

المحاضرة الرابعة: مجالات الإتصال الإقناعي والحجاجي (1)

Fields persuasive and argumentative communication

تقديم: الدكتور: عبد المالك صاوي

مقياس:

السنة الأولى ماستر – اتصالات وعلاقات عامة-2022/2023

أولاً: في المجال النفسي:

1- علم نفس الإقناع وحدث التأثير:

ومهم هذا العلم بمختلف الدراسات النفسية التي لها علاقة بين التوازن في الظروف النفسية العارضة والمستمرة، وبين مدى ارتفاع وانخفاض درجة الاقتناع عند المتلقي، لذلك كان أول ما استخدم هذا العلم في الإعلانات التجارية والدعاية السياسية¹ وقد وضعت عدة نظريات تعتمد التأثير على سلوك المتلقي، معتمدة إثارة الخوف عند الجماهير وكيفية تحضيرهم ضد الدعاية، وأن هناك أفراداً أكثر استعداداً للاقتناع من غيرهم، يتعلق الأمر خاصة بالذين يتمتعون بخيال واسع، ومقدرة على التقمص الوجداني، « ولقد نشأت على أساس التقمص الوجداني نظريتان:

إحدهما: تسمى نظرية الاستنتاج، ومعرفة سلوك الآخرين، والأخرى تسمى نظرية أخذ الأدوار فمصدر الرسالة الأولى: يلاحظ سلوكه المادي مباشرة ويربطه بمشاعره، وعواطفه واتجاهاته، ويجعل لها تفسيراً، ومعنى ويطور ذلك المعنى أو المفهوم عن ذاته بنفسه على أساس ملاحظاته، وتفسيراته لسلوكه الخاص، ومن ثم يحاول تطبيق مفهومه عن ذاته، على سلوك الآخرين، وعلى أساس تفسيراته لذاته.

ثانيهما: أما نظرية أخذ الأدوار، فإنها ببساطة تعني أن يتقمص الشخص سلوك الآخرين في ذهنه ويتصرف بنفس الطريقة التي يتصرفون بها وفقاً للتوقعات التي لاحظها منهم تجاه سلوك معين، ثم يقوم بتطوير وتعميم نفس الدور الذي أخذه على الآخرين، ويبدأ في تكوين أفكار عامة عن الطريقة التي سيتصرفون بها تماماً»²

وتبقى هذه النظريات المتعلقة بدراسة النفس الإنسانية نسبية، لا يمكن الجزم بها تماماً كما نجزم في الأمور المادية، فقد أظهرت بعض الدراسات أن الطلبة الأكثر ذكاءً أقل تأثراً من غيرهم بالرسائل الاتصالية، معنى ذلك أن الأذكى يستخدمون عقولهم قبل عواطفهم، ولكن نجزم بهذا كون المسألة نسبية، وهناك مؤثرات أخرى لها دخل في القضية.

ومن هذه النظريات أيضاً ما يشير إلى القلق وأنه قسمان: أما المرضي منه فلا يقبل صاحبه تلقي الرسائل الإقناعية، على عكس القلق العرضي الذي يزول بمجرد تلقي رسالة إقناعية.

وهناك ما يسمى بعامل تحقير الذات، والشعور بعدم الكفاءة، وعدم الثقة بالنفس، ما يسبب لهذا الإنسان الكبت والانعزال عن المجتمع، ويستسلم لأي ضغط، فهذا يكون عرضة لتلقي الرسائل الإقناعية، وكلما ازدادت ثقة الإنسان بنفسه قل تأثير الرسائل الإقناعية عليها.

كما أن لأصحاب النفوذ والشخصيات تأثير خاص على بعض النفوس، ولذلك يستغل بعض السياسيين والاقتصاديين في مداخلاتهم وإعلاناتهم هؤلاء الأشخاص، لما يتمتعون به من قوة نفسية وقدرة على التأثير؛ ويفرق بين الأفراد في الجنس فنجد أن النساء أكثر استجابة واستعداداً للاقتناع من الرجال، والأطفال أكثر استعداداً من البالغين « لا شيء أكثر إثارة وتهيجاً للأعصاب عند محاولة إقناع إنسان عن طريق الأدلة العقلية والبراهين المنطقية، ونبذل جهوداً أوألماً في محاولة إقناعه ثم يتضح لنا أخيراً أنه لم يفهم، وسوف لن يفهم، وأننا ينبغي أن نخاطبه عن طريق إثارة ما يريد ويرغب.

