

بسمه تعالی

علوم رفتاری و اصول انتظامات

در

دانشگاه ها و مراکز آموزشی ، صنعتی ، شرکت ها و سایر موسسات

تهیه و تدوین: سرهنگ بازنشسته انتظامی جبارپور

مقدمه:

اللَّهُمَّ احْرُسْنِي بِحِرَاسَتِكَ وَاحْفَظْنِي بِحِفْظِكَ

بی تردید از جمله بدیهی-ترین موضوعات در جهان هستی و حیات موجودات و جوامع بشری از ابتدای خلقت تا عصر حاضر مواردی چون امنیت، حفاظت، ایمنی و حراست بود. که همواره به اشکال گوناگون در طول تاریخ مطرح بوده است.

انسان همواره در طول حیات خود با انواع خطرات و آسیب-ها مواجه است و برای نجات خود و هموعان خویش از راه-ها و روش-های مختلفی استفاده می نماید. سیستم-ها و مکانیسم-های دفاعی و ایمنی از شگفت-انگیزترین و اسرارآمیزترین مسائل در جهان هستی است که در میان ساده ترین تا پیچیده ترین موجودات به صورت ارادی و غیرارادی درمقابل انواع خطرات و تهدیدات عمل می نماید. یکی از نیازهای ضروری انسان-ها و جوامع بشری در همه اعصار بخصوص عصر حاضر امنیت و آرامش فردی و اجتماعی است. بقاء و پایداری هر گروه اجتماعی و یا تشکیلات اداری و سازمان ها وابسته به امور حراستی است.

در این دانشگاه نیز تمام تلاش و همت اداره حراست بر این است که محیط امن توأم با آرامش روحی و روانی برای همگان فراهم سازد. تا همه بتوانند در سایه این آسودگی خاطر به کسب علم و دانش اندوزی بپردازند. لازم به یادآوری است که تحقق این هدف مستلزم مشارکت دلسوزانه و همگانی است. بنابراین همه ما باید در برقراری نظم و آرامش سهیم باشیم و نسبت به مسائل و اتفاقات پیرامون خود بی تفاوت نباشیم و در این امر خطیر همراه و همگام با اداره حراست دانشگاه باشیم.

سرفصل و اصول انتظامات و حفاظت فیزیکی:

۱-مقدمه

- شناخت سازمان و اهداف سازمانی
- شناخت مسئولیتهای مربوط به شغل
- بررسی اهمیت مسئولیت پذیری در شغل انتظامات
- بررسی ویژگی های یک فرد انتظاماتی
- تعریف ارتباطات
- روشهای برقراری ارتباط با ارباب رجوع و همکاران در سازمان
- اهمیت روابط انسانی در برخورد با ارباب رجوع
- چگونه می توان ارتباط موثر با مشتریان درون و برون سازمان برقرار کرد

- شناخت اهداف حفاظت و حراست
- تعریف فرد غیر مجاز
- اهمیت نظم و انضباط در عملکرد نگهبانی
- اهمیت امانت داری در حراست و حفاظت
- بررسی فاکتورهای تکریم به ارباب رجوع و مراجعین
- چهره شناسی و اهمیت آن در ارائه خدمات و برقراری ارتباط موثر
- اهمیت مدیریت فردی در جلب توجه مخاطبین
- شناخت مشتریان درون سازمانی و برون سازمانی
- ۲- مشکلات و معضلات فیزیکی و روان شناختی انتظامات (عوامل اعتمادبنفس)
- ۳- تقسیم بندی وظایف انتظامات
- ۴- تعامل با پلیس و کلانتری و آشنایی با مرکز فوریت های پلیسی ۱۱۰
- ۵- گشتزنی و انواع گشتی مراقبتی و وظایف آن
- ۶- حفاظت پیرامونی یا حفاظت فیزیکی
- ۷- انواع موانع حفاظتی
- ۸- خطراتی که اماکن و تاسیسات راتهدید مینمایند
- ۹- اماکن حساس و تاسیسات داخل سازمانها یا موسسات یا کارخانه ها یا بیمارستان ها و.....
- ۱۰- حفاظت الکترونیکی - انواع وسائل الکترونیکی
- ۱۱- آشنایی با مرکز مانیتورینگ و شرایط آن
- ۱۲- تعریف جرم - عناصر جرم
- ۱۳- آشنایی با جرم مشهود و شرایط قانونی دفاع مشروع
- ۱۴- تعریف و انواع صحنه های جرم
- ۱۵- حفظ صحنه جرم علل و اهداف آن و تاثیرات موثر در مراحل رسیدگی پرونده مربوط
- ۱۶- طرز تشکیل پرونده های مقدماتی اداری و مدارک مورد نیاز در حوادث و جرائم
- ۱۷- تعریف صورت جلسه و اجزاء آن و طرز تنظیم صورت جلسه های مختلف
- ۱۸- تعریف گزارش و اصول گزارش نویسی و اجزاء گزارش و تاثیرات آن در پیشگیری
- ۱۹- دفتر ثبت وقایع و اجزاء آن و تاثیرات آن در حال و آینده حوادث
- ۲۰- انتظامات قادر به انجام چه وظایفی میباشد

۲۱- اصول و عوامل پیشگیری از جرم

۲۲- دستگیری و سرایط قانونی آن

۲۳- اصول شناسایی و چهره شناسی و ارتباط آن با مرکز اطلاعات و آمار ایران

۲۴- اصول مشتری مداری و الگوهای رفتاری

۲۵- تعریف افراد مظنون و نحوه برخورد با آنان

امیر المومنین علی علیه السلام میفرمایند:

بامردان آزموده و صاحب تجارب، همشین باش
چه اینان متاع پرارج تجربه های خود را به کراتسین بهای بعضی فدا کردن عمر خود تهیه کرده
و تو آن متاع کراتدر را با ارزاتسین قیمت
و با صرف چند دقیقه وقت بدست می آوری.

