



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

أسس ومهارات الإقناع

MKT124

محاضرة 8

مهارات الإقناع (2)

إعداد:

د. دعاء راضي

www.midocean.ae

موضوعات المحاضرة:

- ✓ مهارة التحدث
- ✓ مهارة الاستماع
- ✓ مهارة الإلقاء
- ✓ مهارة الإقناع
- ✓ العوامل المؤثرة على عملية الإقناع
- ✓ التكنيك الإعلامي للتأثير



مهارات الإقناع (1)

موضوعات المحاضرة:

✓ مهارة الحوار

✓ المفهوم - الأهداف - الآداب -
المراحل - المعوقات - سمات
المحاور الجيد

✓ مهارة التفاوض

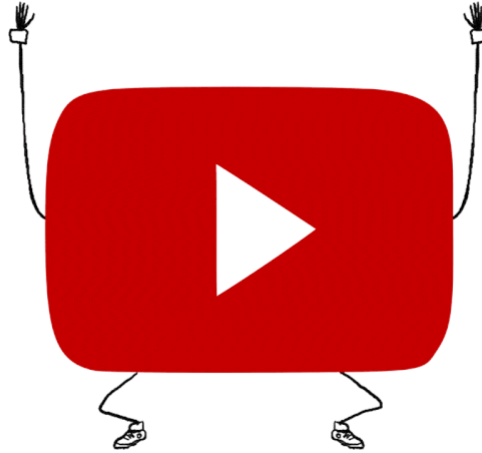
✓ المفهوم - الشروط - خطوات
عملية التفاوض - سمات
المفاوض الناجح - عناصر
ومراحل عملية التفاوض - نصائح
لنجاح عملية التفاوض

✓ بناء الشخصية المقتنة



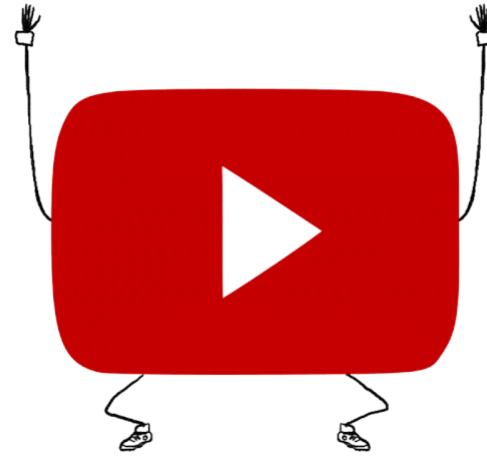
مهارات الإقناع (2)

محاضرة
08





محاضرة
08



إعادة بناء العلامة التجارية Rebranding

ما هي أسباب تغيير الشركات في علامتها التجارية؟

هناك مجموعة كبيرة من الأسباب تجعل الشركات تلجأ إلى إعادة بناء البراندات بشكل جذري، ومن أهم هذه الأسباب ما يلي:

1. الرغبة في وضع أفضل للشركة.
2. زيادة نمو الشركة وتحسين المبيعات.
3. تحسين صورة الشركة السيئة.
4. بيع الشركة أو مشاركة شركة أخرى.
5. انتشار العلامة التجارية أكثر من اللازم.
6. المكافحة والرغبة في رفع الأسعار.

إعادة بناء العلامة التجارية Rebranding

خطوات إعادة بناء العلامة التجارية

البحث عن العملاء المستهدفين والسوق المستهدفة
دراسة رؤية الشركة وأهدافها ومنتجاتها
معرفة الأمور السلبية التي ينبغي تغييرها
بناء العلامة التجارية مرة أخرى
الدراسة الجيدة لمشاعر العملاء
رسم خطة جديدة لإعادة إطلاق علامتك التجارية



مهارة الحوار

5- مهارة الحوار

مفهوم الحوار

الحوار هو **عملية التواصل** بين طرفين أو أكثر ويتم من خلالها **تبادل الآراء والأفكار** و**وجهات النظر حول موضوع معين** دون وجود عوائق، مما يساعد في فهم كل منهم للآخر أو تقبل رأيه أو الوصول إلى قناعات مشتركة، أو في فهم المشكلات وحلها. ويعتبر **النقاش شكلاً أكثر عمقاً من الحوار**، حيث يرتبط **النقاش غالباً باتخاذ قرار أو موقف**. ويقوم فن الحوار على إتقان مهارة الحوار وإدارة النقاش ليكون حواراً بناءً ومفيداً.

