جعبه‌های کوچکی به ابعاد هفت سانتیمتر، قابل دسترس افراد در موسسه نصب گردیده که در صورت مواجه شدن با هر نوع آتش سوزی می‌توان شیشه روی جعبه را شکست که مدار اعلام خطر وصل وکلیه کارکنان موسسه و همین طور عناصر نگهبانی از وقوع آتش سوزی مطلع می‌شوند.

✓ استفاده از وسایل اطفاء حریق:
غالباً در موسسات دولتی و اماکن حساس پیش‌بینی برخورد با آتش سوزی بوسیله توزیع کپسولهای مختلف اطفاء حریق در راهروها و نیز قراردادن شلنگ‌های آتش نشانی و شیرهای اضطراری در محوطه‌های مختلف صورت می‌گیرد.

✓ اعلام و اطفاء حریق به روشهای نوین: این سیستم‌ها در پیشگیری از وقوع آتش سوزی‌های گسترده که منجر به خسارات هنگفت و جبران ناپذیری می‌شوند، بکار می‌روند که در صورت بروز حریق این سیستم‌ها با اعلام آن در لحظات اولیه فرصت کافی برای مقابله را فراهم می‌نمایند. در صورتیکه علاوه بر سیستم اعلام حریق، از سیستم اطفاء حریق نیز استفاده شود، حریق ایجاد شده بلافضله خاموش شده و خسارات وارده را به حداقل می‌رساند.

در حال حاضر با توجه به گسترش ساختمانهای مرتفع و مجتمع‌های بزرگ، استفاده از این سیستم امری ضروری و اجتناب ناپذیر بنظر می‌رسد.

وظایف نگهبان : شامل وظیفه عمومی و وظیفه اختصاصی است .

الف) وظایف اختصاصی نگهبان:

علاوه بر وظایف عمومی که نگهبان مکلف به انجام می‌باشد بر اساس نوع پست و محل آن ممکن است وظایف نگهبان تغییر یابد که این دسته از وظایف را وظایف اختصاصی نگهبان می‌نامند که برخی این وظایف بشرح ذیل می‌باشد:

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

به هر حال باید دانست بسیاری از پست‌های 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 تفاوت‌ها در وظایف اختصاصی بنا به موقعیت شغلی مشخص می‌گردد.

ب) وظایف عمومی :

- ۱- منطقه و محدوده خود را دانسته و مراقبت دائمی نماید.
- ۲- هر پست را مهمترین پست دانسته و همواره برای رو برو شدن با موارد ناگهانی و حوادث آماده باشد
- ۳- موانع و حصارهای محدوده خود را همه روزه کنترل نماید
- ۴- وسائل نقلیه را در هنگام ورود و خروج به محدوده، کنترل نماید
- ۵- کنترل دقیق رفت و آمد افراد در ساعت‌های اداری و مخصوصاً در ساعت‌های غیر اداری
- ۶- کنترل دربهای، پنجره‌ها، حفاظ‌ها، قفل‌های سویچی 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 می‌شود
- ۸- گشت زنی در محدوده استحفاظی به صورت دقیق و داشتن ارتباط با پست‌های دیگر
- ۹- هوشیاری کامل و عدم غفلت از نگاه کردن به محیط اطراف (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 ساعت‌های نگهبانی
- ۱۳- گفتن موارد خاصی که نگهبان بعده باید از آن مطلع باشد.

- ۱۴- حفاظت از اماکن و تاسیسات طبقه بندی شده به منظور جلوگیری از هرگونه نفوذ، اخلال نظم و خرابکاری
- ۱۵- آموزش در خصوص مراقبتهاي حفاظتی از تاسیسات و اماكن
- ۱۶- انجام اقدامات و پیش بینی های لازم به منظور جلوگیری از حوادث و سوانح احتمالی و همکاری نگهبان در زمان وقوع حوادث

هوشیاري :

غفلت عاملی است که بعنوان فرصت در اختیار افراد سود جو قرار می‌گیرد. مثلاً سرقت اقدام غافلگیرانه‌ای است که بیشتر ملموس می‌باشد و بعنوان ناهنجاری اجتماعی و اخلاقی مطرح است ولی با اندیشیدن تدابیری ساده می‌توان از وقوع آن جلوگیری کرد و یا آن را به حداقل رساند. لذا با هوشیاري و اتخاذ تدابیری می‌توان پدیده سرقت را تحت کنترل درآورد و همچنین دست زدن به اقداماتی که احتمال وقوع حادثه و اتفاق در آن می‌رود، خود یکی از عوامل غفلت می‌باشد. لذا بهتر است نکات ایمنی را رعایت کنید تا ضریب 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 کشوهاي میزکار، در جای مناسب و دور از دسترس قراردادن چوب لباسی و لباسهای روی آن، عدم قراردادن اوراق بهادر و پول نقد در جیب لباسهای آویزان شده در

اتاق کار، اندیشیدن راهکارهای عملی مقابله با حوادث غیرمتربقه و رعایت اصول اطفاء حریق و... از جمله اقداماتی است که به محدود کردن دامنه سرقت و خرابکاری کمک شایانی می‌کند.

رعایت اصول اینمنی: از جمله مشخص بودن مسئولیت اشیاء و اموال مثلاً گوشی تلفن، دستگاه فاکس، اسناد محترمانه، اوراق بهادر، مواد و وسایل آزمایشگاهی، امکانات الکترونیکی مثل رایانه و ضمائم آن که در محیط کار قراردارد، باید مسئولیت حفظ آنها به مسئول همان اتاق تفویض گردد که درقبال هر گونه اتفاقی از قبیل سرقت و انهدام پاسخگو باشد لذا باید در قبال کم‌توجهی یا بی‌توجهی عمومی که منجر به خساراتی از قبیل انهدام یا سرقت می‌شود مسئول مستقیم آن مکلف به تهیه و جایگزین عین آن اموال باشد. در غیر اینصورت این مسئله با پدیده بی‌مسئولیتی و عدم تعهد قانونی همراه شده و موجبات خساراتی را فراهم خواهد آورد.

در اماکن عمومی مثل کتابخانه، واحدهای سمعی و بصری، ادارات، مسجد، دانشکده و آزمایشگاهها و... امکان بروز سرقت و خرابکاری و ... بیشتر از سایر قسمت‌ها می‌باشد لذا باید تمهیدات لازم از قبیل گشت مداوم درجهت حفظ وسایل و اموال انجام گیرد و تذکر داده شود که از رها کردن وسایل در گوشه‌ای بدون تضمین خودداری

نمایند. بعضاً مشاهده می‌شود که در مجتمع عمومی رعایت اصول ایمنی بعنوان یک ضد ارزش مطرح است که این فقط ناشی از عدم آگاهی و احساس شخصیت کاذب می‌باشد و این مطلب که اقدامات ایمنی بعنوان کسر شان و از این قبیل مطرح می‌گردد مورد نکوهش بوده و باید به نوعی فرهنگ‌سازی شود که افراد تدبیر عقلانی را با رفتارهای نسبجیده مقایسه نکنند.

کنترل تردد کارکنان و مراجعین :

- ۱- در برخورد با ارباب رجوع کلیه مسایل اخلاقی و شئونات 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 پیگران را چهت 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 استحفاظی اعم از کارمند و غیره (ورود اتباع بیگانه غیردانشجو سریعاً به اطلاع حراست بررسد)
- ۵- به هنگام ورود و خروج افراد متفرقه یا افراد مشکوک در صورت همراه داشتن ساکهای بزرگ ، کیف دستی یا بسته های حجمی به جهت انجام اقدامات امنیتی با لحاظ حفظ حیثیت افراد و با درنظر 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 بازرگانی از محتویات ، لوازم همراه افراد چنانچه اجناس یا شبئی یافت شد به هیچ عنوان جایی مطرح نگردد تا از طریق حراست دستگاه رسیدگی شود .

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

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

۹- در خصوص استفاده از کارگاهها ، آزمایشگاه‌ها ، اتاقهای آموزشی رایانه و ... بعداز ساعت آموزشی و خاموشی خوابگاهها و ساعت‌های غیراداری و تعطیلی‌ها 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 مأمورین 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 قبل از توسط مسئول واحد مدعو به اطلاع مراجع مربوطه و از طریق آن به اطلاع انتظامات محیط بررسد نگهبان در اولین فرصت حضور مدعوین را به سرپرست خود گزارش نماید ..

۱۲- ورود افراد متفرقه (کلیه افرادی که رابطه استخدام با سازمان ندارند) جهت شرکت در مراسم هایی نظیر کنفرانس ها ، سمینارها و گردهمایی ها منوط به طی این مراحل میباشد: (اطلاع قبلی توسط مسئول واحد برگزارکننده 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 کارتھای 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 کارتھای 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 :

- قبل از هرچیز خونسردی خود را حفظ نماید.
- فوراً آتش نشانی را از جریان آتش سوزی مطلع سازید.
- درهنگام بروز آتش سوزی حتی الامکان سعی کنید قبل از جریان برق و گاز ساختمان را قطع نمایید.
- نوع آتش را شناسایی و با وسایل مناسب اقدام به خاموش کردن نمایید.
- تا رسیدن مأمورین آتش نشانی همواره به مبارزه خود با آتش ادامه دهید.
- همیشه سعی کنید در حد فاصل درب خروجی و آتش بایستید تا بتوانید هنگام احساس خطر محل را ترک کنید.
- در محیطهای باز همیشه پشت به جهت وزش باد و رو به آتش قرار گرفته و اقدام به مبارزه نمایید.
- با وسایل اطفاء حریق مناسب همیشه کانون آتش را هدف قرار داده و نه شعله های آتش را.
- راههای ورود اکسیژن (هو) را به محل آتش سوزی حتی الامکان مسدود نمایید.
- ظروف محتوی مایعات قابل اشتعال را که در حال سوختن می باشد و یا امکان ریزش دارد جابجا نکنید.
- وسایلی را که ایجاد حجم حریق می نمایند از اطراف آتش دور نمایید
- 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 مسؤول مربوطه را مطلع نمائید .
- ۲- سریعاً اقدام به تهیه صورتجلسه مربوطه نموده مراتب را فوراً به مدیریت حراست و رئیس اداره اعلام نمائید .
- ۳- تشدید حفاظت محل وکنترل راههای ورودی و خروجی ساختمان
- ۴- جلوگیری و خودداری از دست زدن به وسائل و شکل ظاهری محل مورد سرقت (صحنه جرم)
- ۵- درصورتی که سارق دستگیر شده ، ضروری است مسؤول خود را مطلع نماید .
- ۶- درصورتی که سرقت در ساعات غیراداری رخ دهد و هیچیک از عوامل انتظامی یا نگهبانی متوجه وقوع سرقت نگردند و یا به عبارتی روز بعد مسؤول 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- از دادن هرگونه اطلاعات به افراد متفرقه خودداری شود .
- ۸- از پخش هرگونه شایعات و اخبار کذب جداً خودداری گردد .

وظایف نگهبان در قبال انتشار گاز :

- ۱- چنانچه کنتور برق در محلی خارج از پراکندگی 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 بیندید

- ۵- دستگیره درب محل را به آهستگی بازکنید
- ۶- جهت روشنایی محیط هرگز از کبریت و یا فندک استفاده ننمایید برای این کار میتوان از چراغ قوه استفاده نمود و آن را خارج از محیط روشن ننمایید.
- ۷- برای جلوگیری از مسمومیت با استعمال مرطوبی جلوی دهان و بینی خود را بگیرید.

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 دربهای ورود و خروج برای کلیه افراد به غیراز مسئولین مربوطه
- ۷- محدوده محل بمب گذاری تا شعاع معین تخلیه و ترددی صورت نگیرد
- ۸- اطلاع سریع به نزدیکترین بیمارستان محل
- ۹- درصورت 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- درنهایت 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.

۲- چنانچه گوینده همکاری نمی نماید با یادآوری خسارات احتمالی و آسیب دیدن افراد بی گناه او را وادار به افشاء محل بمب و ... نماید.

۴- سعی شود با طرح سوالات کوتاه و مفید و با حفظ خونسردی اطلاعات بیشتری را از گوینده کسب نماید .

۵- پس از خاتمه مکالمه تلفنی بلاfacسله موضوع را به اطلاع مسئول مربوطه بررسانید

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، جزوای، اشیاء و... در محلهای 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- در صورت مشاهده هر شیء مشکوک بلاfacسله 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 درحال 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 متفرق
- ۵- درصورتیکه درگیری و نزاع ازشدت بالایی برخوردار باشد اطلاع سریع به رئیس اداره و نیروی انتظامی(پلیس ۱۱۰)
- ۶- تنظیم صورتجلسه از درگیری و نزاع ایجادشده و ارائه آن به مقامات ذیربسط
- ۷- مراقبت از فرد یا افرادی که باعث نزاع و درگیری شده اند و تحويل آنها به مقامات ذیربسط

وظایف نگهبان در قبال استعمال مواد مخدر :

- ۱- حفظ خونسردی و آرامش
- ۲- برخورد مؤدبانه با فرد خاطی
- ۳- اطلاع سریع به رئیس اداره و درصورت لزوم به نیروی انتظامی(پلیس ۱۱۰)
- ۴- مراقبت از قاچاقچی و خریدار قاچاق و تحويل آن به مقامات ذیربسط
- ۵- درصورتیکه موضوع به مشاجره کشیده شد لازم است حتی 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 و در صورت نیاز به نیروی انتظامی (پلیس ۱۱۰)
- ۴- برخورد مؤدبانه با فرد خاطی.
- ۵- تهیه صور تجلیسه 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 دربهای 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 ذیربسط و نیروهای انتظامی

وظایف نگهبان در قبال خودکشی :

۱- حفظ خونسردی و آرامش

۲- اطلاع سریع به حراست و رئیس اداره و پلیس ۱۱۰ و گروه های امدادی

۳- صحبتهای ارشادی و ملامیم با فردی که قصد خودکشی دارد به جهت تغییر عقیده ایشان

۴- جلوگیری از ازدحام افراد

۵- جلوگیری از ورود افراد غیر مجاز

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 ذیربسط

۳- جلوگیری از انتشار موضوع بین کارکنان

۴- درصورتیکه دستگیرکنندگان از مقامات قضایی و انتظامی می باشند با رویت حکم دستگیری از مراجع قضایی و هماهنگی قبلی با رئیس اداره اجازه دستگیری داده و همکاری لازم انجام شود و در

صورتیکه دستگیرکنندگان افراد غیرنظمامی می باشند سریعاً موضوع به اطلاع رئیس اداره و مقامات پلیس ۱۱۰ رسانیده شود و تا حضور نیروهای انتظامی از مداخله 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 کارکننی که به امور اطلاعاتی سرو کار دارند علاوه بر نیاز مستمر به گزارش دادن و گزارش گرفتن می باشند ظرایف دیگری که مبنای اطلاعاتی دارند را مورد توجه قرار دهند که بدین طریق بار معنایی و شیوه تفہیم 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 باشندگان 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 پاره‌ای اطلاعات است به کسی که برای تصمیم گیری به آن نیاز دارد یا به بیانی دیگر می‌توان 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 رسائی به خواننده منتقل شود.

کارکردهای گزارش:

- رساندن پیام به سرعت، به وضوح و روشنی
- مبارله اطلاعات بین مدیران سازمان
- 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 ایشان

انواع گزارش :

گزارشها از نظر ابعاد بصورت ذیل تقسیم بندی می شوند :

۱- نحوه ارائه

۲- قالب

۳- زمان

۴- حجم و اندازه

۵- محتوا

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

تقسیم نمود.

| | |
|--|--|
| <p>مزایای گزارش کتبی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - نگهداری و نقل و انتقال گزارش کتبی ساده تر است . - امکان استفاده غیر حاضران از گزارش کتبی وجود دارد . - گزارش کتبی بصورت متن 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 انلاف 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 روی رو 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 مستلزمات 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 گزارشها یی 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 گزارشها یی 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 تعیین 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) :

- گزارش های 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 سلسه علل ها و معلول ها به تجزیه و تحلیل موضوع می پردازند. بیشتر گزارشات مطبوعاتی و خبری چنین ماهیتی دارند.

- آنسته 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 وکن اصلی دارد :

- موضوع: تعیین دقیق موضوع گزارش از امور مهم بشمارمی 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 :

تعريف 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
- عنوانین گیرنده ، فرستنده و موضوع نامه
- متن نامه
- امضاء نامه
- گیرنندگان 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 مأخذ 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 - جزوی آموزشی نگهبانان - اداره کل حراست شرکت مخابرات
خراسان رضوی ، سال ۱۳۸۵
- ۴ - بسته آموزشی ویژه نگهبانان دفتر مرکزی حراست ، سال ۱۳۸۶
- ۵ - جزوی آموزشی اصول گزارش نویسی - مدیریت حراست
دانشگاه علوم پزشکی سبزوار ، احمدی نسب، سال ۱۳۸۹

فصل ۳

دفاع شخصی

فلسفه دفاع شخصی

شرایط استفاده از تجهیزات دفاع شخصی

مجازات استفاده از تجهیزات غیر مجاز

استفاده از بادیگارد در ایران

تعریف اسکریما

سلاح های مدرن

نقاط حساس و آسیب پذیر

۲۰ ترس برادر مگ است. امام علی (ع)

ترس حالتی است که فقط از روشهای نادرست آموزشی ناشی می شود. ما از چیزی می ترسیم که درباره آن اطلاعات درستی نداری و این حالت زمانی بروز می کند که با یک حمله جدید که اطلاعی از آن نداریم روبرو می شویم بدترین چیز زمانی اتفاق می افتد که شما احساس می کنید نسبت به طرف مقابل از مهارت بیشتری برخوردار هستید و ناگهان عامل ترس باعث می شود همه چیز غلط از آب درآمده و اعتماد به نفس شما از بین برود. شما می توانید با تشخیص به موقع این حالت به مقابله با ترس برأیید پیش بینی خطر چه واقعی باشد چه خیالی، می تواند باعث ترس شود اگر می خواهید پیشرفت کنید در هر مرحله ای که هستید باید بر این عامل غلبه کنید. اولین چیزی که باید بیاموزید این است که ترس بزرگ ترین عامل فروپاشی اعتماد به نفس شماست. در حقیقت ترس به شما می گوید که اصلاً مناسب مأموریت نبوده و از شایستگی و مهارت کافی در مقابله با مهاجم برخوردار نیستید. همین شک و تردید لحظه به لحظه قوی تر شده و اعتماد به نفس شما به یکباره از دست می رود و این پایان ماجرا است. شما می توانید اوهام ناشی از ترس را صرفاً با تفکر صحیح از بین ببرید. تفکر برپایه واقعیت نه تنها باعث می شود به خودتان اعتماد به نفس بدهید بلکه نکته مهم دیگراین است که باعث می شود درباره مهارت‌هایتان خود را گول نزنید.

تمرین فیزیکی و تربیت ذهن دو چیز متفاوت است. افراد بسیار کمی هستند که کارشان را مثل لحظه شروع هوشیارانه و با آگاهی کامل ادامه دهن و تربیت ذهن باعث می شود شما از بدستان با حداکثر امکان بهره ببرید. اگر باور کنید که دستیابی به این حالت غیرممکن است ذهستان هم هیچ تلاشی برای کمک به شما از خود نشان نخواهد داد و نتیجه کار معلوم است.

راه حل:

وقتی شما ترس را تجربه می کنید بدستان سریعاً شروع به ترشیح هورمون می کند. آزادشدن این هورمون در خون با شرایط ذهنی و پیش بینی خطر از جانب شما (چه واقعی باشد و چه خیالی) اتفاق می افتد. به خاطر داشته باشید که سیستم عصبی بدن شما به گونه ای طراحی شده که در جهت بقاء و حفظ بدن از خطرات در مقابل خود عکس العمل نشان دهد. بدن شما نسبت به تمامی هشدارها و علامت ها مجهز است، پس شما به راحتی می توانید با تکرار و تمرین ذهن خود را آماده و فرمانهای لازم را به آن بدهید. ضمناً در طی یک واکنش سریع روحی و جسمی حس بینایی محیطی شما کاهش یافته و همین حالت باعث می شود لگدچرخشی که به سمت شما می آید را نبینید و نکته جالب این که شما در شرایط عادی به راحتی می توانید جلوی چنین ضربه ای را بگیرید، اما در این حالت تا وقتی ضربه به شما اصابت نکرده متوجه آن نخواهید شد.

راه حل مشکل این است که شما باید با تمرین و ممارست بسیار یاد بگیرید که در موقع ترس دید محیطی خود را از دست ندهید چند بار نفس عمیق کشیده و همراه با مرکز بدون این که پلک بزنید به جلو نگاه کنید حال دستان خود را تا آنجائیکه می توانید از گوشه چشم ببینید، دستهار از هم باز کرده و تا جائیکه از دید شما خارج شوند عقب ببرید و دیدن چیزی را که در خط دید شما نیست تمرین کنید حتماً تعجب می کنید اما با این تمرین بینایی شما از حد طبیعی رشد کرده و توانایی حس خطر غریب الواقع در شما افزایش پیدا می کند. در این تمرین شما یاد می گیرید که چگونه تحت فشار بیش از حد هم ببینید و هم حس کنید هرگاه بتوانید قبل از این که بدنتان اسید کربوکسیک و دیگر اسیدها را به همراه املاح پتاسیم در خونتان آزاد کند ذهن خود را آرام کنید ترس را از بین برده اید. با تمرین و آماده کردن بدن و ذهن در برابر ترس به راحتی می توانید قبل از این که اتفاقی بیفتد جلوی آن را بگیرید.

فلسفه دفاع شخصی چیست؟

دفاع شخصی عنوانی است که بصورت عام به تمام ورزش‌های رزمی در همه کشورهای جهان می‌تواند اطلاق شود. به واقع هر یک از ورزش‌های رزمی نوعی دفاع شخصی محسوب می‌شوند، زیرا فلسفه وجودی این ورزشها، برتری و پیروزی کاربر هر یک از سبکهای رزمی، در دفاع از خود و یک مبارزه بی‌سلاح بوده و به تدریج و در گذر زمان، به جهت مجهز شدن

مهاجمین به انواع وسایل کشته شده، از وسایلی به جهت دفاع و تهاجم در این ورزشها استفاده شده که امروزه به آنها سلاحهای سرد گفته می‌شود.

❖ شرایط استفاده از تجهیزات دفاع شخصی :

تجهیزات دفاع شخصی با چه شرایطی واگذار می‌شود؟ برابر ابلاغیه مصوب پانزدهم مهر سال ۱۳۸۶ شورای امنیت کشور و دستورالعمل ابلاغی به نیروی انتظامی تهیه، توزیع و مجوز صدور استفاده شخصی از افسانه اشک آور و شوکر بر عهده نیروی انتظامی است. گسترش شهرها و تغییر جرایم و ساماندهی و سازماندهی تجهیزات دفاعی و جلوگیری از فروش قاچاق آن و خطراتی که استفاده از این تجهیزات به وجود می‌آورد باعث شده تا چارچوب قانونی برای این موضوع تهیه شود.

هم اکنون پس از بررسی‌های لازم برای صنوف خاص که دارای تهدیدات ویژه‌ای هستند همانند جامعه پزشکی، پرستاری، وکلا، زرگرهای داروخانه‌ها و صرافها مجوز تجهیزات دفاع شخصی صادر می‌شود. همچنین داروخانه‌ها به ویژه داروخانه‌های شبانه روزی که بیشترین معرض را با افراد لایبالی همچون معتادانی که برای گرفتن دارو درگیری فیزیکی ایجاد می‌کنند، در اولویت واگذاری این تجهیزات هستند. این تجهیزات به منظور بازدارندگی تا حضور ماموران و یا حمله سارقان به آنها و به منظور نگهداشت فرد واگذار می‌شود.

شرایط عمومی واگذاری تجهیزات دفاع شخصی چیست؟

شرایط عمومی دریافت این تجهیزات داشتن حداقل ۱۸ سال سن، تهدیدات جانی و مالی مشاغل در معرض تهدید، داشتن سلامت جسمی، روحی و روانی، توانایی به کارگردانی تجهیزات، عدم سوء پیشینه و عدم فساد اخلاقی است که با استعلام از پلیس امنیت مشخص می‌شود. همچنین شرایط خاص واگذاری تجهیزات مورد اشاره این است که تمامی اشخاص حقیقی و حقوقی به غیر از اعضای لشکری و کشوری که دارای حراست هستند می‌توانند با دریافت معرفی نامه از اتحادیه یا صنف خود برای درخواست این تجهیزات اقدام کنند.

مجازات استفاده از تجهیزات غیرمجاز چیست؟

بنا به پیشنهاد وزیر دفاع در تبصره ۲ ماده قانون تشدید مجازات قاچاق سلاح و مهمات مصوب سال ۱۳۵۰ انواع افسانه‌های اشک آور گازی مانند تهوع آور، خواب آور و بیهوش کننده که موجب اخلال در تنفس کوتاه و بلند مدت می‌شود و انواع شوکرهای الکتریکی که منجر به اختلال عصبی شوند جزء سلاح سرد و شکاری محسوب شده و شامل مجازات‌های این قانون می‌شوند.

هرگونه حمل و استفاده و نگهداری از این گونه تجهیزات ممنوعیت قانونی دارد و استفاده کننده غیرمجاز همانند مصادیق استفاده کننده از سلاح سرد محکمه و مجازات می‌شوند. استفاده کنندگان از گازهای اشک آور علاوه بر جزای نقدی به جزای کیفری نیز محکوم می‌شوند که این مجازات شامل ۲ تا ۵ سال حبس برای نگهداری، فروش، حمل، استفاده یا هر نوع معامله دیگر با این وسیله است.

آیا داشتن بادیگارد شخصی در ایوان امکان پذیر است؟

داشتن بادیگارد شخصی در کل کشور ممنوع و جرم است و شرکت‌هایی که اعلام می‌کنند بادیگارد در اختیار فرد قرار می‌دهند غیرقانونی هستند. به هیچ عنوان فردی برای حفاظت شخصی در قالب بادیگارد نداریم مگر فرد در رده افراد خاص کشوری باشد. شهروندان باید مراقب تبلیغات اینترنتی باشند و از این افراد استفاده نکند.

❖ دفاع شخصی :

معنای دفاع شخصی این است که در شرایط خطر انسان بتواند به گونه‌ای از خود دفاع کند که نه خود صدمه ای ببیند نه مهاجم صدمه جدی ببیند

دفاع شخصی علمی باید به گونه‌ای باشد که نه محدودیت جسمی نه جنسی و نه سنی داشته باشد و در هر شرایط و مکانی هنرجو بتواند از خود دفاع کند .

اسکریما چیست؟ اسکریما، دفاع شخصی با سلاح سرد .

دفاع شخصی با استفاده از سلاح‌های سرد قدمتی برابر با تاریخ مدنیت دارد . مدت‌ها پیش از اینکه انسان و عصر آهن ، روش استفاده از فلزات را کشف کند سبب کاربرد انواع چوب ، چماق و حتی استخوانها ی بزرگ حیوانات به عنوان سلاح شده بود. با کشف آهن و دیگر فلزات کم کم استفاده از سلاح‌های سرد، ابعاد تازه تری یافت. ذهن خلاق بشر برای دفاع از خود در برابر دشمنان دست به ابداع و اختراعات فراوان در این زمینه زد تا اینکه این روند آرام آرام با کشف

مواد منفجره و اختراع سلاح های گرم مسیر خود را عوض کرده و سلاح های مدرن امروزی جای سلاح های سنتی را گرفت.

سلاح های مدرن :

با پیشرفت مدنیت و پدید آمدن جوامع جدید روش های زندگی صوابطی نوین پیدا کرده است. در غرب با توجه به روند رو به افول ارزش های اخلاقی و رشد پرسرعت خشونت و تجاوز های جنسی نیاز هایی جدید برای دفاع از خود پدید آمده و در حال حاضر دوباره دفاع شخصی با استفاده از سلاح سرد به یک ضرورت تبدیل شده است.

هر چند استفاده از سلاح های سرد همواره با موانع قانونی متعدد روبرو بوده است اما کاربرد آن در برابر یک سلاح سرد دیگر و دفاع از خود در موقعیت های خطرناک یک ضرورت عقلاتی است که در قوانین نیز پیش بینی شده است.

این هنر رزمی، ریشه فیلیپینی دارد.

استفاده از چوب کوتاه یا یک خنجر بلند، استفاده از دو اسلحه به صورت همزمان که شامل یک شمشیر و یک خنجر می باشد، مبارزه با دستان خالی که در آن از ضربات مشت، لگد و یا گلاویزشدن با حریف استفاده می شود.

استفاده از میله و نیزه و زدن ضربه به طور همزمان، استفاده از سلاح های قابل انعطاف همچون شلاق، طناب سیمی دندانه ای، سلاح های پرتتابی مانند کمان و تفنگ

بادی از جمله روش های مبارزه در این سبک ها
محسوب می شوند.

نقاط حساس و آسیب پذیر در انسان

برآمدگی بینی : این اصطلاح به منطقه میان ابرو و نقطه امتداد یافته؛
تا سطح چشم اطلاق می شود و این نقطه فوق العاده اهمیت دارد. چرا
که اگر ضربه ای محکم به آن اصابت کند، می تواند از حرکت رو به
جلوی شخص جلوگیری نماید .

بالای گوش : ضربه به این قسمت باعث آسیب پذیری میشود و
شخص را از حالت تعادل خارج می نماید .

فك : ضربه به این قسمت باعث آسیب پذیری میشود و اگر شخص در
حال دفاع نباشد امکان صدمه دیدن زیاد میباشد .

قسمت زیر بینی: این قسمت در مشت زدن ناحیه مهمی است و اگر به
آن ضربه برخورد کند باعث جاری شدن اشک و اگر ضربه محکم
وارد شود دچار پارگی مویرگ ها و خونریزی میشود .

چانه: اصابت ضربه به این نقطه آسیب جدی را در پی خواهد داشت.
آن چنان که بر اثر ضربه شدید ، کل بدن حریف به زمین می افتد .

کشاله ران: حتی یک ضربه سبک به این قسمت نیز به طور خطرناکی
موجب ناتوانی شخص خواهد شد. لذا هنرجو باید آمارگی حفاظت از
این قسمت را در خود ایجاد کند .

سبب آدم: برخورد ضربه به این نقطه ، شخص را از پا در می آورد.
بدن مکانیسم انعطاف پذیری را برای حفاظت از این نقطه به وجود

می آورد ، بدین صورت که چانه به طور خودکار پایین می آید و آن را می پوشاند. بنابر این ضربه ای که به این نقطه پرتاب میگردد به احتمال زیاد به چانه برخورد خواهد کرد .

استخوان ترقوه: این استخوان شکننده بوده و به آسانی شکسته میشود و هنرجو باید همواره دقت در مراقبت و حفاظت از آن را به ذهن بسپارد. اگر استخوان ترقوه شکسته شود ، شانه خم میشود .
زیر بغل: عدم حفاظت از بغل ها می تواند منجر به شکست فرد در مسابقه شود. ضربه قوی به سمت بالا و زیر بغل باعث پارگی زردپی های شانه شده ، و موجب از جادر رفت استخوان می شود .

شبکه های اعصاب خورشیدی:

این نقطه قسمتی از بدن می باشد که پس از دریافت ضربات متوالی امکان شکسته شدن وجود دارد، و در صورت شکستن دندنه ها به سمت قلب رفته و نتیجه آن مرگ می باشد .

دندنه های آزاد(قابل جا به جایی) : دندنه های آزاد به دندنه های پایینی گفته می شود که بسیار ظریف و شکننده می باشد اگر این نقطه به وسیله ضربه آسیب بینند درد طاقت فرسایی برای فرد خواهد داشت .

پشت پا: اگر زرد پی ها به سختی آسیب بینند کف و قوزک پا هم ضربه خواهد دید، پس این نقطه اهمیت فراوانی دارد .

پایه مخچه: یکی از آسیب پذیر ترین نقاط بدن پایه مخچه می باشد، که اصابت ضربه به آن غش آنی را به دنبال خواهد داشت و در صورت بر خورد ضربات مکرر به این قسمت فرد به اختلالات عصبی و تضعیف بینایی دچار می شود.

کلیه ها: ربه به کلیه ها بسیار درد ناک می باشد و می تواند سلامت و حیات فرد را به مخاطره بیندازد.

استخوان دنبالیچه: وارد آمدن ضربه به این قسمت در ستون پشتی مانع فعالیت شخص خواهد شد.

پاشنه آشیل: این قسمت حتی اگر هم آسیب نبیند ضربه محکم به آن، بسیار دردناک خواهد بود.

شکم(بطن): این قسمت، منطقه فوق العاده حساس و آسیب پذیری است، که اصابت ضربه به آن خطر جدی را به همراه خواهد داشت.

فصل ۴

دوربین های مدار بسته

➤ تعریف و کارکردها

➤ انواع سامانه

➤ دوربین های تحت شبکه

➤ تجهیزات و اصطلاحات مورد استفاده

➤ فن آوری های مورد استفاده در دوربین های امنیتی

➤ ارگونومی اتفاق کنترل

تعريف و کارکردها

امروزه در مراکز صنعتی و اداری جهت نظارت بر محیط فیزیکی و نظارت بر کار کارکنان یا کارگران به منظور کنترل و مدیریت بهتر و کارآمدتر به وفور از سیستم‌های تلویزیونی مدار بسته (CCTV) استفاده می‌شود. این سیستم‌ها به عنوان سیستم‌های کنترل تصویری نیز نامیده می‌شوند. گاهی نیز از این سیستم‌ها با مخفف CCVE (تجهیزات ویدئویی مدار بسته) یاد می‌شود. در محلهایی مانند بانکها - ادارات - دانشگاهها - کارخانجات - فروشگاههای بزرگ - فروشگاههای فروش اجتناس گرانقیمت مانند طلافروشیها - در سوپرمارکتهای بزرگ و در کنترل ترافیک خیابانها و چهارراهها این سیستم‌ها را می‌توان نصب و مورد استفاده قرار داد.

فرایندهای صنعتی که تحت شرایط خطرناک برای انسان هستند، اغلب توسط دوربینهای مدار بسته تحت نظارت می‌باشند. در بسیاری از بزرگراهها از تلویزیون مدار بسته برای تشخیص گرفتگی و تصادفات استفاده می‌شود و می‌تواند اطلاعات مسیر را به راننده از طریق سیستم جی‌پی‌اس منتقل کند.

اصول کار سیستم‌های CCTV به این صورت است که ابتدا تصاویر توسط دوربینهای مدار بسته دریافت شده و برای نمایش و پخش به مانیتور یا تلویزیون انتقال داده می‌شود. همچنین برای ضبط و یا تغییر نحوه نمایش روی مانیتور و پخش همزمان تصاویر دوربینها روی مانیتور و کنترل از راه دور دوربینها نیز تجهیزات و امکاناتی وجود دارد. چون تصاویر دریافت شده از این سیستم‌ها برای

بینندگان محدودی می‌باشد لذا به آنها تلویزیون مدار بسته می‌گویند. با توجه به تنظیماتی که روی دوربینها و سایر تجهیزات می‌توان انجام داد این سیستمها در شرایط جوی مقاومت و در روز و شب نیز کارآیی خوبی دارند.

برای کنترل ورود و خروج افراد به یک محل و برای کنترل مکانهای وسیع توسط چندین دوربین و نمایش همزمان تصویر آنها و نظارت سمعی و بصری از فواصل بسیار دور از طریق شبکه تلفن بدون نیاز به حضور فیزیکی کنترل کننده در محل و در دستگاههایی که کنترل بصری آنها توسط انسان مقدور نبوده یا خطر آفرین می‌باشد نیز می‌توان از این سیستمها استفاده کرد. لذا استفاده از سیستم‌های CCTV روز به روز در حال رشد است و با توجه به تکنولوژی ساخت تجهیزات آن که مبتنی بر صنعت الکترونیک و کامپیوتر می‌باشد ساخت و تولید تجهیزات این سیستمها دائمًا در حال تکامل و پیشرفت است. بنابراین اهداف و کارکردهای آن را می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد:

حفظ و ایمنی (حوزه حواست)

- ایجاد امنیت و پیشگیری از وقوع جرم
- ایمنی واحدها مثل آنبارها، تجهیزات پزشکی، پارکینگها، محل استقرار سرورها و ...
- کاهش نیروی انسانی، هزینه و زمان
- تأمین امنیت پرسنل و مشتریان سازمان مثل بیماران بستری در بیمارستان
- تأمین حفاظت اموال و اینه ها

کنترل و نظارت (حوزه مدیریت)

• آموزش و تحقیقات

دوربین های مدار بسته همواره دارای محاسن و معایب متعددی می باشد ولی ظاهرا محاسن آن بر معایش چیرگی دارد زیرا همواره افرادی در جوامع مختلف وجود دارند که می خواهند از خط قرمز ها عبور نمایند چه بسا وجود این ابزار سبب می شود از ترس شناسایی شدن مرتكب خلاف نشوند و یا اگر شدند به راحتی با این ابزار سودمند شناسایی می شوند.

أنواع سامانه

تلويزيون مداربسته، مجموعه ايست که به تصويربرداری توسط دوربิน های ویدئویی و انتقال تصاویر برای نمایش محدود می پردازد. اين سامانه ها از نظر چگونگی تهيه، مشاهده و ضبط اطلاعات به دو گروه آنالوگ و ديجيتال دسته بندی می شوند.

سامانه های آنالوگ که براساس يك سيگنال پيوسته کار می کنند، نسبت به سистем های ديجيتال از قدمت بيشتری برخوردارند.

در سامانه های ديجيتال، تصوير در ابتدا به صورت ديجيتال برداشته شده و يا توسط يك ديجيتاليزر(ديجيتال كنترل) بصورت ديجيتال به سистем وارد می گردد. از اينجا به بعد، می توان با تصوير ورودی به مثابه "اطلاعات" برخورد نمود. بدین معنی که پردازش، ضبط و تکثیر آن نياز به سخت افزار خاصی نداشته و برای همه گونه عملیات، می توان از يك راياني خانگی بهره برد.

