

فصل ۲

نگهبانی ، اصول و کارکردها

➤ تعاریف

➤ شرایط نگهبانی

➤ روش نگهبانی

➤ تجهیزات مورد نیاز

➤ انواع خطرات

➤ آتش سوزی (انواع ، وظایف نگهبان در قبال آن) وسایل

مورد نیاز

➤ سرقت (انواع و وظایف نگهبان)

➤ خرابکاری و وظایف نگهبان

➤ گزارش نویسی وقایع توسط نگهبان

➤ شرح وظایف نگهبان (عمومی و اختصاصی)

➤ تعاریف:

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

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

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

شرایط موضع نگهبانی:

۱- داشتن حداکثر میدان دید و اختفاء

۲- قرار گرفتن موضع در امتداد معابر وصولی

۳- داشتن حفاظت کامل

۴- داشتن ارتباط موضع پست با یکدیگر

تعویض نگهبان: هنگام تعویض پست، نگهبان حق ترک موضوع نگهبانی را ندارد، بلکه سر شیفت باید پست ها را تعویض نماید
اصل مهم: باید دانست که اگر افراد نگهبان با هوشیاری کامل مراقب محیط پیرامون خود نباشند از غفلت آنها استفاده شده و اتفاقات غیر مترقبه مثل سرقت و آتش سوزی و ... به وقوع می پیوندد .

کارهایی که برای نگهبان ممنوع است :

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

وسائل و ملزومات جهت انجام نگهبانی :

- ۱- چراغ قوه سالم و آماده بکار مجهز به آویز :جهت گشت زنی و کنترل موانع ، حصارها ، قفلها ، دربها و پنجره ها و نقاط تاریک در شب
- ۲- سوت برای موارد اضطراری:جهت اطلاع به نگهبانان دیگر در صورت بروز حادثه و متوقف نمودن شخص یا خودرو
- ۳- تابلوی دستی ایست (کفگیرگ ایست):جهت متوقف نمودن خودرو
- ۴- پانچو:جهت اوقات بارانی در فضاهایی که فاقد سقف باشند.
- ۵- نورافکن:جهت روشن نمودن محدوده و منطقه استحفاظی در شب
- ۶- موانع 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 باتوم بعنوان تجهیزات بازدارنده استفاده نمود .

۱۰-لباس متحدالشکل برای نگهبانان.

نگهبانی در حال گشت :

گشت در مواقعی است که باید پستها کنترل شود ، یا منطقه حساس بوده و یا تعداد پست نسبت به وسعت منطقه کم است

انواع گشت:گشت پیاده و گشت موتوری

الف (گشت پیاده:گشتی که بدون استفاده از وسیله نقلیه انجام شود را گشت پیاده گویند .

اصول گشت پیاده :

- ۱- عدم عبور از یک مسیر مشخص 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 گشتی گفته می شود که با انواع وسائط نقلیه از قبیل دوچرخه، موتور و ماشین صورت می پذیرد که خود شامل گشت با دوچرخه ، ماشین وموتور می باشد و بستگی به حساسیت منطقه ممکن است یک یا چند نفره باشد و بیشتر در مجموعه هایی با وسعت زیاد کاربرد دارد .

اصول گشت موتوری :

- ۱- از موتور و ماشین های کم صدا و بدون 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 تهدید می کنند بطور کلی به دو گروه طبیعی و مصنوعی تقسیم می گردند.

خطر طبیعی:

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

خطرات مصنوعی :

خطرات مصنوعی خطراتی هستند که 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 گسترده (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 بازرسی های مداوم اثر بخشی آنها بسیار بیشتر خواهد بود.

ب) خطرات پنهانی :

خطراتی است که مخفیانه وبصورت پنهانی توسط دشمن به انجام رسیده وناشی از نارسایی در سیستم حراستی بوده و دشمن بآبهره گیری از این نارسایی ها در صدد ضربه زدن و تخریب تاسیسات وانهدام 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 وقفه در انجام مأموریت می گردند .

انواع آتش سوزی ها:

براساس میزان و نوع موادی که حریق را تولید می کنند ، آتش سوزی

ها به انواع زیر طبقه بندی می شوند :

-آتش های طبقه الف) : به آتش هایی اطلاق می گردد که پس از سوختن از خود خاکستر بجا می گذارند. مانند سوختن چوب ، کاغذ ، پارچه و غیره .

برای مبارزه با این نوع آتش ها بایستی با توجه به مثلث آتش (حرارت ، اکسیژن ،مواد قابل اشتعال) درجه حرارت را پایین آورد تا بتوان به سهولت آن را خاموش نمود .

-آتش های طبقه ب) :آتش سوزی هایی که بوسیله گازوئیل، نفت ، بنزین، گریس، لاک، رنگ، الکل 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 آتش فشان ، رعد و برق و غیره بوجود آید آن را آتش سوزی طبیعی و اگر در اثر عدم توجه و سهل انگاری (اتصال سیم های برق در

خارج از ساعات اداری) یا بر اساس طرح و نیت قبلی (خرابکاری) صورت گیرد آن را مصنوعی نامند.

پیشگیری از آتش سوزی:

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

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

مقابله با آتش سوزی:

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

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

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

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

✓ استفاده از وسایل اطفاء حریق:

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

✓ اعلام و اطفاء حریق به روشهای نوین: این سیستم ها در پیشگیری از وقوع آتش سوزی های گسترده که منجر به خسارات هنگفت و جبران ناپذیری می شوند، بکار می روند که در صورت بروز حریق این سیستم ها با اعلام آن در لحظات اولیه فرصت کافی برای مقابله را فراهم می نمایند. در صورتیکه علاوه بر سیستم اعلام حریق، از سیستم اطفاء حریق نیز استفاده شود، حریق ایجاد شده بلافاصله خاموش شده و خسارات وارده را به حداقل می رساند.

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

وظایف نگهبان: شامل وظیفه عمومی و وظیفه اختصاصی است.

الف) وظایف اختصاصی نگهبان:

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

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

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

ب) وظایف عمومی:

- ۱- منطقه و محدوده خود را دانسته و مراقبت دائمی نماید.
- ۲- هر پست را مهمترین پست دانسته و همواره برای روبرو شدن با موارد ناگهانی و حوادث آماده باشد
- ۳- موانع و حصارهای محدوده خود را همه روزه کنترل نماید
- ۴- وسائط نقلیه را در هنگام ورود و خروج به محدوده، کنترل نماید
- ۵- کنترل دقیق رفت و آمد افراد در ساعات اداری و مخصوصاً در ساعات غیر اداری
- ۶- کنترل دربها، پنجره ها، حفاظ ها، قفلهای سوچی و آویز اتاقها، راهروها، پیرامون ساختمانها، راههای نفوذی و حساس، زوایای بی روح و نقاط کور در هنگام تحویل گرفتن پست و گشت زنی به خصوص در هنگام شب
- ۷- قفل کردن تمام درهای ورودی و پنجرهای ساختمان هنگامیکه جهت گشت زنی خارج می شود
- ۸- گشت زنی در محدوده استحفاظی به صورت دقیق و داشتن ارتباط با پست های 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 ساعات نگهبانی
- ۱۳- گفتن موارد خاصی که نگهبان بعدی باید از آن مطلع باشد.

۱۴- حفاظت از اماکن و تاسیسات طبقه بندی شده به منظور جلوگیری از هرگونه نفوذ، اخلاف نظم و خرابکاری

۱۵- آموزش در خصوص مراقبتهای حفاظتی از تاسیسات و اماکن

۱۶- انجام اقدامات و پیش بینی های لازم به منظور جلوگیری از حوادث و سوانح احتمالی و همکاری نگهبان در زمان وقوع حوادث

هوشیاری:

غفلت عاملی است که بعنوان فرصت در اختیار افراد سود جو قرار می گیرد. مثلاً سرقت اقدام غافلگیرانه ای است که بیشتر ملموس می باشد و بعنوان ناهنجاری اجتماعی و اخلاقی مطرح است ولی با اندیشیدن تدابیری ساده می توان از وقوع آن جلوگیری کرد و یا آن را به حداقل رساند. لذا با هوشیاری و اتخاذ تدابیری می توان پدیده سرقت را تحت کنترل درآورد و همچنین دست زدن به اقداماتی که احتمال وقوع حادثه و اتفاق در آن می رود، خود یکی از عوامل غفلت می باشد. 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 کشوهای میزکار، در جای مناسب و دور از دسترس قراردادن چوب لباسی و لباسهای روی آن، عدم قراردادن اوراق بهادار و پول نقد در جیب لباسهای آویزان شده در

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

رعایت اصول ایمنی: از جمله مشخص بودن مسئولیت اشیاء و اموال مثلاً گوشی تلفن، دستگاه فاکس، اسناد محرمانه، اوراق بهادار، مواد و وسایل آزمایشگاهی، امکانات الکترونیکی مثل رایانه و ضمائم آن که در محیط کار قرارداد، باید مسئولیت حفظ آنها به مسئول همان اتاق تفویض گردد که در قبال هر گونه اتفاقی از قبیل سرقت و انهدام پاسخگو باشد لذا باید در قبال 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 در جهت 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 مجامع 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 شأن و از این قبیل مطرح می‌گردد مورد نکوهش بوده و باید به نوعی فرهنگ‌سازی شود که افراد تدابیر عقلانی را با رفتارهای نسجیده مقایسه نکنند.

