

الوحدة التدريسية الخامسة





عنوان الوحدة

التواصل الإقناعي

موضوعات الوحدة

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

الأهداف التدريبية

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 اقناع 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 أبداً، 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 سابقاً، 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 المخففين في الحياة هم أناس عجزوا عن تطوير قدراتهم التواصلية مع الآخرين، فاجعل هذه الوحدة التدريبية خطوة ممتازة في طريقك للنجاح.
- عندما يمنعك 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 مقتنعاً بفكرتك فمن الصعب أن تقنع بها الآخرين.
- هناك فرق بين الإقناع والإصرار على الرأي، وليس معنى أنك مقتنع بأمر ما أن يكون الناس جميعاً على مثل اقتناعك.

مراجع المتعلم

- محمد بلال الجيوسي (2002م): أنت وأنا، مقدمة في مهارات التواصل الإنساني، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض.
- هاري ميلز (2001م): فن الإقناع، ترجمة ونشر مكتبة جرير، الرياض.



النشاطات التمهيديّة



استعن بخبراتك الذاتية، ومراجعك العلمية، ثم أجب:

1 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 تواصليًا؟ 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.
- ❖ المحاضرات الدينية .
- ❖ عمليات البيع والشراء .

وسائط الاتصال

2 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	أحسن الله عزاءك، وغفر الله لميتك ...	أحسن الله عزاءك، فقدت عزيزاً، فاصبر، وتذكر (أنّ النظافة من الإيمان)
فرح	بارك الله لك المولود ..	أسأل الله أن يمتعك بما أعطاك ما دمت لم تمت.
غضب	أنظر إلى وجهك في المرأة ومعك كأس ماء بارد...	أنت مخطئ ولماذا ثرت هذا الثوران؟ هذه حماقة غير مقبولة.

3 استكمل مكونات الشكل الآتي؛ لتلخص عناصر الموقف التواصلية:

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

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

- ◆ معلم فيزياء يشرح النظرية النسبية. إذا طبق الطلاب التجربة في المعمل باستخدام الرسوم والأرقام.
- ◆ مدرب رياضي يشرح خطة المباراة القادمة للفريق. إذا التزم اللاعبون بالخطة وفازوا بالمباراة.
- ◆ وكيل مدرسة يناقش أحد الطلاب في خطته الدراسية. إذا تغير سلوك الطالب نحو الأفضل؛ بسبب الأسلوب.

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

أقول لرجال الأمن الشجعان :

إن أولاد شهداءكم أبناءنا جميعاء 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 واليه في معركة ضد باطل.

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

طالب ذكي ونشيط + منهج قوي وواضح + معلم متميز + مناخ تعليمي مناسب

النتيجة : نجاح العملية التعليمية

7 مكونات الذكاء التواصلي:

الذكاءات ذات العلاقة بالتواصل	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	القدرة على ضبط النفس والتصرف بحكمة في المواقف والتصرف بعلم ومعرفة.	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.
الذكاء الوجداني	القدرة على لجم الدوافع والعواطف وتصريفها في الأسلوب النافع الناجح.	- 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.
الذكاء البياني	القدرة على البلاغة التي تجعل الخطاب والكلام أكثر تشويقاً وتأثيراً وإقناعاً.	- القدرة على اختيار الألفاظ الأكثر دقة وملاءمة وإثارة. - بلاغة الخطاب، الاستعارات والتشبيهات والمجازات... - ترتيب الرسائل اللفظية منطقياً. - طرح أسئلة معبرة. - الإدلاء بتعليقات ذكية.

8 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
١- الإثبات المنطقي. ٢- التعليل بالأسباب. ٣- التأثير الصوتي.	١- القياس. ٢- التعليل. ٣- التعميم. ٤- المقارنة.

العبارة	التعليل
عدو عاقل خير من صديق جاهل	لأن العدو العاقل يقدر خطورة المواقف، أما الصديق الجاهل قد يدمر بجهلة كل الأمور.
التعبير نصف التجارة	هناك من يسوق سلعته بما يتمتع به من كلام جميل مثير ومقنع.
الاختلاف أساس التميز	لا تتضح قيمة الشيء إلا بمعرفة ضده ومقارنته بغيره.
النجاح يولد النجاح	إذا حصلت على شهادة (الأطروحة) فإنها تشجعك على المتابعة للحصول على ما هو أعلى (الرسالة).
ليس من رأى كمن سمع	المشاهدة تحدث قناعة أكبر من مجرد سماع الخبر.

القضية	الإثبات (بالدليل، أو بالمنطق، أو بالمثال)
غالباً ما تكون ردة الفعل أقوى من الفعل	طالب أهين من قبل معلمه؛ فأخبر والده، فغضب ثم حضر إلى المدرسة وأسمع المعلم كلمات قاسية.
يمكن تحويل الأشياء الضارة إلى أشياء نافعة	في المدرسة أحواض فيها تراب يعيث بها الهواء أحوالها إلى أحواض جميلة بالورود والزهور.
يمكنك أن تخدع بعض الناس بعض الوقت، ولكن لا يمكنك أن تخدع كل الناس كل الوقت	مسؤول يفعل بعض الأعمال الرائعة لبعض الأشخاص المرموقين في وقت معين، ولكنه لن يستطيع أن يكرر ما حدث في كل مكان وكل زمان.

اختبار قبلي

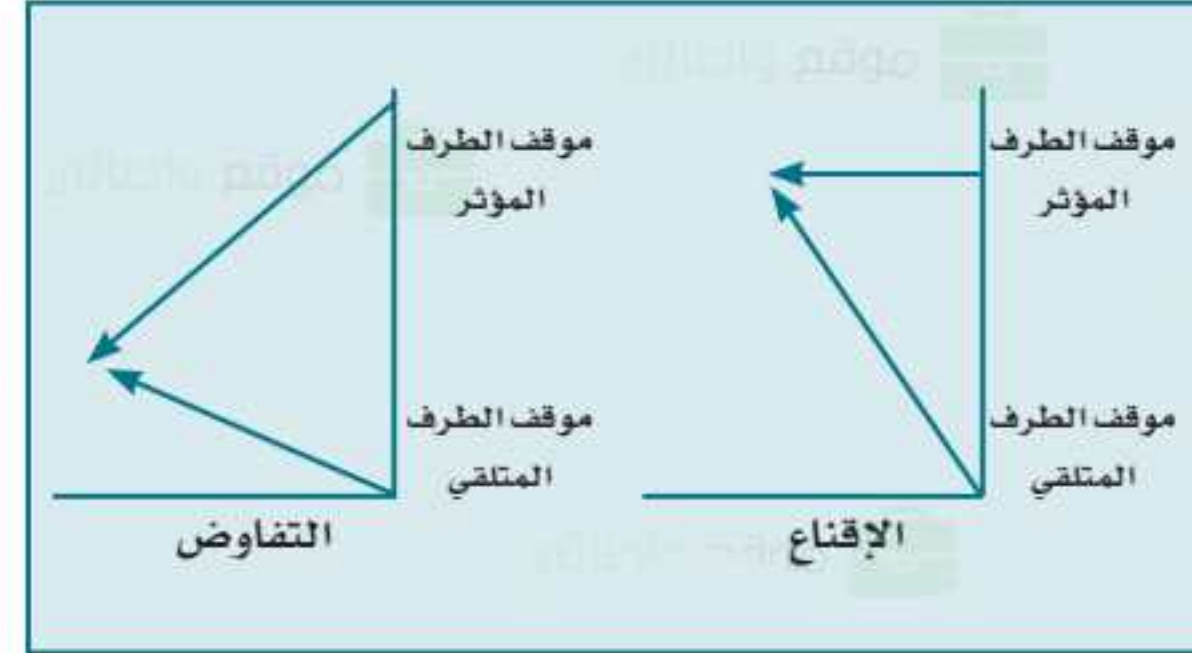


فسّر المقولات الآتية، مبيناً علاقتها بمهارة التواصل، ثم ناقشها مع زملائك.

