

مهارة التأثير والإقناع

دورة تكوين الدعاة – المستوى الثاني

أنواع الإقناع

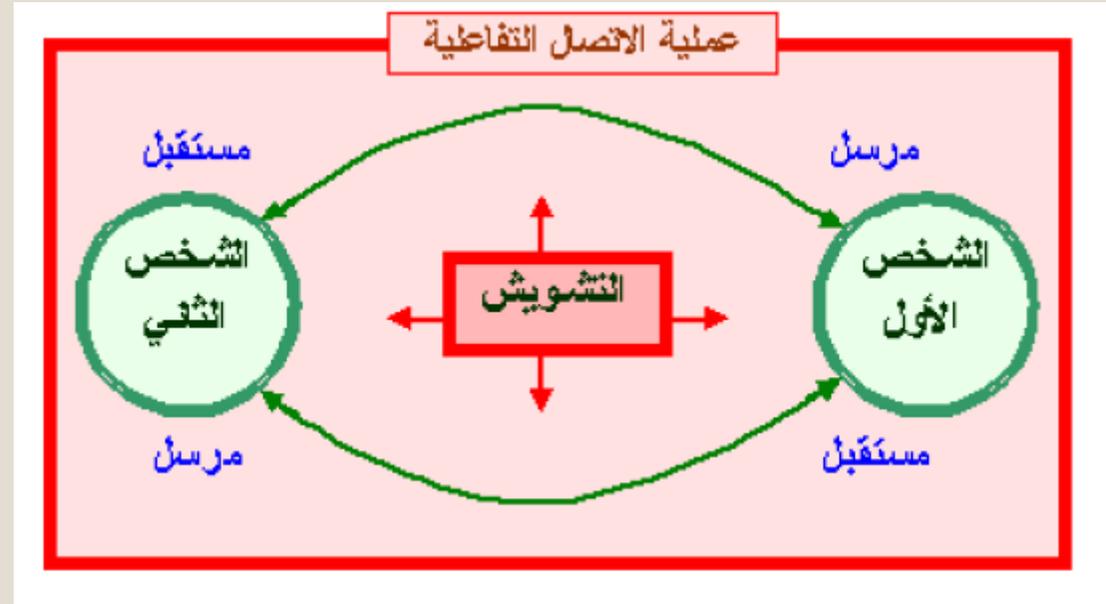
يأخذ الإقناع شكلين واضحين فهو إما يكون **إقناعاً مباشراً أو إقناعاً غير مباشر**

والإقناع المباشر يخاطب الفرد أو الجمهور بشكل تلقائي بدون موارد أو مُدارة مما يستشير في العادة دفاعات المتلقي مما يجعله يُبدي تصلّباً ومقاومةً نفسية متزايدة ينتج عنها في الغالب عدم قبول وجهة النظر المطروحة.

أما الإقناع غير المباشر فيكون بالعادة متوارياً ولكنه ذكي يدفع المتلقي إلى استنتاج الأمور بنفسه ومن ثم يعمد إلى اتخاذ القرارات بصدد الموضوع المطروح من تلقاء نفسه مما يُشعره بالرضا والراحة النفسية

عملية الاتصال

عملية الاتصال يمكن أن تكون وبشكل أساسي **عملية تفاعلية**؛ فالمرسل يصبح مستقبلاً ، والمستقبل يصبح مرسلًا



أفضل وسيلة للإقناع تتم عبر **الحوار المتبادل** بين الطرفين و على الشخص الذي يرغب بإقناع الآخرين **توقع ردود الآخرين**

مثال

داعية صادف أحد مدعوية في جلسة مع أصحابه خارج البيت وكان هذا الوقت قريباً جداً من وقت إقامة الصلاة المفروضة وحين ذكرهم جميعاً لم يبالوا ولم يبدو أي إهتمام. وعندما أراد توجيه تذكيره للمدعو الذي يتابعه ما كان من زملائه إلا أن أطلقوا التعليقات المضحكة والمستهزئة والتي كان لها الأثر الأكبر في ثني المدعو عن الإستجابة والقيام لأداء الصلاة المفروضة.

