

كفاية الاتصال الشفهي

خامسًا:

عناصر الإقناع

## نشاطات تهييضية



استعن بخبراتك الذاتية، ومراجعك العلمية، ثم أجب:

1. 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 موقفاً تواصلياً؟ 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.



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، وظهر الله لموتك ...	أحسن الله عزاءك. فقدت عزيزاً، فاصبر. وتذكر (إن ربك لبالمرصاد)
فرح	بارك الله لك المولود ..	أسألك الله أن يمتعك بما أعطاك ما دمت لم تَمُتْ.
غضب	انظر إلى وجهك في المرآة ومعك كأس ماء بارد...	أنت مخطئ ولماذا ثرت هذا الثوران؟ هذه حماقة غير مقبولة.

## استكمل مكونات الشكل التالي لتلخص عناصر الموقف التواصلي:

ما العناصر الأخرى للموقف التواصلي؟

١. المتحدث ( المُرسل ) .
٢. المستمع ( المَقْبَل ) .
٣. الرسالة .

أي عناصر الموقف التواصلي أكثر تأثيراً؟ ولماذا؟

**المواقف الوجدانية والعقلانية المدعومة بالدليل، لأن  
الموقف الأول يلامس القلب، والثاني يخاطب الفل**

تعبيرات الوجه والعينين، حركات اليدين والجسم



يقاس نجاح التواصل بتحقيق الهدف . متى يمكنك أن تحكم على المواقف التواصلية التالية بأنها ناجحة؟

- ❖ معلم فيزياء يشرح النظرية النسبية: إذا استخدم التجربة العملية أمام التلاميذ في المعمل .
- ❖ مدرب رياضي يشرح خطة المباراة القادمة للفريق: إذا عرض عليهم خطة مباراة ناجحة.
- ❖ مرشد طلابي يناقش أحد الطلاب حول مشكلاته السلوكية: إذا خاطبه مخاطبة الأب لابنه بعطف.

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

أقول لرجال الأمن الشجعان: إن أولاد شهداءكم أبناؤنا جميعًا، وإن جراحكم تنزف في كل قلب من قلوبنا، وإن دماءكم وسام شرف يعطر تربة الوطن العالي، أقول لهم: إن هذا الوطن الوفي لن ينسى شهيدًا مات، وهو يدافع عن العقيدة والوطن، ولن ينسى بطلاً جرح، وهو يؤدي واجبه ولن يهمل يقيمًا سقط والله في معركة ضد باطل.

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

- إذا كنت أميًا في عقلية ذكي حكيم عالم؛ فإنك ستنجح في حياتك.

الطالب النكي النشيط + منهج قوي واضح + معلم ناجح + مناخ تعليمي مناسب = نجاح عملية

التعليم

## ٣٠ مكونات الذكاء التواصلي:

العلاقة بالتواصل	الذكاءات ذات	التعريف	مسؤوليته التواصلية
الذكاء الاجتماعي	الذكاءات ذات العلاقة بالتواصل	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	الذكاءات ذات العلاقة بالتواصل	<b>القدرة على ضبط النفس والتصرف بحكمة في المواقف، والتصرف بعلم ومعرفة.</b>	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	الذكاءات ذات العلاقة بالتواصل	<b>القدرة على لجم الدوافع والعواطف وتصريفها في الأسلوب النافع الناجح.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التروي والتفكير قبل الإقدام على فعل تواصلي ما.</li> <li>- ضبط النفس، واتخاذ أفضل الأساليب لمنع انفجار الغضب، في حالات الاختلاف والتواصل الحاد.</li> <li>- الشعور بمشاعر الآخرين، والتعاطف معهم، وإظهار الاهتمام بهم.</li> <li>- الشعور بالراحة والطمأنينة والرضا أثناء التواصل مع الآخرين.</li> </ul>

مسؤوليته التواصلية	التعريف	الذكاءات ذات العلاقة بالتواصل
<ul style="list-style-type: none"> <li>- القدرة على اختيار الألفاظ الأكثر دقة وملاءمة وإثارة.</li> <li>- بلاغة الخطاب، الاستعارات والتشبيهات والمجازات...</li> <li>- ترتيب الرسائل اللفظية منطقيا.</li> <li>- طرح أسئلة معبرة.</li> <li>- الإدلاء بتعليقات ذكية.</li> </ul>	<p><b>القدرة على البلاغة التي تجعل الخطاب والكلام أكثر تشويقاً تأثيراً وإقناعاً.</b></p>	<p><b>الذكاء البياني</b></p>

الإقناع فن تواصل يمكن تعليمه وإتقانه، إننا جميعا نمارسه مع أسرنا وأصدقائنا وجميع المحيطين بنا. ولماذا 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 وإتقانه من مهارات الإقناع
<ul style="list-style-type: none"> <li>١. الإثبات المنطقي.</li> <li>٢. التعليل بالأسباب.</li> <li>٣. التأثير الصوتي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>١. القيلس.</li> <li>٢. التعليل.</li> <li>٣. التصميم.</li> <li>٤. المقارنة.</li> </ul>

قدم تعليقات منطقية مقنعة تثبت صحة المقولات التالية:

العبارة	التعليل
عدو عاقل خير من صديق جاهل	لأن العدو العاقل يتدر خطورة المواقف، أما الصديق الجاهل قد يمر بجهلة كل الأمور.
التعبير نصف التجارة	هناك من يسوق سلعته بما يتمتع به من كلام جميل مثير ومقنع.
الاختلاف أساس التميز	إذا اختلفت الآراء وتباينت الأحاديث، حرص كل من المختلفين أن يظهر كل ما عنده.
النجاح يوئد النجاح	إذا حصلت على شهادة (الأطروحة) فإنها تشجعك على المتابعة للحصول على ما هو أعلى (الرسالة).
ليس من رأى كمن سمع	من عين الحوائث ورأى الأثلاء والدماء والموتى سينتثر أكثر مما رويت له ما وقع.



• أثبت منطقياً، أو باستخدام الدليل، أو بالتمثيل من الواقع. أسمع زملاءك ما كتبت.

القضية	الإثبات ( بالدليل، أو بالمنطق، أو بالمثال)
غالباً ما تكون ردة الفعل أقوى من الفعل	طالب أهين من قبل معلمه؛ فأخبر والده، فنضب ثم حضر إلى المدرسة وأسمع المعلم كلمات قاسية
يمكن تحويل الأشياء الضارة إلى أشياء نافعة	في المدرسة أحواض فيها تراب يعبث بها الهواء، أحولها 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.