أهداف الحوار :

- تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات.
- تهذيب وتعديل السلوك.
- إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية.
- ترويض للنفوس على تقبل النقد.
- محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم .
- الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش بين الأفراد.
- تبادل وتكامل الخبرات

آداب الحوار :

- الإخلاص وحسن النية.
- الفهم العميق لموضوع الحوار.
- التواضع وحسن الخلق.
- الحلم والصبر.
- حسن الإصغاء.
- احترام الطرف الآخر.
- احترام الرأي الصائب.

سمات المحاور الجيد:

- 1- العلم.
- 2- إخلاص النية.
- 3- فهم نفسية وطبيعة الطرف الآخر.
- 4- حسن الخطاب.
- 5- حسن الاستماع.
- 6- قبول الحق.
- 7- أن يكون الكلام في حدود الموضوع المطروح.
- 8- البعد عن الجدل.
- 9- البعد عن الإعجاب بالنفس.

سمات المحاور الجيد :

- 10- التروي وعدم الاستعجال.
- 11- الرغبة في الحوار.
- 12- الإعداد الجيد لموضوع الحوار.
- 13- الإنصات الجيد.
- 14- بداية الحوار (الاستهلال).
- 15- الموضوعية.
- 16- الصدق والأمانة.
- 17- الاتزان العاطفي.



مراحل الحوار:

- أولاً: مرحلة الإعداد.
- ثانياً: مرحلة التنفيذ.
- ثالثاً: مرحلة التقويم.

يتميّز الحوار الناجح بمجموعة من الخصائص، منها:

- وجود هدف مفهوم وواضح لموضوع الحوار.
- عقد الحوار في مكان وزمان مُناسِبين.
- وجود استماع إيجابي بين أطراف الحوار، ممّا يُساهم في استمراريّته.
- عدم تركيز الحوار على جزء مُعيّن منه على حساب الأجزاء الأخرى.
- استخدام الحوار بأسلوب مختصر وواضح وبسيط دون وجود إطالة في الكلام، مع الاعتماد على مجموعة من الأمثلة والأدلة والشواهد.
- يجب أن تكون نهاية الحوار إيجابيّة وهادئة.

يتميّز الحوار الناجح بمجموعة من الخصائص، منها:

- التّأني في الحوار، ممّا يؤدي إلى وجود ثقة في الغالب بين أطرافه.
- التركيز على أهمّ الكلمات أثناء الحوار.
- الحرص على استخدام طرق مُتنوّعة في تكرار الأفكار.
- التنويع في نبرة الصّوت أثناء التكلّم، ممّا يُؤدّي إلى تقليل الشّعور في الملل.
- تغيير طبيعة سرعة الحوار على نحو مُتدرّج، والتوقّف قبل وبعد الحديث عند الأفكار ذات الأهميّة.
- تجنّب رفع الصوت (الصراخ)؛ إذ إنّ خفض الصّوت أثناء الحوار مع الأفراد الآخرين يُعتبر مُؤثّراً؛ لأنّ المُستمعين ينجذبون إلى المحاور الذي يتحدّث بصوت مُنخفض، ويكون كلامه أكثر قبولاّ عندهم.

يتميّز الحوار الناجح بمجموعة من الخصائص، منها:

- تعابير الوجه: هي مجموعة من الإيماءات التي تعتمد على حركات عضلات الوجه، ومن المهم استخدامها وتوظيفها في الحوار.
- التواصل البصري: هو الاتصال المعتمد على التواصل بالعيون وتوزيع النظر بين الأفراد بالتساوي.
- حركة اليدين: هي من المهارات التي تُشكّل انطباعاً إيجابياً حول شخصية المحاور.

