

المحاضرة الأولى

في

مهارات التواصل

طلاب السنة الأولى

في ماجستير العلاقات الدولية والدبلوماسية – تأهيل وتخصص

للعام الجامعي ١٤٤١هـ – ٢٠٢٠م

البروتوكول لغةً

بُروتوكول: (اسم) الجمع : بروتوكولات؛ والبُروتوكول مسوِّدة أصليَّة تُصاغ على أساسها معاهدة أو اتفائيَّة، وثائق ومحاضرُ الاتِّفاقات ناقش مجلس الشَّعب بروتوكول الاتفائيَّة (السياسة) أصول وقواعد مُتبَّعة في الشُّنون الدِّبْلوماسيَّة.

بُروتوكول :

بُروتوكول :-

جمع بروتوكولات :

١ - مسوِّدة أصليَّة تُصاغ على أساسها معاهدة أو اتفائيَّة ، وثائق ومحاضرُ الاتِّفاقات :- ناقش مجلس الشَّعب بروتوكول الاتفائيَّة .

٢ - (السياسة) أصول وقواعد مُتبَّعة في الشُّنون الدِّبْلوماسيَّة .

٣ - (السياسة) مُلحق مُعاهدة :- وقَّعت الدَّولتان على بروتوكول التَّعاون الاقتصاديّ .

٤ - (السياسة) مَحاضر مؤتمِر سياسيّ :- بروتوكولات حكماء صهيون .

المعجم: اللغة العربية المعاصر

البروتوكول (اتفاق):

معاهدة تعدل معاهدة أخرى (مثلاً إضافة إجراءات أو أحكام جوهرية جديدة).

المعجم: عربي عامة

بروتوكول الدائنين:

إتفاق دولي ائتماني ، وتعني بالانجليزية : creditor protocol

المعجم: مالية

<http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/>

البروتوكول في السياسة الدولية

البروتوكول أو ميثاق هو اتفاق بين دولتين أو أكثر يرتبطون بعوامل مشتركة وهو يشبه القانون لأنه ينظم العلاقات بين الدول الموقعة عليه.

تعريف بروتوكولات اتصالات الحاسب الآلي

بروتوكولات الاتصالات للحاسب الآلي هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات (آلية خاصة) توجه الحاسب الآلي إلى القواعد التي يجب إتباعها للاتصال بأجهزة الحاسب الأخرى. كما يمكن تعريف البروتوكول بأنه نظام قياسي تتابعي متفق عليه يساعد على نقل المعلومات بسهولة ويسر بين الأجهزة المختلفة، وفيما يلي نتعرف سوياً على أكثر البروتوكولات استخداماً وأوسعها انتشاراً.

ما هو الـ TCP/IP ؟

بروتوكول TCP/IP هو بروتوكول للاتصالات بين أجهزة الحاسب الآلي للاتصال بشبكة الإنترنت ، وهو اختصار للمصطلح Transmission Control Protocol / Internet Protocol، وهو يعني بروتوكول التحكم في نقل البيانات.

وهو يعد نظام قياسي يحدد كيف يمكن للأجهزة الإلكترونية مثل الحاسب الآلي أن تتصل بشبكة الإنترنت، وكيفية نقل البيانات والمعلومات بين تلك الأجهزة.

كما أنه يعد البروتوكول المتحكم فعلاً في إرسال واستقبال المعلومات داخل شبكة الإنترنت، بل ويضمن أن البيانات قد تم إرسالها واستقبالها بشكل صحيح... ووظيفته هي نقل حزم المعلومات بعد تقسيمها إلى حزم معلومات لإرسالها واستقبالها و ينقسم بروتوكول TCP/IP إلى قسمين رئيسيين.

بروتوكول الإنترنت (IP، ميثاق الإنترنت أو ميثاق الإنترنت)

هو بروتوكول يعمل على الطبقة الثالثة (طبقة الشبكة (Network Layer) من نموذج OSI، يحدد كيفية تقسيم المعلومة الواحدة إلى أجزاء أصغر تسمى رزما (packet)، ثم يقوم الطرف المرسل بإرسال الرزمة إلى جهاز آخر (مسير) على الشبكة يستخدم نفس الميثاق (البروتوكول). ثم يقوم هذا الجهاز الثاني بدوره بإرسال الرزم إلى جهاز آخر بنفس الطريقة، وتكرر هذه العملية إلى أن تصل الرزم إلى الطرف المرسل إليه.

