



# فنون الإقناع والتأثير





# فنون الإقناع والتأثير

ح) جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالربوة ، ١٤٤٥هـ

مركز اصول  
فنون الإقناع والتأثير. / مركز اصول .- الرياض ، ١٤٤٥هـ  
١٤٠ ص ؛ ..سم

رقم الإيداع: ١٤٤٥/٣٥٣٠  
ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٨٤١٧-١١-٩



## المقدمة:

الحمد لله وكفى، وصلاة وسلاماً على عباده الذين اصطفى، أما بعد.  
من المسلم به أن كل من يملك لساناً يستطيع التحدث، لكن ليس كل متحدث يصنع التأثير ويجذب الاهتمام، وكثيراً ما يكون الفرق بين متحدث ناجح وآخر مخفق، هو تجويد الحديث، وتحسين التواصل بالمؤثرات والمهارات الجالبة للاهتمام، والذي به يحصل التأثير والإقناع.

إن مضمون الكلام يستأثر بجانب من التأثير، لكن الأسلوب والقالب الذي نوصل به ذلك المضمون على درجة كبيرة من الأهمية؛ فكم من بضاعة وسلعة نفيسة أعرض عنها الناس، لسوء تغليفها، أو سوء التسويق لها وعرضها، وكم من سلعة رديئة أقبل الناس عليها، لأنها عُرِضت بأسلوب مُغرٍ وجذاب.

وقد جاء القرآن الكريم والسنة المطهرة بما يعزز منهج الإقناع ويؤكد على اقتفاء أثره؛ كما في آيات الملك الذي حاج إبراهيم في ربه، وآيات مناقشة مؤمن آل فرعون قومَه، وكما في حديث الشاب المستأذن في الزنا، وحديث الصحابي الذي رُزق بولد أسود، وحديث الأنصار بعد إعطاء المؤلفة قلوبهم دونهم، فهذه النصوص - وغيرها كثير- مليئة بأصناف الإقناع وفنونه، وترسم للداعية طريقاً واضح المعالم في عملية التأثير والإقناع.

ومما يحقق الإقناع والتأثير في الحديث، البداية الجيدة، واستخدام العبارات التي تساعد في جذب انتباه المستمع، وكسر الحواجز بين المتحدث وبين المستمعين، ثم البدء بالقضايا المتفق عليها؛ لأن البدء بنقاط الاتفاق يُحدث نوعاً من التآلف الفكري، ويجعل الطرف الآخر مهياً للتأثر، وفي نهاية اللقاء يحسن اختيار الوقت المناسب لاختتام الحديث؛ ليشعر الطرف الآخر بالتودد والارتياح، وتتولد لديه دافعية التواصل فيما بعد.

وقد قام مركز أصول بالتعاون مع مركز مسارات التميز للتدريب بإعداد حقيبة تدريبية بعنوان: «فنون الإقناع والتأثير»؛ للإسهام في إيضاح رسالة المنظمات غير الربحية، والمساعدة في تحقيق التواصل مع الجمهور والشركاء بنجاح.



# فنون الإقناع والتأثير

## الهدف العام للدورة:

إتقان المتدربين مهارات الإقناع والتأثير واستخدامها في الدعوة. 

الأهداف التفصيلية: يستطيع المشارك في نهاية الدورة التدريبية:

- 1 التعرف على أسس الإقناع والتأثير في القرآن والسنة.
- 2 فهم الإطار الدعوي لأساليب الإقناع والتأثير.
- 3 استخدام أسلوب الإقناع والتأثير بالحجج القطعية.
- 4 استخدام أسلوب الإقناع والتأثير العاطفي.
- 5 تطبيق مهارات الإقناع والتأثير قبل وأثناء وبعد النقاش.
- 6 اتجاهات إيجابية نحو الاستماع ومستويات الإنصات.
- 7 ممارسة مهارة تلقي الأسئلة والإجابة عنها.
- 8 إتقان أساليب بناء القناعات الجديدة
- 9 معرفة ماهية إدارة المشاعر وأهميتها في الإقناع.
- 10 توظيف المعزز اللفظي وغير اللفظي في الإقناع والتأثير.



## الوحدات التدريبية:

- الوحدة الأولى: مقدمة في التأثير والإقناع .
- الوحدة الثانية: الإقناع والتأثير في القرآن والسنة.
- الوحدة الثالثة: أساليب التأثير والإقناع في مجال الدعوة.
- الوحدة الرابعة: مهارات الإقناع والتأثير الدعوي (١).
- الوحدة الخامسة: مهارات التأثير والإقناع الدعوي (٢).
- الوحدة السادسة: دور الأسئلة في التأثير والإقناع.
- الوحدة السابعة: الأساليب الدعوية للتأثير والإقناع.
- الوحدة الثامنة: إدارة المشاعر وصناعة الألفة.
- الوحدة التاسعة: المعززات اللفظية والبدنية في الإقناع والتأثير.

## تصنيف الحقيبة:

المجال	عدد الوحدات	الاستخدام	التصميم	المعينات
دعوي	٩ وحدات تدريبية	حقيبة شاملة	حقيبة إلكترونية	مقاطع فيديو
<b>الأساليب</b>				
عرض تدريبي	تدريبات جماعية	نص قرائي	حالة تدريبية	
يقوم المدرب بعرض المعلومات بشكل تسلسلي من العام إلى الخاص مراعيًا الأولوية في طرح المعلومات والامثلة.	يتم من خلالها اكتساب مهارات ذات صلة بالجانب النظري، قائمة على أهداف محددة، بحيث يتمكن كل متدرب من رؤية استجابات المتدربين الآخرين.	نص مقروء يتم المادة العلمية المطروحة في العرض التدريبي، ويساعد على توسيع مدارك المتعلم، وتوجيهه إلى مزيد من القراءات.	أسلوب معرفي يتم فيه عرض نص الحالة ثم يعمل المتدربون على تحليل swot والإجابة عن الأسئلة المرتبطة بدراسة الحالة.	
<b>التقييم لكل وحدة</b>				
مشاهدة العرض التدريبي كاملاً	قراءة النص القرائي	التعليق على الحالة التدريبية	حل التدريبات الجماعية	الإجابة عن أسئلة التقييم



## مقدمة في التأثير والإقناع

### 1

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- 1 تحديد ماهية التأثير والإقناع والفرق بينهما.
- 2 إدراك علاقة التواصل بالتأثير والإقناع.
- 3 الوعي بأهمية التأثير والإقناع.
- 4 تحديد مقومات النجاح في التأثير والإقناع وتفاضل الناس في ذلك.



# ماهية الإقناع والتأثير



## \* ماهية الإقناع والتأثير:

يعد الإقناع أحد المفاهيم التي أصبحت تأخذ دوراً كبيراً في التحليلات والكتابات في الوقت الراهن، ولا شك أن الإقناع يلعب دوراً رئيساً وحيوياً في حياة أي فرد، فالوالد في بيته يريد أن يقنع الأسرة بوجهة نظره، والمسؤول في موقعه أياً كان يريد أن يقنع المرؤوسين، والتاجر يحاول إقناع الزبائن، والتربوي يسعى لإقناع طلابه، والإعلامي يريد إقناع المتلقي، والسياسي يريد إقناع الجمهور بجدوى سياسته وأهميته برامجه، ورجل العلاقات العامة يسعى لتسويق المنتجات والخدمات لدى الجمهور المستهدف، ولذا فإن الإقناع يلعب دوراً رئيساً في الحياة، ذلك أن الحياة ميدان للاتصال والاتصال عملية إنسانية وحياتية ذات جانب اجتماعي ونفسي لا تستقيم الحياة الاجتماعية ولا تكتمل إلا بها، ويأتي الإقناع ليضطلع بالدور الرئيس والمهم في الاتصال.

## \* تعريف الإقناع وعلاقته بالتأثير:

عند تحديد مفهوم كلمة الإقناع لا بد من إرجاع الكلمة إلى حروفها الأصلية والمتمثلة ب (ق، ن، ع) فماذا تعني مادة « ق ن ع » في اللغة العربية؟ جاء في كتب اللغة قَنَع بمعنى مال، فيقال: قنعت الإبل والغنم قنعا، أي: مالت لمأواها وأقبلت نحو أصحابها، وفلان قنوع، أي: راض بالقسم واليسير فهو قانع، و اقتنع وقنع بالفكرة أو الرأي: أي قبله واطمأن إليه ورضي به، والقانع: خادم القوم وتابعهم وأجيرهم، وتأخذ كلمة القانع معنى الراضي، يقول الشاعر لبيد بن ربيعة العامري:

ومنهم شقي بالمعيشة قانع

فمنهم سعيد أخذ بنصيبه





و الإقناع هو السؤال بتدليل، وقنع الرجل يقنع قنوعاً إذا سأل، وبشكل عام فإن لمادة «ق ن ع» ثلاثة معان: القناع: وهو ما تغطي المرأة به رأسها، الإقناع: السؤال بتدليل، والاقتناع: الرضا بالشيء والقبول به.

أما تعريف الإقناع من ناحية اصطلاحية فهو: «الجهد المنظم المدروس الذي يستخدم وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر في موضوع معين، وذلك من خلال المعرفة النفسية والاجتماعية لذلك الجمهور المستهدف»، كما يعرف على أنه: «عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة ما»، ويعرف أيضاً ب: «استخدام الإنسان للألفاظ والكلمات والإرشادات وكل ما يحمل معنى عاماً لبناء الاتجاهات والتصرفات أو تغييرها».

### \* تعريف التأثير:

في اللغة: إبقاء الأثر في الشيء: ترك فيه أثراً، فالقبول أقرب للإقناع، لكن الانفعال قد يكون موافقاً للتأثير.

ونلاحظ من التعريفات السابقة أن الإقناع يهدف إلى التأثير على العقل والفكر بهدف دفع الفرد أو الجمهور لتقبل وجهة نظرنا، بينما تهدف الدعاية إلى التأثير بشكل مباشر على عواطف ومشاعر ذلك الجمهور.

من خلال الرجوع للمصطلحات السابقة يلاحظ بعض الدعاة أو أهل التواصل أن قلة الرغبة في الاقتناع أو عدم ظهور علامات التأثير على الطرف الآخر ربما يرجع إلى استخدام بعض الدعاة الجدل أو المناظرة أو التفاوض على أنه تأثير أو اقتناع مما يسبب انصراف الطرف الآخر دون إحداث تغيير في الموقف، بينما لو تم إدراك الفروق الجوهرية بين تلك الأساليب في التواصل لتحقيق الإقناع وتبعه التأثير بكل يسر وسهولة.

### \* الفرق بين الإقناع والتأثير:

- 1 محل الإقناع يكون في الفكر والعاطفة (القبول، الرضا، الاطمئنان)، أما محل التأثير في الغالب يلحظ في السلوك (الإتيان أو الترك).
- 2 يؤدي الإقناع والقناعة إلى التأثير فاقتناع المدخن بحرمة التدخين وخطره الصحي والاقتصادي قد يكون سبباً في تركه.
- 3 أحياناً يحصل الاقتناع بحجج قطعية دون أن يكون لها أثر عملي، مثل: قناعة أبي طالب بالإسلام لكنه لم يسلم.
- 4 يتسبب التأثير (الانفعال) في حصول قناعة ما: فرؤية حادث سيارة تتسبب في الشعور بأهمية ضبط السرعة والقناعة بضرورة تخفيفها.



5 يحصل تأثير سلوكي بالإتيان أو الترك دون إقناع أو قناعة، مثلاً: فرض التغيير على الآخر بالإكراه.

أحياناً يراد بالتأثير حصول قناعة فيحصل التأثير العكسي للمقصود الأصلي، فالضغط غير المنضبط لإتيان مأمور أو ترك منهي مع عدم الاقتناع قد يؤدي إلى عكس المراد.

### \* دور التواصل في التأثير والإقناع:

المقولة	الاستنتاجات التأصيلية
(يمكن أن تكون من أبرع المتحدثين وتمتلك قدرات عقلية فائقة وأن تكون ضليعا في كافة صور المناقشة والجدال ولكن مالم تكن صادقا في قولك فلا يمكن أن يصدقك الآخرون).	تعتمد قوة التأثير والإقناع على صدق المتحدث مع الطرف الآخر وأن يبدي في كلامه الحماس والتواصل البصري وأن يتجنب المبالغات والتفاعل بما يحقق التأثير.
(إذا أردنا لأفكارنا أن تنتشر فعلينا أن نجعل الآخرين يشعرون أنها أفكارهم).	يبتعد المؤثرون عن تقديم الحلول الجاهزة للطرف الآخر بل يطرحون ثم يناقشون ثم ينطلقون نحو معالم التوافق لتكون باباً للتأثير والاقتناع المرحب به من الجانب الآخر. تذكر أن بعض الأشخاص يعتقد أن تقديرك لفكرته ثناء عليه بطريق آخر.
(نفسل أحياناً في التواصل مع الآخرين بسبب سوء الفهم للعبارات أو المصطلحات أو التحدث بلغة لا تتناسب مع من نتحدث).	قمة التأثير: أن تبتعد عن الأستاذية في التواصل أو أسلوب الخبير أو أن تتحدث بلغة تفهم على أنها ترفع وتعال على الآخر.
كل مهارات الألفة والانسجام مع الآخرين تتمحور حول تعظيم القواسم المشتركة لتكون مفتاحاً لعمق التأثير والإقناع.	التقرب للآخرين لكسبهم والتأثير عليهم يبدأ من صناعة الألفة من خلال القواسم المشتركة ( اسم - بلدة - مهنة ..... ) .

1

الوحدة الأولى

فنون الإقناع والتأثير

مقدمة في التأثير و الإقناع



## \* مفاهيم ومصطلحات:

## المناظرة:

حديث بين طرفين حول موضوع محدد يعرض كل طرف وجهة نظره والدفاع عنها ساعياً إلى بطلان الرأي الآخر وصحة كلامه.

## الحوار:

حديث بين طرفين أو أكثر كل منهما يعرض أفكاره على الآخر لفهماها.

## التأثير:

القدرة على اختيار أنسب وسائل التواصل (لفظ - إشارة) لإحداث تغيير لمعتقد أو سلوك وتحقيق هدف ما.

## الجدال:

مناقشة تعتمد على الاستدلال والقياس والاستنتاج ويكثر فيها الخلاف.

## الإقناع:

عمليات فكرية أو شكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة ما.

## التفاوض:

تبادل الحديث بقصد الوصول إلى تسوية واتفاق بين الطرفين.

## \* أهمية التأثير والإقناع:

من المسلّم به أن كل من يملك لساناً يستطيع التحدث، ولكن ليس كل متحدث يصنع التأثير وجذب الاهتمام، وصحيح أن مضمون الكلام يستأثر بجانب من التأثير لكن الأسلوب والقالب الذي نوصل به ذلك المضمون هو الأهم، ولذا كم من بضاعة وسلعة نفيسة أعرض عنها الناس لسوء تغليفها أو سوء التسويق لها وعرضها، وكم من سلعة رديئة أقبل الناس عليها لأنها عُرضت بأسلوب مغرٍ وجذاب.

وكثيراً ما يكون الفارق بين متحدث داعية ناجح وآخر مخفق هو تجويد الحديث وتحسين التواصل بالمؤثرات والمهارات الجالبة للاهتمام والذي به يحصل التأثير والاقتناع، ومن الفوائد التي سيجنيها من يسعى للتأثير (الدعاة) وليس التحدث فقط:

- تجنب الصراع مع الآخرين.
- فهم ماذا يريدون بالشكل الصحيح.



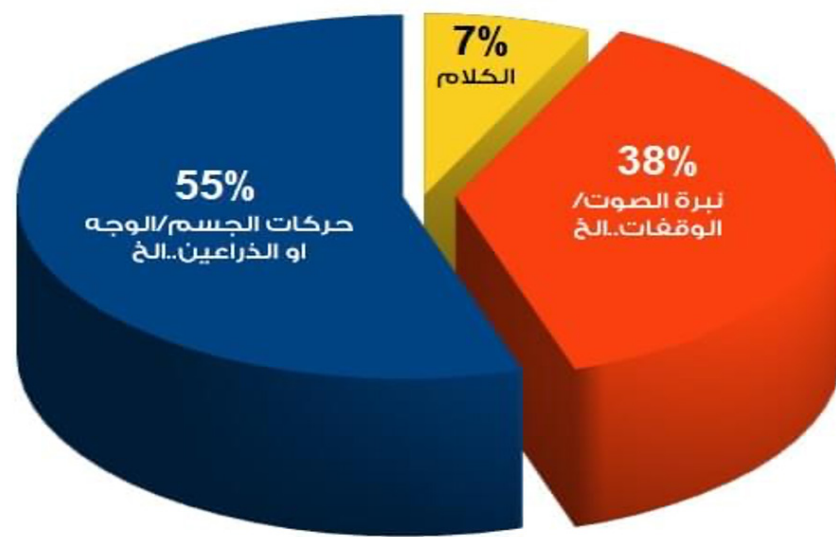


- الجهد المبذول في الحديث سيكون أقل.
- زيادة الثقة فيما يقدمه الداعية.
- ينال الداعية الحب والتقدير والإجلال من الأطراف الأخرى.
- يزيد من تطوير العلاقات الإنسانية فيجعله منفتحاً على تقبل الآخرين بما فيهم من عيوب أو صفات منفرة لأنه قادر على التواصل معهم بل التأثير عليهم فيكون قائداً لهم لا مقوداً.

