

**راهنمای**

**مدیران امنیتی، حفاظتی، حراستی و ایمنی  
در بحران**

(مدیریت شرایط اضطراری، اقدامات خشونت‌بار و تهدیدات محل کار)  
ویدئو اول

**Security and Safety Managers' Guide  
to Disasters**

**First Edition**

دکتر غلامرضا پورحیدری

دکتر برهان‌الدین ولدبیگی



انتشارات شناخت زلفی

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۵۶۷-۰-۰

ISBN: 978-600-95567-0-0

|                     |                                                              |
|---------------------|--------------------------------------------------------------|
| نام کتاب:           | راهنمای مدیران امنیتی، حفاظتی، حراستی و ایمنی در بحران       |
| تألیف:              | دکتر غلامرضا پورحیدری - دکتر برهان الدین ولدبیگی             |
| ناشر:               | انتشارات شناخت زندگی با همکاری انجمن علمی مدیریت بحران ایران |
| چاپ:                | آر ویج                                                       |
| تنظیم و صفحه آرایی: | شهرزاد بهیم                                                  |
| طرح جلد:            | محمدباقر ثقفی                                                |
| شمارگان:            | ۳۰۰۰                                                         |
| تاریخ و نوبت چاپ:   | اول - تابستان ۱۳۹۴                                           |
| بها:                | ۳۶۰۰۰ تومان                                                  |

شابک ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۵۶۷-۰-۰

۳۸۵۷۱۹۵

عنوان و پدیدآور  
راهنمای مدیران امنیتی، حفاظتی، حراستی و ایمنی در بحران: مدیریت شرایط اضطراری، اقدامات خشونت‌بار و  
Security and Safety Managers' =  
Guide to Managers

تهران، شناخت زندگی، ۱۳۹۴

ص: ۳۶۰ جدول

فهرست‌نویسی کیان در نشانی

<http://opac.nlai.ir/> قابل دسترسی است

واژه‌نامه

کتابنامه

نمایه

پورحیدری، غلامرضا، ۱۳۴۱-

ولدبیگی، برهان الدین، ۱۳۳۶-

انجمن علمی مدیریت بحران ایران

فیهای مختصر

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری

یادداشت

یادداشت

یادداشت

یادداشت

سرشناسه

شناسه افزوده

شناسه افزوده

وضعیت فهرست نویسی

همه حقوق نشر برای ناشر محفوظ است. هرگونه استفاده از متن به هر صورتی، در قالب کتابچه، جزوه، تهیه سی‌دی آموزشی، تهیه نرم‌افزار، استخراج آزمون، ترجمه به دیگر زبان‌ها و استفاده از مطالب کتاب در اشکال، تصاویر و ... بدون اجازه کتبی از ناشر غیرقانونی است.

نشانی: تهران، خیابان شیخ بهایی شمالی، میدان پیروزان، خیابان پیروزان، پلاک ۳، واحد ۱

تلفن و دورنگار: ۸۸۶۰۹۳۵۸

پست الکترونیکی: [info@shenakhtpub.ir](mailto:info@shenakhtpub.ir) وبسایت: [www.shenakhtpub.ir](http://www.shenakhtpub.ir)

## فهرست کلی

|          |                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------|
| ۱۹.....  | سخن ناشر.....                                                |
| ۲۱.....  | پیشگفتار.....                                                |
| ۲۳.....  | مقدمه.....                                                   |
| ۲۷.....  | فصل اول - پیشگیری از خسارت.....                              |
| ۳۶.....  | فصل دوم - برنامه وضعیت اضطراری.....                          |
| ۴۳.....  | فصل سوم - تهدیدات و وضعیت‌های اضطراری خاص.....               |
| ۴۵.....  | فصل چهارم - تهدیدات مهم منجر به وضعیت اضطراری.....           |
| ۴۶.....  | فصل پنجم - تروریسم.....                                      |
| ۵۱.....  | فصل ششم - سلاح‌های کتار جمعی دسته اول.....                   |
| ۶۱.....  | فصل هفتم - سلاح‌های کتار جمعی دسته دوم.....                  |
| ۶۷.....  | فصل هشتم - مبارزه با تروریسم.....                            |
| ۷۱.....  | فصل نهم - بمب‌ها و خطر بمب‌گذاری.....                        |
| ۸۳.....  | فصل دهم - سایر وضعیت‌های اضطراری - تراناک منجر به بحران..... |
| ۹۰.....  | فصل یازدهم - خرابکاری و سرقت کامپیوتر.....                   |
| ۹۴.....  | فصل دوازدهم - حفاظت از اطلاعات اختصاصی.....                  |
| ۱۰۴..... | فصل سیزدهم - رویدادهای طبیعی، اتفاقی و عمدی.....             |
| ۱۰۶..... | فصل چهاردهم - رویدادهای زیست محیطی طبیعی و شایع.....         |
| ۱۱۱..... | فصل پانزدهم - اقدامات اتفاقی، عمدی یا غیر عمد.....           |
| ۱۱۵..... | فصل شانزدهم - رویدادهای اتفاقی و فوریت‌های پزشکی.....        |
| ۱۱۷..... | فصل هفدهم - مخاطرات بهداشتی و عفونی.....                     |
| ۱۲۳..... | فصل هجدهم - آتش‌سوزی.....                                    |
| ۱۲۹..... | فصل نوزدهم - شناخت آتش و انواع آتش‌سوزی.....                 |
| ۱۳۳..... | فصل بیستم - اقدامات ایمنی و اصول راهنما در آتش‌سوزی.....     |
| ۱۳۶..... | فصل بیست و یکم - فرایند مدیریت بحران.....                    |
| ۱۴۹..... | فصل بیست و دوم - مدیریت بحران یک رویداد.....                 |
| ۱۶۶..... | فصل بیست و سوم - تروریسم و خشونت.....                        |
| ۱۶۸..... | فصل بیست و چهارم - خشونت در محل کار.....                     |
| ۱۹۲..... | فصل بیست و پنجم - مستندسازی ضعف عملکرد یا رفتار ناهنجار..... |
| ۱۹۸..... | فصل بیست و ششم - اعتصابات.....                               |

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| فصل بیست و هفتم- ناآرامی‌های مدنی.....                                           | ۲۰۷ |
| فصل بیست و هشتم- تحقیق پیرامون سوانح و رویدادها.....                             | ۲۲۰ |
| پیوست اول- مروری بر راهکارهای اضطراری.....                                       | ۲۲۴ |
| پیوست دوم- اصول مدیریت بحران در یک شرکت یا مؤسسه.....                            | ۲۳۲ |
| پیوست سوم- مروری بر فرایند مدیریت بحران.....                                     | ۲۳۶ |
| پیوست چهارم- راهکارهای عملی در جریان یک ناآرامی مدنی.....                        | ۲۴۶ |
| پیوست پنجم- خشونت در محل کار: میانجی‌گری و حل مناقشه.....                        | ۲۴۸ |
| پیوست ششم- تدوین خط مشی و راهکارهای مرتبط با خشونت در محل کار.....               | ۲۵۰ |
| پیوست هفتم- دستورالعمل ارزیابی تهدید بمب‌گذاری.....                              | ۲۵۶ |
| پیوست هشتم- روند تهدید به بمب‌گذاری.....                                         | ۲۵۸ |
| پیوست نهم- فرم گزارش بمب‌گذاری.....                                              | ۲۶۴ |
| پیوست دهم- فرم مستجو در تهدید بمب‌گذاری.....                                     | ۲۶۶ |
| پیوست یازدهم- فرم برنامه ایمنی آتش‌سوزی.....                                     | ۲۷۵ |
| پیوست دوازدهم- برنامه‌های کشتار جمعی: جنگ‌افزارهای اتمی، بیولوژیک و شیمیایی..... | ۲۸۵ |
| پیوست سیزدهم- آموزش اصول ایمنی و ایمنی.....                                      | ۳۰۴ |
| پیوست چهاردهم- کمیته ایمنی.....                                                  | ۳۰۸ |
| پیوست پانزدهم- تماس شغلی با بیماری‌ها: نتیجه از طریق خون.....                    | ۳۱۶ |
| پیوست شانزدهم- هیپاتیت A، B و C.....                                             | ۳۲۴ |
| پیوست هفدهم- استاندارد اطلاع‌رسانی خطر ناشی از تماس با مواد زیان‌آور.....        | ۳۲۸ |
| پیوست هجدهم- پاسخگو بودن واحد حفاظت و پیشگیری از خسارت در برابر بازرسی.....      | ۳۳۴ |
| پیوست نوزدهم- امنیت ملی.....                                                     | ۳۳۶ |
| واژه‌نامه.....                                                                   | ۳۳۹ |
| فهرست نمایه‌ها.....                                                              | ۳۴۵ |
| فهرست منابع مرتبط.....                                                           | ۳۵۳ |

