



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

أسس ومهارات الإقناع

MKT124

محاضرة 7

مهارات الإقناع (1)

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)



مهارة التحدث

1- مهارة التحدث

يعد التحدث فن ومهارة وموهبة فهو **فن** لأنه شخصي أي يعتمد على شخصية الإنسان ومقدار حماسه وإبداعه وهو **مهارة** لأنه يحتاج إلى التنمية والتدريب والتحسين وهو **موهبة** لأن العوامل السابقة غير كافية لأن تجعل فرداً متحدثاً ناجحاً يؤثر في الآخرين

أهمية مهارة التحدث

إن استخدام مهارة التحدث له أهمية كبيرة لدى الأفراد ومن أبرزها:

- ممارسة جميع ألوان النشاط اللغوي
- التعبير عما في النفس، أو ما يشاهده الأفراد
- التعود على التفكير المنطقي والسرعة في التفكير والتعبير وترتيب الأفكار وربط بعضها ببعض

أهمية مهارة التحدث

إن استخدام مهارة التحدث له أهمية كبيرة لدى الأفراد ومن أبرزها:

- تنمية الثقة بالنفس، والقدرة على الطلاقة في التعبير، والاستقلال في الرأي
- تهذيب الوجدان والشعور، وممارسة التخيل والابتكار، والتعبير عن الأحاسيس والمشاعر والأفكار في أسلوب واضح ومؤثر

متطلبات الحديث الفعال

يعتمد الحديث الفعال على الإعداد المسبق له ولذا فهو يحتاج إلى ما يأتي:

التعرف على المستمع : من حيث خصائصه وصفاته: الجنس، العمر، المستوى العلمي، الاتجاهات والميول (تحليل الجمهور)

اختيار الموضوع: الإلمام الكافي به، تحديده بدقة، استحوازه على اهتمام المستمع

الغرض من الحديث: الإخبار، تقديم أفكار، وحقائق، ومعلومات، بطريقة مباشرة

متطلبات الحديث الفعال

يعتمد الحديث الفعال على الإعداد المسبق له ولذا فهو يحتاج إلى ما يأتي:

الإقناع: محاولة إقناع المستقبل بتبني فكرة ما، وذلك باستخدام نبذة الصوت الملائمة ومخاطبة عواطفه

الإمتاع: تقديم ما يُشعر المُستقبل بالبهجة والسرور

استخدام الأسئلة في التحدث :

ترتبط مهارة التحدث بأنواع الأسئلة المستخدمة بين المرسل والمستقبل، يوضح

الشكل الآتي أنواع الأسئلة :



