

# استرس و تاثیر آن بر

# مشاغل، سازمانها و نهادها



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

پستال جامع علوم انسانی

مهر داد سلطانی

## استرس و تاثیر آن بر روی شغل در نهادها و سازمانها:

هانس سلیه روانپزشک اتریشی الاصل مقیم کانادا که پایه گذار پژوهشهای علمی درباره پدیده استرس بوده از اولین کسانی است که رابطه بین استرس و بیماریها را دقیقاً مورد توجه قرار داده و توجیه کرده است. او این استرس را درجه سوخت ساز بدن بر اثر فشارهای زندگی تعریف می کند البته کلمه استرس تنها به روند این پدیده در بدن انسان اطلاق نمی شود بلکه محرکهای فشار آور نیز تحت همین نام خوانده می شوند. سلیه در سال ۱۹۵۶ میلادی روند ارتباط استرس و

بیماریها را تشریح کرد. به نظر او هر محرک فشارزای بیرونی مثل زخم بدن، مسمومیت، خستگی، عضلانی، سرما، گرما، و عوامل روانی اگر فشار کافی داشته باشد ممکن است منجر به ایجاد واکنش شود که آن را نشانه های کلی سازگاری یا G.A.S نامیده است خصوصیات این سندرم کلی سازگاری عبارتست از ازدیاد ترشحات هورمونهای بخش قشری غده فوق کلیوی بر اثر تحریکات غده هیپوفیز مغز که در نتیجه منجر به واکنشهای فیزیولوژیک شدید می شود و درجه مقاومت بدن را پایین می آورد و تعادل حیاتی بدن را مختل و اگر طولانی باشد منجر به ایجاد

## تاریخچه و وضع فعلی استرس:

کلود برنارد فیزیولوژیست بزرگ قرن نوزدهم فرانسه متذکر شد که قسمت مختلف بدن موجودات زنده تکامل یافته به وسیله محیط مایعی مانند خون احاطه شده است که برای ادامه زندگی باید به صورت مستمر وجود ثبات داشته باشد به نظم او هدف تمام ساختارهای فیزیولوژیک تنها حفظ این ثبات است. این نظم بوسیله والتر کانن در سال ۱۹۳۲ بسط و گسترش یافت و این ثبات داخلی را تعادل حیاتی نامیده است زیرا ناهنجاری‌های ارگانسیم را که در اثر عوامل فشار آ و بیرونی و درونی ایجاد شده است رفع می‌کند به عبارت دیگر تعادل حیاتی هنگام فشار بر موجود به کمک او برای برقراری تعادل می‌شتابد. کانن و سلیه ثابت کردند که فشارهای فیزیولوژیک به خودی خود قادرند تغییرات هورمونی چشمگیری ایجاد کنند که آنها نیز به نوبه خود سبب ایجاد واکنش و علائم فیزیولوژیک می‌شوند. سلیه و همکارانش در سال ۱۹۵۲ یک نظریه تفضیلی برای نشان دادن چگونگی واکنش موجود زنده به استرس ارائه دادند.

سلیه در این نظریه تشریح کرد که چگونه تعادل حیاتی از هم می‌پاشد و واکنش استرس تحت شرایط شدید آشکار می‌گردد که به آن واکنش کلی سازگاری (G.A.S) می‌گویند. سلیه در تحقیقات خود نشان داد که تحت فشار ارگانسیم به واکنش مبارزه یا فرار مبادرت می‌ورزد و اگر این پاسخ و واکنش مانند زمان جنگ مزمن گردد تغییرات شدید و دراز مدت شیمیایی پدید می‌آید که منجر به ازدیاد فشار خون، تصلب شرایین، ضعف شدن مصونیت بدن در مقابل امراض و تعداد بی شماری مشکلات دیگر می‌شود.

گودوین در سال ۱۹۸۲ نشان داد که اگر انسان قدرت تجهیز مجدد برای مقابله با فشارهای جدید را نداشته باشد دچار مشکلات جسمانی و روانی می‌گردد. محقق دیگری به نام جک بارکاس به این نتیجه رسید که حتی رفتارهای کوچک ما می‌توانند تاثیر چشمگیری بر بیوشیمی بدن بگذارد در حالی که انواع پاسخها در مقابل عوامل استرس زا از افراد سر می‌زند. در اوایل دهه ۱۹۵۰ روانپزشکی بنام توماس هلمز در پژوهشهای خود به این نتیجه رسید که تنها عامل مشترک در ایجاد هر نوع استرس لزوم ضرورت و اجبار در ایجاد تغییر و تحول مهم در روند زندگی معمول فرد است وی مشاهده کرد که در بیماران مبتلا به سل شروع بیماری غالباً متعاقب یک سلسله اتفاقات و حوادث و بحرانهای مخرب مانند مرگ و میر در خانواده از دست دادن شغل و تغییر آن، ازدواج، طلاق و مانند آن بوده است. وی معتقد است که حتی بحث‌های نامطلوب می‌تواند تغییرات فیزیولوژیک ایجاد می‌کند. در آزمایشی که هلمز بر روی بیماران انجام داد نمونه‌های از سلولهای بدن آنها را قبل و بعد از اطلاع به آنان که افراد ناخواسته‌ای به دیدنشان می‌آیند برداشت و مشاهده کرد که پس از خیر ناخوشایند تعداد زیادتری از سلولها آسیب دیده بودند تا قبل از خبر. در آزمایش دیگری نشان داده شد که مقدار سرماخوردگی افرادی که قدرت مقابله با فشارهای زندگی را ندارند به مراتب بیشتر از دیگران است. هلمز در پژوهشی دیگر نشان داد که از بین ۸۸ پزشک جوان در مورد آن تعداد مقاله که در مقیاس استرس هلمز نمره ۳۰۰ یا بیشتر گرفتند فقط ۷٪ احتمال بروز زخم معده و اختلالات روانی شکستگی استخوان و سایر مشکلات مربوط به سلامت در حداقل دو سال پس از وقوع یک حادثه ناگوار وجود داشته است. اما در مورد کسانی که مجموع نمرات آنها کمتر از ۲۰۰ بوده است تنها ۱۳٪ احتمال ابتلا به ناهنجاریهای مذکور بود.

روان شناسی دیگر به نام ریچارد لازاروس معتقد است که وقایع کوچک روزمره بیشتر باعث ایجاد استرس‌های جسمی و روانی می‌شوند تا وقایع مهمی که هلمز از آنها یاد می‌کند. فقر و مسکن نیز عواملی است که محققان در ارتباط با استرس مورد مطالعه و بررسی قرار داده‌اند تحقیقات درباره محله‌های سیاه نشین بزرگ آمریکا نشان می‌دهد که



علائم استرس

درصد بیماران مبتلا به فشار خون در بین سیاهان بیکاره محلات شلوغ و فقیر نشین دو برابر سفید پوستان است.

در این که استرس‌های کوچک روزمره از تاثیرات مخرب و فراوانی برخوردارند بحثی نیست اما وقایع مهم و بزرگ زندگی علاوه بر اثر گذاری کمی و کیفی خود سبب ایجاد یک سلسله مراتب تغییرات فرعی خواهند شد. مثلاً طلاق معمولاً همراه با یک سلسله عوارض جسمی مانند تنهایی است.

همچنین بیکاری که عوارض ناخوشایند دارد در واقع منشاء اصلی استرس از دست دادن استقلال نیست بلکه تغییرات تدریجی اجتماعی روانی و خانوادگی است که منبع اساسی استرس است.

