

اینکه خشم چگونه و نسبت به چه کسی ابراز شود می‌تواند مفید یا مضر باشد. خشم یک نشانه است، که پیامی با خود دارد مثل آزرده‌گی، پامال شدن حقوق و نیازهای ارضا نشده فرد. در این مقاله ضمن پرداختن به تعریف خشم، خشم منفی و مثبت به بررسی علل خشم و شیوه‌های رویارویی با آن و چگونگی کنار آمدن با آن می‌پردازیم.

مقدمه

مدیران به جهت اینکه مترصد انجام کار با دیگران و به وسیله دیگران هستند، بیشتر گرفتار خشم و عصبانیت می‌شوند. مهارت انسانی یکی از ضروریات شغل یک مدیر است، لازم است مدیران از جنبه‌های گوناگون این مهارت آگاهی دقیق‌تری داشته باشند و این مهم در سایه شناخت حالتها و هیجانات مختلف خود و زیردستان و چگونگی مواجهه با آن حاصل می‌گردد. عصبانیت یکی از هیجانات هر فرد - چه در مقام مدیر یا غیرمدیر - است.

برخی از مدیران طبق عادت، ناخرسندی خود از زیردستان را بروز نمی‌دهند تا آنکه در اثر یک اتفاق جزئی و کم‌اهمیت، ناگاه خشم و ناراحتی خود را آشکار می‌سازند. بدیهی است که واکنش تند یک مدیر نسبت به جدیدترین مساله که او را برآشفته کاملاً نامتناسب است. چرا که شدت عصبانیت وی به واسطه انباشته بودن ناراحتیهای گذشته است و نه به دلیل تفسیر جزئی اخیر زیردستان. این‌گونه مدیران به مانند یک دادستان به شکل حساب شده و منظم همه اشتباهات یک زیردست را جمع‌آوری و ثبت کرده و در یک زمان مسلسل وار همه را به وی یادآور می‌شوند. این روش کارکردی نیست زیرا طرف مقابل را در یک موضع دفاعی قرار می‌دهد و چه بسا که آن فرد بسیاری از خطاهای گذشته خود را به خاطر نیارورد. علت بکارگیری تاکتیک‌های این چنین توسط برخی از مدیران، این است که آنها براین باورند که برای توجیه عصبانیت خود لازم است یک پرونده بزرگی از گله‌ها، شکایات و مدارک را تدارک ببینند. اما به واقع نیازی به انباشته کردن و سپس تخلیه یک‌جا و ناگهانی همه ناراحتیها نیست، چرا که این حق مسلم هر مدیر است که از عملکرد نامطلوب زیردستان خود عصبانی گردد و فرد مقصر را از ناراحتی خود مطلع سازد. چنانچه مدیر ناراحتی و خشم خود را بلافاصله و در

شیوه‌های رویارویی با خشم

در

مدیریت



علی نصر اصفهانی

چکیده

شما به‌عنوان یک مدیر در مورد خشم چه واکنشی از خود نشان می‌دهید؟ آن را واپس می‌زنید؟ آن را ابراز می‌کنید؟ یا اینکه این احساس را همانند هیجاناتی دیگر، راحت می‌پذیرید؟ طبیعی است که یک مدیر احساس عصبانیت، آزرده‌گی خاطر یا عجز و ناتوانی کند. باورکردن اینکه مدیر باشید و گاهی اوقات بدون

داشتن هیجان خشم سازمانی را اداره کنید، مشکل است.

لازم است که از نقش خشم در زندگی فردی و سازمانی اطلاع داشته باشیم. هرچه اطلاعات یک فرد در این مورد بیشتر باشد، برای مواجهه با آن موثرتر می‌تواند گام بردارد. مدیران گاهی احساس خستگی و ناامیدی می‌کنند و آن را با خشم پاسخ می‌دهند. خشم هیجان طبیعی است.