ما هو التصرف الصحيح للداعية؟

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

الثقة و المصدقية

- كيف أكسب ثقة المدعوين ؟

القدرة على استخدام أساليب الإقناع المختلفة باختلاف المجالات المستخدمة فيها

مستوى المعرفة بما يدعو إليه وبما يريد الإقناع والتأثير به

أن يكون المصدر عاملاً بما يدعو إليه من معتقدات وأفكار وآراء

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

فالهدف قد يكون في تغيير المعتقدات أو توجيه الآراء أو تحويل الأفكار .

يجب على الداعية تحديد الهدف:

- تصحيح المعتقدات
- تغيير السلوك وتقويم الاخلاق
- غرس القناعات

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

فالهدف قد يكون في تغيير المعتقدات أو توجيه الآراء أو تحويل الأفكار .

يجب على الداعية تحديد الهدف:

○ تصحيح المعتقدات

○ تغيير السلوك وتقويم الاخلاق

○ غرس القناعات



عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

فالهدف قد يكون في تغيير المعتقدات أو توجيه الآراء أو تحويل الأفكار .

يجب على الداعية تحديد الهدف:

- تصحيح المعتقدات
- تغيير السلوك وتقويم الاخلاق
- غرس القناعات



التدرج

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

- الوضوح فيها والبعد عن الغموض والألغاز
- الشرح
- أن تحتوي الرسالة على الجانب الإيجابي والمؤيد
- أن تحتوي الرسالة على الأدلة والبراهين والحجج القوية
- الابتعاد عن المواجهة بالمجادلة
- أن يكون الموضوع مرتباً ترتيباً منطقياً

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

من الوسائل ما يعتمد على حاسة البصر فقط كالصحيفة والكتاب أو السمع فقط كالإذاعة والمحاضرة والخطبة، ومنها ما يعتمد على حاستي السمع والبصر معاً كالتلفزيون والمهرجانات، والسيطرة على حاستين معاً أقوى في التأثير، كما أنّ حركة الصورة يعتبر عاملاً في إثارة المتلقي وجذب انتباهه، وبالتالي التأثير على سلوكه وتلبية حاجاته وانفعالاته الداخلية، الأمر الذي يحقق الإقناع بشكل أكبر من الوسائل التي تقتصر على حاسة واحدة كالكتاب والراديو. وقد يغيب عنصر الوسيلة عن بقية العناصر في حالة الإقناع الشفهي والذي يتم عبر الاتصال المواجهي فالحوار يتم بين شخصين متقابلين كل منهما موجه للآخر، وهنا يصبح التفاعل في أعلى درجاته، وتأثير المرسل على المستقبل أقوى والإقناع أيسر.

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

الوسائل :

- نص
- صورة (منشور ، صورة جرافيك ، مطويات ، ... إلخ)
- كاريكاتير
- مقطع فيديو (مقطع لمحاضرة أو دورة أو مقولة عالم أو مقطع مسرحي أو نشيد ... إلخ)
- حوار شفهي (استخدام حركة الجسد في التواصل الفعال)

نشاط

طلب منك تنظيم فعالية التالية :

- (1) محاضرة عن تأثير المخدرات في المجتمع
- (2) المشاركة في ندوة عن موضوع غلاء المهور
- (3) درس لمجموعة من الأمهات عن أهمية تربية الأبناء
- (4) توجيه نصيحة للطالبات المبتعثات للخارج

نشاط

طلب منك تنظيم فعالية التالية :

1. محاضرة عن تأثير المخدرات في المجتمع
2. المشاركة في ندوة عن موضوع غلاء المهور
3. درس لمجموعة من الأمهات عن أهمية تربية الأبناء
4. توجيه نصيحة للطالبات المبتعثات للخارج

ما هي أهم
الوسائل الأكثر
إقناعاً والتي
توصين
بإستخدامها؟

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

كيف تستطيع أن توصل فكرة لمجموعة من السامعين على نحو مقنع ومؤثر؟

الاتصال الفعال:

أثبتت الدراسات أن إقناع الناس :

○ 7% في المحتوى والمضمون.

○ 38% في الأسلوب.

○ 55% حركة الجسد

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

كيف تستطيع أن توصل فكرة لمجموعة من السامعين على نحو مقنع ومؤثر؟

الاتصال الفعال:

أثبتت الدراسات أن إقناع الناس :

7% في المحتوى والمضمون.

38% في الأسلوب.

55% حركة الجسد

لماذا حركة الجسد؟

تعكس مشاعرك وانفعالاتك.

تشد الانتباه.