تحقیقی که روی زندانیان جنگ ویتنام به عمل آمده است نشان می‌دهد که ارتباط بین زندانیان و اخباری که بصورت صوتی و بصری می‌دیدند و می‌شنیدند یکی از عواملی بود که در آنها ایجاد استرس می‌کرد کار اسبیک دریافت که کارگرانی مانند تلفنچی‌ها، مستخدمان رستورانها، صندوق داران و آنها که با وجود مسئولیت زیاد کمترین امکان و اختیار در تصمیم‌گیری مستقل را در کار خود دارند در مقابل بیماریها بسیار آسیب

آزادی یا ناکامی می‌کند. مرز میان این دو احساس روشن نیست. ابهام حالات روحی شخص بازنشسته، از چنین تضادی مایه می‌گیرد. در زمینه کاربرد، گریز از فشار کار سخت، در آغاز، در فرد آرامش به وجود می‌آورد ولی تداوم فراغت بیش از حد، بزودی احساس بیهودگی را به دنبال خواهد داشت و در فرد ایجاد استرس می‌کند. چنانچه، کارهای روزمره گذشته را که به تعطیلی آخر هفته موکول کرده‌ایم، بلافاصله انجام می‌دادیم، چه بسا بعد از بیکاری، احساس خستگی و افسردگی می‌کردیم. آنها که ترومی جز دستها و پاهای خود ندارند، هنگامی که بدنشان به سستی می‌گراید، تنها چیزی که برایشان می‌ماند، نشخوار آرام حقارت است. روشنفکران از تکیه گاههای بی پایان برخوردارند، اما آنان نیز با از دست دادن هویت اجتماعی خویش، احساس بی‌ارزشی می‌کنند. بازنشستگان خوشبخت بسیاریند، لکن از میان آنها کمتر کسی است که به گذشته خود حسرت نبرد.

معلم‌ان در کلاسهای پر جمعیت درس، با بی‌انطباقی و طغیان جوانان و توقعات والدین که گناه ناکامی فرزندان نابغه شان را به حساب مسامحه آنان می‌گذارند، روبرو هستند. و نیز در برابر انبوه شاگردان و حتی همکارانشان که با کسب عناوین و وظایف بالاتر، دیواری بین خود و او ساخته‌اند، احساس تنهایی می‌کنند و موجب استرس می‌شود. همچنین باید از اضطراب و استرس نمره دادن یاد کرد که در آن شغل معلم، به مخاطره می‌افتد. با این همه، این نمرات را دانشجویان به هیچ می‌انگارند. در عین حال، خوشحالی زاید الوصفی که از هدایت شاگردی به راه راست و یا از ترقی غیر منتظره یک شاگرد تبیل در اثر ارفاق و بخشندگی، به معلم دست می‌دهد، قابل ذکر است. با وجود این، یک معلم، در دوره میانسالی زندگی‌اش، نسبت به تمام گروههای اجتماعی حرفه‌ای در مقامی والا تر قرار می‌گیرد. معلم که ممکن است روستازاده و به طور سنتی، از زندگی نمونه‌ای برخوردار باشد، بر اثر حسن توجه مردم و اعتقاد دستگاه دولتی به پاکدامنی او، در مقابل استرس مقاومت می‌کند.

### استرس و سیاست:

سیاستمداران نیز مانند هر فرد دیگر، گرفتاریهای ویژه خود را دارد که حتی مصونیت پارلمانی نیز در برابر آن، کاری از پیش نمی‌برد. سیاستمدار آماج برتر درد تسکین‌ناپذیری است که استرس نامیده می‌شود: بیکراری، فشارهای عصبی و بویژه بیخوابی در عین حال، جلسات شبانه برای او جنبه درمانی دارد علاوه بر آن به کشور نیز یاری می‌رساند. بهترین عامل پیشگیری از استرس «منصب ریاست» است. ولی در عین حال نمی‌توان به بهانه بهداشت روانی، تعداد پستهای ریاست را افزایش داد.

### استرس و سازمان اداری:

در پیچ و خم حقوق جدید و انبوه قوانین آن که بی‌وقفه، در حال تحول و جهش است، و در لابلای تصویب نامه و بخشنامه‌ها که سربار این قوانین هستند، سلطه گر و سلطه پذیر را بدرستی نمی‌توان از یکدیگر تمیز داد. بدیهی است، جهل سلطه گر در این میان، بیش از سلطه پذیر است. بسیاری از صاحب منصبان می‌توانند خشکی قوانین را تعدیل کنند و با دلسوزی اطمینان بخشی ابهامهای آن را روشن سازند که در این صورت کار آنها، اثری ضد استرس خواهد داشت. در درون سلسله مراتب، سلطه گر نیز در شرایط سلطه پذیر قرار دارد ولی اینچنین شرایطی استرس زاترین شرایط نیست. گاهی، برعکس و پاداش برداشت نادرستی در ذهن به وجود می‌آورد. از دیدگاه روانکاوان سازمان اداری، نمادی مادری است مادری بسیار مهربان که اغلب، محبت بیش از اندازه او به قیمت نابودی فرزندش تمام می‌شود.



پذیر هستند او می‌گوید درصد تلفات در این گروه، حدود درصد تلفاتی است که سیگار کشیدن زیاد و یا سطح بالای کلسترول خون ایجاد می‌کند. از دیگر عوامل استرس می‌توان به تعارض و ناکامی، درد و ناراحتی اشاره کرد.

### عوامل فشارزای مؤثر در فشار شغلی:

عوامل مقدم بر فشار روانی، یا به اصطلاح عوامل مؤثر فشارزای کارکنان عبارتند از: عوامل فشارزای برون‌سازمانی، عوامل فشارزای سازمانی، عوامل فشارزای گروهی و عوامل فشارزای فردی به عبارت دیگر این علل، هم درون سازمانی و هم برون‌سازمانی است. همچنین گروههای مؤثر در کارکنان و خود کارکنان نیز از علل آن محسوب می‌شوند.

### استرس و زندگی اجتماعی و شغلی:

در گذشته، فرد در انجام وظیفه خود، با آهنگی یکنواخت، اعمالی تکراری و ساعتها کار درگیر بود. امروزه، هر فرد فعالی با «شوک آینده» روبرو است. این شوک در تمام سطوح قابل لمس است. استرس مسلم یا به عبارت دیگر سازگاری با شرایط جدید که سازگاری پیشین را نابود می‌کند و به معنای مقابله با تحریکات بیش از حد محیط، تسریع فرآیندهای دنیای صنعتی، تغییر عقاید، جابجایی و تجدید نظر در مدار کار به خاطر پیدایش فنون جدید در گروههای جدید کار است. از دیدگاه تافلر «شوک آینده» در سه سطح وارد عمل می‌شود: حسی، شناختی، ارادی. این همه تحولاتی که هم اکنون طراحی شده، توانایی عظیمی از سازگاری و حتی زیست‌شناسی نوینی را طلب می‌کند. بازنشستگی یکی از شرایط استرس زای برای انسان می‌باشد. انسان، بر حسب مقدار سرمایه گذاری در حرفه خود، احساس



استرس در افرادی که به درجه‌هایی از مسئولیت یا تصمیم‌گیری‌های فوق‌توانایی خود می‌رسند، راهی به سوی افسردگی می‌گشاید. استرس ضعیف‌ترین آسیب‌پذیرترین افراد را هدف قرار می‌دهد ولی در عین حال قوی‌ترین افراد هم از گزند آن در امان نیستند، در واقع استرس گستره وسیعی را هدف قرار می‌دهد و بدین ترتیب نابرابری ظاهری به برابری می‌گراید.

یک روشی بنام رانیماسیون که یک روش درمان اساسی در مورد استرس و عوارض زیست‌شناختی از ضعف محور هیپوفیز غدد فوق‌کلیدی است. پیشرفت در روشهای رانیماسیون، به یاری اطلاعات آزمایشگاهی، اصلاحی اختلالات زیستی را ممکن می‌سازد و راه پیشگیری و درمان استرس را هموار می‌کند.

