

أسس ومهارات الإقناع

MKT124

محاضرة ٢

مبادئ الإقناع

إعداد:

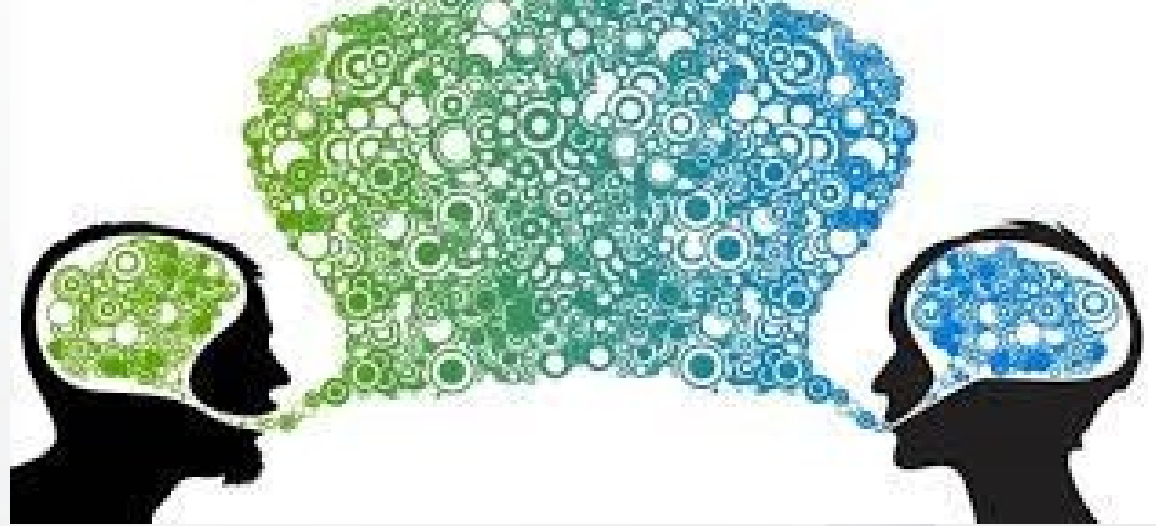
د. دعاء راضي

موضوعات المحاضرة:

- ✓ مبادئ الإقناع
- ✓ قواعد الإقناع
- ✓ القواعد ينبغي مراعاتها عند إقناع الآخرين
- ✓ عوامل نجاح عملية الإقناع
- ✓ عملية التواصل
- ✓ خاتمة



مبادئ الإقناع



مبادئ الإقناع

لما كان الإقناع يقوم على الاتصال الهادف إلى مخاطبة عقل الجماهير في محاولة لإقناعها بفائدة مضمون الاتصال وبالتالي كسب تأييدها كنتيجة للتقبل والرضا ، فإنه يمكننا إعادة صياغة مبادئ الإقناع التي يستهدي ويسترشد بها العاملون في كافة المجالات الاتصالية لإقناع جمهورهم الذي يتعاملون معه كما يلي :

١. وجود اقتراح مقبول : بمعنى أن تتضمن الرسالة التي يحاول الشخص إيصالها إلى جمهوره بعض الجوانب التي تلقي قبولا لديه مما يُشكل عاملاً مشتركاً وأرضية مشتركة يقفان عليها للانطلاق إلى الهدف نفسه .

٢. أن يعكس الاقتراح رغبات الأفراد ومطالبهم : فكلما ارتبطت الرسالة
مضمون الاتصال بأمر يمس مصالح الأفراد ويُعبر عن حاجاتهم أو رغباتهم
وطموحاتهم كلما لاقت الاهتمام والقبول فالتقبل والتبني من الجمهور.

٣. أن يشمل الاقتراح جوانب تُظهر نتائجه المتوقعة : فكلما اشتملت الرسالة على معلومات وحقائق مستمدة من خبراتٍ سابقة تُوحي بما ستُفضي إليه مضامين الرسالة وما سيؤول إليه الاقتراح من نتائج مفيدة ونافعة كلما لاقت القبول.