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



نماذج التأثير



مثل الدور مع أحد زملائك

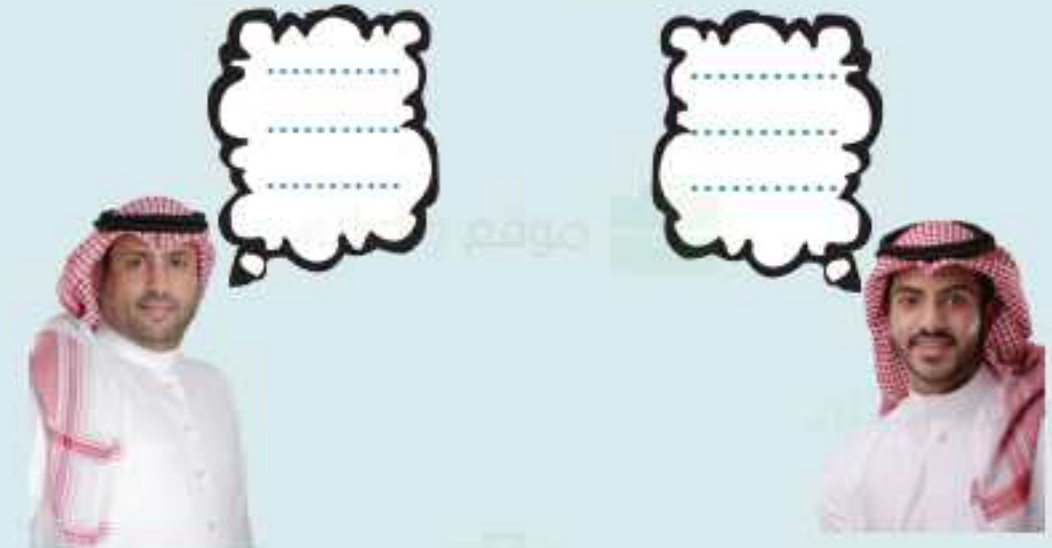
- حددًا سؤالًا للنقاش من اختياركما، مثلًا:
❖ هل يمكن أن يحتفظ (الكتاب) بمكانته كمصدر للمعرفة في عصر الإنترنت والنشر الإلكتروني؟
❖ هل يفترض أن يضمن الأب وظيفة لكل ابن من أبنائه؟
❖ لماذا لا نستفيد من خدمة الإنترنت والبريد الإلكتروني لإنشاء (مدرسة بدون طلاب) على غرار الجامعة المفتوحة؟
- كوّنًا موقفين متناقضين من الموضوع، بحيث تكون إجابة أحدهما معارضة لإجابة الآخر ومضادة لها.
- تأملًا 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.

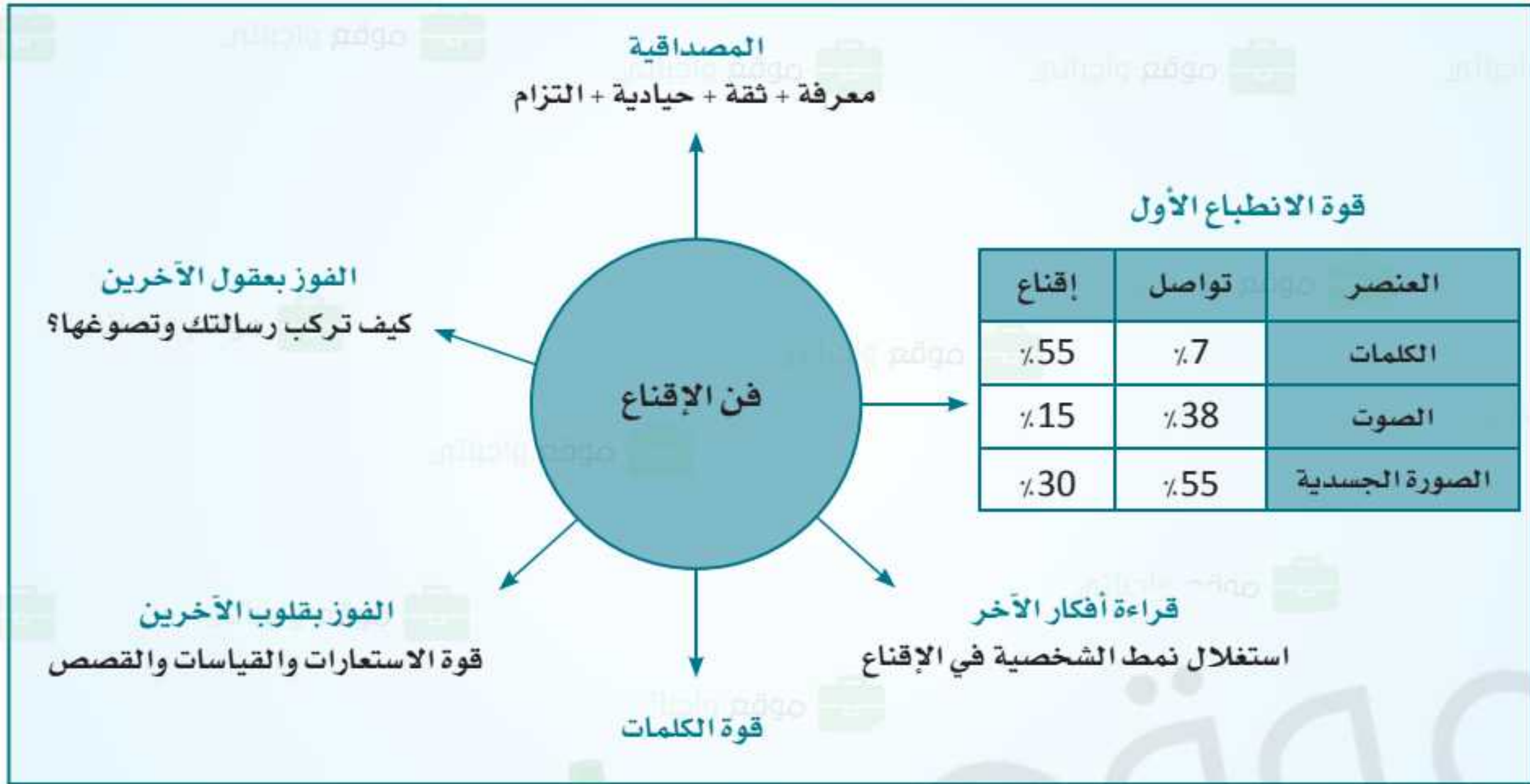
نوع التأثير	ملحوظات على لغة الحوار وسلوك المتحاورين	نتائج الحوار
إقناع	هادئة ... واضحة ... دقيقة ... مدعومة بالدليل والحقائق والأرقام.	التوافق - ناجحة
تفاوض	حوارية ... معتدلة .. واضحة ... مدعومة بالحجة، يعتمد على البديل والنقاش.	التنازل - جيدة

عناصر الموقف التواصلي الإقناعي

التفسير:

في الموقف الأول، تكون الكلمات هادئة تجذب مسامع الآخرين بالأدلة المقنعة.
أما في الموقف الثاني تكون الكلمات معتدلة التنازل الطرفين عن الخصومة والتوصل للوفاق.