## فهرست مطالب

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| سخن ناشر.....                                           | ۱۹ |
| پیشگفتار.....                                           | ۲۱ |
| مقدمه.....                                              | ۲۳ |
| فصل اول - پیشگیری از خسارت.....                         | ۲۷ |
| ۱- هدف از امنیت و ایمنی.....                            | ۲۷ |
| ۲-۱ تعریف بحران.....                                    | ۲۷ |
| ۳-۱ تعریف حفاظت و پیشگیری از خسارت.....                 | ۲۸ |
| ۴-۱ نقش واحد حفاظت و پیشگیری از خسارت.....              | ۲۹ |
| ۵-۱ نقش مدیر حفاظت و پیشگیری از خسارت.....              | ۲۹ |
| ۱-۵-۱ شناسایی خطر.....                                  | ۲۹ |
| ۲-۵-۱ تدوین و اجرا.....                                 | ۳۰ |
| ۳-۵-۱ امتحان و سنجش.....                                | ۳۰ |
| ۶-۱ ویژگی‌های الزامی مدیر حفاظت و پیشگیری از خسارت..... | ۳۰ |
| ۱-۶-۱ مهارت.....                                        | ۳۱ |
| ۲-۶-۱ نگرش.....                                         | ۳۱ |
| ۳-۶-۱ توانایی مدیریت.....                               | ۳۲ |
| ۴-۶-۱ مسئولیت‌پذیری.....                                | ۳۲ |
| ۵-۶-۱ معیارهای ارزیابی.....                             | ۳۳ |
| ۷-۱ نتیجه‌گیری.....                                     | ۳۴ |
| فصل دوم - برنامه وضعیت اضطراری.....                     | ۳۶ |
| ۱-۲ برنامه وضعیت اضطراری.....                           | ۳۷ |
| ۱-۱-۲ برنامه‌ریزی برای وضعیت‌های اضطراری.....           | ۳۷ |
| ۲-۱-۲ محتوای برنامه مکتوب.....                          | ۳۸ |
| ۲-۲ تیم پاسخ به وضعیت اضطراری.....                      | ۳۹ |
| ۳-۲ تجهیزات حفاظتی و اضطراری.....                       | ۴۱ |
| ۱-۳-۲ نکته احتیاطی.....                                 | ۴۲ |



|    |                                                 |
|----|-------------------------------------------------|
| ۴۲ | ۴-۲ خلاصه فصل                                   |
| ۴۳ | فصل سوم- تهدیدات و وضعیت‌های اضطراری خاص        |
| ۴۳ | ۱-۳ بررسی و ارزیابی تهدید                       |
| ۴۵ | فصل چهارم- تهدیدات مهم منجر به وضعیت اضطراری    |
| ۴۶ | فصل پنجم- تروریسم                               |
| ۴۶ | ۱-۵ آگاهی عمومی                                 |
| ۴۶ | ۲-۵ تعریف تروریسم                               |
| ۴۷ | ۳-۵ انواع حملات تروریستی                        |
| ۴۷ | ۱-۳-۵ تهدید شایع                                |
| ۴۸ | ۲-۳-۵ نمونه‌های حملات تروریستی احتمالی          |
| ۴۹ | ۵- اهداف حملات تروریستی                         |
| ۴۹ | ۵-۵ هدف: سلاح‌های کشتار جمعی                    |
| ۵۱ | فصل ششم- حملات شتار جمعی دسته اول               |
| ۵۱ | ۱-۶ تهدید ناشی از حمله اتمی، بیولوژیک و شیمیایی |
| ۵۲ | ۲-۶ حمله اتمی (هسته‌ای، رادیوژیک)               |
| ۵۲ | ۱-۲-۶ حمله هسته‌ای                              |
| ۵۳ | ۲-۲-۶ حمله رادیولوژیک                           |
| ۵۳ | ۱-۲-۲-۶ مسمومیت ناشی از سم                      |
| ۵۳ | ۲-۲-۲-۶ حمله به نیروگاه هسته‌ای                 |
| ۵۴ | ۳-۶ حمله بیولوژیک                               |
| ۵۴ | ۱-۳-۶ آلودگی بیولوژیکی (میکروبی)                |
| ۵۴ | ۱-۱-۳-۶ آلودگی آب شرب و هوا                     |
| ۵۵ | ۲-۱-۳-۶ آگروتروریسم                             |
| ۵۵ | ۳-۱-۳-۶ پاندمی‌ها                               |
| ۵۶ | ۲-۳-۶ عوامل بیولوژیک                            |
| ۵۶ | ۳-۳-۶ دسته‌بندی عوامل بیولوژیک                  |
| ۵۷ | ۴-۶ حمله شیمیایی                                |
| ۵۷ | ۱-۴-۶ حمل و نقل عمومی و فضاها بسته              |
| ۵۸ | ۲-۴-۶ مراکز تولید مواد شیمیایی (صنعتی)          |
| ۵۸ | ۳-۴-۶ عوامل شیمیایی                             |
| ۶۰ | ۵-۶ نتیجه‌گیری                                  |

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| فصل هفتم - سلاح‌های کشتار جمعی دسته دوم.....          | ۶۱ |
| ۱-۷ انواع بمب.....                                    | ۶۱ |
| ۱-۱-۷ بمب‌های مکانیکی.....                            | ۶۱ |
| ۱-۱-۱-۷ بمب‌های کوچک.....                             | ۶۱ |
| ۱-۱-۲-۷ خودروهای بمب‌گذاری شده.....                   | ۶۲ |
| ۱-۱-۳-۷ بمب‌های آتش‌زا.....                           | ۶۲ |
| ۱-۱-۴-۷ دستگاه پخش مواد رادیولوژیک یا بمب کثیف.....   | ۶۳ |
| ۱-۱-۵-۷ بمب‌های با ضربه الکترومغناطیسی.....           | ۶۳ |
| ۱-۱-۶-۷ بمب‌های شیمیایی.....                          | ۶۵ |
| ۲-۷ بمب‌های مسموم، بمب‌های مشکوک.....                 | ۶۵ |
| ۱-۲-۷ بمب‌های نام‌های و پاکتی.....                    | ۶۵ |
| ۲-۲-۷ نام‌های بی‌شیمیایی.....                         | ۶۵ |
| فصل هشتم - مبارزه با تروریسم.....                     | ۶۷ |
| ۱-۸ بررسی و ارزیابی سلاح‌های تروریستی.....            | ۶۹ |
| فصل نهم - بمب‌ها و خطر بمب‌گذاری.....                 | ۷۱ |
| ۱-۹ انواع هشدار و تهدید.....                          | ۷۱ |
| ۱-۱-۹ تهدید به بمب‌گذاری بدون حواس.....               | ۷۲ |
| ۲-۱-۹ تهدید به بمب‌گذاری با خواسته.....               | ۷۳ |
| ۳-۱-۹ تهدیدات تلفنی.....                              | ۷۳ |
| ۴-۱-۹ تهدیدات یا بمب‌های دریافتی از پست و یا پیک..... | ۷۴ |
| ۵-۱-۹ برخورد با شیء مشکوک، بدون هشدار قبلی.....       | ۷۵ |
| ۲-۹ انفجار ساختمان.....                               | ۷۶ |
| ۳-۹ تجزیه و تحلیل تهدید.....                          | ۷۷ |
| ۴-۹ تخلیه.....                                        | ۷۸ |
| ۱-۴-۹ تخلیه حریم شرکت یا مؤسسه.....                   | ۸۰ |
| ۲-۴-۹ عدم تخلیه حریم شرکت یا مؤسسه.....               | ۸۰ |
| ۵-۹ ادعای پذیرش مسئولیت انفجار.....                   | ۸۱ |
| ۱-۵-۹ اطلاع‌رسانی به کارکنان.....                     | ۸۱ |
| ۱-۱-۵-۹ هشدار اولیه.....                              | ۸۱ |
| ۲-۱-۵-۹ تخلیه.....                                    | ۸۱ |
| ۶-۹ اقدامات احتیاطی.....                              | ۸۱ |

