

تشریفات دیپلماتیک در ارتباطات بین‌المللی

کابریشیا پناویچ مارشال
رئیس سابق تشریفات ایالات متحده

مترجمان:

دکتر موسی الرضا وحیدی

منصور حسینی

دانشجوی دکتری علوم سیاسی دانشگاه آزاد

اثری از انتشارات هارپر کالینز

ژوئن ۲۰۲۰

سرشناسه	: مارشال، کاپریشیا پناویچ، ۱۹۶۴-م.
عنوان و نام پدیدآور	: Marshall, Capricia Penavic, ۱۹۶۴-
مشخصات نشر	: تشریفات دیپلماتیک در ارتباطات بین‌المللی/کاپریشیا پناویچ مارشال؛ مترجمان موسی‌الرضا وحیدی، منصور حسینی.
مشخصات ظاهری	: تهران: کانی مهر، ۱۴۰۰.
شابک	: ۴۲۶ ص.
وضعیت فهرست نویسی	: 978-600-93784-2-5
پادداشت	: فیبا
موضوع	: عنوان اصلی: Protocol : the power of diplomacy and how to make it work for you, 2020.
موضوع	: مارشال، کاپریشیا پناویچ، ۱۹۶۴-م.
موضوع	: Marshall, Capricia Penavic, ۱۹۶۴-
موضوع	: ایالات متحده، وزارت امور خارجه، دفتر رئیس تشریفات
موضوع	: Office of the Chief of Protocol . Department of State . United States
موضوع	: آداب کسب و کار
موضوع	: Business etiquette
موضوع	: مذاکرات تجاری
موضوع	: Negotiation in business
موضوع	: روابط بین اشخاص
موضوع	: Interpersonal relations
شناسه افزوده	: وحیدی، موسی‌الرضا، ۱۳۵۰- مترجم
شناسه افزوده	: حسینی، منصور، ۱۳۵۴- مترجم
رده بندی کنگره	: ۵۲۸۹HF
رده بندی دیویی	: ۵۲/۳۹۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۵۳۶۵۱۷
اطلاعات رکورد کتابشناسی	: فیبا

تشریفات دیپلماتیک در ارتباطات بین‌المللی



انتشارات کانی مهر

تألیف: کاپریشیا پناویچ مارشال
 مترجمان: دکتر موسی‌الرضا وحیدی - منصور حسینی
 ناشر: کانی مهر
 نوبت چاپ: اول
 سال چاپ: ۱۴۰۱
 چاپ: مهرگان
 تیراژ: ۲۰۰ نسخه
 قیمت: ۱۸۰۰۰۰ تومان
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۷۸۴-۲-۵
 آدرس: خ انقلاب، خ ۱۲ فروردین، ساختمان ناشران، طبقه همکف، پلاک ۱۶/۲۲
 تلفن: ۶۶۴۹۰۳۱۵ - ۶۶۹۵۲۲۹۰

فهرست مطالب

مقدمه مترجم ۱۱

مقدمه مولف ۱۵

فصل یک: قدرت فوق العاده و پنهان تشریفات

تشریفات: یک کتابچه راهنما ۲۹

موتورهای دوگانه تشریفات: پل زدن و متقاعد کردن ۳۱

تشریفات ابزار قدرت نرم ۳۳

منحنی های یادگیری: اهمیت تشریفات ۳۶

پیامدهای عدم توجه به تشریفات در ارتباطات ۳۸

تشریفات در کار و زندگی روزانه ۴۲

فصل دوم: مزیت آداب معاشرت (اتیکت)

تأثیر احترام: اصول اخلاق ارتباطی ۵۲

آیین ها و مراسم ها: قدرت نمادین و ارتباطی ۵۴

آداب نزاکت و تشریفات در تجارت ۵۷

پنج قانون اسمارت (SMART) در ارتباطات ۵۸

آداب نزاکت در موقعیت های مختلف اجتماعی ۶۳

فصل سوم: تصویرسازی هویت، فرهنگ، خصوصیات و اهداف ملی

ما چه کسی هستیم	۶۹
روش‌های افزایش کارآمدی در دیپلماسی و تجارت بین‌الملل	۷۵
آمریکای تعامل‌گرا	۷۵
طبیعت خونسرد آمریکایی	۷۸
آمریکای پرهیاهو	۸۲
آمریکای سخاوتمند	۸۵
ایجاد یک هویت حرفه‌ای در ارتباطات بین‌المللی	۸۹