## الإختبار القبلي



أرشد، فسر المقولات التالية، مبينا علاقتها بمهارة التواصل، ثم ناقشها مع زملائك:

التفسير	النص
<b>التواصل البلاغي</b>	البلاغة إظهار ما غمض من الحق، وتصوير الباطل في صورة الحق.
<b>التواصل العقلي المنطقي</b>	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.
<b>التواصل الوجداني</b>	اللهم إني أعوذ بك من السلاطة والهدر، كما أعوذ بك من العي والحصر. الجاحظ.
<b>التواصل الحواري</b>	كان أحد تلامذة الحكيم اليوناني (سقراط) ملازماً للصمت، فقال له سقراط يوماً: يا بني، تكلم كي أراك.
<b>التواصل البياني</b>	وكم من عائب قولاً صحيحاً وأفته من الفهم السقيم (المتنبي)

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

(الأساليب الإقناعية الرئيسية)

### أساليب الإقناع

١. الحوار.
٢. الصور.
٣. مشاهد مرضى.
٤. حكايات وقصص.
٥. أسلوب المقارنة.

### الأفكار الرئيسية

١. ضرر التدخين.
٢. تبذير المال.
٣. الأمراض التي تصيب المدخنين.
٤. ضياع الأوقات.
٥. إيذاء الآخرين.



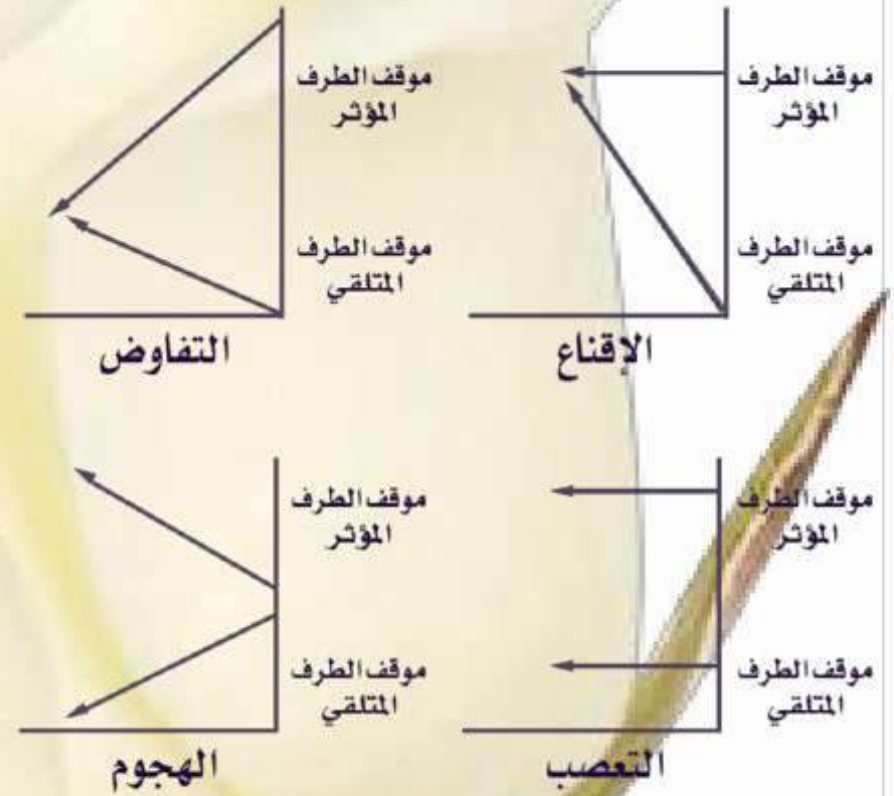
صحيفة الرياض ١٧/٧/١٤٢٤هـ

# التواصل الإقناعي

## نماذج التأثير الأربعة

### مثل الدور مع أحد زملائك

- أ. حددا سؤالاً للنقاش من اختياركما، مثلاً:
- ❖ 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. كوّننا موقفين متناقضين من الموضوع، بحيث تكون إجابة احدهما معارضة لإجابة الآخر ومضادة لها.
- ج. تأملا الشكل المصاحب، إنه يمثل أربعة أنواع مختلفة من التأثير.
- كيف يمكن لحواركما أن يحقق كلا منها؟ مثلاً الدور أمام زملائكما، أعيدا الحوار أربع مرات بحيث يقود كل مرة إلى تحقيق نوع منها.

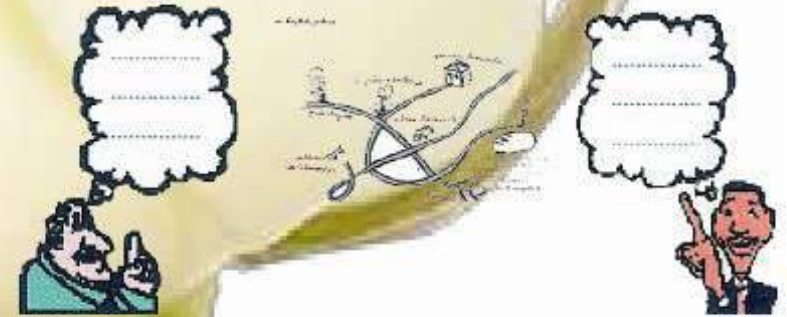


نتائج الحوار	ملحوظات على لغة الحوار وسلوك المتحاورين	نوع التأثير
<b>التوافق</b>	<b>هائلة... واضحة... بفرقة... مدعومة بالدليل.</b>	إقناع
<b>التنازل</b>	<b>حوارية... معقدة... واضحة... مدعومة بالحجة.</b>	تفاوض
<b>نفور</b>	<b>عنيفة... منفرة... صاخبة...</b>	تعصب
<b>مقاطعة</b>	<b>قوية... زاجرة... مستكبرة...</b>	مهاجمة

### عناصر الموقف التواصلي الإقناعي

#### التفسير:

في الموقف الأول، تكون الكلمات هائلة تجنب  
 مسامع الآخرين بالأدلة المقنعة.  
 أما في الموقف الثاني تكون الكلمات معقدة لتنازل  
 الطرفين عن الخصومة والتوصل للتوافق.