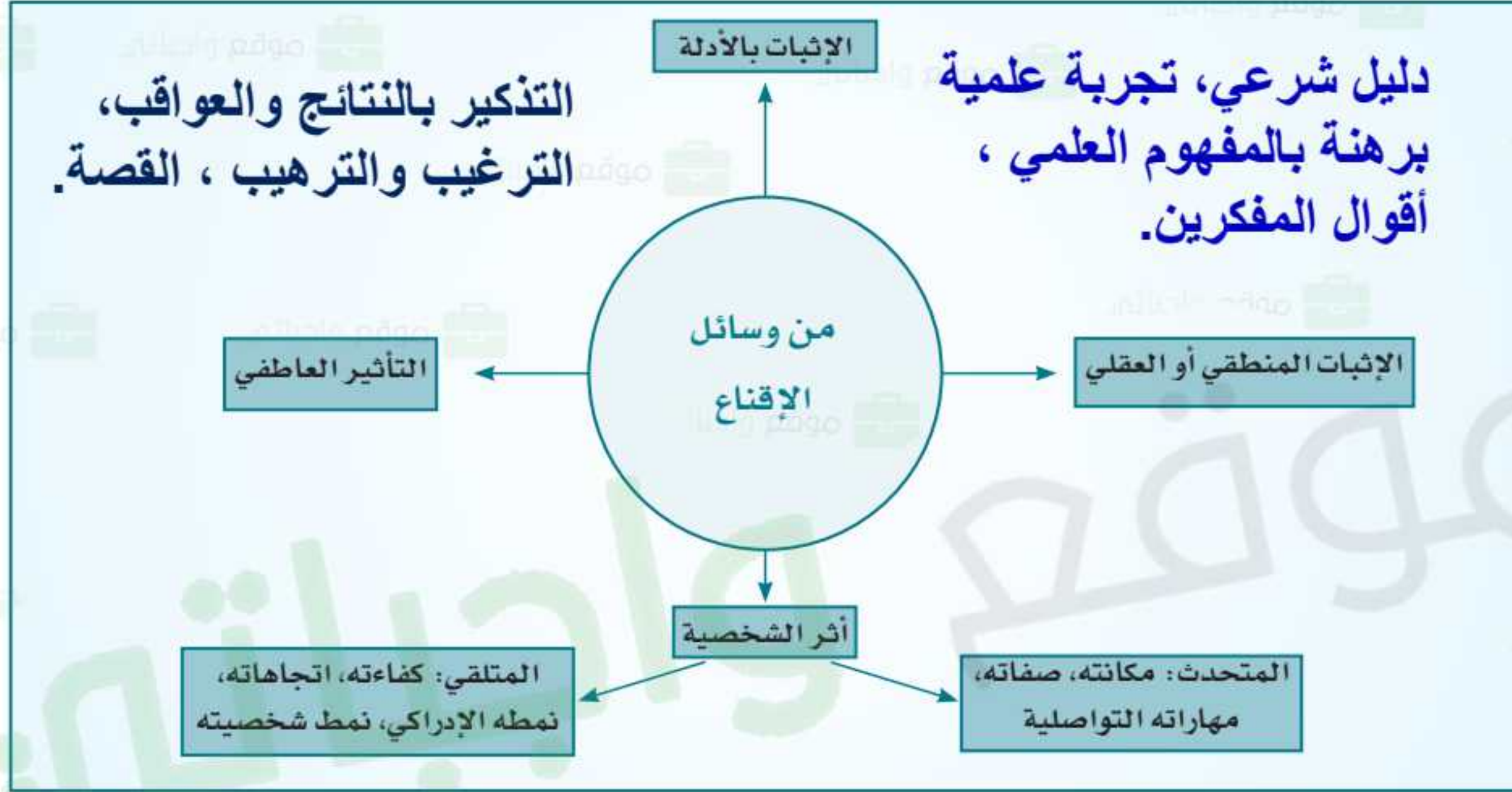
بين العلاقة بين عناصر الإقناع والمقولات الآتية:

النص	التعليق
يا أيها الرجل المعلم غيره هلا لنفسك كان ذا التعليم أبو الأسود الدؤلي	عندما يخالف فعلك قولك تفقد مصداقيتك
يقولون أقوالاً ولا يفقهونها وان قيل هاتوا حققوا لم يحققوا أنس بن أبي إياس	إن لم تكن متفهمًا في الموضوع خبيرًا بتفصيلاته فلن تكون مقنعًا
في وصف أحد الخطباء: مليء ببهر والتفات وسعلة ومسحة عثنون وفتل الأصابع ⁽¹⁾	هذا خطيب ضعيف في لفته وفي محتوى خطبته.
(إن من البيان لسحرا).	اللغة الجميلة المؤثرة الموحية ذات أثر كبير.
أصدقاؤك لا يخذلونك.	الصداقة ليست شراكة تجارية وإنما علاقة محبة وتواصل.
لا يكون الصدق صدقًا ما لم يصدق الآخرون	إنما العبرة فيما يقتنع به الآخرون من أفكار.

(1) صورة كاريكاتورية للتعبير عن ورطة خطيب أو متكلم خذلته اللغة أو الفكرة، فلم يجد مخرجًا سوى التلفت يمنة ويسرة، وتسليك الحنجرة بالسعال، وفتل الأصبع، ومسح اللحية وربما نتفها.



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



2 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.

عندما سمعت من أحد المدرسين بالمدرسة أنه سوف يقام حفل بمناسبة تكريم الطالب المثالي اليوم، ولم تكن هناك أي أدلة واقعية مقنعة، ولا ترتيبات بالمدرسة، ولا أي دليل آخر، لذلك تشكك زملائي في الخبر، أخذوا في البحث عن الحقيقة.

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

المثال الآتي:

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

النبي ﷺ عندما بلغ دعوته إلى الناس كان يتمتع بشخصية قوية أهم صفاتها الصدق والإخلاص، والأمانة، وحب الآخرين، وهو حريص على هدايتهم؛ لذلك كان لهذه الشخصية أثر على بعض المتلقين فأمنوا به، واتبعوه وناصروه.