### استرس در روانپزشکی:

به مثابه پاسخ دستگاه روانی در برابر اثرات عامل استرس زا، تلقی می‌شود. عامل استرس را می‌توانست روانی یا به عبارت دیگر، روانی هیجانی و یا فیزیکی باشد. استرس در دندان پزشکی، از سویی از خشم مواجهه با ادارات و از سوی دیگر از سرخوردگی از مضیقه مالی یعنی این جنبه بی‌عدالتی ناشی می‌شود. مضیقه مالی در سطح افراد عامی موجب می‌شود تا کمتر به بهداشت دندان خود توجه کنند. اما در ذهن بیمار نیز پدیده‌های متناقضی درگیر است.

### اثرات استرس شغلی:

فشار روانی به تنهایی برای کارکنان یا عملکرد سازمانی آنان بد نیست در واقع عموماً می‌گویند که فشار روانی اندک لااقل می‌تواند عملکرد شغل را بهبود می‌بخشد. فشار روانی اندک می‌تواند عصاره کارکنان را سیال سازد و به فعالیت بیشتر و تحول و عملکرد بهتر منتهی گردد. افراد دارای مشاغل معین، نظیر فروشنده‌گی یا کارهای خلاقه احتمالی پزشکان ممکن است نتوانند فشار روانی ملایم سود ببرند. افراد دارای مشاغل دیگر مانند پلیس یا پزشکان ممکن است نتوانند فشار روانی ملایم را به طور مداوم تحمل کنند.

تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که میزان پیچیدگی و ماهیت وظیفه‌ای که شخص بر عهده دارد به انضمام متغیرهای موقعیتی می‌تواند در مناسبات بین فشار روانی و عملکرد شغل مؤثر باشد. زمانی که شغل مورد نظر خود مورد دلخواه خودش نباشد و فرد کاری که انجام می‌دهد به آن علاقه نداشته باشد و در نتیجه به علت اشتغال در آن کار که مورد علاقه‌اش نیست دچار کسالت می‌شود که این مسئله در مواقعی که کارها و مشاغل تکراری و یا خیلی ساده می‌باشد نیز وجود می‌آید. زمانی که فرد احساسهای کاملاً شناخته شده کوفتگی، بی‌میلی به کار و دلزدگی، چشم پوشی از کار یا ترک آن را در بر می‌گیرد و فرد دچار خستگی ذهنی یا خستگی روانی در نهایت به فرسودگی شغلی می‌شود. هانس سلیه پدر استرس می‌گوید مانمی توانیم کاری برای ساخت بدنی خود انجام دهیم و چنین چیزی در وهله اول به نفع ماست. الزامهایی که مورد استفاده قرار نگیرند دستخوش پلاستیسیته ناشی از نافعانی می‌شوند. فشار روانی می‌تواند زندگی را سرشار از چالش بکند سلیه میان فشار روانی خوب و فشار روانی بد تفاوت قائل است. فشار روانی هنگامی خوب است که با استفاده از برانگیختگی میزان عملکرد را بالا می‌برد و زمانی که بداست عملکرد را پایین می‌آورد.

استرس شغلی برای کار فرمایان بسیار حائز اهمیت است و می‌تواند در کاهش بهره‌وری انگیزه‌ها و مهارت‌ها انعکاس یابد و خطاها و سوانح را افزایش دهد. استرس بالا با قصد ترک کار و رفتارهای تولید ستیز مثل دزدی، اعتیاد به مواد مخدر و الکل رابطه دارد. بطور کلی اقدامات استرس در دراز مدت می‌تواند تنش، افسردگی، اضطراب تحریک پذیری، عزت

نفس پایین، انزجار، خستگی روانی، فرسودگی و اختلالات روانی باشد.

