الوحدة التدريبية الخامسة

واجباتي

دليل الوحدة

عنوان الوحدة

التواصل الإقناعي

مدة التنفيذ

- ثلاثة أسابيع = ١٥ حصة.

موضوعات الوحدة

- نماذج التأثير الأربعة.
- 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، بالتجزيء 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 تساهلًا 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 أداؤك.
- 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 يمنعك الخجل من المشاركة في الحوارات والأحاديث الصفية. فتذكر أنه (من لم يصبر على ذل التعلم ساعة. صبر على ذل الجهل إلى قيام الساعة). وتذكر أنك في ميدان التعلم. وأنك إن فوّتّ 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 قناعتك.

مراجع المتعلم

- د.محمد بلال الجيوسي. أنت وأنا. مقدمة في مهارات التواصل الإنساني. مكتب التربية العربي لدول الخليج.
- هاري ميللر. فن الإقناع. ترجمة ونشر مكتبة جرير.

واجباتي

النشاطات التمهيدية

استعن بخبراتك الذاتية، ومراجعك العلمية، ثم أجب:

١ التواصل 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 يلي 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.
- المناظرات الدينية.
- عمليات البيع والشراء.

٢ في المواقف التواصلية اليومية يتهيأ لبعض الناس مقولات رائعة الجمال تتمنى أحيانًا لو كنت أنت قلتها، بينما يتهيأ لبعضهم مقولات رديئة أو خاطئة تثير الضحك.

تذكّر أمثلة من هذه المواقف ودوّنها هنا، ثم أسمعها زملاءك.

موقف	حديث جيد	حديث رديء
عزاء	غفر الله لميتكم وجعلكم خير خلف لخير سلف	أحسن الله عزاءك، فقدت عزيزًا، فاصبر، وتذكر (إن ربك لبالمرصاد)
المرض	شفاك الله وعافاك	أخي مات من هذا المرض

٣ استكمل مكونات الشكل التالي؛ لتلخص عناصر الموقف التواصلي:

تعبيرات الوجه والعينين، حركات اليدين والجسم

ما العناصر الأخرى للموقف التواصلي؟

المظهر، مناسبة الكلام للموقف.

أي عناصر الموقف التواصلي أكثر تأثيرًا؟ ولماذا؟

استخدام تعبيرات الوجه واليدين لأنها تختصر الكلام وتترك انطباعاً لا ينسى.

٤ يقاس نجاح التواصل بتحقق الهدف. متى يمكنك أن تحكم على المواقف التواصلية التالية 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.
- مرشد طلابي يناقش أحد الطلاب حول مشكلاته السلوكية: إذا كان المتلقي متفاعلاً وغير من قناعاته.

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

الرجل الذكي إذا دخل البيت فهد وإذا خرج أسد ولا يسأل عما عهد.

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

يستوعب الإنسان ربع ما يقرأ ونصف ما يسمع وكل ما يشاهد.

.....

.....

.....

٧ 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	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.
الذكاء الانفعالي	مسؤول عن تنظيم حالة الفرد النفسية وضبط انفعالاته مما يجعله أكثر انسجاما مع الحياة وأكثر تكيفاً 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 أثناء التواصل مع الآخرين.
الذكاءاللغوي	يختص الذكاء اللغوي بالكفاية اللغوية إنتاجاً واستقبالاً وعن بلاغة الخطيب اللغوي وقدرته على التأثير والإقناع.	- القدرة على اختيار الألفاظ الأكثر دقة وملاءمة وإثارة. - بلاغة الخطاب، الاستعارات والتشبيهات والمجازات... - ترتيب الرسائل اللفظية منطقيًا. - طرح أسئلة معبرة. - الإدلاء بتعليقات ذكية.

٨ الإقناع فن تواصلي يمكن تعليمه واتقانه، إننا جميعًا نمارسه مع أسرنا وأصدقائنا وجميع المحيطين بنا. وتزداد حاجتنا إليه عندما نريد الترويج لأفكارنا أو منتجاتنا، 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 واتقانه من مهارات الإقناع
• فن الحوار. • قبول الآخر.	• سعة الصدر. • مراعاة حالة المستمع.

٩ قدم تعليلات منطقية مقنعة تثبت صحة المقولات التالية:

العبارة	التعليل
عدو عاقل خير من صديق جاهل	لأن الصديق الجاهل يضر من حيث يريد النفع.
التعبير نصف التجارة	الكلام البليغ يؤثر في المستمع.
الاختلاف أساس التميُّز	الاختلاف بين البشر أمر فطري.
النجاح يولِّد النجاح	يشعر الفرد بثقة عندما يحقق نجاحاً، ويسعى لتحقيق نجاح آخر
ليس من رأى كمن سمع	المشاهدة توصل رسائل مقنعة أكثر من السماع.

١٠ أثبت منطقيًا، 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	بسبب التأثير على الوجدان.
يمكن تحويل الأشياء الضارة إلى أشياء نافعة	بمزيد من التفكير.
يمكنك أن تخدع بعض الناس بعض الوقت، ولكن لا يمكنك أن تخدع كل الناس كل الوقت	قوة المنطق وبلاغة التعبير تغير قناعة الناس لكنها تحتاج إلى دليل.

واجباتي

اختبار قبلي

أولًا: فسر المقولات التالية، مبينًا علاقتها بمهارة التواصل، ثم ناقشها مع زملائك.

النص	التفسير
البلاغة إظهار ما غمض من الحق، وتصوير الباطل في صورة الحق.	إن من البيان لسحرا.
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.	التفكير في الكلام قبل النطق به.
اللهم إني أعوذ بك من السلاطة والهذر، كما أعوذ بك من العي والحصر. الجاحظ	عدم القدرة على التعبير تحرم الفرد من أشياء كثيرة.
كان أحد تلامذة الحكيم اليوناني (سقراط) ملازمًا للصمت، فقال له سقراط يومًا: يا بني، تكلم كي أراك.	لسان الفتى نصف ونصف فؤاده.
وكم من عائب قولا صحيحا وآفته من الفهم السقيم (المتنبي)	أحيانا العيب يكون في عدم فهم المستمع.

ثانيًا: هل يمكنك أن تقنعه؟ رتب أفكارك، حاول أن تبتكر أساليب إقناعية جديدة، ثم مثل الدور مع أحد زملائك.

