

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بر سر در خاگاه شیخ ابوالحسن خرقانی قدس تعالی نوشته بود بزر

هر که در این سراد آید نانش دهید.

نانش دهید، و از ایمانش بپرسید.

چه آنکس که بدرگاه باری تعالی بجان آرد.

البسته بر خوان بواجب پس به مان آرد.

نقش
مکتب زلف محمد
۱۳۶۶

تشریفات مدیران

احمد یحیایی ایلہ ای
(دکترای ارتباطات)

تشریفات چیست؟



چیستی تشریفات

- تشریفات ؛ هنر همزیستی است.
- تشریفات؛ انتخاب بهترین روش رفتار است.
- تشریفات؛ بزرگ پنداشتن و بزرگ داشتن دیگران است.
- تشریفات؛ چهره آشکار دیپلماسی است.
- تشریفات؛ هنر مهمانداری است.
- تشریفات؛ خیلی احترام گذاشتن است.
- تشریفات؛ فرایند ارتباطات غیر کلامی است.

چیستی تشریفات

تشریفات؛ هنر تولید ارتباطات مثبت است.
تشریفات؛ یک نیاز شخصی و سازمانی است.
تشریفات؛ مدیریت حرکات فیزیکی است.
تشریفات هنر آداب دانی است.

(هنر آداب دانی درب هایی را به روی ما باز می کند که زور و پول نمی تواند.)

تشریفات؛

رسمی ترین و محترمانه ترین شکل رفتارهای انسانی است.

Formality

تشریفات (آبروداری)



تشریفات سه دسته باید را شامل می شود:

- بایدهای اخلاقی (تواضع، بردباری و...) Manners
- بایدهای ادبی (آداب و رسوم) Etiquette
- بایدهای حقوقی (قوانین، قراردادهای و توافق ها)
Protocol

چیستی تشریفات

■ شرف

■ شریف

■ شرافت

■ تشریف

■ اشراف

■ مشرف

چیستی تشریفات

- احترام، احترام خیلی زیاد، خیلی احترام گذاشتن
- آراستگی
- نظم و ترتیب
- جدیت و رسمی بودن
- بزرگداشت و بزرگ دانستن
- خیلی ادب داشتن
- متمدن بودن و وقار داشتن
- آبروداری

Formality

تشریفات

آبروداری

RESPECT



تشریفات
تجملات
نیست

تشریفات؛ تجملات نیست

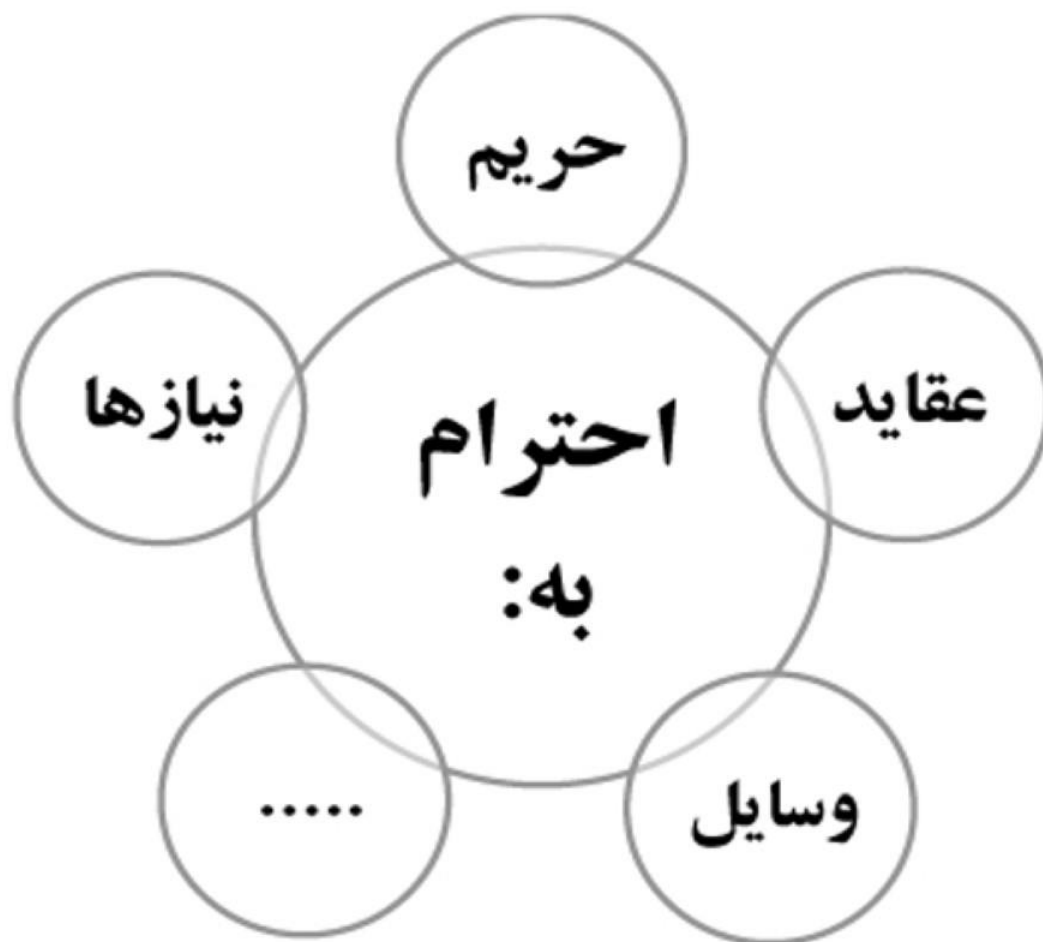
- رعایت اصول تشریفات به معنای انجام سلسله ای از امور زاید نیست بلکه بیانگر نظم و انضباط هر سیستمی است.
- تشریفات خواسته شخصی نیست بلکه یک نیاز سازمانی و یک ضرورت ملی در مراودات بین المللی است.
- عدم رعایت تشریفات در فضاهای رسمی حداقل سبب رنجش می شود.
- آدمی به واسطه احترامی که به دیگران می گذارد احترام کسب می کند.
- تشریفات چهره آشکار و زبان دیپلماسی است نه به معنای تجمل گرایی.

تشریفات یعنی:

بزرگ پنداشتن و بزرگ داشتن



چیستی احترام





تشریفات یعنی

خیلی احترام = احترام خیلی زیاد

احترام یعنی

خیلی توجه = توجه خیلی زیاد

میهمان فردی است



میهمان فردی است

خیلی مهم

HOSPITALITY



تشریفات هنر مهمانداری است

تشریفات یعنی انتخاب بهترین روش رفتار



چرا تشریفات؟

تشریفات چهره آشکار و زبان دیپلماسی است



چرا تشریفات مدیران؟

آداب دانی مدیران کمک می کنند تا:

1. ارتباطات برون سازمانی بهتری شکل بگیرد،
2. مشتریان احساس بهتری نسبت به سازمان داشته باشند
3. و امتیازات بیشتری در معاملات و مذاکرات کسب شود.

چرا تشریفات مدیران؟

وقتی مدیران می دانند و می توانند به درستی رفتار کنند و آداب را رعایت کنند:

1. حریم های رسمی و سازمانی بیشتر و بهتر رعایت می شود،
2. رفتار مثبت سازمانی شکل می گیرد،
3. اقتدار مدیریتی حفظ می شود
4. و ضرورتی ندارد که مدیران گرفتار حاشیه های رفتار سازمانی شوند.

تشریفات

ابزار مدیریت استراتژیک است

تشریفات

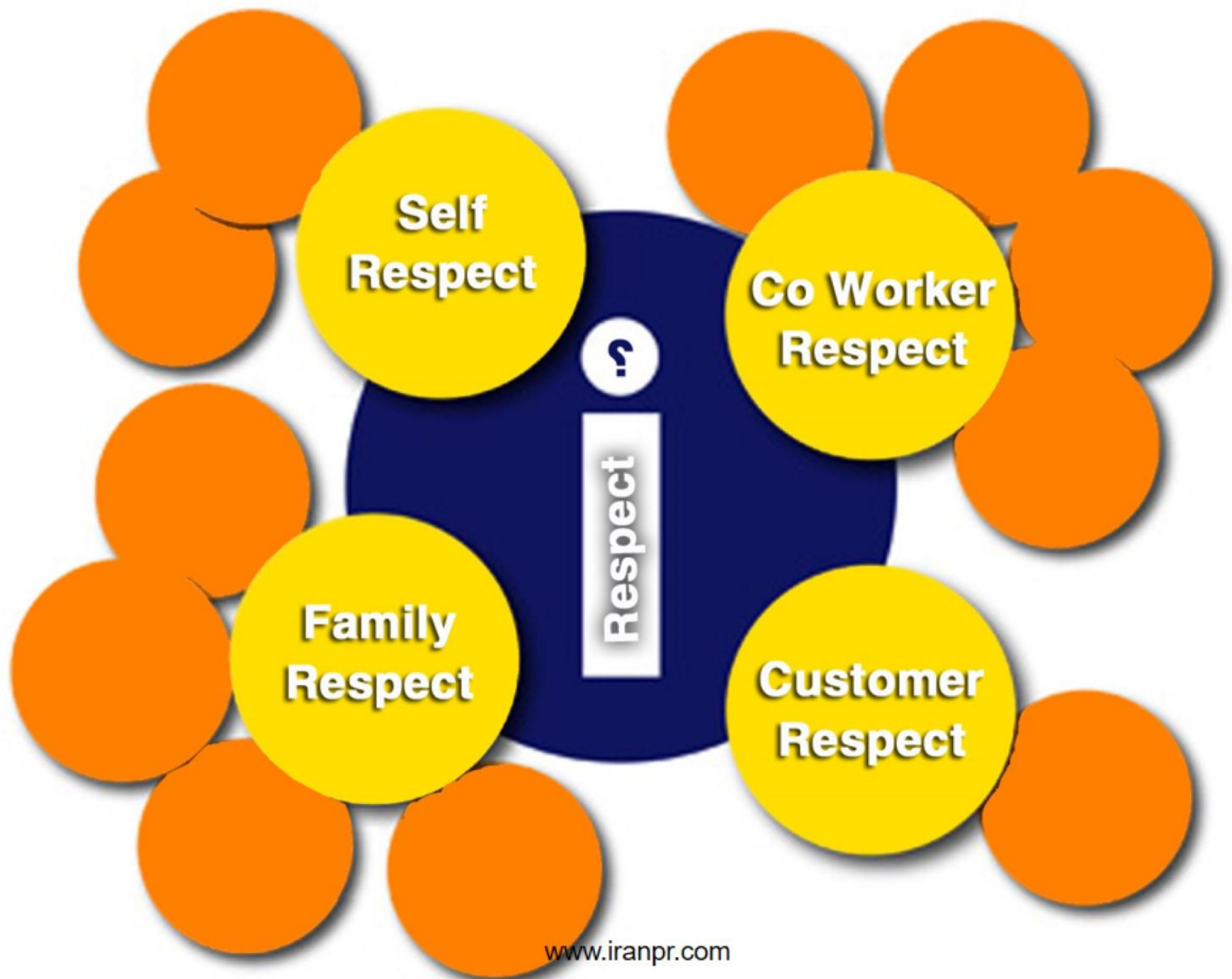
ابزار اقتدار مدیریتی

و رفتار مثبت سازمانی است

تشریفات

ابزار اقتدار مدیریتی

ابزار مدیریت اقتدار



چگونه ارتباطات مثبت تولید می شود؟

احترام شاه کلید ارتباطات مثبت است
و تشریفات یعنی ارتباطات مثبت.

