



## خبرنامه داخلی

انجمن صنفی کارفرمایان توزیع کننده گاز مایع ایران

۱  
۲  
۳ و ۴  
۴  
۵  
۶  
۸ و ۷، ۶

صبر و استقامت برای کسب فضیلت  
اخبار صنعت گاز مایع  
تلاش جهت تدوین استراتژی توسعه صنعتی  
نقش ایمنی در صنعت  
استانداردهای کشنده های گاز کش  
مدیریت ارتباط با مشتری  
گوناگون



فهرست



## صبر و استقامت برای کسب فضیلت

"با نیکی، بدی را دفع کن، تا دشمنان سرسخت، همچون دوستان، گرم و صمیمی شوند."  
اما سوال این است که آیا همه بندگان چنین توانایی را دارند؟ پاسخ آن نیز در قرآن کریم چنین آمده است:  
"تنها کسانی به این مرحله می رسند که دارای صبر و استقامت باشند و تنها کسانی به این فضیلت اخلاقی نائل می شوند که بهره عظیمی از ایمان و تقوی دارند."  
باشد که ما نیز در خور چنین فضیلتی باشیم.

وجود آدمی، آمیزه ای است از شرایط و حالت های پیدا و پنهان، به ویژه روح و روان که دنیایی دارد سخت پیچیده و ناشناخته، دنیایی که با وجود پیشرفت های شگرف علمی در این زمینه، هنوز بسیاری از گره های نامکشوف و ناآشنای آن، موضوع تحقیق و پژوهش روان شناسان و روانکاوان است.  
در این میان، "کینه توزی" یکی از صفات نکوهیده ای است که گریبان برخی از انسان ها را در چنگ دارد و سهم قابل ملاحظه ای از مشکلات بشری، زائیده آن است. برای غلبه بر این صفت ناپسند، یگانه دادر هستی بخش در قرآن مبین، شیوه ای نیکو به بندگان خویش ارائه نموده است بدین گونه که:





## اخبار صنعت گاز مایع



همراه شرکت های توزیع کننده فعال در آن منطقه تحت تأثیر عمق این فاجعه، به عنوان یک وظیفه انسانی، در راستای همدلی و همدردی با مردم مصیبت دیده منطقه زلزله زده با توجه به امکانات و مقدرات مربوطه، مبادرت به مساعدت هایی به شرح زیر نمودند:

۱- دبیرخانه انجمن: ارسال ۴۵۰۰ عدد سیلندر ۵ کیلویی و ۲ کیلویی همراه با خوراک پز

۲- شرکت پرسی ایرانگاز: ارسال ۵۰۰ عدد سیلندر پیک نیکی

۳- شرکت بوتان: ارسال ۳۰۰۰ عدد سیلندر پیک نیکی

۴- شرکت نیک گاز سندانج: ارسال ۱۰۰۰ عدد سیلندر پیک نیکی و ۱۰۰ عدد سیلندر ۱۱ کیلویی

علاوه بر موارد ذکر شده، کلیه امکانات عملیاتی شرکت های پرسی ایرانگاز و بوتان در مناطق زلزله زده، در خدمت مصیبت دیدگان بوده و گاز مایع مورد نیازشان را به صورت رایگان تأمین نمودند.

### ۴- برگزاری جلسه کمیته بازسازی

دومین جلسه کمیته نظارت بر بازسازی و جایگزینی شیر و سیلندر در سال ۱۳۹۶ در تاریخ یکشنبه ۱۳۹۶/۹/۵ بر اساس دستور کار جلسه مربوطه در دبیرخانه انجمن برگزار گردید و در راستای ایمن سازی شیر و سیلندر و هزینه کرد وجوه سپرده بازسازی شرکت های توزیع کننده، بر اساس ضوابط و دستورالعمل های مربوطه بررسی های لازم انجام گرفت و در دو مقوله زیر اتخاذ تصمیم گردید:

**الف-** با توجه به افزایش قیمت فولاد مربوط به ساخت سیلندر و برنج مربوط به ساخت شیر سیلندر و سایر هزینه های تبعی مربوطه، بر اساس نظرات و پیشنهاد های واحدهای ساخت و تعمیر شیر و سیلندر، پس بررسی و کارشناسی های لازم توسط سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، هزینه های بازسازی و جایگزینی شیر و سیلندر به نحو منطقی و منصفانه ای افزایش یافت.

**ب-** به منظور فراهم شدن شرایط لازم جهت سرعت و سهولت یافتن مراحل انجام ذوب شیر و سیلندر شرکت های توزیع کننده، مقرر گردید شرکت ها نسبت به شناسایی و معرفی واحدهای ذوب واجد شرایط در سطح کشور، به دبیرخانه کمیته بازسازی اقدام نموده تا با رعایت ضوابط مربوطه از همکاری آنان در این زمینه برخوردار گردد.