(لا تنس أن تصحح الأخطاء الإملائية واللغوية)

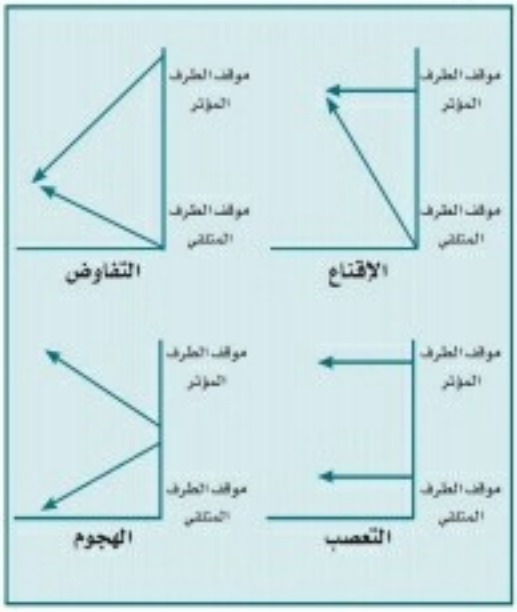
صحيفة الرياض ١٤٢٤/٧/١٧هـ

الأفكار الرئيسة	أساليب الإقناع
• خطر التدخين بالأماكن العامة. • ضرر التدخين على الصحة. • التدخين إهدار للمال.	• النصيحة بالحسنى. • نشرة بالأمراض الناتجة عن التدخين. • حرق ورقة مالية أمام عينه.

واجباتي

التواصل الإقناعي

نماذج التأثير الأربعة



مثّل الدور مع أحد زملائك

أ- حددا سؤالاً للنقاش من اختياركما، مثلا:

- هل يمكن أن يحتفظ (الكتاب) بمكانته كمصدر للمعرفة في عصر الإنترنت والنشر الإلكتروني؟
- هل يُفترض أن تضمن الدولة وظيفة لكل مواطن؟
- لماذا لا نستفيد من خدمة الإنترنت والبريد الإلكتروني لإنشاء (مدرسة بدون طلاب) على غرار الجامعة المفتوحة؟

ب- كونا موقفين متناقضين من الموضوع، بحيث تكون إجابة أحدكما معارضة لإجابة الآخر ومضادة لها.

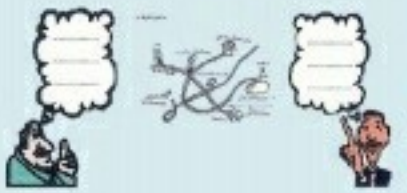
ج- تأملا الشكل المصاحب، إنه يمثل أربعة أنواع مختلفة من التأثير.

كيف يمكن لحواركما أن يحقق كلاً منها؟ مثلا الدور أمام زملائكما، أعيدا الحوار أربع مرات بحيث يقود كل مرة إلى تحقيق نوع منها.

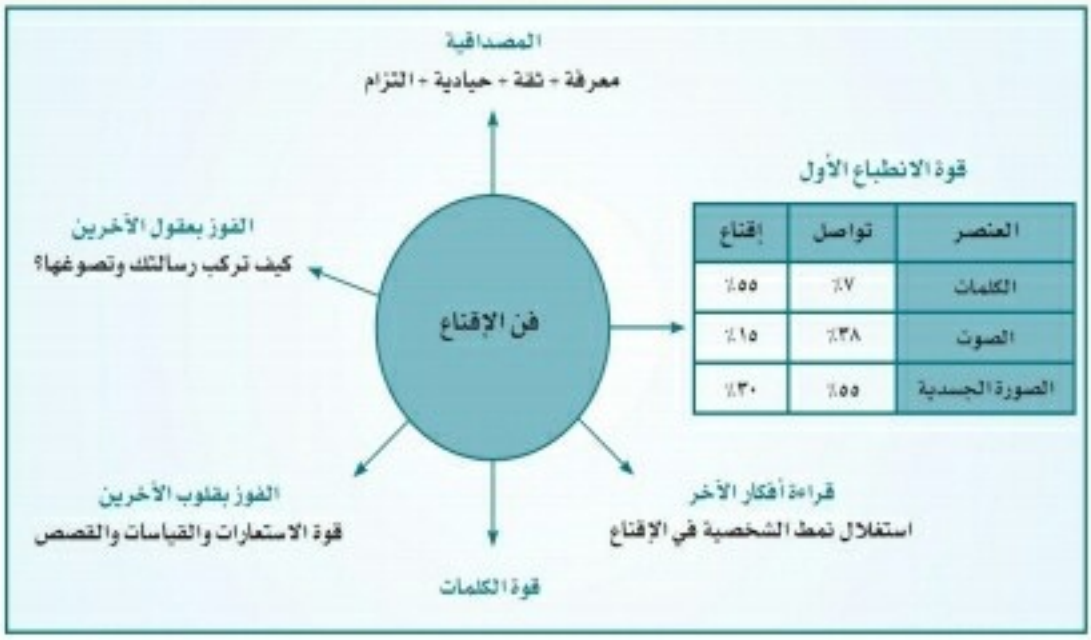
نوع التأثير	ملحوظات على لغة الحوار وسلوك المتحاورين	نتائج الحوار
إقناع	منطقي، يعتمد على الحقائق والأرقام، استماع	ناجحة
تفاوض	يعتمد على البدائل، النقاش	جيدة
تعصب	هجومية، كلمات شديدة، غضب شديد	تنافر
مهاجمة	عدائية، سب	اشتباك

عناصر الموقف التواصلي الإقناعي

التفسير:



واجباتي



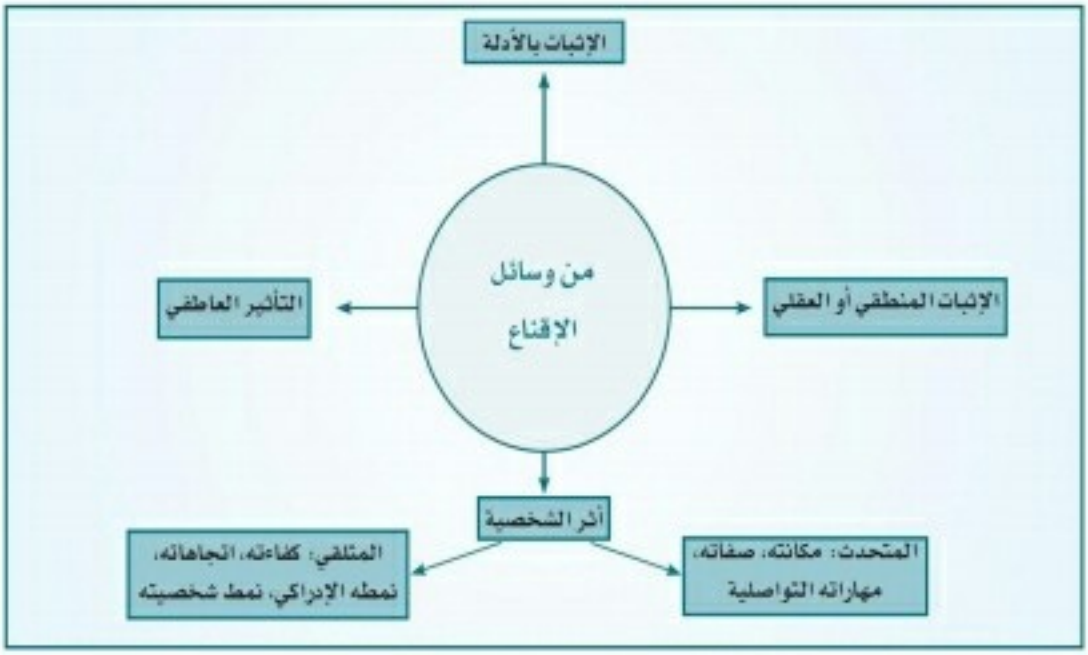
العنصر	تواصل	إقناع
الكلمات	٧٪	٥٥٪
الصوت	٣٨٪	١٥٪
الصورة الجسدية	٥٥٪	٣٠٪