Why?

هدف نهایی تشریفات، تولید **ارتباطات مثبت** است

ارتباطات و تشریفات

ارتباطات بازی پینگ پنگ است



**Informal
communication**

s

**Formal
communication**

s



Informal
Personal
Friend &
Family
Fast

Formal
Impersonal
Organizational
Slow
Meeting
Writing

تشریفات؛ فرایند ارتباطات غیر کلامی است

ارتباط غیر کلامی (زبان بدن)
بواسطه توسعه ارتباطات بین المللی
اهمیت بیشتری پیدا کرده است

تشریفات زبان رفتار است

رفتار رسمی (قرادادی)

ارتباطات غیر کلامی

(امتیازات ارتباطات غیر کلامی)

- ارتباط غیر کلامی زودتر از ارتباط کلامی اتفاق می افتد (سریعتر است).
- ارتباط غیر کلامی همواره با ماست (طولانی تر است).
- ارتباط غیر کلامی در ذهن مخاطب ماندگار تر است (تاثیرگذارتر است).
- ارتباط غیر کلامی به سختی کنترل می شود یا بسیاری از افراد اهمیت کنترل آن را نمی دانند (صادق تر است)
- بسیاری از علایم و حرکات ما از طبیعت انسانی سرچشمه می گیرند (بین المللی است).



درصد اثرگذاری عوامل ارتباطی در ارتباطات میان فردی



- ارتباط غیر کلامی ۵۵ درصد
- لحن کلام ۳۸ درصد
- کلمات ۷ درصد

(آلبرت محرابیان)

محیط ارتباطی

فاصله ها

هیکل

فعالیت های فیزیکی

محیط ارتباطی

تهویه
محیط

محیط
ارتباطی

رنگ
محیط

نور
محیط

تجهیزات
محیط

فاصله های ارتباطی

- فاصله یا حریم خصوصی (صمیمانه)
- فاصله یا حریم شخصی (دوستانه)
- فاصله یا حریم اجتماعی (سازمانی)
- فاصله یا حریم عمومی (عمومی)



Intimate Space



Personal Space



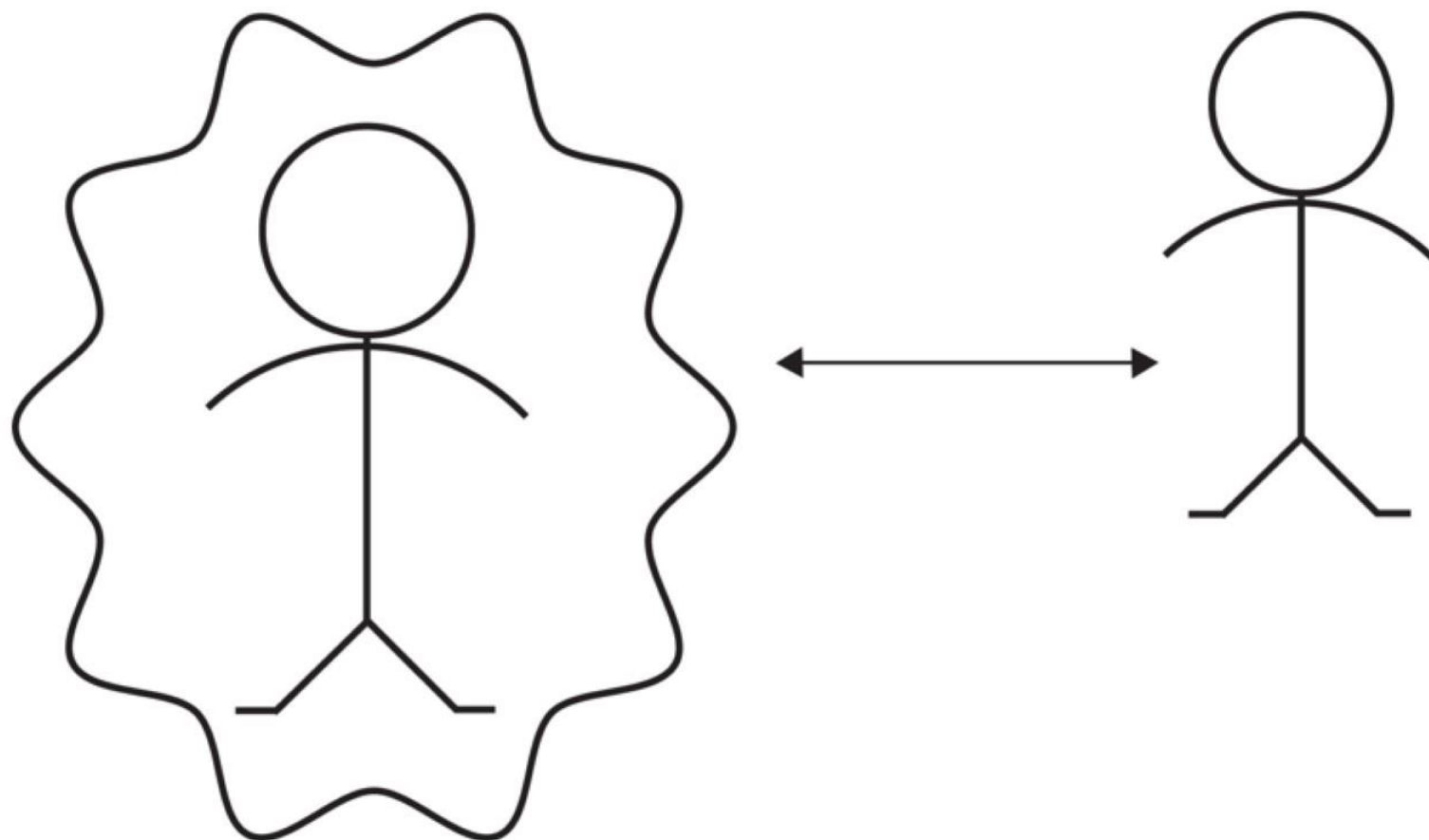
Social Space



Public Space



حریم خصوصی یا فضای خصوصی



عمده ترین فعالیتهای فیزیکی غیر کلامی



زبان چهره

فرم پوشیدن
حرکات دست
فرم ایستادن
فرم راه رفتن
فرم نشستن
و...

عمده ترین فعالیت‌های فیزیکی

حرکات دست
فرم نشستن
فرم ایستادن
فرم راه رفتن
فرم لباس پوشیدن
وسایل همراه

فرم مو و محاسن
حرکات چشم و ابرو
فرم خندیدن
فرم گریستن
لحن کلام
حرکات سر

تشریفات فردی مجموعه رفتارهای ماست فیزیکی و غیر فیزیکی؛ کلامی و غیر کلامی





Body Language

Face Language

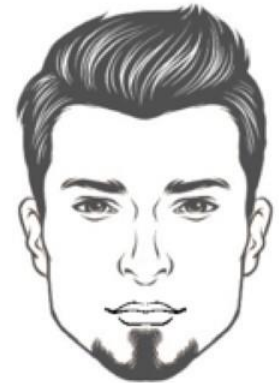
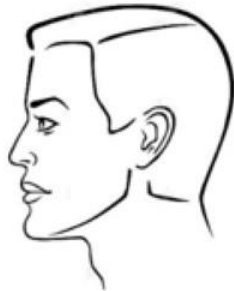


Eyes Language

۱. فرم موی سر و محاسن

- موی کوتاه موی تشریفاتی است، ساده و بی آلایش. (بین سه تا پنج سانت)
- موهای زائد اطراف سر و گردن (پشت سر) را مرتباً کوتاه و اصلاح کنید.
- موی زاید روی گوش و داخل بینی بایستی مرتب اصلاح شود.
- از ژل و روغن زدن به موهایتان در مراسم رسمی خودداری کنید.
- هرگز در جلسات و مذاکرات با موی سر خود بازی نکنید.
- هرگز در مراسم پذیرایی رسمی دست تان را به موهایتان نزنید.

موی کوتاه اداری و رسمی است.





یکی از نشانه های آراستگی،
اصلاح موهای پشت گردن است.

موهای صورت مانند
موی ابرو، موی داخل
بینی و داخل لاله ی
گوش باید مرتب
و اصلاح شده باشند.



۲. حرکات چشم و ابرو

چشم صادق ترین عضو ارتباط غیر کلامی است.
ارتباط چشمی احساسی ترین ارتباط است.
خیره نشوید. (قانون سه ثانیه)
پاسخ توهین غیر کلامی در جمع تغییر مسیر نگاه است.
افراد را با چشم تعقیب نکنید.
با چشم کسی را که از جلسه خارج می شود تعقیب نکنید.

چشم ها بایستی بشنوند

نگاه کردن به دیگران قوی ترین ابزار ارتباطی و انتقال احساسات است.

برقراری ارتباط چشمی بسیار مهم و تاثیرگذار است اما اگر هنگام جلسات و مذاکرات به افراد خیره شوید از آن برداشت منفی می شود.

