

جزوه دوره آموزشی:

اصول و آداب تشریفات

مخاطبین:

شهرداران و روسای شورای اسلامی

اتیکت چیست

اتیکت یعنی مجموعه رفتارها، گفتارها و وضعیت پوشش و ظاهرما در اماکن و شرایط مختلف که نشان دهنده شخصیت اجتماعی ماست. و تصویر ذهنی دیگران را درباره ما می‌سازد.

رعایت اتیکت در محل کار به ما کمک می‌کند تا ارتباط بهتری با همکاران و ارباب رجوع برقرار کنیم با رعایت اصول اتیکت یا آداب رفتار و معاشرت در محیط کار، به روشنی تاثیر مثبت آن را در روابط خود با دیگران خواهیم دید.

اتیکت لباس

نوع لباس و پوشش ما در محل کار بسیار مهم و معرف شخصیت فردی و سازمانی ماست. اولین نکته در رعایت اتیکت پوشش این است که شأن سازمانی که در آن کار می‌کنیم را در نظر بگیریم. وزارت کشور، استانداری، شورای شهر، شهرداری یا هر کدام از این نهادها، به خاطر شأن اجتماعی نیازمند یک پوشش خاص و متناسباً حوزه کاری ایشان هستند.

بنابراین شهرداران می‌بایست شأن سازمان را در انتخاب پوشش در نظر بگیرند. مورد دوم شأن مخاطبان و مراجعان و کسانی که برای انجام کارهای خود به ما مراجعه می‌کنند یا با آنها جلسه برگزار می‌کنیم و در مجموع کسانی که به عنوان ارباب رجوع و مراجعه کنندگان شهرداری با آنها سرو کار داریم. مسئله بعدی شأن افراد بالادست و خاص ما در سازمان است.

یک شهردار با اعضای شورای اسلامی شهر، نمایندگان مجلس، کارکنان و مدیران استانداری، امام جمعه و دیگر مدیران در ارتباط است بنابراین می‌بایست از لحاظ ظاهری، شان معاشرت با این افراد رعایت شود.

نکته بعد در اهمیت انتخاب لباس مناسبت‌های خاصی است که در طول سال پیش می‌آید. جشن‌ها یا مناسبت‌های عزاداری که شهردار می‌بایست متناسب با این مناسبت‌ها لباس مناسب استفاده نماید.

پوشش های آسیب زنده به شخصیت مدیران .

پوشش های نامناسب در محل کار مثل: استفاده از کفش های پارچه ای کثیف و فرسوده.

استفاده از لباس هایی که از لحاظ تناسب رنگ و شکل مناسب نیستند، مثل پوشیدن پیراهن های چهارخانه در زیر کت

لباس های خیلی تنگ یا خیلی گشاد

پوشیدن تیشرت و لباس تفریح در محل کار

لباس هایی که از نظر رنگی تناسبی با یکدیگر ندارند .

پوشیدن شلوار جین در محل کار یا بیرون، در اوقات کاری

پوشش های مناسب

به نظر می آید پوشیدن لباس هایکت و شلوار و پیراهن تک رنگ و ساده بهترین انتخاب هستند .

کت و شلوار سرمه ای، طوسی، قهوه ای، خاکستری با پیراهن سفید

کت و شلوار سرمه ای با پیراهن سفید یا آبی

کت و شلوار مشکی با پیراهن سفید، شیری، کرم یا طوسی

کت و شلوار قهوه ای با پیراهن سفید یا نخودی

کت و شلوار طوسی

می تواند ترکیب مناسبی برای یک پوشش اجتماعی جذاب باشد.

اتیکت بستن دکمه کت

وقتی در یک مراسم در یک در حالت ایستاده یا راه رفتن قرار می گیرید باید دکمه وسط کت بسته باشد ولی در حالت نشسته هیچگاه

دکمه کت نباید بسته باشد.

ترکیب رنگها:

در انتخاب رنگ، کمر بند و کفش هم هماهنگ می شود مثلاً اگر کمر بند قهوه ای بود می بایست کفش هم قهوه ای باشد.

رنگ جوراب با شلوار هماهنگ می شود شلوار مشکی جوراب مشکی شلوار سرمه ای جوراب سرمه ای

ممنوعیت های پوشش

پوشیدن لباس چروک

پوشیدن کفش بدون جوراب

پوشیدن کفش واکس نخورده

پوشیدن کمر بند ترک ترک شده

پوشیدن کفش اسپورت با کت وشلوار

نکات مهم در ظاهر و موها

خط گرفتن و مرتب کردن گرفتن دور گردن

متناسب بودن اندازه مو

خط گرفتن ریش و حفظ تناسب اندازه ریش و مو

استفاده نکردن از عطرهایی با بوهای تند و ماندگار

استفاده نکردن از زیورآلات مردانه مثل زنجیر گردن یا دور میچ

انگشترهای خیلی درشت و جلب نظر کننده

استفاده نکردن از کلاه مگر به ضرورت بیماری

اتیکت صحبت و سخنرانی

شنونده ناخودآگاه کیفیت صدا، نحوه تلفظ، دستور زبان و انتخاب کلمات شما را در ذهن خود ثبت می کند.