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| فصل دهم - سایر وضعیت‌های اضطراری خطرناک منجر به بحران..... | ۸۳  |
| ۱-۱۰ خرابکاری.....                                         | ۸۳  |
| ۲-۱۰ جاسوسی صنعتی.....                                     | ۸۳  |
| ۱-۲-۱۰ هوش رقابتی.....                                     | ۸۴  |
| ۳-۱۰ مالکیت فکری: تصرف غیرمجاز و حفاظت.....                | ۸۴  |
| ۱-۳-۱۰ آسیب‌پذیری‌ها.....                                  | ۸۶  |
| ۴-۱۰ حفاظت در برابر خسارت.....                             | ۸۷  |
| فصل یازدهم - خرابکاری و سرقت کامپیوتری.....                | ۹۰  |
| ۱-۱۱ پیدایش تروریسم سایبری.....                            | ۹۱  |
| ۱-۱-۱۱ حملات سایبری.....                                   | ۹۱  |
| ۲-۱۱ سیستم‌های آسان برای یک حمله تروریستی.....             | ۹۲  |
| ۱-۲-۱۱ روش‌های محافظت.....                                 | ۹۳  |
| فصل دوازدهم - حفاظت از اطلاعات اختصاصی.....                | ۹۴  |
| ۱-۱۲ امنیت دولتی و اطلاعات.....                            | ۹۶  |
| ۲-۱۲ چهار خطای شند منیل.....                               | ۹۷  |
| ۱-۲-۱۲ ناامنی کامپیوتر.....                                | ۹۷  |
| ۳-۱۲ تبهکاری سایبری و فعالیت تروریستی.....                 | ۹۹  |
| ۱-۳-۱۲ قانون.....                                          | ۹۹  |
| ۲-۳-۱۲ احتیاطات امنیتی.....                                | ۱۰۰ |
| ۱-۲-۳-۱۲ تکنولوژی انتقال بی‌سیم (وای‌اس).....              | ۱۰۰ |
| ۴-۱۲ نتیجه‌گیری.....                                       | ۱۰۳ |
| فصل سیزدهم - رویدادهای طبیعی، اتفاقی و عمدی.....           | ۱۰۴ |
| ۱-۱۳ بحران‌ها و فجایع انسان‌ساخت.....                      | ۱۰۴ |
| ۲-۱۳ بحران‌های اتفاقی و برنامه‌ریزی نشده.....              | ۱۰۵ |
| فصل چهاردهم - رویدادهای زیست محیطی طبیعی و شایع.....       | ۱۰۶ |
| ۱-۱۴ یاندمی.....                                           | ۱۰۷ |
| ۱-۱-۱۴ بیماری‌های اپیدمیک.....                             | ۱۰۷ |
| ۲-۱۴ زمین‌لرزه و فوران آتشفشانی.....                       | ۱۰۷ |
| ۱-۲-۱۴ زمین‌لرزه.....                                      | ۱۰۷ |
| ۱-۱-۲-۱۴ نیروگاه‌های هسته‌ای و زمین‌لرزه.....              | ۱۰۸ |
| ۱-۱-۲-۱۴ سونامی.....                                       | ۱۰۸ |



|          |                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------|
| ۱۰۸..... | ۲-۲-۱۴ آتشفشان.....                                       |
| ۱۰۹..... | ۳-۱۴ گردبادها.....                                        |
| ۱۰۹..... | ۴-۱۴ طوفان‌های دریایی.....                                |
| ۱۰۹..... | ۵-۱۴ باران فراوان، برف سنگین و کولاک شدید.....            |
| ۱۰۹..... | ۶-۱۴ گرم شدن کره زمین.....                                |
| ۱۱۱..... | <b>فصل پانزدهم - اقدامات اتفاقی، عمدی یا غیر عمد.....</b> |
| ۱۱۱..... | ۱-۱۵ آتش‌سوزی در محیط طبیعی.....                          |
| ۱۱۱..... | ۲-۱۵ آتش‌سوزی در محیط انسانی.....                         |
| ۱۱۲..... | ۳-۱۵ نشت گاز.....                                         |
| ۱۱۲..... | ۴-۱۵ نشت مواد شیمیایی.....                                |
| ۱۱۲..... | ۵-۱۵ سوانح انسانی.....                                    |
| ۱۱۳..... | ۶-۱۵ سوانح عمومی.....                                     |
| ۱۱۳..... | ۱-۶-۱۵ حمله و سرقت.....                                   |
| ۱۱۳..... | ۲-۶-۱۵ سلامت عمومی و مراد خطرناک.....                     |
| ۱۱۳..... | ۳-۶-۱۵ اتفاقات مربوط به احوال و دارایی‌ها.....            |
| ۱۱۳..... | ۴-۶-۱۵ اختلال در کسب کار.....                             |
| ۱۱۵..... | <b>فصل شانزدهم - رویدادهای اتفاقی و توریسم پزشکی.....</b> |
| ۱۱۷..... | <b>فصل هفدهم - مخاطرات بهداشتی و عفونی.....</b>           |
| ۱۱۷..... | ۱-۱۷ پاتوزن‌های خونی.....                                 |
| ۱۱۸..... | ۲-۱۷ مخاطرات محل کار.....                                 |
| ۱۱۹..... | ۳-۱۷ مواد خطرناک.....                                     |
| ۱۱۹..... | ۱-۳-۱۷ مخاطرات بالقوه.....                                |
| ۱۱۹..... | ۲-۳-۱۷ سیستم طبقه‌بندی بین‌المللی مواد خطرناک.....        |
| ۱۲۰..... | برچسب ترکیبات خطرناک.....                                 |
| ۱۲۱..... | ۴-۱۷ نشت مواد سمی و شیمیایی.....                          |
| ۱۲۱..... | ۱-۴-۱۷ اقدامات اورژانسی.....                              |
| ۱۲۱..... | ۵-۱۷ پیشگیری.....                                         |
| ۱۲۳..... | <b>فصل هجدهم - آتش‌سوزی.....</b>                          |
| ۱۲۵..... | ۱-۱۸ پیامدهای آتش‌سوزی بر شهروندان.....                   |
| ۱۲۵..... | ۱-۱-۱۸ هراس.....                                          |
| ۱۲۶..... | ۲-۱۸ ایستگاه فرماندهی.....                                |