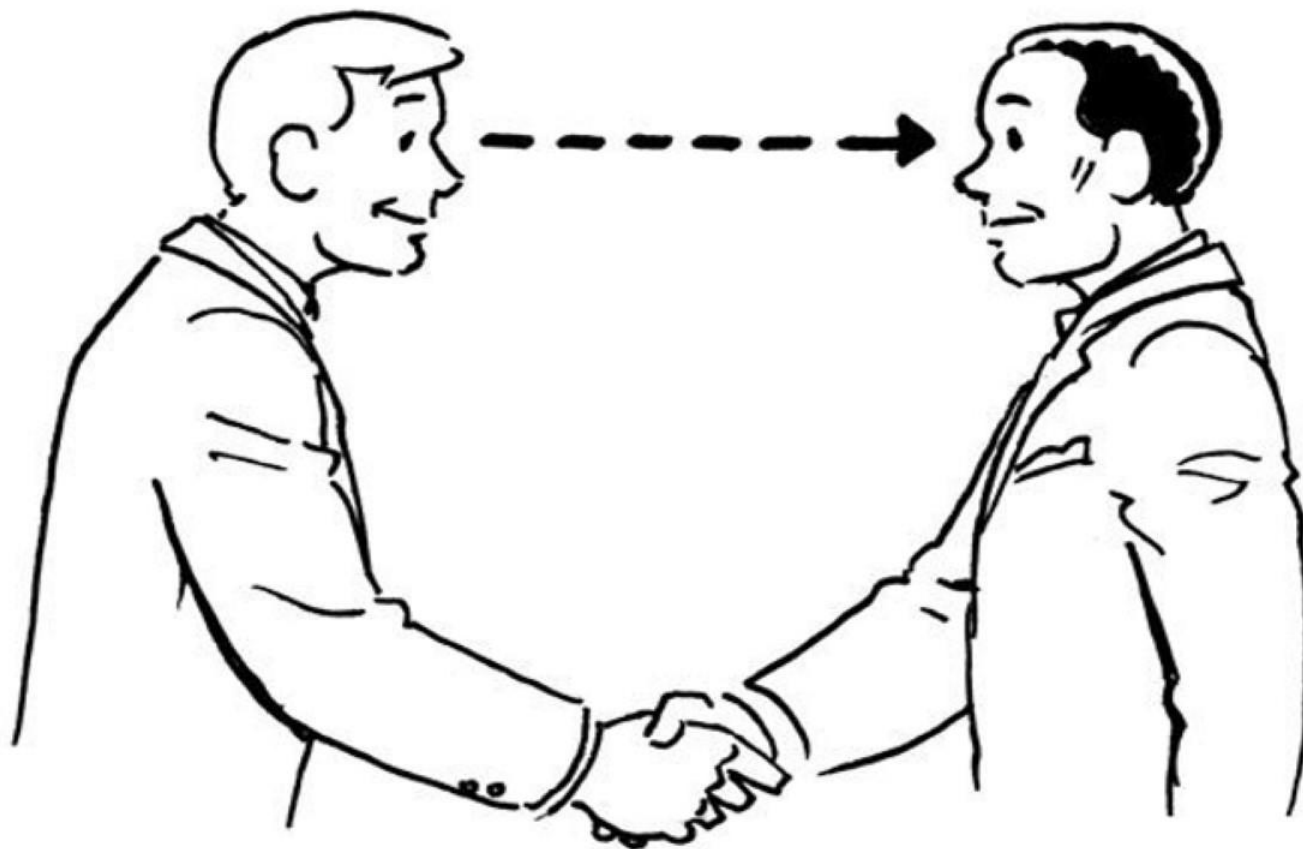
لذا هرگز هنگام مذاکرات به افراد و یا وسایل همراه آنان (کیف، موبایل، پرونده و....) خیره نشوید.

1. هنگام سلام کردن به طرف مقابل نگاه کنید اما خیره نشوید.
2. هنگام دست دادن به طرف مقابل نگاه کنید. اما خیره نشوید.
3. هنگام خوشامدگویی به طرف مقابل نگاه کنید اما خیره نشوید.
4. هنگام احوالپرسی به طرف مقابل نگاه کنید اما خیره نشوید.

نگاه با قدرت
نگاهی کوتاه ولی با شدت است.

افقی ارتباط چشمی برقرار کنید نه از بالا به پایین.

(نگه کردن عاقل اندر سفیه نباشد)



۳. فرم خندیدن

1. ارتباط را با تبسم آغاز کنید.
2. سلام و احوالپرسی را با تبسم انجام دهید.
3. با صدای بلند در فضاهای رسمی مطلوب نیست.
4. لبخند چهره را شش برابر از حالت عادی زیباتر نشان می دهد.
5. در مجامع رسمی به اتفاقاتی که برای دیگران می افتد نخندید.



گریستن با صدای بلند

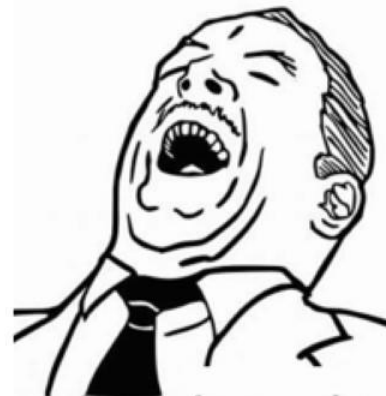
خندیدن تشریفاتی؛ تبسم کردن و لبخند زدن است.

تبسم کردن یعنی لب و چشم شما خوشحالی را نشان می دهد اما دندان شما دیده نمی شود.
اما لبخند زدن همراه با دیده شدن دندانهای بالای دهان (جلوی دهان) است ولی اگر هنگام خندیدن همه دندانها دیده شود غیر تشریفاتی است.

خندیدن تشریفاتی



خندیدن غیر تشریفاتی



۴. لحن کلام

هفتاد درصد از مشتریان ابراز کرده اند که از لحن کلام
کارکنان سازمانها رنجیده اند.
آرام و مهربان سخن بگویید
(بلند و تند صحبت نکنید).

سکوت و تبسم ابهت و جذابیت فردی را افزایش می دهد.

حرف کمتر

مثلت ابہت

عصبانیت
کمتر

حرکت
کمتر

لحن کلام

1. اصول دوگانه لحن کلام تشریفاتی: محترمانه و متواضعانه.
2. جایی که کلمه ای کلیدی به کار می بریم آن را محکم و کاملاً رسا و واضح بیان کنیم.
3. یکی از تمرینات خوب برای تقویت لحن کلام این است که دکلمه گوش کنیم و آن را تقلیدگونه بخوانیم.
4. به سخنرانی های خودتان گوش کنید و لحن خود را اصلاح کنید.
5. کلمات اول هر جمله را شمرده تر و تأکیدی بیان کنید.
6. برای اینکه لحن کلام شما مطلوب باشد بایستی ایستادن یا نشستن شما درست باشد.
7. سخن گفتن به صورت دستوری و آمرانه به غرور دیگران لطمه وارد می کند و اثرات منفی ویرانگری برای ما به بار می آورد.

۵. حرکات سر

تعظیم و احترام را با پایین آوردن سر انجام دهید
(در مجامع عمومی مثل جلسات).
وقتی سؤال می شود یا با شما سخن می گویند
سرتان را پایین نگه دارید
(زمین یا جایی دیگر را نگاه نکنید).

آداب دست دادن



۶. حرکات دست

هنگام دست دادن

به چهره طرف مقابل نگاه کنید و تبسم کنید.

هنگام گفتگو دست را فعال نگه دارید.

بدون دستکش دست بدهید.

دست دادن رسمی با یک دست است.

(اما در روابط دوستانه می توان دو دستی دست داد. کوچک تر هم به بزرگتر
گاهی دودستی دست می دهد)

فاصله مناسب را برای دست دادن انتخاب کنید.

- (1) چه کسی به چه کسی دست می دهد: میزبان به مهمان، مافوق به زیردست، بزرگتر به کوچکتر، رئیس به مرئوس، معلم به شاگرد، مسن تر به کوچک تر و خانم به آقا.
- (2) **زمان دست دادن درست، حدود پنج ثانیه است.**
- (3) هنگام دست دادن بایستی نگاه کنیم، لبخند بزنیم و کمی سرمان را به سمت پایین تکان بدهیم و خوشحالی کنیم.
- (4) دست دادن در حالی که یک دست شما در جیب است کاری غیر رسمی و بی ادبانه است.
- (5) **دست دادن بایستی تا حدی محکم، جدی، صمیمانه و کوتاه باشد.**
- (6) شل دست دادن: نشانه ضعف، مطیع و تسلیم بودن نسبت به طرف مقابل است.
- (7) با دست خیس، با دستکش، با نوک انگشتان یا با دست آلوده دست ندهید.
- (8) وقتی دست می دهید نه سریع دست تان را بکشید و نه خیلی طولانی نگه دارید.
- (9) **وقتی دست می دهید نه خیلی بفشارید و نه شل دست دهید.**

انواع دست دادن غیر تشریفاتی

دست دادن همدلی



دست دادن با نیروی زیاد



شل دست دادن



دست دادن با نوک انگشتان



انواع دست دادن غیر تشریفاتی

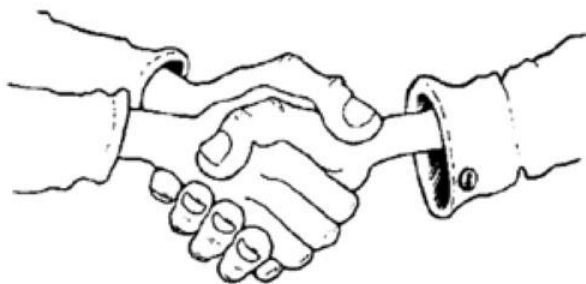
دست دادن ماهی خیس



مغرورانه دست دادن



دو دستی دست دادن



دست دادن با بازوی صاف

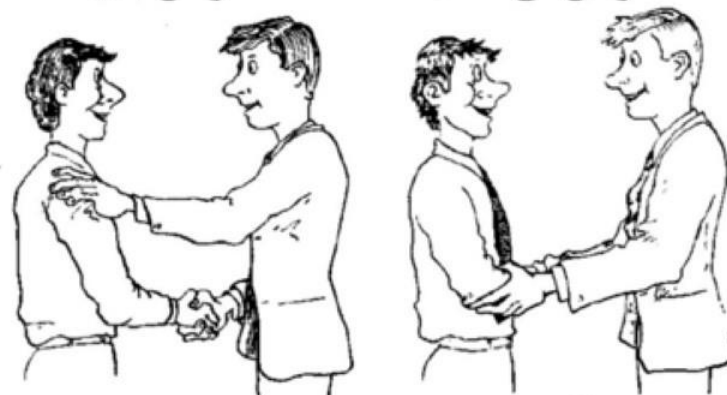


گرفتن مچ دست، گرفتن بازو، گرفتن آرنج دست و گرفتن شانه غیرتشریفاتی به شمار می آید
به خصوص اگر فردی با رتبه و رده پایین تر
نسبت به رده و رتبه بالاتر این کار را انجام دهد.



