

دورة الدبلوماسية الرقمية: الاستماع للجمهور وصناعة المحتوى والاستجابة للأزمات

2 – 6 أغسطس 2027

برشلونة





دورة الدبلوماسية الرقمية: الاستماع للجمهور وصناعة المحتوى والاستجابة للأزمات

المرجع: 27507_501 التاريخ: 2 - 6 أغسطس 2027 المكان: برشلونة الرسوم: GBP 4800

ملخص البرنامج

الدبلوماسية الرقمية محور دورة تدريبية تمتد أسبوعاً للدبلوماسيين ومسؤولي الاتصال في الوزارات وكبار المسؤولين، ويخرج منها كل مشارك بخطة تفاعل رقمي لأولوية واحدة من أولويات السياسة الخارجية. فالوزارات تخاطب اليوم الجمهور الأجنبي والصحفيين والحكومات الشريكة على منصات مفتوحة تختبر فيها الرسائل خلال دقائق، بينما تنشر فرق كثيرة دون استماع أو قياس أو استعداد للروايات المعادية. وينتقل البرنامج من تحديد الأهداف والاستماع للجمهور إلى ممارسة المحتوى والاستجابة للأزمات والتضليل ثم القياس. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في الدبلوماسية الرقمية لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

يصوغ حضور الوزارة على الإنترنت طريقة تلقي مواقفها قبل أي اجتماع بوقت طويل. والقادة الذين يضعون أهدافاً واضحة ويستمعون للجمهور ويجهزون مسارات الرد يصححون الادعاءات الزائفة أسرع، ويحمون مصداقية المتحدثين، ويوجهون وقت الفريق المحدود إلى القنوات التي تصل إلى المعنيين فعلاً.

- وصول الرسائل إلى الجمهور المستهدف: يتحسن حين يخطط المحتوى انطلاقاً من الاستماع للجمهور لا من العادة.
- زمن الرد على الادعاءات الزائفة: يقصر حين تتفق مسبقاً مسارات التصعيد والنصوص المعتمدة للرد المبدئي.
- التعرض لمخاطر السمعة: يتراجع حين تطبق قواعد الأخلاقيات والبروتوكول وحوكمة الحسابات بانتظام.

المبادئ والأساس المعرفي

- اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية Vienna Convention on Diplomatic Relations: تؤطر قواعد البروتوكول والسلوك المطبقة على التواصل الرقمي في الجلسة 4.
- استراتيجيات الإعلام الرقمي لوزارات الخارجية: تنظم دورتها من الاستماع والمحتوى والتفاعل والقياس الجلسات من 1 إلى 3 والجلسة 5.
- الأبحاث المقارنة في تفاعل الجمهور مع حسابات الوزارات: توجه تحليل التفاعل واختيار المقاييس في الجلستين 2 و5.



المشاركون المستهدفون

- الدبلوماسيون الذين يعرضون المواقف الوطنية على الجمهور الأجنبي ووسائل الإعلام.
- رؤساء الاتصال في الوزارات الذين يديرون الحسابات والمتحدثين و فرق المحتوى.
- كبار المسؤولين الذين يعتمدون الرسائل الرقمية في القضايا السياسية الحساسة.
- العاملون في الدبلوماسية العامة والشؤون الثقافية الذين ينفذون حملات للجمهور في الخارج.
- مسؤولو الأزمات والعلاقات الإعلامية الذين يتصدون للروايات المعادية أو الزائفة.

يأتي المشاركون عادة من وزارات الخارجية والبعثات الدبلوماسية والمكاتب الحكومية والجهات الثقافية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء أهداف للدبلوماسية الرقمية مرتبطة بأولوية واحدة من أولويات السياسة الخارجية.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص اهتمامات الجمهور وما يتداوله من روايات اعتمادا على بيانات الاستماع.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تقويم للمحتوى ومزيج للمنصات لجمهور محدد.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم حالة أزمة أو تضليل على الإنترنت واختيار مسار الاستجابة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير قواعد الأخلاقيات والبروتوكول وحوكمة الحسابات للموظفين والبعثات.
6. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات مقاييس التفاعل التي تبين التقدم نحو الأهداف.

