

الوحدة التدريبيية الخامسة





عنوان الوحدة

التواصل الإقناعي

مدة التنفيذ

- ثلاثة أسابيع = خمس عشرة حصة.

موضوعات الوحدة

- نماذج التأثير.
- العناصر المؤثرة في الموقف التواصلي الإقناعي.
- الإقناع المنطقي والتأثير الوجداني.

الأهداف التدريسية

يُتوقع منك في هذه الوحدة أن:

- تميز بين المواقف التواصلية الإقناعية، وغيرها من مواقف الاتصال والتواصل.
- تستخدم أساليب متنوعة من الإثبات المنطقي (الإثبات بالتعليل، بالتعميم، بالتجزئ، بالمقارنة، بالقياس) بحسب الحاجة، وبحسب موضوع الرسالة.
- تدلل على القضايا التي تطرحها، والأفكار التي تتبناها... بما يضمن اقتناع الآخرين بها.
- تحلل الأنماط الإدراكية للمستمع (بصري، سمعي، شعوري) وتوظف نتائج التحليل في التواصل معه وإقناعه.
- تراعي في تواصلك الإقناعي كفاءة المستمع وجنسه واتجاهاته...
- تتعرف على سماتك الذاتية وتطورها لتكون أكثر قدرة على التواصل الإقناعي.

إرشادات المتعلم

- خلال هذه الوحدة بالذات لا يحق لك أن تتحدث بالعامية أبدًا. التزم بالعربية الفصحى. لا تخش رقابة المعلم. إنه سيكون أكثر تساهلاً معك في المرات الأولى. وعليك أن تحسّن أداءك كلما تقدمت في نشاطات الوحدة.
- استعد لأداء النشاطات الشفهية سابقًا. جهّز أفكارك. ودوّن رؤوس أقلام حول الموضوع. تدرب على التحدث في منزلك ومع أصدقائك. كلما تمرست بالأداء الشفهي تحسّن أدائك.
- النجاح في التواصل هو النجاح في الحياة كلها. إن الناس المخفقين في الحياة هم أناس عجزوا عن تطوير قدراتهم التواصلية مع الآخرين. فاجعل هذه الوحدة التدريبية خطوة ممتازة في طريقك للنجاح.
- عندما يمنحك الخجل من المشاركة في الحوارات والأحاديث الصفية. تذكر أنك في ميدان التعلم. وأنت إن فوّت هذه الفرصة فلن تتاح لك مرة أخرى. وقل لنفسك: ما الذي سأجنيه من الخجل والتردد؟!
- يعتمد الإقناع على البرهنة العلمية والحجاج العلمي والإثبات بالأدلة. اجمع حججك. وأدلتك قبل الدخول في أي تواصل إقناعي.
- تذكر أنك إن لم تكن مقتنعًا بفكرتك فمن الصعب أن تقنع بها الآخرين.
- هناك فرق بين الإقناع والإصرار على الرأي. وليس معنى أنك مقتنع بأمر ما أن يكون الناس جميعًا على مثل اقتناعك.

مراجع المتعلم

- محمد بلال الجيوسي (٢٠٠٢م): أنت وأنا. مقدمة في مهارات التواصل الإنساني. مكتب التربية العربي لدول الخليج. الرياض.
- هاري ميلز (٢٠٠١م): فن الإقناع. ترجمة ونشر مكتبة جرير. الرياض.



النشاطات التمهيديّة



استعن بخبراتك الذاتية، ومراجعك العلمية، ثم أجب:

- ١ التوصل نوع من أنواع الاتصال، يحدث عندما يلتقي شخصان أو أكثر فيتبادلان الحوار (الحديث، الاستماع) حول موضوع معين، أو مجموعة متنوعة من الموضوعات. أي موقف مما يأتي يعد موقفًا تواصلياً؟ أعط أمثلة على المواقف التواصلية.

أمثلة على المواقف التواصلية:

- ❖ قصص وحكايات وأخبار ومناقشات... في مسامرة لمجموعة من الأصدقاء.
- ❖ حوار بين عدد من المفكرين حول إحدى القضايا الاجتماعية في برنامج تلفزيوني.

❖ المناظرات الدينية والفكرية

❖ عمليات البيع والشراء



- ٢ في المواقف التواصلية اليومية يتهاى لبعض الناس مقولات رائعة الجمال تتمنى أحياناً لو كنت أنت قلتها، بينما يتهاى لبعضهم مقولات رديئة أو خاطئة تثير الضحك. تذكر أمثلة من هذه المواقف ودونها هنا، ثم أسمعها زملاءك.

موقف	حديث جيد	حديث رديء
عزاء	غفر الله لميتكم جعلكم الله خير خلف له	أحسن الله عزاءك، فقدت عزيزاً، فاصبر، وتذكر ﴿إِنَّ رَبَّكَ لِبِالْمِرْصَادِ﴾
مرض	شفاك الله وعافاك	أخي مات بهذا المرض
تهنئة بمنصب جديد	تهانينا ونسأل الله لك التوفيق	لو دامت لغيرك ما وصلت إليك



٣ استكمل مكونات الشكل الآتي؛ لتلخص عناصر الموقف التواصلي:

<p>ما العناصر الأخرى للموقف التواصلي؟</p> <p>إظهار علامات الفهم - الحالة النفسية</p> <p>المؤثرات الخارجية</p> <p>أي عناصر الموقف التواصلي أكثر تأثيراً؟ ولماذا؟</p> <p>استخدام تعبيرات الوجه واليدين لأنها تختصر الكلام وتترك انطباعاً لا ينسى</p>	<p>تعبيرات الوجه والعينين، حركات اليدين والجسم</p> <p>درجة الصوت ونبرته</p> <p>الرسالة اللفظية</p> <p>مرسل</p> <p>مستقبل</p>
---	--

٤ يقاس نجاح التواصل بتحقيق الهدف، متى يمكنك أن تحكم على المواقف التواصلية الآتية بأنها ناجحة؟

◆ معلم فيزياء يشرح النظرية النسبية. **إذا اعتمد على الرسوم الإيضاحية وعلى الأرقام والتطبيقات**

◆ مدرب رياضي يشرح خطة المباراة القادمة للفريق. **إذا نفذ الشرح داخل الملعب بصورة عملية**

◆ وكيل مدرسة يناقش أحد الطلاب في خطته الدراسية. **إذا كان المتلقي متفاعلاً وغير من قناعاته**

٥ تعتمد بلاغة الخطاب على استخدام التشبيهات والاستعارات والمجازات والكنيات... دون هنا أفضل ما سمعت أو صنعت من أحاديث بليغة، ثم أسمعها زملاءك.

ترجو النجاة ولم تسلك مسالكها * إن السفينة لا تمشي على اليابس**

العلم يرفع بيتاً لا عماد له * والجهل يهدم بيت العز والشرف**

٦ أعط تشبيهات أو معادلات رياضية تبين أثر نجاح الفرد في التمكن من مهارات التواصل الشفهي:

استماع + تركيز + تفاعل = فهم

فهم + مراجعة = حفظ

٧ مكونات الذكاء التواصلي:

العلاقة بالتواصل	الذكاءات ذات	التعريف	مسؤوليته التواصلية
الذكاء الاجتماعي	القدرة على تكوين علاقات اجتماعية ناجحة قائمة على تفهم قدرات الآخرين وحاجاتهم.	ملاءمة الفعل التواصلي، أي: معرفة ماذا يقال؟ ولماذا يقال؟ ولمن يقال؟ ومتى يقال؟ وكيف يقال؟	
الذكاء الذاتي	يختص بمعرفة الذات وعلاقتها بالعالم من حولها	الثقة بالنفس، الجرأة والطلاقة في الحديث، وقوف الفرد عند حدود إمكانياته ومعلوماته. القدرة على تبرير سلوكه وعواطفه في المواقف المختلفة، انسجام أقواله مع أفعاله، معرفة السلبيات التي تحد من تواصل الآخرين معه والتخلص منها.	
ذكاء إنفعالي	يختص بتنظيم حالة الفرد النفسية وانفعالاته ليصبح أكثر انسجاماً مع المجتمع	التروي والتفكير قبل الإقدام على فعل تواصلي ما. ضبط النفس، واتخاذ أفضل الأساليب لمنع انفجار الغضب، في حالات الاختلاف والتواصل الحاد. الشعور بمشاعر الآخرين، والتعاطف معهم، وإظهار الاهتمام بهم. الشعور بالراحة والطمأنينة والرضا في أثناء التواصل مع الآخرين.	
ذكاء لغوي	يختص الكفاءة اللغوية إنتاجاً واستقبالاً ببلاغة الخطاب والقدرة على التأثير والإقناع	القدرة على اختيار الألفاظ الأكثر دقة وملاءمة وإثارة. بلاغة الخطاب، الاستعارات والتشبيهات والمجازات... ترتيب الرسائل اللفظية منطقياً. طرح أسئلة معبرة. الإدلاء بتعليقات ذكية.	

٨ الإقناع فن تواصلي يمكن تعليمه وإتقانه، إننا جميعاً نمارسه مع أسرنا وأصدقائنا وجميع المحيطين بنا. وتزداد حاجتنا إليه عندما نريد التسويق لأفكارنا ومنتجاتنا، أو حين نريد من الآخرين تعديل مواقفهم تجاهنا... هل تعتقد أنك ماهر في فن التواصل الإقناعي؟ هل تشعر بالحاجة إلى معرفة المزيد؟

ما أتقنه من مهارات التواصل الإقناعي	ما أريد معرفته وإتقانه من مهارات الإقناع
فن الحوار الإنصات	سعة الصدر مراعاة حالة المستمع

٩ قدم تعليلات منطقية مقنعة تثبت صحة المقولات الآتية:

التعليل	العبرة
لأن الصادق الجاهل قد يضرك من حيث يظن أنه ينفعك	عدو عاقل خير من صديق جاهل
الكلام البليغ من أهم سبل التأثير والإقناع	التعبير نصف التجارة
لا تتضح قيمة الشيء إلا بعرفه ضده ومقارنته بغيره	الاختلاف أساس التميز
الفرد يشعر بثقة وطموح لمزيد من النجاح	النجاح يوئد النجاح
المشاهدة تحدث قناعة أكبر من مجرد سماع الخبر	ليس من رأى كمن سمع

١٠ أثبت منطقياً، أو باستخدام الدليل، أو بالتمثيل من الواقع، أسمع زملاءك ما كتبت.

القضية	الإثبات (بالدليل، أو بالمنطق، أو بالمثال)
غالبًا ما تكون ردة الفعل أقوى من الفعل	فالبعض حين يعتدي عليه يرد الإساءة بأقوى منها
يمكن تحويل الأشياء الضارة إلى أشياء نافعة	ولذلك تحرص دول العالم المتقدم على إعادة التدوير
يمكنك أن تخدع بعض الناس بعض الوقت، ولكن لا يمكنك أن تخدع كل الناس كل الوقت	إذا كانت حقيقة الأمر غائبة عن الناس في أول مرة فلن تغيب عنهم بعد ذلك

اختبار قبلي



فسّر المقولات الآتية، مبيناً علاقتها بمهارة التواصل، ثم ناقشها مع زملائك.