گرفتن بازو

گرفتن مچ دست



گرفتن شانه

گرفتن آرنج دست

یک دست در موضع قدرت
و یک دست در موضع ضعف



درست و متعادل دست دادن



اشکال اصلی دست دادن

الف: مغرورانه

در این روش فرد سعی می کند کف دست خود را روی کف دست دیگری قرار دهد در حالی که پشت دستش روی به بالا است.

ب: متواضعانه

در این روش فرد سعی می کند کف دست خود را زیر کف دست دیگری قرار دهد در حالی که پشت دستش روی به پایین است.

ج: محترمانه

در این روش دست دو طرف ارتباط عمودی است و در شرایط برابر قرار دارند. (تشریفاتی)









چه کسی به چه کسی دست می دهد؟



بزرگتر به کوچکتر
ما فوق به زیر دست
رئیس به مرئوس

۷. فرم نشستن

لم دادن بدترین نشستن در اجتماعات رسمی است.
اگر پای تان را روی پا می گذارید
مواظب کف کفش تان باشید.

اولویت نشستن با میهمان است
اول میهمان را به نشستن دعوت کنید
و بعد از او بنشینید.

امام باقر علیہ السلام

هرگاه یکی از شما به منزل برادر خود وارد می شود

باید هر جا که صاحب خانه گفت هماینبانشیند؛ چون
صاحب خانه به وضع خانه خود آشناتر از میهمان است

میزان الحکمه ج ۲ ص ۲۱۹

جایی که می نشینید از حرفی که می زنید مهمتر است.

لذا جای نشستن نبایستی تصادفی باشد زیرا بخصوص وقتی شما بطور تصادفی در جای نامناسب (جای بالاتر یا پایین تر از جایگاه خودتان) می نشینید اثرگذاری کلام تان تحت تاثیر قرار می گیرد.



www.iranpr.com



انواع نشستن غیر تشریفاتی



انواع نشستن تشریفاتی



انواع نشستن غیرتشریفاتی

لم دادن در جمع غیرتشریفاتی است



وضعیت نادرست
پا روی پا



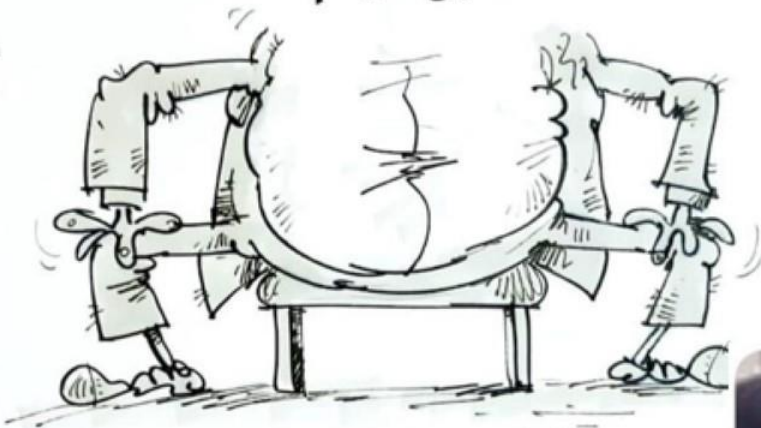
کف دست روی میز



زشت



مقابل مردم



مقابل منتخب مردم



۸. فرم ایستادن

فرم ایستادن میزان اعتماد به نفس را نشان می دهد.
در مجامع دیپلماتیک خانم ها سمت راست آقایان
قرار می گیرند (در راه رفتن و نشستن).

فاصله ایستادن با دیگران به اندازه ای مناسب است
که دست دادن دو طرف به راحتی
و بدون مزاحمت انجام شود.

1. با درست ایستادن می‌توانید تعادل بدنتان را حفظ کنید، اعتماد به نفس را در خودتان افزایش دهید و جذاب به نظر برسید.
2. هنگام ایستادن راست قامت و محکم بایستید، این حالت به شما اعتماد به نفس می‌بخشد.
3. **هنگام ایستادن پاها بایستی به اندازه عرض شانه باز باشد (نه کمتر و نه بیشتر)**
4. وزن خود را روی دو پای خود تقسیم کنید. (روی دو پا بایستید)
5. **بهترین حالت ایستادن به اصطلاح "شق و رق" ایستادن است.**
6. در ایستادن یا راه رفتن دست در جیب یا شانه‌های افتاده درست نیست.
7. هنگام ایستادن سر را بالا و به سمت جلو نگه دارید و نگاهتان به جلو باشد.
8. هنگام ایستادن شانه‌های شما باید همسطح و تراز باشند.
9. هنگام ایستادن قوزک‌های دو پای شما باید مستقیم و صاف باشد.
10. هنگام ایستادن شکم باید هموار و مسطح باشد.
11. **هنگام ایستادن برای سخنرانی دست تان را در جیب تان نگذارید.**
12. هنگام ایستادن برای سخنرانی کردن به چیزی تکیه نکنید و صاف بایستید.



روی دو پا بایستید
مستقیم نگاه کنید
ایستاده راه بروید

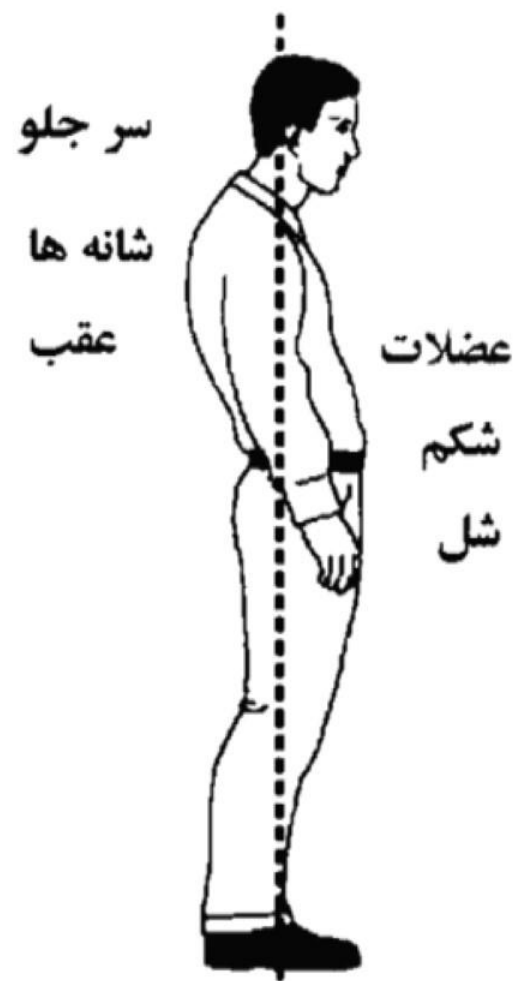
ژست ضعیف



ژست خوب



ژست ضعیف



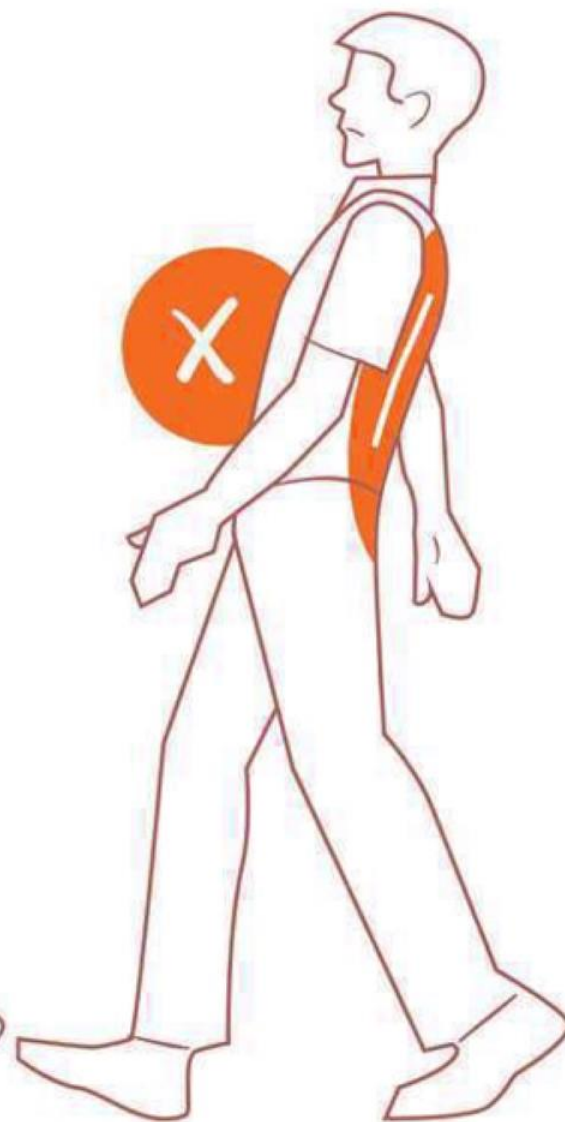
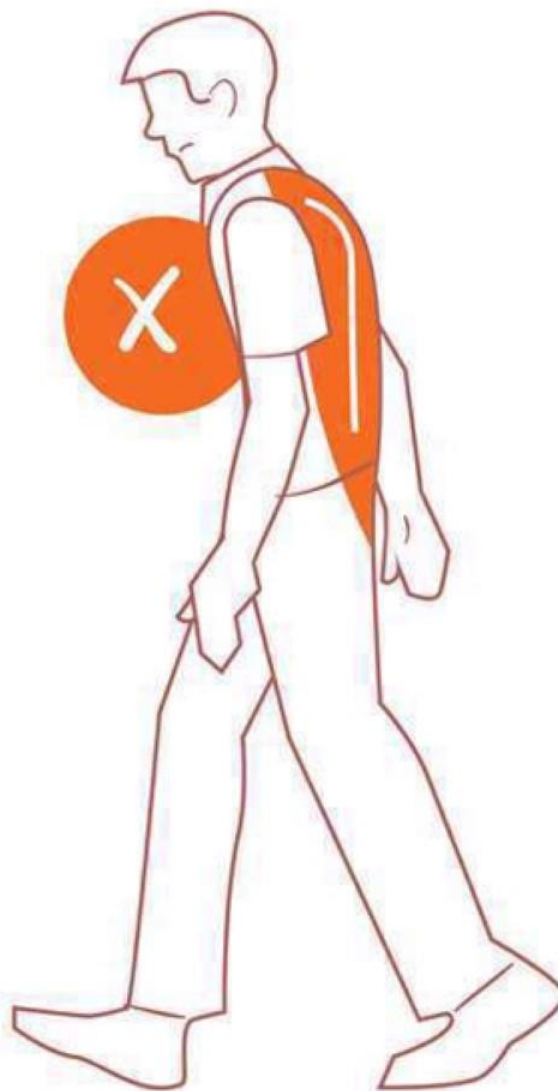