وعند محاولة التأثير على الآخرين فإن أول ما سيواجهها فن إدارة البدايات عند التواصل معهم، ومن المهم أن نعرف أن الثواني الأولى عند أي لقاء هي تذكرة المرور أو الرفض للدخول في قناعات الآخرين والاستحواذ على عقلياتهم، والإجابة عن هذا السؤال هي دليل امتلاك أدوات التأثير وحسن التواصل، فإنه من الذكاء عند التقاء صديق قديم إعادة الروابط القديمة وفتح الحديث للجديد عند كلا الطرفين وما هو الجديد بعد الغياب الطويل، ومن المهم التركيز على الأحداث التي تشكل عنصر اهتمام عند صديقك أو الطرف الآخر، ومن الأهم تدفق المشاعر والتعليقات المحفزة حتى يستمر في حديثه وهي علامة قبول وارتياح تام.

وبحسب دراسات سابقة فإن عناصر التأثير الأساسية تتفاوت في قوتها وأثرها على الطرف الآخر، فقوة الكلمات واختيارها تؤثر بنسبة 7% فقط بينما نبرة الصوت واستخدام مؤثراته تحقق 38% ويبقى للغة الجسد واللغة التعبيرية الجسدية النسبة الأكبر إذ تصل إلى 55%.

ويوضح الشكل التالي نتائج هذه الدراسات:



## \* استراتيجيات التواصل المؤثر:



## 1 خطط لحديثك:

من المهم لتحقيق تواصل وتأثير مع المدعو أن يكون هناك تخطيط للحديث ومحاور أساسية يدور الحديث حولها؛ حتى لا يتشعب الحديث بعيداً عن الهدف الرئيس لعملية الاتصال.

## 2 أظهر حماسك:

عندما تبدأ حديثك وتواصلك مع الآخرين بحماس ونشاط فأنت تقول لعقولهم: أنتم محل اهتمام وعناية، مما يجعل طرق الباب والدخول إلى عالمهم الخفي عملاً ميسوراً ومحققاً.

## 3 قدم نفسك:

كن واقعياً عندما تعرف بنفسك إياك وتقمص درجة الأستاذية، دعهم يتعرفون عليك بطريقتهم أو الكشف عن شخصيتك ومهارتك، عبر عن امتنانك بمعرفتهم .

## 4 ا طرح سؤالاً:

السؤال ذو الإجابة المفتوحة يفتح التواصل لما بعده اترك الأسئلة التي ربما تثير تحفظ الطرف الآخر أو تجعله مترددا في التواصل معك.

## 5 المصدقية في المضمون وفي المصدر نفسه:

وهذا يتطلب توخي الصدق في المعلومات والدقة والوضوح، كما أن المصدر إذا كان يحظى بالقبول لدى المدعو فإنه يكون باعثاً على الثقة ومن ثم الارتياح والافتناع بما يقول الداعية



## تفاضل الناس في التأثير والإقناع

1 القدرة على الإقناع والتأثير مهارة مرغوبة وصفة محبوبة يتفاضل الناس في القدر الذي وهبهم الخالق سبحانه وتعالى منها، كما يتفاضلون في حسن استخدام هذه القدرة وتوجيهها لتحقيق مرضاة الله تعالى، وتدل النصوص الشرعية كما يدل الواقع المشاهد على ذلك.

2 قال تعالى: ﴿وَتِلْكَ حُجَّتُنَا آتَيْنَاهَا إِبْرَاهِيمَ عَلَى قَوْمِهِ نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَن نَّشَاءُ إِنَّ رَبَّكَ حَكِيمٌ عَلِيمٌ﴾ [الأنعام: ٨٣]، قال الإمام القرطبي رحمه الله: ﴿وَتِلْكَ حُجَّتُنَا آتَيْنَاهَا إِبْرَاهِيمَ﴾ تلك إشارة إلى جميع احتجاجاته حتى خاصمهم وغلبهم بالحجة. (الجامع لأحكام القرآن ٧ / ٣٠)، قال العلامة ابن سعدي رحمه الله: «وتلك حجتنا آتيناه إبراهيم على قومه» أي علا بها عليهم وحاجهم بها «نرفع درجات من نشاء» كما رفعنا إبراهيم عليه السلام في الدنيا والآخرة فإن العلم يرفع الله به صاحبه فوق العباد درجات، خصوصاً العالم العامل المعلم فإن الله يجعله للناس إماماً بحسب حاله» (تيسير الكريم الرحمن لابن سعدي ص ٣٦٢).

3 وعن أم سلمة قالت قال رسول الله ﷺ: (إنكم تختصمون إلي ولعل بعضكم ألحن بحجته من بعض فمن قضيت له بحق أخيه شيئاً بقوله فلا يأخذه فإنما أقطع له قطعة من النار فلا يأخذها) (أخرجه البخاري ٣ / ٢٦١، ومسلم ٣ / ٧٢٣١).

4 وفي رواية أخرى قال ﷺ: (إن من البيان لسحراً، أو إن بعض البيان سحر) (صحيح البخاري ٧ / ٣). وقال الصنعاني: شبه الكلام العامل في القلوب الجاذب للعقول بالسحر لأجل ما اشتمل عليه من الجزالة وتناسق الدلالة وإفادة المعاني الكثيرة ووقوعه في مجازة من الترغيب والترهيب ونحو ذلك، وفي هذا كله دليل على تفاوت الناس في القدرة على الإقناع والتأثير واختلافهم في حسن استعمال ذلك في الحق أو ما سواه.





1

الوحدة الأولى

فنون الإقناع والتأثير

مقدمة في التأثير و الإقناع



## \* الفرق بين لغة التأثير والإقناع ولغة الإلزام والإكراه:

يظن بعض المهتمين بالتواصل والحوار مع الناس أن طرح الرأي والمنافحة عنه وعدم إعطاء الطرف الآخر فرصته لقول ما عنده ميزة ودليل قوة، وهذا يؤثر سلباً على قناعات الناس بل التفتت مع العناد والصلف هي نتيجة ذلك السلوك غير الجيد من الدعاة، ومن المُشاهد أن الهدوء في طرح الأفكار والتسلسل فيها مع احترام الطرف الآخر بما يبيده ستكون نتائجه مبهرة وعن قناعة وهدى.

وفيما يلي بعض من المعالم في التأثير والإقناع جديرة بنا التحلي بها ومنها:

- 1 دفاعك عن هدفك لا يلغي حق الآخرين في التعبير عن آرائهم ولو كانت خاطئة.
- 2 لكسب ثقة الآخرين اكسب أولاً احترام آرائهم.
- 3 التنازل عند التواصل لا يعني الضعف والاستسلام.
- 4 تسلحك بالشوايت وعواقب الأمور مفتاح فوزك القريب.
- 5 لا تبحث عن التأثير والإقناع بل ابحث عما بعدهما.



## الوصول إلى القنوات

اختصمت الريح مع الشمس ذات يوم وبينما الريح تشتد لحجب الشمس والشمس تجتهد لتبدو للناس فلا تنهزم ، شاهدت الريح رجلاً يحتمي بمعطف من شدة البرد وقد غطى رأسه بغطاء حتى صار كتلة من القطن والصوف من كثرة ملابسه. فقالت الريح للشمس: المنتصر هو من ينزع عن هذا الرجل ملابسه ؟؟ . فوافقت الشمس وقالت : بما أنك صاحبة الرأي فأنا موافقة!! . فاستعدت الريح وبدأت قوية، تهب هبوباً شديداً وجلبت معها البرد والغيم والصقيع، ولكن كلما ازداد هبوبها ازداد الرجل تمسكاً بثيابه وتشبث بمعطفه وغطاء رأسه وبعد مدة تعبت الريح وهذأت، ثم استسلمت واعتذرت للشمس فطلبت الشمس أن تأخذ دورها في التحدي، فتنحت الريح ورحل السحاب فأشرقت الشمس فأحس الرجل بالدفء فخلع غطاء الرأس وبعد وقت يسير خلع المعطف، وعند الظهر اشتدت الحرارة فخلع الرجل ملابسه وسبح في النهر.



\* في ضوء الحالة التدريبية «الوصول إلى القناعات»:

حدد جوانب الضعف والتهديدات عندما تكون عملية الإقناع قائمة على القوة:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

حدد جوانب القوة والفرص عندما تكون عملية الإقناع قائمة على الرضى وعدم الإكراه:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

من خلال تجربتك الدعوية اذكر موقفاً دعوياً تم فيه توظيف مهارات الإقناع في دعوة غير المسلمين:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1

الوحدة الأولى

فنون الإقناع والتأثير

مقدمة في التأثير و الإقناع









## التقييم

## 1 تعتمد قوة التأثير والإقناع على:

- أ / صدق المتحدث مع الطرف الآخر.  
 ب/ الحماس والتواصل البصري.  
 ج/ تجنب المبالغات والتفاعل بما يحقق الأثر.  
 د / جميع ما ذكر.

## 2 من الفوائد التي سيجندها الداعية من الإقناع والتأثير:

- أ / يجعله منغلِقاً على الآخرين.  
 ب/ زيادة الثقة فيما يقدمه الداعية.  
 ج/ تجنب الصراع مع الآخرين.  
 د / ب - ج

## 3 الحديث بين طرفين حول موضوع محدد يعرض كل طرف وجهة نظره والدفاع عنها ساعياً إلى بطلان الرأي الآخر وصحة كلامه يُسمى:

- أ/ المناظرة.  
 ب/ الحوار.  
 ج/ الجدل.  
 د/ التفاوض.



4 تُسمى المناقشة التي تعتمد على الاستدلال والقياس والاستنتاج ويكثر فيها الخلاف :

- أ- التأثير.
- ب- الإقناع.
- ج- الجدل.
- د- التفاوض.

5 عناصر التأثير الأساسية تتفاوت في قوتها وأثرها وهي بحسب الدراسات تمثل النسب التالية:

- أ / الكلمات 01% ، نبرة الصوت 05% ، لغة الجسد 05% .
- ب/ الكلمات 04% ، نبرة الصوت 04% ، لغة الجسد 02% .
- ج / الكلمات 07% ، نبرة الصوت 38% ، لغة الجسد 55% .
- د / الكلمات 51% ، نبرة الصوت 53% ، لغة الجسد 05% .

6 لطرح سؤال يتيح مجالاً واسعاً للاتصال وتحقيق الإقناع يُفضل التركيز على الأسئلة:

- أ/ المحرجة.
- ب/ المغلقة.
- ج/ المفتوحة.
- د/ جميع ما ذكر.





## الإقناع والتأثير في القرآن والسنة

2

- يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:
- 1 تحليل منهج القرآن الكريم لعملية الإقناع.
  - 2 التعرف على أسس الإقناع والتأثير في القرآن والسنة.
  - 3 استشعار مكانة الإقناع في القرآن والسنة.



# نظرة القرآن الكريم لعملية الإقناع

العرض التدريبي

القرآن الكريم والسنة المطهرة هما نبراس المسلمين ودستورهم وفيهما كل خير ونفع فقد جاء بما يعزز منهج الإقناع ويؤكد على اقتفاء أثره؛ فأيات المحاجة والتفكر كالذي مر على قرية وهي خاوية على عروشها؛ وكالملك الذي حاج إبراهيم في ربه، وكمناقشة مؤمن آل فرعون قومه، وأما الأحاديث فمن أشهرها حديث الشاب المستأذن في الزنا، وحديث الصحابي الذي رُزق بولد أسود، وحديث الأنصار بعد إعطاء المؤلف قلوبهم وتركهم، كل هذه النصوص مليئة بالدروس والعبر التي تصف الإقناع وفنونه وطرائقه لمن كان له قلب أو ألقى السمع وهو شهيد.

تمتلئ مكتباتنا بكتب المناظرات والردود والجدال وتتعدد مجالسها كثرة على مر العصور، لكن الخلاف يزداد ولا ينقص، فلا نكاد نرى فرقة تقنع الأخرى بل كثيراً ما نرى أن الفرقة الواحدة تتشقق فتصبح فرقاً متعددة، مع أن كل فرقة تزعم أنها على الحق وأنها تحتكم إلى العقل.

والحقيقة أن الناظر في هذا الأمر يُدرك أنه لا يمكنك أن تقنع أحداً إلا إذا أراد هو الاقتناع، فلا يمكن أن يقتنع أحد بأية حجة مهما كانت واضحة ومنطقية ما لم يكن طالباً للاقتناع راغباً فيه.



والسبب في ذلك أن الإقناع عملية تتكون من شقين:

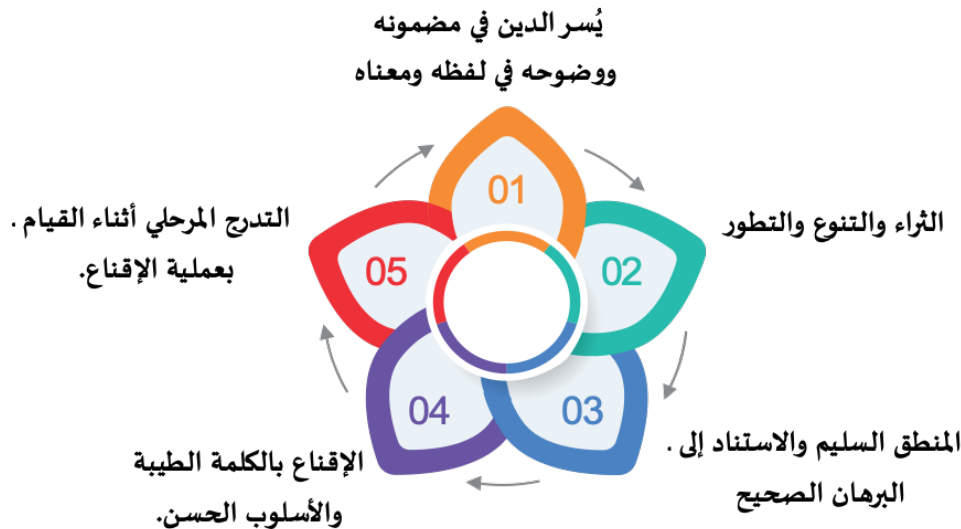
فالاقتناع - إذن - معرفة الشيء بالعقل، ومن ثم قبوله بالقلب، أما المعرفة العقلية دون القبول بالقلب فهي جحود. ولذلك قال الله تعالى عن فرعون وقومه: ﴿وَجَحَدُوا بِهَا وَاسْتَيْقَنَتْهَا أَنفُسُهُمْ ظُلْمًا وَعُلُوًّا فَانظُرْ كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُفْسِدِينَ﴾ [النمل: ١٤].

فهم عرفوا الحق لكن لم تتقد له قلوبهم، لا لضعف الحجة ولا لخفاء الدليل بل- لظلمهم وإرادتهم للعلو- ما أرادوا الاقتناع، فلدينا الآن جهل وتكذيب وجحود، فالجهل عدم العلم من الأساس، والتكذيب عدم قبول العلم لمانع عقلي، وأما الجحود فهو القبول العقلي مع رفض الانقياد والقبول القلبي.

وسبب هذا الأخير في الغالب الكبر، ولذلك كان الكبر أكبر موانع قبول الحق، ولا يمكن إزالته بمخاطبة العقل فقط، بل لابد من مخاطبة القلب بالترغيب تارة وبالترهيب أخرى، وهذا عند التأمل هو أسلوب القرآن الكريم.

### # الأسس التي يقوم عليها الإقناع والتأثير في القرآن والسنة:

للإقناع العديد من الأسس والمبادئ التي يستخدمها الداعية لإقناع الآخرين، وقد وضع القرآن الكريم أسساً وحددت السنة المطهرة مبادئ لعملية الإقناع والتأثير نجملها في النقاط التالية:



### 1 يُسر الدين في مضمونه، ووضوحه في لفظه ومعناه:

يقوم الإسلام على شهادة أن لا إله إلا الله، وأن محمداً رسول الله، هذه العقيدة السهلة لا تتطلب خبرة طويلة أو تجربة عميقة، ولا تثير أية مصاعب عقلية للفهم والاستيعاب، بل إنها تخاطب أدنى المستويات العقلية والإدراكية في الإنسان، نظراً لخلوها من التداخلات والحيل النظرية أو اللاهوتية، وبالتالي فإن أي فرد يستطيع أن يستوعب هذه العقيدة بسهولة ويسر، حتى أقل الناس خبرة بالأصول العقدية لهذا الدين.

### 2 الثراء والتنوع والتطور:

تتميز الدعوة الإسلامية بالثراء في مادتها، والتنوع في أساليبها والتطور في معالجاتها، ويأتي ثراء هذه الدعوة انطلاقاً من النظرة الشمولية للدين الإسلامي الذي جاء شاملاً جامعاً لحياة المسلمين في شتى المجالات، فلم يترك صغيرة ولا كبيرة إلا وتطرق إليها ابتداءً من وضع أصول الحياة الأسرية إلى إعداد الجيوش ومقاومة الأعداء، ويأتي ذلك مصداقاً لقول الحق جل وعلا «وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ» سورة النحل، آية 89.