التفسير	النص
إن من البيان لسحرا	البلاغة إظهار ما غمض من الحق، وتصوير الباطل في صورة الحق.
العاقل يفكر في الكلام قبل التكلم والجاهل يفكر في الكلام بعد التكلم	لسان العاقل من وراء قلبه، فإذا أراد الكلام تفكر، فإن كان له قال، وإن كان عليه سكت. وقلب الجاهل من وراء لسانه، فإن همَّ بالكلام تكلم به، له أو عليه.
كثرة الكلام في غير فائدة تتساوى مع العجز عن الكلام وهو العي والحصر	اللهم إني أعوذ بك من السلاطة والهدر، كما أعوذ بك من العي والحصر. الجاحظ
لسان الفتى نصف ونصف فواده ، اللسان يبرز صاحبه	كان أحد تلامذة الحكيم اليوناني (سقراط) ملازماً للصمت، فقال له سقراط يوماً: يا بني، تكلم كي أراك.
قد يكون العيب من المستمع الذي لا يفهم	وكم من عائب قولا صحيحا وأفته من الفهم السقيم (المتنبي)

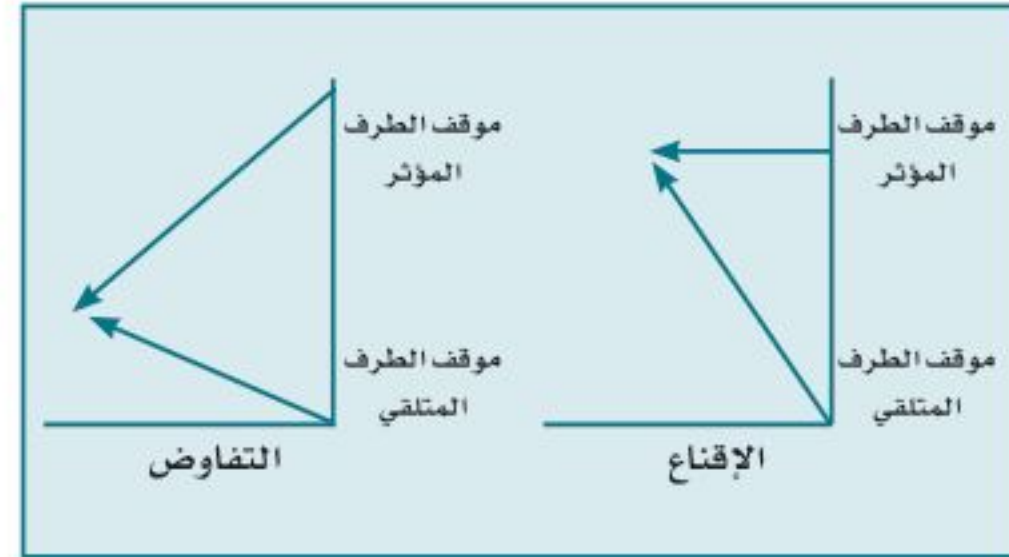




مثل الدور مع أحد زملائك

- أ- حدّدًا سؤالًا للنقاش من اختياركما، مثلًا:
- ❖ هل يمكن أن يحتفظ (الكتاب) بمكانته كمصدر للمعرفة في عصر الإنترنت والنشر الإلكتروني؟
 - ❖ هل يفترض أن يضمن الأب وظيفة لكل ابن من أبنائه؟
 - ❖ لماذا لا نستفيد من خدمة الإنترنت والبريد الإلكتروني لإنشاء (مدرسة بدون طلاب) على غرار الجامعة المفتوحة؟
- ب- كوّنًا موقفين متناقضين من الموضوع، بحيث تكون إجابة أحدهما معارضة لإجابة الآخر ومضادة لها.
- ج- تأمّلًا الشكل المصاحب، إنه يمثل نموذجين من التأثير. كيف يمكن لحواركما أن يحقق كلاً منهما؟ مثلًا الدور أمام زملائكما مرتين بحيث يقود كل مرة إلى تحقيق نوع منهما.

نماذج التأثير



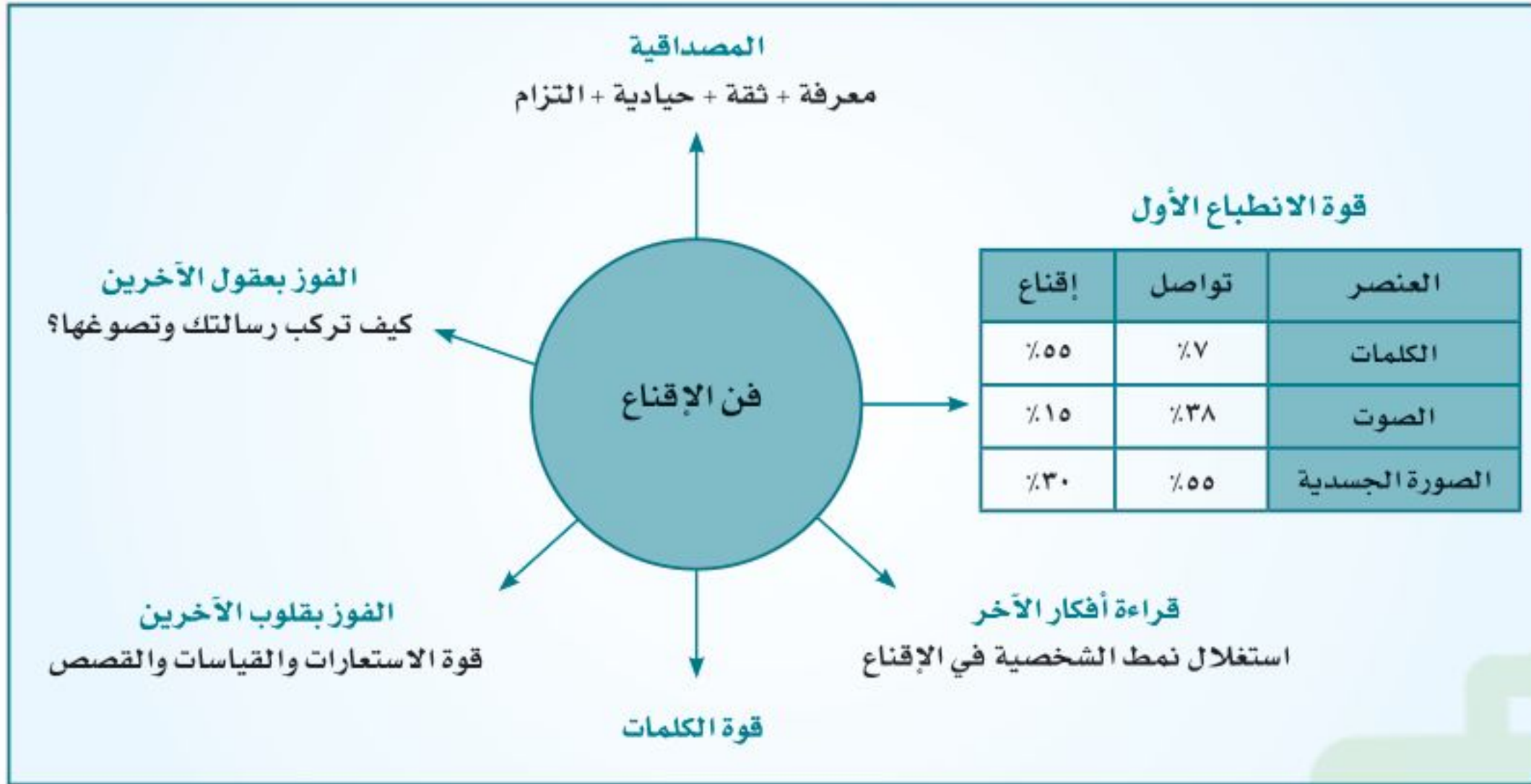
نتائج الحوار	ملحوظات على لغة الحوار وسلوك المتحاورين	نوع التأثير
ناجحة	منطقي يعتمد على الحقائق والأرقام والإستماع	إقناع
جيدة	يعتمد على البدائل ، النقاش	تفاوض

عناصر الموقف التواصلي الإقناعي

التفسير:

يقوم الموقف التواصلي الإقناعي على ثلاثة

عناصر: المتحدث - الرسالة - المستمع



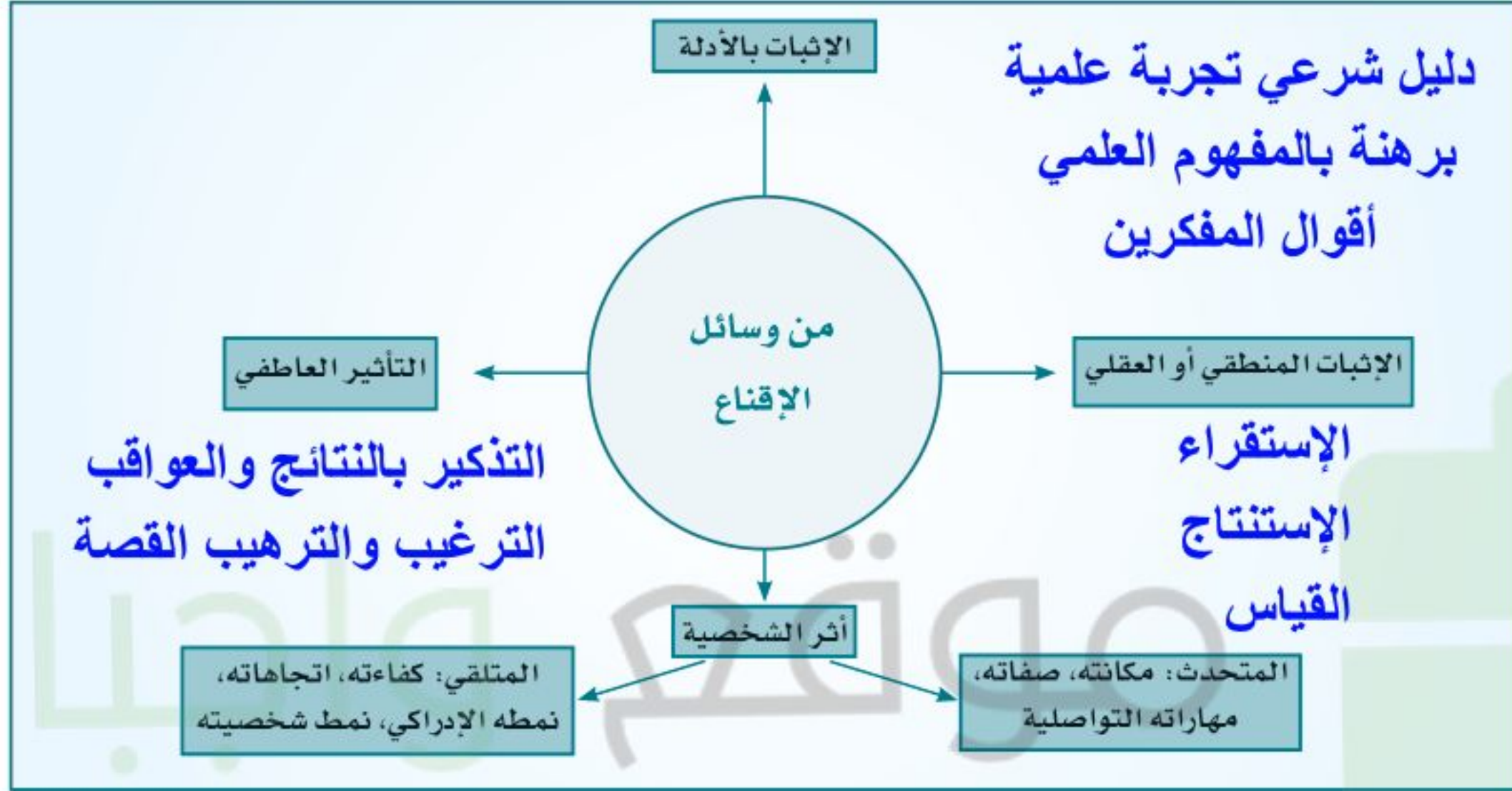
بيِّن العلاقة بين عناصر الإقناع والمقولات الآتية:

التعليق	النص
عندما يخالف فعلك قولك تفقد مصداقيتك	يا أيها الرجل المعلم غيره هلا لنفسك كان ذا التعليم أبو الأسود الدؤلي
إن لم تكن متفهمًا في الموضوع خبيرًا بتفصيلاته فلن تكون مقنعًا	يقولون أقوالًا ولا يفقهونها وإن قيل هاتوا حققوا لم يحققوا أنس بن أبي إياس
غموض الكلام يؤدي إلى عدم الفهم	في وصف أحد الخطباء: مليء ببهر والتفات وسعلة ومسحة عشون وفتل الأصابع
للبلغة تأثير عظيم في الإقناع	(إن من البيان لسحرا).
الصديق الحق يظهر في المواقف الحرجة	أصدقاؤك لا يخذلونك.
القدرة على إقناع الآخرين	لا يكون الصدق صدقًا ما لم يصدقه الآخرون





١ ناقش عناصر الشكل الآتي مع زملائك، أعط أمثلة على كل عنصر.



٢ هل حدث أن رويت خبراً أو أجبت عن مسألة أو عرضت فكرة... ثم شعرت أن المتلقي لم يصدق أو لم يقتنع، فأخذ يسأل عنها غيرك بحضورك؟ ارو هذه الحادثة لزملائك، واستمع لقصصهم، ثم دون استنتاجاتك.

الإفتقار إلى الأدلة والبراهين يجعل الكلام يبدو ضعيفاً

لغة الجسد تلعب دوراً هاماً في إقناع المستمع أوشكه في صدق المتكلم

٣ أعط أمثلة تدل على أن لشخصية المتحدث ولشخصية المتلقي أثراً في نجاح التواصل الإقناعي، على غرار

المثال الآتي:

عُرِفَ الرسول ﷺ بأنه (الصادق الأمين)، وكان لهاتين الصفتين أثرهما في تصديقه وقبول دعوته.

عرف " عبدالله بن عباس " بالدراية الواسعة بكتاب الله فكان لهذه

الصفة أثراً في الأخذ بأقواله في التفسير

٤ الأنماط الإدراكية ثلاثة أنواع: بصري، وسمعي، وشعوري.

◆ **النمط البصري:** يدرك الأشياء على نحو أفضل بواسطة الرؤية، وينعكس هذا على ألفاظه وعباراته، فهو

عادة يستخدم ألفاظاً من مثل: (نظر، رؤية، تصور لمعان، وضوح، ألوان، ظلام، غيوم، مشاهد...).

◆ **أما النمط السمعي:** فغالباً ما تكون عباراته من مثل: (صوت، سمع، نغمات، رنين، صراخ، قال، كلام، إنصات،

سؤال، إجابة...).

◆ وتكثر في عبارات **النمط الشعوري** ألفاظ من مثل: (شعور، إحساس، ألم، خشن، صلب، ناعم، حاد، سرور،

حار، بارد، ضيق، خوف...).

ويمكن للمتحدث أن يكثر من استخدام الألفاظ المنتمية إلى النمط الإدراكي للمستمع، فيتوصل بها إلى إقناعه.

لاحظ كيف تتأثر ألفاظ الشخص وتعبيراته بنمطه الإدراكي المفضل:

الألفاظ الدالة	النمط	النص
منهك ، إعياء يئس	شعوري	رمى بجسده المنهك على الأرض، ومدد يديه في إعياء شديد، لقد يئس من العثور على ابنه المفقود، فلم يترك مكاناً إلا وسأل عنه، مضى على غياب الابن ثلاثة أشهر... لا فائدة، ضاع كل شيء! انتهت أحلامي، وانسحقت حياتي، لقد مضت الأيام وأنا أصبر وأتألم... من مطلع قصة قصيرة بعنوان «لوحة الحب» للقاص السعودي: ناصر الحجيلان
أسمع وقع خطي الأصوات باكية	سمعي	ثلاثة أيام مرت على بقائي هنا، أسمع في أثناء الليل وقع خطي تجتاز بابي... الأصوات الآتية عبر جدران الجص، باكية حيناً وضاحكة حيناً آخر... هدير ماء الحمام القادم من أدنى الممر. كل هذه الأشياء تذكرني بأني لست النزير الوحيد... مطلع رواية للكاتب السوداني جمال محبوب، المشمسة، ١٤٢٠هـ
الوردي نشاهد المنظر أحمر أخضر فضي	بصري	ثم جاء ذلك اليوم الوردي.. وقد تجمّعنا رغم قساوة الشمس نشاهد الجسر.. وقد بدا كتلة رمادية هائلة تمسك بحافتي المجرى.. ولا بد أن المنظر كان مدهشاً حقاً.. فقد ساد الصمت لفترة طويلة، ثم جرى احتفال أحمر وأخضر وفضي... من حكاية الجسر: عبدالله السالمي - قاص سعودي

٥ اكتشف الأنماط الإدراكية لزملائك، اعمل مع مجموعة من خمسة أفراد.

✓ يحكي كل فرد حادثة أو قصة، ويحلل المستمعون ألفاظه، ويكتشفون نمطه الإدراكي (سمعي، بصري، شعوري).

✓ يستمع الطلاب إلى تحليلات بعضهم البعض، ويتم بناء عليها تصنيف طلاب الفصل بحسب أنماطهم الإدراكية.

✓ أي الأنماط أشيع؟ **السمعي**

✓ هل هناك نمط محدد لكل فرد؟ أم أن الأنماط متداخلة؟ **متداخلة**

✓ ما الذي تستفيد منه تواجداً؟ **الحرص على تنويع الأساليب**



كفاية التواصل الشفهي

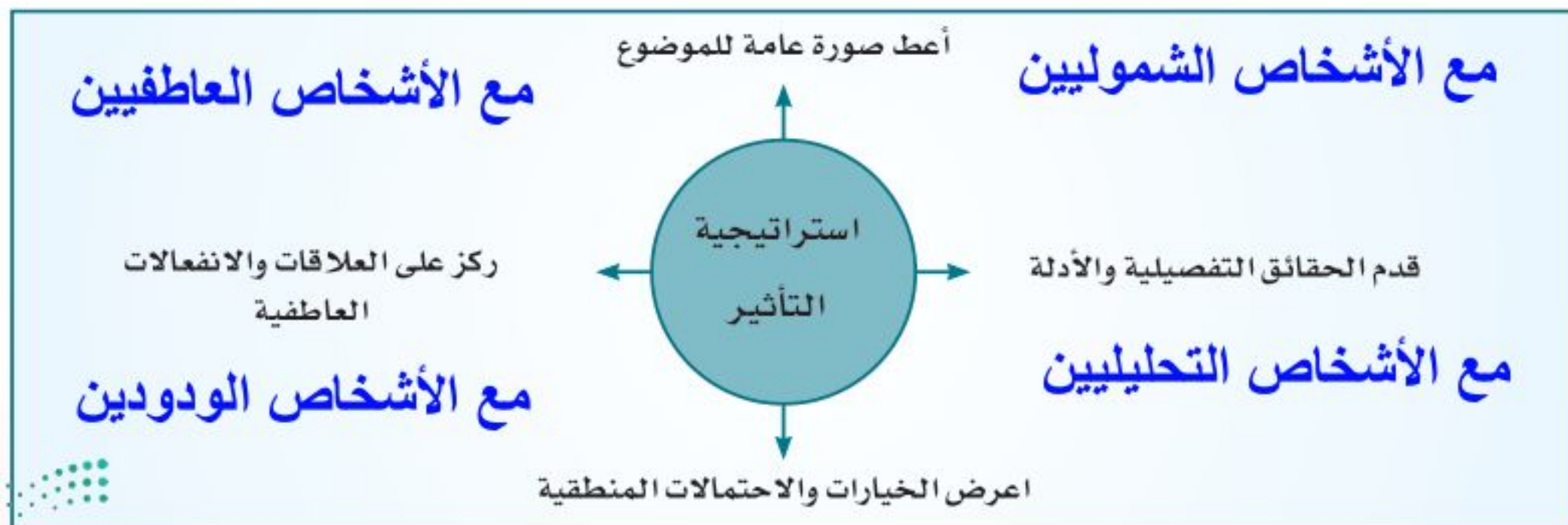
٦ كيف يمكنك أن تؤثر على صديقك وتقنعه بأن يتخلى عن أحد عيوبه الملازمة (التدخين، السهر، الغياب عن المنزل، اليأس، سوء العلاقة بالآخرين...) إذا علمت أن نمطه الإدراكي:

شعوري	سمعي	بصري
أهتم بذكر الآلام والأعراض التي تنتاب الشخص المصاب بأمراض ناجمة عن التدخين	الجلوس إليه ونصحه بلين وود بترك هذه العادة الذميمة	عرض صورة للمدخنين المصابين بأمراض
أفضل في وصف الأعراض النفسية والتي تتمك الشخص من المداومة على السهر	أرسل له مقطعاً صوتياً لدرس أو موعظة عن أضرار التدخين	عرض مقطع فيديو يوضح آفات السهر وآثاره على الصحة
أفضل في وصف حزن أولاد المدخن وأهله على ما يصير إليه حاله	أرسل له مقطعاً صوتياً لدرس أو موعظة عن أضرار التدخين	اصطحبه في زيارة لإحدى جمعيات العمل الخيري

٧ أنماط الشخصية، صنف أصدقاءك وزملاءك ومعلميك والمحيطين بك بحسب الأنماط الآتية:

المتحفظ التفكير بهدوء قبل التحدث	التفاعل مع الآخرين	الانبساطي التحدث أولاً، ثم التفكير
الشمولي أخذ فكرة عامة = رؤية الصورة الكبرى	الاهتمام بالمعلومات	التحليلي البحث عن التفاصيل
العاطفي الاعتماد على الانفعالات والمشاعر	اتخاذ القرار	العلمي الاعتماد على الحقائق والدلائل
الودي فتح المجال لخيارات متنوعة	حل القضايا	الحازم سرعة البت

٨ أربع استراتيجيات للتأثير. متى يمكن استخدام كل منها؟ متى يمكنك الجمع بينها؟



٩ كيف تؤثر على عواطف الناس وتستميل قلوبهم؟ اتبع الإجراءات الآتية لتقنع صديقك بالإقلاع عن التدخين:

العبارات	الإجراءات
يدمر الصحة. رائحة مقرزة. موت محقق..... أمراض مزمنة، هلاك، ضياع المال والعمر	استخدم ألفاظاً جذابة تخاطب العاطفة
أنت أعز أصدقائي. إنني أحبك في الله. أنا حريص على مصلحتك. يعز عليّ حالك هكذا، أرجو أن تعود كسابق عهدك	عبر عن العلاقة الأخوية بينكما
ارو قصة محزنة لأحد المدخنين:	وظف القصص والأمثلة الواقعية
إن المدخن كمن يسعى لحتفه بنفسه، لو أن شخصاً يحرق كل يوم خمسة ريالات أتراه عاقلاً أم مجنوناً؟..... المدخن يفصل كفته بيده، يبيع عمره بأبخس ثمن	استخدم التشبيهات والاستعارات

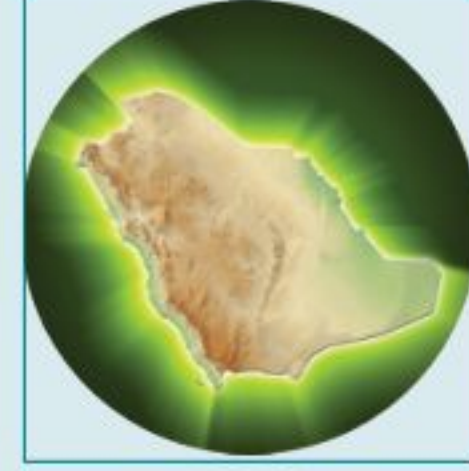
١٠ تستخدم الأدلة والبراهين والعبارات العاطفية كوسائل للإقناع والتأثير. حلل الأساليب والوسائل الإقناعية في النصين الآتيين:

تحليل أساليب الإقناع	النص
الحوار قوة الدليل	«أخذ عبيدالله بن زياد رجلاً بجناية جناها أخوه، فقال له الرجل: رأيت إن أتيك بكتاب من أمير المؤمنين يأمرك بتخلية سبيلي، فهل أنت فاعل؟ قال عبيدالله: نعم. فقال الرجل: فإني قد أتيك بكتاب من رب أمير المؤمنين: ﴿أَمْ لَمْ يُبَيِّنْ بَمَا فِي صُحُفِ مُوسَىٰ ﴿٣٦﴾ وَابْرَهِيمَ الَّذِي وَفَّىٰ ﴿٣٧﴾ أَلَا نَزَّرْنَا بِرَأْسِهِ ﴿٣٨﴾﴾» فقال عبيدالله: دعوه فإنه رجل لُقِن حجته».
مخاطبة الوجدان	«أقول لرجال الأمن الشجعان: إن أولاد شهدائكم أبناؤنا جميعاً، وإن جراحكم تنزف في كل قلب من قلوبنا، وإن دماءكم وسام شرف يعطر تربة الوطن الغالي. أقول لهم: إن هذا الوطن الوفي لن ينسى شهيداً مات، وهو يدافع عن العقيدة والوطن، ولن ينسى بطلاً جرح وهو يؤدي واجبه، ولن يهمل يتيماً سقط والده في معركة الحق ضد الباطل». الملك عبدالله بن عبدالعزيز



١١ أعط عددًا من الأدلة والحجج الإقناعية التي تصدق مضمون الصورة الآتية. حاول أن تكون أدلتك غير مكررة لدى الآخرين. استمع لزملائك وأسمعهم ما كتبت.

لقد خلق الله الأرض وباركها بمن عليها وما عليها فقد أرسل بها الرسل والأنبياء مبشرين ومنذرين لكي تعلق كلمة الحق ، وترهق كلمة الباطل فنور الله لا يطفئه ظالم ولقد جعل الله له بيوتاً في الأرض فبيوته هي المساجد ، وحبذا المسجد الحرام فقد بارك الله وبارك ما حوله ، فهو ينير العالم كله ، بل الكون كله فمن نوره ومن نور الإسلام تكاد أن تكون الأرض قمراً منيراً يضيء الكون كله بالحق والإيمان



١٢ دراسة حالة.

التعليق:

❖ قارن استعارة كل من المدير والموظف. شبه المدير سوء حال المؤسسة بالأشجار التي تحتاج إلى قص وشبه الموظف ما يفعله المدير باستئصال الطبيب لجزء مهم من جسد المريض

❖ لماذا كسب الموظف الجولة في الإقناع؟

لأن رده كان أقوى

واستعارته كانت أبلغ

❖ ما الاستعارة البديلة التي يمكن أن يستخدمها المدير في هذا الموقف؟

سنضع كل زهرة في مكانها المناسب

أراد المدير أن يجري تغييراً كبيراً وشاملاً في هيكل إدارته ومهامها. لقد أصدر عددًا من الأوامر والتوجيهات قوبلت كلها بالإهمال والتدمير والمعارضة، فعقد اجتماعاً بموظفيه لإقناعهم بضرورة ما يدعو إليه من تعديلات. فقال:

عندما تسلمت مهمات الإدارة شعرت وكأنني في غابة كثيفة الأشجار متشابكة الأغصان، لا يرى فيها الإنسان موضع قدمه، ولقد عازمت على تحويلها إلى حديقة جميلة بديعة التنسيق، واضحة الطرقات...

عارضه أحد الموظفين قائلاً:

ما معنى التنسيق؟ أليس هو البتر والحذف؟ أي جزء تريد استئصاله من هذا الجسد؟ تخيل أن الطبيب أراد أن يحذف عضواً من جسدك لمجرد أنه لم يعجبه؟ أتكون سعيداً بذلك؟

إن جهل الطبيب بوظيفة ذلك العضو لا يعطيه الأحقية في بتره واستئصاله... أيد الموظفون رأي زميلهم، وبذلك لم ينجح المدير في إقناعهم بضرورة التغيير.

١٣ المحاماة فن الدفاع عن الحق. كَوْن مجموعة من أربعة أفراد:

- ✓ المتهم: شاب في الخامسة عشرة من العمر.
- ✓ المدعي العام: يحدد التهم الموجهة للمتهم، ويطالب بالعقوبة.
- ✓ المحامي: يفتد التهم، ويبرر موقف المتهم، ويطالب بالعدل.
- ✓ القاضي: يستمع لحجج المدعي العام، والمحامي، ثم يصدر الحكم.

حجج المدعي العام	حجج المحامي
السرعة الزائدة	ظروف طارئة
عدم احترام قواعد المرور	عدم الإنتباه للإشارات



١٤ الأيدي العاملة السعودية

دائماً هناك وجهتا نظر مختلفتان حول توظيف المواطن السعودي، فهناك من ينادي بشغل المهن الصغيرة بالأيدي السعودية، كالبيع في المحلات التجارية، وممارسة المهن اليدوية... وفي المقابل هناك من يرفض هذا التوجه، ويطالب بتدريب الأيدي السعودية على ممارسة المهن ذات المستوى العالي، كالمحاسبة، والطب، وهندسة المباني... حاول أن تحدد السلبيات والإيجابيات لكل رأي منهما؛ لتصل إلى تأييد أحد الرأيين. اعرض رأيك على زملائك، وناقش آراءهم.

المهن	السلبيات	الإيجابيات
ذات المستوى المنخفض	مدعاة للكسل - عائدها ضعيف	سهولة - كثيرة لا تحتاج إلى إمكانيات
ذات المستوى العالي	تحتاج وقتاً طويلاً لتجويدها	استغلال أمثل للطاقات تقوي الإعتماد على النفس





١٥ علق على النص الآتي مبيناً أثر فنون البلاغة في بيان الفكرة وقوة الإقناع:

عُمر الذي فاق الملوك والزهاد!

مصطفى صادق الرافعي

عمر، هبة من أخلاق نبينا ﷺ، إذا مثلت بينه وبين عظماء الملوك، ودهاقين الحكم، وأساطين الفلسفة، وعلماء الأخلاق، ورجال الحياة العملية، فقد يزيدون عليه من فنون الحياة بخيال كشعر الظلمة إذا كانوا في مواضعهم من التاريخ وكان هو في موضعه، فأما إذا جئت بهم إليه، أو جئت به إليهم فوازنت خُلُقًا بخُلُق، وفضيلة بفضيلة، وعملاً بعمل، وقوة بقوة، وغاية بغاية، فسترى شيئاً إلهياً لا طاقة به للصناعة، قد وسعه وأعجزهم، وترى ثمة أقداراً ممثلة في التاريخ على ما قدرها الله تؤكد لك تأكيداً أنه يستحيل على غير عمر أن يكون عمر.

بذّ الملوك وهو زاهد، وبذّ الزهاد وهو ملك، وفات الحكماء ولم يتعلم، ووقف من الأخلاق على غاية بعيدة انقطع الفلاسفة دونها.

وكيف يجتمع ملك النفس وعبوديتها، وتأتلف القوة واللين، وتتصل الرهبة والرجاء، وتنتظم البطولة والحكمة، ويجيء الدين والدنيا معاً، ويقوم العدل والقدرة على سنة واحدة، فيتساوى هذا الكل المتناقض، فيعتدل، فيتزن، فيطرد كله نسقاً واحداً في نفس وثيقة صافية مؤمنة رحيمة لا سبيل عليها إلى طوارق الشهوات وبغيات الطبيعة ونزول الحياة، فلا تبلغ من نكايتها مبلغاً ولا ما دونه، كأن هذه النفس لا تتعرف من الدنيا قريباً ولا بعيداً، على حين ليس في الدنيا قريب ولا بعيد لم تعرفه!

كان عمر بأخلاقه وأعماله كأنه التكرار الثالث لكلمة إلهية واحدة، مرسله في التاريخ، صارخة في الدنيا، مؤذنة بين الناس أذان الملائكة، فكانت سيرة النبي ﷺ التي أعجزت الخلق هي العظمة الأولى، ثم تكررت في عمر الذي بلغ سنّة صاحبه.