|     |                                                    |
|-----|----------------------------------------------------|
| ۱۲۷ | ۳-۱۸ استراتژی و آموزش                              |
| ۱۲۹ | فصل نوزدهم- شناخت آتش و انواع آتش سوزی             |
| ۱۲۹ | ۱-۱۹ شناخت آتش                                     |
| ۱۲۹ | ۱-۱-۱۹ چهار مرحله ایجاد آتش سوزی                   |
| ۱۳۰ | ۲-۱-۱۹ انواع آتش سوزی                              |
| ۱۳۱ | ۳-۱-۱۹ تجهیزات مهار آتش سوزی                       |
| ۱۳۱ | ۲-۱۹ نتیجه گیری                                    |
| ۱۳۳ | فصل بیستم- اقدامات ایمنی و اصول راهنما در آتش سوزی |
| ۱۳۳ | ۱-۲ مدیر ایمنی آتش سوزی                            |
| ۱۳۳ | ۲-۲۰ انتصاب پرسنل ایمنی آتش سوزی                   |
| ۱۳۳ | ۱-۲۰ آتش نشان                                      |
| ۱۳۴ | ۱-۲۰-۱ کی های آتش نشان                             |
| ۱۳۶ | فصل بیست و یک- فایند مدیریت بحران                  |
| ۱۳۶ | ۱-۲۱ مقدمه                                         |
| ۱۳۶ | ۲-۲۱ اختلال در کسب و کار                           |
| ۱۳۸ | ۱-۲-۲۱ اقدامات اختلال                              |
| ۱۳۹ | ۳-۲۱ ساختار فرماندهی                               |
| ۱۳۹ | ۱-۳-۲۱ مدیر فرماندهی                               |
| ۱۴۰ | ۴-۲۱ اهداف عملیاتی                                 |
| ۱۴۱ | ۵-۲۱ ملاحظات آمادگی در برابر بحران                 |
| ۱۴۱ | ۱-۵-۲۱ اگر ها و اقدامات مناسب                      |
| ۱۴۵ | ۲-۵-۲۱ خلاصه                                       |
| ۱۴۶ | ۶-۲۱ برنامه ریزی قبل از رویداد و واگذاری مسئولیت   |
| ۱۴۶ | ۱-۶-۲۱ برنامه ریزی                                 |
| ۱۴۹ | فصل بیست و دوم- مدیریت بحران یک رویداد             |
| ۱۴۹ | ۱-۲۲ شناسایی و ارزیابی ریسک                        |
| ۱۴۹ | ۲-۲۲ اصول کلی برای شناسایی و ارزیابی ریسک          |
| ۱۵۰ | ۱-۲-۲۲ ارتقای آگاهی و ارزیابی ریسک                 |
| ۱۵۱ | ۲-۲-۲۲ سیستم های امنیتی موجود                      |
| ۱۵۱ | ۳-۲-۲۲ شناسایی ریسک                                |
| ۱۵۲ | ۳-۲۲ ارزیابی آموزش                                 |

|     |                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------|
| ۱۵۳ | ۲۲-۳-۱ کلاس‌های آموزشی                                 |
| ۱۵۳ | ۲۲-۳-۲ داخلی                                           |
| ۱۵۴ | ۲۲-۳-۳ خارجی                                           |
| ۱۵۴ | ۲۲-۴-۱ مانورها و بازرسی‌ها                             |
| ۱۵۵ | ۲۲-۵-۱ پاسخ به رویداد و کنترل آن                       |
| ۱۵۵ | ۲۲-۵-۱ پاسخ‌دهندگان                                    |
| ۱۵۶ | ۲۲-۵-۲ بکارگیری، آموزش و عملکرد حمایتی                 |
| ۱۵۷ | ۲۲-۶-۱ فرایند پاسخ                                     |
| ۱۵۸ | ۲۲-۷-۱ فرایند تثبیت                                    |
| ۱۵۸ | ۲۲-۸-۱ ملاحظات                                         |
| ۱۵۹ | ۲۲-۹-۱ برنامه‌ریزی و سازماندهی                         |
| ۱۶۰ | ۲۲-۹-۱ ارتباطات                                        |
| ۱۶۱ | ۲۲-۱۰-۱ بازگشت به روال عمل و برقراری سامانه‌های خدماتی |
| ۱۶۲ | ۲۲-۱۱-۱ برنامه آگاهی از موصرات امنیت ملی و پاسخ مناسب  |
| ۱۶۳ | ۲۲-۱۲-۱ فهرست تهدیدات امنیت ملی                        |
| ۱۶۳ | ۲۲-۱۳-۱ سرقت و مشکلات حقوقی در ایران‌ها                |
| ۱۶۳ | ۲۲-۱۳-۱ تذکر احتیاطی                                   |
| ۱۶۴ | ۲۲-۱۴-۱ رسانه‌های جمعی                                 |
| ۱۶۶ | فصل بیست و سوم - تروریسم و خشونت                       |
| ۱۶۶ | ۲۳-۱ کنترل و پیشگیری                                   |
| ۱۶۸ | فصل بیست و چهارم - خشونت در محل کار                    |
| ۱۶۹ | ۲۴-۱ موارد تعریف شده خشونت در محل کار                  |
| ۱۶۹ | ۲۴-۲ دسته‌بندی خشونت                                   |
| ۱۷۱ | ۲۴-۳ خشونت در محل کار: چشم‌انداز                       |
| ۱۷۲ | ۲۴-۴ اقدامات خشونت‌بار خاص                             |
| ۱۷۲ | ۲۴-۴-۱ خشونت اداری: دشمنی و خصومت در محل کار           |
| ۱۷۲ | ۲۴-۴-۲ خشونت خانگی                                     |
| ۱۷۳ | ۲۴-۴-۳ خشونت در مدرسه                                  |
| ۱۷۴ | ۲۴-۵ پیامدهای خشونت بر محل کار                         |
| ۱۷۴ | ۲۴-۶ علل خشونت                                         |
| ۱۷۶ | ۲۴-۷ ویژگی‌های مرتکبین خشونت در محل کار                |

- ۱۷۶..... ۱-۷-۲۴ سابقه خشونت
- ۱۷۷..... ۲-۷-۲۴ سایکوزها و اختلالات روانی
- ۱۷۸..... ۳-۷-۲۴ عشق و شیفتگی
- ۱۷۸..... ۴-۷-۲۴ اعتیاد
- ۱۷۸..... ۵-۷-۲۴ افسردگی
- ۱۷۹..... ۶-۷-۲۴ خشم و ناراحتی شدید
- ۱۷۹..... ۷-۷-۲۴ علاقه یا وابستگی به اسلحه یا گروه‌های شورشی
- ۱۷۹..... ۸-۷-۲۴ احساس بی‌ابرویی و حقارت
- ۱۷۹..... ۸-۲۴ رفتار غیرعادی
- ۱۷۹..... ۱-۸-۲۴ تعریف
- ۱۸۰..... ۲-۸-۲۴ مشاهدات
- ۱۸۲..... ارزیابی تهدید
- ۱۸۲..... ۱-۹-۱۲ ریسک فاکتورها
- ۱۸۲..... ۲-۹-۲۴ مراجع مصیبتی
- ۱۸۳..... ۱۰-۲۴ ارتقای سطح امنیت در محل کار
- ۱۸۳..... ۱-۱۰-۲۴ کنترل حملات
- ۱۸۳..... ۲-۱۰-۲۴ بررسی‌ها و معاینات قبل از استخدام
- ۱۸۴..... ۳-۱۰-۲۴ برنامه‌های آموزشی
- ۱۸۴..... ۱-۳-۱۰-۲۴ پرسنل جدید
- ۱۸۴..... ۲-۳-۱۰-۲۴ در طی دوره آزمایشی
- ۱۸۴..... ۳-۳-۱۰-۲۴ همه کارکنان
- ۱۸۵..... ۴-۱۰-۲۴ سوپروایزر امنیت و ایمنی
- ۱۸۶..... ۵-۱۰-۲۴ افسر امنیت و ایمنی
- ۱۸۸..... ۱۱-۲۴ چالش‌ها و مسئولیت‌های قانونی
- ۱۸۹..... ۱۲-۲۴ سیاست‌ها و راهکارها
- ۱۹۰..... ۱-۱۲-۲۴ پیشگیری از خشونت
- ۱۹۱..... ۲-۱۲-۲۴ پاسخ به سانحه یا گزارش
- ۱۹۱..... ۳-۱۲-۲۴ مسئولیت‌های تیم ارزیابی تهدید
- ۱۹۲..... فصل بیست و پنجم - مستندسازی ضعف عملکرد یا رفتار ناهنجار
- ۱۹۲..... ۱-۲۵ واحد حفاظت و پیشگیری از خسارت
- ۱۹۲..... ۲-۲۵ مستندسازی