# المصداقية

معرفة + ثقة + حيادية + التزام

قوة الانطباع الأول

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

فن الإقناع

الفوز بعقول الآخرين

كيف تتركب رسالتك وتصوغها؟

الفوز بقلوب الآخرين

قوة الاستعارات والقياسات والقصص

قوة الكلمات

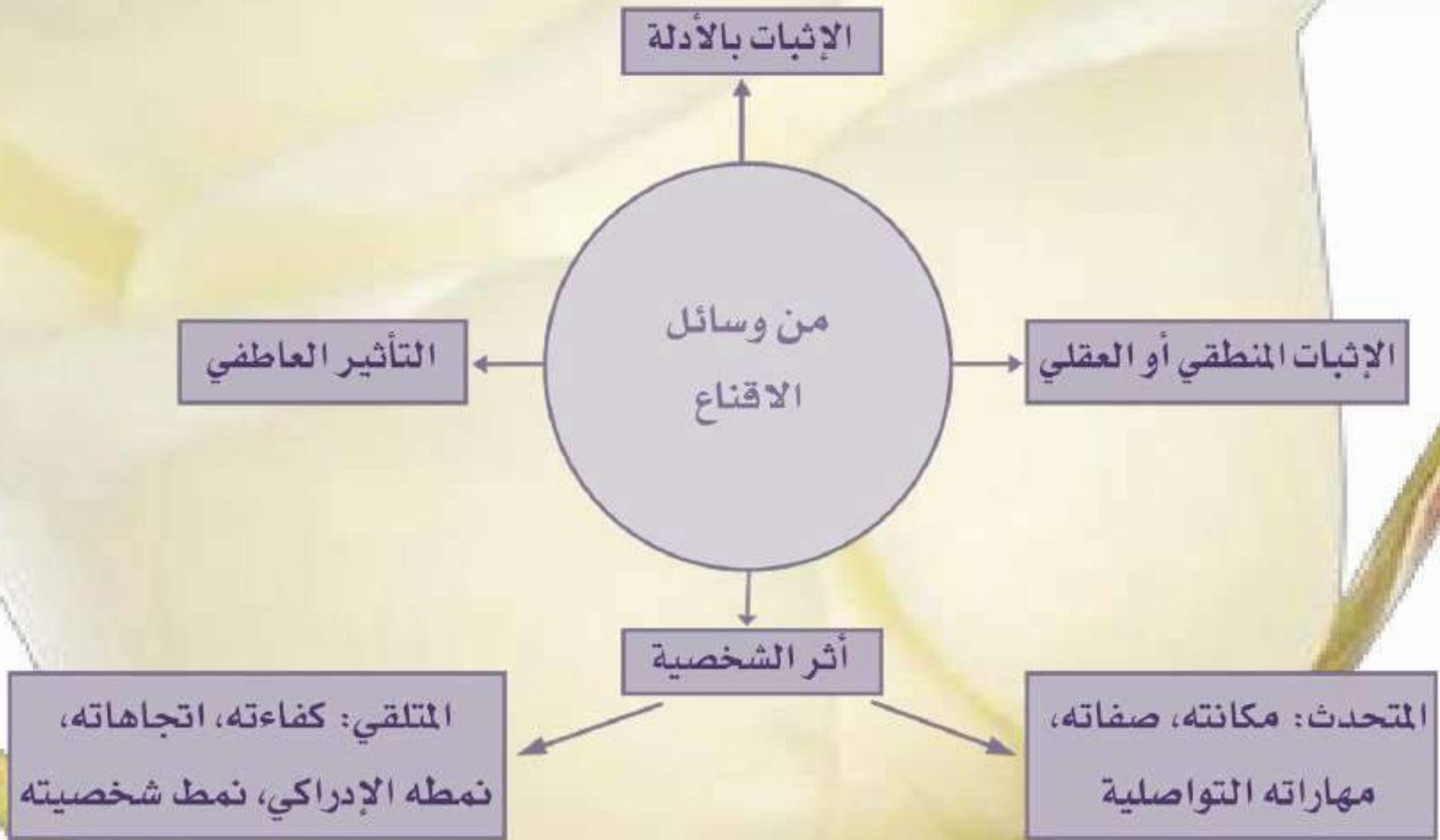
قراءة أفكار الآخر

استغلال نمط الشخصية في الإقناع

## جد العلاقة بين عناصر الإقناع والمقولات التالية:

التعليق	النص
عندما يخالف فعلك قولك تفقد مصداقيتك	يا أيها الرجل المعلم غيره هلا لنفسك كان ذا التعليم
إن لم تكن متفهما في الموضوع خبيرا بتفصيلاته فلن تكون مقنعا	يقولون أقوالا ولا يفقهونها وإن قبل هاتوا حققوا لم يحققوا
ينبغي أن تفكر كثيرا قبل أن تتكلم؛ لأن الكلام دليل على مكنون النفس.	إن الكلام لفي الفؤاد وإنما جعل اللسان على الفؤاد دليلا
هذا خطيب ضعيف في لفته وفي محتوى خطبته.	في وصف أحد الخطباء: مليء ببهر والتفات وسعلة ومسحة عثنون وقتل الأصابع
اللغة الجميلة المؤثرة الموحية ذات أثر كبير.	إن من البيان لسحرا. ( حديث شريف )
الصدقة ليست شراكة تجارية وإنما علاقة محبة وتواصل.	أصدقاؤك لا يخذلونك.
إنما العبرة فيما يقتنع به الآخرين من أفكار.	لا يكون الصدق صدقا ما لم يصدقه الآخرون.

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





هل حدث أن رويت خيراً أو أجبت عن مسألة أو عرضت فكرة... ثم شعرت أن المتلقي لم يصدق أو لم يقتنع، فأخذ يسأل عنها غيرك بحضورك؟ أو هذه الحادثة لزمالك، 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.

أما مثلة تدل على أن شخصية المتحدث ولشخصية المتلقي أثر في نجاح التواصل الإقناعي، على قرار  
الخط التالي:

عُرف الرسول -صلى الله عليه وسلم - 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.

## ❖ الأنماط الإدراكية ثلاثة أنواع: بصري، وسمعي، و شعوري.

❖ النمط البصري يدرك الأشياء على نحو أفضل بواسطة الرؤية، وينعكس هذا على ألفاظه وعباراته، فهو عادة يستخدم ألفاظا من مثل : ( نظر، رؤية، تصور، لعان، وضوح، ألوان، ظلام، غيوم، مشاهد...).

❖ أما النمط السمعي فغالبا ماتكون 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 الإدركي للمستمع، فيتوصل بها إلى إقناعه.

