

# کار شیفتگی؛

## بیماری جدید منابع انسانی



حمزه جمشیدی کهساری  
Jamshidi5668@yahoo.com

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

### چکیده

چند دهه پیش رابی کاپلان در مقاله‌ای عنوان کرده بود که انسان‌ها اسیر و گرفتار سه چیز هستند. نخست، گرفتار خودشان بوده و اسیر هواهای نفسانی و صفات زشت و پلید انسانی‌اند. در مرتبه دوم، اسیر اموال و دارایی‌های خویشند و برای به دست آوردن آن به هر وسیله‌ای خواه درست، خواه نادرست متوسل می‌شوند و در نهایت گرفتار بند تعصبات‌اند.

کاپلان، این مقاله را در دهه ۱۹۴۰ میلادی، یعنی درست زمانی که بسیاری از یهودیان برای به دست آوردن موقعیت و مقام اجتماعی و سیاسی، دین و مذهب خود را انکار می‌کردند نوشت؟ اما اگر کاپلان در جامعه امروزی زندگی می‌کرد، شاید بعد چهارمی نیز به این بندها اضافه می‌کرد و آن اسیر کار بودن است. انسان‌های امروزی گرفتار کار خود هستند. البته شاید بهتر باشد بگوئیم که انسانهای سده بیست و یکم برده کار خود هستند. اعتیاد به کار، حالتی است که در آن فرد مبتلا، به گونه‌ای رفتار می‌کند که برای خانواده و زندگی اجتماعی او در محیط کار و خارج از آن، زیان آور است. این حالت به خستگی، نداشتن رابطه خوب با همکاران غیر معتاد، یا کم بودن زمان و انرژی برای زندگی خانوادگی، دوستان، سرگرمی‌ها و فعالیتهای دیگر منجر می‌شود.

تذییر

شماره ۲۰۱ - بهمن ۸۷  
مقالات



## واژه‌شناسی اعتیاد به کار

اصطلاح اعتیاد به کار (Workaholism) یا کارشیفتگی نخستین بار در سال ۱۹۷۱ توسط وین اوتس در کتابش، با عنوان: **اعترافات یک معتاد به کار** عنوان شد. البته این واژه در دهه ۱۹۹۰ میلادی کاربرد بسیار گسترده‌ای یافت.

در فرهنگ لغت هرتیج، معتاد به کار به شخصی گفته می‌شود که نیاز وسواس گونه و بی‌امانی نسبت به کار دارد. اعتیاد به کار، اعتیادی است که برای شخص می‌تواند لذتبخش یا خسته‌کننده و مشکل ساز باشد. عده‌ای این حالت را یک بیماری می‌دانند که در دسته اختلال‌های وسواس گونه قرار می‌گیرد. مشکل این است که این افراد اعتقاد دارند که اگر کار نکنند، دنیا بر سرشان خراب خواهد شد. آنها لزوماً عاشق کار خود نیستند یا کوششی برای رسیدن به مدارج بالا از خود نشان نمی‌دهند. اگر شخصی تصور کند که خودش تنها کسی است که می‌تواند این کار بخصوص را انجام دهد، به احتمال زیاد یک معتاد به کار یا Workaholic به شمار می‌آید. بسیاری از پژوهشگران و متخصصان هنجارهای انسانی بر این باورند که اعتیاد به کار یکی از سخت‌ترین انواع اعتیادهاست که به دلیل بد نبودن ظاهری آن، نه تنها از سوی دیگران مورد انتقاد قرار نمی‌گیرد، بلکه تشویق هم می‌شود. در شرایطی که بسیاری، اعتیاد به الکل یا مواد مخدر را به شدت تقبیح می‌کنند، اعتیاد به کار یا عادت به پرکاری، مانند یک بیماری نهفته و مودی می‌تواند زندگی شخصی یا خانوادگی فرد معتاد را از هم بپاشد.

مطالعه جدیدی که توسط محققان دانشگاه مریلند آمریکا انجام شده، نشان می‌دهد که کار زیاد، زندگی خانوادگی را تحلیل می‌برد. این تحقیق که نتایج آن در سال ۲۰۰۲ در مجله روان‌شناسی عملی (Journal of Applied Psychology) به چاپ رسیده نشان داد که ساعت کاری زیاد باعث تداخل کار و زندگی خانوادگی می‌شود که این مسئله، خود افسردگی و سایر مشکلات ناشی از استرس را به دنبال دارد.