الحديث - جلد ۲ - صفحه ۲۴۱

قال علی (ع)

مراقب افحارت باش که کفارت می شود

مراقب کفارت باش که رفارت می شود

مراقب رفارت باش که عادتت می شود

مراقب عادتت باش که شخصیتت می شود

مراقب شخصیتت باش که سر نوشتت می شود

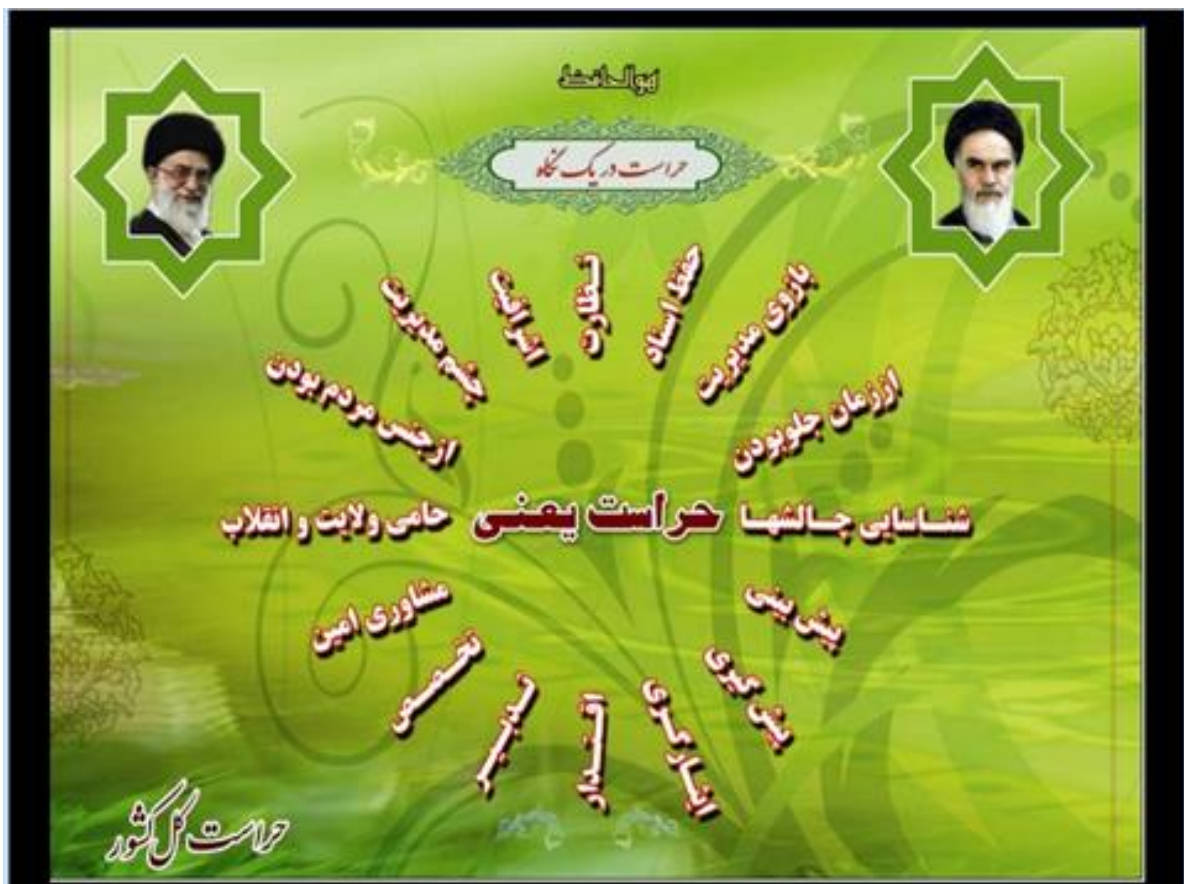
• شناخت سازمان و اهداف سازمانی

تعریف و جایگاه حراست:

حراست در لغت به معنای پاسداری و مراقبت کردن است . و تنها واحد رسمی امنیتی است که بر اساس قوانین و دستورالعمل-های مربوطه در دانشگاه اقدام به فعالیت می نماید . بر همین اساس یکی از ارکان و حساس-ترین واحدهای سازمانی دانشگاه است .

حفاظت فیزیکی دانشگاه یکی از بخش های حراست دانشگاه می باشد که وظیفه حفظ و حراست از اموال ، اماکن ، تاسیسات دانشگاه و ایجاد نظم را بر عهده دارد. این وظیفه به عهده پرسنل انتظامات و نگهبانی می باشد تا طبق برنامه ریزی و شرح وظایف موجود زیر نظر دفتر حراست دانشگاه انجام وظیفه نمایند.

• شناخت اهداف حفاظت و حراست:



شناخت مسؤلیتهای مربوط به شغل:

- نظارت بر ورود و خروج کالا و کنترل آن:

خروج هرگونه کالا، اموال و اشیاء مربوط به دانشگاه اعم از سرمایه‌ای و مصرفی بمنظور جابجائی، تعمیر، استفاده در مکان دیگر و ... صرفاً با ارائه برگه خروج کالا که با امضاء مسئولان ذیربط و هماهنگی با مسئول اموال امکان پذیر خواهد بود.

۲- نظارت بر ورود و خروج وسایط نقلیه و کنترل آن:

تردد وسایط نقلیه دانشگاه صرفاً با ارائه برگه تردد وسایط نقلیه که به امضاء مسئولان مربوطه رسیده باشد، امکان پذیر خواهد بود.

ورود کلیه وسایط نقلیه متفرقه به محوطه دانشگاه ممنوع است مگر با اخذ مجوز از مسئولین مربوطه و ارائه آن به انتظامات.

۳- نظارت بر تردد افراد و کنترل آن:

الف- ورود و خروج کارکنان و اعضای هیات علمی و اساتید مدعو و حق التدریس طبق مقررات و قوانین جاری دانشگاه صورت می پذیرد.

ب- دانشجویان: دانشجویان گرامی با داشتن کارت دانشجویی می توانند در محیط دانشگاه رفت و آمد نمایند.

ج- پیمانکاران شرکتهای خصوصی: پس از معرفی معاونت حوزه ذیربط به انتظامات و نگرهبانی

د- افراد متفرقه:

ورود افراد متفرقه (کلیه افرادی که رابطه استخدامی با دانشگاه ندارند) به محیطهای مختلف دانشگاه صرفاً با رعایت موارد ذیل امکان پذیر است:

- احراز هویت شخص (اخذ کارت شناسائی معتبر)

- تماس با واحدی که قرار است فرد به آنجا مراجعه نماید و اخذ تاییدیه تلفنی.

- صدور برگه ملاقات توسط انتظامات و ارائه آن توسط مراجعه کننده که به امضای ملاقات شونده رسیده باشد پس از انجام ملاقات به انتظامات

۴- ساماندهی و ایجاد نظم و جلوگیری از بروز ناهنجاری در محیط دانشگاه

۵- بازدید، کنترل، نظارت و حفاظت از اماکن حساس، دانشکده ها و تاسیسات دانشگاه بطور شبانه روزی

۶- انجام امور مربوط به اطلاعات و تکریم ارباب رجوع

۷- ساماندهی و ایجاد نظم در برگزاری همایشها و مراسمات و....