4 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:

النمط	الألفاظ الدالة	النص
شعوري	إعياء، يئس، أحلامي .	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...
سمعي	الأصوات، باكية، ضاحكة.	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 النزيل الوحيد... مطلع رواية للكاتب السوداني جمال محجوب، المشمسة، 1420هـ.
بصري	أحمر وأخضر وفضي.	ثم جاء ذلك اليوم الوردى.. 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

5 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؟ **تنويع الأساليب**.

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

شعوري	سمعي	بصري
حزن أولاد المدخن على حالة أبوهم، أشخاص ماتوا بسبب التدخين.	التحذير من أضرار التدخين ، ذكر قصة مؤثرة لمدخن توفي بسبب التدخين.	أعرض عليه صوراً لرئات من البشر وقد أتلها التدخين.

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

المتحفظ التفكير بهدوء قبل التحدث	التفاعل مع الآخرين	الانسيبائي 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

8 أربع إستراتيجيات للتأثير. متى يمكن استخدام كل منها؟ متى يمكنك الجمع بينها؟



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

الإجراءات	العبارات
استخدم ألفاظاً جذابة تخاطب العاطفة	يدمر الصحة. رائحة مقززة. موت محقق يؤذي المحيطين بك يصيبك بالأمراض. يحرق المال. يتلف الرئتين.
عبر عن العلاقة الأخوية بينكما	أنت أعز أصدقائي. إنني أحبك في الله. أنا حريص على مصلحتك. أنتم أفضل أصدقاء. أنتم رفقاء الدرب. أنتم الصادقون.
وظف القصص والأمثلة الواقعية	ارو قصة محزنة لأحد المدخنين: كان شاباً يافعاً لم يكمل الثلاثين من عمره، كان محرقة في التدخين، ولكن عمره تفاني كما يتفاني الدخان، وتوفى.
استخدم التشبيهات والاستعارات	إن المدخن كمن يسعى لحتفه بنفسه، لو أن شخصاً يحرق كل يوم خمسة ريالات أتراه عاقلاً أم مجنوناً؟ كان محرقة في السجائر - المدخن يفصل كفته بيده

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

النص	تحليل أساليب الإقناع
«أخذ عبيدالله بن زياد رجلاً بجنابة جناها أخوه، فقال له الرجل: أرأيت إن أتيتك بكتاب من أمير المؤمنين يأمرك بتخية سبيلي، فهل أنت فاعل؟ قال عبيدالله: نعم. فقال الرجل: فإني قد أتيتك بكتاب من رب أمير المؤمنين: ﴿أَمْ لَمْ يَنْبَأْ بِمَا فِي صُحُفِ مُوسَىٰ ۖ وَإِبْرَاهِيمَ الَّذِي وَفَّىٰ ۖ أَلَا نَزَرُ وَأَزَرُهُ وَزَرَ أُخْرَىٰ ۖ﴾ (1)، فقال عبيدالله: دعوه فإنه رجل لقن حجته».	استخدم الدليل القرآني (الحوار وقوة الدليل)
«أقول لرجال الأمن الشجعان: إن أولاد شهدائكم أبناءنا 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 يتيمًا سقط والده في معركة الحق ضد الباطل».	العبارات العاطفية (مخاطبة الوجدان).

الملك عبدالله بن عبدالعزيز

11 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 فيها الرسل والأنبياء مبشرين ومنذرين لكي تعلو كلمة الحق وتزهق كلمة الباطل، فنور الله لا يطفئه ظالم.

ولقد جعل الله له بيوتاً في الأرض فبيوته هي المساجد، ومنها المسجد الحرام - الكعبة - الذي باركه وبارك ما حوله فهو ينير العالم كله، بل الكون كله، فمن نوره ومن نور الإسلام تكاد أن تكون الأرض قمراً منيراً أو سراجاً يضيء الكون كله بالحق والإيمان.



12 دراسة حالة.

التعليق:

❖ قارن استعارة كل من المدير والموظف.

- شبه حال إدارته بالأشجار المتشابكة.
- شبه ما يفعله المدير بالطبيب الذي يستأصل عضواً من الجسد.

❖ لماذا كسب الموظف الجولة في الإقناع؟

بلاغة الاستعارة وقوة الكلمة.

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

سأضع كل زهرة في مكانها.

أراد المدير أن يجري تغييراً كبيراً وشاملاً في هيكل إدارته ومهامها. لقد أصدر عدداً من الأوامر والتوجيهات قوبلت كلها بالإهمال والتذمر 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 عزمت 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؟ أأتكون 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.

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

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



حجج المدعي العام	حجج المحامي
السرعة الزائدة	ظروف طارئة
عدم حمل الرخصة	وحيد أسرته ولا يحملها
الوقوف الخاطئ	عدم وجود لوحة تحذير
تكرار المخالفات	عدم وصول إشعار بالمخالفة

14 الأيدي العاملة السعودية

دائمًا 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، ويطلب 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، ساعات عمل طويلة ، الدخل ضعيف	سهلة، متوفرة بكثرة، لا تحتاج شهادات وإمكانيات
ذات المستوى العالي	تحتاج وقت لتجويدها، وتحتاج للتأهيل المناسب	عائد مرتفع، وتوظيف الطاقات، الاعتماد على الذات

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 فوزنت 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.

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

وكيف يجتمع ملك النفس وعبوديتها، وتألف القوة واللين، وتتصل الرهبة والرجاء، وتتنظم 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 سنة صاحبه.

التعليق:

استخدم الكاتب بعض
فنون البلاغة مثل:
التشبيهات والاستعارات
مثل:
وصفه بأنه بذ الملوك
وهو زاهد، وبذ الزهاد
وهو ملك، وفات الحكماء
ولم يتعلم

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

النص

- من ضاق صدره اتسع لسانه،
ومن كثر كلامه كثر سقطه.
- الكلام كالدواء ان أقللت منه
نفع، وإن أكثرته منه صدع.

النص

- نحلة واحدة لا تجني العسل.
- اليد الواحدة لا تصفق.

الموضوع (الفكرة)