تساعد على الفهم.

يبقى أثرها حاضرا في الذهن

أهم منطقة يستطيع الإنسان أن يؤثر بها

على الآخرين هي منطقة الوجه .

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

■ الفروق المادية بين المستقبلين

■ الثقافة والتعليم

■ الوضع النفسي

■ الانفتاح الذهني وسعة الخيال

■ البيئة والمجتمع

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر

ضرورة دراسة حالة الفئة
المستهدفة أو الشخص
المستهدف قبل بدء
عملية الإقناع

■ الفروق المادية بين المستقبلين

■ الثقافة والتعليم

■ الوضع النفسي

■ الانفتاح الذهني وسعة الخيال

■ البيئة والمجتمع

نشاط

طلبت منك إحدى زميلاتك التي تسكن في قرية نائية تنظيم محاضرة
لنساء القرية عن الأساليب الحديثة في التربية، ما هي الأسئلة التي
ستوجيهينها لزميلاتك حول الشريحة المستهدفة؟

نشاط

طلبت منك إحدى زميلاتك التي تسكن في قرية نائية تنظيم محاضرة
لنساء القرية عن الأساليب الحديثة في التربية، ما هي الأسئلة التي
ستوجيهينها لزميلاتك حول الشريحة المستهدفة؟

ماذا لو لم يكن هناك توافق في حالة الفئة المستهدفة؟

نشاط

كيف سيختلف تحضيرك لمحاضرة طلبت منك حول «مخاطر استخدام الأطفال للهاتف النقال ووسائل التواصل الإجتماعي» لو كانت الشريحة المستهدفة التي ستحضر المحاضرة :

نشاط

كيف سيختلف تحضيرك لمحاضرة طلبت منك حول «مخاطر استخدام الأطفال للهاتف النقال ووسائل التواصل الإجتماعي» لو كانت الشريحة المستهدفة التي ستحضر المحاضرة :

محاضرة
عامة

طلاب
وطالبات
الجامعة

أولياء أمور
الأطفال

الأطفال
في مدرسة
إعدادية
وثانوية

الأطفال
في مدرسة
إبتدائية

عناصر الإقناع

التغذية العكسية

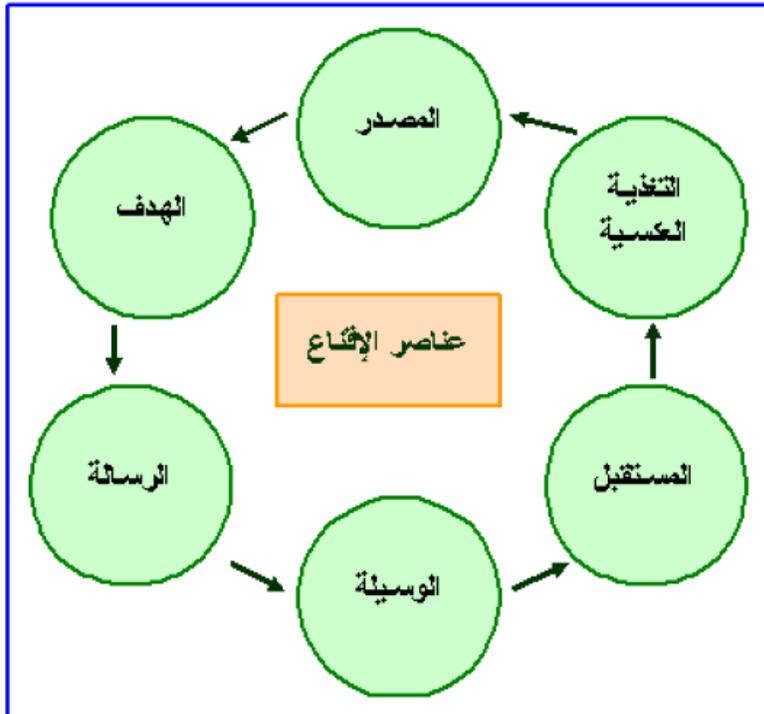
المستقبل

الوسيلة

الرسالة

الهدف

المصدر



على من يقوم بالإقناع أن يستفيد أكبر استفادة من المعلومات الراجعة إليه في معرفة مدى استيعاب المستقبل للمعلومات التي أرادها، ومحاولة تصحيح أي خلل في إجراءاته وكلماته حتى يمكن في المستقبل تفادي هذه الاختلالات إن وجدت والارتقاء بمستوى العملية الإقناعية التي يقوم بها.