جد العلاقة بين عناصر الإقناع والمقولات التالية:

النص	التعليق
يا أيها الرجل المعلم غيره هلا لنفسك كان ذا التعليم	عندما يخالف فعلك قولك تفقد مصداقيتك
يقولون أقوالا ولا يفقهونها وإن قيلها تواحققوا لم يحققوا	إن لم تكن متفقهًا في الموضوع خبيرًا بتفصيلاته فلن تكون مقنعًا
إن الكلام لفي الفؤاد وإنما جعل اللسان على الفؤاد دليلا	الكلام يفصح عن شخصية المتحدث
في وصف أحد الخطباء: مليء ببهر والتفات وسعلة ومسحة عثنون وفتل الأصابع	غموض الكلام يؤدي إلى عدم الفهم
إن من البيان لسحرًا. (حديث شريف)	تأثير البلاغة في الإقناع
أصدقاؤك لا يخذلونك.	الصديق الحق يظهر في المواقف الحرجة
لا يكون الصدق صدقًا ما لم يصدّقه الآخرون	القدرة على إقناع الآخرين

نشاطات التعلم

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



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

عندما سمعت من أحد المدرسين بالمدرسة أنه سوف تقام حفل بمناسبة تكريم الطالب المثالي اليوم، ولم تكن هناك أي أدلة واقعية مقنعة، لا ترتيبات بالمدرسة، ولا أي دليل آخر، لذلك تشكك زملائي في الخبر، أخذوا يتحسسوا الحق من الباطل.

٣ أعط أمثلة تدل على أن لشخصية المتحدث ولشخصية المتلقي أثرًا في نجاح التواصل الإقناعي، على غرار المثال التالي:

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

النبي عندما بلّغ 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 فآمنوا به، واتبعوه وناصروه.

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 ألفاظًا من مثل: (نظر، رؤية، تصور، لمعان، وضوح، ألوان، ظلام، غيوم، مشاهد...).
- أما النمط السمعي: فغالبًا 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:

النص	النمط	الألفاظ الدالة
رمى بجسده المنهك على الأرض، ومدَّد يديه في إعياء شديد؛ لقد يئس من العثور على ابنه المفقود، فلم يترك مكانا إلا وسأل عنه، مضى على غياب الابن ثلاثة أشهر... لا فائدة، ضاع كل شيء! انتهت أحلامي، وانسحقت حياتي، لقد مضت الأيام وأنا أصير وأتألم... من مطلع قصة قصيرة بعنوان «لوحة الحب» للقاص السعودي: ناصر الحجيلان	شعوري	أحلامي، أتألم
ثلاثة أيام مرت على بقائي هنا. أسمع أثناء الليل وقع خطى تجتاز بابي... الأصوات الآتية عبر جدران الجص، باكية حينًا وضاحكة حينًا آخر... هدير ماء التواليت القادم من أدنى الممر. كل هذه الأشياء تذكرني بأني لست النزيل الوحيد... مطلع رواية للكاتب الإنجليزي. جمال محجوب، ترجمة عبدالوهاب أبوزيد. الواحات المشمسة ١٤٢٠هـ.	سمعي	الأصوات، باكية، ضاحكة
ثم جاء ذلك اليوم الوردي.. وقد تجمَّعنا رغم قساوة الشمس نشاهد الجسر.. وقد بدا كتلة رمادية هائلة تمسك بحافتي المجرى.. ولا بد أن المنظر كان مدهشًا حقًا.. فقد ساد الصمت لفترة طويلة. ثم جرى احتفال أحمر وأخضر وفضي... من حكاية الجسر: عبدالله السالمي - قاص سعودي	بصري	أحمر وأخضر وفضي

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 تستفيده تواصليًا؟ ..... تنويع الأساليب .....

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:

بصري	سمعي	شعوري
عرض صورة للمدخنين المصابين بأمراض	تحذير عن أضرار التدخين	حزن أولاد المدخن على حالة أبيهم

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

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

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

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

الإجراءات	العبارات
استخدم ألفاظًا جذابة تخاطب العاطفة	يدمر الصحة، رائحة مقززة، موت محقق يؤذي المحيطين بك، يصيبهم بالأمراض، يؤدي لتلف الرئتين.
عبر عن العلاقة الأخوية بينكما	أنت أعز أصدقائي. إنني أحبك في الله. أنا حريص على مصلحتك. أنا أريد لك الخير.
وظف القصص والأمثلة الواقعية	أرو قصة محزنة لأحد المدخنين: ذات يوم شعر أحد المدخنين بحرارة في الحلق، وعندما ذهب للطبيب طلب منه إجراء فحوصات على الفور. وبعد ظهور الأشعة وجد أنه مصاب بسرطان الحنجرة وأجرى عملية استئصال للحنجرة بسبب التدخين.
استخدم التشبيهات والاستعارات	إن المدخن كمن يسعى لحتفه بنفسه - لو أن شخصًا يحرق كل يوم خمسة ريالات أتراه عاقلاً أم مجنونًا؟ أصبحت عبداً للتدخين. التدخين حقل لكل المصائب والكوارث.

