

گذرگاه کهنسالی



افزایش وزن معضل فراگیر میانسالی



همه می‌دانیم که بالا رفتن سن عاملی برای افزایش وزن است. همه ما در سنین جوانی لاغرتر از این بودیم که الان هستیم. اینکه چه اقداماتی در زندگی انجام داده‌ایم، مهم است اما در هر صورت بدن ما تغییر می‌کند. افزایش وزن در دوران میانسالی یک مشکل مرسوم، به‌ویژه در جامعه شهری است. بسیاری از افراد به موازات افزایش سن، وزن‌شان نیز افزایش می‌یابد و در نهایت ممکن است در حوالی چهل سالگی دچار چاقی و اضافه‌وزن شوند. این یکی از دغدغه‌های رایج در بین مردم است. هرچه سن ما بالاتر می‌رود به صورت طبیعی، راحت‌تر وزن اضافه می‌کنیم و میزان عضله‌هایمان کمتر می‌شود اما نگران نباشید! این افزایش وزن اجباری نیست. با رعایت یک‌سری نکات می‌توانید وزن خود را کنترل کنید. در دوران کودکی و نوجوانی، بدن دائماً در حال رشد و تغییر است و به همین علت، متابولیسم (سوخت‌وساز) بالایی هم دارد. همچنین در دوران جوانی، به دلیل زندگی پرمشغله و مادر یا پدر شدن، مدام در حال فعالیت و حرکت هستید. بعد از ۳۰ سالگی، متابولیسم به‌طور طبیعی کند می‌شود و در نتیجه کالری کمتری سوزانده خواهد شد. چاقی با افزایش سن طبیعی است و نتیجه‌اش تجمع یک توده چربی در شکم و پهلو است. در واقع در دوران میانسالی علاوه بر حجم غذایی و میزان کالری دریافتی که در هر وعده مصرف می‌کنید، بایستی به نظم وعده‌های غذایی نیز توجه داشته باشید. در دوران میانسالی متابولیسم بدن کاهش می‌یابد و شما باید بیشتر از گذشته خود را مشغول فعالیت بدنی و رژیم غذایی متعادل کنید.

کم نیستند افرادی که توجه خود را صرفاً به میزان کالری غذا معطوف می‌کنند اما باید به تکرر مصرف وعده‌ها و میان‌وعده‌های خود هم دقت کنید. هر سه تا چهار ساعت یک‌بار، یک وعده یا میان‌وعده مصرف کنید و غذا خوردن را به آخر شب موکول نکنید. علاوه بر آن هرچه غذاهای سبک‌تر و کم کالتری بخورید مناسب‌تر است؛ چرا که با حجم بالای وعده‌های غذایی، هنوز می‌توانید انرژی دریافتی خود را کنترل کنید. نکته دیگر آنکه یک تعادل را بین منابع پروتئینی بدون چربی و کربوهیدرات و چربی دریافتی خود برقرار کنید؛ بدین صورت که مصرف فراوان مواد پروتئینی و حذف کربوهیدرات‌ها و یا حتی چربی‌ها برای شما شاید در کوتاه‌مدت نتایج امیدوارکننده‌ای داشته باشد اما دیری نمی‌پاید که افزایش وزن مجدد را تجربه خواهید کرد. اغلب افراد یک الگوی فعالیت بدنی و ورزش را برای سال‌های متمادی حفظ می‌کنند و بدن آن‌ها با الگوی فعالیت بدنیشان سازش پیدا می‌کند. در حالی که در سن ۴۰ سالگی میزان مصرف بافت چربی در بدن تقلیل می‌یابد و فعالیت بدنی بیشتر اهمیت خود را نشان می‌دهد. مشکل وقتی حادث می‌شود که شما به دلیل مشغله‌های کاری اصلاً فعالیت بدنی نداشته باشید.