٤. أن يصدر الاقتراح عن شخص موثوق به : فالرسالة إذا صدرت عن وجهة تحوز على ثقة الجمهور واحترامه كلما كنت أكثر تقبلاً منه .

٥. أن يقدم الاقتراح بصفة شخصية ومباشرة : فالشخصية أو الجهة التي تحوز على رضا وقبول الجمهور يمكنها تقديم الاقتراح بشكل شخصي ومباشر مع ما يستلزم ذلك من شرح بالنسبة للاقتراح وأسلوب تطبيقه.



• يمكننا تلخيص هذه المبادئ في أربعة مبادئ أساسية على النحو التالي:

١. مبدأ المعرفة : أي التأثير على الجماهير وتطبيق ذلك على مصالحها .

٢. مبدأ الحركة: حيث إن قبول الاقتراح مرهون بمعرفة الجماهير لكيفية تطبيقه.



- يمكننا تلخيص هذه المبادئ في أربعة مبادئ أساسية على النحو التالي:
- ٣. مبدأ الثقة: أي أن يصدر الاقتراح عن شخص أو منظمة ذات سمعة طيبة .
- ٤. مبدأ الوضوح : أن يُصاغ الاقتراح لا لبس فيها ولا غموض.



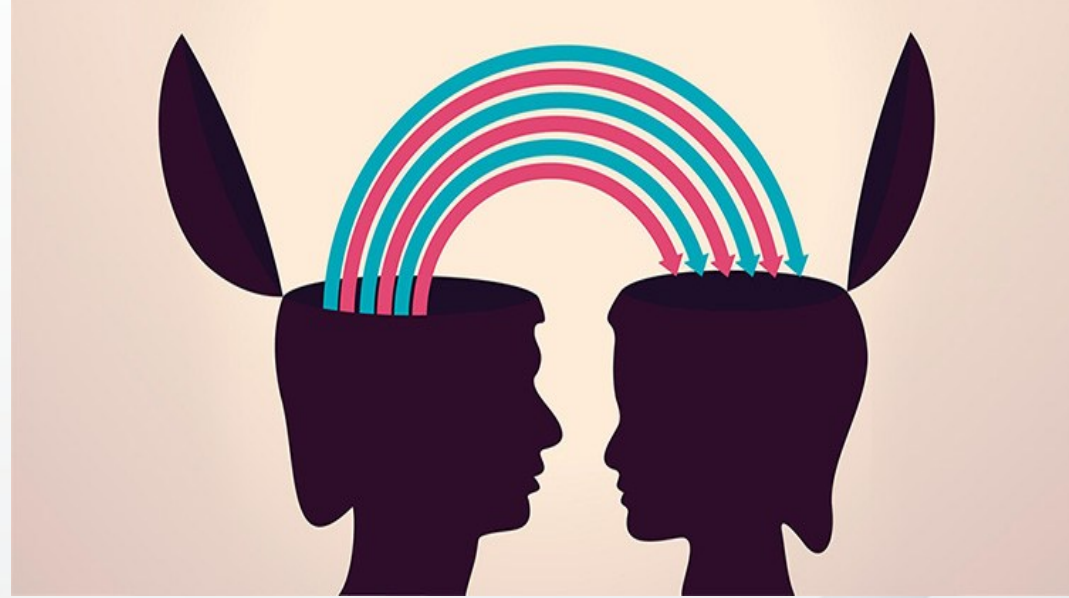
قواعد الإقناع

• هناك بعض القواعد لفن الإقناع إذا اتبعها الشخص باهتمام ودقة سوف يكون من أكثر الناس حباً وقبولاً من الآخرين .. ومن أهم هذه القواعد ما يلي :

- أن يكون القيام بعملية الإقناع خالصاً.
- وضوح الحق والهدف الإيجابي .

- وجود متطلبات الإقناع الرئيسة وهي :
- الاقتناع بالفكرة ووضوحها .
- القدرة على إيضاها .
- القوة في طرح الفكرة .
- توافر الخصال الضرورية في مصدر الإقناع .

