

المحاضرة الثانية

في

مهارات التواصل

لطلاب السنة الأولى

في ماجستير العلاقات الدولية والدبلوماسية – تأهيل وتخصص

للعام الجامعي ١٤٤١هـ – ٢٠٢٠م

تتناول هذه المحاضرة موضوعين الأول السلوك الدبلوماسي ومهارات الأتيكيت، أما الثاني فهو :

What are Interpersonal Skills?

السلوك الدبلوماسي ومهارات الأتيكيت

من البديهي أن يعتمد العمل الدبلوماسي بالدرجة الأساس على ثقافة ومهارات الأتيكيت وضوابط البروتوكول، لأداء مهامه الدبلوماسية بشكل يتسم بالمرونة والقبول في الأوساط الدبلوماسية أو الرسمية وحتى الشعبية فيما يتعلق بجمهور الجاليات التي يمثلها أعضاء السلك الدبلوماسي في ساحة بلد آخر حيث مقر السفارة، وامتلاك مثل هذه المهارات تحتاج إلى تدريب لأعضاء الطاقم الدبلوماسي على نمط هذه الأجواء التي تحتاج إلى مزيد من المرونة والتفاهم والقبول.

وهناك بعض الوصايا المطلوب إتباعها للمتدربين على ثقافة الأتيكيت والبروتوكول الدبلوماسي

التي تساعد على تأهيل اتخاذ القرارات وحل المشكلات:

· يكتسب المهارات والاتجاهات اللازمة للعمل بشكل مستقل أو من خلال فريق عمل كما يتمكن من مهارات إدارة الذات.

· تجويد مهارات العمل الجماعي القائم على مهارات دبلوماسية.

· يهتم اهتماماً جاداً ببيئة العمل ويحافظ على معايير الجودة الشاملة.

· يكتسب مهارات التفكير الإبداعي والتواصل.

· مهارة الحسم واستخدامها بشكل صحيح وإيجابي.

· يفهم بأنّ الدافعية الذاتية ومهارة إدارة الوقت أساس الإنجاز والإنتاج الناجح.

· التعرف على نقاط القوة والضعف لديك والتي ترتبط بإدارة الوقت.

· يكتسب مهارات التعامل الإنساني الإيجابية ويتفاعل مع الخلاف بحكمة متسلحاً بالعقل والتسامح.

· التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة المراجعين.

· تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم.

· تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء.

· تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو العملاء.

· تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية.

· تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء.

· تنمية مهارات المشاركين في تصميم وتنفيذ المسوح لاستطلاع رضا العملاء وموظفي الخدمة واقتراحاتهم

لتطوير الخدمة.

توظيف البروتوكول في إدارة الدبلوماسية:

التطور التاريخي للدبلوماسية عند الشعوب والدول:

ثبت بالتجربة الحياتية استحالة العزلة في الطبيعة الاجتماعية عبر التاريخ وهذا أمر لا يختلف

عليه اثنان البته. وبناء العلاقات الاجتماعية ضرورة ملحة في اكتمال أركان الحياة عند الإنسان والمجتمع،

ومن خلال ذلك تتكامل منظومة التعامل الإنساني، فلا أحد يقدر على العيش بمعزله بعيداً عن الآخرين أو الاستغناء عن خدماتهم، وكما يقول الشاعر:

الناس للناس من بدو ومن حضر *** بعض لبعض وإن لم يشعروا خدم

وقانون الحياة يؤكد حاجة البشرية إلى بعضها البعض بتبادل المنافع والمصالح والتي تتزايد حيناً بعد حين بتزايد تطور المجتمعات نفسها ووسائلها في مجالات السلم والحرب. فكانت هناك ظاهرة الرسل في ظل مجتمع الجماعة والعشيرة والقبيلة لحل الخلافات والنزاعات، وكانت تلك الرسل متمتعة بعدم الاعتداء عليها ويعاملون معاملة تليق بكرامتهم ومكانتهم لما يقومون به من دور، وهو ما كان نواة للحصانات الدبلوماسية عند ظهور الدولة بمفهومها المدني.