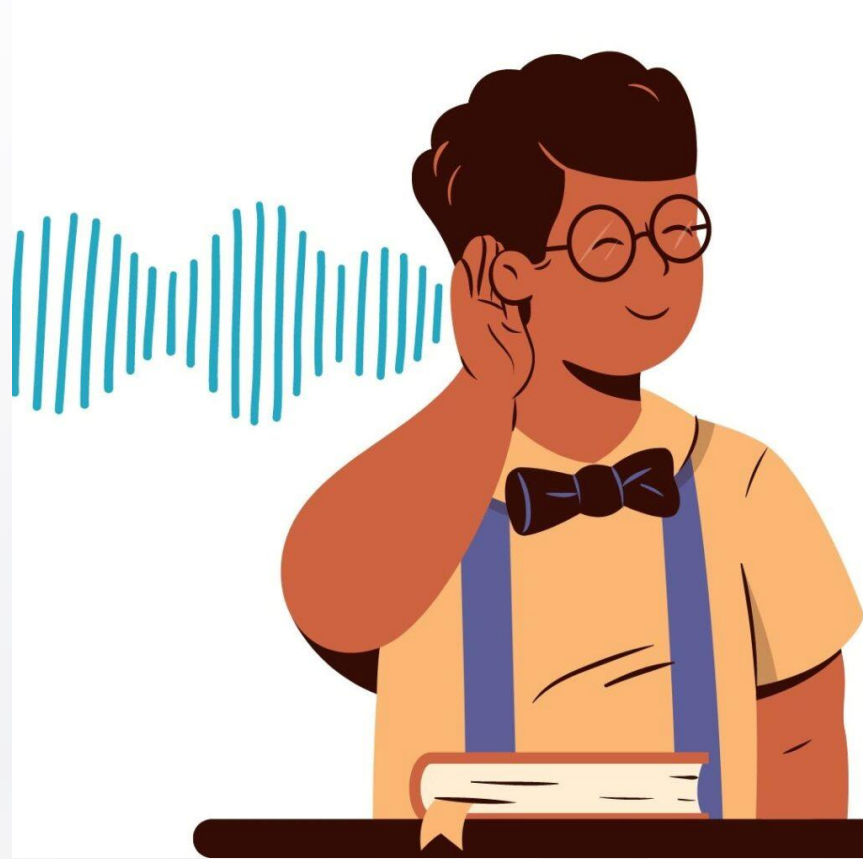
What	ماذا حدث؟
Who	من هم أطراف الحدث؟
Where	أين وقع الحدث؟
When	متى وقع الحدث؟
Why	لماذا وقع الحدث؟
How	كيف وقع الحدث؟

السؤال	المفهوم	مثال تطبيقي
المفتوح	سؤال لا يحدد نمط للإجابة، ولكنه يفتح المجال للمناقشة	ما رأيك في الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته؟
المغلق	سؤال محدد تحتمل الإجابة عنه بنعم أو لا	هل سبق أن قدمت حلقة تليفزيونية؟
المتعلق بحقائق	سؤال يهدف للحصول على معلومات محددة تجاه موضوع معين	ما نسبة المتفوقين في تخصص التسويق الرقمي بالجامعة؟
المتابعة	سؤال يتم تتبعه بسؤال أو أسئلة أخرى للحصول على معلومات أكثر	هل ترى تلك النسبة جيدة؟ وما دليلك على ذلك؟
التغذية الراجعة	سؤال يهدف إلى الحصول على معلومات أو رأي من الجمهور أو المستقبل لرسالة معينة	هل تعتقد أن نظام التعلم الإلكتروني مفيد للطلاب؟

مؤشر تفاعل الجمهور مع المتحدث

تعد مهارة التحدث من المهارات الضرورية في الاتصال اليومي وتتأكد أهميتها من خلال المؤشرات التي يرسلها الجمهور للمتحدث فتؤثر على عملية الاتصال إيجاباً أو سلباً وهذه المؤشرات هي:

مؤشرات سلبية	مؤشرات إيجابية
التملل والإكثار من الحركة في المكان	هز الرأس بالموافقة (تأييد)
النظر إلى الساعة	ميل الجسد للأمام (انتباه)
النظر في أنحاء الغرفة أو إلى الخلف	الإصبع على الخد أو جانب الرأس (تفكير وتأمل)
وضع اليدين خلف الرقبة أثناء الجلوس	النظر المستمر إلى المتحدث (تركيز)
التثاؤب	ترديد الكلمات (تفاعل)
كثرة التهامس الجانبي	الكتابة وتسجيل النقاط (اهتمام)
العبوس في الوجه (عدم الارتياح لما يقوله المتحدث)	التفاعل مع الحديث من خلال تعبيرات الوجه (تفاعل)



مهارة الاستماع

2- مهارة الاستماع

يمثل الاستماع دوراً كبيراً ومكانة خاصة في حياة الفرد والمجتمع وتتم مهارة الاستماع عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل

أهمية الاستماع الفعال

يولد القدرة على الإبداع

القدرة على الإبداع

يؤثر في صحة ودقة القرار

صحة ودقة القرار

يجعل الفرد قادراً على مواجهة المشكلات والأزمات

مواجهة المشكلات

يساعد على إثراء الحصيلة اللغوية للمستمع

إثراء الحصيلة
اللغوية

يقلل من الخطأ ويزيد من النمو الفكري للفرد

تقليل الأخطاء

يجعل معايير تقييم الآخرين أكثر عدلاً

معايير تقييم عادلة

مراحل الاستماع الفعال

الانتباه

التفسير

الاستيعاب

الاستجابة

التقييم

التذكر

المرحلة	مفهومها	تطبيقات
الانتباه	هي مرحلة استقبال الصوت عن طريق الأذن ويمكن للمستقبل استخدام النظرات وتعبيرات الوجه ولغة الجسد التي تعبر عن متابعته لحديث المرسل وكذلك استخدام الأسئلة بما يؤكد الاستماع للمرسل	حضر سعيد محاضرة مهارات الاتصال فكان يستمع بانتباه لكل المعلومات خلال تواصله البصري مع المدرب وسؤاله
التفسير	في هذه المرحلة يحاول المستمع أن يضع معنى للمعلومات التي تم استقبالها وذلك باختيار بعضها وربطه بالخبرات السابقة التي لديه وفي العادة فإننا نستخدم كل حواسنا من أجل تفسير ما سمعناه	قام سعيد باستقبال المعلومات التي سمعها من المدرب وفسرها وربطها بما يعرفه مسبقاً عن موضوع المحاضرة
الاستيعاب	وهي مرحلة الفهم وتعد إحدى الفروقات الأساسية بين السماع والاستماع وتتضمن هذه المرحلة معالجة المعلومات	استرجاع سعيد المعلومات التي لديه عن موضوع المحاضرة وفي ضوء ما يعرفه استطاع إدراك العلاقات فيما بينها ومعالجتها بما أكد فهمه لها

المرحلة	مفهومها	تطبيقات
التذكر	وفي هذه المرحلة قد يكون الحديث طويلاً وبه كثير من البيانات، مما يجعل المستقبل يواجه صعوبة تكرار تفاصيل تلك الرسالة وفي تلك الحالة فإن للمستقبل إمكانية التدرب على قوة التذكر باستخدام ورقة وقلم لتسجيل النقاط التي يمكن الرجوع إليها عند الحاجة	قام سعيد باستخدام الورقة والقلم لتسجيل النقاط الهامة في المحاضرة بما يسهل حفظه لها وليتمكن من تذكرها فيما بعد
التقييم	وفي هذه المرحلة يحتاج المستمع إلى تحليل الأحداث والتمييز بين الحقائق والآراء الشخصية ويتم في هذه المرحلة الحكم على مدى تعارضها أو توافقها مع ما نعتقد ونؤمن به دون تأثير الانطباع السابق عن المرسل أو حتى الظروف المحيطة بالمستقبل أثناء الحديث	سعى سعيد إلى تقدير أهمية المعلومات التي كتبها وقيمها من الأهم فالمهم بالنسبة له بغض النظر عن رؤية في المدرب أو موعد المحاضرة

المرحلة	مفهومها	تطبيقات
الاستجابة	في هذه المرحلة يعمد المستمع إلى سلوك لفظي أو غير لفظي لإعلام المتحدث أنه فهم أو أنه لم يفهم رسالة المتحدث	كان سعيد يردد الكلمات مع المدرب ويرفع يده ليجيب عن بعض التساؤلات ويضيف بعض التعليقات وكان يهز رأسه بالموافقة ويسجل النقاط الهامة
السلوك اللفظي	يتم من خلال طرح سؤال أو تعليق على المتحدث لاستيضاح المعلومة التي تحتاج إلى وضوح أكثر مع الانتباه إلى أن مثل هذا السلوك اللفظي يجب ألا يتم بطريقة تقطع استرسال المتحدث	
السلوك غير اللفظي	يتم من خلال تحريك الرأس للإشارة بالموافقة أو الرغبة في الاسترسال في الحديث أو أية إشارة أخرى يرسلها المستمع للمتحدث ليوصل بها استجابة معينة	