### ۱- دیدار هیئت مدیره انجمن با مدیر عامل شرکت ملی پخش

به مناسبت انتصاب جناب آقای مهندس موسوی خواه به سمت مدیر عامل شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران، دبیر و اعضای هیئت مدیره انجمن در ساعت ۱۶ روز شنبه یازدهم آذرماه سال جاری در دفتر ایشان حضور یافته و پذیرش این مسئولیت بزرگ و حساس را به ایشان شادباش گفته و خرسندی خدمتگزاری صنعت گاز مایع را از این انتصاب شایسته به آگاهی رسانیدند و جناب آقای مهندس موسوی خواه نیز ضمن خوشامد گویی به حاضرین از فعالیت های شرکت های توزیع کننده به ویژه در رابطه با کمک رسانی به زلزله زدگان غرب کشور و فعالیت های چشمگیر شرکت های بوتان و پرسی ایرانگاز در منطقه ی کرمانشاه تقدیر و سپاسگزاری نمودند.

### ۲- برگزاری جلسات هیئت مدیره انجمن



بر اساس برنامه تنظیمی، جلسات هیئت مدیره انجمن در زمان مقرر برگزار و مسائل و مشکلات جاری شرکت های توزیع کننده مورد رسیدگی قرار گرفت و در موارد زیر اتخاذ تصمیم گردید:

- با توجه به اینکه اکثر حوادث دلخراشی که تاکنون در تاسیسات سیلندر پرکنی به وقوع پیوسته ناشی از بی توجهی رانندگان نسبت به عدم رعایت مندرجات استانداردهای مربوطه بوده است لذا اهمیت آموزش رانندگان و نظارت مستمر بر انجام این فرآیند، به عنوان یک الزام جهت کلیه دست اندرکاران مورد تاکید قرار گرفت.

- موضوع وابستگی انجمن به دریافت به موقع حق عضویت شرکت های توزیع کننده گاز مایع در راستای تحقق وظایف و مسئولیت های مربوط به انجمن و کمیته بازسازی، به شرکت های توزیع کننده عضو منعکس و اهمیت موضوع پرداخت به موقع حق عضویت ها به آنان یادآوری گردد.

- سایت جدید انجمن با اطلاعات شرکت هایی که تا کنون واصل گردیده است فعال شود و نسبت به وصول اطلاعات بقیه شرکت ها پیگیری گردد.

### ۳- صنعت گاز مایع به یاری زلزله زده گان شتافت

به دنبال دریافت خبر ناگوار وقوع زلزله در استان های غربی کشور که به موجب آن صدها تن از هم میهنان عزیز کشورمان جان خود را از دست داده و یا مصدوم گردیدند و ویرانی های بسیاری به بار آورد. دبیرخانه انجمن به





## هشت دهه تلاش جهت تدوین "استراتژی توسعه صنعتی"

محسن خلیلی



که سرانجام هم سبب این پافشاری و هم از آن مهم تر به لحاظ ضرورت های اقتصاد رو به توسعه کشور برنامه اول عمرانی در سال ۱۳۲۷ تدوین می شود. پس از آن ۴ برنامه عمرانی دیگر در قبل از انقلاب تدوین و اجرایی می شود و ۵ برنامه توسعه ای پس از انقلاب و برنامه ششم هم تصویب و در حال اجراست. اما از "پروگرام صنعتی" یا با واژگان امروزی استراتژی صنعتی "خبری نیست.

"استراتژی توسعه صنعتی" حلقه مهم مفقوده توسعه صنعتی کشور است. چرا که اولاً رفاه جامعه منوط به تولید ثروت است، ثانیاً تولید ثروت در گروهی تولید صنعتی و عملیات هماهنگ صنعتی است و ثالثاً این فرآیند نیازمند نقشه و یا قطب نماست. این سخن اگر در ۸۵ سال قبل یعنی زمانی که صنعت کشور به چند کارگاه کوچک و عملیات عمرانی محدود خلاصه می شد جنبه چندان جدی نداشت، اما برای کشوری با بیش از شش دهه حرکت در مسیر صنعتی شدن، امری غیر قابل قبول و سبب هزینه های هنگفت شده است. همین ضرورت ها نگارنده را بر آن داشت تا در سال ۸۰ با همکاری گروهی از خبره ترین کارشناسان و فرهیختگان صنعت و اقتصاد، پژوهش "بررسی، تحلیل و انتخاب راه کارهای توسعه صنعت کشور" را به انجام رسانیده و منتشر نماید. اما متأسفانه علی رغم این تلاش ها، علی الخصوص کار ارزشمند استاد فرهیخته جناب آقای دکتر نیلی با عنوان "مطالعات استراتژی توسعه صنعتی" و تأکیدات قانونی مربوطه مبنی بر ضرورت تدوین "سند استراتژی توسعه صنعتی کشور" این مهم هنوز محقق نشده و حرکت توسعه صنعتی کشور بدون نقشه راه یا قطب نما و فاقد الگوی مشخص (خودکفایی، جایگزین واردات، توسعه صادرات، توسعه رقابتی) طی می شود.