### 3 المنطق السليم والاستناد إلى البرهان الصحيح:

من أهم الأهداف الإصلاحية لهذا الدين هو تحرير البشر من ربة التقليد والخرافات، وتشثنتهم على التفكير الحر، ولذلك حارب الإسلام الوثنية لأنها انحطاط بالعقل، وعمى في البصيرة. وحين طلب بعض المرتابين المعجزات المادية التي تثبت صحة هذه الرسالة، كان رد الله تعالى عليهم أن ينظروا فيما احتوته آيات القرآن الكريم من دلائل عقلية وصور كونية، تثبت صحة ما تضمنته هذه الرسالة، وصدق حاملها، وفي ذلك يقول الحق تبارك وتعالى ﴿وَقَالُوا لَوْلَا أُنزِلَ عَلَيْهِ آيَاتٌ مِّن رَّبِّهِ قُلْ إِنَّمَا الْآيَاتُ عِنْدَ اللَّهِ وَإِنَّمَا أَنَا نَذِيرٌ مُّبِينٌ ﴿٥٠﴾ أَوَلَمْ يَكْفِهِمْ أَنَّا أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ يُتْلَىٰ عَلَيْهِمْ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَرَحْمَةً وَذِكْرَىٰ لِقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ ﴿٥١﴾﴾ [العنكبوت: ٥٠ - ٥١].

### 4 الإقناع بالكلمة الطيبة والحكمة:

تقوم الدعوة الإسلامية على أساس ثابت، ومبدأ راسخ في مخاطبة الجماهير بصفة عامة، ويعتمد هذا المبدأ على الكلمة الطيبة، والحكمة البالغة، من غير عصبية أو عنف، لأن الحكمة تجعل القائم بعملية الإقناع يُقدر الأمور حق قدرها، كما تجعله ينظر ببصيرة المؤمن ليرى حاجة الجمهور، فيعالجها بحسب ما يقتضيه الحال، وبذلك ينفذ إلى قلوبهم من أوسع الأبواب، فتشرح له صدورهم، ويرون فيه المنقذ لهم، الحريص على سعادتهم ورفاهيتهم وأمنهم ومستقبلهم، قال تعالى: ﴿فِيمَا رَحِمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَّفَلَبْتَ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ [آل عمران: ١٥٩]. وقال تعالى: ﴿يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا﴾ [البقرة: ٢٦٩]. وقد روى البخاري ومسلم عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: (والكلمة الطيبة صدقة) أخرجه البخاري (9892)، ومسلم (9001) مطولاً.





## 5 التدرج المرحلي أثناء القيام بعملية الإقناع:

التدرج هو واحد من أبرز الأسس التي يقوم عليها الإقناع، ويأتي ذلك في مقدمة الأساليب الفعالة لإقناع الإنسان، ذلك لأنه يتناسب مع طاقاته الاستيعابية وقدراته العقلية، فعن طريق التدرج يستقبل هذا الإنسان الرسالة على جرعات تتوافق مع إمكانياته وملكاتة، وهذا المنحى الإسلامي يتفق مع سنن الحياة وطبيعة الخلق، فما ناطحات السحاب إلا لبنات رص فوق بعض.

والتدرج سنة كونية، وسنة شرعية أيضاً، ولهذا خلق الله السموات والأرض على مراحل، وكان قادراً على أن يقول لها: كوني، فما تملك إلا أن تكون، ولكنه خلقها في أيام ستة، أي في ستة أطوار أو أزمنة يعلمها الله. كما خلق الإنسان والحيوان والنبات على مراحل متدرجة، حيث مرّ الطفل في تطوره بمراحل مترامنة، كل مرحلة تتبني على ما قبلها، وتسلم لما بعدها، حتى أصبح على هذه الصورة التي خرج بها من رحم أمه إلى هذه الحياة الواسعة، وما النطفة والعلقة والمضغة والعظام إلا دليل قاطع على هذه السنة الكونية، قال تعالى: ﴿وَلَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ مِنْ سُلَالَةٍ مِّن طِينٍ ﴿١٣﴾ ثُمَّ جَعَلْنَاهُ نُطْفَةً فِي قَرَارٍ مَّكِينٍ ﴿١٤﴾ ثُمَّ خَلَقْنَا النُّطْفَةَ عَلَقَةً فَخَلَقْنَا الْعَلَقَةَ مُضْغَةً فَخَلَقْنَا الْمُضْغَةَ عِظْمًا فَكَسَوْنَا الْعِظْمَ لَحْمًا ثُمَّ أَنْشَأْنَاهُ خَلْقًا آخَرَ فَتَبَارَكَ اللَّهُ أَحْسَنُ الْخَالِقِينَ ﴿١٥﴾﴾ [المؤمنون: ١٢-١٤]. أي أن التدرج المرحلي قد ارتبط بحياة الإنسان نفسها منذ مولده وحتى وفاته، وفي ذلك يقول الحق تبارك وتعالى: ﴿اللَّهُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ ضَعْفٍ ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ ضَعْفٍ قُوَّةً ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ قُوَّةٍ ضَعْفًا وَشَيْبَةً يَخْلُقُ مَا يَشَاءُ وَهُوَ الْعَلِيمُ الْقَدِيرُ ﴿٥٤﴾﴾ [الروم: ٥٤]. ومن هنا نزل الله القرآن الكريم على الرسول ﷺ متدرجاً وفي ذلك يقول تعالى: ﴿وَقَالَ الَّذِينَ كَفَرُوا لَوْلَا نُزِّلَ عَلَيْهِ الْقُرْآنُ جُمْلَةً وَاحِدَةً كَذَلِكَ لِنُثَبِّتَ بِهِ فُؤَادَكَ وَرَتَّلْنَاهُ تَرْتِيلاً ﴿٣٢﴾﴾ [الفرقان: ٣٢].

و قال تعالى: ﴿وَقُرْءَانًا فَرَقْنَاهُ لِتَقْرَأَهُ عَلَى النَّاسِ عَلَى مَكَّةٍ وَنَزَّلْنَاهُ نَزِيلاً ﴿١٦﴾﴾ [الإسراء: ١٠٦].

وكان ﷺ يعتمد أسلوب التدرج فكان يقدم الأهم على المهم ويعلم شيئاً فشيئاً، ليكون أقرب تناولاً، وأثبت على الفؤاد حفظاً وفهماً، روى ابن ماجة عن جندب بن عبد الله قال: (كُنَّا مَعَ النَّبِيِّ ﷺ وَنَحْنُ فِتْيَانُ حِزْوَانِ فَتَعَلَّمْنَا الْإِيمَانَ قَبْلَ أَنْ نَتَعَلَّمَ الْقُرْآنَ ثُمَّ تَعَلَّمْنَا الْقُرْآنَ فَازْدَدْنَا بِهِ إِيمَانًا) ، وروى البخاري ومسلم عن ابن عباس رضي الله عنهما قال: قال رسول الله ﷺ لمعاذ بن جبل حين بعثه إلى اليمن: «إِنَّكَ سَتَأْتِي قَوْمًا أَهْلُ كِتَابٍ ، فَإِذَا جِئْتَهُمْ فَادْعُهُمْ إِلَى أَنْ يَشْهَدُوا أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ ، وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ ، فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ ، فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ خَمْسَ صَلَوَاتٍ فِي كُلِّ يَوْمٍ وَلَيْلَةٍ ، فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ ، فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ صَدَقَةً ، تُوْحَدُ مِنْ أَغْنِيائِهِمْ ، فَتَرُدُّ عَلَى فُقَرَائِهِمْ ، فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ ، فَإِيَّاكَ وَكِرَائِمَ أَمْوَالِهِمْ ، وَاتَّقِ دَعْوَةَ الْمَظْلُومِ ، فَإِنَّهُ لَيْسَ بَيْنَهَا وَبَيْنَ اللَّهِ حِجَابٌ» .





من فوائد هذا الحديث الكثيرة: البدء بالأهم ثم المهم، إذ المطالبة بجميع الشرائع مرة واحدة توجب التنفير، وكذا إلقاء جميع العلوم على المتعلم دفعة واحدة يؤدي إلى تضييع الكل ، وفي الحوار الذي دار بين عمر بن عبد العزيز وولده الصالح عبد الملك ما يعد نموذجا طيبا يقدم للدعاة، ذلك أنه حين أراد هذا الخليفة الزاهد أن يعود بالحياة إلى هدي الخلفاء الأربعة بعد أن يتمكن ويمسك الخيوط في يديه، اعترض على ذلك ابنه عبد الملك الذي أنكر على أبيه عدم إسرعه في إزالة كل بقايا الانحراف والمظالم، فقال لأبيه: «يا أبت مالك لا تتفد في الأمور؟ فوالله لا أبالي في الحق لو غلت بي وبك القدور ، فكان جواب الأب الفقيه المؤمن "لا تعجل يا بني، فإن الله ذم الخمر في القرآن مرتين، وحرمها في الثالثة ، وأنا أخاف أن أحمل الناس على الحق جملة فيدفعوه، وتكون فتنة"، فما بالناس نستعجل استجابة الناس بعد أول لقاء أو أول تعارف، وما بالناس نحكم عليهم دون أن نخالطهم أو نصبر عليهم؟، وقد بين لنا المولى سبحانه الطريق الصحيح لدعوة الكبار والصغار إلى عبادته تعالى، وهو طريق الحكمة من خلال التدرج بهم، ومن الحكمة أن يفهم القائم بعملية الإقناع ماذا يريد، ويحدد هدفه، كما يحدد الوسيلة التي تناسب طبيعة جمهوره، وهذا يعني وضع الشيء في موضعه الصحيح. والدعوة أولى من غيرها للعمل بالحكمة، وفي ذلك يقول الحق تبارك وتعالى: ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ﴾ [النحل: ١٢٥].



# الأهداف والغايات التي يستهدفها الإقناع بمنهجية القرآن والسنة

الإقناع والتأثير في منهجية القرآن والسنة النبوية لهما غايات وأهداف سامية نستطيع استخلاصها من النصوص والمواقف والأحداث المختلفة ومن هذه الأهداف والغايات ما يلي:

# التعريف الصحيح بالإسلام عقيدة وشريعة وتوضيح القيم البناءة التي يؤكد عليها:

إن الغرض الأساسي من عملية الإقناع، هو إحداث تغيير في البيئة، أو في الآخرين، فالمقنع يقصد من قيامه بعمله التأثير فيمن يريد إقناعهم، من هنا فإن القائمين بعملية الإقناع سيرتقون بالمقتنعين ويأخذون بأيديهم إلى الطريق الصحيح، إذا التزموا بمعطيات هذا الدين واستمسكوا بأصوله، ذلك لأن القول بدون تطبيق لا يثمر ولا يجدي، قال تعالى: « يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ، كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ » سورة الصف، آيات 2، 3. قال الإمام القرطبي: «استفهام على جهة الإنكار والتوبيخ، على أن يقول الإنسان عن نفسه من الخير ما لا يفعله. وقال تعالى: ﴿ أَتَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبِرِّ وَتَنْسَوْنَ أَنْفُسَكُمْ وَأَنْتُمْ نَتْلُونَ الْكِتَابَ أَفَلَا تَعْقِلُونَ ﴾ [البقرة: ٤٤].»

وفي الحديث عن أسامة بن زيد رضي الله عنه قال: سمعت رسول الله ﷺ يقول: يُجاء بالرجل يوم القيامة فيلقى في النار فتندلق أقتابه، في النار فيدور بها كما يدور الحمار برحاه فيجتمع أهل النار عليه فيقولون أي فلان ما شأنك أليس كنت تأمرنا بالمعروف وتنهانا عن المنكر؟ قال: كنت آمركم بالمعروف ولا آتية وأنهاكم عن المنكر وآتية).



## # تأكيد المبادئ النبيلة التي يحث عليها الإسلام:

فإن التأكيد عليها سيسهم في الارتقاء بأذواق المقتنعين وملكاتهم الفكرية والوجدانية، كما سيحقق لهم السعادة والاستقرار والراحة النفسية، فالفرائض التي ألزم الإسلام بها كل منتسب إليه، عبارة عن تمارين متكررة لتعويد المرء أن يحيا بها ، وأن يظل مستمسكاً بها ما دام حياً .

وكتاب الله وسنة النبي ﷺ يكشفان عن هذه الحقائق، فالصلاة عندما أمر الله تعالى بها أبان الهدف من إقامتها، فقال عز من قائل: ﴿وَأَقِمِ الصَّلَاةَ إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَلَذِكْرُ اللَّهِ أَكْبَرُ وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا تَصْنَعُونَ﴾ [العنكبوت: ٤٥] .

والزكاة إنما هي لغرس مشاعر الحنان والرأفة، وتوطيد لعلاقات التعارف والألفة بين مختلف الطبقات، وقد نص القرآن الكريم على الغاية من إخراج الزكاة، فقال تعالى: ﴿خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا﴾ [التوبة: ١٠٣] .

ومن أجل ذلك وسع النبي ﷺ في دلالة كلمة الصدقة التي ينبغي أن يبذلها المسلم، فعن أبي ذر رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ : تبسمك في وجه أخيك لك صدقة وأمرك بالمعروف ونهيك عن المنكر صدقة وإرشادك الرجل في أرض الضلال لك صدقة وبصرك للرجل الرديء البصر لك صدقة وإماطتك الحجر والشوكة والعظم عن الطريق لك صدقة وإفراغك من دلوك في دلو أخيك لك صدقة .

وكذلك شرع الإسلام الصوم ليكون خطوة على طريق تحرير النفس من شهواتها المحظورة ونزواتها المنكرة، قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُتِبَ عَلَيْكُمُ الصِّيَامُ كَمَا كُتِبَ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ﴾ [البقرة: ١٨٣] .

وإقراراً لهذا المعنى قال رسول الله ﷺ : من لم يدع قول الزور والعمل به والجهل فليس لله حاجة أن يدع طعامه وشرابه ، وقال ﷺ : إن الصيام ليس من الأكل والشرب فقط إنما الصيام من اللغو والرفث فإن سابك أحد أو جهل عليك فقل إني صائم .

والحج هدفه ليس إلا من صميم ما تقدم، قال تعالى: ﴿الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَعْلُومَةٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَنْ تَعَلَّمُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمْهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ الْقَوَىٰ وَأَنْتَقُونَ بِأُولَى الْأَلْبَابِ﴾ [البقرة: ١٩٧] .

فأركان الإسلام هي مدارج الكمال المنشود، وروافد التطهر الذي يصون الحياة ويعلي شأنها، ولهذا أعطيت منزلة كبيرة في دين الله، فإذا لم يستفد الإنسان منها ما يزكي قلبه، وينقى لبه، ويهذب صلته بالله وبالناس فقد هوى ، قال الله تعالى: ﴿إِنَّهُ مَنْ يَأْتِ رَبَّهُ مُجْرِمًا فَإِنَّ لَهُ جَهَنَّمَ لَا يَمُوتُ فِيهَا وَلَا يَحْيَىٰ﴾ [٧٤] وَمَنْ يَأْتِهِ مُؤْمِنًا قَدْ عَمِلَ الصَّالِحَاتِ فَأُولَٰئِكَ لَهُمُ الدَّرَجَاتُ الْعُلَىٰ ﴿٧٥﴾ جَنَّاتٍ عَدْنٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا وَذَلِكَ جَزَاءُ مَنْ تَزَكَّى ﴿٧٦﴾ [طه: ٧٤-٧٦] .



## # نشر ثقافة الإقناع وتقمص شخصية الآخر في محاولة لفهم دوافعه

ومواقفه:

ذلك أن هناك من يخاطب الناس على أنهم فئة واحدة، أو أن لديهم القناعات نفسها التي لديه، هذا الصنف تراه في نهاية المطاف يخاطب نفسه، وفي الوقت نفسه استطاع العديد من القائمين بالإقناع والتأثير أن يصل الواحد منهم إلى شريحة كبيرة من الناس بسبب حرصه على مراعاة الفروق الفردية، وَقَالَ عَلِيٌّ: حَدَّثُوا النَّاسَ، بِمَا يَعْرِفُونَ أَتُحِبُّونَ أَنْ يُكَذَّبَ، اللَّهُ وَرَسُولُهُ. رواه البخاري.

## # تصحيح الصورة الذهنية الخاطئة عند بعض الناس عن المسلمين:

يقوم الداعية بتقديم الصورة الصحيحة للسلوك الإسلامي، وشرح أبعاده بطريقة موضوعية، وتوعية المسلمين في بلاد العالم المختلفة بدورهم الحاسم في هذا الصدد عن طريق التصدي للدعايات المغرضة، التي يحاول أعداء الإسلام الترويج لها.

## # تغيير استجابات الجماهير:

يحدث هذا عندما يحاول القائمون بعملية الإقناع التأثير على الجمهور ليغير موقفه في قضية معينة من الإيجاب أو السلب أو الحياد إلى موقف آخر، وقد يحاول القائمون بعملية الإقناع أنفسهم في بعض الأحيان التأثير على الجمهور ليتبنى موقفاً جديداً يختلف تماماً عن مواقفه السابقة وهذا أصعب أنواع الإقناع، لأنه يتطلب من الجماهير تغيير طريقة تفكيرها أو تغيير سلوكها كلية.