¹ ملفين-ل ديفلير- ساندرابول روكيتش - نظريات وسائل الإعلام - ترجمة كمال عبد الرؤوف - دار الدولية للنشر - مصر - ص 259

² عبد الله بن محمد العوشن، المرجع السابق ص - 166 نقلاً عن: ول ديو رانت، قصة الفلسفة - ترجمة فتح الله محمد المشعشع - مكتبة المعارف - بيروت - ط 4-

من خلال هذه النظريات نفهم أنه من الضروري أن يلم الداعية والمتصل بمختلف علوم النفس والاجتماع، ومعرفة الفروق الفردية بغرض تحديد مستوى الإستعداد للاقتناع، وبالتالي تنوع الرسائل الإقناعية وتوزيعها بحسب أغلب الأفراد المنتشرين والمهتمين بالقضية، وهو مراد الحديث السابق «خاطبوا الناس على قدر عقولهم» وقال تعالى: ﴿ وما أرسلنا من رسول إلا بلسان قومه ﴾ الآية 04 سورة ابراهيم³.

2- اتصال الشخص بذاته وحدث عملية التغيير:

اتصال الشخص بذاته هو ذلك التفاعل الداخلي بين الإنسان ونفسه، والمراد منه هو الانتقال بالنفس من حال إلى حال، بغض النظر عن المواقف التي يظهرها على مستوى الجسم، لأن الأمر هنا يتعلق بالتفكير أو الإدراك، أو العقيدة، ولذلك وجب على الإنسان أن يحسم موقفه داخليا، ثم يحاول تكيفه مع الوضع الخارجي، ويبقى الموقف الذاتي (الداخلي) هو الأساس، أما الموقف الخارجي فقد يتغير، وعلى الإنسان وهو في هذا الوضع أن يولي نفسه وقراره أهمية، وهو ما غير من رأيه إلا استثناء « إن الإحساس بالذات هو الخطوة الأولى نحو السيطرة على الذات وانطلاقا من الإحساس الكامل بالذات، سوف تبدأ ملاحظة أنماط سلوكك التكرارية، وهي نقطة البداية على طريق التقدم وتحسين الذات»⁴.

وقد وضع الدكتور الفقي ابراهيم نموذجا للتغيير عزاه إلى ست مراحل:

الأولى: لاحظ: إن الخطوة الأولى على طريق التغيير: هي أن تدرك الشيء الخاطئ أو السيئ الذي نفعله.

الثانية: قرر: إذا عرف الإنسان المعنى خطورة ما يقوم به، وتجلى له ذلك فعليه أن يقرر الإقلاع عنه بطاقة إيمانية عالية.

الثالثة: تعلم: ويلي القرار مباشرة، فيجب أن يتعلم الإنسان كيف يقرر، فالذي يريد أن يكون متصلا ناجحا فعليه أن يتعلم ذلك عن طريق الدروس والمحاضرات ونحوها، ولا تكفي الرغبة وحدها.

الرابعة: استوعب: أن عملية التغيير تتم على خطوات، ومراحل، فلا يتصور أن يتم التغيير مرة واحدة، وإلا وقعنا في العجز عن ذلك، والزيادات البسيطة تؤدي إلى استيعاب أفضل.

الخامسة: مارس: قم بممارسة ما استوعبته يوميا، لأنك بهذه العملية تدفع بالعادات القديمة نحو الخارج شيئا فشيئا، وتحل محلها العادات الجديدة.

السادسة: واطب: التغيير المؤقت قد ينقلب سلبا على صاحبه، من أجل ذلك وجبت المواظبة، وإلا عاد إلى ما كان عليه، مثال ذلك: الذي يمارس الرياضة للتقليل من وزنه، فإنه سيتم ذلك بعد مدة من الممارسة، ولكن إذا لم تتم المواظبة فسينقلب ذلك سلبا على مراده، وقد يعود وزنه إلى ما كان عليه سابقا وأزيد⁵.

3- إقناع الذات للوصول إلى الثقة بالنفس

أكدت الدراسات العلمية التي أجريت في الميدان في مختلف الأنشطة أن إقناع الذات هو واحد من أقوى خطط الإقناع المعروفة، لأن الإنسان عندما يقتنع بفكرة، فإن تبليغها للغير يكون أيسر ما يتصور، لأنه سيضفي على مناقشاته طابعا من الثقة بالنفس.