کنترل تردد کارکنان و مراجعین:

- ۱- در برخورد با ارباب رجوع کلیه مسایل اخلاقی و شئون اجتماعی رعایت گردد.
- ۲- در برخورد با مقامات مسئول شناخته شده رعایت احترام را نماید.
- ۳- هر گونه برخورد غیر اصولی و توهین آمیز از جانب دیگران را جهت پیگیری سریعاً به مقام مافوق گزارش و از برخورد مستقیم خود داری گردد.
- ۴- نظارت و کنترل دقیق بر رفت و آمد مراجعین به حوزه استحفاظی اعم از کارمند و غیره (ورود اتباع بیگانه غیردانشجو سریعاً به اطلاع حراست برسد)
- ۵- به هنگام ورود و خروج افراد متفرقه یا افراد مشکوک در صورت همراه داشتن ساکهای بزرگ، کیف دستی یا بسته های حجیم به جهت انجام اقدامات امنیتی با لحاظ حفظ حیثیت افراد و با در نظر گرفتن نکات حفاظتی در محلی مناسب و دور از دید مراجعین و کارکنان از محتویات کیف بازدید به عمل آید (در صورت احتمال

تخریب از طرف فرد مورد نظر با رعایت اصول حفاظتی ، حضور عینی فرد یا افرادی از پرسنل انتظامات الزامی است)

۶- هنگام بازرسی از محتویات ، لوازم همراه افراد چنانچه اجناس یا شیئی یافت شد به هیچ عنوان جایی مطرح نگردد تا از طریق حراست دستگاه رسیدگی شود .

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

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

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

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

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

۱۲- ورود افراد متفرقه (کلیه افرادی که رابطه استخدام با 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 کارتهای مدعوین)

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

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

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

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

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

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

وظایف نگهبان در قبال آتش سوزی :

- ۱- قبل از هرچیز خونسردی خود را حفظ نمایید.
- ۲- فوراً آتش نشانی را از جریان آتش سوزی مطلع سازید.
- ۳- در هنگام بروز آتش سوزی حتی الامکان سعی کنید قبلاً جریان برق و گاز ساختمان را قطع نمایید .
- ۴- نوع آتش را شناسایی و با وسایل مناسب اقدام به خاموش کردن نمایید .
- ۵- تا رسیدن مأمورین آتش نشانی همواره به مبارزه خود با آتش ادامه دهید.
- ۶- همیشه سعی کنید در حد فاصل درب خروجی و آتش بایستید تا بتوانید هنگام احساس خطر محل را ترک کنید.
- ۷- در محیطهای باز همیشه پشت به جهت وزش باد و رو به آتش قرار گرفته و اقدام به مبارزه نمایید .
- ۸- با وسایل اطفاء حریق مناسب همیشه کانون آتش را هدف قرار داده و نه شعله های آتش را .
- ۹- راههای ورود اکسیژن (هوا) را به محل آتش سوزی حتی الامکان مسدود نمایید .
- ۱۰- ظروف محتوی مایعات قابل اشتعال را که در حال سوختن می باشد و یا امکان ریزش دارد جابجا نکنید.
- ۱۱- وسایلی را که ایجاد حجم حریق می نمایند از اطراف آتش دور نمایید
- ۱۲- اطراف و جداره کپسول های گاز و یا ظروف حاوی مواد قابل اشتعال و یا مخازن سوخت که در کانون آتش قرار گرفته را بوسیله آب خنک نمایید.

وظایف نگهبان در قبال سرقت :

- ۱- سریعاً مسوول مربوطه را مطلع نمائید .
- ۲- سریعاً اقدام به تهیه صورتجلسه مربوطه نموده مراتب را فوراً به مدیریت حراست و رئیس اداره اعلام نمائید .
- ۳- تشدید حفاظت محل و کنترل راههای ورودی و خروجی ساختمان
- ۴- جلوگیری و خودداری از دست زدن به وسایل و شکل ظاهری محل مورد سرقت (صحنه جرم)
- ۵- در صورتی که سارق دستگیر شده ، ضروری است مسوول خود را مطلع نمایید .
- ۶- در صورتی که سرقت در ساعات غیراداری رخ دهد و هیچیک از عوامل انتظامی یا نگهبانی متوجه وقوع سرقت نگردند و یا به عبارتی روز بعد مسوول مربوطه و پرسنل شاغل در تأسیسات اعلام سرقت نمایند ضروری است علاوه بر رعایت موارد بالا پرسنل نگهبانی شیفت قبل ، محل کار خود را ترک ننمایند .
- ۷- ازدادن هرگونه اطلاعات به افراد متفرقه خودداری شود .
- ۸- از پخش هرگونه شایعات و اخبار کذب 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- شیر اصلی گاز را ببندید

- 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 نمایید.
- ۷- برای جلوگیری از مسمومیت با دستمال 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 غیر از مسئولین مربوطه
- ۷- محدوده محل بمب گذاری تا شعاع معین تخلیه و ترددی صورت نگیرد
- ۸- اطلاع سریع به نزدیکترین بیمارستان محل
- ۹- در صورت امکان قراردادن کیسه های شن بصورت دایره ای پیرامون مواد منفجره یا اشیاء مشکوک .
- ۱۰- خودداری و جلوگیری از دست زدن به اشیاء مشکوک و مواد منفجره
- ۱۱- عدم توجه به نوشته های مندرج بر روی اشیاء منفجره
- ۱۲- قطع سریع آب ، برق و گاز محل مورد نظر

- ۱۳- جلوگیری و خودداری از حرکت دادن اشیاء مشکوک
- ۱۴- آماده نمودن وسایل اطفاء حریق و دیگر ابزار مورد نیاز
- ۱۵- جلوگیری از تجمع افراد غیرمسئول و ایجاد نظم و انضباط
- ۱۶- در نهایت مراقبت کامل حوزه استحفاظی و نگهبانی

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

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

وظایف نگهبان در قبال درگیری و نزاع :

- ۱- حفظ خونسردی و آرامش
- ۲- جلوگیری از ازدحام افراد
- ۳- میانجیگری مابین افراد درحال نزاع و متفرق نمودن آنها ، زیرا ممکن است ایجاد نزاع و درگیری به جهت برهم زدن نظم و آرامش و احتمالاً رسیدن به اهداف از قبل طراحی شده باشد .
- ۴- مسدود نمودن دربهای ورودی به جهت جلوگیری از ورود افراد متفرقه
- ۵- در صورتیکه درگیری و نزاع از شدت بالایی برخوردار باشد اطلاع سریع به رئیس اداره و نیروی انتظامی (پلیس ۱۱۰)
- ۶- تنظیم صورتجلسه از درگیری و نزاع ایجاد شده و ارائه آن به مقامات ذیربط
- ۷- مراقبت از فرد یا افرادی که باعث نزاع و درگیری شده اند و تحویل آنها به مقامات ذیربط

وظایف نگهبان در قبال استعمال مواد مخدر :

- ۱- حفظ خونسردی و آرامش
- ۲- برخورد مؤدبانه با فرد خاطی
- ۳- اطلاع سریع به رئیس اداره و در صورت لزوم به نیروی انتظامی (پلیس ۱۱۰)
- ۴- مراقبت از قاچاقچی و خریدار قاچاق و تحویل آن به مقامات ذیربط
- ۵- در صورتیکه موضوع به مشاجره کشیده شد لازم است 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 صورتجلسه چگونگی موضوع و شواهد عینی و ارائه به مسئولین مافوق
- ۶- مراقبت از فرد خاطی و تحویل ایشان به مقامات مافوق
- ۷- جلوگیری از ازدحام
- ۸- مسدود نمودن درب محلی که در آن مشروب خواری انجام گردیده است.