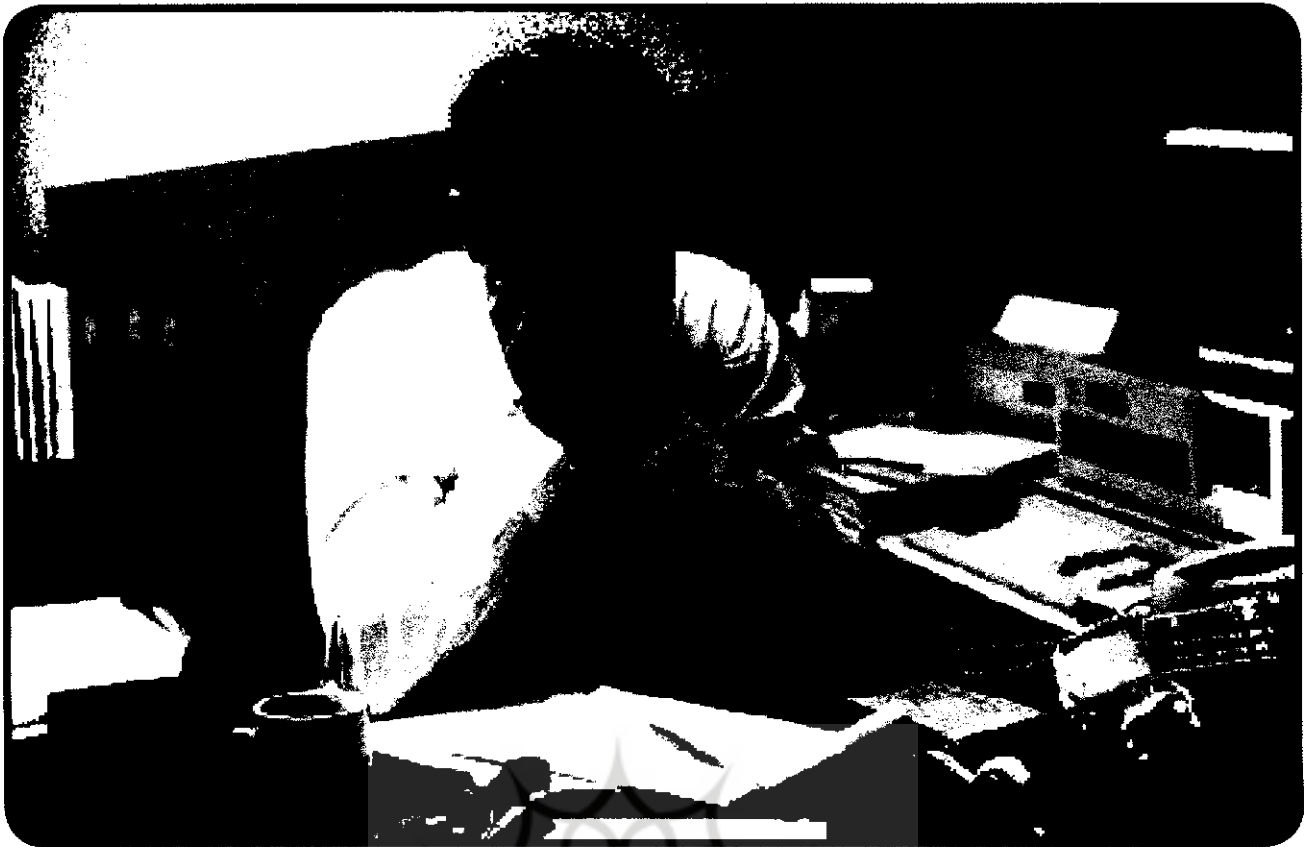
### استرس‌های شغلی و واکنش‌های استرسی

برای قرن‌ها رویدادهای استرس زا به عنوان یک جزء مهم در رشد شرایط متفاوت ناسازگاریها و بیماریها شناخته می‌شده است. امروزه فشارهای بالای سبک‌های زندگی می‌تواند عوارض سنگینی در پایین آوردن سودمندی، ناکامی بیماری و مشکلات عمده روانشناختی و پزشکی باشد. هر تلاشی برای برابری درصد هزینه‌های مصرف شده کار بسیار دشواری است. در برآوردی که در ایالات متحده صورت گرفت، نشان می‌دهد که هزینه‌های مستقیم که در جهت استرس‌ها صرف شده تنها نزدیک به ۲۰ میلیون دلار در سال است. هزینه مستقیم بر درمان بیماران بصورت سرپایی، روزهای حذف شده از کار و (وقت‌های) اتلاف شده اجرایی است، بصورت مستقیم هزینه حتی بیشتر برای برآورد کردن مشکل هستند و شامل موادی چون از دست دادن انگیزش، تصمیم‌گیری ضعیف، از دست دادن خلاقیت و رویدادها است. وقتی که هزینه‌های مستقیم و غیر مستقیم کارگری در نظر گرفته می‌شود، آشکار شدن هر کدام ممکن است نارضایتی، غیبت از کار، بازده بالا و کیفیت ضعیف کار باشد، مسئله با اضافه کردن تناسب عمده شروع می‌شود.

### انواع استرس‌سورهای شغلی:

کار شمار نیازهای اساسی انسان را برآورده می‌سازد. استرس ممکن است هنگامی که شکستی در ارضاء کردن این نیازها باشد یا تهدیدی در ارضاء کردن نیازهای اساسی باشد ایجاد شود.

کار، البته درآمد فراهم می‌کند که ما قادر می‌شویم کالاها یا مادی اساسی برای بقاء و راحتیمان را خریداری کنیم، کار فعالیت ذهنی و فیزیکی ثابتی را



آنان باشد که کار خارج یا بیش از صلاحیت و توانایی تکنیکی یا فکری فرد باشد. این کار ممکن تمرکز مداوم یا نوآوری و تصمیمات معنی داری را بخواهد. عامل مهم اسناد دادن به پرحجمی کار از لحاظ کیفی پیچیدگی شغلی هست. هر چه مشکلات خرابی کار بالا می‌رود که ممکن است نیاز به مقادیر زیاد اطلاعات پیچیده و مهارت‌های آکادمیک سطح بالا باشد شغل بیشتر استرس آمیز می‌شود.

این شکل از پرحجمی کار ممکن است تجربه شده باشد بوسیله افرادی که در حال کار کردن در سازمانهای پژوهش و رشد هستند. شاغلان در مراقبت بهداشتی، قانونی در معرض این نوع از پرحجمی کار هستند. یک پیامد این استرسور که همه جا نیز هست خستگی‌های عاطفی و روانی، اختلالات روده‌ای و سردرد هاست.

### ترکیب در حالت بالا

#### (پرحجمی کار هم از لحاظ کیفی و هم کمی):

در برخی موقعیتهای شغلی ترکیب پرحجمی کار هم از لحاظ کمی و هم از لحاظ کیفی وجود دارد و بطور فراوانی زد و خورد دارد برای مثال در کنترلهای ترافیک هوایی در فرودگاههای شلوغ؛ این کار استرس آمیز را ممکن است یک عملکرد مهم از زنجیره تصمیم باشد. پیچیدگی آن، بدست آوردن اطلاعات قابل دسترسی در مقدار زمان قابل دسترسی برای فرآیند تصمیم‌گیری و مانند آن پرحجمی ممکن است باشد همچنین بوجود آوردن مشکلاتی همانگونه که شکست در یک شغل ممکن است فراهم کند تحریکات معنی دار یا تقویت کافی بوجود می‌آورد. از این رو، شغل‌های که در برگیرنده روابط یک سوی غیر انسانی، نه فرصت طلبانه در بکار بردن مهارت‌های کسب شده و تخصصها، فقدان هر پیچیدگی فکری و تکرار عملکرد نمونه‌ای از کم حجمی کار را فراهم می‌کند. دلتنگی و ناراحتی می‌تواند ناشی از درجه بالای تخصص باشد و هانس سلیه پدر پژوهش در مورد استرس این نوع را بعنوان استرس محرومیتی یاد می‌کنند.

فراهم می‌کند. عزت نفس و احساس صلاحیت ممکن است فزاینده باشد. سرانجام، کار می‌تواند برخی از نیازها را بوسیله فراهم کردن فرصت‌ها برای تماس اجتماعی ایجاد کند. انواع استرسورهای شغلی شامل موارد زیر است:

#### ۱- مشکلات ناشی از زیاد بودن حجم کار:

**پرحجمی کار:** به شکل آشکاری بیشتر به عنوان یک استرسور به هم پذیرفته می‌شود. خاصیت‌های شغلی همچون زیاده روی، بیش از اندازه بودن کیفیت (کمیت) کار در توانایی دریافت کردن و برخوردار شدن با خاصیتها هستند. چند نوع از پرحجمی کار مشخص شده‌اند که عبارتند از:

#### پرحجمی کار از لحاظ کمی:

این نوع هنگامی وجود دارد که فرد کار بیشتر را می‌خواهد در کمترین دوره زمانی انجام دهد. فرد ممکن است بطور کاملی صلاحیت در کارش داشته باشد اما زمان محدود (محدودیت زمانی) یک واکنش را بروز می‌دهد. کمیت پرحجمی کار می‌تواند شامل کار کردن برای ساعت‌های مدید بدون دوره‌ها استرس مناسب باشد. بعنوان اضافه کاری مفرط باشد. این عامل می‌تواند بوسیله ناتوانی در تکمیل کردن ناشی از فراوانی نقصانها یا بوسیله عوارض ناشی از خط مشی‌های (تحمیلی) غیر واقعی باشد.

بیشتر سازمانها، بعضی از اشکال فشار زمانی روی مستخدم‌هایشان دارند، خط مشی‌هایی برای سهمیه‌های واحدهای تولیدی در یک خط تولید، خط مشی‌هایی برای پروژه‌های کاری، خط مشی‌هایی برای گزارشات و الی آخر این میل در زمان طولانی کار کردن می‌تواند به بیش انگیزختگی با پیامدهایی که بر روی سیستم قلبی عروقی دارد منجر شود و بطور مضری برای سیستم تاثیر بگذارد (فرید من و روزن من ۱۹۷۴).

#### پرحجمی کار از لحاظ کیفی:

واکنشهای استرس آمیز ناشی از این نوع از استرسور ممکن است از



دسته بندی و انطباق خط تولید کار یک مثال است. واکنشها نسبت به این نوع استرسورها شامل هیجان زیاد (هیترسی)، (جایی که اتفاقاتی بوجود می‌آیند) وقوع بیماریهای دسته جمعی صنعتی، تهوع، سردردها، کسالت‌های عمومی، و بدکاربهای چشمی هم هست. سایر واکنشها ممکن است شامل کارایی کم، غیبت از کار و فعالیت زیاد هست و حتی موارد خرابکاری در خط تولید نیز گزارش شده است. پژوهش نشان می‌دهد که مشکل کم حجمی کار ممکن است که با فعالیتهای فرصت طلبان در بین کارگران نیز مرتبط باشد، یکی از پیامدهای استرس محرومیتی این است که کارمندان در سطح قابل قبول کمتری کار می‌کنند. که علاقه واقعی در کار خلال طول هفته نشان نمی‌دهد، در حالیکه در اواخر هفته آنها مشغول دنبال کردن کارهایی جزئی بعنوان شیوه جبرانی هستند. چنین نگرش می‌تواند تاثیر مغایری بر روی سازمان و رضایت شغلی کم داشته باشد.