۹. فرم راه رفتن

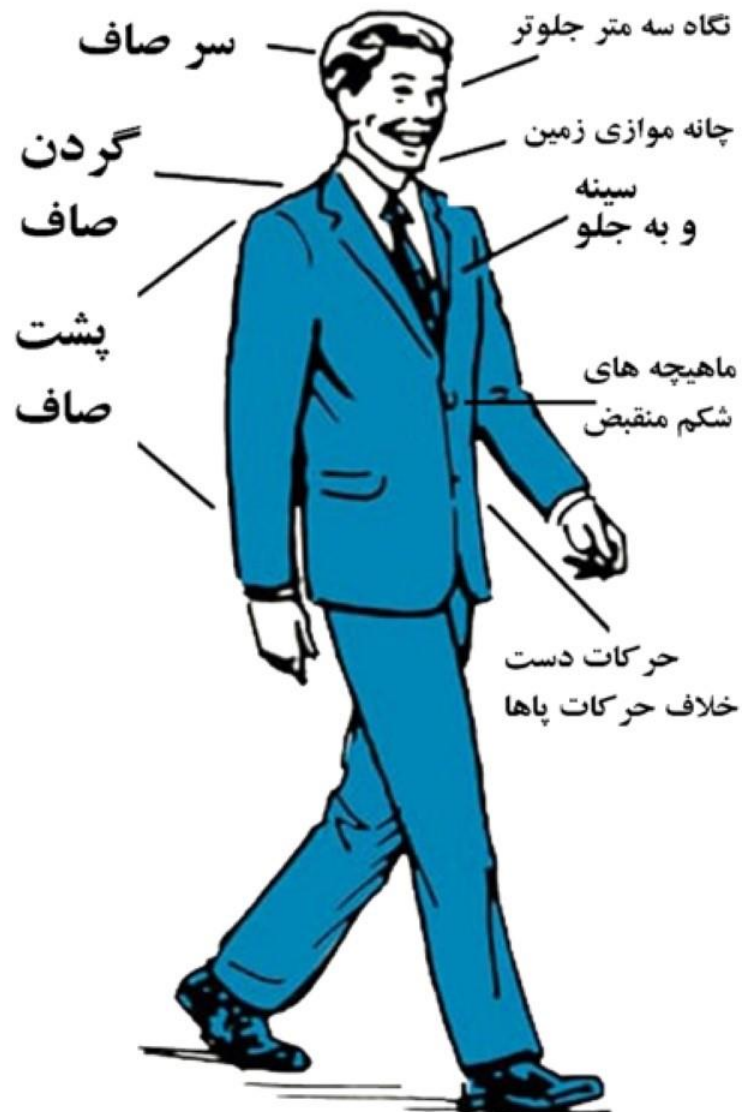
- فرم راه رفتن نشانه میزان قدرت و توانایی و اعتماد به نفس است.
- اصل کلی راه رفتن: نه زیاد تند و نه زیاد آرام بلکه متین و صاف.
- هنگام راه رفتن به حدود سه متری جلوی خود نگاه کنید.
- چابک باشید اما ندوید. (تند راه رفتن، هیبت فرد را از بین می برد)
- تشریفاتی راه رفتن یعنی: دویدن ممنوع.
- راه رفتن صحیح عبارت است از: سر بالا و مستقیم.
- محکم و مستقیم حرکت کنید. ایستاده راه بروید نه خمیده.
- ورزش کنید ورزشکاران زیباتر راه می روند.

از موزاییک برای تمرین راه رفتن استفاده کنید.





ژست درست راه رفتن



پوشش تشریفاتی

اصول کلی لباس رسمی و لباس غیررسمی

لباس رسمی

- حداقل رنگ
- سادگی
- ...

لباس غیررسمی

- تنوع رنگ
- تنوع طرح
- ...



۱۰. فرم لباس پوشیدن

- ۱- لباس پوشیدن اولین تاثیر و تصویر را در ذهن دیگران از ما شکل می دهد.
- ۲- ست لباس از نظر رنگ و طرح و فصل مهم است.
- ۳- کت و شلوار و پیراهن و جوراب (و کروات یا پاپیون) را ست کنید. (پیراهن سفید بهترین)
- ۴- کفش مشکی با همه لباس ها ست می شود.
- ۵- کفش بایستی واکس زده باشد.
- ۶- کفش نبایستی صدا بدهد.
- ۷- هیچ وقت بوی خوش (عطر) یادتان نرود.
- ۸- جوراب بایستی از شلوار پررنگ تر باشد. (سفید ممنوع)

با کت و شلواوری که تیره رنگ است کفش روشن نپوشید.



- ۹- همیشه تمیز بودن مهم تر از نو بودن است.
- ۱۰- پیراهن تک رنگ به جز سیاه، مناسب کت و شلوار تیره است. (سفید بهترین)
- ۱۱- لباس روشن افراد را درشت تر نشان می دهد لذا بهتر است افراد چاق لباس تیره بپوشند.
- ۱۲- از پوشیدن لباسهای رنگارنگ در مراسم دیپلماتیک خودداری کنید.
- ۱۳- مواظب دکمه های پیراهن خود باشید. یقه باز نیز در مراسم دیپلماتیک درست نیست.

جوراب سفید با هیچ چیز ست نمی شود



آرایش موی سر

تمیزی صورت

لبخند گرم

احساس
اعتماد به نفس

لباس رسمی

محکم

دست دادن

وضعیت صحیح
بدن

تشریفات کت و شلوار آقایان

1. رنگهای رسمی کت و شلوار؛ سرمه ای، خاکستری تیره و قهوه ای سوخته است.
2. یقه کت نبایستی خیلی پهن باشد و نه خیلی باریک.
3. کت دو دکمه رسمی ترین کت و شلوار محسوب می شود.
4. درب جیب ها بایستی بیرون باشد نه داخل جیب.
5. بریتانیایی ها اغلب از کت با دو چاک در طرفین استفاده می کنند.
6. قبل از رفتن به مراسم مطمئن باشید که دکمه های کت و شلوار شما محکم است.

آداب دکمه کت و شلوار تشریفات

چند دکمه		دو دکمه یا یک دکمه (دو کمه اولویت دارد)
کدام را ببندیم؟		دکمه بالا
آداب بستن دکمه کت		
ایستادن		بسته
نشستن		باز
راه رفتن	پله ها	باز
	مسیر هموار	بسته

بستن دکمه کت های تک دکمه یک ردیفه

کت هایی که دکمه های تک ردیف دارند با داشتن تنها یک دکمه از سایر کت ها متمایز می شوند. ریشه طراحی این کت ها از کت های سنتی لباس شب است، غالباً کت های تک دکمه از سایر کت ها بلندتر برش می خورند.

دکمه این نوع کت ها باید همیشه به هنگام ایستادن بسته باشد.

در هنگام نشستن دکمه کت باید باز شود تا از چروک شدن کت جلوگیری شود.



بستن دکمه کت های دو دکمه

در روش سنتی در کت های دو دکمه، دکمه بالایی بسته و دکمه پایینی آزاد گذاشته می شود.

دکمه بالایی این نوع کت ها باید همیشه به هنگام ایستادن بسته باشد.

به هنگام نشستن برای جلوگیری از چروک شدن کت دکمه بالایی باید باز شود، توجه کنید که هنگام ایستادن مجدد حتما دکمه کت را ببندید.

هرگز دکمه پایینی را نبندید.