مقررات عمومی خوابگاههای دانشگاه ها:

- ۱- خوابگاه قسمتی از محوطه دانشگاه محسوب می شود و دانشجو هنگام ورود به خوابگاه می باید کارت سکونت خود را همراه داشته باشد (کارت دانشجویی با الصاق برچسب خوابگاه) و در صورت لزوم آن را به نگهبانی درب ورودی و یا مسئول خوابگاه ارائه نماید.
- ۲- در ابتدای سال تحصیلی اتاق و اثاثیه آن طبق تعرفه به دانشجو تحویل داده می شود و در آخر سال طبق تعرفه تحویل گرفته خواهد شد و مسئولیت خسارت اتاق و یا کسر لوازم آن به عهده دانشجو و یا دانشجویان تحویل گیرنده خواهد بود که از آنان وصول خواهد شد.
- ۳- دانشجویان بعد از فراغت از تحصیل، انصراف، اخراج و یا قطع ارتباط با دانشگاه (انتقالی، مهمان و به هردلیل دیگر) حق استفاده و ادامه سکونت در خوابگاه را ندارند و باید جهت تسویه به امور خوابگاهها مراجعه نماید. بدیهی است مبنای واگذاری خوابگاه، درخواست دانشجو (فرم هم اتاقی) و اختصاص اتاق و صدور کارت خوابگاه می باشد. بدیهی است دانشجویانی که از خوابگاه انصراف می دهند قبل از تحویل اتاق باید کتباً اعلام نمایند و بعد از تحویل در صورت انصراف بدهی یک ترم منظور می شود.
- ۴- هردانشجو موظف به حفظ اموال شخصی خود خواهد بود و سرپرست خوابگاه در این رابطه هیچگونه مسئولیتی ندارد. در زمان سرقت، دانشجو بایستی مراتب را جهت پیگیری بصورت کتبی به مسئول خوابگاه گزارش نماید.
- ۵- هرگونه تغییر یا تعویض قفل و سایر وسایل بدون موافقت کتبی سرپرست خوابگاه ممنوع است.
- ۶- دانشجو حق استفاده و نگهداری اشیاء و لوازم عمومی خوابگاه را در اتاق مسکونی خود ندارد.
- ۷- دانشجو حق طبخ غذا در اتاق خود را ندارد. استفاده از پیک نیک و هیتر برقی در خوابگاه ممنوع می باشد.
- ۸- دانشجو حق تعویض و یا واگذاری اتاق مسکونی خود را به دیگری (حتی مقیم همان خوابگاه) ندارد مگر با اجازه کتبی اداره خوابگاهها.
- ۹- در صورتیکه در امور تأسیساتی اتاق های مسکونی خوابگاه از قبیل کلید و پریز برق و انشعابات آب و غیره خللی پیش آید و در نتیجه نیاز به تعمیر و یا جابجائی داشته باشد، دانشجویان ساکن آن اتاق ها موظفند مراتب را به مسئول خوابگاه اطلاع دهند تا از طریق واحدهای مربوطه اقدام لازم بعمل آید و مسئولیت دخالت مستقیم در امور تأسیساتی اتاق ها که موجب ضایعات احتمالی جانی و مالی بشود به عهده دانشجویان ساکن آن اتاق ها می باشد.
- ۱۰- دانشجو موظف است هنگام خارج شدن از اتاق وسایل برقی را کاملاً خاموش نماید.
- ۱۱- به منظور پیشگیری از هرگونه پیش آمد ناگوار سرپرست خوابگاه مجاز است با استفاده از کلیدهای اضافی اتاق ها که در اختیار دارد در مواقع ضروری به اتاق وارد شود و سرکشی نماید و دانشجویان موظفند در این رابطه همکاری لازم را بعمل آورند.
- ۱۲- دانشجویان موظف به حفظ بهداشت و نظافت اتاق مسکونی و اماکن عمومی خوابگاه می باشند.
- ۱۳- تأمین لوازم شخصی مانند پتو، تشک و بالش برعهده دانشجو می باشد.
- ۱۴- اسکان شبانه مهمان اعم از دانشجوی غیر خوابگاهی یا غیردانشجو در خوابگاه ممنوع می باشد و با متخلفین بر اساس آئین نامه انضباطی دانشجویان رفتار خواهد شد.

- ۱۵- دانشگاه می تواند غیبت دانشجوی ساکن در خوابگاه را به خانواده دانشجو اطلاع دهد.
- ۱۶- در صورت غیبت مستمر دانشجو، دانشگاه می تواند در مورد ادامه سکونت دانشجو تجدید نظر کند. بدیهی است اجاره خوابگاه بدون سکونت، تخلف محسوب و دانشجوی خاطی به کمیته انضباطی معرفی خواهد شد. اخذ مجوز غیبت در خوابگاه جهت دانشجویان دختر الزامی است.
- *گزیده ای از مقررات اخلاقی و فرهنگی خوابگاههای دانشگاه:
- ۱۷- احترام به شعائر اسلامی و رعایت مقررات و قوانین جمهوری اسلامی ایران الزامی است.
- ۱۸- ظاهر شدن با سرو وضع و لباس نامناسب و نامتعارف (تنگ، کوتاه، بدن نما، زیرپیراهن و...) که مغایر با شئون و آداب اسلامی باشد در محیط و اماکن عمومی اطراف خوابگاه که در معرض انظار عام باشد ممنوع است.
- ۱۹- در موقع ورود و خروج از خوابگاه داشتن پوشش مناسب الزامی است. استفاده از پوشش لباس نامناسب و خلاف شئونات فرهنگی دانشگاه ممنوع است.
- ۲۰- به منظور حفظ شئونات دانشجویی، در محیط خوابگاه تهیه عکس یا فیلمبرداری از محیط داخلی خوابگاه دانشجویان و استفاده از دوربین عکاسی و تصویربرداری با تلفن همراه دارای فناوری عکس و فیلم ممنوع است.
- ۲۱- دانشجویان موظفند لباس های زیر خود را به دور از انظار عمومی نگهداری و خشک نمایند.
- ۲۲- نگهداری و استفاده از ابزار آلات قمار، مواد افیونی (سیگار، قلیان و...) مشروبات الکلی و مواد روان گردان، نوارهای مبتذل، اسلحه سرد و گرم و... به طور کلی ممنوع و با متخلفین بر اساس آئین نامه انضباطی دانشجویان رفتار خواهد شد.
- ۲۳- در صورت مشاهده مواد مشکوک، مسئول خوابگاه با هماهنگی نماینده حراست دانشگاه مجازند نسبت به بازدید اتاق و بازرسی کمد، ساک و... در اتاق دانشجو اقدام نمایند.
- ۲۴- فعالیت در شرکت های هرمی و هرگونه فعالیت اقتصادی (از قبیل اجناس مجاز و غیر مجاز) به استثناء کار دانشجویی در خوابگاه ممنوع می باشد.
- ۲۵- شرکت در جلسات خارج از شئونات دانشگاهی در داخل و یا خارج از دانشگاه ممنوع می باشد.
- ۲۶- ایجاد هرگونه مزاحمت که سبب سلب آسایش ساکنان خوابگاه گردد از قبیل (ایجاد سروصدا و درگیری، بلند نمودن بیش از حد صدای رادیو، تلویزیون و غیره...) ممنوع می باشد.
- ۲۷- ساعت ورود و خروج مجاز دانشجویان ساکن در خوابگاه و اوقات ملاقات بر حسب فصول سال از سوی اداره خوابگاه های دانشجویی دانشگاه تعیین و اعلام می شود.
- ۲۸- در صورت اعلام کتبی ولی دانشجو، اقامت دانشجویان در خارج از خوابگاه، صرفا برای مدت معین و در محل های اعلام شده از سوی ولی دانشجو بلامانع است.
- ۲۹- شب ها از ساعت ۲۲ الی ۶ بامداد سکوت عمومی اعلام می شود و در این ساعات ساکنین خوابگاه ملزم به رعایت سکوت و آرامش خواهند بود.
- ۳۰- رعایت ادب و احترام متقابل بین دانشجویان و مسئولین خوابگاه الزامی است.