با این شرایط در هنگام میانسالی مشکل افزایش وزن را به مراتب شدیدتر، خواهید داشت. شما باید انواعی از فعالیت‌های بدنی معمول را با هم ترکیب کنید و حداقل برای پنج بار در هفته به ورزش و نرمش بپردازید. در واقع در دوران میانسالی متابولیسم بدن کاهش می‌یابد و لازم است بیشتر از گذشته خود را مشغول افزایش فعالیت بدنی و رژیم غذایی متعادل کنید. شما با ورزش کافی، به ساخت و تقویت عضلات خود کمک می‌کنید و از آنجایی که بافت عضلانی عامل مصرف انرژی در بدن است با تقویت عضلاتتان به تناسب اندام نزدیک می‌شوید.

بهبود کسب‌وکار استفاده کنید. تمام تلاش‌های سازمان‌ها برای ثبت تجربیات، نظرات و نیازهای مشتری‌ها به‌عنوان زیرمجموعه برنامه صدای مشتری در نظر گرفته می‌شوند. خیلی از سازمان‌ها مشتاقانه دنبال شناسایی علایق، ارزش‌ها و اطلاعات جمعیت‌شناختی درباره مشتریان خود هستند.

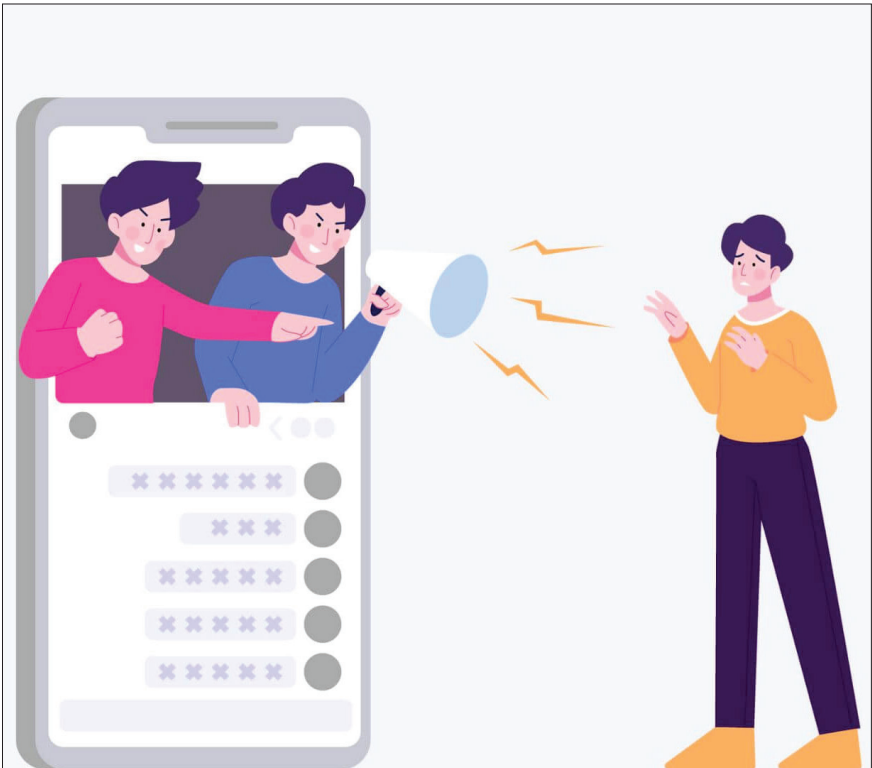
روش طرح پرسش و مصاحبه با مشتریان

راه‌های مختلفی برای دریافت صدای مشتری وجود دارد که به‌طور عمومی شامل استفاده از پرسشنامه، مصاحبه، شبکه‌های اجتماعی، تماس تلفنی، تحلیل داده‌های رفتاری مشتریان، نظرات کاربران و بازخورد دریافت کارکنان از رفتار مشتریان است. پرسشنامه‌ها معمولاً به‌صورت آنلاین در اختیار مشتریان قرار می‌گیرند که بهترین روش برای جمع‌آوری سریع داده از طیف بزرگی از مخاطبان است. البته پرسشنامه برای داشتن اعتبار و موفقیت در جمع‌آوری داده‌های موفق باید به شکلی استراتژیک طرح‌ریزی شده باشد و اصول کلی طراحی پرسشنامه را رعایت کند. به‌طور مثال پرسشنامه نباید زیاد طولانی باشد، سوالات در آن کاملاً واضح و به‌طور مستقیم پرسیده شده باشند و نوع و سطح سوالات پرسشنامه برای گروه مخاطبان در نظر گرفته شده مناسب باشد. انجام مصاحبه برای دریافت بازخورد روشی زمان‌بر اما ارزشمند جهت ایجاد ارتباط با مشتریان و درک درست‌تر و عمیق‌تر از نیازهای آنان است. مصاحبه معمولاً با تعداد کمی از مشتریان انجام می‌شود و هدف از این کار رفع ابهام در مورد برخی مسائل مبهم و مهم در رابطه با عملکرد شرکت و مشکلات آن است.