وظایف نگهبان در قبال قتل :

- ۱- حضور در محل
- ۲- حفظ خونسردی و آرامش
- ۳- گزارش سریع به حراست و رئیس اداره و پلیس ۱۱۰
- ۴- جلوگیری از ازدحام افراد و ممانعت از ورود افراد غیرمجاز در محل حادثه
- ۵- مسدود نمودن 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 ذیربط 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- صحبت های ارشادی و ملایم با فردی که قصد خودکشی دارد به جهت تغییر عقیده ایشان

۴- جلوگیری از ازدحام افراد

۵- جلوگیری از ورود افراد غیرمجاز

۶- شناسایی افرادی که با شخص مورد نظر صمیمی بوده به جهت درخواست همکاری از آنها درخصوص تغییر عقیده شخصی که قصد خودکشی دارد

۷- همکاری با نیروی انتظامی و گروه های امدادی و افراد مسئول

وظایف نگهبان در قبال دستگیری :

۱- حفظ خونسردی و آرامش

۲- اطلاع سریع به مسئولین ذیربط

۳- جلوگیری از انتشار موضوع بین کارکنان

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

صورتیکه دستگیرکنندگان افراد غیرنظامی 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 کارکنانی که به امور اطلاعاتی سر و کار دارند علاوه بر نیاز مستمر به گزارش دادن و گزارش گرفتن می بایستی ظرایف دیگری که مبنای اطلاعاتی دارند را مورد توجه قرار دهند که بدین طریق بار معنایی و شیوه تفهیم گزارش را بگونه ای خاص نمایان می کند.

گزارش نویسی چیست ؟

فنی است که پیام را به سرعت، صحت و روشنی به خواننده می رساند.

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

معنی گزارش :

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

تعریف گزارش نویسی :

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

کارکردهای گزارش :

- رساندن پیام به سرعت ، به وضوح و روشنی
- مبادله 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.

مزایای گزارش شفاهی :	مزایای گزارش کتبی :
- سرعت در ارائه گزارش .	- نگهداری و نقل و انتقال گزارش کتبی ساده تر است .
- قدرت تفهیم به شنوندگان .	- امکان استفاده غیر حاضران از گزارش کتبی وجود دارد .
- وجود فرصت برای پاسخگویی سوالات حاضرین .	- گزارش کتبی بصورت سند باقی می ماند .
- پایین بودن هزینه ارائه .	- امکان تحریف در آن کم است .
- قابل فهم بودن برای همه سطوح .	- فراموش نمی شود .
- پیشگیری از اتلاف وقت .	- 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 .
معایب گزارش شفاهی :	معایب گزارش کتبی :
- عدم تولید مسئولیت برای مخاطبین	- لزوم آشنایی با قواعد دستوری و آئین نگارش و رعایت آن
- قابل استناد نبودن	- احتیاج به دقت زیاد داشته لذا تهیه آن با کندی روبرو بوده و وقت بیشتری می گیرد .
- فراهم نبودن امکانات لازم برای ارائه گزارش	- عدم بهره گیری از آهنگ جملات ، چهره و حالات گزارش دهنده .
- افزایش امکان بروز خطا در گزارش دهی و گزارش گیری	- هزینه آن زیاد است .
- فراموشی مطالب توسط گزارش گیرندگان	- امکان تکذیب گزارش کتبی وجود ندارد .
- عدم توجه به سابقه و نتیجه گیری و استدلال لازم	

❖ گزارش رسمی ، نیمه رسمی ، غیررسمی (از نظر قالب) :

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

❖ گزارش ادواری ، اتفاقی (از نظر زمان) :

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

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

❖ گزارش کوتاه - متوسط - بلند :

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

◆ گزارش از نظر هدف :

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

گزارش بر حسب موضوع :

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

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

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

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

◆ گزارش از نظر سفارش :

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

ارکان گزارش : هر گزارش سه رکن اصلی دارد :

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

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

شناخت نامه های اداری :

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

اجزاء و ارکان نامه های اداری :

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

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

منابع و مآخذ فصل دوم:

- ۱ - علوی فر، سیدناصر، راهکارهای تامین و توسعه امنیت انتشارات: نشر جهانگیر، تهران ۱۳۸۵
- ۲ - آموزش نگهبانی، حراست دانشگاه صنعتی شریف، انتشارات دانشگاه صنعتی شریف، تهران ۱۳۸۰
- ۳- جزوه آموزشی نگهبانان - اداره کل حراست شرکت مخابرات خراسان رضوی ، سال ۱۳۸۵
- ۴- بسته آموزشی ویژه نگهبانان دفتر مرکزی حراست ، سال ۱۳۸۶
- ۵- جزوه آموزشی اصول گزارش نویسی - مدیریت حراست دانشگاه علوم پزشکی سبزوار ، احمدی نسب، سال ۱۳۸۹

فصل ۴

➤ دفاع شخصی

➤ فلسفه دفاع شخصی

➤ شرایط استفاده از تجهیزات دفاع شخصی

➤ مجازات استفاده از تجهیزات غیر مجاز

➤ استفاده از بادیگارد در ایران

➤ تعریف اسکریم

➤ سلاح های مدرن

➤ نقاط حساس و آسیب پذیر

➤ ترس برادر مرگ 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 نداریم 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 برآیید 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 دیگر این 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 دهند و تربیت ذهن باعث می شود شما از بدنتان با حداکثر امکان بهره ببرید. اگر باور کنید که دستیابی به این حالت غیرممکن است ذهنتان 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 بدنتان سریعاً شروع به ترشح 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 بقا 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 لگدچرخی 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 درمواقع ترس دید محیطی خود را از دست ندهید چند بار نفس عمیق کشیده و همراه با تمرکز بدون این که پلک بزنید به جلو نگاه کنید حال دستان خود را تا آنجائیکه می توانید از گوشه چشم ببینید، دستها را 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 خطرغریب الوقوع 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 کربونیک 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 می شوند، زیرا فلسفه وجودی این ورزشها، برتری و پیروزی کاربر هر یک از سبکهای رزمی، در دفاع از خود و یک مبارزه بی سلاح بوده و به تدریج و در گذر زمان، به جهت مجهز شدن

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

❖ شرایط استفاده از تجهیزات دفاع شخصی :

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

هم اکنون پس از بررسی های لازم برای صنوف خاص که دارای تهدیدات ویژه ای هستند همانند جامعه پزشکی، پرستاری، وکلا، زرگرها، داروخانه ها و صراف ها مجوز تجهیزات دفاع شخصی صادر می شود. همچنین داروخانه ها به ویژه داروخانه های شبانه روزی که بیشترین معضل را با افراد لاابالی همچون معتادانی که برای گرفتن دارو درگیری فیزیکی ایجاد می کنند، 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 می شود.

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 کارگیری تجهیزات، عدم سوء پیشینه و عدم فساد اخلاقی است که با استعلام از پلیس امنیت مشخص می شود. همچنین شرایط خاص واگذاری تجهیزات مورد اشاره این است که تمامی اشخاص حقیقی و حقوقی به غیر از اعضای لشگری و کشوری که دارای حراست هستند می توانند با دریافت معرفی نامه از اتحادیه یا صنف خود برای درخواست این تجهیزات اقدام کنند.

مجازات استفاده از تجهیزات غیر مجاز چیست؟

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

هرگونه حمل و استفاده و نگهداری از این گونه تجهیزات ممنوعیت قانونی دارد و استفاده کننده غیرمجاز همانند مصادیق استفاده کننده از سلاح سرد محاکمه و مجازات می شوند. استفاده کنندگان از گازهای اشک آور علاوه بر جزای نقدی به جزای کیفری نیز محکوم می شوند 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 ایران 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 نکنند.

❖ دفاع شخصی:

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

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

اسکریم چیست؟ اسکریم، دفاع شخصی با سلاح سرد.

دفاع شخصی با استفاده از سلاح های 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 استخوانهای بزرگ حیوانات به عنوان سلاح شده بود. با کشف آهن و دیگر فلزات کم کم استفاده از سلاح های 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 ضوابطی 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 عقلانی 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 دندانهای، سلاح های پرتابی 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.

فک: 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 آمادگی حفاظت از این قسمت را در خود ایجاد کند.

سیب 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 جا در 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 دنده ها به سمت قلب رفته و نتیجه آن مرگ می باشد.

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

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

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 اتاق کنترل

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 دنبالچه: 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.