## # مرتكزات الإقناع للشخص الآخر:

### 1 العقيدة التي يؤمن بها الإنسان:

وفي هذا إشارة إلى أن السلوك الإنساني لا يتبدل إلا بتبدل الاتجاه الداخلي للفرد، فالفرد لا يسلك سلوكاً مختلفاً ما لم تؤثر عليه قوة فكرية عظيمة تستطيع أن تصل إلى قرارة نفسه وأعماق وجدانه، فتغير اتجاهه الذاتي نحو العقائد والأفكار، وعندها فقط يتبدل سلوكه الشخصي أو الاجتماعي.

### 2 القضايا العاطفية المرصوفة بين ثبات تلك العقيدة:

وهنا لابد من الإشارة إلى أن إيجابية طرح الأفكار المقنعة يؤدي إلى إيجابية القبول والاعتناع، ومثال ذلك، لو أن داعية حاول إقناع الآخرين بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية عن طريق عرض العقوبات والجزاء الرادع مجرداً من أي إشارة إلى الرحمة الإلهية والمغفرة والثواب الأخروي، فإن ذلك الطرح لن يشجع المدعويين على الاعتناع بتلك الأفكار ما لم يلازمه طرح مواز للعضو والغفران الإلهي.

### 2 النية والقدرة على الاستجابة للمحفزات الخارجية:

من المتقرر أنه لا يمكن إقناع أحد بأي حجة مهما كانت واضحة ومنطقية ما لم يكن طالباً للاقتناع رغباً فيه.





## حوار نبوي

جلس عتبة بن ربيعة إلى رسول الله ﷺ، فقال: يا ابن أخي، إنك منا حيث قد علمت من السُّطة في العشيرة، والمكان في النسب وإنك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرقت به جماعتهم وسفهت به أحلامهم وعبت به آلهتهم ودينهم وكفرت به من مضى من آبائهم، فاسمع مني أعرض عليك أمورا تنظر فيها لعلك تقبل منها بعضها. قال: فقال له رسول الله صلى الله عليه وسلم: قل يا أبا الوليد، أسمع؛ قال: يا ابن أخي، إن كنت إنما تريد بما جئت به من هذا الأمر مالا جمعنا لك من أموالنا حتى تكون أكثرنا مالا، وإن كنت تريد به شرفا سودناك علينا، حتى لا نقطع أمرا دونك، وإن كنت تريد به ملكا ملكناك علينا؛ وإن كان هذا الذي يأتيك رثيا تراه لا تستطيع رده عن نفسك، طلبنا لك الطب، وبدلنا فيه أموالنا حتى نبرئك منه، فإنه ربما غلب التابع على الرجل حتى يداوى منه أو كما قال له.

حتى إذا فرغ عتبة، ورسول الله ﷺ يستمع منه، قال: أقد فرغت يا أبا الوليد؟ قال: نعم، قال: فاسمع مني؛ قال: أفعل؛ فقال بسم الله الرحمن الرحيم ﴿حَمْدُ﴾<sup>(١)</sup> تَزِيلُ مِنَ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿٢﴾ كُنْتُ فُضِّلْتُ بِإِنتِهِ، قُرْءَانَا عَرَبِيًّا لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ بَشِيرًا وَنَذِيرًا فَأَعْرَضَ أَكْثَرُهُمْ فَهُمْ لَا يَسْمَعُونَ ﴿٤﴾ [فصلت: ١- ٤] ثم مضى رسول الله ﷺ فيها يقرؤها عليه. فلما سمعها منه عتبة، أنصت لها، وألقى يديه خلف ظهره معتمدا عليهما يسمع منه؛ ثم انتهى رسول الله ﷺ إلى السجدة منها، فسجد ثم قال: قد سمعت يا أبا الوليد ما سمعت، فأنت وذاك، فقام عتبة إلى أصحابه، فقال بعضهم لبعض: نلحظ بالله لقد جاءكم أبو الوليد بغير الوجه الذي ذهب به. فلما جلس إليهم قالوا: ما وراءك يا أبا الوليد؟ قال: ورأيتني قد سمعت قولاً والله ما سمعت مثله قط، والله ما هو بالشعر، ولا بالسحر، ولا بالكهانة، يا معشر قريش، أطيعوني واجعلوها بي، وخلوا بين هذا



الرجل وبين ما هو فيه فاعتزلوه ، فوالله ليكونن لقوله الذي سمعت منه نبأ عظيم ، فإن تصبه العرب فقد كفيتموه بغيركم ، وإن يظهر على العرب فملكه ملككم ، وعزه عزكم ، وكنتم أسعد الناس به ، قالوا : سحرك والله يا أبا الوليد بلسانه ، قال : هذا رأيي فيه ، فاصنعوا ما بدا لكم .

### \* من خلال الحالة التدريبية « حوار نبوي » يتضح أن المهارات التي وظفت بشكل رائع وجميل :

- صدق المشاعر مع الطرف الاخر والابتعاد عن الأحكام المسبقة قبل التواصل .
- استخدام الألفة بمناداته بلقبه الذي هو أحب الألقاب لنفسه مما يظهر له الاحترام .
- النزول لمستوى الطرف الآخر وإظهار التودد والقرب النفسي .
- العرض وليس الإلزام مع تحري أدوات التأثير .
- التواصل البصري والتفاعل واستخدام لغة الجسد .
- حسن العرض بعد كسب مشاعر الطرف الآخر ثم مهارة الإغلاق مع الاحتفاظ بالقوة .
- الهدوء والقدرة على الاستيعاب والتركيز .

حدد جوانب الضعف التهديدات عندما لا يتم مراعاة المهارات السابقة في التواصل مع أحد الوجهاء في بلده من غير المسلمين:

..... 

.....

.....

.....

من خلال تجربتك الدعوية شارك بذكر موقف دعوي تم فيه الاستفادة من أحد المهارات السابقة في عملية الإقناع:

..... 

.....

.....

.....



## أساليب التأثير والإقناع في مجال الدعوة

3

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية: 

- 1 فهم الإطار الدعوى لأساليب الإقناع والتأثير.
- 2 استخدام أسلوب الإقناع والتأثير بالحجج القطعية.
- 3 استخدام أسلوب الإقناع والتأثير العاطفي.





# الإطار الدعوي لأساليب الإقناع والتأثير

الإقناع بصفته الفطرية المبسطة جزء من منطق الإنسان الذي فضله الله به على كثير من المخلوقات ، فهو موجود منذ وجوده ، أما الدعوة به فهي قرينة لتكليفه على هذه الأرض، وقد نزل التكليف على الإنسان بالالتزام أحكام الخالق جل وعلا منذ أهبط أبو البشر آدم عليه السلام إلى الأرض ، قال تعالى: ﴿قُلْنَا أَهْبُوا مِنْهَا جَمِيعًا فِيمَا يَأْتِيَنَّكُمْ مِنِّي هُدًى فَمَنِ تَّبِعَ هَدَايَ فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ﴿٣٨﴾ وَالَّذِينَ كَفَرُوا وَكَذَّبُوا بِآيَاتِنَا أُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٣٩﴾﴾ [البقرة: ٣٨-٣٩]، وفي ذلك دلالة على التكليف من جهة وعلى أن هذه الرسالة التي سيقودها الرسل عليهم صلوات الله وسلامه ويبينوها للناس ويحاولون إقناعهم والتأثير عليهم باعتبارها سيستجيب لها البعض وسيردها البعض الآخر .

كما أن سلوك الإنسان مع غيره وممارسته الإقناع والتأثير بغض النظر عن إيمانه أو كفره يدل بدهشة على أن هذا السلوك جبلة وطبيعة مشتركة أيًا كان وحيثما وجد زمانًا ومكانًا .

## # جوانب الإقناع والتأثير في المنهج الإسلامي:

عندما جاء الإسلام كان له شأن آخر مع الإقناع والتأثير ، ولعل استكشاف الوجهة الإسلامية في الإقناع والتأثير أفضل ما يكون في النظر في الآيات التي توجه إلى أساليب الدعوة ، مع النظر إلى التطبيقات القرآنية والنبوية في ذلك .



ولقد تحدث علماء المسلمين وبينوا ما جاء في قوله تعالى: ﴿ **ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ** **وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ** ﴾ [النحل: ١٢٥] وهو الأساس الذي يُبنى عليه تأصيل أسلوب الإقناع والتأثير في هذا الإطار وذلك في الجوانب الآتية (أسلوب المناظرة في دعوة النصارى إلى الإسلام ص ٤٧) :



### الجانب الأول: الدعوة تكون بأسلوب الإقناع والتأثير بالحكمة والموعظة الحسنة:

يقول الفخر الرازي: ومن لطائف هذه الآية أنه قال سبحانه: ﴿ **ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ** ﴾ [النحل: ١٢٥]، فقصر الدعوة على هذين القسمين، أما الجدل فلا يدعى به بل المقصود منه غرض آخر مغاير للدعوة، فهذا السبب لم يقل: ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة والجدل الحسن، بل قطع الجدل عن باب الدعوة، وإنما الغرض منه شيء آخر والله أعلم (التفسير الكبير: ١٤٠/١٣٩ بتصرف).

ويقول شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله: وأما الجدل فلا يدعى به بل هو من باب دفع الصائل فإذا عارض الحق معارض جودل بالتي هي أحسن، ولهذا قال: "وجادلهم" فجعله فعلاً مأموراً به مع قوله ﴿ **ادْعُ** ﴾ فأمره بالدعوة بالحكمة والموعظة الحسنة وأمره أن يجادل بالتي هي أحسن وقال في الجدل: "التي هي أحسن" ولم يقل: بالحسنة، كما قال في الموعظة، لأن الجدل فيه مدافعة ومغاضبة فيحتاج أن يكون بالتي هي أحسن حتى يصلح ما فيه من الممانعة والمدافعة، والموعظة لا تدافع كما يدافع المجادل فما دام الرجل قابلاً للحكمة أو الموعظة الحسنة أو لهما جميعاً لم يحتج إلى مجادلة (ابن تيمية، الرد على المنطقيين ص ٤٦٨).

### الجانب الثاني: للحكمة بالنظر إلى ورودها في كتاب الله عز وجل عدة معان:

ذكر الفيروز أبادي أن للمفسرين في معنى الحكمة في سياق هذه الآية: ﴿ **ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجِدِّ لَهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ** ﴾ [النحل: ١٢٥] أقوالاً يمكن إجمالها في ثلاثة:



- الأول: أنها اسم يجمع العلم والعمل به . (المقصود علم الكتاب والسنة العمل بهما).
- الثاني: مراعاة مقتضى الحال، أو دعوة كل أحد على حسب حاله وقبوله وانقياده .
- الثالث: الدليل الصحيح المحكم والحجة القطعية .

والذي يظهر أن أكثرها مناسبة للسياق وتحديدًا للمقصود الخاص في سياق الأساليب الواردة في الآية ما جاء في المعنى الثالث، أما المعنى الأول فإن صفة العلم والعمل به ينطبق على الأساليب الثلاثة كلها (انظر مجموع الفتاوى: ٢/٤٥-٤٦).

وأما المعنى الثاني فإنه أقرب إلى المعنى العام الشائع للحكمة - وضع الشيء في موضعه -

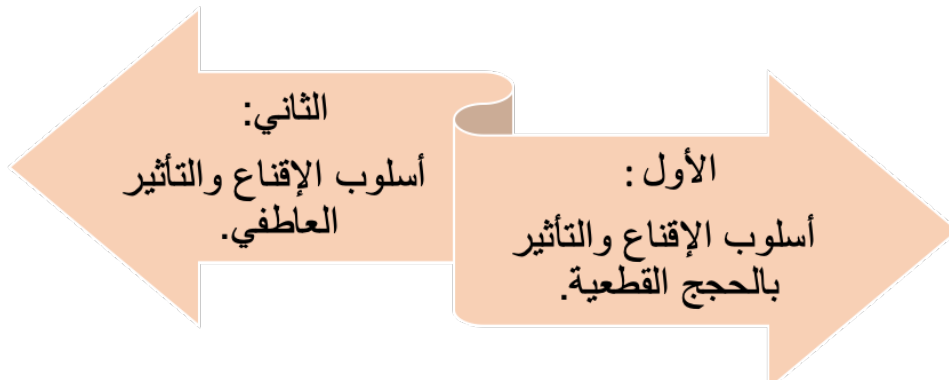
#### الجانب الثالث: الموعظة الحسنة الواردة تعني الدعوة إلى الله بالترغيب والترهيب

ويرد هذا المعنى في عدد من كتب التفسير بعبارات مختلفة، إلا أن الذي ينبغي التأكيد عليه أن هذه الموعظة أو الترغيب والترهيب إذا كانت بما جاء في كتاب الله تعالى فهي حق وصدق لأن كتاب الله تعالى كذلك حق وصدق، وعلى الداعي بها ألا يدعو إلا بما هو حق وصدق، ويبدو أن ما ورد عند البعض بأنها الأمارات الظنية والدلائل الإقناعية مشابهة لمعنى الحجّة الخطابية عند اليونان ، وما جاء عن الله ورسوله ﷺ سواء أكان أمرًا ونهيًا أم خبرًا فلا يجوز أن يوصف بأنه ظني بل هو حق وصدق .

#### الجانب الرابع: مخاطبة عقل الإنسان واستثارة عاطفته للالتزام والتطبيق:

فبالنظر إلى التطبيقات العملية لأساليب الإقناع والتأثير في كتاب الله وسنة رسوله ﷺ؛ فإننا نجد أنها تخاطب عقل الإنسان وتستثير عاطفته للالتزام والتطبيق، ومن الأفهام القاصرة الظن بأن كتاب الله تعالى أو سنة نبيه ﷺ لا تحوي حججًا عقلية، بل هما مليئان بالحجج العقلية اليقينية.

وبذلك يمكن القول بأن أسلوب الإقناع والتأثير الذي ينبغي أن يكون في دعوة الناس إلى الإسلام أظهر ما يكون في هذه الإطارين :



بل إن كثيراً من الدراسات النفسية والاجتماعية والإعلامية والتربوية والإدارية و غيرها لا تخرج عن هذين الإطارين في تناول أساليب الإقناع والتأثير وإن تعددت المفردات والتفريعات والنماذج أو اختلفت الاصطلاحات والألفاظ وذلك عائد إلى التكوين العقلي والعاطفي لدى الإنسان.

### أولاً: أسلوب الإقناع والتأثير بالحجج القطعية:

لا بد أن يكون الدليل قطعياً أي صحيحاً فهو الدليل أو الحجة الشرعية أو الحجة القطعية ، والحجة الشرعية - بمعنى المشروعة أو التي يعتد بها شرعاً - من حيث المقابلة والتضاد، تقابل بغير الشرعية أو كما قال شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله تقابلها البدعية ، والحجة الشرعية - المقبولة شرعاً - هي الحجة القطعية سواء أكانت نقلية أو عقلية، والحجة القطعية هي الحجة الصحيحة الثابتة ويقابلها (الحجة الظنية).

### الحجج القطعية عند شيخ الإسلام ابن تيمية:

إن المعول عليه والمأمور به في الدعوة إلى دين الله تعالى بل في العبادة بشكل عام هو ما كان مبنياً على الحجة القطعية، والحجة القطعية يمكن أن تكون:

- نقلية (تسمى أحياناً سمعية).
- عقلية.

- واردة نقلاً ويدرك صحتها بالعقل فهي عقلية نقلية.

فإذا تعارض العقل والنقل قدم القطعي منهما لكونه قطعياً سواء أكان نقلياً أم عقلياً، ولا يمكن أن يتعارض دليلان قطعيان ، قال شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله: إذا قيل تعارض دليلان سواء أكانا سمعيين أو عقليين أو أحدهما سمعي والآخر عقلي فالواجب أن يقال لا يخلو إما أن يكونا قطعيين أو يكونا ظنيين وإما أن يكون أحدهما قطعياً والآخر ظنياً، فلو تعارض دليلان قطعيان وأحدهما يناقض مدلول الآخر للزم الجمع بين النقيضين وهو محال بل كل ما يعتقد تعارضه من الدلائل التي يعتقد أنها قطعية فلا بد من أن يكون الدليلان أو أحدهما غير قطعي أو ألا يكون مدلولاهما متناقضين ، فأما مع تناقض المدلولين المعلومين فيمتنع تعارض الدليلين، وإن كان أحد الدليلين المتعارضين قطعياً دون الآخر فإنه يجب تقديمه باتفاق العقلاء سواء أكان هو السمعي أو العقلي فإن الظن لا يرفع اليقين وأما إن كانا جميعاً ظنيين فإنه يصر إلى طلب ترجيح أحدهما فأيهما ترجح كان هو المقدم سواء أكان سمعياً أو عقلياً .