کار زیاد، حتی در مواردی باعث مرگ افراد هم شده است. از مهمترین این موارد

رفتار خود تخریب‌گرانه کارمندش، از او تقاضای غرامت کنند (Paul, 1994).

**اوتس** (۱۹۷۱) اعتیاد به کار را نوعی خو گرفتن به چیزی میدانند. وی معتاد به کار را شخصی می‌داند که نیاز فراوانی به کار دارد که اختلال‌ها و تعارض‌های زیادی را در سلامت جسمانی، شادی و شغف شخصی، روابط بین فردی و روحیه اجتماعی بودن، به وجود می‌آورد. اسپنس و رابینز (۱۹۹۲) نخستین تعریف آکادمیک و عملی از واژه اعتیاد به کار را ارائه کردند. از دیدگاه آنها، اعتیاد به کار از یک سری از نگرشها و برداشت‌های افراد نشأت گرفته است. آنها معتاد به کار را به شخصی قلمداد می‌کنند که درگیری در کار بالا، احساسات جبری بالا یا اشتیاق درونی فوق‌العاده‌ای نسبت به کار دارد و لذت کمی از کار خود می‌برد.

**اسنیر و هارپاز** (۲۰۰۴) اعتیاد به کار را به عنوان اختصاص افراطی زمان نسبت به فعالیت‌های فیزیکی و یا فکری که مرتبط به کار باشد، تعریف کرده است. **مک میلان** و دیگران (۲۰۰۱) نیز اعتیاد به کار را این گونه تعریف می‌کنند که مقاومت فردی در رها کردن خود از کاری که همه وقت، نسبت به آن درگیر است. (Evan, al. et, 2006)

**دیدگاه روان‌شناسانه به اعتیاد به کار**  
نظریه‌های روان‌شناختی و جامعه‌شناختی، دلایل زیادی برای ابتلا به انواع اعتیاد ذکر می‌کنند، اما ما در اینجا بیشتر قصد داریم از جنبه‌های درونیتر و تا حدودی متعالی‌تر، این دلایل و عوامل را بررسی کنیم، هر چند می‌دانیم که آن دلایل نیز نتیجه بررسیها و پژوهشهای علمی و تجربی می‌باشند و کاربردهای ویژه خود را دارند.

اعتیاد به کار، نوعی نیاز تسکین‌ناپذیر به مشغول بودن است که در آن علائم زیر قابل ملاحظه‌اند:

**انکار**: مثل همه معتادان این افراد ساعات رفتاری خود را کمتر از آنچه هست بیان می‌کنند و تمامی ساعاتی را که در منزل و روزهای تعطیل به مسائل مربوط به کار مشغولند، نادیده می‌گیرند. در عین حال این افراد به نیاز همسر و فرزندان خود

### کار شیفتگان در چه عین شدگی زیادی با کار دارند ولی از کار لذت نمی‌برند.

می‌توان به مرگ چن یی نی کارگردان ۵۹ ساله چینی در اثر خونریزی گوارشی در سر صحنه فیلمبرداری فیلم **آرایشگر** و نیز مرگ **وانگ جون یائو** رییس گروه جون یائو اشاره کرد. وی نخستین شرکت هواپیمایی خصوصی را در چین دائر کرد ولی در سن ۳۸ سالگی بر اثر سرطان دستگاه گوارش، جان خود را از دست داد.

ژاپن معمولاً به شکل یک فرهنگ معتاد به کار تصویر می‌شود. بسیاری از آنها بر این باورند که ساعات زیاد کار کردن پشت میز، نشان دهنده وفاداری به سازمان است. بسیاری از کارمندان ژاپنی نسبت به ترک کردن زود هنگام کار بی‌میل بوده، بر این عقیده‌اند که: «رئیس نمی‌خواهد زودتر به منزل برود. چون رئیس وی نمی‌خواهد زودتر به منزل برود، پس من هم نمی‌توانم زودتر به منزل بروم، چون رئیس نمی‌خواهد زودتر به منزل برود». سالیانه عده‌ای از ژاپنی‌ها به دلیل کار بیش از اندازه، زندگی را ترک می‌گویند و حتی برای مرگ در اثر کار زیاد، واژه‌ای به نام **کاروشی** (Karoshi) دارند در مواردی که بتوان ثابت کرد علت مرگ کار بیش از اندازه بوده است، خانواده این شخص می‌توانند به دلیل عدم مداخله کارفرما در

بی‌توجه بوده و اعتراض آنان را نشانه بهانه‌گیری و پر توقعی می‌دانند.