بیش از شصت سال فعالیت صنعتی به من ثابت کرده است که توسعه صنعتی آن جایی اتفاق می افتد که مدل اقتصاد و صنعت آزاد و رقابتی در سیاست ها و تصمیم گیری های کشور، غالب باشد. بازار آزاد و رقابتی برای صنعت و بنگاه های صنعتی به مثابه هواست و فقدان آن زرد رویی و میرندگی را سبب می شود. امروز برای توسعه صنعتی راهی جز افزایش توان رقابتی صنعت کشور از طریق ایجاد آزادی اقتصادی نیست. لذا لازم است با تدوین "استراتژی توسعه صنعتی" الگویی در اقتصاد و صنعت کشور حاکم گردد که به یکی از مشکلات اساسی ساختاری اقتصاد میهن مان که همان غیر رقابتی بودن فضای اقتصادی و بالا بودن قیمت تمام شده کالاهای تولید شده در داخل در مقایسه با کالاهای مشابه خارجی است از طریق ارتقای بهره وری خاتمه دهد. این مهم در چارچوب مدلی امکان تحقق دارد که در آن دولت سیاست گذار و بخش خصوصی محور توسعه باشد و جهت گیری خارجی مبتنی بر برون گرایی و جهت گیری داخلی بر اساس رقابت.

ادامه در صفحه بعد



در نوشتاری دیگر راجع به ضرورت تدوین "استراتژی توسعه صنعتی" و این که این خواست، خواستی اصیل و دیرینه به قدمت تاریخ مدرن صنعتی شدن میهن مان است، از نوشته مهندسی جوان در بیش از ۸۰ سال قبل یاد کردم. نوشته ای از مهندس "علی زاهدی" که در سال ۱۳۱۰ در رساله ای به نام "لزوم پروگرام صنعتی" می نویسد:

احتیاجات روزافزون تمدن، ما را بیش از هر موقع به مسایل اقتصادی متوجه کرده است. هر کس اهمیت فوق العاده تولید ثروت را حس می کند و می فهمد که رفاهیت ملت ایران منوط به تهیه و تزئین ثروت می باشد، و لذا موقع مقتضی است که کلیه عملیات صنعتی ما تحت پروگرام جامع و روشن تنظیم شود و ارتباطات صنایع مختلفه را کاملاً رعایت و مقدمات هر موسسه را قبلاً تهیه نمایند. همان قسمی که

اعضای مختلف بدن تکالیف نفرات یک خانواده و تشکیلات سیاسی یک جامعه به همدیگر مرتبطند، تشکیلات اقتصادی و موسسات صنعتی یک جامعه نیز به همدیگر ارتباط کامل دارند.

این نوشته مربوط به زمانه ای است در میهن مان که "برنامه" و "برنامه ریزی" حتی در کلان اقتصاد نیز آغاز نشده بود چه رسد به "پروگرام صنعتی". در واقع نگرش بلندمدت و راهبردی جز در فکر افرادی معدود هنوز در باور عمومی جایی نداشت. یکی از این معدود افراد عاقبت اندیش و خوشفکر و فرهیخته و پیگیر ترین فرد در ضرورت تدوین "برنامه" اقتصادی مرحوم ابوالحسن ابتهجاج بود. چنان که خود می گوید: "اصولاً از زمانی که در بانک شاهی بودم تا روزی که در سازمان برنامه شروع به کار کردم، پیش از سی سال به فکر برنامه ریزی برای اصلاح وضع اقتصادی و اجتماعی ایران تاکید می کردم، چون معتقد بودم که کشوری مانند ایران با امکانات مالی و نیروی انسانی محدود و احتیاجات نامحدود، باید دارای برنامه باشد ...". ابتهجاج در یکی از پیگیری ها در سال ۱۳۱۷ به اتفاق حسین علا، نخست وزیر، نزد محمود بدر، وزیر مالیه می رود و لزوم تهیه برنامه بلند مدت "را برای عمران مملکت به وی یادآور می شود. اما بدر می گوید: "شما ایران و ایرانی را نمی شناسید، ولی من می شناسم. اصولاً برنامه بلندمدت یعنی چه؟ جواب دادم ... در کارهای مربوط به مملکت نباید روزمره و بدون برنامه زندگی کرد. بدر گفت که من اعتقاد دارم در ایران باید روزمره زندگی کرد. من فکر فردا را هم نمی توانم بکنم، حالا شما می خواهید نقشه تهیه کنید که پنج سال دیگر چه کار کنید. انجام این کار در این مملکت غیر ممکن است و این فکر اصولاً عملی نیست". هر چند ابتهجاج پس از خروج از دفتر بدر به نخست وزیر می گوید: "دیگر دنبال این کار را نخواهم گرفت" اما حداقل سه بار دیگر در زمان متین دفتری (۱۳۱۸)، صدراالشرف (۱۳۲۴) و قوام السلطنه (۱۳۲۵) به دنبال دستیابی به این هدف می رود و از پای نمی نشیند تا این





نهادهای بخش خصوصی و کارشناسان اقتصادی و صنعتی انجام و آرزویی تاریخی محقق شود. چرا که تدوین "استراتژی توسعه صنعتی" نه یک "پروژه" بلکه "پروسه" ای است که علاوه بر مراحل تدوین همچنین در اجرا، پایش و نظارت، نیازمند همکاری مستمر و بلندمدت دولت و بخش خصوصی و متخصصان و کارشناسان است. ان شاءالله.