التعليق:

استخدم الكاتب بعض

فنون البلاغة مثل

التشبيهات والإستعارات

التي استخدمها لوصف

شخصية عمر بن الخطاب

رضي الله عنه مثل

وصفه بأنه بذّ الملوك

وهو زاهد وبذّ الزهاد

وهو ملك، وفات الحكماء

ولم يتعلم، ووقف من

الأخلاق على غاية

بعيدة انقطع الفلاسفة

دونها. واجتمعت فيه

القوة واللين والرهبة

والرجاء والبطولة

والحكمة والعدل والقدرة

١٦ استخدم دلالة الصور الآتية لتقديم استعارات وتشبيهات لإيصال أفكارك. ثم أسمع زملاءك ما كتبت:

النص
 أنا لا يمكنني أن أتهاون في حقوق الآخرين
 أو أن أكلف أحداً بما لا يطيقه

الموضوع (الفكرة)
 القول بدون فعل
 يضع هيبة الإنسان

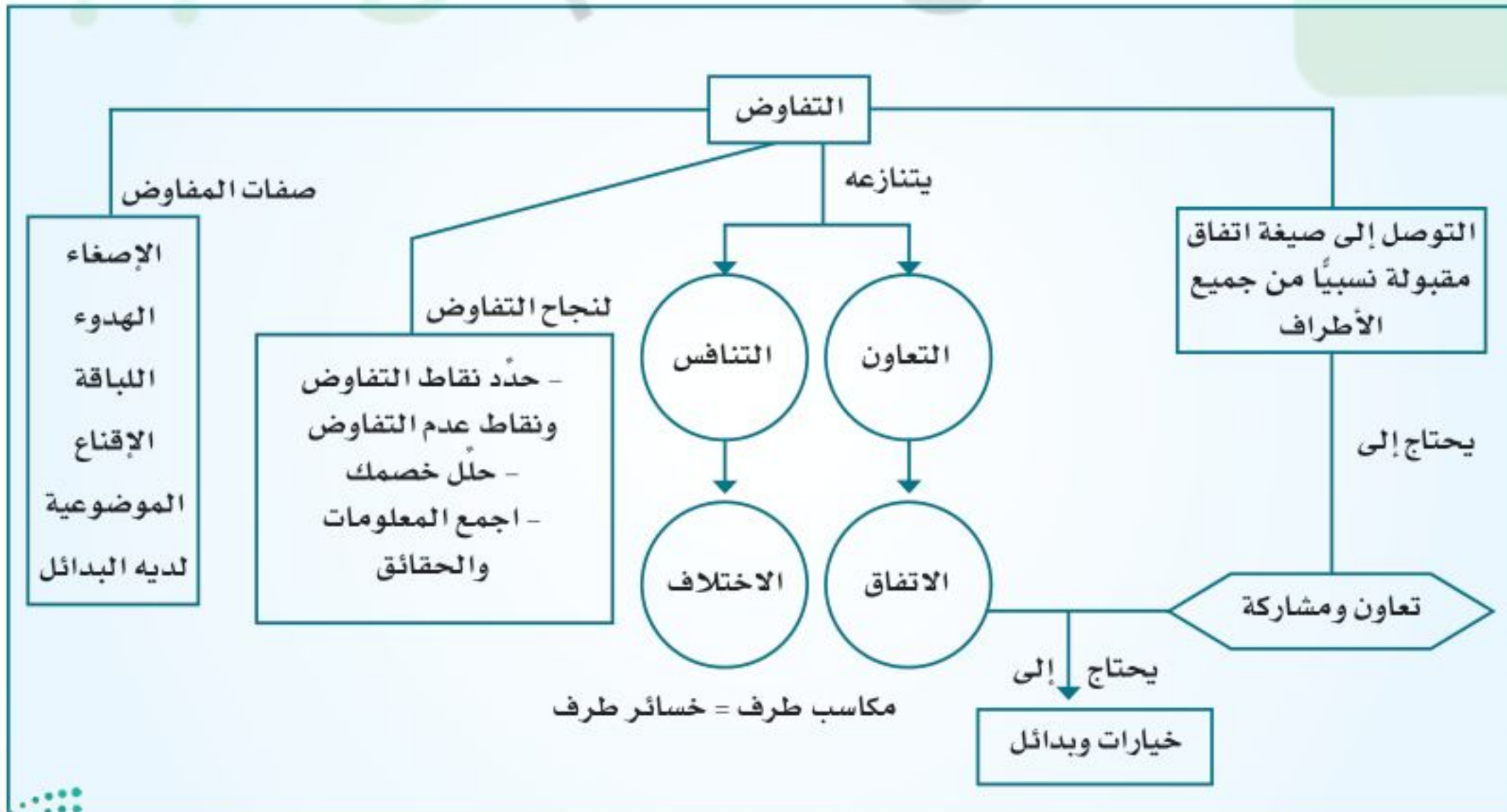


النص
 الشعور بالمسؤولية يؤدي إلى التعاون
 ونبذ الكسل والغرور و أي عمل تسود فيه
 مثل هذه الروح يكلل بأفضل النتائج

الموضوع (الفكرة)
 بالتعاون تهون
 الصعاب



١٧ التفاوض فن تحقيق الممكن، تأمل محتويات الشكل، وناقش زملاءك.

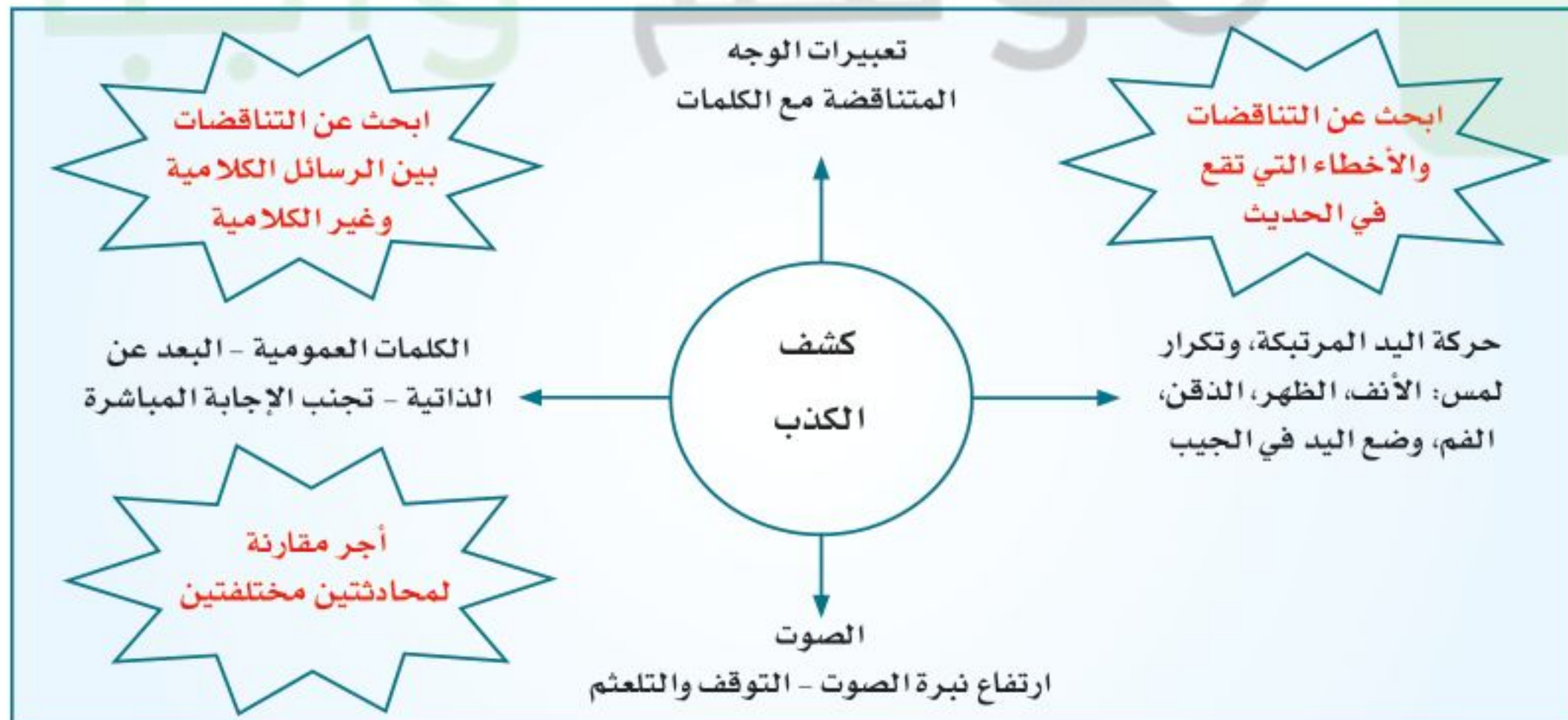


١٨ بالتعاون مع أحد زملائك، اقترحا الموضوع الذي يتفاوضان حوله، وسجلا محاور المفاوضة، والبدائل التي يطرحها كل منهما... توصلا إلى صيغة اتفاق، ثم مثلا الدور أمام زملائكما.

موضوع التفاوض : شراء بيت
محاور المفاوضات :
 سعر البيت - عدد الأقساط - صيانة وترميم ما يحتاج
 لذلك - موعد الإستلام
البدائل :
 البائع : التنازل عن بعض الأثاث - خصم قيمة
 الصيانة من إجمالي المبلغ
صيغة الإتفاق :
 تم الإتفاق على البيع بمبلغ ستمائة ألف ريال على ثلاثة أقساط مع إلزام البائع
 بصيانة وترميم ما يحتاج إلى ذلك قبل التسليم والذي يكون مواعده بعد شهرين من
 تاريخ توقيع العقد على الأكثر



١٩ استراتيجيات كشف الكذب والخداع:



٢٠ تمثيل الدور:

يقوم عدد من الطلاب بسرد أحداث وحكايات وأخبار.. (بعضها صحيحة، وبعضها كاذبة)، وعلى بقية زملاء
 اكتشاف الحديث الكاذب، مع بيان مؤشرات كذب الحديث أو صدقه.

ب سجل هنا بعض المواقف التي اكتشفت فيها كذب المتحدث.