**افسردگی:** به طور کلی این افراد احساس سر زنده و شادابی ندارند و گاه علائم افسردگی نیز در آنان بروز می‌کند.

**تحریف واقعیت:** در موارد بسیار، این بیماران واقعا به آن چه می‌کنند نا آگاه بوده، و واکنش‌های غیر معقول را که از خود نشان می‌دهند، موجه و معقول می‌پندارند.

**کاهش اعتماد به نفس:** با وجود توفیق‌های اقتصادی چشمگیر، این افراد ظاهرا قدرتمند و متکی به نفس، در درون متزلزل و ناپایدارند.

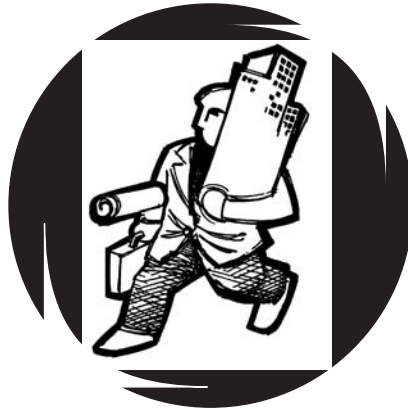
**نیاز به کنترل:** این علامت یکی دیگر از واکنش‌های دفاعی این افراد است به گونه‌ای که می‌خواهند نبودن خود را با بهانه‌گیری‌های هنگام حضور جبران کنند. اینان به عنوان واکنش‌جبرانی بیش از اندازه نسبت به آنچه در غیاب آن‌ها در خانه و خانواده می‌گذرد، حساس بوده، متاسفانه با فرم بدبینانه‌ای مسائل را تحلیل می‌کنند. این جمله را بارها از همسران چنین افرادی می‌شنویم که می‌گویند:

«هیچوقت که خونه نیست... ، وقتی هم که هست از نبودنش بدتره ...»

کارکردن در این بیماران به سهولت تبدیل به هسته‌ اساسی زندگی شده، به راحتی جای نیازهای احساسی، اجتماعی و حتی تفریحات این افراد را می‌گیرد.

در مراحل پیشرفته، غرق در جنون سیری ناپذیر کار... کار... کار این بیماران دست از مراقبت از خویش بر می‌دارند. این مرحله از مراحل خطرناک است، زیرا بیماران نسبت به سلامت خود بی‌توجه شده، نیازهای روحی و جسمانی خود را نادیده گرفته، در معرض خطر ابتلاء به بیماریهای گوناگون قرار می‌گیرند.

برخی نظریه پردازان در زمینه اعتیاد، بر این باورند که اعتیاد و اشتیاق فراوان به کار، ناشی از شیفتگی فرد نسبت به کار است. اینان این افراد را خودشیفته می‌نامند. خودشیفتگی (Narcissism) ریشه در واژه یونانی نارسسیوس دارد. نارسسیوس پسری زیبا ولی متکبر و خودبین بود که روزی هنگامی که تصویر خود را در آب دید شیفته خود شد و جان سپرد.



دانسته و با دیگران همدلی ندارد.

**۶. اضطراب:** از احساس افسردگی و بی‌ارزش بودن رنج می‌برد و نیاز شدیدی به ثبات و اطمینان دارد.

یکی از صحنه‌های بروز خودشیفتگی، سازمانها هستند. افراد خودشیفته می‌توانند مهارت‌ها و قابلیت‌های خود را هنگام کار نمایان کنند. افراد خودشیفته سعی دارند در زمان کار، تواناییهای خود را به رخ کشیده و تصمیم‌های موفق خود را جلوه دهند؛ از اینرو زمان زیادی را صرف کار خود می‌کنند.

### الگوهای رفتاری اعتیاد به کار

عموماً اینطور فرض می‌شود که ساختار دهی به اعتیاد به کار پیچیده و چند بعدی است. سنخ‌شناسی مختلفی در این مورد وجود دارد. هر چند تعداد ناچیزی از آنها بطور تجربی مورد آزمون قرار گرفته و از روایی بالایی برخوردار است.

