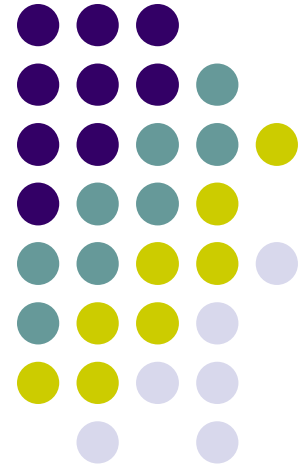




# أمن وحماية البنوك



# المحتويات

## الفصل الأول : مبادئ الفراسة

👁 ما هي الفراسة

👁 كيف تقرأ وجوه الآخرين

👁 مظاهر الشك و مؤشرات الاشتباه

## الفصل الثاني : جمهور البنك

📍 الجمهور الخارجي

📍 الجمهور الداخلي

## الفصل الثالث : الأمن المؤسسي

👤 مفهوم الأمن والحماية

👤 صفات رجل الأمن

👤 مهام وواجبات وحدة الأمن

## الفصل الرابع : مقاومة الحريق

👁 أنواع الحرائق ونوع الطفاية المناسب

👁 أنواع الطفائيات

👁 طريقة إستخدام الطفاية

👁 كيف تتعامل مع الحريق

## الفصل الخامس : الإسعافات الأولية

○ الإسعاف الأولي اللازم في حالات النزيف

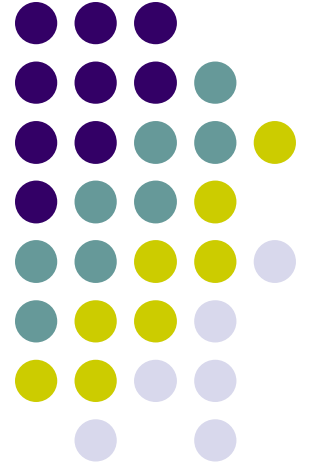
○ الإسعاف الأولي في حالة ضربة الشمس

○ الإسعاف الأولي في حالة الكسور

○ الإسعاف الأولي في حالة صعوبة التنفس

## الخاتمة

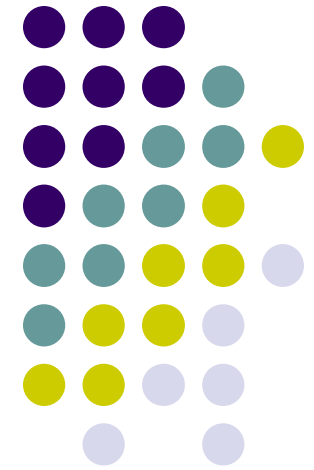
إرشادات ونصائح عامة لرجل الأمن



### ما هي الفراسة

التعرف على صفات الإنسان النفسية ( الأخلاق والميول ) من خلال صفات الجسم الخارجية

وهو علم يعتمد عليه كثيراً رجال المباحث والجمارك



كيف تقراً وجوه الآخرين ✍

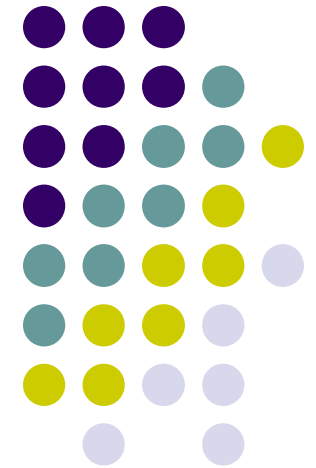
1. الوجه المربع أو الحديدي

الشكل

عرض الفك يوازي عرض الوجنتين

الصفات

- شخصية قوية وهو قيادي في عمله
- لديه الإصرار في الوصول إلي غاياته
- محب للنظام سريع الانفعال يجمع بين الشدة واللين بنفس الوقت



### كيف تقراً وجوه الآخرين ✍

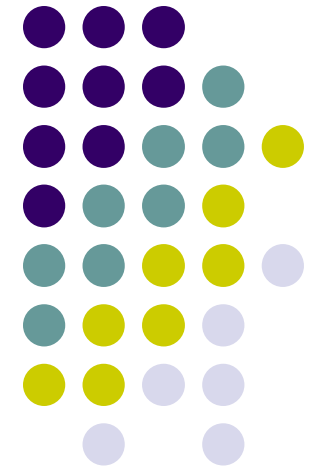
#### 2. الوجه الرفيع

#### الشكل

- نحافة الوجه
- الخدان غائران
- العينان حادتان

#### الصفات

- ذو حس مرهف و يسعى أن يكون لأمعا
- وجه قيادي مع إصرار وصرامة ولا يستسلم للفشل الذي يكون من ثقته الزائدة بنفسه
- بعض العلماء أطلقوا عليه لقب ( الوجه الملكي )، لأن أصحاب هذا الوجه غالباً من الملوك والمسؤولين