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

النص	تحليل أساليب الإقناع
«أخذ عبيدالله بن زياد رجلًا بجناية جناها أخوه، فقال له الرجل: أرأيت أن أتيتك بكتاب من أمير المؤمنين بأمرك بتخلية سبيلي، فهل أنت فاعل؟ قال عبيدالله: نعم. فقال الرجل: فإني قد أتيتك بكتاب من رب أمير المؤمنين: ﴿أَمْ لَمْ يُنَبَّأْ بِمَا فِي صُحُفِ مُوسَىٰ ۝٣٦ وَإِبْرَاهِيمَ الَّذِي وَفَّىٰ ۝٣٧ أَلَّا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ ۝٣٨﴾ [النجم: ٣٦-٣٨]، فقال عبيدالله: دعوه فإنه رجل لُقّن حجته».	الحوار. قوة الدليل.
«لا شيء يشبه الساحر إلا السياسي المعاصر، فكلاهما كاهن: الأول في معبده السحري يتمتم بكلمات سحرية قليلة مؤثرة، تضمن له تبعية القطيع البدائي واستسلامه. والثاني (أي السياسي المعاصر) كاهن جديد لأسطورة جديدة، عليه أيضًا أن يحافظ على تمائمه السحرية ويحفظها عن ظهر قلب، وأن يحافظ على مكره السياسي الشديد ليضمن نجاح أسطورته السياسية الجديدة». المفكر الفرنسي (ريجيس دوبريه) عن: تركي الربيع ووهبة عزت، الأسطير والسياسة، إسلام أون لاين.	المقارنة. ذكر مثال واقعي.
«أقول لرجال الأمن الشجعان: إن أولاد شهدائكم أبناؤنا جميعا، وإن جراحكم تنزف في كل قلب من قلوبنا، وإن دماءكم وسام شرف يعطر تربة الوطن الغالي. أقول لهم: إن هذا الوطن الوفي لن ينسى شهداءه، وهو يدافع عن العقيدة والوطن، ولن ينسى بطلا جُرح وهو يؤدي واجبه، ولن يهمل يتيمًا سقط والده في معركة الحق ضد الباطل». عبدالله عبدالعزيز	مخاطبة الوجدان.

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

(١٢) دراسة حالة.

أراد المدير أن يجري تغييرًا كبيرًا وشاملًا في هيكل إدارته ومهامها. لقد أصدر عددًا من الأوامر والتوجيهات قوبلت كلها بالإهمال والتذمر والمعارضة. فعقد اجتماعًا بموظفيه لإقناعهم بضرورة ما يدعو إليه من تعديلات. فقال:

عندما تسلمت مهام 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 قائلًا:

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

التعليق:

- قارن استعارة كل من المدير والموظف.

شبه المدير سوء حالة المؤسسة: بالأشجار التي تحتاج إلى قص.

شبه الموظف ما يفعله المدير: باستئصال الطبيب لجزء مهم من جسد المريض.

- لماذا كسب الموظف الجولة في الإقناع؟

بلاغة الاستعارة.

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

سنضع كل زهرة في مكانها المناسب.

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

✓ المتهم: شاب في الخامسة عشرة من العمر.

✓ المدعي العام: يحدد التهم الموجهة للمتهم، ويطالب بالعقوبة.

✓ المحامي: يفند 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 الانتباه للإشارات

١٤ العمالة السعودية

دائمًا هناك وجهتا نظر مختلفتان حول توظيف العمالة السعودية، 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	سهلة، كثيرة، لا تحتاج إلى إمكانيات
ذات المستوى العالي	تحتاج إلى وقت طويل لتجويدها	توظيف الطاقات، الاعتماد على الذات

١٥ علق على النص التالي مبينًا أثر توظيف الاستعارة في بيان الفكرة وقوة الإقناع:

الإنسان البرمائي

زياد الدريس - مجلة المعرفة العدد ١٠١

إنه أسلوب من الحياة يكفل لمتخذه التنفس دومًا، وعدم الاختناق مدى الحياة.

والإنسان البرمائي هو في العموم برجوازي ناجح، قادر على العيش في محيط الثراء، وفي صحراء الجفاف في آن واحد. فهو يتزلف الأرستقراطيين من أجل أن يصعد (إليهم) ويتزلف المحرومين من أجل أن يصعد (عليهم)، والبرمائي هذا لا يجيد أي شيء، لكنه يصلح لكل شيء.

لا هو بالملح ولا بالحلو، ولا بالمثقف ولا الأمي، ولا المغرور ولا المتواضع، ولا الوديع ولا المتوحش، فهو متدين وفاسق، غني ومحتاج، وطني وثوري، تراثي وعولمي، يجيد المديح والذم بالدرجة نفسها، والديمقراطية والديكتاتورية، والبيع والشراء، والحضور والغياب، لا هو معك ولا ضدك، فلا هو بالعدو ولا الصديق، تراه في كل زمان، لكنك لا تراه في كل مكان؛ لأنه يجيد لعبة المكان والزمان، فهو ظاهر وخفي، ثرثار ومنصت.

ولأنه برمائي فهو جاف ورطب، جاف في قراراته، رطب في تبريراته، شفاهه دوما مبللة بالكلام المعسول، ولكن مخه ناشف! ولأنه برمائي أيضًا فإنه يجيد صيد البر والبحر معًا، يصطاد في الماء العكر مثلما يصطاد في الصحراء المغبرة، وهو لا يأكل فريسته، لكنه لا يرميها للهوام!

والكائنات البرمائية هذه لا يخلو أي مجتمع منها، لكنها تزيد وتنقص من مجتمع لآخر بحسب اتساع مساحة المناطق الرخوة في التنظيم والفكر والثقافة المجتمعية. هذه المساحات الرخوة هي التي تسمح بتكاثر الكائنات البرمائية في المجتمع.

ولأن البرمائي هذا قد عاش في حياته عيشتين، فإن أول عقاب يناله هو أنه يموت ميتتين، برية ومائية، ثم يدفن في مكان لا هو بالبر دوما فيزار، ولا بالبحر دوما فيكون شهيدا إنه مدفون في منطقة المد والجزر، تلك التي كان يتلاعب بها في حياته فغدت تتلاعب به في مماته!

التعليق:

يصور الكاتب الإنسان الوصولي بالآلة التي تصلح للبر والبحر تتكيف مع كل الظروف وهذا تصوير قوي وواضح وقد استخدم الكاتب الكثير من التشبيهات والاستعارات لإيضاح المعنى.

١٦ استخدم دلالة الصور التالية لتقديم استعارات وتشبيهات لإيصال أفكارك، ثم أسمع زملاءك ما كتبت:

الموضوع (الفكرة)

كثرة الكلام والثرثرة

النص

الصمتُ أكرمُ للفتى ما لم يكن عيٌّ يشينه.
والقولُ نو خطلٍ إذا ما لم يكن لبٌّ يعنيه.

