

فصل اول

آشنایی با مفاهیم تشریفات

تشریفات چیست؟

تشریفات را در واژه بزرگوار کردن و بزرگ داشتن گفته‌اند. در واژه‌نامه‌ی دهخدا، آرایش و زینتی که برای پذیرایی میهمان محترم و تکریم او در خانه انجام می‌دهند، معنی شده است. تشریفات (رسمی) را معادل واژه پروتکل (Protocol، واژه‌ی فرانسوی) دانسته‌اند و در واقع به مراسمی گفته می‌شود که با شکوه برگزار شده و مشخص‌کننده‌ی معیارها و رفتارهای شایسته‌ای است، که قوانین مرسوم نزاکت، آداب و رسوم جامعه را شامل می‌شود، همچون قواعد مربوط به نزاکت بین‌المللی و آداب و تعارف‌های دیپلماتیک، که در ملاقات‌های سیاسی و مکاتبه‌های رسمی دیپلماتیک رعایت می‌شود.

اصطلاح VIP نیز که در این زمینه کاربرد فراوان دارد، مخفف (Very Important persons) و یا (Very Important people) به معنای اشخاص بسیار مهم بوده و سالن VIP جایگاهی برای استقبال و بدرقه و جابجایی و ترانزیت اشخاص مهم از جمله سران لشکری و کشوری است. تشریفات امروزی در بردارنده‌ی آداب و رسوم رایج نزد تمامی ملل از گذشته‌ی دور تاکنون است. این قوانین رفتاری را نه تنها نمایندگان هر کشور، بلکه نمایندگان و کارگزاران نظام‌های سیاسی و اجتماعی گوناگون رعایت می‌کنند و قوانینی عمومی و فراگیر محسوب می‌شود. البته مردم هر کشور هماهنگ با ساختار اجتماعی و فرهنگی، ویژگی‌های تاریخی و آداب و رسوم خود، تغییراتی را به هنگام اجرای این برنامه‌ها اعمال می‌کنند.

معیارهای موجود در مسایل تشریفاتی، نتیجه‌ی روند جدید همکاری‌های متقابل میان افراد در زمینه‌های گوناگون اجتماعی است. بدون رعایت این معیارها که امروزه، آیین تشریفات شناخته می‌شوند، برقراری روابط سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، و حتی خانوادگی به سختی امکان‌پذیر است. رعایت تشریفات، امری مطلق نیست، یعنی وابسته به مکان، زمان و شرایط مخصوص است. رفتار غیر قابل قبول در یک محل و در شرایط خاص، می‌تواند در جای دیگر و در شرایط دگرگون، رفتاری مناسب و به جا تلقی شود. به عنوان مثال، در میهمانی‌های رسمی، خوردن ماهی با دست و بدون استفاده از وسایل مخصوص پسندیده نیست، در حالی که در سفرهای تفریحی این ماجرا به گونه‌ای دیگر است و تعبیر بی‌ارجمندی و بی‌نزاکتی به جمع را ندارد.

گاهی افرادی را می‌بینیم که در مکان‌های عمومی با بلند صحبت کردن یا بلند خندیدن موجب ناراحتی اطرافیان می‌شوند، ته سیگار و کاغذهای باطله خود را در پیاده‌رو می‌اندازند و یا بدون در نظر گرفتن شؤن اجتماعی، لباس نامرتب و نامعقول می‌پوشند. برخی از افراد هنگام صحبت کردن



با دیگران، سیگار بر لب دارند یا حتی دستشان را از جیب بیرون نمی‌آورند و در معاشرت با آشنایان یا حتی غریبه‌ها، کنجکاوی و سماجت به خرج می‌دهند. در ارتباط با اطرافیان خشن‌اند و با بی‌ادبی به پرسش‌ها پاسخ می‌دهند، تنه می‌زنند و بدون عذرخواهی می‌گذرند. از این رو می‌توان ادعا کرد که بسیاری از افراد جامعه، قوانین ابتدایی معاشرت با اشخاص دیگر را نیاموخته‌اند و به آن‌ها عادت نکرده‌اند.