كيف تقراً وجوه الآخرين ✍️

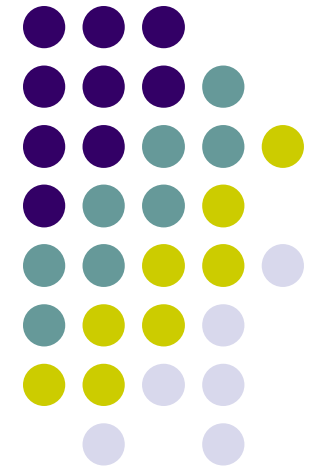
### 3. الوجه البيضاوي

#### الشكل

عريض الوسط والخدين وضيق الذقن بالنسبة للجبهة

#### الصفات

- صاحبه جاد وصلب ويواجه الفشل
- شديد الجاذبية وحساس وشاعري ومتسامح ، ويميل للرومانسية
- لا يتمتع بشعبية كبيرة ويفضل العزلة بعالمه الخاص



كيف تقراً وجوه الآخرين ✍

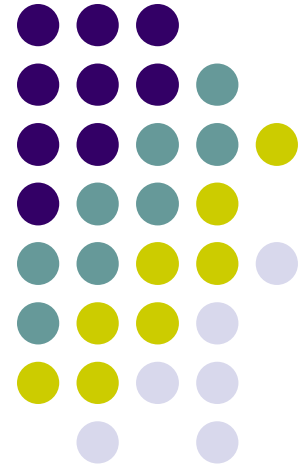
### 4. الوجه المستدير أو القمري

الشكل

كثيراً ما نسمع عن تشبيهات لطيفة لأصحاب الوجوه المكتنزة كقولنا " وجهك كالقمر" لاستدارته وجماله ،  
والحقيقة أن معظم أصحاب هذا الوجه يميلون للسمنة

الصفات

- ناجحين في الأعمال التي تحتاج إلى أقناع كالتجارة
- العقلانية والوضوح في الأمور
- الاعتراف بأخطائهم
- في بعض الأحيان يمتلكهم العصبية الزائدة



### كيف تقرأ وجوه الآخرين ✍

#### 5. الوجه المشوه

##### الشكل

- أفواه أشبه بأفواه السمك أو بعض الحيوانات البرية
- أنوف مثل مناقير الطير أو قد تكون مائلة أو مكسرة
- أذن غريبة قد انحرقت عن أماكنها
- طويل الزراعيين أو قصرهما .

##### الصفات

هناك قاعدة بالفراسة تقول : إذا رأيت رجلاً تقترب ملامحه من ملامح حيوان ما خصوصاً في العينين وما يحيط بهما فإن أخلاق ذلك الرجل تشبه أخلاق ذلك الحيوان

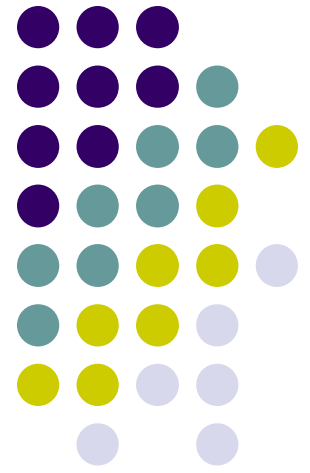


### مظاهر الشك ومؤشرات الإشتباه

#### العين

**ضيق العينين:** دليل على المكر والخداع والأنانية  
**العينان المتلاصقتان:** دليل على حدة الذهن والخبث والخيانة والوضاعة.  
**نظرات العين :**

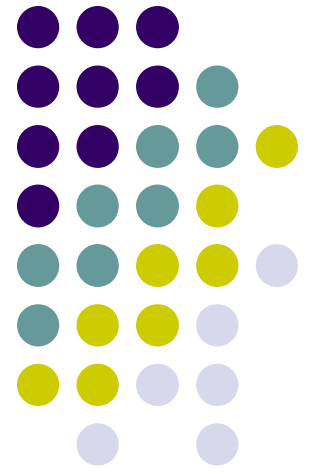
- أ . إن كان يتكلم وعيناه تتجهان لجهة اليمين للأسفل فهو يتحدث عن إحساس داخلي ومشاعر داخلية.
- ب. العين المراوغة تحمق تارة في الهواء وتارة في الأرض
- ج. العين التي تغير اتجاهها وتحمق بسرعة ذهابا وإيابا أثناء الكلام تعطي انطباعا هروبيا ومحاولة إيجاد مخرج
- د. المتمرسين على الكذب يحاولون التهرب من النظر إلى عينيك مباشرة



### مظاهر الشك ومؤشرات الإشتباه

#### الوقوف والجلوس

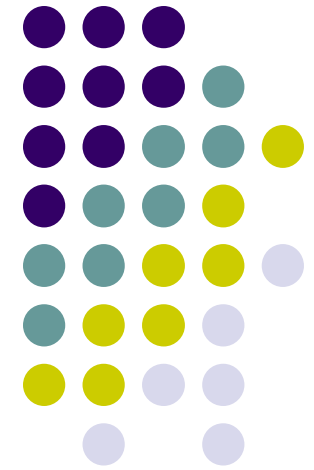
- وقفة الانسحاب ( لا يثبت على حال - الوقوف أو المغادرة ) يدل على التردد .
- إذا كان الشخص جالسا ويدها ملتفتان أحدهما على الأخرى وساقاه أيضا فإنه لا يشعر بالأمان
- إذا كان جسمه يتجه بعيدا عنك باتجاه اقرب مخرج فإنه يريد الفكك والخروج