مقایسه دوربین ها و سیستم آنالوگ با دیجیتال:

- یک دوربین آنالوگ یک فرستنده یک طرفه است که سیگنالی را تولید کرده که در DVR به پایان میرسد و بصورت دیگری در می آید، در حالیکه ارتباط دوربین تحت شبکه کاملاً دو طرفه است و با بقیه شبکه ترکیب شده و یک سیستم یکپارچه را بوجود می‌آورد، علاوه بر این چندین عمل را بطور همزمان انجام میدهد مثلاً تشخیص حرکت و ارسال فرمتهای مختلف تصویر
- تصویر آنالوگ بدلیل محدودیت استاندارد مورد استفاده (PAL,NTSC) نمی‌تواند کیفیتی بالاتر از 0.4 مگاپیکسل داشته باشد در حالیکه دوربین های تحت شبکه ۱ یا 2 مگا پیکسلی بسیار معمول میباشند.
- دوربین های آنالوگ بدلیل محدودیت استاندارد مورد استفاده، هر تصویر را دوبار و با تأخیر زمانی اسکن میکنند، در حالیکه دوربینهای تحت شبکه کل تصویر را در آن واحد اسکن میکند و بدین ترتیب تصویر یک جسم متحرک مانند یک جسم ثابت شفاف و بدون موج خواهد بود.
- تامین ولتاژ مصرفی دوربین دیجیتال از طریق کابل شبکه POE علاوه بر کاهش هزینه های اجرایی، خرابی های ناشی از گستردگی سیستم را به حداقل میرساند و استفاده از سیستم پشتیبان مرکزی را بسیار ساده و کم هزینه میسازد.
- **Mega pixel Resolution** در دوربین های دیجیتال
- دوربین های دیجیتال توانایی تشخیص حرکت و امکان مدیریت آلام با قابلیت تنظیم حساسیت و حتی محوطه مورد نظر را دارند.

• صدای دو طرفه: در سیستم های آنالوگ، انتقال و نخیره صدا فقط در صورتی ممکن است که کابل کشی مستقل از محل دوربین به DVR صورت گیرد در حالیکه در سیستم دیجیتال با یک کابل صدا و تصویر بصورت همزمان منتقل میگردد.

دوربین های تحت شبکه

این نوع دوربین ها دیگر نیازی به تبدیل تصاویر آنالوگ به دیجیتال را از طریق کارت های دی وی آر ندارند و با داشتن یک آی پی و نرم افزارهای اختصاصی خود به راحتی در کامپیوترها قابل شناسایی می باشد.

تجهیزات و اصطلاحات مورد استفاده

عموماً در سیستمهای **CCTV** تجهیزات زیر مورد استفاده قرار می گیرد:

- ۱- دوربین (camera)
- ۲- کاور دوربین (camera Housing)
- ۳- پایه دوربین (Bracket ي BASE)
- ۴- نمایش دهنده تصویر (monitor ي TV)
- ۵- انتخاب کننده (switcher)
- ۶- کواد (Quad)
- ۷- ترکیب کننده (Multiplexer)
- ۸- ضبط کننده (Recorder)
- ۹- کنترل کننده (controller)
- ۱۰- کارت های تصویر (capture card)
- ۱۱- تقویت کننده رادیویی (Booster)
- ۱۲- نظم دهنده ویدیویی (Video Router)

فن آوری های مورد استفاده در دوربین های امنیتی:

تصحیح نور پشتی WIDE DYNAMIC RANGE

در صورتیکه پنجره یا منبع نوری پر قدرتی در زمینه تصویری که دوربین ارایه میدهد قرار گیرد تصحیح این نور در دوربین ممکن است باعث شود تا موضوعاتی که در مقابل این منبع نوری قرار گرفته اند بسیار تاریک و حتی غیر قابل تشخیص گردند. از این رو فن آوری BLC در دوربین مجهز به این فناوری باعث میگردد تا اشیاء مقابل منابع نوری با دقت کافی و وضوح مناسب تولید شوند.

در حالیکه فناوری BLC باعث میشود تا اشیاء تیره موجود در تصاویر واضح تر گردند فناوری WDR در دوربین ها سبب میشود تا در صورتیکه در محل تصاویر تیره و روشن وجود داشته باشد وضوح هر یک از این اشیاء مناسب با یکدیگر و به صورت کاملا مشخص از هم تشکیل گردد.

تفویت گردن تصویر IMAGE ENHANCER

این فناوری سبب میشود تا در تصاویر تولید شده لبه های اشیاء مشخص تر شوند و در تصاویر ارایه شده اشیاء کاملاً متمایز از یکدیگر به نظر آیند.

بالانس سفیدی تصویر

در صورتیکه شعله یک شمع را در مقابل یک دوربین ببینیم متشاهده میشود که نقاط سفید رنگ شعله به صورت آبی کم رنگ و نقاط کم دماتر در شعله به رنگ زرد مایل به قرمز دیده میشود در صورتیکه در واقعیت اینگونه نیست و یا زمانیکه رنگ لباس های اشخاص از زاویه دید دوربین مشاهد شود بوضوح خواهیم دید که رنگ آنها در

محیط درون اتاق با محیط خارج از اتاق که نور بیشتری در آن است تفاوت پیدا میکند اما در چشم انسان این اتفاق نمی افتد . دلیل این امر در این است که چشم انسان رنگ سفید موجود در محیط را متناسب با درجه حرارت آن رنگ احساس میکند و بقیه رنگ ها را با توجه به درجه حرارت رنگ سفید موجود در محیط تشخیص میدهد . این فن آوری که در دوربین مجهر به AWB استفاده میشوند باعث رفع این مشکل در تصاویر به دست آمده از دوربین میگردد و تصاویر با رنگ های واقعی تری متناسب با درجه حرارت رنگ سفید موجود در محیط میدهد.

تصحیح اتوماتیک سیگنال

این فناوری باعث میشود که سیگنال ورودی در صورتیکه به طور ناگهانی افزایش و یا کاهش یابد این مقدار تغییر ناگهانی را از بین برده و به سیگنال اولیه قبل از تغییر تنظیم کند . البته باید توجه داشت که این امر باعث میشود در شرایط نوری پایین ، بر روی تصاویر به دست آمده تویز ایجادگردد .

تصحیح اتوماتیک حساسیت

این فناوری در دوربین های امنیتی باعث می گردد که میزان روشنایی به دست آمده از تصاویر تهیه شده توسط دوربین در یک حد متعادل قرار گیرد این امر با کنترل سرعت شاتر دوربین تعیین میشود و با تغییر سرعت شاتر به جای تغییر در کوچک شدن یا بزرگ شدن لنز میزان نور ورودی را در حد متعادل قرار میدهد . این فن آوری AES در مناطقی که فرکانس برق منطقه ۵۰ هرتز باشد قابل استفاده نخواهد بود .

تصحیح لرژش

در مناطقی که مقدار فرکانس برق ۵۰ هرتز میباشد نور متصاعد شده از لامپ های فلورسنت و یا لامپ های جیوه ای باعث ایجاد پرش در تصاویر به دست آمده از دوربین میشود دلیل این امر هم در این است که سیکل فرکانس خاموش و روشن شدن لامپ در این مناطق هر $1/50$ ثانیه است و سرعت شاتر $1/60$ ثانیه و تولید 60 فرم در ثانیه است از این رو در این مناطق در صورتیکه سرعت شاتر را به $1/120$ افزایش دهیم این مشکل حل خواهد شد اگر چه این امر باعث می شود تا تصویر به دست آمده مقداری تیره تر گردد.

تصحیح حداکثر حساسیت

این فناوری باعث میشود تا سرعت شاتر کاهش یابد این امر زمانی مناسب است که بخواهیم از موضوع مورد نظر مدت زمان بیشتری تصویر داشته باشیم. اگر چه این عمل سبب از بین رفتن تعدادی از فرم ها و یا ایجاد نویز در تصویر نیز میشود اما با ترکیب با فناوری دید در روز و شب میتواند به صورت بهینه تری مورد استفاده قرار گیرد.

دید در شب

در صورتیکه بخواهیم از منطقه ای تصویر داشته باشیم که میزان روشنایی در آن از یک لوکس کمتر باشد میتوان فیلتر قطع اینفارارد را از مقابل CCD دوربین برداشت. در این صورت منبع ساطع کننده اینفارارد به عنوان منبع نوری برای دوربین به کار برده میشود و در نتیجه میتوان در مناطق تیره نیز از اشیاء تصویر داشت. البته استفاده از این فناوری باعث میشود که دوربین رنگی نیز در این شرایط کاری تصاویر مونوکروم تولید نمایند.

فیلتر کردن نقاط خاص از دید دوربین

در هنگام تصویر گرفتن از مناطق خاص در صورتیکه تیاز باشد تا بخش خاصی از مکان مورد نظر مورد مونیتورینگ دوربین قرار نگیرد مانند پنجره های ساختمان های اطراف میتوان تا حدکثر ۴ بخش را توسط این فیلتر از مونیتور شدن توسط دوربین حذف نمود . این فناوری بر روی دوربین متحرک و هنگام زوم کردن دوربین نیز قابل استفاده میباشد.

ملاحظات نصب سیستم

قبل از پیاده سازی سیستم مورد نظر باید نکات ذیل بررسی گردد :

- ۱- درک اهداف مورد نظر سیستم
- ۲- بررسی مکان نصب دوربین ها و مانیتورها
- ۳- درک شرایط آب و هوایی که دوربین ها قرار است در آن نصب شود
- ۴- انتخاب دوربین ها و لنزها و درایورهای pan/tilt
- ۵- انتخاب مسیر سیگنال ها به مانیتورها
- ۶- انتخاب سیستم ضبط

مکان بهینه نصب دوربین کجاست

اگر میزان کارآمدی سیستم میزان موفقیت در کاهش جرم باشد دوربین هایی که مکان نصب آنها بر اساس برنامه ریزی انتخاب نشده باشد نمیتوانند در این امر چندان موفق باشند. مکان نصب دوربین ها باید بر اساس افزایش ضربی حفاظت محیط انتخاب شده و به علاوه میبایست ملاحظاتی از جمله نور مکان در ایام مختلف سال نیز مد نظر قرار گیرد بدین معنی که در بهار و تابستان نور زیاد و در

شباهی زمستان تاریکی محیط نبایست تأثیری بر تصویربرداری بگذارد هم چنین برگزاری مراسم مختلف در ایام سال ممکن است محدوده دید دوربین‌ها را بپوشاند برای مثال چراغانی شب‌های عید می‌تواند راه دید دوربین‌ها را سد نماید. هم چنین نحوه طراحی محل نیز ممکن است بتواند بر روی میزان دید و موفقیت یک سیستم نظارت تصویری مؤثر باشد.

نصب دوربین‌های داخلی

برای نظارت بر محیط یک اتاق بدون توجه به اندازه آن به یک لنز با زاویه دید کاملاً باز نیاز است.

برای نمایش از نزدیک (Close up) و یا نظارت همزمان همه اتاق ممکن است به دو یا چند دوربین احتیاج داشته باشیم. اگر فضای کافی برای نصب دوربین نداریم از لنزهای زوم و دوربین‌های پن، تیلت استفاده می‌کنیم.

از شرایطی که نور در پس زمینه باشد پرهیز کنیم (جهت پنجره‌ها را در نظر داشته باشیم) در صورت نیاز از دوربین‌هایی که توانایی تنظیم نور پس زمینه را دارند استفاده کنیم.

نصب دوربین‌های خارجی

شرایط محیطی که برای نصب دوربین باید مشخص کنیم به شرح ذیل می‌باشد:

۱- شدت روشنایی

۲- درجه حرارت و رطوبت نسبی

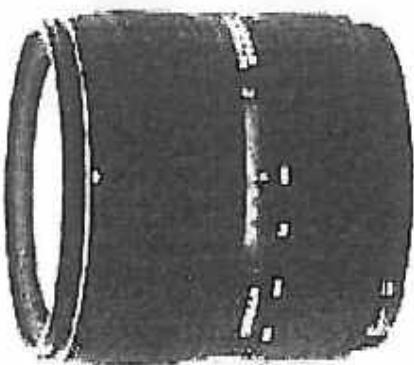
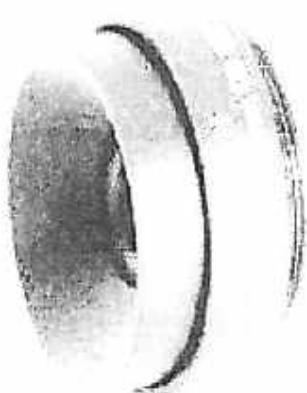
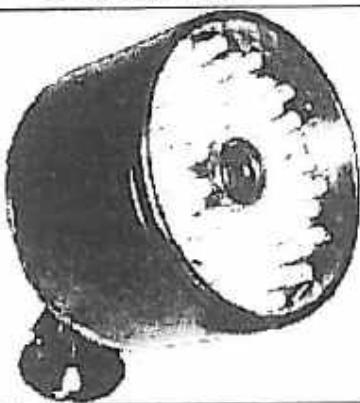
۳- صاعقه

۴- امواج الکترومغناطیسی

۵- تشعشع

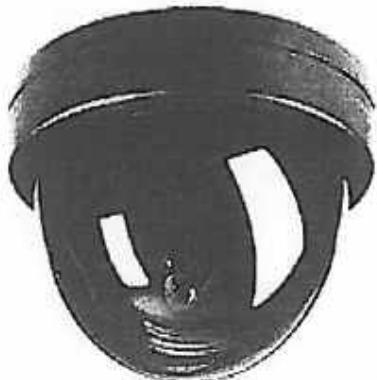
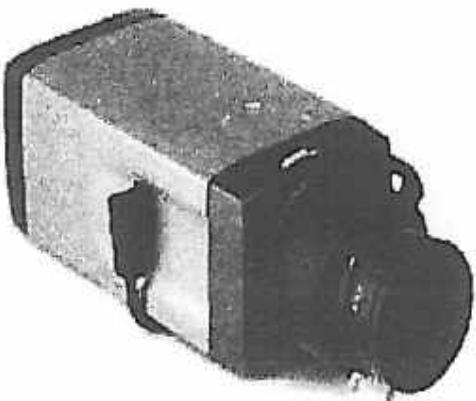
۶- بارندگی و گرد و غبار

لنز دوربین ها

| | |
|--|--|
| لنز با فاصله کانونی متغیر | لنز با فاصله کانونی ثابت |
|  |  |
| لنز متغیر شب و روز | لنز مینیاتوری دوربینهای گوچی |
|  |  |
| | قابلیت دید در شب |
| |  |

دوربین های متداول در سامانه ها

| Box Camera | دوربینهای سقفی مرسوم به |
|-------------------------------|--|
| محکن است بدون لنز و پایه باشد | ثابت، متحرک و بعضی مجهز به مادون قرمز میباشند و لنز بعضی از آنها تا ۲۶۰ درجه راپوشش میدهد، از نظر کارایی مطلوب و قادر است محیط وسیعی راپوشش دهد و بسیار میباشد و چون به سقف نصب میشود، نسبت به دوربین های دیواری غیرقابل دسترس برای سارقین میباشد، بسیار معمول و قابل تهیه هم برای محیط های داخلی (INDOOR) و هم برای محیط های بیرونی (OUTDOOR) میباشد. |

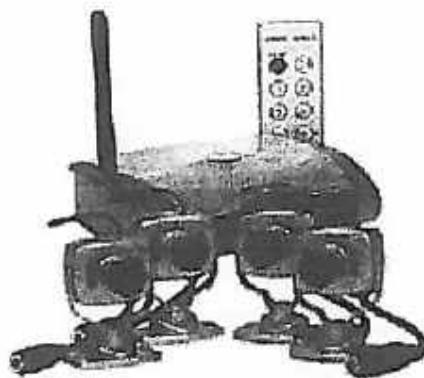


پایه ها و گاورهای دوربین: دوربین ها مستقیماً به دیوار نصب نمی گردند. نخست آنکه در معرض تخرب قرار خواهند گرفت. همچنین ممکن است باران و شرایط طبیعی باعث اختلال در عملکرد دوربین شود، ضمناً قابلیت حرکت و چرخش از دوربین سلب خواهد شد. بعضی دوربین های نیز پایه های سرخود دارند و نیازی به پایه جداگانه نمی باشد.

روش های انتقال تصویر

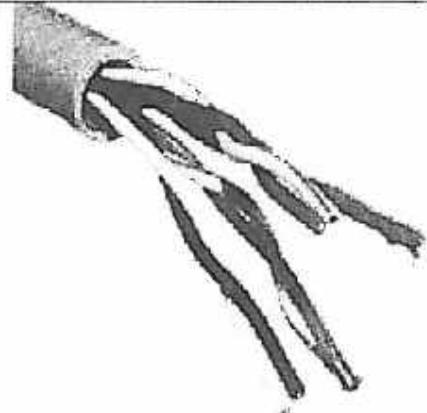
انتقال تصویر بصورت بی سیم

(Wire Less)



انتقال تصویر از طریق فیبر نوری:

انتقال تصویر از طریق سیم
(Cabling)



دستگاه های ضبط کننده تصاویر

| | | |
|--|--|--|
| <p>Server & Storage</p> <p>استفاده از یک رایانه قوی به همراه نرم افزار مانیتورینگ</p> | <p>NVR مخفف Digital Video Recorder</p> <p>ضبط تصاویر در شبکه را دارا میباشد. ضمناً دارای قابلیت ضبط تصاویر بصورت mirror در هارد دیسک میباشد. یکی از مزایای NVR آن است که چون ساختار آن بر اساس شبکه میباشد قبل نصب در هر جای شبکه میباشد.</p>  | <p>DVR مخفف Digital Video Recorder</p> <p>ضبط تصاویر را بصورت دیجیتال و بر روی هارد دیسک دارد. امروزه DVR های پیشرفته بارای پورت اتصال به شبکه شده و هر یک میتواند دارای یک آدرس منحصر به فرد برای خود باشد.</p>  |
|--|--|--|

ارگونومی اتاق کنترل

تعریف ارگونومی :

اهداف ارگونومیک شامل بهبود و اصلاح عملکرد انسان ، سلامت و ایمنی و راحتی فرد با طراحی محیط کار و تجهیزات موجود در آن ، شیوه های کارکردن و انجام وظایف می باشد . سودمندی دوربین های مدار بسته در یک سیستم امنیتی و محترمانه به کیفیت اطلاعاتی که از آنها بدست می آید وابسته است . نوع طراحی اتاق های کنترل بر عملکرد اپراتورها در دستیابی موفق به اطلاعات بموقع و بدون خطا توسط سیستم های دوربین مدار بسته تاثیر خواهد داشت .

اپراتورها به نحو سیار موثرتری انجام وظیفه خواهند کرد، اگر :

- بارا حتی برروی صندلیهایی که طراحی ارگونومیک شده اند، نشسته باشد.

- مونیتورهای روپوشیت خوب و صحیح [از نظر ارگونومیکی] نصب شده باشد.

- میزان روشنایی برای دیده باتی تصاویر دوربین هامناسب باشد .
اینها بخشی از وضع ظاهری و فیزیکی یک اتاق کنترل هستند که درگام اول طراحی ارگونومیکی باید مدنظر قرار گیرند .

هزینه هاومزایای اجرای ارزیابی اتاق کنترل :

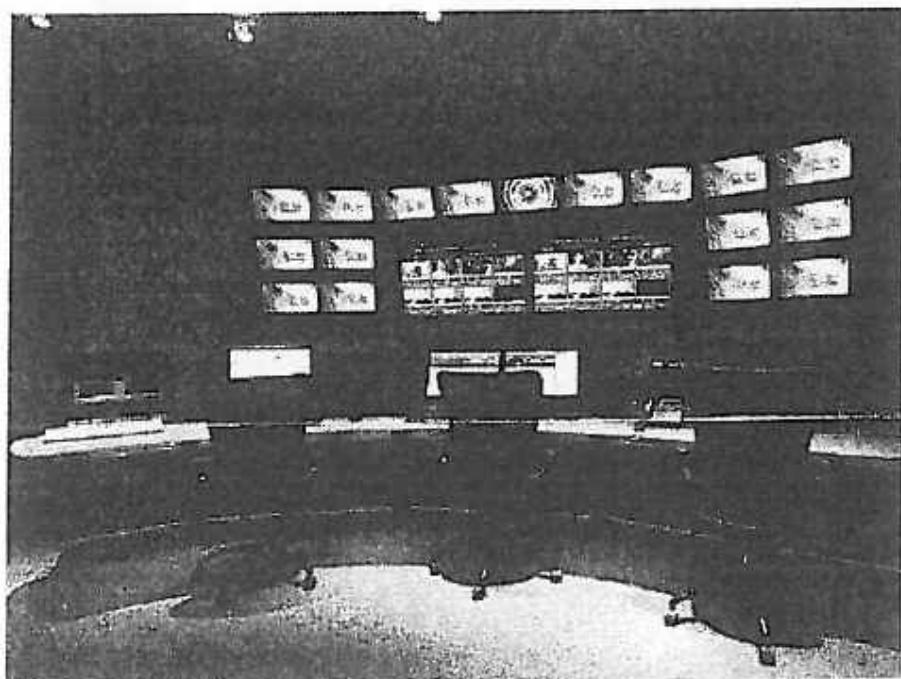
- افزایش کارایی اپراتورها

- تشخیص مشکلات بالقوه اتاق کنترل که برکارایی ، سلامت و ایمنی اپراتور تاثیر منفی دارند .

-ارتقاء فرهنگ بهداشت و ایندی در اتاق کنترل . این موضوع شامل آگاهی دادن به اپراتورهای اداره موردنظرات ممکن و راههای پیشگیری از آنها می شود .

یک ارزیابی اتاق کنترل دوربین های مدار بسته نیازمند سرمایه گذاری به موقع و تلاش بوده و ممکن است منجر به صرف سرمایه های اضافی و هزینه های جاری گردد که این هزینه ها باید با مزایای کار در تعادل باشند.

ملاحظات ساختمانی :



ممکن است که در انتخاب محل برای اتاق کنترل محدودیت هایی وجود داشته باشد لیکن باایستی هرگونه تلاشی درجهت لحاظ نمودن فاکتورهای معماری زیر صورت گیرد موارد به صورت خلاصه ذکر می گردد :

اندازه و شکل اتاق کنترل

نقاط ورود - خروج به درون اتاق کنترل

سرویس های بهداشتی

پنجره ها برای کنترل میزان نور ورودی

طراحی محیطی :

موارد زیر بایدهنگام طراحی اتاق کنترل مدنظر قرار گیرند :

روشنایی

دما

تهویه

ارتفاع

اندازه ایستگاه کاری

سطح ایستگاه کاری

چیدمان ایستگاه کاری

فاصله بندی

کابل های برق

صندلی

راحتی اپراتور

مونیتورهای دوربین های مدار بسته در جهت بیشترین احتمال دیدن
جزئیات و اطلاعات نشان داده شده .

فاکتورهای موثر در تعداد تصاویر هنگام دیده بانی برای یک اپراتور:

- نوع فعالیتی که باید تحت نظر باشد مانند مرکزیک شهرک شلوغ یا یک

پارکینگ ماشین چندطبقه

- نوع فعالیت اهداف درون تصویر مانند تخریب به منظور ساخت و ساز یا

آشغال ریزی ، ترافیک

- حوادث مکرر

- طول مدت زمان صرف شده برای آنچه مشاهده میشود .

- دیگروظایف در حال انجام در اتاق کنترل

- توانایی اپراتور

زمان دیده بانی :

روز کاری اپراتورها باید برنامه ریزی و سازماندهی شود تا اپراتورها

بتوانند اجباراً در فواصل معین زمانی به دور از صفحه نمایش ها استراحت

کنند. اما این زمان های استراحت باید به نحوی برنامه ریزی شوند که

مطابق با اوقاتی باشد که احتمال وقوع حوادث در آنها کمتر است . باید

برای اپراتورها زمینه آموزش بهداشت و ایمنی درجهت کاهش ریسک های

شرح داده شده که با کار بصری توأم هستند فراهم شود . اپراتورها باید از

تماشای تلویزیون در ساعت استراحت بر حذر شوند .

منابع و مراجع مورد استفاده در این فصل

- مقاله تخصصی دوربین های مدار بسته - سایت شایان فراز گستر
- شرایط ارگونومی اتاق کنترل دوربین های مدار بسته ، E Wallace and C Diffley ، مترجم: محسن پیمانی فروشانی
- دوربین های مدار بسته . معاونت حفاظت فیزیکی مرکز حراست وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی

فصل ۵

کمکهای اولیه (FIRST AID)

► ارزیابی بیمار آسیب دیده

► حمایت و اقدامات محیطی حیاتی پایه

► انواع مختلف آسیب ها

► انواع خونریزیها و جراحات

► پانسمان ها

► انواع اورژانس محیطی

گمکهای اولیه (FIRST AID):

کمک های اولیه شامل اقدامات اولیه و مراقبتهاي ضروري است که به فردی که دچار آسیب و یا بیماری ناگهانی شده ارائه می شود. تا با انجام این اقدامات شанс زندگانی فرد افزایش و یا احتمال بروز آسیب ها بطور چشمگیری کاهش یابد. اما همیشه باید به این نکته رقت نمود که این اقدامات نباید تهدیدی برای سلامتی فرد باشد. یعنی نه هر صورت با انجام این اقدام فرد شرایط بهتری را نسبت به عدم انجام آن پیدا نماید. این اقدامات میتواند از تمیز کردن و پانسمان کردن یک زخم ساده گرفته تا انجام اقدامات حیاتی پایه برای فردی که دچار خفگی و یا ایست ناگهانی قلبی شده گسترش داشته باشد.

فواید گمکهای اولیه:

این کمک ها امکان نجات جان افراد را فراهم می آورد. (در مواردی مثل خفگی با جسم خارجی) حتی ممکن است که موجب کاهش وقوع آسیبهای پایدار و دائمی گردد. (از جمله شستشوی چشم فردی که محلول شیمیایی خطرناکی در چشم او پاشیده است ، بطوریکه در صورت عدم انجام به موقع خدمات فوریتی احتمال بروز آسیب جدی حتی کوری برای بیمار وجود دارد.

این کمک ها همچنین می توانند موجب جلوگیری از آسیب بیشتر و کاهش عوارض ناشی از جراحات برای مصدوم گردد . (از جمله کنترل خونریزی و پانسمان یک بردگی با خونریزی فعال)

این کمک ها می توانند موجب کاهش درد برای مصدوم گردد که بسیار مهم است. (از جمله اقداماتی مثل بی حرکت کردن و آتل بندی یک شکستگی)

همین کمک‌ها می‌تواند در کل موجب کاهش زمان غیبت افراد در سرکار به علت آسیب‌های احتمالی و افزایش احتمال بیهوشی در زمان مناسب گردد و بسیاری از فواید این کمک‌ها که بر هیچ کس پوشیده نیست.

نکات مهم در امر کمک رسانی :

البته انجام اقدامات مناسب برای یک بیمار با تمهداتی همراه است که با هدف افزایش امکان امدادرسانی در کنار وجود امنیت برای امدادگر همراه خواهد بود. لذا با توجه به اولویت و اهمیت موضوع به ذکر این موارد می‌پردازیم.

ارزیابی صحنه حادثه :

مدیریت صحنه حادثه:

همچنانکه اشاره شد اتفاق برای یک فرد در هر مکانی ممکن است بوجود بیاید این مکان ممکن است منزل، پارکینگ، محیط خارج و یا هر جای ناشناخته دیگری باشد و طبیعی است که ورود به هر محیطی بایستی با ملاحظات خاصی انجام شود و این ارزیابی صحنه حادثه باید قبل از ورود به محل حضور مصどوم توسط امدادگر انجام شود. چراکه برای انجام خدمت رسانی در حد انتظار وجود اینمی مناسب یک صحنه الزامی بوده و امدادگر تنها در صورت این بودن صحنه می‌تواند به مداوای مناسب بیماران پردازد.

لذا در این ارزیابی باید نکاتی را در ذهن داشت و توجه به مطالب زیر در ارزیابی صحنه ضروری بسیار است:

- چند لحظه‌ای توقف قبل از هر نوع عملیات: ایست STOP
- درمورد شرایط و ابعاد خسارت و تلفات فکر کنید: THINK
- نحوه کاهش آسیب و عملیات را بررسی و موارد خطر آفرین را دریابید: BSERVE

➢ برای انجام عملیات برنامه ریزی کنید و وسائل مورد نیاز را مشخص کنید : LANING

مهمنترین نکات مورد توجه در ارزیابی صحنه حادثه :

البته باید در نظر داشت که ارزیابی صحنه حادثه یک سیستم ثابت و پایدار نیست و چون هر لحظه ممکن است یک صحنه پایدار تبدیل به صحنه ناپایدار گردد. لذا توجه به اصول زیر در ارزیابی یک صحنه حادثه الزامی است و باید در تمامی لحظات از ایمن بودن آن اطمینان داشت . بطور خلاصه در یک حادثه موارد زیر در بررسی و ارزیابی صحنه بسیار مهم و حیاتی است :

- ۱- توجه به ایمنی صحنه و اینکه به هیچوجه وارد صحنه های غیر ایمن نباشد
- ۲- توجه به ترتیب اولویت در ایمنی فردی و دانستن اینکه وجود و اطمینان از ایمنی خود امدادگر در اولویت نخست بوده و سپس به ترتیب ایمنی همکارمان و سایر نیروهای امدادی و سپس ایمنی مصدوم و سایر شاهدین در صحنه در ادامه اولویت قرار دارند.
- ۳- توجه به رعایت عدم تماس با ترشحات بدن مصدوم از جمله خون، ترشحات حلقی و ...
- ۴- توجه به مکانیسم حادثه به طوری که شما می توانید پیش بینی کنید که در ساعات بعدی ممکن است اتفاق قابل توجهی برای بیمار خواهد افتاد یا خیر.
- ۵- توجه و تخمينی از تعداد مصدومین احتمالی که این مورد نیز برای برنامه ریزی اقدامات می تواند بسیار مناسب باشد. و البته به دلیل عدم توجه به آن نیز ممکن است جان بیماری تهدید گردد.

اگرچه که شما در تمام موارد قصد کمک دارید اما برای تسلط بیشتر در صحنه حادثه باید :

- آرام و صبور باشید .
- باوقار و مردم دار باشید .
- انعطاف پذیر باشید .
- نسبت به وضعیت خود ، همکاران ، بیمار و محیط اطراف آگاه باشید .
- با مردم یا همراهان بیمار ، که از شما تقاضای کمک کرده اند مهربان باشید .

توجه به مکانیسم حادثه :

مکانیسم حادثه یعنی شرایطی که در آن حادثه ایجاد شده و مکانیسم حادثه مهمترین جزء ارزیابی صحنه حادثه بوده که می تواند به ما را در روند کمک به مصدومین یاری نماید چه بسا فردی در صحنه علائم واضحی از آسیب را نداشته اما بدلیل مکانیسم قابل توجه بعداً دچار ناراحتی گردد . لذا باید در حادثه مهم اتفاق افتاده به مصدومین توجه بیشتری داشته باشیم .

توجه و تخمینی از تعداد مصدومین :

درخواست کمک فوری قبل از انجام هر کاری در مواردی که تعداد مصدومین زیاد است . بسیار مهم و قابل توجه می باشد لذا باید به این نکته نیز تأکید داشت . البته گاهی اوقات هم اگر به وجود نفرات آسیب دیده توجهی نکنیم ممکن است موجب عدم رسیدگی و معاینه افراد آسیب دیده گردیم که در این مورد جای بحث دارد از جمله در تصادفاتی که در خودرو آسیب دیده صندلی کوک وجود دارد ولی داخل خودرو خبری از بچه نیست . اگر برای جستجوی بچه ای که ممکن است در صحنه حادثه به بیرون پرتاب شده دقت نکنیم حوادث تلغیتی نیز ممکن است بوجود آید .

توجه به دوری از ترشحات بدن مصدوم :

با توجه به اینکه نمی دانیم مصدومین چه بیماریهایی ممکن است داشته باشندو اینکه خون و سایر ترشحات بدنی آنها ممکن است حاوی بیماریهای خطرناکی باشند لذا باید از تماس مستقیم با ترشحات بدنی مصدوم دوری جست. و در کل باید این قانون را پذیرفت که همه افراد ممکن است مبتلا به بیماری خطرناک قابل سرایت از طریق مختلف باشند و لذا از تماس با تمام ترشحات بیمار باید پرهیز کرد.

توجه به اولویت در اینمنی :

ممکن است این سوال پیش بیاید که در یک حادثه اولویت اینمنی با کیست؟ علیرغم توجه به اهمیت جان بیمار برای ما باستی در نظر داشت که حفاظت از خود امدادگر یعنوان اولین اولویت در اینمنی خواهد بود و پس از اطمینان از وجود امنیت باستی وارد صحنه شده و به انجام اقدامات پرداخت. و هر موقع که احساس کنیم حضور در صحنه برای سلامتی خود امدادگر خطرناک است باید بلاfacile صحنه را ترک نمود. و در ادامه به اینمنی سایر افراد به ترتیب اهمیت توجه داشت.

البته لازم است تمام امدادگران ضمن برخورداری از اطلاعات مناسب به جعبه کمک های اولیه ای که شامل وسایل مناسب و ضروری است دسترسی داشته باشند و در کنار یکارگیری اقدامات از وسایل مناسب نیز برای این کار استفاده نمایند. در جدول زیر به پاره ای از این موارد اشاره شده اما لازم است تمام امدادگران براساس تهدیداتی که ممکن است در محیط زندگی خود داشته باشند به تجهیز مناسب جعبه کمک های اولیه خود پردازند.

لذا تمام موارد توصیه شده زیر می تواند بر اساس شرایط تغییر نماید.

مروری بر اقدامات لازم در موضع خاص از جمله :

بروز آتش سوزی ، برق گرفتگی و غرق شدگی و بیماران مهاجم و روانی :

آتش سوزی ها :

- روشن کردن زنگ حريق و اطلاع سريع به آتش نشانی
- کمک به خروج افراد از محل حريق
- کنترل آتش و وسعت حريق و بستن درب ها برای کنترل آتش
- در هنگام آتش گرفتن لباسها ابتدا مصدوم را نگه داشته و یک پتوی خيس که از الیاف نخی و غیر پلاستیک باشد دور وی بپیچانید تا با عدم رسیدن اکسیژن آتش سریعتر خاموش گردد.
- سعی کنید تمام لباسهای در حال سوختن را از بدن فرد خارج کنید مگر اینکه لباسها به بدن فرد چسبیده باشد که در این صورت لباس را طوری قیچی کنید تا قسمت های چسبیده در محل باقی و سایر قسمت ها خارج گردد.
- تمام اشیاء فلزی و زیورآلات را بلا فاصله در آورید چون ممکن است موجب ادامه سوختگی گشته و همچنین بدلیل تورم قسمت های سوخته پس از حادثه ممکن است براحتی خارج نگشته و حتی خون رسانی اندام را هم مختل نماید.
- در صورت دسترسی به آب محل سوختگی را با آب خنک کنید. برای این کار نیازی به آب استریل نبوده و از هر آبی که قابل خوردن است می توان برای این کار استفاده کرد.
- در ساختمان پر از دود و گاز به حالت سینه خیز یا نشسته عبور کنید و با استفاده از پتو و یا فرش فضاهای زیر درها را پر کنید.
- البته در تمام این موارد لازم است که شما جانب احتیاط را رعایت و از حضور در این مکانهای خطرناک پرهیز نمائید مگر اینکه به هر دلیل اصرار به کمک یا ضرورت انجام مداخله برای شما وجود دارد.
- گاهی اوقات اقدامات برای این است که شما خودتان داخل یک ساختمان در حال سوختن حضور دارید و لازم است با بهترین اقدام برای نجات خود و دیگران تلاش کنید.

برق گرفتگی و صاعقه زدگی:

- ❖ عبور جریان الکتریکی از بدن فرد می تواند باعث سوختگی، توقف تنفس و ایست قلبی شود.
- ❖ جریان برق فشار قوی: می تواند فرد را پرتاپ کند و باعث شکستگی استخوانها و آسیبهای مرگبار شود. هرگز برای کمک به مصدوم به محدوده جریان برق فشار قوی وارد نشوید(فاصله مطمئن ۱۸ متر می باشد).
- ❖ جریان برق فشار ضعیف: قطع کردن جریان برق و دور کردن منبع برق از مصدوم با یک وسیله چوبی مثل جاروی چوبی یا پلاستیکی در حالی که خود روی جسم خشک و نارسا ایستاده اید. یا کشیدن و دور کردن مصدوم از منبع الکتریکی با استفاده از روش مناسب پس از قطع منبع برق از توصیه های مناسب است. در ضمن هر فرد برق گرفته را بعنوان احتمال آسیب برای ستون فقرات در نظر بگیرید حتی اگر مصدوم پس از برق گرفتگی در همان جای خود مانده باشد.

غرق شدگی :

در مورد خطرات ناشی از غرق شدگی بخصوص با آب سرد با درجه حرارت آب دریا از ۱۵ تا ۱۵ درجه سانتیگراد می تواند باعث بروز کاهش دمای بدن گردد که به غیر از غرق شدگی می تواند موجب افزایش بروز خطرات جدی و تهدید کننده برای غرق شده شود.

مشکلات ناشی از غرق شدگی می تواند شامل موارد زیر باشد :

- نفس نفس زدن بیمار و بلع آب
- افزایش ناگهانی فشار خون و بروز حمله قلبی
- کاهش قدرت شنا کردن بدلیل خستگی و حتی انقباض عضلانی
- از دست دادن هوشیاری بدلیل کمبود اکسیژن و بروز حوادث بعدی
- کاهش دمای بدن(هیپوتردمی)

اقدامات مناسب در فرد غرق شده :

- رفتن به آب برای کمک به فرد غرق شده بعنوان آخرین اقدام انجام می شود و البته باید با وسایل مناسب حتماً آشنا بوده و وارد آب شد.
- شروع اقدامات درمانی از داخل آب و از جایی که پاهای ناجی به کف استخر رسید با انجام تهويه دهان به بینی مصدوم حمایت از ستون فقرات گردنی مصدوم در حین کمک رسانی و حتی خارج ساختن از آب
- خارج کردن مصدوم از آب و در ضمن گرم کردن در صورت نیاز انجام احیاء قلبی - ریوی (CPR)
- صبر کنید تا نیروهای تخصصی برسند.
- البته در استخر از جلیقه نجات و یک تیرک استفاده کنید.
- در سیالاب ها و دریا باید پرسنل آموزش دیده جهت عملیات کمک رسانی استفاده نمود.
- در آب های آزاد باید از جلیقه نجات استفاده کنید.

ارزیابی بیمار آسیب دیده یا داخلی

پس از اینکه به وجود اینمی در صحنه اطمینان پیدا کردید میتوانید برای ملاحظه بیمار وارد صحنه حادثه شده و به ارزیابی مصدوم پرداخته و به نکاتی توجه داشته باشید که در سرنوشت بیمار تاثیر بسزایی خواهد داشت.

توالی ارزیابی وضعیت بیمار و حادثه :

- ❖ برآورده از وسعت صحنه حادثه
- ❖ ارزیابی اولیه بیمار به منظور شناسایی عوامل تهدید کننده حیات بالاخص در صورت تسلط شما بعنوان یک امدادگر

❖ گرفتن شرح حال و معاینه بیمار (البته در صورت داشتن سلط شما بر فنون امدادگری).