همچنین سیاست های اقتصاد کلان مبتنی بر مولفه هایی همچون جلوگیری از کاهش حقیقی نرخ ارز، مثبت بودن بهره واقعی و تعادل در بودجه و متوازن سازی سطح تعرفه ها باشد. همچنین دسترسی به تکنولوژی های پیشرفته و نیروی انسانی ماهر فراهم شود. امید است در دوره وزارت جناب آقای دکتر شریعتمداری چنان که اخیرا نیز وعده فرمودند این اقدام ملی در قالب همکاری سه جانبه دولت، تشکل ها و

## نقش ایمنی در صنعت



در محیط های صنعتی با وجود آلات و تجهیزات فراوان، غالبا کارگران در معرض خطرات گوناگون قرار دارند و با پیشرفت فن آوری و افزایش کاربردهای در تولید و عرضه خدمات نیز احتمال بروز حوادث در این گونه فضاها، فزونی یافته است. ایمنی علمی است که در پیشگیری از بروز حوادث در محیط کار، به یاری انسان می شتابد و همواره در راستای حفاظت و حراست از نیروی کار و سرمایه گذاری های انجام گرفته، گام بر می دارد. ایمنی امروزه در جهان به ویژه کشورهای صنعتی، جای پای واقعی خود را پیدا کرده است و به عنوان امری ضروری، ایفا نقش می کند.

امروزه، مدیران صنایع دریافته اند که برای ارتقاء بهره وری، تنها راه قابل توجه و مهم، توجه به ایمنی است و حتی بسیاری از مدیران کشورهای پیشرفته، ایمنی را به صورت یک سرمایه گذاری با سود برگشتی زیاد، چه از نظر اقتصادی و چه از نظر منابع انسانی می بینند و این گونه با آن برخورد می کنند. آن چه مسلم است حوادث بسیار هزینه زا بوده که به وضوح قابل مشاهده می باشند از جمله خسارات وارده به لوازم و تجهیزات، بروز بیکاری کارکنان در زمان تغییرات، زمان بررسی، هزینه آموزشی جانشین ها و ... و از این جهت است که مدیران تاسیسات برای جلوگیری از هدر رفتن سرمایه ها، همواره باید در اندیشه ایجاد برنامه و سیستم های ایمنی در واحدهای خود باشند.

مزیت هایی که رعایت نکات ایمنی به بار می آورد شامل: کاهش حوادث، کاهش صدمات وارده به کارکنان، افزایش روحیه، کاهش فشار کار، افزایش سطح رفاه و سلامتی، ارتقاء کیفیت عرضه خدمات و بهره وری و افزایش کارایی. با توجه به هزینه زایی حوادث و مزایای منبث از رعایت موارد ایمنی که به

آن اشاره رفت، انجام اقدامات تأمینی به منظور پیشگیری از خطرات محیط کار، و تقویت آموزش ایمنی و استانداردها، از الزامات محیط کار محسوب می گردد.

امروزه با توجه به اهمیت موضوع سلامت نیروی کار، در تمامی کشورها نیازی فراگیر در دستیابی به روش های منسجم بهبود شرایط کار، احساس می شود. مطالعات اخیر نشان دهنده اپیدمی صدمات ناشی از حوادث و بیماری های حرفه ای در جوامع معاصر است و تخمین زده می شود هر ساله ۱۲۰ میلیون مورد صدمات ناشی از حوادث کار منجر به ۲۲۰ هزار مورد مرگ در سطح جهان می گردد.

برگرفته از فصلنامه صنایع و معادن

## ولادت فرخنده حضرت زینب (س) مبارک باد.







## استانداردهای مربوط به کشنده های گاز کش



- برای تسهیل انتقال گاز مایع از مخزنی به مخزن دیگر، هیچ گاه نباید گاز یکی از آن دو مخزن را به فضای آزاد رها نمود.
- در صورتی که برای انتقال گاز مایع از لوله های قابل انعطاف (لوله خرطوم) استفاده می گردد، این لوله ها باید از نوع استاندارد باشد و فشار طراحی آن متناسب برای کار با گاز مایع بوده و در انتهای خروجی، مجهز به شیر قطع کننده جریان باشد. احتیاط های لازم باید به عمل آید تا از ایجاد فشار اضافی در این لوله ها جلوگیری شود.
- کلیه شیلنگ های تخلیه و بارگیری باید مجهز به شیر هواگیری باشد تا بتوان قبل از جدا کردن آن ها، گاز را خارج کرد.