تعریف 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) (closed circuit TV) 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 اجناس گرانبه مانند طلا و جواهرات - 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 متفاوت و در روز و شب نیز کارایی 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 دائماً در حال تکامل و پیشرفت است. بنابراین اهداف و کارکردهای آن را می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد:

حفاظت و ایمنی (حوزه حراست)

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

کنترل و نظارت (حوزه مدیریت)

• آموزش و تحقیقات

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

انواع سامانه

تلویزیون مدار بسته، مجموعه ایست که به تصویربرداری توسط دوربین های ویدئویی و انتقال تصاویر برای نمایش محدود می پردازد. این سامانه ها از نظر چگونگی تهیه، مشاهده و ضبط اطلاعات به دو گروه آنالوگ و دیجیتال دسته بندی می شوند. سامانه های آنالوگ که براساس یک سیگنال پیوسته کار می کنند، نسبت به سیستم های دیجیتال از قدمت بیشتری برخوردارند. در سامانه های دیجیتال، تصویر در ابتدا به صورت دیجیتال برداشته شده و یا توسط یک دیجیتالایزر (دیجیتال کننده) بصورت دیجیتال به سیستم وارد می گردد. از اینجا به بعد، می توان با تصویر ورودی به مثابه "اطلاعات" برخورد نمود. بدین معنی که پردازش، ضبط و تکثیر آن نیاز به سخت افزار خاصی نداشته و برای همه گونه عملیات، می توان از یک رایانه 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 می آورد، علاوه بر این چندین عمل را بطور همزمان انجام میدهد مثلاً تشخیص حرکت و ارسال فرمت های مختلف تصویر
- تصویر آنالوگ بدلیل محدودیت استاندارد مورد استفاده (PAL, NTSC) نمی تواند کیفیتی بالاتر از ۰/۴ مگاپیکسل داشته باشد در حالیکه دوربین های تحت شبکه ۱ یا ۳ مگا پیکسلی بسیار معمول میباشند.
- دوربین های آنالوگ بدلیل محدودیت استاندارد مورد استفاده، هر تصویر را دوبار و با تاخیر زمانی اسکن میکند، 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 آلارم با قابلیت تنظیم حساسیت و حتی محوطه مورد نظر را دارند.

• صدای دو طرفه: در سیستم های آنالوگ، انتقال و ذخیره 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 سیستم های CCTV تجهیزات زیر مورد استفاده قرار می گیرد:

- ۱- دوربین (camera)
- ۲- کاور دوربین (camera Housing)
- ۳- پایه دوربین (BASE یا Bracket)
- ۴- نمایش دهنده تصویر (TV یا monitor)
- ۵- انتخاب کننده (switcher)
- ۶- کواد (Quad)
- ۷- ترکیب کننده (Multiplexer)
- ۸- ضبط کننده (Recorder)
- ۹- کنترل کننده (controller)
- ۱۰- کارتهای 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 پستی 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 متناسب با یکدیگر و به صورت کاملاً مشخص از هم تشکیل گردد.

تقویت کردن 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 مشاهده میشود که نقاط سفید رنگ شعله به صورت آبی کم رنگ و نقاط کم دما تر 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 مشاهده 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 مجهز 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 نویز 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 لرزش

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 ۱/۵۰ ثانیه است و سرعت شاتر ۱/۶۰ ثانیه و تولید ۶۰ فرم در ثانیه است از این رو در این مناطق در صورتیکه سرعت شاتر را به ۱/۱۲۰ 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 اینفرارد را از مقابل CCD دوربین برداشت . در این صورت منبع ساطع کننده اینفرارد به عنوان منبع نوری برای دوربین به کار برده میشود و در نتیجه میتوان درمناطق 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 نیاز باشد تا بخش خاصی از مکان مورد نظر مورد مونیٹورینگ دوربین قرار نگیرد مانند پنجره های ساختمان های اطرف میتوان تا حداکثر ۴ بخش را توسط این فیلتر از مونیٹور 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 ضریب حفاظت محیط انتخاب شده و به علاوه میبایست ملاحظات از جمله نور مکان در ایام مختلف سال نیز مدنظر قرار گیرد بدین معنی که در بهار و تابستان نور زیاد و در

شبهای زمستان تاریکی محیط نبایست تأثیری بر تصویربرداری بگذارد هم چنین برگزاری مراسم مختلف در ایام سال ممکن است محدوده دید دوربین ها را بپوشاند برای مثال چراغانی شب های عید می تواند راه دید دوربین ها 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 دوربین های 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.

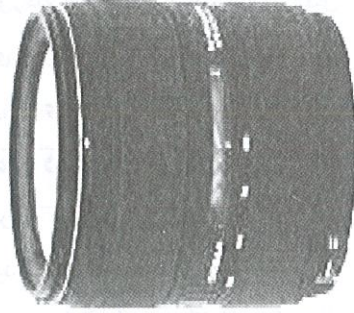
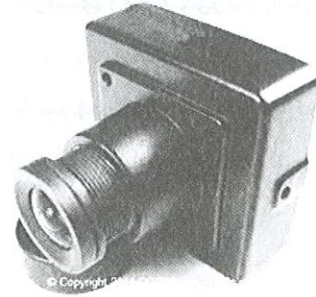
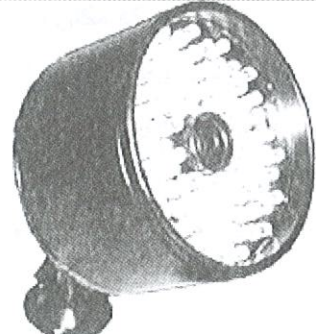
اگر فضای کافی برای نصب دوربین نداریم از لنزهای زوم و دوربین های پن، تیلت استفاده می کنیم.

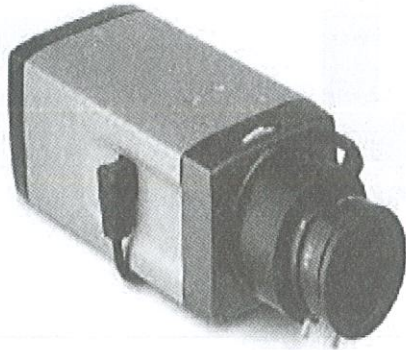
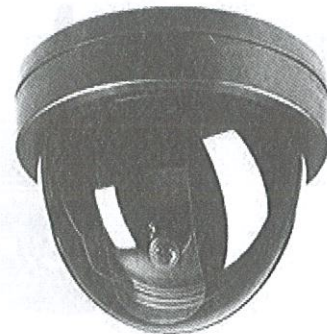
از شرایطی که نور در پس زمینه باشد پرهیز کنیم (جهت پنجره ها را در نظر داشته باشیم) در صورت نیاز از دوربین هایی که توانایی تنظیم نور پس زمینه را دارند استفاده کنیم.

نصب دوربین های خارجی

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

- ۱- شدت روشنایی
- ۲- درجه حرارت و رطوبت نسبی
- ۳- صاعقه
- ۴- امواج الکترومغناطیسی
- ۵- تشعشع
- ۶- بارندگی و گرد و غبار

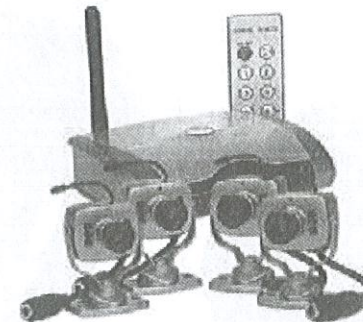
لنز با فاصله کانونی ثابت	لنز با فاصله کانونی متغیر
	
لنز مینیاتوری دوربینهای کوچک	لنز متغیر شب و روز
	
قابلیت دید در شب	
	

Box Camera	دوربینهای سقفی موسوم به Dome
ممکن است بدون لنز و پایه باشد	ثابت، متحرک و بعضی مجهز به مادون قرمز میباشند و لنز بعضی از آنها تا ۳۶۰ درجه را پوشش میدهد، از نظر کارایی مطلوب و قادر است محیط وسیعی را پوشش دهد و زیبا میباشند و چون به سقف نصب میشود، نسبت به دوربین های دیواری غیر قابل دسترس برای سارقین میباشند. بسیار معمول و قابل تهیه هم برای محیط های داخلی (INDOOR) و هم برای محیط های بیرونی (OUTDOOR) میباشد.
	

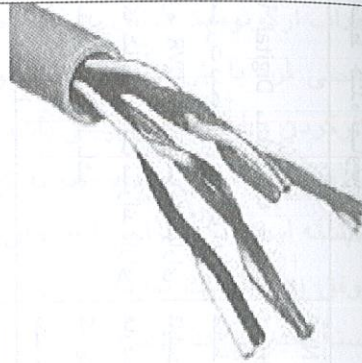
پایه ها و کاورهای دوربین: دوربین ها مستقیما به دیوار نصب نمی گردند. نخست آنکه در معرض تخریب قرار خواهند گرفت. همچنین ممکن است باران و شرایط طبیعی باعث اختلال در عملکرد دوربین شود، ضمنا قابلیت حرکت و چرخش از دوربین سلب خواهد شد. بعضی دوربین ها نیز پایه های سرخود دارند و نیازی به پایه جداگانه نمی باشد.

