

مدیریت بازخوردهای منفی، چرا و چگونه؟



گزارش

آیا به بازخورد منفی و شکایات به عنوان یک فرصت یادگیری نگاه می کنید؟ اغلب چنین کاری دشوار است. بسیاری از ما به طور غریزی نسبت به شکایات ها واکنش منفی داریم. چه این شکایات ها داخلی (از سوی همکاران، کارمندان یا مدیران) و چه خارجی (از سوی مشتریان) باشد. اگر شکایت در مورد چیزی مطرح شود که ما انجام داده ایم یا ایجاد کرده ایم، یا درباره کسی باشد که مسئول هستیم، اغلب حالت تدافعی داریم یا شکایت را ناعادلانه می دانیم و آن را ناشی از اشتباهمان نمی بینیم. اما شکایات دقیقاً چیست؟ و آیا باید نسبت به شکایات ها واکنش منفی داشته باشیم؟ جنل بارلو و کلوس در کتاب خدمات مشتریان با عنوان «شکایت هدیه است»، این مسئله را «بیانیه ای در مورد انتظاراتی که برآورده نشده» تعریف می کنند. بنابراین بازخوردها و شکایات ها بسیار مهم هستند. اگر بر اساس بازخوردهای دریافتی عمل کنیم، فرصتی خواهیم داشت تا خودمان، محصولاتمان، خدمات و فرایندهایمان را بهبود ببخشیم.

بازخورد منفی و شکایت مشتری چیست؟

تعریف شکایت مشتری به زبان ساده یعنی اینکه ارائه خدمات یا محصولات شما با انتظارات مشتری هم خوانی نداشته و به نوعی خواسته و توقع مشتری بالاتر از خدمات شما بوده است.

ارائه یک محصول به بازار، همیشه با تعدادی مشتری ناراضی همراه خواهد بود. مشتریان ناراضی با تیم پشتیبانی تماس گرفته و خواهان رفع مشکلات می شوند. فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان، یک سیستم عالی برای مدیریت این بخش فراهم می کند. اگر شکایات را به درستی رفع کنید، وفاداری مشتریان را جلب خواهید کرد. بسیاری از ما با شکایات و بازخوردها به عنوان بخشی از کارمان روبه رو هستیم. برای مثال، شاید شما رهبری یک تیم خدمات مشتری را برعهده داشته باشید که نقش اصلی اش، سروکار داشتن با شکایات مشتریان باشد. شاید در بخش منابع انسانی کار کنید که بازخوردهای داخلی از سوی کارمندان و مدیریت را پردازش می کنید

یا شاید باید از ریستان نسبت به آخرین ارزیابی عملکرد خود بازخورد بگیرید تا چگونگی آماده کردن گزارش های ماهانه ی تیم به هیئت مدیره را اصلاح کنید. هر نقشی داشته باشید، پردازش مؤثر شکایات و بازخوردها برای بهبود شیوه اجرای کارهایتان ضروری است. شکایات مشتریان اغلب نشانه این است که بین آنچه شما تحویل داده اید و انتظارات مشتریان، ارتباط درستی وجود ندارد. گاهی اوقات این عدم ارتباط معنادار، ناشی از انتظارات نامعقول مشتری یا مفروضات نادرست اوست. در برخی موارد هم به خاطر اشتباهی است که شرکت مرتکب شده است. همچنین احتمال دارد بازخورد منفی نتیجه فعالیت های بازاریابی شما باشد که به برداشت غلطی از محصول یا خدمات منجر می شود و یا تجربه مشتریان را به سمت عدم رضایت سوق می دهد. از طرفی ممکن است به دلیل مشکلی باشد که خارج از کنترل شماست. به عنوان مثال، مسائل حمل ونقل که به عهده شرکت دیگری است مسائلی را پیش می آورد. تنها راه فهمیدن علت اختلال، اعتماد به شکایات مشتریان است تا مشخص کنیم آیا بازخورد مفیدی از آن به دست می آید یا نه؟