مهارتهای ارتباطی انتظامات:

۱- مهارت کنترل روحی و روانی خود و ارباب رجوع:

(۱) - گشاده رویی

(۲) - همدلی و همدردی

(۳) - حمایت گری

(۴) - فرصت تساوی

(۵) - مثبت گرایی

۲- مهارت فیزیکی در نوع حرکات و اشارات

۳- مهارت علمی و ادبی در نحوه برخورد

۴- مهارت حفظ ظاهر در رفتار و نحوه لباس پوشیدن

۵- مهارت مدیریت در هدایت ارباب رجوع

۶- مهارت در تصمیم گیری

وظایف شغلی انتظامات:

چه خوب که اون سوراخ سمت ما نیست



**یادمان باشه انتظامات و حراست یک کار
جمعی است**

وظایف نگهبان به سه دسته تقسیم شده است :

- ۱- **وظایف کلی :** انجام بخشی از خدمات انتظامی در ادارات و پارک ها و مناطق تجاری صنعتی که خلا حضور پلیس زمینه ساز وقوع جرائم و نا امنی می گردد.
- ۲- **وظایف عمومی :** نگهبان ملزم به رعایت ضوابط و مقررات ابلاغی از طریق سلسله مراتب مربوط بوده و استفاده از لباس ، علائم و نشانه های مشخص و تجهیزات و حفظ آراستگی ظاهری در محل نگهبانی خود می باشد.
- ۳- **وظایف اختصاصی :** نگهبان باید برابر وظایف محوله با حضور فیزیکی هوشمند و بهره گیری از قابلیت اکتسابی ، امنیت لازم را در محل نگهبانی خود ایجاد و آمادگی مقابله با هر نوع خطراتی که نظم و امنیت محل را مختل می سازد داشته باشد.

*****لذا جهت دستیابی به اهداف فوق وظایفی به شرح ذیل بر عهده دارد :**

- الف : اهمیت امر نگهبانی و ضرورت و امنیت و مواظبت موثر از محل نگهبانی خود را درک نماید.
- ب : در محل نگهبانی همواره با متانت و هوشیاری مراقب اطراف باشد.
- ج : هرگونه وضعیت غیر عادی محل نگهبانی خود را سریعاً به مسئولین مربوطه اعلام نماید.
- د : کلیه علائم قراردادی بین خود و مسئولین مربوطه را مد نظر داشته تا به موقع از آنها بهره برداری نماید.
- ه : کلیه دستورات و تاکیدات صادره از سوی مسئولین مربوطه را مد نظر داشته و اجرا نماید.
- و : با افراد متفرقه و غیر مسئول مراد و بحث و تبادل نظر ننماید.
- ز : در هنگام بروز هر نوع ضایعه و حوادث طبیعی و غیر طبیعی شامل سیل ، زلزله ، طوفان ، آتش سوزی و ... ضمن انجام اقدامات مقدماتی مراتب را سریعاً به مراکز امداد و نجات و مسئولین مربوط اعلام نماید .
- ح : در هنگام انجام وظیفه چنانچه به مواردی برخورد که از آن آگاهی ندارد موارد ابهام را از مسئولین ذیربط سوال نموده تا آمادگی لازم را کسب نماید.

ط : هر نوع تردد مشکوک و اعمال رفتار سوّظن برانگیز افراد محل و محدوده نگهبانی خود را زیر نظر داشته و مراتب را به مسئول مربوطه اطلاع دهد.

ی : گشت زنی در محدوده نگهبانی به منظور پیشگیری از وقوع جرائم.

ک : همکاری با مامورین و گشت کلانتری یا پاسگاه محل در راستای انجام وظیفه

ل : حفاظت از صحنه وقوع جرم تا رسیدن مامورین کلانتری یا پاسگاه

تعامل نگهبان با عوامل کلانتری و ...

یکی از اقدامات خوب و مدبرانه نگهبانان ایجاد رابطه تلفنی و تعامل مناسب با اماکن پلیس و گشت کلانتری و مسئولین زیربط در طول شبانه روز به عنوان همکار در جهت پیشگیری جرائم و پیشبینی وقایع در راستای بهتر وظایف نگهبانی و حفظ محل مربوط می باشد.

(علل تشکیل مرکز فوریت های پلیسی ۱۱۰ و نحوه برقراری تماس)

چگونگی انجام تعامل و برقراری ارتباط مناسب با کلانتری و گشت های پلیس به شرح ذیل انجام می گیرد:

۱- نگهبانان موظفند هرگونه اخبار و اطلاعات مکتسبه مربوط به تردد و تحرکات عناصر نامطلوب و افراد بزهکار و مظنونین را با هماهنگی مسئولین مربوطه سریعا به کلانتری محل یا مرکز فوریت های پلیس ۱۱۰ اعلام نمایند.

۲- نگهبانان موظفند وضعیت متهمین دستگیر شده و اموال مکشوفه یا به جای مانده از سارقین و افراد مظنون را با تنظیم صورت جلسه به کلانتری محل تحویل دهند.

۳- نگهبانان موظف به انجام همکاری لازم با مامورین و عوامل گشت کلانتری حوزه ماموریتی خود در خصوص حفظ صحنه جرم می باشد.

۴- نگهبان هنگام نیاز به تعقیب و دستگیری سارقین، مظنونین و افراد بزهکار و سایر اقداماتی که انجام آن از عهده ایشان خارج است از کلانتری آن حوزه درخواست کمک و اعزام نیرو می نماید.