فقد قام باحثون في الولايات المتحدة الأمريكية بعرض اشتراكات القنوات التلفزيونية الخاصة المشفرة واتبعوا في ذلك أسلوبين:

- الأول فيه تأكيد مباشر على فوائد الاشتراكات في تلك القنوات.

- أما الآخرون فدعاهم الباحثون إلى تخيل مدى المتعة التي سيشعرون بها عند الاشتراك في القنوات المشفرة، فكانت نتائج المشتركين:

19.5% ممن تلقوا معلومات مباشرة عنها، في مقابل 47.4% من المجموعة الثاني⁶.

4- مهارات التنمية الذاتية:

ولتحقيق التنمية الذاتية نسترشد بجملة من التوجيهات وضعها العلماء في هذا الإطار:

³ عبد الله بن محمد العوشن -، المرجع السابق - ص 161/162

⁴ ابراهيم الفقي -، المرجع السابق - ص 40

⁵ ابراهيم الفقي -، المرجع السابق - ص 46/49. بتصرف

⁶ هاري ميلز-، المرجع السابق - ص 210

...اقنع نفسك وحاول أن تدرجها أن تفعل بعض الأشياء لتتعلم، واعلم أن لكل إنسان قدرات خاصة فلا تحاول أن تقارن نفسك بغيرك فتعجز عن إدراك ما توصل إليه، لأن قدراتك لا تؤهلك لأن تكون كذلك، أو ربما يمكنك أن تكون أحسن من ذلك، فأنت تحجز نفسك عن ذلك المستوى والنتيجة أن تسائر نفسك على قدر طاقتها، لأن من راقب الناس مات هما- كما يقول المثل - وقيل أن تقول لماذا لا أكون مثل هؤلاء؟ قل كيف فعلوا للوصول إلى هذا المستوى؟ فيكون التساؤل الثاني فعلا والأول جامدا كاجبا، واعلم أن الرزق بيد الله يبسطه لمن يشاء، ويمنعه ممن يشاء، فليس معنى أن من يبذل جهدا لا بد من أن يصل، بل كمؤمنين يجب علينا أن نرضى بما قسم الله لنا، وهذه قمة السعادة، فتبذل قصارى جهودنا، ونرضى بأي نتيجة كانت، لأن هذا مرتبط أيضا بدرجة الإيمان، ونحن نعرف إيماننا، ولكن لا يمكن أن نعرف إيمان غيرنا، إذن فلا مجال للمقارنة في هذه الأمور النفسية الدقيقة ولذلك وجب علينا أن نلزم أنفسنا حدودها، وأن نشغلها بما ينفعها» إن اشتغال الإنسان بما لا يعنيه ولا ينفعه إنما يدل في واقع الأمر على جهل الإنسان بمصالحه، وجهله بحقيقة نفسه، وحقيقة الخلق والكون والحياة، أو يدل على غفلته على السنن نواميس الكون أو يدل على محاولة التهرب من المسؤوليات، وذلك دليل عجزه، وإمارة ضعفه في علاقته مع الله تعالى، فان المؤمن القوي يكتسب قوته من حرصه على ما ينفعه مع استعانتة بالله - عز وجل⁷

ثانياً: في المجال الديني

نعني بالإقناع الديني: تلك الإستمالات التي يعتمدها الخطباء في دروسهم، ومحاضراتهم ومناظراتهم لغرض التعريف بالإسلام، وتبيين محاسنه وتعاليمه، بداية على المستوى الذاتي من خلال ما يقدمه من أدلة، وبراهين على اعتبار أن اعتناق هذا الدين يقوم أساساً على الاقتناع به لا مجرد الإيمان القسري، لذلك دعا القرآن إلى ضرورة الإيمان تحت طائل الحرية المطلقة، قال تعالى:

﴿ لا إكراه في الدين قد تبين الرشد من الغي ﴾ البقرة 256

ويميز في تنوع أساليب الدعوة والتبليغ بحسب طبيعة الشخص المدعو. أولاً: فإن كان مشركاً: دعي إلى الإسلام، و أفرغ من برائن الجاهلية، بأسلوب عذب سلس يعتمد الإقناع والإملاء. ثانياً: وإن كان مسلماً منحرفاً: زجر على انحرافه ورد على بدعه، وتقديم الإسلام في صورته الصحيحة.