معوقات الحوار:

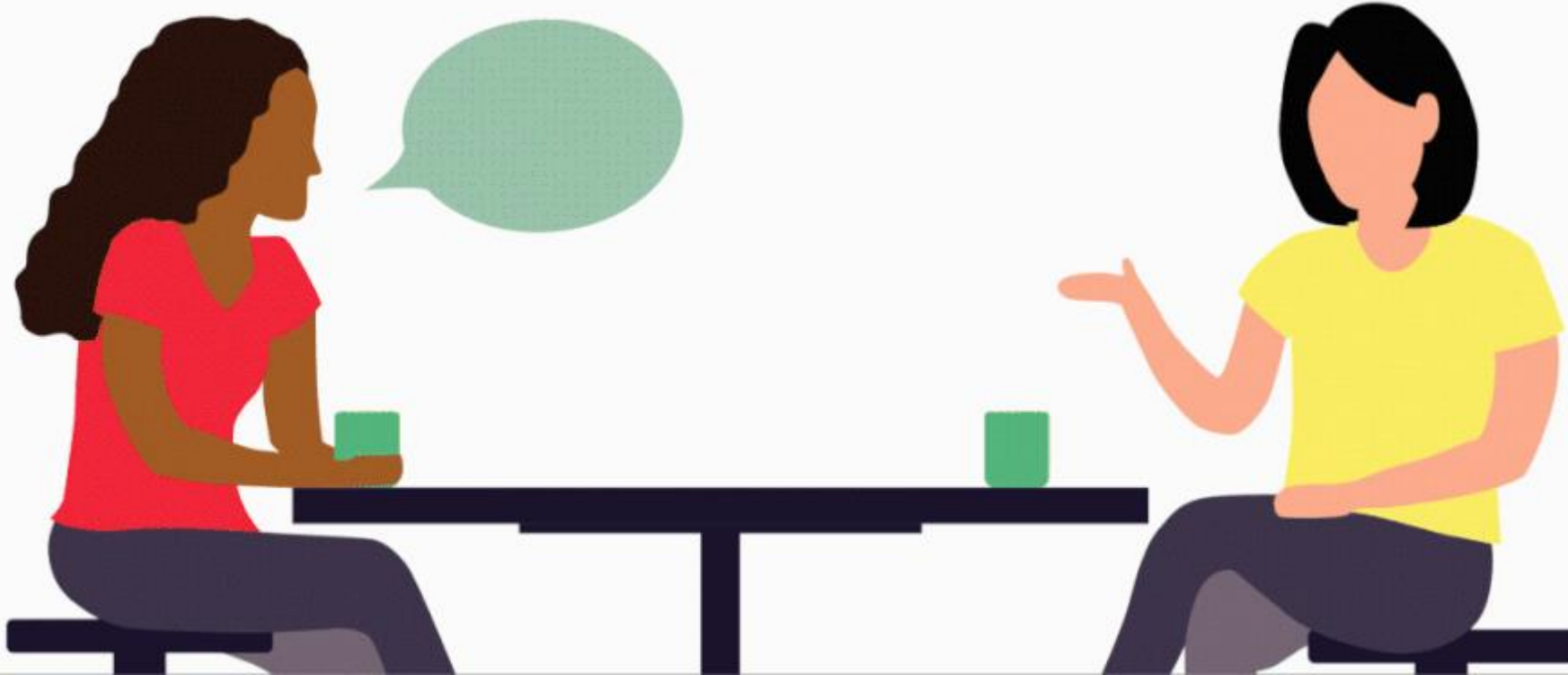
- سوء اختيار المكان والزمان.
- الكبر وسوء الخلق.
- الغضب والانفعال.
- عدم الاستماع والإنصات.
- الثرثرة وكثرة الكلام.
- وجود المشوشات.
- تحول مسار عملية الحوار إلى جدال.



معوقات الحوار:

- خلو الحوار من عبارات الثناء والمدح.
- كثرة عبارات العتاب والذم واللوم.
- مهاجمة الشخص المحاور للضيف.
- عدم إدراك أن الخلاف أمر طبيعي.
- اللف والدوران في الحديث.
- اختلاف الأجيال وتباين المفاهيم.