هو بروتوكول طبقة الإنترنت المسئول عن حمل البيانات المولدة من قبل تقريباً كل بروتوكولات الTCP/IP الأخرى من النظام المصدر حتى وجهتها النهائية. هو connectionless بروتوكول يقدم اثنان من أهم وظائف مكدس بروتوكول الـ TCP/IP وهما العنونة والتوجيه ويقدم وظائف أخرى مثل اكتشاف الأخطاء.

يحتل الإصدار الرابع (IPv4) من هذا البروتوكول غالبية الشبكات في إنترنت، إلا أنه بسبب الاقتراب من استهلاك العناوين التي يدعمها هذا الميثاق (البروتوكول)، أصدرت النسخة 6 (IPv6) منه، والتي تدعم عدداً أكبر بكثير من العناوين التي تدعمها سابقتها النسخة 4.

ومع أن الإصدار السادس يُقدم الكثير من المزايا غير الموجودة في الإصدار الرابع، إلا أن الانتقال للعمل به ليس بهذه السهولة؛ حيث أنه غير متوافق تماماً مع سلفه الإصدار الرابع، ويجب

تغيير جميع الأجهزة التي تعمل على IPv4 وتحويلها لتعمل على IPv6، وهذا من الصعوبة
بمكان في ظل شبكة مترابطة كالإنترنت.

البروتوكول الخاص بقواعد الدبلوماسية وشؤون الدولة

فالبروتوكول هو القاعدة التي توجّه الكيفية التي يجب أن يؤدي بها تصرف أو نشاط ما. خاصّة
في مجال الدبلوماسية. ففي المجالات الدبلوماسية ومجالات الخدمات الحكومية، فإن البروتوكول
هو عبارة عن مجموعة من القواعد أو التوجيهات والتي تكون في أغلب الأحيان شفوية أو غير
مكتوبة. فالبروتوكولات تحدد السلوك السليم أو المتعارف على قبوله فيما يتعلق بأصول
الدبلوماسية وشؤون الدولة. ومثال ذلك اظهار الاحترام المناسب لرئيس الدولة، ومراعاة الترتيب
الزمني (حسب الأقدمية أو العمر) للدبلوماسيين عند تنظيمهم في مجلس أو اجتماع ما. وبذلك فإن
أحد تعريفات البروتوكول الدبلوماسي هو:

« مجموعة من قواعد المجاملة الدولية الراسخة التي جعلت من السهل على الدول والشعوب
العيش والعمل معاً، وقد كان دائماً من أحد عناصر البروتوكول هو الاعتراف بالترتيب الهرمي
لكل الحاضرين (في جلسة ما) وتستند قواعد البروتوكول على مبادئ التحضّر. - د. ب. م.
فورني - نيابة عن الإتحاد الدولي لضباط ومستشاري البروتوكول»

هنالك معنيان لكلمة بروتوكول:

ففي المعنى القانوني، يعرف البروتوكول على أنه اتفاقية دولية تكمل أو تحسّن معاهدة ما أو
أنه ملحق بمعاهدة ما. كما قد يطلق على الأصول أو القواعد التي يرجع إليها الأطراف عند
الاختلاف في تفسير المعاهدة.

أما في المعنى الدبلوماسي، فإنه يطلق على مجموعة القواعد والإجراءات والاتفاقيات
والاحتفالات التي تتصل بالعلاقات بين الدول. أو مجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي
تسود المعاملات الدولية، وتقوم تنفيذاً للقواعد الدولية والعامة أو بناءً على العرف الدولي.

وقد اشتقّ مصطلح بروتوكول من الكلمة الإغريقية بروتوكولان (بالإنجليزية: protokollan)
وتعني: الغراء الأول. أتى هذا المصطلح من فعل لصق ورقة على الجزء الأمامي من وثيقة للحفاظ
عليها عندما كانت مختومة. والذي أضفى أصالة إضافية لها. تعلق مصطلح بروتوكول في البداية
بالأشكال المختلفة والملاحظة في المراسلات الرسمية بين الدول، والتي غالباً ما تكون ذات

طبيعة تفصيلية. ومع ذلك، فإنه وعلى مر الزمن فقد اتسع هذا المصطلح ليشمل مجالاً أوسع من العلاقات الدولية.