ثالثاً: العصاة: فيوجهون ويصوبون ويؤمرون بالمعروف وينهون عن المنكر، وعلى الذي يتولى مهمة الإقناع في الحقل الإسلامي أن يكون ملماً بعلوم القرآن والحديث، ويلتزم الصبر والاحتساب، ويعتمد الذكاء، والحكمة في مناظراته ومناقشاته، ويكون قدوة حسنة لغيره. ومن أغراض الإقناع الديني: فعلى غرار الفئات السابقة الذكر يمكن اعتبار الأغراض الآتية:

- الدعوة والتبليغ: اعتماد الأساليب العلمية والعقلية لغرض إقناع الطرف الآخر، ويعتبرها الإنسان دعوة إلى الله قال تعالى: ﴿ ومن أحسن قولاً ممن دعا إلى الله وعمل صالحاً وقال إنني من المسلمين ﴾. فصلت (32) ولا بأس باستخدام بعض الأساليب المنطقية والبلاغية، وكل هذا في إطار الواجب الشرعي: واجب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وعلى القائم عليه أن تتوفر فيه شروط:

- العلم بما يأمر به وينهى عنه- واحتساب الأجر عند الله- والدعوة برفق ولين. باعتبار أساليب الموعظة الحسنة، والترغيب والترهيب، والأساليب القصصية، واعتماد الأمثال والأشعار، وأسلوب الحوار، ونحو ذلك. "إن جميع الأساليب التي ذكرناها سابقاً مقتبسة من منهج القرن الكريم، وأسلوبه في إقناع المخاطبين، والتأثير عليهم، وهي في القرآن أبلغ تأثيراً، وأقوى أثراً، حيث أنه يتعامل مع الإنسان بجملة فيخاطب عقله، وفكره، وقلبه، وروحه، ويتجاوب مع نزعاته ومشاعره، ووجدانه، بخلاف أسلوب الفلاسفة ومنهج المتكلمين المحدد الذي يقتصر في تعامله مع جزء واحد فقط من كيان الإنسان: كعقله أو عاطفته، ويترك مشاعره، وروحه وفكره وسلوكه"⁸.

وهذا يكون القرآن رائداً في استيعاب الإنسان حينما يخاطبه ولا يمكن لأي فكر أو فلسفة أن تضاهيه في ذلك.

1- المنهج الإسلامي منهج إقناعي:

⁷ . عبد اللطيف بن محمد الحسن - معلم في تربية النفس - مجلة البيان ، الرياض 1421 هـ - ص 73 - بتصرف

⁸ عبد الله محمد العوشن المرجع السابق ص 132، 133

فإذا تصفحنا أي القرآن الكريم نجدها مليئة بهذه الأساليب الإقناعية، وكذلك سنة المصطفى ﷺ ، وعلى هذا المنهج سار علماء الإسلام، فأوقفوا الفلاسفة والمجادلين عند حدهم، ونسوق هذه النماذج:

أولاً: ففي القرآن: قال تعالى: ﴿ أم حسب الذين في قلوبهم مرض أن لن يخرج الله أضغانهم ولو نشاء لأريناكمهم فلعرفتهم بسيماهم ولتعرفنهم في لحن القول والله يعلم أعمالكم ﴾. محمد (29 - 30)

ثانياً: وفي السنة: نسوق مثال الرجل الذي جاء إلى النبي - صلى الله عليه وسلم - وأخبره بأن امرأته ولدت غلاماً أسوداً، وهو وزوجته ليس كذلك، -فتعجب- فساق له مثال الإبل " هل لك من الإبل؟ قال: نعم، قال: ما لونها؟ قال: حمر، قال: هل فيها من أورك؟ قال: نعم، قال: فأنى ترى ذلك؟ قال: نزعة عرق، قال: "ولعل هذا نزعة عرق" . أخرجه البخاري

فاستعمل معه أسلوباً منطقياً ليطرده عنه الوسواس، معتمداً أسلوب التشبيه التمثيلي، فشبه ولده بولد الناقة.