## ۲- مشکلات ناشی از ناکامیهای شغلی:

واکنش‌های استرس ممکن است ناشی از این باشد که وقتی کار در واقع قطع یا از حصول به اهداف جلوگیری شود، تعدادی از مؤلفه‌های مهم ناکامیهای شغل وجود دارد که عبارتند از:

### ۱) نقش مبهم داشتن:

این شرایط موقعی وجود دارد که فرد اطلاعات ناکافی در انجام دادن شغل مورد رضایتش دارد. از این رو ممکن است در مورد روشها یا غیبت کارش ناآشنا باشد؛ او ممکن است در مورد مسئولیت و فضای کاری نامشخص و نامعین باشد. اغتشاش ممکن است به عنوان آنچه سایر جنبه‌هاست در او وجود داشته باشد. او ممکن است بطور دقیق چیزی نداند که چگونه او بطور مناسب در سازمان و خط جوابگویی عمل کرده و آشنا باشد. ممکن است فقدان فیزیک در عملکردش و نامطمئن بودن از هر تقویتی که چگونه او عمل می‌کند وجود داشته باشد. بدون شک پیش بینی چنین شرایطی می‌تواند دلیلی در نارضایتی و معتبر بودن شغل یک واکنش استرسی باشد.

### ۲) داشتن تعارض در نقش:

موقعی این شرایط وجود دارد که ظرفیت شغل نقشهای افراد یا مسئولیتهایی که دارند ممکن است بطور مستقیم با سایرین در تعارض باشد. از این رو ممکن است در تعارض با خواستههای شغلی، تفاوتی نظرات رهبران یا مسائل وابسته به تعارضها با پرسنل یا ارزشهای اجتماعی یا حرفه‌ای باشد.

آشکار است که تعارض نقش بیشتر بطور عموم بنظر می‌رسد. در مدیران متوسط (میان) که خودشان را پیدان کرده‌اند و بین مدیریت سطح بالا و پایین در دام می‌افتند. بطور واضح تعارض نقش می‌تواند دلیلی بر واکنش استرس ناشی از محرومیت و نارضایتی شغلی باشد.

### ۳) درجات بالای تخصصی:

بعضی شغلها در صنعت برای اهدافی که برای نوآوری، افزایش کارایی و بهبود کیفیت کار، دارند درجات بالایی از تخصص را می‌خواهند هر چند فوق تخصص می‌تواند منجر به ناکامی شغلی شود. فرد ممکن است احساس کند که او همچنین متفاوت از پایان تولید هست. همچنین فرصت اندک برای مشخص شدن شرکت خط مشی و تولیداتش است.

### ۴) فقدان راهنمای توسعه شغلی:

منبع عمده واکنش‌های استرس از نوع محرومیت شغلی ممکن است موقعی باشد که یک فقدان راهنمایی شغلی وجود داشته باشد. اگر چه نیازهای فردی می‌تواند فرصتی برای گسترش دادن مهارتهای جدید مناسب باشد. اکتساب چیزی است که ممکن اسنادی باشد بر بالا بردن تقویت در محیط کار جدید. وقتی محرومیت شغلی پیش آمده ناشی از فقدان راهنمای توسعه شغلی باشد نیاز به برنامه‌های رسمی مصاحبه برای

توسعه در مدخل کمیاب‌هاست.

### ۵) فقدان ارتباط:

شبکه‌های بسیاری وجود دارد که از ارتباط جاری شده در سازمانها ناشی می‌شود. فقدان ارتباط نفوذ فراوانی به عنوان منبع اصلی منفرد ناکامی در کمیابها گزارش شده است. تصمیم گیری خوب، طرح ریزی و کنش سازمان مناسب بستگی به تاثیر ارتباط دارد. ناکامی ممکن است دلیلی باشد بطور روشن نیاز برای ارتباط برای منتقل شدن از طبقات پایین و بطور افقی از بخش به بخش است. تاثیر ارتباطات می‌تواند منجر به افزایش رضایت شغلی و بهبود انگیزش و عملکرد شود.

### ۶) مشکلات ناشی از بوروکراسی:

یک منبع مخفی محرومیت شغلی بوروکراسی هست. همانگونه که شکل اصلی ماکس ویر تصویری کشیده شده است. بوروکراسی کمک می‌کند به گسترش مجموعه‌ای از تمام جنبه‌های رفتار سازمانی که منجر به پایداری وحدانیت می‌شود؛ روابط سازمانی باید بوسیله غیبت و ساختاری که اعضاء سلسله مراتب اصول را متمرکز می‌کنند مشخص شوند. هر چند، انتقادهای به این شکل از ساختار سازمانی شامل نظراتی است که آن توسعه و رشد شغلی و پرسنلی را فرد می‌نشانند، آن حد توسط شغل را همساز کرده و ترقی می‌دهد و بازتباطات مؤثر و خلاقیت تداخل پیدا می‌کند. و آن قوانین را ممکن است سرانجام در قسمت دیگر غیر ممکن است را توسعه دهد.

### ۳- تغییر شغل:

استرسورهای مواجه شده موجود در همه جا و در کارگاه در تغییر و انطباق هستند، واضح است که چگونه تغییر ملاحظاتی فردی مهم هست؛ آن بیشتر برای سازگاری و تغییر دادن آن همانگونه سودمند است آسان هم هست اما هر تغییری می‌تواند استرس آمیز باشد. تغییر می‌تواند پربشان

کننده و اندوهناک باشد زیرا آن الگوهای شناختی، فیزیولوژیکی و رفتاری عملکرد را تخریب می کند و بدلیل اینکه آن سازگاری بدست آورد بیشتر اشکال مهم تغییر شغلی موارد زیر هست:

#### ۱- رشد علمی:

کامپیوترها و سایر تکنولوژیهای پیشرفته علاوه بر افزایش کارایی در عملکردهای مختلف شغلی و تصمیم گیر مدیریت سطح بالا در فرآیندهای اداری هستند. تا بدین جا توجه کمی به نقش تغییرات که متأثر از آن هستند داده شده است. شغلها ممکن است از کار افتاده و آموزشهای جدید ممکن است نیاز باشد؛ در حقیقت بعضی سطوح از انطباق ضروری خواهند بود و ممکن است شامل واکنش های استرسی باشد.

#### ۲- ارتقاء:

منبع دیگر از واکنشهای انطباقی استرس ارتقاء است و بعنوان یک جایزه کوچک برای پرداخت کردن پاداش به عملکردها و بازشناسیهای گذشته فکر می شود. بطور ذاتی در ارتقاء ترفیع عوامل چندی شامل تغییر هستند. تقریباً ارتقاء به طور معینی به تغییرات مهم در کارکرد شغل که ممکن است شامل افزایش مسئولیت برای افراد و تولید شود منجر خواهد شد. توانایی پاسخگویی به سطوح بالا مدیریت بطور احتمالی پیامدی از ارتقاء است، همانطور که تغییرات در نقش های اجتماعی هستند. اگر چه این عوامل مثبت یا منفی در نظر گرفته می شوند. آنها انطباق را بدست می آورند.

#### ۳- تغییرات شغلی:

واکنشهای انطباقی استرس ممکن است در مواقعی حرکت کردن به یک منطقه جدید را شامل شود و هم از نظر اقامتی انتقال به یک محیط و اقامتگاه جدید و ترفیع درجه ممکن است پاسخها استرس آمیز ایجاد کند (برانگیزد) زیرا سودمند بودن روابط بین فردی، مشکلات جسمانی، ناشی از یافتن و به تملک در آوردن یک خانه قابل زندگی، سازگاری به یک منطقه جدید و احتمالاً فرهنگ روابط بین فردی و اگر چه چنین تغییراتی استرس آمیز هستند ممکن است چنین ویژگی را داشته باشند.