كثرة الكلام والثرثرة

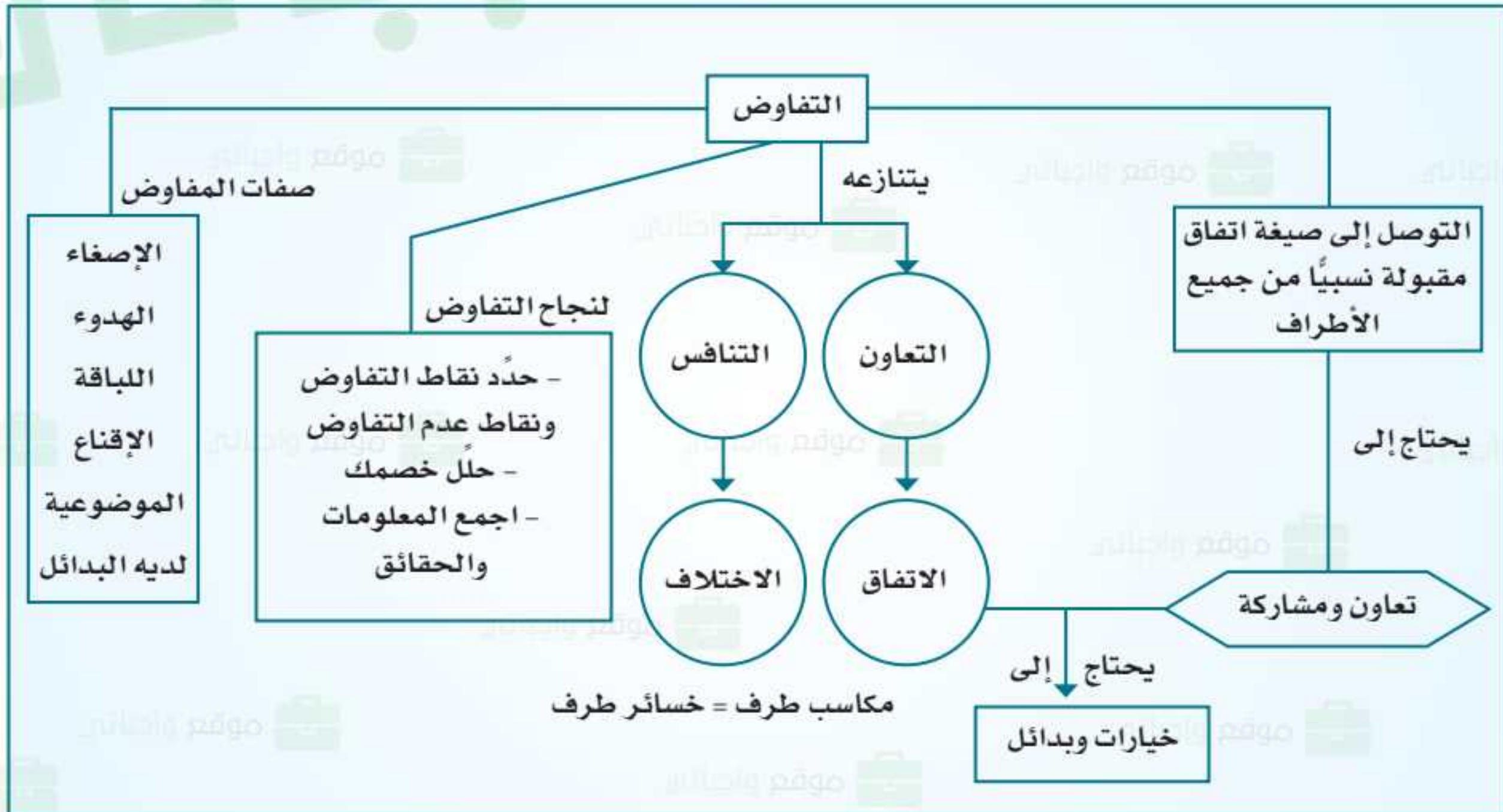


الموضوع (الفكرة)

التعاون



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



18 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.

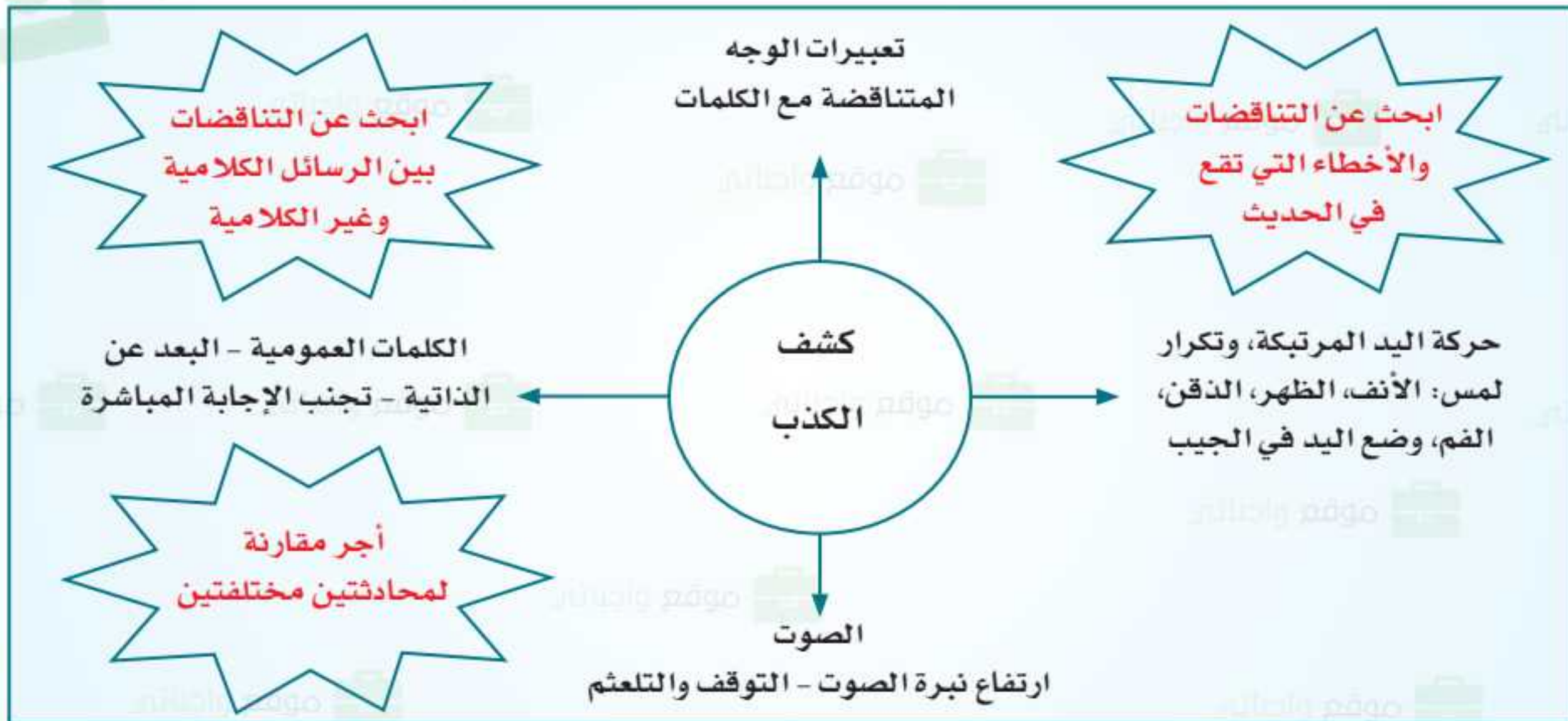
الموضوع : شراء بيت.

محاور المفاوضات: سعر البيت ، عدد الأقساط ، الصيانة والترميم ، موعد الاستلام.
البدائل : التنازل عن بعض الأثاث، خصم قيمة الصيانة من المبلغ الإجمالي.



صيغة الاتفاق : تم الاتفاق على البيع بمبلغ ست مئة ألف ريال، على ثلاث دفعات، مع إلزام البائع بالصيانة والترميم قبل التسليم، وسيكون موعد التسليم بعد شهرين من توقيع العقد.

19 إستراتيجيات كشف الكذب والخداع:



تمثيل الدور:

ب) سجل هنا بعض المواقف التي اكتشفت فيها كذب المتحدث.