البته آراستگی ظاهری را هم نمی‌توان دلیل بر ندانستن تمامی آداب معاشرت دانست. گاهی افراد توان ایجاد ارتباطی محترمانه را ندارند. اگر آداب و اصول تشریفات را به افراد آموزش دهند آن‌گاه می‌توان مشاهده کرد که چگونه این مهارت به رفتار بهتر افراد در زندگی، محل کار، مکان‌های عمومی، گفت‌وگوهای رسمی و به طور کلی در روابط اجتماعی نظم و امنیت می‌بخشد، زیرا که تأثیر آن بر افراد آموزش دیده کاملاً محسوس و قابل مشاهده است. بنابراین، اصول و قوانین تشریفات برخلاف برخی معیارها و قوانین دیگر، قراردادی هستند و حکم قوانین امضا شده را ندارند.

با رعایت آداب تشریفات، بسیاری از ناهنجاری‌ها که بر اثر رفتارهای ناشایست به رخداد می‌پیوندند کاهش خواهد یافت، چرا که آداب و اصول تشریفات به انسان داشتن نظم، اعتماد به نفس، رفتار درست، صبر و خوش خلقی را هدیه می‌کند.

بسیاری از مردم هنگام تأکید بر خودداری از ریخت و پاش و اسراف و تجملات و ترتیبات غیرضروری و گاه زیان‌بخش، واژه‌ی "تشریفات" را به کار می‌برند، که مقصود آن‌ها آداب غیرضروری است و به همین دلیل تشریفات در زبان محاوره، به تدریج با ریخت و پاش و اسراف و تجملات هم معنا شده، حال آنکه ایرانیان به دلیل سابقه‌ی تاریخی میهمان‌نوازی، هرگز از احترام به میهمان کوتاهی نکرده و نمی‌کنند. اما به هر حال، واژه‌ی تشریفات هنوز هم معنا با واژگانی که گاه خود با آن در تضاد است، به کار برده می‌شود.

تعریف تشریفات

تشریفات به طور خلاصه؛ مجموعه‌ای از آداب، شامل رفتار پسندیده (رفتارهای پسندیده اختیاری مانند پیش افتادن در سلام، رعایت احترام دیگران، خوش خلقی و خوش بیانی)، آداب رفتارهای اجباری (مانند انضباط نظامی، احترام به قوانین و آیین‌نامه‌ها)، و رعایت ترتیبات، قوانین، مقررات و کنوانسیون‌های داخلی و بین‌المللی است؛ از ساده‌ترین آن‌ها یعنی رعایت ترتیبات خاص ترخیص کالا در گمرکات، که به تشریفات گمرکی معروف است، تا نحوه‌ی رفتار با نمایندگان سیاسی و کنسولی



سایر کشورها و سبک متعارف کار در سازمانهای بین‌المللی مانند شیوهی ثبت نام، نظردادن در جلسه‌ها و نحوه‌ی ابراز مخالفت و یا همکاری با نمایندگان سایر کشورها در خصوص قطعنامه‌هاست. در تعریفی دیگر، امور تشریفاتی دو زمینه‌ی کاملاً دگرگون دارد، عام و خاص. تشریفات عام در همه‌ی جوامع، از سطح خانواده تا بالاترین سطوح کشوری و ملی و حتی در بین عشایر و قبایل نیز وجود دارد.

تشریفات خاص برای سازمان‌ها و نهادهایی که میزبان خارجی‌ها اعم از دیپلمات‌ها و بازرگانان و جهانگردان و کارشناس هستند و یا به سفر خارج می‌روند و در یک کلام در داخل و خارج کشور ارتباط رسمی دارند لازم است، زیرا در هر دو حال رفتار و کردار و گفتار آنان در معرض قضاوت دیگران قرار می‌گیرد و حکم سنت ملی و کشوری می‌یابد. گاه عدم رعایت برخی نکات تشریفاتی حداقل سبب رنجش می‌شود و حداکثر سبب عکس‌العمل متقابل شده، گاه تا سرحد قطع روابط پیش می‌رود.

درس تشریفات بیشتر به چگونگی رفتار بین‌المللی در روابط شرکت در جلسه‌ها و همایش‌ها و طرح نظرهای موافق و مخالف و ممتنع، رعایت آداب میز در پذیرایی‌های بین‌المللی خواه در مقام میهمان یا به هنگام میزبانی، ترتیب و تنظیم مذاکره‌ها و طریق انجام آن‌ها، نحوه‌ی استقبال و بدرقه و در نهایت جلوگیری از اسراف و زیاده‌روی‌هایی است که می‌تواند ارکان عزت و شوکت یک نظام و ملت را تحت تأثیر قرار دهد.