ملخص الحديث الكاذب	مؤشرات كذب الحديث
أن المعلم أعطى زميلي الدرجات النهائية في الإمتحان	إخفاء زميلي لكشف الدرجات للعلم يقرأ الدرجات
زميلي في العمل يعتذر عن الحضور لإجرائه جراحة	يتحدث من أحد المطاعم التي أجلس فيها وأتناول فيها غذائي
أطلب من زميلي إجراء محادثة من جواله فيعتذر لأنه نسيه في المنزل	يرن جرس جواله

٢٠ في التواصل الإقناعي تحتاج إلى تحليل دعوى الآخر ونقض حججه، (مع الحذر من التسفيه أو استخدام اللغة غير المهذبة). عليك:

- ✓ بيان الأخطاء العلمية أو المغالطات الفكرية فيها.
- ✓ بيان أوجه الضعف في بنائها المنطقي.
- ✓ بيان المحاذير الشرعية أو الاجتماعية أو التطبيقية الناتجة عن تصديقها وقبولها.
- ✓ بيان أهدافها ومراميها المبطننة، والتحذير منها.
- ✓ الاستشهاد بأدلة أو وقائع وأحداث تبين زيفها وتكشف كذبها.
- ❖ اقرأ النصين الآتيين، ثم حاول أن تنقض الحجج الواردة فيهما:

النص	الحجج	النقض
<p>هناك بعض الآليات التي يستخدمها المتحدث لإقناع من يخاطبه، أو يكتب له بوجهة نظره، معتمداً على الاستمالات بدلا من الضغط والإجبار للتأثير عليهم لتبني اتجاه أو فكرة أو سلوك أو رأي. ومن بين هذه الآليات: التأثير المتراكم والتكرار، إلا أن التكرار في بعض الأحيان قد يسبب الضيق والملل، ويتطلب ذلك أن يكون التكرار مع التنوع. وتبين أن الأفراد المستهدفين الذين عرض عليهم أكثر من سبب أو مسوغ واحد - أكثر استعداداً للإقناع من الذين عرض عليهم مسوغ واحد. كذلك فإن الإقناع الناتج من التعرض المتراكم للرأي أو الموضوع أكبر من التعرض مرة واحدة، ولعل ذلك يتضح عند تكرار كتابة ترشيد استهلاك الماء في كل لوحة إعلانية، وحث ذلك في تكرار الحث على عدم الإسراف في الماء في خطب الجمعة، فإن الناس ستدرك أن الماء من النعم العظيمة، الذي جعله الله تعالى سبباً للحياة وزاداً للأحياء، قال تعالى: ﴿وَجَعَلْنَا مِنَ الْمَاءِ كُلَّ شَيْءٍ حَيًّا﴾ [الأنبياء: ٣٠] فهو منحة كبرى وهبة عظيمة، يجب على الإنسان حفظها، وتجنب هدرها، والحذر من السرف فيها، ولو في الطاعات والمباحات، فقد كان النبي ﷺ يتوضأ بالمد، ويغتسل بالصاع إلى خمسة أمداد.</p>	<p>الادعاء: التكرار مع التنوع يساعد على تغيير السلوك.</p> <p>الحجة: عند تكرار ترشيد استهلاك الماء في كل لوحة إعلانية، وحث خطيب الجمعة الناس على عدم الإسراف في الماء؛ فإن الناس ستدرك أن الماء منحة عظيمة.</p>	<p>تكرار الأمر يفقده مصداقيته وتأثيره، ويألف الإنسان الكلام ولا يؤثر فيه</p>



النقض	الحجج	النص
<p>الشعر فن وجداني</p> <p>يقوم على العاطفة</p> <p>والمبالغة لكي</p> <p>يستطيع إيصال</p> <p>الفكره</p>	<p>الادعاء:</p> <p>ينطوي الشعر العربي على عيوب نسقية على عيوب نسقية خطيرة، فهو الذي أسس لثقافة الكذب والنفاق وصناعة الممدوح.</p> <p>الحجة:</p> <p>عرض الادعاء وكأنه من المسلمات المتفق عليها دون الحاجة إلى إقامة أي دليل.</p>	<p>في الشعر العربي جمال وأي جمال، ولكنه أيضاً ينطوي على عيوب نسقية خطيرة جداً.. فشخصية الشحاذ والكذاب والمنافق والطماع من جهة، وشخصية الفرد المتوحد ذي الأنا المتضخمة النافية للآخر من جهة ثانية، هي من السمات المترسخة في الخطاب الشعري، ومنه تسربت إلى الخطابات الأخرى، ومن ثم صارت نموذجاً سلوكياً ثقافياً، يعاد إنتاجه، مما ربى صورة الأوحد (الممدوح).</p> <p>ولا ريب أن الاختراع الشعري الأخطر في لعبة المادح والممدوح قد جلبت معها منظومة من القيم النسقية، انغrust مع مرور الزمن لتشكل صورة للعلاقة الاجتماعية فيما بين فئات المجتمع، من ثقافة المديح التي تقوم أول ما تقوم على الكذب، مع قبول الأطراف كلها من ممدوح ومادح ومن الوسط الثقافي المزامن واللاحق لها، كلهم قبلوا ويقبلون لعبة (التكاذب) والمنافقة، ودخلوا مشاركين في هذه اللعبة، استمتعوا بها حتى صارت ديدناً ثقافياً واجتماعياً مطلوباً ومنتظراً.</p> <p>عبدالله الغدامي، النقد الثقافي</p>

٢١ فن المناظرة يقوم على الادعاء والحجة من طرف، ونقضهما من الطرف الآخر.

أجر مناظرة مع أحد زملائك. اتفقا على موضوع المناظرة (قضية اجتماعية، قضية مدرسية، قضية سياسية، قضية أدبية...) المهم أن يكون موقفكما منها موقفاً متناقضاً.

استعداً للمناظرة، ثم مثلاً الدور أمام زملائكما. سيقوم زملاؤكما بتقويم أدائكما في الجدول الآتي:

جدول الملاحظة والتقويم

صمّم جدولاً كالاتي، وقوم أداء زملائك المتناظرين، ضع درجة من (٥) لكل مناظر تحت كل عنصر من عناصر

التقويم الآتية، ثم اجمع الدرجات، وحدد الفائز بالمناظرة.

م	موضوع المناظرة	المناظرة	وجاهة الادعاءات	قوة الحجج والدليل	التأثير الوجداني	القدرة على نقض حجج الخصم	مجموع الدرجات
١							
٢							
٣							

٣٢ تابع إحدى الحلقات الإذاعية أو التلفزيونية التي تناقش قضية ما، لاحظ أساليب الإقناع والتأثير الوجداني، ثم دوّن ملحوظاتك في الجدول الآتي. (يمكنك أن تدون ملحوظاتك على موقف توأصلي حي حضرته شخصياً)

بيانات				
اسم البرنامج: المحطة الإذاعية أو التلفزيونية:				
موضوع النقاش:				
أسماء المتحاورين:				
مقدم البرنامج:				
ادعاءات قوية	حجج وبراهين قوية	ادعاءات غير مقبولة	حجج وبراهين ضعيفة	نقض البراهين الضعيفة

٣٣ أنت مدير العلاقات العامة في إحدى المستشفيات الأهلية، لقد رأيت أن تلقي محاضرة تعريفية بخدمات المستشفى وإمكاناته، إنك تعتقد أن هذه المحاضرة ستجلب الكثير من الكفاءات الطبية، والعديد من العلماء، وقد وجهت الدعوة إلى عدد من الأطباء، وجمع من المواطنين، وها هم قد حضروا، فماذا ستقول؟ (دوّن هنا رؤوس أقلام فقط من محاضرتك، ورتب أفكارك، ثم ألق كلمتك أمام زملائك).

- الحديث عن تاريخ ونشأة المستشفى

- تجهيز المستشفى بأحدث الأجهزة والتقنيات و التخصصات المتوفرة فيها

- الحديث عن تعاون المستشفى مع مؤسسات المجتمع المدني

- ما حصلت عليه المستشفى من التكريات والتكريمات والأوسمة سواء في الجانب الطبي أو الإجتماعي



٢٤ في حدود خمس دقائق، قَدِّم محاضرة أو درسًا في أي مجال معرفي تختار - تقنع بها الآخرين بفكرة -
احرص على: الدقة والوضوح والإقناع. سوف يدوّن زملاؤك ملحوظاتهم على أدائك في الجدول اللاحق:

الموضوع: **محاضرة تعريفية لخدمات المستشفى**

أساليب التأثير والإقناع	الأفكار الرئيسية
الموقع المتميز للمستشفى عرض خريطة للموقع	
تقديم إحصاء بالأسماء والتخصصات والدرجات العلمية	الكادر الطبي
عرض نموذج للهيكل الإداري لسرعة تخليص الإجراءات	الكادر الإداري الخدمات المساعدة



بطاقة ملاحظة

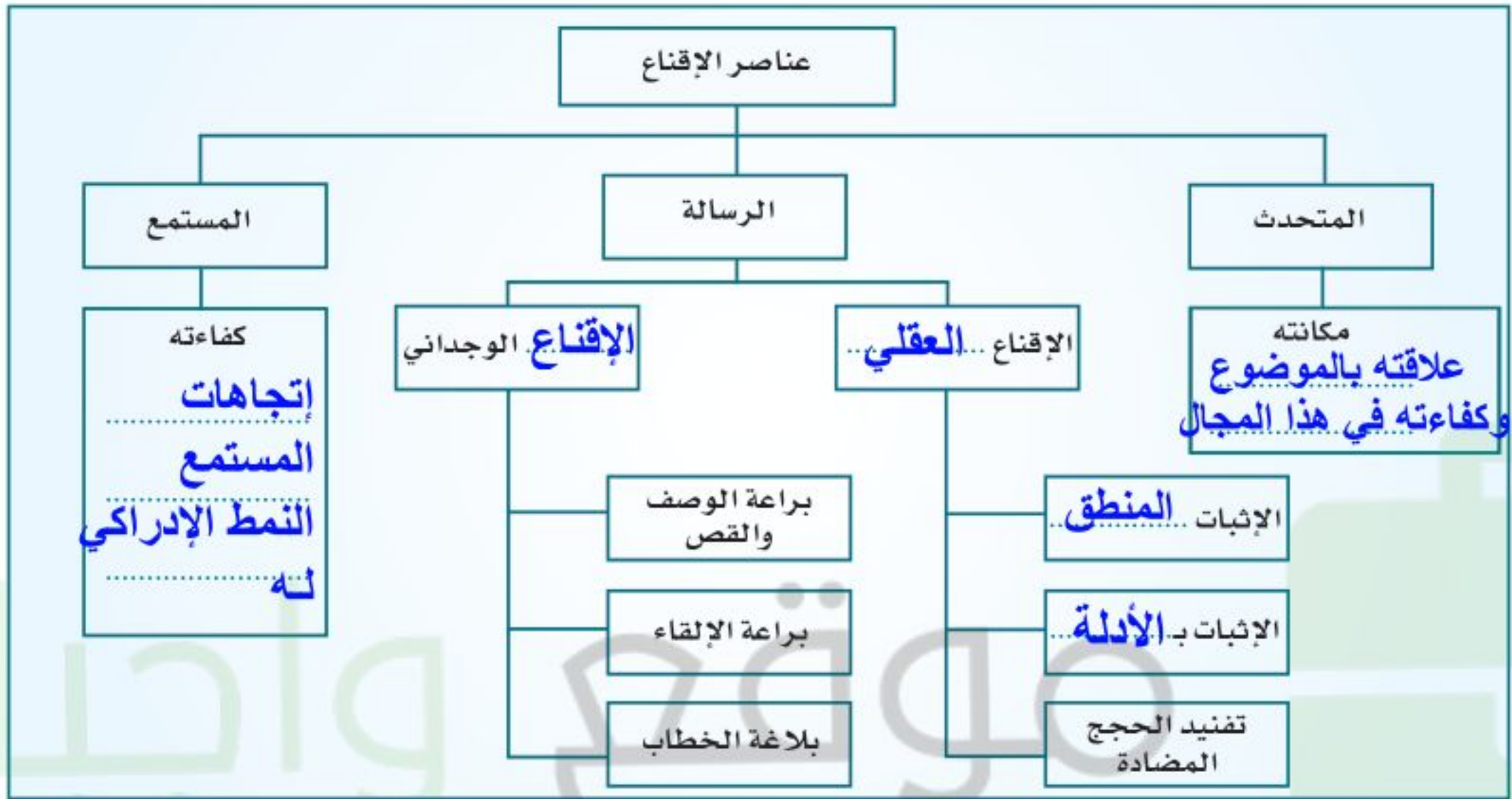
م	اسم المحاضر	الدقة العلمية	وضوح العرض	أساليب الإقناع
١				
٢				
٣				
٤				
٥				



نشاطات الفلق والتلخيص



١ استكمل مكونات الشكل الآتي؛ لتلخص العناصر الأساسية للتواصل الإقناعي:



٢ رتب أنواع الأدلة الآتية بحسب قوتها الإقناعية:

- 1 ✓ الاستشهاد بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية.
- 2 ✓ إمكانية التأكد بالتجريب العلمي.
- 3 ✓ أقوال الشهود الذين رأوا أو جربوا بأنفسهم.
- 4 ✓ الصور التلفازية الحية.
- 5 ✓ ربط الأسباب بالنتائج ربطاً عقلياً.
- 6 ✓ أقوال العلماء والمؤلفين في الموضوع.