- وجود متطلبات الإقناع الرئيسة وهي :
 - معرفة شخصية المتلقي وقيمة احتياجاته مع تحديد ترتيبها، وقد ينبغي عليك تقمص شخصيته للتعرف على دوافعه ووجهة نظره، كما يجب معرفة حيله وألأعييه حتى لا تقع في شراكها .
 - حصر مميزات الفكرة التي تدعو إليها مع معرفة مأخذها الحقيقية أو المتوهمة وتحليل المعارضة السلبية المحتملة وإعداد الجواب الشافي عنها .
 - العلم أن أسلم طريقة للتغلب على الاعتراض أن تجعله من ضمن حديثك .
 - اختيار الأحوال المناسبة للإقناع : زمنية ومكانية ونفسية وجسدية ؛ مع تعيين الفرصة المناسبة لتحقيق ذلك.



القواعد ينبغي مراعاتها عند
إقناع الآخرين

أولاً: لابد أن تكون مقتنعاً جداً من الفكرة التي تسعى لنشرها

ثانياً: استخدم الكلمات ذات المعاني المحصورة والمحددة مثل بما أن، إذن

ثالثاً: ترك الجدل العقيم الذي يقود إلى الخصام،

رابعاً: حل حوارك إلى عنصرين أساسيين هما: المقدمات المنطقية
والنتائج

خامساً:

اختيار العبارة اللينة الهينة، والابتعاد عن الشدة الإرهاب والضغط
وفرض الرأي

سادساً: احرص على ربط بداية حديثك بنهاية حديث المتلقي

سابعاً: أظهر فرحك الحقيقي - غير المصطنع- بكل حق يظهر على لسان
الطرف الآخر



عوامل نجاح عملية الإقناع



من أجل سير عملية الإقناع بصورة سلسلة وحتى لا تضيع الجهود سدى لابد من مراعاة بعض العوامل في عملية الإقناع التي نريد إيصالها إلى الجمهور فيقبل مضمونها ويتبناها وهذه العوامل هي :

١. البساطة والوضوح : يجب أن تكون العملية بسيطة وواضحة
مضمونها وكذلك في لغتها ويجب أن تكون مترابطة متسلسلة ومنطقية
ولغتها تتناسب مع احتياجات الموقف نفسه وتكون كذلك كاملة مختصرة
صحيحة ومفهومة.

٢. الإثارة والتشويق : لا بد أن يكون في عملية الإقناع نوع من التشويق وإثارة الانتباه والاهتمام مما يحفز المتلقي على التعاون ، كما يجب ألا تتضمن أو تُشعر بأي طريقة تجريح أو لبس أو تعالي على المتلقي.