مثال

عند محاولة أحد الأشخاص متعاطي الدخان، كان رده عند ذكر حرمة تعاطي الدخان كان رده بأنه لا يوجد دليل على حرمة في القرآن الكريم؟ ماذا لو كان رده، بأني أعرف بأن تعاطي الدخان حرام ولكني لا أستطيع الإقلاع عنه.

مثال

عند محاولة أحد الأشخاص متعاطي الدخان، كان رده عند ذكر حرمة تعاطي الدخان كان رده بأنه لا يوجد دليل على حرمة في القرآن الكريم؟ ماذا لو كان رده، بأني أعرف بأن تعاطي الدخان حرام ولكني لا أستطيع الإقلاع عنه.

مسار الحوار سيختلف حسب رد الشخص

نشاط

أنتي تحاورين أحد زميلاتك وتحاولي إقناعها بأن الخروج متبرجه ولباس غير محتشم لا يجوز ، كيف سيكون مسار الحوار في حالة كان ردة فعلها :

نشاط

أنتي تحاورين أحد زميلاتك وتحاولي إقناعها بأن الخروج متبرجه ولباس غير محتشم لا يجوز ، كيف سيكون مسار الحوار في حالة كان ردة فعلها

:

غير مقتنعة بكلامك بأنه حرام

الكثيرات يخرجن متبرجات

أعرفه بأنه لا يجوز ولكن عائلتي تريدني هكذا متفتحة

بناء الشخصية المقنعة

■ ثق بنفسك !

■ الشخصية وبناء القدرات

■ القدرة النفسية

■ القدرة العقلية والفكرية

■ والقدرة الروحية.

■ الإصرار على الحق والتمسك بالمبادئ يبني قوة الشخصية

■ الهدوء في التعامل مع الآخرين وعدم الانتصار للنفس

وعلىنا أن
نتعلم العمل
مع الطبيعة
الإنسانية
وليس ضدها

قواعد في الإقناع

- لتتعلم أن الأفكار ليست ملكا لأحد ، والصواب ليس حكرا عليك .
- أفضل طريقة للوصول إلى الآخرين هي أن تستخدم اللغة التي يجيدونها .

○ من أهم سياسات الإقناع هي أن تفهم شخصية من ستحاوره :
متى يغضب ؟ ... متى يرضى ؟ ... متى يستجيب ؟ ويرفض ؟

قواعد في الإقناع

- أن البدء بنقاط الاتفاق في الحوار تجعل بدايته هادئة ويقلل الفجوة ويوثق الصلة ويجعل فرص الخير أفضل ... واحتمال الشر أقل.
- إن فرصة نجاحك في إقناع الناس أكبر، إذا استطعت أن تفهم وجهات نظرهم لا أن تقنعهم بوجهة نظرك.
- الذي لا يحسن الابتسامة لا يحسن إقناع الناس

ما يجب القيام به للتأثير :

❖ ابدل قصارى جهدك في محاولة فهم الشخص الآخر

❖ استمع وأظهر أنك تستمع عن طريق استخدام مهارات التلخيص

والإيضاح

❖ اعرف نفسك ، افهم كيف تظهر بالنسبة للآخرين

❖ اطرح أسئلة مفتوحة واستمع بانتباه إلى إجاباتها

❖ أقم علاقة صادقة وموثوقة مع الشخص الآخر باستخدام لغة

حوار مناسبة

ما يجب تجنبه للتأثير :