٣ من أساليب الإثبات المنطقي:

- ✓ التعليل
- ✓ التعميم
- ✓ التجزيء
- ✓ المقارنه
- ✓ القياس





٤ كيف يمكن أن تؤثر خصائص كل من المتحدث والمستمع على التواصل الإقناعي؟

المستمع	المتحدث	الخصائص
يكون من السهل على المتحدث التواصل معه وإقناعه	يتقبل المستمع منه لتمكنه من الموضوع الذي يتحدث عنه	كفاءته العلمية
يختار المتحدث أسلوباً مناسباً للخطاب	يتقبل المستمع منه ؛ للمصداقية المتوقعة	مكانته الاجتماعية
يختار المتحدث الأسلوب المناسب متأثراً بالصورة الأولى	الصورة الأولى للمتحدث تؤثر على قبول رسالته	صفاته الشكلية والأخلاقية
إن كان مؤيداً سهل إقناعه بخلاف إذا كانت له نظرة سلبية تجاه الموضوع	إن كان متحمساً ومهتماً بالموضوع استطاع أن يقنع الآخرين واهتم بإجادة رسالته	موقفه من الموضوع
يتعرف المتحدث على نمطه الإدراكي ويختار الألفاظ والعبارات المناسبة له	من خلاله سيوصل الرسالة	نمطه الإدراكي

٥ جرب قدراتك الإقناعية، ودون ملحوظاتك على أدائك:

في حياتك اليومية كثير من المواقف التواصلية التي تحتاج فيها إلى إقناع الآخر، إنك تمارس ذلك بالفعل يومياً، مع أفراد أسرتك، ومع زملائك، ومعلميك، وأصدقائك، وحتى في المحلات التجارية، وفي الشارع مع أناس لا تعرفهم.

راقب نفسك ودون بعض المواقف التي تواصلت فيها مع الآخر في محاولة لإقناعه، تذكر أساليبك الإقناعية ومدى نجاحها في تحقيق الهدف.

م	وصف الحالة	الأساليب الإقناعية التي اتبعتها	ملحوظات على الأداء
١	التحاور مع بائع لشراء سلعة	الإقناع الوجداني	أداء متدن
٢	التحاور مع والدك ليسمح لك بالذهاب في رحلة مع أصدقائك	الإقناع الوجداني	أداء فاعل
٣	إقناع أهل الحارة بوضع النفايات في المواضع المحددة لها	الإقناع العقلي والوجداني	أداء متوسط

اختبار بعدي



أولاً: منطقية الرسالة:

المثال	نوع الإثبات	القضية
لأن من يستطيع التواصل مع الناس هو الأقرب لقلوبهم ولذلك يستطيع أن ينجح في حياته	التعليل بالأسباب	الناجحون في الحياة هم الناجحون في التواصل
ذلك لأنه الغرض الأساسي من ممارسة اللغة فالجميع يمارسه ويحتاج إليه	القياس	يمكن للناس جميعاً أن يتعلموا فن التواصل الناجح
لأن الكلمات الطيبة تمثل ذبذبات اطمئنان للسامع والعكس بالعكس	المقارنة (التشبيه)	تأثر الناس بالكلمات
فكل صاحب شخصية قريبة للنفوس ينجح في التواصل الجيد مع الناس	التعميم	أثر شخصية المتحدث في نجاح التواصل

ثانياً: أنماط الآخرين من كلامهم:

الألفاظ الدالة	النمط	النص
يتحسس يلمس ابتسم برضا	شعوري	أصبح وعيه دامياً، يتحسس جسده بيديه، فترتعش أصابعه وكأنه يلمس الحذر. كانت الحمى تعصف في أطرافه، تمدد لها وتركها تكمل انبساطها على أعضائه، لقد كمدت جسده بنبضات منعشة، وحين استرخى ابتسم برضا، وهو يرى يداً تمرُّ على قلبه فتهدده بالإيقاعات الساخنة... من قصة قصيرة بعنوان (لوحه الحب) للقاص السعودي: ناصر الحجيلان
ضحك بصوت تتحدث يسمعها	سمعي	... ضحك بصوت مخملي، وأظهر لها حسن الموقف! راحت تتحدث عن ذاتها، عن تصاميم ملابسها وأحذيتها وآخر تسريحات شعرها، تحدثت عن أحدث مجلة أزياء، وعن أجمل لقاء فني اطلعت عليه، كان منشغلاً عنها، كأنه لا يسمعها... من قصة قصيرة بعنوان (إليك بعض أنحائي) للقاص السعودي: خالد أحمد اليوسف
الضوء ضياء صفرة، سوداء عينها القمر	بصري	عشرون عاماً وهي تشرب الضوء الفسفوري النابع من القمر.. عشرون عاماً وصفرة الصحراء تنسكب في عينها السوداوين، فتفجر فيهما سحراً وضياءً وجاذبية.. الجبال قلاع قائمة نابته في الصحراء يحتضنها صمت جنائزي.. (والخدور) السوداء تبدو كشامات بارزة في ذراع قمحية... (غزالة من الصحراء) للقاص السعودي: عبدالله أحمد باقازي

كفاية التواصل الشفهي

ثالثاً: بالتعاون مع أحد زملائك، اقترحا موضوع الحوار الدائر بينهما، سجلا رؤوس أقلام للأفكار التي يطرحانها، ثم مثلاً الدور أمام زملائكما. سيقوم زملاؤكما بتقويم أدائكما في الجدول اللاحق:



بطاقة التقويم

لاحظ أداء زملائك، واستمع لحججهم وبراهينهم. ثم ضع لكل فريق درجة من (٥) تحت كل عنصر من عناصر التقويم في الجدول الآتي:

م	المتحاوران	موضوع الحوار	تنوع أساليب الإقناع	التأثير الوجداني	طلاقة الحديث	اللغة الفصحى	مجموع الدرجات
١							
٢							
٣							
٤							
٥							
٦							
٧							
٨							

تقويم الأداء



أخي الطالب / أختي الطالبة:

انتهيت الآن من دراسة الوحدة، وقمت بأداء عدد من النشاطات والاختبارات، قوم ذاتك في الجدول الآتي:

لم أتقن	أتقنت قليلاً	أتقنت بمستوى متوسط	أتقنت بمستوى عال	مهارات الوحدة
				عناصر التواصل الإقناعي
				خصائص المتحدث المقنع
				تحليل المستمع
				منطقية الرسالة
				أنواع الإثباتات المنطقية
				أنواع الأدلة
				نقض الحجج المضادة

خطتي المقترحة لرفع مستوى إتقاني باستمرار:

.....

.....





المادة التعليمية



(احجب الإجابة، ثم اقرأ):

<p>إقناعي</p>	<p>التواصل الإقناعي</p> <p>التواصل: كل حدث كلامي شفهي يدور بين شخصين، أو بين فرد ومجموعة صغيرة، وجهاً لوجه. ولكل حدث تواصلي هدف معين، كالتعليم، أو التأثير، أو المساعدة، أو التسلية... والتواصل الإقناعي: حدث كلامي يهدف إلى التأثير في اتجاهات الآخرين، وتغيير سلوكهم، وتعديل أفكارهم - برضا واختيار - لتكون موافقة لما يتبناه المتحدث ويدعو إليه. فالمتحدث (مقنع) إذا نجح في إحداث التأثير والتغيير. والمستمع (مقنع) إذا تقبل ما يدعو إليه المتحدث عن رضا واختيار. والتواصل (.....) إذا كان هدفه التأثير في الآخرين وتغيير سلوكهم أو أفكارهم.</p>
<p>الرسالة</p> <p>المتحدث</p>	<p>الأسباب التي تدعونا إلى الاقتناع بفكرة معينة، أو عرض معين، ليست دائماً واحدة، ففي بعض الأحيان نقنع بسبب منطقية الرسالة وقوة الحجج والبراهين والأدلة، وأحياناً نقنع لأن طريقة العرض لامست عواطفنا وأثارتها بقوة، وأحياناً أخرى نقنع لأن المتحدث نجح في الربط بين فكرته وأهواننا وتفضيلاتنا، وفي كثير من الأحيان يكون لشخصية المتحدث ومكانته الأثر الأكبر في الإقناع. ويزداد الإقناع قوة وتأثيراً كلما كان التضافر قوياً بين هذه الأطراف الثلاثة:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ منطقية وقوة الحجة. ❖ طبيعة المستمع وتفضيلاته. ❖ شخصية ومكانته.
<p>المتحدث</p>	<p>دعنا نبدأ الحديث عن شخصية المتحدث، وأثرها في التواصل الإقناعي. ويهمننا من شخصية المتحدث هنا ثلاثة جوانب:</p> <p>١- مكانته: أي علاقته بالموضوع وكفاءته في هذا المجال، وشهرته فيه. خذ مثلاً على ذلك أطباء القلب، فجميعهم ثقة في الحديث عن أمراض القلب وطرق علاجها، إلا أن بعضهم أكثر خبرة وكفاءة من بعض؛ ولذلك يبحث المرضى عن أولئك المشهورين والمشهود لهم بالكفاءة.</p> <p>لكن تخيل أن أحد أولئك الأطباء تصدّر للحديث عن الهندسة المعمارية، فكيف ستكون مصداقيته؟ وما مدى اقتناع الناس بحديثه؟ إنه باختصار سيتعرض للنقد الشديد، ولن يقنع به أحد. وهذا يعني أنه كلما كان خبيراً في الموضوع مشهوراً له بالكفاءة فيه - كان أكثر مصداقية وإقناعاً.</p>