ملخص الحديث الكاذب	مؤشرات كذب الحديث
تأخر عن الحضور إلى مكان اللقاء فاعتذر بأنه نسي؛ فأخذ يسوق الحجج ويكثر الحلف، ويتلعثم.	١- استخدام القسم المتلعثم. ٢- كان يتلعثم وغير مقتنع.
زميلي في العمل يعتذر عن الحضور لإجرائه جراحة.	يتحدث من أحد المطاعم التي أجلس فيها.
طلبت من زميلي إجراء محادثة من هاتفه فاعتذر بحجة أنه تركه في المنزل.	برن جرس هاتفه.

20 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 المبطنة، والتحذير منها.
- ✓ الاستشهاد بأدلة أو وقائع وأحداث تبين زيفها وتكشف كذبها.
- ❖ اقرأ النصين الآتيين، ثم حاول أن تنقض الحجج الواردة فيهما:

النص	الحجج	النقض
هناك بعض الآليات التي يستخدمها المتحدث لإقناع من يخاطبه، أويكتب 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 خطيب الجمعة الناس 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 حَيٍّ﴾ [الأنبياء: 30] 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.	الادعاء: التكرار مع التنوع يساعد على تغيير السلوك. الحجة: عند تكرار ترشيد استهلاك الماء في كل لوحة إعلانية، وحث خطيب الجمعة الناس على عدم الإسراف في الماء؛ فإن الناس ستدرك أن الماء نعمة عظيمة.	تكرار الأمر يفقد مصداقيته وتأثيره ، ويألف الإنسان الكلام ولا يؤثر فيه.

كفاية التواصل الشفهي

النص	الحجج	النقض
في الشعر العربي جمال وأي جمال، ولكنه أيضًا ينطوي على عيوب نسقية خطيرة جدًا.. 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 نموذجًا سلوكيًا ثقافيًا، يعاد إنتاجه، مما ربى صورة الأوحاد (الممدوح). 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 ديدنًا ثقافيًا واجتماعيًا مطلوبًا ومنتظرًا. عبدالله الغدامي، النقد الثقافي	الادعاء: ينطوي الشعر العربي على عيوب نسقية خطيرة، فهو الذي أسس لثقافة الكذب والنفاق وصناعة الممدوح. الحجة: عرض الادعاء وكأنه من المسلمات المتفق عليها دون الحاجة إلى إقامة أي دليل.	هناك من الشعراء لم يتكسبوا بشعرهم، ولم يقولوا ما لا ينبغي أن يقال، وقد يكون الشعر لهدف الدفاع عن الدعوة كما كان حسان بن ثابت رضي الله عنه...

21 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 موقفًا متناقضًا.

استعدا للمناظرة، ثم مثلا الدور أمام زملائكما. سيقوم زملاؤكما بتقويم أدائكما في الجدول الآتي:

جدول الملاحظة والتقويم

صمم جدولًا كآلآتي، وقوم أداء زملائك المتناظرين، ضع درجة من (5) لكل مناظر تحت كل عنصر من عناصر التقويم الآتية، ثم اجمع الدرجات، وحدد الفائز بالمناظرة.

م	موضوع المناظرة	المناظرة	وجاهة الادعاءات	قوة الحجة والدليل	التأثير الوجداني	القدرة على نقض حجج الخصم	مجموع الدرجات
1							
2							
3							

22 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 تواصل 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

23 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).

**هذا مستشفى بني وجّهز ثم انتدب إليه أفضل الأطباء، يتكون من عدة طوابق ...
خُصص كل طابق لتخصص أو أكثر.**

- وأعدت للمرضى غرف للنوم بعد إجراء العمليات الجراحية.
- الأسعار في المستشفى ليست مرهقة.
- الرواتب لجميع العاملين ذات سقف عال تجعل الموظف يعيش حياة كريمة.
- النظافة والجمال والأناقة والخدمة المتميزة ذات مستوى راق.
- هناك تعويضات وحوافز لمن يستحقها من العاملين والمرضى.



24 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: مشكلة التأخر الدراسي.

أساليب التأثير والإقناع	الأفكار الرئيسة
الأبوان هما المسؤولان الرئيسان عن الطالب.	البيت ومسؤوليته في التأخر الدراسي...
معلم الطالب والإدارة والمرشد التعليمي مسؤولون عن التأخر.	المدرسة ومسؤوليتها في التأخر الدراسي...
الدافعية لطلب العلم وجودها وعدمها وأثرها في الطالب.	الطالب ومسؤوليته في التأخر الدراسي...



بطاقة ملاحظة

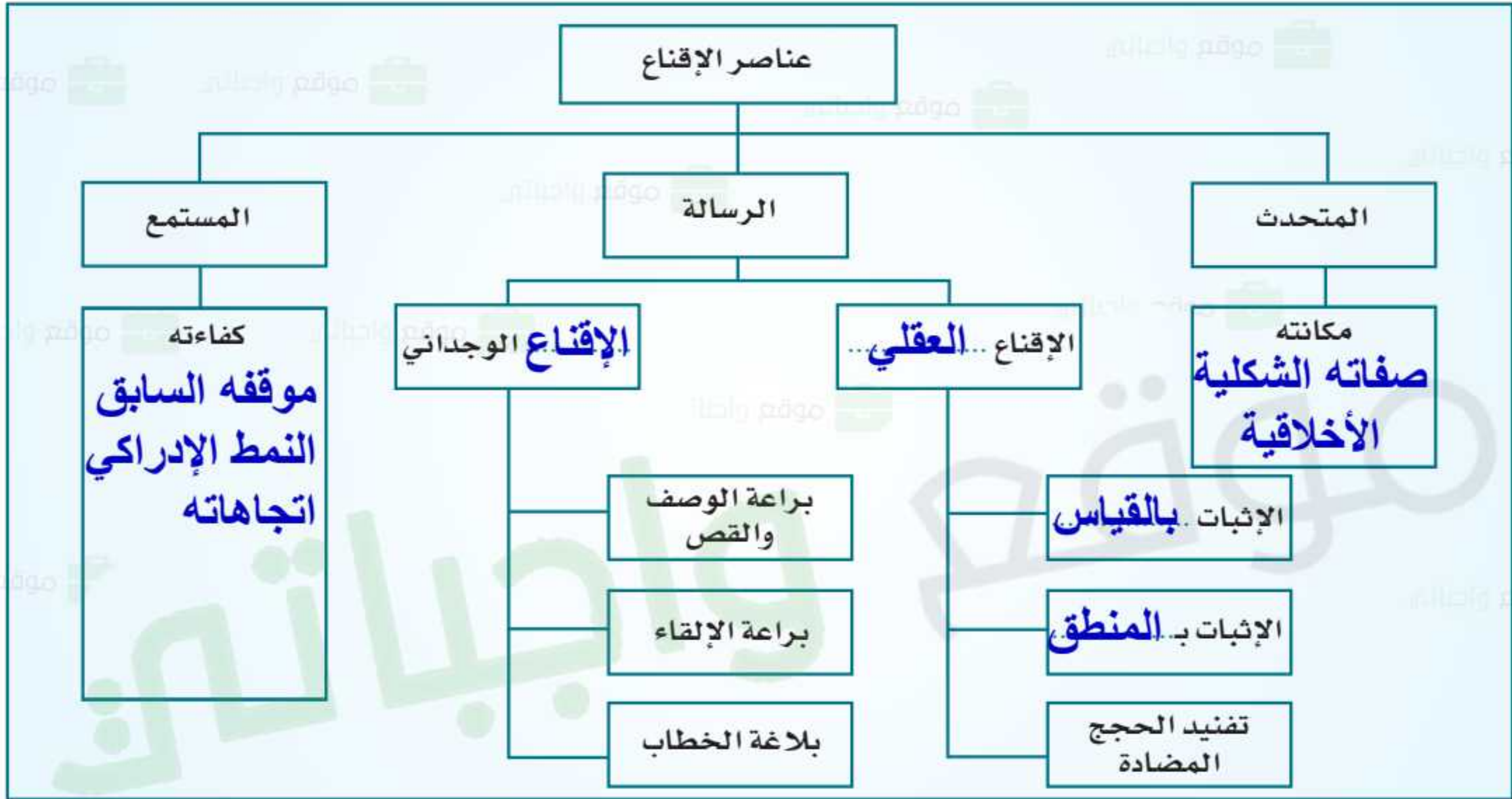
م	اسم المحاضر	الدقة العلمية	وضوح العرض	أساليب الإقناع
1				
2				
3				
4				
5				