روش های انتقال تصویر

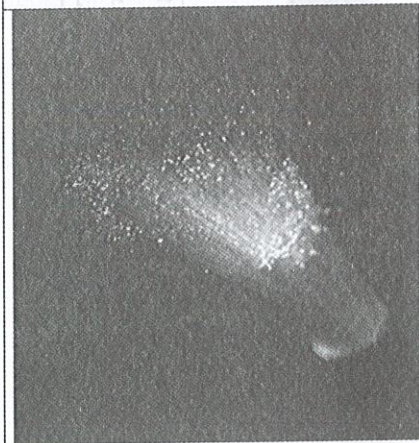
انتقال تصویر بصورت بی سیم
(Wire Less)

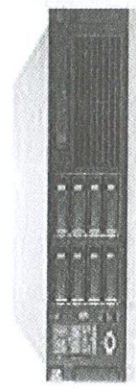


انتقال تصویر از طریق سیم
(Cabling)



انتقال تصویر از طریق فیبر نوری:



Server & Storage استفاده از یک رایانه قوی به همراه نرم افزار مانیتورینگ 	مخفف NVR 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 قابل نصب در هر جای شبکه میباشد. 	مخفف DVR Digital Video Recorder میباشد که قابلیت ضبط تصاویر را بصورت دیجیتال و بر روی هارد دیسک دارد. امروزه DVR های پیشرفته دارای پورت اتصال به شبکه شده و هر یک میتوانند دارای یک آدرس منحصر بفرد برای خود باشند. 
یکی از معایب DVR ها آن است که در صورت خرابی ممکن است تصاویر ضبط شده نیز از بین بروند. لذا در هنگام خرید هارد برای DVR ها باید توجه داشت که از هاردهای با کیفیت و رتبه بندی صنعتی استفاده شود چرا که در غیر اینصورت خرابی و نابودی اطلاعات بسیار سریعتر از آن چیزی که تصور میکنیم اتفاق خواهد افتاد. اغلب ایرادها و خرابی یک DVR مربوط به کارکرد و دمای بالای هارد دیسک های آن است.		

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 محرمانه 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 بسیار موثرتری انجام وظیفه خواهند کرد، اگر:

- باراحتی بر روی صندلیهایی که طراحی ارگونومیک شده اند، نشسته باشد.

- مونیتورها در وضعیت خوب و صحیح [از نظر ارگونومیکی] نصب شده باشد.

- میزان روشنایی برای دیده بانی تصاویر دوربین ها مناسب باشد. اینها بخشی از وضع ظاهری و فیزیکی یک اتاق کنترل هستند که در گام اول طراحی ارگونومیکی باید مدنظر قرار گیرند.

هزینه ها و مزایای اجرای ارزیابی اتاق کنترل:

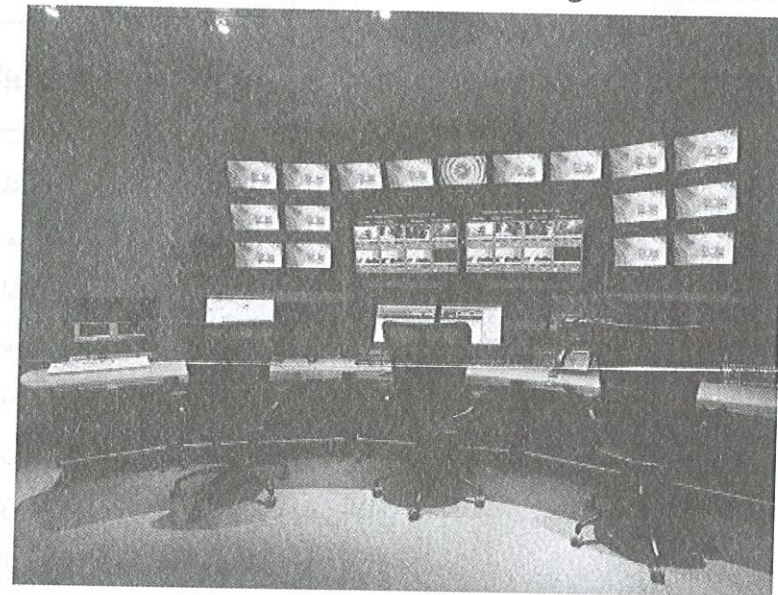
- افزایش کارایی اپراتورها

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

-ارتقاء فرهنگ بهداشت و ایمنی در اتاق کنترل . این موضوع شامل آگاهی دادن به اپراتورها در مورد خطرات 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 بایستی هرگونه تلاشی در جهت 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 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 آتشغال ریزی، ترافیک
 - حوادث مکرر
 - طول مدت زمان صرف شده برای آنچه مشاهده میشود.
 - دیگر وظایف 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 در جهت کاهش ریسک های شرح داده شده که با کار بصری توأم هستند فراهم شود. اپراتورها باید از تماشای تلویزیون در ساعات استراحت برحذر 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 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 ارضای نیاز
- ابعاد سه گانه مدیریت
- تئوری بلوغ و عدم بلوغ آرچیریس
- 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 و ارتقای بهره وری نیروی انسانی در سازمانها دارد در این فصل از کتاب به این موضوع پرداخته خواهد شد.

نمودار رفتار سازمانی و روش تشخیص

مسائل فردی	مسائل گروهی	مسائل سازمانی	برنامه ریزی	انگیزش
انگیزش و رفتار	گرایش بهج هدف	تیم و انسانی، عقلی، استراتژیک	برنامه ریزی	انگیزش و رفتار
بهره و عملکرد فردی	فصل زمانی در هدف	خودکناری، مهارت، مهارت مدیریت	نظرس	بهره و عملکرد فردی
اهداف (گامی، گامی، گامی-استاد)	مدیران، حیات هدف	مدیر مدیریت و سازمان	مدیر	اهداف (گامی، گامی، گامی-استاد)
یادگیری (مدیریت، یادگیری)	کوشش، توانایی، مهارت، ارتباط	نقد، مدیریت، مدیریت، مدیریت	سازمان	یادگیری (مدیریت، یادگیری)
بهره و عملکرد فردی و گروهی				بهره و عملکرد فردی و گروهی

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 فعالیتهای دیگر بپردازد. این امر پرسشهای مهمی را بر می انگیزد. چرا که یک فرد به یک فعالیت و نه به فعالیت دیگر می پردازد؟ چرا فعالیتهایش 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، سائقه 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 دارند. انگیزش افراد به نیروی انگیزاننده آنان بستگی دارد.

شدت انگیزه

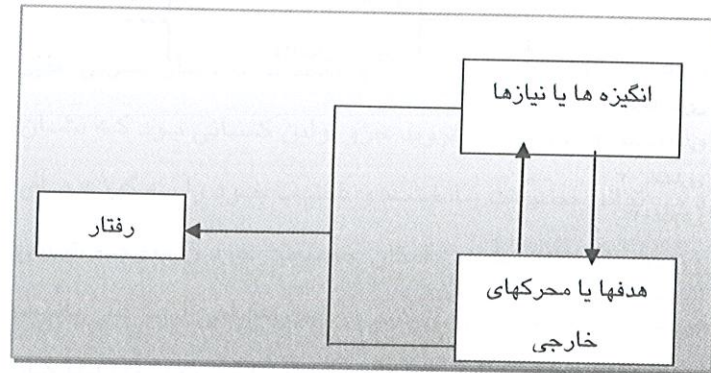
رفتار هر انسان در هر لحظه معین تحت تاثیر نیازهای متعددی برانگیخته می شود. در اینجا این سوال مطرح است که چه عاملی موجب می شود که شخص از میان همه این نیازها، یکی را از طریق فعالیت های خود ارضا می کند؟ در پاسخ باید گفت نیازی که شدیدتر است موجب فعالیت می گردد. وقتی «نیاز شدید» قدری ارضا شد، از شدت آن کاسته می شود و این نیاز در چنین حالتی طبعاً محرک 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 محرک خارجی می نامند. محرک 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 محرک 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 ها را به سوی خود معطوف می دارند یاد می شود (هرسی و بلانچارد، ۱۹۹۳). انگیزه ها و هدفها بر روی هم اثر متقابل 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 می شود. یا اگر نیازی مانند گرسنگی در فرد شدید باشد به نان خالی هم برای رفع گرسنگی راضی می شود ولی اگر نیاز خیلی شدید نباشد شاید برای رفع گرسنگی به دنبال غذاهای دیگری برود.