وفي العصور القديمة عندما تطور موضوع التجانس بين الأقوام والشعوب والدول ظهرت بعثات تجارية متنقلة لتبادل المصالح النفعية بين تلك المجتمعات وهو أمر ضروري لبلورة مفهوم موضوعي للعلاقات القنصلية فيما بعد التي تمثل إجراءات وقواعد لتنظيم طبيعة التعاون البناء لضمان حقوق الأطراف المعنية. ويتطور مفهوم الحياة وفقاً لواقع حتمي في التشارك والتواصل أصبحت حاجة الدول إلى جهاز يقوم بتنفيذ تلك المهمة للحفاظ على حسن العلاقات وتوطيد أواصرها بين تلك الدول؛ وقد كانت تتم أحياناً من خلال مبعوثين من قادة ورؤساء الدول إلى نظرائهم في الدول الأخرى. فكان المبعوث آنذاك يرسل لتنفيذ مهمة محددة، ثم يعود فور انتهائها، ونشأت الحاجة إلى إرسال سفراء ومبعوثين لفترات أطول حتى ارتقى الأمر إلى صورة التعامل الدبلوماسي الدائم بمفهومه الحديث الذي يعرف بالسفارات والقنصليات والذي جسد بصورة أساسية وعملية ثبوت سيادة الدولة الحديثة، وهو مؤشر واضح على الاستقرار في العلاقات الدولية التي تركز على الحفاظ على المصالح المشتركة.

وعندما كانت الحياة تحكمها مفاهيم القبيلة فيكون اللجوء إلى التعامل الدبلوماسي بإرسال بعثة سلام يمثل القبيلة ويمتلك حكمة يسمى اليوم بالمبعوث الدبلوماسي للقيام بمسؤولية حل النزاعات التي تحصل حول الماء والكأ كان هذا قبل ظهور الدولة الحديثة، وكان يمتلك حصانة عدم التعرض لأذى. واستمر هذا العرف حتى ظهرت الدولة الحديثة بعد اتفاقية وستفاليا عام ١٦٤٨م نتيجة لحروب دامت ثلاثين عاماً من (١٦١٨-١٦٤٨م) والتي كانت بين البروتستانت والكاثوليك من جهة والأمراء والإقطاع من جهة أخرى وبعدها استمرت الحرب فيما بينهم للاستيلاء على الأراضي التي تم اكتشافها من قبل الأوروبيين.

وكانت الحروب والمصالح سبباً للبحث أو الحاجة إلى المبعوث الدبلوماسي بالمفهوم القبلي القديم وكذلك المدني الحديث بظهور الدولة. ويعتبر المؤتمر الذي عقد في فيينا عام ١٨١٥ بين الدول الأوروبية على أثر هزيمة فرنسا بقيادة نابليون بونابرت هو الخطوة الأولى لإقرار القواعد الأولى للعلاقات الدبلوماسية، والتي أُغْنِيَتْ في اتفاقية اكس لا شابل عام ١٨١٨م بإضافة ترتيبات جديدة إلى ما أقره مؤتمر فيينا السالف الذكر.

وبقيت مسألة الالتزام بالقوانين الدبلوماسية غير الناضجة محدودة حتى ظهرت عصبية الأمم عام ١٩١٩م والتي قامت على أنقاضها بعد الحرب العالمية الثانية منظمة الأمم المتحدة عام ١٩٤٥م التي وضعت الأسس القانونية لكيفية التعايش السلمي بين الشعوب وحل الصراعات بالطرق الدبلوماسية فكلفت لجنة القانون الدولي بإعداد مشروع اتفاقية دولية للعلاقات الدبلوماسية، فكان أن أُقرت بمؤتمر دولي في فيينا عام ١٩٦١م، وتلتها اتفاقية دولية للعلاقات القنصلية أُقرت بمؤتمر دولي أيضاً في فيينا عام ١٩٦٣م. كما ذكر في مكان آخر وأصبحت قواعد كلٍّ منهما ملزمة لجميع الدول الأطراف فيها وفقاً لاتفاقية فيينا لقانون المعاهدات لعام ١٩٦٩م حيث أصبحت الدولة المخلة بتلك القواعد عرضة للمساءلة القانونية، وبالتالي فإنَّ الحفاظ على الالتزام بها يعد ضماناً لتعزيز وتطوير العلاقات بين الدول حفاظاً على الأمن والسلم الدوليين.

What are Interpersonal Skills?

Interpersonal skills are the life skills we use every day to communicate and interact with other people, both individually and in groups. People who have worked on developing strong interpersonal skills are usually more successful in both their professional and personal lives.

Employers often seek to hire staff with '*strong interpersonal skills*' - they want people who will work well in a team and be able to communicate effectively with colleagues, customers and clients. This section of SkillsYouNeed is full of information and practical advice that you can use to improve your interpersonal skills.