• الانطلاق من موقف ثابت والإصرار على الدفاع عنه

مهما كان الثمن

• الصياح ، الصراخ ، والقهقهة وفرك الأصابع ولطمها

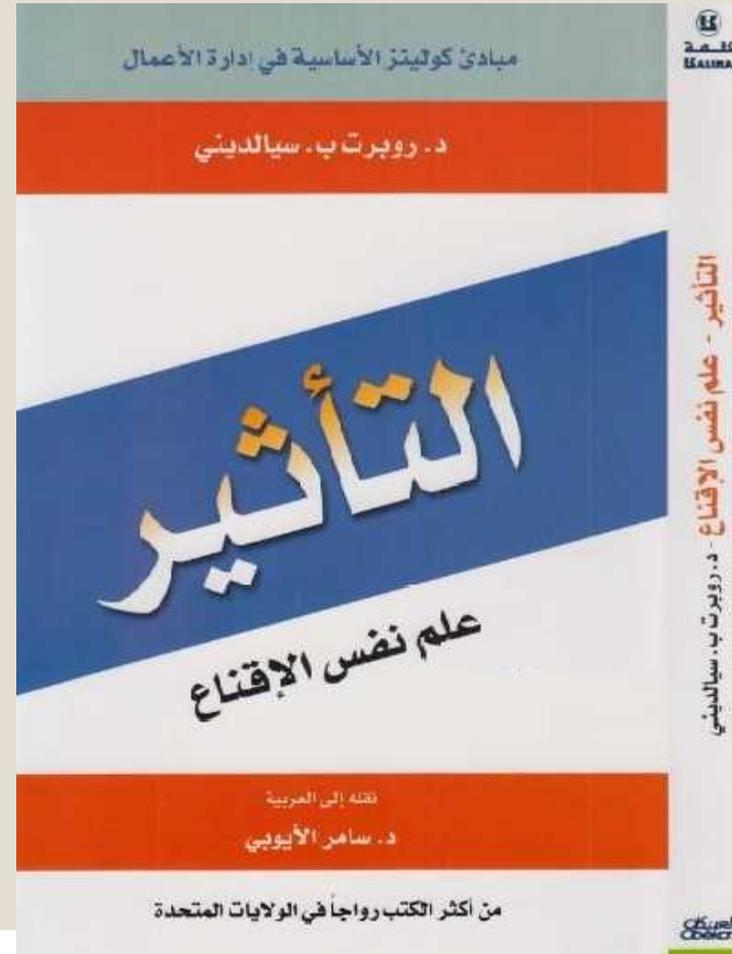
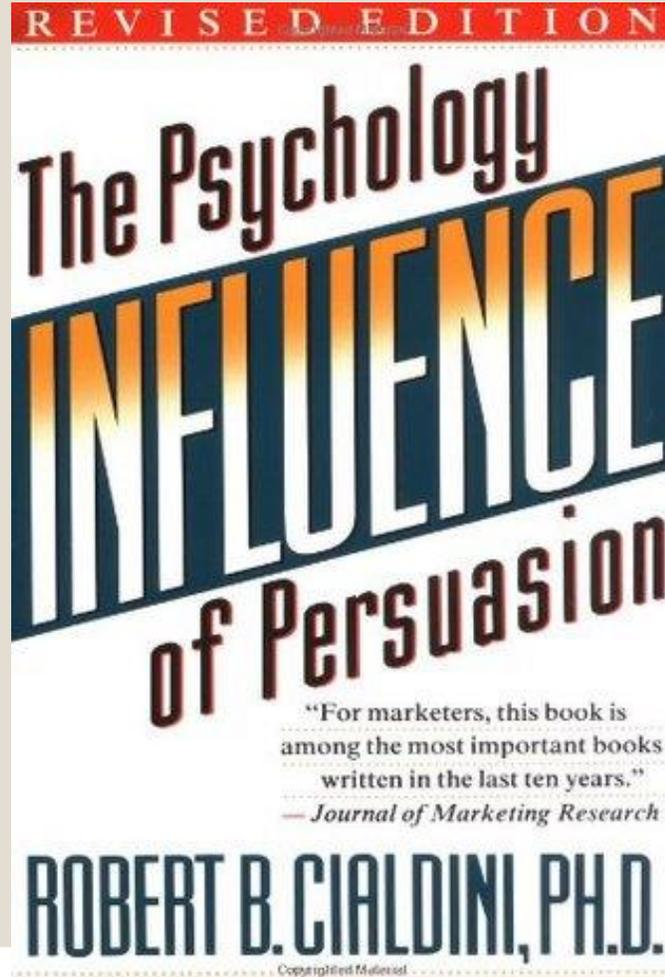
• مقاطعة الشخص الآخر لإعطاء وجهة نظرك

• التحدث أكثر من الاستماع

• الاعتماد على الوقائع والأحداث والمنطق والبيانات

كجزء أساسي من حججك

أسرار من علم الإقناع في التسويق والبيع - روبرت شالديني





عرض مرئي

أسرار من علم الإقناع في التسويق والبيع

- روبرت شالديني