نشاطات الغلق والتلخيص



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



2 رتب أنواع الأدلة الآتية بحسب قوتها الإقناعية:

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

3 من أساليب الإثبات المنطقي:

✓ التعليل

✓ التعميم

✓ التجزيء

✓ القياس

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

الخصائص	المتحدث	المستمع
كفاءته العلمية	تمكنه من الموضوع	الملاحظة الجيدة وتدوين الملاحظات
مكانته الاجتماعية	الإبهار	الانصات
صفاته الشكلية والأخلاقية	الاهتمام بالمظهر والتواضع	يهتم بتقدير المظهر
موقفه من الموضوع	سهولة توصيل المعلومة	سهولة الاقتناع
نمطه الإدراكي	يعتمد على الجانب الشعوري	يعتمد على السمع

5 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
1	حاولت إقناع زملائي بحضور ندوة شعرية	أسلوب الإقناع العقلي	تنفيذ الحجج المضادة
2	إقناع التلاميذ بالمحافظة على نظافة المدرسة	أسلوب الإقناع العقلي مع الوجداني	الإثبات بالأدلة
3	إقناع سيدة في المتجر بوضع كل شيء في مكانه	أسلوب الإقناع العقلي	الإثبات المنطقي

اختبار بعدي



أولاً: منطقية الرسالة:

ستقدم محاضرة عامة عن (مهارات التواصل الناجح) فكيف ستثبت القضايا الآتية؟

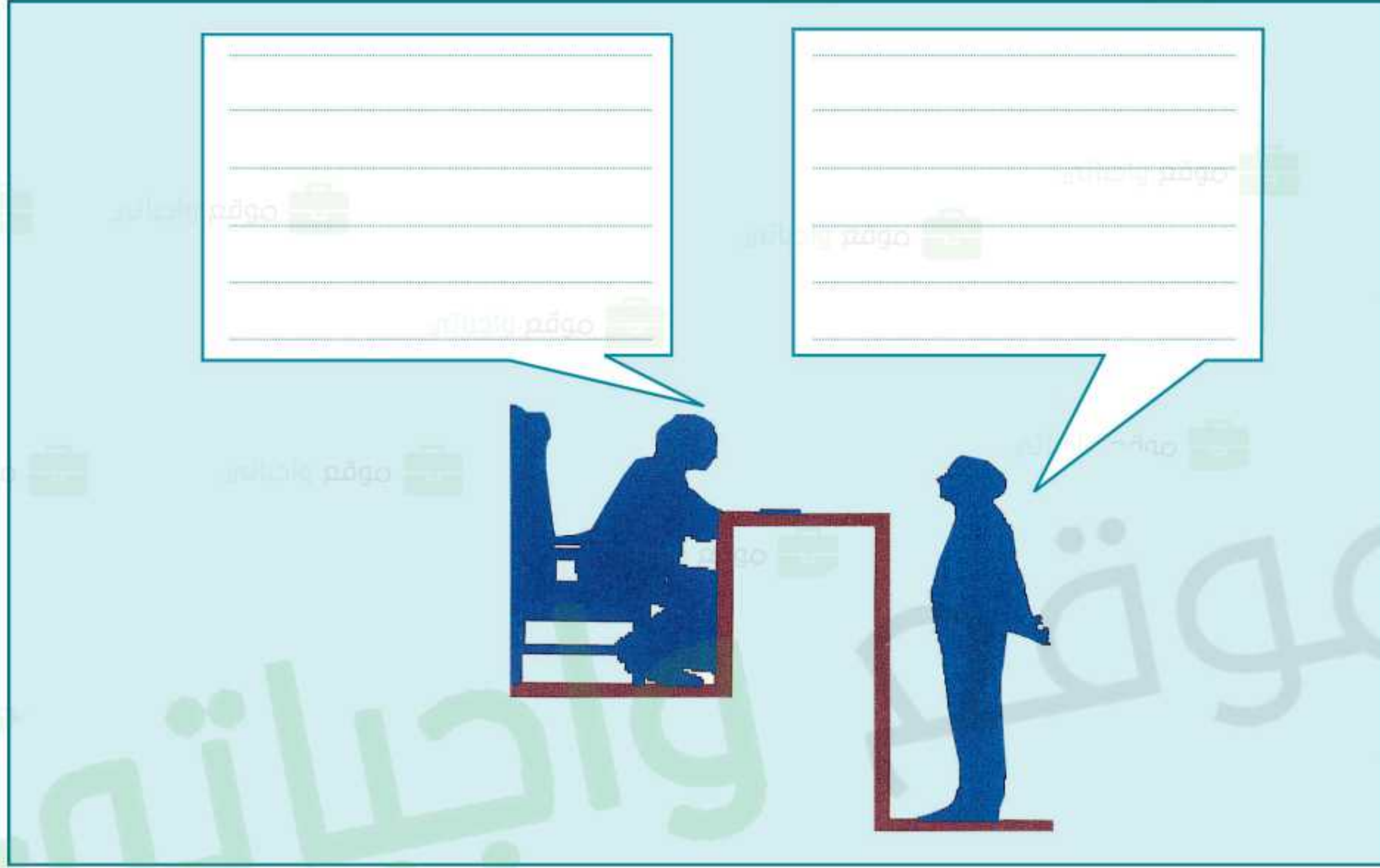
القضية	نوع الإثبات	المثال
الناجحون في الحياة هم الناجحون في التواصل	التعليل بالأسباب	الأطباء المهرة الذين يعالجون مرضاهم بالأسلوب العلمي والمنطقي.
يمكن للناس جميعاً أن يتعلموا فن التواصل الناجح	القياس	استخدام بعض الفقهاء الوقائع التي تتفق في العلل للاستدلال.
تأثر الناس بالكلمات	المقارنة (التشبيه)	الخطيب البارع المفوه الذي يكثر من التشبيهات البلاغية بأنواعها.
أثر شخصية المتحدث في نجاح التواصل	التعميم	علماء الرياضيات الذين يكتشفون قانوناً رياضياً.