### مظاهر الشك ومؤشرات الإشتباه

#### الحركات

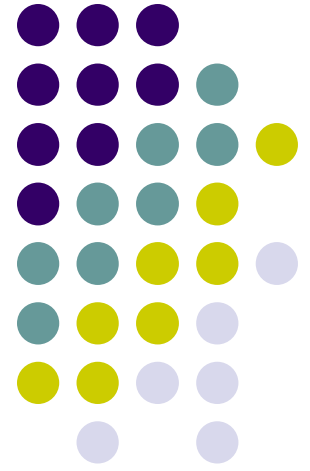
1. الشخص المتوتر جدا يصاب بالعطش الشديد ويزيد من شرب السجائر
2. ذي الابتسامة البسيطة التي تحصل عندما يتحول الفم بحركته إلى اعلي مع بقاء الشفاه مغلقة ... هي ابتسامة مزيفة
3. تبدو على الشخص بعض التصرفات العصبية اللاإرادية ، كمسح النظارة ، ولمس الوجه ، وغير ذلك من الإشارات العصبية التي تنم عن الكذب
4. لا يعطى فرصة لرجل الأمن أن يكمل أسئلته لأن المجرم يعتقد بأنه إذا تكلم بسرعة وتحدث كثيراً وقاطع رجل الأمن فإنه يربكه فلا يجد وقتاً لاكتشاف كذبه.

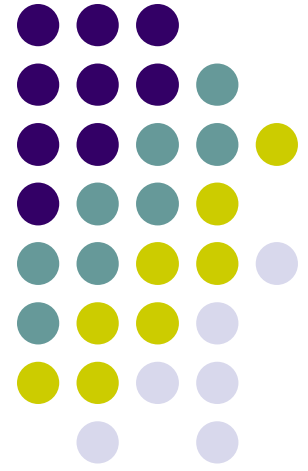
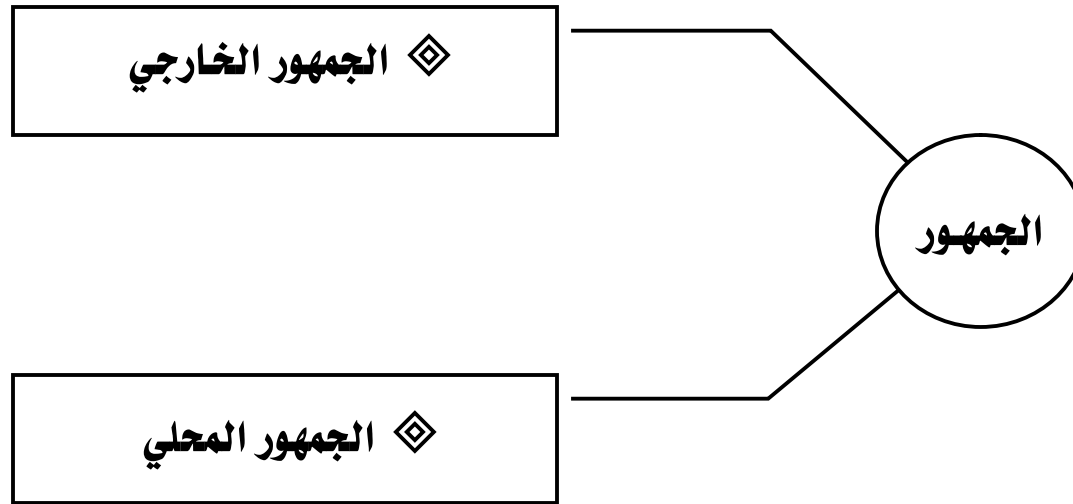


### مظاهر الشك ومؤشرات الإشتباه

#### الحركات

5. كثير العرق ولا ينظر إلى رجل الأمن عند توجيه الأسئلة.
6. إجاباته متناقضة وغير واقعية. حيث يميل المجرم إلى عادة التكرار واستخدام نفس الكلمات مرات متتالية بمفاهيم غير مترابطة في كل مره يكرر فيها الكلمات .
7. محتويات حقيبتة لا تلائم مظهره أو مهنته.
8. يحمل أشياء يشتهب بها وغير تقليدية.





## جمهور البنك

## الفصل الثاني

وينقسم إلى فئات كثيرة منها العملاء ،  
المساهمين، الصحافة، الموزعين.. الخ.

### الجمهور الخارجي

### إجراءات الأمن

### لغير العملاء

توضع عليهم مراقبة شديدة في حالة الدخول والخروج إلى مرافق إدارة البنك ، ولا يسمح لأي شخص من غير العاملين بالدخول إلى إلا إذا كان لعمل مهم وأن يقوم موظف الاستعلامات بالبنك بالاتصال بالجهة التي يرغب هذا الشخص ( أحد فئات الجمهور الخارجي ) بالتوجه لها وأخذ الإذن له على أن يدرج اسمه وعنوانه وتوقيت دخوله وخروجه واسم الموظف الذي حضر لمقابلته في سجل خاص معد لهذا الغرض ويجب أن يزود ببطاقة زائر وأن تكون معلقة بشكل ظاهر على صدره ويرافقه أحد أفراد أمن البنك.



## جمهور البنك

وينقسم إلى فئات كثيرة منها العملاء ،  
المساهمين، الصحافة، الموزعين.. الخ.