فصل چهارم: یادگیری تفکر، رفتار و تجارت دیگر فرهنگ‌ها

آماده‌سازی: رکن اساسی در ارتباطات	۹۵
هشت اصل رمزگشایی از یک فرهنگ	۹۶
تبادل کارت ویزیت	۱۰۱
اقدامات اولیه و زمان‌بندی	۱۰۱
تقدم و سلسله مراتب	۱۰۴
سنت‌های مذهبی	۱۰۷
رنگین کمان دیپلماتیک	۱۰۹
فضای شخصی	۱۱۰
حالات چهره، حرکات و زبان بدن	۱۱۱
خرده‌فرهنگ‌ها در کسب‌وکارهای ایالات متحده	۱۱۳
منابع کسب اطلاعات	۱۱۵

فصل پنجم: زبان دیپلماسی: زبان اقناع

استفاده از ارتباطات به عنوان اهرم تأثیر گذاری:

اهمیت قدرت صدا و مبادلات حضوری	۱۲۱
مدیریت ترجمه	۱۳۰
کنترل لحن کلام	۱۳۱
روش صحبت کردن آب‌تاک و وُکال فرای	۱۳۴
تنظیم سرعت سخن گفتن	۱۳۶

۱۳۸.....	نحوه ارائه یک سخنرانی قوی
۱۳۹.....	حرکات چهره
۱۴۱.....	تکنیک‌های رمزگشایی از حالات چهره
۱۴۲.....	زبان بدن

فصل ششم: شبکه‌سازی: دیپلماسی در صحنه

۱۵۰.....	راهبردهای شبکه‌سازی در جلسات کاری و اجتماعی
۱۵۱.....	آسودگاه‌ها و سفرها
۱۵۴.....	رویدادهای ورزشی
۱۵۷.....	عضویت در باشگاه‌های سیاسی و تجاری
۱۶۲.....	روش‌های سازماندهی یک رویداد
۱۶۴.....	چگونه یک میهمانی کوکتل کاری برگزار کنیم
۱۶۵.....	قدردانی از میزبان

فصل هفتم: قدرت مکان

۱۷۰.....	معیارهای انتخاب مکان
۱۷۰.....	دفتر بیضی کاخ سفید
۱۷۳.....	فضای غیررسمی
۱۷۵.....	دیدار در خانه میزبان
۱۷۷.....	استراحتگاه دور از انتظار عمومی
۱۸۴.....	مکان تاریخی
۱۸۸.....	موقعیت‌های تجربی
۱۸۹.....	فضاهای بیرونی
۱۹۱.....	مکان کاربردی
۱۹۲.....	سه ترفند بهره‌برداری از مزایای یک مکان

فصل هشتم: مهیا کردن اتاق

۲۰۴.....	راهبرد ترکیبی آموزش - تزئین
۲۰۷.....	اهمیت تاریخ در ارتباطات

مقدمه مترجم

تشریفات دیپلماتیک از گذشته‌ای دور به عنوان مولفه‌ای ضروری در ارتباطات بین‌المللی شناخته شده است. زمانی که نخستین سیاحان و بازرگانان اروپایی تصمیم به کشف جهان‌های نو در شرق و غرب عالم گرفتند و به دنبال تجارت و فتوحات جدید بودند، سریعاً متوجه شدند در صورتی تلاش‌هایشان به بار می‌نشیند که خود را با فرهنگ‌های تازه کشف‌شده وفق دهند و آداب و رسوم آن‌ها را بیاموزند. به تدریج و با گذر زمان مشخص شد که علاوه بر توجه به حساسیت‌های میان فرهنگی، پیشبرد ارتباطات نیازمند انعقاد معاهدات، نظم و انضباط و حفظ تقدم و سلسه مراتب است.

در ابتدا موقعیت نمایندگان کشورها در ارتباطات بین‌المللی براساس میزان قدرت و ثروت کشورهایی تعیین می‌شد که نمایندگی می‌کردند. اما امروزه این موضوع در چارچوب قواعد و نرّم‌های بین‌المللی به‌خصوص با تدوین کنوانسیون‌های دیپلماتیک ۱۹۶۱ و کنسولی ۱۹۶۳ وین، نظام‌مند شده است.