مهام القسم البروتوكولي

تتولى عادة جهة معينة في الدولة تنظيم المهام البروتوكولية، قد تكون هذه الجهة هي وزارة الخارجية، أو دائرة التشرifications في رئاسة الدولة أو الديوان الملكي، وقد تختلف مهام هذه الجهة التي تتولى شؤون المراسم في بعض الدول وتتباين من بلد لآخر إلا أنها وبشكل عام تتفق في مجموعة من الاختصاصات وهي:

- ترتيب وتنظيم وإعداد برنامج زيارات الوفود الرسمية الزائرة لبلد الاستقبال بما في ذلك رؤساء الدول ووزراء الخارجية وغيرهم من الشخصيات الرفيعة المستوى.
- استقبال الوفود والشخصيات الرسمية الزائرة.
- استقبال السفراء الجدد وتوديع المنتهية مهمتهم.
- الإشراف على الحفلات الرسمية التي يشترك فيها المبعوثون الدبلوماسيون.
- تنظيم المؤتمرات الدولية التي تعقد في دولة الاستقبال.
- إصدار الجوازات الدبلوماسية والخاصة والمهمة.
- منح سمات الخروج على الجوازات الدبلوماسية والخاصة والمهمة.
- منح بطاقات الهوية الدبلوماسية للمبعوثين الدبلوماسيين والقناصل المعتمدين وموظفي المؤسسات الدولية.
- تهيئة كتب اعتماد السفراء والقائمين بالأعمال الأصليين.
- إعداد قائمة السلك الدبلوماسي والسلك القنصلي وموظفي المؤسسات الدولية.
- تهيئة كتب اعتماد السفراء لدولة الإيفاد وترجمتها عند الاقتضاء.
- استلام صور من أوراق اعتماد السفراء والقائمين بالأعمال الأصليين.
- استلام البراءات القنصلية الخاصة بالقناصل الأجانب ومنحهم إجازات العمل.
- إعداد قائمة بالأعياد القومية الأجنبية وبرقيات التهاني بهذه المناسبات.
- اقتراح منح الأوسمة للدبلوماسيين عند الانتهاء من مهمتهم.

آداب البروتوكول

قواعد المجاملة في التعامل الدولي لا تختلف كثيرا عن قواعد المجاملة وحسن السلوك بالنسبة للأفراد. من حيث أنه ليس هناك حد أقصى لدرجة اللطف أو التهذيب، ولكن هناك حد أدنى لا يمكن تجاوزه إذ يصبح تحته السلوك واضحا جداً بأنه سيء.

وقد وجدت قواعد الإيتيقيت من آلاف السنين، وقد نشأت وتطوّرت قواعد صارمة في مختلف المجتمعات كانت مهمتها تنظيم السلوك السليم، منها: من الذي سيجلس أين، ومتى يجب عليك أن تقف أو بأي لقب عليك أن تخاطب شخصا ما، وكيف يمكن التعامل مع رؤسائك أو الطريقة السليمة للتعامل مع حاكم دولة، وكيف سيكون ترتيب المواكب، وما اللباس الذي سيتم ارتداؤه في أي مناسبة، وباختصار فإن أدب البروتوكول يحدد ما هو صحيح وسليم، وما يمكن أن يكون مقبولا وما لا يكون مقبولا، وما الذي يجب عمله وما لا يجب.

إن البروتوكول يختلف من مجتمع إلى آخر. ويتغير مع تغير الأوقات. وكما أصبحت الحياة الدبلوماسية عموما أكثر رسمية، وأدت وسائل السفر الحديثة إلى مزيد من الزيارات المتبادلة، فإن البروتوكولات أصبحت أيضا أقل رسمية، والعدة والعتاد والجعجعة التي كانت متبعة في السنوات الماضي قد أفسحت مجالا للمزيد من البراغماتية. ولكن هناك بعض المبادئ الأساسية التي لم تتغير مثل الأسبقية، وأشكال المراسلات بين الدول، وطبيعة الامتيازات والحصانات الدبلوماسية، والاحتفالات الرسمية للدولة.