ثالثاً: من تاريخ الأنبياء: فهذا سيدنا إبراهيم -عليه السلام- يستعمل مع عدوه أسلوب الحوار المنطقي لتفنيد مزاعمه قال تعالى: ﴿ ألم تر إلى الذي حاج إبراهيم في ربه أن أتبه الله الملك إذ قال إبراهيم ربي الذي يحيي ويميت، قال أنا أحيي وأميت، قال إبراهيم فإن الله يأتي بالشمس من المشرق فأت بها من المغرب، فبهت الذي كفر، والله لا يهدي القوم الظالمين ﴾. البقرة 258

رابعاً: العلماء والدعاة إلى الله: اعتمد الكثير من العلماء والدعاة المنهج العلمي والمنطقي في تبليغ رسالة الإسلام، بل وتقوية الإيمان، بأساليب ملوّهة الترغيب والترهيب، فهذا الخليفة عمر بن عبد العزيز -رضي الله عنه- يسأل زوجته فاطمة بنت عبد الملك بن مروان عن مصدر الجواهر التي لديها فتخبره أنها هدية من أبيها، وهو يعلم أنه أخذها من بيت مال المسلمين، فخيرها بين الجواهر، وبين شخصه، فاخترته وأعادت الجواهر إلى بيت المال، حين قال لها: إن أردت صحبتي فردي ما معك من مال وحلي وجواهر إلى بيت مال المسلمين فإنه لهم... وإما أن تأذنين في فراقك فأني أكره أن أكون أنا وأنت وهو في بيت فانطلق -رضي الله عنه- من مقدمتين منطقيتين ليصل إلى نتيجة وهي: إقناعها برد الأموال إلى بيت المال معتمداً أسلوب الحوار ثم الترغيب والترهيب.

أما أبي حامد الغزالي: فقد قسم الناس إلى ثلاثة طوائف:

أولاً: العوام: هؤلاء الذين حذرهم الغزالي من الخوض في قضايا لا علم لهم بها " ...فإياك ثم إياك أن تهلك نفسك، فكل كبيرة تجري على العامي أهم من أن يخوض في العلم، فيكفر من حيث لا⁹.

ثانياً: أهل الجدل: فإما أن يكون المجادل يريد الاستزادة من العلم فعلاً فهذا يناقش ويؤخذ كلامه بعين الاعتبار، أما المجادل المعاند وهؤلاء ينبغي أن يمنعوا من الجدل بالسيف والسنان.

ثالثاً: الخواص: يصنفهم الغزالي بأنهم أهل القرحة النافذة والفتنة القوية، ونحلوا باطنهم من كل تعصب أو تقليد لمذهب ما فكان يستعمل معهم أقيسة منطقية مستفادة من القرآن بموازين مختلفة

¹⁰ ب- أساليب الإقناع في القرآن الكريم :

نذكر في هذا السياق، أهم الأساليب التي اعتمدها القرآن الكريم لإقناع الناس بإيجاز.

أولاً: مخاطبة لكل ما في الإنسان من عقل وقلب وجوارح، ويكون ذلك الخطاب مناسباً لهم مع تفاوت الناس في ذلك.

ثانياً: أسلوب ضرب الأمثال مما يجب أن تفعل به النفوس وتؤمن له القلوب، والناس في ذلك بين من ينظر إلى أبعاد المثل، وبين من يتوقف عند مفرداته.

ثالثاً: أسلوب التذكير بنعم الله لاستمالة النفوس كما في قوله تعالى: ﴿ .. يا بني إسرائيل اذكروا نعمتي التي أنعمت عليكم، وأوفوا بعهدي، أوف بعهدكم وإياي فارهبون ﴾¹ البقرة 39

رابعاً: الرد على المزاعم الباطلة، كما فعل بنو إسرائيل في عهد النبي - صلى الله عليه وسلم - حيث ادعوا أنهم لهم دينهم وأمنوا به ولا داعي لأن يدخلوا عليه ديناً جديداً، قال تعالى: ﴿ قل بيسما يأمركم به إيمانكم إن كنتم مؤمنين ﴾¹ البقرة 92

خامساً: أسلوب التهديد والإنذار بشدة عذاب الآخرة، قال تعالى: ﴿ أفمن يلقي في النار خير أم من يأتي آمناً يوم القيامة اعملوا ما شئتم إنه بما تعملون بصير ﴾¹ فصلت (39)

⁹ عبد الله محمد العوشن - كيف تقنع الآخرين - ص 141 نقلاً عن أبي حامد الغزالي - الجوامع العوام عن علم الظلام - ص 12