### أصناف الحجج القطعية:

تُصنف الحجج والاستدلالات القطعية إلى ثلاثة أصناف:







### الصنف الأول : الحجة القطعية المركبة من النقلية والعقلية:

وهي الواردة نقلاً المدركة عقلاً فمع دلالة النقل عليها فهي مدركة عقلاً ، وعلى هذا معظم أدلة القرآن الكريم.

### الصنف الثاني : الحجة القطعية النقلية :

والدليل النقلية له معنيان: عام وخاص،

● المعنى العام للدليل النقلية: هو كل كلام ينقل عن الغير بأي وسيلة كالكلام الشفهي أو المكتوب أو ما يقوم مقامهما بقصد الاستدلال به، أو هو: كل دليل منقول بقصد الاحتجاج والاستدلال به .

● المعنى الخاص: هو المعنى المقصود في الإطار الشرعي الذي يحدد مصادر يعتد بها للاحتجاج والاستدلال بما ينقل عنها فالدليل النقلية هنا: هو الدليل النصي من كتاب الله تعالى أو سنة رسوله ﷺ أو إجماع أهل العلم .

وقد يرد سؤال هنا عن معنى القطعية في الحجة النقلية فنقول: إنها تمثل في قطعية الرواية والدراية ، أي صحة الإسناد وصحة الفهم .

### الصنف الثالث : الحجة القطعية العقلية:

الدليل العقلي هو: ما أدركه العقل في الموضوع الذي هو محل الاستدلال.

والدليل العقلي عند من يطلق هذا اللفظ جنس تحته أنواع فمنها ما هو حق ومنها ما هو باطل باتفاق العقلاء، فإن الناس متفقون على أن كثيراً من الناس يدخلون في مسمى هذا الاسم ما هو حق وباطل .

ومن فضل الله تعالى أن إقناع الناس والتأثير فيهم في مقام الدعوة إلى دين الله عز وجل فيه مراعاة لحال المخاطب واعتبار أنه قد لا يكون مؤمناً بمصادر الداعي ومرجعيته بادي الأمر، ولذلك كانت الدعوة إلى حقائق هذا الدين لكونها صريحة صحيحة مدركة عقلاً كما هي ثابتة نقلاً، لا يمكن أن يحصل تناقض بينهما ما داما



صحيحين قطعيين - أي النقل والعقل - ، فمن لم يثبت له النقل فإنه لا يخاطب به من حيث هو نقل بل يخاطب بمضمونه المدرك عقلاً، وله أن يخاطب بما هو قطعي عقلاً دون أن يكون له أصل في النقل .

قال شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله: وأما إذا كان الإنسان في مقام الدعوة لغيره والبيان له وفي مقام النظر أيضاً فعليه أن يعتصم أيضاً بالكتاب والسنة ويدعو إلى ذلك وله أن يتكلم مع ذلك ويبين الحق الذي جاء به الرسول ﷺ بالأقيسة العقلية والأمثال المضروبة فهذه طريقة الكتاب والسنة وسلف الأمة فإن الله سبحانه وتعالى ضرب الأمثال في كتابه وبين بالبراهين العقلية توحيده وصدق رسله وأمر المعاد وغير ذلك من أصول الدين وأجاب عن معارضة المشركين كما قال تعالى: ﴿وَلَا يَأْتُونَكَ بِمَثَلٍ إِلَّا جِئْنَاكَ بِالْحَقِّ وَأَحْسَنَ تَفْسِيرًا﴾ [الفرقان: ٣٣] (درء التعارض ١ / ٢٢٦)

### # أسلوب الإقناع والتأثير العاطفي:

للنفس الإنسانية قوتان: قوة تفكير وقوة وجدان:

قوة التفكير: تحتاج إلى إقناع عقلي، وقوة الوجدان: تحتاج إلى إقناع عاطفي .

ويعد التوجه إلى العاطفة مؤازراً في أساليب الإقناع والتأثير في القرآن الكريم للتوجه إلى العقل، فإذا كان العقل لا يسهل قياده في بعض الأحيان مهما وضحت الحجة وعلت في صحتها وقطعيتها فإن العاطفة تكون حينئذ عوناً على استمالة المدعو واجتذابه فهما أسلوبان يدخل منهما نور الهداية ومعاني الخير والرشاد لكن بطريقتين مختلفتين شكلاً متفقين هدفاً .

ويُسمى هذا الأسلوب بالعاطفي لأثره على العاطفة التي هي لدى علماء النفس: استعداد نفسي ينزع بصاحبه إلى الشعور بانفعالات معينة والقيام بسلوك خاص حيال فكرة و شيء، كما يمكن تسميته بالوجداني لأثره في الوجدان الذي هو ضرب من الحالات النفسية من حيث تأثيرها باللذة أو الألم في مقابل حالات أخرى تمتاز بالمعرفة والإدراك .

### ضوابط استخدام أسلوب الإقناع والتأثير العاطفي:

يمكن أن نجمل أبرز الضوابط الشرعية لاستخدام أسلوب الإقناع والتأثير العاطفي في مجال الدعوة بالنقاط الثلاث الآتية:





### أولاً : الصحة في الدعوى:

إن مما يميز الموعظة الحسنة الواردة في قوله تعالى: ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ﴾ [النحل: ١٢٥]، هي كونها حقاً وصدقاً وبما هو حق وصدق، فلا يكون الترغيب أو الترهيب بشيء ليس له أصل في الشريعة، كما في الخيالات والتصورات والأساطير حتى لو حسُن القصد، وعلى الرغم من اهتمام علماء الإسلام بصحة الإسناد لروايات السنة النبوية وعدم التساهل فيها في بناء الأحكام الشرعية إلا أنهم تساهلوا في الأحاديث الضعيفة الواردة في باب الترغيب والترهيب لكنهم ضبطوا ذلك ووجهوه بأربعة أمور :

**الأول:** ألا يثبت كون الحديث موضوعاً أو شديد الضعف.

**الثاني:** أن يثبت في أصل العمل الوارد في الترغيب به أنه مما يحبه الله وإذا كان في الترهيب أنه مما يكرهه الله بنص أو إجماع .

**الثالث:** ألا يقصد به الاستحباب أو الكراهية الشرعية .

قال شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله في ذلك: قول أحمد بن حنبل إذا جاء الحلال والحرام شددنا في الأسانيد، وإذا جاء الترغيب والترهيب تساهلنا في الأسانيد وكذلك ما عليه العلماء من العمل بالحديث الضعيف في فضائل الأعمال، ليس معناه إثبات الاستحباب بالحديث الذي لا يحتج به، فإن الاستحباب حكم شرعي فلا يثبت إلا بدليل شرعي، ومن أخبر عن الله أنه يحب عملاً من الأعمال من غير دليل شرعي فقد شرع من الدين ما لم يأذن به الله .

**الرابع:** أنه خير من ترك المدعو على الخطأ وخاصة الكفر فانتقاله إلى الإسلام بسبب حديث ضعيف خير من بقاءه على الكفر وشبهوه بالرجل يسلم رغبة في الدنيا أو رهبة من السيف فإذا أسلم وطال مكثه بين المسلمين دخل الإيمان في قلبه

### ثانياً : الصدق في الوعد والوعيد:

الوعد أو الوعيد الذي يمارس ترغيباً أو ترهيباً ، لا بد أن يكون صادقاً، فإذا وعد



إنسان ابنه بمكافأة له عند حفظ القرآن الكريم أو المواظبة على الصلاة مع الجماعة أو نحو ذلك، فإن المصداقية المتمثلة بالوفاء بالوعد لازم عليه قطعاً بدلالة النقل والعقل ، فقد قال رسول الله ﷺ : "أربع من كن فيه كان منافقاً أو كانت فيه خصلة من أربعة كانت فيه خصلة من النفاق حتى يدعها، إذا حدث كذب ، وإذا وعد أخلف ، وإذا عاهد غدر ، وإذا خاصم فجر" (أخرجه الإمام البخاري ١٠١/٣).

وكذلك لا بد من الصدق في الوعيد فإذا رأى الناس أن العقوبات المعلنة لا تطبق تهاونوا في الانضباط بالأحكام والأنظمة لما يرونه من ضعف أو عدم مصداقية ذلك الوعيد سواء في ذلك ما تعلق بالمسائل والواجبات الشرعية أم في غيرها من الأنظمة والأعراف العامة من نظم المرور والتجارة والبناء وغير ذلك.

### ثالثاً: العدل في مستوى التأثير:

ليس للإنسان مهما بلغ من حسن النية والرغبة في الخير أن يسيء إلى الآخرين بالترغيب أو الترهيب.





# مزايا الحجة القطعية المركبة من النقلية والعقلية

للحجج القطعية المركبة من الأدلة النقلية والأدلة العقلية في الدعوة مزايا عديدة جداً منها:

1 أنها التي يستدل بها مع الموافق والمخالف لأنها مقبولة عند من عنده عقل فلا تقتصر على الموافق في الدين والملة .

2 أن دلالة القرآن على مسائل الاعتقاد هي التي مكنت العقول من معرفة حقائقها كصفات الله تعالى وأفعاله وحقائق اليوم الآخر من بعث وحساب وجزاء وما في الجنة والنار ، وعموم مسائل الغيب التي هي حق، ضرب الله تعالى لها الأمثال في كتابه لتقريرها تنبيهاً للعقول على وجودها ، مثل: الاستدلال على النشأة الآخرة بالنشأة الأولى وعلى خلق الإنسان بخلق السموات والأرض وعلى البعث بعد الموت بإحياء الأرض الميتة بعد إنزال الماء وغير ذلك من الأمثال المدركة في العقل السليم ، فقد بين الله تعالى من الأدلة العقلية فيها ما يحتاج إلى العلم بها بما لا يقدر أحد على مثله ، قال ابن القيم رحمه الله: الأدلة السمعية نوعان: نوع دل بطريق التنبيه والإرشاد على الدليل العقلي فهو عقلي سمعي ومن هذا غالب أدلة النبوة والمعاد والصفات والتوحيد ما تقدم التنبيه على اليسير جداً منه ، وقال رحمه الله: أدلة القرآن والسنة التي يسميها هؤلاء الأدلة اللفظية نوعان: أحدهما يدل بمجرد الخبر، والثاني يدل بطريق التنبيه والإرشاد على الدليل العقلي ، والقرآن مملوء من ذكر الأدلة العقلية التي هي آيات الله الدالة عليه وعلى ربوبيته ووحدانيته وعلمه وقدرته وحكمته ورحمته .

3 أن هذه الأدلة هي الأولى والأجدر عند الإقناع والتأثير بموضوعاتها في الدعوة إلى دين الله تعالى، يقول شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله: والأقيسة العقلية التي



اشتمل عليها القرآن هي الغاية في دعوة الخلق إلى الله كما قال: ﴿وَلَقَدْ صَرَّفْنَا لِلنَّاسِ فِي هَذَا الْقُرْآنِ مِنْ كُلِّ مَثَلٍ﴾ [الإسراء: ٨٩]، في أول الإسراء وآخرها وسورة الكهف، والمثل هو القياس ولهذا اشتمل القرآن على خلاصة الطرق الصحيحة التي توجد في كلام جميع العقلاء من المتكلمة والمتفلسفة وغيرهم ونزه الله عما يوجد في كلامهم من الطرق الفاسدة ويوجد فيه من الطرق الصحيحة ما لا يوجد في كلام البشر بحال.

### # مزايا الحجة القطعية النقلية:

هناك مزايا عديدة للحجج القطعية النقلية من أبرزها:

1 إذا كان النقل صحيحاً فهو الذي يدل العقل ويرشده سواء في الأصول والتصورات أم في الفروع والتفاصيل .

2 الدليل النقلى الوارد في الكتاب والسنة مشتمل في الغالب على العقليات التي يحتاج الناس إليها وخاصة في أبواب الاعتقاد، قال شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله: الطريق الشرعي هو النظر فيما جاء به الرسول ﷺ والاستدلال بأدلته والعمل بموجبها فلا بد من علم بما جاء به وعمل به ولا يكفي أحدهما .

3 لا يمكن للعقل أن يدرك كل شيء كما قال الشاطبي: (قد جعل الله تعالى للعقول في إدراكها حداً تنتهي إليه لا تتعداه ، ولم يجعل لها سبيلاً إلى الإدراك في كل مطلوب) ، وهناك أمور لا تعلم إلا بالخبر الصادق عن الله تعالى مثل العلم بالله وصفاته ومسائل البعث والجزاء وأحوال الجنة والنار وعامة الغيبيات .

4 الاستدلال بالنقل إذا جاء من مصدر صحيح موثوق سواءً بالمعنى العام أو الخاص اللذين أشرنا إليهما آنفاً سلوك صحيح يختصر على الإنسان مهمة التحقق وإنشاء النظر في القضية الصحيحة المثبتة بالنقل .

5 الاستدلال بالنقل ليس من مسائل الأديان فقط بل هو أمر موجود بمعناه العام في كل العلوم والتخصصات مثل الرياضيات والفيزياء والطب ، بل وفي كل المناشط الإنسانية .

6 لا يقتصر الاستدلال بالنقل في مجال الإقناع والتأثير في الدعوة إلى الله على المعنى الخاص فكل ما يخدم الدلالة على الحق أو بيان بطلان الباطل ولو كان من غير تلك المصادر الشرعية وأتى به على وجه صحيح فهو مقبول شرعاً وعقلاً ، فهذا رسول الله ﷺ يستدل على صحة الحكم بالرجم في الزنا الذي يريد إقامته على اليهودي بما ورد في التوراة ، وهذا عمر بن الخطاب ﷺ يستدل على صحة نبوة نبينا محمد ﷺ في مقام إقامة الحجة على اليهود بتقريرهم بما ورد عندهم وفي كتبهم، وهو طريق نافع جداً مع الخصم بإقناعه والتأثير عليه من مصادره المقبولة عنده .



## # مزايا الحجج العقلية:

كان رسول الله ﷺ في مخاطباته يستخدم الأمثلة والقياس، فمثلاً لما قال: ما منكم من أحد إلا سيخلو به ربه كما يخلو أحدكم بالقمر ليلة البدر، قال له أبو رزين العقيلي كيف يا رسول الله وهو واحد ونحن كثير؟ فقال سأنبئك بمثل ذلك في آلاء الله، هذا القمر آية من آيات الله كلكم يراه مخلياً به فالله أعظم. ولما سأله أيضاً عن إحياء الموتى ضرب له المثل بإحياء النبات .

وكذلك كان السلف فقد روي عن ابن عباس رضي الله عنه أنه لما أخبر بالرؤية عارضه السائل بقوله تعالى: ﴿لَا تُدْرِكُهُ الْأَبْصَارُ﴾ [الأنعام: ١٠٣]، فقال له: ألسنت ترى السماء، فقال: بلى، قال: أتراها كلها، قال: لا . فبين له أن نفي الإدراك لا يقتضي نفي الرؤية .

ويُضاف إلى ذلك أن قطعية الحجة العقلية تكمن في الجوانب التالية أو بعضها :

1 موافقتها للفطرة السليمة ، فالناس مفطورون على العلم بالقوانين العقلية التي لا ينازع فيها أحد من عقلاء بني آدم، لأن مبنى العقل على صحة الفطرة وسلامتها . والعلوم الضرورية التي تعلم بالفطرة كثيرة منها أن الحادث لا بد له من محدث يحدثه، كالبنيان مثلاً لا بد له من بانٍ والكتابة لا بد لها من كاتب بل الطفل الصغير إذا ضربه أحد من خلفه التفت باحثاً ممن ضربه لعلمه أن الضربة لا بد لها من ضارب والعلم بأن الجزء أكبر من الكل وغير ذلك ، قال شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله: إن الله تعالى نصب على الحق الأدلة والأعلام الفارقة بين الحق والنور وبين الباطل والظلام وجعل فطر عباده مستعدة لإدراك الحقائق ومعرفتها ولولا ما في القلوب من الاستعداد لمعرفة الحقائق لم يكن النظر والاستدلال ولا الخطاب والكلام، كما أنه سبحانه جعل الأبدان مستعدة للاغتذاء بالطعام والشراب ولولا ذلك لما أمكن تغذيتها وتربيتها، وكما أن في الأبدان قوة تفرق بين الغذاء الملائم والمنافي ففي القلوب قوة تفرق بين الحق والباطل أعظم من ذلك .

2 موافقتها للنقل الصحيح وبخاصة عندما يكون الموضوع في مسائل الأديان وعقائدها .

3 كونها مما يجمع عليه العقلاء وإن اختلفت مللهم، ومن أوضح الأمثلة توافق علماء العلوم المتنوعة على حقائق تلك العلوم وقواعدها التي بنوها على التجارب والمشاهدات والنظر العقلي في الرياضيات والفيزياء والكيمياء وغيرها .

ومع التأكيد على أن الإقناع والتأثير في مجال الدعوة إلى الدين الحق لا يحتاج كثيراً إلى مصادر غير المصادر الشرعية لكونها قد حوت أطراً وقياسات عقلية كافية مع المخالف أيًا كان إلا أن قصد الإقناع والتأثير في مقام الدعوة يدعونا إلى التأكيد على أمور أهمها :





■ من المفيد جداً استثمار وتوظيف الحجة القطعية العقلية التي دل عليها النقل المعصوم وإبرازها مع من لا يقبل بالنقل في المرحلة الأولى على الأقل ثم إن تسليمه بها سبيل إلى الدعوة إلى التسليم بالقبول بالمصدر الذي جاءت فيه . بل إن الحجة العقلية الصحيحة من غير المصادر الشرعية وخاصة في مجال نفي حجج الخصوم ومواجهتها كما هو الحال في استخدام المسلمين للاستدلال العقلي في مواجهة العقائد النصرانية لها أثرها الكبير على المدعو متى تحقق من صحتها وقطعيتها .