Interpersonal skills are not just important in the workplace, our personal and social lives can also benefit from better interpersonal skills. People with good interpersonal skills are usually perceived as optimistic, calm, confident and [charismatic](#) - qualities that are often endearing or appealing to others. Through awareness of how you interact with others

Skills You Need aims to help you learn and develop your interpersonal skills by providing an extensive library of quality content. We hope that you find our content useful and rewarding.

A List of Interpersonal Skills Includes:

- [Verbal Communication](#) - What we say and how we say it.
- [Non-Verbal Communication](#) - What we communicate without words, body language is an example.
- [Listening Skills](#) - How we interpret both the verbal and non-verbal messages sent by others.

- [Negotiation](#) - Working with others to find a mutually agreeable outcome.
- [Problem Solving](#) - Working with others to identify, define and solve problems.
- [Decision Making](#) – Exploring and analysing options to make sound decisions.
- [Assertiveness](#) – Communicating our values, ideas, beliefs, opinions, needs and wants freely.

The menu to the left is a list of our full library of Interpersonal Skills pages.

[**You Already Have Interpersonal Skills**](#)

We've all been developing our interpersonal skills since childhood - usually subconsciously.

Interpersonal Skills become so natural that we may take them for granted, never thinking about how we communicate with other people. With a little time and effort you can develop these skills. Good interpersonal skills can improve many aspects of your life - professionally and socially - they lead to better understanding and relationships.

Interpersonal skills are also sometimes referred to as: **social skills, people skills, [soft skills](#), communication skills** or **life skills**. Although these terms can include interpersonal skills they tend to be broader and therefore may also refer other types of skills.

Find out how to improve and develop your interpersonal skills including:

Learn to Listen

Listening is not the same as hearing. Take time to listen carefully to what others are saying through both their verbal and non-verbal communication. Visit our [Listening Skills](#) pages to learn more.

Choose Your Words

Be aware of the words you are using when talking to others. Could you be misunderstood or confuse the issue? Practise clarity and learn to seek feedback to ensure your message has been understood.

Encourage others to engage in communication and use appropriate questioning to develop your understanding.

Our page: [Verbal Communication](#), introduces the subject, you may also be interested in [Effective Speech](#) for tips on how to use your voice to full effect and [Conversational Skills](#) for all you need to know about holding a relaxed conversation. Also, [Questioning](#) which can help you encourage communication in others and clarify what they have said.

Understand Why Communication Fails

Communication is rarely perfect and can fail for a number of reasons. Learn about the various barriers to good communication so you can be aware of - and reduce the likelihood of - ineffective interpersonal communication and misunderstandings.

See our page: [Barriers to Communication](#) for more information.

Our page [Communicating in Difficult Situations](#) offers further ideas to help you to get your message across when stress levels or other emotions are running high.

Relax

When we are nervous we tend to talk more quickly and therefore less clearly. Being tense is also evident in our body language and other non-verbal communication. Instead, try to stay calm, make eye contact and smile. Let your confidence shine.

Learn to take time to relax, see our section: [Relaxation Techniques](#). Further relevant pages include: [Dealing with Stress](#) and [Coping with Presentation Nerves](#).

Clarify

Show an interest in the people you talk to. Ask questions and seek clarification on any points that could be easily misunderstood.

See our pages on [Reflection](#) and [Clarification](#).

Be Positive

Try to remain positive and cheerful. People are much more likely to be drawn to you if you can maintain a [positive attitude](#).

More on [Personal Presentation](#) and [Building Confidence](#).

Empathise

Understand that other people may have different points of view. Try to see things from their perspective. You may learn something whilst gaining the respect and trust of others.

For further reading see our pages: [Understanding Others](#) and also [What is Empathy?](#) and [Types of Empathy](#).

Understand Stress

Learn to recognise, manage and reduce stress in yourself and others. Although stress is not always bad, it can have a detrimental effect on your interpersonal communication. Learning how to recognise and manage stress, in yourself and others, is an important personal skill.

See our section on stress and stress management, start with: **Stress: Symptoms and Triggers.**

Learn to be Assertive

You should aim to be neither passive nor aggressive. Being assertive is about expressing your feelings and beliefs in a way that others can understand and respect. Assertiveness is fundamental to successful negotiation.

Learn more about **Assertiveness | Negotiation and Improving Self-Esteem.**

Reflect and Improve

Think about previous conversations and other interpersonal interactions; learn from your mistakes and successes. Always keep a positive attitude but realise that you can always improve our communication skills.

