



مادة / الإقناع

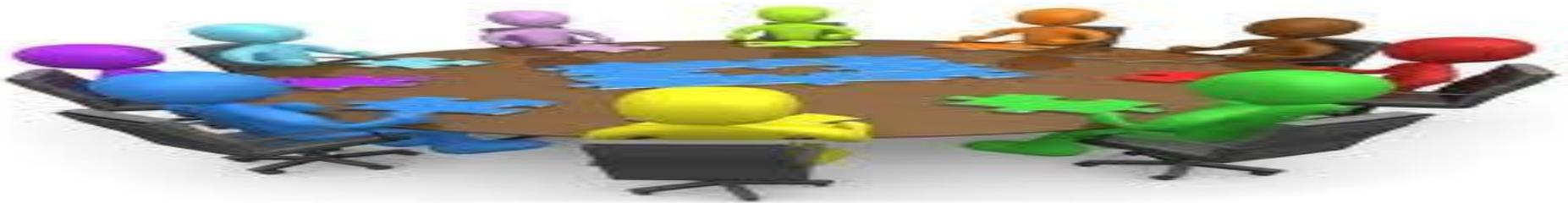
المحاضرة الرابعة - ثانيا

COM-٢٠٥

لطالبات الانتساب

الفصل الحادي عشر

اقتناع الذات



اقناع الذات... ذلك الفن الراقى -ص-

٢٠٩

التعريف:

اقناع الذات هو واحد من اقوي خطط الاقناع المعروفة.

- يتم هذا الاقناع من خلال مشاركة المتلقي بوضع تصوره حول الفائدة التي تعود عليه من اتباع او الاستجابة للرسالة الاقناعية المقدمة له.

قد تكون هذه الفوائد او المكاسب:

١- مكاسب ذاتية .

٢- مكاسب اجتماعية.

مثال



● جلسات العلاج الجماعي

وهي تمثل احد انواع اقناع الذات ، وتتم علي النحو التالي:

- ١- يتم جمع مجموعة من الاشخاص المشتركين في نفس المرض.
(الادمان مثلا)
- ٢- يتم عمل محادثة ونقاش جماعي بوجود الطبيب المعالج ، يعرض من خلالها كل شخص تجربته ، وذلك بهدف اقناع انفسهم بضرورة العلاج.



... المشاركة والتصور ص-٢١٠

إن مشاركة العميل في الإعلان وتصوره لما سيعود عليه من
النفع عند اقتنائه للمنتج يماثل النقاش الجماعي في
قوة تأثيره.

- تجربه:

قام مجموعة من الباحثون بالمرور علي المنازل لعرض اشتراكات
القنوات التلفزيونية المشفرة - وانقسموا الي فريقين :





□ **الفريق الاول** : استخدم اسلوب التأكيد المباشر علي اهمية الاشتراك في تلك القنوات .

القنوات .

□ **الفريق الثاني** : قام بدعوة الاشخاص الي تخيل مدي المتعة التي سيشعرون بها اذا اشتركوا في تلك القنوات المشفرة .

□ **النتيجة** : الفريق الاول استطاع اقناع ١٩,٥ % من الاشخاص .
الفريق الثاني استطاع اقناع ٤٧,٤ % من الاشخاص .

بمعنى... ان اتباع اسلوب التخيل في اقناع الذات له اثر يفوق بكثير
اسلوب التأكيد المباشر في الاقناع .



● فاعلية الاسئلة ص- ٢١١

تعتبر الاسئلة ... اكثر ادوات التخاطب فاعلية ، ولذلك فهي تعد اداة اقناعية هامة ، بشرط ان يعرف المقنع كيف ومتى يتم استخدامها ، وذلك للتحكم في سير التفاوض أو العملية الاقناعية.

تجربة ... تم مراقبة عدد من المتفاوضين اثناء عملهم ، وذلك بهدف التعرف علي السمات الواجب توافرها للمفاوض الناجح.

النتيجة ... المتفاوضين المتمكنين سألوا اسئلة اكثر من ضعف الاسئلة التي طرحها المتفاوضون متوسطون القدرة.



الاسئلة توحى بالأجوبة ص-٢١٢

كتب الروائي الروسي (تولستوي) ليس هناك ما يسمي اجابة صحيحة ،
ولكن هناك اسئلة جيدة واسئلة سيئة.