در دنیای کسب‌وکار دیگر بر کسی پوشیده نیست که هزینه جذب مشتری جدید پنج برابر بیشتر از هزینه حفظ مشتری کنونی است و درک کردن مشتریان و ایجاد ارتباط با مشتری قوی، فرایندی روشمند و روشن‌کننده است. تکنیک‌های مشخصی وجود دارد که می‌توانید آن‌ها را دنبال کنید تا پاسخ‌های مشتری دریافت کنید. شرکت‌ها اغلب از ترکیبی از تکنیک‌های مختلف استفاده می‌کنند تا مطمئن شوند که بیشترین بهره را از تحقیقات خود می‌برند. هرگز فکر نکنید تمام انتظارات و خواسته‌های مشتری را خودتان بهتر می‌دانید. برای اینکه از رقبا جلوتر باشید، باید مدام به عقاید و نظرات مشتریان درباره کسب‌وکار خود گوش دهید. اینجااست که می‌توانید این‌ها را دنبال کنید تا بفهمید، برنامه‌ای که دانش پشت این صدا را جمع و درک کند و به اشتراک بگذارد، بی‌نیایت برای تصمیم‌گیری‌های مطمئن و متمرکز سازمان مفید خواهد بود.

توصیه صاحبان کسب وکارهای موفق

صدای مشتری را بشنوید



است. مصاحبه با مشتریان، ارسال نظرسنجی‌های جذب بازخورد و ارتباط با مشتری از طریق شبکه‌های اجتماعی اصلی‌ترین روش‌ها برای جمع‌آوری این داده‌ها محسوب می‌شوند. برقراری ارتباط با مشتریان، بدنه اصلی یک استراتژی مؤثر برای دریافت صدای مشتری است. داشتن روشی مناسب برای برقراری ارتباط با مشتری آنچه باید درباره تجربیات، مشکلات و شکایت‌های مشتریان بدانید را برای شما فراهم می‌کند. این دستاورد نکته اصلی مورد اشاره در تعریف CRM است؛ روشی مدیریتی برای برقراری ارتباط با مشتریان کسب‌وکار که در خلال فرایندهای فروش و بازاریابی انجام می‌گیرد و ابزار اصلی پیاده‌سازی و استقرار آن از یک شرکت چندنفره گرفته تا یک سازمان دولتی بزرگ، نرم‌افزار CRM است. قبل از انتخاب یک متد یا تکنیک، باید یک پرسش دقیق و یک هدف برای برنامه خود تعیین کنید. اگر بدون داشتن اهداف دقیق، شروع به جمع‌آوری داده کنید شاید نتوانید بفهمید که چطور می‌توانید از این اطلاعات برای