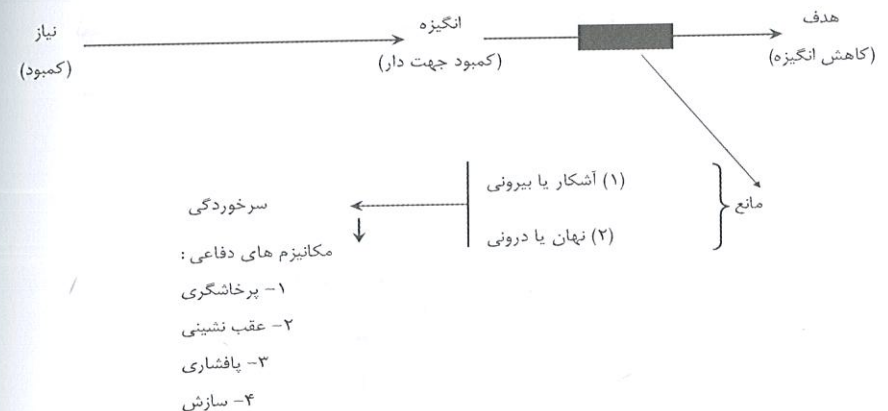


نمودار رابطه انگیزه، هدف و رفتار

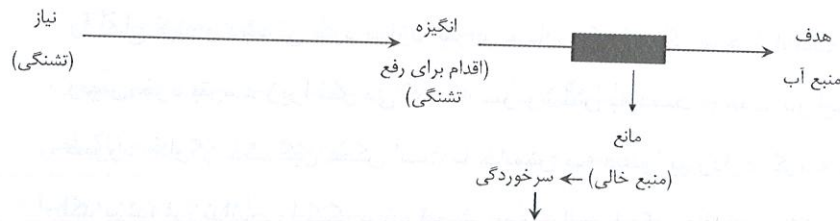
ممانعت از ارضای نیاز:

هنگامی که ارضای نیاز شدید با مانعی روبرو شود گاهی به طور موقت از شدت آن کاسته می شود و محرک رفتار نخواهد بود. ولی این کاهش همیشه ابتدا به ساکن پیش نمی آید بلکه شخصی که با مانع روبروست دست به رفتار تفوقی خواهد زد این رفتار برای غلبه بر مانع از طریق سعی و خطاست. 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 (لگد زدن و بد و بی راه گفتن به منبع خالی)
- ۲- عقب نشینی (برگشتن از محل آب با لبی آویخته)
- ۳- پافشاری (ادامه تلاش برای یافتن آب)
- ۴- سازش (نوشیدن قهوه و یا چای)

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 غضب 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 نمی تواند علت عجز خود را به طور مستقیم مورد حمله قرار دهد و از این رو ممکن است درصدد یافتن سپر بلایی برآید تا آن را آماج کینه و دشمنی خود سازد. برای مثال یک کارگر ممکن است از رئیس خود بترسد زیرا فکر می کند که سرنوشتش به دست اوست. در این صورت کارگر خشمگین ممکن است با خانمش به دعوا بپردازد. گربه را لگد بزند، فرزندانش را کتک بزند، فحش بدهد، ناسزا بگوید، لعنت و نفرین کند یا به طور سازنده احساس غضب خود را با شکستن هیزم فرو بنشانند، یا دست به ورزشها و تمرینات سنگین بزند و یا با بازیها و شوخیهای خشن و پرخاشگرانه از شدت آن بکاهد (فروید، ۱۹۳۳) چنانکه نورمن می یر اشاره می کند 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، تثبیت و تسلیم به وجود آید. (می یر، 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 رئیس بود که ترفیع نگرفتم» یا ظاهراً «از نامطلوب بودن آن سخن براند» یا بگوید «به هرحال 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 تمایل دارند که در حل مشکلات خود از تلاش سازنده سرباز زنند و به رفتار کودکانه و خیلی ابتدایی

برگشت کنند (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- تثبیت یا خو گرفتگی: این حالت هنگامی رخ می دهد که شخص الگوی رفتاری خاصی را، با اینکه به تجربه دریافته است که این رفتار نمی 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 تنبیه منتهی می شوند معمولاً از بین می روند ولی خو گرفتن به رویه نادرست در اثر عجز عملاً قوی تر می گردد. در واقع، او ادعا می کند که امکان دارد یک عادت زشت با تنبیه بیش از اندازه تثبیت شود (می یر ۱۹۶۱) این پدیده در کودکانی مشاهده می شود که پس از تنبیه شدید، به رفتار قابل ایراد خود کور کورانه ادامه می دهند.

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

الف) ناتوانی از پذیرفتن تغییر

ب) امتناع کورکورانه و سرسختانه در برابر پذیرش حقایق تازه به هنگامی که تجربه نشان می دهد روشهای گذشته مورد تائید نمی باشد یا نوع و شیوه رفتار مدیری که به افزودن جریمه و مجازات ادامه می دهد، حتی اگر این کار فقط به بدتر شدن شرایط بیانجامد، نمونه ای از رفتار تثبیت شده می باشد (براون، ۱۹۴۵)

۵- تسلیم، لاقیدی یا بی تفاوتی: هنگامی به وجود می آید که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدفهای خود را در یک وضعیت بخصوص از دست می دهد و می خواهد 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 تسلیم می شوند 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 می توانند بر 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 متمادی صدها نظریه برای تشریح رفتار انسان ارائه شد که در یک 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 محتوایی

۳- نظریه های فراگردی یا مدلهای تصمیم گیری (چرینگتون، ۱۹۸۹، ص ۱۲۴-۱۶۶)

نظریه های محتوایی

همانگونه که گفته شد انسانها نیازهای بسیاری دارند و نظریه های گوناگون محتوایی انگیزش به طرق گوناگون به طبقه این نیازها کمک می کنند. پنج نظریه محتوایی شناخته شده که به وسیله مزلو، گریوز، آلدرفر، مک کله لند و هرزبگ ارائه شده اند در ذیل تشریح می شوند (شرمرهورن 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 نشأت 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 بر این 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

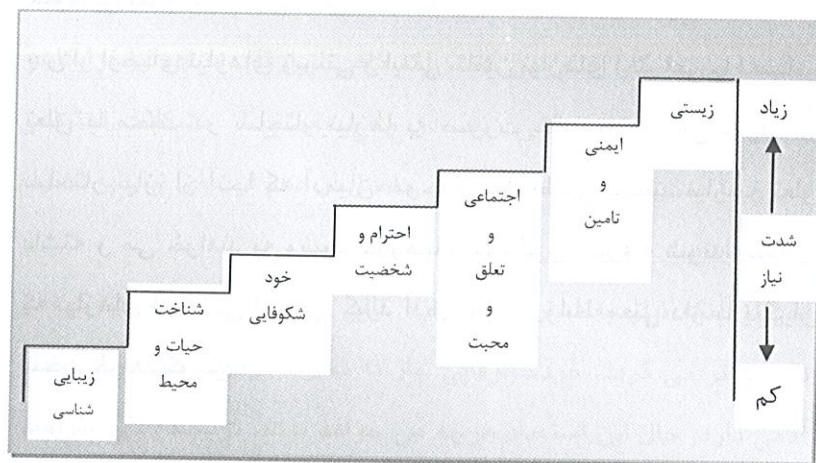
۳- یکسان عمل می کنند.

۲- نیازهای ثانویه: نیازهای ثانویه از نیازهای اولیه مکتوم ترند، 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 گردد. رقابت، احترام به خود، وظیفه شناسی، خودنمایی، بخشندگی، 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.

سلسله مراتب نیازها

گفته شد که رفتار افراد در لحظات خاص معمولاً توسط شدیدترین نیاز معین می گردد. بنابراین داشتن شناختی درباره نیازهایی که معمولاً برای افراد، مهمترین محسوب می گردد برای مدیران حائز اهمیت بسیار است. چهارچوب قابل توجهی که بشرح نیازهای معین کمک می کند 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 ارضا گردند. نیازهای زیستی نیازهای اساسی آدمی برای حفظ حیات خودند. یعنی خوراک، پوشاک و مسکن، تا زمانی که نیازهای اساسی برای فعالیتهای بدن به حد کافی ارضاء نشده اند عمده فعالیتهای شخص احتمالاً در این سطح بوده و بقیه نیازها انگیزش کمی ایجاد خواهند کرد.