- ولذلك ... فان السياسي يضعف موقفه عندما يجيب علي سؤال المراسل بقوله
..... (لا تعليق)



الاسئلة تجعلك مالكا زمام الامر ص-٢١٢

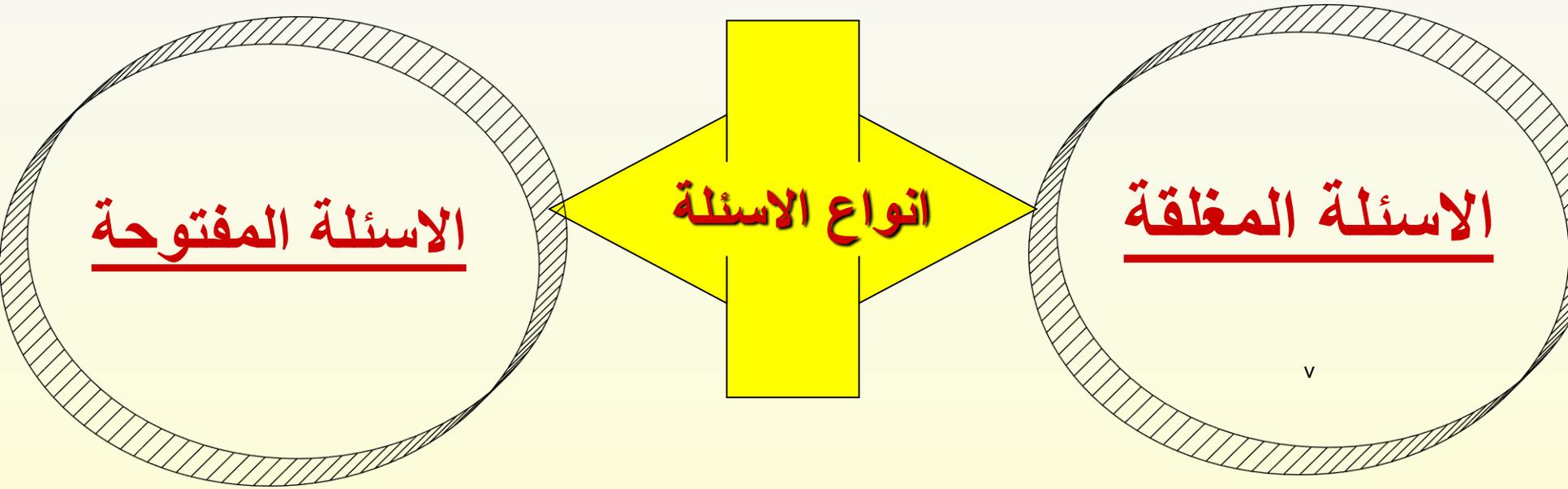
الاسئلة في أي نقاش تفيد علي النحو التالي:

- تدعم الحوار والمقابلات علي عكس الجمل الخبريه.
- تساعد علي السيطرة علي اتجاه الحديث.
- تتحكم في الموضوعات التي نرغب في مناقشتها او تجنبها.



ولكن ما هي انواع الاسئلة؟؟؟؟؟؟





يضاف إليهم (المثيرة للقلق - التوجيهية - البلاغية)

الاسئلة المفتوحة

يري مؤيدو الاسئلة المفتوحة ان قوة تاثيرها ترجع الي انها تدفع العميل الي التحدث ، وابداء وجهة نظره

هي الاسئلة التي لا يتم الاجابة عنها بكلمة واحدة -
وتكون بدايتها بكلمة كيف أو لماذا ؟
-لماذا تنخفض المبيعات.
-- كيف تقدر تكلفة المشروع؟

تعريفها

عيوبها

رغم انها تعطي المجال لمحادثة مفتوحة - لكنها ليست وسيلة للاقتناع برأي مخالف في معظم المواقف.

الاسئلة المغلقة

١ هي الاسئلة التي تتطلب اجابات محددة.

١ تستخدم عادة عند الرغبة في ابقاء نطاق الحديث في جانب معين.

١ مثال : ايها تفضل: النموذج الابيض أم الاسود؟

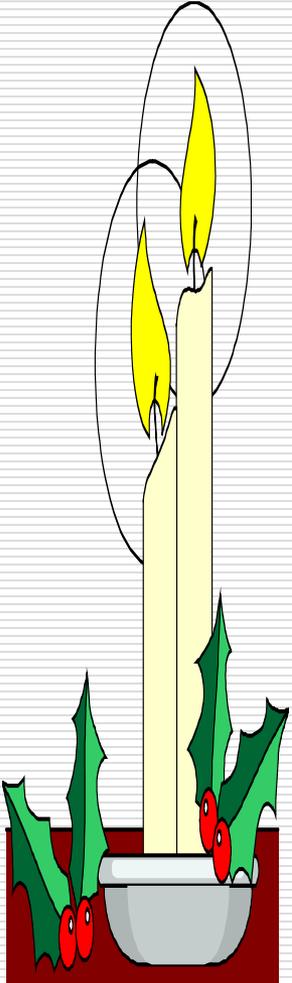


الأسئلة المثيرة للقلق :



□ من سلبيات الأسئلة المغلقة والمفتوحة انها لا تثير قلق الآخرين في اغلب الاحوال ، وبالتالي لا تدفع لتغيير الرأي .