خشم‌شان را بروز نمی‌دهند و این خشم بعداً در موقعیتهای خاص بطور ناگهانی ظاهر می‌گردد. به‌طور کلی موقعیت‌هایی که موجب عصبانیت می‌گردند را می‌توان به صورت زیر طبقه‌بندی کرد:

- ۱ - زمانی که فرد به نوعی احساس بی‌هودگی، تهدید و بی‌احترامی کند. به عبارت دیگر زمانی که راه رسیدن به هدف به وسیله عمل شخصی دیگر مسدود گردد؛
- ۲ - زمانی که فرد احساس کند به حقوق مسلمش تجاوز شده یا کسی در موردش اشتباه فکر می‌کند (چینی، ۱۳۷۵، ص ۳۵)؛
- ۳ - زمانی که حالت پنا عمل شخص دیگر خاطرات یک کار ناتمام در گذشته را تداعی کند؛
- ۴ - زمانی که فرد خیلی شدید آزرده شده و نمی‌خواهد که آسیب‌پذیر بودنش را نمایان کند. بنابراین به جای آن، خشم خود را به عنوان یک وسیله دفاعی بروز می‌دهد (ریس، ۱۳۷۶، ص ۷۸).

اقدامات لازم قبل از عصبانیت

مدیران مختلف «ظرفیت خشم» متفاوتی دارند. این ظرفیت در برخی کم و در بعضی دیگر زیاد است. آنهایی که ظرفیت خشمشان کم است به اندک تحریکی خشمگین می‌شوند. معمولاً این مدیران همان‌گونه که زود خشمگین می‌شوند، زود هم آرام می‌گیرند. مدیرانی که ظرفیت خشمشان زیاد است، آرام و منبسط‌اند و فقط تحریکات فوق‌العاده شدید می‌تواند «کاسه خشمشان» را لبریز کند و آنها را خشمگین سازد. در هر صورت قبل از خشمگین شدن نکات زیر را در نظر داشته باشید:

- بپذیرید که خشم احساسی طبیعی است و همه خشمگین می‌شوند، اما همه لزوماً خشم خود را ابراز نمی‌کنند. نیازی نیست که از ابراز خشم خود بهراسید؛
- فراموش نکنید که شما مسئول احساسات خود هستید. شما از اتفاقی که افتاده خشمگین شده‌اید زیرا در دست شما، شما را خشمگین نکرده است؛
- خود را در شرایط خشمگین شدن قرار ندهید (البرنی، ۱۳۷۴، ص ۱۸۰)؛
- خود را بشناسید، طرزتلفی‌ها، شرایط محیطی، حوادث و رفتارهای خشم‌برانگیز را شناسایی کنید؛
- فراموش نکنید که خشم و پرخاشگری معادل یکدیگر نیستند؛

موج بر روی دریای آرامش طبیعی خود بیم دارند و می‌ترسند که خشم باعث شود که کنترل‌شان را از دست بدهند. در هر صورت خشم می‌تواند جنبه مفید و مضر داشته باشد در زیر برخی از جنبه‌های مفید آن بیان می‌گردد.

۱ - عملکرد مثبت: دنیا همیشه آن گونه‌ای که ما تمایل داریم نیست و بنابراین ناراضی‌امری متعادل است. اگر خشم وجود نداشت، زندگی را همان‌گونه که بود می‌پذیرفتیم، در نتیجه برای جامعه عمل پوشاندن دیدگاهها و اهدافمان تلاش نمی‌کردیم.

۲ - رهایی از فشار روحی: ابراز خشم می‌تواند عوامل مهمی برای کاهش استرس باشد، احساساتی که واپس‌زده شده و سبب پریشانی و یا حتی بیماری می‌گردند، آزاد می‌شوند.

۳ - نیل به هدف: انرژی موجود در خشم، هیجانی است که ما را در تحقق اهدافمان یاری می‌دهد. استفاده صحیح از خشم می‌تواند ما را در قاطع بودن و بیان احساساتمان و جستجوی آنچه که در زندگی می‌خواهیم یاری کند. اما این استفاده باید به شکل دقیق صورت گیرد (ریس، ۱۳۷۶، ص ۸۳).