## لاحظ كيف تتأثر ألفاظ الشخص وتعبيراته بنمطه الإدراكي المفضل:

الألفاظ الدالة	النمط	النص
لا فائدة... ضاع كل شيء، انتهت أحلامي.	تدويري	رمى بجسده المنهك على الأرض، ومدد 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 أصبر وأتألم...
هدير... وقع خطى... أصوات بكبيرة... ضاحكة	سمعي	ثلاثة أيام مرت على بقائي هنا. أسمع أثناء الليل وقع خطى تجتاز بابي ... الأصوات الآتية عبر جدران الجص، باكية حينا وضاحكة حينا آخر ... هدير ماء التواليت القادم من أدنى الممر. كل هذه الأشياء تذكرني بأني لست النزيل الوحيد.. مطلع رواية للكاتب الإنجليزي جمال محجوب، ترجمة عبد الوهاب أبو زيد. الواحات المشمسة ١٤٢٠هـ.
نقشاهد المنظر مذهش - أحمر	بصري	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 مذهشا حقا.. فقد ساد الصمت لفترة طويلة. ثم جرى احتفال أحمر وأخضر وفضي... (من حكاية الجسر: عبدالله السالمي - قاص سعودي)

٥. اكتشف الأنماط الإدراكية لزملائك، اعمل مع مجموعة من خمسة أفراد.

✓ يحكي كل فرد حادثة أو قصة، ويحلل المستمعون أفضاه، ويكتشفون نمطه الإدراكي (سمعي، بصري، شعوري)

✓ يستمع الطلاب إلى تحليلات بعضهم البعض، ويتم بناء عليها تصنيف طلاب الفصل بحسب أنماطهم الإدراكية.

✓ أي الأنماط أشيع؟

✓ هل هناك نمط محدد لكل فرد؟ أم أن الأنماط متداخلة؟

✓ ما الذي تستفيد منه تواصليا؟

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

شعوري	سمعي	بصري
أعرض عليه صورة رجل شاحب الوجه ضعيف البنية، بسبب السهر.	أسمع صديقي أصواتا مريعة مخيفة لشخص يتلخر عن المنزل وقد تعرض للإختطاف.	أعرض عليه صورًا كرتك من البشر وقد أعطتها للتخين.

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

<b>المتحفظ</b> التفكير بهدوء قبل التحدث	<b>التفاعل مع الآخرين</b>	<b>الانبساطي</b> التحدث أولاً ثم التفكير
<b>الشمولي</b> أخذ فكرة عامة = رؤية الصورة الكبرى	<b>الاهتمام بالمعلومات</b>	<b>التحليلي</b> البحث عن التفاصيل

## العاطفي

الاعتماد على الانفعالات والمشاعر

## الودي

فتح المجال لخيارات متنوعة

## اتخاذ القرار

## العلمي

الاعتماد على الحقائق والدلائل

## الحازم

سرعة البت

## حل القضايا

جميع استراتيجيات للتأثير، متى يمكنك استخدام كل منها؟ متى يمكنك الجمع بينها؟

أعط صورة عامة للموضوع

ركز على العلاقات والانفعالات  
العاطفية

إستراتيجية  
التأثير

قدم الحقائق التفصيلية والأدلة

اعرض الخيارات والاحتمالات المنطقية

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

الإجراءات	العبارات
استخدم ألفاظا جذابة تخاطب العاطفة	يدمر الصحة. رائحة مقززة. موت محقق <b>بنقص الحياة</b> <b>تعيش ميتا</b> <b>بحرق المال</b> <b>بثبط الطالقات</b>
عبر عن العلاقة الحميمية بينكما	أنت أعز أصدقائي. إنني أحبك في الله. أنا حريص على مصلحتك <b>أنتم فلذات أكبادي</b> <b>مالك روحي</b> <b>عشقي فزادي</b>
وظف القصص والأمثلة الواقعية	ارو قصة محزنة لأحد المدخنين: <b>كان شابا بالفعل لم يكمل من العمر الثلاثون سنة، كان محرقا</b> <b>في التسخين، ولكن عمره تفلني كما يتفلي اللخان، وتوفي</b>
استخدم التشبيهات والاستعارات	إن المدخن كمن يسعى لحتفه بنفسه - لو أن شخصا يحرق كل يوم خمسة ريالآت أتراه عاقلا أم مجنونا؟ : <b>كان محرقا في السجائر</b>

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

تحليل أساليب الإقناع	النص
<b>استخدم الدليل القرآني</b>	أخذ عبيدالله بن زياد رجلا بجنانية جناها أخوه، فقال له الرجل: أرأيت أن أتيتك بكتاب من أمير المؤمنين يأمرك بتخلية سبيلي، فهل أنت فاعل؟ قال عبيدالله: نعم. فقال الرجل: فإني قد أتيتك بكتاب من رب أمير المؤمنين: ﴿أَمْ لَمْ يُبَيِّنْ بِمَا فِي صُحُفِ مُوسَىٰ ﴿٣٦﴾ وَإِبْرَاهِيمَ الَّذِي وَفَّىٰ ﴿٣٧﴾ أَلَّا نَزَرُ وَأَنْزَرُُّ وَزَرَّ أُخْرَىٰ ﴿٣٨﴾﴾ النجم: ٣٦-٣٨ فقال عبيدالله: دعوه فإنه رجل لقن حجته.
<b>القياس أو المقارنة</b>	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 أيضا أن يحافظ على تماثله السحرية ويحفظها عن ظهر قلب، وأن يحافظ على مكره السياسي الشديد ليضمن نجاح أسطوره السياسية الجديدة. الفكر الفرنسي «ريجيس دوبريه». عن: تركي الربيع ووهبة عزت. الأساطير والسياسة، إسلام أون لاين.
<b>العبارات العاطفية</b>	أقول لرجال الأمن الشجعان: إن أولاد شهدائكم أبناءنا 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 شهيدا مات، وهو يدافع عن العقيدة والوطن، ولن ينسى بطلا جرح، وهو يؤدي واجبه، ولن يهمل يتيما سقط والده في معركة الحق ضد الباطل. عبدالله عبدالعزيز



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

لقد خلق الله الأرض وباركها بمن عليها وما عليها، فقد أرسل بها الرسل والأنبياء مبشرين ومنذرين لكي تطو كلمة الحق، وتزهق كلمة الباطل، فنور الله لا يظلمه ظلم.  
ولقد جعل الله له بيوتًا في الأرض فيبوته هي المساجد، وحبذا المسجد الحرام - الكعبة - فلقد باركه وبارك ما حوله فهو ينير العالم كله، بل للكون كله، فمن نوره ومن نور الإسلام تكاد أن تكون الأرض قمرًا منيرًا أو سراجًا يضيء الكون كله بالحق والإيمان.