معیارها و عملکردهای اصلی یک کسب‌وکار مانند موفقیت مشتری، طراحی فرایندهای بخش‌های مختلف و بهبود توسعه محصولات امری ضروری است. بخش‌های مختلف کسب‌وکار به کمک این تحقیق و همکاری با یکدیگر، به شناسایی و بهبود سطوح مختلف سفر مشتری و تقویت محصولات و خدمات خود می‌پردازند. کسب‌وکارهایی که برای شنیدن صدای مشتری تلاش می‌کنند، اغلب بهتر می‌توانند خواسته‌ها و انتظارات مشتریان را درک و برآورده کنند. زمانی که بدانیم مشتری از ما چه می‌خواهد و چه ترجیحات و شکایاتی دارد، مسیر بهبود تجربه مشتری برای ما هموارتر می‌شود و راحت‌تر می‌توانیم رضایت مشتری را جلب کنیم و از مشتری گذری، یک مشتری وفادار بسازیم.

روش برنامه‌ریزی (CRM) برای بهبود صدای مشتری

روش کار برنامه صدای مشتری بر جمع‌آوری بازخوردهای مشتریان درباره محصولات، برند و سطح خدمات استوار

راهکار

طرحواره‌ها (Schema) الگوهایی هستند که در دوران کودکی بر ذهن ما حک می‌شوند و مسیر ما را مشخص می‌کنند. در واقع ما بر اساس آن‌ها مسائل را بررسی می‌کنیم، رفتار دیگران را طبق آن‌ها تفسیر می‌کنیم و به اتفاقات پیرامون ما بار معنایی می‌دهیم. طرحواره بی‌اعتمادی و بدگمانی یکی از این الگوهای رفتاری است. همان گونه که از اسم این تله پیداست، اعتماد برای افرادی که به آن گرفتار شده‌اند بسیار سخت و دشوار است. ممکن است در مورد نیت و هدف دیگران شک و تردید داشته باشید، فکر کنید که دیگران می‌خواهند شما را فریب دهند و افراد مورد اعتماد در اطرافتان یا اصلاً وجود ندارند و یا بسیار کم هستند. همواره احساس می‌کنید که دیگران حق شما را خورده‌اند و اگر به موفقیت نرسیده‌اید تنها به این دلیل است. منتظرید که دیگران به شما آسیب برسانند، خیانت کنند و از شما سوءاستفاده کنند. رابطه شما با دیگران سطحی و تظاهرآمیز است و نمی‌توانید با دیگران صمیمی شوید و به‌راحتی با آن‌ها صحبت کنید. افرادی که درگیر طرحواره بی‌اعتمادی هستند، به‌طور دائم در این فکرند که دیگران قصد سوءاستفاده از آن‌ها را دارند و یا به نحوی می‌خواهند خیانت کنند. این افراد همیشه در حالت دفاعی و گوش به‌زنگ به سر می‌برند؛ چرا که باور دارند دیگران قصد آسیب زدن به آن‌ها را دارند و همین امر آرامششان را سلب می‌کند. برای درمان افراد گرفتار در طرحواره بی‌اعتمادی درخواست می‌شود تجربه‌های تلخ و خاطراتی که در آن‌ها تحقیر شده‌اند و یا مورد بدرفتاری قرار گرفته‌اند را بازگو کنند. مسلماً بازگو کردن آن خاطرات و حقایق تلخ برای چنین شخصی بسیار سخت و غیرممکن است؛ زیرا باور دارد نمی‌شود به هیچ کس اعتماد کرد. اما درمانگران آموزش‌دیده از طریق ایجاد یک رابطه درست با بیماران گرفتار در طرحواره بی‌اعتمادی، این کار را بدون اینکه فرد را مجبور به حرف زدن کنند انجام می‌دهند. بیماران در این حالت، از علت رفتارهایشان آگاه می‌شوند و مقاومتی که برای تغییر دارند لحظه به لحظه کمتر می‌شود. درمان طرحواره‌ها نیاز به درمان‌گرانی دارد که تخصص لازم و کافی را در طرحواره‌درمانی دارند. بیماران طی درمان یاد می‌گیرند که در جهان فقط انسان‌های غیرقابل اعتماد و ناامن وجود ندارد بلکه انسان‌های صادق و امن نیز وجود دارند. فرد باید در زندگی از افراد ناامن کناره‌گیری کند و در مقابل بدرفتاری دیگران از خود دفاع کند و لازم نیست قبل از اینکه آسیب ببیند به کسی برپایه باورش آسیب برساند. در درمان افراد با طرحواره بی‌اعتمادی به فرد آموزش می‌دهند بین افراد ناامن و ایمن تفاوت قائل شود و اگر کسی را امن یافته و او اعتماد کند، تصمیم نگیرد که او را امتحان کند و می‌تواند به او ارزشهای خود را بدون ترس از برملا شدن بگوید. متناسب با شدت طرحواره بی‌اعتمادی درمان طول خواهد کشید که گاهی ممکن است تا دو سال زمان ببرد.