□ وقد كشفت العديد من الدراسات أن الأسئلة المثيرة للقلق تعد احد ادوات الاقناع الناجح.





□ مثال : (بين فيلد مان) من اعظم رجال المبيعات في العالم - كان يبيع وثائق التأمين علي الحياة- بلغت نسبة مبيعاته اكثر من بليون دولار.

□ ويحكي عن نفسه انه كان يثير العميل لإقناعه من خلال سؤال مثير للقلق وهو (ماذا يحدث لو قضيت نحبك في الغد؟) (أي توفيت) .

□ هذا السؤال يجعل العميل يفكر وينتبه لعواقب عدم اتخاذ الاجراءات التأمينية الكافية.

التلخيص

لماذا؟

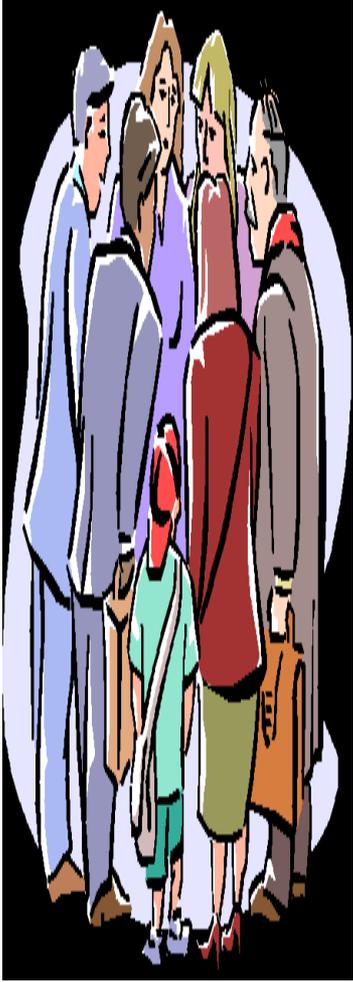
احيانا تنحرف المقابلات عن المسار المحدد لها - ومن اجل اعاتها ثانية يجب علينا تلخيص اهم نقاطها.
ومن فوائد التلخيص انه يساعد علي تركيز الانتباه في الموضوع المطروح.

شروطه:

- ١- دقيق ومتوازن.
- ٢- يغطي وجهات نظر الطرفين.



مؤشرات الاقناع



❖ اتبع اسلوب المناقشات الجماعية بدلا من القاء المحاضرات لاقناع الاخرين.

❖ اقناع الذات يفوق الالحاح فى قوة التأثير.

❖ ادفع العميل الى المشاركة والتصور اذا كنت ترغب فى درجة اقوى من التأثير والتفاعل.

❖ اعتمد على الاسئلة بدلا من الاساليب الخبرية.

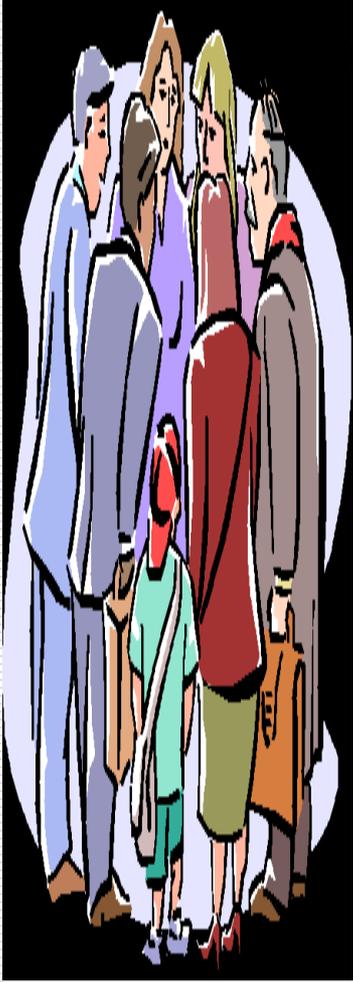
مؤشرات الاقناع

❖ اطرح اسئلة مفتوحة عندما ترغب في دفع الطرف الاخر للتحدث.

❖ اطرح اسئلة مغلقة لتحديد نطاق المحادثة.

❖ اطرح اسئلة مثيرة للقلق لدفع الطرف الاخر للتفكير بجدية في مسائل محددة.

❖ قم بتلخيص نقاط الحديث خلال المحادثة.



□ انتهى الجزء الثاني - من المحاضرة
الرابعة بفضل الله تعالى وتوفيقه