## ١٧. دراسة حالة.

أراد المدير أن يجري تغييرا كبيرا وشاملا في هيكل إدارته ومهامها. لقد أصدر عدداً من الأوامر والتوجيهات قوبلت كلها بالإهمال والتذمر والمعارضة. فعقد اجتماعا بموظفية 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 قائلاً:

مامعني 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؟ أتكون سعيداً بذلك؟

إن جهل الطبيب بوظيفة ذلك العضو لا يعطية الأحقية في بتره واستئصاله.... أيد الموظفون رأي زميلهم، وبذلك لم ينجح المدير في إقناعهم بضرورة التغيير.

التعليق :

❖ قارن استعارة كل من المدير والموظف؟

**المدير شبه المدرسة بالغبية.**  
**الموقف شبهها بجسد الإنسان.**

❖ لماذا كسب الموظف الجولة في الإقناع؟

**هنا شبه عمله المنسود بحديقة جميلة.**

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

**إن شبه مكان العمل بالعلقة الكبيرة.**

## ١٣. المحاماة فن الدفاع عن الحق. كَوْن 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، ويطلب بالعدل.
- ✓ القاضي: يستمع لحجج المدعي العام، والمحامي، ثم يصدر الحكم.

حجج المدعي العام	حجج المحامي
شاب متعمد على القانون	مسؤولية الشاب تنطق بالدولة
شاب ترك المدرسة	لو كانت المدرسة أصرة ما تركها
شاب يرتك العقاهي	ينبغي مراقبة العقاهي وإصلاحها
شاب يتسكع في الشوارع	يجب أن ترعاه الدولة



## 16. العمالة السعودية

دائماً 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	ربما يتمرد الأجنبي الذي يعمل للمهن الصغرى، فلماذا يحدث؟	تفرغ السعوديين للأعمال المبدعة
ذات المستوى العالي	لن نترك المهن التي تحتاج إلى جهد أقل ونكاد لنرى في المجتمع من يصلح لها.	يتحول السعوديون إلى خبراء في المجالات المتنوعة.

١٥. علق على النص التالي مبينا أثر توظيف الاستعارة في بيان الفكرة وقوة الإقناع

### التعليق

**هذا النص  
يتحدث عن  
الإنسان المنفق  
ذي الوجهين،  
الذي يمارس  
لعبة التلون  
ليصل إلى ما  
يريد؛ لكنه لا  
يستطيع أن  
يعيش في  
مجتمع قوي  
في فكره وخلقه  
وتقنيته؛**

### الإنسان البرمائي

زياد الدريس - مجلة المعرفة العدد ١٠١

إنه أسلوب من الحياة يكفل لمتخذة التنفس دوما، وعدم الاختناق مدى

الحياة.

والإنسان البرمائي هو في العموم برجوازي ناجح، قادر على العيش في محيط  
الشراء، وفي صحراء الجفاف في آن واحد. فهو يتزلف الأرسقراطيين 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 بالمتقف ولا الأمي، ولا المغرور ولا المتواضع، ولا  
الوديع ولا المتوحش. فهو متدين وفاسق، غني و محتاج، وطني وثوري، تراثي  
وعولي، يجيد المديح والذم بالدرجة نفسها، والديمقراطية والديكتاتورية،  
والبيع والشراء، والحضور والغياب. لا هو معك ولا ضدك، فلا هو بالعدو ولا

فهو يصلح  
للبيوت التي لا  
تقدر الإنسان  
إلا من باب  
المصلحة  
الشخصية، هذا  
المنطق  
المتلاعب في  
كل تصرفاته إذا  
مات ومأ  
حقيقيا أو  
مجازيا، فن  
يحزن على أحد  
إذ هو رمز  
المكر والخداع.

والزمان، فهو ظاهر وخفي، ثرثار و منصت.  
ولأنه برمائي فهو جاف ورطب، جاف في قراراته، رطب في تبريراته، شفاهه  
دوما مبللة بالكلام المعسول، ولكن مخه ناشف! ولأنه برمائي أيضا فإنه يجيد  
صيد البر والبحر معا، 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  
الاجتماعية. 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!

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

النص

الموضوع (الفكرة)



النص

الموضوع (الفكرة)