الموضوع (الفكرة)

التعاون

النص

يدُ الله مع الجماعة

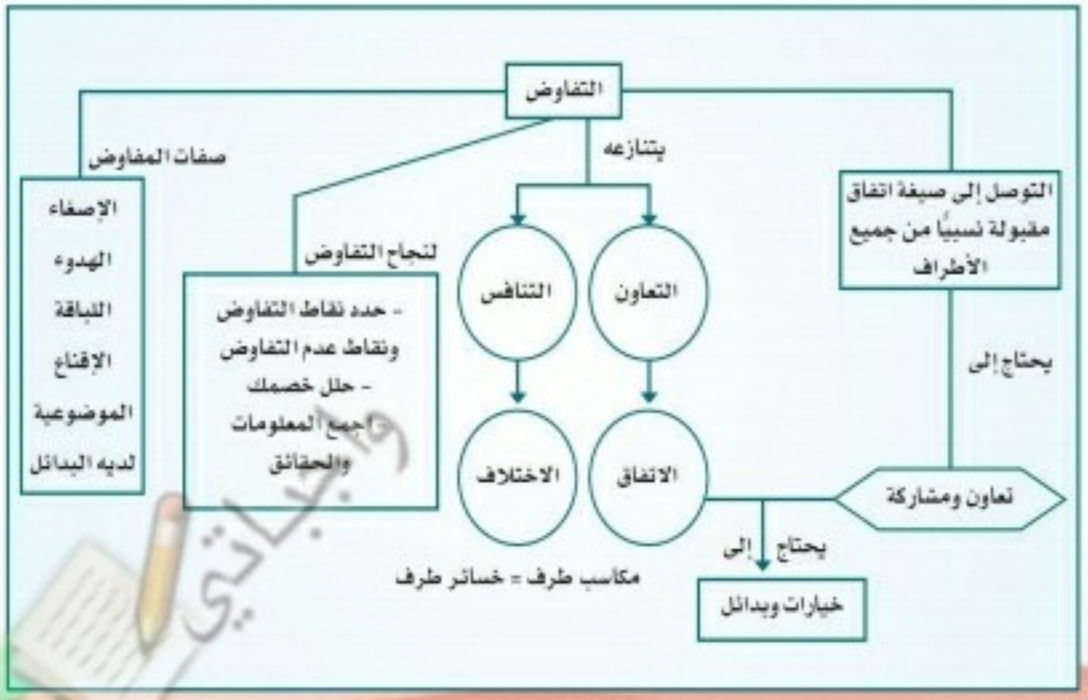
الموضوع (الفكرة)

الكبير يأكل الصغير

النص

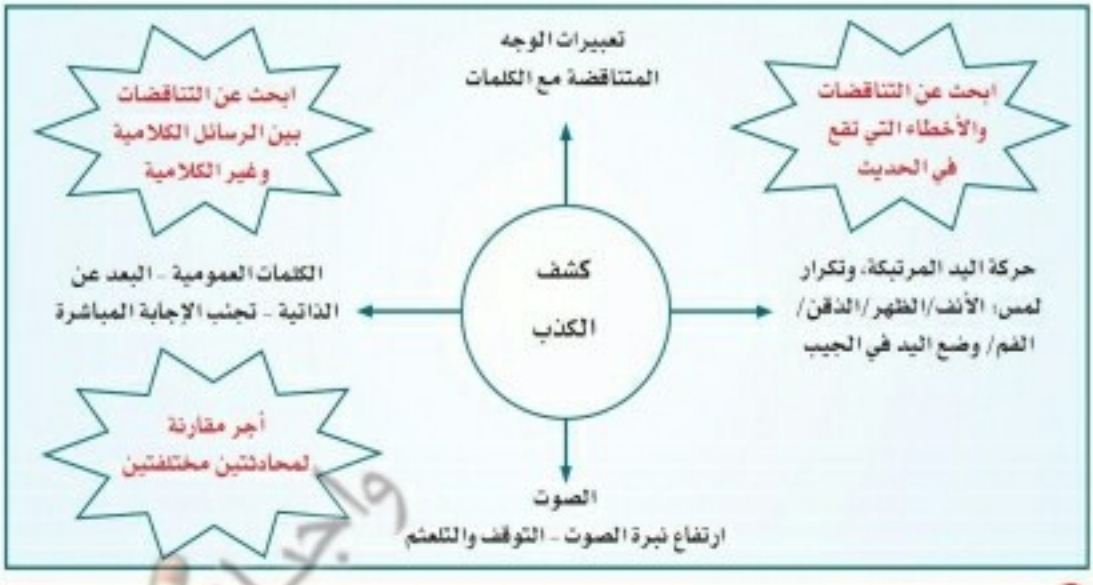
إذا لم تكن ذئباً أكلتك الذئاب

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



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

١٩ استراتيجيات كشف الكذب والخداع:



أ تمثيل الدور:

يقوم عدد من الطلاب بسرد أحداث وحكايات وأخبار.. (بعضها صحيحة، وبعضها كاذبة) وعلى بقية الزملاء 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 الامتحان.	إخفاء زميلي لكشف الدرجات. المعلم يقرأ الدرجات.
زميلي في العمل يعتذر عن الحضور لإجرائه عملية جراحية.	يتحدث من أحد المطاعم التي أجلس فيها وأتناول غذائي.
أطلب من زميلي إجراء محادثة من جواله فيعتذر لأنه نسيه في المنزل.	يرن جرس الجوال.

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 المبطنة، والتحذير منها.
- ✓ الاستشهاد بأدلة أو وقائع وأحداث تبين زيفها وتكشف كذبها.
- ✓ اقرأ النص التالي، ثم حاول أن تنقض الحجج الواردة فيه:

النص	الحجج	النقض
أوضحت بحوث الاتصال المتعلقة بالرسائل التي تهدف إلى إقناع المتلقي بتبني اتجاهات جديدة، أو القيام بالسلوك الذي تحيذه عملية الاتصال الإقناعي، أن تكرار مضمون الرسالة الاتصالية الإقناعية سيكون في الغالب عاملاً مساعدًا على تغيير السلوك؛ فخطيب الجمعة مثلاً إذا كرر في كل صلاة جمعة الدعوة للمصلين باصطحاب أطفالهم للمساجد حتى يعتادوا الصلاة، مع التنبيه على ألا يسبب الصغار ما يزعج المصلين؛ فإن صحن المسجد سيمتلئ جمعة بعد أخرى بأطفال مهذبين يسكنون حتى تنتهي صلاة الجمعة، ثم يبدأ كل صغير منهم بالتعلق بوالده وهو يسجد، أو يقلده في سجوده ببراءة تزيد من الجو الروحاني الذي يشعر به المصلون. محمد مختار، كاتب مصري، عن موقع إسلام أون لاين	الادعاء: التكرار يساعد على تغيير السلوك. الحجة: خطيب الجمعة إذا كرر دعوة المصلين إلى اصطحاب أطفالهم للمساجد، فسيمتلئ صحن المسجد.	تكرار الأمر يفقده مصداقيته وتأثيره ويألف الإنسان الكلام ولا يتأثر به.