مهارة الإلقاء

3- مهارة الإلقاء

تعد مهارة الإلقاء من المهارات الهامة التي تتطلب من المتحدث أن يستعد جيداً قبل الإلقاء وتهدف إلى التأثير على الجمهور واستمالاته وإقناعه بالموضوع المراد وللقيام بعملية الإلقاء بشكل جيد ينبغي أن يطبق الفرد المراحل الآتية :

المرحلة	وصفها	تطبيقات
جمع المعلومات	• جمع المعلومات والبيانات حول الموضوع من مصادرها المتنوعة • كتابة الموضوع وصياغته بشكل متناسق خال من الأخطاء الإملائية واللغوية • الحرص على ضبط وتشكيل الكلمات بشكل محكم قبل الإلقاء	يستعد سلطان لإلقاء كلمة عن الأفكار الإبداعية لدى الشباب ضمن فعاليات (تيديكس) فقام بجمع المعلومات عن الموضوع وكتبه وراجع لغوياً وإملائياً
التدريب المسبق على الإلقاء	• قراءة الموضوع أكثر من مرة • التدرب على الإلقاء أمام الأهل أو الزملاء • الحديث الإيجابي مع النفس بالقدرة على الإلقاء بشكل متميز • التدرب على الاسترخاء • مراقبة المتميزين في الإلقاء للاستفادة من أساليبهم	قام سلطان بقراءة الكلمة عدة مرات وطلب من بعض زملائه أن يلقي أمامهم الكلمة وأن يتابعوه ويعطوه ملاحظاتهم وحدث نفسه وشجعها بأنه قادر على الإلقاء بشكل متميز

المرحلة	وصفها	تطبيقات
لحظات ما قبل الإلقاء	•الحرص على الحضور إلى المكان المخصص قبل الجمهور لكي تتشكل لديه الألفة •التحدث مع الأشخاص المحيطين في أي موضوع •الابتسامة والثقة في الإعداد المسبق •الدخول بخطوات هادئة والنظر لعموم الجمهور	توجه سلطان إلى قاعة الاحتفال مبكراً، ليألف المكان وكان بصحبته مجموعة من أصدقائه يتحدثون في موضوعات متنوعة وكان سلطان يبتسم وتبدو عليه علامات الثقة فهو متوكل على الله وحين جاء دوره في الإلقاء دخل إلى المسرح بخطى ثابتة
الإلقاء	•الابتسامة قبل الحديث بما يعمل على الراحة لك وللجمهور •التنوع في تعبيرات الصوت حسب الموقف • استخدام لغة الجسد بشكل متوازن •الاهتمام بالمظهر العام (الملابس –الألوان –الرائحة) • تطبيق مهارات الاتصال الشخصي بفعالية أثناء الإلقاء	كان سلطان مبتسماً عند إلقائه، مما زاده ثقة بنفسه فأخذ ينوع من نبرات صوته ويستخدم لغة الجسد بحسب الموقف مما جعل أسلوبه أكثر فاعلية وعمد إلى تفعيل مهارات الاتصال الشخصي ولذا فقد أدى عرضه بصورة رائعة ونال استحسان الجمهور



مهارة الإقناع

4- مهارة الإقناع

مفهوم الإقناع : هناك العديد من المفاهيم التي تناولت الإقناع، إذ تناوله العديد من العلماء ومن هذه المفاهيم ما يأتي:

من حيث النتيجة : عملية إحداث تغيير، أو تعزيز لموقف أو لمعتقد أو لسلوك ما، فهو عبارة عن نتيجة تصل إليها من خلال تبني أسلوب اتصالي تستخدم فيه أدوات التأثير