- در صورتی که گاز کش ها به انجام کارهای تعمیرات جزئی کمتر از یک روز نیاز پیدا کنند، باید احتیاط های زیر توسط شرکت مربوطه، به عمل آید:
- قبل از انتقال گاز کش به داخل گاراژ باید تمام شیرهایی را که بلافاصله بعد از مخزن قرار دارد، بسته و بخار مایع کلیه لوله های آن را در محل امن و مناسبی تخلیه کرد و تمام قسمت های مخزن را از نظر عدم وجود نشت مورد بازرسی قرار داد و در صورت وجود محل نشت، آن را ترمیم نمود.
- گاز کش باید در داخل تعمیرگاه فقط در فضای کاملاً باز متوقف گردد.
- گاز کش را نباید نزدیک منابع حرارت زا، شعله باز، در مسیر بادهای گرم بخارهای نوع هوا دمنده و سایر منابع مشابه، متوقف نمود.
- در صورتی که محموله مخزن کاملاً خالی نشده است راننده باید افراد مسئول گاراژ را از ماهیت و خطرات محموله مخزن مطلع نموده و خود او یا کمک راننده، مادام که گاز کش در داخل تعمیرگاه است در کنار آن باقی بماند تا از دستکاری و باز کردن شیرها و اتصال های مخزن، توسط افراد غیر مجاز جلوگیری نماید.
- اگر مخزن کشنده محتوی گاز باشد مادام که وسیله نقلیه در داخل تعمیرگاه است، از انجام هر گونه تعمیرات روی مخزن، لوله ها و یا شیرهای آن، مطلقاً باید خودداری کرد.



### مقررات ویژه

- درب ورودی و خروجی هر تأسیسات بایستی کاملاً تحت نظارت نگهبانی باشد و کلیه لوله های آن ها به طرف خارج از تأسیسات باشد.
- شماره تلفن های آتش نشانی و امداد باید در راهروها و اتاق ها به طوری که کاملاً در معرض دید باشد، نصب گردد.
- کارکنان جدید باید قبل از شروع کار در تأسیسات سیلندر پرکنی و ذخیره سازی، با انواع وسایل اطفاء حریق و نحوه کاربرد آن ها آشنا شوند.
- تمرین عمومی برای آشنایی مبارزه با حریق های احتمالی، باید حداقل هر سه ماه یک بار انجام پذیرد.
- کلیه وسایل و تجهیزات مربوط به سیستم آتش نشانی باید به رنگ قرمز، رنگ آمیزی شود.
- در اتاق های دفتر تأسیسات سیلندر پرکنی بایستی یک اعلام کننده جداگانه نصب گردد.

### تخلیه و بارگیری گاز کش ها

- هنگام تخلیه یا بارگیری گاز کش ها در تأسیسات سیلندر پرکنی، از وقتی که لوله های انتقال متصل می گردد تا وقتی که عملیات فوق خاتمه یافته و لوله ها جدا می گردد، متصدی بارگیری باید دائماً مراقب لوله ها، اتصالات و عملیات تخلیه بارگیری آن ها باشد.
- مسئولیت عملیات و ایمنی تحویل گاز مایع به مخازن ذخیره سازی مصرف کنندگان عمده تجاری صنعتی (بالک) به عهده راننده و کمک راننده می باشد.





## CRM مدیریت ارتباط با مشتریان



مجموعه جامع فرآیندها و تکنولوژی های مربوط به مدیریت روابط با مشتریان فعلی و بالقوه و همچنین دست اندرکاران کسب و کار، بازاریابی، فروش و خدمات، از سه بخش زیر تشکیل شده است:

**الف:** مشتری (Customer)

**ب:** روابط (Relation ship)

**ج:** مدیریت (Management)

### چرا CRM؟

در عرصه ی تجارت حفظ مشتریان فعلی و گسترش کسب و کار مسئله ی مهمی است. هزینه هایی که صرف پیدا کردن مشتریان جدید می شود، خود نشان دهنده اهمیت هر یک از مشتریان کنونی است. هر چه مشتری فرصت بیشتری در رابطه با انجام کسب و کار با شرکت شما داشته باشد احتمال موفقیت شرکت را افزایش می دهد. یکی از راه کارهای رسیدن به این هدف، گشودن کانال های فروش مستقیم، فروش آنلاین، فرانشیز و استفاده از عوامل فروش است. هر چند افزوده شدن به تعداد کانال ها، مدیریت ارتباط با مشتری را سخت تر می نماید ولیکن استفاده از تکنیک های مدیریت ارتباط با مشتری، به کسب و کار کمک می کند تا نسبت به رفتار مشتریان آگاهی کامل تری یافته و عملیات تجاری طوری تغییر یابد که در مسیر خدمت به مشتری قرار گیرد و بدین گونه CRM به کسب و کار کمک می کند که به ارزش مشتریان پی برده و برای بهبود ارتباط با آن ها، سرمایه گذاری شود. و در واقع هرچه شناخت بیشتری از مشتریان خود داشته

باشید طبیعتاً نسبت به نیازهای شان پاسخگوتر خواهید بود.