نمودار سلسله مراتب نیازها



هنگامی که ارضای 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 محرک 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 پوشاک 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 ارضای نیازهای زیستی و ایمنی، تامین نیازهای اجتماعی یا احساسی 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 متوسل شود کودک 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 مسئولانه دست می زنند. در واقع، بعضی از مشکلات اجتماعی امروز ما ممکن است ریشه در عجز حاصل از عدم ارضای نیاز به احترام داشته 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. نویسنده باید بنویسد،

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

بدین ترتیب نیاز شکوفایی میل به شدن است. آنچه فرد می تواند بشود افراد این نیاز را به طرق گوناگون ارضا می کنند فردی ممکن است این نیاز را به گونه میل به مادر نمونه 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 گلوله 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 نمی دهد بلکه برای آنچه مهم می داند انجام می دهد. در این حالت می توان سرباز را خود شکفته دانست یعنی نهایت استعداد نهفته خود را در آنچه در آن زمان برایش مهم بوده به فعلیت درآورده است.

نیاز خود شکوفایی به گونه ای که بیان شد می تواند در طول دوران زندگی تغییر کند.

نیاز به دانستن و شناخت عبارت از میل به ارضای کنجکاوی 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 نمونه است که در اکثر مواقع صادق می باشد. به هر حال وی اذعان داشت که استثنای متعددی بر این گرایش عام مترتب است برای مثال هنگامی که هند برای استقلال خود از انگلیس سخت می کوشید گاندی رهبر فقید هند بارها نیازهای جسمانی و ایمنی 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 خود شکوفایی رفتار کرد درحالی که شاید برخی از دیگر نیازهایش ارضا 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 تعدیل کنند تا از نظر رفتاری، منعطف تر شوند مانند نظریه «مراحل مختلف زندگی» و نظریه «زیستی - تعلق - رشد» که به ترتیب به وسیله گریوز و آلدرفر ارائه شده

اند / (گریوز، ۱۹۷۴، شرمهورن ۱۹۹۴)

۱- بعد فنی : قدرت بکارگیری 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

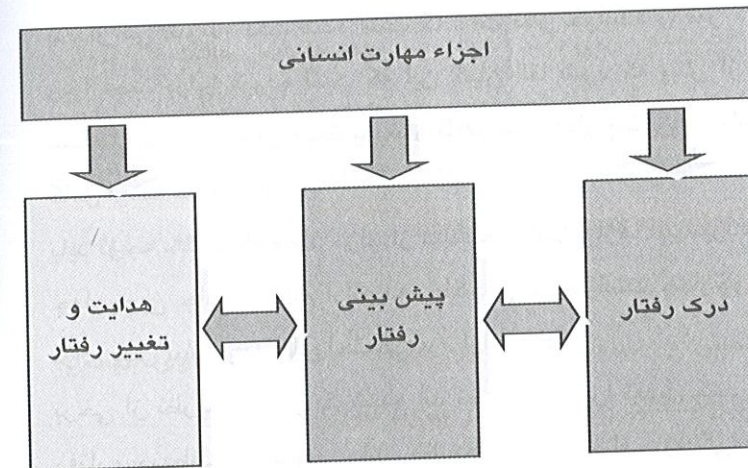
اساس آگاهی و بهره گیری از تشویق و رهبری موثر می باشد

اجزای مهارت انسانی

الف) درک رفتار

ب) پیش بینی رفتار

ج) هدایت، تغییر و کنترل رفتار



درک 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 حکمروایی می کند، باعث به وجود آوردن بسیاری از

مسائل جاری سازمانی ماست. در عین حال تحقیقات او در سازمان های

صنعتی «ییل» 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 می روند.

دوم؛ مردم از حالت خردسالی و وابستگی به دیگران عبور کرده و به حالت

وابستگی نسبی بزرگسالی می رسند.

سوم، رفتار افراد در خردسالی تنها چند صورت بیشتر ندارد، اما در

بزرگسالی می تواند صور بسیاری داشته باشد.

چهارم، اشخاص در کودکی علاقه مندی های نامعقول و سطحی دارند، اما

علاقه مندی آنها در بزرگسالی عمیق تر و نیرومندتر می شود.

پنجم، چشم‌انداز زمانی بچه‌ها، بیشتر کوتاه است و فقط حال را دربردارد، ولی با رسیدن به بلوغ چشم‌انداز زمانی آنها افزایش می‌یابد 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

عدم بلوغ	← بلوغ
غیر فعال	فعال
وابستگی	استقلال
رفتار به چند طریق	رفتار به چند طریق
علاقه مندی های سطحی نامعقول	علاقه مندی های عمیق تر و نیرومند تر
چشم انداز زمانی محدود	چشم انداز زمانی وسیع (گذشته و آینده)
مقام تابعی	مقام مساوی یا بالاتر
عدم آگاهی از خود	آگاهی از خود و کنترل آن

این تغییرات فقط تمایلاتی کلی است که به موضوع بلوغ تا حدودی صراحت می‌بخشد. هنجارهای فرهنگی و شخصیتی افراد حد اعلای خودنمایی و رشد بزرگسالان را محدود و ممنوع 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 بی‌تفاوتی و عدم تلاش کارگران صنایع می‌پرسد که آیا مسائل فقط نتیجه تنبلی 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، روشهای مدیریتی سازمان‌ها آنها را از رسیدن به بلوغ باز می‌دارد. این اشخاص در این سازمانها اختیار چندانی بر محیط 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 دبیرستان 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 سرشته شده است. او استدلال می‌کند که چون سازمان‌ها برای دستیابی به هدف‌ها و نقطه‌نظرهایی به وجود آمده‌اند و بهترین راه رسیدن به آنها کار دسته‌جمعی است، مفهوم سازمان‌های رسمی معمولاً بر چگونگی توفیق 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 خیلی 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 متداول فعالیت را ایجاب می‌کند که می‌تواند نوآوری و خلاقیت کارگران را محدود نماید.

ویژگی های افراد نابالغ

به نظر آرجیریس این خصیصه ها عبارتند از :

بی ارادگی ، وابستگی ، نا خود 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 نزدیکی 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، قاعدتاً مطالعه کردن به سختی صورت می‌گیرد. اکنون احساسات وارن بوفت را نسبت به این موضوع در نظر بگیرید. وی بنیانگذار و مدیر عامل شرکت برکشایر 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 میل 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 مزایا 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 ۹۳۰۰ 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 از: 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: استوانی (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 مختصری بر این 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 ۳۵ تا ۵۰ درصد از کارکنان شرکتهای حقوقی در طول سه سال ابتدایی کار خود، کارفرمایانشان را ترک کرده اند زیرا شرکتهای مذکور، خود را با نیازهای خانوادگی کارکنان تطبیق نداده بودند. این مثال نشان نشان می دهد که نیازهای ارضانشده کارکنان می توانند بر احساس رضایت و جابجایی 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 بیش تر 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 علائق 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 ارزشهای مهم کاری را برای فرد ایجاد می کنند.

۴- **برابری:** این مدل، نشأت گرفته از این عامل است که با یک فرد در محل کار چقدر عادلانه و منصفانه برخورد می شود. در واقع؛ برطبق این مدل رضایت حاصل درک فردی از این مطلب است که نتایج کاری شخص زمانی که با داده/بازده 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 ترفیعهها 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 برعکس، 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 بپردازد.

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 آنجائیکه 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 داند. 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 شغلهایشان، رضایت را در محیطهای کاری بوجود آورد. 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:

وضعیت‌های ساختار یافته واحد یا اداره، شرح علائق 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

متغیرهای مرتبط با رضایت	نوع رابطه	شدت رابطه
انگیزش	مثبت	متوسط
محیط کار	مثبت	متوسط
رفتارهای شهروندی سازمانی	مثبت	متوسط
تعهد سازمانی	مثبت	قوی
غیبت	منفی	ضعیف
تاخیر (مدیر)	منفی	ضعیف
جابجایی	منفی	متوسط
بیماری قلبی	منفی	متوسط
میزان استرس وارد شده	منفی	قوی
همسویی با اتحادیه	منفی	متوسط
عملکرد شغلی	مثبت	ضعیف
رضایت از زندگی	مثبت	متوسط
سلامت ذهنی و فکری	مثبت	متوسط

تعهد سازمانی: بیانگر این مطلب است که فرد تا چه حد مایل است به واسطه اشتغال در یک سازمان شناخته شود و نسبت 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 منفی قوی میان رضایت شغلی وجود داشته باشد.