4- مهارة الإقناع

من حيث التأثير: الجهد المنظم المدروس الذي يستخدم وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر في موضوع معين وذلك من خلال المعرفة النفسية والاجتماعية لذلك الجمهور المستهدف

من حيث الفكر: عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة ما

أساليب الإقناع

هناك العديد من الأساليب المستخدمة في الإقناع ومن أبرزها ما يأتي:

التجارب الميدانية : تكون عملية الإقناع واضحة في حالة قيام المتصل بإعطاء الأدلة الميدانية المعززة بالأرقام والتجارب الحقيقية المعتمدة على الواقع مثال: مرشد تربوي في مدرسة ميدانية يتحدث عن سلوك الطلاب المتفوقين رياضياً بالمدرسة وعدد البطولات التي أحرزوها

القصة القصيرة : يحدث الإقناع فيها بالإيحاء، أو التفكير والتأمل ، أو إقامة الحجة ، أو كلها معاً

أساليب الإقناع

الأمثال العربية: عندما تستند على الإرث والحضارة والثقافة العربية الأصلية عندئذ تستخدم الأمثال لتقريب الصورة إلى الأذهان فيكون المثل حافزاً لإثارة انفعالاتهم

البراهين والحجج: غالباً ما يستعمل في عملية الإقناع الحجج والبراهين الدامغة التي تزيد اليقين والثقة لدى الشخص المستقبل

التعابير الطبيعية: المتمثلة في المودة والاحترام والتقدير والاعتزاز والسرور



العوامل المؤثرة على عملية الإقناع

- * التعرض الاختياري للإقناع.
- * تأثير الجماعة التي ينتمي إليها الفرد.
- * تأثير قيادات الرأي.

1- التعرض الاختياري للإقناع

- تتطلب عملية الإقناع أن يكون تعرض الفرد للرسالة اختياريًا دون ممارسة ضغوط عليه.
- إن ممارسة الضغوط بهدف الإقناع تؤدي إلى استثارة عوامل الرفض الداخلي لمضمون الرسالة، مما يصعب مهمة القائم بالإقناع.
- ولهذا يجب على القائم بالإقناع أن يركز على مساعدته على التهيئة الذاتية للاقتناع.