فن التواصل

20 نصيحة لإتقان فن الحديث والحوار

١- آراء الناس مختلفة:

اعلم أن آراء الناس تختلف في أكثر الأمور، كما تختلف أمزجتهم وألوانهم، وأطوالهم وأشكالهم، واختلاف الآراء ينبغي ألا يؤدي إلى اختلاف القلوب؛ فالعاقل الحكيم طالب حق، والمخلص لا يفرق بين أن يظهر الحق على يده أو على يد غيره، ويرى محاوره معاونًا له لا خصمًا، ويشكره إذا دلّه على الخطأ.

٢- تعلم ثم ناقش:

لا تناقش في موضوع لا تعرفه جيدًا، ولا تدافع عن فكرة ما لم تكن على اقتناع كامل بها؛ لذا إذا أردت الحديث في موضوع معين، فأعدّ مادتك إعدادًا جيدًا، وكن على ثقة من صحة معلوماتك، حتى لا تسيء إلى نفسك أو فكرتك.

٣- اختر الظرف المناسب:

اختر الظرف المناسب: مكانًا، وزمانًا، وإنسانًا؛ فالحديث في مكتب المدير غير الحديث في بيت صديق، والمناقشة في قاعة المحاضرات غير المناقشة في حديقة عامة، والوقت الذي يسبق الانصراف من العمل لا يتسع للحديث، والجماعة الجائعون أو القادمون من سفر بعيد يريدون الطعام أو الراحة، ولا يفضلون الكلام.

٤- لا تقاطع:

لا تقاطع أحدًا في أثناء كلامه؛ فذلك مخالف لأدب الحديث، انتظر حتى ينتهي، واسأله بلطف: هل يمكن أن أبدأ؟

٥- أقلل الكلام:

لا تسنأثر بالكلام، وراع الوقت، ولا تطل الكلام حتى يمل السامعون ويودوا لو أنك سكت.

٦- حدّث الناسَ على قدر عقولهم:

الناس ليسوا طرازًا واحدًا، والموضوع الذي يفهمه شخصٌ قد لا يعجبُ آخرَ، فلا تُحدّثِ الناسَ في أمورٍ فوق مستواهم، أو دون مستواهم؛ فإنهم لن يُصغوا إليك؛ قال عبد الله بن مسعود: "ما أنت بمحدّثٍ قومًا حديثًا لا تبلغه عقولهم، إلا كان لبعضهم فتنةً."

٧- راقِبْ نَفْسَكَ.

راقِبْ نَفْسَكَ وأنت تتحدّث أو تُحاورُ، لا ترفعَ صوتك، ولا تقطب حاجبيك، وارسم على وجهك تعابيرَ الراحة والهدوء والابتسام.

٨- كن بليغًا:

اضبط كلامك، وأتقن لغتك، وكن مبيّنًا في التعبير عما تريد، ليكن أسلوبك سلسًا، وكلامك خاليًا من الأغلاط.

٩- استعن بالأمثلة:

استعن بضرب الأمثلة؛ فمثال واحد جيّد خيرٌ من ثلاث صفحات من الكلام الضعيف، والمثال الجيّد يوضّح الفكرة، ويُقنع، ويبقى في الذهن.

١٠- ابحث عن النقاط المشتركة:

ابدأ حوارك بالنقاط المشتركة بينك وبين المستمع أو المستمعين؛ فذلك أدعى لقبول كلامك، ودع الآخر يحس أن الفكرة فكرته هو لا فكرتك أنت.

١١- لا تخجل من قول: لا أدري:

إذا سُئلت عما لا تعلم فقل: لا أدري، ولا تستح من ذلك؛ فالملائكة لم تستح من القول: (قالوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا) [البقرة: ٣٢].