❖ انجام اقدامات مناسب و منتظر ماندن برای رسیدن اورژانس
شناسایی موارد تهدیدکننده حیات :

اگر شما اطلاعات مناسب برای ارزیابی بیمار و شناسایی وضعیت تهدیدکننده حیات را دارید باید در این مورد سریع اقدام کنید و توجه داشته باشید که هر گونه سستی در این مورد به خطر افتادن جان بیمار خواهد آنجامید. همانگونه که خواهید دید این موارد می‌توانند بسیار ساده ولی حیاتبخش باشند.

مواردی که تهدید کننده حیات بوده و نیازمند درمان فوری هستند:

در سیستم راه هوایی :

راه‌های هوایی می‌توانند بوسیله خون، استفراغ، دندان شکسته، دندان مصتوغی، ترشحات، استخوان یا سایر مواد یا اشیاء خارجی مسدود شده و حیات بیمار را تهدید کند لذا دانستن این موضوع و برطرف کردن آن حیاتی خواهد بود. البته در نظر داشته باشید که در بیشتر موارد ممکن است هیچ عاملی برای انسداد وجود نداشته و زبان فردی که دچار کاهش هوشیاری شده است باعث انسداد راه هوایی بیمار گردد.

در سیستم تنفس :

- عدم وجود تنفس یا هرگونه تنفس ناکافی و غیر موثر
- زخم‌های باز در قفسه سینه که می‌توانند فشار داخل قفسه سینه را مختل نمایند. بطوریکه در حین تنفس بیمار هوا وارد جدار داخلی فضای جنبی قفسه سینه بیمار می‌گردد.
خدمات قفسه سینه که مانع از باز شدن دیواره قفسه سینه به میزان کافی می‌شوند.

درو سیستم گودش خون :

- ۱- خونریزی وسیع که ممکن است بصورت خارجی یا داخلی باشد.
- ۲- میزان پاسخ دهی بیمار را ارزیابی کنید.

نخستین جزء در تعیین پاسخ دهی بیمار: معرفی خود است.

این معارفه ساده به تثبیت چند چیز کمک می کند که عبارتند از:
• دلیل شما برای بودن در محل حادثه

• نقش شما در کمک به بیمار

• تعیین سطح هوشیاری بیمار

با اعلام این حقیقت که شما برای کمک کردن به بیمار آماده می باشید به بیمار آرامش ببخشید. نکته مهم در این ورود به صحنه حادثه توجه به احتمال تصادفی بودن بیمار است و در این خصوص باید دقیق تر نمایید که ابتدا به حمایت از سروگردان بیمار پرداخت و برای این کار از دستان خود استفاده کنید. پس از نزدیک شدن به بیمار و اینکه احتمال می دهید صدا کردن بیمار موجب تشدید آسیب برای وی نمی شود، خود را معرفی کنید. البته اگر بیمار در یک مکانی که احتمال حادثه برای او امکان ندارد (مثل قرار گرفتن بیمار در داخل رختخواب) و همچنین به نظر بیهوش می آید، ضمن ضربه زدن به شانه های او بدون تکان دادن وی ببینید که آیا پاسخی می دهد یا خیر. جهت برقراری رابطه مناسب با بیمار در مجاورت او و درست در سطح مقابل چشم ان وی قرار بگیرید. البته در صورتیکه مصدومی حادثه دیده باشد و ممکن است آسیب برای ستون فقرات وی نیز پیش بیاید بهتر است موقع نزدیک شدن به بیمار از ناحیه ای که

مصدوم شمارا نمی بیند و حتی بهتر است از ناحیه پشت وارد صحنه شده و پس از حمایت از سروگردان وی اقدام به صدا زدن و تعیین میزان هوشیاری پرداخت.

ارزیابی میزان سطح هوشیاری :

توجه به این نکته ضروری است که تعیین کنید بیمار در چه سطحی از هوشیاری قرار دارد.

معیار AVPU

- (آگاه به زمان، مکان، شخص) Awake
- (پاسخ به محرک های کلامی) Responsive to Verbal Stimuli
- (پاسخ به محرک های دردناک) Responsive to Pain
- (غیر پاسخگو) Unresponsive

برای تعیین این سطح ابتدا ببینید اگر مصدوم با چشمان باز شما را نگاه می کند در این صورت بیمار در سطح اول قرار دارد. و یا ممکن است بیمار در محل حادثه چشمانش بسته بوده و با صحبت کردن چشمانش را باز نمیکند در سطح دوم قرار دارد. و در ادامه اگر بیمار تنها به تحریک دردناک پاسخ می دهد در سطح سوم قرار دارد و این تحریک ممکن است توسط فشار دادن بستر ناخن یا گذاشتن خودکار بین انگشتان انجام شود.

۳- راه هوایی بیمار را بررسی کنید.

بررسی راه هوایی بیمار خیلی مهم است. اگر بیمار آگاه است و می تواند بدون مشکل به پرسش های شما پاسخ دهد میتوان نتیجه گرفت که راه هوایی او باز است و فعلأً تهدیدی برای راه هوایی بیمار وجود ندارد و در ادامه اگر بیمار به محرک کلامی و دردناک هم پاسخ نمی دهد باید فرض کنیم که راه هوایی وی بسته است. و نسبت به باز کردن راه هوایی وی سریع اقدام نمائیم لذا باید توجه داشته باشید که راه هوایی بسیار مهم بوده و نقش تعیین کننده دارد.

۴- تنفس بیمار را بررسی کنید.

۱- در این مورد فرد مصدوم در اولین لحظات مشاهده و یا بدون فوت وقت، از نظر تنفس بررسی شده تا اندازه هوشیاری و شدت صدمات وارد مشخص گردد.

۲- البته در مصدومی که به راحتی صحبت می کند می توان مطمئن بود که دارای تنفس مناسب می باشد.

۵- گردش خون بیمار را بررسی کنید.

بیمار را از نظر خونریزی و شدت آن بررسی نمایید. در صورت وجود خونریزی شدید باید فوراً برای کنترل آن بوسیله فشار مستقیم بر روی زخم اقدام و سایر اقداماتی که در بخش مربوطه به آن خواهیم پرداخت، انجام پذیرد.

۶- به سیستم EMS یا اورژانس ۱۱۵ اطلاع دهید.

پس از اینکه بیماری را با کاهش هوشیاری یافته با ابتدا بلافضله با اورژانس تماس داشته و درخواست کمک کنید. این شماره در کشورمان ۱۱۵ بوده و بهتر است پس از اعلام وضعیت و درخواست کمک، منتظر حضور عوامل اورژانس شده و سعی کنیم گزارشی از وضعیت بیمار شامل اطلاعات سن و جنس بیمار، شکایت اصلی اواز محل درد احتمالی، میزان پاسخ دهی، وضعیت راه هوایی، تنفس و گردش خون را، به گروه اعزامی اورژانس اعلام تا در درمان بیمار تسریع گردد.

ناگفته نماند در صورت امکان نوع داروهای مصرف دائمی بیمار مشخص و به اطلاع عوامل اورژانس برسد.

البته در این میان دانستن نوع حادثه برای بیمار خیلی مهم است ولی شاید برای همه امدادکران امکان پذیر نباشد.

بیماران را به طور کلی می توان به دو گروه عمده تقسیم نمود:

۱- بیمارانی که دچار ترومما و آسیب خاصی شده اند.

۲- کسانی که از یک ناخوشی ناگهانی داخلی رنج می برند.

گرچه بررسی این نکته که مشکل بیمار ناشی از ترومما است یا یک بیماری، اغلب کمک کننده می باشد اما از پرداختن به این قضیه باید اجتناب کنیم در برخی بیماران لازم است که هر دو مشکل با هم ارزیابی و درمان شوند. و نکته مهمتر اینکه ما باید در ارزیابی بیماران در صورت امکان تمام جواب را بررسی کنیم.

توالی مراحل شرح حال و معاینه جسمانی لازم:

توالی مراحل شرح حال و معاینه جسمانی لازم به وجود مشکلات داخلی یا ترومما و پاسخگویی و عدم پاسخگویی بیمار بستگی دارد.

در بیماران داخلی شرح حال به دو دلیل چلوتر از معاینه جسمانی و بررسی علایم حیاتی انجام می شود:

اولاً: مهمترین اطلاعات راجع به یک بیمار داخلی از آنجه بیمار به شمامی گوید بدست می آید.

ثانیاً: اگر بیمار پاسخ دهی خود را از دست دهد فرصت گرفتن شرح حال را از دست می دهد. لذا توجه داشته باشید که ممکن است موقع حضور شما بر بالین بیمار هنوز هوشیاری بیمار خوب بوده ولی تا رسیدن پرسنل اورژانس این هوشیاری از بین برود. لذا به این موضوع باید خیلی دقت نمائید. و در بیماران هوشیار سریع شکایت بیمار و سابقه قبلی وی را پرسیده و موقع رسیدن پرسنل اورژانس به آنها اطلاع دهید.

خصوصیات تنفس عادی :

- ۱) حرکت میانه و معتدل از قفسه سینه رادر بر می گیرد (حدود ۲-۳ سانتیمتر اتساع به سمت بیرون)
- ۲) سرعت نرمال (۳) دم و بازدم با عمق یکسان (عدم استفاده از عضلات فرعی قفسه سینه، گردن و شکم)
- ۳) البته باید بدانیم که تنفس عادی صدا ندارد
- نکات مهم در مورد بررسی تنفس در بیمار:
نکته مهم در مورد بررسی تنفس ملاحظه تعداد تنفس - عمق تنفس - ریتم تنفس و صدای تنفسی است.

نحوه شمارش تعداد نفس ها در دقیقه-اغلب با شمارش نفس ها در ۳۰ ثانیه و ضرب آن در عدد ۲ به دست می آید. و یا در زمان کمتری بدست می آید. و البته منظور از یک تنفس یعنی (یک نفس = یک دم + یک بازدم) است. و اگر ریتم تنفس نامنظم بود سرعت تنفس را باید در یک دقیقه کامل شمارش کنید. اطلاع بیمار از این که شما در حال شمارش تنفس وی هستید می تواند بر سرعت نفس کشیدن او تاثیر بگذارد. بنابراین برای اندازه گیری تعداد تنفس در یک فرد هوشیار، بهتر است بیمار متوجه آن نشود. و در این حال شما تعداد تنفس وی را بشمارید. برای این کار بهتر است کاملاً حرکت قفسه سینه بیمار را ملاحظه کنید.

سرعت تنفس طبیعی در گروههای مختلف سنی :

در افراد بالغ منظور بالای ۸ سال: در حدود ۱۶-۲۰ بار در دقیقه
در کودکان ۱ تا ۸ سال: در حدود ۱۵-۲۰ بار در دقیقه
در شیرخواران زیر یکسال: در حدود ۲۵-۳۰ بار در دقیقه

ریتم تنفس:

همچنانکه می دانید نظم یا بی نظمی تنفس در بیمار هوشیار و آگاه به راحتی می تواند تحت تاثیر صحبت کردن، فعالیت، هیجانات و سایر فاکتورها قرار گیرد. اما ریتم غیر عادی در بیماری با تغییر وضعیت هوشیاری، موضوعی جدی است و ممکن است ناشی از بیماریهای داخلی، عدم تعادل شیمیایی و یا آسیب مغزی قابل توجه باشد. در هر صورت وجود تنفس در کنار ریتم طبیعی بسیار مهم بوده و در ارزیابی بیمار مؤثر است.

چگونگی تنفس:

تعیین چگونگی تنفس همانقدر اهمیت دارد که شمارش آن. این امر به شما می گوید چه حجمی از هوا در دقیقه در حال حرکت به داخل و خارج ریه ها می باشد و قفسه سینه چگونه حرکت می کند. کیفیت تنفس ممکن است عادی یا غیرعادی بوده و تنفس با وضعیت غیر عادی ممکن است بصورت سطحی، همراه با زحمت و یا پر سر و صدا باشد.

مشخصات دیگر مورد بررسی:

رنگ پوست: رنگ پوست نشان دهنده چگونگی اکسیژناسیون خون نشان دهنده چگونگی عملکرد قلب و ریه، دستگاه تنفس و گردش خون می باشد. نقاط مورد بررسی در ارزیابی پوست: رنگ بستر ناخنها، مخاط دهان، ملتجمه چشم و حتی خود پوست می باشند.

تغییرات رنگ پوست: بصورت رنگ پریدگی، رنگ آبی، رنگ خاکستری (سیانوز)، قرمز (فلاشینگ) و حتی زرد رنگ پوست قرمز (برافروخته): در موارد تب یا آفات سوختگی و انبساط عروق دیده می شود.

پوست سفید (رنگ پریده): در موارد افت فشار خون ، حمله قلبی، ترس، کم خونی و... دیده می شود.

پوست آبی (سیانو تیک): در موارد کمبود اکسیژن و خونرسانی ناکافی مانند خفگی، مسمومیت و حمله قلبی که معمولاً در نوک انگشتان و اطراف دهان دیده می شود.

پوست زرد (یرقانی): در بیماریهای کبدی دیده می شود.
دما: دمای طبیعی ۳۷ درجه سانتیگراد یا ۹۸/۶ درجه فارنهایت می باشد. البته به دمای بالای ۳۷/۲ درجه دهان و ۳۷/۸ در زیر بغل یا پوست بیماری تب اطلاق می گردد.

شایعترین روش اندازه گیری دما در محیط، دمای نسبی پوست است، که با گذاشتن پشت دست بر روی پوست بیمار می تواند اندازه گیری شود. دمای نسبی پوست روش اندازه گیری دقیقی نیست ولی یک نمایشگر خوب برای دمای پایین یا بالای غیرطبیعی می باشد. البته باید دست های امدادگر سرد نباشند زیرا موجب اشتباه در تشخیص می شوند.

تغییرات: گرمتراز معمول (تب، در معرض حرارت بودن بدن و عفونت)، سردتر از معمول (گردش خون ناکافی، شوک، در معرض سرما وغیره قرار گرفتن).

* وضعیت پوست از نظر رطوبت: خشک (در حالت عادی)، خیلی خشک (آسیب نخاعی، کم آبی شدید و...)، خیس یا مرطوب: (افت فشار خون، مسمومیت، مشکلات حرارتی، قلبی، اورژانس دیابت و ...)

* پرشدگی مویرگی: مدت زمانی که طول میکشد تا مویرگها بعد از فشرده شدن، دوباره پر از خون شوند.

البته پس از این توضیحات لازم است بدلیل اهمیت موضوع اشاره ای به اقدامات حیاتی داشته باشیم . همچنانکه می دانیم دانستن این اقدامات برای همه افراد بسیار ضروری بوده و نقش تعیین کننده ای برای نجات حیات بیمار دارد.

حمایت های پایه حیات

Basic life supports

الفبای احیاء :

همچنانکه می دانیم اکسیژن برای حیات انسان ضروری بوده و این ضرورت در تمام سلولهای بدن بخصوص در سلولهای مغزی مشهود می باشد چون اگر به سلولهای مغزی فقط چند دقیقه اکسیژن نرسد موجب مرگ سلولهای مغزی می گردد . البته سایر سلولهای بدن هم به اکسیژن حساس هستند ولی نه به شدت سلولهای مغزی . در هر صورت اکسیژن از طریق تنفس وارد بدن میشود و از طریق جریان خون به همه جای بدن می رسد اگر تنفس یا گردش خون مختل باشد باید فرآیندی به نام احیاء را برای تامین اکسیژن بدن انجام داد .

این فرآیند برپایه بررسی سه نکته مهم زیر استوار است :

□ وضعیت راه هوایی

□ چگونگی تنفس

□ وضعیت گردش خون

اقدامات اولیه حفظ حیات جزئی از احیاء پیشرفته بوده، و طی آن به ناجی آموخته می شود بدون نیاز به هیچ وسیله ای و تنها با دست خالی عدم هوشیاری را تشخیص داده، راه هوایی را باز کند و تنفس کافی را تعیین و در صورت عدم وجود گردش خون موثر که با نداشتن تنفس تعیین می شود، با فشار بر قفسه سینه (بجای ماساژ قلبی) گردش خون را برقرار سازد . چون ارزیابی وجود نبض بیمار برای افراد غیر حرفه ای توصیه نمی شود ، و تنها در صورت غیر پاسخگو بودن و نداشتن تنفس به عنوان ایست قلبی - تنفسی اقدامات آغاز می گردد . به مجموعه اقدامات فوق عملیات اولیه حفظ حیات (BLS) گویند .

مراحل مختلف اقدامات حیاتی پایه (CLS) :

به محض رسیدن به بالین فردی که در یک مکانی افتاده است پس از ارزیابی صحنه حادثه و برقراری امنیت به ارزیابی بیمار پرداخته می شود که شامل اجزاء زیر است :

- ارزیابی سطح هوشیاری و تعیین غیر پاسخگو بودن و چک کردن ظاهری عدم وجود تنفس
- تماس گرفتن سریع با سیستم اورژانس ۱۱۵ دادن وضعیت مناسب به بیمار
- استفاده از AED (دفیبریلاتور خودکار خارجی) در صورت دسترسی به آن برقراری گردش خون با انجام فشردن قفسه سینه
- باز کردن راه هوایی و برقراری تنفس بصورت تنفس دهان به دهان و ارزیابی مجدد وضعیت مصدوم و تکرار اقدامات

اهمیت بررسی مجدد در ارزیابی صحنه حادثه :

تشخیص عوامل خطر حاضر (بالفعل) و بالقوه در صحنه حادثه تشخیص علل احتمالی منجر به وضعیت فعلی بیمار

■ ارزیابی بیمار

در نظر گرفتن احتیاطات ضروری در زمینه جداسازی ترشحات بدن

تشخیص غیر پاسخگو بودن مصدوم :

اگر فرد زیر یکسال باشد با زدن ضربه خفیف به کف پای شیرخوار غیر پاسخگو بودن را بررسی و در موارد بالای یکسال اگر فرد به تحریک با صدای بلند پاسخ ندهد غیرپاسخگو خواهد بود. همچنین با ملاحظه سریع در مورد وجود تنفس در این فاصله انجام شود. بدیهی است این اقدام خیلی سریع باید انجام شود .

مطلع کردن سیستم اورژانس ۱۱۵

اگر فرد حادثه دیده بیهوش است بایستی بلاfaciale اورژانس ۱۱۵ را در جریان گذاشت.

برای تماس با اورژانس از افراد ناظر کمک بخواهید. اگر تنها هستید قبل از هر اقدامی بایستی ۱۱۵ را در جریان حادثه بگذارید.

اگر یک نفری بن بالین بیمار بیهوش هستیم، اول احیاء و یا اول اطلاع به سیستم اورژانس ۱۱۵؟

■ چنانچه فرد بیهوش بالغ (بالای ۸ سال) می باشد: اول اطلاع به سیستم اورژانس (جهت دسترسی زودتر به دفیبریلاتور)

■ چنانچه فرد بیهوش، کودک (زیر ۸ سال) و یا شیرخوار می باشد: اول دو دقیقه احیاء، سپس اطلاع به سیستم اورژانس.

ارزیابی تنفس بیمار:

بررسی وضعیت تنفسی بیمار باید براساس اطلاعات جدید ۲۰۱۰ در همان لحظه برخورد با بیمار انجام شود اگر بیمار دارای تنفس نیست که اقدامات بعدی انجام می شود ولی اگر تنفس دارد:

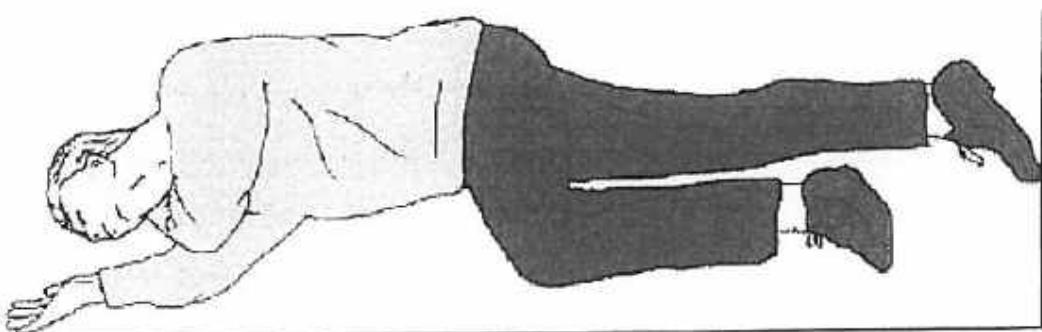
بیمار هوشیار نیست ولی تنفس دارد:

در این شرایط بیماری است که پاسخگو نبوده ولی دارای تنفس خوب و موثر می باشد، یعنی هم تعداد تنفس و هم عمق تنفس خوبی دارد لذا در این صورت با توجه به اینکه ممکن است برای بیمار احتمال برگشت محتویات داخل معده به راه هوایی پیش بیاید پاید از اقدامی استفاده کرد که احتمال بروز این مورد راکاوش می دهد. لازم به توضیح است که این مانور برای کاهش احتمال ورود محتویات سیستم گوارش به راه هوایی انجام می شود لذا بایستی پس از انجام این مانور به وجود تنفس در بیمار اطمینان و در صورتی که پس از انجام این کار تنفس بیمار مشهود نبود باید

با تغییر سروگردن نسبت به برقراری راه هوایی و ادامه تنفس اقدام و در صورتیکه تنفس برقرار نشد ناچاراً بیمار به همان وضعیت قبلی برگردانده شود. در ضمن اگر تنفس بیمار برقرار بود با جابجایی مناسب پای بیمار یک وضعیت پایدار برای وی فراهم تا در ادامه بیمار بصورت دمر قرار نگیرد چراکه ممکن است در این صورت راه هوایی بسته و حتی تنفس بیمار قطع و یا با انجام تنفس مواد اضافی در سطح زمین وارد راه هوایی بیمار گردد.

وضعیت ریکاوری یا به خود آیی :

برای انجام این مانور در کنار بیمار نشسته و یک بازوی بیمار را بصورت زاویه قائم در آورده و سپس پشت دست دیگر را در روی گونه فرد قرار داده و با گرفتن دست و زانوی فرد او را به موقعیت پهلو در می آوریم واینکه بیمار را به کدام پهلو برگردانیم در تمامی افراد تفاوتی ندارد و به سمتی که برای ما راحتتر است برمی گردانیم ولی درخانم های باردار بالای پنج ماه لازم است حتماً به پهلو چپ باشد و این توصیه حتی در خانم های باردار بالای پنج ماه بدون هیچ حادثه و در موقع استراحت معمول نیز به سمت پهلوی چپ توصیه می شود.



■ شرایط لازم برای این مانور:

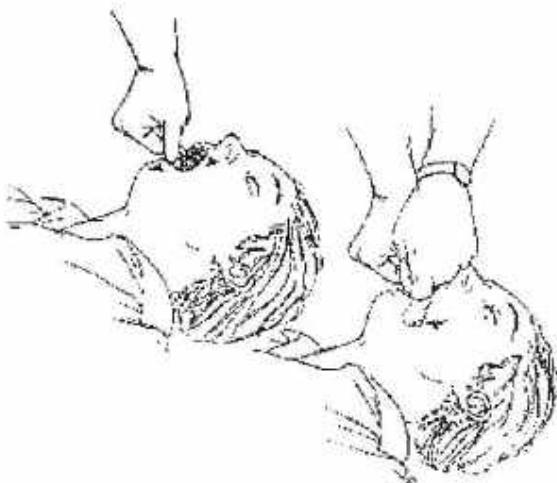
- بیماری که تروما برای او مطرح نمی باشد.

- تنفس او تعداد و عمق کافی دارد.

اگر بیمار هوشیار نیست و در بروزی سریع ظاهری نفس نیز ندارد:

دهان بیمار را با استفاده از تکنیک انگشتان متقطع باز کرده و اگر چیزی داخل دهان بیمار بود با حرکت جارویی انگشتان آنرا خارج می نماییم. البته بیاد داشته باشیم که اگر دهان بیمار به هر دلیل بسته بود سعی در بازکردن با اعمال فشار برای وی نکرده و بهتر است با سایر اقدامات ارزیابی انجام شود. و حتی از اقدام به بازکردن دهان صرفنظر کنیم. و بلافاصله بدون تلف کردن وقت فشردن قفسه سینه را آغاز کنیم. البته برای افراد غیر حرفه ای توصیه برای ارزیابی تپش وجود ندارد و به محض مشاهده بیمار غیر پاسخگو که تنفس ظاهری هم ندارد فشردن قفسه سینه را آغاز کنید.

طریقه بازکردن دهان بیمار:



محل فشردن قفسه سینه :

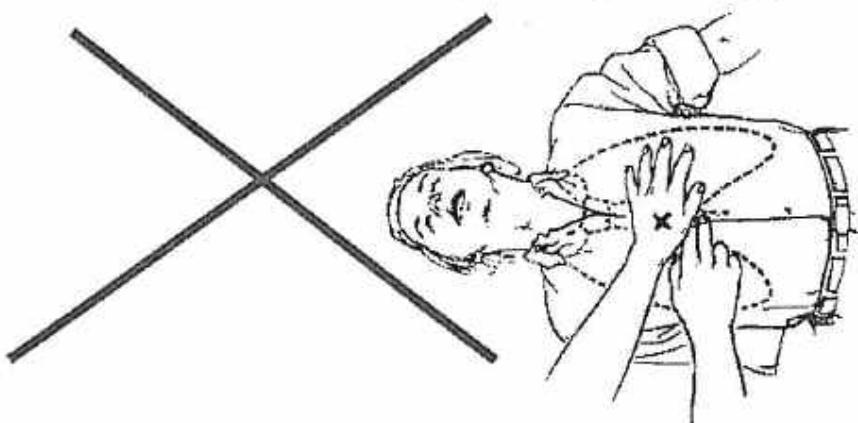
امروزه براساس اطلاعات جدید ۲۰۱۰ اقدامات احیاء با فشردن قفسه سینه آغاز می گردد. برای تعیین محل فشردن نیازی به درآوردن لباس بیمار نیست مگر اینکه دستگاه شوک اتوماتیک همراه باشد. البته محل مناسب برای فشردن قفسه سینه مهم و بصورت زیر می باشد :

محل مناسب فشردن در بالغین و کودکان: درست وسط قفسه سینه

محل مناسب فشردن در شیرخواران: یک انگشت پایین تر از خط مابین دو سر سینه

محل فشردن قفسه سینه :

تعیین مکان فشردن قفسه سینه: وسط قفسه سینه



مانور سر عقب- چانه بالا



مانور سر عقب- چانه بالا در کودک



مانور سر عقب- چانه بالا در شیرخوار



نکته :

در حین باز کردن راه هوایی در کودکان کم سن و سال و شیرخواران، خم کردن بیش از اندازه سر به عقب میتواند باعث تنگی نای شود. از آنجا که در این گروه سنی، سر نسبت به بدن بسیار بزرگتر است، لازم است به متوجه امتداد نای و بازماندن آن، یک حوله تاشده یا چیزی شبیه آن (با ۲-۳ سانتیمتر ضخامت) در زیر شانه های او قرار دهیم. در این مورد باید توجه شود باز کردن راه هوایی و تهویه در زمان مناسب انجام شود.

أنواع تنفس های مهم در احیاء :

أنواع تنفس بصورت دهان به ماسک، دهان به دهان، دهان به بینی، دهان به دهان و بینی و ...

تنفس دهان به دهان و بینی



تنفس دهان به دهان



■ البتہ در موقع تنفس باید دو نفس (معمولی و نه عمیق) بدھیم، هر تنفس باید در فاصله یک ثانیه برای دم و یک ثانیه برای بازدم باشد. مقدار مناسب باید به اندازه ای باشد که قفسه سینه حرکت نماید.



اگر با دادن تنفس قفسه سینه حرکت کرد:

■ سپس فشردن قفسه سینه را انجام می دهیم.

ولی اگر قفسه سینه حرکت نکرد:

مجددأ، سعی در باز کردن راه هوایی کرده و دوباره دونفس می دهیم.

علل تهویه غیر مؤثر و مراقبت ناکافی تنفسی بیمار:

■ پوشش نامناسب ماسک روی صورت

■ وضعیت دهی نامناسب بیمار برای باز بودن راه هوایی

■ آماده نبودن تجهیزات

■ عدم ارزیابی مجدد بیمار به طور مکرر

اقدامات احیاء بصورت ترکیبی : بصورت یک نفره و دو نفره
یک نفره در بزرگسالان CPR



CPR دو نفره در بزرگسالان

بعد از ۳۰ بار فشردن قفسه سینه یک وقفه ایجاد کنید تا نفر دوم که در حال تنفس دادن است ۲ تا نفس بدهد.

فرد فشارنده قفسه سینه با فرد نفس دهنده هر ۲ دقیقه جای خود را عوض می کنند.



نسبت شردن قفسه سینه به تنفس :

■ برای فرد بالغ: ۳۰/۲

■ برای کودک و شیرخوار: ۱۲

■ فقط برای نوزاد تازه متولد شده: ۳ به ۱

احیاء را تا کی ادامه میدهیم :

احیاء بصورت یک یا دو نفره بصورت مرتب با نسبت ۳۰ به ۲ انجام و هر ۲ دقیقه جابجایی احیاگران انجام می شود

- ۱ - موقعی که بیمار شروع به حرکت، پلک زدن یا هر حالتی که نشانه حیات است انجام دهد، احیاء متوقف می شود
- ۲ - تا موقعی که نیروهای کمکی برسند
- ۳ - تا موقعی که پرسنل اورژانس برسند
- ۴ - خستگی مفرط که اجازه اقدام را به امدادگر نمی دهد، بروز کند
- ۵ - حضور پزشک بر بالین بیمار و دستور قطع احیاء

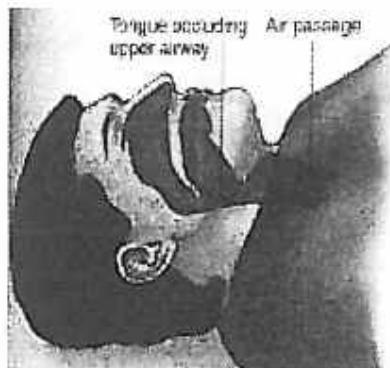
خفگی

علامت عمومی خفگی



علل انسداد راه هوایی :

زبان، علت شایع انسداد جسم خارجی



جسم خارجی بر اساس اندازه و محل قرارگیری آن، می تواند موجب انسداد خفیف یا شدید شود.

علایم و نشانه های انسداد:

- گرفتن گردن یا دست
- حرکت پره های بینی
- عدم پاسخ دهن
- کشیدگی عضلات گردن و صورت
- عدم وجود صدای تنفسی
- بی قراری، نگرانی و گیجی پیشروندۀ
- عدم توانایی صحبت یا سرفه
- سیانوز
- استفاده شدید از عضلات تنفسی

اقدام مناسب در انسداد خفیف:

در انسدادهای خفیف که فرد قادر به صحبت کردن و سرفه کردن و حتما بیمار هوشیار می باشد نیاز به هیچ اقدام درمانی خاصی نیست و ملاحظات زیر لازم است :

- فقط باید مصدوم را تشویق به انجام سرفه نمود

- تا زمانی که جسم خارجی بیرون پرده یا اینکه انسداد خفیف به یک انسداد شدید تبدیل شود باید مصدوم زیر نظر باشد
- در صورت طولانی شدن این مورد تماس با اورژانس انجام شود. چون بیمار در صورت ادامه انجام سرفه خسته شده و ممکن است به انسداد شدید تبدیل شود.

انسداد شدید :

- ممکن است انسداد خفیف تبدیل به انسداد شدید یا از اول علائم به نفع انسداد شدید باشد. در بیشتر این موارد بروز تنگی نفس، علائم شدید، سیاهی رنگ پوست و علائم بصورت جدی وجود دارد در این موارد باید:
- ۱- اگر بیمار ایستاده یا نشسته است، پشت سر او ایستاده و دستان خود را دور کمر او حلقه کنید. آرنج شما باید خارج و دور از دندنه ها باشد.
 - ۲- بعد با یک دست، دست دیگر را مشت نموده و انگشت شست را در خط میانی شکم کمی بالای ناف در فاصله خوبی از زائده خنجری بگذارد.
 - ۳- انگشت شست باید به طرف شکم بیمار باشد.
 - ۴- مشت خود را با فشار محکم به سمت درون و بالای شکم بیمار بزنید. و این کار را تکرار کنید.
 - ۵- هر فشار باید مجزا و جداگانه انجام شود. اگر انسداد برطرف نشده این سیکل های مرتب را تکرار کنید تا جسم خارجی بیرون افتاده یا بیمار بیهوش شود.

مراقب این خطرات باشید:

اگر در موقعیت مناسب قرار نگیرید یا بسیار سریع و با ثیروی زیاد فشار وارد کنید، ممکن است کنترل خود را از دست داده و روی بیمار بیافتد.

اگر دستتان بیش از حد بالا باشد (روی لبه تحتانی قفسه دندنه ای) ممکن است باعث آسیب اندام های داخلی شوید.

البته این مانور اغلب باعث استفراغ می شود. لذا قرار دادن دست در جای مناسب و اعمال نیروی کافی خطر این امر را کاهش می دهد.

در صورتی که بیمار بیهوش بوده یا در حین تلاش برای اعمال فشار به شکم بیهوش شود او را در وضعیت طاقباز قرار داده و عملیات احیاء را آغاز کنید. با این تفاوت که باید پس از فشردن قفسه سینه و قبل از دادن تنفس حتماً دهان بیمار را از نظر وجود ماده یا جسم خارجی بررسی کنید.

انجام مانور های ملیخ در کودکان : در کودک هوشیار



در صورتی که کودک بیهوش بوده یا در حین تلاش برای اعمال فشار به شکم بیهوش شود او را در وضعیت طاقباز قرار داده و عملیات احیاء را با همان ملاحظات قبلی آغاز کنید.

سامان دهی انسداد شدید راه هوایی

درشیرخوار :

۱- شیرخوار را روی دست خود بگذارید به نحوی که صورتش رو به پایین و سرش پایین تر از تنہ قرار گیرد با نگه داشتن فک، از سر بیمار حمایت کنید. برای حمایت بیشتر، ساعد خود را روی پایتان بگذارید.

۲- با کف دست دیگر، پنج ضربه سریع و نیرومند در فسمت پشت بین شانه های شیرخوار بزنید. (در ابتدا به پشت ضربه زده می شود زیرا فشار به قفسه سینه می تواند باعث آسیب کبد شیرخوار شود) (مانور (Back Blow

۳- اگر جسم بیرون نیامد از فشار به قفسه سینه استفاده کنید. ضمن حمایت از سر بیمار، بدن شیرخوار را بین دستان خود گرفته و او را به پشت بچرخانید طوری که سر پایین تر از تنہ قرار بگیرد. شیرخوار را روی پای خود بگذارید و از سر او حمایت نمایید. پنج فشار محکم و سریع در ناحیه وسط جناغ به همان ترتیب که در CPR انجام می شود، اعمال نمایید.

(مانور (Chest Thrust

۴- مراحل ۲ و ۳ را آنقدر تکرار کنید که جسم، خارج شده یا شیرخوار بیهوش شود.



در صورتی که شیرخوار بیهوش بوده یا در حین تلاش برای اعمال فشار به شکم بیهوش شود او را در وضعیت طاقباز قرار داده و عملیات احیاء را آغاز کنید.

نکته:

از فشردن زائد خنجری در طول عملیات احیاء قلبی - ریوی و نیز در طول مانور های ملیخ خودداری نمایید.

سامان دهی انسداد راه هوایی در گروههای خاص:

انجام مانور فشار برناحیه شکم در خانم های باردار ، افراد چاق ، افراد بیهوش و شیرخواران ممنوع بوده و لازم است به جای آن از مانور فشار برروی قفسه سینه استفاده نمود .

چون فشار در ناحیه شکم کلاً عمل خطرناکی بوده و بهتر است در صورتیکه این اقدام درمانی برای هر فردی انجام شد ، او را در بیمارستان برای چند ساعت تحت نظر نگه داشت.

نکته :

چون ضربه به ناحیه پشت به همراه فشار در ناحیه شکم می تواند با احتمال بیشتری نسبت به فشار تنها بر ناحیه شکمی موجب خروج جسم خارجی شود لذا بیشتر توصیه می شود که در افراد بزرگسال هم مانور ضربه به پشت به همراه مانور فشار برناحیه شکمی انجام شود تا شанс خروج جسم خارجی افزایش یابد.

تروما (آسیب) :

با توضیحاتی که در بخش مقدمه داشتیم مشخص شد که در حوادث مختلف اقدامات می تواند باعث کاهش عوارض و حتی جلوگیری از مرگ و میر شود. اما حوادث یکی از علل مهم مرگ و میر در کشور ما بوده بطوریکه از اوایل سال ۱۳۵۰ هجری شمسی، تروما (آسیب) بعنوان علت عمدۀ مرگ در محدوده سنی ۱۴-۴۰ سال شناخته شده است

البته این عامل بعد از بیماریهای قلبی - عروقی و سرطان، سومین علت عمدۀ مرگ برای تمامی رده های سنی می باشد.

انواع مختلف آسیب ها

آسیب‌های استخوانها و مفاصل :

شکستگی (fracture)

شکستگی باز: موقعی که استخوان شکسته با سطح پوست ارتباط دارد و یا در محل شکستگی زخم وجود دارد.

شکستگی بسته: که در آن آثاری از زخم و خونریزی نیست و پوست روی محل آسیب سالم است.

نکته: اهمیت شکستگی باز بعلت احتمال از دست دادن حجم زیادی از خون و احتمال بروز عفونت استخوان می باشد.

صدمات عضلانی - اسکلتی :

صدمات عضلانی - اسکلتی معمولاً با نیروهای خارجی مانند افتادن یا تصادف با وسیله نقلیه همراه هستند

گرچه ممکن است به علت برخی بیماری ها (مانند تخریب بافت استخوانی) به خصوص در اشخاص مسن روی دهند.

نکته: نیروی واردہ به بدن می تواند باعث آسیب بافت نرم اطراف (مانند عروق و اعصاب) یا حتی قسمت هایی از بدن که از محل آسیب دورتر هستند، گردد.

نیروهایی که می توانند باعث آسیب استخوان و مفصل شوند نیروهای مستقیم، غیرمستقیم و چرخشی

نیروی مستقیم: آسیب حاصل از نیروی مستقیم در محل ورود ضربه ایجاد می شود.

نیروی غیرمستقیم: در صدمات حاصل از نیروی غیرمستقیم، تأثیر نیرو بر یک انتهای اندام باعث ایجاد آسیب در فاصله دورتری از محل ورود آن می شود.

نیروی چرخشی: در اعمال نیروهای چرخشی یک قسمت از اندام ثابت مانده و بقیه قسمت ها دچار چرخش می شوند.

آسیب مفصل و استخوان بر اثر نیروهای چرخشی در حوادث فوتبال و اسکی شایع است.

شکستگی های بعرانی: از جمله شکستگی استخوان ران و لگن که در آنها نه تنها با بی حرکت نگه داشتن استخوان بلکه با تلاش برای کاهش خونریزی باید برخورد شود.