جنبه‌های منفی خشم

خشم می‌تواند یک هیجان مخرب نیز باشد. در زیر برخی از جنبه‌های منفی خشم بیان می‌گردد:

۱ - زمانی که هریک از طرفین بر درستی نظرات خود تاکید کنند، خشم می‌تواند به برخوردی شدید ناشایستی منجر شود؛

۲ - خشم می‌تواند باعث درک نادرست افراد از یکدیگر شود و اختلاف بین آنان را تشدید کند (ریس، ۱۳۷۶، ص ۸۳)؛

۳ - خشم ممکن است باعث ایجاد افکار غیرمنطقی شود. به جای اصلاح اشتباه، آزرده‌خاطر شده و به جای در نظر گرفتن موقعیت کنونی به گونه‌ای نامناسب بر بی‌عدالتی‌های گذشته تکیه گردد. به این ترتیب هنگام ابراز عصبانیت، تداعی خشم ابراز نشده گذشته، کار آسانی است و بنابراین خشم به نقطه اوج خود می‌رسد و کنترل آن دشوار می‌گردد.

موقعیت‌هایی که باعث عصبانیت می‌شود

هیچکس دوست ندارد خشمگین شود. برخی از این بیم دارند که اگر در زندگی‌شان عصبانیتی وجود داشته باشد این عصبانیت آنها را نابود خواهد ساخت. آنان در طول حیات خود

زمانی مناسب بروز دهد از لحاظ روحی و عاطفی با خود و دیگران صادقانه برخورد کرده است. چنانچه همان لحظه‌ای که توسط فردی ناراحتی شدید احساس خود را برای او بیان کنید. بدون شک وی متوجه اشتباه خویش خواهد شد و این گام مهمی است که زیردستانان بتوانند رفتار خود را اصلاح کرده و با آن را توضیح دهند.

تعریف خشم

خشم (ANGER) عبارت است از یک واکنش بسیار نیرومند هیجانی که در موقعیتهای گوناگون (مثل وقتی که به فرد اجازه حرکت داده نمی‌شود، شی متعلق به وی از او گرفته می‌شود یا اینکه مورد حمله و تهدید قرار می‌گیرد) شخص از خود نشان می‌دهد. معمولاً خشم به وسیله مجموعه‌ای از واکنشهای بدنی و از جمله حالت‌های چهره و اعمالی که مرکز کنترل آن در سیستم عصبی است مشخص می‌گردد (ساعتچی، ۱۳۷۴، ص ۳۵۵). خشم یک هیجان است و پرخاشگری (AGGRESSION) ابراز آن محسوب می‌شود. پرخاشگری رفتاری است که هدف آن صدمه زدن به خود و یا دیگری باشد (کریمی، ۱۳۷۲، ص ۲۶۹). آنچه در این تعریف حائز اهمیت است، نیت رفتارکننده است، یعنی یک رفتار آسیب‌زا در صورتی پرخاشگری محسوب می‌شود که از روی قصد و عمد به منظور صدمه زدن به دیگری یا به خود انجام گرفته باشد. فردی ممکن است خشمگین باشد و خشم خود را (به جای روش پرخاشگری) به طرق دیگر نشان دهد که شاید بسیاری از این روشها صلح‌جویانه و آرام یا حتی سودمند باشد. برعکس ممکن است خشمگین نباشد ولی رفتار پرخاشگرانه داشته باشد.

خشم علت مسأله نیست بلکه «نشانه‌ای» از یک مسأله است (گلدهور، ۱۳۷۵، ص ۱). خشم واکنشی است غریزی در برابر، تهدید و نوبیدی از رسیدن به اهداف و آرزوها. اگر جلو ابراز آن گرفته شود به درون بدن بازمی‌گردد و به صورت افسردگی و نگرانی درمی‌آید.

جنبه‌های مثبت و منفی خشم

زمانی تصور می‌شد «خشم» هیجانی است و برانگیز که به هر قیمتی باید سرکوب گردد. اما امروزه معتقدند «خشم» هیجانی است که اگر واپس‌زده نشود برای انسان مشکلاتی ایجاد می‌کند. برخی از خشم برای پالایش درون خود استفاده می‌کنند و بعضی دیگر از ظهور هرگونه

ابراز وجود بروز دهید. ملاحظات زیر هنگام ابراز خشم سودمند است:

۱ - اگر تصمیم گرفتید خشم خود را ابراز کنید، از طعنه زدن، بهره‌زید، صادقانه حرف بزنید، ناسزا نگویید، تحقیر نکنید و از هر اقدام فیزیکی خودداری کنید؛

۲ - بی‌پرده سخن بگویید و مسئولیت اظهاراتتان را به عهده بگیرید و کسی را سرزنش نکنید. مثلاً به جای اینکه بگویید «تو باعث عصبانیت من می‌شوی» بگویید «هرگاه که بر سر کار دیر حاضر می‌شوی من عصبانی می‌شوم».