■ التأكيد على الحاجة إلى بذل الجهد والطاقة في استظهار الأدلة العقلية الواردة في الكتاب والسنة على مسائل الاعتقاد خاصة تسهيلاً للدعوة بها وقد بذل المفسرون وعلماء العقيدة وشراح الحديث والذين كتبوا في الردود على المخالفين جهوداً في ذلك على تفاوت فيما بينهم في ملاحظة ذلك .

■ ما يبذل من قبل المشتغلين بالإعجاز العلمي في القرآن الكريم في هذا العصر شكل من أشكال استخراج الحجج القطعية العقلية النافعة جداً في هذا المجال وأثرها في الدعوة إلى الإسلام، ولا شك أن اهتمام عدد من العلماء غير المسلمين بنتائج أبحاث الإعجاز العلمي ودخولهم في الإسلام شاهد على ذلك .

■ لا بد أن يكون النظر العقلي لحجج القرآن مبنياً على استتباط وتدبر القرآن الكريم ذاته وليس وفق أطر منطقية مسبقة، وهذه الصياغة يمكن أن تكون بالنظر إلى القضايا من جهة ورودها في القرآن الكريم أو من جهة حدوثها في المجتمعات الإسلامية وقياسها في أطر النصوص الشرعية أو من جهة أصول المنطق الحق وقواعد التفكير والاستدلال المنضبط بالوحي المعصوم ومحاولة استتباط وصياغة





تلك الأصول والضوابط .

قال تعالى: ﴿وَلَوْ رَدُّوهُ إِلَى الرَّسُولِ وَإِلَى أُولِي الْأَمْرِ مِنْهُمْ لَعَلِمَهُ الَّذِينَ يَسْتَنْبِطُونَهُ مِنْهُمْ﴾ [النساء: ٨٣] قال الإمام الجصاص في أحكام القرآن: فإن الاستنباط هو الاستخراج ومنه استنباط المياه والعيون فهو اسم لكل ما استخراج حتى تقع عليه رؤية العيون أو معرفة القلوب والاستنباط في الشرع نظير الاستدلال والاستعلام وفي هذه الآية دلالة على وجوب القول بالقياس واجتهاد الرأي في أحكام الحوادث وذلك لأنه أمر برد الحوادث إلى الرسول ﷺ في حياته إذا كانوا بحضرته وإلى العلماء بعد وفاته والغيبة عن حضرته وهذا لا محالة فيما لا نص فيه لأن المنصوص عليه لا يحتاج إلى استنباطه فثبت بذلك أن أحكام الله منها ما هو منصوص عليه ومنها ما هو مودع في النص قد كلفنا الوصول إلى الاستدلال عليه واستنباطه .

### # أهمية أسلوب الإقناع والتأثير العاطفي:

يمكن أن نجمل أهمية الإقناع والتأثير بالأسلوب العاطفي في الجوانب الآتية :

❖ تكمن أهمية الإقناع والتأثير العاطفي بالترغيب والترهيب في أنه أسلوب يستخدم في كافة المناشط الإنسانية من تجارة وسياسة وإدارة وتربية وغيرها لا يكاد تخلو من علاقة إقناعية أو تأثيرية بين طرفين .

❖ كما تكون أهمية الإقناع والتأثير العاطفي بالترغيب والترهيب من أن الإنسان - أي إنسان - قد يدعوه هوى أو غفلة إلى ترك خير أو ارتكاب شر دون معاندة للحق أو جحود له ، قال ابن القيم رحمه الله : " إنما يشد افتقار العبد إلى العظة وهي الترغيب والترهيب إذا ضعفت إنابته وتذكره وإلا فمتى قويت إنابته وتذكره





لم تشتد حاجته إلى التذكير والترغيب والترهيب ولكن تكون الحاجة منه شديدة إلى معرفة الأمر والنهي. والعظة يراد بها أمران الأمر والنهي المقرونان بالرغبة والرغبة، ونفس الرغبة والرغبة، فالمنيب المتذكر شديد الحاجة إلى الأمر والنهي والمعرض الغافل شديد الحاجة إلى الترغيب والترهيب .

❖ عندما يقترن العلم الصحيح بمعرفة منافعه ومضاره فإن ذلك أعظم وقعاً في النفس وأرسخ في المعرفة وأدعى إلى الاستقامة على الحق قولاً وعملاً من مجرد حصول العلم يقول شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله: (فالحاجة التي يقترن مع العلم بها ذوق الحاجة هي أعظم وقعاً في النفس من العلم الذي لا يقترن به ذوق ولهذا كانت معرفة النفوس بما تحبه وتكرهه وينفعها ويضرها هو أرسخ فيها من معرفتها بما لا تحتاج إليه ولا تكرهه ولا تحبه ولهذا كان ما يعرف من أحوال الرسل مع أممهم بالأخبار المتواترة ورؤية الآثار من حسن عاقبة اتباع الرسل وسوء عاقبة المكذابين أنفع من معرفة صدق الرسول واتباعه مما يفيد العلم فقط ، فإن هذا يفيد العلم مع الترغيب والترهيب ، فيفيد كمال القوتين العلمية والعملية).

ومنفعة الأمر والنهي المقترن بالترغيب والترهيب تتجاوز المقصر والغافل إلى العالم والمؤمن الذي بلغ شأنًا في العلم والإيمان وها هو محمد ﷺ يرغب أصحابه في الخير وينفرهم من الشر ولو أغنى أحداً عن ذلك علمه ويقينه وعلو شأنه لكان أغنى الناس هم أصحاب محمد ﷺ .

❖ الإقناع والتأثير الدعوي الذي يستخدم فيه الترغيب والترهيب بما ورد في كتاب الله وسنة رسوله ﷺ كله حق وصدق بذاته ومآلاته سواء أدركه الإنسان إدراكاً كاملاً أو جزئياً ومن اعتقد أن رسول الله ﷺ يمدح عملاً على سبيل الترغيب أو يذمه على سبيل الترهيب بمجازة في موضعه وزيادة في نعته فقد قال قولاً عظيماً بل قد كفر بالله ورسوله إن فهم مضمون كلامه و أصر عليه

❖ نلمح في أسلوب الثواب والعقاب -الذي هو شكل من أشكال الترغيب والترهيب- أساساً وركيزة عامة في صياغة الشخصية الإسلامية السوية خاصة والإنسانية التي توجه إليها الدعوة بعامة واعتماد ترميتها وترقيتها والتزامها للحق الذي جاء به محمد ﷺ على هذا الأسلوب .



3

### الوحدة الثالثة

مفهوم الإقناع والتأثير  
أساليب التأثير و الإقناع في مجال الدعوة



# الحجج العقلية في إقناع الملحدين

الحالة التدريجية

## أسباب وجود الإلحاد:

إشكالات معرفية: سواء أكانت من قبيل الشبهات الفلسفية، أو كانت من قبيل الشبهات العلمية المرتبطة ببعض نظريات العلم الحديث كالدراوينية.

إشكالات حضارية: مدارها على التطور الحضاري الغربي الحديث، الذي ارتبط بتاريخ طويل من الصراع مع الكنيسة خصوصا، ومع الدين عموما. لقد رسخ في الوعي الغربي أن الدين حاجز أمام جميع أشكال التقدم العلمي والتطور السياسي والحقوق والحضاري، وأن الإلحاد والتخلص من الدين هو الوسيلة المثلى لمواصلة الحضارة الغربية الحديثة رحلتها في مسار تحرير الإنسان وتحقيق رفاهيته.

إشكالات غير علمية: وتشمل الأزمات النفسية بسبب وقوع الابتلاءات الخاصة، والتي تجعل لدى بعض الناس قابلية للإلحاد، بسبب الجهل بطبيعة العلاقة بين الرب والعبد، وبمعاني الابتلاء والحكمة من وجود الشرور في الكون. وتشمل أيضا الضغط الإلحادي في التعليم والإعلام والفن والأدب، والذي تمارسه «لوبيات» إلحادية ترفض أن يكون للدين موطئ قدم من جديد في ساحة التأثير المجتمعي.



تابع المقطع التالي من خلال  
مسح الباركود ثم أجب:



أساليب التأثير و الإقناع في مجال الدعوة.  
فنون الإقناع والتأثير

\* من خلال الحالة التدريبية « الحجج العقلية في إقناع الملحدين »

3

الوحدة الثالثة

حدد جوانب القوة والفرص من حوار الداعية مع الملحدين.



حدد جوانب الضعف والتهديدات من حوار الداعية مع الملحدين.



من خلال تجربتك الدعوية اقترح حججاً للرد على الملحدين.



أساليب التأثير و الإقناع في مجال الدعوة.  
فنون الإقناع والتأثير





الوحدة  
الرابعة

4

الوحدة الرابعة

## مهارات الإقناع والتأثير الدعوي (١)

4

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- 1 معرفة معنى المهارة وخطوات اكتسابها.
- 2 التحلي بأخلاق ممارس الإقناع والتأثير.
- 3 تطبيق مهارات الإقناع والتأثير قبل النقاش.

مهارات الإقناع والتأثير الدعوي (١)  
فنون الإقناع والتأثير







# معنى المهارة وخطوات اكتسابها

قبل الحديث عن المهارات والتفصيل فيها، لابد من التعرف على كلمة المهارة.

المهارة: تعني إتقان تطبيق المعلومة، وتكرار ذلك حتى يصبح تطبيق المعلومة سلوكاً لدى الفرد.

## وخطوات اكتساب المهارة هي:

- 1 معلومات عن ماهية المهارة وطرق اكتسابها.
- 2 تنفيذ المهارة بشكل صحيح ولو لمرة واحدة.
- 3 تكرار التطبيق الصحيح وبدرجة جيدة.
- 4 اكتساب المهارة وهي أن تصبح سلوكاً لدى الفرد بحيث يصعب أن ينفك منها، فيمارسها بشكل تلقائي ودون تصنع.



ويمكن تمثيل تلك الخطوات بالشكل التالي:



### # أخلاق ممارس الإقناع والتأثير:

الخطوة الأولى نحو الإقناع هي الأخلاق لا إقناع بلا أخلاق، فمن رغب في إقناع الآخرين فعليه التحلي بأخلاق النبيين، واكتساب الأخلاق وتحويلها إلى سلوك مستمر، أمر ممكن بأربع خطوات قد أشار إليها النبي الكريم ﷺ بقوله: (عليكم بالصدق فإن الصدق يهدي إلى البر وإن البر يهدي إلى الجنة وما يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صديقا وإياكم والكذب فإن الكذب يهدي إلى الفجور. وإن الفجور يهدي إلى النار وما يزال الرجل يكذب ويتحرى الكذب حتى يكتب عند الله كذابا) رواه مسلم، ٢٠٦٧.

إذا هناك أربع خطوات:

واياكم والكذب	عليكم بالصدق
<ul style="list-style-type: none"> <li>● فإن الكذب يهدي إلى الفجور، وإن الفجور يهدي إلى النار.</li> <li>● وما يزال الرجل يكذب</li> <li>● ويتحرى الكذب</li> <li>● حتى يكتب عند الله كذابا.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● فإن الصدق يهدي إلى البر، وإن البر يهدي إلى الجنة.</li> <li>● وما يزال الرجل يصدق</li> <li>● ويتحرى الصدق</li> <li>● حتى يكتب عند الله صديقا.</li> </ul>



## # مهارات الإقناع والتأثير:

لا شك أن الداعية الذي يمارس عملية الإقناع والتأثير يحتاج لعدد من المهارات منها ما هو قبل النقاش مع المدعو ومنها ما يكون أثناء النقاش والحوار ومنها ما يكون بعد عملية النقاش، وسنجملها في الجدول التالي:

مهارات الإقناع قبل النقاش	مهارات الإقناع أثناء النقاش	مهارات الإقناع بعد النقاش
مهارة فهم موضوع النقاش.	مهارة الموافقة المبدئية.	احترام حرية المخالف.
مهارة الثقة بالنفس.	مهارة إظهار المحبة الصادقة.	الصبر في المتابعة والإقناع.
مهارة جمع الأدلة.	مهارة اختيار الكلام المناسب.	
مهارة اختيار وقت النقاش.	مهارة التنوع في الأساليب.	
مهارة التعرف على المقابل.	مهارة الاستعداد للتوقعات.	
التعامل مع التقنية الحديثة.	مهارة الاستماع والانصات.	
	مهارة النقد البناء للأفكار.	
	مهارة الاستدلال الفعال.	
	مهارة الإنصاف.	
	مهارة التدرج.	

## # مهارات الإقناع والتأثير قبل النقاش:

مهارة فهم موضوع النقاش	مهارة الثقة بالنفس	مهارة جمع الأدلة
مهارة التعرف على المقابل	مهارة اختيار وقت النقاش	التعامل مع التقنية الحديثة

4

الوحدة الرابعة

مهارات الإقناع والتأثير الدعوي (أ).  
فنون الإقناع والتأثير



## 1 مهارة تشرب وفهم موضوع النقاش:

يتطلب الإعداد للنقاش إخلاص النية لله تعالى ، وابتغاء مرضاته وطلباً للشواب ، لذا ينبغي ألا يدخل المحاور في حوار ما لم يكن مستيقناً أن نيته خالصة لله تعالى، فليس المقصود أن يظهر من خلال النقاش براعته وثقافته.

وبناءً عليه يجب تحديد ومعرفة موضوع النقاش والهدف منه: ففي النقاشات المقصودة ترتفع درجة الوعي بالأهداف، فقد يكون الغرض من النقاش تقديم معلومات للمساعدة على الفهم، أو التقييم، أو التعليم أو المساعدة في حل بعض المشكلات، أو تحسين العلاقات أو فهم الآخرين.

تأكد من تشريك للموضوع والقضية قبل السعي في زراعتها لدى الآخرين، ويمكنك أن تحاور نفسك بهذه الأسئلة: هل أنا مقتنع بهذه القضية؟ ، لماذا أنا مقتنع بها؟ ما مدى قناعتي بالقضية؟ ، ما الدليل (الأدلة) على ذلك؟

التفكير في نوع الأسئلة : ينبغي للمحاور التفكير في نوع الأسئلة التي قد يواجهها، ويقوم بإعداد مادة علمية لذلك، ويختلف الجهد المبذول في ذلك حسب طبيعة النقاش ونوعه، فالنقاشات الودية مع الأهل والأقارب لا تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين، ولكن النقاش في الإذاعة والندوات والصحف يحتاج إلى الرجوع لمصادر المعلومات كالكتب والدوريات والإنترنت، لتتناسب الجمهور على اختلاف مستوياته.

## 2 مهارة الثقة بالنفس:

قال تعالى: ﴿وَقَالَ الْمَلِكُ أَتُؤْتِي بِهَذِهِ أَسْتَخْلِصُكَ لِنَفْسِي فَلَمَّا كَلَّمَهُ قَالَ إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ ﴿٥٤﴾ قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴿٥٥﴾﴾ [يوسف: ٥٤ - ٥٥]، أي اجعلني وزير التموين في السنوات القادمة والحاسمة بالنسبة للشعب المصري في ذلك الوقت، وافق الملك على طلب يوسف وكان ذلك سبباً بعد توفيق الله في تخطي سنوات الأزمة بسلام ، فهنا برزت ثقة يوسف بعد توفيق الله له.

فليس صحيحاً أن طلب القيادة وتحمل المسؤولية مذموم دائماً، بل قد يكون من الخطأ أحياناً أن تترك الساحة فارغة ليتقدم من لا يستحق ذلك بسبب فضوليته وضعف تقديره للأمور أو لقلّة خبرته أو غير ذلك، فلقد كانت ثقة يوسف بنفسه هي المنقذ بعد الله لما كان سيحصل في مصر من جوع وما يتبعه من مشكلات، إنها مهمة خطيرة جداً تحتاج إلى "الحفيظ العليم" في وقت عصيب لم تكن تحتل أن يتردد صاحب الخبرة في عرض ما لديه للإنقاذ.

وكم من المواقف التي تمر علينا ونكتشف فيها أن لدينا من المواهب ما لا نتصوره عن أنفسنا، لذلك فإن الثقة بالنفس تكسب صاحبها القدرة على إمكانية إقناع الآخرين مما ينعكس على حوارهم وتصرفاتهم مع المقابل والعكس صحيح.