**اسکات و همکارانش (۱۹۹۷)** سه الگوی اعتیاد به کار را شناسایی کردند که عبارتند از:

۱. کشش افراطی (وسواسی)؛ ۲. کمال‌گرایی؛

۳. توفیق طلبی (موفقیت‌طلبی).

در نظر آنها، معتادان به کار وسواس، اضطراب و استرس زیادی دارند ولی کارشان موجب مشکلات جسمی و روانی می‌شود و رضایت پایینی از زندگی داشته، عملکرد شغلی پایین دارند. معتادان به کار کمال‌گرا، استرس و مشکلات جسمی و روانی بالایی دارند و روابط میان فردی خصمانه‌ای پیدا می‌کنند و غیبت و ترک خدمت داوطلبانه زیادی دارند. همچنین موجب رضایت شغلی و عملکرد شغلی پایین می‌شوند. در نهایت معتادان به کار توفیق طلب، رضایت از زندگی، رضایت شغلی، سلامت جسمی و روانی، عملکرد شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی بالایی دارند ولی استرس و ترک خدمت داوطلبانه پایینی دارند.

یکی از شناخته شده‌ترین ابزارهای اندازه‌گیری اعتیاد به کار که به طور گسترده به کار گرفته می‌شود، ثلاثی اعتیاد به کار اسپنس و رایبیز (۱۹۹۲) است که کار بر اساس میزان و درجه به سه مولفه زیر مشخص می‌شود:

خودشیفتگی به دوست داشتن افراطی خود یا خودبینی و تکبر و خود ستایی، نداشتن همدلی با دیگران، و خود محوری دلالت دارد. (Wonneberg, 2007)

در تحقیقی بعد انکار، توجیه کردن، خود بزرگ بینی، خودپرستی اسنادی، استحقاق و حقانیت و اضطراب و نگرانی به عنوان ابعاد شخصیت خود شیفته این‌گونه در نظر گرفته شده است (Westen, 1990).

۱. **انکار:** شخصیت خود شیفته اغلب تفاوت بین خود ایده آل و خود واقعی را انکار می‌کند. انکار موجب فرار پذیرش مسئولیت اشتباهاتش می‌شود.

۲. **توجه:** پیدا کردن دلیل برای رفتارهای غیرقابل قبول به منظور ارائه آنها به شکل قابل قبول است تا کارها، سیاستها و تصمیماتشان منطقی و معقول جلوه کند.

۳. **خود بزرگ بینی:** خودشیفته نسبت به تواناییهای خود اغراق می‌کند و دانائیها، دستاوردها و مهارت‌های خود را بیش از حد تخمین می‌زند.

۴. **خودپرستی اسنادی:** پیامدهای مطلوب، موفقیتها و نتایج مثبت را به عوامل درونی خود نسبت داده، پیامدهای نامطلوب، شکستها و نتایج منفی را به عوامل بیرونی نسبت می‌دهد.

۵. **استحقاق:** استثمار دیگران را حق خود

- (۱) عجین شدن با کار؛  
 (۲) تمایل درونی در کار؛  
 (۳) لذت از کار.

در افراد معتاد به کار، درجه عجین شدن با کار بالاست، تمایل و کشش بسیار زیادی به کار دارند ولی از کار لذت زیادی نمی برند. در مقابل، مشتاقان به کار با کار عجین می شوند ولی از کارشان لذت نمی برند و کشش افراطی به کار ندارند.

اسپنس و رایبیز (۱۹۹۲) شش نوع فرعی معتادان به کار را تعیین کرده است: خوگرفته به کار، معتاد به کار علاقه مند، مشتاقان به کار، کارگران سرخورده، کارگران آرام، کارگران بی اهمیت به کار. در سال ۲۰۰۴ دو محقق بنامهای بولنز و پول منز، سنخ شناسی اسپنس و رایبیز را غنی تر کرده که علاوه بر شش نوع فرعی، بی میلی به کار بیشتر نیز به عنوان یک نوع فرعی دیگر و متخصصان پیگانه از خود را نیز می توان به عنوان یک نوع فرعی دیگر مورد لحاظ قرار داد.