نکته: صدمات استخوان و مفصل اغلب بسیار ناراحت کننده هستند. اما به ندرت تهدیدی برای حیات محسوب می شوند.

البته باید نشانه های واضح خونریزی شدید را بررسی نموده و بیمار را از نظر شوک مورد بررسی قرار دهید.

نکته: هر نیرویی که قادر به ایجاد صدمات عضلانی - اسکلتی باشد می تواند به ارگان های داخلی هم صدمه بزند.

در شرایطی که خوتریزی واضح وجود ندارد، خوتریزی از اندام های داخلی را فراموش نکنید.

البته این امر اغلب در تروماهای غیر نافذ ایجاد می شود.

نکته: سیانوز یا کبودی در انتهای یک اندام آسیب دیده حاکی از شدید بودن صدمه است.

ممکن است این سیاهی پوست در اثر فشار به شریان ایجاد شود. که می تواند باعث اختلال خونرسانی بافتی، مرگ احتمالی بافت و از دست دادن اندام شود.

نکته: اگر بیمار دچار حادثه تهدید کننده ای باشد و نیاز به انتقال فوری به بیمارستان دارد اما این حادثه مستقیماً به آسیب دیده اندام مربوط نمی شود، ابتدا بیمار را منتقل نموده و در صورتی که شرایط بیمار اجازه دهد، اندام آسیب دیده را در مسیر رسیدن به بیمارستان، بی حرکت نمائید.

علایم و نشانه های شکستگی و آسیب مفصلی :

- تغییر شکل یا زاویه دار شدن
- درد و حساسیت لمس
- خش خش یا کریپتوس
- بدشکل شدن اندام
- ضعف شدید و عدم کارکرد
- کبودی (تغییر رنگ)
- انتهای استخوانی قابل رویت
- قفل شدن مقاصل در منطقه

بیحرکت سازی اندام شکسته :

برای بی حرکت نگه داشتن اندام مشکوک به شکستگی مراحل زیر را دنبال کنید.

نکات مربوط به جداسازی ترشحات بدن را به خوبی رعایت کنید.
در صورت لزوم، اکسیژن تجویز کنید.

در صورت شک به آسیب ستون مهره ها بدن را در خط راست ثابت نگه دارید.

صدمات استخوانی و مفصلی را آتل بندی کنید.
توجه داشته باشید که حتماً قبل و بعد از آتل بندی، نیض های انتهایی مریض و عملکرد حرکتی و حسی اندام را بررسی کنید.
برای کاهش درد و تورم روی اندام دردناک، متورم یا تغییر شکل یافته،
بسته های یخ بگذارید.

اندام را بلند نموده (در صورت اطمینان از عدم آسیب نخاعی) و طی انتقال آن را بالا نگه دارید.

اصول آتل گیری :

هر وسیله ای که برای بی حرکت نگه داشتن قسمتی از بدن استفاده می شود،
یک آتل است.

آتل می تواند نرم یا سخت باشد.

آتل گیری استخوان یا مفصل آسیب دیده دو علت اصلی دارد.

نخست این که آتل گیری از حرکت قطعات استخوانی، انتهای استخوان یا مفاصل جابجا شده جلوگیری نموده و احتمال ایجاد صدمات بیشتر را کاهش می دهد. دوم آتل معمولاً درد را کاهش داده و عوارض شایع ناشی از صدمات استخوان و مفصل را به حداقل می رساند.

عوارض شایع ناشی از صدمات استخوان و مفصل :

- ❖ آسیب عضلات ، اعصاب یا عروق که بر اثر حرکات قطعات استخوانی با انتهای استخوان ایجاد می شود.
- ❖ تبدیل شکستگی بسته به شکستگی باز (بر اثر پاره شدن پوست)
- ❖ محدودیت جریان خون به دلیل تحت فشار قرار گرفتن عروق به وسیله استخوان های شکسته یا جابجا شده
- ❖ خونریزی شدید از آسیب بافتی ناشی از حرکات انتهای استخوانی
- ❖ افزایش درد همراه با حرکات انتهای استخوان یا استخوان های جابجا شده
- ❖ فلج اندام ها ناشی از آسیب ستون مهره ها بدون توجه به محل آتل گیری قوانین کلی زیر را در نظر داشته باشد.
- ❖ قبل و بعد از آتل بندی، تپن، عملکرد حرکتی و حس قسمت انتهایی ضایعه را چک کنید
- ❖ پس از آتل بندی هر ۱۵ دقیقه یک بار باید این علائم را چک کنید تا از عدم اختلال در گردش خون اندام مطمئن شوید.
- ❖ مفاصل بالا و پایین محل آسیب در یک استخوان دراز را بی حرکت نمایید.
- ❖ تمام لباس های روی محل آسیب را با قیچی مخصوص برش بانداز بربیده و خارج کنید.
- ❖ چواهرات بیمار در اطراف محل آسیب را خارج کنید.
- ❖ تمام زخم ها از جمله شکستگی های باز را پیش از آتل بندی با یک بانداز استریل پوشانده و سپس به آرامی پانسمان کنید
- ❖ از اعمال فشار زیاد روی زخم اجتناب نمایید.

- ❖ اگر تغییر شکل شدید است یا انتهای اندام سیانووتیک (آبی رنگ) بوده و نبض ندارد پیش از آتل بندی، اندام آسیب دیده را با کشش دستی در یک راستا قرار دهید به عنوان یک قانون کلی فقط یک بار برای در راستا قرار دادن اندام تلاش کنید.
- ❖ به طور کلی نباید برای در یک راستا قرار دادن مفاصل مج، آرنج، زانو، لگن یا شانه تلاش کنید.
- ❖ هیچگاه استخوان بیرون زده را از روی عمد مجدداً سر جای خود برنگردانید.
- ❖ درون آتل را با یک پارچه نرم بپوشانید تا از فشار و احساس ناراحتی بیمار جلوگیری شود.
- ❖ پیش از تلاش برای حرکت دادن بیمار، آتل بگذارید
- ❖ تا زمان گذاشتن آتل کشش دستی را رها نکنید.
- ❖ در صورت هر گونه شک به شکستگی محل آسیب را آتل بندی کنید.
- ❖ اگر بیمار نشانه های شوک را نشان می دهد، شوک را درمان نموده و بیمار را فوراً بدون صرف وقت برای آتل بندی به بیمارستان منتقل کنید
- ❖ مگر این که مشکوک به شکستگی ران یا لگن باشد.
- ❖ شکستگی ران و لگن با خونریزی شدید همراه هستند به عنوان وسیله ای جهت توقف خونریزی باید از آتل استفاده کرد.

افواع صدمات سر :

صدمات سر می توانند پوست سر، جمجمه و خود مغز یا تمام این ها را درگیر نمایند.

ارزیابی و مراقبت: صدمه به سر

عدم پاسخ دهی یا تغییر سطح هوشیاری به خصوص در بیماران آسیب دیده همیشه مطرح کننده احتمال صدمه به سر میباشد.

توجه کنید تمام بیمارانی که حتی به میزان مختصر دچار کاهش هوشیاری می شوند باید در بیمارستان ارزیابی شوند.

اقدامات لازم:

حفظ ثبات و بی حرکت نگه داشتن ستون مهره ها با دست نخستین گام محسوب می شود.

در صورتی که بیمار دچار عدم پاسخ گویی یا افت سطح هوشیاری شده ضمن حفظ ثبات ستون مهره ها، راه هوایی بیمار را باز نگه دارید. به باد داشته باشید که صدمات سر اغلب می توانند باعث صدمه راه هوایی یا انسداد آن گردد.

حفظ راه هوایی مناسب و تأمین اکسیژن کافی، حیاتی است زیرا صدمات سر در صورت عدم رسیدن اکسیژن به مغز بدتر می شوند.

علایم و نشانه ها:

- ❖ تغییر سطح هوشیاری
- ❖ کاهش سطح هوشیاری
- ❖ الگوی تنفس نامنظم (شدید)
- ❖ افزایش فشار خون
- ❖ کاهش نبض (یک یافته دیررس) (شدید)
- ❖ نشانه های واضح صدمه، کوفتگی، بریدگی یا تجمع خون زیر پوست سر یا تغییر شکل جمجمه
- ❖ نشت خون یا مایع مغزی نخاعی از گوش یا بینی

- ❖ تغییر رنگ (کبودی) اطراف چشم ها در غیاب ترومما به چشم (علامت راکون-بسیار دیررس)
- ❖ تغییر رنگ (کبودی) پشت گوش یا زائد ماستوئید (علامت Battle -Basilar dierres)
- ❖ فقدان عملکرد حسی یا حرکتی (پاسخ شدید یا ضعیف)
- ❖ تهوع و یا استفراغ: استفراغ ممکن است جهنه یا تکرار شونده باشد
- ❖ نابرابر بودن اندازه مردمک ها همراه با تغییر وضعیت هوشیاری (شدید)
- ❖ تشنج احتمالی
- ❖ آسیب واضح جمجمه (که از طریق بریدگی پوست سر قابل رویت باشد).
- ❖ درد، حساسیت به لمس یا تورم محل صدمه
- ❖ پاسخ بی هدف به حرکت دردناک (شدید)

مراقبت های اورژانس :

- ❖ نکات جداسازی ترشحات بدن مصدوم را درنظر داشته باشید.
- ❖ به حفظ ثبات ستون مهره ها با دست دقت کنید.
- ❖ در صورت بروز شوک، درمانهای شوک را انجام دهید
- ❖ باز بودن راه هوایی و کافی بودن تنفس را درنظر داشته باشید.
- ❖ کمبود اکسیژن مغز شایع ترین دلیل مرگ پس از صدمه مغزی است.
- ❖ اجسام خارجی را از دهان خارج نمایید.
- ❖ برای جلوگیری از برگشت محتویات معده به ریه در صورت لزوم بیمار را به پهلو بچرخانید و راه هوایی را تمیز کنید.

صدمات نخاعی :

این حوادث در اثر ضربه به یک یا چند مهره، دیسک، عضله، رباط، نخاع و یا اعصاب منشعب از آن در ستون مهره ها ایجاد می شود. جدی ترین عارضه آسیب به نخاع از دست رفتن حس و حرکت ناحیه زیر محل آسیب دیده می باشد.

بوخی از علل آسیب به ستون فقرات :

سقوط از ارتفاع، شیرجه در استخر کم عمق، افتادن و پرت شدن از روی موتوور و اسب، ترمز کردن ناگهانی و تصادفات رانندگی افتادن جسم سنگین روی کمر و آسیب به سر یا صورت

علایم تشخیصی :

در صورت آسیب دیدن مهره ها

﴿ درد در ناحیه کمر یا گردن

﴿ تغییر شکل یا خمیدگی در ستون فقرات

﴿ حساسیت در لمس ناحیه آسیب دیده

﴿ در صورت آسیب نخاعی

﴿ از دست دادن کنترل و اختلال در حس و حرکت اندامها

﴿ از دست دادن حس و یا وجود علایمی مانند گزگز یا احساس سوزش در اندامها، بی حسی و احساس سنگین شدن اندام

﴿ از دست رفتن کنترل ادرار و مدفوع

﴿ اختلال در تنفس

اقدامات اولیه:

■ اگر مصدوم هوشیار است

● مصدوم را آرام کرده و ۱۰ تماس بگیرید.

● بالای سر مصدوم زانو زده و سر و گردن مصدوم را تا زمان رسیدن آمبولانس ثابت نگه دارید.

■ اگر مصدوم بیهوش است:

← باز نگه داشتن راه هوایی مصدوم

← احیاء مصدوم در صورت نیاز

← جلوگیری از وقوع آسیب بیشتر

← در خواست آمبولانس

← قرار دادن مصدوم در وضعیت بهبودی

← استفاده از مانور برگرداندن بیمار به یک طرف و معاینه ناحیه پشت

خونریزی و پانسمان :

خونریزی معکن است داخلی یا خارجی باشد. با وجود آنکه شما می‌توانید در کنترل خونریزی خارجی به نحو موثری وارد عمل شوید اما در کنترل خونریزی‌های داخلی محدودیت زیادی دارید. شناسایی و مراقبت از خونریزی خارجی آسان است. خونریزی خارجی با تراوش، جاری شدن یا بیرون چهیدن خون از زخم مشخص می‌شود. جداسازی ترشحات بدن که یک عمل احتیاطی است به صورت معمول باید انجام شود تا از تماس پوست و لایه‌های مخاطی در برابر خون و سایر ترشحات بدن جلوگیری کند. عملیات پیشگیرانه BSI بهترین راه دفاع شما در برابر انتقال بیماری‌های عفونی است.

انواع خونریزی بر اساس نوع رگ آسیب دیده:

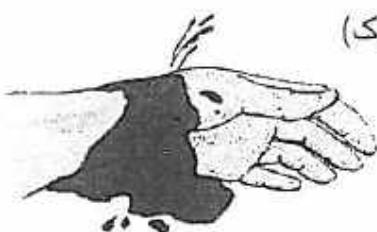
شریانی: خون قرمز روشن و جهنده (روشن = معلو از ۰٪)

فوران خون معمولاً "منطبق با نبض یا انقباض قلب می باشد.

کنترل آن سخت تر است زیرا فشار خون در شریانها بیشتر است.

با کاهش فشارخون بیمار، فوران آن نیز اغلب کاهش، و جریان خون

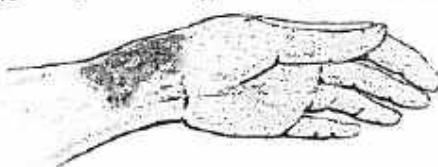
یکنواخت میشود (علامت تاخیری در شوک)



وریدی: خونریزی یکنواخت به رنگ قرمز تیره (تهی از ۰٪).

جریان یکنواخت به علت فشار کمتر می تواند وسیع باشد ولی

کنترل راحت تر است (بعثت فشار کمتر)



مویرگی: خونی که به آهستگی جریان می یابد.

اغلب به راحتی قابل کنترل است.

اغلب خودبخود لخته می بندد.

در صورت درگیری سطح وسیع خونریزی وسیع / احتمال افزایش عفونت

شدت خونریزی به عوامل زیر بستگی دارد:

۱) مقدار از دست دادن خون ۲) سن بیمار ۳) وجود سایر بیماریها و

جراحات ۴) وجود مشکلات طبی در بیمار

کنترل خونریزی خارجی

﴿ فشار مستقیم به محل خونریزی دهنده

﴿ بلند کردن اندام آسیب دیده و استفاده از Ice Bag

﴿ استفاده از نقاط فشار (نبض بازویی و نبض رانی)

﴿ بی حرکت نگاه داشتن اندام

فشار مستقیم :

﴿ اولین روش برای کنترل خونریزی است .

﴿ استفاده از گاز استریل و فشار مستقیم بانوک انگشتان

﴿ اگر زخم شکاف بزرگ داشته باشد نیاز به گاز استریل بیشتر و

استفاده از فشار مستقیم دست دارد .

﴿ بالا بردن اندام و استفاده از Ice Bag

﴿ بالا بردن اندام همزمان با استفاده از فشار مستقیم بر آن باعث کندی

جریان خون و لخته شدن می شود .

﴿ اگر اندام دردناک ، متورم یا دفرمه است پس از آتل گیری آنرا بالا نگاه

دارید .

﴿ گیسه یخ باعث تسريع انقباض عروق ، تسريع مراحل لخته شدن خون و

کاهش تورم می شود .

بی حرکت نگاه داشتن (آتل گیری) :

﴿ آتل گیری باعث کنترل خونریزی همراه با شکستگیها میشود .

﴿ از ادامه آسیب به بافتها و عروق خونی و اعصاب جلوگیری می کند

خونریزی داخلی :

به علت اینکه خونریزی داخلی قابل مشاهده نیست باعث اتلاف خون زیاد

شده و نهایتا با پیشرفت سریع موجب شوک و مرگ میشود .

همیشه در صورت آسیب و زخمهاى نافذ جمجمه، قفسه سینه، شکم و لگن و ران به خونریزی داخلی شک کنید.

خونریزی از بینی، گوش ها یا دهان :

دلایل احتمالی خونریزی از بینی، گوش و دهان عبارتند از: آسیب جمجمه، ترومای صورت، دستکاری بینی، سینوزیت و سایر عفونتهای راه تنفسی فوقانی، فشار خون بالا، اختلالات انعقادی، بیماریهای مری و ...

- هر زمان که خونریزی از بینی یا گوش های بیمار مشاهده گردید شک به شکستگی جمجمه بیماری که آسیب سر + خونریزی از محل جراحت دارد نباید برای توقف جریان خون کوشش کنید: چرا که باعث افزایش فشار داخل جمجمه و حتی تخریب بیشتر میشود. پس چکار کنیم؟ یک پانسمان شل در اطراف محل قرار دهید تا خون خارج شده را جذب کند و ریسک عفونت را کاهش دهد.



در خونریزی از بینی (اپیستاکسی: pistaxis)، بیمار را در وضعیت نشسته و خمیده به جلو قرار دهید. قسمت گوشتی سوراخ های بینی را محکم گرفته و فشار مستقیم را اعمال کنید. بیمار را ساكت و آرام نگاهدارید و از بین یا کیسه آب سرد روی پل بینی استفاده کنید.

شوک :

هر زمانی که دستگاه گردش خون نتواند خون را به ارگانها و بافت‌های بدن به منظور تامین نیاز اکسیژن و انرژی برساند شوک رخ می دهد.

شوك در اثر ترس و درد بدتر می شود پس بهتر است هنگامی که خطر شوك وجود دارد بیمار را آرام کرده و به او اطمینان خاطر دهید.

علایم اولیه:

نبض تند و ضعیف

پوست سرد و مرطوب و رنگ پریده

تعريف

سایر علایم: سیانوز، افزایش زمان پر شدگی مویرگی، ضعف و بیحالی، سرگیجه، تهوع و استفراغ، تشنگی، تنفس سریع و سطحی و در صورت ادامه شوك بیهوشی و ایست قلبی رخ می دهد.

اهداف :

تشخیص شوك، درمان علل واضح شوك، تأمین خون کافی برای مغز، قلب و ریه ها، انتقال سریع بیمار دادن اطمینان خاطر به بیمار، خواباندن بیمار و بالا نگه داشتن پاهای او، آزاد کردن لباسهای تنگ اطراف گردن، سینه و کمرگرم نگه داشتن مصدوم و تعاس با اورژانس و در صورت فقدان نبض و تنفس انجام احیاء قلبی- ریوی

جراحات بافت نرم

جراحات بافت های نرم- پوست، عضلات، اعصاب، عروق خونی و ارگان ها اغلب نمایشی ولی به ندرت کشته هستند. این جراحات در صورتی که منجر به نارسایی راه هوایی و تنفس شوند، خونریزی غیر قابل کنترل و یا شوك ایجاد کنند، خطرناک هستند.

***زخم های پوست: بسته و باز**

جراحات بسته بافت نرم:

زخمی که در زیر پوست شکافته نشده قرار دارد یک آسیب بسته نامیده می شود.

کوفتگی: صدمه ای است که به سلول ها و عروق خونی موجود در داخل درم وارد می شود.

هماتوم: شبیه کوفتگی است، به غیر از این که معمولاً شامل صدمه به عروق خونی بزرگ تر و مقدار بافت بیشتری است.

صدمات له کننده: فرمی از آسیب است که در آن نیروی بزرگی به بدن وارد شده و ایجاد جراحت می کند.

ارزیابی و مراقبت:

***بررسی صحنه و ارزیابی اولیه ، شرح حال و معاینه فیزیکی لازم و مراقبت طبی اورژانسی**

علایم و نشانه های آسیب بسته بافت نرم:

***تورم، درد و تغییر رنگ در محل جراحت**

***علایم و نشانه های خونریزی داخلی و شوک (کاهش خونرسانی)، چنانچه ارگان های زیرین صدمه دیده باشند.**

مراقبت طبی اورژانس:

در کل ضرب دیدگیهای کوچک به درمان نیازی ندارند. آنها معمولاً خودبخود بهبود می یابند. ضرب دیدگیهای بزرگ تر، هماتوم و آسیب های له کننده می توانند نشانه صدمات داخلی جدی و اتلاف خون بوده و منجر به تارسایی جریان خون و آسیب عصب شوند.

۱- تجهیزات جداسازی ترشحات بدن را بپوشید

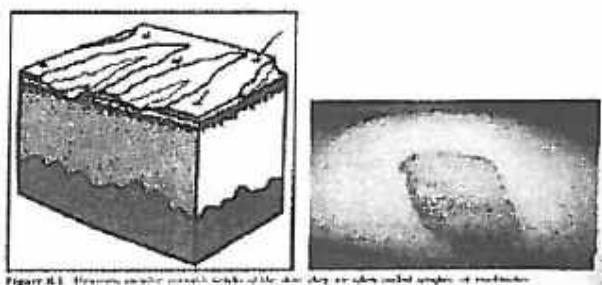
- ۲- یک راه هوایی باز و تنفس کافی برقرار کنید.
- ۳- در صورت لزوم درمان شوک را انجام دهید.
- ۴- اندام های دردناک، متورم و تغییر شکل یافته را آتل بگیرید.

جراحات باز بافت نوم:

هنگامی که پیوستگی پوست از بین برود، زخم، یک جراحت باز نامیده می شود. در جراحات باز بیمار در معرض خطر خونریزی خارجی و آلودگی با کثیفی ها و باکتری هاست که ممکن است منجر به عفونت شود.

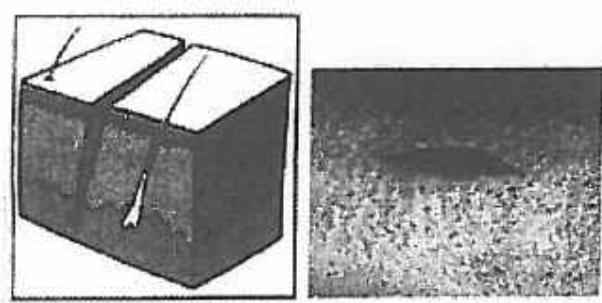
شش نوع کلی جراحات باز وجود دارد:

خراسیدگی: خارجی ترین لایه پوست را در گیر می کند. اغلب بسیار دردناک است چرا که انتهای اعصاب باز می باشد.
خراسیدگیهای کوچک ممکن است تهدید کننده حیات



نباشد، اما خراسیدگیهایی که در سطح بزرگی از بدن ایجاد می شوند جای نگرانی دارند. در چنین موردی خونریزی یک تهدید جدی به حساب نمی آید، هر چند آلودگی، عفونت و زمینه جراحات زیرین، قابل توجه خواهند بود.

پارگی: پارگی ممکن است خطی (منظم) یا ستاره مانند (نامنظم) باشد. پارگی ها ممکن است بیش از سایر



جراحات باز بافت نرم خونریزی کنند. پارگی های خطی معمولاً بهتر از انواع ستاره ای بھبود می یابند چراکه زخم لبه های صاف دارد.

کنده شدگی: عبارتست از یک لایه شل و آویخته پوست و بافت نرم زیر آن که به میزان کمی کنده شده (کنده شدگی نسبی) یا کاملاً کنده شده است (کنده شدگی کامل). خونریزی به دنبال آسیب عروق خونی ممکن است شدید باشد، اگر چه بعضی از عروق خونی ممکن است خود بخود با کشیده شدن به داخل بافت نرم فشرده شوند. بھبود طولانی می باشد. از دست دادن مقدار کم خون، احتمال یک آسیب جدی را رد نمی کند. شدت یک کنده شدگی مستقیماً بستگی دارد به موثر بودن گردش خون و خونرسانی در ناحیه پایین تر از آسیب.

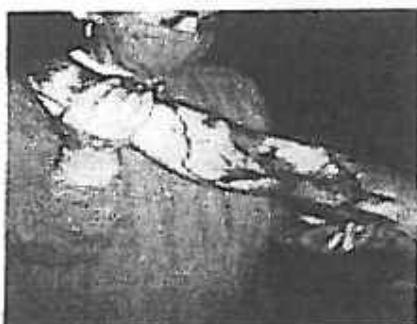
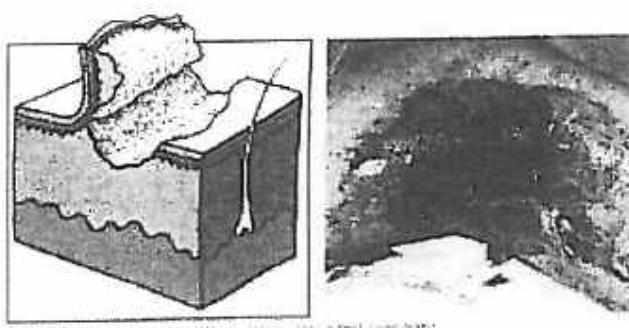
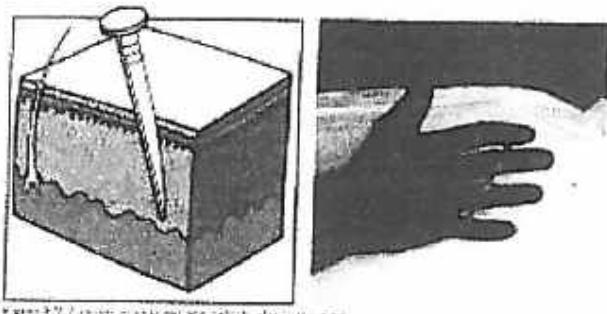


Figure 8.5 Leg amputation.



سوراخ شدگی: چنین جراحتاتی ممکن است عمیق و تخریب کننده بوده و خونریزی شدید داخلی ایجاد کنند. تعیین گستردگی آسیب بر پایه زخم خارجی مشکل خواهد بود. بنابراین چنین جراحتاتی را با دقت زیاد درمان کنید.



قطع شدگی: خونریزی از ناحیه قطع شده ممکن است زیاد باشد. هر چند، در اغلب موارد به دلیل خاصیت انعطاف پذیری عروق خونی، خونریزی خفیفی رخ می دهد. قطع شدگی ناکامل خونریزی بیشتری دارد تا قطع شدگی کامل. همیشه در مورد قطع شدگی مراقب بروز شوک باشید.

صدمات له کننده:

این آسیب ها ممکن است به نظر جدی نباشند. تنها علامت بیرونی ممکن است درد، تورم و تغییر شکل در محل آسیب باشد. خونریزی خارجی ممکن است خفیف باشد یا اصلاً وجود نداشته باشد. در واقع، همیشه به احتمال وجود آسیب داخلی و خونریزی شدید داخلی، در صورت وجود آسیب های له کننده مشکوک باشید.

مراقبت طبی اورژانس :

- ۱-عملیات پیشگیرانه جداسازی ترشحات بدن را انجام دهد. ۲-راه هوایی باز و تنفس کافی را برقرار سازید.
- ۳-زخم را در معرض دید قرار دهد. ۴-خونریزی را با فشار مستقیم کنترل کنید.
- ۵-از آلدگی بیشتر جلوگیری کنید. ۶-زخم را پانسمان و بانداز کنید
- ۷-بیمار را آرام و بی حرکت نگه دارید. ۸-شوك را درمان کنید.
- ۹-بیمار را منتقل کنید.

ملاحظات خاص: جراحات قفسه سینه

آسیب قفسه سینه ممکن است باعث روی هم خوابیدن ریه ها شده و از تنفس کافی جلوگیری کند.

از یک پانسمان بسته (مانند یک گاز واژلینه، کیسه پلاستیکی خانگی) که توسط نوار چسب از ۲ طرف محکم شده، استفاده کرده تا از ورود هوا به درون قفسه سینه از طریق زخم جلوگیری کنید.

مراقبت طبی اورژانسی در مورد بیماری با جسم سوراخ کننده در بدن:

*با دست، جسم را در جای خود محکم کنید. ، ناحیه زخم را در معرض دید قرار دهد.

*خون ریزی را کنترل کنید. و از یک پانسمان حجیم و بزرگ برای بیحرکت کردن جسم استفاده کنید.

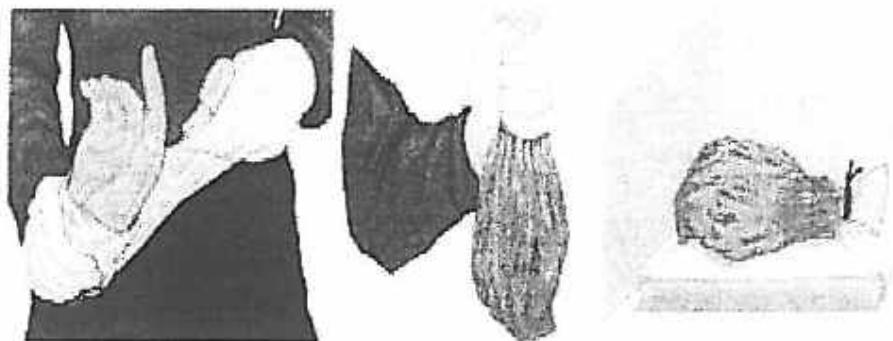
البته جسم سوراخ کننده فقط در صورتیکه در گردن و یا لب باشد و جلوی جریان هوا درون تراشه را گرفته باشد می توان خارج کرد.

قطع شدگی: نحوه مراقبت شما از عضو قطع شده می تواند تاثیر قابل توجهی بر موفقیت عمل جراحی اتصال مجدد آن عضو داشته باشد. زمان را برای گشتن به دنبال عضو قطع شده هدر ندهید.

مراقبت از عضو قطع شده:

• عضو را در یک گاز استریل و خشک بپیچید. عضو قطع شده را در پلاستیک پیچیده یا قرار دهید.

• عضو قطع شده را سرد نگه دارید. و در صورت امکان عضو را همراه بیمار انتقال دهید.



جراحات وسیع و باز دور گردن: علاوه بر خونریزی شدید از زخمی که عروق بزرگی را در گردن درگیر کرده است، خطر این مسئله وجود دارد که هوا به داخل یک ورید گربنی کشیده شده به سمت قلب ببرود، که می تواند کشندگی باشد.

• یک دست دستکش پوشیده را برای کنترل خونریزی روی زخم قرار دهید.

• یک پانسمان بسته به کار ببرید.

• پانسمان بسته را به وسیله پانسمان منظم پبوشاند.

• فشار را فقط تا حدی به کار ببرید که خونریزی را کنترل کند.

• هنگامی که خونریزی کنترل شد از یک پانسمان فشاری استفاده کنید، مراقب باشید که عروق خونی بزرگ را در گردن فشار ندهید.

پانسمان و بانداز

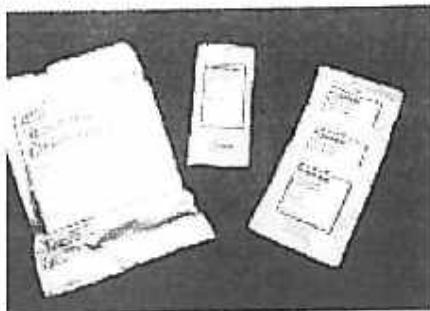
پانسمان و پوشاندن به خاطر موارد ذیل انجام می کیرد:

- ۱- کنترل خونریزی
- ۲- پیشگیری از آلوگی بیشتر
- ۳- بی حرکت کردن منطقه مجروح
- ۴- جلوگیری از حرکت اجسام باقیمانده

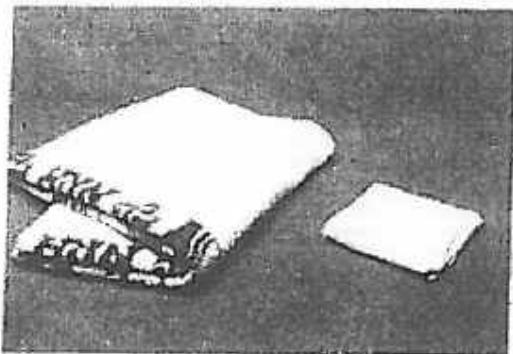
پوشاندن :

پوشش چیزی است که به طور مستقیم برای کنترل خونریزی و کاهش آلوگی بیشتر، روی زخم قرار می گیرد. پس از قرارگیری پوشش روی زخم برای جلوگیری از خونریزی یک فشار مستقیم ممتد لازم است. برای بند آوردن خونریزی باید به سرعت تمیزترین پانسمان ممکن را انجام داد. پوشش های استریل در بسته ها و سایزهای مختلفی وجود دارد. اندازه های معمول 4×4 و 8×8 برای پانسمان زخم در تروما مورد استفاده قرار می گیرد. پوشش های بزرگ برای زخم های شکم، گردن، ران یا جمجمه و به عنوان تشکیه برای آتل گیری استفاده می شوند.

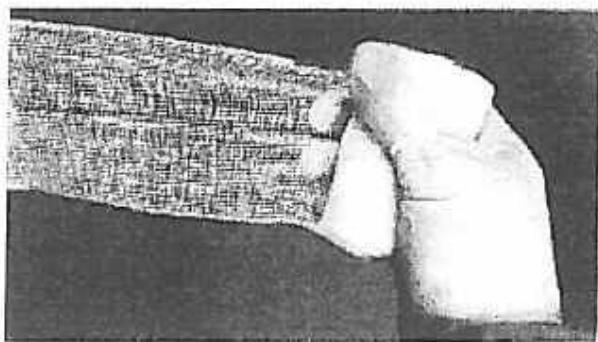
پاکت گاز استریل را با دقت باز کنید.



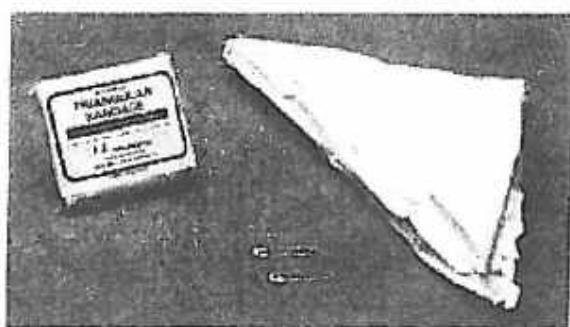
پوشش می تواند یک دستمال یا حolle باشد.



پانسمان پوشش روی زخم را ثابت می کند
دو نوع مختلف پانسمان مورد استفاده قرار می گیرد

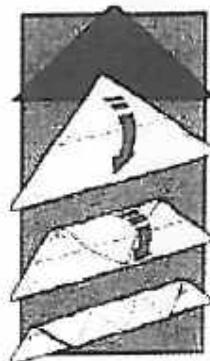


• باند لوله ای یا نواری
• باند سه گوش



نکته:

باند لوله ای برای نگهداری گاز روی محل زخم از باند سه گوش بهتر است ولی باند سه گوش در پارگی های سر، قفسه سینه، پشت و ران بسیار کاربرد دارد.



باند ۳ گوش را می توان با تا کردن به شکل باند کراواتی درآورد و استفاده کرد.

اصول پانسمان:

- قبل و بعد از پانسمان جریان خون، حس و حرکت را در قسمت انتهایی اندام بررسی کنید.
- فقط باند را تا اندازه ای سفت ببندید که جلوی خونریزی را بگیرد زیرا پانسمان سفت می تواند جریان خون را قطع کند و منجر به قطع عضو گردد.
- در صورت وجود اختلال گردش خون با دقیق پانسمان را باز کنید به طوری که پوشش روی زخم تکان نخورد.
- قبل از استفاده از باند مطمئن شوید پوشش تمام اطراف زخم را پوشش داده است.

زخم های صورت:

سر و صورت عروق خونی زیادی دارد و به خاطر همین خونرسانی زیاد، با یک زخم کوچک خونریزی زیادی اتفاق می افتد. در بیشتر موارد شما با فشار مستقیم روی محل خونریزی سر و صورت قادر به جلوگیری از

خویریزی هستید. فشار مستقیم در این ناحیه به دلیل تزدیکی پوست سر به استخوان جمجمه بسیار موثر است.

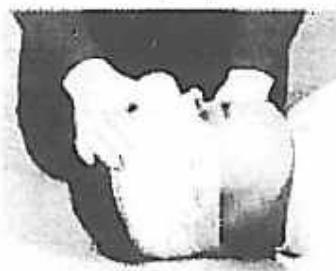
نکته: زخم های متعدد روی جمجمه می تواند با شکستگی جمجمه و آسیب مغزی همراه باشد. اگر شکستگی رخ داده باشد یا بافت مغزی قابل مشاهده باشد نباید از فشار مستقیم استفاده کنید. تنها زخم را به آرامی بپوشانید و مطمئن شوید که هیچ فشار مستقیم روی آن وارد نخواهد شد. اگر محدود ضایعه سر داشته باشد، احتمال صدمه به ناحیه گردن و ستون فقرات هم وجود دارد، بنابراین گردن را ثابت کنید.

پانسمان سر



جسم خارجی در چشم:

یک لیوان برای حفاظت از جسم روی آن قرار دهید
هر دو چشم را برای کاهش تحرک چشم ها پانسمان کنید.



نکته :

هنگامی که می خواهید دو چشم را پانسمان کنید دلیل اینکار را برای بیمار توضیح دهید. زیرا بستن هر دو چشم بسیار استرس زا می باشد و در طول این مدت در کنار مصدوم بمانید و به او آرامش دهید.

زخم های گردن :

روی زخم را بپوشانید و زخم را پانسمان کنید.

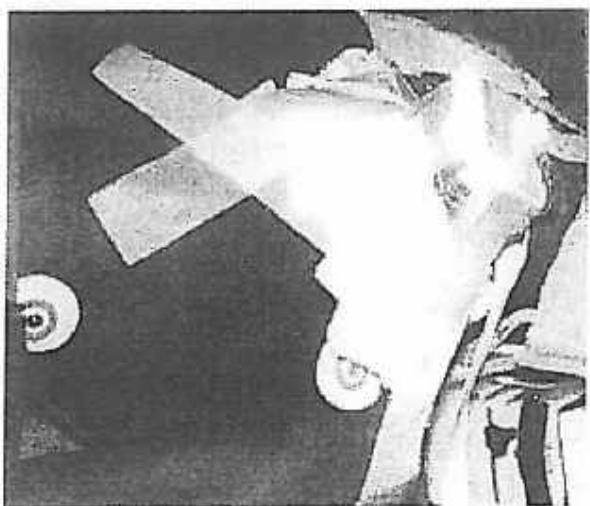


پایدار کردن جسم با قیمانده :

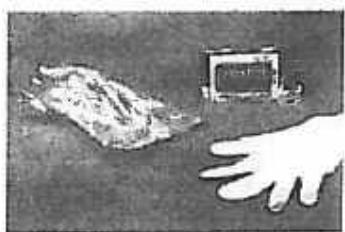
هرگز نسبت به جایه جا کردن یا برداشتن شی اقدام نکنید.

خونریزی را کنترل کنید و شی را با استفاده از پانسمان، گاز و یا نوار در جای خود محکم کنید.

برای محافظت شی از جابجایی در طی انتقال یک وسیله محکم روی آن قرار دهید.