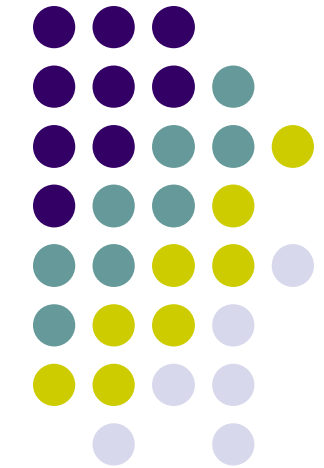
### الجمهور الخارجي

#### إجراءات الأمن

#### للعلاء

أما إذا كان دخولهم لصالة البنك للحصول على الخدمات تتطلب إجراءات الأمن :

- ❖ التحقق من عدم دخول العملاء بالسلاح بأنواعه
- ❖ التحقق من الحقائب ( حقيبة اليد ) المشكوك في أمرها
- ❖ عدم دخول العملاء بحقائب الكتف ويجب تركها عند موظف الأمن
- ❖ إذا لاحظت بعض مؤشرات الاشتباه ( السابق ذكرها ) تنطبق على أحد الجمهور فراقبه بحذر شديد وكن على تأهب واستعداد لمواجهة أي تصرف وسلوك سلبي يصدر عنه



### جمهور البنك

ويتكون من الأفراد الذين يعملون  
في خدمة البنك مثل مجلس الإدارة،  
والرؤساء، والموظفين والمراسلين

الجمهور المحلي

إجراءات الأمن

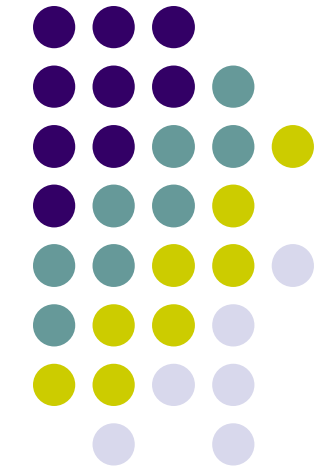
- يتم دخولهم وخروجهم بناءً على معرفة رجل الأمن بهم وإذا لم يتأكد من شخصيته يجب أن يطالع على بطاقته الشخصية .
- التأكد من جميع السيارات التي تدخل من البوابة الخاصة بالكراج والتي يكون عليها أحد أفراد الحراسة والتحقق من شخصيات السائقين قبل السماح لهم بالدخول خوفاً من أي عمل تخريبي .



☀ مفهوم الأمن والحماية

المنشأة

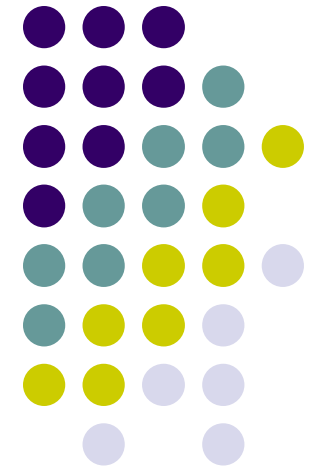
هي المكان الموجود عليه مبنى وأجهزة ومعدات ومواد وأفراد وهي التي تشكل لنا كبنك أهمية من عمل أي شيء، تخريبي.



### ☀ مفهوم الأمن والحماية

#### أمن المنشأة

هي جميع الترتيبات والإجراءات والتدابير الدائمة والمحتملة التي تهدف إلى حماية المنشأة ( البنك ) من أي أخطار تهدد أمنها من تخريب وتدمير وهجوم علني.



### ☀ مفهوم الأمن والحماية

#### المفاجأة

هي وضع الخصم في وضع استثنائي لم يكن على استعداد به بحيث يأخذ هذا الوضع فترة من الوقت لاتخاذ إجراءات لا يستطيع الخصم مواجهتها ، وتعتمد المفاجأة على :

➤ الخداع.

➤ السرية.

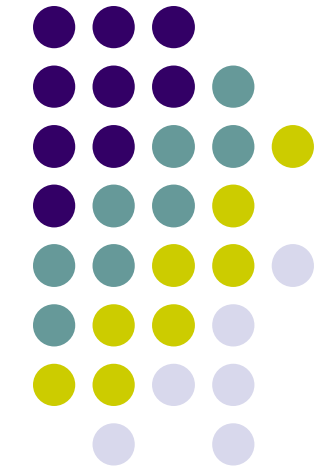


☀ مفهوم الأمن والحماية

المفاجأة

دور رجل الأمن لمفاجأة أي عنصر يهدد أمن البنك

1. توفير الإنذار المبكر عن احتمال وجود أي اعتداء. بغرض تجنب المفاجأة
2. وضع أضواء كاشفة على المبنى.
3. متابعة عمل وصلاحيات كاميرات المراقبة والتسجيل اليومي
4. توفير إمكانية مقاومة أي اعتداء، أو سرقة. بإتباع أسلوب تكتيكي في اتخاذ الإجراءات الأمنية. .