|          |                                                    |
|----------|----------------------------------------------------|
| ۱۹۳..... | ۱-۲-۲۵ ویژگی‌های مستندسازی                         |
| ۱۹۴..... | ۲-۲-۲۵ گزارش اولیه                                 |
| ۱۹۵..... | ۳-۲۵ تحقیقات و ارزیابی                             |
| ۱۹۶..... | ۴-۲۵ پرونده‌ها                                     |
| ۱۹۸..... | فصل بیست و ششم - اعتصابات                          |
| ۱۹۹..... | ۱-۲۶ تعریف                                         |
| ۲۰۰..... | ۲-۲۶ اقدامات اعتراضی                               |
| ۲۰۱..... | ۳-۲۶ موضوعات اعتراضی                               |
| ۲۰۲..... | ۳-۲۶ حق تجمع معترضان                               |
| ۲۰۳..... | ۴-۲۶ فدایت‌های قابل قبول شرکت یا مؤسسه             |
| ۲۰۳..... | ۴-۲۶ ۱-۴ کارهای راه انجام بدهد                     |
| ۲۰۴..... | ۴-۲۶ ۲-۴ آنچه که می‌تواند انجام دهد                |
| ۲۰۶..... | ۴-۲۶ ۳-۴ آنچه که می‌تواند انجام دهد                |
| ۲۰۶..... | ۴-۲۶ ۴-۴ نتیجه‌گیری                                |
| ۲۰۷..... | فصل بیست و هفتم - ناآرامی‌های مالی                 |
| ۲۰۸..... | ۱-۲۷ امنیت ساختمان و کنترل دسترسی                  |
| ۲۱۱..... | ۲-۲۷ استراتژی‌های پیشگیرانه                        |
| ۲۱۱..... | ۱-۲-۲۷ تحت نظر گرفتن                               |
| ۲۱۲..... | ۱-۲-۲۷ ۱-۱ خودروهای مشکوک                          |
| ۲۱۳..... | ۲-۲۷ ۲-۲ تأثیر طراحی ساختمان                       |
| ۲۱۳..... | ۳-۲۷ ۳-۲ محافظت از نواحی آسیب‌پذیر                 |
| ۲۱۴..... | ۴-۲۷ ۴-۲ امنیت داخلی ساختمان                       |
| ۲۱۴..... | ۱-۲-۲۷ ۱-۴ کنترل دسترسی                            |
| ۲۱۴..... | ۲-۲۷ ۲-۴ کارمندان                                  |
| ۲۱۵..... | ۳-۲۷ ۳-۴ مراجعان، پیمانکاران، فروشندگان و سایرین   |
| ۲۱۶..... | ۵-۲۷ ۵-۲ حفاظت در برابر حملات خارجی                |
| ۲۱۶..... | ۱-۵-۲۷ ۱-۵ سالن‌های انتظار                         |
| ۲۱۶..... | ۲-۵-۲۷ ۲-۵ اتاق استراحت                            |
| ۲۱۷..... | ۳-۵-۲۷ ۳-۵ انبارها و اتاق‌های نگهداری و تجهیزات    |
| ۲۱۷..... | ۴-۵-۲۷ ۴-۵ بخش‌ها و فضاهای غیرمجاز در درون مؤسسه   |
| ۲۱۷..... | ۵-۵-۲۷ ۵-۵ بخش‌ها و فضاهای کنترل شده در درون مؤسسه |



- ۲۱۷..... ۲۷-۲-۶ امنیت خارجی ساختمان
- ۲۱۸..... ۲۷-۲-۶-۱ اطراف شرکت یا مؤسسه
- ۲۱۸..... ۲۷-۲-۶-۲ ورود و پارک خودرو
- ۲۱۹..... ۲۷-۲-۶-۳ ترافیک سنگین
- ۲۲۰..... فصل بیست و هشتم - تحقیق پیرامون سوانح و رویدادها
- ۲۲۰..... ۲۸-۱ کنترل صحنه رویداد
- ۲۲۱..... ۲۸-۲ تحقیق پیرامون حادثه و سوءاستفاده از بیمه
- ۲۲۱..... ۲۸-۲-۱ قلب و اختلاس
- ۲۲۳..... ۲۸-۲-۲ نتیجه‌گیری
- ۲۲۴..... ۲۸-۲-۳ روری بر راهکارهای اضطراری
- ۲۳۲..... پیوست دوم - اصول مدیریت بحران در یک شرکت یا مؤسسه
- ۲۳۶..... پیوست سوم - روری بر فرایند مدیریت بحران
- ۲۴۶..... پیوست چهارم - راهکارهای عملی در جریان یک ناآرامی مدنی
- ۲۴۸..... پیوست پنجم - خشدنت محل کار: میانجی‌گری و حل مناقشه
- ۲۵۰..... پیوست ششم - تدوین خط مشی راهکارهای مرتبط با خشونت در محل کار
- ۲۵۶..... پیوست هفتم - دستورالعمل ارزیابی تهدید بمب‌گذاری
- ۲۵۸..... پیوست هشتم - روند تهدید به بمب‌گذاری
- ۲۶۴..... پیوست نهم - فرم گزارش بمب‌گذاری
- ۲۶۶..... پیوست دهم - فرایند جستجو در تهدید بمب‌گذاری
- ۲۷۵..... پیوست یازدهم - مروری بر برنامه ایمنی آتش‌سوزی
- ۲۷۵..... پیوست دوازدهم - جنگ‌افزارهای کشتار جمعی: جنگ‌افزارهای اتمی، بیولوژیک و شیمیایی
- ۲۸۵..... پیوست سیزدهم - آموزش اصول امنیت و ایمنی
- ۳۰۴..... پیوست چهاردهم - کمیته ایمنی
- ۳۰۸..... پیوست پانزدهم - تماس شفلی با بیماری‌های منتقله از طریق خون
- ۳۱۶..... پیوست شانزدهم - هپاتیت A، B و C
- ۳۲۴..... پیوست هفدهم - استاندارد اطلاع‌رسانی خطر ناشی از تماس با مواد زیان‌آور
- ۳۲۸..... پیوست هجدهم - پاسخگو بودن واحد حفاظت و پیشگیری از خسارت در برابر
- ۳۳۴..... بازرسی
- ۳۳۶..... پیوست نوزدهم - امنیت ملی

|     |                        |
|-----|------------------------|
| ۳۳۹ | واژه‌نامه.....         |
| ۳۴۵ | فهرست نمایه‌ها.....    |
| ۳۵۳ | فهرست منابع مرتبط..... |

www.ketab.ir

## سخن ناشر

### شناخت، قلب زندگی است<sup>۱</sup>

ما بر این باوریم که شناخت قلب زندگی است و از دیدگاه قرآن کریم نیز، قلب سلیم<sup>۲</sup> (به زعم و تعبیر ما شناخت صحیح و سالم) است که صاحب خود را به رستگاری (آرامش در دنیا و آمرزش در آخرت) می‌رساند. حواس پنجگانه که عبارتند از بینایی، شنوایی، بویایی، چشایی، و لامسه (با همه عظمت و اهمیتی که دارند) به روزه‌های کوچکی تشبیه شده‌اند که انسان را قادر به درک دنیای بیرون می‌نماید. در برابر این روزه‌های کوچک، عقل را به مثابه دریچه و پنجره‌ای دانستیم که به میزان بسیار بیشتری نسبت به حواس پنجگانه انسان را قادر به درک دنیای بیرونی و آرونی می‌نماید و در همین راستا قلب را نیز دروازه‌ای بسیار بزرگ (در مقایسه با پنجره عقل) برای درک شناخت محیط پیرامون معرفی نموده‌اند. بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که بخش اصلی شناخت نهایی انسان از محیط و پیرامون (که شامل جسم و روح انسان نیز می‌شود) از طریق قلب صورت می‌گیرد و اگر انسانی دارای شناخت سالم و به تعبیر قرآن کریم قلب سلیم باشد، رستگاری و نجات او قطعی است.