پانسمان بسته: برای پانسمان قفسه سینه از مواد غیر قابل نفوذ استفاده می شود مثل پلاستیک، دستکش، یا گاز واژلینه



نحوه پانسمان جسم باقی مانده در شکم
جسم باقی مانده را تکان نداره و خارج نکنید.
جسم را با بسته های گاز ثابت کنید.
روی بسته ها را پانسمان نمایید.

زخم باز شکم

زخم باز شکم را همیشه جدی بگیرید.



با یک گاز استریل زخم را بپوشانید.

با باند روی آن را ببندید.



پانسمان زخم اندام

یک گاز استریل روی زخم قرار دهید.

سپس با یک بانداژ کراواتی روی آن را پانسمان کنید.

یا با یک باند لوله ای روی آن را پانسمان کنید.



بانداز زخم گف دست :

یک گاز لوله ای هم روی گاز بگذارید تا فشار روی محل زخم ایجاد شود.
با یک باند لوله ای روی آن را پانسمان کنید.

تشنج و سنگوب : نوعی تخلیه ناگهانی فعالیت الکتریکی در مغز است، که می تواند منجر به تظاهرات غیرعادی، از نگاه های خیره تا انقباضات شدید عضلانی شود. اغلب تشنج ها (البته نه همه آنها) همراه با تغییر وضعیت هوشیاری هستند. بسیاری از تشنج ها خود به خود محدود شونده هستند و فقط ۲ تا ۳ دقیقه طول می کشند. دانستن این موضوع مهم است که بعضی از تشنج ها طولانی هستند و با بیماری های آسیب های به خطر اندازندۀ حیات همراه هستند. مداخله فوری شما در تشنج طولانی ممکن است نجات دهنده حیات باشد. تشنج خود نوعی بیماری نیست بلکه بیشتر نشانه ای از نوعی نقص زمینه ای، آسیب یا بیماری است.

تشنج در بالغین : علایم تشخیصی :

بیهوشی ناگهانی، تنفس صدادار و سیانوز لبها و مخاط، در برخی موارد خروج ترشحات و بزاق خونی و یا آبریزش از دهان سفت شدن و قوس برداشتن کمر، انقباض و تکانهای شدید در اندامهای بدن، شل شدن عضلات و گیجی و خواب آلودگی

تشنج ناشی از قب :

در بچه ها بین ۶ ماه تا ۶ سال شایع تر است. این تشنج ها بسیار کوتاه هستند و ممکن است مراقبت اورژانسی لازم نباشد؛ هرچند همیشه فرض کنید این تشنج ها جدی هستند زیرا قادر به تشخیص نخواهید بود.

حمله پایدار صرع: بیماری که دچار تشنج هایی می شود که بیشتر از ۱۰ دقیقه طول می کشد یا تشنج ها پشت سرهم و بدون فواصل هوشیاری بین آن رخ می دهند. به عنوان حمله پایدار صرع درنظر گرفته می شود.

حمله پایدار صرع نوعی اورژانس طبی حاد است که نیاز به کنترل راه هوایی و انتقال فوری به مرکز طبی دارد.

هرچه درمان بیشتر به تأخیر بیفتد، شанс دچار شدن بیمار به آسیب مغزی پایدار بیشتر می شود.

ارزیابی بیمار:

چه بیمار را در حال تشنج و چه در وضعیت بعد از تشنج بیابید، باید در هر دو حال تغییر وضعیت هوشیاری را درنظر داشته باشید که ارزیابی دقیق راه هوایی، تنفس و گردش خون را ایجاب می کند. اگر بیمار در حال صحبت است، اشاره به راه هوایی باز و کافی بودن تنفس دارد. تعداد ضربان قلب معمولاً بالا است و پوست گرم و مرطوب است.

راه هوایی:

مقادیر زیاد بزاق در طی تشنج تولید می شود و زبان معمولاً دچار گازگرفتگی و خونریزی می شود. هرگونه ترشحات، مواد استفراغی، یا خون را از راه هوایی پاک کنید.

نکته: انگشتاتتان را در دهان بیمار دچار تشنج بدون واکنش به تحریکات قرار ندهید. این امر به راحتی می تواند باعث گازگرفتگی انگشتان و آسیب جدی به شما شود.

نبض: اگر بیمار واکنش به تحریکات نشان نمی دهد، و تنفس ندارد CPR را شروع کنید و در صورت امکان از AED استفاده کنید. هرگونه خونریزی شدید که ممکن است ناشی از آسیب باشد را چک و درمان کنید.

نکته: اگر در هنگام ارزیابی عملکرد حسی و حرکتی در اندام‌ها فلچ وجود داشته باشد، شاید نشان دهنده این باشد که سکته مغزی یا آسیب علت واقعی تشنج هستند.

اندام‌ها را از جهت آسیب ارزیابی کنید که ممکن است در نتیجه فعالیت عضلانی یا سقوط به روی زمین رخ داده باشد.

بعضی از انقباضات عضلانی آنقدر شدید هستند که ممکن است باعث آسیب به استخوان یا دررفتگی شوند.

اقدامات:

مراقبت از بیمار و دور کردن اشیاء خطر ساز از اطراف او، باز کردن لباسهای بیمار و آزاد کردن یقه لباس او، تماس با ۱۱۵ و قراردادن بیمار در وضعیت بهبود

اقدامات نادرست در مورد بیمار در حال تشنج: سعی در جلوگیری از حرکات پرشی بدن بیمار، قرار دادن قاشق یا اشیاء سفت دیگر درون دهان بیمار و انجام CPR در حالتی که بیمار تنفس و حرکت دارد.

شوك آنافیلاکسی: نشانه‌های شوک آنافیلاکسی عبارتند از:
کهیر منتشر، برافروختگی، غش کردن، سرگیجه، خارش جنراالیزه، تورم جنراالیزه، بلع دشوار، کوتاهی تنفس، تنفس دشوار، کرامپ‌های شکمی، گیجی، از دست دادن هوشیاری، تشنج و افت فشار خون
مراقبت‌های طبی اورژانس برای شوک آنافیلاکسی:

حفظ و نگهداری راه هوایی بیمار، تجویز اکسیژن، در صورت عدم تنفس یا ناکافی بودن آن تهویه با فشار مثبت، تجویز مایعات تزریق اپی نفرین

حذف آلرژن: خارج کردن نیش حشره، حذف ماده آلرژن در تماس با پوست یا مخاطلات و قطع داروی در حال تزریق

مراقبت های طبی اورزانس برای گزیدگی ها :

اگر خود نیش هنوز در محل وجود دارد با لبه چاقو یا یک کارت آرام بیرون بکشید.

اطراف ناحیه گوش را با یک فرآورده صابونی بشویید.
هرگز ناحیه را مالش ندهید.

همه زیور آلات یا اشیا تنگ را به سرعت خارج کنید.
محل تزریق را به پایین تر از سطح قلب بیاورید.
کیسه سردی را در محل گزیدگی یا گوش حشره بگذارید.
به بیمار آرامش دهید.

فعالیت جسمانی بیمار را محدود کنید.
بیمار را گرم نگه دارید.

در صورت نیاز از آنتی هیستامین خوراکی استفاده نمایید.

اورزانهای محیطی

اورزانهای محیطی شرایطی هستند که توسط بعضی از عناصر یا ترکیبی از عناصر محیط های طبیعی اطراف بیمار ایجاد یا توسط آنها بدترمی شوند. این اورزانهای می توانند از برهم کنش ها با آب و هوا، مانند قرار گرفتن در معرض هوای بسیار سرد و گرم ناشی شوند. همچنین می توانند تماس با مخلوقات زنده محیط، از قبیل گوش مارها یا عنکبوتها ایجاد شوند.

اورژانس‌های مربوط به گرما و سرما

بدن انسان سرسختانه از ثابت نگه داشتن دمای مرکز بدن تقریباً در ۹۸/۶ درجه فارنهایت یا ۳۷ درجه سانتیگراد دفاع می‌کند. برای انجام این کار بدن باید دائماً حرارت بدن و تعادل مقدار گرمای تولید شده و از دست رفته را کنترل کند. بدن باید حرارت خودش را در یک حد بهینه نگه دارد تا جایی که سلول‌ها بتوانند به فعالیت خودشان ادامه دهند. برای انجام چنین کاری، مقدار گرمای از دست رفته توسط بدن باید با مقدار گرمای بدست آمده توسط آن برابر باشد. حرارت بدن ابتداً توسط هیپوتالاموس در مغز مونیتور و کنترل می‌شود. هیپوتالاموس دارای یک مرکز کنترل حرارت به نام مرکز تنظیم کننده حرارت است. این مرکز از دو گیرنده مختلف پیغام دریافت می‌کند:

- ﴿ الف: گیرنده‌های حرارت مرکزی
- ﴿ ب: گیرنده‌های حرارت محیطی
 - ﴿ چگونه گرما تولید می‌شود؟
 - ﴿ از طریق فرایندهای متابولیسم
 - ﴿ حرکت عضلات اسکلتی بدن گرمای تولید شده را تا ۴۰۰ برابر از طریق لرزیدن افزایش میدهد.
- ﴿ بعضی از هورمون‌ها (تیروکسین، اپی‌نفرین) این هورمون‌ها سرعت متابولیسم بدن را افزایش داده و گرما را به عنوان یک محصول جانبی تولید خواهند کرد.

گرما چگونه نگهداری می‌شود؟

انقباض عروق خونی، تعریق کم یا عدم تعریق و کاهش وسعت سطح بدن

بدن چگونه خودش را خنک می کند؟

- سه دستگاه وجود دارند که مسئول اولیه خنک کردن بدن و کاهش دمای مرکزی بدن هستند:

۱ - پوست ۲ - دستگاه قلبی - عروقی ۳ - دستگاه تنفس

راههای اتلاف گرما :

۱۰۱ تشعشع (conduction) همرفت (radiation) رسانایی (convection) تبخیر (evaporation)

تحت شرایط عادی تشعشع عامل حدود ۵۵ تا ۶۵ درصد از اتلاف گرما محسوب میشود. همرفت و رسانایی با هم حدود ۱۵ درصد از اتلاف گرما را ایجاد می کنند. تبخیر و تنفس حدود ۲۰ تا ۳۰ درصد اتلاف گرما را تشکیل میدهند. تبخیر تحت تاثیر رطوبت نسبی هوا قرار دارد. رطوبت نسبی ۷۵٪ به میزان بارزی تاثیر تبخیر را کاهش می دهد. رطوبت نسبی ۹۰٪ باعث خواهد شد که تبخیر کاملاً بی تاثیر گردد. وقتی که دمای هوا با حرارت پوست مساوی باشد یا از آن بیشتر باشد، تبخیر تنها راه اتلاف گرما برای بدن است.

قرار گرفتن در معرض سرما باعث ایجاد دو مورد اورژانسی می شود:

هیپوترمی جنرالیزه (افت دمای کل بدن) و سرما زدگی موضعی

هیپوترمی جنرالیزه (افت دمای کل بدن)

ناشی از افزایش در اتلاف گرما ای بدن، کاهش در تولید گرما توسط بدن، یا هردو است. در کل کنترل حرارتی وقتی که دمای بدن به کمتر از ۹۵ درجه فارنهایت (۳۵ درجه سانتیگراد) برسد، از بین می رود. هیپوترمی می تواند شروع ناگهانی داشته باشد، مثل وقتی

که فردی به درون بیخ می‌افتد. یا می‌تواند شروع تدریجی داشته باشد، مثل وقتی که بیمار مدت طولانی در معرض باد، هوای سرد یا آب خنک قرار بگیرد.

دهماهی بسیار پایین برای رخ دادن هیپوترمی ضروری نیستند. این وضعیت می‌تواند حتی در دهماهی ۶۵ درجه فارنهایت ($18/2$ درجه سانتیگراد)، نیز بسته به عوامل مختلف رخ دهد.

اندازه گیری دمای بدن:

در صورتی که در محیط سردی کار می‌کنید، باید با خود یک دماسنجد هیپوترمی که درجه حرارت‌های پایین تر مرکزی بدن را نشان می‌دهد، حمل نمایید. دماسنجهای معمولی نمی‌توانند درجه حرارت بیماری را که دچار هیپوترمی شده است نشان دهند.

در صورتیکه دماسنجد در اختیار نداشته باشید، برای اندازه گیری درجه حرارت بیمار دستکش خود را خارج کنید و پشت دست را بر سطح پوست بیمار قرار دهید یک دماسنجد مخصوص رکتاں، می‌تواند بهتر از یک دماسنجد معمولی درجه حرارت‌های پایین تر را نشان دهد.

عوامل مستعد کننده:

﴿ محیط سرد، سن، بیماری‌های طبی و مواد مخدر و سم‌ها سن؛ شیرخواران و بچه‌های کوچک و سمعت سطحی بیشتری نسبت به کل جثه بدنشان دارند، که مقدار و سرعت اتلاف گرما را بیشتر می‌کند. توانایی لرزیدن در کودکان به خوبی پیشرفت نکرده است و در شیرخواران وجود ندارد. در افراد بسیار کم سن و سال یا خیلی پیر کم بودن چربی نیز در

اتلاف گرمای آنها نقش دارد. شیرخواران و بچه های کوچک قادر به استفاده از رفتارهای تطبیقی، از قبیل حرکت به محیط گرم و خارج شدن از محیط سرد نیستند.

هیپوترمی ناشی از غوطه ور شدن در آب :

احتمال هیپوترمی ناشی از غوطه ور شدن را باید در همه موارد غوطه ور شدن های تصادفی که با آن برخورد می کنید در نظر بگیرید. بر خلاف نظر عامه مردم که اعتقاد دارند که فقط وقتی کسی در آب می میرد که دمای آب به نزدیک دمای انجام برسد، مرگ می تواند در آب ۵۰ درجه فارنهایتی (۱۰ درجه سانتیگراد) یا پایین تر از آن در عرض چند دقیقه اتفاق بیفتد.

مراحل هیپوترمی :

- ❖ لرزیدن ، قیافه بی تقاضت در صورت و کاهش عملکرد عضلانی ، کاهش سطح هوشیاری ، افت علایم حیاتی و مرگ ارزیابی و مراقبت :
- ❖ ارزیابی صحت ، ارزیابی اولیه ، شرح حال و معاینه جسمانی لازم ، مراقبت های طبی اورژانس و ارزیابی مداوم موادی که باید در صحنه جستجو کنید عبارتند از :
 - ❖ آیا بیمار از محیط سرد حفاظت شده است؟
 - ❖ آیا دمای محیط خنک یا سرد است؟
 - ❖ آیا هیچ گونه شواهدی از خیس یودن لباس بیمار وجود دارد؟
 - ❖ آیا بیمار متناسب با محیط لباس پوشیده است؟
 - ❖ دمای درون محل اقامت بیمار چقدر است؟
 - ❖ آیا هیچ گونه شواهدی دال بر مصرف الکل یا مواد مخدر توسط بیمار وجود دارد؟

* آیا هیچ آسیبی از قبیل آسیب به ستون فقرات یا به سر در بیمار وجود دارد که با تنظیم دمای عادی او تداخل کند؟

مراقبت طبی اورژانس برای هیپوترمی جنرالیزه

← پیشگیری از اتلاف بیشتر گرما

← گرم کردن مجدد بیمار هر چه سریعتر و مطمئن‌تر

← مراقب عوارض بودن

پیشگیری از اتلاف بیشتر گرما :

← خارج کردن بیمار از محیط سرد

← بسیار آرام بیمار را جا بجا کنید، جابجا کردن خشن می‌تواند منجر به اختلال ریتم قلبی، بویژه فیبریلاسیون بطنی در بیمار شود. ایست قلبی ناشی از فیبریلاسیون بطنی علت شایع مرگ در افراد دچار هیپوترمی شدید است.

← خارج کردن لباسهای خیس بیمار

← استفاده از پتو

← استفاده از اکسیژن گرم و مرطوب

← اگر بیمار دچار ایست قلبی شده است، CPR را شروع کنید.

← بیمار دچار هیپوترمی را به مدت ۳۰ تا ۴۵ ثانیه ارزیابی کنید تا بدون نبض بودن او ثابت شود. زیرا امکان دارد نبض وجود داشته باشد اما خیلی آهسته باشد.

فقط ۳ یا ۴ تنفس در دقیقه و ۱۰ تا ۵ ضربان در دقیقه برای ادامه زندگی در یک بیمار دچار هیپوترمی کافی است.

گرم کردن مجدد بیمار

- گرم کردن فعال خارجی و گرم کردن
فعال داخلی

آسیب سرمایی موضعی :

آسیب سرمایی موضعی وقتی رخ
می دهد که کریستال های یخ بین
سلولهای پوست تشکیل می شوند و
سپس به دلیل گسترش خروج مایع
از سلول ها گردش خون مسدود می

شود، که در نتیجه باعث آسیب بیشتر به بافت می گردد.

عوامل مستعد کننده :

- ❖ هر نوع تروما
- ❖ دو انتهای طیف سنی (بویژه سالمندان و نوزادان)
- ❖ محکم پستان بند کفش یا پای افراد دیگر
- ❖ استفاده از الکل در طی قرار گرفتن در معرض سرما
- ❖ لباس خیس به تن داشتن
- ❖ ارتفاعات بالا

از دست دادن خون

مراحل آسیب سرمایی موضعی

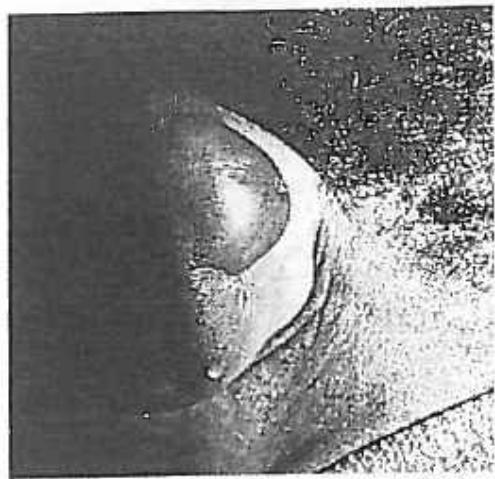
آسیب سرمایی زودرس

معمولًاً نوک انگشتان دست ها یا پاهای نوک گوش، بین عالیم:

از دست دادن حس محل آسیب

پوست نرم و سرد (mommi)

رنگ پوست خاکستری یا زرد



استخوان گونه ها و چانه را در برمی گیرد. آسیب سرمایی دیررس یا عمیق

پوست و بافت زیر آن را در بر می گیرد. و یک مورد بسیار اورژانسی است و می تواند باعث از دست دادن بافت به طور دائمی شود.

علایم و نشانه ها:

پوست سفید و با قوام سفت تا کاملاً جامد تورم تاول های کاهی رنگ مراقبت طبی اورژانس برای آسیب سرمایی موضوعی همه زیور آلات یا لباس های خیس را درآورید.
اندام مبتلا را بی حرکت کنید.

اندام آسیب دیده نباید در تماس مستقیم با یک سطح سخت باشد.
پوست مبتلا را با پانسمان خشک برای جلوگیری از اصطحکاک بپوشانید.
از فشار آوردن اجتناب کنید.

هرگز عضو آسیب دیده را در معرض مجدد سرما قرار ندهید.
از پاره شدن تاول ها یا درمان تاول ها با گذاشتن مرهم و پماد روی آنها اجتناب کنید.

به بیمار اجازه راه رفتن را اندام آسیب دیده را ندهید.
اگر زمان انتقال بیمار بسیار طولانی است یا با تاخیر انجام می شود باید بافت آسیب دیده را سریعاً گرم نموده و آنرا از یخ زدگی و حالت انجماد خارج کرده و از یخ زدن مجدد بافت آسیب دیده جلوگیری نمائیم، در غیر اینصورت بافت بطور کامل از بین خواهد رفت.

برای گرم کردن مجدد بافت یخ زده، طبق مراحل زیر عمل کنید:

● بافت مبتلا را درون آب گرم غوطه ور کنید.

● به طور دائم آب را کنترل کنید.

- آب را مرتب بهم بزنید.
- تا زمان نرم شدن و برگشتن رنگ و حس بافت به حالت عادی آن را در آب گرم نگه دارید.
- ناحیه مبتلا را با پانسمان های خشک بپوشانید.
- انداز مبتلا را بالا ببرید.

ارزیابی مداوم :

در طی ارزیابی مداوم بیماران دچار اورژانس های سرماقی، ارزیابی مجدد دقیق وضعیت هوشیاری بیمار اهمیت دارد. راه هوایی و تنفس بیمار را به طور دقیق و دائم کنترل کنید. نبض بیمار را مرتب چک کنید. پوست را از جهت تغییرات در رنگ و دما بازرسی کنید. علایم حیاتی اولیه را هر ۵ دقیقه تکرار و ثبت کنید.

گرهازه گی

بی رمقی گرمایی: این وضعیت می تواند باعث اختلال در جریان خون بدن شود که باعث نوعی شوک خفیف گردد. این امر توسط تجمع خون در عروق زیر پوست ناشی می شود، که باعث دور شدن جریان خون از ارگان های اصلی بدن می شود. در چنین مواردی دمای پوست بیمار عادی تا خنک، رنگ پریده یا خاکستری و عرق کرده خواهد بود.

هیپرترمی (بالا رفتن دمای مرکزی بدن) :

نوعی اورژانس تهدید کننده حیات است. این وضعیت در هنگام از کار افتادن مکانیسم های تنظیم کننده گرما و قادر نبودن به خنک کردن کافی بدن رخ می دهد. مکانیسم های تولید گرما سرعت یافته و در نهایت سلول های مغزی آسیب می بینند، که باعث معلولیت دائمی و مرگ می شود.

عوامل مستعد گننده :

آب و هوا ، ورزش و فعالیت سخت ، سن ، بیماری قبلی (قلبی ، کلیوی ، دیابت ، الکلی بودن ، چاقی و ...) و داروها و مواد مخدر خاص ارزیابی و مراقبت : ارزیابی صحنه ، ارزیابی اولیه ، شرح حال و معاینه جسمانی لازم ، مراقبت های طبی اورژانس و ارزیابی مداوم ارزیابی صحنه : صحنه را از جهت شواهدی بررسی کنید که نشان می دهد بیمار دچار نوعی اورژانس مربوط به گرما است . احتمالاً مهمترین عوامل ، رطوبت و دمای محیط است . در طی ارزیابی صحنه ، محدودیت های خودتان را بشناسید و خودتان را از قرار گرفتن در معرض گرما محافظت کنید .

نشانه ها و علایم هیبرتوسی جنوالیزه

کرامپ های عضلانی (انقباضات عضلانی) ، ضعف یا بی رمقی ، سرگیجه و غش ، نیض سریع ، تنفس عمیق و سریع ، سردرد ، تشنج ، ازدست دادن اشتها ، تهوع یا استفراغ ، تغییر وضعیت هوشیاری و پوست مرطوب و رنگ پریده که دمای آن عادی تا خنک یا داغ و خشک و یا مرطوب مراقبت های طبی اورژانسی برای بیمار دچار اورژانس گرمایی که پوست مرطوب ، رنگ پریده ، با دمای عادی تا خنک دارد : بیمار را به یک مکان خنک ، از قبیل عقب یک آمبولانس کولر دار ، ببرید . اکسیژن به بیمار بدھید .

هر چه قدر می توانید لباس های بیمار را در بیاورید . توسط کمپرس سرد و خیس و باد زدن آرام بیمار را خنک کنید . بیمار را در وضعیت خوابیده به پشت قرار دهید و پاهای و ساق های او را ۲۰ تا ۳۰ سانتی متر بالا بیاورید .

-اگر بیمار کاملاً هوشیار است و حالت تهوع ندارد، به او آب خنک بنوشانید.

-اگر بیمار به تحریکات واکنش نشان نمی دهد یا دچار تغییر وضعیت هوشیاری است یا استفراغ می کند، به او مایعات ندهید.

مراقبت های طبی اورژانسی برای بیمار دچار اورژانس گرمایی که پوست داغ، مرطوب یا خشک دارد:

-بیمار را از منبع گرما دور کنید و او را در یک محیط خنک از قبیل اتاق یا آمبولانس کولر دار قرار دهید.

-لباس های بیمار را هر چه بیشتر یا در حد معقول در بیاورید.
-به بیمار اکسیژن بدھید.

-فوراً شروع به خنک کردن بیمار بکنید.

-آب خنک روی بدن بیمار بریزید.

-کیسه های سرد را در کشاله ران، دو طرف گردن، زیر بغل ها، پشت زانوها بگذارید.

-شدیداً بیمار را باد بزنید یا از پنکه استفاده کنید.

-پوست بیمار را برای افزایش خنک شدن او خیس نگه دارید.

-اگر بیمار شروع به لرزیدن کرد خنک کردن را آهسته تر کنید زیرا لرزیدن باعث تولید گرما می شود.

-به دلیل اینکه کل بدن بیمار در اورژانس گرمایی درگیر است، چندین عارضه می تواند به دلیل وضعیت یا درمان ایجاد شوند. آماره درمان تشنج یا پیشگیری از آسپیراسیون مواد استفراغی باشید.

غرق شدگی

به غیر حادث طبیعی مسبب غرق شدن، یکی از مسائلی که در بروز غرق شدگی دخالت دارد هیپرونیتیلاسیون (افزایش تعداد و عمق تنفس) در

شناگران است. کودکان، نوجوانان و جوانان بیشتر در معرض خطر غرق شدگی قرار دارند. برخی از بیمه‌ای ها مانند دیابت، سکته قلبی، تشنج و اختلالات عصبی می‌توانند طه ور شدن در آب منجر شوند.

بارزترین پیامد غوطه ور شدن کمبود تهویه در هنگام غوطه ور شدن است، که منجر به کمبود شدید اکسیژن می‌شود. هیپوکسی و اسیدوز (اختلالات الکترولیتی) ممکن است منجر به ایست قلبی شوند. فاکتوری که بیشترین تاثیر را روی پیش آگهی بیمار می‌گذارد، طول مدت غوطه ور شدن و هیپوکسی متعاقب آن می‌باشد. اگر چه اختلالات الکترولیتی در موارد غرق شدگی منجر به مرگ نقش مهمی ایفا می‌کند، ولی فاکتور اصلی در پیش آگهی غرق شدگی، هیپوکسی است. هیپوترمی (کاهش دمای بدن) مشکل دیگری است که شاید در فرد دچار غوطه ور شدن با آن روبرو شوید. هیپوترمی اولیه ممکن است واقعأً نقشی را در حفاظت بافت‌های بدن در مقابل هیپوکسی داشته باشد. در قربانیان، ممکن است نوعی هیپوترمی ثانویه به دلیل از دست دادن دما به دلیل تبخیر بعد از بیرون آوردن قربانیان از آب و تلاش برای احیاء رخ دهد. هیپوترمی ثانویه نقشی در حفاظت بیمار در مقابل هیپوکسی ندارد و ممکن است اثرات زیانبخش بیشتری را روی پیش آگهی بیمار داشته باشد.

سوختگی :

اغلب بیماران سوخته که در مرحله پیش بیمارستانی فوت می‌کنند، مرگشان به دلیل بسته شدن راه هوایی، استنشاق مواد سمی، یا سایر آسیب‌ها می‌باشد نه ناشی از خود سوختگی

سوختگی های بحرانی :

سوختگی های صورت ، سوختگی های دور تا دور ، مانند بازو، ساق پا،
قفسه سینه (به خصوص زمانی که فضای مفصلی را الحاطه می کند)
بحرانی هستند. افراد زیر ۵ سال و بالای ۵۵ سال ، بیماران قلبی، تنفسی،
دیابت و ...

سوختگی الکتریکی و شیمیایی مراقبت طبی اورژانس:

- ۱ - بیمار را از سرچشمه سوختگی دور کنید.
به خاطر داشته باشید که دور کردن بیمار از منشا سوختگی به طور کامل
روند سوختگی را متوقف نخواهد کرد.
- سوختگی باید تقریباً در ظرف ۱۰ دقیقه اول آسیب فرو نشانده شود.
- ۲ - راه هوایی و تنفس را برقرار کنید.
- ۳ - در صورت وخیم بودن فوراً بیمار را انتقال دهید.
- ۴ - ناحیه سوخته را به وسیله پانسمان خشک استریل بپوشانید.
- ۵ - بیمار را گرم نگه داشته و سایر خدمات را در صورت نیاز درمان
کنید.
- ۶ - تمام زیور آلات بیمار را خارج کنید.
- ۷ - سوختگی های شیمیایی را تا ۲۰ دقیقه با فشار آب در مسیر انتقال
شستشو دهید.
- ۸ - مواد شیمیایی خشک، مثل آهک باید قبل از شستشو با آب با پرس زدن
از محل زدوده شود.

نکات مهم : برای پانسمان از به کار بردن موادی که خرد و ذره از
خود رها می کنند خودداری کنید زیرا باعث آلودگی بیشتر در ناحیه
سوخته می شود.

هرگز سعی نکنید تاول ها را پاره یا تخليه کنید زیرا باعث آلودگی و اتلاف مایع می شود.

هرگز از انواع پمادها، لوسيون یا مواد ضد عفونی کننده استفاده نکنید زیرا باعث نگهداری حرارت می شود

انگشتان سوخته را به وسیله گاز استریل از هم جدا کنید.

در صورت سوختگی پلاک ها سعی در باز کردن آنها نکنید.

هرگز از یخ استفاده نکنید باعث تخریب بیشتر سلولی می شود.
عضو را در آب غوطه ور نکنید.

اگر منشا سوختگی نیمه جامد یا مایع است مثل قیر، گریس یا روغن، سوختگی را با آب یا سرم نرمال سالین خنک کنید اما برای پاک کردن مواد تلاش نکنید.

اگر لباس به بدن چسبیده اطراف آن را قیچی کنید و هرگز سعی در جداسازی لباس چسبیده نکنید

گزیدگی ها

گزیدگی و گزش توسط حشرات خیلی شایع تر از مار گزیدگی می باشد. با این حال احتمال مرگ یا آسیب معلول کننده ناشی از مار گزیدگی وجود دارد و باید آماده مدیریت صحنه موقعیت فوق را داشته باشید. گزیدگی توسط حشرات فقط در صورت داشتن واکنش آرزوی بیمار و به کار افتادن احتمال خطر پیشرفت آن به شوک آنافیلاکسی است که اورژانسی محسوب می شوند.

نشانه های شوک آنافیلاکسی (شوک حساسیتی) :



- کهیز منتشر
- برافروختگی
- غش کردن
- سرگیجه
- خارش جنرالیزه
- تورم جنرالیزه
- بلع دشوار
- کوتاهی تنفس
- تنفس دشوار
- کرامپ های شکمی
- گیجی
- از دست دادن هوشیاری
- افت فشار خون
- تشنج

مراقبت های طبی اورژانس برای شوک آنافیلاکسی :

- حفظ و نگهداری راه هوایی بیمار
- تجویز اکسیژن

در صورت عدم تنفس یا ناکافی بودن آن تهویه با فشار مثبت

- تجویز مایعات
- تزریق اپی نفرین

روش استفاده از داروی خودتزریق

گزش بندپایان :

شامل حشرات (بخصوص انواع زنبور)، عنکبوتیان (شامل عقرب و رتیل) و موارد ناشناخته می باشد. رتیل معمولاً نیش نمی زند و آنچه که به عنوان نیش رتیل شناخته می شود، پرزوی از آن است که وارد پوست یا چشم شده باعث بروز تظاهرات بالینی می شود که محدود به آن محل است و درمانش می تواند فقط و فقط خارج کردن آن باشد. هرگونه یافته غیرطبیعی در بررسی راه هوایی، تهويه تنفسی یا گردش خون فرد گزیده شده، باید به درمان شوک آنافیلاکسی توجه گردد
بررسی گردش خون :

تعداد نبض و یا فشار خون می تواند بدلیل درد و استرس و یا به علتی نامرتبط با گزیدگی، بالا باشد.

واکنش سمی :

واکنش سمی معمولاً در اثر گزش های متعدد (توسط زنبورهای عسل، زنبورهای قاتل یا مورچه های آتشین) ایجاد شده و ممکن است با آنافیلاکسی قابل تمایر نباشد.

علایم واکنش سمی

- ⇒ تهوع، استفراغ و اسهال ،
- ⇒ احساس سبکی سر (lightheadedness)
- ⇒ سنکوب یا غش کردن ، سردرد ، تب ،
- ⇒ خواب آلودگی
- ⇒ انقباض های غیرارادی عضلانی
- ⇒ تورم بدون کهیر
- ⇒ تشنج های موردي

۷۰ نارسایی و ایست تنفسی

۷۱ نارسایی کبدی و کلیوی

این علایم معمولاً در عرض ۴۸ ساعت فروکش می‌کند.

مراقبت‌های طبی اورژانس برای گزیدگی‌ها:

- ❖ اگر خود نیش هنوز در محل وجود دارد بالبه چاقو یا یک کارت آرام بیرون بکشید.
- ❖ اطراف ناحیه گزش را با یک فرآورده صابونی بشویید.
- ❖ هرگز ناحیه را مالش ندهید.
- ❖ همه زیور آلات یا اشیا تنگ را به سرعت خارج کنید.
- ❖ محل تزریق را به پایین‌تر از سطح قلب بیاورید.
- ❖ کیسه سردی را در محل گزیدگی یا گزش حشره بگذارید.
- ❖ به بیمار آرامش دهد.
- ❖ فعالیت جسمانی بیمار را محدود کنید.
- ❖ بیمار را گرم نگه دارید. در صورت نیاز از آنتی هیستامین خوراکی استفاده نمایید.

اقدامات اورژانسی در مار گزیدگی:

۱- سعی کنید مصدوم را از قلمرو مار دور کنید.

بجای گرفتن مار، سعی کنید آنرا شناسایی کنید یا با دوربین از آن عکس بگیرید؛ فلاش دوربین ممکن است باعث تحریک مار شود.

مار در هر سن و اندازه‌ای (حتی پس از خروج از تخم) و تا مدتی پس از مردن، توانایی گزش دارد.

فقط افراد خبره می‌توانند مار سمی را از غیر سمی تشخیص بدهند، لذا تمام مارها را سمی در نظر بگیرید.

۲- در صورت بروز افتادگی پلک (معمولاً بدنیال گزیدگی با مارهای غیر افعی)، بلوک عصبی-عضلانی شروع شده و احتمال پیشرفت به سمت فلج عضلات تنفسی و نارسایی تهويه تنفسی بالاست؛ پایش مداوم و دقیق و مداخله سریع در صورت نیاز لازم است.

۳-در صورت گذشت زمان، پس از گزیدگی توسط افعی، ممکن است اختلال انعقادی شروع شده و کنترل خونریزی مشکل باشد؛ در حین انتقال بایستی، از بروز آسیب های بیشتر جلوگیری کرده در صورتیکه ترومای حتی جزئی صورت گرفته، می تواند منجر به خونریزی های مخفی جدی (مثل داخل شکم یا جمجمه) شود.

۴-حتی در صورت گاز گرفتگی بدون گزش (ورود سم به رخم)، مراقبت از بیمار ترومایی و رخم را مد نظر داشته باشید؛ شستشوی رخم با آب و صابون یا بتادین رقيق شده (۱٪) توصیه می شود.

۵-بیمار را آرام کرده در راحتترین وضعیت برای وی (ترجیحاً خوابیده به پشت) قرار دهید؛ اجازه تقلای زیاد به بیمار ندهید

۶- تمام وسائل اضافی مثل انگشت و حلقه، ساعت، دستبند و النگو و سایر زیور آلات را از عضو گزیده شده خارج کرده عضو را کمی پایینتر از سطح قلب، بیحرکت نگه دارید.

علایم مسمومیت :

➤ شروع با تورم و / یا تغییر رنگ محل گزیدگی بوده بدنیال آن با پیشرفت تورم، ممکن است علایم سیستمیک شامل خونریزی، افتادگی پلک و بدنیال آن ضعف عضلات تنفسی و نهایتاً نارسایی تهويه تنفسی (در نتیجه بلوک عصبی- عضلانی) دیده شود.

➤ یافته های دیگر مثل سرگیجه، گزگز در نقاط مختلف بدن به ویژه دور دهان، سایر علایم عصبی- عضلانی یافته های گوارشی و ...

اختصاصی نبوده ممکن است ثانویه به اضطراب و بدون ارتباط با سم باشد.

پیشگیری از ورود بیشتر سم:

مداخلات غیر ضروری جهت پیشگیری از ورود بیشتر سم، نباید انجام شود همانند: برش (incision) زخم یا مکش با دهان یا استفاده از وسایل پیشرفتی برای خارج کردن سم؛ بستن تورنیکه برای پیشگیری از ورود سم به گردش خون و یا تجویز مواردی چون داروها یا مواد محرک، آسپیرین یا سایر داروها یا مواد گیاهی یا شیمیایی برای خنثی کردن سم؛ هیچکدام از این موارد فایده ای نداشته می تواند باعث آسیب بیشتر شود.

➢ گذاشتن کیسه یخ روی محل گزیدگی فقط می تواند به کاهش درد بیمار کمک کند و در پیشگیری از انتشار سم یا ورود آن به سیستم گردش خون نقشی ندارد.

برق گرفتگی

هر گاه قسمتی از بدن انسان جزئی از یک مدار بسته الکتریکی شود، ضایعات الکتریکی حادث می شود، که عمدتاً از طریق عبور جریان و تولید گرما باعث صدمات بافتی می شود. بیشتر اثرات مخرب جریان مربوط به تولید گرما در بافتها است. وسایلی چون باتونهای الکتریکی و سلاحهایی از این قبیل و نیز برق اتومبیل معمولاً صدمه چندانی به فرد نمی رسانند؛ اما در صورت بروز آسیب، همانند برق گرفتگی عمل شود.

مقاومت بافت‌های بدن بسیار متفاوت بوده و به ترتیب افزایش عبارتند از:

۱- اعصاب و عروق ۲- عضلات ۳- پوست ۴- تاندون ۵- چربی و استخوان

در ولتاژهای پایین (نظیر برق شهری) به دلیل مقاومت بسیار بالای استخوان، تقریباً جریان الکتریکی بسیار کم بوده و تولید گرما چندان شدید نیست که موجب تخریب بافت استخوان شود، ولی می‌تواند به بافت‌های حساس (عضلات و عروق) صدمه برساند.

علایم و نشانه‌ها: پوست ناحیه ورود جریان ممکن است دچار درجات مختلفی از سوختگی شده باشد. همچنین در صورت عبور جریان از بدن، محل خروج آن نیز ممکن است دچار ضایعه و سوختگی شود.

➤ ریوی

➤ ایست تنفسی

➤ نورولوژیک (عصبی)

➤ مهمترین و شایعترین ضایعه حاصل از صدمات الکتریکی ضایعات نورولوژیک (عصبی) است، که ممکن است چند ثانیه تا چند ساعت (و گاهی چند روز) بعد بروز کند. این موارد شامل اختلال هوشیاری، خونریزی مغزی، افسردگی، ادم مغزی، تشنج، فلج، اختلال در قدرت درک و شناخت و ... می‌باشد.