☀ مفهوم الأمن والحماية

المفاجأة

دور رجل الأمن لمفاجأة أي عنصر يهدد أمن البنك

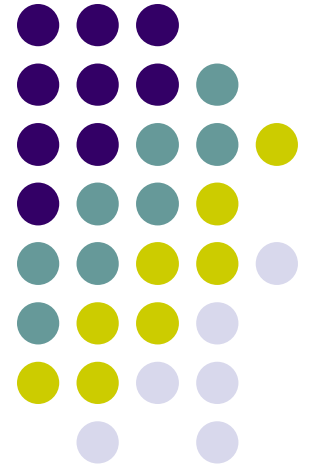
5. مراجعة والتأكد من إجراءات الأمن بالنسبة للمتريدين ومنع تحركاتهم في أماكن غير مسموح بها.
6. تمشيط ومراقبة المنطقة المحيطة بالمكان ( مبنى البنك ومرافقه ) بصفة مستمرة.
7. عدم الالتزام بروتين ثابت.
8. عدم الإستجابة لاستفسارات أو الإدلاء بأي بيانات عن مرافق البنك والموظفين فيه لأي شخص غريب



☀ مفهوم الأمن والحماية

صفات رجل الأمن

1. أن يكون ذكي
2. أن يكون دائم اليقظة قوي الملاحظة.
3. أن يكون مخلصاً لمكان عمله.
4. أن يكون مستعداً للتضحية.
5. أن يبتعد عن الشرثرة ويحافظ على سرية عمله.



☀ مفهوم الأمن والحماية

صفات رجل الأمن

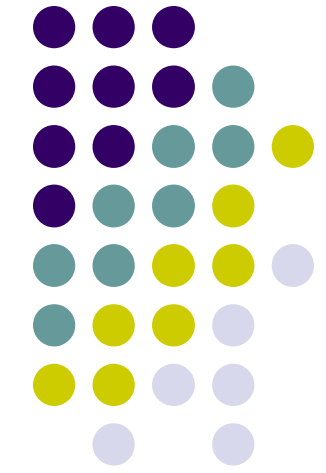
6. أن يكون ذو مناعة صلبه ضد كل المغريات.
7. أن يكون مثلاً للأدب والأخلاق الرفيعة في التعامل مع الجميع.
8. أن يتفادى قدر الإمكان كشف الناس لحقيقة أنه من رجال الأمن.
9. أن يكون ذو شخصية قوية ، صلب ، قوي التحمل.
10. أن يجمع في شخصيته بين مؤهلات ( المشبوه ) وطبيب الأمراض النفسية وهذا يقوده إلى أي مشبوه.



### ☀ مفهوم الأمن والحماية

#### مهام وواجبات وحدة الأمن

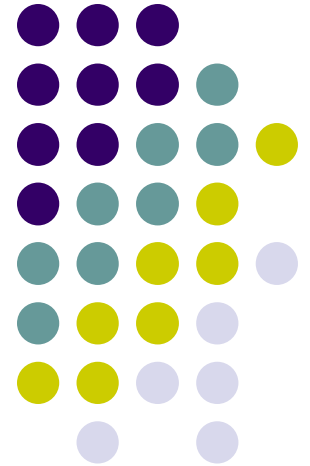
1. الإشراف على سياسة الأمن داخل البنك وذلك من إجراءات وترتيبات.
2. تطبيق سياسة الأمن الموضوعه والتأكد من تنفيذها من قبل رجال الأمن
3. متابعة إجراءات الأمن المتغيرة ولأوامر الأمن الدائمة موضع التنفيذ الفعلي.
4. تأكيد أن مسؤولية الأمن تقع على الجميع من موظفين وقادة. (مدراء فروع) .
5. متابعة نواحي الأمن وعدم التساهل مع المخطئ .



☀ مفهوم الأمن والحماية

مهام وواجبات وحدة الأمن

6. تأمين حماية نقل الأموال ، وتتمثل واجبات وحدة الأمن في نقل الأموال بما يلي :
- توفير سيارة نقل الأموال المصفحة (مضادة للرصاص) والسترات الواقية من الرصاص
  - توفير سيارة مراقبة عن بعد للتدخل السريع
  - توفير أجهزة اتصال سريعة بين السيارتين
  - توفير العنصر البشري (سائقين وحراس)



☀ مفهوم الأمن والحماية

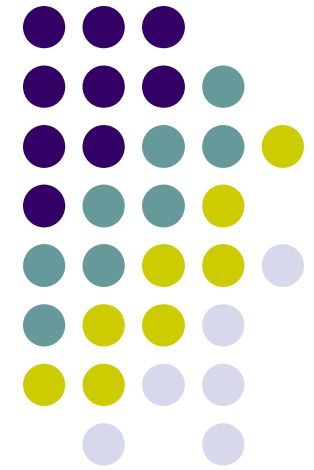
مهام وواجبات وحدة الأمن

7. إعداد الخطط والإجراءات الأساسية والبديلة لحماية نقل الأموال والمتمثلة في :
  - استخدام أكثر من خطة أثناء السير وذلك لكسر الروتين اليومي والاستعانة بمرايا السيارة الجانبية لكشف أي عملية مراقبة أو متابعة
  - الابتعاد قدر الإمكان عن الأماكن المزدحمة أو الأماكن المشبوهة
  - تدريب أطقم الحماية والمرافقة والتدريب على الرماية بشكل دقيق إضافة إلى رفع مستوى لياقتهم البدنية وإعطائهم دورات كارتيه أو كونغ فو
  - اختيار عناصر الحراسة والحماية بشكل جيد بعد إخضاعهم لفحوص طبية وحل مشاكلهم الاجتماعية والنفسية خشية حدوث أي عملية اختراق مع العلم أن أكبر ثغرة يمكن أن تتسرب منها الجهات السارقة أو المشبوهة هي حلقة الأقارب و حلقة الأصدقاء والمعارف والجيران .
  - عدم الإفصاح عن تحرك سيارة نقل الأموال عبر الهواتف أو أمام احد ويستحسن المناورة والتضليل.