<p>صفاته</p>	<p>٢- صفاته: الشكلية والأخلاقية:</p> <p>يتعلق الجانب الشكلي بالجاذبية والتأثير البصري، فالناس مفطورون على حب الجمال في المظهر والملبس والصورة، ولو أن شخصاً أشعث أغبر رث الثياب سيئ المظهر تحدث في ملأ من الناس لاحتقرته الأعين ومالت عنه القلوب.</p> <p>أما الجانب الأخلاقي فيتعلق بسمعة المتحدث الاجتماعية وما يتحلى به من الصفات كالصدق والأمانة وحب الخير والسعي للإصلاح.</p> <p>لقد اشتهر الرسول ﷺ قبل البعثة بأنه (الصادق الأمين)؛ ولذلك تقبل الناس دعوته واقتنعوا بها، لأنهم يعلمون أن الصادق الأمين لا يمكن أن يكذب.</p> <p>والخلاصة: أن اقتناع الناس بما يقوله المتحدث يتأثر كثيراً بجاذبية المتحدث و..... الأخلاقية.</p>
<p>أكثر</p>	<p>٣- مهاراته الاتصالية: فيما يتعلق بالجوانب الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ بلاغة الخطاب الشفهي: انتقاء المفردات الأكثر دقة وتأثيراً، واستخدام المجازات والصور والتشبيهات البلاغية التي تقرب الفهم وترفع مستوى التأثير، والتنظيم المنطقي للرسالة اللغوية. ❖ التأثير الصوتي: جودة الصوت وجهارته، سلامة الوقفات، والنبر والتنغيم، وتجسيد العواطف والانفعالات. ❖ اللغة غير اللفظية: تعبيرات الوجه، الإشارات والإيماءات، الحركة الجسدية، والمسافة. <p>وكلما كان المتحدث متمكناً من هذه المهارات كان حديثه (أكثر، أقل) إقناعاً.</p> <p>ننتقل الآن للحديث عن عنصر آخر من العناصر المؤثرة في التواصل الإقناعي، وهو (منطقية الرسالة)، أي استخدام الحجج والبراهين والأدلة لإثبات القضية ودعمها، وتفنيد أوجه الاعتراض والحجج المضادة لها.</p> <p>ففي جانب إثبات القضية يمكن للمتحدث استخدام أحد أسلوبين، أو هما معاً:</p> <p>أ- الإثبات المنطقي: أي استخدام التعديلات والمقارنات للوصول إلى صحة المعلومة، ومن ذلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ التعليل بالأسباب: مبتدئاً بالأسباب، ثم النتائج أو العكس. ❖ التعميم: ذكر حكم عام ينطبق على الحالة المقصودة وغيرها، ثم تطبيقه على الحالة. ❖ التجزيء: البدء بذكر الحالة وبيان حكمها، ثم تعميم الحكم على كل ما شابهها. ❖ المقارنة: بيان أوجه الشبه أو الاختلاف بين الحالة المقصودة بالحديث وحالة أخرى ترتبط معها بعلاقة معينة. ❖ القياس: نقل الحكم المتفق عليه في حالة معينة إلى حالة تشبهها. <p>فالتعليل والتعميم والتجزيء والمقارنة والقياس كلها أساليب تستخدم للإثبات</p>
<p>المنطقي</p>	





<p>التمثيل</p>	<p>ب- الإثبات بالأدلة: أدلة شرعية، أدلة من الواقع المُشاهد أو الأحداث الجارية، الاستدلال بأقوال العلماء أو المشاهير في المجال، الاستدلال بالتمثيل... اقرأ الفقرة الآتية: العالم في أذهاننا هو غير العالم الحقيقي الذي نعيش فيه: لأن الذي في أذهاننا عالم محدود مختصر، لا يمثل الواقع تمامًا. انظر مثلاً إلى أحد أصدقائك المقربين، إنك ربما تراه من أفضل الناس خلقاً، وأحسنهم معشراً، وأجملهم مظهرًا، بينما هو في نظر شخص آخر صعب الطباع سيئ المعشر قبيح المظهر. في الفقرة السابقة يريد المتحدث أن يثبت قضية، هي أن رؤيتنا للعالم لا تمثله تمثيلاً صحيحاً، واستشهد على ذلك بنوع من أنواع الأدلة هو الاستدلال ب.....</p>
<p>حجج الإثبات</p>	<p>وفي جانب تفنيد (الحجج المضادة) فإن المتحدث عادة ما يبدأ بعرض حجج الإثبات، حتى إذا اطمأن إليها، أخذ يعرض الحجج المضادة ويفندها واحدة واحدة، متبعاً عدداً من الأساليب، منها: ❖ بيان الأخطاء العلمية أو المغالطات الفكرية فيها. ❖ بيان أوجه الضعف في بنائها المنطقي. ❖ بيان المحاذير الشرعية أو الاجتماعية أو التطبيقية الناتجة عن تصديقها وقبولها. ❖ بيان أهدافها ومراميتها المبطنة، والتحذير منها. ❖ الاستشهاد بأدلة أو وقائع وأحداث تبين زيفها وتكشف كذبها. ويجب أن ينتبه المتحدث إلى أن اللجوء إلى التسفيه والسخرية، واستخدام العبارات الوصفية السيئة لا تخدم حجته، بل تضعفها. كما يجب أن ينتبه إلى أن البدء بذكر الحجج المضادة ربما يؤدي إلى قبولها بحكم أسبقيتها الترتيبية؛ ولذلك فإن المتحدثين البارعين يبدوون أولاً بعرض</p>
<p>اتجاهاته / الإدراكي</p>	<p>أما العنصر الثالث في عملية التواصل الإقناعي فهو (المستمع)، وفي هذا الجانب على المتحدث أن يراعي ما يأتي: ❖ كفاءة المستمع: أي خبرته بموضوع الحديث، ودرجة تمكنه منه. فمن السهولة أن تقنع المختصين في مجال معين إذا تحريت الدقة العلمية، أما غير المختصين فالدقة وحدها لا تكفي. ❖ اتجاهات المستمع: أي موقفه المسبق من موضوع الحديث. فلو كنت مثلاً تكره علم الفيزياء فإنه سيصعب على أي أحد أن يقنعك بالتخصص الجامعي فيه. ❖ النمط الإدراكي للمستمع: أي الحاسة التي يستقبل بها ما حوله بصورة أفضل. والمهم أن تدرك إذا كنت في عملية تواصل إقناعي أن للمستمع أثراً كبيراً في نجاح مهمتك، وعليك أن تراعي كفاءته، و.....، ونمطه</p>

<p>شعوري / سمعي</p>	<p>الحواس منافذ الإدراك:</p> <p>يمثل الإحساس المتولد عن كل حاسة نمطاً خاصاً للإدراك، فالإدراك الناتج عن الرؤية هو النمط البصري نسبة إلى الرؤية، والإحساس الناتج عن سماع صوت هو النمط السمعي، والإدراك الناتج عن الإحساس الجسدي أو الشعور النفسي هو النمط الشعوري، ويشمل الإحساس الجسدي (الشم والذوق واللمس)، أما الشعور النفسي فيتعلق بالعواطف والانفعالات، مثل (الخوف، الحب، الألم، الغضب...).</p> <p>فالأنماط الإدراكية ثلاثة أنواع: بصري، و..... و.....</p>										
<p>البصري</p>	<p>النمط البصري يدرك الأشياء على نحو أفضل بواسطة الرؤية، وينعكس هذا على ألفاظه وعباراته، فهو عادة يستخدم ألفاظاً من مثل: (نظر، رؤية، تصور، لمعان، وضوح، ألوان، ظلام، ظلال، غير، مشاهد).</p> <p>أما النمط السمعي فغالباً ما تكون عباراته من مثل (صوت، سمع، نغمات، رنين، صراخ، قال، كلام، إنصات، سؤال، إجابة...).</p> <p>وتكثر في عبارات النمط الحسي ألفاظ من مثل: (شعور، إحساس، ألم، خشن، صلب، ناعم، حاد، سرور، حار، بارد، ضيق، خوف...).</p> <p>اقرأ الأبيات الآتية، وحاول أن تحدد النمط الإدراكي للشاعر:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">أرأيت أحلام الطفولة</td> <td style="width: 50%;">تختفي خلف النجوم</td> </tr> <tr> <td>أم أبصرت عيناك أشبـ</td> <td>ساح الكهولة في الغيوم</td> </tr> <tr> <td>أم خفت أن يأتي الدجى</td> <td>يوماً ولا تأتي النجوم</td> </tr> <tr> <td>أنا لا أرى ما تلمحين</td> <td>من المشاهد إنما...</td> </tr> <tr> <td>أظلالها في ناظريك</td> <td>تنم يا سلمى عليك</td> </tr> </table> <p>إن الألفاظ (رأيت، أحلام، تختفي، النجوم، أبصرت، عيناك؛ أشباح، الغيوم، الدجى، تلمحين، المشاهد، أظلالها، ناظريك) هي ألفاظ تنتمي إلى النمط</p>	أرأيت أحلام الطفولة	تختفي خلف النجوم	أم أبصرت عيناك أشبـ	ساح الكهولة في الغيوم	أم خفت أن يأتي الدجى	يوماً ولا تأتي النجوم	أنا لا أرى ما تلمحين	من المشاهد إنما...	أظلالها في ناظريك	تنم يا سلمى عليك
أرأيت أحلام الطفولة	تختفي خلف النجوم										
أم أبصرت عيناك أشبـ	ساح الكهولة في الغيوم										
أم خفت أن يأتي الدجى	يوماً ولا تأتي النجوم										
أنا لا أرى ما تلمحين	من المشاهد إنما...										
أظلالها في ناظريك	تنم يا سلمى عليك										
<p>بصري</p>	<p>في التواصل الإقناعي يمكن للمتحدث أن يكثر من استخدام الألفاظ المنتمية إلى النمط الإدراكي للمستمع؛ فيتوصل بها إلى إقناعه. ويلجأ خبراء الدعاية إلى مثل هذا الأسلوب كثيراً، محاولين أن يجمعوا بين الأنماط الثلاثة؛ ليضمنوا إقبال الناس جميعاً، أو كما يقولون: إرضاء جميع الأذواق.</p> <p>في دعاية لنوع من المفروشات المنزلية كانت الدعاية تركز على الجوانب الآتية:</p> <p>❖ المظهر الجمالي، وتناسق الألوان، والفضامة التي يضفيها على المنزل.</p> <p>(نمط.....)</p> <p>❖ أحاديث الناس عن منزل كان يحتوي على هذا النوع من المفروشات، وإعجابهم به، ورغبتهم في محاكاته.</p> <p>(نمط سمعي)</p> <p>❖ الشعور بالراحة والبهجة والفخر بوجود هذا النوع من المفروشات في منزلك.</p> <p>(نمط.....)</p>										