مهارة التفاوض

6- مهارة التفاوض

مفهوم التفاوض:

هو عملية نقاش متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهمية التفاوض في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بين الأطراف.

وهو عملية المباحثات التي تتم بين طرفين (أو أكثر) ينظر كل منهما للآخر على أنه متحكم في مصادر حاجات الآخر، ويهدفان منها إلى بلوغ حد الاتفاق على تغيير الأوضاع.

6- مهارة التفاوض

من التعريفات السابقة نستنتج عناصر التفاوض:

- التفاوض بين طرفين أو أكثر .
- موضوع للتفاوض .
- التوصل إلى اتفاق مقبول نسبياً .

شروط التفاوض:

نقاط قوة

القوة التفاوضية: يقصد بها مدى **السلطة** التفاوضية للتفاوض.

نقاط ضعف الخصم

المعلومات التفاوضية: وهي المعلومات الكافية عن الخصم.

القدرة التفاوضية: مدى البراعة والمهارة والكفاءة في التفاوض.

الرغبة المشتركة: توافر رغبة حقيقية لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلهم .

المناخ المحيط: حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية ساخنة أي جديرة بالتفاوض.

خطوات عملية التفاوض:

- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية.
- تهيئة المناخ للتفاوض.
- قبول الخصم للتفاوض.
- التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذياً.
- بدء جلسات التفاوض الفعلية.
- الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه.







عناصر عملية التفاوض:

- **درجة الانتفاع المتبادل** بين طرفين أو أكثر حيث التفاوض في النهاية هو عملية متبادلة .
- أن يكون **هناك خلاف** منظور بين الأطراف المتفاوضة، وإلا فما الداعي أصلاً من عملية التفاوض.

عناصر عملية التفاوض:

- **تكافؤ الفرص للأطراف المتفاوضة**، فكل طرف في التفاوض لديه القدرة على المشاركة ومحاولة التأثير على الطرف الآخر خلال عملية التفاوض.
- **أن يكون هنالك احتمال للاتفاق**، ففي عملية التفاوض توجد دائماً مساحات للاختلافات، ولكن يجب أن يكون هنالك أيضاً مساحات للاتفاق .

مراحل عملية التفاوض:

1. مرحلة الإعداد: يقوم كل طرف بالاستعداد لعملية التفاوض بفترة كافية عن طريق **جمع المعلومات** الضرورية عن الطرف الآخر.

مراحل عملية التفاوض:

2. مرحلة تقييم البدائل : يجب على كل طرف أن **يحدد نقطة القبول** من وجهة نظره، ويحاول كل طرف تحديد ما يسمى **بمجال الاتفاق** وهي المساحة التي يمكن أن تكون مقبولة لطرفي التفاوض للوصول إلى اتفاق .

مراحل عملية التفاوض:

3. مرحلة تحديد الاهتمامات: يكون هناك تقييم حقيقي لاهتمامات ومصالح الطرف المقابل وأخذها في الاعتبار.

مراحل عملية التفاوض:

4. مرحلة المقايضة والمصالح المشتركة: يلجأ المتفاوضون إلى المقايضة لإشباع اهتمامات كل طرف (التوازن في المصالح المشتركة).

نصائح لنجاح عملية التفاوض:

- العمل على إيجاد وصنع مناخ ودي جيد أو رسمي قدر الإمكان .
- إعطاء الطرف الآخر انطباع بأنك حريص على المصالح المشتركة .
- التمتع بآداب الحديث مع الاستماع الجيد للطرف الآخر .
- عدم التسرع في الرد على آراء المفاوض الآخر .
- عدم الدخول في تفاصيل فرعية للموضوع بقدر الإمكان .

نصائح لنجاح عملية التفاوض:

- البدء بالموضوعات التي يتم الاتفاق عليها بسهولة مع الطرف الآخر .
- إعطاء الفرصة كاملة للطرف الآخر ليعرض موقفه .
- اتباع المبادئ العملية في عرض إدارة المعلومات .
- حاول أن يتصف حديثك بالصدق والثقة أثناء الحديث .
- حاول الوصول إلى حل وسط إذ لم تستطع تحقيق أهدافك التفاوضية كاملة .