راهکار

نگاهی به اختلال تجزیه هویت



فرد مبتلا به «اختلالات تجزیه ای» یا «اختلال تجزیه هویت» فردی است از واقعیت ها فرار می کند. این فرد قطع ارتباط و عدم میان افکار، خاطرات، محیط اطراف، عملکردها و هویت را تجربه می کند. علائم اختلالات تجزیه ای اعم از فراموشی تا هویت های جایگزین، بستگی به نوع ابتلا به این اختلال دارد. علائم معمولاً به عنوان واکنشی به تروما و کمک به حفظ خاطرات در مغز گسترش می یابد. زمان های پرفشار به طور موقت علائم را بدتر می کند و آن ها را بیشتر آشکار می سازد. اختلالات تجزیه ای باعث ایجاد مشکلاتی در عملکرد زندگی روزمره می شود. درمان اختلالات تجزیه ای شامل گفتاردرمانی، روان درمانی و دارو است. اگرچه درمان اختلالات تجزیه ای می تواند دشوار باشد اما متخصصان روش های جدیدی را برای مقابله با بیماری پیشنهاد می دهند که منجر به یک زندگی سالم و سازنده می شود. افت حافظه (فراموشی) در زمان های مشخص، رویدادها و افراد، مشکلات سلامت روانی مانند افسردگی، اضطراب و افکار و اقدام به خودکشی، احساس جدایی از خود، یک درک غیرواقعی و تحریف شده از مردم و موارد اطراف، احساس مبهم از هویت، فشار یا مشکلات قابل توجهی در ارتباطات، کار یا سایر زمینه های مهم در زندگی از علائم اختلالات تجزیه ای هستند. روان درمانی، درمان اصلی برای اختلال تجزیه ای است. این شکل از درمان گفتاردرمانی، مشاوره و درمان روانی نیز نامیده می شود که شامل صحبت در مورد اختلال و موارد مرتبط با توسعه بخشی سلامت روانی است. بسیاری از افراد مبتلا به اختلال تجزیه ای ابتدا مراقبت های پزشکی را برای بیماری خود در اتاق اورژانس دریافت می کنند. علائم بحران روانی نیاز به مراقبت های فوری پزشکی دارد که شامل فلش بک های آسیب زاست و تقریباً با رفتاری ناامن نظیر اقدام به خودکشی همراه می شود. اگر دارای علائم فوری کمتری هستید که می تواند نشان دهنده اختلال تجزیه ای باشد، با دکتر مراقبت های اولیه روانی تماس بگیرید. در مرحله اول، پزشک ممکن است از شما بخواهد تا آزمایشی کلی برای تشخیص علل های فیزیکی احتمالی با توجه به علائمتان انجام دهید. با این حال، در برخی موارد ممکن است فوراً به یک متخصص ارجاع داده شوید. در اینجا اطلاعاتی نیاز دارید که به شما برای آمادگی در ملاقات با روانپزشک یا روانشناس و آنچه از پزشک انتظار دارید کمک می کند. در صورت امکان، برای یادآوری اطلاعاتی که دکتر از شما می خواهد یک دوست یا یکی از افراد قابل اعتماد از خانواده را به همراه خود بیاورید. کسی که به مدت طولانی شما را می شناسد می تواند قادر به گفت وگو با روانپزشک باشد و رویدادهایی را بگوید که شما به یاد نمی آورید. فهرستی از پرسش هایی که می خواهید از پزشک بپرسید تهیه کنید تا به نحو احسن از ملاقات استفاده کنید.

اولین کارخانه تولید نوشابه ایران - ۱۳۳۴



یادنگاره

من فهمیده ام که...