قلب در سلامت بدن انسان نیز نقش مهمی دارد و نظم کاری قلب یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر برای سلامت بدن است و کمترین بی‌نظمی و اختلال در کار آن، بدن را با مخاطره جدی روبرو می‌سازد. بطور مشابهی شناخت، نیز قلب زندگی است و اگر شناخت انسان از خود و محیط پیرامونی صحیح و دقیق باشد و از طریق مکانیسم‌های طبیعی و فطری استقرار یافته و رشد و نمر یابد سلامت زندگی (اعم از دنیوی و اخروی) تضمین شده است و در مقابل اگر این شناخت، ناقص و خودوش باشد، زندگی انسان دستخوش ناملایمات و مخاطرات گوناگون شده و آرامش و آسایش آن سلب می‌گردد.

بنابراین شناخت سالم و به دور از پیرایه‌ها و گمراهی‌ها و ضلالت‌ها برای زندگی سعادت‌مند یک ضرورت است و ساختار سالم و کارکرد صحیح آن به مانند ساختار و عملکرد قلب بسیار ظریف، حساس و مهم است.

---

۱. آنچه در این مقدمه مختصراً ارائه گردیده است، به نوعی تمامی ابعاد زندگی را مورد اشاره قرار داده و اطراف علوم مختلف پرسه زده است که هر جمله آن محل بحث‌های گوناگونی است، اما هدف، تأکید بر اهمیت شناخت دقیق و صحیح زندگی انسان و نیز بارور شدن و پرمایه شدن فرصت تکرار ناشدنی عمری است که خود تعیین‌کننده تمامی ابدیت انسان است.

برای اینکه به اهمیت سالم بودن شناخت تأکید مضاعفی داشته باشیم، به سلامت انسان اشاره می‌کنیم. واضح است که برای ادامه حیات به سلامت جسمانی نیازمندیم، ادامه حیات جسمانی بدون برخورداری از برخی اندام‌ها غیرممکن می‌شود و با از دست دادن برخی دیگر از اعضا، نیز ادامه زندگی دشوار می‌گردد. از طرفی، سلامت جسمانی اگر بطور کامل هم محقق شود، اما سلامت روانی دستخوش اختلال گردد، یک جسم سالم نه تنها به کار نمی‌آید که هرچه قوی‌تر باشد، ممکن است از او اقدامات نامناسب‌تر و خطرناک‌تری سر بزند. بنابراین سلامت جسمانی وقتی از اهمیت ذاتی خود برخوردار می‌گردد که توسط یک روان سالم حمایت گردد. و اگر امر دایر باشد بین سلامت جسم و سلامت روان، قطعاً سلامت روان از همه با اصالت بیشتری برخوردار است. چه بسا با جسم ناقص بتوان به سعادت و آرامش دست یافت، اما با روان آسیب‌دیده چنین امکانی وجود ندارد.

از طرف دیگر سلامت روان با تمام اهمیت خود، چه زمانی محقق می‌گردد و در چه صورت است که می‌توان از اثرات تنش‌ها و دور بماند و صاحب خود را از آرامش بهره‌مند سازد؟ روان انسان رفتاری می‌تواند از برخوردها و تنش‌های بی‌جا و مزاحم دوری کند که واقعیت‌های محیط پیرامونی، چه را بناسد و بتواند به درستی با آنها تعامل برقرار نماید. بنابراین، سلامت روانی نیازمند شناختی است. و اگر حقایق و واقعیت‌های محیط انسان (اعم از فیزیک و ماوراء) به درستی شناخته نشود و شناخت انسان بر حقایق موجود منطبق نباشد، آن وقت است که درگیری و تنش انسان (اعم از جسم و روان) با محیط پیرامونی آغاز می‌گردد و البته در این نبرد با حقیقت، انسان است که شکست خواهد خورد و حیات و زندگی او با ناملایمات و اختلالات گوناگونی مواجه خواهد شد.

و به همین دلیل است که این انتشارات شعار خود را "شناخت قلب زندگی است" قرار داده است و سعی کرده است نشانی برای خود برگزیند که این مفهوم را متجلی سازد. مفهوم ساده نشان این است که درخت زندگی وقتی تنومند، سرسبز و شاداب است که قلب شناخت در آن به خوبی بتپد. و بر همین اساس، انتشارات شناخت زندگی در تلاش است که با انتشار کتب گوناگون راه را برای رسیدن به شناختی کامل‌تر از محیط پیرامونی و حقیقت و نیز واقعیت‌های منطبق بر حقیقت هموار سازد.

دکتر غلامرضا پورحیدری

تابستان ۱۳۹۴



## پیشگفتار

در مقیاسی عمومی و کلی از تاریخ زندگی نوع بشر، به جرأت می‌توان گفت که در این تاریخ، اکنون کره زمین پذیرای جمعیتی از بشر است که از هر زمان دیگری بیشتر، سالم‌تر و مرفه‌تر است. با این حال، به دلیل تراکم جمعیت در بسیاری از نقاط کره زمین، انسان با خطر بی‌سابقه مرگ و تخریب ناشی از مخاطرات طبیعی مانند زمین‌لرزه، سیل، خشکسالی، قحطی، آتش‌سوزی مراتع و جنگل‌ها روبرو است. علاوه بر اینها، تهدیدات مهم دیگری مؤثر و مدام به مخاطرات انسان‌ساخت مانند انفجارات، سوانح ترافیکی و حمل و نقل، خشونت گسترده و ترور، هم نیز رو به گسترش است. همچنین، به دلیل استفاده بیش از حد (یا سوءاستفاده)، منابع و سرمایه‌های طبیعی، مراتع، جنگل‌ها و منابع آب، نیز بیش از هر زمان دیگری در معرض خطر قرار دارند. با وجود این مخاطرات و روند صنعتی شدن جوامع بشری در طی بیش از ۱۵۰ سال گذشته و تأثیر این روند بر کره زمین، تغییرات جهانی آب و هوایی نیز به مخاطرات موجود اضافه شده است.

واژه آسیب‌پذیری بحرانی و فاجعه‌آمیز را بدین‌گونه می‌توان برای نواحی جغرافیایی خاص به کار برد، زیرا در این نواحی تراکم فوق‌العاده جمعیت، اقتصاد ضعیف، منابع طبیعی محدود و ناتوانی یا ضعف در پاسخگویی به سوانح طبیعی (مانند زلزله) وجود دارد. علاوه بر این، اقدامات خرابکارانه، اتفاقات غیرعمدی و یا سوء مدیریت انسانی مرتبط با سازه‌های بزرگ، سیستم‌های حمل و نقل و فرایندهای صنعتی نیز می‌توانند منجر به تلفات و صدمات انسانی و زیان اقتصادی و تخریب محیط زیست در مناطق گسترده شود. هیچگاه نباید فراموش کرد که همه‌گیری‌های گسترده و فاجعه‌بار نیز در تاریخ بشر آنچنان موجب مرگ و بیماری شده‌اند که در بسیاری از موارد برآورد وسعت تلفات ناممکن بوده است.