➤ قلبی - عروقی: آریتمی‌های قلبی، سکته قلبی و ...

➤ گوارش: خونریزی گوارشی، ضایعات کبدی

Core injury (آسیب مرکزی) در این پدیده، سطح پوست در تماس با جریان الکتریکی ممکن است سالم و یا مختصر سوختگی وجود داشته باشد، اما در بافت‌های عمقی، خصوصاً عروق و عضلات به دلیل تولید گرمای بیش از حد نکرور (ازین رفتن بافت) بوجود آید.

اقدامات اورژانسی در برق گرفتگی:

➤ مراقب آتش سوزی، انفجار و ... باشید.

► کابلهای برق فشار قوی فاقد عایق بوده از فاصله معین نیز امکان رساندن صدمه را دارند؛ این کابلها احتمال حرکت و وارد کردن تروما و آسیب الکتریکی را بخودی خود دارند.

► قبل از نزدیک شدن به مصدوم منبع الکتریکی را قطع کنید و در سورتیکه این امر بسرعت ممکن نیست با رعایت نکات ایمنی خود، مصدوم را جدا کنید؛ توجه داشته باشید که در ولتاژهای بالای ۶۰۰ ولت امکان آسیب الکتریکی از طریق چوب خشک و مواد دیگر نیز وجود دارد و از این وسایل نمی توان جهت جدا کردن مصدوم کمک گرفت.

فصل ۶

اخلاق کاربردی در نظام اداری

- خدمت رسانی
- تبسم و محبت
- کارگشایی و رفع حاجت
- گنترل خشم
- خوش رفتاری
- امانتداری
- هوشیاری
- احراز هویت و حفظ اسرار
- امر به معروف و نهی از منکر
- حفاظت کلام و گفتار

خدمت رسانی

کلیات:

نظام اداری توأم با بوروکراسی زیاد و سرگردانی های پیچیده و رو به تزايد مردم در سازمانای مختلف دولتی، دعاوی خدمتگزاری در سیستم را با تردید و ابهام مواجه می نماید. تا با الهام از رهنمودهای مقام معظم رهبری (مد ظله العالی) و چشاندن طعم شیرین خدمات رسانی، زمینه ساز تقویت پایه های نظام از طریق افزایش حمایت و وابستگی های مردمی نسبت به جمهوری اسلامی باشد.

در یک بررسی مشاهدهای در نظام اداری کشور جمهوری اسلامی، متأسفانه بی توجهی مفرط این نظام به شدت بوروکرات، نسبت به ناخشنودی عموم شهروندان از عملکرد سیستم های اداری دیده می شود. شاید اگر درک این نارضایتی عمومی، وجود دیوانداران را کمی می آزد، رفتارها با مراجعه کنندگان در ادارات و روابط اجتماعی از قواعد و قوарه های مناسب و انسانی دیگری برخوردار می شد.

در شرایطی که جمع کثیری از خواص و عوام این کهن مرز و بوم، لباس زیبای صدارت در نظام جمهوری اسلامی بر تن آراسته اند 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 عزم آهنین عرصه سکانداری اداری و اجرایی کشور در قوای مختلف نهاده شود. باشد که عزمی هم برای مردمداری جزم گردد که بدون شک، مدیریت خدمت مدار نشان دین داری و ضمانت 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) رو برو 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 استفاده عموم از این نقاب خدمتی و شعار همگانی کمتر اندیشه‌شده 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 دائمی 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 گردیده‌اند، بدون تردید همه جا بی‌اجری در برابر خدمات‌ها ممکن نیست، همان‌گونه که همه 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 افاضه فیض ربوی 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 گرداند: «وارزق اهل من التمرات من امن منهم بالله والیوم الآخر». (بقره / ۱۲۶) یعنی خدایا! روزی اهل این شهر را که به خدا و روز قیامت ایمان آورده‌اند، فراوان کن. خدای منان فوراً القای شرط کرده و می‌فرماید: «و من کفر فامتعه قلیلا». (همان) یعنی هر که با وجود نعمت، سپاس نگذاشت و راه کفر پیمود، در دنیا او را اندکی بهره‌مند می‌کنم.

در بررسی میان اسماء 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 آنچه را دریافت کرده به دیگران واگذارد و به آنان خدمت نماید، بر او نیز پاداش و جبرانی مضاعف افاضه خواهد نمود.

او ازلى است، لکن ابدیت را به ذره‌ای می‌بخشاید که در مسیر خدمتگزاری به ممکنات گام گذارد. قطع فیض، منع و هرگونه بخل و امساكی 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: «کنتم خیر امة اخرجت للناس» (آل عمران / ۱۱۰) یعنی شما نیکوترین امتی هستید که بر آن قیام کردند که خلق را سعادت بخشدند 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: «قل لا اسئلکم عليه اجرا» (انعام / ۹۰) یعنی بگو

که من مزد رسالت را از شما نمی‌خواهم. حتی تعبیر «إلا الموده في القربي» در پارهای آیات که شائبه 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 میین اسلام است. در اینجا به اهمیت خدمت‌رسانی در اسلام اشاره می‌کنیم.

۴. 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 و امدادار او در حدوث و بقایید. 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 روبروییم. نمان، سرای عرضه نیاز و روزه، همدردی با نیازمندان و حج، مشارکة موقت با دارایی‌های دنیاگی و با خودنگری و تمرین همدوشی و همرنگی با عموم و قبول ساده ترین 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 هم ستیگی با خدمتگزاران به انسانیت و برائت از دشمنان آن است.

با این تعبیر می‌توان ادعا کرد که او مانیست، 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 لكم ما في السموات و ما في الأرض جميعاً». (جاثیه / ۱۳) یعنی آنچه در آسمان‌ها و زمین است، تمام را مسخر شما گردانید تا از همه موجودات عالم به علم و عمل بهره معرفت یابید. اساساً در بیان قرآن کریم، انسان کرامت ذاتی خدادادی دارد: «و لقد كرمنا بني آدم». (اسرا / ۷۰) یعنی آدمیان را کرامت بخشیدیم. و این کرامت ذاتی، هنگامی که با کرامت اکتسابی انسان در مدار تقوا همراه گردد: «إن أكرمكم عند الله أتقيكم». (حجرات / ۱۳) یعنی گرامی‌ترین شما نزد خدا پرهیزگارترین شما است. آدمی به مقام خلافت الله 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 تعابیر در مورد آن در کلام و سخن معصومان علیهم السلام ارائه شده است. در میان تعابیر 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 می‌نھد، روحیه خدمتگزاری به انسان‌ها یا نفع‌رسانی به آن‌ها است.

در روایتی از پیامبر اکرم(ص) آمده است: «احب عباد الله التي الله جل جلاله انفعهم لعباده». (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، نفع‌رسانندۀ‌ترین آنان نسبت به مردم باشند، پیامبر

اکرم(ص) می فرمایند: «الخلق عیال الله فاحب الخلق الى الله من نفع عیال الله». (کلینی، بی تا، ج ۲ : 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) سیاست در میان یک قبیله را از آن کسانی می داند 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 برداری در قبال انجام درست آن همراه است. در سخن دیگری امیر المؤمنین(ع) می فرمایند: «السید من تحمل اثقال اخوانه و احسن مجاوره جیرانه» (آمدی تمیمی، ۱۴۰۷ هـ . ق، ج ۱ : ۱۰۵) یعنی آقایی و برتری از آن کسی است که بار سنگین زحمات برادران خود را متحمل گردد و با همسایگان خود به نیکویی رفتار نماید.

ج) برواردن 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 می خوانیم: هر طوف شش هزار حسن 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 طوف برتر است. (کلینی، بی تا، ج ۳ : ۲۷۹)

از سوی دیگر، با آنکه در دیوان محاسبات الهی همه چیز به دقت ثبت و برای هر عملی در دنیا مكافات یا ردال فعل 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 می داند. امام صادق(ع) می فرماید: «ما قضی مسلم لمسلم حاجه الا ناداه الله تبارک و تعالى: علی ثوابك و لا ارضی لك بدون الجنه» (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ . ق، ج ۷۴ : ۳۱۲) یعنی هیچ مسلمانی در راه خدمت به مسلمانی کوشش نمی کند مگر آن که خداوند متعال به او ندا می دهد که تعیین پاداش تو به عهده من است و من به کمتر از بهشت برای تو رضایت نمی دهم.

سخن دیگری از امام علی(ع) کوشش گران در خدمت رسانی به خلق را به داشتن ضمانت و اطمینان کامل در روز قیامت، وعده و پاداش شادمان نمودن مؤمن را بهشت می داند: «ان لِلَّهِ عباداً فِي الارض يسعون فِي حوائج الناس هم الامتون يوم القيمة و من ادخل على مؤمن سروراً فرح الله قلبه يوم القيمة». (کلینی، بی تا، ج ۲ : ۲۸۳) یعنی برای خدا در زمین، بندگانی است که برای رفع نیازهای مردم کوشش می کنند، اینان روز قیامت در امانت 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 دریافت کنندگان این خدمت، خادمانی را روز قیامت برای ارائه کننده این خدمت، موظف می گرداند تا عمل او را جبران نمایند: «ایما مسلم خدم قوماً من المسلمين الا اعطاء الله مثل عددهم خداماً فِي الجنَّة». (همان، بی تا، 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 وسائل انجام این کار برای او مهیا نگردد، به صرف اهتمام به امر خدمت

رسانی جزء راه یافتگان به بهشت قرار می‌گیرد. امام باقر (علیه السلام) در این مورد می‌فرمایند: «ان المؤمن لترد عليه الحاجه لا خیه فلا تكون عنده فیهتم بها قلبہ فیدخله الله تبارک و تعالی بھمہ الجن». 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 می‌بنند. 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 (علیه السلام) در روایتی می‌فرمایند: «تنافسوا فی المعروف لاخوانکم و کونوا من اهله فان للجنة بابا يقال له المعروف لا يدخله الا من اصطنع المعروف فی الحياة الدنيا فان العبد ليمشی فی حاجه اخیه المؤمن فیوکل الله عزوجل به ملکین واحداً عن يمينه و آخر عن شماله يستغفران له ربہ و یدعوان بقضاء حاجته ثم قال: و الله لرسول الله اسر بقضاء حاجه المؤمن اذا وصلت اليه من صاحب الحاجة». (همان، بی‌تا، ج ۲: 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 «نیکی کردن» به دیگران را پیشنه خود نموده باشد. خداوند برای کسی که در راه خدمت‌رسانی به مردم کام 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 می‌نایند و موفقیت او را در انجام خدمت، مسئلت می‌دارند. سپس فرموده: 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.

۵) نوع دوستی و یاری همنوعان

در برخی روایات سخن از نوع دوستی، در دمندی در قبال همنوعان و یاری رساندن به آنان به میان آمده است. از جمله در روایتی، ضمن یادآوری خاطره عابد سخت‌کوش قوم بنی اسرائیل آمده است که وی آنگاه که به اوج عبادت می‌رسید محراب عبادت را ترک و به یاری همنوعان خویش می‌شتافت و آنرا برتر از هر عبادتی می‌شمرد (کلینی، بی‌تا، ج ۲: ۲۸۵).

اساساً در بینش اسلامی، نوع دوستی و در دمندی هنگام پروز حادثه برای همنوعان، شرط اصلی حضور در عرصه دین و احراز عنوان مسلمانی قرار گرفته است. در روایات بسیاری حتی یک روز بی‌تفاقی در برابر نگرانی‌ها و کاستی‌های جامعه اسلامی و مسلمانان مردود و محکوم به کفر شمرده شده است. امام کاظم(ع) می‌فرمایند: هر کس صبحگاهی را با بی‌تفاقی 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 بی‌تفاقی 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.

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

| | |
|----------------------------|-------------------------|
| بنی آدم اعضای یکدیگرند | که در آفرینش زیک 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، امدادرسانی 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 بندۀ در راه خدا آزاد کردن و یک کمک به خانواده‌ای بی‌سرپرست از هفتاد حج نزد خداوند منان ارزشمندتر است (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ف، ج ۷۴: ۳۲۹).

در روایتی نیز پیامبر(ص) با نامبردن از خلق به عنوان «عيال الله»، محبوب ترین آنها را نزد خدا، کسی دانسته است که به آنان سود رساند و به اهل خانواده‌ای شادی رساند: «فأحْبَّ الْخَلْقَ إِلَى اللَّهِ مَنْ نَفَعَ عِيَالَ اللَّهِ وَ أَدْخُلْ عَلَى أَهْلِ بَيْتِ سَرُورًا» (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۲۲۹).

خدمت‌رسانی به دیگران، رمز رابطه با ولی خدا

علی بن یقطین از ارادتمندان و موالیان امام موسی بن جعفر(ع) است که با پنهان داشتن دلبستگی خود به امام و با اذن ایشان، در حال تقبیه به وزارت دربار هارون‌الرشید در آمده است تا گره‌گشای کارهای شیعیان باشد. روزی مردی شترچران به وی مراجعه کرد. چون وقت مراجعت، 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 توشیه‌ای 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 دوستانت جدا شو به بقیع برو در پشت دیوار بقیع اسپی است. آن را 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 کویید و خود را معرفی نمود و ماجرا را برایش تعریف و تقاضای عفو کرد. ابراهیم گفت: «یغفر الله لک». خدا تو را ببخشاید. 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 عملآموخت 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 بدعنق 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 به عنوان یک هدیه بی‌هزینه از آنان دریغ نکنند.

فرهنگ تبسم و لبخند، یادگاری است از سیمای نورانی پیامبر اکرم(ص) که اسوة 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: «إِنَّ أَحَبَ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ إِذْخَالُ السَّرُورِ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ» (کلینی، بی‌تا، ج ۲ : ۲۷۲) یعنی بهترین اعمال نزد خداوند، وارد ساختن سرور و خوشحالی بر مؤمنان است. امیر المؤمنین(ع) نیز تأکید می‌فرمایند: «الْمُؤْمِنُ... بِشَرَهِ فِي وِجْهِهِ وَ حَزْنَهِ فِي قَلْبِهِ». (کلینی، بی‌تا، ج ۲ : 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: گرددار، گرددار، گرددار.

افراد گرددار 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 گرددارند، 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 می‌آفريیند و تو را از در می‌رانند.

گروه سوم افراد گرددار هستند که سرشان برای کار درد می‌کند و در برابر مراجعة افراد، همراه آنان به راه می‌افتد و خود داوطلب خدمت به برادران مسلمان خود هستند و تا خدمت را به پایان نبرند قرار نمی‌گيرند. اینان مصدق روی آوردن رحمت الهی‌اند. امیر مؤمنان(ع) فرمودند که: «مَنْ أَتَاهُ أَخْوَهُ الْمُؤْمِنِ فِي حَاجَةٍ فَإِنَّمَا هِيَ رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ تَبَارَكَ وَتَعَالَى»

ساقها الیه». (کلینی، بی‌تا، ج ۲ : 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 بر طرف نماید. اگر کسی را به عنوان واسطه این امر خیر برمی‌گزیند، نه از سر درماندگی است. بلکه توان خیرسازی و خدمتگزاری، منتهی است که بر او نهاده و فضلی است که به او اختصاص یافته است. پس در قبال این منت عظیم خداوندی و نعمت قیم الهی، شکرگزاری باید. در پاره‌ای روایات از حاجات دیگران تحت عنوان «نعمت الهی» نام بردۀ شده است. امام حسین(ع) می‌فرمایند: «اعلموا ان حوائج الناس اليکم من نعم الله عليکم فلا تملوا النعم فتحول الى غيرکم». (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۴ : ۳۱۸) یعنی بدآنید 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 غیرآنان را برای این نعمت برنگزیند. در پاره‌ای از دعاها خواسته شده که خداوندا یاری دینت را از طریق من انجام ده و غیر مرا برای این‌کار 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 : ۳۲۲)

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. در روايات از خشم و تندي به جنون تعبيير 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 توان 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 ایفامی کند.^(۱)

اکثر ما هنوز نمی‌دانیم که چطور عصبانیت خود را به نحو صحیح بیان کنیم و بنا براین به هنگام برخورد با چنین مساله‌ای، اغلب عکس العمل سریع نشان می‌دهیم. در برابر عصبانیت می‌توان به شیوه‌های 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 می‌گردد.

قرآن خشم‌های بی مورد را به دوران جاهلیت نسبت داده و سکوت و آرامش را در هنگام خشم ویژه رسول خدا(ص) و مؤمنین می‌داند و خاطرنشان می‌کند که این آرامش هم یک موهبت الهی است؛ همچنان که خشم و تعصبات جاهلی را ره آورد افکار نادرست و عملکرد غلط کافران قلمداد می‌کند و می‌فرماید:

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

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

کلام امام باقر(ع) در این زمینه رهنمود شایسته‌ای برای ماست. آن حضرت در مورد ویژگی شیعیان علی (ع) فرمود: «الذین أذا غضبوا لم يظلموا و اذا رضوا لم يسرفو؛ آنان چنان اند که در هنگام خشم و غصب

دست به ستم و گناه و حرکات جاهلانه نمی آلایند 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 عصباتیت شود. حتی «احساس تهدید» نیز می‌تواند بر حسب میزان درک و فهم افراد، باعث عکس‌العملی توأم با عصباتیت 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) عصباتیت 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 ذیح 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 عصباتیت بیان می‌کند، معمولاً سخنان خود را با جملات مشخصی که حاوی توهین، اتهام و یا سرزنش است، آغاز می‌کند. احساس عصباتیت بلاfacile پس از به اوج رسیدن فروکش می‌کند، زیرا عصباتیت هم از نظر جسمانی و هم از نظر روانی موجب خستگی مفرط می‌گردد. البته نکته قابل توجه در روابطکاری که منجر به عصباتیت می‌شود موادری از قبیل تبعیض، تضییع حقوق، عدم رعایت حریم اخلاقی، عدم توانایی برای برقراری ارتباط سالم و حساب شده کاری و اخلاقی، افراط در فشار به طرف مقابل، عدم تقدیر از تلاش و کوشش کارکنان، انحصارگرائی، عدم توجه مدیر به نیازمندیهای کارمند و سایر نکات که همگی از بی‌عدالتی خبر می‌دهند، می‌باشد.

خشم مقدس

قرآن کریم هرگز اصل خشم را تخطیه نمی کند و خشم های مقدس رامی 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 عصبا نیمی شد؛ اما هرگاه برای حق غضبناک می شد، احدي را نمی شناخت و خشم پیامبر آرام نمی شد تا اینکه حق را یاری کند. (معراج السعاده، ملا احمد نراقی، ص ۲۲۶)

علامه طباطبائی (ره) در این زمینه می فرماید: «هرگاه رسول خدا(ص) خشمگین می شد- که جز برای خدا غصب نمی کرد- چیزی تاب مقاومت در برابر غصب آن حضرت را نداشت.» (سنن النبی، علامه محمد حسین طباطبائی، 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 بدرند 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
- فشاردادن دندان ها روی هم
- نگاه های خیره و گستاخانه
- بلندتر شدن تن صدا

موقعیت ها و عوامل ایجاد کننده خشم:

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

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

- ✓ قرار گرفتن در معرض پرخاشگری دیگران
- ✓ مورد بی اعتمایی 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 خودمی 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، خویشتداری و اظهارات مثبت نیاز است قبل از هرچیز، در صورت امکان، سعی کنید تا برخورد را به محلی دوراز 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 جائی 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 متدين شمرده می شود و قرین بودن این دو مطلب یعنی فروخوردن خشم و عفو خطای دیگران دو مقوله ای هستند که هم دیگر 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 اینصورت بعنوان دو پدیده غضب و کینه آتش انتقام را شعله ورتر

خواهد نمود و ضعیت 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 ایستاده‌است، بنشیند و یا اگر نشسته‌است، تکیه دهد و الى 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 می‌کند، مدیریت شوند.

بسیاری از افراد مرتكب اشتباه بزرگ جبهه‌گیری می‌شوند در این صورت طرفین درگیر را جدا کنید و تا آنجا که می‌توانید در بین آنها فاصله احساسی را بیشتر کنید تا طرفین میل کمتری به گرفتن حالت دقاعی پیدا کنند.

اجازه دهید که هریک از طرفین، خود شخصاً آرام گیرند و مرتكب این اشتباه نشوید که طرفین را به آرامش دعوت کنید زیرا این کار معمولاً باعث عصبانیت بیشتر می‌گردد. نگاه مستقیم در چشم افراد، خاموش‌بودن و گوش‌دادن دقیق به صحبت‌های اشخاص موجب می‌شود تا فرد عصبانی خیلی زودتر آرام گیرد و به یاد داشته باشد که فریاد کشیدن بر سر افراد عصبانی ابدآ فایده‌ای ندارد. همچنین به خاطر داشته باشد که اگر حرکات شما با کلماتی که به کار می‌برید توازن نداشته باشد، سعی و تلاشتان بی‌فایده خواهد بود بنابراین در زمان صحبت، مشت خود را بر زمین نکویید و دندانهایتان را به هم نفشارید. وقتی احساس کردید که طرف مقابل شما آرام گرفته‌است، 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 علاقه‌مندید و دوم اینکه شما «قصد دعوا و کشمکش»، تدارید.

فقط در مورد مسئله موجود بحث کنید و از طرح مسائلی که باعث پیش‌آمدن مسائل نامربوط می‌شود و یا منجر به حملات شخصی می‌گردد، احتراز نمایید. از کلماتی مانند «باید» پرهیز کنید. اگر طرف مقابل آرام نگرفت و یا عصبانیتش مجدداً اوچ گرفت، بحث را با جمله‌ای مثل: «می‌خواهم این مسئله را حل کنم، اما نه اینجوری» خاتمه دهید. این کار باعث می‌شود تا بتوانید در زمانی که عصبانیت طرف مقابل فروکش کرده‌است 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 می‌گردد. 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 علاقه‌مندند، 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 گونه‌ای 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 می‌توان از ضررهای بعدی عصبانیت جلوگیری کرد. راهکارهایی مانند:

- ترک محیطی که عوامل بوجود آورنده خشم در آن وجود دارد و سبب بالا رفتن آستانه تحريك و خشم می‌شود 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 درونی (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 بخندیدم نه تنها به ما کمک می کند که خشم خود را کاهش دهیم. بلکه به ما کمک می کند با دیگران ارتباط برقرار کنیم و نشان دهیم که نسبت به نامناسب بودن واکنش هایمان آگاهیم.

۴- ببینید چه چیز خشم شما را بر می انگیراند. 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 بسترهاي خشم خود یا دیگران را از میان بردارید مانند گرسنگی، تشنگی، خستگی، بی خوابی و...
- ۹- فوائد شیرین و لذت بخش کلم 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 تقدير الهی است. امام باقر(ع) در این زمینه فرمود: در میان خلق خدا سزاوارترین کس به تسليم 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 قضایا را ناخوش دارد ، قضایا بر او وارد شود و خدا اجرش را تباہ 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 غصب و انتقام خداوند قرار گیرد. قرآن می فرماید: «آنها باید عفو کنند و چشم بپوشند، آیا دوست نمی دارید خداوند شما را ببخشد؟ و خداوند آمرزند 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 عادتی 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 می‌داد. در آن صحیفه نوشته بود: «بر زیردستان رحم کن! از مرگ بترس! روز جزا را فراموش نکن!» وقتی شاه آن را می‌دید، غضبیش ساکن می‌شد.

آثار و فواید کنترل عصبانیت

اگر انسان بتواند در حالات خشم و غصب، مالک نفس خویش باشد، او را می‌توان از افراد نیرومند و توانا بر شمرد؛ چرا که کنترل نفس سرکش در آن حالت، ایمان و اراده ای والا قوی لازم دارد که خیلی از انسان‌ها نمی‌توانند از عهده اش برآینند. فزون بر بهره‌های 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 برکات‌های خویشنده داری در حالت خشم را نجات از آتش دوزخ بیان می‌کند و می‌فرماید: «من ملک نفسه اذا، غصب حرم الله جسدہ علی النار؛ (تفسیر البرهان، ج. ۴، ص ۸۲۸. سیده‌اشم بحرانی) هر کس در هنگام خشم و غصب 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 يغفرون» (شوری. ۷۳) این گونه بیان می‌کند: من کظم غیطا و هو یقدر علی امضائه حشا الله قلبہ امنا و ایمانا یوم القيامه (بحار الانوار، مجلسی، ج: ۶۸ ص ۴۱۱) هر کس خشم خود را فرو برد، در حالی که می‌توانست از طرف مقابل انتقام بگیرد خداوند متعال در روز قیامت قلبش را از ایمان و امیتیت و سلامتی پرخواهد کرد.»

ج. روشنی چشم اهل بیت(ع)

فرو بردن خشم و بردباری در مقابل عصبانیت از لذت بخش ترین لحظاتی است که امامان مucchom(ع) از آن به عنوان روشنی چشم نام می‌برند. آن گرامیان این خصلت والای انسانی را همواره دوست داشتند و شیرینی آن را هرگز فراموش نمی‌کردند. امام باقر(ع) می‌فرماید: «پدرم امام صادق(ع) می‌فرمود پسرم! هیچ چیز مانند عصبانیتی که با صبر پایان می‌پذیرد چشم پدرت را روشن نمی‌کند.» (الكافی، 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 مسror 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 عمن 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 بربار او مسلط ساخته ام، بازگیر تا خشم خود را از تو بازگیرم.»

هـ. داخل شدن در دیف اهل ایمان

قرآن کریم مومنان را در آیات متعدد به خاطر کنترل خشمگان می‌ستاید. در سوره شوری در مورد یکی از ویژگی‌های بارز مؤمنین می‌فرماید: «و اذا غضبوا هم یغفرون؛ (شوری. ۷۳) مؤمنین زمانی که خشمگین می‌شوند (با فرو خوردن خشم خود) عفو می‌کنند.»

هر انسانی طبیعتاً در مقابل پیشامدهای ناگوار و ناهنجاری‌ها ناراحت و عصبانی می‌شود و آیه فوق می‌گوید که اهل ایمان در چنین موقعی نه

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

مضرات غصب

الف- زمینه برای تسلط شیطان: ضررهاي فراوانی بر غصب 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 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) در این زمینه می فرماید: «غصب، 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 السعاده، 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 در حال 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 و حتی شنیدن آن خجالت می کشد. دست به کارهایی می زند که هرگز با اخلاق و انسانیت همواری ندارد.

ج - خواری و رسوایی: از دیگر مفاسد خشم های بی جا، خواری و نلت و رسوایی فرد عصبانی است. او معمولاً وقتی که حالت خشم برایش عارض می شود، درمیان 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 باهمین 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 علی 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 معکن کمک نخواهد کرد بلکه تصادم این دو روحیه ملتهب باعث بروز جبهه گیری و تشدید روحیه خشونت در طرفین خواهد شد لذا

خوشرفتاری 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 بر عکس 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 الاحق 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 خوش‌اخلاقی 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 در چارچوب 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 نیروهابستگی دارد از آن جمله امانتداری، درستکاری، راستگویی، خوش‌اخلاقی و رفتار مناسب با شائینت انسانی همگی ابزارهای کارآمدی

هستند که در صورت رعایت آنها بحث قوانین و دستورالعملها هم به حد نهایت تأثیرگذاری خواهد انجامید.

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

حفظ از جمله قسمتهایی است که علاوه بر ساختار قانونی بشدت با عرصه اخلاقی سروکار دارد و هر نگهبانی 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 پایتیه است و به لحاظ اطمینان و امانتداری درستکاری نگهبان است که مجموعه با تمام امکانات به دست او سپرده می‌شود و آسیب‌پذیریهای هر سیستم حفاظتی قبل از آنکه از قوانین ناشی شود از مجموعه فرآیندهای ضعف اخلاقی و اعتقادی منشأ می‌گیرد. لذا اگر نیرویی استخدام می‌شود به این جهت درخصوص ایشان ارزیابی‌های 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 می‌آیند.

احراز هویت و حفظ اسرار:

عدم شناخت واقعی از خصوصیات افراد از مواردی است که بارها منجر به اتفاقاتی غیرمتربقه شده است. مثلاً فردی در اطاق نگهبانی و یا جای دیگر حاضر می‌شود و بعد از چند کلمه صحبت، نگهبان یا کارمند دیگر فوراً سفره دل خود را بازکرده از سیر تا پیاز برای ایشان بازگو می‌کند که

در این راستا طرف از مشکلات خانوارگی، ضعف و قوت و یا احتمالاً از برنامه رفت و آمد و ... اطلاع کافی پیدا می‌کند و در فرصت مناسب نقشه‌های خود را عملی می‌کند و یا قبل از این که شناختی روی طرف مقابل داشته باشد بعنوان امین با او برخورد می‌کند. این قبیل اقدامات غیرمحاطانه 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 روای اعتماد به طرف مقابل، هر کسی 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 هیچ وقت فرصت نیابند به مقاصد خود دست پیدا کنند. مثلاً در یک مورد یکی از نگهبانان تاحصل 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 می‌نمایند و به مسئولان مربوطه توصیه می‌کنند که آن نگهبان را تشویق نمایند.

امر به معروف و نهی از منكر 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 متفرق باشد . در این مرحله ، احدی معاف نیست .

مرحله دوم : با زبان به خلافکار هشدار دهد و به خوبیها 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 ماخواسته ، 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 ؟ 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 بدانند 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 فعلًا 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. گرچه 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 (ص) برای مردم روشن شد.

۲- فضاسازی یک ارزش است؛ برای مثال، هر کسی که به تنها ی مشغول نماز می‌شود، مستحب است اذان بگوید و در اذان، "حی علی الصلوة" سر دهد، گفتن این جمله یک ارزش است؛ هر چند شنونده‌ای وجود نداشته باشد تا برای برپایی نماز بستابد.

۳- با نهی از منکر لذت گناه را از کام گناهکار می‌گیریم و نمی‌گذاریم که او با خیال راحت گناه کند.

۴- عذر برای ما و اتمام حجت برگناهکار؛ آری، احتمال اثراً شرط وجوب است؛ یعنی اگر بعداً احتمال اثر نمی‌دهی واجب نیست؛ نه آنکه ممنوع باشد.

احیای سرمایه‌های درونی برای پذیرش

۱- ایمان به خدا

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

برای مثال، به کسی که وارد منزلی می‌شود، زمانی می‌توان 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 بداند 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 نمی‌زند.

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 وکفر 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 در همین دنیا نیز بی پاسخ نمی ماند .

این جهان کوه است فعل ما ندا
سوی ما آید صدایها را ندا
از مکافات عمل غافل مشو
گندم از گندم بروید جو زجو

نموفه برگات

- 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 تجات 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 منکرویم

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

حافظت 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، ایداعی، 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 بعضًا 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 می دهیم.

الف - نکات حفاظتی در مکالمات تلفنی :

یکی از مشکلات مکالمات تلفنی تعارفات عریض و طویل غیرضروری است که بصورت فرهنگ درآمده و بعضاً در همین 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 مناسب با موضوع باشد و تبادل اطلاعات بعد از احراز هویت کافی از طرف مقابل صورت گیرد.

در محل 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 غیرمنتقبه‌ای رخ دهد که در صورت اشغال بودن خطوط تلفن یکی از فاکتورهای مهم جلوگیری از گسترش این وقایع که زمان است، از دست 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. با توجه 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 از تبادل اطلاعات و اخبار پرداخت، آن هم در حد لزوم.

نگهبان موظف به رعایت نکات حفاظتی در مکالمات تلفنی به شرح ذیل

می‌باشد:

- 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 سازمان 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 سازمان را به افراد غیر مجاز از طریق تلفن بازگو نکنید .
- ۷- متفقین 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 دولستان 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 هرادراره ، نزد مدیران و کارکنان است که به نوعی با آن اطلاعات در ارتباط بوده اند ولذا گرچه لازم است از فنون حفاظت استناد برای نگهداری استناد 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 نگهداشت و چنانچه همان مطالب را در تاکسی، منزل یا نزد سایر همکاران در ناهار خوری افشا نماید، دهها صندوق رمز و ابتکارات وبخشنامه و مستورالعمل 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 معانی مفاهیمی چون سر، نهانی، جهر، امانت و پنهان متراffد میدانند اما در تعریف آن را به صورت زیر بیان می کنند:
هر نوع اطلاعات طبقه بندی شده که نیاز به مهرداشته باشد، مانند استناد محترمانه.

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

تعريف فقهی: از امام علی (ع): هرچیزی که انتشار آن نیک نباشد راز است
 گرچه کتمان آن صراحتاً خواسته نشده باشد
 کم گوی و بجز مصلحت خوبی مگویی چیزی که نپرسند توهود پیش مگویی
 گوش دو دادند و زبان تو یکی یعنی که دو بشنو و یکی بیش مگویی

تعريف اطلاعاتی راز: هر نوع اطلاعات طبقه بندی شده
مواردی که به عنوان راز شناخته می شود:

هر شغل و سرفه 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 افشاءی فاعل درامور اقتصادی بایدمنتظر 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.

أنواع رازها:

-۱ **راز فردی**: هر مطلب خصوصی که غیر قابل باز گو کردن باشد. بازگویی رازهای فردی دیگران در دین مبین اسلام حرام بوده وغبیت 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: افشاءی مجاز: رازهای اداری به فردی که شرایط زیر را داشته باشد
 می توان گفت:

- ✓ نیاز به دانستن
- ✓ صلاحیت امنیتی
- ✓ طی کردن آموزش

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

ج) در معرض افشاءی غیر مجاز: ممکن است راز در جایی عنوان شود که مورد استراق سمع دیگران باشد در این حال گوینده از افشاءی 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، عده ای از کارشناسان در برابر سئوال، اصرار و خواهش دیگران ممکن است زبان به افشاء اطلاعات پگشایند که گرچه مغرضانه نباشد، در این صورت قصد از عمل خیانت نبوده ولی متاسفانه 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 اندیشه
- ۲. خودنمایی و شهرت
- ۳. پرحرفی
- ۴. رو در بایستی
- ۵. کم ظرفیتی
- ۶. خشم و غصب
- 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 استحقاق شنیدن راز را دارند - افراد مورد اعتماد - افراد امین - افراد قوی نفس

۲. چه کسانی استحقاق شنیدن راز را ندارند - جاهلان - سخن چین ها - احمقها - ساده دلان - زیاده گویان - شراب خواران - 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 گستردۀ 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 به 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 گرانیهاتر باشد حفظ و حراست از آن 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
ناسب‌جیده سخن می گویند و در هر محفل و مجلسی بدون
درنظرگرفتن 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 باشکست خارج شود، بنابراین ظاهر می کند که بیشتر
از طرف مقابل، معلومات و اطلاعات دارد تا بر او فخر فروشی
کرده، شوکتش را در هم شکند. از این رو به افشاءی 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 افشاءی آن می پردازند.

➢ تسلیم جو 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.

➢ افشاءی راز برای دستیابی به اطلاعات بیشتر

ممکن است شخصی مطالب محترمانه 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 دشمن 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 مواطن این گونه انسانهای حرّاف 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 سپارد. 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 وا می دارد. به همین جهت در روایات از خشم و تنگی به جنون تغییر شده است.

﴿ اعتماد بی جا وزیاده از حد سخن گفتن:

نخستین شکافی که اسرار از آن به بیرون درز می کند، پرحرفی است؛ زیرا پرگو، بر خود و زبانش مسلط نیست. پیوسته دوست می دارد حرف بزنده و از هر دری سخنی بگوید. شخصی که به چنین عادت رشتی خوکرده، چنانچه رازی و اطلاعاتی به او سپرده شود، زود افشاء می شود. زیرا او که به عارضه پرحرفی دچار شده، در هر محفی که شرکت کند، می خواهد حرف بزنده تا آنجا که خزانه حرفهای عادی او تهی شود و چون نمی تواند سکوت کند به پراکندن اطلاعات محترمانه، 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 ندارند چنین افرادی در یک خطر جدی برای افشاری اسرار شغلی قرار دارند. زیرا از مطالعه روزنامه و کتاب دور بوده و در صورت سخن گفتن بنâچار از اطلاعات شغلی استفاده می کنند.

﴿ عدم توجیه و آموزش کافی:

آشنایی با تکنیکهای جاسوسی و شیوه های دشمن به ما کمک می کند که عملیات عناصر اطلاعاتی دشمن را کشف و از دامهایی که برای ما گستردۀ اند، علیه خودشان استفاده کنیم . از این رو باید به آموزشها اهمیت بدهیم 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 کارمی گیرد که لازم است نیروهای خودی از آنها آگاه شونددر حال حاضر در بسیاری از ادارات دولتی ، عده ای از جوانان به عنوان نیروهای غیر رسمی ، پیمانکاری و قراردادی بکار گرفته شده اند که متاسفانه 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 توجیه نموده و تحت آموزشها 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 و لو می رود. همواره باید این مطلب مد نظر باشد که اطلاعات و اسرار هر اداره در حکم امانت است امانتی که

هر روزه هموطنان در اختیار کارکنان قرار می دهند. پس باید در حفظ آن امانت کوشان بود. امام صادق (ع) فرمود:

((وَ لَا تَطْلِعْ صَدِيقَكَ مِنْ سِرْكَ إِلَّا عَلَىٰ مَا لَوْ اطْلَعَ عَلَيْهِ عَدُوُكَ لَمْ يَضْرُكَ
فَإِنَّ الصَّدِيقَ قَدْ يَكُونُ عَدُوًّكَ يَوْمًا))

تنها اسراری را با دوست خود در میان گذار که اگر دشمن هم اطلاع یابد زیانت 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 چونکه مهارت استفاده از این کلمه را ندارند، سبب افشا و بر ملا شدن اسرار می شوند.

شیوه های عملی حفاظت کلام:

➤ تقيه

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

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

➤ دروغ

موارد جواز دروغ:

۱. در جنگ با دشمن
۲. برای صلح دادن بین دو مسلمان

۳. موقع به خطر افتادن زندگی مشترک

۴. توصل به دروغ برای فرار از گناه بزرگتر

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

۲- مقابله ای

۱- پیشگیرانه

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 پرسیم.

۳- با استفاده از طنز و شوخی و مزاح

کلی گویی: در بعضی از موارد سوال کننده از ماجزئیات یک امر را سؤال می کند ولی مادر جواب کلیات را می گوییم.

رقیق گویی: سوال کننده کلیات و اهداف یک قضیه را طلب می کند ولی ما به بیان جزئیات پسند نمی کنیم. استفاده از روش های فوق فقط در حد نیاز و موقع ضروری می باشد و استفاده زیاده از حد 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 بنمایید.

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

۳- تا مراجعت 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 شوخی های 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 را 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.