قوانین بستن دکمه کت و شلوار



دکمه بالا
بعضی اوقات



دکمه وسط
اکثر مواقع



دکمه پایین
هرگز



گاهی اوقات
هرگز



گاهی اوقات
همیشه
هرگز

درست



خیلی تنگ



خیلی گشاد

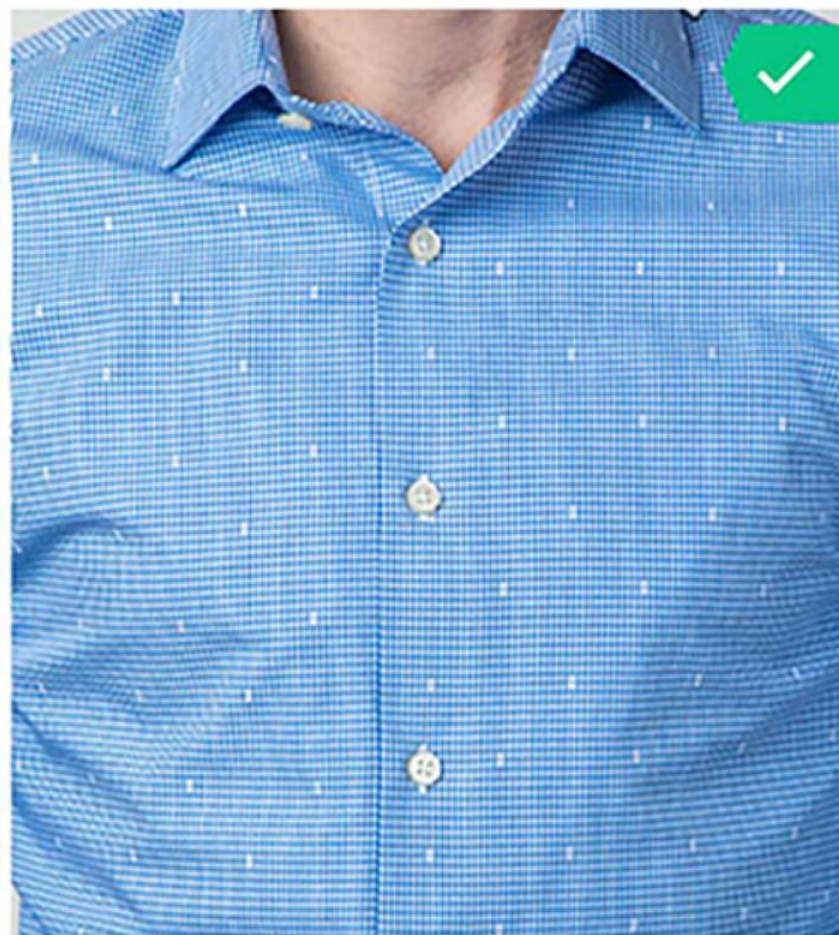
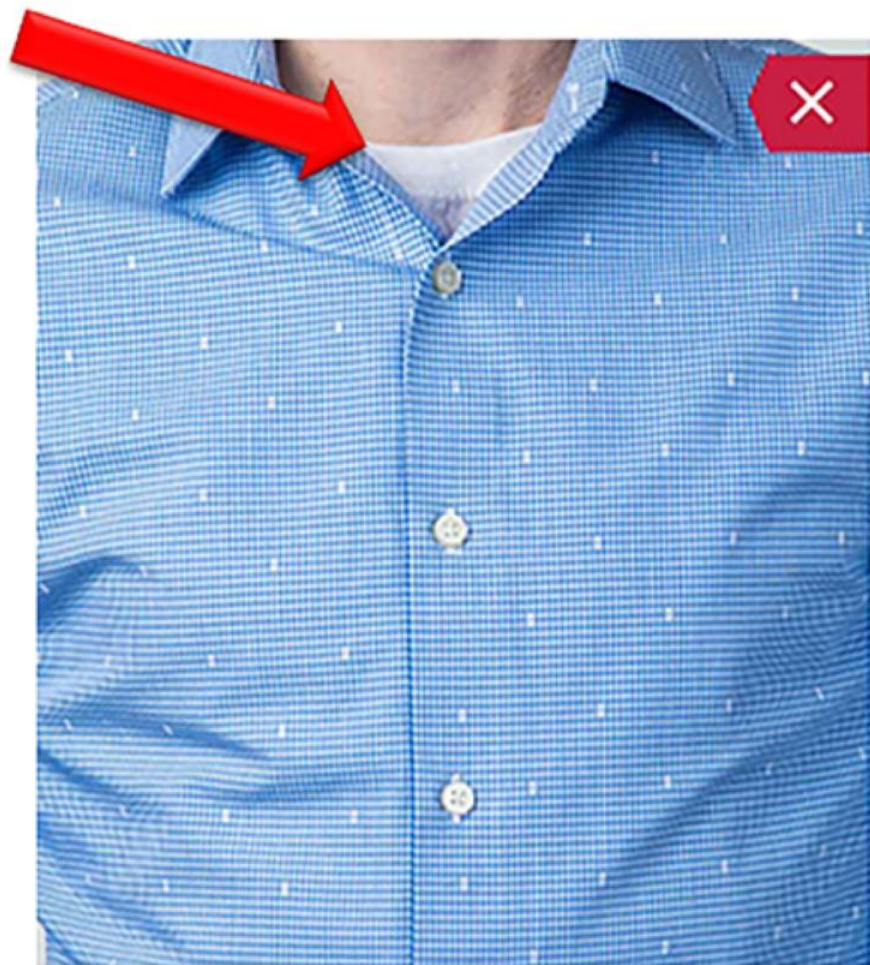


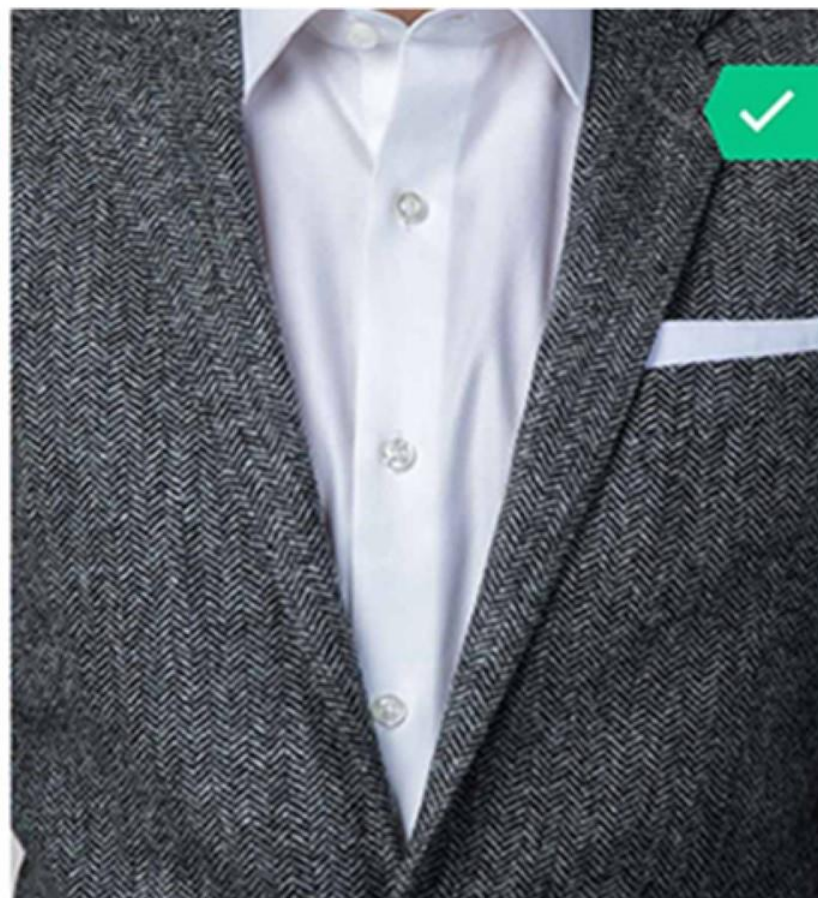
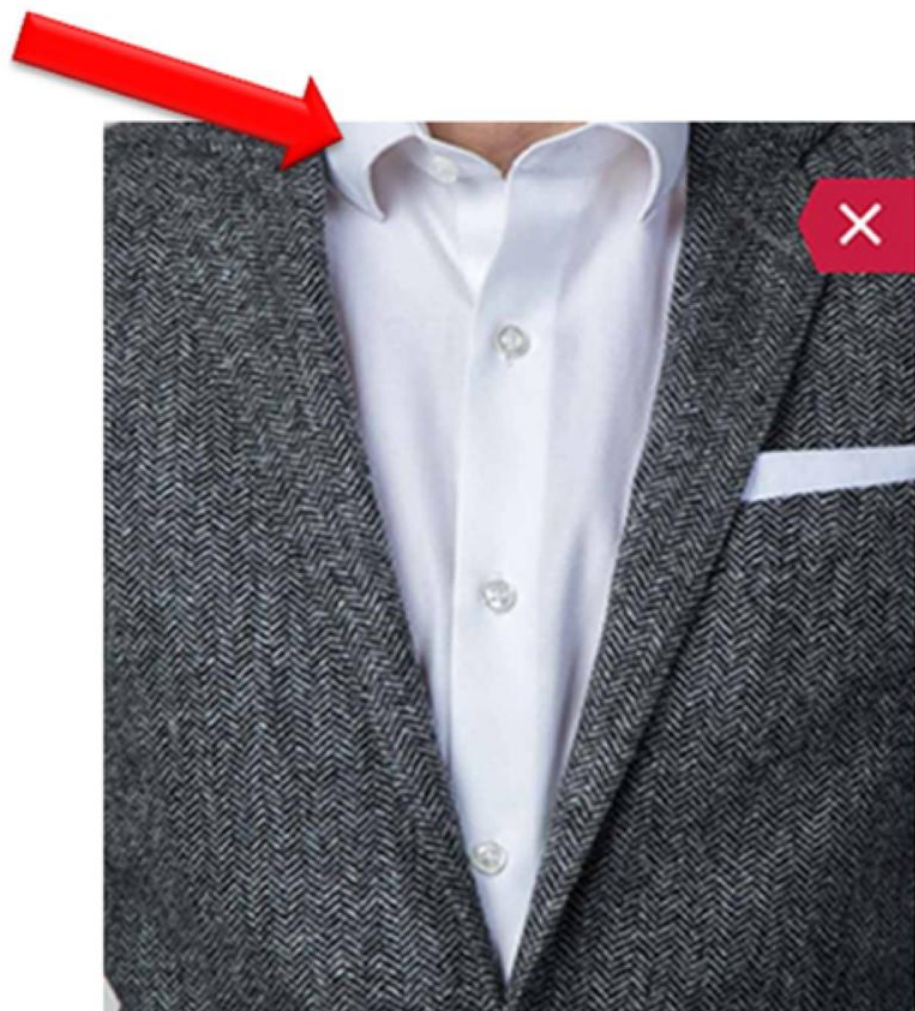
تشریفات پیراهن آقایان

1. راحت ترین توصیه این است: در تمام مراسم و میهمانی های رسمی دیپلماتیک، پیراهن سفید بپوشید.
2. زیر کت، پیراهن سفید یا آبی آسمانی بسیار کم رنگ ساده بپوشید. (برای کت و شلوار نوک مدادی و مشکی پیراهن سفید و برای کت و شلوار سرمه ای آبی آسمانی مناسب است)
3. استفاده از پیراهن چهارخانه، بخصوص چهارخانه درشت یک فاجعه واقعی است.
4. در صورتی که کت و شلوارتان خط دار است، پیراهن را حتما ساده انتخاب کنید.
5. هرگز زیر کت و شلوار، خصوصا رسمی از پیراهن آستین کوتاه استفاده نکنید.

پیراهن سفید: تشریفاتی

پیراهن سفید، یک پیراهن بسیار مناسب برای کت و شلوارهای تشریفاتی (سرمه ای، قهوه ای سوخته و نوک مدادی) است. چرا که با همه ست می شود و فرد را پر انرژی و قوی نشان می دهد.





تشریفات جوراب آقایان

1. ساده ترین قانون این است که جوراب هم‌رنگ شلوار انتخاب کنید.
2. جوراب سفید ورزشی و غیررسمی است.
3. جوراب سفید به هیچ وجه رسمی نیست. (ممنوع برای تشریفات دیپلماتیک و اداری)
4. جوراب کوتاه مناسب لباس رسمی نیست.
5. جورابها همیشه سالم، تمیز و خوشبو باشند تا اگر ناچار شدید در محلی کفش هایتان را در بیاورید، خجالت نکشید.