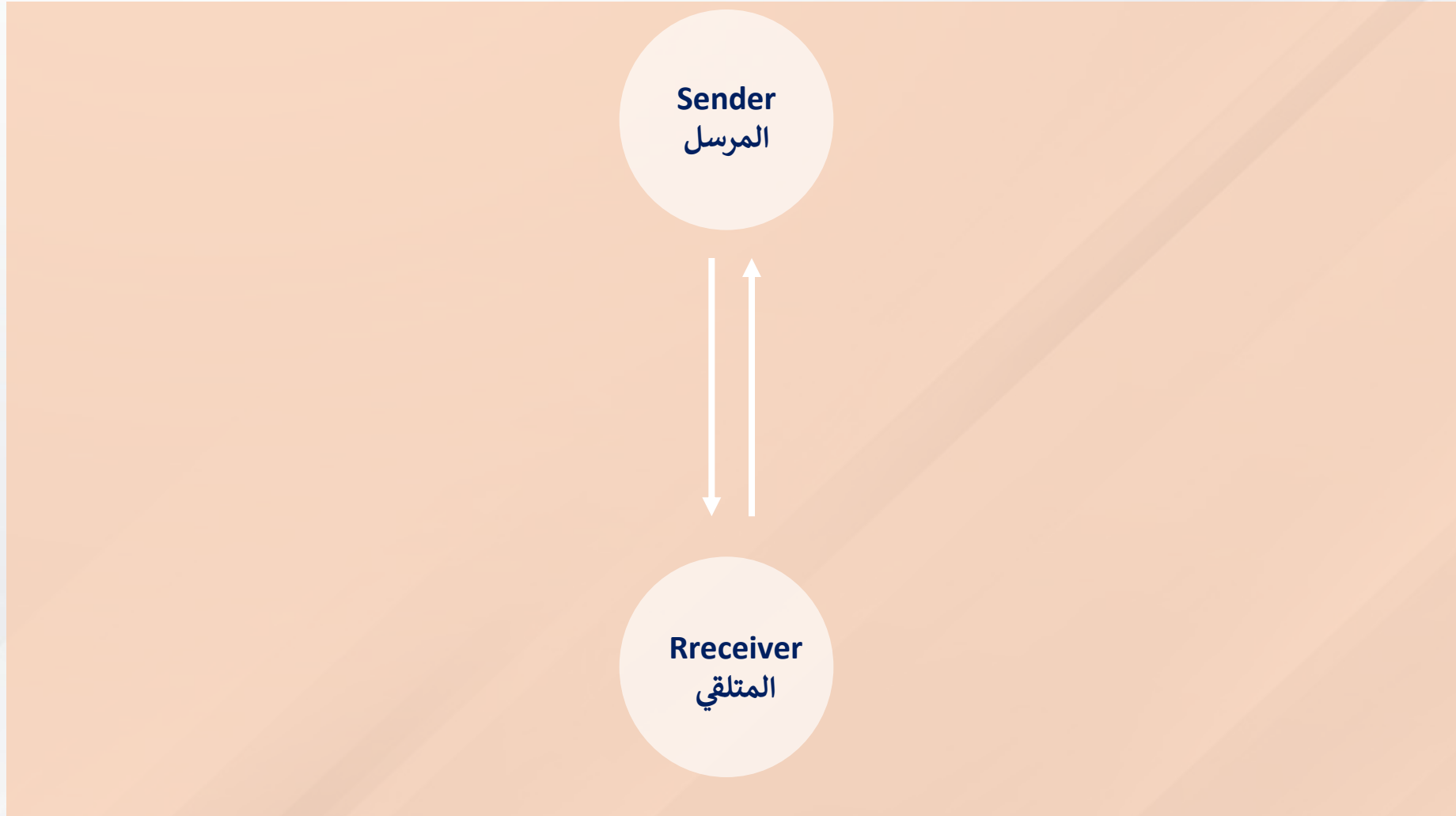
٣. إشباع الرغبات والحاجات : لدى المتلقي حاجات كثيرة مما يجب معه معرفة تلك الرغبات والحاجات التي تنسجم مع مضمون الرسالة للعمل على إشباعها ما أمكن وغالباً ما تعتمد الرسائل إلى إثارة حاجة حب الاستطلاع وأحياناً الحاجة إلى الأمان وهكذا ..