گشت زنی و وظایف گشت انتظامات:

اصولا نگهبان گمارده شده جهت اماکن مختلف در صورت سکون و عدم تحرک ضربه پذیر بوده و در محل نگهبانی آسیب جدی خواهید دید لکن ضروری است که نگهبان به صورت اتفاقی و مرتب و مکرر از اماکن تحت حفاظت خود بازدید و به صورت گشت پیاده و سواره انجام وظیفه نماید.

(همیشه توجه داشته باشید آب یکجا بماند میکنده حرکت کنید)

وظایف انتظامات در حین گشت زنی :

- ۱- اطمینان حاصل نمایند که محدوده نگهبانی آنها از هرگونه تجاوز و دستبرد مصون و محفوظ مانده و درب های ورودی و خروج اداره یا پارک یا مکان های مربوط در زمان تعطیل بسته و قفل گردد.
- ۲- اطمینان حاصل نماید که وسائل برقی و گازسوز در ساختمانهای اداری قطع و محوطه مربوطه که خالی از کارمندان گردیده خاموش باشد.
- ۳- اطمینان از آماده بودن تجهیزات اطفاء حریق و رفع نقائص موجود در صورت عدم امکان رفع ، مراتب را سریعاً به مسئول مربوطه گزارش کتبی و شفاهی ارائه نماید.
- ۴- هر نوع صدای غیر عادی در ساختمانها و اداره مربوطه را جدی تلقی نموده و بررسی لازم معمول گردد. تمام محل هایی که در آن آب جریان دارد حتی دستشوئی و توالت را مورد بازدید قرار دهید.
- ۵- کلیه مشاهدات خود و اوضاع و احوال منطقه و ساختمانها را در دفتر یادداشت ثبت و به خاطر بسپارد و حوادث را در دفتر نیز قید و شرح داده شود.

۶- (توجه داشته باشید هرگونه نواقص و معایب رادربایان شیفت گشت دقیقاً گزارش نمایید).

آشنایی با انواع گشت ها :

در برخی از ساختمانها و ادارات تابعه برای حفاظت و نگهبانی مناسب به دلیل گستردگی م پیرامونی علاوه بر نگهبان داخلی از وجود گشت زنی نیز استفاده می شود.

دو نوع گشت مراقبتی وجود دارد که عبارتند از :

۱- گشت پیاده (داخلی و بیرون اماکن)

۲- گشت موتوری

(اساس و اصول گشت زنی انتظامات برپایه گوش کردن در شب و دیدن و مشاهده کردن

در روز است)

*****قانون ، جرم و جرائم مرتبط باوظایف انتظامات*****

{ درسایه قانون }

احساس امنیت

حفظ امنیت

ایجاد امنیت

نتیجه امنیت ملی

تعریف جرم:

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

عناصر جرم:

الف - عنصر معنوی

ب - عنصر مادی

ج - عنصر قانونی

صحنه جرم:

تعریف - صحنه جرم عبارت است از محلی که مجرم اقدامات خلاف قانون خود را برای 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 نگهداری و حفاظت از صحنه جرم نگهبان موظف است موارد مشروحه ذیل را در نظر گرفته و اعمال نماید.:

۱- به مجرد اطلاع از وقوع جرم و یا حادثه بایستی بلافاصله کلیه راههای خروجی و ورودی به محل واقعه را 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 و کلانتری 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 آنها می باشد.

۳- تا رسیدن مامورین انتظامی نگهبانان بایستی صحنه جرم را کاملاً حفظ و اطراف و حوالی محل را با نصب و با گذاشتن 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 شفاها و کتبا اعلام گردد.

(لازم به ذکر است که حفظ صحنه جرم در مراحل رسیدگی انتظامی و قضایی موثر بوده و حتی کمک

اساسی به شخص انتظامات خواهد کرد)

جرایم اتفاقیه محتمل در امور انتظامات:

جرایمی که انتظامات با آن روبرو شده و بیشتر از سایر جرایم باید به آنها توجه نمایند شامل:

قتل - سرقت - ضرب و جرح - ضرب و شتم - اهانت - تهمت افترا - برهم زدن نظم اداره و سازمان - ایراد خسارت - آتش سوزی - درگیری - تخریب اموال - تصادفات خودروئی و.....

ماده ۱۵۲ ق م ا - هر کس هنگام بروز خطر شدید فعلی یا قریب الوقوع از قبیل آتش سوزی، سیل، طوفان، زلزله یا بیماری به منظور حفظ نفس یا مال خود یا دیگری مرتکب رفتاری شود که طبق قانون جرم محسوب میشود قابل مجازات نیست مشروط بر اینکه خطر اعمدا ایجاد نکند و رفتار ارتکابی با خطر موجود متناسب و برای دفع آن ضرورت داشته باشد. تبصره: کسانی که حسب وظیفه یا قانون مکلف به مقابله با خطر باشند نمیتوانند با تمسک به این ماده از ایفاء وظایف قانونی خود امتناع کنند.

هتک حرمت اشخاص:

ماده ۶۰۸ - توهین به افراد از قبیل فحاشی و استعمال الفاظ رکیک چنانچه موجب حد قذف نباشد به مجازات شلاق تا (۷۴) ضربه و یا پنجاه هزار تا یک میلیون ریال جزای نقدی خواهد بود.

ماده ۶۱۷ - هر کس بوسیله چاقو و یا هر نوع اسلحه دیگر تظاهری قدرت نمایی کند یا آن را وسیله مزاحمت اشخاص یا اخاذی یا تهدید قرار دهد یا با کسی گلاویز شود در صورتی که از مصادیق محارب نباشد به حبس از شش ماه تا دو سال و تا (۷۴) ضربه شلاق محکوم خواهد شد.

ماده ۶۱۸- هر کس با هیاهو و جنجال یا حرکات غیرمتعارف 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 یکسال و تا (۷۴) ضربه شلاق 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 با رعایت مراحل دفاع مرتکب رفتاری شود که طبق قانون جرم محسوب میشود در صورت اجتماع شرایط زیر مجازات نمیشود:

الف- رفتار ارتكابی برای دفع خطر یا تجاوز ضرورت داشته باشد.

ب- دفاع مستند به قرائن معقول یا خوف عقلانی 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 عملاً 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 نتوان از دفاع بوده یا تقاضای کمک نماید یا در وضعیت بی‌امکان استمداد نداشته باشد.

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

تبصره ۳- در دفاع مشروع دیه نیز ساقط است جز در مورد دفاع در مقابل تهاجم دیوانه که دیه از بیت المال پرداخت میشود.