#### ۴- بازسازی سازمانی:

کمپانی خیلی اوقات سبک مدیریت و تغییر در موقعیت های اداری و اجرایی کلیدی را ادغام کرده و (مدیریت) جدیدی را در بر می گیرد که ممکن است دارای اثر وسیع و گسترده ای باشد. چنین سازماندهی می تواند یک منبع عمده از واکنش های استرس باشد و بدلیلی بر احساس ناامنی درک و فهم باشد.

#### ۵- حشو و زوائد:

درک اینکه حشو و زوائد می تواند به عنوان واکنشهای استرس قابل تأمل باشد مشکلی نیست. پیامدهای ناشی از حشو و زوائد ممکن است ناایمنی مالی، افسردگی و عزت نفس پایین باشد. پروفیسورهاروی بریز از دانشگاه جان هاپکینز و بالتیمور در بحث ارتباط بین حشو و زوائد و سلامتی عنوان می کند که در ایالات متحده هر افزایش در بیکاری یک درصد مرگ ۳۷۱ هزار مرگ و میر در طی شش سال ناشی از مشکلات قلبی عروقی است. استرس میزان خودکشی را بالا برده است.

#### ۶- بازنشستگی:

منبع نهایی انطباق با استرس که با سازگاری در ارتباط می باشد بازنشستگی است. معمولاً کارمند بخش بزرگتری از زندگی کاری اش را در کار می گذراند، خیلی اوقات، ارتباط بین عزت نفس و کارش وجود دارد. از این رو وقتی خسته می شود بطور ویژه او از یک شغل به مقدار زیادی تقویت فراهم می کند پیامدهای آن احتمالاً شامل از دست دادن عزت نفس و احساس بی ارزشی، حالت افسردگی، کاهش اشتیاق و سائق جنسی، اختلال خواب و افزایش در شکایتهای جسمانی بطور عمومی، از دست دادن تکلم و انگیزش می باشد متأسفانه بسیاری از کارگران تنها بطور متوسط بعد از ۲ یا ۳ سال بعد از بازنشستگی شان

در زندگی قوی باقی می ماند و عواملی که استرس بازنشستگی را تعیین می کنند شامل بر رویداد، منابع دیگر تقویتی (کار ذوقی، تماس اجتماعی، و مانند آن) و امنیت مالی هستند.

#### ۴- سایر منابع استرسورهای شغلی:

جدای از سه طبقه بندی وسیع بحث شده در بالا، مشکلات ناشی از حجم، محرومیت شغلی و تغییر شغلی و بسیاری دیگر از منابع ممکن از استرسورهای شغلی وجود دارند. محیط فیزیکی در کار فردی تعیین کننده هست. سروصدای تواند در کسب تمرکز شغلی استرس زا باشد. روی هم رفته فراوانی و شدت سر و صدا، دیگر پارامترهای مهم تغییر پذیری هستند. اگر چه پیاپی نمی باشد. سطوح صدای بالای ۷۰ دسی بل علتی بر برانگیختگی سیستم اعصاب سمپاتیک و افزایش بیشتر در سطح صدا دلیلی است در بالا بردن ضربان قلب و فشارخون. سطح دسی بل مزمن بالای ۸۵ ممکن است دلیلی بر ازدست دادن شنوایی دائم باشد. تقریباً بطور معین عملکرد کار وقتی که فرد بطور مستقیم در معرض سر و صدای مزمن است تعیین خواهد شد. این ممکن است خودش را در کاهش تمرکز و توانایی یکپارچه کردن اطلاعات و انجام دادن کنشهای تحلیلی آشکار کند. همچنین ممکن است خطا و میزان حادثه افزایش یابد.

روشنایی بیش از حد زیاد یا کم در داخل محیط کار ممکن است دلیلی بر سردردها باشد و تنش ممکن است اتفاق بیفتد، البته تشعشع شکل دیگر است و اغلب یک ویژگی از سوزش بیش از حد است. شرایط کار کردن در درجه هوای کم یا زیاد می تواند پاسخهای استرسی ایجاد کند. درجه هوای بیش از ۸۰ درجه فارنهایت بر وظایف تاثیر می گذارد که شامل تمرکز با مهارت انجام دادن مسائل پیچیده ذهنی و جزئیات نهایی است مقدار رطوبت بالا ترکیب قابل توجهی از مشکلات خواهد بود. درجه حرارت اضافی دیگر زیر ۵۵ درجه فارنهایت چنانکه اعضاء بدن سرد می شوند از دست دادن حرکت خوب هماهنگ و راهنمایی انجام وظایف را مانع می شود.

فراوانی منبع استرسورهای در مجموع با فقدان روابط فردی در ارتباط هست. استرس ممکن است از احساسهای شکست یا مورد پذیرش نبودن در بازشناسی اظهار نظر دقیق کردن ویژه احساسهای افرادی او متصرف شده است (در اختیار در آورده است) ناشی شود. همچنین آن ممکن است از احساسهای متمایز بودن در مقابل نفوذ فردی یا سازمانی خودش باشد. افراد مقتدر خواسته های غیر قابل مدلل درست می کنند. که ممکن است ناکامی یا دشمنی آشکار و پنهان را برانگیزد. البته شغلها در برگیرنده روابط با مراجعان می باشد ممکن است بطور ذاتی استرس آمیز باشد. برای مثال افرادی که در چنین مکانهایی مانند بخشهای عمومی در حال کار کردن هستند یا ادارات رفاه اجتماعی، ممکن است تماس قابل ملاحظه ای با میزان پرخاشگری داشته باشند.

تمرکز و نگاه انداختن به استرسور ممکن در محل کار اکنون تاثیرت استرسورها بر روی افراد را خواهد داد.

#### تاثیر عوامل فشار زابر روی فرد:

تنها در دهه های سال ۱۹۲۰ هست که پیگیری بررسیهای منظم فیزیولوژیک برجسته هاوارد والتر بی کون (Walter B. Cannon) و سایر فیزیولوژیست ها، اینکه هورمونها و میانجی های شیمیایی در پاسخهای بدنی به استرسورهای مهم است بازشناخته شده است. همانگونه که بدن برای دفاع کردن خودش را در مقابل تهدید یا اجتناب از تهدید مجهر می کند سد سیستم بیشتر به طور مستقیم درگیر هستند. پاسخ به استرس شامل افزایش خون رسیده اولیه به قلب و عضلات است. افزایش آدرنالین ضربان قلب و فشارخون را بالا می برد و آدرنالین هورمون وابسته به خون رسیده از غدد آدرنالین را فرو می نشاند.





### فرسودگی شغلی:

آغاز استرس شغلی که از کار زیاد بوجود می‌آید فرسودگی نامیده می‌شود. کارشناسانی که از فرسودگی رنج می‌برند در کارشان کم‌علاقه و کم‌فعالیت می‌گردند. آنها از نظر روانی بی‌تفاوت، افسرده، زودرنج و منفی‌گرا خسته می‌شوند. یک تجلیل از اطلاعات جمع‌آوری شده از مطالعات طولی درباره معلمان و مدیران مدارس در کانادا نشان داد فرسودگی به‌طور قابل‌ملاحظه سبب کاهش خشنودی شغلی می‌گردد. ما سلاج در سال ۱۹۸۲ به این نتیجه رسید که سه وجه از نشانه‌های فرسودگی به شرح زیر می‌باشد.

- فرسودگی عاطفی: احساس پوچی، درماندگی و ناامیدی
- شخصیت زدایی: احساس بی‌عاطفی و بدگمانی
- احساس کاهش یافته از توان شخصی: فعالیت کم و هدر رفته است.
- راس و آلتایمر سه وجه فرسودگی را فرسودگی جسمانی - فرسودگی عاطفی و فرسودگی روانی می‌داند.