۳ - هنگامی که عصبانی هستید، گفتار و رفتارتان باید سازگاری داشته باشد در غیر این صورت پیام مغشوشی فرستاده‌اید که نشان می‌دهد رفتار و گفتارتان یکی نیست (KREITNER, 1998, P.506)

۴ - به نظرات طرف مقابل گوش فراد دهید.

۵ - در نظر داشته باشید که می‌توان در عین حال که برای شخص قائل هستید، خشم خود را نسبت به وی ابراز کنید.

۶ - در هنگام عصبانیت دقیق و صریح صحبت کنید. درحالی که فرد خطای کوچکی مرتکب شده از کلمات هرگز و همیشه در جملات خود پرهیز کنید. (گراسمن، ۱۳۷۸، ص ۱۵۵).

۷ - مسئولیت عصبانیت خود را بپذیرید. افرادی که عصبانیت خود را بروز می‌دهند باید اجازه دهند که شخص مورد نظر (TARGET) متوجه گردد کس و کی عصبانیت می‌دهد.

(KREITNER, 1998, P.506)

۸ - در صورت امکان، در اوج عصبانیت خود تصمیم مهم نگیرید. این عمل مانع از آن می‌شود که بر اساس احساسات خود عمل کنید و به شما اجازه می‌دهد که به عواقب تصمیم خود فکر کنید. (برکو و دیگران، ۱۳۷۸، ص ۲۰۴)

۹ - به ویژگیها و شرایط موجود توجه داشته باشید. از تصمیم دادن و بحث در مورد روابط دیرینه خود احتراز کنید.

۱۰ - برای پیدا کردن راه حل تلاش کنید و صرفاً به پیروزی خود فکر نکنید.

۱۱ - چنانچه خشم شما به دلیل یک مورد خطای بخصوص است، پس از یک بار ابراز خشم و ناراحتی، خطای زبردستان را مجدداً به آنان گوشزد نکنید.

وقتی کسی از شما عصبانی می‌شود

هنگامی که فردی از شما عصبانی است و خشم خود را خصمانه متوجه شما می‌کند،

خشم هیجان طبیعی است، اینکه چگونه و نسبت به چه کسی ابراز شود، می‌تواند مفید یا مضر باشد.

برخی از مدیران طبق عادت، ناخشنودی خود از زبردستان را بروز نمی‌دهند ولی در اثر یک اتفاق جزئی، ناگه خشم خود را آشکار می‌سازند.

چنانچه مدیر خشم خود را در زمانی مناسب بروز دهد از لحاظ روحی با خود و دیگران صادقانه برخورد کرده است.

خشم عبارت است از یک واکنش بسیار نیرومند هیجانی که در موقعیتهای گوناگون شخص از خود نشان می‌دهد.

دوم: بررسی کنید آیا می‌خواهید زبردستی را سرزنش یا متهم کنید و یا اینکه واقعاً می‌خواهید آن موقعیت را اصلاح کنید. در اینجا لازم است یا خودتان صادق باشید. در نظر داشته باشید به جای اینکه به اصلاح عملکرد زبردستان کمک کنید به دشمنی و آشفتگی بیشتر در سازمان دامن نزنید.

سوم: دقت کنید که ممکن است خشم‌تان به خاطر شرایط زندگی خانوادگی‌تان یا بر سر موضوع دیگری باشد، خالی کردن این عصبانیت بر سر زبردستان می‌تواند تنها آسودگی موقتی برای شما ایجاد کند و این امر سبب بدتر شدن رابطه بین شما و زبردستان گردد.

ملاحظات لازم حین خشمگین شدن

دلیل اینکه اشخاص سعی دارند نسبت به عصبانیت بی‌توجه باشند آن است که نمی‌دانند عصبانیت چیست؟ نمی‌توانند شرح و تفسیری از آن داشته باشند. آنان از احساسی خاص وحشت دارند که قادر به شرح و توضیح آن نیستند. عصبانیت عکس‌العملی طبیعی در برابر آزرده شدن، ضربه زدن، تحقیر شدن، مأیوس شدن، حماقت کردن، مورد سوءاستفاده قرار گرفتن، مورد تمسخر قرار گرفتن و ...