### 3 مهارة جمع الأدلة:

المتمعن في قول الله تعالى: ﴿قُلِ الْحَمْدُ لِلَّهِ وَسَلَامٌ عَلَىٰ عِبَادِهِ الَّذِينَ اصْطَفَىٰ ۗ اللَّهُ خَيْرٌ مِمَّا يَشْرِكُونَ﴾ (٥٩) **أَمَّنْ خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ وَأَنْزَلَ لَكُمْ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَنْبَتْنَا بِهِ حُدُبًا ذَاتَ بَهْجَةٍ مَّا كَانَتْ لَكُمْ أَنْ تَنْبِتُوا شَجَرَهَا ۗ أَلَيْسَ اللَّهُ بِذِي فَضْلٍ بَلِّغٍ لَّهُمْ قَوْمٌ يَعِدِلُونَ** (٦٠) **أَمَّنْ جَعَلَ الْأَرْضَ قَرَارًا وَجَعَلَ خِلَالَهَا أَنْهَارًا وَجَعَلَ لَهَا رَواسِيَ وَجَعَلَ بَيْنَ الْبَحْرَيْنِ حَاجِزًا ۗ أَلَيْسَ اللَّهُ بِذِي فَضْلٍ بَلِّغٍ لَّهُمْ قَوْمٌ يَعِدِلُونَ** (٦١) **أَمَّنْ يُجِيبُ الْمُضْطَرَّ إِذَا دَعَاهُ وَيَكْشِفُ السُّوءَ وَيَجْعَلُ لَكُمْ خُلْفَاءَ الْأَرْضِ ۗ أَلَيْسَ اللَّهُ بِذِي فَضْلٍ بَلِّغٍ لَّهُمْ قَوْمٌ يَعِدِلُونَ** (٦٢) **أَمَّنْ يَهْدِيكُمْ فِي ظُلُمَاتِ اللَّيْلِ وَالْبَحْرِ وَمَنْ يُرْسِلِ الرِّيحَ بِشْرًا بَيْنَ يَدَيْ رَحْمَتِهِ ۗ أَلَيْسَ اللَّهُ بِذِي فَضْلٍ بَلِّغٍ لَّهُمْ قَوْمٌ يَعِدِلُونَ** (٦٣) **أَمَّنْ يَدْعُوا الْخَلْقَ ثُمَّ يُعِيدُهُ ۗ وَمَنْ يَرْزُقُكُمْ مِنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ ۗ أَلَيْسَ اللَّهُ بِذِي فَضْلٍ بَلِّغٍ لَّهُمْ قَوْمٌ يَعِدِلُونَ** (٦٤) **قُلْ لَا يَعْلَمُ مَنْ فِي السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ الْغَيْبَ إِلَّا اللَّهُ ۗ وَمَا يَشْعُرُونَ أَيَّانَ يُعْثُونَ** (٦٥) [النمل: ٥٩ - ٦٥].

يدرك أن من أهم عناصر قوة الإقناع كثرة الشواهد والأدلة وتنوعها وعدم الاكتفاء بدليل واحد أو أدلة قليلة. وأن كثرة الأدلة تعطي فرصة كبيرة للمتحدث للتغلب على مختلف الأدلة بصورة أشمل، وبحرية تامة بحسب الظرف وبحسب المقابل. وكلما كانت القضية أخطر كلما احتجنا إلى أدلة أكثر وتنوع أشمل، وحسن ترتيب الأدلة والشواهد والتدرج في عرض ما تقول مهم جداً لعملية القناعة بالقضية. وإذا كانت القضية متجذرة في نفس المقابل، فلا تستعجل في تغييرها فالمهم تقديم أكبر عدد ممكن من الأدلة لزيادة القناعة، وعليك أن تختار من الأدلة ما يكون أوقع في نفس المقابل وأوضح في الدلالة على ما تقول فقناعتك بالدليل أهم من قناعة المقابل لك.

### 4 مهارة اختيار وقت النقاش:

قال تعالى: ﴿قَالَ مَوْعِدُكُمْ يَوْمَ الزَّيْنَةِ وَأَنْ يُحْشَرَ النَّاسُ ضُحًى﴾ (٥٩) [طه: ٥٩]، يُرسل الله تعالى نبيه موسى ﷺ إلى أعتى أهل الأرض في زمانه - فرعون -، فيدعوه إلى الله فيأبى فرعون ويطلب من موسى ﷺ آية تدل على صدقه فيخرج له موسى ﷺ يده فتصبح بيضاء ناصعة من غير أذى ويلقي عصاه فتتحول إلى ثعبان يجري، كان رد فرعون على موسى ﷺ إن لدينا سحرة أفضل منك فاجعل بيننا وبينك موعداً ويتبارى سحرتنا معك والطاعة لمن غلب. فيكون رد موسى ﷺ بأن يكون الموعد يوم العيد حيث جميع الناس مجتمعون في مكان عام يشاهد الجميع فيه هذه المباراة الفاصلة، وأن يكون موعداً الضحى في وسط النهار.

ويجتمع الناس وتبدأ المباراة، يترك الخيار لموسى ﷺ أن يبدأ هو أو يبدأ السحرة قبله، فيقول: « بل ألقوا » فيلقي سحرة فرعون ما لديهم فيُخيل إلى الناس أن العصي تسعى أمامهم فينبهرون بما فيهم موسى، ويلقي موسى ﷺ عصاه فإذا هي ثعبان حقيقي تلتقط جميع ما ألقاه السحرة وتظهر حقيقة كذب السحرة وصدق موسى ﷺ.

والنتيجة أن أول من آمن بموسى ﷺ هم السحرة الذين كانوا يسعون للفوز بمكافأة فرعون ويجتهدون في هزيمة موسى ﷺ، بل أصبحوا من أكثر الناس إيماناً حتى أن فرعون هددهم بقطع الأيدي والأرجل من خلاف والصلب على جذوع النخل ولم يرددهم





ذلك التهديد عن الماضي في إيمانهم والصبر على ذلك حتى كانوا أول من عُذّب بهذه الطريقة.

من هذه القصة نستطيع القول: إن لكل نفس من البشر تقلبات، وليس في كل وقت تكون مستعدة لكل أمر، وإنّ التهيئة النفسية للموضوع محل النقاش تلعب دوراً كبيراً في قبوله أو رفضه، بل إن عدم اختيار الوقت المناسب قد يكون هو السبب الرئيس في عدم القبول فلقد كان موسى عليه السلام يسعى لإيصال رسالته لكل الناس، وأن تكون نفوسهم متهيئة للاستماع منه ولهذا كان يحتاج الوقت الكافي لعرض ما عنده في وضوح النهار لأن الآيات التي كانت معه تحتاج إلى نهار، وفي المقابل كان بحاجة إلى إثبات بطلان ما يدعيه فرعون ومن معه من سحر وبهتان، وجعلهم يرمون في البداية ليظهر سحرهم أمام الناس فيستعدوا لما عند موسى عليه السلام، وكذلك ليظهر الفرق الواضح بين كذب السحرة وصدق موسى عليه السلام.

لقد كان لاختيار الوقت في قصة موسى عليه السلام أثر كبير في الاستماع له وعرض ما لديه، وكان اختيار الوقت المناسب يعتمد على: الموضوع والإنسان (الملقي والمستمع) والمخاطبين وكما أن الخطأ البسيط في ثوان معدودة قد يفقد الحيوان فريسته، والخطأ البسيط في التوقيت بالنسبة لقائد الطائرة قد يتسبب في كارثة تؤدي بحياة الكثير من البشر فضلاً عن الخسائر المادية، فإن الخطأ البسيط في عملية الإقناع قد يكون سبباً في رد الحق وعدم الاقتناع به.

#### 5 مهارة التعرف على المقابل:

عن ابن عباس رضي الله عنهما أن رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم لما بعث معاذاً إلى اليمن قال: "إِنَّكَ تَقْدَمُ عَلَى قَوْمٍ أَهْلُ كِتَابٍ فَلْيَكُنْ أَوَّلَ مَا تَدْعُوهُمْ إِلَيْهِ عِبَادَةَ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ فَإِذَا عَرَفُوا اللَّهَ فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ فَرَضَ عَلَيْهِمْ خَمْسَ صَلَوَاتٍ فِي يَوْمِهِمْ وَلَيْلَتِهِمْ فَإِذَا فَعَلُوا فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ زَكَاةً تُؤْخَذُ مِنْ أَغْنِيَائِهِمْ فَتَرَدُّ عَلَى فُقَرَائِهِمْ فَإِذَا أَطَاعُوا بِهَا فَخُذْ مِنْهُمْ وَتَوَقَّ كَرَائِمَ أَمْوَالِهِمْ" رواه مسلم، ١٩.

من هنا فإن لكل إنسان مفتاحاً، كما أن لكل باب مفتاحاً، ولكل صنف من الناس طريقة في الإقناع؛ فالمجادل غير المنصف وطالب الحق غير المعاند وهكذا، والموفق هو الذي يستخدم المفتاح الصحيح للباب المناسب، وكذلك البشر فالموفق من يعرف كيف يفتح قلب صاحبه، وهناك عوامل كثيرة تساعدك - بإذن الله - على التعرف على مفتاح صاحبك، ذلك أن عوامل كثيرة تتدخل في تكوين شخصية وعقلية المقابل لك.

لقد كان من أعظم أسباب نجاح معاذ في دعوته لأهل اليمن، إخبار الرسول صلى الله عليه وآله وسلم له بأنهم أهل كتاب، ومعناه اختر من الطرق والعبارات والكلام والقصص في الدعوة ما يناسب أهل الكتاب.



## 6 التعامل مع التقنية الحديثة:

فالتقنية الحديثة تكمل حديثك ولا تغني عنه، ويبقى دورها مسانداً للداعية ومعززاً في تحقيق المقصود منها، وهي تبعث على التشويق للحوار والاستمرار في النقاش، ولقد أثبتت البحوث والدراسات أن من ٢٥٪ إلى ٣٠٪ فقط من المعارف المستقاة من أي تقديم شفوي يخبزنها المتلقي، كما أثبتت أن مضاعفة المخزن قد تحصل باستخدام الوسائل البصرية، لذلك فإن المواد أو الوسائل البصرية الفعالة تعزز الاتصال بين الداعية والطرف المقابل وتعجل في تحقيق المقصود، وبالتالي القدرات المطلوب اكتسابها وعليه، ينبغي المحافظة على البساطة في المساعدات البصرية والوسائل المساندة، لأنه كما يقول المثل الصيني: صورة واحدة تعادل ألف كلمة.

وللتقنية دور فاعل في جذب انتباه الطرف المقابل أو الجمهور وإشاعة الحيوية في أوساطهم، فنسبة ٧٠٪ من الجمهور يعتمد على الصورة و٣٠٪ منهم يعتمد على السمع، ولا بد من مراعاة ذلك أثناء عرضك لهم، وفي دراسة أخرى ٥١٪ من المشاركين ذكروا أنهم تفضل المعلومات البصرية، و٧٪ يفضلون المحاضرات والأصوات، و٤٢٪ يتذكرون المشاعر والمذاقات والروائح والخبرات الملموسة بصورة أفضل.

وللمعينات البصرية فوائد عدة، منها:

- تجعل الجمهور متيقظاً ومنتبهاً .
- تساعد في شرح الموضوعات أو الرسوم المعقدة .
- تنبه أكثر من حاسة .
- تجعل الرسالة الدعوية واضحة وسهلة التذكر.
- تجعل الموضوع الجاف الممل أكثر بهجة وإثارة للاهتمام .
- تساعد الداعية على تذكر المعلومات .
- تمكن من استغلال الوقت المتاح بشكل أفضل .
- تساعد في التغلب على حدود الزمان والمكان، من خلال عرض ظواهر وأحداث بعيدة أو ماضية أو نادرة
- تجنب الحرج في بعض المواقف .
- تجذب انتباه الجمهور .
- تعزز وتدعم الموضوع المشروح شفهيًا .
- تحفز الاهتمام .
- تصور العناصر التي يصعب تخيلها .



ويمكن توظيف التقنية بشكل إيجابي قبل الخروج إلى موضوع النقاش الذي يحتاج للإقناع والتأثير على الطرف الآخر، وذلك بتسجيل شرائط فيديو أو شرائط صوتية لجلسات المران، ثم إعادة سماعها مرة تلو الأخرى، حتى يعتاد على الحديث، لتعزيز الثقة بالنفس والشعور بالراحة والاطمئنان .

ومن الأفضل أن يتم تجربة كافة الأجهزة والأدوات قبل استخدامها، للتأكد من فاعليتها وجاهزيتها، وإن كان الداعية مجبراً للقيام بدور المختص الفني للتعامل مع التقنية والصوتيات أثناء عملية الإقناع والتأثير، يجب أن يقوم بذلك بسرعة ولباقة دون لفت انتباه الطرف الآخر.



# مقومات نجاح عملية الإقناع والتأثير

النص القرآني



أولاً/ الأخلاق:

هناك فارق بين ممارس الإقناع والتأثير الدعوي وبين الممارسين له في الأمور التجارية وغيرها، فالعاملون في الحقل الدعوي يستقون قيمهم وأخلاقهم من عقيدتهم التي تحكم عملية الإقناع والتأثير لذلك يشترط الإخلاص في عملية الإقناع والتأثير وأن يكون لله وليس لأغراض شخصية وأن سمو الهدف يدعوهم للدعاء للطرف الآخر باتباع الحق والاستجابة لداعي الخير.

ثانياً/ الاخلاص :

روى أبو هريرة رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: (إن الله تبارك وتعالى إذا كان يوم القيامة نزل إلى العباد ليقضي بينهم وكل أمة جاثية، فأول من يدعو به رجل جمع القرآن، ورجل يقتل في سبيل الله، ورجل كثير المال، ... الحديث) (صحيح الترمذي ٢٣٨٢).





وفي الحديث يكشف الله تعالى حقيقتهم فيقول للقارئ: بل أردت أن يقال: فلان قارئ، فقد قيل.. ويقول لكثير المال: بل أردت أن يقال فلان جواد. فقد قيل ذلك، ويقول لمن قُتل في سبيل الله: بل أردت أن يقال فلان جريء فقد قيل ذلك، ثم جاء في الحديث قوله ﷺ لأبي هريرة أولئك الثلاثة أول خلق الله تسعر بهم النار يوم القيامة.

فالعاقل هو الذي يفكر كثيراً في عواقب الأمور قبل بدء العمل بها، ولا يكتفي بأن ينظر إلى القريب بل يفكر في النتائج البعيدة، وليس في الحياة الدنيا فقط بل والآخرة كذلك، بل إنه يقدم الآخرة على الدنيا، ومن المهم جداً التفكير فيما داخل النفس وهدفها في العمل حتى لو كانت صورة العمل الخارجية جميلة وناصعة.

### ثالثاً/ الدعاء:

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: كنت أدعو أُمِّي إلى الإسلام وهي مشركة فدعوتها يوماً فأسمعتني في رسول الله ﷺ ما أكره فأتيت رسول الله ﷺ وأنا أبكي قلت يا رسول الله إنني كنت أدعو أُمِّي إلى الإسلام فتأبى علي فدعوتها اليوم فأسمعتني فيك ما أكره فادع الله أن يهدي أُمَّ أَبِي هُرَيْرَةَ فقال رسول الله ﷺ اللهم اهد أم أبي هريرة فخرجت مستبشراً بدعوة نبي الله ﷺ فلما جئت فصرت إلى الباب فإذا هو مجاف فسمعت أُمِّي خشف قدمي فقالت مكانك يا أبا هريرة وسمعت خضخضة الماء قال: فاغتسلت ولبست درعها وعجلت عن خمارها ففتحت الباب ثم قالت يا أبا هريرة أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمداً عبده ورسوله، قال فرجعت إلى رسول الله ﷺ فأتيته وأنا أبكي من الفرح قال: قلت يا رسول الله: أبشر قد استجاب الله دعوتك وهدى أُمَّ أَبِي هُرَيْرَةَ فحمد الله وأثنى عليه وقال خيراً، قال: قلت يا رسول الله ادع الله أن يحبني أنا وأُمِّي إلى عباده المؤمنين ويحبهم إلينا قال فقال رسول الله ﷺ اللهم حبب عبديك هذا - يعني أبا هريرة رضي الله عنه وأمه إلى عبادك المؤمنين وحبب إليهم المؤمنين فما خلق مؤمن يسمع بي ولا يراني إلا أحبني) صحيح مسلم، ٢٤٩١.

فالقلوب بين إصبعين من أصابع الرحمن يقلبها كيف شاء، والذي يملك القلوب هو مالکها وحده، فسله أن يفتح قلبك وقلب الآخرين إلى قبول الحق والالتزام به، فلا تغتر بما لديك من مواهب وقدرات وأدلة وحسن تعبير، فكل هذا قد لا ينفع إذا لم يكن هناك توفيق من الباري سبحانه.





#### رابعاً/ موافقة القول بالعمل:

يقول تعالى: ﴿ قَالَ يَفْقَهُوْا أَرْءَيْتُمْ إِنْ كُنْتُمْ عَلَيَّ يَنِينَةً مِّن رَّبِّي وَرَزَقَنِي مِنْهُ رِزْقًا حَسَنًا وَمَا أُرِيدُ أَنْ أُخَالِفَكُمْ إِلَىٰ مَا أَنهَيْكُمْ عَنْهُ إِنْ أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أَنِيبُ ﴾ [هود: ٨٨]، وعن أسامة رضي الله عنه أن رسول الله ﷺ قال: (يجاء بالرجل يوم القيامة فيلقى في النار فتندلق أقتابه في النار فيدور كما يدور الحمار برحاه فيجتمع أهل النار عليه فيقولون أي فلان ما شأنك أليس كنت تأمرنا بالمعروف وتنهانا عن المنكر قال كنت أمركم بالمعروف ولا آتية وأنهاكم عن المنكر وآتية) رواه البخاري، ٣٢٦٧.