### اهداف CRM

- ۱- افزایش میزان درآمد حاصله از فروش
  - ۲- افزایش میزان موفقیت در روابط با مشتریان
  - ۳- افزایش میزان سود
  - ۴- افزایش میزان رضایت مشتریان
  - ۵- صرفه جویی در هزینه های اداری، بازاریابی و فروش
- با تمرکز بر روی موارد زیر می توان به اهداف CRM دست یافت:
- ۱- شناخت عادات، نظرات و ترجیحات مشتریان
  - ۲- تهیه پروفایل افراد و برای گروه ها برای سرمایه گذاری مؤثرتر و افزایش فروش
  - ۳- تغییر مسیر عملیات به گونه ای که منجر به بهبود ارائه خدمات به مشتری و بازاریابی می شود.

## وقتی زبان از ذهن سبقت می گیرد!



عصبانیت و خشم، به عنوان یکی از جدی ترین و پیچیده ترین واکنش های انسانی، پاسخی است طبیعی در برابر مشکلات که خواسته ها و علایق را تهدید می کند و چنانچه از کنترل خارج می شود، به صورت احساسی خطرناک، شخصیت افراد را هدف قرار داده و در قالب رفتارهای پرخاشگرانه آشکار می شود که عمومی ترین آن، برافروختگی چهره و برهم فشردن دندان هاست. عصبانیت مانند سایر هیجانات، باعث بروز تغییرات مختلف و متعدد فیزیولوژیکی نظیر بالا رفتن فشار خون، ضربان قلب، تنفس و افزایش میزان تولید انرژی از طریق ادرنالین موجود در خون می شود. ما به طور طبیعی، عصبانیت خود را به صورت آشکار، ابراز داشته یا با آرامش آن را بروز می دهیم و یا در سکوت آن را هضم می کنیم. کسی که می خواهد عصبانیت خود را سرکوب و خشم خود را فرو برد، اگر نتواند به نحوی آن را آشکار کند، روح و روان خود را گرفتار می سازد و ممکن است دچار عارضه های





- خواسته های تان را به صورت واضح بیان کنید.
- برای حل مشکل راه کار نشان دهید و هیچ گاه طرف مقابل را با دیگران مقایسه نکنید.
- آرام صحبت کنید و حرکات هیجان زده انجام ندهید و قبل از نشان دادن هرگونه واکنش سخت چند لحظه صبر کنید.
- به خاطر داشته باشید که هر سخن جایی و هر نکته مکانی دارد و لذا برای گفتگو زمان و مکان مناسب انتخاب کنید و برای اثبات نظرات خود، مدارک کافی داشته باشید.
- سعی نکنید با زرنگی و فریبکاری مسیر را به نفع خودتان منحرف کنید بلکه با گفتار و رفتار تان به طرف مقابل بفهمانید که خواستار حل مشکل هستید.

بیرونی، نظیر بالا رفتن فشار خون و حتی سکته می شود و اغلب پیامدهایی نظیر خودخوری، افسردگی، عیب جویی دائمی و رفتار پرخاشگرانه را تجربه خواهد کرد.

### چند راه کار:

- به هنگام بروز مشاجره از کلماتی استفاده کنید که موجب آزار طرف مقابل نشده و او را تحریک نکند.
- از توهین و بی احترامی به دیگران بپرهیزید و گاهی خودتان را جای طرف مقابل بگذارید.
- دروغ نگوئید و منکر واقعیت ها نشوید و عادلانه و عاقلانه قضاوت نکنید.
- از تهدید کردن دیگران بپرهیزید و به احساسات طرف مقابل احترام بگذارید.
- از حرف های مثبت طرف مشاجره ابراز خرسندی نموده و نگرانی ها و

## محبت: شاکله بنیادین اسلام



بارها اتفاق افتاد که افرادی با خشونت زیاد با پیامبر (ص) روبه رو می شدند و به گونه ای که بعضی اصحاب انتظار داشتند پیامبر (ص) فرمان قتل آن ها را صادر کند اما آن حضرت با محبت و عطف، آن مخالفان لجوج و سرکش را آرام می ساخت. به راستی پیامبر اسلام چنین بود. جاذبه های اخلاقی ایشان: " تواضع، محبت، مهربانی، عفو و گذشت آمیخته با شجاعت..." دل ها را به سوی خود جذب می کرد و تلاش فوق العاده ای در هدایت و اصلاح مردم، چشم ها را حضرت او متوجه می ساخت. بی تردید تمام این صفات بر محور محبت می چرخد و رمز پیروزی رسول اکرم (ص) نیز محبت بود، از این رو باید در زندگی خود به پیامبر (ص) تاسی کنیم.