اسکات و دیگران (۱۹۹۷) با دیدگاهی انتقادی نسبت به سنخ شناسی اسپنس و رایبیز، اعتیاد به کار را به عنوان پدیده ای رفتاری می پندارند. در وهله اول آنها استدلال می کنند که برای طبقه بندی معتاد به کار باید توجه داشت که یک شخص باید:

- زمان قابل توجهی را برای فعالیت های کاری صرف کند.
- به کار فکر می کند، حتی زمانی که کار نمی کند.
- کار فراتر از احتیاج های اقتصادی و سازمانی است. (Evan, al. et, 2006)

### پرکار بودن در برابر اعتیاد به کار

اصطلاح اعتیاد به کار، در بسیاری از موارد به اشتباه در مورد افراد پر انرژی نیز به کار برده می شود که علاوه بر داشتن رابطه خوب با همکاران، لذت بردن از فعالیت های فاقد سود مالی، استراحت کافی و حضور مناسب در خانواده و جامعه، زمان زیادی را هم برای کار در نظر می گیرند. این افراد، اشخاصی طبیعی هستند که تنها تفاوتشان با دیگران، برنامه ریزی درست در امور زندگی شخصی و شغلی است.

به باور اسکات و دیگران (۱۹۹۷)، افراد با ساعتهای طولانی کار، لزوماً معتادان

**نتایج یک پژوهش نشان می دهد که مدیران با رفتار خود توانایی این را دارند که کارکنان معتاد به کار را به تغییر رفتار تشویق کنند.**

برنامه های آنها شرکت کنند. معتادان به کار، اجازه می دهند کارشان در فهرست امور زندگی، بیشترین درجه اهمیت را پیدا کند. آنها غالباً به خانواده، دوستان و فرزندان خود تعهداتی می دهند که بعد به خاطر ضرورتهای کار این قول و قرار را می شکنند

۳. افراد کوشا می توانند اشتیاق خود به کار را از بین ببرند، اما معتادان به کار نمی توانند کار نکنند. آنها حتی اگر در حال بازی گلف هم باشند یا به دیدن نمایش مدرسه فرزند خود رفته باشند، باز هم فکرشان مشغول کار است. ذهن این افراد مدام به سمت مسائل و مشکلات کاری پر می کشد.

### نتیجه گیری و پیشنهادهایی برای کاستن اعتیاد به کار

در بخش پایانی مقاله دیدگاه های محققان برای از بین بردن اعتیاد به کار را بیان می کنیم.

هاس (۱۹۹۱) به نقش برجسته مدیران اشاره می کند. مدیران می توانند کارکنان معتاد به کار را به تغییر در رفتار تشویق کنند. برخی محققان از برنامه های کمک به خود برای معتادین به کار حمایت می کنند. این فعالیتها شامل شناسایی گزینه های جدید برای کار، ایجاد سرگرمی های جدید و لذت بردن از هر چیزی. کمک های حرفه ای، چه به صورت مشاوره انفرادی و چه گروهی، نیز می تواند کمک خوبی برای کاهش اعتیاد شود (Naughton, 1987).

روشهای گوناگونی برای کاستن این نوع از اعتیاد وجود دارند (که در بسیاری از نشریه ها در سازمانهای مختلف ارائه می شوند) در زیر به مواردی از آنها اشاره می کنیم:

۱. کنترل کردن خود: وقتی همکار یا مرئوس پیشنهادی می کنند که به نظر شما مسخره می آید مقاومت نکنید و بگذارید آن کار انجام شود، اگرچه درست نباشد. بگذارید کس دیگر کار را انجام دهد. اگرچه فکر می کنید نظر کم اهمیتی است گاه عقیده دیگری را جایگزین عقیده خود کنید. قدرت را به کس دیگری دهید تا پروژه را بررسی کند. پیشنهاد ندهید، توصیه نکنید و کار را دقیق کنترل نکنید.

به کار نیستند. به عبارتی، ساعتهای طولانی کار، رفتاری است که دلایل نگرشی بسیاری را می توان برای آن متصور شد که تنها یک یا تعداد اندکی از این دلایل را می توان با اعتیاد به کار مرتبط دانست. افراد با درگیری و اشتیاق بالا نسبت به کار، مستعد کار کردن در ساعتهای طولانی بوده، به تبع آن، آماده ابتلا به اعتیاد به کاراند.

به عبارت دیگر: اعتیاد به کار را می توان در کنار موارد دیگر استفاده افراطی از چیزی، عنوان کرد. اما برای تشخیص پرکار بودن ناشی از برنامه ریزی درست و داشتن انرژی کافی و اعتیاد به کار، می توان به موارد اختلاف این دو، توجه کرد.