#### منابع:

- بهداشت روانی، آندرو اسپینگتون، ترجمه حمید رضا حسین شالی ۱۳۷۹ انتشارات روان، چاپ اول
- بهداشت روانی، گنجی، حمزه ۱۳۷۶ انتشارات ارسباران، چاپ اول
- روان‌شناسی صنعتی سازمانی - جهدا و علی ۱۳۸۱ انتشارات جنگل، چاپ اول
- کاربرد روان‌شناسی در مدیریت، مهرداد سلطانی، اکبر محمدی، ۱۳۸۲ انتشارات ارسباران، چاپ اول
- رفتار سازمانی، سرمد غلامعلی ۱۳۷۵
- روان‌شناسی کار، گنجی، حمزه، ۱۳۷۹ انتشارات ارسباران، چاپ

دوم

بطور ناگهانی جذب غذا از سیستم گوارشی کاهش می‌یابد هر چند که انرژی جانشینی تولید می‌شود مانند شکر و چربی و برونشاندن برای پیوستن نیاز به افزایش دادن انرژی هستند. سیستم عضلانی شروع به فعالیت می‌کند و برای مقابله با برخورد آماده می‌شود. البته، تقریباً هر سیستم از بدن را در مقیاس بزرگتری یا کمتری شامل می‌شود. در پاسخ استرسی برای مثال سیستم تنفس ممکن است در افزایش میزان تنفس تحت تاثیر باشد.

در سال ۱۹۳۶ هانس سلیه مفهوم از استرس را بعنوان سندرم انطباق عمومی معرفی کرد. این اصطلاح به واکنشهای فیزیولوژیکی که بوسیله دامنه وسیعی از محرکهای محیطی که آورده می‌شود بر می‌گردد، در کل برای تمایز قائل شدن عوامل سبب شناختی پاسخهای فیزیولوژیکی سلیه اصطلاح استرسور برای عوامل مسبب بکار برد. در نتیجه او استرس را بعنوان پاسخ غیر اختصاصی بدن به هر خواسته و استرسور را بعنوان محرکی که در هر زمان استرس بر می‌انگیزد بکار برد.

سندرم انطباق عمومی و سلیه مرحله پاسخ هشدار به آنچه که استرس تعمیم یابد و بوسیله فعالیت در بیشتر سیستم‌های بدن آشکار می‌شود. مرحله دوم، مرحله مقاومت می‌باشد؛ انطباق با استرسور در یک یا دو سیستم یا سیستم‌ها با پیامد رشد پر حجم سمیتومها ظاهر می‌شود. از این رو یک تجلی روشنی از استرس و این مرحله می‌تواند دلیلی در بیماری یا حتی مرگ باشد. سلیه متوجه شد که انطباق ممکن است منجر به بیماری سازگاری با علت تعیین کننده ثانویه شود.

از زمان تعریف سلیه از استرس بیش از ۱۱۰۰۰۰ هزار نشریات علمی بوجود آمده است. متأسفانه کوشش سلیه برای تمایز قائل شدن عوامل سبب شناختی از پاسخهای فیزیولوژیکی بوسیله عمده نویسندگان و پژوهشگران پیگیری نشده است، کسی که استرس فیزیولوژیکی برای عوامل بدون نشان دادن یک اصطلاح مجزا برای پاسخ استرس بکار برد.



## پرسو الکترونیک

تولید انواع UPS  
میکروپرسسوری  
تحت لیسانس com  
power سوئیس

تلفن: ۸۸۴۶۷۶۲-۸۸۲۹۵۵۰  
نمابر: ۸۳۰۴۶۳۶

## الیاف پلی پروپیلن

تولید کننده الیاف  
مصنوعی جهت  
تقویت بتن آماده،  
پیش ساخته، پلاسترو...

تلفن: ۸۷۸۹۳۶۵-۸۷۸۹۸۷۳-۴  
نمابر: ۸۷۸۹۳۶۲

## ونک پارک

با بیش از ۳۰ سال تجربه  
در بلند مرتبه سازی

تلفن: ۸۷۵۲۳۰۲-۳  
نمابر: ۸۵۷۲۳۰۴

## دماشت

تولید انبوه مسکن و  
شهر سازی در داخل و  
خارج از کشور

تلفن: ۸۰۸۰۵۵۱-۲  
نمابر: ۸۰۸۰۵۵۲



## ایران پویا

یخچال- فریزر- کولر  
یخچال فریزر  
(بدون برفک)

تلفن: ۸۷۷۹۴۹۷-۹  
نمابر: ۸۷۹۸۳۰۵

## کارخانه پروفیل ایران پویا

بزرگترین تولید کننده  
مقاطع آلومینیومی در  
ایران

تلفن: ۶۶۹۲۰۰۱-۳  
نمابر: ۶۶۹۰۰۵

## صنعت چوب شمال تولید نئوپان

تلفن: ۸۳۸۹۹۹-۸۳۱۸۱۵  
نمابر: ۸۸۲۳۹۷۹

## پرچلا

نامی آشنا در صنعت  
سفال تولید کننده  
انواع آجر با ابعاد مختلف

تلفن: ۶۷۰۳۵۱۴-۶۷۰۱۲۳۴  
نمابر: ۶۷۰۹۳۳۸-۶۷۰۹۳۳۹

## آرین

تجهیزات جابجایی مواد  
طراح و سازنده انواع  
جرثقیل  
نماینده انحصاری ورنلد  
فرانسه

تلفن: ۸۷۲۵۴۸۱  
نمابر: ۸۷۲۵۴۴۴

## گروه صنعتی سپاهان

تولید لوله و پروفیل فولادی  
تلفن: ۸۷۳۹۰۱۰  
نمابر: ۸۷۳۸۰۶۱

## خانه های پیش ساخته ایران

تولید سازه های  
پیش ساخته  
انواع کانکس در  
اندازه های مختلف

تلفکس: ۸۷۴۹۷۶۱-۹  
کارخانه: ۰۲۵۶۲۳۴-۲۶۷۵-۷

## متین گذر

تولید کننده انواع  
درب های پارکینگی  
و صنعتی

تلفن: ۸۹۱۳۱۸۱-۸۹۱۳۱۸۲  
نمابر: ۸۰۸۰۵۵۲

## تولیدی ایران تایر

تولید کننده انواع

لاستیک و تیوپ

تلفن: ۰۹-۳۴۶۰۳۴۶۰  
نمابر: ۰۰۰۰۴۵۱۶

## کشتیرانی بنیاد

دارای مجهزترین کشتی های باری در کشور  
تلفن: ۰۸۷۷۴۸۷۷-۸۷۷۵۴۸۱  
نمابر: ۰۸۷۷۴۸۷۷  
نمابر: ۰۸۷۷۴۸۷۷  
تهران - خیابان گاندی - نیش خیابان ششم - شماره ۲۴

## تولیدی تیزرو

نماینده انحصاری

هوندا ژاپن

تلفن: ۰۵-۸۳۱۴۷۶۱  
نمابر: ۰۸۳۰۳۶۸۳

تهران خیابان مطهری نرسیده به سهروردی  
شماره ۱۱۸

## نفت بهران

تولید انواع فرآورده های

نفی

تلفن: ۰۹-۲۷۷۷۶۸  
نمابر: ۰۲۲۶۴۱۳۱

## ایران کشمیر

مجهزترین کارخانه فرآوری  
کرک کشمیر در ایران

تلفن: ۰۵-۸۷۴۰۹۱۴  
نمابر: ۰۸۷۳۲۱۵۱

## خدمات بیمه صنعت

ارائه کلیه خدمات بیمه

تلفن: ۰۸۸۴۱۸۴  
نمابر: ۰۸۷۷۰۳۱۹

خیابان ولیعصر بالاتراز ونک کوچه لیدا پلاک ۷

## پمپ پارس

تولید کننده انواع پمپهای  
صنعتی

تلفن: ۰۴-۶۹۲۱۰۸۲  
نمابر: ۰۶۹۳۸۰۳۳

کارخانه: کیلومتر ۱۶ جاده مخصوص کرج  
دفتر مرکزی: خیابان آزادی، بین نواب و اسکندری