هيكل البرنامج

اليوم 1: الأهداف والاستراتيجية في الدبلوماسية الرقمية

ما الذي ينبغي أن يحققه حضور الوزارة على الإنترنت لأولوية من أولويات السياسة الخارجية؟

- لوحة مواعمة الأهداف والجمهور
- خريطة الانتقال من أولوية السياسة إلى الرسالة
- مصفوفة أدوار القنوات
- مخطط الفريق وسير الاعتماد
- مخطط استراتيجية الإعلام الرقمي للوزارة

اليوم 2: الاستماع للجمهور وتحليل الروايات

ماذا يقول الجمهور المستهدف، وأي الروايات تشكل نظريته؟



- ورقة توصيف شرائح الجمهور
- تصميم استعلامات الاستماع الاجتماعي
- إطار ترميز الروايات والمشاعر
- خريطة المؤثرين والشبكات
- مقارنة مرجعية لمعدلات التفاعل

اليوم 3: المحتوى والمنصات وممارسة التفاعل

كيف تصاغ الرسائل وتوقت لكل منصة ولكل جمهور؟

- قالب التقويم التحريري
- دليل صيغ المنصات
- موجز المحتوى المرئي والمرئي المسموع
- قائمة فحص المحتوى متعدد اللغات
- بروتوكول الرد على المجتمع الرقمي

اليوم 4: الأزمات والتضليل والأخلاقيات والبروتوكول على الإنترنت

كيف تستجيب الوزارة للادعاءات الزائفة وتبقي سلوكها الرقمي متسقاً مع البروتوكول الدبلوماسي؟

- مبادئ السلوك في اتفاقية فيينا المطبقة على التواصل الرقمي
- مصفوفة فرز حالات التضليل
- نص الرد المبدئي وسلم التصعيد
- قواعد حسابات الموظفين والبعثات
- موجز تمرين محاكاة الاستجابة السريعة

اليوم 5: القياس وخطة التفاعل الرقمي

هل تتماشى الأدوات حين تطبق على أولوية واحدة من أولويات السياسة الخارجية؟

- تطبيق لوحة المواعمة من الجلسة 1 على الأولوية المختارة
- تشغيل إطار الترميز من الجلسة 2 على بيانات الجمهور
- وضع مقاييس التفاعل لتقويم الجلسة 3
- فحص مصفوفة الفرز من الجلسة 4 على المخاطر المحتملة
- إنجاز خطة التفاعل الرقمي



المنهجية

يقوم البرنامج على المحاكاة، ويستند إلى بيانات حسابات مجهولة المصدر وعينات من الروايات ومسودات بيانات وحالات مكتوبة قصيرة من وزارات الخارجية والبعثات والجهات الثقافية. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة على أولوية سياسية واحدة، ويتدربون على الرد تحت ضغط الوقت، ويتلقون ملاحظات الميسرين على كل مخرج.

- نشاط مقترح: ترميز أربعين منشورا عاما في روايات والإبلاغ عن الثلاث الأهم.
- نشاط مقترح: إجراء محاكاة مدتها تسعون دقيقة للرد على ادعاء زائف عن موقف للوزارة.
- نشاط مقترح: صياغة قواعد حساب لبعثة واحدة واختبارها على ثلاثة سيناريوهات.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة تفاعل رقمي لأولوية واحدة من أولويات السياسة الخارجية. وتضم الخطة أهدافا وملخصا للجمهور والروايات وتقويما للمحتوى ومزيجا للمنصات ومسارا للاستجابة للأزمات والتضليل وقواعد للحسابات ومجموعة موجزة من المقاييس. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة الوزير أو السفير وتوجيه فرق المحتوى ومراجعة النتائج بعد كل حملة.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب التدريب على الدبلوماسية الرقمية كبار المسؤولين الذين ليست لهم خلفية في وسائل التواصل؟

نعم، فالبرنامج يفترض خبرة في الاتصال الدبلوماسي أو الوزاري لا إتقاننا للمنصات، ويشرح أدوات الاستماع والمحتوى والقياس بلغة القرار.

على أي نماذج يقوم التدريب على الدبلوماسية الرقمية؟

يقوم على استراتيجيات الإعلام الرقمي لوزارات الخارجية والأبحاث المقارنة في تفاعل الجمهور مع حسابات الوزارات واتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية.

كيف تستخدم خطة التفاعل في الدبلوماسية الرقمية داخل العمل؟

تستخدمها لإحاطة الوزير أو السفير وتوجيه فرق المحتوى ومراجعة النتائج بعد كل حملة بشأن أولويتك.



بماذا تختلف الدبلوماسية الرقمية عن برنامج في التفاوض الدبلوماسي التقليدي؟

تركز على الجمهور والروايات والمنصات والأزمات على الإنترنت، بينما يركز التفاوض الدبلوماسي التقليدي على مواقف التفاوض والاتفاقات بين الوفود.