نصائح لنجاح عملية التفاوض:

- التفاوض المقصود هو اربح - اربح
- لا تبالغ في رد الفعل ولا تكن عاطفيًا
- لا تفقد الصبر ولا تكن منفردًا أو استفزازيًا
- لا تضغط أكثر من اللازم
- لا توافق أبداً على شيء لا تريده وكن دبلوماسيًا في التعبير عن الرفض أو عدم الموافقة
- تدرج في منح الامتيازات بطريقة تصاعدية وبالتبادل



بناء الشخصية المقتنة

كيفية بناء الثقة في النفس:

- حتى تكون شخصاً مقنعاً ومؤثراً في الآخرين فإنه يجب بناء ثقتك في نفسك في البداية وحتى تكون كلماتك لها الوقع الذي تريده على من تخاطبهم.
- إذ تعتبر **الثقة بالنفس** من أبرز عناصر المعنويات والإرادة ومن عوامل الانتصار وتأخذ الثقة بالنفس موقعها المتميز في بناء وصقل الشخصية باعتبارها عنصراً رئيسياً في **رفع الروح المعنوية والإرادة** وهي عامل هام في مجال تحقيق التفوق الذي يركز بدوره على المعنويات والإرادة والروح الفعالة لدى الأفراد .

كيفية بناء الثقة في النفس:

• وللروح المعنوية قواعد وعوامل ونتائج ومظاهر على الفرد تجعله يعبر عن نفسه من خلالها.

• ونجد أن قواعد المعنويات هي العقيدة والقيادة والإرادة والتدريب، وتعتبر الثقة بالنفس أساس لا بد من الاعتماد عليه في بناء الشخصية لما يمثله من داعم وركيزة أساسية يتم من خلالها بناء البيت الداخلي وتقويته، وحينئذ نتمكن من استخدام هذه القوة المعنوية الداخلية في اتخاذ القرارات البناءة الصحيحة واستعمالها في التأثير على الآخرين وإقناعهم بما نرغب به ونريد منهم تحقيقه .

أشكال الثقة:

• هناك أشكال عديدة للثقة يمكن للفرد التعامل معها وإن كانت في الأساس تتبع من الثقة بالنفس إلا أنها أشكالاً مهمة نواجهها، ولابد لنا من التعامل معها ومن أبرزها ما يلي :

1- **الثقة بالجماعة:** وتتكون من مجالات منها ثقة الفرد بالجماعة ودوره فيها يظهر عبر رضا الفرد عن دوره في هذه الجماعة وعلاقته معها والرغبة في الاستمرار بالعمل الإيجابي والشعور بثقته في الجماعة .

أشكال الثقة:

- 2- **الثقة بالسلطة:** ومنها شعور الفرد **بتمثيل السلطة له وشعوره بأهمية مكانته** ورأيه لديها وشعوره بولائه للأنظمة والقوانين وشعوره بعدالتها الذي يولد الثقة فيها، وضرورة حمايتها والدفاع عنها.
- 3- **الثقة بالنفس:** وتتشكل من مجموعة عوامل وإن كانت في الأساس مثل سائر نواحي الشخصية الإنسانية التي **تخضع للاستعدادات الوراثية أولاً ثم للمكتسبات الاجتماعية والبيئية**.

الثقة وبناء القدرات:

هناك العديد من القدرات الشخصية التي يحتاج الفرد إلى بنائها وتقويتها حتى يرتقي بمستوى شخصيته وبالتالي يستطيع إيصال أفكاره وآرائه بصورة أكبر قرباً من قلوب الآخرين، ومن هذه القدرات: القدرة النفسية، والقدرة العقلية والفكرية، والقدرة الروحية .