أنواع الحرائق ونوع الطفاية المناسب

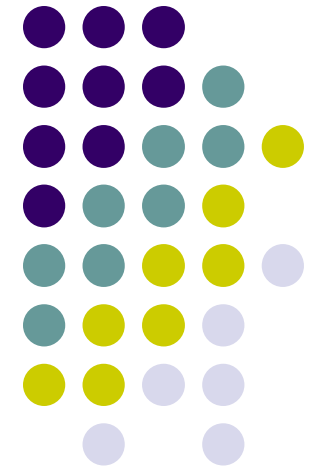
يستعمل لها الماء دائماً	حرائق المواد الصلبة
يستعمل لها البودرة الجافة والرغاوي	حرائق المواد السائلة
يستعمل لها ثاني أكسيد الكربون والبودرة الجافة.	حرائق المواد الغازية
يستعمل لها طفاية ثاني أكسيد الكربون والبودرة الجافة	حوادث الكهرباء البسيطة



أنواع الطفايات

1. طفاية البودرة المتعددة الأغراض

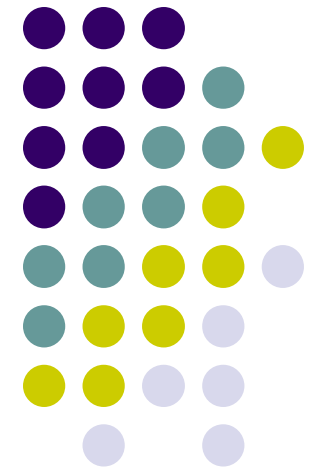
في الغالب تستعمل في القضاء على جميع أنواع الحرائق كما وأنها تستخدم في القضاء على الحرائق الناتجة عن المواد الكهربائية حيث أنها في الغالب غير موصلة للتيار الكهربائي ولا ينصح باستخدامها في الحرائق الكهربائية التي يزيد فرق الجهد فيها عن 1000 فولت.



أنواع الطفايات

2. طفاية ثاني أكسيد الكربون

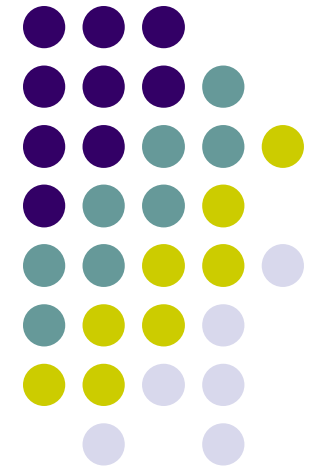
تستعمل في إخماد أنواع الحرائق الناتجة عن الزيوت (السوائل) والتيارات الكهربائية. لكنها لا تستخدم في حرائق المواد الصلبة والمواد المعدنية وهذا النوع يؤدي إلى التسمم عند استعماله في أماكن ضيقة .



أنواع الطفايات

3. طفايات الهالون

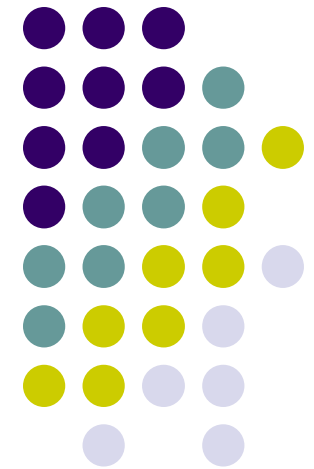
يتم استعمال هذا النوع لمكافحة جميع أنواع الحرائق البسيطة ولكنه أكثر فعالية لمعالجة الحرائق الناتجة عن الزيوت والتيارات الكهربائية والمحركات والأجهزة الدقيقة وهو كذلك سام وذو تأثير على طبقة الأوزون .



أنواع الطفايات

4. طفاية حريق الرغوة

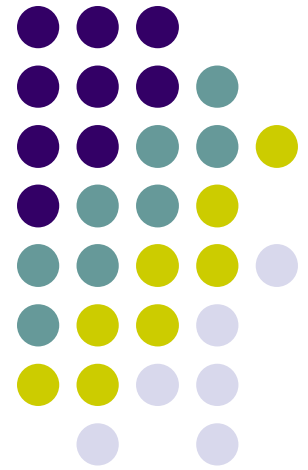
تستعمل في إخماد الحرائق البسيطة المنبثقة عن المواد السائلة والصلبة ولا يستخدم للحرائق الناتجة عن الكهرباء لأنه موصل للكهرباء مما يعرض الشخص للخطر .



أنواع الطفايات

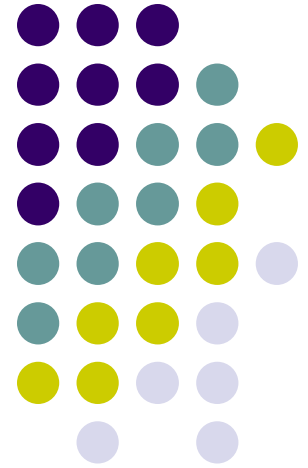
5. طفايات الماء

يتم استعمالها في مكافحة حرائق المواد الصلبة ولا تستعمل في إخماد حرائق المواد السائلة والحرائق الناتجة عن التيار الكهربائي .