ثانياً: أنماط الآخرين من كلامهم:

النص	النمط	الألفاظ الدالة
أصبح وعيه دامياً، يتحسس جسده بيديه، فترتعش أصابعه وكأنه يلمس الحذر. كانت الحمى تعصف في أطرافه، تمدد لها وتركها تكمل انبساطها على أعضائه، لقد كمّدت جسده بنبضات منعشة، وحين استرخى ابتسم برضا، وهو يرى يداً تمرّ على قلبه فتهدده بالإيقاعات الساخنة... من قصة قصيرة بعنوان (لوحة الحب) للقصص السعودي: ناصر الحجيلان	وجداني	نبضات منعشة، ابتسم برضا، يد تمر على قلبه
... 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) للقصص السعودي: خالد أحمد اليوسف	سمعي	ضحك، أظهرها، راحت تتحدث
عشرون عاماً وهي تشرب الضوء الفسفوري النابع من القمر.. عشرون عاماً وصفرة الصحراء تنسكب في عينيها السوداوين، فتفجر فيهما سحراً وضياءً وجاذبية.. الجبال قلاع قاتمة نابثة في الصحراء يحتضنها صمت جنائزي.. (والخدور) السوداء تبدو كشامات بارزة في ذراع قمحية... (غزالة من الصحراء) للقصص السعودي: عبدالله أحمد باقازي	بصري	الضوء الفسفوري، صفرة الصحراء

كفاية التواصل الشفهي

ثالثاً: بالتعاون مع أحد زملائك، اقترحا موضوع الحوار الدائر بينهما، وسجلا رؤوس أقلام للأفكار التي يطرانها، 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 (5) تحت كل عنصر من عناصر التقويم في الجدول الآتي:

م	المتحاوران	موضوع الحوار	تنوع أساليب الإقناع	التأثير الوجداني	طلاقة الحديث	اللغة الفصحى	مجموع الدرجات
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

تقويم الأداء



أخي الطالب / أختي الطالبة:

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

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

خطتي المقترحة لرفع مستوى إتقاني باستمرار:

.....

.....



إقناعي	التواصل الإقناعي 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 (مقتنع) إذا تقبل ما يدعو إليه المتحدث عن رضا واختيار. والتواصل (.....) إذا كان هدفه التأثير في الآخرين وتغيير سلوكهم أو أفكارهم.
الرسالة	الأسباب التي تدعونا إلى الاقتناع بفكرة معينة، أو عرض معين، ليست دائماً واحدة، ففي بعض الأحيان نقتنع بسبب منطقية الرسالة وقوة الحجج والبراهين والأدلة، وأحياناً نقتنع لأن طريقة العرض لامست عواطفنا وأثارتها بقوة، وأحياناً أخرى نقتنع لأن المتحدث نجح في الربط بين فكرته وأهوائنا 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: ❖ منطقية وقوة الحجة. ❖ طبيعة المستمع وتفضيلاته. ❖ شخصية ومكانته.
المتحدث	دعنا نبدأ الحديث عن شخصية المتحدث، وأثرها في التواصل الإقناعي. ويهمنا من شخصية المتحدث هنا ثلاثة جوانب: 1- 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. لكن تخيل أن أحد أولئك الأطباء تصدر للحديث عن الهندسة المعمارية، فكيف ستكون مصداقيته؟ وما مدى اقتناع الناس بحديثه؟ إنه باختصار سيتعرض للنقد الشديد، ولن يقتنع به أحد. وهذا يعني أنه كلما كان خبيراً في الموضوع مشهوداً له بالكفاءة فيه - كان أكثر مصداقية وإقناعاً.

	2- صفاته: الشكلية والأخلاقية: يتعلق الجانب الشكلي بالجاذبية والتأثير البصري، فالناس مفضون 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. أما الجانب الأخلاقي فيتعلق بسمعة المتحدث الاجتماعية وما يتحلى به من الصفات كالصدق والأمانة وحب الخير والسعي للإصلاح. لقد اشتهر الرسول ﷺ قبل البعثة بأنه (الصادق الأمين)؛ ولذلك تقبل الناس دعوته واقتنعوا بها، لأنهم يعلمون أن الصادق الأمين لا يمكن أن يكذب. والخلاصة: أن اقتناع الناس بما يقوله المتحدث يتأثر كثيراً بجاذبية المتحدث و..... الأخلاقية.
صفاته	3- مهاراته الاتصالية: فيما يتعلق بالجوانب الآتية: ❖ 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. وكلما كان المتحدث متمكناً من هذه المهارات كان حديثه (أكثر، أقل) إقناعاً.
أكثر	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. ففي جانب إثبات القضية يمكن للمتحدث استخدام أحد أسلوبين، أو هما معاً: أ- الإثبات المنطقي: أي استخدام التعديلات والمقارنات للوصول إلى صحة المعلومة، ومن ذلك: ❖ 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. فالتعليل والتعميم والتجزيء والمقارنة والقياس كلها أساليب تستخدم للإثبات
المنطقي	



التمثيل	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.....
حجج الإثبات	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 ومراميها 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
اتجاهاته / الإدراكي	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

شعوري / سمعي	الحواس منافذ الإدراك: 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...) . فالأنماط الإدراكية ثلاثة أنواع: بصري، و..... و.....										
	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) . أما النمط السمعي فغالباً ما تكون عباراته من مثل (صوت، سمع، نغمات، رنين، صراخ، قال، كلام، إنصات، سؤال، إجابة...) . وتكثر في عبارات النمط الحسي ألفاظ من مثل: (شعور، إحساس، ألم، خشن، صلب، ناعم، حاد، سرور، حار، بارد، ضيق، خوف...) . اقرأ الأبيات الآتية، وحاول أن تحدد النمط الإدراكي للشاعر:										
	<table border="0"> <tr> <td>أرأيت أحلام الطفولة</td><td>تختفي خلف النجوم</td></tr> <tr> <td>أم أبصرت عيناك أشب</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>	أرأيت أحلام الطفولة	تختفي خلف النجوم	أم أبصرت عيناك أشب	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 أشب	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										
البصري	إن الألفاظ (رأيت، أحلام، تختفي، النجوم، أبصرت، عيناك؛ أشباح، الغيوم، الدجى، تلمحين، المشاهد، أظلالها، ناظريك) هي ألفاظ تنتمي إلى النمط										
بصري	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. في دعاية لنوع من المفروشات المنزلية كانت الدعاية تركز على الجوانب الآتية: ❖ المظهر الجمالي، وتناسق الألوان، والفخامة التي يضفيها على المنزل. (نمط.....) ❖ أحاديث الناس عن منزل كان يحتوي على هذا النوع من المفروشات، وإعجابهم به، ورغبتهم في محاكاته. (نمط سمعي) ❖ الشعور بالراحة والبهجة والفخر بوجود هذا النوع من المفروشات في منزلك. (نمط.....) شعوري										