در مقطع تاریخی کنونی باید بررسی کرد که چگونه می‌توان بحران‌های گسترده را مهار نمود و یا از وقوع آنها پیشگیری نمود؟ هیچ‌شکی وجود ندارد که ملل متحد باید تلاش وسیعی را برای مقابله با تهدیدات تازه (مخصوصاً تروریسم و تغییرات زیست محیطی و آب و هوایی) در دستور کار خود قرار دهند. علاوه بر این، سازمان‌های مهمی که در مقیاس جهانی عمل می‌کنند برای دستیابی به این هدف مشترک باید فعالیت‌های



خود را برای کمک به دولت‌ها دوجندان نمایند<sup>۱</sup>. در هر حال، چالش مهم این است که چگونه می‌توان از وقوع بحرانی گسترده پیشگیری کرد یا آن را کنترل نمود و یا حداقل از شدت آن کاست، طوری که بتوان از حیات، سلامتی و فعالیت انسان و نیز منابع و محیط زیست او حفاظت نمود.

هر چند که بررسی همه انواع بحران‌ها و فجایع در یک کتاب کار آسانی نیست<sup>۲</sup>، اما در این کتاب سعی شده است که بحران‌های شایعی که مدیران امنیتی، حفاظتی، حراستی و ایمنی معمولاً با آنها مواجه می‌شوند مورد بررسی قرار گیرند، بطوریکه این افراد بتوانند آمادگی لازم برای پاسخگویی به موقع و آگاهانه در برابر آنها را به دست آورند. مطالعه این کتاب به مدیران و کارشناسان حفاظت و ایمنی که با هر عنوانی (از جمله نگهبان، میزبانان و مأموران نظم عمومی) در حوزه مدیریت ریسک و پیشگیری از بحران‌ها ارتباط دارند توصیه می‌شود تا هم آگاهی خود را ارتقاء دهند و هم با بهره‌برداری از شیوه‌ها، اجرایی کتاب، راهکارها و اقدامات خود را در شرایط اضطراری و بحرانی تقویت نموده و بهبود بخشند.

لازم به یادآوری است، مطالب این کتاب جایگزین آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان‌های مرتبط نمی‌باشد و براین، بهره‌برداری از مطالب این کتاب هیچگونه مسئولیت حقوقی و قانونی را متوجه نویسندگان یا ناشر نمی‌نماید.

با امید اینکه این کتاب گام مؤثری در حفاظت از منابع (اعم از منابع انسانی، اقتصادی، طبیعی، صنعتی و غیر آن) و اموال عمومی و خصوصی سازمان‌ها، مؤسسات و شرکت‌های مختلف باشد، از کارشناسان و اصحاب نظر، درخواست می‌شود که ما را از راهنمایی‌های خود در خصوص ارتقاء کتاب در چاپ‌های بعد بهره‌مند نمایند.

در اینجا لازم است از آقای دکتر علیرضا شهریار که متن کتاب را با دقت بررسی و بازبینی نموده و نکات ارزشمندی را یادآوری گردیدند، تقدیر به عمل آید.

۱. متأسفانه امروز شاهد بی‌توجهی و چشم‌پوشی و گاهی جانبداری سازمان ملل از جنگ‌ها و اقدامات تروریستی علیه ملت‌های مظلوم هستیم. عمق این فاجعه‌ها، بارها و بارها بیشتر و دردناک‌تر از پیامدهای مخاطرات طبیعی مانند طوفان، سیل و زلزله می‌باشد، چرا که دست کم، دست انسان‌ها مستقیماً به خون یکدیگر و تخریب اموال یکدیگر آلوده نمی‌گردد.

۲. در تدوین مطالب این کتاب منبع شماره ۱۲ محور قرار گرفته و از منابع دیگر برای تکمیل و توسعه مطالب استفاده شده است.

## مقدمه

باید اذعان نمود که هیچ بحران یا وضع اضطراری را نمی‌توان به دقت پیش‌بینی نمود و هیچ درجه‌ای از آمادگی نمی‌تواند هر آنچه را که اتفاق خواهد افتاد یا ممکن است اتفاق بیافتد در نظر بگیرد. پیش‌بینی و آماده نمودن همه دستورالعمل‌های کنترل قطعی بحران در مقیاسی سراسری (یکنواخت و یکدست) تقریباً ناممکن است، زیرا هر سازمان و مؤسسه‌ای از نظر شرح وظایف و فعالیت تا حدودی با سایر سازمان‌ها و مؤسسات تفاوت دارد. علاوه بر این، با توجه به نوع بحرانی که مؤسسات خاص با آن روبرو می‌شوند، ممکن است برنامه‌های متفاوتی برای مقابله با آن ارائه دهند. این تفاوت‌ها خود را در نوع و کارایی برنامه پاسخ، شدت بحران، زمان وقوع آن، تعداد افراد خارج از محل وقوع بحران، امکانات و تجهیزات اضطراری در دسترس، نشان می‌دهد. افسران امنیت و ایمنی با معیتهایی، سر و کار دارند که می‌توانند پاسخ اضطراری را با مشکل روبرو سازند (مثلاً کنترل ترافیک یا کنترل مردم مضطرب و هیجان‌زده در وضعیت روانی پراسترس). چنین وضعی وانعی را به وجود می‌آورد که مقابله با آنها در مقایسه با رویداد اصلی از اولویت بیشتری برخوردار می‌شود. بنابراین، پرسنل واحد حفاظت و پیشگیری از خسارت باید آمادگی آن را داشته باشند که خود را با موقعیت انطباق داده یا پا را فراتر از برنامه‌های مکتوب و ابلاغ شده از جانب مقامات رسمی بگذارند. با این وصف، باید در نظر داشت که در نبود چنین برنامه‌ای، افسر امنیت و ایمنی که در جریان رویداد قرار دارد، بایستی بر اساس توانایی خود که متکی به دانش، تجربه و خبرگی اوست، تصمیمات منطقی و مناسبی را اتخاذ نماید.

بحران یا وضعیت اضطراری در اشکال مختلفی اتفاق می‌افتد (به صورت ناگهانی و بدون هشدار مانند حمله تروریستی و زمین‌لرزه، یا با قدری هشدار قبلی مانند طوفان دریایی یا سیل و یا رفتار قابل مشاهده یک نفر کارمند قبل از اقدام به تهاجم به دیگران). متأسفانه در بسیاری از موارد، نسبت به نشانه‌های مبتنی بر ضرر و زیان یا

تخریب اموال و یا دال بر احتمال وقوع تلفات و صدمات در میان مردم بی تفاوتی صورت گرفته و دست روی دست گذاشته می شود.

جامعه برای ایجاد اشتغال، تأمین درآمد و استقرار محیطی سالم و پایدار، به کسب و کار احتیاج و اتکاء دارد. هرگاه یک شرکت یا مؤسسه از خود در برابر بحران های طبیعی، اتفاقی و به نوعی از بحران های انسان ساخت محافظت نماید، در حقیقت از یکی از با ارزش ترین سرمایه های جامعه نیز محافظت کرده است. باید به خاطر داشت که بهترین زمان برای پاسخ به یک بحران قبل از وقوع آن می باشد.