۱. افراد کوشا، کار را به عنوان مورد واجب انجام می دهند و در زمان هایی آنرا یک وظیفه ارضا کننده می دانند. معتادان به کار، کار خود را به عنوان جایی امن و فارغ از امور پیش بینی نشده زندگی در نظر می آورند که می توانند با کمک آن از احساسات و تعهدهای ناخواسته، دور شوند.

۲. افراد کوشا می دانند چگونه و در چه زمانی محدوده ای برای کار خود قائل شوند تا بتوانند به گونه ای کامل در کنار خانواده و دوستان حاضر باشند و در

(1992) workaholism battery", Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. 75 No.3, pp.357-68.

6. Naughton, T.J. (1987), "A conceptual view of workaholism and implications for career counselling and research", Career Development Quarterly, Vol. 35 pp.180-7.

7. Oates, W. (1971), "Confessions of a Workaholic: The Facts About Work Addiction", World, New York, NY, .

8. Paul A. Herbig and Frederick A. Palumbo(1994), "Karoshi: Salaryman Sudden Death Syndrome", Journal of Managerial Psychology, Vol. 9 No. 7, pp. 11-16

9. Westen, D.(1990)."The relations among narcissism ,egocentrism, self-concept, and self -esteem :Experimental, clinical, and theoretical considerations", Psychoanalysis and Contemporary Thought, 13:183-239.

10. Wonnerberg,D.(2007), "The nature of Narcissism within Organizational Leadership", A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy.

● حمزه جمشیدی کهساری: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت تحول در دانشگاه تهران (پردیس قم)

همه این مسائل تا زمانی که ارزش واقعی شما در آنچه انجام می دهید پوشیده باشد، تحقق نمی یابد. ولی اگر به طور معمولی کار کنید منشأ ارزش شما، خانواده و علایق وسیع شما، آشکار می شود. □

#### منابع

1.Burke, R.J. (1999b), "Workaholism and extra-work satisfactions", International Journal of Organizational Analysis, Vol. 7 No.4, pp.352-64.

2.Burke, R.J. (2000), "Workaholism in organizations: concepts, results and future research directions", International Journal of Management Reviews, Vol. 2 No.1, pp.1-16.

3. Evan J. Douglas, Robyn J. Morris (2006), "Workaholic, or just hard worker?", Journal: Career Development International, Volume: 11, Number: 5, Year: 2006, pp: 394-417.

4. Haas, R (1991), "Strategies to cope with a cultural phenomenon - workaholism", Supervisory Management, Vol. 36 pp.4.

5. McMillan, L.H.W., Brady, E.C., O'Driscoll, M.P., Marsh, N.V. (2002), "A multifaceted study of Spence and Robbins'

۲. پیدا کردن سرگرمی های جدید : سعی کنید بازی و ورزش کنید.

۳. پذیرفتن شکست : برای افراد معتاد به کار، شکست بسیار دردناک است. سعی کنید در مسیر درست، کارها را به دوستان و همکاران واگذار کنید.

۴. همکاری با خانواده و دوستان در برنامه های سرگرمی : زمانی را در هفته با همسر و یا بچه ها و دوستان بگذرانید. ساعت کار را کوتاه تر کنید.

۵. تمجید از دیگران : این کار را چند بار در روز انجام دهید، زیرا افراد معتاد به کار به خود بیشتر توجه می کنند. باید تمرین کنید با تمجید و تحسین دیگران، به آنها توجه کنید.

۶. شناسایی بهانه هایی که اعتیاد به کار را تایید می کنند: مثل، من برای خانواده ام سخت کار می کنم. یا شرکت نیاز دارد که من ۱۸ ساعت در روز کار کنم. حقیقت این است که شرکت بدون کار شما نیز به کارش ادامه می دهد ولی شما برای کار، سرانجام خانواده تان را از دست می دهید.

۷. «نه» گفتن : یاد بگیرید که « نه » بگویید.

www.TMBA.ir

بانک مقالات . فروشگاه الکترونیکی . سایت خبری

## پاسخگوی نیازهای شما در حوزه مارکتینگ



شرکت TMBA  
توسعه مهندسی  
بازارگستران آتی

فصلنامه :



تلفن: ۴-۰۲۱-۶۶۰۲۸۴۰۱

مشاوره

آموزش

تحقیقات بازاریابی

انتشارات

فصلنامه توسعه مهندسی بازار

تدبیر

شماره ۲۰۱ - بهمن ۸۷  
مقالات

۴۸