حفاظت فیزیکی یا پیرامونی اماکن و تاسیسات

*** حفاظت پیرامونی اقداماتی است که ورود و خروج افراد را از مسیر غیر مجاز کند یا غیر ممکن می سازد مانند: دیوار - سیم خاردار مناسب - دوربین - برجک و نگهبان.





خطراتی که تاسیسات و ادارات و اماکن را تهدید می کند :

الف : خطرات طبیعی (سیل - زلزله - طوفان - و...)

ب : خطرات مصنوعی (آشکار و پنهانی که توسط انسان اتفاق وانجام میگیرد.

سیستم های حفاظت پیرامونی :

سیستم های حفاظت پیرامونی به دو دسته تقسیم می شوند:

۱ - سیستم موانع حفاظتی

۲ - سیستم شناسائی

سیستم موانع حفاظتی :

الف - موانع طبیعی: کوه ، دریا ، جنگل و ...

ب - موانع مصنوعی : دیوارها ، قفل ها ، محفظه ها

ج- موانع انسانی : نگهبانان

د- موانع حیوانی : سگ نگهبان

ه _ موانع عامل : شامل روشنایی حفاظتی - اعلام خطر

وظایف تخصصی انتظامات:

یک نگهبان قادر به انجام وظایف زیر می باشد:

۱- پیشگیری جرم (اصول - عوامل)

۲ - کشف خطر (مشاهده یا شنیدن)

۳- اعلام خطر (اطلاع و تماس بامسئولین)

۴- دستگیری (در محدوده نگهبانی مربوطه)

۵- شناسائی (آشکار یا پنهان) نیاز به چهره شناسی.

اصول پیشگیری از جرم:

الف- قوانین و مجازات های بازدارنده

ب- آموزش (اولیه- ثانویه)

ج- انضباط

د- ایمان و درک وظیفه

ه- نظارت تخصصی

و- تعامل با پلیس

ز- مدیریت حساس

عوامل پیشگیری از جرم:

تحرك **وضع جسمانی

وضع ظاهری **الگوهای رفتاری

تجهیزات انفرادی **رازداری

تجهیزات کنترلی **حفظ اسرار

انگیزه **تغییر در تاکتیک

هوشیاری **شرح وظایف

تامین معیشت **بررسی نقاط ضعف

حساسیت مکانی **حیطه بندی

روش شناسایی در مورد موضوعات زیر اعمال میگردد:

الف - پرسنل خودی (کارمندان)

ب - خودروها

ج - مراجعه کنندگان و ارباب رجوع

آشنایی با محل ماموریت:

فردی که به عنوان نگهبان مسئولیت امور نگهبانی و حفظ نظم و امنیت محل یا مکان به خصوص را عهده دار می شود باید نسبت به اوضاع در شرایط محیطی و هر نوع تهدیدات و آسیب پذیری های محل ماموریت خود شناخت و آگاهی کامل داشته تا به هنگام ضرورت و بروز هر نوع وقایع ، حوادث و یا وقوع هر نوع بزهکاری از توانایی لازم جهت خدمات رسانی به شهروندان و برخورد قانونی با جرائم و ناهنجاری با رفتار مرتکبین برخوردار بوده و نسبت به شناسایی آنها اقدام نماید.(لازم به تذکر است در موقع تعویض شیفت انتظامات حتما باید شیفت قدیم شیفت نگهبانی جدید را در خصوص موضوعات ۲۴ساعت و یا ۱۲ ساعت

قبل توجیه نموده و سپس پست و شیفت جدید را تحویل و تحول نمایند (که به این عمل توجیه وقایع و اتفاقات قبل گفته میشود)

**** (حفاظت الکترونیکی و کنترل از راه دور و نزدیک) ****

اطلاع و آشنایی با وسائل حفاظت الکترونیکی و وسائل صوتی تصویری محل:

از جمله سیستم های مورد بحث می توان به انواع دوربین های مدار بسته ، آیفون های تصویری و دزدگیرهای مختلف اشاره نمود به دلیل اهمیت موضوع نگهبان باید با نوع کاربرد و نحوه کار برای اینگونه وسایل حفاظتی الکترونیکی آشنایی کامل داشته و اماکن و تاسیساتی که مجهز به اینگونه تجهیزات می باشند را شناسایی نمایند.

انواع سیستم های حفاظت الکترونیکی :

الف : سیستم تصویری - نمایشگر تصویری ورود و خروج و تردد در اماکن و ادارات

ب : سیستم صوتی - هشداردهنده صوتی در ادارات : آژیر - صوت و بلندگو

تجهیزات و لوازم پیشرفته حفاظت الکترونیکی شامل موارد ذیل مورد استفاده میباشد:

دوربین ها

عینک های دید در شب

ریموت های ثابت و کنترل گشت ها

اشعه مادون قرمز ولیزرها

مانیتورها

مرکز مینیاتوری

رادارهای سطحی مراقب

تجهیزات صوتی

**** مرکز واطاق مانیتورینگ ****

=== وظایف اپراتورها

=== شرایط انجام وظیفه اپراتورها

== تاثیر مرکز مانیتورینگ در کمک به انتظامات در جهت پیشگیری از جرم



وسائل و تجهیزات مورد استفاده در مرکز و اطاق مانیتورینگ شامل :

وظیفه اصلی مرکز مانیتورینگ:

تعامل با انتظامات بصورت همزمان با هرگونه حادثه :
 یا مشاهده صحنه جرم :

تماس
 یا بیسیم
 یا تلفن
 یا بلند گو
 یا با زدن سوت
 یا به صدا در آوردن آژیر خطر

طرز تشکیل پرونده مقدماتی در حوادث:

الف- کنترل صحنه جرم

ب- جمع آوری دلائل و شواهد

ج- تنظیم صحیح گزارشات و مستندات کتبی :

(۱)- صورتجلسه

(۲)- گزارش

(۳)- دفاتر ثبت وقایع

**** صورتجلسه ****

۱- تعریف صورتجلسه :

صورتجلسه به نوشته ای با عناوین خاصی گفته می شود که به منظور بیان یک موضوع و یا تشریح وضعیت ظاهری یک محل یا اوضاع ظاهری یک فرد یا شی و نیز توافق بین چند نفر در خصوص یک موضوع خاصی انجام می شود این اقدام که برای ثبت مواردی که احتمال تغییر آنها با گذشت زمان می رود بکار رفته و دلیلی برای ارائه به مسئولین زیربسط می باشد.