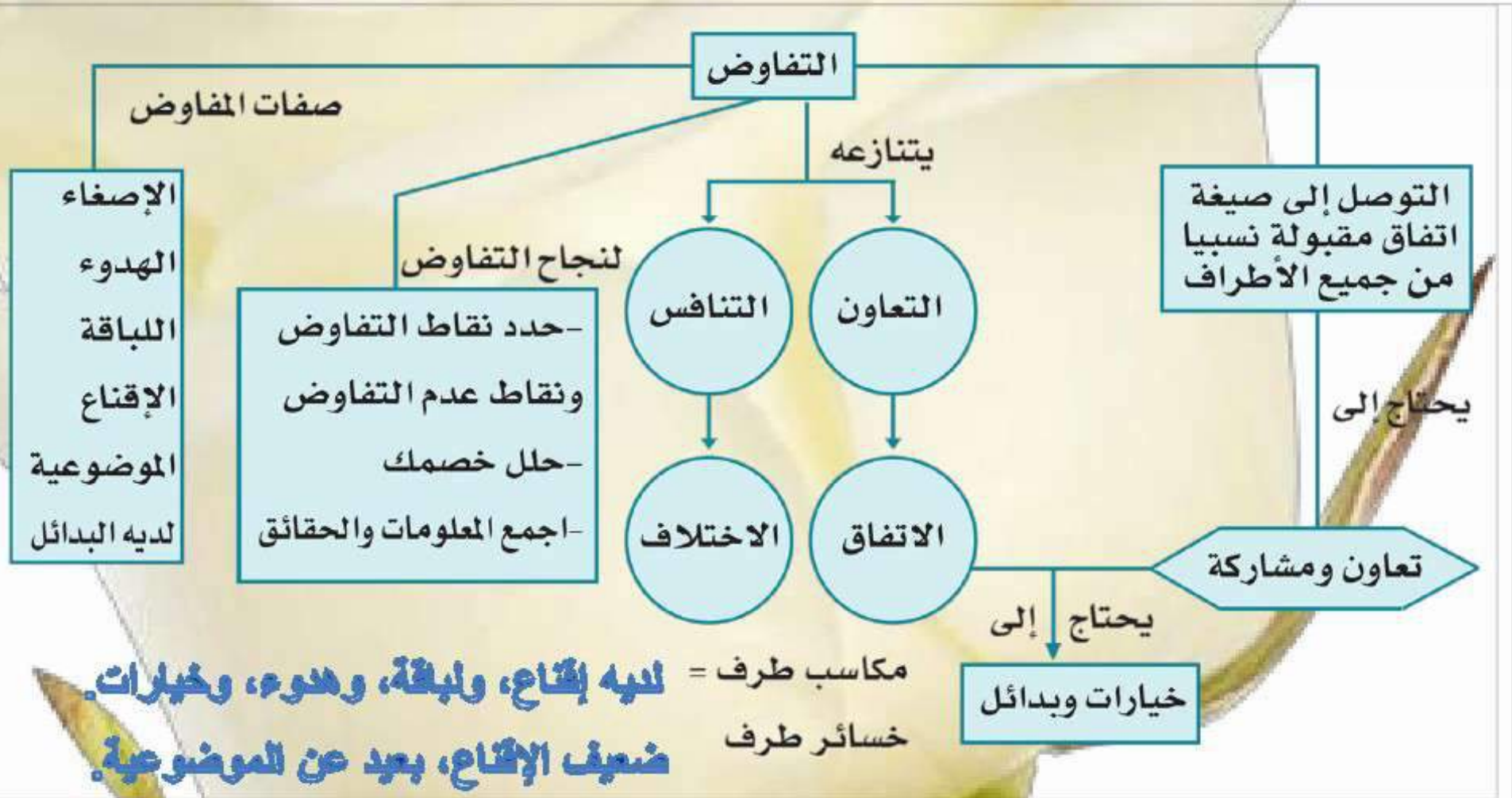


النص

الموضوع (الفكرة)



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





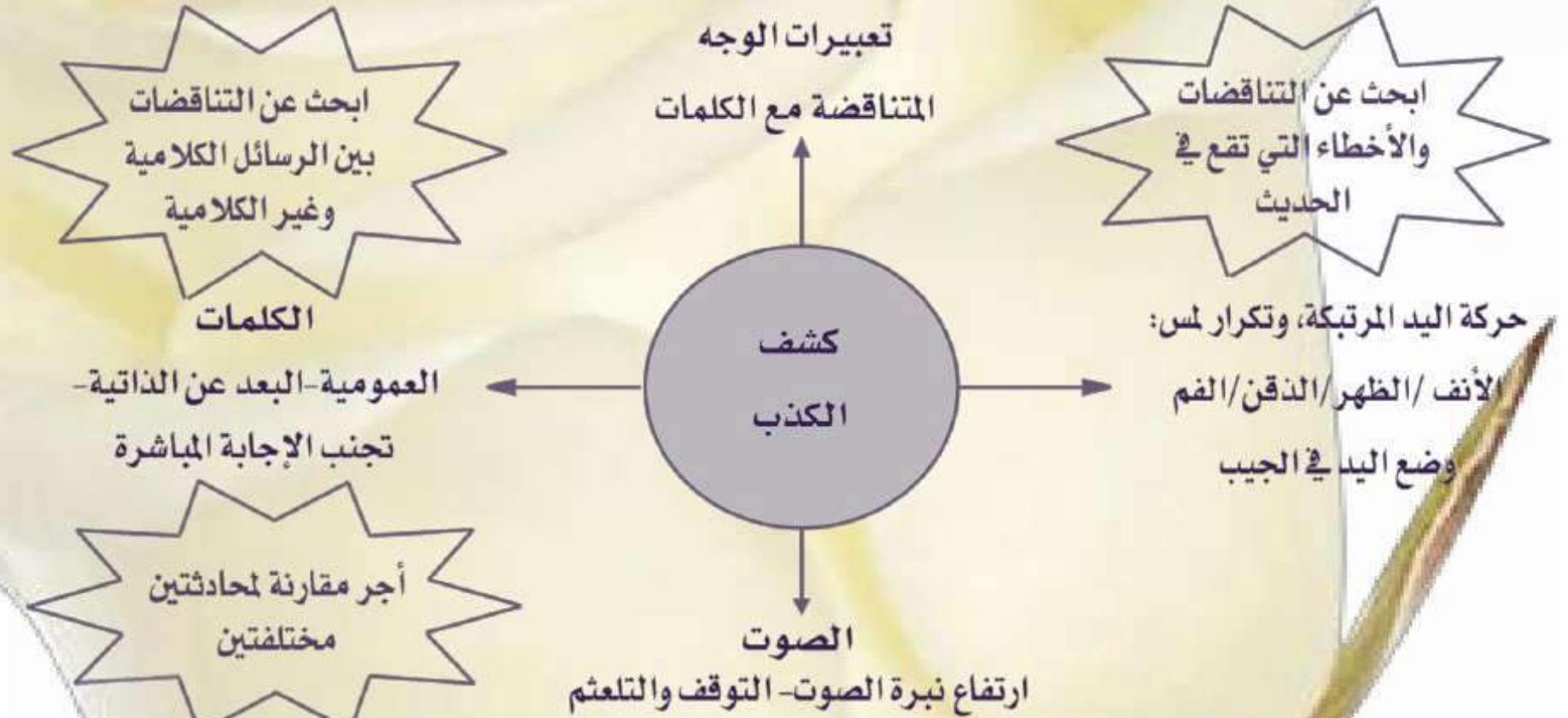
٥٥. بالتعاون مع أحد زملائك، اقترحا الموضوع الذي يتفاوضان حوله، وسجلا محاور المناقشة، والبدائل التي يطرحها كل منهما .... توصلا إلى صيغة اتفاق ثم مثلا الدور أمام زملائكما.

### اقترح :

١. مشروعًا تجاريًا.
٢. مشروعًا عمرانيًا.
٣. مشروعًا زراعيًا.
٤. مشروعًا صناعيًا.
٥. مشروعًا ترفيهيًا.
٦. مشروعًا حيوانيًا.



## ١١ استراتيجيات كشف الكذب والخداع:



## تمثيل الدور:

يقوم عدد من الطلاب بسرد أحداث وحكايات وأخبار ... (بعضها صحيحة، وبعضها كاذبة) وعلى بقية زملاء اكتشاف الحسب الكاذب، مع بيان مؤشرات كذب الحديث أو صدقه.

١٤ سجل هنا بعض المواقف التي اكتشفت فيها كذب المتحدث.