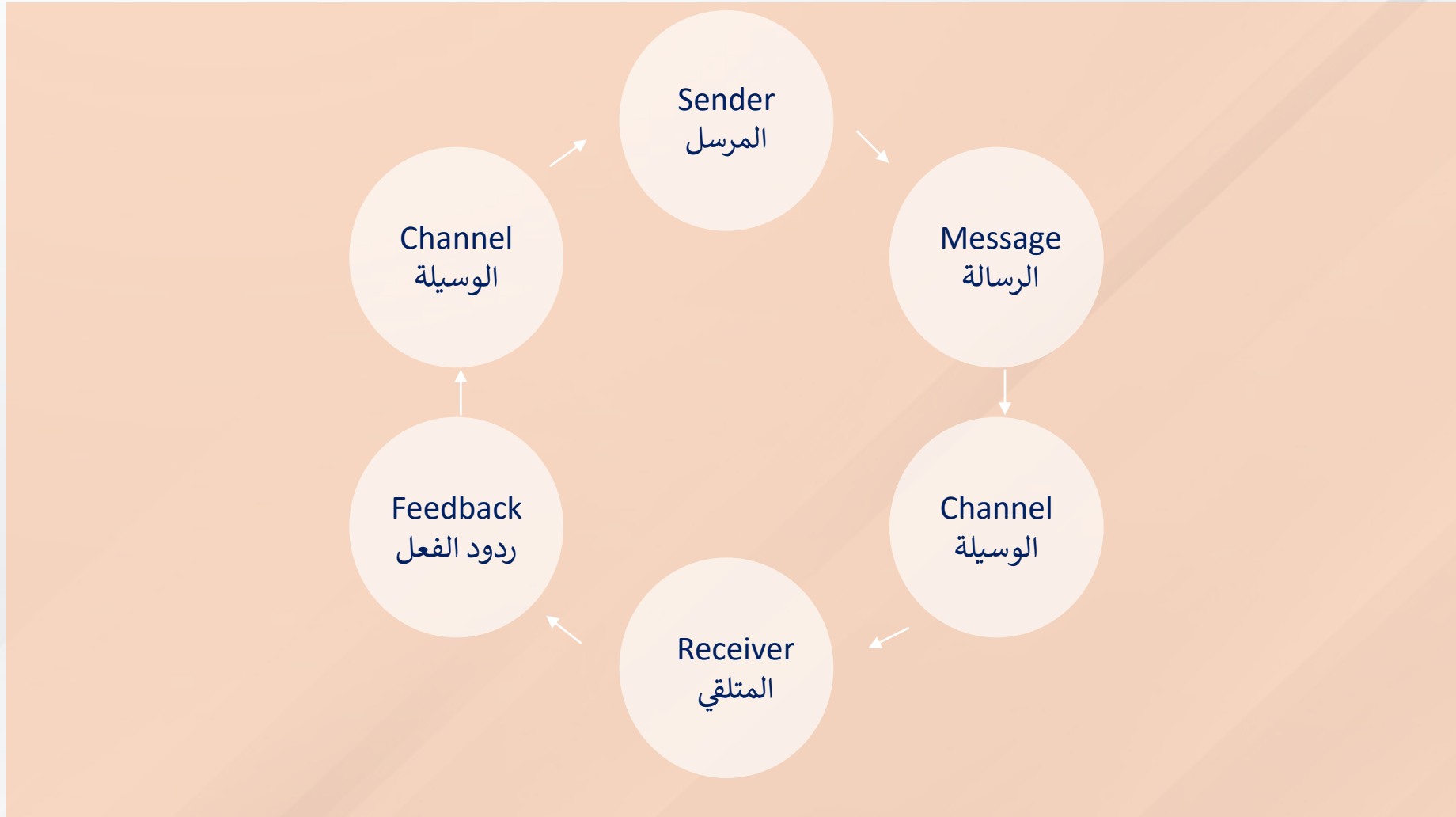
٤. المصداقية في المضمون وفي المصدر نفسه : وهذا يتطلب منا توخي الصدق في المعلومات والدقة والوضوح . كما أن المصدر إذا كان يحظى بالقبول لدى المتلقي فإنه يكون باعثاً على الثقة ومن ثم الارتياح والاقتناع بما يقوله أو يرسله.

٥. الإثابة والتعزيز : ففي كافة أشكال الاتصال وعند البحث عن عنصر الإقناع لابد من ممارسة هذا المبدأ لنجاح الاتصال بشكل عام . ويكون ذلك أحياناً بمساعدة المتلقي على الرد على الرسالة وإشعاره بالاهتمام بها وغيرها من الأساليب المناسبة .