مشکلات هرچقدر بزرگ تر باشند، غلبه بر آن ها شکوهمندتر خواهد بود

بود

رواق

گنبدی نمکی در استان بوشهر



یکی از شگفت انگیزترین پدیده های طبیعی استان بوشهر، «گنبد نمکی جاشک» است. این جاذبه منحصر به فرد در کوه جاشک قرار دارد و شامل غارهای نمکی، آبشارهای نمکی، چشمه های نمکی، دودکش های جن و دیگر سازه های طبیعی می شود که هرکدام جذابیت خاص خود را دارد. همچنین گنبد نمکی جاشک بزرگ ترین و زیباترین گنبد نمکی ایران به شمار می آید و در سطح خاورمیانه نیز شناخته شده است. این بنا که با نام های کوه نمک جاشک و گنبد نمکی دشتی نیز شناخته می شود، ناحیه وسیع و مرتفعی در کوه جاشک است. این گنبد از بزرگ ترین، فعال ترین و زیباترین گنبد های نمکی ایران و خاورمیانه به شمار می آید و به عنوان اثر طبیعی ملی استان بوشهر، در سال ۱۳۸۸ به ثبت رسیده است. کوه نمک با دارا بودن چشم اندازهای زیبای زمین شناسی، انواع سنگ های مختلف، غارهای طبیعی و طبیعت بکر درون آن ها، آبشار کوه ها و آویزه های نمکی نه تنها چشم هر بیننده ای را می نوازد، بلکه بهترین محل برای محققان علاقه مند به علم زمین شناسی است. رنگ سفید نمک های گنبد به منطقه جلوه ای زیبا بخشیده است، به نحوی که از جاده خورموج دیر به صورت یک کوه برفی زیبا در بخش شرقی دشت برهنه ظاهر می شود. گنبد نمکی جاشک در بخش های کاکلی و پردخون، حدفاصل دو شهرستان دشتی و دیر واقع شده است و شرق روستای گنخک، در شهرستان دشتی و شمال روستای جاشک، در شهرستان دیر قرار دارد. این گنبد نمکی در دل کوه جاشک، در نزدیکی انتهای شمالی آن، جا خوش کرده است و مرتفع ترین قسمت کوه را تشکیل می دهد. غرب آن روستای گنخک، شرق آن روستای کردلان و شمال شرقی آن روستای درویشی (شهرستان دشتی) و جنوب آن روستای جاشک قرار گرفته است. برای رسیدن به این مکان زیبا وارد جاده بوشهر و برازجان شوید و در محل چغادک، مسیر خود را سمت بزرگراه اهرم چغادک کج کنید. در این مسیر برانید تا به خورموج برسید. از خورموج نیز عبور کنید. پس از ۵۰ کیلومتر به روستای گنخک خواهید رسید. همچنان پیش بروید. پس از سه کیلومتر از گنخک، میان دو روستای گنخک و جاشک، جاده ای فرعی و خاکی وجود دارد. این جاده به معدن قدیمی نمکی که پیش تر در منطقه فعال بود، تعلق داشته است. در ابتدای راه محیط بانی به چشم می خورد. با ادامه در همین مسیر، از سمت غرب جاشک وارد خواهید شد. برای دسترسی از سمت شرق نیز در جاده اصلی، بعد از پل روستای کردلان وارد جاده ای خاکی شوید. این جاده شما را به کوهپایه های گنبد می رساند. گنبد نمکی جاشک ۱۲ کیلومتر درازا و ۴.۵ کیلومتر پهنا دارد. وسعت گنبد حدود ۳۶۶۶ هکتار و ارتفاع قله آن ۱۳۵۰ متر از سطح دریاست.