تشریفات کفش آقایان

- کفش های نوک تیز وقتی خوب به نظر می رسد که قدتان بلندتر باشد و شلوارتان تا حدی روی کفشتان را بگیرد.
- کفش بایستی کمی پاشنه داشته باشد اما نه پاشنه بلند.
- کفش مشکی با همه لباس ها ست می شود و انتخاب مناسبی برای بیشتر اوقات است.
- کفش رسمی و تشریفاتی مردانه رسمی دارای دو تا سه سانتیمتر پاشنه و برای بانوان بین سه تا پنج سانتیمتر مناسب تشخیص داده شده است.
- یک دیپلمات به هیچ وجه نبایستی در فضاهای عمومی یک هتل (رستوران و...)، کفش ورزشی یا کفشی پلاستیکی به پا کند.

کفش های تشریفاتی

کفش تشریفاتی بایستی:
ساده
بی صدا
بدون طرح
بند دار (کم سوارخ)
واکس زده
و چرمی باشد.



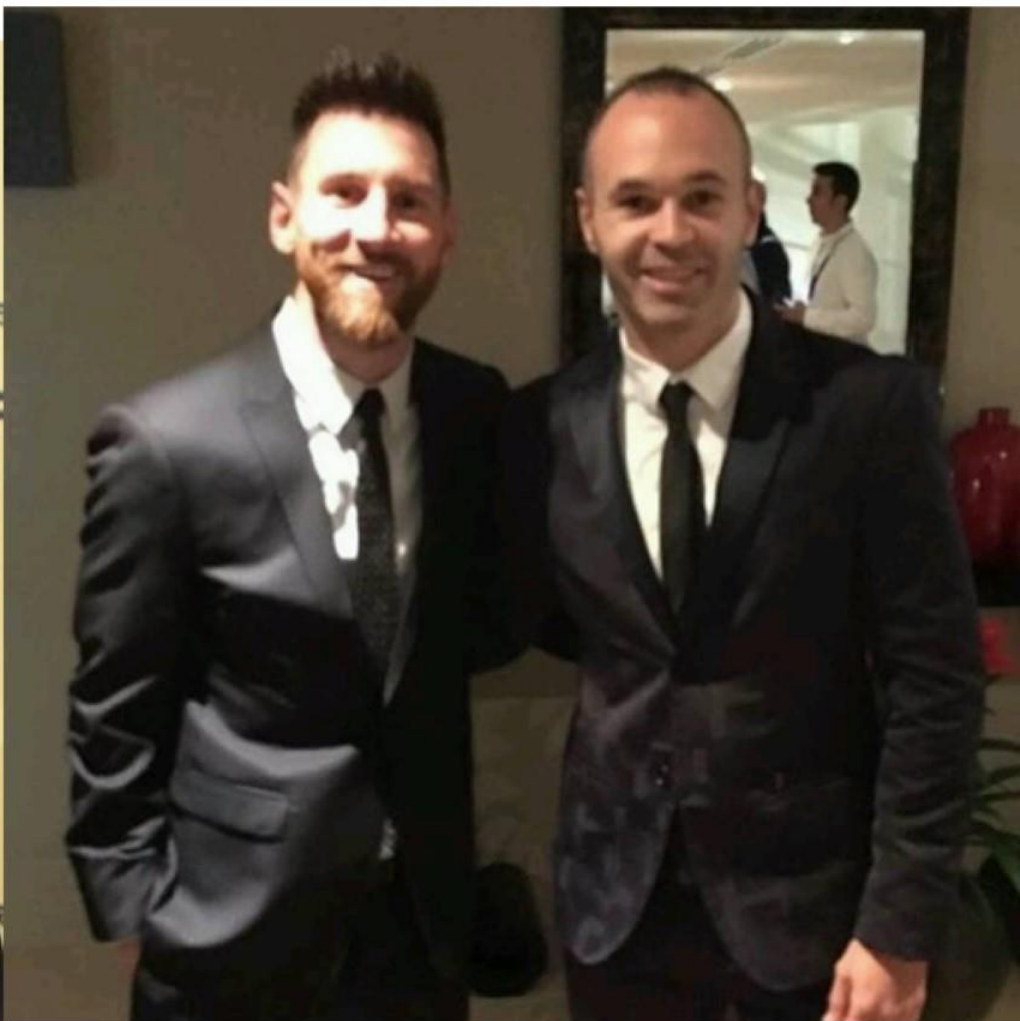


















۱۱. وسایل همراه

- ۱- عینک، بج، خودکار، کروات، گوشواره، دستبند، انگشتر، عصا، کلاه، کیف، تسبیح، موبایل و ...
- ۲- ماشین وقتی سوار هستید جزو ارتباطات غیر کلامی است.
- ۳- به وسایل همراه دیگران خیره نشوید.
- ۴- در فضاهای سرپوشیده رسمی کلاه نپوشید.

**کیف یا وسایل همراه را در جلسات
روی میز مذاکره نگذارید**

کمر بند تشریفاتی

کمر بند تشریفاتی بایستی:
ست با کفش
کم سوراخ
ساده و بدون طرح
سنگ بدون آرم و نشان
و چرمی باشد.

ساعت تشریفاتی

در مجامع رسمی یا قرارهای رسمی بهتر است ساعت کلاسیک و رسمی داشته باشید.

ساعت به هیچ وجه نبایستی روی آستین پیراهن (یا هر چیز دیگری) بسته شود.

بستن ساعت در مراسم رسمی به دست چپ اولویت دارد. صفحه ساعت بایستی تکرنگ و ساده (بدون طرح و آرم و نشان درشت) باشد.

ساعت های بند چرمی را با کمربند و کفش چرم استفاده کنید. ساعت هایی که صفحه گرد دارند رسمی تر و تشریفاتی تر محسوب می شوند.

ساعت نبایستی در دست لقی بزند و صدا تولید کند.

کیف تشریفاتی

ساده و بدون طرح و نقش،
بدون نشان و آرم (یا خیلی
کوچک)

دارای اندازه متوسط
و ترجیحا همرنگ کفش و کمر بند
(یا ست با آن) است.

تشریفات بوی خوش

دیپلمات ها و مدیران باید خوشبو باشند.
مدیران حتما بایستی معطر باشند چون بوی خوش،
احساس مثبت ایجاد می کند.
عطر و ادکلن تشریفاتی نباید تند و زننده باشد.
عطر را روی لباس های روشن نزنید زیرا ایجاد لکه
می کند.
کم عطر بزنید، اما همیشه این کار را انجام دهید.

قبل از حضور در یک مذاکره رسمی
باید به ده موضوع توجه کنید

کت و شلوار
پیراهن
جوراب
کفش
انگشتر
کمر بند
کارت ویزیت
ساعت
خودنویس / خودکار
دفتر یادداشت

اصول تشریفات فردی

سادگی

پاکیزگی

آراستگی

تشریفات

ارتباط کلامی



آداب ارتباط کلامی

امام علی (ع)

تا سخن نگفته باشی سخن در بند توست
پس هرگاه لب گشودی تو در بند آنی.

أَفْضَلُ الْعَقْلِ الْأَدَبُ.

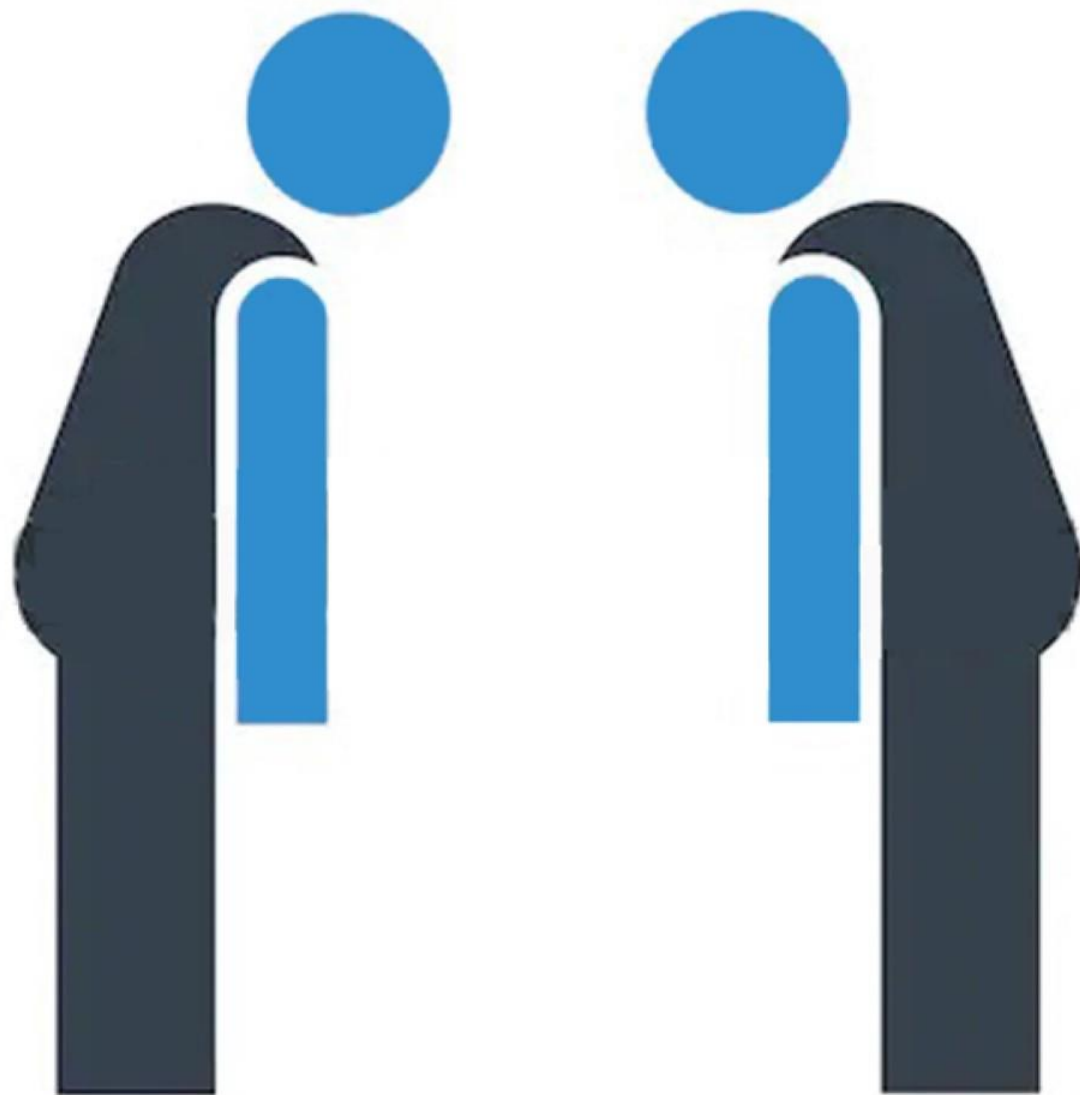
برترین عقل‌ها، ادب است.