نگاهی به تله بدگمانی و بی‌اعتمادی



می‌کنند که دیگران حق شما را خورده‌اند و اگر به موفقیت نرسیده‌اید تنها به این دلیل است. منتظرید که دیگران به شما آسیب برسانند، خیانت کنند و از شما سوءاستفاده کنند. رابطه شما با دیگران سطحی و تظاهرآمیز است و نمی‌توانید با دیگران صمیمی شوید و به‌راحتی با آن‌ها صحبت کنید. افرادی که درگیر طرحواره بی‌اعتمادی هستند، به‌طور دائم در این فکرند که دیگران قصد سوءاستفاده از آن‌ها را دارند و یا به نحوی می‌خواهند خیانت کنند. این افراد همیشه در حالت دفاعی و گوش به‌زنگ به سر می‌برند؛ چرا که باور دارند دیگران قصد آسیب زدن به آن‌ها را دارند و همین امر آرامششان را سلب می‌کند. برای درمان افراد گرفتار در طرحواره بی‌اعتمادی درخواست می‌شود تجربه‌های تلخ و خاطراتی که در آن‌ها تحقیر شده‌اند و یا مورد بدرفتاری قرار گرفته‌اند را بازگو کنند. مسلماً بازگو کردن آن خاطرات و حقایق تلخ برای چنین شخصی بسیار سخت و غیرممکن است؛ زیرا باور دارد نمی‌شود به هیچ کس اعتماد کرد. اما درمانگران آموزش‌دیده از طریق ایجاد یک رابطه درست با بیماران گرفتار در طرحواره بی‌اعتمادی، این کار را بدون اینکه فرد را مجبور به حرف زدن کنند انجام می‌دهند. بیماران در این حالت، از علت رفتارهایشان آگاه می‌شوند و مقاومتی که برای تغییر دارند لحظه به لحظه کمتر می‌شود. درمان طرحواره‌ها نیاز به درمان‌گرانی دارد که تخصص لازم و کافی را در طرحواره‌درمانی دارند. بیماران طی درمان یاد می‌گیرند که در جهان فقط انسان‌های غیرقابل اعتماد و ناامن وجود ندارد بلکه انسان‌های صادق و امن نیز وجود دارند. فرد باید در زندگی از افراد ناامن کناره‌گیری کند و در مقابل بدرفتاری دیگران از خود دفاع کند و لازم نیست قبل از اینکه آسیب ببیند به کسی برپایه باورش آسیب برساند. در درمان افراد با طرحواره بی‌اعتمادی به فرد آموزش می‌دهند بین افراد ناامن و ایمن تفاوت قائل شود و اگر کسی را امن یافته و او اعتماد کند، تصمیم نگیرد که او را امتحان کند و می‌تواند به او ارزشهای خود را بدون ترس از برملا شدن بگوید. متناسب با شدت طرحواره بی‌اعتمادی درمان طول خواهد کشید که گاهی ممکن است تا دو سال زمان ببرد.