از منظری دیگر، در زمینه‌ی تشریفات از چارچوب خاصی به ما نگاه می‌شود. رعایت بعضی از آداب و آیین‌ها و یا شرکت در بعضی از مراسم، ممکن است همراه با صرف وقت و زحمت و مغایر با تمایلات شخصی ما باشد، اما باید به این نکته توجه کرد که ما به عنوان برگزیدگان یک کشور مورد قضاوت بوده و در معرض یک مسابقه‌ی بین‌المللی و یک زندگی مقایسه‌ای هستیم. در این خصوص فقط برای خود زندگی نمی‌کنیم.

پوشیدن لباس رسمی، آراسته بودن، ایستاده صرف کردن غذا، تظاهر به خوشحالی و یا تظاهر به غمگین بودن، دوستی‌های ناخواسته، رعایت تقدم در تشریفات و ...، همگی ممکن است مغایر با خواسته‌های شخصی ما باشد، ولی به خاطر پیشبرد اهداف سازمانی ناگزیر به انجام آن هستیم. در تمامی مراحل تشریفات باید همه‌ی برنامه‌ها در جهت منافع ملی و مصالح کشور در نظر گرفته شده و منافع ملی بر خواسته‌های فردی و نفع شخصی مقدم باشد، زیرا تشریفات فضای مناسبی را برای انجام دادن هر اقدام ملی یا بین‌المللی ایجاد می‌کند.



“ ضرورت رعایت اصول تشریفات ”

رعایت اصول تشریفات به معنای انجام مقررات و آداب و رسوم زاید و دست و پاگیر و ساخته و پرداخته‌ی افکار قرون گذشته نیست. حتی کشورهای تجددخواه و انقلابی نیز بعد از یک فرصت کوتاه، خود را به رعایت آن ملزم می‌دانند و این دسته کشورها گاهی در رعایت اصول تشریفاتی مصرتر هستند. تشریفات، رعایت آداب و رسوم و قواعدی است، که رعایت آن در روابط بین‌المللی الزامی است و همانگونه که گفته شد، عدم رعایت این اصول گاه باعث رنجش افراد و باعث بروز سوء تفاهم و دست زدن به عمل متقابل می‌شود.

در نظر گرفتن این اصول در روابط دیپلماتیک، از ساده‌ترین آن که نحوه‌ی معرفی، آشنایی و مبادله کارت ویزیت است، تا انجام مذاکرات سیاسی و عقد قراردادهای دقیقاً مراعات شود، مادامی که این اصول مورد قبول جامعه‌ی بین‌المللی است، به رعایت و انجام آن ملزم هستیم و نباید به میل و سلیقه‌ی شخصی این اصول را نادیده بگیریم. همچنین باید رعایت این اصول را نیز از طرف مقابل خواستار شد.

رعایت اصول تشریفات به معنای چشم‌پوشی و یا نادیده انگاشتن آداب و رسوم و سنت‌های ملی و مذهبی نیست، بلکه آمیخته کردن بایدها و نبایدهای مذاهب و اصول تشریفات بین‌المللی است. هر شهروندی باید آرایه‌دهنده‌ی شخصیت و هویت ملی مذهبی خود باشد. رعایت نکردن اصولی از تشریفات که مورد قبول جامعه‌ی بین‌المللی است، باعث طرد شدن از جامعه‌ی بین‌المللی می‌شود. عدم رعایت این اصول، باعث ایجاد مشکلات در برقراری ارتباط با جامعه‌ی بین‌المللی می‌شود و با طرد شدن از آن، فرصت‌های بسیاری از دست خواهد رفت. به دست آوردن منزلت و جایگاه قبلی، مستلزم کار و فعالیت و پیمودن راه دشواری است.

همچنین انجام کارها به خصوص در زمینه‌ی روابط بین‌الملل، دارای حدود و مرزهای مشخص است. در داخل کشور، بسیاری از ما در روابط با دوستان و آشنایان آداب رفتار (اصول تشریفاتی) را به طور کامل رعایت نکرده و یا ضرورتی برای انجام آنها احساس نمی‌کنیم. آنها هم - برخی به دلیل صمیمیت و سابقه دوستی و بعضی به دلیل عدم اطلاع از اصول آن - نه ناراحت می‌شوند و نه در فکر عمل متقابل هستند. اما در دایره روابط بین‌المللی، رعایت تشریفات به منزله‌ی حفظ منزلت و معرفی ویژگی‌های متمایز یک ملت و نیز حفظ احترام نمایندگان دولت‌ها و رعایت مبانی استاندارد و متعارف بین‌المللی است، که از سویی زیاده روی در آنها سبب رنجش و توسل به عمل متقابل شده و تداوم در رفتار غیرتشریفاتی ممکن است به کدورت شدید فی‌مابین دو کشور و قطع ارتباطات بین آن‌دو بینجامد. از سوی دیگر، افراط در بعضی از کارها مانند سبک گرفتن مقام و منزلت خویش، موجب کاهش ارجمندی یک ملت و نظام است.