## آذر بنیاد

تولید انواع لوازم و  
پارتیشن اداری

تلفن: ۰۹-۶۹۴۵۸۰۹  
تلفن: ۰۹-۶۹۴۵۸۰۹  
نمابر: ۰۶۹۴۵۸۱۱

## نصر بنیاد

خدمات واردات و

صادرات

مصالح و لوازم

ساختمانی و راهسازی

تلفن: ۰۵۸-۸۷۵۵۰۵۸-۸۷۳۷۸۸۳  
نمابر: ۰۸۵۰۱۱۹۳

## هادی بینات

موسسه حسابرسی و  
بازرسی

تلفن: ۰۵-۸۸۱۶۹۴  
نمابر: ۰۸۹۶۹۱۰۴

تهران - صندوق پستی: ۱۵۸۷۵/۵۱۴۴

## فروشگاه های زنجیره ای قدس

تلفن: ۰۹-۸۹۰۴۰۵۶-۸۷۹۷۳۹۰  
نمابر: ۰۸۹۰۰۱۶۸  
دفتر مرکزی: بزرگراه آفریقا نرسیده به جهان  
کودک کوچه کمان پلاک ۸

## سینا کاشی

تولید انواع کاشی و

سرامیک

دیواری و سقفی

تلفن: ۰۲۲۷۱۷۱۴  
نمابر: ۰۲۲۲۳۳۶۶

## صادراتی وارداتی بنیاد

تلفن: ۸۷۹۰۵۳۸  
نمابر: ۸۷۹۷۳۹۰

## زیر آسیا

نماینده رسمی  
محصولات Zebra

دفتر فروش: ۹۱-۴۲۴۶۷۹  
خدمات فنی: ۴۲۳۷۵۵۶  
تهران خیابان ستارخان - تقاطع خسرو - شماره ۵۸۳

## تهران نیک آوا

نماینده رسمی  
محصولات  
Display سونی در ایران

تلفن (خط ۱۰): ۸۷۰۲۸۰۰

## هتل کوثر تهران

\*\*\*

تلفن: ۸۹۰۸۱۲۱-۵-۸۹۰۸۳۷۱-۵  
نمابر: ۸۸۹۱۶۱۵

تهران - بالاتراز میدان ولیعصر - کوچه شهید  
ولائی - شماره ۸

## راه آهن شرقی بنیاد

تلفن: ۸۷۲۴۱۱۱-۲  
نمابر: ۸۷۲۴۱۱۳-۱۴  
دفتر مرکزی: تهران خیابان خالد اسلامبولی  
خیابان هفتم - شماره ۲۶

## پالایش قطران تولید و تصفیه قیر

تلفن: ۸۷۸۳۶۱۳  
نمابر: ۸۷۸۸۷۵۶

## نگار فضا

### نماینده فروش

دیتاپر جکتورهای  
Sony, Plus, NEC

تلفن: ۶۴۱۳۰۲۹-۶۴۱۴۰۵۴  
نمابر: ۶۴۱۳۰۱۷

## هتل انقلاب تهران

تلفکس: ۶۴۶۷۲۵۱-۵

خیابان طالقانی بین حافظ و ولیعصر

## کاشی ایرانا

تولید کننده انواع کاشی  
و سرامیک

تلفن: ۲۲۷۵۸۸۰-۲  
نمابر: ۲۹۰۲۰۰۱-۲

## حمل و نقل بین المللی جاده رانان

تلفن: ۸۹۰۱۲۲۳-۵  
نمابر: ۸۹۰۱۲۲۱

## خط قرمز

نماینده انحصاری  
OMD - Red line در ایران

کارت ویزیت دیجیتال  
CD های گرد

برنامه نویسی و طراحی مالتی مدیا  
برنامه نویسی و طراحی وب سایت

تلفن: ۲۰۲۴۳۳۸-۲۰۲۴۳۶۲  
نمابر: ۲۰۴۶۶۴۵

تهران - خیابان ولیعصر - روبروی پارک ملت  
کوچه شناسا - پلاک ۶ - واحد ۳

## پارس نتوپان

تولید کننده  
انواع نتوپان

تلفن: ۲۰۵۰۶۱۸

تهران خیابان ولیعصر - روبروی پارک ملت  
بلوار ناهید غربی - شماره ۲۲

## آژانس هواپیمایی پالیز

تلفن: ۸۲۷۶۴۱۲  
نمابر: ۸۲۶۳۳۱۴

گیشا- خیابان نوزدهم شماره ۲  
طبقه ۲ واحد ۵

## صنایع بسته بندی شادمهر

پیشگاز در طراحی و  
ساخت

ماشین آلات بسته بندی

تلفن: ۸۷۳۹۰۳۴  
نمابر: ۸۷۳۳۷۸۷  
ص.پ: ۱۵۱۱۵/۱۵۷۷

## مجموعه ورزشی تفریحی تله کابین توچال

تلفن: ۲۴۰۴۰۰۱  
نمابر: ۲۷۱۷۴۵۸  
تلفن رزرو: ۲۴۲۱۵۰۱-۲

## میکرونرم افزار

تلفن: ۸۵۰۱۴۵۵-۷  
نمابر: ۸۷۶۹۵۲۱

خیابان شهید قندی شماره ۸۸

## موسسه فرهنگی و هنری سرواد

طراحی و صفحه آرایی

گیشا- جواد فاضل غربی- بن بست  
فرزین پلاک ۱/۱

تلفن: ۸۸۳۶۵۹۵-۸۲۷۹۳۲۴  
۰۹۱۲۱۳۵۲۲۹۴-۰۹۱۲۱۷۱۰۲۴۵

## بانک سامان

پیشرو در نظام بانکی  
کشور

تلفن: ۶۹۵۹۰۵۰  
نمابر: ۶۹۵۹۰۴۰  
دفتر مرکزی:

خیابان انقلاب بین کالج و ولیعصر

## اسکان ایران

با بیش از ۳۰ سال تجربه  
در مدرن سازی

تلفن: ۸۷۸۳۶۶۹  
نمابر: ۸۷۸۸۹۱۱

## موسسه توریستی تشریفاتی شاد

تلفن: ۸۲۶۳۰۰۰-۸۲۷۳۰۰۰  
نمابر: ۸۲۶۲۲۲۰

دارای مدرنترین اتومبیل های تشریفاتی با سرویس  
کامل همراه با مترجمین مسلط به زبان های مختلف

## شرکت آویژه طرح

طراحی، اجرا و مشاوره  
پروژه های تبلیغاتی  
عکاسی صنعتی

تلفن: (۵ خط) ۷۵۰۵۴۳۰  
۰۹۱۲۱۵۹۷۵۰۷

## بیمه صادرات و سرمایه گذاری

بیمه باز پرداخت  
تسهیلات  
بیمه صادرات کالا قبل و  
بعد از حمل  
بیمه سرمایه گذاری و  
مسئولیت

تلفن: ۳-۸۷۸۲۵۵۰  
نمابر: ۸۷۷۱۲۴۵

## SGS

مشاوره، اجرا و صدور  
انواع  
گواهینامه بین المللی

تلفن: ۸۷۷۴۱۲۴