

الباب الثاني



oboiikan.com

الفصل الأول

العوامل التي تؤثر على عملية الإقناع

Factors that influence Persuasion

توجد بعض العوامل التي تؤثر على عملية الإقناع، إيجابيًا أو سلبياً، ومن أهم هذه العوامل ما يلي:

١- التعرض الاختياري لعملية الإقناع:

يجب في عملية الإقناع أن يكون تعرض المستقبل للرسالة اختياريًا دون ممارسة أية ضغوط عليه، حيث إن وجود الضغوط ينفي عملية الاقتناع، ويؤدي إلى القهر والإجبار.

إن ممارسة أية ضغوط على المستقبل بهدف إقناعه، يؤدي إلى استثارة عوامل الرفض الداخلي لمضمون الرسالة، مما يصعب مهمة القائم بالإقناع، ولذلك يجب على القائم بالإقناع أن يركز على التهيئة الذاتية للمستقبل.

٢- تأثير الجماعة التي ينتمي إليها الفرد:

تقوم الجماعة التي ينتمي إليها المستقبل، أو حتى التي يرغب في الانضمام إليها، بدور قوي في التأثير على عملية الاقتناع لديه، هذه الجماعة قد تكون الدولة، أو المدينة، أو الحي، أو القرية، أو القبيلة، أو غيرها.

حيث تؤثر العادات والتقاليد وما تعارف عليه الناس، تأثيراً قوياً في ميل المستقبل للاقتناع بالرأي أو رفضه.

ويمكن للقائم بالإقناع استخدام هذا الدور في التأثير على المستقبل عن طريق الاستشهاد وضرب الأمثلة التي تلائم الجماعة التي ينتمي إليها المستقبل، وكذلك يمكن للمصدر استغلال اقتناع أحد أفراد الجماعة في توجيه المستقبل إلى الاقتناع بما يماثله من الآراء.

٣- تأثير قيادات الرأي:

قيادات الرأي هم الأفراد الذين يملكون تأثيراً قوياً على الآخرين في مجتمع ما، وكذلك يدعمون ويساعدون الآخرين ويقدمون لهم النصيحة والإرشاد، ويتأثر بهم الأفراد أحياناً، أكثر من تأثرهم بوسائل الإعلام أو الدعاية وغيرها.

يقوم قادة الرأي بدور مهم في تغيير اتجاهات الأفراد وقناعاتهم،

ويمكن للقائم بالإقناع استخدام هذا الدور في التأثير علي المستقبل، لتسويغ اقتناعه بالرأي الأفضل.

ومن أمثال هؤلاء، فضيلة الشيخ محمد متولي الشعراوي، رحمه الله تعالى، الدكتور مصطفى محمود، رحمه الله تعالى، الكابتن محمود الخطيب.

وبعض الفنانين والإعلاميين والرياضيين، مثل، أحمد حلمي، سامي الجابر، ميسي، رونالدو، وغيرهم، ولذلك يتم تقديم بعض هذه الأسماء في الدعاية والإعلانات لجذب أنظار العملاء والعمل على إقناعهم.

الفصل الثاني عوامل نجاح الإقناع

Persuasion Success Factors

هناك بعض العوامل اللازمة لنجاح عملية الإقناع، ومن أهم هذه

العوامل ما يلي:

أولاً: عوامل النجاح قبل عملية الإقناع

١- الإعداد الجيد لعملية الإقناع:

النجاح في الإعداد، هو إعداد للنجاح، وال فشل في الإعداد هو

إعداد للفشل. Fail to prepare is prepare to Fail

العمل على الإعداد بشكل كامل، فالأنصاف مضيعة للوقت

وإتلاف للجهد، اعمل قدر الإمكان على فهم نمط المستقبل،

احتياجاته وعوامل الجذب لديه، وجميع المعلومات الممكنة عنه.

٢- ترتيب سيناريو الحوار:

قم بترتيب سيناريو عملية الإقناع، رتب الرسالة في صورة نقاط

واضحة، متسلسلة، مع الوضع في الاعتبار أن تبدأ بأهم الأفكار ثم

التي تليها، خشية طغيان ما لا يهم على الأهم.

٣- القدرة على إدارة الحوار الفعال:

يجب على المصدر أن ينمي مهاراته وقدراته على إدارة الحوار والتنقل بين الأفكار بشكل سلس فعال، وأن يحسن التواصل فكريًا وعاطفيًا وجسديًا، بما يجعل له كاريزما خاصة لدى المستقبل، تيسر عملية الإقناع.

٤- التدريب على استراتيجيات الإقناع:

يجب على المصدر أن يتدرب على استخدام استراتيجيات الإقناع، والتنقل بينها مع المستقبل، حسب ظروف الحوار، وما يديه المستقبل من علامات القبول أو الرفض، مع اختيار الزمان والمكان المناسبين، إلى أن يصل المصدر إلى هدفه المنشود، ويقتنع بالرأي الأفضل.

٥- التوكل على الله عز وجل:

فيجب بذل الجهد في الأخذ بالأسباب، مع التوكل على الله تعالى، واعلم أن اقتناع المستقبل بما نسوقه بين يديه من آراء، إنما هو بتوفيق من الله تعالى.