مؤشرات كذب الحديث	ملخص الحديث الكاذب
١. استخدام القسم المتلعم. ٢. كان يتلعم وغير مقتنع.	تأخر عن الحضور إلى مكان اللقاء، فاعتذر بأنه نسي؛ فلأخذ يسوق الحجج، ويكثر الحلف، ويتلعم.
١. ارتفعت درجة حرارتي إلى (٤١)° . ٢. سافرت مع أهلي إلى بلاد عسير.	طلب تأخر في الامتحان، وطلب الإعادة، لأنه كان مريضًا مسافر مع أهله.
١. ارتدائه للملابس الرياضية وكرة القدم في يديه.	دخل البيت يرتدي الملابس الرياضية، وكان يفرق من حذوة العرق، وقال أنه كان يذاكر مع أصدقائه.

١٥ 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:

النقض	الحجج	النص
<b>إذا كان المسجد متسعاً إضافة إلى صحنه، فإن ذلك لن يؤثر على كثرة العدد . - في كثير من أنواع السلوك لن تتصل بال تكرار ولن تعطل</b>	<b>الادعاء:</b> التكرار يساعد على تغيير السلوك. <b>الحجة:</b> خطيب الجمعة إذا كرر دعوة المصلين إلى اصطحاب أطفالهم للمساجد فسيمتلئ صحن المسجد.	أوضحت بحوث الاتصال المتعلقة بالرسائل التي تهدف إلى إقناع المتلقي بتبني اتجاهات جديدة، أو القيام بالسلوك الذي تحبذه عملية الاتصال الإقناعي. أن تكرار مضمون الرسالة الاتصالية الإقناعية سيكون في الغالب عاملاً مساعداً 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

<p><b>النقض</b></p> <p><b>هناك من الشعراء وإن كتبتوا لم يكتبوا بشعرهم، ولم يقولوا ما لا ينبغي أن يقال، مثل: المتنبى، وزهير، وغيرهما...</b></p>	<p><b>الادعاء:</b></p> <p><b>ينطوي الشعر العربي على عيوب نسقية خطيرة، فهو الذي أسس لثقافة الكذب والنفاق وصناعة الطاغية.</b></p> <p><b>الحجة:</b></p> <p><b>عرض الادعاء وكأنه من المسلمات المتفق عليها دون الحاجة إلى إقامة أي دليل.</b></p>	<p>في الشعر العربي جمال وأي جمال ، ولكنه أيضا ينطوي على عيوب نسقية خطيرة جدا.. فشخصية الشحاذ والكذاب والمنافق والطماع من جهة، وشخصية الفرد المتوحد (فحل الضحول) ذي الأنا المتضخمة النافية للآخر من جهة ثانية، هي من السمات المترسخة في الخطاب الشعري، ومنه تسربت إلى الخطابات الأخرى، و من ثم صارت نموذجا سلوكيا ثقافيا، يعاد إنتاجه، مما ربى صورة الطاغية الأوحده (فحل الضحول) . ولا ريب أن الاختراع الشعري الأخطر في لعبة (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 و من الوسط الثقافى المزامن واللاحق لها، كلهم قبلوا ويقبلون لعبة (التكاذب) والمنافقة، ودخلو مشاركين في هذه اللعبة، واستمتعوا بها، حتى صارت ديدنا ثقافيا واجتماعيا مطلوبيا ومنتظرا.</p> <p>عبدالله الغدامي. النقد الثقافى</p>
--	---	--

١١١ فن المناظرة يقوم على الادعاء والحجة من طرف، ونقضهما من الطرف الاخر.

أجر مناظرة مع أحد زملائك. اتفقا على موضوع المناظرة (قضية اجتماعية، قضية مدرسية، قضية سياسية، قضية أدبية...) المهم أن يكون موقفكما منها موقفا متناقضا.

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

### جدول الملاحظة والتقويم

صمم جدولا كالتالي، وقوم 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	المناظر	وجاهة الادعاءات	قوة الحجة والدليل	التأثير الوجداني	القدرة على نقض حجج الخصم	مجموع الدرجات
١							

17 تابع إحدى الحلقات الإذاعية أو التلفزيونية التي تناقش قضية ما، لاحظ أساليب الإقناع والتأثير الوجداني، ثم  
دون ملحوظاتك في الجدول التالي. (يمكنك أن تدون ملحوظاتك على موقف توأصلي حي حضرته شخصيا)

### 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

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 العملاء، وقد وجهت الدعوة إلى عدد من الأطباء، وجمع من المواطنين، وهامهم قد حضروا، فماذا ستقول؟  
(دوّن هنا رؤوس أقلام فقط من محاضرتك، ورتب أفكارك، ثم ألق كلمتك أمام زملائك).

هذا مستشفى بُنيَ وجُهِّزَ ثم انتدب إليه أحسن الأطباء، يتكون من عدة طوابق ... خُصِّصَ كل طابق لتخصيص أو أكثر.  
وأعدت للمرض غرف للنوم بعد إجراء العمليات الجراحية.  
- الأسعار في المستشفى ليست مرهقة.  
- الرواتب لجميع العاملين في المستشفى ذات سقف عالٍ تجعل الموظف يعيش حياة كريمة.  
- النظافة والجمال والأناقة والخدمة المتميزة ذات مستوى راق.  
- هناك تعويضات وحوافز لمن يستحقها من العاملين والمرضى.





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

الموضوع: مشكلة التأخر الدراسي:

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



بطاقة ملاحظة

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

3. استكمل مكونات الشكل التالي، لتلخص العناصر الأساسية للتواصل الإقناعي:



## نشاطات التلخيص



١. رتب أنواع الأدلة التالية بحسب قوتها الإقناعية:

١ ✓ أقوال العلماء والمؤلفين في الموضوع.

٤ ✓ أقوال الشهود الذين رأوا أو جربوا بأنفسهم.

٦ ✓ إمكانية التأكد بالتجريب العلمي.

٣ ✓ ربط الأسباب بالنتائج ربطا عقليا.

٥ ✓ الصور التلفزيونية الحية.