اسلام آیینی است که خداوند آن را برای خود برگزیده و با توجه خاص آماده ساخته و به آن فوق العاده اهمیت داده است. بهترین خلق خود محمد (ص) را برای تبلیغ آن، برگزید و پایه های آن را بر محبت بنا نهاد. در حقیقت مقوله محبت در سیره نبوی (ص) به عنوان ویژگی بارز و انکار ناپذیر در رسالت پیامبر اعظم (ص) مورد نظر است، زیرا خلق و خوی نیکو و نرمش و مهربانی پیامبر (ص) موجبات نزول رحمت الهی درباره او و تمام امت او شد. وقتی اساس دین محبت است و امام صادق (ع) در روایت زیبایی چنین می فرماید: "آیا دین جز محبت و رحمت چیز دیگری است." همچنین در روایت دیگری از امام باقر (ع) چنین می خوانیم: "دین، محبت و محبت، دین است." بنابراین اساس اسلام را محبت تشکیل می دهد و این یکی از افتخارات ماست که آئین مان بر پایه محبت است. دین مقدس و هماهنگ با فطرت بشری اسلام. آئین محبت و رحمت است و نه آئین خشونت و به این ترتیب پایه دین، محبت بندگان به خدا از یکسو و محبت خدا به بندگان از سوی دیگر است. از مجموع آیات مرتبط با مؤلفه محبت در رسالت پیامبر اکرم (ص) می توان دریافت که قرآن منادی حسن خلق و نرمش و محبت و ملامت است و پیشوایان اسلام به ویژه پیامبر اکرم (ص) نمونه کاملی از آن بوده است به گونه ای که می توان یکی از معجزات پیامبر اکرم (ص) را معجزه اخلاقی او برشمرد.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
بِأَمْرِ اللَّهِ وَبِإِذْنِهِ  
بِأَمْرِ اللَّهِ وَبِإِذْنِهِ  
بِأَمْرِ اللَّهِ وَبِإِذْنِهِ

شهادت جانگداز حضرت فاطمه الزهرا (س) تسلیم باد.





## آریتمی قلبی

## معیارهای انتصاب و گزینش از دیدگاه حضرت علی (ع)

قلب ما بدون وقفه در تلاشی ظاهرا بی انتها، خون را به درون قریب یکصد هزار کیلومتر شراین، وریدها و مویرگ های بدن، پمپ می کند. ۷۰ ضربه در دقیقه، ۴۲۰۰ ضربه در ساعت و ۱۰۰۸۰۰ ضربه در روز در حالی انجام می گیرد که اکثر ما حتی لحظه ای هم به این حرکت عظیم فکر نمی کنیم. به طور طبیعی یک ضربان قلب، رویداد شدیداً هماهنگ شده ای است که توسط تحریکات و انقباضات متوالی حفره های قلبی ایجاد می گردد. حال چنانچه تمام این وقایع به خوبی پیش روند، پیام های الکتریکی مسیر طبیعی را طی کرده و خون به ریه و بقیه اندام ها پمپ می شود. لیکن وقتی اشکالی حادث گردد، پیام های الکتریکی دچار تاخیر شده و یا بیش از حد لازم قلب را تحریک می کند و در نتیجه قلب نمی تواند عمل پمپ را به طور مؤثر انجام دهد که این عارضه آریتمی نامیده می شود.

محتمل ترین عللی که قلب را از هماهنگی خارج می کند، بیماری های شراین کرونر و یا بیماری عضله قلبی است، اما در برخی موارد نیز عدم تعادل مواد معدنی موجود در بدن، سبب بروز اختلال در عملکرد الکتریکی طبیعی قلب می گردد و از جمله پتاسیم و منیزیم است که به عنوان دو ماده مؤثر در هدایت سلول های قلبی برای کمک در ارسال پیام، نقش بسزایی دارند و کمبود هر یک از این دو، می تواند سبب بروز مشکلات مرگبار شود و به همین علت نیز از مدت ها قبل، پزشکان متوجه نقش حائز اهمیت این دو مواد معدنی در جهت برقراری ضربان قلب گردیده و حسب مورد، تجویزهای لازم را به بیماران مربوطه، معمول می دارند.

### ۱. ضابطه به جای رابطه

در اسلام مسئولیت به عنوان یک امانت بر عهده مدیر گذاشته می شود و او موظف است شایسته ترین افراد را صرف نظر از رابطه ای که با وی دارند، برای انجام امور به کار گیرد.

حضرت علی (ع) در این خصوص می فرمایند: «در کار کارگزارانت بنگر و آنها را با آزمایش، به کار بپذیر».

### ۲. پرهیزکاری و صداقت

پرهیزکاری و پاکدامنی شخص سبب می شود، در مواردی که می تواند با چرخش قلم و یا اظهار کلامی برای نیازهای شخصی خود در امکانات و نیروهای سازمان تصرف کند، از لغزش باز ایستد و از سوء استفاده از پست و مقام خود، مصون بماند.