فكما قال الله تعالى: (إِنَّكَ لَا تَهْدِي مَنْ أَحْبَبْتَ وَلَكِنَّ اللَّهَ يَهْدِي مَنْ يَشَاءُ) (٥٦) سورة القصص وكما ورد في الحديث الشريف (إِنَّ الْقُلُوبَ بَيْنَ إصْبَعَيْنِ مِنْ أَصَابِعِ اللَّهِ يَقْلِبُهَا كَيْفَ شَاءَ) رواه الترمذي، وصححه الألباني.

ثانياً: عوامل النجاح أثناء عملية الإقناع

- ١- قدرة المصدر على نقل الأفكار والمبادئ والمعلومات، والعمل على توضيحها للمستقبل، بطريقة تزيل عنها أى لبس.
- ٢- التفاعل الإيجابي مع المستقبل أثناء عملية الإقناع، ومن ذلك إظهار علامات الاهتمام، والتعليق الإيجابي على النقاط الإيجابية التي تصدر منه.
- ٣- التركيز على المنطق في سرد الأدلة على صحة أفكارك، والتدرج في طرح الأفكار مع ترتيبها، الأهم ثم المهم.
- ٤- الاهتمام والعناية بفهم احتياجات المستقبل والعمل على إشباعها، وإظهار ذلك للمستقبل بشكل واضح.
- ٥- تفعيل أثر المشاعر، والتواصل العاطفي مع المستقبل، من خلال الكلمات العاطفية، ونبرة الصوت الهادئة الحانية، ولغة الجسد العاطفية.
- ٦- التنوع في استخدام استراتيجيات الإقناع، بما يتناسب مع نمط وطبيعة المستقبل، وبما يحدث من ظروف وأحداث.

ثالثاً: عوامل النجاح بعد عملية الإقناع

- ١- التأكد من درجة اقتناع المستقبل، من خلال ما يظهر

على المستقبل من علامات أو من خلال السؤال المباشر، وكذلك من خلال حماسه، واستعداده للتعاون والعمل المشترك المبني على اقتناعه بالرأي الأفضل.

٢- العمل على مراجعة النقاط التي لم يقتنع بها المستقبل، ومراجعة أسباب عدم اقتناعه، والعمل على إعداد أدلة جديدة لإشباع احتياجاته حول هذه النقاط.

٣- الاستعانة بأدلة جديدة لم يتم تقديمها من قبل، ومن بينها آراء الشخصيات التي يحترمها المستقبل ويقدرها، وقد يتم الاستعانة بأشخاص يُقدِّرهم المستقبل ويُعلي رأيهم.

الفصل الثالث

معوقات عملية الإقناع

Obstacles of Persuasion

هناك بعض المعوقات التي تعوق عملية الإقناع، ومن أهمها ما يلي:

١- الاستبداد والتسلط:

فالضغط من المصدر على المستقبل، بالاستبداد والتسلط، يعوق عملية الإقناع، لأن موافقة المستقبل ستكون شكلية، وتزول بزوال الضغط والاستبداد.

٢- كثرة الأفكار وتدفعها من المصدر إلى المستقبل:

طرح الأفكار الكثيرة وسردها بشكل سريع متتابع، يربك تفكير المستقبل، ويشوشه، ويجعله غير قادر على الفهم بوضوح، ويربكه أكثر مما يقنعه.

٣- تذبذب مستوى اقتناع المصدر بالرسالة:

إن ظهور علامات ضعف ثقة المصدر بالرسالة، أو ضعف قدرته وأدائه أثناء طرح الرسالة من قبل المصدر على المستقبل، كل ذلك يعوق اقتناع المستقبل ويثير شكوكه حول ضمون الرسالة.

٤- التفرد فى طرح وجهة النظر:

قد يتفرد طرف من أطراف عملية الإقناع برأيه ووجهة نظره، ويرى أن وجهة نظره فقط هى الصحيحة، ولذلك بسبب التشدد والتصلب وضعف المرونة، مع غياب ثقافة الإشادة بأى حق يصدر من الطرف الآخر.

٥- النمط الشخصي للمستقبل:

حيث يصعب إقناع الشخص المعتد برأيه، وتتعاظم الصعوبة إذا كان هذا المعتد برأيه جاهلاً جهلاً مركباً، أى لا يدري أنه على خطأ، مثل الشخص المغرور أو الشخص النرجسي، أو غير ذلك.

٦- الاعتقاد الخاطئ بصعوبة التغيير أو استحالتة:

لا يجب أن يقفز المصدر إلى الحكم المبكر على المستقبل، بسبب الانطباعات السلبية، أو بسبب التجارب غير الناجحة، مما يخلق نتيجة مبكرة تقضى على كل جهد قبل تمامه.

ولنا فى أصحاب رسول الله، رضى الله عنهم، العبرة والعظة، فقد كان البعض منهم فى الجاهلية على أعلى درجات العناد والبغض لرسول الله، ﷺ، ثم مع مرور الأيام والسنين، أَلَّفَ الله قلوبهم، ولانت أفكارهم، حتى دخلوا فى الإسلام وأصبحوا من أنصاره وأعمدة نوره.