دریاچه سد برنجستانک - سوادکوه



زادبوم

گذرگاه کهنسالی



کمر درد، ضایعه شایع در روزگار سالمندی



کمر درد در سالمندان از جمله مشکلاتی است که می تواند زندگی این افراد را مختل کند. در این سن مراقبت از ستون فقرات از جمله مسائل مهمی است که باید به آن توجه ویژه ای داشت. با بالا رفتن سن، تغییراتی در استخوان ها و عضلات روی می دهد که شکل بدن تغییر می کند. برای مثال پشت خمیده می شود، شکم به طرف جلو برجستگی پیدا می کند، گودی کمر بیشتر می شود و همه این ها بروز کمر درد را در پی دارد. اعمال روزانه افراد مسن به طور مستقیم روی ستون مهره های کمرشان اثر می گذارد؛ لذا انجام اعمال روزانه، به نحو صحیح می تواند از ابتلا به ضایعات کمری جلوگیری کند و در صورت وجود ضایعه آن را بهبود بخشد. کمر انسان دارای ساختار پیچیده ای است که از ماهیچه ها، تاندون ها، دیسک ها و استخوان ها تشکیل شده است. این محلی است که اعصاب کمری در آن قرار گرفته اند؛ اعصابی که از نخاع خارج شده و به داخل اندام های تحتانی می روند. در واقع کمر ما از پنج مهره درست شده است و در بین مهره ها ساختمان های غضروفی به نام دیسک کمری قرار گرفته اند. به خاطر وجود همین مهره هاست که می توانیم به جلو و عقب و چپ و راست حرکت کنیم. دردی که با قرار دهید و پس از آن کمری احساس می شود را کمر درد می گویند. کمر درد به علت بیماری در ساختمان هایی که در کمر قرار گرفته اند ایجاد می شود که شامل دیسک بین مهره ای، لیگامان هایی که استخوان های ستون مهره ها را به هم می چسبانند، مفاصلی که ستون مهره ها را به هم وصل می کند روی می دهد. کمر درد بر اساس علت ایجاد درد و مدت پایداری آن، به دو دسته حاد و مزمن تقسیم می شود. برای مراقبت از سالمند به او یادآوری کنید که همیشه صاف بایستد و شانه ها را صاف نگه دارد. شکم را منقبض کنید تا شکم تورفته و گودی کمر کمتر شود. مراقب سالمند تا حد امکان از بی حرکت ایستادن سالمند جلوگیری کنید. در صورت نیاز چهارپایه ای به بلندی ۲۰ سانتی متر را زیر یک پا قرار دهید و پس از هر ۱۰ دقیقه جای پاها عوض شود. قرار گرفتن در محیط های کاری که به نشستن طولانی مدت نیاز دارد و یا محیط هایی که امکان تحرک کمی در آن ها وجود دارد باعث بروز مشکلات جسمی حرکتی در همه افراد می شود. کمر درد یکی از شایع ترین مشکلات جسمی - حرکتی است که می توان با حرکات اصلاحی و رعایت نکات خاصی از افزایش مشکلات آن کم کرد. کمر درد در میان سالمندان و سایر افراد اکثراً به این علت بوده و در همین راستا، پرستار و مراقب سالمند در هنگام نشستن سالمند بهتر است به نکاتی توجه داشته باشند. برای مثال سالمند به مدت طولانی ننشیند. هر ۲۰ دقیقه یک بار او را بلند کنند و حداقل یک دقیقه راه بروند، در هنگام نشستن یک بالش کوچک پشت کمر سالمند قرار دهند، ترجیحاً به جای زمین روی صندلی بنشینند، مخصوصاً سالمندانی که درد در ناحیه زانو یا کمر دارند. بهتر است به جایی تکیه دهند و هنگام خوابیدن یک بالش کوتاه زیر سر بگذارند و از تشک سفت یا چند لایه پتو استفاده کنند. در صورتی که سالمند به صورت طاق باز یا به پهلو بخوابد، اگر زانو درد ندارد یک بالش کوتاه زیر زانو بگذارد. همچنین فرد مسن روی شکم نخوابد. برای بلند شدن از رختخواب ابتدا او را به یک پهلو بچرخانید و بگویند عضلات شکم را را سفت کند و با کمک دست ها بنشیند و بعد بایستد. برای دراز کشیدن این مراحل را برعکس کند. مراقب سالمند توجه داشته باشد که برای پوشیدن و یا درآوردن شلوار و جوراب، فرد از کمر خم نشود. باید روی یک صندلی کوتاه بنشینند یا به دیوار تکیه کند و در حالی که کمر صاف است با خم کردن ران و زانو این کار را انجام دهد. برای پوشیدن کفش می تواند پای خود را روی پله بگذارند و از پاشنه کش یا دسته بلند استفاده کند.