¹⁰ عبد الله محمد العوشن - كيف تقنع الآخرين - نقلاً عن ص 141 أبو حامد الغزالي - القسطاس المستقيم - ص 61/60

سادسا: أسلوب صهر الأديان في دين واحد- وهو الإسلام- على اعتبار أن دعوة جميع الأنبياء واحدة. قال تعالى: ﴿شرع لكم من الدين ما وصى به نوحا والذي أوحينا إليك، وما وصينا به إبراهيم وموسى وعيسى أن أقيموا الدين ولا تتفرقوا فيه، كبر على المشركين ما تدعوهم إليه﴾ الشورى (13)

سابعا: أسلوب الشعور بالأمن أملا في نفوس المجتمع العربي، وأن الإنسان مهما خسر في هذه الحياة فإن هناك حياة أخرى، وفيها سيلقى التعويض المرضي، قال تعالى: ﴿يا قوم إنما هذه الحياة الدنيا متاع وأن الآخرة هي دار القرار﴾ غافر (39)
ثامنا: أسلوب القصص لاتصالها بالجانب الوجداني، فهي تخاطب العقل والشعور معا، قال تعالى: ﴿ونوحا إذ نادى من قبل فاستجبنا له، فنجيناه وأهله من الكرب العظيم﴾. الأنبياء (75)
تاسعا: أسلوب التدرج في محاربة بعض العادات السيئة التي ألفها المجتمع، وتدرج معهم بالإقناع للتخلص منها، وخير دليل على ذلك ما ورد في موضوع الخمر. وغيرها من أساليب التي تجعل القرآن الإطار المرجعي لكل أديب وخطيب.

ثالثا: في المجال الاجتماعي

التغيير الاجتماعي وأنماطه

كلمة التغيير من الكلمات الحيوية التي تعني النشاط والتحول من حال إلى حال، لذلك لا مجال لترك أي فراغ، فيجب شغل النفس بما يليق وينفع، وإلا شغلت بما لا ينفع، وعند أي عملية تغييرية وحيثما تحارب أفة من الآفات على مستوى النفس، وجب شغلها.¹¹

أهداف التغيير:

قال تعالى: ﴿إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم﴾ آية رقم 11 سورة الرعد
بعد انتهاء عملية التغيير على مستوى النفس، تنتقل العملية إلى المجتمع، فبعد أن تحمل الفرد مسؤولية نفسه أصبح بعد ذلك يتحمل مسؤولية غيره، ومسؤولية الأمة، وأصبح بحق مؤهلا لذلك، قال تعالى: ﴿وفي هذا ليكون الرسول شهيدا عليكم وتكونوا شهداء على الناس فأقيموا الصلاة وآتوا الزكاة واعتصموا بالله هو مولاكم فنعم المولى ونعم النصير﴾ الحج 78.
ولعل أعظم هدف لنا في هذه الحياة هو تعبيد الناس لله رب العالمين، ولا يتم ذلك إلا بقوله تعالى:
﴿ومن أحسن قولا ممن دعا إلى الله وعمل صالحا وقال أنبي من المسلمين ولا تستوي الحسنة ولا السيئة ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم﴾ فصلت 34/33.

ح- استمالة الغير بغرض الإقناع

الداعية ابن بيته: لإحداث التغيير المنشود فان ذلك لا يتم بالتمني، بل يجب على القائم على مهمة التغيير أن يعمل، ويدخل في وسط المجتمع، ويصبر على أذاهم، فقد ورد في الحديث: «الخلق عيال الله، أحيم إليه انفعهم لعياله» (رواه مسلم).
وليعتمد إلى تبسيط أسلوبه، ويخاطب الناس بما يفهمون ليتمكن من استمالتهم للإسلام فقد ورد عن ابن مسعود فيما رواه الإمام مسلم «ما أنت محدث قوما حديثا لا تبلغه عقولهم إلا كان لبعضهم فتنة، أي إذا أنت حدثت الناس حديثا ليس بمستوى أفهامهم، فسوف يكون ذلك الحديث فتنة لبعضهم عن دينه لأنهم لم يستوعبوا هذا الشيء»¹².