طريقة إستخدام الطفاية

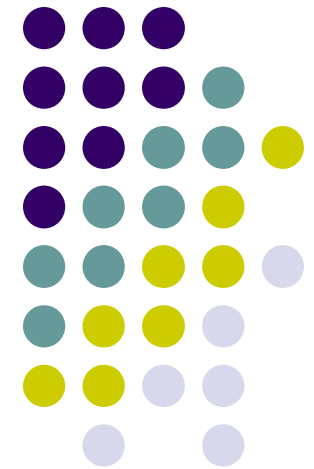
- 1- اسحب مسمار الأمان.
- 2- أضغط على المقبض إلى أسفل.
- 3- وجه الخرطوم نحو قاعدة الحريق.



## مقاومة الحريق

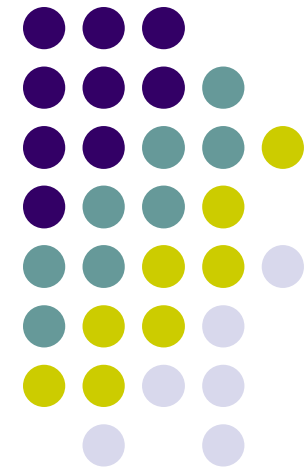
### ٢ كيف تتعامل مع الحريق

1. إذا اندلع الحريق في مكان ما ، اعمل على استخدام الطفاية الملائمة الموجودة في أقرب مكان ممكن.
2. لا تفقد صوابك .. تماالك نفسك فالزعر يؤدي إلى التصرف الخاطئ .
3. لا تستخدم الماء أو الرغاوي على الأدوات الكهربائية خوفاً من وجود تيار كهربائي .
4. اقطع التيار الكهربائي فور وقوع الحادث .
5. أغلق صمام الغاز وأبعده عن مكان الحادث .
6. أغلق الأبواب والنوافذ لأن الهواء العنصر الثالث لامتداد الحريق ويساعد على انتشاره .
7. إذا لم تستطيع السيطرة على الحادث اتصل بالدفاع المدني .
8. أعطي رجال الدفاع المدني المعلومات الكافية عن الحادث والعنوان بالضبط ليسهل لهم سرعة الوصول .



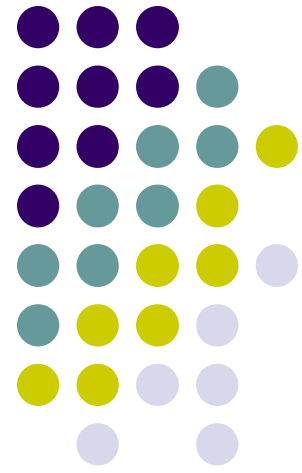
٢٠ كيف تتعامل مع الحريق

9. اعرف الطرق السليمة ومخارج الطوارئ للنجاة .
10. عند تعرضك لدخان غطي فمك وانفك بمنديل مبلل بالماء .
11. يجب التأكد من أسطوانة الغاز أو الخرطوم الموصل لا يوجد به تسريب .
12. يجب أن تكون اسطوانة الغاز عمودية دائماً .
13. يجب عدم حمل أو رجرجة اسطوانة الغاز أثناء الحريق إلا بعد التبريد .
14. يجب إغلاق صمام اسطوانة الغاز بعد كل استعمال .
15. يجب إبعاد أي مواد قابلة للاشتعال عن النقاط الكهربائية .
16. فصل التيار الكهربائي عن الأجهزة بعد الاستعمال وعدم تركها مفتوحة .



○ الإسعاف الأولي اللازم في حالات النزيف

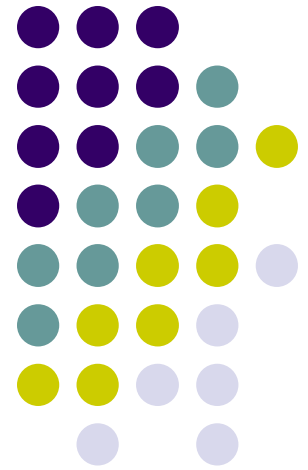
1. يجب التأكد من حالة المصاب والتركيز على عدم وجود جروح أخرى.
2. احضر قطعة نظيفة من القماش وضعها على حافتي الجرح مع الضغط لمدة ربع ساعة حتى ينقطع النزيف.
3. يجب وضع المصاب مستلقي على ظهره مع المراعاة بأن تكون قدميه أعلى من مستوى رأسه
- كما يجب وضع العضو المصاب إلى أعلى من مستوى القلب مع إبقاء الضغط على الجرح.
4. أتصل بسيارة الإسعاف فوراً لأنه قد يحدث إغماء للمصاب وإذا اشتدت الحالة قد يؤدي للوفاة.



مبادئ الإسعافات الأولية

○ الإسعاف الأولي في حالة ضربة الشمس

1. نقل المصاب إلى أقرب مكان بارد.
2. خلع ملابس المصاب وخاصة التي تحيط بالصدر والرقبة.
3. وضع كمادات ثلج على أطراف المصاب ولفه بقطعة قماش مبللة لكي يساعد على خفض درجة حرارته.
4. يفضل إعطاء المصاب سوائل بكثرة وقليل من ملح الطعام إذا لم يكن بغيبوبة .