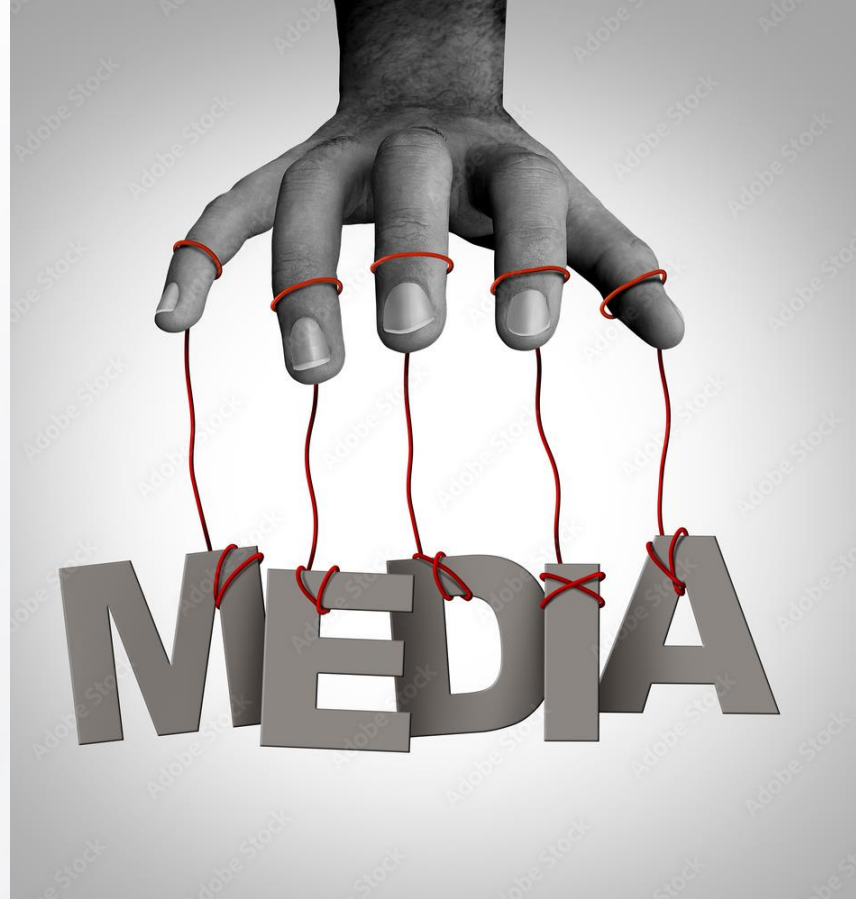
2- تأثير الجماعة التي ينتمي إليها الفرد

- تقوم الجماعة الأساسية التي ينتمي إليها المستهدفون أو حتى التي أو يرغبون في الانضمام إليها بدور قوي في التأثير على عملية الإقناع لديهم.
- يمكن للقائم بالإقناع استخدام هذا الدور في التأثير على المتلقي عن طريق ضرب الأمثلة الملائمة، واستغلال اقتناع أحد أفراد الجماعة في توجيه رأي الفئة المستهدفة بالرسالة.

3- تأثير قيادات الرأي

□ قيادات الرأي هم الأفراد ذوو التأثير الذين يساعدون الآخرين ويقدمون لهم النصيحة. ويتأثر بهم الأفراد أحياناً أكثر من تأثرهم بوسائل الاتصال أو الإعلام.

□ يقوم قادة الرأي بدور هام في تغيير اتجاهات الأفراد، ويمكن للقائم بالإقناع أيضاً استخدام هذا الدور في التأثير على المتلقي.



التكنيك الإعلامي للتأثير

يشمل كل العناصر الإنتاجية التي توظفها وسائل الإعلام للتأثير على الجمهور
المتلقي وتشمل:

1. الصورة:

تعد الصورة واستخدامها سواء في الصحافة المطبوعة أو الصورة المرئية في التلفزيون أحد الأساليب لجذب الانتباه واستثارة الاهتمام لدى المتلقي .

أساليب تمثيل وتخزين الصور في الذاكرة:

التخزين المتمايز: أي أن يفصل الفرد بين ما يشاهده من صور في وسائل الإعلام وبين الواقع المحيط به.

التخزين غير المتماثل: بمعنى أن الفرد لا يميز ولا يفصل بين ما يشاهده من صور والواقع المحيط به

2. المؤثرات الصوتية :

- تلعب المؤثرات الصوتية دورًا كبيرًا في التأثير النفسي على الجمهور.
- تستخدم المؤثرات الصوتية لمساعدة الجمهور في التكيف النفسي مع البرامج أو توجيه انتباه الجمهور وعواطفه.

تستخدم المؤثرات الصوتية لإعطاء إحياءات معينة سواء:

إحياء بالمكان: مثل صوت السيارات والضوضاء يعطي اتجاه بالشارع

إحياء بالزمان: مثل العصافير يعطي شعور بطلوع النهار

إحياء الموقف نفسه: مثل صوت الطائرة عند الإقلاع تعطي إحياء بالسفر

3. المؤثرات المرئية:

مثل استخدام الرسوم البيانية والمتحركة مما يزيد من قدرة الجمهور على تذكر واستيعاب المضمون المقدم.

4. استخدام المشاهد "اللقطات في التلفزيون":

يساعد على جذب الانتباه وتوجيه العين نحو المتابعة لتتابع اللقطات والمشاهد.

موضوعات المحاضرة:

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



مهارات الإقناع (1)

- 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](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. (2007). "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