در حال حاضر، به‌رغم توسعه بی‌سابقه ارتباطات بین‌المللی به‌واسطه گسترش فناوری‌ها و شبکه‌های ارتباطی، اطلاعاتی و اجتماعی و تسهیل مسافرت‌های جهانی، نه تنها از اهمیت تشریفات در ارتباطات بین‌المللی کاسته نشده است، بلکه به نظر محققینی مانند ژان پائول ویجرز^۱، مدیر موسسه تشریفات لاهه، تشریفات به اصل اساسی در موفقیت ارتباطات بین‌المللی تبدیل گردیده است. به نظر او، تشریفات ابزار ارتباطات معنی‌دار به منظور رسیدن به اهداف خاص است و روشی است که به‌واسطه آن دیپلماسی اجرا و هدایت می‌شود^۲ به نظر روزالی ریوت^۳، نویسنده کتاب «تشریفات دیپلماتیک، آداب اجتماعی، دولتمداری و اعتماد»، تشریفات نقش مهمی در برقراری و

1 . Jean Paul Wijers

2 . Protocol to Manage Relationships Today, Amsterdam University Press (Oct, 2020)

3 . Rosalie Rivett

حفظ ارتباطات، موفقیت مذاکرات بین‌المللی و کاهش تنش‌های سیاسی ایفا می‌کند.^۱ به نظر وی، تشریفات، نشانگر یک استاندارد قابل قبول در گفتمان دیپلماتیک و مذاکرات بین‌المللی است. به عبارت دیگر، برنامه و فرآیندی در رابطه با نحوه رفتار، گفتار و نوشتار در ارتباطات بین‌المللی است. به نظر ریوت، زبان و نحوه استفاده آن در اسناد بین‌المللی بخش مهمی از تشریفات است و نقش ظریف دیپلماسی، در نحوه کاربست زبان اهمیت پیدا می‌کند.

علاوه بر این، در عصر اطلاعات و ارتباطات که شفافیت اهمیت زیادی در ارتباطات بین‌المللی پیدا کرده است، نحوه واکنش دولتمداران و دیپلمات‌ها به رویدادهای داخلی و بین‌المللی نسبت به گذشته، از اهمیت و سرعت بیشتری برخوردار شده است، چون هر نوع رفتار و گفتار آن‌ها توسط تک‌تک شهروندان زیر ذره‌بین قرار می‌گیرد. بنابراین، نحوه واکنش یک دیپلمات یا سیاستمدار به یک بحران داخلی و بین‌المللی، نقش مهمی در نحوه برداشت دیگران از کشور و ملتی دارد که او آن‌ها را نمایندگی می‌کند، چون در دنیای ارتباطات، حتی حرکات بدن، یک ابزار قدرت هستند. به نظر خانم مارشال نویسنده این کتاب، این‌ها اقداماتی کوچک هستند که می‌توانند باعث تغییرات و پیامدهای بزرگ شوند و متأسفانه در بسیاری از کشورها توجه بایسته به آن‌ها نمی‌شود، در حالی که ابزار اصلی دیپلماسی کارآمد می‌باشند.

اما به‌رغم اهمیت تشریفات در جهان امروز، در ایران و حتی در وزارت امور خارجه جمهوری اسلامی ایران، برداشت حداقلی و محدود از آن وجود دارد و بیشتر در پوشش لباس، برگزاری مراسم‌ها، ضیافت‌ها و غیره خلاصه شده است. در حالی که تشریفات شامل کلیه ارتباطات کلامی و غیرکلامی در ارتباطات بین‌المللی اعم دیپلماتیک، تجاری و میان فرهنگی می‌شود و طیف گسترده‌ای از تکنیک‌ها و ظرافت‌های کلامی و غیرکلامی را در برمی‌گیرد.

از جمله دلایل انتخاب این کتاب «تشریفات دیپلماتیک در ارتباطات بین‌المللی» برای ترجمه، این است که خانم کاپریشیا پناویک مارشال^۲ مولف آن، به تشریفات دیپلماتیک به عنوان ابزار قدرت نرم در ارتباطات بین‌المللی و ابزار دیپلماسی کارآمد می‌نگرد.

خانم مارشال حدود دو دهه در کاخ سفید در دوران کلینتون و اوباما به عنوان دبیر اجتماعی و رئیس تشریفات کاخ سفید خدمت کرده و در اکثر سفرهای خارجی خانم

1. Diplomatic Protocol: Etiquette, Statecraft & Trust, Whittles Publishing (August, 2018)

2. Capricia Penavic Marshall

کلینتون، وزیر امور خارجه، و رئیس جمهور اوباما همراه بوده و تجربه ارزنده‌ای در زمینه تشریفات و ارتباطات بین‌الملل کسب کرده است.