شور، سا نیز همانند بسیاری از کشورهای دیگر در برابر تروریسم محلی و بین المللی آسیب پذیر است و در گذشته های نه چندان دور، متحمل تلفات و خسارات بسیاری از این پدیده شده است. هر کسی در هر جایی می تواند هدف یک اقدام تروریستی محلی یا ملی باشد. به همین ترتیب، هر شرکت یا مؤسسه ای نیز می تواند از ناحیه یک فرد دچار اختلالات رفتاری و رفتاری یا ناراضی، هدف اقدامات خشونت بار منجر به تلفات و صدمات شدید انسان و خسارات مادی فراوان قرار گیرد.

متأسفانه اینگونه رویدادها به احتمال نمی توان پیش بینی نمود. اما صرف نظر از اینکه چنین اقدامی طبق برنامه یا اتفاقی باشد، مدیران اجرایی و حفاظتی شرکت یا مؤسسه باید اقداماتی را به منظور آمادگی و پاسخ در دستور کار قرار داده و به نوعی از وقوع تلفات، صدمات و خسارات پیشگیری کنند. باید این طرز فکر که دیگر چنین حملاتی در اینجا روی نمی دهند یا دیگر تکرار نخواهند شد را کنار گذاشت. چرا که تجربه عملی چنین فکری را زیر سوال برده است.

سیل ها، زلزله های متعدد در اقصاء نقاط کشور و نیز جنگ های ۸ ساله و حملات تروریستی فراوان در گذشته و اخیر نشانگر جدی بودن مخاطرات و تهدیدات گوناگون است.

لازم است به تفاوت بین بحران های طبیعی، اتفاقی یا انسان ساخت، و توسعه مداوم مهندسی و تکنولوژی نیز توجه شود. یکی از تفاوت ها آن است که می توان توسعه تکنولوژی یا مطالعات علمی را کنترل نمود. برخی بحران های طبیعی یا انسان ساخت را می توان به کمک تکنولوژی مهار نمود. برخی رویدادهای فاجعه بار نیز حاصل تکنولوژی بوده یا توسط تکنولوژی مخرب تر می شوند. علم و تکنولوژی مدرن بالقوه می توانند خطرات فراوانی به همراه داشته باشند، اما در همان حال می توانند مزایای اجتماعی فراوانی نیز به ارمغان بیاورند.

## حرفه حفاظت و پیشگیری از خسارت

حفاظت و پیشگیری در رابطه با اقدامات تروریستی یا خشونت‌بار بسیار مشکل است. در واقع ما با یک ناشناخته و نامعلوم و در بسیاری از موارد یک معضل غیرقابل پیش‌بینی مواجه هستیم. به خاطر نوع فعالیت، دسترسی عموم به برخی از شرکت‌ها و مؤسسات امری عادی است. در چنین مواردی، امکان پیشگیری از اقدامات غیرقانونی در محل کار بسیار مشکل می‌باشد. بنابراین باید پرسید که چگونه می‌توان اقدامات خرابکارانه و مجرمانه علیه شرکت یا مؤسسه را به حداقل رساند و چگونه باید در برابر رویدادهای غیرقابل اجتناب آمادگی پیدا کرد؟ پاسخ می‌تواند در این سه واژه نهفته باشد: دانش، آگاهی و آموزش.

هدف این کتاب آن است تا عوامل و شرایطی را که در اطراف یا داخل یک مؤسسه یا شرکت می‌توانند منجر به بحران یا وضعیت اضطراری شوند، معرفی کند. به علاوه، قرار است این کتاب به کارکنان و مدیران حفاظت، حراست و پیشگیری از خسارت که برای حفاظت از سرمایه‌های شرکت یا مؤسسه استخدام شده‌اند، نشان دهد که در صورت وقوع بحرانی از این دست چه اقداماتی باید انجام دهند.

در اصل، این کتاب به منظور کمک به خواننده‌ای تدوین شده است که قرار است بحرانی را به خوبی شناسایی و تحلیل نموده، برای مقابله با آن برنامه‌ای تدوین کرده و به موقع به آن بحران پاسخ دهد و بدین ترتیب از سرمایه‌های انسانی و مادی شرکت یا مؤسسه حفاظت کرده و نهایتاً پیامدهای بعدی این بحران را بر مؤسسه یا شرکت نیز شناسایی نماید.

البته قرار نیست این کتاب جای اقداماتی را که افراد کارشناسان مسائل حفاظت از امنیت و رفاه جامعه انجام می‌دهند، بگیرد. علاوه بر این، هدف کتاب حاضر آن نیست که به تفصیل در مورد راهکارها و مقرراتی به بحث بپردازد که معمولاً توسط نهادهای مسئول ابلاغ گردیده‌اند. این کتاب برای کارشناسان واحد حفاظت و پیشگیری از خسارت نگارش یافته است که وظیفه‌شان حفاظت از سرمایه‌های شرکت یا مؤسسه متبوع می‌باشد. این سرمایه‌ها شامل امنیت و ایمنی شخصی کارکنان، مشتریان، مراجعان، بیماران و دانش‌آموزان یا دانشجویان و نیز اموال و دارایی‌های شرکت یا مؤسسه می‌باشد. کارشناس حفاظت و پیشگیری از خسارت باید از وقوع اختلال در فعالیت شرکت جلوگیری به عمل آورده و اعتبار آن را نزد افکار عمومی حفظ نماید.



آنچه که در این کتاب عرضه می‌شود، تلاشی برای معرفی بحران‌ها و وضعیت‌های اضطراری و نیز ارائه چارچوبی برای شناسایی، تحلیل، آمادگی و پاسخ به این رویدادها می‌باشد.

در واقع، این کتاب تلاشی است برای آشنا کردن مدیر پیشگیری از بحران با هر آنچه که در رویدادهای گوناگون اتفاق می‌افتد، هر آنچه از او انتظار می‌رود که برای حفاظت از جان همکاران و اموال شرکت انجام دهد و هر آنچه که باید برای بازسازی و نوسازی شرکت یا مؤسسه صورت گیرد.

تأمین این اوصاف، همانطور که قبلاً خاطر نشان شد، بحران‌ها در اشکال مختلفی خود را نشان می‌دهند. صرف نظر از اینکه علت، یک حمله تروریستی یا خرابکارانه و مجرمانه، آتش‌سوزی، شورش مدنی، طوفان یا سیلاب و یا قطع گسترده جریان برق باشد، مدیر - ناظر و پیشگیری از بحران باید بداند که چگونه یک بحران بر محیط کاری او تأثیر گذاشت و چاره با آن شرایط بحرانی مقابله نموده و در برابر آن آمادگی داشته باشد.

مهمتر از همه اینکه راهکارهای مناسب باید قبل از هر رویداد منجر به آسیب یا ضرر و زیان به سرمایه‌های شرکت تدوین شوند. این راهکارها شامل تأمین پرسنل کافی و توانمند، تأمین امکانات لازم و آموزش مداوم پرسنل برای مقابله مؤثر و شایسته در برابر بحران می‌باشند.

این کتاب تلاش خواهد کرد تا اغلب بحران‌های مهمی که در روی مدیران و کارکنان واحد حراست (حفاظت) و پیشگیری از خسارت را مورد بحث قرار داده و به آنها در حفاظت از جان کارکنان و اموال شرکت یا مؤسسه و نیز پیشگیری از جرم و احتراز از مسئولیت مدنی و کیفری کمک برساند. در این رابطه موضوعات ذیل مورد بحث قرار می‌گیرند:

۱. پیشگیری از بحران یا کاستن از شدت آن

۲. شروع پاسخ سریع و کارشناسانه به منظور کاهش تلفات، صدمات و خسارات

۳. برقراری تعامل و همکاری مناسب با همه نهادهای مسئول امنیت و ایمنی و سلامت عمومی و سایر نهادهای خصوصی و غیردولتی مرتبط

۴. برقراری ساز و کاری برای بازسازی و نوسازی از طریق محدود نمودن خسارات و شروع به کار دوباره هر چه سریعتر شرکت‌ها و مؤسسات