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 (فحل الفحول) 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 ربّى صورة الطاغية الأوحد (المادح والممدوح) قد جلبت معها منظومة من القيم النسقية، انغرست 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 الغذامي، النقد الثقافي	الادعاء: ينطوي الشعر العربي على عيوب نسقية خطيرة، فهو الذي أسس لثقافة الكذب والنفاق وصناعة الطاغية. الحجة: عرض الادعاء وكأنه من المسلمات المتفق عليها دون الحاجة إلى إقامة أي دليل.	الشعر فن وجداني يقوم على العاطفة والمبالغة لكي يستطيع إيصال الفكرة.

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 موقفًا متناقضًا.

استعدا للمناظرة، ثم مثلًا الدور أمام زملائكما سيقوم زملاؤكما بتقويم أدائكما في الجدول التالي:

جدول الملاحظة والتقويم

صمم جدولًا كالتالي، وقوّم أداء زملائك المتناظرين، ضع درجة من (٥) لكل مناظر تحت كل عنصر من عناصر التقويم التالية، ثم اجمع الدرجات، وحدد الفائز بالمناظرة.

م	موضوع المناظرة	المناظرة	وجاهة الادعاءات	قوة الحجة 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 التالي. (يمكنك أن تدون ملحوظاتك على موقف تواصلي حي حضرته شخصيًا)

بيانات

اسم البرنامج: ٩٠ دقيقة ..... المحطة الإذاعية أو التلفزيونية: المحور .....

موضوع النقاش: الإرهاب في الدول العربية .....

أسماء المتحاورين: .....

مقدم البرنامج: .....

ادعاءات قوية	حجج وبراهين قوية	ادعاءات غير مقبولة	حجج وبراهين ضعيفة	نقض البراهين الضعيفة

٣٣ أنت مدير العلاقات العامة في أحد 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).

واجباتي

٢٤ في حدود خمس دقائق، قدم محاضرة أو درسًا في أي مجال معرفي تختار، احرص على: الدقة، والوضوح والإقناع. سوف يدوّن زملاؤك ملحوظاتهم على أدائك في الجدول اللاحق:

الموضوع: ...مشكلة التأخر الدراسي.....

الأفكار الرئيسة	أساليب التأثير والإقناع
البيت ومسؤوليته في التأخر الدراسي.	الأبوان هما المسئولان الرئيسان عن الطالب.
المدرسة ومسؤوليته في التأخر الدراسي.	معلم الطالب والإدارة والمرشد التعليمي مسئولون عن التأخر.
الطالب ومسؤوليته في التأخر الدراسي.	الرغبة في طلب العلم وجودها وعدمها وأثرها في الطالب.

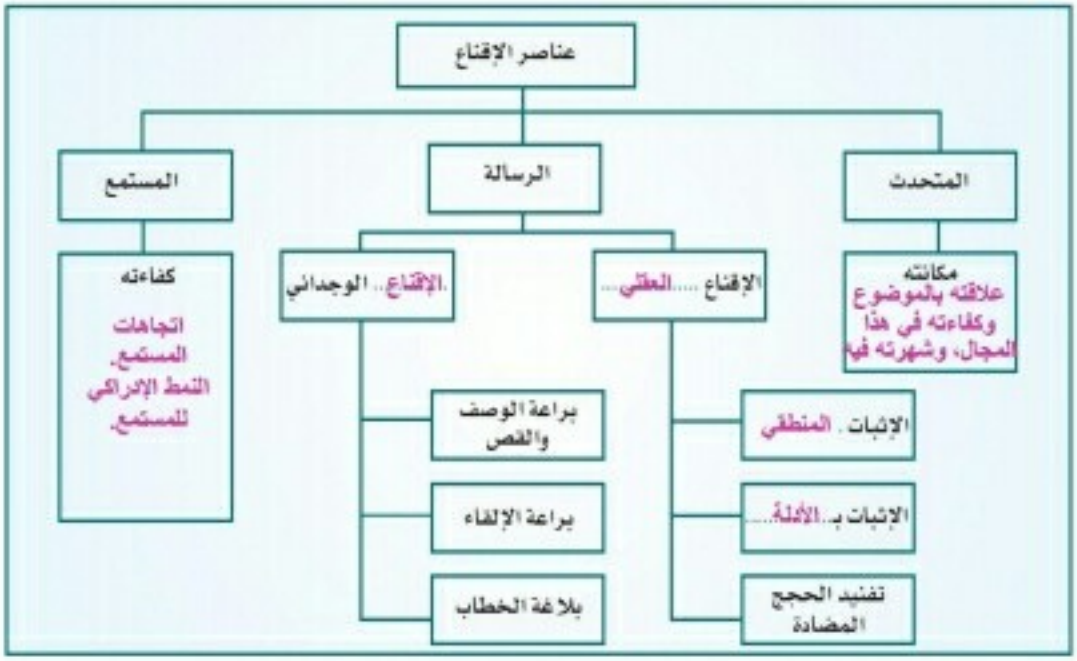
بطاقة ملاحظة

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

واجباتي

نشاطات الغلق والتلخيص

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



٢ رتب أنواع الأدلة التالية بحسب قوتها الإقناعية:

✓ أقوال العلماء والمؤلفين في الموضوع.

✓ أقوال الشهود الذين رأوا أو جربوا بأنفسهم.

✓ إمكانية التأكد بالتجريب العلمي.

✓ ربط الأسباب بالنتائج ربطًا عقليًا.

✓ الصور التلفزيونية الحية.

٣ من أساليب الإثبات المنطقي:

✓ التعليل

✓ ..التعميم.....

✓ ...التجزيء.....

✓ ...القياس.....