با رهايت نکات زیر می‌توانید خشمگین شوید اما خشم خود را به صورت مثبت و توأم با

● در نظر داشته باشید که بروز عصبانیت باید نامکرر و با فاصله زمانی زیاد باشد. در غیر این صورت زبردستان شما را به عنوان مدیری همیشه عصبانی خواهند شناخت (هداک، ۱۳۷۶، ص ۶۸)؛

● لحظاتی بیندیشید. آیا این موقعیت ارزش آن را دارد که وقت و نیروی خود را صرف آن کنید. به نتایج احتمالی ابراز عصبانیت خود فکر کنید.

گاهی خشم واپس زده شده می‌تواند فشارهای روحی را تشدید کند و از طرفی گاهی خشم واپس زده می‌تواند بهترین برخورد برای یک مدیر باشد که در چنین مواقعی آن را «ادب اجتماعی» می‌نامند. اگر مدیر مطمئن باشد که خشم می‌تواند وی را به هدف مطلوبش برساند، آنگاه می‌توان گفت که ابراز خشم مفید است. به این ترتیب برای تشخیص این موضوع که آیا عاقلانه است خشم خود را بروز دهید یا خیر، راهنمایی‌های زیر سودمند است:

اول: در هر شرایطی ابتدا دریابید که هدف شما چیست؟ اگر عصبانیت خود را بروز دهید منظورتان بهتر برآورده می‌شود یا خیر؟ ذکر این نکته بالارزش است که در نظر داشته باشید که حتی زمانی که خشم‌تان را به طریق درست ابراز می‌کنید، زبردستان از شما ایراد می‌گیرند و حالت دفاعی به خود می‌گیرند. در این حالت لازم است برای آنها توضیح دهید که شما علیه آنها جبهه نگرفته‌اید، بلکه درباره آنچه که احساس می‌کنید، صادق هستید و آن را ابراز می‌کنید.

رعایت موارد زیر برای شما می‌تواند سودمند باشد:

- به شخص خشمگین فرصت دهید تا احساسات ناخوشایند خود را تخلیه کند؛
- ابتدا با قبول حرفهای او واکنش نشان دهید؛
- سعی کنید تا حد امکان آرام باقی بمانید؛
- پیشنهاد کنید که در زمان دیگری به این موضوع رسیدگی کنید. به شخص خشمگین فرصت بدهید تا خونسردی خود را بازیابد؛
- زمانی را برای رسیدگی به موضوع اختصاص دهید؛
- به خاطر داشته باشید که هیچ راه‌حلی بی‌درنگ به دست نمی‌آید.

برخورد با یک فرد عصبانی

هنگامی که وقت به یک فرد عصبانی نگریید «عصبانی نباش» درعوض، او را ترغیب کنید که همه چیز را درباره آنچه باعث عصبانیتش می‌شود، به شما بگوید. هنگام رویارویی با یک فرد عصبانی بهتر است اقدامات زیر را انجام دهید:

- ۱- به حرف او گوش دهید. شاید او حق دارد که عصبانی باشد؛
- ۲- با او جرّ و بحث نکنید، حتی اگر او خواهان چنین چیزی است؛
- ۳- دلیل عصبانیت شخص را پیدا کنید. برای این منظور سوالاتی را با او مطرح کنید. سوالات باید از نوع تشریحی باشد نه سوالاتی که جوابشان بله-خیر است؛
- ۴- با او همدلی کنید و نکات مهم گفتار او را با عباراتی دیگر تکرار کنید؛
- ۵- اگر شما مقرر هستید به تقصیر خود اذعان کنید. (پترسن، ۱۳۷۸، ص ۶۷).