تشریفات راستین به عنوان چکیده‌ی آداب و رفتار پسندیده، به ویژه در عصر الکترونیک بیشتر مورد تأکید قرار گرفته است. هزاره سوم دوران رقابت است و در دنیای رقابتی امروز داشتن علم محدود به حوزه تخصص هر رشته دیگر کافی نیست. رفتار مناسب برای به دست آوردن توفیق در کار و تجارت و تحصیل و احراز شغل و امور گوناگون زندگی ضرورت دارد. بدون داشتن این مهارت‌ها حفظ مشتریان، رابطه‌ی درست و معنی‌دار با همکاران و مخاطبان و حتی رابطه‌ی صمیمانه با اعضای خانواده به مخاطره می‌افتد.

٧ قانون و اصول طلایی تشریفات

٧ قانون طلایی تشریفات

قانون طلایی تشریفات یعنی: احترام مسئولیتی است: "همه وقتی، همه کسی، همه جایی"

1- احترام چرا مسئولیت است؟ یعنی الزام دارد و دارای آثار اجتماعی است و ما را درمقابل جامعه قرار می‌دهد. مسئولیت داشتن یعنی در برابر احترام تکلیف داریم. احترام مشکلات را کمتر می‌کند.

2- احترام مسئولیتی است همه وقتی: به این معنی که احترام گذاشتن به دیگران در هر زمانی الزامی است. یعنی در همه زمان‌ها باید رعایت شود و شب و روز و این ساعت و آن ساعت ندارد. زمان بر احترام غلبه نمی‌کند. (مثلاً زمانی که اداره‌ای تعطیل است و مشتری بیاید، نباید به آن بی‌احترامی کرد).

3- احترام مسئولیتی است همه کسی: به این معنا که برای احترام گذاشتن لازم نیست افراد مقام و مرتبه و مال و نفوذ داشته باشند و احترام گذاشتن به هر کسی، چه مافوق ما باشد چه هم سطح ما و چه پایین‌تر از سطح ما باشد، الزامیست. همه کسی، یعنی ویژگی‌های سنی افراد مانعی به احترام گذاشتن نیست. جنسیت مطرح نیست، مقام و مسئولیت، طبقات اقتصادی، پایگاه اجتماعی، نژاد، تحصیلات و... مطرح نیست.

4- احترام مسئولیتی است همه جایی: به این معنی که احترام گذاشتن در همه جا (اداره، خیابان، فروشگاه، منزل و ...) ضروری است. یعنی هر جایی و در هر مکانی که هستیم باید با حرکت‌ها و واژگان احترام بگذاریم.

٧ اصول طلایی تشریفات

اصل اول: رفتار (حرکت‌های غیر کلامی) شما بیشتر از گفتار شماست.

اصل دوم: استقبال را با گل لبخند آغاز کنید.



اصل سوم: چشم‌اندازهای مسیر رفت و آمد و حمل و نقل را در اولویت ویژه‌ای قرار دهید.

اصل چهارم: نیاز میهمانان به احترام، یک نیاز مشترک و نیاز آنان به خدمات یک نیاز دگرگون است.

اصل پنجم: در پذیرایی، سلیقه‌ای ارزشمندتر از سلیقه‌ی میهمانان نیست.

اصل ششم: میهمانان براساس ظاهر شما و ظاهر محیط کار شما قضاوت می‌کنند.

اصل هفتم: صادقانه به حرف و حق دیگران احترام بگذارید.

اصل هشتم: گوش دادن به نظرها، پیشنهادهای و انتقادهای میهمانان، نارضایتی را کاهش می‌دهد.

اصل نهم: باید به آنچه میهمان می‌گوید گوش فرا دهید و سرعت پاسخگویی را اصل اول رضایت آنان قرار دهید.

اصل دهم: برای برقراری ارتباطات مداوم، تواضع را جایگزین تبعیض کنید.