منابع مأخذ فصل ششم:

۱. مرحوم دشتی ، محمد ، نهج البالغه، 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. جزوء آموزشی نگهبانان - اداره کل حراست شرکت مخابرات خراسان رضوی ، سال ۱۳۸۵ ،
۵. فتنی ، لادن ، آموزش مهارت‌های زندگی (مهارت مدیریت خشم) ، سال ۱۳۸۵
۶. فتنی ، لادن ، آموزش مهارت‌های زندگی ویژه دانشجویان ، سال ۱۳۸۵

فصل ۷

مدیریت رفتار سازمانی در محیط های دانشگاهی

➤ انگیزش منابع انسانی در سازمان

➤ رفتار

➤ انگیزه

➤ شدت انگیزه

➤ هدف

➤ مقایسه انگیزه ها و هدفها

➤ ممانعت از ارضاي نياز

➤ ابعاد سه گانه مدیریت

➤ تئوري بلوغ و عدم بلوغ آرجيريس

➤ رضایت شغلی و روابط کار - خانواده

مدیریت رفتار سازمانی

در محیط های دانشگاهی

سازمان مجموعه ای انسانی است که افراد تشکیل دهنده آن با همکاری و مشارکت جهت دستیابی به اهداف مشترک سازمانی فعالیت می کنند. سازمان به واسطه انسانها، افکار، اندیشه ها و آرمانهای انسانی شکل می گیرد، لذا محور اصلی هرگونه پیشرفت و تغییر در سازمانها، نیروی انسانی آنها می باشد.

شناخت انسان، روحیات، افکار، نگرشها و رفتارهای او و مکانیسم تغییر و تحول آنها از جمله ضروریات مدیریت سازمانها می باشد.

مدیریت رفتار سازمانی شاخه ای از علوم مدیریت است که تلاش می کند عناصر و ابعاد روانی و رفتاری نیروی انسانی را هرچند در ابعاد گروهی آن مورد تجزیه و تحلیل و شناسایی قرار دهد.

بطور خلاصه می توان اهداف این شاخه از علم مدیریت را چنین بیان نمود:

- ۱- شناخت ابعاد ادارکی انسان و فائق آمدن بر خطاهای ادارکی
- ۲- شناخت ابعاد یادگیری و معرفت پذیری نیروی انسانی در سازمان
- ۳- مکانیسم های تقویت رفتارهای مثبت
- ۴- هدف گذاری و تقویت تعاملات مثبت نیروی انسانی
- ۵- تحلیل مراوده ای و تقویت تعاملات مثبت نیروی انسانی
- ۶- ارزشها و نگرش های فرد و تاثیر آن در عملکرد سازمانی
- ۷- شکل گیری گروه های اثر بخش در جهت توسعه سازمان

۸- شناخت ماهیت و ابعاد ارتباطات انسانی و راههای بهبود و توسعه آن

۹- آشنایی با مفاهیم و نظریات رهبری اثر بخش سازمان

۱۰- توسعه و تحول سازمانها با رویکرد رفتار سازمانی

بدیهی است که پرداختن به تمام ابعاد علمی اهداف مورد نظر در مدیریت رفتار سازمانی در قالب این فصل از کتاب عملی نیست و با توجه به اینکه مدیریت رفتار سازمانی شامل مدیریت جنبه های رفتار فردی، گروهی و سازمانی انسانها می باشد، در این فصل تنها در ارتباط با جنبه های فردی مدیریت رفتار سازمانی بحث خواهد شد.

نظر به اهمیتی که موضوع انگیزش و رفتار در بهبود عملکرد وارتقای بهره وری نیروی انسانی در سازمانها دارد در این فصل از کتاب به این موضوع پرداخته خواهد شد.

نمودار رفتار سازمانی و روش تشخیص



انگیزش منابع انسانی در سازمان

رفتار

برای شناخت طبیعت انسان، ناگزیر از مطالعه رفتار و چگونگی شکل گیری آن هستیم. با عنایت به اهمیت عامل انسانی در سازمانها، تلاش می شود الگوهایی نظری ارائه گردد که تنها در فهم چراهای رفتاری بلکه در پیش بینی، هدایت و کنترل و تغییر آن نیز مفید باشد.

رفتار عبارت از یک رشته فعالیت می باشد. انسان همواره در حال انجام کاری است مانند قدم زدن، صحبت کردن، کارکردن، خوردن و خوابیدن و... که در آدمی بیشتر موارد، در آن واحد، بیش از یک فعالیت انجام می دهد. مانند قدم زدن و در همان حال صحبت کردن با دیگران یا رانندگی کردن و گوش دادن به رادیو و... شاید در هر لحظه ای تصمیم بگیرد که از یک فعالیت یا ترکیبی از فعالیتها به فعالیتها دیگر پردازد. این امر پرسش‌های مهمی را بر می انگیزد. چرا که یک فرد به یک فعالیت و نه به فعالیت دیگر می پردازد؟ چرا فعالیتها یش را تغییر می دهد؟

انگیزه

انگیزه ها، «چراهای» رفتار هستند. آنها موجب آغاز و ادامه فعالیت می شوند و جهت کلی رفتار هر فرد را معین می سازند. انگیزه ها را گاهی به عنوان نیازها، تمایلات، ساقه ها یا محرکات درونی فرد تعریف می کنند. انگیزه هایی که به سوی هدفها معطوف می شوند ممکن است آگاهانه یا ناخودآگاه باشند. انسانها نه تنها از لحاظ

توان انجام کار بلکه از لحاظ میل یا اراده انجام کار یا انگیزش نیز با هم تفاوت دارد. انگیزش افراد به نیروی انگیزاندۀ آنان بستگی دارد.

شدت انگیزه

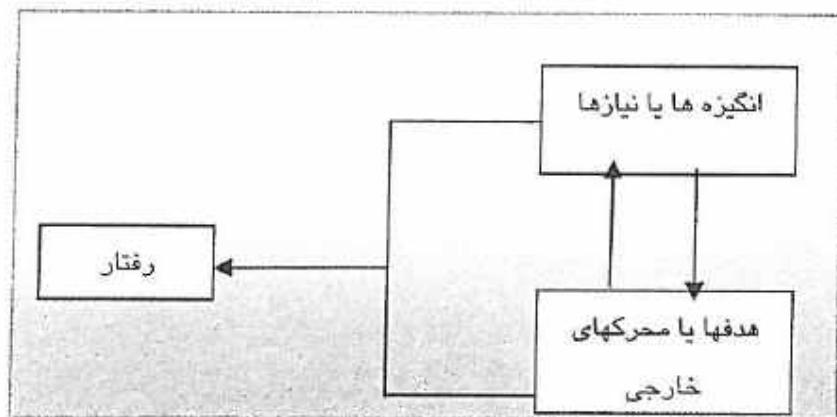
رفتار هر انسان در هر لحظه معین تحت تاثیر نیازهای متعددی برانگیخته می شود. در اینجا این سوال مطرح است که چه عاملی موجب می شود که شخص از میان همه این نیازها، یکی را از طریق فعالیتهای خود ارضا می کند؟ در پاسخ باید گفت نیازی که شدیدتر است موجب فعالیت می گردد. وقتی «نیاز شدید» قدری ارضا شد، از شدت آن کاسته می شود و این نیاز در چنین حالتی طبعاً محرك رفتار نخواهد بود تا برای ارضای آن هدفهایی را جستجو کند. به طور کلی هرگاه یک نیاز انسان ارضا می شود یا انسان در راه ارضای آن با مانعی روبرو گردد، از شدت آن نیاز کاسته می شود و در نتیجه نیاز شدید دیگری جانشین آن می گردد.

هدف:

نتایج مورد انتظار از یک رفتار را هدف می گویند. همه رفتارهای آدمی هدفدار است روانشناسان غالباً هدف را محرك خارجی می نامند. محرك می تواند مادی و ملموس باشد مانند افزایش دستمزد یا غیرملموس مانند قدردانی از تلاش کارکنان یا کسب قدرت که در برانگیختن و شدت بخشیدن به انگیزه ها و نیازها و در نتیجه فعال کردن رفتارهای آدمی به همان اندازه محرك های ملموس مهم است.

مقایسه انگیزه ها و هدفها

انگیزه یا نیاز یک حالت درونی در فرد است در حالی که هدفها بیرون از فرد قرار دارند و گاهی از آنها به عنوان پاداش‌های «مورد انتظار» که انگیزه هارا به سوی خود معطوف می‌دارند یاد می‌شود (هرسی و بلانچارد، ۱۹۹۳) انگیزه ها و هدفها بر روی هم اثر مقابل دارند. اگر انگیزه در فرد بالا باشد اهداف بلند انتخاب خواهد کرد و اگر ارزش هدف بسیار بالا باشد انگیزه فرد برای کسب آن تشدید می‌شود. یا اگر نیازی مانند گرسنگی در فرد شدید باشد به نان خالی هم برای رفع گرسنگی راضی می‌شود ولی اگر نیاز خیلی شدید نباشد شاید برای رفع گرسنگی به دنبال غذاهای دیگری برود.

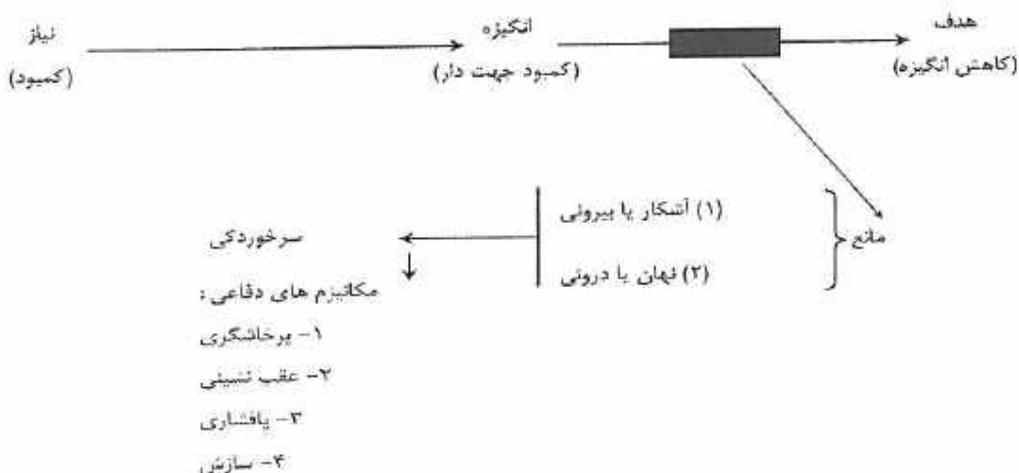


نمودار رابطه انگیزه، هدف و رفتار

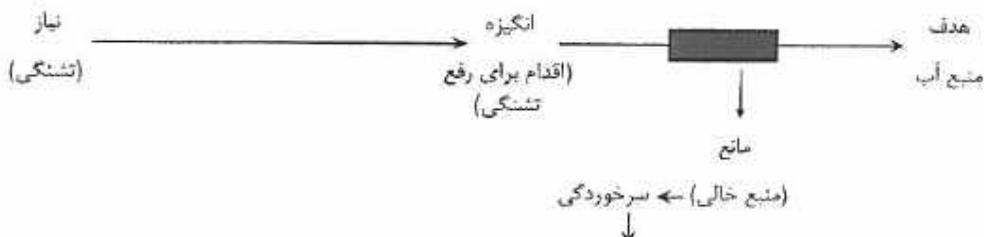
ممانعت از اراضی نیاز:

هنگامی که اراضی نیاز شدید با مانعی رو برو شود گاهی به طور موقت از شدت آن کاسته می شود و محرك رفتار نخواهد بود. ولی این کاهش همیشه ابتدا به ساکن پیش نمی آید بلکه شخصی که با مانع رو بروست دست به رفتار تفوقی خواهد زد این رفتار برای غلبه بر مانع از طریق سعی و خطلاست. آدمی ممکن است انواع رفتارها را بیازماید تا رفتاری بیابد که تحقق هدف او را میسر سازد یا نقش و فشار ناشی از آن مانع را کم کند.

مدل ساده سرخوردگی



مثالی برای سرخوردگی



مکانیزم های دفاعی :

- ۱- پرخاشگری (لکد زدن و بد و بی راه گرفتن به منبع خالی)
- ۲- عقب نشینی (برگشت از محل آب بالی اویخته)
- ۳- یافشاری (ادامه تلاش برای یافتن آب)
- ۴- سازش (توشیدن قهوه و ما جای)

عجز یا ناکامی:

ناکامی حاصل عدم ارضای نیاز شدید برای مدت طولانی است. رفتارهای غیر منطقی ناشی از حالت ناکامی عبارتند از:

- ۱- پرخاشگری: شدت عجز ممکن است به حدی باشد که به رفتار مخربی نظیر خصومت و خشونت منجر شود. فروید جزو اولین کسانی بود که نشان داد یک فرد می تواند خصومت یا خشم و غصب خود را به گونه های مختلف بروز دهد. افراد در صورت امکان خصومت خود را متوجه شیئی یا فردی خواهند کرد که احساس می کنند موجب ناکامی آنها می باشد. کارگر خشمگین ممکن است بکوشد که رئیس خود را مضروب نماید. یا کار و شهرت وی را از طریق بدگویی و سایر رفتارهای کینه توزانه خراب کند.

ولی، اغلب اوقات فرد نمی‌تواند علت عجز خود را به طور مستقیم مورد حمله قرار دهد و از این رو ممکن است در صد یافتن سپر بلایی برأید تا آن را آماج کینه و دشمنی خود سازد. برای مثال یک کارگر ممکن است از رئیس خود بترسد زیرا فکر می‌کند که سرفوژتیش به دست اوست. در این صورت کارگر خشمگین ممکن است با خانعش به دعوا بپردازد. گرمه را لگد بزنند، فرزندانش را کنک بزنند، فحش بدهد، ناسزا بگویید، لعنت و نفرین کند یا به طور سازنده احساس غصب خود را با شکستن هیزم فرو بنشاند، یا دست به ورزشها و تمرینات سنتگین بزنند و یا با بازیها و شوخيهای خشن و پرخاشگرانه از شدت آن بکاهد (فروید، ۱۹۲۳) چنانکه نورمن می‌ير اشاره می‌کند پرخاشگری فقط یکی از طرق ابراز واکنش نسبت به عجز است در صورتی که فشارها ادامه و افزایش یابد ممکن است اشکال دیگر رفتار غیر منطقی نظیر دلیل تراشی، برگشت به گذشته یا رفتار واپسگرایانه، ثبت و تسلیم به وجود آید. (می‌ير، ۱۹۶۱)

- ۲- دلیل تراشی: به زبان ساده عذر و بهانه آوردن، برای مثال فرد ممکن است در مقابل ناتوانی خود در تحقق یک هدف خاص کسی دیگر را سرزنش کند. «تقصیر رئیسم بود که ترفع نگرفتم» یا ظاهرآ «از نامطلوب بودن آن سخن براند» یا بگوید «به هر حال نمی خواستم آن کار را انجام بدهم. (هرسی و بلانچارد، ۱۹۹۲)

- ۳- برگشت به گذشته، یا رفتار واپسگرایانه: عبارت از انجام اعمال خارج از سن است. افراد ناکام تمايل دارند که در حل مشکلات خود از تلاش سازنده سرباز زنند و به رفتار کودکانه و خیالی ابتدایی

برگشت کند(براون، ۱۹۴۵) شخصی که نمی تواند اتومبیل خود را روشن کند و شروع به لگد زدن آن می کند نوعی رفتار واپسگرایانه از خود بروز می دهد و همین طور است مدیری که به هنگام عجز و درماندگی حالت خشم و غضب به خود می گیرد. تحقیقات تجربی نشان می دهد که اگر کودکان در معرض ناکامی ملایمی قرار گیرند بازی آنان ممکن است به بازی کودکان دو یا چند سال کوچکتر از خودشان شباهت پیدا کند(بارکرو دیگران، ۱۹۴۲)

۴- ثبیت یا خو گرفتگی: این حالت هنگامی رخ می دهد که شخص الگوی رفتاری خاصی را، با اینکه به تجربه دریافتě است که این رفتارنمی تواند مشکلی را حل کند، به کرات از خود بروز می دهد، از این رو ناکامی می تواند واکنشهای از روی عادت را ثابت نگه دارد و مانع رفتارهای تازه و موثر تر شود(براون، ۱۹۵۴) تحقیقات مایر نشان می دهد که گرچه عادات وقتی هیچ رضایتی به بار نمی آورند یا به تنیه منتهی می شوند معمولاً از بین می روندوی خو گرفتن به رویه نادرست در اثر عجز عملأقوی تر می گردد. در واقع او ادعا می کند که امکان دارد یک عادت زشت با تنیه بیش از اندازه ثبیت شود (می یر ۱۹۶۱) این پدیده در کودکان مشاهده می شود که پس از تنیه شدید، به رفتار قابل ایراد خود کور کورانه ادامه می دهند.

از این رو مایر نتیجه می‌گیرد که تنبیه دو نوع تاثیر بر رفتار می‌گذارد، یکی از میان برداشتن رفتار نامطلوب به طور موقت، دیگری ثبیت آن رفتار است و نیز می‌تواند به سایر عوارض ناکامی منجر شود. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تنبیه ممکن است برای مدیریت وسیله خطرناکی باشد، زیرا پیش بینی آثار آن مشکل است. تحقیقات براون نشان می‌دهد که عوارض متداول ثبیت در صنعت عبارتند از:

الف) ناتوانی از پذیرفتن تغییر

ب) امتناع کورکورانه و سرسختانه دربرابر پذیرش حقایق تازه به هنگامی که تجربه نشان می‌دهد روش‌های گذشته مورد تائید نمی‌باشد یا نوع و شیوه رفتار مدیری که به افزودن جریمه و مجازات ادامه می‌دهد، حتی اگر این کار فقط به بدتر شدن شرایط بیانجامد، نمونه‌ای از رفتار ثبیت شده می‌باشد(براون، ۱۹۴۵)

۵-تسليم، لاقیدی یا بی تفاوتی: هنگامی به وجود می‌آید که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدفهای خود را در یک وضعیت بخصوص از دست می‌دهد و می‌خواهد که از واقعیت و منشا ناکامی خود کناره گیری کند. این پدیده، ویژگی افرادی است که به مشاغل تکراری و کسل کننده اشتغال دارند و در کار خود غالباً به این واقعیت تسليم می‌شوند که در محیط کارشان چندان امیدی به بهبود و پیشرفت نیست.

یک مدیر باید به خاطر داشته باشد که پرخاشگری، دلیل تراشی، برگشت به دوران کودکی، خوگرفتگی و بی تفاوتی، همه عوارض عجز و ناکامی هستند و می‌توانند در وجود مشکلات دلالت داشته باشند(هرسی و بلانچارد ۱۹۹۲)

نظریه های انگیزش

نظریه های انگیزش چرایی رفتار را شرح می دهند. این نظریه ها تلاش می کنند تا شدت،جهت و تداوم رفتار را توصیف نمایند طی سالهای متعدد صدها نظریه برای تشریح رفتار انسان ارائه شد که دریک نگاه کلی می توان آنها را به دو دسته شامل نظریه های کلان که به توصیف ماهیت انسان می پرداختند و نظریه های خرد که رفتارهای ویژه مانند رفتار سیاسی یا رفتارهای پرخاشگرانه را شرح می دهند تقسیم کرد همچنین نظریه های انگیزش را نیز می توان به طور کلی در یکی از سه دسته زیر قرارداد:

- ۱- نظریه های تقویت یادگیری
- ۲- نظریه های نیاز یا محتوا بی
- ۳- نظریه های فراگردی یامدهای تصمیم گیری(چرینگتون،۱۹۸۹،ص ۱۲۴-۱۶۶)

نظریه های محتوا بی

همانگونه که گفته شد انسانها نیازهای بسیاری دارند و نظریه های گوناگون محتوا بی انگیزش به طرق گوناگون به طبقه این نیازها کمک می کنند. پنج نظریه محتوا بی شناخته شده که به وسیله مزلو، گریوز، آلدرف، مک کله لند و هرزبگ ارائه شده اند در ذیل تشریع می شوند(شرمراهورن و دیگران، ۱۹۹۴) ناگفته نماند که یک راه ساده تقسیم نیازها بدینگونه است آنها را به دو دسته تقسیم می کنیم:

۱- نیازهای اولیه (زیستی): این نیازها شامل غذا، آب، میل جنسی، خواب، تنفس و درجه حرارت مناسب و.... می شود. این نیازها از فیزیولوژی اساسی حیات نشات گرفته و برای حفظ و بقا موجودات زنده مهم می باشند. بنابراین برای همه مردم جنبه همگانی دارند ولی شدت و ضعف آنها در افراد متفاوت است برای مثال، کودک خیلی بیشتر از آدم بزرگ نیاز به خواب دارد. این نیازها همچنین تحت تاثیر سنتهای اجتماعی هستند. اگر رسم براین است که دو یا چهار مرتبه غذا صرف شود بدن نیز درست همانگونه عمل می کند اگر وقت صرف قهوه صبحگاه باشد همین برای بدن به صورت عادت فیزیکی و برای فرد به صورت عادت اجتماعی در می آید.

به طور کلی نیازهای غریزی دارای سه ویژگی هستند:

۱- آموزش پذیر نیستند.

۲- عمومیت ندارند

۳- یکسان عمل می کنند.

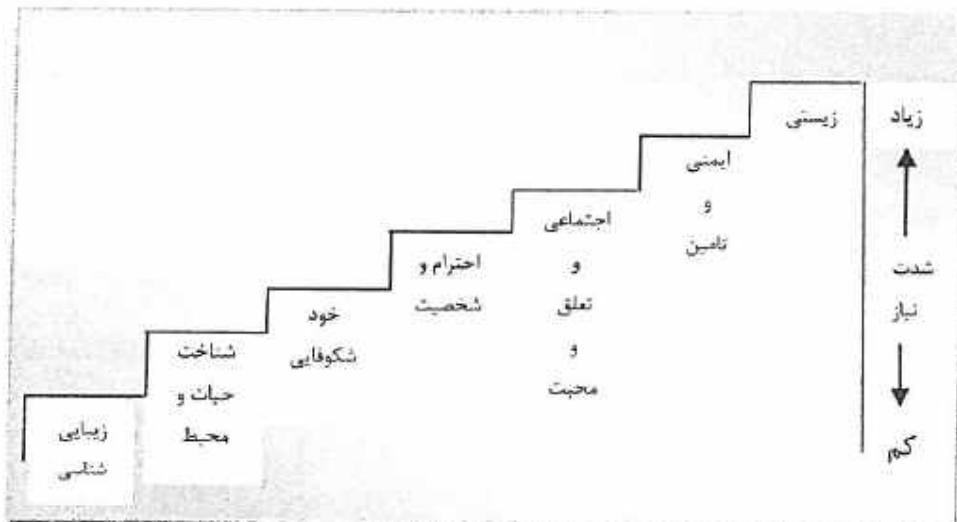
۲- نیازهای ثانویه: نیازهای ثانویه از نیازهای اولیه مکتومند، زیرا بیش از آنکه نیازهای جسمی را نشان دهند بیانگر نیازهای روحی و فکری ما هستند. بیشتر این نیازها به مرور که انسان رشد و نمو می کند ایجاد می گردند. رقابت، احترام به خود، وظیفه شناسی، خودنمایی، بخشنده‌گی، احساس تعلق و تبادل محبت نمونه های نیاز روحی یا ثانوی هستند. این نیازها تلاشهای مدیران را برای ایجاد انگیزش مشکل می سازند. تقریباً هر عملی را که مدیریت انجام می دهد بر نیازهای ثانوی تاثیر می گذارد؛ بنابراین برنامه ریزی مدیریت باید تاثیر هر اقدام و پیشنهادی را بر نیازهای ثانوی کارکنان در نظر گیرد.

سلسه موافق نیازها

گفته شد که رفتار افراد در لحظات خاص معمولاً توسط شدیدترین نیاز معین می‌گردد. بنابراین داشتن شناختی درباره نیازهایی که معمولاً برای افراد، مهمترین محسوب می‌گردد برای مدیران حائز اهمیت بسیار است.

چهارچوب قابل توجهی که بشرح نیازهای معین کمک می‌کند توسط ابراهام مزلو ارائه شده است. به اعتقاد مزلو نیازهای آدمی از یک سلسله مراتب برخوردارند. همان طور که نمودار تصریح دارد، نیازهای زیستی در اوج سلسله مراتب نشان داده شده است، زیرا بیشترین شدت را دارند تا اینکه قدری ارضاء گردند. نیازهای زیستی نیازهای اساسی آدمی برای حفظ حیات خودند. یعنی خوراک، پوشش و مسکن، تا زمانی که نیازهای اساسی برای فعالیتهای بدن به حد کافی ارضاء نشده اند عمدۀ فعالیتهای شخص احتمالاً در این سطح بوده و بقیه نیازها انگیزش کمی ایجاد خواهند کرد.

نمودار سلسله مراتب نیازها



هنگامی که اراضی نیازهای اساسی آغاز می شود تغییری که در انگیزش فرد رخ خواهد داد بدینگونه است که بجای نیازهای زیستی سطح دیگر نیاز اهمیت یافته و محرك رفتار فرد خواهد شد. هنگامی که نیازهای این سطح قدری ارضا شدند بقیه نیازها نیز به همین ترتیب تا پایان سلسله مراتب نیازها اوج گرفته و پس از ارضا فروکش کرده و نوبت را به دیگری می سپارند. وقتی که نیازهای زیستی برآورده شدند، نیازهای ایمنی و تامین اوج می گیرند. از جمله این سطح از نیازها می توان به نیاز رهایی از وحشت، تامین جانی و عدم محرومیت از نیازهای اساسی اشاره کرد.

به عبارت دیگر نیاز به حفاظت از خود در حال و آینده اساس نیازهای ایمنی را تشکیل می دهد، آیا افراد می توانند دارایی و یا شغل خود را حفظ کنند به طوری که بتوانند خوراک و پوشان و مسکن فردا و فرداهای خود را تامین سازند؟ اگر ایمنی و تامین فرد در خطر باشد سایر چیزها غیر مهم جلوه می کند.

پس از اراضی نیازهای زیستی و ایمنی، تامین نیازهای اجتماعی یا احساس تعلق یا محبت در ساختار نیازها به صورت غالب پدیدار می شود، در ساختار نیاز، از آنجا که آدمیان، موجودات اجتماعی هستند نیاز به تعلق داشته و می خواهند به وسیله گروههای گوناگون پذیرفته شوند. هنگامی که نیازهای اجتماعی اوج می گیرد آدمی برای روابط معنی دار با دیگران سخت خواهد کوشید.

پس از آغاز ارضای نیاز تعلق ، افراد عموماً می خواهند عضویتشان در گروه چیزی فراتر از تعلق ظاهری و عضویت رسمی باشد. از آن پس نیاز به احترام احساس می کنند، این احترام قبل از هر چیز نسبت به خود است و سپس قدر و منزلتی است که توسط دیگران برایش حاصل می شود بیشتر مردم نیازمند ارزیابی خودند ارزیابی والایی که مبتنی بر واقعیت باشد. یعنی قدر و منزلت و احترام از جانب دیگران، ارضای نیاز به احترام، اعتماد به نفس ، حیثیت و احساس قدرت و کنترل به همراه خواهد آورد. آدمیان احساس می کنند که مفیدند و می توانند بر محیط خویش اثر بگذارند و اگر نتوانند نیاز خود به احترام را از طریق رفتار سازنده برآورند در این حالت(غلبه و شدت نیاز به احترام) فرد ممکن است برای ارضای نیاز به جلب توجه و مطرح شدن به رفتار خرابکار یا نسنجیده متوصل شود کوک ممکن است خشم را با درهم کشیدن چهره بروز دهد، کارکنان ممکن است به کم کاری دست زده یا با همکاران یا رئیس خود به مشاجره بپردازند. بدین ترتیب افراد همواره برای رسیدن به احترام از طریق رفتار سنجیده یا سازگار اقدام نمی کنند، بلکه گاهی از اوقات به اعمال خرابکاری و غیر مستولانه دست می زنند. در واقع، بعضی از مشکلات اجتماعی امروز ما ممکن است ریشه در عجز حاصل از عدم ارضای نیاز به احترام راشته باشد.

پس از آنکه نیاز به احترام به اندازه کافی ارضا شد نیاز خودشکوفایی نیرومندتر می گردد. خودشکوفایی نیاز به شکوفا کردن استعدادهای پنهان آدمی دارد. حال این استعداد هرچه می خواهد باشد. تویسنده باید بنویسد،

فرمانده نظامی باید در صحنه نبرد پیروزی بدست آورد، استاد باید تدریس نماید. همان طور که مزلو بیان میدارد «آنچه انسان می‌تواند باشد باید بشود»

بدین ترتیب نیازشکوفایی میل به شدن است. آنچه فرد می‌تواند بشود افراد این نیاز را به طرق گوناگون ارضا می‌کنند فردی ممکن است این نیاز را به گونه میل به مادر نموده بودن بیان کند. دیگری به گونه میل به اداره یک سازمان، یکی دیگر با ورزشکار معروف شدن، سربازی نیز ممکن است در میدان رزم جان خود را در معرض پوشش گلوه های مسلسل قرار دهد، تا به هدف خودش دست یابد، با علم کامل به اینکه احتمال زنده ماندنش بسیار کم است- وی این عمل را برای احساس تعلق یا احترام انجام نمی‌دهد بلکه برای آنچه مهم می‌داند انجام می‌دهد. در این حالت می‌توان سرباز را خود شکfte دانست یعنی نهایت استعداد نهفته خود را در آنچه در آن زمان برایش مهم بوده به فعلیت درآورده است.

نیاز خودشکوفایی به گونه ای که بیان شد می‌تواند در طول دوران زندگی تغییر کند.

نیاز به دانستن و شناخت عبارت از میل به اراضی کنگکاوی بنیادین یعنی، معرفت و شناخت زندگی، حیات و محیط خود است.

نیاز به زیبایی شناسی عبارت از میل بنیادین به نظم، تعادل و ظرایف زندگی است.

سلسله مراتب نیازها ضرورتاً از الگوی ارائه شده مزلو پیروی نخواهد کرد و قصد و سخن وی نیز این نبوده است که بگوید این سلسله مراتب کاربرد همگانی دارد. مزلو براین باور بود که این سلسله مراتب الگویی نموته است که در اکثر موقع صادق می باشد. به هر حال وی اذعان داشت که استثناهای متعددی بر این گرایش عام مترقب است برای مثال هنگامی که هند برای استقلال خود از انگلیس سخت می کوشید گاندی رهبر فقید هند بارها نیازهای جسمانی و اینمی خود را فدای ارضای سایر نیازها کرد. گاندی در روزهای تاریخی خود؛ هفته های بسیاری را برای اعتراض به بی عدالتی های دولتی بدون غذا سپری کرد وی در سطح خودشکوفایی رفتار کرد درحالی که شاید برخی از دیگر نیازهایش ارضبا نشده بودند.

در بحث غلبه یک طبقه یا مرتبه از نیاز بر دیگر نیازها در بیان جملاتی نظیر «اگر یک سطح نیاز قدری ارضا شود آنگاه سایر نیازها به صورت غالب پدیدار می شوند» دقت شده است که دقت نظر خواننده را نیز لازم دارد؛ زیرا قصد براین نبوده است که این گمان القا شود که پیش از آنکه یک سطح از نیاز به عنوان مهمترین نیاز ظاهر شود نیاز پیشین آن باید به طور کامل ارضا شده باشد.

باید توجه داشت که قصد مزلو از سلسله مراتب نیازها این نبوده است که چهارچوبی جامع و مانع ارائه دهد بلکه او می خواست چهارچوب مفیدی برای پیش بینی رفتارهای احتمالی فرد ارائه دهد.

برخی از نظریه پردازان کوشیده اند نظریه مزلو را تعديل کنند تا از نظر رفتاری، منعطف تر شوند مانند نظریه «مراحل مختلف زندگی» و نظریه «زیستی - تعلق سرشن» که به ترتیب به وسیله گریوز و آلدرفر ارائه شده

اند (گریوز، ۱۹۷۴، شرمرهورن ۱۹۹۴)

ابعاد سه گانه مدیریت

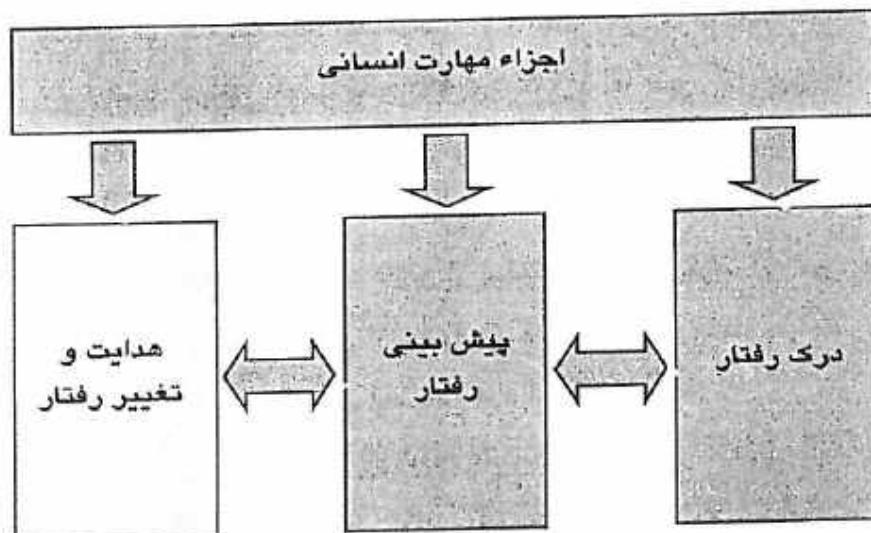
- ۱- بعد فنی : قدرت پکارگیری فنون ، روش ها و دانش
- ۲- بعد انسانی : قدرت تشخیص و توانایی کار با مردم و بوسیله آنها
- ۳- بعد ادراکی : شناخت پیچیدگی های کل سازمان
مهارت انسانی یعنی توانایی و داوری در کار با مردم و بوسیله مردم بر اساس آگاهی و بهره گیری از تشویق و رهبری موثر می باشد

اجزای مهارت انسانی

الف) درک رفتار

ب) پیش بینی رفتار

ج) هدایت، تغییر و کنترل رفتار



درج رفتار

۱- چه چیزی مردم را بر می انگیزد

۲- الگوها و ویژگیهای رفتاری خاص فرد کدام است

۳- ویژگیها و الگوهای رفتار گروهی فرد چیست؟

تئوری بلوغ و عدم بلوغ آرجیریس

این حقیقت که به نظر آرجیریس ارزش‌های هرمی بوروکراتیک هنوز هم در بسیاری از سازمان‌ها حکمرانی می‌کند، باعث به وجود آوردن بسیاری از مسائل جاری سازمانی ماست. در عین حال تحقیقات او در سازمان‌های صنعتی «بیل» برای تعیین تأثیر روش‌های مدیریت در رفتارهای فرد و رشد شخصی در محیط کار انجام شد.

طبق نظر آرجیریس، برای پیشرفت و بلوغ مردم بعد از گذشت سال‌ها باید هفت تغییر در شخصیت آنها به وجود آید.

اول، افراد از حالت غیرفعال خردسالی به مرحله بزرگسالی همراه با فعالیت روزافزون پیش می‌روند.

دوم؛ مردم از حالت خردسالی و وابستگی به دیگران عبور کرده و به حالت وابستگی نسبی بزرگسالی می‌رسند.

سوم، رفتار افراد در خردسالی تنها چند صورت بیشتر ندارد، اما در بزرگسالی می‌تواند صور بسیاری داشته باشد.

چهارم، اشخاص در کوچکی علاقه‌مندی‌های نامعقول و سطحی دارند، اما علاقه‌مندی آنها در بزرگسالی عمیق‌تر و نیرومندتر می‌شود.

پنجم، چشم انداز زمانی بچه‌ها، بیشتر کوتاه است و فقط حال را بربردارد، ولی با رسیدن به بلوغ چشم انداز زمانی آنها افزایش می‌باید و شامل گذشته و آینده نیز می‌شود.

ششم، افراد در خردسالی تابع همه‌اند، اما در بزرگی به مقام‌هایی می‌رسند که مساوی و یا بالاتر از دیگران قرار می‌گیرند.

هفتم، مردم در کودکی خودآگاهی ندارند، اما در بزرگسالی نه تنها خودآگاهی دارند بلکه قادر به کنترل خود نیز می‌باشند.

آرجیریس مسلم می‌داند که این تغییرات در طول یک زنجیره قرار دارند و یک شخصیت «سالم» در طول این زنجیره از عدم بلوغ به سوی بلوغ در حرکت است.

زنجیره بلوغ و عدم بلوغ



این تغییرات فقط تمایلاتی کلی است که به موضوع بلوغ تا حدودی صراحة می‌بخشد. هنگارهای فرهنگی و شخصیتی افراد حد اعلای خودنمایی و رشد بزرگسالان را محدود و معنوع می‌کند، اما وجود کشش ذاتی حرکت به سوی نقطه بلوغ در آن، سر خط زنجیره می‌باشد و با گذشت زمان صورت می‌گیرد.

آرجیریس اولین کسی است که اعتراف می‌کند تنها افراد قلیلی (اگر پیدا شوند) به بلوغ کامل می‌رسند.

آرجیریس در یک بررسی از بی‌تفاوتوی و عدم تلاش کارگران صنایع می‌پرسد که آیا مسائل فقط نتیجه تتبیلی کارگران است؟ نظر او بر این است که قضیه این نیست. به عقیده آرجیریس در بسیاری از موارد، وقتی مردم به این نیرو ملحق می‌شوند، روشاهای مدیریتی سازمان‌ها آنها را از رسیدن خویش ندارند و تشویق می‌شوند تا غیرفعال، وابسته و تابع باشند؛ بنابراین رفتارشان از بلوغ برخوردار نیست. سازمان‌های بسیاری، از کارگران خود می‌خواهند که به جای داشتن رفتار بزرگسالان بالغ، رفتاری همانند افراد نابالغ داشته باشند و این چیزی نیست که فقط در محیط‌های صنعتی روی دهد. انسان می‌تواند چنین وضعی راحتی در نظام‌های آموزشی ببیند. به طوری که دانش آموزان دیبرستان تابع قوانین و محدودیت‌های بیشتری هستند و معمولاً با آنها رفتاری نابالغانه‌تر از رفتار با همتایان کمسن و سال‌تر آنها در مدارس ابتدایی می‌شود.

طبق نظر آرجیریس، نابالغ نگاه داشتن مردم در ذات تشکیلات اداری سرشنطه شده است. او استدلال می‌کند که چون سازمان‌ها برای دستیابی به هدف‌ها و نقطه‌نظرهایی به وجود آمده‌اند و بهترین راه رسیدن به آنها کار دست‌جمعی است، مفهوم سازمان‌های رسمی معمولاً بر چگونگی توقیق به هدف‌ها ما مبتنی است. از این رو فرد را به قالب شغل می‌سازند و اولین قدم طرح سازمان است. این طرح بر چهار مفهوم مدیریت علمی بستگی دارد: تخصص کاری، سلسله مراتب، وحدت جهت و حدود اختیارات. مدیریت با تبدیل کردن کارگران به «اجزای قابل مبادله» سعی دارد کارآیی و قابلیت تولید اداری و سازمانی را افزایش بخشد.