See: **Improving Communication Skills.**

Negotiate

Learn how to effectively negotiate with others paving the way to mutual respect, trust and lasting interpersonal relations.

See our pages: **Negotiation Skills** and **Building Rapport**.

Working in Groups

We often find ourselves in group situations, professionally and socially. Learn all about the different types of groups and teams.

What is Interpersonal Communication?

Interpersonal communication is the process by which people exchange information, feelings, and meaning through verbal and non-verbal messages: it is face-to-face communication.

Interpersonal communication is not just about what is actually said - the language used - but how it is said and the non-verbal messages sent through tone of voice, facial expressions, gestures and body language.

See our pages: [Verbal Communication](#) and [Non-Verbal Communication](#) for more information.

When two or more people are in the same place and are aware of each other's presence, then communication is taking place, no matter how subtle or unintentional.

Without speech, an observer may be using cues of posture, facial expression, and dress to form an impression of the other's role, emotional state, personality and/or intentions. Although no communication may be intended, people receive messages through such forms of non-verbal behaviour.

Elements of Interpersonal Communication

Much research has been done to try to break down interpersonal communication into a number of elements in order that it can be more easily understood. Commonly these elements include:

The Communicators

For any communication to occur there must be at least two people involved. It is easy to think about communication involving a sender and a receiver of a message. However, the problem with this way of seeing a relationship is that it presents communication as a one-way process where one person sends the message and the other receives it. While one person is talking and another is listening, for example.

In fact communications are almost always complex, two-way processes, with people sending and receiving messages to and from each other simultaneously. In other words, communication is an interactive process. While one person is talking the other is listening - but while listening they are also sending feedback in the form of smiles, head nods etc.

The Message

Message not only means the speech used or information conveyed, but also the non-verbal messages exchanged such as facial expressions, tone of voice, gestures and body language. Non-verbal behaviour can convey additional information about the spoken message. In particular, it can reveal more about emotional attitudes which may underlie the content of speech. See our page: [Effective Speaking](#) for more on how you can use your voice to full effect.

Noise

Noise has a special meaning in communication theory. It refers to anything that distorts the message, so that what is received is different from what is intended by the speaker. Whilst physical 'noise' (for example, background sounds or a low-flying jet plane) can interfere with communication, other factors are considered to be 'noise'. The use of complicated jargon, inappropriate body language, inattention, disinterest, and cultural differences can be considered 'noise' in the context of interpersonal communication. In other words, any distortions or inconsistencies that occur during an attempt to communicate can be seen as noise. See our page: [Barriers to Effective Communication](#) for more information.

Feedback

Feedback consists of messages the receiver returns, which allows the sender to know how accurately the message has been received, as well as the receiver's reaction. The receiver may also respond to the unintentional message as well as the intentional message. Types of feedback range from direct verbal statements, for example "Say that again, I don't understand", to subtle facial expressions or changes in posture that might indicate to the sender that the receiver feels uncomfortable with the message. Feedback allows the sender to regulate, adapt or repeat the message in order to improve communication. Our pages: [Clarification](#) and [Reflecting](#) describe common ways to offer feedback in communication, our page: [Active Listening](#) describes the process of listening attentively.

Also see our page: [Giving and Receiving Feedback](#).

Context

All communication is influenced by the context in which it takes place. However, apart from looking at the situational context of where the interaction takes place, for example in a room, office, or perhaps outdoors, the social context also needs to be considered, for example the roles, responsibilities and relative status of the participants. The emotional climate and participants' expectations of the interaction will also affect the communication.

Channel

The channel refers to the physical means by which the message is transferred from one person to another. In face-to-face context the channels which are used are speech and vision, however during a telephone conversation the channel is limited to speech alone.

Uses of Interpersonal Communication

Most of us engage in some form of interpersonal communication on a regular basis, how well we communicate with others is a measure of our interpersonal skills. Interpersonal communication is a key life skill and can be used to:

- Give and collect information.
- Influence the attitudes and behaviour of others.
- Form contacts and maintain relationships.
- Make sense of the world and our experiences in it.
- Express personal needs and understand the needs of others.
- Give and receive emotional support.
- Make decisions and solve problems.

- Anticipate and predict behaviour.
- Regulate power.

Assess your Interpersonal Skills with our [Interpersonal Skills Self-Assessment](#).

Find more at: <http://www.skillsyouneed.com/ips/interpersonal-communication.html#ixzz436OftdGe>