نتیجه‌گیری

همه مدیران خشمگین می‌شوند. اما برخی با کنترل خشم خود آن را بروز نمی‌دهند. به اعتقاد ما ابراز خشم اقدامی سالم است و می‌توان آن را به شکلی سازنده بروز داد. در بسیاری موارد مدیران، خشم و ناراحتی خود از دیگران را به شکلی غیرمستقیم و مضر ابراز می‌کنند اگر هدف تغییر دادن رفتار زیردستان باشد، این رفتار به ندرت با موفقیت توأم است. می‌توان بی‌آنکه به کسی لطمه زد خشم خود را ابراز کرد. ابراز صادقانه ناراحتی می‌تواند مانع از خشم بی‌تناسب و مخرب گردد. تخلیه خشم یا حمله

خشم واکنشی فریزی در برابر تهدید و عدم تحقق آرزوهاست.

انرژی موجود در خشم، هجانی است که ما را فر رسیدن به اهداف خود پاری می‌دهد.

همه مدیران خشمگین می‌شوند اما برخی با کنترل خشم خود آن را بروز نمی‌دهند.

ابراز صادقانه ناراحتی می‌تواند مانع از خشم مخرب گردد.

هنوز نیاموخته‌ایم که چگونه از خشم خود برای تقویت روابط خود با زیردستان استفاده کنیم.

- پترسن، جیمز، چگونه مذاکره کننده بهتری باشیم، مسعود کسایی و ابراهیم شیرامیری، انتشارات همشهری، چاپ دوم، ۱۳۷۸.
- هسینی، عباس، هفت کتاب در یک کتاب، انتشارات البرز، چاپ اول، ۱۳۷۵.
- ریس، شان و رودریک گراهام، در اوج قله خردباوری، پروانه کارکیا، انتشارات دانشگاه الزهراء(س)، چاپ اول، ۱۳۷۶.
- ساحتچی، محمود، روانشناسی کاربردی برای مدیران، موسسه نشر ویرایش، چاپ اول، ۱۳۷۳.
- کریمی، یوسف، روانشناسی اجتماعی، انتشارات بهشت، چاپ اول، ۱۳۷۳.
- گراسمن، جک، حرفه زندگی، مهدی چمن‌زار، انتشارات زریاب، چاپ اول، ۱۳۷۸.
- برکو، ری‌ام و دیگران، مدیریت ارتباطات، محمد اعرابی و داود ایزدی، انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی، چاپ اول، ۱۳۷۸.
- گلدهور، هاربت، شعله‌های خشم، مهدی قراچه‌داغی، انتشارات البرز، چاپ اول، ۱۳۷۵.
- هداک، پاتریشا و مریلین مینگ، زنان، مدیریت و رهبری، سهراب غلیلی شورینی، انتشارات کتاب ماد، چاپ اول، ۱۳۷۶.

- KREITNER, R. MANAGEMENT, SEVENTH EDITION, HOUGHTON MIFFLIN COMPANY, (1998).

● هلی نصر اصلهانی: عضو هیئت علمی دانشگاه اصلهان - گروه مدیریت

به دیگران، یا فریاد کشیدن بر سر آنها، به لحاظ روانی اقدام سالمی نیست. ابراز خصومت به حل مساله کمک نمی‌کند.

تابوهای مخالف احساس و ابراز خشم در ما به قدری قوی هستند که حتی دانستن اینکه خشمگین هستیم را دشوار می‌کند. وقتی فردی خشم خود را بروز می‌دهد، احتمال اینکه شخص غیرمتعلق و یا حتی بدتر از آن شناخته و کنار گذاشته شود زیاد است. دقیقاً به همان دلیلی که معمولاً عصبانیت ما موردتایید دیگران قرار نمی‌گیرد، هرگز عجیب نیست که نتوانیم خشم خود را بشناسیم و بر آن صحنه بگذاریم. اغلب ما نیاموخته‌ایم که چگونه از خشم خود برای تقویت روابط خود با زیردستان استفاده کنیم. به جای آن آموخته‌های ما در جهت توس مفرط از خشم، انکار کامل آن، و جایگزین کردن آن با رفتارهای نامناسب، یا حتی استفاده از آن علیه خود سبب می‌شود، منکر وجود خشم خود باشیم. باید بیاموزیم که می‌توانیم از نیروی خشم، در جهت خدمت به رشد و شأن و منزلت خود استفاده کنیم. □

منابع و مآخذ

- البرتی، رابرت و مایکل امونز، روانشناسی ابراز وجود، مهدی قراچه‌داغی، انتشارات فرهنگی، چاپ اول، ۱۳۷۴.