۲- اجزا صورتجلسه :

در تنظیم صورتجلسه موارد و نظرات زیر را بایستی کاملاً مد نظر قرار داده و رعایت نمود :

- ۱- ساعت و تاریخ و محل دقیق موضوع مورد نظر قید گردد.
- ۲- علت تنظیم صورتجلسه قید شود.
- ۳- مشخصات کامل حاضرین و امضا کنندگان درج گردد.
- ۴- موضوع صورتجلسه به طور واضح و روشن بدون ابهام تحریر شود.
- ۵- از خط کشیدن روی کلمات اشتباه اجتناب و در صورت لزوم در پرانتز توضیح داده شود.
- ۶- صورتجلسه حتماً بایستی در دو برگ یا بیشتر و هر برگ بایستی جداگانه امضا شود.

در متن صورتجلسه موارد زیر باید مدنظر و در جمع بندی قید شود:

۱- چه وقت ؟ ۲- چه کسانی ؟

۳- چه اتفاقی ؟ ۴- چگونه ؟

۵- چرا ؟ ۶- کجا ؟

۷- چه اقداماتی ؟

نمونه صورتجلسه تنظیم شده :

بسمه تعالی

((صورتجلسه آتش سوزی مورخه دوم شهریورماه سال نود))

مقارن ساعت ۱۲۳۵ مورخه ۹۰/۶/۲ در پی اعلام نگهبان انتظامات مستقر در پارکینگ ویا کارگر یا کارمند مبنی بر وقوع یک فقره آتش سوزی خودرو در پارکینگ کارکنان ویا مدیران واقع در ضلع جنوبی ساختمان اداری و حراست در ۱۲ متری کیوسک انتظامات در پشت درختان و شمشاد ها بلافاصله اینجانب
سرشیفت روز جاری سریعا به همراه آقای از پرسنل انتظامات درب شرقی ضمن حرکت و مراجعه به محل حادثه در مسیر با بیسیم مراتب به آقای از همکاران حراست اعلام و پس از طی زمان ۳ دقیقه به

محل حادثه رسیده و همزمان گروه ایمنی و آتش نشانی هم حضور پیدا کردند. در این ماموریت مشاهده شد یک دستگاه خودرو به شماره انتظامی به رنگ در حال سوختن بود و دود غلیظی فضا را فرا گرفته است که در ادامه با تلاش آتش نشان ها و کارکنان ایمنی به سرپرستی آقای با استفاده از امکانات موجود اطفاء حریق انجام شد و در ساعت ۱۳۰۵ آتش سوزی مهار و با رعایت جوانب احتیاطی از خطر انفجار جلوگیری گردید. در ادامه مشخص گردید این خودرو متعلق به آقای می باشد که همزمان در محل حاضر و اعلام نمود درخواست حضور کارشناس دارم و حضور مراجع ذیصلاح ضروری است از جمله مامور نیروی انتظامی و کارشناس بیمه که بلافاصله مراتب تلفنی به مرکز پلیسی ۱۱۰ اعلام و درخواست کارشناس بعمل آمد در ادامه پس از حضور و انجام اقدامات قانونی علت حادثه نقص فنی خودرو تشخیص و با هماهنگی حاضرین و مالک خود رو با جرتقیل به محل بیمه جهت بررسی بیشتر انتقال یافت و در خاتمه مراتب به شرح فوق صورتجلسه و به امضا حاضرین رسید.

.....-۱-۲

.....-۳-۴

**** گزارش ****

تعریف گزارش (خبر دادن) :

گزارش بیان یک حادثه ، واقعه و یا موضوع معینی است که ممکن است به صورت شفاهی یا کتبی باشد که به وسیله رده پایین تنظیم و به رده بالاتر ارائه می شود.

گزارش به طور کلی دو شکل است :

۱- گزارش شفاهی ۲- گزارش کتبی

ویژگی گزارش :

- ۱- گزارش باید هدف دار باشد.
- ۲- گزارش باید منطبق با واقعیات باشد در آن مطالب کذب دو پهلو و غیر صحیح و خلاف به کار برده نشود.
- ۳- گزارش باید مختصر و مفید باشد.
- ۴- گزارش باید خوانا و واضح باشد.

**** دفتر ثبت وقایع ****


تعریف دفتر ثبت وقایع :

دفتری است با فرم مخصوص که از سوی مدیر پروژه در اختیار مسئولان نگهبانی قرار می گیرد و مسئولان نگهبانی موظف هستند با رعایت اصولی که ضروری است کلیه اتفاقات و وقایع حوزه استحفاظی را به ترتیب ساعت در آن درج نمایند.

ویژگی های دفتر ثبت وقایع :

- ۱- قبل از استفاده بایستی کلیه برگهای دفتر ثبت وقایع ممهور به مهر سازمان گردیده و برگ شماری گردد.
 - ۲- معمولا این نوع دفاتر ۴۰۰ برگی است و اولین برگ اختصاص به مطالبی دارد که از طرف مدیر اداره به مسئولان نگهبانی ابلاغ و درج و طی آن ، و تابع در دفتر نیز قید می گردد.
 - ۳- هر صفحه از دفتر ثبت وقایع از چهار قسمت تشکیل شده است .
 - الف : ستون ردیف
 - ب : ستون عنوان ساعت و تاریخ
 - ج : ستون شرح واقعه
 - د : ستون دستور یا ملاحظات
- نحوه ثبت و درج وقایع و نکاتی که بایستی رعایت شود :**
- ۱- ثبت وقایع بایستی شماره ، ردیف و عنوان داشته باشد.
 - ۲- ثبت وقایع فقط با خودکار به صورت خوش خط درج گردد.
 - ۳- زمان ثبت وقایع فقط باید به ترتیب ساعت متوالی ، به شکل چهار رقمی دقیقا درج گردد.
 - ۴- در صورتی که نیاز به امضا نمودن مطالبی باشد تحت عنوان پیرو واقعه شماره صفحه با ردیف جدید درج گردد.
 - ۵- پس از اتمام هر واقعه هنگام ثبت واقعه دیگر یک خط فاصله رعایت شود.
 - ۶- هرگونه خط خوردگی حذف و الحاق و غیره به دفتر جعل محسوب شده باعنایت به امکان ثبت موارد و توضیح در وقایع پیرو بهتر است از خط زدن یا مخدوش نمودن وقایع خودداری شود.

نمونه فرم صفحات دفتر ثبت وقایع و حوادث

ردیف	تاریخ	ساعت	شرح اقدامات ووقایع	ملاحظات و امضاء
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

دلایل و شواهد عینی:

**** دلیل عبارت است از هر چیزی که برای اثبات و تعیین حقیقت امری که صحت و اصالت آن مورد شک و تردید قرار گرفته است ارائه شود و سائل رسیدن به حقیقت را فراهم کنند .**

**** شواهد عینی عبارت است از ارزشیابی هایی که در عالم مادی وجود دارند و می توان آنها را لمس و مشاهده کرد.**

انواع اشیا و بسته های مشکوک :

شی یا بسته های مشکوک به اشکال مختلف دیده میشوند مانند پاکت پستی ، جعبه شیرینی ، دسته گل ، کارتن ، خودرو و ... که معمولاً فرستنده یا فرستندگان با توجه به شناسایی دقیق که از یک مجتمع ، موسسه ، اداره و یا شخصیت دارند شی یا بسته مورد نظر را تهیه و ارسال می نمایند.