٣. من أساليب الإثبات المنطقي:

✓ التعليل

✓ التصميم

✓ التجزيء

✓ القياس

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

المستمع	المتحدث	الخصائص
لديه كفاءة علمية لكي ينقد	يجب أن يمتلك جوامع للموضوع	كفاءته العلمية
مكثرة لا بأس بها	كلما ارتفعت مكثته زاد تأثيره	مكانته الاجتماعية
لا بأس بها	كلما كان حسن الجذب إليه الناس	صفاته الشكلية والأخلاقية
مؤيد أو معارض	يمتلك الكفاءة العلمية	موقفه من الموضوع
يجب أن يكون عال جدًا	يمتلك نمط إرراكي عال	نمطه الإدراكي

٥. جرب قدراتك الإقناعية، ودون ملحوظاتك على أدائك:

في حياتك اليومية كثير من المواقف التواصلية التي تحتاج فيها إلى إقناع الآخر، إنك تمارس ذلك بالفعل يوميا، مع أفراد أسرتك، ومع زملائك، و معلميك، 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
١			
٢			
٣			

# الإختبار العملي



## أولاً: منطقية الرسالة:

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

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

## هيا، أنماط الآخرين من كلامهم:

الألفاظ الدالة	النمط	النص
نبضات منعشة، ابتسم برضا، يد تمر على قلبه	التمثيلي	أصبح وعيه داميا، يتحسس جسده بيديه، فترتعش أصابعه وكأنه يلمس الحذر. كانت الحمى تعصف في أطرافه؛ تمدد لها وتركها تكمل انبساطها على أعضائه، لقد كمدت جسده بنبضات منعشة، وحين استرخى ابتسم برضا، وهو يرى يدا تمر على قلبه فتهدده بالإيقاعات الساخنة.. من قصة قصيرة بعنوان (لوحة الحب) للقاص السعودي: ناصر الحجيلان
ضحك، أظهرها، راحت تحدث	التمثيلي	.. 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
الضوء الفسفوري، مبارزة للصحراء	التمثيلي	عشرون عاما وهي تشرب الضوء الفسفوري النابح من القمر.. عشرون عاما وصفرة الصحراء تنسكب في عينيها السوداوين، فتفجر فيهما سحرا وضياء وجاذبية.. الجبال قلاع قاتمة نابثة في الصحراء يحتضنها صمت جنائزي.. (والخدور) السوداء تبدو كشامات بارزة في ذراع قمحية.. غزاة من الصحراء. القاص السعودي: عبدالله أحمد باقازي



بالتعاون مع أحمد زملائك، اقترحا موضوع الحوار الدائر بينهما، سجلا رؤوس أقلام للأفكار التي  
ي طرحانها، 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	تنوع أساليب الإقناع	التأثير الوجداني	طلاقة الحديث	اللغة الفصحى	مجموع الدرجات
١							
٢							
٣							
٤							
٥							
٦							
٧							
٨							

# 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			



## التواصل الإقناعي

التواصل: كل حدث كلامي شفهي يدور بين شخصين، أو بين فرد ومجموعة صغيرة، وجها لوجه. ولكل حدث تواصل 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 (مقنع) إذا تقبل ما يدعو إليه المتحدث عن رضا واختيار.

والتواصل (.....) إذا كان هدفه التأثير في الآخرين وتغيير سلوكهم أو أفكارهم.

الأسباب التي تدعونا إلى الاقتناع بفكرة معينة، أو عرض معين، ليست دائما واحدة، ففي بعض الأحيان نقنع بسبب منطقية الرسالة وقوة الحجج والبراهين والأدلة، وأحيانا نقنع لأن طريقة العرض لامست عواطفنا وأثارتها بقوة، وأحيانا أخرى نقنع لأن المتحدث نجح في الربط بين فكرته وأهوائنا وتفضيلاتنا، وفي كثير من الأحيان يكون لشخصية المتحدث ومكانته الأثر الأكبر في الإقناع.

ويزداد الإقناع قوة وتأثيرا كلما كان التضافر قويا بين هذه الأطراف الثلاثة:

❖ منطقية ..... وقوة الحجة.

❖ طبيعة المستمع وتفضيلاته.

❖ شخصية ..... ومكانته.

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 ..... خبيراً في الموضوع مشهوداً له بالكفاءة فيه - كان أكثر مصداقية وإقناعاً.

## ٢. صفاته : الشكلية والأخلاقية.

يتعلق الجانب الشكلي بالجابدية والتأثير البصري. فالناس مفظورون على حب الجمال في المظهر والملبس والصورة، ولو أن شخصا أشعث أغبر رث الثياب سيئ المظهر تحدث في ملا 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 - صلى الله عليه وسلم - قبل البعثة بأنه (الصادق الأمين) ولذلك قبل الناس دعوته واقتنعوا بها، لأنهم يعلمون أن الصادق الأمين لا يمكن أن يكذب.

**والخلاصة:** أن اقتناع الناس بما يقوله المتحدث يتأثر كثيرا بجابدية المتحدث والأخلاقية.

## ٣. مهاراته الاتصالية : فيما يتعلق بالجوانب التالية:

❖ 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 متمكنا من هذه المهارات كان حديثه (أكثر / أقل) إقناعا.

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 التعليلات 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....

ب. الإثبات بالأدلة: أدلة شرعية، أدلة من الواقع المُشاهد 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 تماما. انظر مثلا إلى أحد أصدقائك المقربين، إنك ربما تراه من أفضل الناس خلقا، وأحسنهم معشرا، وأجملهم مظهرا، 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 تمثيلا صحيحا، واستشهد على ذلك بنوع من أنواع الأدلة هو الاستدلال ب.....

وفي جانب تفنيد (**الحجج المضادة**) فإن المتحدث عادة ما يبدأ بعرض حجج الإثبات، حتي إذا اطمأن إليها، أخذ يعرض الحجج المضادة ويفندها واحدة واحدة، متبعا عددا 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 التسفية والسخرية، واستخدام العبارات الوصفية السيئة - لاتخدم 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 .....

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 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 .....

## الحواس منافذ الإدراك:

يمثل الإحساس المتولد عن كل حاسة نمطا خاصا 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 ..... و .....

**النمط الصوري** يدرك الأشياء على نحو أفضل بواسطة الرؤية، وينعكس هذا على ألفاظه وعباراته، فهو عادة يستخدم ألفاظا من مثل: (نظر، رؤية، تصور، لمعان، وضوح، ألوان، ظلام، ظلال، غيوم، مشاهد).

**أما النمط السمعي** فغالبا 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 الدجي يوما ولا تأتي النجوم  
أنا لا أرى ما تلمحين من المشاهد إنما... أظلالها في ناظريك  
تنم يا سلمى عليك

إن الألفاظ (أرأيت، أحلام، تختفي، النجوم، أبصرت، عيناك، أشباح، الغيوم، الدجي، تلمحين، المشاهد، أظلالها، ناظريك) هي ألفاظ تنتمي إلى النمط.....  
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 كثيرا، محاولين أن يجمعوا بين الأنماط الثلاثة؛ ليضمنوا إقبال الناس جميعا، أو كما يقولون: إرضاء جميع الأذواق.

في دعاية لنوع من المفروشات المنزلية كانت الدعاية تركز على الجوانب التالية:  
❖ المظهر الجمالي، وتناسق الألوان، والفخامة التي يضيفها 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.....)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