به عبارت دیگر، با افزایش رضایت کارکنان باید میزان غیبت آنها کاهش یابد. محقق با تلفیق سه تحلیل جامع که شامل ۷۴ تحقیق مجزا می شد. این فرضیه را پیگیری نمود. نتایج بدست آمده هر چند غیر منتظره 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 مسئله مهمی به شمار می آید. زیرا باعث گسیختگی تداوم و پایداری سازمان می شود و همچنین عاملی هزینه بر است. تحلیل جامعی پیرامون ۶۷ بررسی که ۲۴۵۶۶ نفر را پوشش می داد، بیانگر رابطه منفی متوسط میان رضایت شغلی و جابه جایی بود. (جدول روابط شغلی) با توجه به شدت رابطه این رابطه به مدیران پیشنهاد می شود به واسطه افزایش رضایت شغلی درصد جا به جایی در میان کارکنانشان را کاهش دهند.

استرس: استرس می تواند تاثیرات سوء بسیاری بر رفتار سازمانی و سلامتی فرد داشته باشد. استرس رابطه مثبت با غیبت، جابجایی و بیماری قلبی، انسداد شرایین و بیماری های ویروسی دارد. نتایج به دست آمده از تلفیق ۷ بررسی که شامل ۲۶۵۹ نفر می شد، چنین عنوان می کرد 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 نظیر 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 نشأت گرفته از ۷۴ تحقیق مجزا بود رویهم رفته، 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 تمایل 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 «محبت» 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 مدعا، در گستره واقعیتهای روزمره زندگی، امری قابل اثبات است، بدینگونه که آدمی تا به چیزی دلبستگی 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 ویژه ای ارد. طبیعی است که ماهیت ارتباطات در فرهنگ دینی، رابطه ای 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 می شود که رابطه انسان و خدا رابطه «يُحِبُّهُمْ وَ يُحِبُّونَهُ» می باشد. یعنی رابطه ای بر اساس محبت و در نتیجه وحدت.

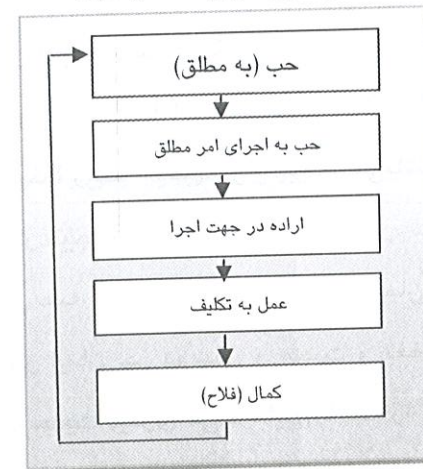
امام جعفر صادق علیه السلام می فرمایند ((هَلِ الْاِيْمَانُ اِلَّا الْحُبُّ وَ الْبُغْضُ)) (کلینی، ۱۳۶۳) مگر ایمان جز دوستی و محبت و بغض برای خداوند، چیز دیگری است؟ در حدیث دیگری می فرماید ((ما خدا را عبادت نمی کنیم مگر بر پایه محبت، و این مقامی است که در دسترس همه کس نیست)) (طباطبایی، ۱۳۶۳، ص ۳۵)

توحید از نظر قرآن کریم، با معیار محبت و کشش درونی طرح می گردد. مفاد آیات قرآنی و برخی از احادیث قدسی و سیره انبیا و ائمه سلام ... علیهم اجمعین بر این 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 برچیزی تعلق نگیرد، 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 « ما تَقْدِمُوا لِأَنْفُسِكُمْ 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 أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا» (اگر کارتان نیک است، نیکی در حق خود کرده‌اید، و اگر کارتان زشت است، باز هم در حق خود ظلم کرده‌اید).

« وَأَنْ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءُ الْأَوْفَى وَأَنَّ 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 توست. (نجم ۴۲-۳۹)

بنابراین عمل انسان، نحوه پیوند و ارتباط او را با جهان خارج تعیین می‌کند. مبنای این اصل این است که، اگر عمل انسان خیر باشد، آنگاه از برکات جهان برخوردار می‌شود و خود نیز موجود پربرکتی خواهد بود که دیگران هم از قبل او بهره‌مند خواهند شد (شفاعت): « أُولَئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِّ » و اگر رفتار، شر و زشت باشد اثر مثبتی در جهان نداشته و در نتیجه از جهان نیز خیری به او نمی‌رسد.

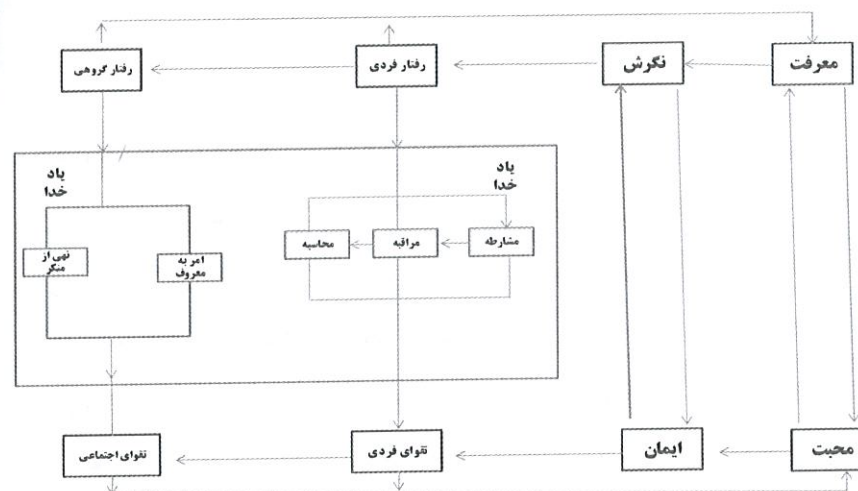
(جوادی آملی، ۱۳۶۴، ص ۳۶۳).

«أُولَئِكَ هُمْ شَرُّ الْبَرِّ»، (بینه، ۶-۷) حضرت سبحان درباره خیر بودن عمل، در سوره اعراف آیه ۹۶ می‌فرماید: « وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَى آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ » (اگر مردم آن شهر و دیار از نظر اعتقاد مومن، و از نظر عمل، متقی باشند، این امت از برکات آسمان و زمین برخوردار خواهند شد) و در سوره لقمان آیه ۲۰ می‌فرماید: « وَ أَسْبَغَ

عَلَيْكُمْ نِعْمَهُ وَظَاهِرَةً وَبَاطِنَةً» (هم برکنهای ظاهری و هم برکنهای 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 برخاسته از محبت و معرفت



با کسب معرفت نسبت به چیزی یا کسی، به آن علاقه‌مند می‌شویم و برعکس 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 ترک 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 موفقیت 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: «إِنْ تَتَّقُوا اللَّهَ يَجْعَلْ 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 روشن می‌شود. اگر به مقدار توان رفتید، توان رفتن راههای پرپیچ و خم دیگر به شما داده می‌شود. اگر به مقدار امکان قدم برداشتید، قدرت پیمودن عقبه‌های کوؤد به شما داده می‌شود» (جوادی آملی ۱۳۶۴ ص ۵۱۷)

حضرت باری تعالی در مورد شرک بودن عمل در سوره حج آیه ۳۱ می‌فرماید: «وَمَنْ يُشْرِكْ بِاللَّهِ فَكَأَنَّمَا خَرَّ مِنَ السَّمَاءِ فَتَخْطَفُهُ الطَّيْرُ أَوْ تَهْوِي بِهِ الرِّيحُ فِي مَكَانٍ سَحِيقٍ»؛ (کسی که شرک بورزد، گویی از آسمان سقوط

کرده و پرندگان (در وسط هوا) او را میربایند و یا تند باد او را به جای دور دستی پرتاب می‌کند.

این جهان کوه است و فعل ما ندا
چونکه بدکردی بترس ایمن مباش

باز می‌آید نداها را صدا

چونکه تخم است و برویاند خدش

((مولوی))

این، تأثیر عمل زشت 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 زشت 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 اندیشانه» 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 الله.....

منابع و ماخذ فصل هفتم:

- ۱- رضائیان، علی، اصول مدیریت، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، ۱۳۸۳
- ۲- کینیکی آنجلو، کریستل رابرت مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه دکتر علی اکبر فرهنگی و دیگران، تهران: دفتر طراحی موسسه انتشاراتی و پخش کتب پویش، ۱۳۸۴
- ۳- هرسی - بلاچارد و جانسون، مدیریت رفتار سازمان، ترجمه قاسم کلیری، تهران: انتشارات دانشگاه آزاد، ۱۳۸۳
- ۴- احمدی نسب، بررسی راههایی افزایش کارایی کارکنان حراستهای دانشگاههای علوم پزشکی در سال ۱۳۸۴- پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه امام محمدباقر (ع)
- ۴- عنوان مقاله: مدیریت رفتار سازمانی (مرکز کشوری مدیریت سلامت) (NPMC)، گردآوری کننده محمدحسین دانشور، برگرفته از سایت دانشگاه تبریز