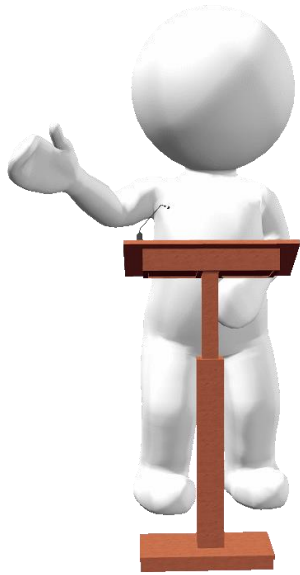
• **القدرة النفسية:** وتتشكل من خلال اكتساب المهارات النفسية المختلفة بما فيها تقوية عناصر الشخصية وصفاتها الإيجابية وكذلك **اكتساب العادات النفسية السليمة مثل تقبل الآخرين ومحبتهم والمبادرة الإيجابية تجاه الآخرين**، والفهم السليم الواقعي لنفسه والآخرين وللظروف والأحداث بحيث لا يكون هناك تهويل وتعظيم للأمور وإنما إدراكها بحجمها الطبيعي والتعود على امتصاص الصدمات مما يؤمن الثبات النفسي والالتزان .

الثقة وبناء القدرات:

- القدرة العقلية والفكرية: وتعكسها **درجة المعرفة ومستوى التثقيف والتعليم والتدريب** مع تراكم الخبرات واكتساب المهارات العقلية والفكرية وما يمكن تسميته بالذكاء المتعلم .
- القدرة الروحية: وتتبع من **درجة الاعتقاد في المبادئ والقيم المختلفة والثقة بالهدف** الذي يرغب الوصول إليه من خلال التعلم، والتربية البيتية، والمدرسية، والاجتماعية .

مظاهر الثقة بالنفس:

- 1- القدرة الفائقة في التماسك وعدم الارتباك
- 2- البراعة في الأعمال الصائبة والمبتكرة
- 3- التفاؤل بالنجاح والإيمان بالتوفيق
- 4- القوة والإصرار والحماس في تنفيذ المهام



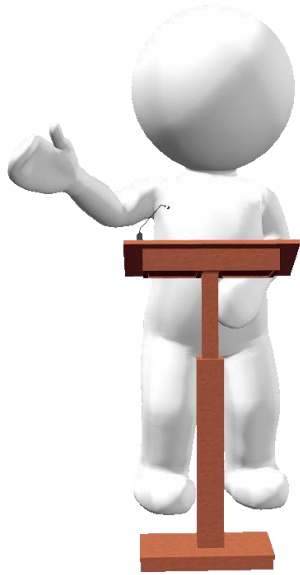
مظاهر الثقة بالنفس:

5- القدرة على تركيز الانتباه

6- التعاون في الأعمال المشتركة

7- الوضوح والثبات

8- عدم التردد والشك



الإصرار على الحق يبني قوة الشخصية

- أحد أهم المقومات التي تساعد في بناء قوة الشخصية المقتعة هي الإصرار على الحق وعدم التنازل في أي حق تعتبره صادقاً ومحققاً لآرائك وأهدافك بشكل عام، والإصرار على الحق يساعد في بناء القوام والقوة .

موضوعات المحاضرة:

✓ مهارة الحوار

✓ المفهوم - الأهداف - الآداب -
المراحل - المعوقات - سمات
المحاور الجيد

✓ مهارة التفاوض

✓ المفهوم - الشروط - خطوات
عملية التفاوض - سمات
المفاوض الناجح - عناصر
ومراحل عملية التفاوض - نصائح
لنجاح عملية التفاوض

✓ بناء الشخصية المقتعة



مهارات الإقناع (2)

- الشعار، محمد راتب. (2060). "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>
- عبد الفتاح، أماني. (2068). "مهارات الاتصال والتفاعل والعلاقات الإنسانية." مكتبة الأنجلو المصرية، مصر.
- ب. سيالديني، روبرت؛ الأيوبي، سامر. (2060). "كتاب التأثير: علم نفس الإقناع." العبيكان – كلمة ، المملكة العربية السعودية. متاح على الرابط <https://books4arabs.com/B7/books4arab.com.BOOK0606.pdf>
- بورج، جيمس. (2009). "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. (2008). "فن الإقناع: فنون ومهارات جديدة تقنيات فعالة." الأجيال للنشر والتوزيع، مصر. متاح على الرابط <https://books-library.net/free-68512381-download>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

AI

Thank You



www.midocean.ae