یک دره هیجان‌انگیز و ترسناک



هیجان و روبه‌رو شدن با وضعیت هیجان‌انگیز، تجربه حالت‌هایی است که در آن، افراد از تکرار مداوم زندگی روزمره رها می‌شوند یا دست‌کم احساس می‌کنند برای لحظاتی از این دور دائم تکرار، خارج شده‌اند. اگر جزو آن دسته از افرادی هستید که در برنامه‌های سفر و گردش خود تشنه ماجراجویی، هیجان‌طلبی، حس کنجکاوی، تحرک و دیدن زیبایی‌های مخلوق خداوند هستید آبشارهای دره اندرسم می‌تواند یک پیشنهاد جالب برای تجربه لحظات مفرح و هیجان‌انگیز باشد. «تنگه اندرسم» یا «دره اندرس»، یکی از جاذبه‌های گردشگری استان البرز است. به جرات می‌توان گفت این تنگه یکی از بکرترین مکان‌های ایران به

شمار می‌رود. آبشارهای پی‌درپی و زنجیره‌ای به ارتفاع ۲ تا ۲۵ متر که تعداد آن‌ها به حدود ۳۰ عدد می‌رسد و تنگه‌ای که از میان جنگل و صخره‌های با شیب تند می‌گذرد همه از موهبت‌های الهی و عجایب این تنگه فوق‌العاده محسوب می‌شوند. دره اندرسم دره‌ای است که از قسمت شمالی کوه‌های کندوان شروع شده و به روستای چهارباغ منتهی می‌شود. روستاهای چهارباغ و دلیر و انگوران توسط یک جاده خاکی به طول تقریبی ۱۰ کیلومتر به روستای دزدین در کنار جاده چالوس و کمی مانده به مرزن‌آباد متصل می‌شوند. معروفیت دره اندرسم در میان کوهنوردان به خاطر وجود آبشارهای متعدد کوتاه و بلندی است که برای گذشتن از این دره چاره‌ای جز درگیر شدن و فرود از آن‌ها ندارند. برای رسیدن به تنگه اندرسم دوره وجود دارد؛ یکی از طریق جاده کنارگذر تونل کندوان و دیگری از طریق گچسرو روستای آزادبر. برای حرکت از مسیر گردنه کندوان، لازم است قبل از تونل و در سمت چپ وارد جاده کنارگذر تونل شویم. در مسیر گردنه کندوان به سمت بالاترین نقطه ارتفاع می‌گیریم و در درواهی بین راه، باز هم مسیری را انتخاب می‌کنیم که ما را به ارتفاع بالاتری هدایت می‌کند. بعد از ۲۰ دقیقه طی مسیر در جاده فرعی به ساختمان‌های مخروبه‌ای می‌رسیم که مربوط به مخازرات است. اینجا آخرین نقطه‌ای است که می‌توان با ماشین مسیر را طی کرد. در ادامه، ابتدا مسیر به سمت غرب بوده که مسطح و گاهی با سربالایی ملایم است، سپس روی پالی به سمت جنوب غربی به حرکت می‌کنیم و بعد از حدود دو ساعت به سمت شمال غربی ادامه مسیر می‌دهیم. بعد از آن سراسیمگی تقریباً تندی قرار دارد که به بستر رودخانه منتهی می‌شود. بعد از رسیدن به بستر رودخانه که در مجموع حدود چهار ساعت زمان نیاز دارد، یک ساعت‌ونیم نیز باید در بستر رودخانه پیمایش مسیر کرد تا به ابتدای دره رسید. مسیر دیگر که از روستای آزادبر شروع می‌شود در انتهای یک جاده فرعی از جاده چالوس واقع شده است.

قلعه رودخان- استان گیلان



زادبوم



خوشبختی در لذت رسیدن به موفقیت و هیجان ناشی از تلاش‌های خلاقانه نهفته است.

رواق



یادنگاره

کارگران مهاجر ایتالیایی در آمریکا- ۱۹۰۸