نوع بیان و گفتار ما معمولاً زمانی مورد توجه قرار می گیرد که یا خیلی عالی یا خیلی بد است. بنابراین جزئی کسانی باشید که خیلی

خوب صحبت می کنند و به همین خاطر ذهن ها می مانند.

مهمترین نکات مهم در سخنرانی

موضوع صحبت را از قبل آماده و دسته بندی کنید.

چندین بار آن را مرور و تمرین کنید.

مطالب غیر ضروری و خسته کننده و تکراری را حذف کنید.

شمرده و با متانت صحبت کنید تند صحبت کردن باعث آسیب رساننده به شخصیت گوینده می شود.

شفاف و بلند صحبت کنید کلمات و جملات را نجوید.

بدون اجازه و هماهنگی با مدیر جلسه شروع به صحبت نکنید.

هنگام صحبت دیگران با دقت گوش کنید و احترام همکاران را حفظ نمایید.

از کار کردن با گوشی یا جابجا کردن کاغذها پتان وسط صحبت دیگران خودداری کنید.

کسانی که تند صحبت می کنند معمولاً باعث خستگی مخاطب عدم و انتقال معنا می شوند .

تن یا بلندی صدا متناسب با فاصله شما با مخاطب باشد نه خیلی بلند نه خیلی کوتاه .

داشتن یک شروع مناسب با شعری زیبا یا حدیثی متناسب یا حکایتی از بزرگان می تواند سخنرانی ما را زیباتر جلوه دهد.

از انتقادهای تند و تیز که حاوی کلمات و جملات مستقیم و توهین هستند استفاده نکنید.

در محدوده زمانی تعیین شده صحبت کنید تا نیازی به تذکر مجری و دادن یادداشت به شما نباشد.

ارتباط چشمی خود را با مخاطب حفظ کنید.

حتی زمانی که از روی متن می خوانید گاهی به مخاطب نگاه کنید

از میزبان مراسم تشکر کنید.

حاضران را با عنوان کلی کاری خطاب کنید مثلاً شهرداران پرتلاش، کارمندان خدوم، فرمانداران اعضای شورا و.....

اگر می خواهید به صحبت‌های شما گوش داده شود به صحبت‌های همکاران با دقت گوش کنید این یک بده بستان اخلاقی و اجتماعی

است.

اتیکت جلسات

آمادگی قبل از جلسه:

دستور جلسه‌ای مکتوب با توالی منطقی و زمان‌بندی‌های واقع‌گرایانه تهیه کنید و آن را برای همه شرکت‌کنندگان ارسال کنید.

وقت‌شناسی:

به موقع در جلسه حاضر شوید و جلسه را به موقع شروع کنید.

احترام به نظرات دیگران: به همه شرکت‌کنندگان اجازه دهید نظرات خود را بیان کنند و به صحبت‌هایشان با دقت گوش دهید.

زبان بدن:

حواستان به زبان بدن خود و دیگران باشد. نشانه‌های بی‌علاقگی یا خستگی را شناسایی کنید و در صورت نیاز جلسه را کوتاه کنید.

خلاصه‌سازی:

در پایان جلسه، نکات کلیدی و تصمیمات گرفته شده را خلاصه کنید و برای همه ارسال کنید.

نحوه انتقاد کردن

شروع با تحسین:

ابتدا نقاط قوت فرد را بیان کنید و سپس به نقاط ضعف بپردازید.

انتقاد سازنده:

هدف از انتقاد باید بهبود عملکرد باشد، نه تخریب شخصیت فرد.

استفاده از جملات با ضمیر "من": به جای استفاده از ضمیر "تو"، از ضمیر "من" استفاده کنید تا مکالمه حالت تدافعی کمتری داشته

باشد.

انتقاد در خلوت:

انتقاد را به صورت خصوصی انجام دهید تا فرد احساس حمله یا شرمندگی نکند.

نحوه انتقاد شنیدن

گوش دادن فعال:

به دقت به انتقاد گوش دهید و سعی کنید منظور فرد را به درستی درک کنید.

پرسیدن سوالات روشن کننده: اگر انتقاد را به درستی متوجه نشدید، سوالات بیشتری بپرسید تا موضوع برایتان روشن شود.

حفظ آرامش:

در مواجهه با انتقاد، خونسردی خود را حفظ کنید و از واکنش‌های تدافعی خودداری کنید.

پذیرش و اقدام:

انتقاد را بپذیرید و سعی کنید از آن برای بهبود عملکرد خود استفاده کنید.

تهیه و تنظیم اسماعیل حسین زاده

نویسنده و گوینده رادیو و تلویزیون

مدرس ارتباطات