نحوه مراقبت از اشیا یا بسته های مشکوک :

نگهبان با مشاهده شیئی یا بسته مشکوک باید بلافاصله آنرا از محل کار یا مسیر عبور افراد و اشخاص و نزدیکی اشیا یا دستگاه های با ارزش مانند رایانه و ... دور و با انجام اقدامات احتیاطی آنرا در محلی قرار دهد که در صورت انفجار و یا اشتعال خسارت جانی و مالی نداشته باشد و از نزدیک شدن افراد و اشخاص غیر مسئول به آن جلوگیری و در صورت امکان اطراف آنرا با فاصله معینی به وسیله طناب حصار کشی نماید.

اقدامات در مواجهه با اشیا مشکوک :

نگهبان باید با انجام اقدامات احتیاطی و ایمنی بلافاصله مراتب را به کلانتری محل ، پلیس ۱۱۰ و مسئول مافوق و در نبود وی به شرکت متبوعه اعلام و ضمن مراقبت منتظر رسیدن مسئولین مذکور باشد.

بررسی فاکتورهای تکریم به ارتباط رجوع و مراجعین

اصول مشتری مداری:



الگوهای رفتاری نگهبان:

- ۱ - حسن خلق
- ۲ - ادب و نزاکت
- ۳ - اقتدار عمل
- ۴ - خویشتن داری و دوری از عصبانیت
- ۵ - دقت نظر و هوشیاری
- ۶ - امانت داری و اعتماد آفرینی
- ۷ - تشخیص هویت و حفظ اسرار
- ۸ - اطاعت و فرمان پذیری
- ۹ - احساس مسئولیت
- ۱۰ - تدین و اعتقاد

بررسی ویژگی های یک فرد انتظاماتی

بعضی از مشاغل مثل نگهبانان و مامورین حراست و حفاظت اماکن عمومی و خصوصی و دولتی و غیره که به نوعی با مردم ارتباط نزدیک دارند ویژگی ها و خصائص خاصی را طلب میکنند. این ویژگی ها بترتیب و بشرح ذیل و بطور خلاصه عبارتند از:

ویژگی اول- دلسوزی در کار:

ویژگی دوم- تبلور دلسوزی در کار:

ویژگی سوم- عدالت و مساوات:

ویژگی چهارم- قاطعیت:

ویژگی پنجم- رعایت شخصیت و حیثیت افراد:

ویژگی ششم- امین و قابل اعتماد بودن.:

ویژگی هفتم- هوش و حافظه قوی:

ویژگی هشتم- آگاهی و داشتن اطلاعات کافی از سازمان و شرکت

ویژگی نهم- وقت شناسی

ویژگی دهم- داشتن منش اخلاقی

ویژگی یازدهم - سکوت بموقع و رازداری

تا مرد سخن نگفته باشد عیب و هنرش نهفته باشد

ویژگی دوازدهم - تسلط بر اعصاب و خویشتن داری و صبور بودن

حضرت علی (ع) می فرمایند: به هنگام خشم نه تنبیه - نه تصمیم و نه دستور

ویژگی سیزدهم - تأثیر گذاری بر دیگران

ویژگی چهاردهم - سلامت و امنیت

ویژگی پانزدهم - نحوه صحبت کردن

عوامل توانمند سازی انتظامات و حراست ها :

تحقق توانمند سازی علمی و تجربی حراست و بویژه عوامل انتظامات با داشتن شرایط ذیل به اهداف خود خواهد رسید:

۱- توانائی روحی و روانی

۲- کسب مهارت های رفتاری و اصول مشتری مداری

۳- داشتن آموزش های تخصصی

۴- داشتن اطلاعات حقوقی و قضایی

۵- آشنائی با اصول امنیتی

۶- توجه با اصول حراستی

۷- داشتن اطلاعات و اخبار اجتماعی

۸- کسب مهارت های اداری

۹- شناخت تهدیدات محل مورد حراست خود

۱۰- احساس مسؤلیت

۱۱- داشتن تجربه و علم و ادب انسانی

۱۲- افزایش ایمان و داشتن اعتقاد به وظایف مربوطه

بخش سوم:

ارتباطات موثر چیست؟

اصولا ارتباط مجموعه ای از مهارت هاست . اماممترین آنها درک نقطه نظرهای طرف مقابل و تفهیم نقطه نظرهای خویش است زبان تنها وسیله ارتباطی نیست و کامل ترین آن هم نیست چرا که پیامهای انسانی به ویژه آنهایی که از احساس ها و هیجان ها و عواطف مایه میگیرند . چنان پیچیده هستند که هیچ کلامی گویای آن نیست بهمین دلیل گاه یک نگاه لحن صدا یا یک حرکت حاوی پیامی است که از نهفته ترین درونیات فرد سرچشمه میگیرد و معنای ارتباط را مشخص میکند.

در ادبیات رفتار سازمانی تعریف ارتباط عبارت است از:

"انتقال مفاهیم اطلاعات که برای این منظور سمبل هایی را بکار میبرند".

برای مثال نتیجه تحقیقات اخیر نشان میدهد که ارتباط درک و تفاهم است و غیر قابل رویت میباشد.(یعنی درک غیر قابل رویت و ناآشکار). ارتباط درحقیقت یک فرایند شخصی است که درگیر تبادل رفتار است.

چهره شناسی و اهمیت آن در ارائه خدمات و برقراری ارتباط موثر

خلاصه ای از تیپ های شخصیت

تیپ ۱: عالی طلب:

تیپ ۲: مهر طلب:

تیپ ۳: ریاست طلب:

تیپ ۴: هنر طلب:

تیپ ۵: دانش طلب:

تیپ ۶: عدالت طلب:

تیپ ۷: تنوع طلب: رفتارشان از ثبات چندانی برخوردار نیست .

تیپ ۸: قدرت طلب:

تیپ ۹: صلح طلب:

اصول چهره نگاری و نحوه شناسایی پنهان یا آشکار توسط حراست و انتظامات :

(توضیحات فنی بصورت تصویری و مشروح در مباحث کلاسی انجام میگردد)



علمی که در کار جلوه کند ، برترین نوع دانش
است.

مولای متقیان حضرت علی (ع)

171

«موفق باشید انما دعا»