واجباتي

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

الخصائص	المتحدث	المستمع
كفاءته العلمية	تمكنه من الموضوع	المتابعة الجيدة وتدوين الملحوظات
مكانته الاجتماعية	الإبهار	الإنصات
صفاته الشكلية والأخلاقية	الاهتمام بالمظهر والتواضع	يهتم بتقدير المظهر
موقفه من الموضوع	صعوبة وسهولة توصيل المعلومة	صعوبة وسهولة الاقتناع
نمطه الإدراكي	يعتمد على الجانب الشعوري	يعتمد على السمع

٥ جرب قدراتك الإقناعية، ودوّن ملحوظاتك على أدائك:

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

راقب نفسك ودوّن 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	حاولت اقناع زميلاتي بحضور ندوة شعرية.	أسلوب الاقناع العقلي.	تفنيد الحجج المضادة.
٢	إقناع تلاميذ مدرسة بالمحافظة على نظافة مدرستهم.	أسلوب الاقناع العقلي مع أسلوب الاقناع الوجداني.	الإثبات بالأدلة.
٣	إقناع سيدة في المتجر بوضع الأشياء في أماكنها.	أسلوب الاقناع العقلي.	الإثبات المنطقي.

واجباتي

اختبار بعدي

أولًا: منطقية الرسالة:

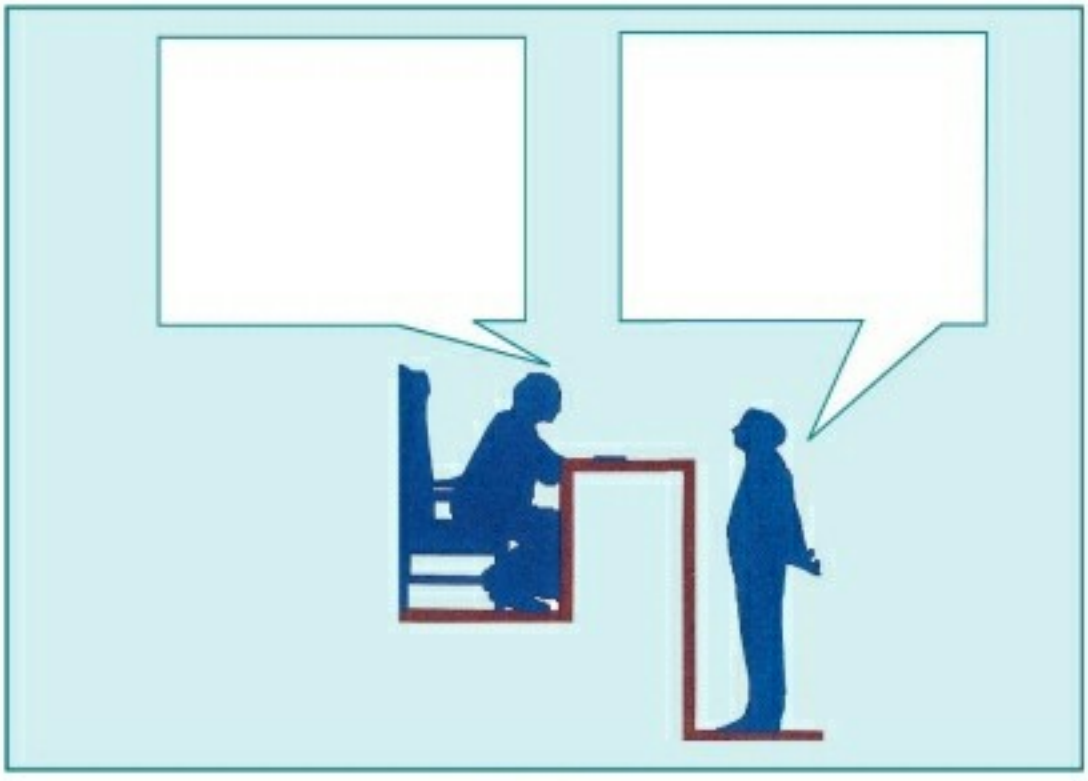
ستقدم محاضرة عامة عن (مهارات التواصل الناجح) فكيف ستثبت القضايا التالية؟

القضية	نوع الإثبات	المثال
الناجحون في الحياة هم الناجحون في التواصل	التعليل بالأسباب	لأن من يستطيع التواصل مع الناس، يستطيع أن ينجح في حياته لأنه قريب من الناس.
يمكن للناس جميعًا أن يتعلموا فن التواصل الناجح	القياس	فقد رأينا على مر العصور أن كل الناس يستطيعون تعلم التواصل.
تأثُّر الناس بالكلمات	المقارنة (التشبيه)	لأن الكلمات الطيبة عبارة عن ذبذبات اطمئنان تصل للسامع والعكس بالعكس.
أثر شخصية المتحدث في نجاح التواصل	التعميم	فكل صاحب شخصية قريبة للنفوس ينجح في التواصل الجيد مع الناس.

ثانيًا: أنماط الآخرين من كلامهم:

النص	النمط	الألفاظ الدالة
أصبح وعيه داميا، يتحسس جسده بيديه، فترتعش أصابعه وكأنه يلمس الحذر. كانت الحمى تعصف في أطرافه؛ تمدد لها وتركها تكمل انبساطها على أعضائه. لقد كمُدت جسده بنبضات منعشة، وحين استرخى ابتسم برضا، وهو يرى يدا تمرُّ على قلبه فتهدهده بالإيقاعات الساخنة... من قصة قصيرة بعنوان (لوحة الحب) للقاص السعودي، ناصر الحجيلان	شعوري	يتحسس، ابتسم برضا
... ضحك بصوت مخملي، وأظهر لها حسن الموقف! راحت تتحدث عن ذاتها، عن موديلات ملابسها وأحذيتها وآخر تسريحات شعرها، تحدثت عن أحدث مجلة أزياء، وعن أجمل لقاء فني اطلعت عليه، كان منشغلا عنها، كأنه لا يسمعها... من قصة قصيرة بعنوان (إليك بعض أنحائي) للقاص السعودي، خالد أحمد اليوسف	سمعي	تتحدث، لا يسمعها
عشرون عامًا وهي تشرب الضوء الضفوري النابع من القمر.. عشرون عاما وصفرة الصحراء تنسكب في عينيها السوداوين، فتفجر فيهما سحرًا وضياء وجاذبية.. الجبال قلاع قاتمة نابتة في الصحراء يحتضنها صمت جنائزي.. (والخدور) السوداء تبدو كشامات بارزة في ذراع قمحية... (غزالة من الصحراء) للقاص السعودي، عبدالله أحمد باقازي	صوري	عينيها، القمر

ثالثًا: بالتعاون مع أحد زملائك، اقترحا موضوع الحوار الدائر بينهما، سجلا رؤوس أقلام للأفكار التي يطرحانها، ثم مثلا 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 التالي:

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

واجباتي

تقويم الأداء

أخي الطالب:

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

مهارات الوحدة	نسبة الإتقان	أرغب في زيادة نسبة الإتقان	خطة مقترحة لزيادة نسبة الإتقان
عناصر التواصل الإقناعي			
خصائص المتحدث المقنع			
تحليل المستمع			
منطقية الرسالة			
أنواع الإثباتات المنطقية			
أنواع الأدلة			
نقض الحجج المضادة			

المادة التعليمية المبرمجة (احجب الإجابة، ثم اقرأ):

إقناعي	التواصل الإقناعي التواصل: كل حدث كلامي شفهي يدور بين شخصين، أو بين فرد ومجموعة صغيرة، وجهًا 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 (**إقناعي**) إذا كان هدفه التأثير في الآخرين وتغيير سلوكهم أو أفكارهم.
الرسالة المتحدث	الأسباب التي تدعونا إلى الاقتناع بفكرة معينة، أو عرض معين، ليست دائمًا واحدة، ففي بعض الأحيان نقتنع بسبب منطقية الرسالة وقوة الحجج والبراهين والأدلة، وأحيانًا نقتنع لأن طريقة العرض لامست عواطفنا وأثارتها بقوة. وأحيانًا 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 وتأثيرًا كلما كان التضافر قويًا بين هذه الأطراف الثلاثة: ❖ منطقية ..... وقوة الحجة. **الرسالة** ❖ طبيعة المستمع وتفضيلاته. ❖ شخصية ..... ومكانته. **المتحدث**
المتحدث	دعنا نبدأ الحديث عن شخصية المتحدث، وأثرها في التواصل الإقناعي. ويهمنا من شخصية المتحدث هنا ثلاثة جوانب: 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. 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 يقتنع به أحد. وهذا يعني أنه كلما كان **المتحدث** خبيرًا في الموضوع مشهودًا له بالكفاءة فيه - كان أكثر مصداقية وإقناعًا.

٢- صفاته: الشكلية والأخلاقية: يتعلق الجانب الشكلي بالجاذبية والتأثير البصري. فالناس مفطورون على حب الجمال في المظهر والملبس والصورة، ولو أن شخصًا 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 تقبّل الناس دعوته واقتنعوا بها، لأنهم يعلمون أن الصادق الأمين لا يمكن أن يكذب. والخلاصة: أن اقتناع الناس بما يقوله المتحدث يتأثر كثيرًا بجاذبية المتحدث و.. **صفاته**.. الأخلاقية.	صفاته
٣- مهاراته الاتصالية: فيما يتعلق بالجوانب التالية: ❖ بلاغة الخطاب الشفهي: انتقاء المفردات الأكثر دقة وتأثيرًا، 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 متمكنًا من هذه المهارات كان حديثه (أكثر / أقل) إقناعًا.	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 معا: أ- الإثبات المنطقي: أي استخدام التعديلات والمقارنات للوصول إلى صحة المعلومة، ومن ذلك: ❖ التعليل بالأسباب، مبتدئا 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**..	المنطقي

التمثيل	ب- الإثبات بالأدلة: أدلة شرعية، أدلة من الواقع المُشاهَد أو الأحداث الجارية، الاستدلال بأقوال العلماء أو المشاهير في المجال، الاستدلال بالتمثيل... اقرأ الفقرة التالية: العالم في أذهاننا هو غير العالم الحقيقي الذي نعيش فيه؛ لأن الذي في أذهاننا عالم محدود مختصر، لا يمثل الواقع تمامًا. انظر مثلًا إلى أحد أصدقائك المقربين؛ إنك ربما تراه من أفضل الناس خلقًا، وأحسنهم معشرًا، 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 تمثيلًا صحيحًا، واستشهد على ذلك بنوع من أنواع الأدلة هو الاستدلال بـ **الاستدلال**.
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، متبعًا عددًا 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 يبدؤون أولًا بعرض ..**حجج الإثبات**..
اتجاهاته / الإدراكي	أما العنصر الثالث في عملية التواصل الإقناعي فهو (المستمع)، وفي هذا الجانب على المتحدث أن يراعي ما يلي: ❖ 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 مثلًا 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 أثرًا كبيرًا في نجاح مهمتك، وعليك أن تراعي كفاءته، و..**اتجاهاته**.. ، ونمطه ....**الإدراكي**.... .

واجباتي

الحواس منافذ الإدراك: يمثل الإحساس المتولد عن كل حاسة نمطًا خاصًا للإدراك، فالإدراك الناتج عن الرؤية هو النمط الصوري نسبة إلى الصورة، والإحساس الناتج عن سماع صوت هو النمط السمعي، والإدراك الناتج عن الإحساس الجسدي أو الشعور النفسي الشعوري ويشمل الإحساس الجسدي (الشم والذوق واللمس)، أما الشعور النفسي فيتعلق بالعواطف والانفعالات، مثل(الخوف، الحب، الألم، الغضب...). فالأنماط الإدراكية ثلاثة أنواع: صوري، و... شعوري.... و .....سمعي.....	شعوري / سمعي
النمط الصوري يدرك الأشياء على نحو أفضل بواسطة الرؤية، ويتعكس هذا على ألفاظه وعباراته، فهو عادة يستخدم ألفاظًا من مثل : (نظر، رؤية، تصور، لمعان، وضوح، ألوان، ظلام، ظلال، غير، مشاهد). أما النمط السمعي فغالبًا 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 التالية، وحاول أن تحدد النمط الإدراكي للشاعر: أرأيت أحلام الطفولة تختفي خلف النجوم أم أبصرت عيناك أشباح الكهولة في الغيوم أم خفت أن يأتي الدجى يومًا ولا تأتي النجوم أنا لا أرى ما تلمحين من المشاهد إنما... أظلالها في ناظريك تنم يا سلمى عليك إن الألفاظ (رأيت، أحلام، تختفي، النجوم، أبصرت، عيناك، أشباح، الغيوم، الدجى، تلمحين، المشاهد، أظلالها، ناظريك) هي ألفاظ تنتمي إلى النمط .الصوري..	الصوري
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 كثيرًا، محاولين أن يجمعوا بين الأنماط الثلاثة؛ ليضمنوا إقبال الناس جميعًا، أو كما يقولون: إرضاء جميع الأذواق. في دعاية لنوع من المفروشات المنزلية كانت الدعاية تركز على الجوانب التالية: ✧ المظهر الجمالي، وتناسق الألوان، والفخامة التي يضفيها على المنزل. (نمط .صوري.) ✧ 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.)	صوري شعوري