عملية التواصل





التواصل الفعال

الركيزة الأساسية لقيام المجتمع
العلاقات الإنسانية

التواصل يساعد على التطور وتنظيم العمل
التواصل يزيد من التحفيز ويؤثر إيجابياً على المواقف
وعلى فهم الأمور

التواصل الفعال

- تماسك التواصل الشفهي وغير الشفهي
- الاستماع والإصغاء
- إثارة الأسئلة
- التأكيد والإصرار

وظيفة التواصل

الإعلام : إعطاء معلومات وبيانات وحقائق للوصول إلى
نتيجة فعالة بعيداً عن العواطف

الإقناع : التأثير على قرارات ومواقف الآخرين عبر
استخدام أفضل الحجج لإقناع الآخر وكسب موافقته أو
دعمه

الجمهور

خصائصه وأنواعه

- لكل جمهور حاجات مختلفة فيما يخص التواصل
- إيجاد التوازن بين الرسائل ووسائل التواصل
- إيجاد الرسائل المناسبة

الفرص الضائعة

لعدم التواصل

السلامة العامة

رد فعل سلبي من المجتمع

خدمات مفقودة

ضعف الثقة

عدم بناء موقع مؤثر وخلق إرث ومنهج

فقد الدعم من المجتمع

- ✓ فهم الإنجازات المراد تحقيقها
- ✓ التأثير لإقامة علاقات على أساس إيجابي
- ✓ بناء الحوار للتوصل إلى أعلى درجات التفاهم
- ✓ أكبر تأثير لتحقيق النجاح
- ✓ بناء علاقات فعالة طويلة الأمد
- ✓ تأسيس الاحتراف
- ✓ خلق وتوطيد الثقة
- ✓ بناء روابط أفضل
- ✓ تخطي المصاعب
- ✓ مشاركة أفضل
- ✓ زيادة النجاح وتأمين الوضوح
- ✓ خلق الرضا الذاتي

الفوائد

الفوائد

- ✓ تبادل الأخبار والأحداث القادمة
- ✓ برامج جديدة ومبادرات مستدامة التحديثات الهامة
والنجاحات
- ✓ استعادة الثقة بين السكان
- ✓ إشراك الجمهور

نتعلم أن الناس سوف ينسوا ما قلته،
الناس سوف ينسوا ما فعلته،

لكن الناس لن ينسوا أبداً كيف جعلتهم يشعرون

هندسة الاتفاق: فك شفرة الإقناع



موضوعات المحاضرة:

- ✓ مبادئ الإقناع
- ✓ قواعد الإقناع
- ✓ القواعد ينبغي مراعاتها عند إقناع الآخرين
- ✓ عوامل نجاح عملية الإقناع
- ✓ عملية التواصل
- ✓ خاتمة



مبادئ الإقناع

- الشعار، محمد راتب. (٢٠٢٠). "مهارات الإقناع بالوسائل الإلكترونية". الجامعة الافتراضية السورية، سوريا. متاح على الرابط <https://pedia.svuonline.org/course/view.php?id=531&lang=ar>
- لاكاني، ديف؛ عاطف، زينب؛ عادل، سارة. (٢٠١٦). "الإقناع: فن الفوز بما تريد.". مؤسسة هنداوي، المملكة المتحدة. متاح على الرابط [/https://www.hindawi.org/books/80637930](https://www.hindawi.org/books/80637930)
- عبد الفتاح، أماني. (٢٠٢٨). "مهارات الاتصال والتفاعل والعلاقات الإنسانية". مكتبة الأنجلو المصرية، مصر.
- ب. سيالديني، روبرت؛ الأيوبي، سامر. (٢٠٢٠). "كتاب التأثير: علم نفس الإقناع". العبيكان – كلمة ، المملكة العربية السعودية. متاح على الرابط <https://books4arabs.com/B7/books4arab.com.BOOK0205.pdf>
- بورج، جيمس. (٢٠٠٩). "الإقناع: فن إقناع الآخرين". مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية. متاح على الرابط <https://maktbah.net/%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%82%D9%86%D8%A7%D8%B9-%D9%81%D9%86-%D8%A5%D9%82%D9%86%D8%A7%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AE%D8%B1%D9%8A%D9%86-%D8%AC%D9%8A%D9%85%D8%B3-%D8%A8%D9%88%D8%B1>
- الشوا، سوزان. (٢٠٠٧). "فن الإقناع: فنون ومهارات جديدة تقنيات فعالة". الأجيال للنشر والتوزيع، مصر. متاح على الرابط <https://books-library.net/free-68512381-download>



Thank You

شكراً