(غررالحکم و دررالکلم - باب الأدب)



تشریفات سلام و احوالپرسی

- پیشقدم شدن در سلام کردن شفاف ترین شکل تواضع و فروتنی است.
- سلام و احوالپرسی نیازمند زمانی طولانی نیست، نه وقت خودتان را بگیرید و نه وقت دیگران را.
- هنگام احوالپرسی به همه افراد حتی کودکان را با ضمیر "شما" به جای "تو" خطاب کنید.
- احوالپرسی نباید جنبه کنجکاوی در زندگی خصوصی دیگران را به خود بگیرد.
- هنگام احوالپرسی فرصت پاسخ دادن و صحبت کردن به طرف مقابل هم بدهید.



تشریفات معرفی

- یکی از نکات میزبانی این است که میزبان بایستی مهمانان را معرفی کند.
- اسامی باید واضح اعلام شود و معرفی باید با احترام و صمیمیت توأم گردد.
- در معرفی اعضای یک گروه، نخست رئیس، سرپرست و یا بلند پایه ترین فرد گروه را معرفی کنید.
- به هنگام معرفی و آشنایی با افراد، نبایستی دست ما در جیب و توجه ما به اطراف باشد.
- در مورد شخصیت های رسمی بدون ذکر نام می بایست آنان را مورد خطاب قرار داد. به طور مثال: آقای رئیس جمهوری، آقای نخست وزیر یا عالیجناب، والا حضرت، جناب سرهنگ.

تشریفات انتقادگری

- قبل از شروع انتقاد اجازه بگیرید. (اجازه می فرمایید یک نکته انتقادی بگویم)
- با گفتن نقاط قوت فرد شروع کنید و سپس از کارش انتقاد کنید.
- از لحن صدای ملایم استفاده کنید.
- منتقد؛ متن و سخن و فکر فرد را نقد می کند و نه شخص او را.
- واضح و روشن صحبت کنید و از کنایه پرهیزید.
- از کلماتی مانند «همیشه» و «هرگز» برای توصیف رفتارهای منفی دیگران استفاده نکنید.

تشریفات انتقادپذیری

- منتقد ما، مخالف و دشمن ما نیست بلکه انتقاد در بیشتر مواقع نشان دهنده صداقت طرف مقابل (انتقادگر) است.
- شنیدن انتقاد، بالاترین سطح شنوندگی و یکی از توانایی های اخلاقی است.
- حرف منتقد را قطع نکنید اجازه بدهید کامل انتقاد خود را بیان کند.
- اگر از شما انتقاد می شود از طرف مقابل راهکار بخواهید.
- از منتقد، تشکر و قدردانی کنید.

تشریفات انتقادپذیری



از نظر علم ارتباطات؛ شنونده خوب، کسی است که توانایی شنیدن حرف مخالف خود را دارد.

ما با شنیدن انتقادات دیگران به خودمان لطف می کنیم زیرا با شنیدن انتقادات است که خودمان را بهتر و بیشتر می شناسیم و توانایی روحی و روانی و عقلانی خود را نشان می دهیم.

تشریفات سخنرانی

- بدون آمادگی و اگر در موضوعی توان سخنرانی ندارید سخنرانی را نپذیرید و خودتان را خراب نکنید.
- درباره هر چیزی که اطلاعات ندارید یا اعتقاد ندارید سخنرانی نکنید.
- حداقل ۱۵ دقیقه قبل از شروع سخنرانی در سالن یا محل سخنرانی حاضر باشید.
- وقتی به سمت تریبون می روید پر انرژی حرکت کنید.
- هنگام سخنرانی با میکروفون یا تریبون بازی نکنید.
- نگران لهجه خودتان نباشید. خودتان باشید و به زبان خودتان سخنرانی کنید.
- از به کار بردن کلماتی که معنای آن را نمی دانید خودداری کنید.



- سخنران بایستی از موی سر تا کفش خود را آراسته کند و با قدمهای استوار به سمت تریبون قدم بردارد.
- پشت تریبون صاف بایستد و همچون یک فرمانده سخن بگوید.

تشریفات خدا حافظی

- خدا حافظی آخرین اثری است که فرد از خود به جای می گذارد.
- خدا حافظی می تواند فرصت خوبی برای یک شروع دیگر باشد. لذا از گله کردن در زمان خدا حافظی خودداری کنید.
- پس از مهمانی حتما بایستی از میزبان تشکر، از پذیرایی تعریف و با میزبان خدا حافظی کرد.

احترام
همه کسی

چیستی
تشریفات

احترام
همه جایی

احترام
همه وقتی

الگوی کاربردی مدیریت تشریفات

احمد یحیایی ایله ای، ۱۳۹۹

بدون
پیشداوری

ارتباطات
مثبت

چگونگی
تشریفات

چرایی
تشریفات

بدون
چشمداشت

بدون
بی احترامی

ارتباطات
رسمی

ارتباطات
دوسویه

اصول تشریفات



GOLDEN
LAW

احترام مسئولیتی است: همه کسی

قانون طلایی
تشریفات

احترام:

- محدودیت زمانی
- محدودیت مکانی
- محدودیت ویژگیهای فردی (سن، جنس، سواد، طبقه اقتصادی و پایگاه اجتماعی) ندارد.

چگونه احترام را نشان دهیم؟



بدون
پیشداوری



بدون
چشمداشت

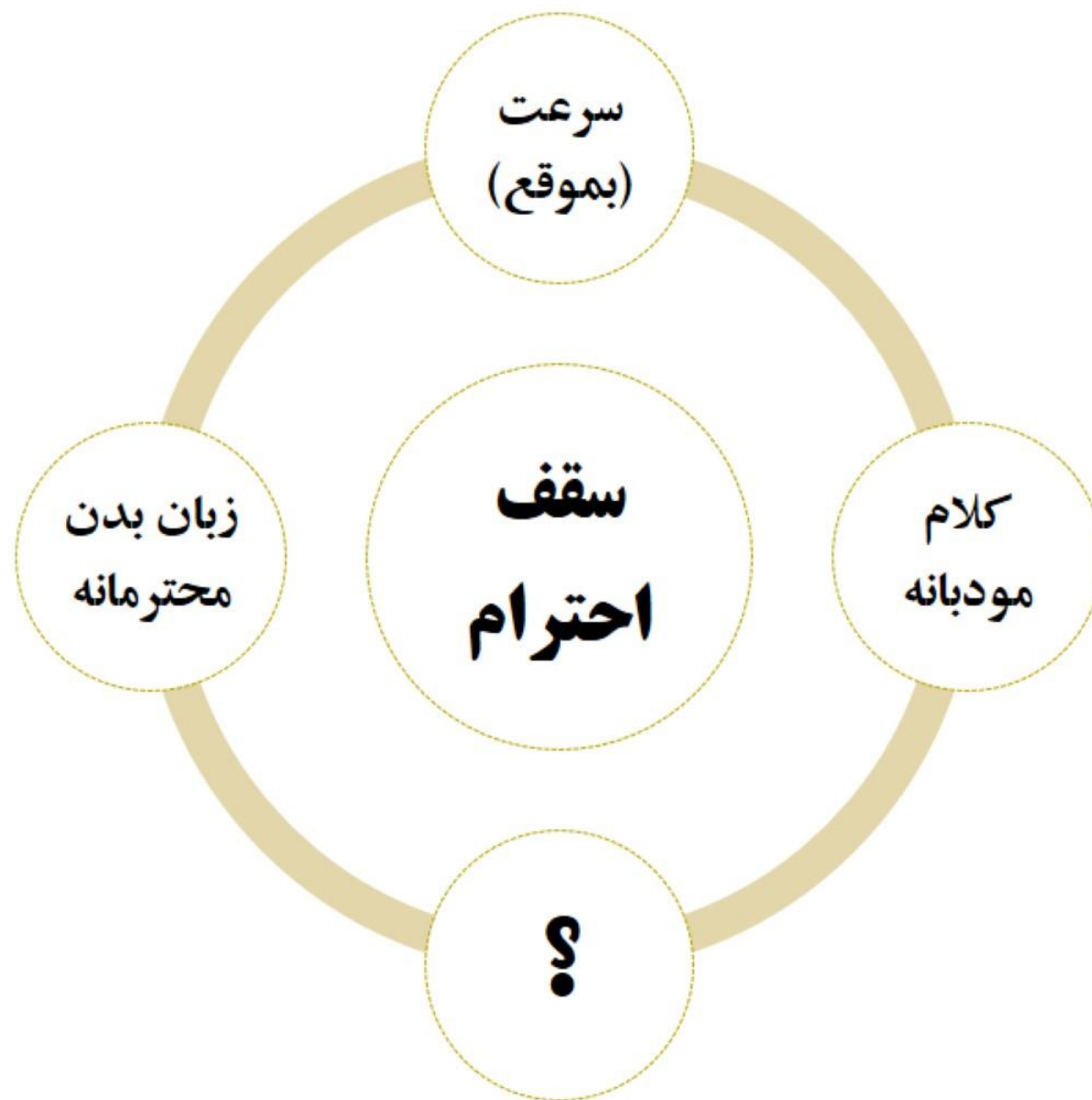
اصول
احترام

لحن
کلام



لحن
حرکات

آداب
احترام



اصول طلایی (راهبردی) تشریفات



اصل اول: رفتار شما بیشتر از گفتار شماست
اصل دوم: استقبال را با گل لبخند آغاز کنید
اصل سوم: همراهی و راهنمایی کنید.
اصل چهارم: نیازهای متفاوت میهمانان را درک کنید.
اصل پنجم: اولین برداشت میهمانان بر اساس ظاهر ماست.
اصل ششم: انتقادپذیری، نارضایتی را کاهش می دهد
اصل هفتم: میهمانان را با خاطره ای شیرین بدرقه کنید

اصول کاربردی تشریفات





نظم اولین قانون اداری است



آراستگی

مثلث زیبایی

سادگی

پاکیزگی



تشریفات
را حتی زمانی
که مطابق میل نیست
باید دقیقاً رعایت کرد.

www.iranpr.com