اساس این مفاهیم آن است که قدرت و اقتدار باید در دست عده‌ی قلیلی در رأس سازمان بماند بدین ترتیب افراد واقع در قسمت‌های پایین‌تر سلسله مراتب به وسیله بالا دست‌ها و یا خود نظام به شدت کنترل شوند. تخصص کاری معمولاً باعث ساده شدن بیش از حد حرفه مربوط و تبدیل آن به چیزی تکراری، یکنواخت و خالی از روح مبارزه‌جویی می‌شود که مفهوم ضمنی آن مدیریتی جهت دهنده و طرفدار کار است که تصمیمات کاری آن به وسیله بالا دست‌ها گرفته می‌شود و کارگر تنها مأمور اجرای آن تصمیمات است. این گونه مدیریت اختیارات خاصی نظیر بودجه‌ها، نظام‌های خاص تشویقی، مطالعات زمان و حرکت و روند متدالوی فعالیت را ایجاب می‌کند که می‌تواند نوآوری و خلاقیت کارگران را محدود نماید.

ویژگی های افراد نابالغ

به نظر آرچیریس این خصیصه ها عبارتند از :

بی ارادگی ، وابستگی ، ناخود آگاهی ، زیر دست بودن ، دیدگاه محدود
داشتن ، علائق سطحی و زود گذر داشتن ، توانایی انجام کارها بصورت
محدود

ویژگی های بلوغ رفتاری

افزایش فعالیت ، استقلال ، آگاهی و خود کنترلی ، احساس برابری یا برتری
در کار با دیگران ، دیدگاه مشخص ، علائق عمیق ، توانایی انجام کارهای
متعدد در راستای ارضاء نیازها

رضایت شغلی و روابط کار - خانواده

انگیزه شغلی فرد با رضایت شغلی و روابط کار - خانواده وی ارتباط
نzedکی دارد. مقوله انگیزه، مستقل از محیط کار یا زندگی شخصی کارمند
نیست. به عنوان مثال، تمایل شما برای مطالعه جهت امتحان بعدی رفتار
سازمانی، تحت تاثیر این موضوع قرار دارد که تا چه حد این رشته را
دوست دارید و وضعیت سلامتی شما در هنگام مطالعه چگونه است. زمانی
که شما به آنفولازا یا سرماخوردگی شدید مبتلا هستید، قاعدهاً مطالعه
کردن به سختی صورت می گیرد. اکنون احساسات وارن بوفت را نسبت به
این موضوع در نظر بگیرید. وی بنیانگذار و مدیر عامل شرکت برکشاير ها
ثاوی - شرکت سرمایه گذاری واقع در اماها که یکی از ثروتمندان ایالات
متحده آمریکا است، به دانشجویان خود در دانشگاه واشنگتن چنین گفته
است:

((من قطعاً می توانم خوشبختی را تعریف کنم زیرا شادی و خوشبختی آن چیزی است که در من وجود دارد، من به کاری مشغول هستم که دوست دارم هر روز و هر سال آنرا انجام دهم. من کارم را با افرادی که دوستشان دارم انجام می دهم و مجبور نیستم با افرادی ارتباط داشته باشم که بر روحیه من تاثیر منفی می گذارند. من برای کار کردن خوشحالی می کنم

شما را از این مطلب آگاه می سازم که وقتی شروع به کار در یک سازمان ملی می کنید، لایق تحسین هستید زیرا نتایج آن کار به خود شما بر می گردد من همیشه در مورد افراد یکه می گویند ((من قصد دارم این کار را به مدت ۱۰ سال انجام بدهم؛ من این کار را خیلی دوست ندارم و بعداً این کار را انجام می دهم.....)) واقعاً نگران هستم. من مبادلات تجاری را که چندان باب میلم نبودند، رد کردم زیرا در غیر این صورت مجبورم با افرادی کار کنم که آنها را دوست نداشتم. من هیچ احساسی تظاهری ندارم. انگیزه موجود در بوفت به واسطه شغل و محیط کاری در او ایجاد شده است.

دلایل رضایت شغل

رضایت شغلی: واکنش های عاطفی یا احساسی خود نسبت به جنبه های مختلف شغل است. این تعریف بدین معناست که در مورد رضایت شغلی یک مفهوم واحد وجود ندارد. یک فرد می تواند از یک جنبه شغل خود راضی باشد و از یک جنبه دیگر ناراضی و از یک یا چند دیگر ناراضی باشد. به عنوان مثال، تمرین ارزشیابی در انتهای فصل رضایت شما را در

سه جنبه شغلی شناخت، حقوق و مزايا و نظارت ارزیابی می کند. از طریق تکمیل فرم ارزشیابی و مقایسه امتیاز کسب شده با معیارهای می توانید بفهمید که میزان رضایت شما از این سه جنبه در چه حدی است.

تحقیقات صورت گرفته، ثابت کرده است که میزان رضایت شغلی در میان کشورهای مختلف است. تحقیقی اخیراً از ۹۲۰۰ فرد بزرگسال در ۳۹ کشور جهان به عمل آمده بیانگر این مطلب است که درصدی از کارگران نیز وجود دارند که از شغل خود خیلی راضی هستند بالاترین درصد در ۵ کشور وجود داشت که عبارت بودند: کشور دانمارک(٪۶۱)، هند (طبقه میانی و طبقه بالا تنها ٪۵۵)، ایرلند(٪۴۹)، نروژ(٪۵۴)، آمریکا(٪۵۴) کارشناسان چنین اظهار می دارند که بالابودن میزان رضایت شغلی در کشور دانمارک نسبت به سایر کشورها بدین دلیل است که کارکنان و مدیریت رابطه کاری قوی با یکدیگر دارند. ۵۰ کشوری که کارکنان آنها از رضایت پایین تری برخوردارند، عبارت اند از: استونی(٪۱۱)، چین (٪۱۱)، جمهوری چک(٪۱۰)، اوکراین(٪۱۰) و مجارستان(٪۹). اما چرا مجارستانیها از کم ترین میزان رضایت شغلی در میان کارکنان خود برخوردار هستند؟ دو علت احتمالی بروز این مساله وجود روابط ضعیف میان کارکنان و مدیریت و همچنین پایین بودن سطح حقوق ماهانه ۳۰۲ دلار می باشد. محققان رفتار سازمانی دلایل دیگری را نیز برای رضایت و نارضایتی شغلی عنوان کرده اند. که عبارتند از: مدل ارضای نیازها، تفاوت، کسب ارزش، برابری و عوامل وضعی/ ژنتیکی، مرور مختصراً براین مدلها

نگرشی جدید در زمینه پیچیدگی های این مفهوم ظاهراً ساده ارائه می کند.

توجه شمارا به بررسی این مدلها در ذیل جلب می نماییم:

۱- ارضای نیاز: این مدل چنین عنوان می کند؛ رضایت شغلی به واسطه ویژگیهایی که یک شغل دارا می باشد، به فرد اجازه می دهد تا نیازهای خودش را ارضا کند. به عنوان مثال، تحقیقی که در خصوص ۳۰ شرکت حقوقی ایالت ماساچوست انجام شد، مشخص کرد که ۲۵ تا ۵۰ درصد از کارکنان شرکتها حقوقی در طول سه سال ابتدایی کار خود، کارفرمایانشان را ترک کرده اند زیرا شرکتها مذکور، خود را با نیازهای خاتوادگی کارکنان تطبیق نداده بودند. این مثال نشان نشان می دهد که نیازهای ارضانشده کارکنان می توانند بر احساس رضایت و حابجایی آنها تاثیر بسزایی داشته باشند. هرچند این مدلها بحثهای متعددی فراهم می آورند، اما این مطلب کاملاً مورد تایید قرار گرفته که بر طرف شدن نیازها با رضایت شغلی در ارتباط تنگاتنگی قرار دارند.

۲- تفاوت: این مدل بیان گر این مطلب است که رضایت، حاصل انتظارات برآورده شده است. اما انتظارات برآورده شده نیز نمایانگر میزان تفاوت میان آنچه که یک فرد انتظار دارد از شغل خود دریافت کند از قبیل درآمد مناسب، فرصت‌های ارتقاء و پیشرفت و آنچه که به طور واقعی دریافت کرده است، می باشد. زمانی که میزان انتظارات بیشتر از آنچه که در واقعیت برآورده شده است، باشد؛ فرد احساس نارضایتی خواهد کرد. همچنین در این مدل پیش بینی می شود زمانی

که که فرد نتایجی را بدست می آورد که بالاتر و فراتر از انتظاراتش باشد از شغل خود راضی خواهد بود.

در مورد ۳۱ بررسی که کلاً بر روی ۱۷۲۴۱ نفر انجام شده بود تحلیل جامعی صورت گرفت و نشان داد انتظارات برآورده شده به میزان قابل توجهی با رضایت شغلی در ارتباط هستند. اکثر شرکتها با در نظر گرفتن نگرش کارکنان عقاید آنان، انتظارات و علاقه ایشان را ارزیابی می کنند.

-۳- کسب ارزش: این مدل چنین نظریه ای را مورد تایید قرار می دهد که رضایت حاصل آن دسته از شغلهایی است که فرصت کسب ارزشها می کاری را برای فرد ایجاد می کنند.

-۴- برابری: این مدل، نشات گرفته از این عامل است که با یک فرد در محل کار چقدر عادلانه و منصفانه برخورده می شود. در واقع؛ برطبق این مدل رضایت حاصل درک فردی از این مطلب است که نتایج کاری شخص زمانی که با داده/بازدۀ دیگران مقایسه می شود تا چه حد مطلوب او است. یک تجربه و تحلیل جامع که شامل اطلاعاتی در خصوص ۳۰ سازمان مختلف و در برگیرنده ۱۲۹۷۹ نفر می شود، از این مدل حمایت می کند. کارمندان دریافتند که پرداخت عادلانه و ترفيعها به میزان چشمگیری با رضایت شغلیشان در ارتباط است.

-۵- عامل وضعی/ژنتیکی: آیا تا بحال توجه کرده اید که برخی همکاران یا دوستان شما از وجود تنوع در شغلی، احساس رضایت کنند و بر عکس، برخی دیگر همیشه از وجود این امر ناراضی باشند؟ این مدل

در صدد توضیح چنین حالتی است، به خصوص بیانگر این باور است که رضایت شغلی تا حدودی تابع عوامل ژنتیکی و خصوصیات فردی می باشد. مدل مذکور بدین مطلب اشاره می کند که تفاوت‌های فردی نیز همانند ویژگیهای محیط کار در توصیف رضایت شغلی حائز اهمیت هستند. در تایید این فرضیه، تحلیل جامعی اخیراً صورت گرفته و ثابت می کند که رضایت شغلی به میزان زیادی با خصوصیات وضعیتی همچون: عزت نفس، خود اثر بخشی، مرکز کنترل درونی و ثبات احساسی مرتبط است. سایر تحقیقات نیز نشان داده اند که رضایت شغلی با خصوصیات فردی در طول دوره های زمانی ۲ تا ۵۰ ساله در ارتباط می باشد. همچنین، مشخص شده است که عوامل ژنتیکی به طور کلی و به میزان قابل توجهی می تواند میزان رضایت از زندگی، رضایت شغلی و احساس موثر بودن را از قبل در کارکنان پیش بینی کند. تحقیقات وسیعتری نیاز است تا به بررسی و آزمایش این الگوی جدید رضایت شغلی پردازد.

پیامدهای رضایت شغلی

نتایج به دست از رضایت شغلی کاربردهای وسیعی در حیطه مدیریت دارد زیرا هزاران مطالعه و تحقیق رابطه میان رضایت شغلی و سایر متغیرهای سازمانی را مورد بررسی قرار داده اند. از آنجایی که بررسی تمام آنها غیر ممکن است ما مجموعه ای از متغیرهای اصلی و بنیادین را از دیدگاه مدیریتی مورد توجه قرار می دهیم.

انگیزش: تحلیل جامعی که اخیراً پیرامون ۹ تحقیق صورت گرفته و شامل کارمند می شود بیانگر رابطه مهم و مستقیمی میان انگیزش و رضایت شغلی است از آنجاییکه که رضایت با سرپرستی و همچنین به میزان زیادی با انگیزه در ارتباط است، به مدیران توصیه می شود که به اهمیت تاثیر رفتارشان بر رضایت کارکنان داشته باشند. آنها می توانند همگام با تلاشهای فراوان جهت افزایش میزان رضایت شغلی ، انگیزه بالقوه کارکنان را نیز افزایش دهند.

درگیری شغلی: نمایانگر آن است که یک فرد تا چه حد غرق در انجام وظایف بوده و آن را معرف خود می دارد. تحلیل جامعی اخیراً در خصوص ۸۷ تحقیق مختلف که مشتمل بر ۲۷۹۲۵ نفر می شد صورت گرفت و مشخص کرد که درگیری شغلی به میزان متوسطی با کارکنان و شغلهاشان ، رضایت را در محیطهای کاری بوجود آورند.

رفتار شهروندی سازمانی: رفتارهای شهروندی سازمانی شامل آن دسته از رفتارهای کارکنان می شود که فراتر از عنوان ((وظیفه)) قرار دارند. مثالها در این زمینه عبارتند از:

وضعیتهاي ساختار یافته واحد يا اداره ، شرح علاقه شخصی در کار سایر افراد ، ارائه پیشنهادات جهت پیشرفت آموزش افراد جدید، رعایت اصول زندگی(در سازمان) همانند یادگیری قواعد خانه داری، توجه به استانداردهای فراتر از سطوح قابل اجرا. مدیران مایل هستند تا کارکنان اینگونه رفتارها را در سازمان به نمایش بگذارند.

جدول، روابط رضایت شغلی

| شدت رابطه | نوع رابطه | متغیرهای مرتبط با رضایت |
|-----------|-----------|---------------------------|
| متوسط | ثبت | انکیزش |
| متوسط | ثبت | محیط کار |
| متوسط | ثبت | رفتارهای شهروئندی سازمانی |
| قوی | ثبت | تعهد سازمانی |
| ضعیف | منقی | غیبت |
| ضعیف | منقی | تأخیر(عدیر) |
| متوسط | منقی | چاچایی |
| متوسط | منقی | بیماری قلبی |
| قوی | منقی | میزان استرس وارد شده |
| متوسط | منقی | همسوسی با اتحادیه |
| ضعیف | ثبت | عملکرد شغلی |
| متوسط | ثبت | رضایت از زندگی |
| متوسط | ثبت | سلامت ذهنی و فکری |

تعهد سازمانی: بیانگر این مطلب است که فرد تا چه حد مایل است به واسطه اشتغال در یک سازمان شناخته شود و نسبت به به اهداف سازمانی متعهد است. به مدیران پیشنهاد می شود که احساس رضایت شغلی را در میان کارکنان خود افزایش دهند تا شاهد بیشترین میزان تعهد آنها باشند. تعهد بیشتر بهره وری را بدنبال خواهد داشت.

غیبت: غیبت افراد در سازمان عاملی پر هزینه است و مدیران در تلاش دائم هستند تا روشهایی را جهت کاهش آن بیابند. پیشنهادی جهت افزایش رضایت شغلی وجود دارد، چنانچه این پیشنهاد معتبر باشد، باید رابطه منقی قوی میان رضایت شغلی وجود داشته باشد.

به عبارت دیگر، با افزایش رضایت کارکنان باید میزان غیبت آنها کاهش یابد. محققی با تلفیق سه تحلیل جامع که شامل ۷۴ تحقیق مجزا می‌شد. این فرضیه را پیگیری نمود. نتایج بدست آمده هر چند غیرمنتظره بود اما وجود رابطه منفی قوی، میان رضایت و غیبت را ثابت کرد. بنابراین مدیران با افزایش رضایت شغلی به میزان چشمگیری کاهش غیبت کارکنان را مشاهده خواهند کرد.

جابجایی: جابجایی برای مدیران مستلزم مهمی به شمارمی آید. زیرا باعث گسیختگی تداوم و پایداری سازمان می‌شود و همچنین عاملی هزینه بر است. تحلیل جامعی پیرامون ۶۷ بررسی که ۲۴۵۶۶ نفر را پوشش می‌داد، بیانگر رابطه منفی متوسط میان رضایت شغلی و جایه جایی بود. (جدول روابط شغلی) با توجه به شدت رابطه این رابطه به مدیران پیشنهاد می‌شود به واسطه افزایش رضایت شغلی درصد جایه جایی در میان کارکنانشان را کاهش دهند.

استرس: استرس می‌تواند تاثیرات سوء بسیاری بر رفتار سازمانی و سلامتی فرد داشته باشد. استرس رابطه مثبت با غیبت، جابجایی و بیماری قلبی، انسداد شرایین و بیماری‌های ویروسی دارد. نتایج به دست آمده از تلفیق ۷ بررسی که شامل ۲۶۵۹ نفر می‌شد، چنین عنوان می‌کرد که استرس وارد شده به کارکنان رابطه قوی و منفی با رضایت شغلی شان دارد.

عملکرد شغلی؛ یکی از موضوعات اساسی که شاید هسته اصلی تحقیقات سازمانی را تشکیل می دهد، رابطه میان رضایت و عملکرد شغلی است. برخی محققان نظریه هرزبرگ چنین استدلال می کنند که رضایت شغلی کارکنان منجر به عملکرد آنها در سطح بالاتری می شود در حالی که سایرین معتقدند که عملکرد در سطح بالا منجر به رضایت خواهد شد. در تلاش جهت حل این مسئله، تحلیل جامعی صورت گرفت که خود نشات گرفته از ۷۴ تحقیق مجزا بود رویهم رفت، رابطه میان رضایت شغلی و عملکرد شغلی در مورد ۱۲۱۹۲ نفر بررسی گردید و مشخص شد که رابطه مثبت ضعیفی میان رضایت و عملکرد وجود دارد. از این رو، چنین برداشت می شود که مدیران با افزایش میزان رضایت شغلی کارکنان می توانند تاثیر مثبتی بر عملکرد آنها بگذارند.

رفتار با دیگران بر مبنای ارزش های اسلامی

(مدل پیشنهادی گرد آورندگان کتاب جهت ارتباطات درست سازمانی و غلبه بر فشار شغلی)

نظریه های غالب در جامعه شناسی امروز، بیشتر بر این نکته تاکید می ورزد که اگر چه نیازهای اولیه رکن اساسی را در تعامل انسانها به ایجاد ارتباط ایفا می کنند، ولی آنچه حائز اهمیت بوده این است که ماهیت ارتباطات آدمیان در سطح رفع نیازهای جسمانی باقی نمی ماند، بلکه از آن فراتر رفته و به مرتبه بی پایان و گسترده «محبّت» می رسد، و این تکامل در ماهیت ارتباطات، تا بدان جاست که اراده آدمی در نتیجه حرکت او به سوی هدف

و انجام کار، برخاسته از نوع علاقه و محبتی است که به هدف یا موضع انجام کار دارد، و این مدعای در گستره واقعیتهای روزمره زندگی، امری قابل اثبات است، بدینگونه که آدمی تا به چیزی دلستگی نداشته باشد، هرگز در جهت رسیدن به آن تلاشی، نخواهد کرد. از سوی دیگر، باید در نظر داشت که مقوله محبت در بستر ایدئولوژیها و فرهنگ‌ها، معنای خاصی را یافته و جلوه ویژه‌ای ارد. طبیعی است که ماهیت ارتباطات در فرهنگ دینی، رابطه‌ای زایشی با ارزش‌های برخاسته از پذیرش قادر مطلق برای «هستی» دارد. در همین راستا، ارزش‌های الهی تعیین کننده نوع ارتباطات و جهت و قلمرو آن است. از آیات و احادیث اینگونه استنباط می‌شود که رابطه انسان و خدا رابطه «يُحِبُّهُمْ وَ يُحِبُّونَهُ» می‌باشد. یعنی رابطه‌ای بر اساس محبت و در نتیجه وحدت.

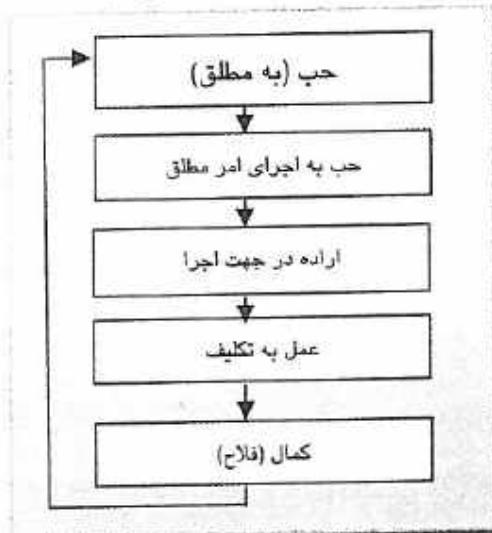
امام جعفر صادق علیه السلام می‌فرمایند ((هَلِ الْإِيمَانُ إِلَّا الْحُبُّ وَ الْبُغْضُ)) (کلینی، ۱۲۶۲) مگر ایمان جز دوستی و محبت و بعض برای خداوند، چیز دیگری است؟ در حدیث دیگری می‌فرماید ((ما خدا را عبادت نمی‌کنیم مگر بر پایه محبت، و این مقامی است که در دسترس همه کس نیست)) (طباطبایی، ۱۲۶۳، ص ۳۵)

توحیداز نظر قرآن کریم، با معیار محبت و کشش درونی طرح می‌گردد. مفاد آیات قرآنی و برخی از احادیث قدسی و سیره انبیا و ائمه سلام... علیهم اجمعین براین نکته تکیه دارند که، شرط وصول به لقا... این است که آدمی، علاقه و محبت خود را خاص خداوند کند و به غیر خدا، حب و عشقی

نورزد، و آرامش ظاهری و باطنی انسان، در گرو علاقه تام به خداوند است (جوادی آملی، ۱۳۶۵، ص ۳۳۷).

از طرفی «اراده برخاسته از محبت است و تا اراده پرچیزی تعلق نگیرید، قیامی و اقدامی در پی نخواهد داشت و اراده ای که در طول اراده خداوندی در جهت انجام تکلیف باشد، آدمی را به سر منزل کمال و فلاح خواهد رسانید.

نمودار الگوی عمل برخاسته از محبت



یکی از نکات مؤکد در قرآن کریم این است که عمل هیچ انسانی از بین نخواهد رفت و پرونده آدمی بعد از مرگ نیز باز خواهد بود. (صالحات و باقیات)، و چون عمل آدمی همواره حاضر است «**مَا تَقِدُّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ**» (یعنی اثر آن از بین نخواهد رفت بقره ۱۱۰)، بنابراین باید در ارتباط با تکلیف او باشد. قرآن کریم در سوره اسراء آیه ۷ ارتباط عمل را با صاحب آن چنین بیان می‌دارد:

«إِنْ أَخْسَتُمْ أَخْسَتُمْ لِأَنفُسِكُمْ وَ إِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا» (اگر کارتان نیک است، نیکی در حق خود کرده اید، و اگر کارتان رشت است، باز هم در حق خود ظلم کرده اید).

«وَأَنْ لَيْسَ لِإِنْسَانٍ إِلَّا مَا سَعَى وَأَنْ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ثُمَّ يُجَزَّاهُ الْجَزِيَّةُ الْأُوْفَى وَأَنْ إِلَى رَبِّكَ الْمُنْتَهَى» ، بدرستی که بر آدمی (ثواب و پاداشی) نیست مگر آنچه را که سعی و کوشش نموده و همانا سعی و کوشش او، بزودی پس از آن جزا و سزای کامل به او داده خواهد شد. و بازگشت همه مردم در قیامت به سوی پروردگار توسیت. (نجم ۴۲-۳۹)

بنابراین عمل انسان، نحوه پیوند و ارتباط او را با جهان خارج تعیین می کند. مبنای این اصل این است که، اگر عمل انسان خیر باشد، آنگاه از برکات‌جهان برخوردار می شود و خود نیز موجود پربرکتی خواهد بود که دیگران هم از قبل او بهره مند خواهند شد (شفاعت): «أُولَئِكَ هُمُ الْمُحْسِنُونَ» و اگر رفتارش، شر و رشت باشد اثر مثبتی در جهان نداشته و در نتیجه از جهان نیز خیری به او نمی رسد.

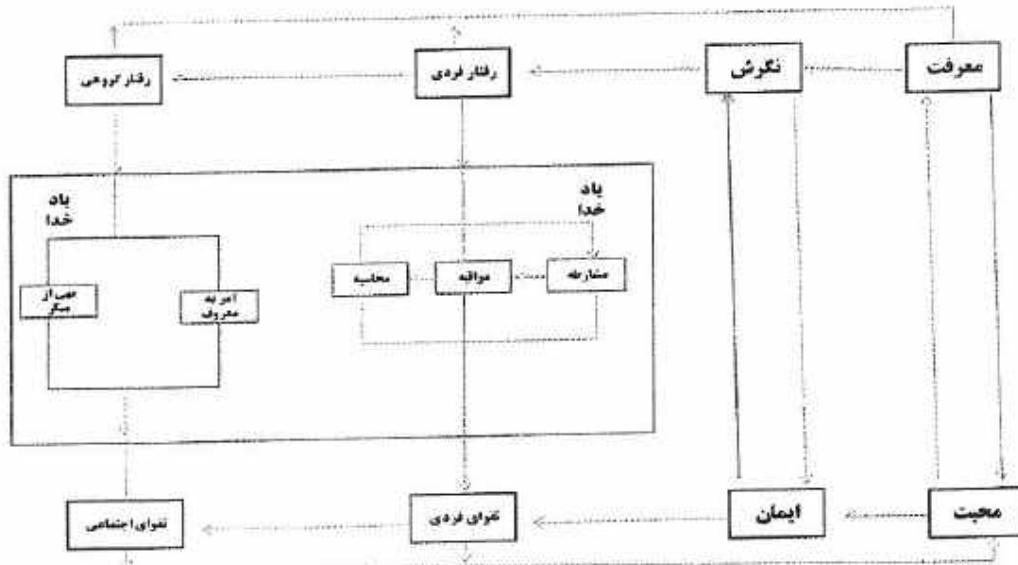
(جوادی آملی، ۱۳۶۴، ص ۲۶۲).

«أُولَئِكَ هُمُ شَرُّ الْبَرِّيَّةِ»، (بینه، ۶-۷) حضرت سبحان درباره خیر بودن عمل، در سوره اعراف آیه ۹۶ می فرماید: «وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَى آمَنُوا وَاتَّقُوا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِمْ بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ» (اگر مردم آن شهر و دیار از نظر اعتقاد مومن، و از نظر عمل، منقی باشند، این امت از برکات آسمان و زمین برخوردار خواهند شد) و در سوره لقمان آیه ۲۰ می فرماید: «وَأَسْبَغَ

عَلَيْكُمْ نِعْمَةٌ وَظَاهِرَةٌ وَبَاطِنَةٌ، (هم برکتهای ظاهری و هم برکتهای باطنی و معنوی را به آنان دادیم).

بنابراین ایمان و تقوی، که شایسته‌ترین رفتار در بعد نظری و عملی است، رابطه انسان در دو بعد فردی و اجتماعی را با جهان خارج تعیین می‌کند. در نمودار ذیل رابطه تعاملی که بین محبت و معرفت در نیل به کمال وجود دارد مطرح شده است در این تنگاتنگ موازی، گستردگی معرفت با افزایش محبت، وسعت نگرش با تزاید ایمان، و رفتار فردی توسط حلقه مشارطه محاسبه و مراقبه با تقوای فردی و در نهایت رفتار گروهی از طریق (امر به معروف و نهی از منکر) با تقوای اجتماعی در یک حرکت زایشی، رابطه‌ای تعاملی دارند.

الگوی تعاملی رفتارهای برخواسته از محبت و معرفت



با کسب معرفت نسبت به چیزی یا کسی، به آن علاقه‌مند می‌شویم و بر عکس اگر نسبت به کسی یا چیزی علاقه‌ای در ما ایجاد شود به کسب معرفت درباره آن می‌پردازیم. نگرش، طرز تلقی یا قضاوت آدمی براساس دانش و معرفت اوست و رفتار آدمی از نگرش نشأت می‌گیرد.

فرد از طریق مشارطه، یعنی شرط کردن با خود که ترك رذائل و کسب فضایل نماید و آنگاه از طریق ساز و کار مراقبه، دقت می‌نماید که شرط خود را به طور کامل به اجرا درآورد و با استفاده از ساز و کار محاسبه میزان موقیت خود را مورد سنجش قرار می‌دهد تا تقوای فردی حاصل شود. سخن علی (ع) «**حَاسِبُوا قَبْلَ أَنْ تَحَاسِبُوا**» به همین نکته اشاره دارد. خداوند کریم در سوره انفال آیه ۲۹ می‌فرماید: «إِن تَنْقُوا اللَّهَ يَجْعَلُ لَكُمْ فُرْقَانًا»، (اگر پرهیزکار شوید خداوند برای شما فرقان «آن چه میان حق باطل، درستی و نادرستی را جدا می‌سازد، قرار می‌دهد»).

«... اگر تقوا داشته باشید، از آن نور برخوردار خواهید شد. اگر به آنچه می‌دانید عمل کنید، چیزهایی که نمی‌دانید برای شما روشی می‌شود. اگر به مقدار توان رفته باشید، توان رفتن راههای پرپیچ و خم دیگر به شما داده می‌شود. اگر به مقدار امکان قدم برداشتید، قدرت پیمودن عقبه‌های کوقد به شما داده می‌شود» (جوادی آملی ۱۳۶۴ ص ۵۱۷)

حضرت باری تعالی در مورد شرک بودن عمل در سوره حج آیه ۲۱ می‌فرماید: «وَمَن يُشْرِكْ بِاللَّهِ فَكَانَمَا خَرَّ مِنَ السَّمَاءِ فَتَخْطُلُهُ الطَّيْرُ أَوْ تَهُوِي بِهِ الرِّيحُ فِي مَكَانٍ سَاحِقٍ»؛ (کسی که شرک بورزد، گویی از آسمان سقوط

کرده و پرنده‌گان (در وسط هوا) او را میربایند و یا تنداش او را به جای دور دستی پرتاپ می‌کند.

این جهان کوه است و فعل ما ندا
چونکه بدکردی بترس اینم باش

(مولوی)

این، تأثیر عمل رشت خود انسان است: «هر کاری که ما کردیم، هر خاطره‌ای که در سر پروراندیم، هر امیدی که در دل پرورش دادیم، هر سخنی را که بر لب راندیم، هر جمله‌ای را که نوشتیم، هر گامی که زدیم، هر چه را که امضاء کردیم، یا هر لقمه‌ای که به دهان رفت، همه و همه کار ماست و با ما ارتباط دارد. اگر رشت است، مخصوص ماست و اگر زیباست، باز مخصوص ماست (جوادی آملی، ۱۳۶۵).

براساس آنچه گذشت، می‌توان نتیجه گرفت از آنجا که مدیران بیشتر وقت‌شان را در ارتباط با مردم می‌گذرانند، براساس فرهنگ اسلامی این ارتباطات، نباید بر مبنای نوعی سود انگاری صرف سازمانی باشد که سرانجام به «نگاه ابزار اندیشه‌انه» به انسان ختم گردد، بلکه، مدیر باید به مردم، به عنوان تجلیاتی از حق، که در طول عشق الهی شایسته عشق ورزیدن و محبت هستند بنگرد.

انشاء ا.....

جرائم و جرائم مرتبط با وظایف انتظامات

قانون ، جرم و جرائم مرتبط با وظایف انتظامات

تعريف جرم:

هر فعل یا ترک فعلی که در قانون برای آن مجازاتی تعین شده باشد.

عناصر جرم:

الف - عنصر قانونی: بدین معنی که در قانون موضوعه برای آن جرم مجازات تعین گردیده باشد.

ب - عنصر مادی: اینکه قصد و نتیجه مجرمانه باید به منصبه ظهور برسد و گرنه صرف قصد و تصمیم ارتکاب جرم وفق ماده ۱۲۳ قانون مجازات اسلامی جرم نیست.

ج - عنصر معنوی: اینکه قصد مجرمانه و اراده سخن و سوء نتیجه وی مسخن باشد یعنی اینکه آیا فاعل واقعاً قصد سوء داشته است و آیا فعل مجرمانه با اراده آزاد او ارتکاب یافته و آیا فاعل دارای قوه تمیز بد و خوب بوده یا بعلتی از او سلب شده است. (در خصوص عناصر اختصاصی اینکه علاوه بر عناصر عمومی برای تحقق یک جرم لازم است. مانند: توسل به وسائل منتقلبانه که عنصر اختصاصی جرم کلاهبرداری است). ماده ۱۲۳: مجرد قصد ارتکاب جرم و یا عملیات و اقداماتی که فقط مقدمه جرم است و ارتباط مستقیم با وقوع جرم ندارد، شروع جرم نیست و از این حیث قابل مجازات نمی باشد.

صحنه جرم:

تعريف صحنه جرم عبارت است از محلی که مجرم اقدامات خلاف قانون خود را جهت برقراری ارتکاب جرم در آنجا به عمل می آورد و آثار و علائمی از خود به جای می گذارد که باید نگهداری و بررسی شود.

اقدامات ضروری حفظ صحنه جرم:

به منظور نگهبانی و حفاظت از صحنه جرم نگهبان موظف است موارد مشروطه ذیل را در نظر گرفته و اعمال نماید.

- ۱- به مجرد اطلاع از وقوع جرم یا حادثه بایستی بلا فاصله کلیه راه های خروجی و ورودی به محل واقعه مسدود و از ورود و خروج کلیه افراد داخلی و خارجی تا رسیدن مامورین پلیس و مسئولین قضایی خودداری نمایند.
- ۲- محل وقوع جرم و حادثه را سریعاً به پلیس ۱۱۰ گلاتری محل اطلاع و زمان تماس تلفنی و با درج مشخصات گیرنده تماس در دفتر نگهبانی ثبت و تا حضور مامورین انتظامی موظف به پیگیری مستمر با آنان می باشد.
- ۳- تا رسیدن مامورین انتظامی نگهبانان بایستی صحنه جرم را کاملاً حفظ و اطراف و حوالی محل را با نصب و باگزارش علائم و نرده و طناب کشی و خط کشی مسدود و از تردد جلوگیری نمایند.
- ۴- به محض حضور مامورین ناجا موضوع حفظ صحنه جرم توسط انتظامات سفاها و کتب اعلام گردد.

(لازم به ذکر است که حفظ صحنه جرم در مراحل رسیدگی انتظامی و قضایی معتبربوده و حتی کمک اساسی به شخص انتظامات خواهد کرد)
جرائم انفاقیه محتمل در امور انتظامات:

جرائمی که انتظامات با آن روبرو شده و بسیار رایج باشد به آنها وجه نمایندسامل:

قتل، سرفت، ضرب و جرح، ضرب و شتم، اهانت، تهمت، افترا، برهم زدن نظم اداره و سازمان، ابراد خسارت، آتش سوزی، درگیری، تخریب اموال، تصادفات، خودروئی و

ماده ۱۵۲ قانون مدنی اسلامی هر کس هنگام بروز خطرش دیده فعلی یا قریب الوقوع از قبیل آتش سوزی، سیل، طوفان، زلزله یا بیماری به منظور حفظ نفس یامال خود یا دیگری مرتكب رفتاری شود که طبق قانون جرم محسوب می شود قابل مجازات نیست مشروط براینکه خطراعمدًا ایجاد کند و رفتار ارتکابی با خطر موجود متناسب و برای دفع آن ضرورت داشته باشد.

تبصره : گسانیکه حسب وظیفه یاقانون مکلف به مقابله با خطر باشند نمیتوانند
با نمسک به این ماده از ابقاء وظایف قانونی خود امتناع کنند.

هنج حرمت اشخاص:

ماده ۶۰۸: توهین به افراد از قبل فحاشی واستعمال الفاظ رکیک چنانچه موجب حد
قذف نباید به مجازات سلاط تا (۷۴) ضربه وبا پنجاه هزار تا یک میلیون ریال جزای
نقدی خواهد بود.

ماده ۶۱۷: هر کس بوسیله چاقو وبا هرنوع اسلحه دیگر ظاهر یا قدرت نمایی کند یا
آن را وسیله مزاحمت اشخاص یا اخاذی یا تهدید قرار دهد یا با کسی گلاؤز شود در
صورتی که از مصاد بق محارب نباشد به حبس از شش ماه تا دو سال و تا (۷۴) ضربه
سلاط محکوم خواهد شد.

ماده ۶۱۸: هر کس با هیاهو و جنجال یا حرکات غیر متعارف یا تعرض به افراد موجب
اخلال نظم و آسایش و آرامش عمومی گردد یا مردم را از کسب و کار باز دارد به حبس
از سه ماه تا یک سال و تا (۷۴) ضربه سلاط محکوم خواهد شد.

آشنایی قانونی با جرم مشهود و دفاع مشروع:

ماده ۱۵۶: هرگاه فردی در مقام دفاع از نفس، عرض، ناموس، مال یا آزادی تن خود یا
دیگری در برابر هرگونه تجاوز یا خطر فعلی یا قریب الوقوع بارعایت مراحل دفاع مرتکب
رفتاری شود که طبق قانون جرم محسوب میشود در صورت اجتماع شرایط زیر مجازات
نمیشود:

- الف - رفتار انتکابی برای دفع خطر یا تجاوز ضرورت داشته باشد.
- ب - دفاع مستند به قرائن معقول یا خوف عقلائی باشد.
- پ - خطر و تجاوز به سبب اقدام آگاهانه یا تجاوز خود فرد و دفاع دیگری صورت نگرفته
باشد.
- ت - توسل به قوای دولتی بدون فوت وقت عمل ممکن نباشد یا مداخله آنان در دفع
تجاوز و خطر موثر واقع نشود.

تبصره ۱: دفاع از نفس، ناموس، عرض، مال و آزادی تن دیگری در صورتی جایز است
که او از نزدیکان دفاع کننده بوده یا مسئولیت دفاع از وی بر عهده دفاع کننده باشد یا

ناتوان از دفاع بوده یا تقاضای کمک نمایدیا در وضعیتی باشدگه امکان استمداد نداسته باشد.

تبصره ۲: هرگاه اصل دفاع محرز باشد ولی رعایت شرایط آن محرز باشد، اثبات عدم رعایت شرایط دفاع بر عهده مهاجم است.

تبصره ۳: در دفاع مشروع دیه نیز ساقط است جز در مرور دفاع در مقابل تهاجم دیوانه که دیه از بیت المال برداخت میشود.



حراست