این کتاب که در ژوئن ۲۰۲۰ توسط انتشارات هارپر کالینز^۱ در ۳۹۵ صفحه منتشر شده است، شامل یک مقدمه، پانزده فصل و یک ضمیمه است که حاوی دستورالعمل‌ها و راهنمایی‌های کلیدی و عملی در خصوص تشریفات می‌باشد.

زیبایی این اثر، بیان نکات تشریفات همراه با خاطرات جذاب از سفرهای رسمی به همراه وزیر امور خارجه به عنوان دبیر اجتماعی و رئیس‌جمهور به عنوان رئیس تشریفات ایالات متحده است که آن را از یک متن سنگین و علمی به اثری جذاب و خواندنی تبدیل کرده است. علاوه بر این، نویسنده برای اثبات نظرات خود به تحقیقات علمی تکیه زیادی می‌کند، درواقع این اثر، ترکیبی از تئوری و عمل می‌باشد.

نویسنده علاوه بر بیان نکات دقیق در مورد تشریفات در خلال مباحث، به بررسی فنون مذاکرات سیاسی و تجاری، ارتباطات میان‌فرهنگی، روابط عمومی، شبکه‌سازی، تصویرسازی، مدیریت جلسات، سخنوری، اقناع‌سازی، بازاریابی و فروش کالا و مهارت‌های رهبری و مدیریت نیز می‌پردازد. نکته دیگر، نگاه به تشریفات از منظر یک زن است که نگاهی بسیار دقیق و جزئی‌نگرانه به ارتباطات بین‌المللی دارد و نکات ارزنده‌ای در مورد نحوه ارتباطات مدیران زن در عرصه بین‌الملل ارائه می‌کند.

علاوه بر بیان نکات ارزشمند در مورد دیپلماسی، این کتاب همچنین کمک زیادی به شناخت عمیق از دیپلماسی و سیاست خارجی آمریکا و شیوه‌های مدیریتی و ارتباطی رهبران آن در عرصه بین‌الملل ارائه می‌نماید. بنابراین، مطالعه آن برای سفراء، دیپلمات‌ها، مدیران شرکت‌هایی که فعالیت بین‌المللی دارند، تجار، کنشگران بین‌المللی و دانشجویان رشته‌هایی که با عرصه بین‌الملل و شهروندان دیگر کشورها ارتباط دارند، بسیار راهگشا و آموزنده خواهد بود.

با توجه به تدریس چند ترم درس تشریفات در دانشکده روابط بین‌الملل وزارت امور خارجه، تلاش شده است تا ترجمه‌ای حرفه‌ای، روان و قابل فهم از کتاب ارائه شود و در مواردی که برخی مفاهیم یا موضوعات، نیاز به توضیح داشته‌اند، در پانوشته‌ها درج گردیده‌اند. با توجه به این‌که برخی از عناوین انتخابی توسط مؤلف، به خوبی معرف محتوی نیست و با توجه به روحیات مخاطب آمریکای شمالی تهیه شده‌اند، کمی تغییر

یافته تا به نحو بهتری بازگوکننده متن باشند. خانم مارشال در مقدمه به تفصیل به شرح زندگی خود و خانواده‌اش پرداخته است که به دلیل عدم ارتباط با بحث تشریفات، این قسمت تلخیص شده است.

این کتاب با همکاری آقای منصور حسینی، دانشجوی دکترای علوم سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، به صورت مشترک ترجمه شده است. امید است که ترجمه این کتاب به ارتقاء مهارت‌های تشریفات کنشگران ایرانی در عرصه بین‌الملل کمک کرده و زمینه تحقیقات بیشتر را در این زمینه فراهم نماید.

در پایان لازم می‌دانم از جناب آقای دکتر محمد حسن شیخ الاسلامی، رئیس محترم مرکز مطالعات سیاسی و بین‌المللی وزارت امور خارجه و جناب آقای دکتر سید محمد کاظم سجادی‌پور، مشاور محترم وزیر امور خارجه و رئیس سابق مرکز، بابت فراهم کردن فرصت حضور اینجانب جهت تدریس در کارگاه‌های آموزشی مختلف دانشکده روابط بین‌الملل صمیمانه، تشکر و قدردانی نمایم. همچنین لازم است از سه نفر از دانشجویان دانشکده روابط بین‌الملل آقایان: سجاد عطارزاده وردین، محمد مهدی معدلی و خانم مهرنوش ساچمه بابت همکاری در ترجمه اولیه سه فصل آخر این کتاب تشکر نمایم.

موسی الرضا وحیدی

پاییز ۱۴۰۰

m_vahidi710@yahoo.com