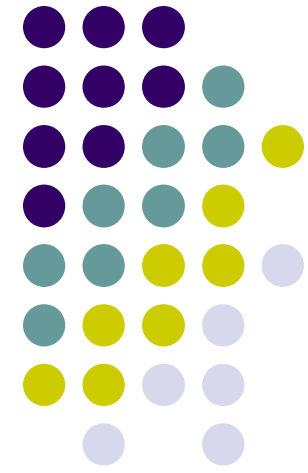


## مبادئ الإسعافات الأولية

○ الإسعاف الأولي في حالة الكسور

أولاً : التعرف على الكسور وذلك بوجود الأعراض التالية

- وجود ازرقاق وتورم حول منطقة الكسر.
- شعور المصاب بألم شديد عند تحريك الطرف المكسور.
- وجود تشوه في العضو المكسور.
- وجود نزيف مصاحب للكسر المفتوح.

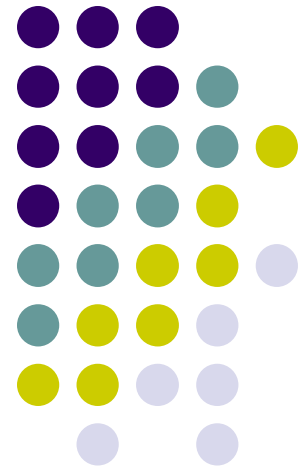


## مبادئ الإسعافات الأولية

### ○ الإسعاف الأولي في حالة الكسور

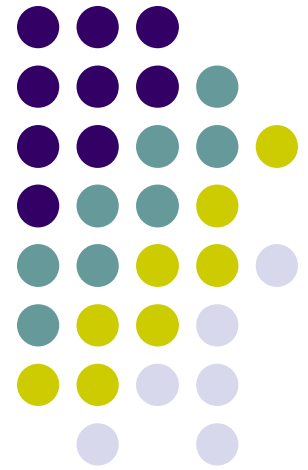
#### ثانياً : طرق إسعاف الكسر

- لمنع حدوث أي مضاعفات للمصاب يجب عدم تحريك الطرف المكسور ما أمكن.
- يجب وضع جبيرة مناسبة لتثبيت الطرف المكسور وذلك باستخدام قطعة مناسبة من الخشب.
- يجب تثبيت طرفي الكسر على الجبيرة وذلك باستخدام الربائط.
- يجب استخدام علاقة لتثبيت الطرف العلوي المكسور وإبقائه ثابتاً وذلك لتخفيف الألم.
- يجب نقل المصاب لأقرب مركز طبي أو مستشفى.
- في حالة الاشتباه بكسر في العمود الفقري يجب عدم تحريك المصاب ما أمكن ونقله للمستشفى بسرعة أما بحمله على لوح خشبي مستقيم أو نقله بواسطة أربعة أشخاص.



مبادئ الإسعافات الأولية

○ الإسعاف الأولي في حالة صعوبة التنفس



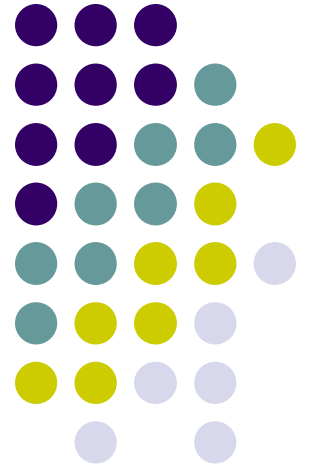
1. أغلق فتحتي أنف المصاب بالضغط عليها بإصبعيك.
  2. خذ نفساً عميقاً وضع فمك على فم المصاب.
  3. ادفع الهواء من رئتيك إلى رئتيه.
  4. قم بذلك أربع مرات سريعة على التوالي دون أن تعطي فرصة لرئتيه بأن تلفظ الهواء خارجاً
  5. إذا كان قلب المصاب متوقفاً عن النبض فقم بالضغط على القلب وإجراء عملية التنفس الاصطناعي كرر ذلك عدة مرات متتالية.
  6. إذا تحسنت حالة المصاب قليلاً وعاد النبض والتنفس طبيعيين فقم بنقله إلى المستشفى
- إذا دعت الحاجة إلى ذلك.



## الخاتمة

### إرشادات عامة لرجل الأمن

1. عدم اخذ أي معلومات بعد انتهاء الدوام للمنزل
2. الحذر التام أثناء الحديث خارج المكتب مهما كانت الإشارة
3. إلتزام الضبط والربط لأنه يعتبر أساس العمل الأمني
4. الحرص واليقظة وعدم الثرثرة أثناء تأدية مهامك
5. عدم ترك أية معلومات عرضة لإطلاع الغير
6. المعرفة على قدر الحاجة
7. لا يحق لرجل الأمن تسريب معلومات أطاع عليها خلال عمله (سيارات الأموال)
8. تذكر أن المؤثرات العامة كالنساء أو الشراب أو المخدرات وغيرها ذات اثر سيء على رجال الأمن .



# نشكر حضوركم وحسن استماعكم