١٢- أحسن الإصغاء:

ذكر ستيفن كوفي في كتابه الشهير "العادات السبع" أن كبار الناجحين يحاولون؛ أولاً أن يفهموا ما يقوله الآخرون، ثم يبذلون الجهد لإفهامهم وإيضاح وجهات نظرهم لهم، وقد يما قال الشاعر العربي:

مَنْ لِي بِإِنْسَانٍ إِذَا خَاصَمْتُهُ وَجَهَلْتُ كَانَ الْحِلْمُ رَدًّا جَوَابِهِ

وتراه يُصْغِي لِلْحَدِيثِ بِسَمْعِهِ وَبِقَلْبِهِ، وَلَعَلَّهُ أَدْرَى بِهِ

وقال شاعر آخر: إِنَّ بَعْضَ الْقَوْلِ فَنٌّ فَاجْعَلِ الْإِصْغَاءَ فَنًّا

١٣- سَيْطِرُ عَلَى نَفْسِكَ:

احذِرْ مِنْ أَنْ تُسْتَدْرَجَ إِلَى مَا يُفْقِدُكَ السَّيْطِرَةَ عَلَى نَفْسِكَ؛ فَهَنَّا أَنَّا لَا يَبْحَثُونَ عَنِ الْحَقِيقَةِ، تَدْرَبُوا عَلَى الْمُنَازَرَةِ وَالْجَدْلِ، وَقَدْ يَعْمِدُونَ إِلَى الْكُذْبِ وَالتَّضْلِيلِ لِإِحْرَاجِ الطَّرْفِ الْآخَرَ؛ فَكُنْ وَاعِيًا وَلَا تَقَعُ فَرِيْسَةً لَهُمْ.

١٤- الْأَمَانَةُ الْأَمَانَةُ:

كُنْ أَمِينًا فِي عَرْضِ الْمَعْلُومَاتِ، فَلَا تَقْطَعْ عِبَارَةً عَنِ سِيَاقِهَا، أَوْ تَعْزِلْهَا عَنِ مَنَاسِبَتِهَا، وَاعْزُ الْمَعْلُومَاتِ إِلَى مَصَادِرِهَا مَا اسْتَطَعْتَ إِلَى ذَلِكَ سَبِيلًا.

١٥- فَرِّقْ بَيْنَ الْفِكْرَةِ وَقَانِلِهَا:

فَنَدَّ الْفِكْرَةَ الَّتِي تَرَى خَطَأَهَا، وَأَثْبِتْ بَطْلَانَهَا دُونَ أَنْ تُسَيِّءَ إِلَى صَاحِبِهَا.

١٦- لِكُلِّ مَقَامٍ مَقَالٌ:

تَذَكَّرْ أَنَّ لِكُلِّ مَقَامٍ مَقَالًا، وَأَنَّ مَا كُلُّ مَا يُعْلَمُ يَقَالُ؛ فَمَا يَنَاسِبُ قَوْلُهُ أَمَامَ الرِّجَالِ، قَدْ لَا يَنَاسِبُ قَوْلُهُ أَمَامَ النِّسَاءِ، وَمَا يَنَبْغِي قَوْلُهُ فِي الْمَجَالِسِ الْخَاصَّةِ، قَدْ يَمْتَنِعُ قَوْلُهُ فِي الْمَحَافِلِ الْعَامَّةِ.

١٧- الْإِنصَافُ الْإِنصَافُ:

كُنْ مُنصَفًا! وَافِقْ عَلَى الصَّوَابِ، وَأَثْنِ عَلَى النِّقَاطِ الْجَيِّدَةِ فِي حَدِيثِ الطَّرْفِ الْآخَرَ، وَأَبْدِ إِعْجَابَكَ بِهَا، وَجَادِلْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ؛ فَالتَّحْدِي وَالْإِفْحَامُ قَدْ يَجْعَلَانِكَ تَكْسِبُ الْمَوَاقِفَ، لَكِنَّكَ تَخْسِرُ الْقُلُوبَ.

١٨- ما هدف الحديث؟:

حاول أن تصل إلى نتيجة؛ فالحديث ذو شجون، وكثيراً ما ينتشعب إلى فروع بعيدة عن الأصل، فإذا انحرَف الحديث عن مساره فأعدّه إليه.

١٩- قد تكون مخطئاً:

لا تتوقَّع أن يوافقك الناسُ على آرائك؛ إذ من المحتمل أن تكونَ مخطئاً، ومن المحتمل أن يحولَ الهوى بينهم وبين موافقتك على رأيك إن كان صواباً، توقَّع هذا حتى لا تغضبَ وتنفعلَ، أو يخيبَ أملاكَ.

٢٠- لا يجدي المنطق:

أقبلِ المناقشةَ أو الحديثَ إذا وجدتَ أنه عديمُ الجدوى.