اصل یازدهم: احساس امنیت محل سکونت برای میهمانان از درجه اهمیت فوق العاده‌ای برخوردار است.

اصل دوازدهم: درباره میهمانان قضاوت نکنید، محیطی مهیا کنید تا آنان درباره شما قضاوت کنند.

اصل سیزدهم: میهمان زمانی راضی می‌شود، که محترمانه با وی برخورد و خدمات دوستانه به او ارائه شود.

اصل چهاردهم: هر آنچه را که لازم است، باید انجام دهید تا میهمانان تمایل داشته باشند دوباره میهمان ما شوند.

اصل پانزدهم: میهمانان را با خاطره‌ای شیرین بدرقه کنید.

۷ اصول نقره‌ای (کاربردی) تشریفات

اصول نقره‌ای (کاربردی) تشریفات، که اجرای مطلوب امور تشریفات به کمک آنها میسر می‌شود، عبارتند از:

• تقسیم وظایف میزبان

برای هر کاری یک مسوول بگذاریم، تا خطاها در اجرای کار کاهش یابد و وظایف هر یک را برایشان شفاف کنیم.

• زمان بندی

با توجه به زمان اجرای هر برنامه و در نظر گرفتن جدول زمان‌بندی، اجرای تشریفات آسان‌تر می‌شود و همه می‌دانند که در هر زمان چه کاری باید انجام شود. حتی جایگزین‌هایی نیز برای آنها انتخاب می‌کنیم، که در صورت تغییرات ناگهانی با مشکل مواجه نشویم.



• مخاطب محوری:

توجه به سلیقه‌ها و علاقه‌های میهمانان در تمامی مراحل تشریفات و به خصوص در مراحل اسکان و پذیرایی اهمیت دارد.

• تواضع میزبان:

همواره باید نسبت به میهمانان متواضع بود و این تواضع باید برای همه یکسان باشد.

• تقدم میهمان بر میزبان:

در تمامی مراحل پنج‌گانه‌ی تشریفات و نیز چه در پذیرایی و چه در نشستن و ... میهمانان بر میزبانان مقدم هستند.

• اطلاع‌رسانی دقیق:

اطلاع‌رسانی به میهمان در مورد برنامه‌های اجرایی به آنها احساس آرامش می‌دهد. همچنین می‌توان سلیقه‌ها و علاقه‌های آنها را شناسایی کرد و خدمات بهتری ارائه داد.

• ایمنی:

امنیت جانی و روانی میهمانان مهم‌ترین اهمیت را در بین اصول نقره‌ای دارد. احساس امنیت در محل سکونت بیشترین ارزش را داراست و میزبان وظیفه دارد، در مقابل پیشامد احتمالی جان میهمان را تضمین کند. از جمله می‌توان با ارائه‌ی نقشه‌ی پله‌های اضطراری یا مطمئن شدن و چک کردن از مکان‌های خطر ساز، همانند نرده‌های جلوی بالکن و ... به میهمان احساس امنیت داد.

• کنترل اختلال‌ها (پارازیت):

کنترل اختلال‌هایی چون رفت و آمدهایی که در حین برگزاری مراسم باعث لطمه خوردن به آن نشود و کنترل صدا و مدیریت سکوت، بسیار اهمیت دارند.

• ارزیابی کار و نظرخواهی از میهمان:

برای شناخت عیب‌ها و کاستی‌های کار، در پایان مراسم یا دوره‌ی حضور میهمانان، باید ارزیابی انجام شود و اظهار نظرهای میهمانان می‌تواند بر آوردی از چگونگی انجام و مدیریت کار به ما ارائه دهد.

• مستندسازی و گزارش:

با یادداشت نقطه‌های ضعف و قوت و تهیه‌ی گزارشی برای مدیران مجموعه، می‌توان به پیشرفت سازمان کمک کرد.



6 خودآزمایی

- × 1- تشریفات از نظر واژه، چه معنایی در زبان‌های مختلف دارد؟
- × 2- تشریفات را تعریف کنید.
- × 3- تعریف تشریفات از جنبه‌ی دیپلماتیک چیست؟
- × 4- تشریفات عام و خاص را تعریف کنید.
- × 5- چرا باید اصول تشریفات را به ویژه در ارتباط دیپلماتیک رعایت کرد.
- × 6- قانون طلایی تشریفات را بنویسید و توضیح دهید.
- × 7- اصول طلایی تشریفات چیست؟
- × 8- اصول نقره‌ای تشریفات چیست؟