حضرت علی (ع) در مورد این دو ویژگی فرموده اند: «ملازم راستگویی و امانت داری باشید که این دو رویه از رویه نیکان است».

### ۳. مشورت قبل از تصمیم

یکی از بیماری های مهلک مدیریت، استبداد رای و عدم مشورت است، در حالی که در امر تصمیم گیری مدیر نیاز مبرم دارد از مشاوران صاحب صلاحیت استفاده کند.

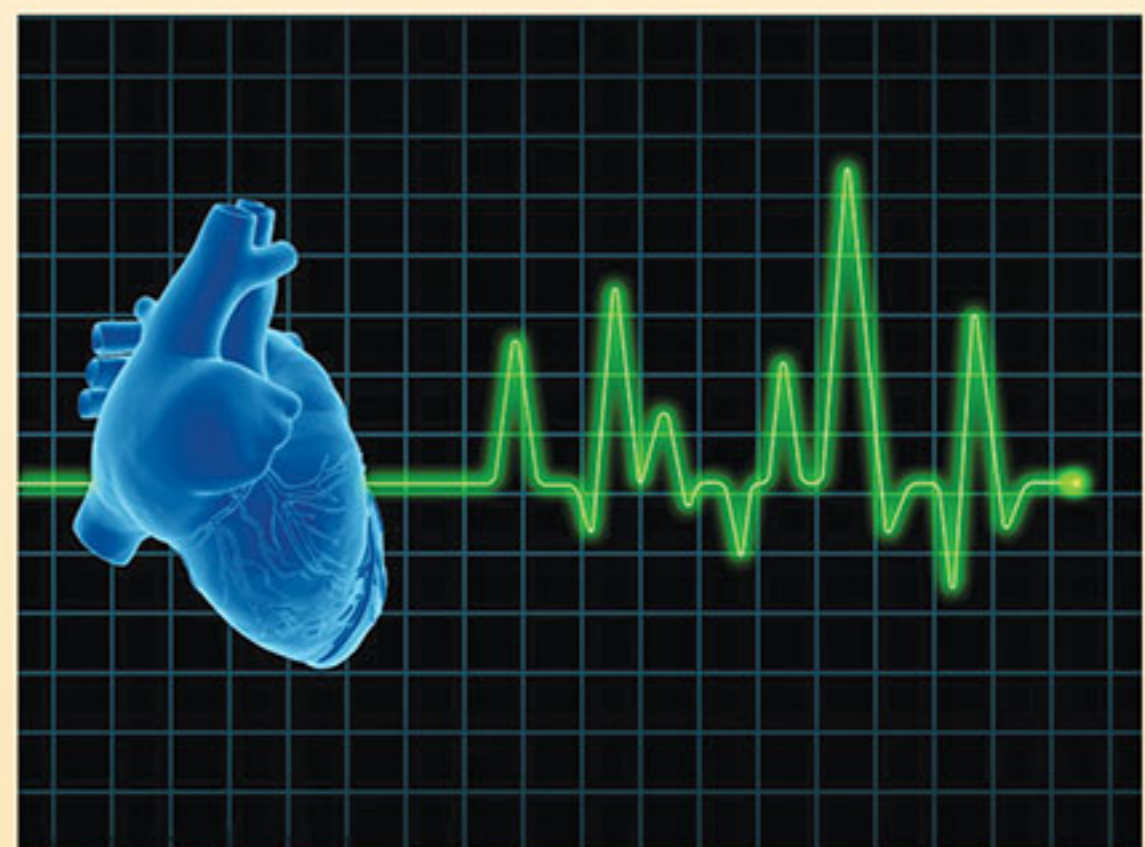
حضرت امیر المومنین (ع) در این زمینه به مالک اشتر می فرمایند: «بحث با دانشمندان و تبادل نظر با خردمندان را بسیار کن».

## پیام تسلیت

جناب آقای مسعود نیکدل  
مدیر عامل محترم شرکت نیک گاز آذربایجان شرقی

با نهایت تأثر و تأسف درگذشت ابوی گرامی، شادروان جناب آقای حاج سیدابوالقاسم نیکدل بنیان گذار شرکت نیک گاز را به حضور آن همکار محترم تسلیت عرض نموده، از درگاه ایزد منان، برای بازماندگان صبر و شکیبایی مسئلت داریم.

دبیرخانه انجمن



## خبرنامه داخلی

ناشر: دبیرخانه انجمن صنفی کارفرمایان توزیع کننده گاز مایع ایران

نشانی: تهران - خیابان دکتر بهشتی - خیابان سرافراز - خیابان هفتم - پلاک ۱۷ - طبقه ۴ - تلفن: ۸۸۷۳۷۹۱۹-۸۸۷۳۴۸۶۲ - فکس: ۸۸۵۴۱۴۹۱  
کدپستی: ۱۵۸۷۶۹۵۹۱۳ - پست الکترونیک: info@anjomanlpg.ir