بناء فريق التغيير:

بعد تشكل النواة في الذات، وبعد أن تتم عملية التغيير على مستوى النفس، تتوسع الدائرة إلى الآخرين، وهنا تبدأ المحادثة مع الغير، ومنه يبدأ فريق التغيير، وتدريبهم على هذه المهمة، وفي هذا الفريق تقسم المهام وتحدد الأهداف، ويمكن تغيير مهام الأفراد بحسب إسهاماتهم، ومعارفهم وتبقى مسؤوليتهم عن تأدية هذه المهام مسؤولية شخصية، ويجب أن يدرّب أعضاء هذا الفريق على أساليب الاتصال من أجل الاستفادة من خبرات المختلفة.

وكقائد لهذا الفريق، وإذا أراد أن يهتم أعضاء فريقه بكلامه فيجب:

أولا: قم بحركة مفاجئة: الحركة تجذب الانتباه، ولذلك إذا أردت ان يهتم بل غيرك، فتحرك أمامه وأنت تتحدث، وكثير من الأفكار يمكنك أن توصلها بطريق الحركات.

¹¹ أكرم رضا - إدارة الذات - دار التوزيع والنشر الإسلامية - ط 3 - 2000 - بتصرف

¹² عبد الله الخاطر - الطب النفسي، والدعوة الى الله - مكتب مجلة البيان الرياض ط 1998/2 ص 39

ثانيا: كرر ما تقول: قد يحتاج الناس سماع الشيء مرات ومرات بغرض استيعابه، ولذلك نجد أن الإعلانات تقوم على التكرار والأفضل أن يكون بأساليب متعددة.

ثالثا: كن مجددا: إذا أردت أن تديم انتباه الناس إليك فعليك أن تعرض فكرتك بأسلوب مبتكر والمهم أن المطلوب هو التجديد حتى لا يشعر الفريق بالملل.

رابعا: انفعَل بما تقول: حاول أن تغير صوتك، وتنفعَل بما تقول لأن الناس ينتهون إلى ما يقال إذا امتزج بشيء من العاطفة¹³

كيفية حدوث الإقناع

إقناع الغير من أكبر التحديات التي تواجهنا في حياتنا، وخطورة ذلك تكمن في تنوع الجماهير، وإمكانية استجاباتهم، فعلى المتصل أن يبدي اهتماما خاصا بالموضوع، بان يكون صادقا في حديثه، واقعيا في طرحه، حتى لكان احد العمال اعتبر أن: بناء على القاعدة: الثقة + المعرفة = الصدق.

فمن الأخطاء الفادحة في عملية الاتصال الإقناعي مخاطبة الجماهير بأسلوب واحد، مع تغيير في الأساليب، فقد حدد العلماء نحو ستة أصناف من الجماهير لكل صنف إستراتيجية خاصة في عملية الإقناع.

أولا: الجمهور المعارض: ثانيا: الجمهور المحايد

ثالثا: الجمهور غير المهتم: رابعا: الجمهور غير المعلن

خامسا: الجمهور المؤازر: سادسا: الجمهور المختلط¹⁴

وعموما و أنت بصدد إقناع الجماهير عليك ألا تتناسى أن القوى المحركة للإقناع ثلاثة:

أولا: أن تتحلى بالمنطق والفهم. ثانيا: أن تتفهم الشخصية والخير الذي فيها بصورة مختلفة.

ثالثا: أن تتفهم العواطف: أي أن تحددتها، وتصفها وتعرف أسبابها، والطريقة التي أثرت بها –¹⁵

من خلال هذه المعاني نفهم ما للاتصال الشخصي من أهمية في عملية الإقناع مقارنة بأنواع الاتصال الأخرى على اعتبار أن:

أولا: الاتصال الشخصي يسمح بالمناقشة والإثراء وتبادل الأفكار.

ثانيا: للاتصال الشخصي تأثير مباشر على السلوك بما عبرنا عنه بالقدوة.

ثالثا: قطع الطريق أمام المعارضة الشديدة لأن الاتصال المباشر من شأنه أن يكسر تلك الحواجز المنفرة.

وفي نهاية كل حوار نقوم ب: تحليل الحوار إلى عنصرين:

المقدمات المنطقية التي تستند إلى بيانات وأدلة.

النتيجة التي يرمي المحاور الوصول إليها.

¹³ – داينا بوهر نفس المرجع ص 47

¹⁴ هاري ميلز – ، المرجع السابق، 226-223.

¹⁵ داينا بوهور ، المرجع السابق، ص 132.