اجرای نظام پیشنهادها Suggestion System (S.S)

چرا نظام پیشنهادها؟



آیا می‌دانید؟

- در ۱۲ سال اخیر شرکت کنتورسازی ایران بیش از ۲۲/۰۰۰ پیشنهاد از کارکنان خود دریافت نموده که بیش از ۴۰ میلیارد ریال صرفه جویی داشته است!!
- در ۴۰ سال اخیر شرکت نوبوتای ژاپن ۲۰۰ میلیون پیشنهاد از کارکنان خود گرفته که اجرای هر پیشنهاد بطور متوسط ۴۶۸۶ دلار صرفه جویی داشته است!!! (منبع: اینترنت)

با تجربه اجرای نظام پیشنهادها در بیش از ۶۰ واحد تولیدی و خدماتی در خدمت مدیران موفق هستیم.

مؤسسه توسعه فرهنگ مشارکت بهپو

مشاور و مجری:

- نظام پیشنهادهای فردی
- تشکیل گروه‌های حل مسئله
- نظام و نظافت در سازمان (5S ژاپنی)
- نظام پیشنهادهای گروهی
- نظام پیشنهادهای مشتریان

تلفن: ۸۵۰۱۳۳۴ تلفکس: ۸۵۰۱۳۳۵ تلفن همراه مدیرعامل: ۰۹۱۱۲۱۵۸۸۷۵

افزایش قدرت رقابت

کاهش هزینه‌ها

افزایش کمیت

رضایت بیشتر مشتریان

افزایش بهره‌وری

و دهها مزیت دیگر.....

PIM

نرم افزار

نگهداری و تعمیرات

پیشگیرانه

تیمار



اندیشه پردازان

مشاور و طراحی سیستم‌های نگهداری و تعمیرات

تلفن و فاکس: ۸۸۸۵۰۲۳ ۸۷۸۴۵۹۸

ما، هیچیکا، شما را تنها نفوا هیچیم گذار ثروت



شرکت مشاورین کیفیت ساز

شرکت مشاورین کیفیت ساز

بوره پایه مؤسسه استاندارد و نظارت فنی ایران - زمینه
نمایه شماره این نظامها در کشور شماره ISO 9000

مشاور امین شما در

استقرار و حفظ سیستم های کیفیت شامل:

- SUPPLIER CHAIN MANAGEMENT
- PERFORMANCE MEASUREMENT
- QUALITY CONTROL CIRCLE
- STRATEGIC MANAGEMENT
- SUGGESTION SYSTEM
- QUALITY INDEX
- ISO 9000 : 1994
- ISO 9000 : 2000
- ISO/IEC 17025
- ISO / TS 16949
- OHSAS 18000
- ISO 14000
- QS - 9000
- SA 8000



ایریسا

(شرکت بین المللی مهندسی سیستم ها و اتوماسیون)

تنها شرکت ایرانی دارای گواهینامه ISO9001

در زمینه های نظارتی و ایجاد

سیستم های یکپارچه اطلاعات مدیریت

(MIS)

و سیستم های اتوماسیون صنعتی

(PLC , DCS , IPC , SCADA)

و

بزرگترین شرکت غیر دولتی

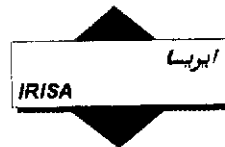
در طبقه بندی شورای عالی انفورماتیک کشور

در زمینه های طراحی و پیاده سازی

سیستم های اطلاعات مدیریت و اتوماسیون

با بکارگیری پیشرفته ترین فن آوری و متدولوژی های

مهندسی نرم افزار



اصفهان : چهارباغ بالا ، کوچه شهید هدایتی ، شماره ۵

تلفن های: ۶۶۱۲۷۲۸ - ۶۶۱۱۶۲۰ (۰۳۱۱) و ۸۷۳۳۳۹۶ (۰۲۱)

دورنگار: ۶۶۲۴۰۴۱ (۰۳۱۱)

www.irisa-ir.com

e-mail: irisa@irisamail.com