كما أن عموم الناس تقتنع بالأفعال أكثر من الأقوال، ولقد أنزل الله كتباً وأرسل مع الكتب رسلاً ليرى الناس التطبيق العملي أمام أعينهم، حيث كانت السلوكيات - بعد توفيق الله تعالى - سبباً لدخول الكثير في الإسلام، بل إن قرى ومدناً بأكملها اقتنعت بالإسلام بسبب السلوك العملي التطبيقي للإسلام لبعض المسلمين، وفي المقابل لم يقتنع بعض الناس بالإسلام نتيجة للسلوك الخاطئ لبعض المسلمين.

4

الوحدة الرابعة

مهارات الإقناع والتأثير الدعوي (١).  
فنون الإقناع والتأثير



## # سمات المحاور المقنع:

- 1 العلم: فالمحاور الجيد يجب أن يكون على علم بموضوع النقاش، ويستطيع الدفاع عن فكرته، والدعوة إليها أو الإقناع بها.
- 2 الصدق: فالصادق تزداد قدرته على الإقناع وتعديل اتجاهات من يحاوره وتغييرها أو تدعيمها، وكذلك تعديل سلوكه أو تعزيزه أو تدعيمه.
- 3 الدقة: وتعني اختيار المحاور للكلام المعبر عما يقصده.
- 4 الموضوعية: وتعني البعد عن الهوى، والعدل في الحكم على الأشخاص والأحداث والأشياء، والوقوف إلى جانب الحق، فلا يتعصب لرأيه، ويعترف بخطئه.
- 5 الأمانة: وتعني أن يكون المحاور أميناً في عرض موضوعه، ولا يحمل الكلام أكثر مما يحتمل، والأمانة تتطلب عدة أمور منها :
  - إرجاع الأفكار إلى قائلها.
  - ترك النقول الضعيفة.
  - عدم الاستشهاد بآراء وأقوال من لا يطمئن لعلمه وأمانته.
- 6 التواضع واحترام الطرف الآخر: أن يبتعد المحاور عن كل ما يحقر الطرف الآخر أو يقلل من أهميته.
- 7 المتمتع بقدرات عقلية جيدة: وأبرز هذه القدرات:
  - الذكاء العام: بمعنى الفهم السريع لما يقال، والقدرة على التفكير.
  - الذكاء الاجتماعي: القدرة على فهم الناس، والتعامل معهم، وهو ما يعرف بالدبلوماسية، وحب الناس والتشوق لخدمتهم.
  - الابتكار: القدرة على طرح الأفكار الجديدة.
  - الملاحظة: القدرة على ملاحظة ما لا يلاحظه غيره، واستخلاص أفكارٍ من بين موضوعات متشابهة.
- 8 الحماسة: يجب أن يكون المحاور متحمساً لموضوع النقاش، والحماسة تنتقل من المحاور للطرف الآخر، وإلى الجمهور، مما يحدث التفاعل.
- 9 الاتزان العاطفي: أن يظهر المحاور انفعاله بالقدر الذي يناسب الموقف، وأن يتحكم بمشاعره وانفعالاته فإذا تعرض للموقف وسخر منه الآخرون فلا يفضب وإنما يعفو بالحلم، ولا يخرج من النقاش ويترك ساحة النقاش لغيره، ولا يبالغ في رفع صوته ورفع الصوت دليل على الضعف وفراغ المنطق.



**10** المظهر: يعكس المظهر رؤية المحاور ليحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه قبل أن يتحدث، ويتضمن المظهر العام، والنظافة والأناقة الشخصية والملبس المناسب للحالة، والصحة النفسية والبدنية . فالناس عادة تهتم بالمظهر وتتجذب إليه، وهذا يكسب المحاور الثقة بنفسه.

**11** القدرة على التعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد: فالحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم النقاش، وتحفظ له إيجابيته.



# كيف تكسب الآخرين؟

قدم الداعية عبد الرحيم دورة لبعض المتدربين بعنوان كيف تكسب الآخرين؟ وكان من أهدافها: إقناع المتدربين بضرورة اكتساب مهارات التواصل الفعال.

وقد لاحظ أحد المتدربين أن الداعية عبد الرحيم تحدث بطبقة صوت واحدة مما جعل بعض الحضور ينشغل بالأحاديث الجانبية وظهور علامات الملل، كما أن الحديث في مجمله كان من طرف واحد مع قلة المشاركة أو إبداء الرأي من المشاركين !! :





\* من خلال الحالة التدريبية «كيف تكسب الآخرين؟»

حدد جوانب الضعف التي تظهر في التدريب الدعوي؛ مستفيداً من الأخطاء التي وقع فيها الداعية عبدالرحيم:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

اقترح مجموعة من الأفكار لتحسين العرض الإقناعي للدعاة:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

من خلال تجربتك الدعوية شارك بذكر موقفٍ دعويٍ ظهر فيه استخدام الإقناع بشكل مؤثر:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





## مهارات الإقناع والتأثير الدعوي (٢)

5

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- 1 تطبيق مهارات الإقناع والتأثير أثناء النقاش.
- 2 تكوين اتجاهات إيجابية نحو الاستماع ومستويات الإنصات.
- 3 ممارسة مهارات الإقناع والتأثير أثناء النقاش.

مهارات الإقناع والتأثير الدعوي (٢)  
فنون الإقناع والتأثير



# مهارات الإقناع والتأثير أثناء النقاش

لا شك أن ممارسة عملية الإقناع والتأثير تحتاج لعدد من المهارات منها ما هو قبل النقاش مع الطرف الآخر، ومنها ما يكون أثناء النقاش والحوار، ومنها ما يكون بعد عملية النقاش، وسنتناول هنا مهارات الإقناع والتأثير أثناء النقاش وأهم هذه المهارات:



## 1 الموافقة المبدئية (التنزل):

رغم أن الله تعالى قد أرى نبيه إبراهيم ﷺ أبا الأنبياء ملكوت السموات والأرض، ومع ذلك لما أراد أن يقنع قومه بما يدعوهم إليه حاول مجاراتهم في ادعاء الربوبية لغير الله.

ولما كان قومه من عبّاد النجوم بدأ معهم بالتنزل مع دعوى الربوبية للكوكب ثم بين لهم أنه لا يصلح (من الأفلين) ثم انتقل معهم إلى القمر ومشى معهم حتى غاب القمر أي حتى طلع النهار وأشرقت الشمس، حينها قال: ربي الشمس لأنه أكبر واستمر كذلك حتى غابت الشمس حينها أعلن براءته من كل النجوم الكوكب ثم القمر ثم الشمس قال تعالى: ﴿وَكَذَلِكَ نُرَىٰ إِبْرَاهِيمَ مَلَكُوتَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَلِيَكُونَ مِنَ الْمُوقِنِينَ ﴿٧٥﴾ فَلَمَّا جَنَّ عَلَيْهِ اللَّيْلُ رَأَىٰ كَوْكَبًا قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَأَلَمْ يَأْتِ الْفُلِينَ ﴿٧٦﴾ فَلَمَّا رَأَىٰ الْقَمَرَ بَازِعًا قَالَ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَأَلَمْ يَأْتِ الْفُلِينَ ﴿٧٧﴾ فَلَمَّا رَأَىٰ الشَّمْسَ بَازِعَةً قَالَ هَذَا رَبِّي هَذَا أَكْبَرُ فَلَمَّا أَفَلَتْ قَالَ يُغْوِمُونَ بَنِيَّ مِمَّا تَشْرِكُونَ ﴿٧٨﴾ إِنِّي وَجَّهْتُ وَجْهِيَ لِلَّذِي فَطَرَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ حَنِيفًا وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ ﴿٧٩﴾﴾ [الأنعام: ٧٥ - ٧٩]، من هنا يمكن استخلاص وتوضيح ما يلي:

- الموافقة في الرأي تجعل المقابل يقبلك نفسياً مما يعطيك فرصة كبيرة للإقناع.
- رفض أدلة المقابل بلا حجة مقبولة تجعل خطوط الاتصال ضعيفة جداً.
- القضايا المسلمة لديك ليست بالضرورة مسلمة لدى المقابل، فقد لا يدرك المقابل ما يترتب على ادعائه أو أدلته..
- حاول إبراهيم ﷺ إقناع قومه بعدم ألوهية الكوكب والقمر والشمس بالتنزل مع دعوى كونها آلهة، ثم أظهر نقاط الضعف في هذا الادعاء، وأخيراً دعاهم إلى عبادة الله وحده الذي فطر السماوات والأرض ونفى عن نفسه الشرك.
- إن التنزل يجعل بينك وبين المقابل خطوط اتصال ولو لفترة بسيطة.





## 2 إظهار المحبة الصادقة:

عن أبي هريرة رضي الله عنه أنه سمع رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم يقول: (إنما مثلي ومثل الناس كمثل رجل استوقد ناراً فلما أضاءت ما حوله جعل الفراش وهذه الدواب التي تقع في النار يقعن فيها فجعل ينزعهن ويغلبنه فيقتحمن فيها فأنا آخذ بحجزكم عن النار وهم يقتحمون فيها) (رواه البخاري، ٤٢١)، وَعَنْ مُعَاذٍ رضي الله عنه أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صلى الله عليه وآله وسلم أَخَذَ بِيَدِهِ فَقَالَ: (يَا مُعَاذُ وَاللَّهِ إِنِّي لِأَحْبَبُكَ، قَالَ لَهُ مُعَاذٌ: بِأَبِي أَنْتَ وَأُمِّي يَا رَسُولَ اللَّهِ، وَأَنَا وَاللَّهِ أَحْبَبُكَ، قَالَ: أَوْصِيكَ يَا مُعَاذُ أَلَا تَدْعُنْ دَبْرَ كُلِّ صَلَاةٍ أَنْ تَقُولَ: اللَّهُمَّ أَعْنِي عَلَى ذِكْرِكَ وَشُكْرِكَ، وَحُسْنِ عِبَادَتِكَ) ، ولذلك يجب التنبه لما يلي:

- الحب أمر داخلي، لا يطلب من المقابل بل تزرعه أنت في نفس المقابل، حتى لو لم يكن يرغب في ذلك.
- ما كان في القلب يظهر على التصرفات واللسان غالباً، وخاصة إذا كانت التصرفات تلقائية.
- أول خطوة في طريق دعوة الآخرين وإقناعهم هو شعورهم بمحبتك لهم، والعكس صحيح فقد يكون رفض ما لديك هو بسبب عدم شعورهم بمحبتك.
- لقد علمنا الرسول صلى الله عليه وآله وسلم أن نحب للآخرين ما نحبه لأنفسنا، مما يجعل الآخرين يحبوننا كحبنا لهم.
- ما أحلى تلك الكلمة: (إني أحبك) وما أجمل الرد: (وأنا والله أحبك).
- الحب يهيئ النفس لقبول ما يقوله المحبوب وبصدر رحب ويجعل تلك الكلمات تستقر في القلب وتبقى محفورة فيه.
- الرسول صلى الله عليه وآله وسلم يعبر عن حبه لنا بصورة المنقذ للفراش من السقوط في النار.

## 3 اختيار الكلام المناسب: (الأحسن):

قال تعالى: ﴿ وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنْ الشَّيْطَانُ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ٥٣ ﴾ [الإسراء: ٥٣]، وقال تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ١١ ﴾ [الحجرات: ١١]، وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم: (لا تحاسدوا ولا تتاجشوا ولا تباغضوا ولا تدابروا ولا يبيع بعضكم على بيع بعض وكونوا عباد الله إخوانا المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله التقوى ههنا ويشير إلى صدره ثلاث مرات بحسب امرئ من الشر أن يحقر أخاه المسلم كل المسلم على المسلم حرام دمه وماله وعرضه) (رواه مسلم، ٤١٠٤). وقال رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم: (ليس المؤمن بالطعان ولا اللعان ولا الفاحش ولا البذيء)، وعليه نستخلص ما يلي:



- اللسان هو الناطق الرسمي باسم بقية أعضاء الجسم.
- الإسلام يرتقي بالعبء ويدعوه ليقول (الأحسن)، وهي أعلى درجات حسن الكلام.
- الكثير يستطيع أن يتكلم الكلام الفاحش، ولكن القلة من الناس هم الذين روضوا ألسنتهم حتى أنها أصبحت لا تحسن إلا الكلام الطيب الجميل.
- التناوب بالألقاب فيه مؤشر ربما يكون غير ظاهر لمدح الإنسان نفسه، وأنه أفضل من غيره، وهذا المقياس دليل تكبر، فمن أين لك أنك أفضل من فلان؟، بل وفيه شبه من إبليس الذي قال لربه عن آدم: أنا خير منه.
- من يستخدم الكلام البذيء يعطي الفرصة للمقابل لكي يرد عليه بنفس الكلام، بل ربما أسوأ، وكما قيل: (على نفسها جنت براقش).

#### 4 التنوع في الأساليب:

قال تعالى عن نوح عليه السلام: ﴿قَالَ رَبِّ إِنِّي دَعَوْتُ قَوْمِي لَيْلًا وَنَهَارًا ۝ فَمَا يَزِيدُهُمْ دُعَاؤِي إِلَّا فِرَارًا ۝ وَإِنِّي كَلَّمَا دَعْوَتَهُمْ لِتَغْفِرَ لَهُمْ جَعَلُوا أُصْبُعَهُمْ فِي آذَانِهِمْ وَاسْتَعْشَوْا ثِيَابَهُمْ وَأَصْرُوا وَاسْتَكْبَرُوا اسْتِكْبَارًا ۝ ثُمَّ إِنِّي دَعَوْتُهُمْ جَهَارًا ۝ ثُمَّ إِنِّي أَعْلَنْتُ لَهُمْ وَأَسْرَرْتُ لَهُمْ إِسْرَارًا ۝﴾ [نوح: ٥-٩] ، عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه قال: خط لنا رسول الله صلى الله عليه وسلم خطا مربعا، وخط في وسط الخط خطا، وخط خارجا من الخط خطا، وحول الذي في الوسط خطوطا، فقال: (هذا ابن آدم وهذا أجله محيط به، وهذا الذي في الوسط الإنسان وهذه الخطوط عروضه إن نجا من هذا ينهشه هذا، والخط الخارج الأمل) رواه الترمذي ٢٤٥٤.

وعن جابر بن عبد الله رضي الله عنه قال: كان رسول الله صلى الله عليه وسلم إذا خطب احمرت عيناه وعلا صوته واشتد كأنه منذر جيش يقول: صباحكم ومساكم ويقول: بعثت أنا والساعة كهاتين ويقرن بين إصبعيه السبابة والوسطى ويقول أما بعد .... (رواه البخاري، ٤٤٤، وعن أبي موسى رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: إن المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا وشبك أصابعه) رواه البخاري، ٤٣٤٣، وعليه يستلزم التنبيه للآتي:

- إذا كان جمع الأدلة مهماً (كما) فإن التنوع في الأدلة لا يقل أهمية عن ذلك.
- الناس يتفاوتون في أشياء كثيرة، فلضمان الوصول إلى أغلب الأصناف: نوع في أدلتك، خاصة إذا كانت معلوماتك عن المقابل غير كافية لتحديد أفضل نوع من الأدلة يناسب المقابل.
- لما كان نوح عليه السلام يخاطب كل قومه ويدعوهم جميعاً، كان لا بد أن ينوع في الزمان (ليلاً، ونهاراً)، العلن والسر (جهاراً، إسراراً)، ويرغب بالخير (يرسل السماء)، ويذكر بنعم الله عليهم (وقد خلقكم أطواراً).
- الرسول صلى الله عليه وسلم يرشدنا إلى استخدام طريق الرسم البياني فالصورة تبقى في الذهن أكثر من الكلام.



■ ومن أنواع الأدلة استخدام لغة الإشارة وتعابير الوجه.

## 5 الاستعداد المسبق للتوقعات والسيناريوهات المحتملة:

قبل أن يهاجر الرسول ﷺ إلى المدينة بثلاث سنوات حدثت قصة الإسراء والمعراج وهي قصة مشهورة معروفة وفيها أنه صعد إلى السماوات، حتى وصل إلى أقصى ما يمكن أن يصل إليه مخلوق، وكلمه ربه سبحانه وتعالى وكان مما كلفه به الصلوات الخمس في كل يوم وليلة على كل مسلم ومسلمة، وبدأ الرسول ﷺ والمسلمون معه بالصلاة من ذلك اليوم، وكانت قبلتهم في الصلاة جهة بيت المقدس (وكانت كذلك قبله اليهود) وبعد 32 شهراً من ذلك الأمر، وبرغبة شديدة ودعوة مستمرة من الرسول ﷺ جاء تحويل القبلة إلى الكعبة في مكة المكرمة قبله إبراهيم عليه السلام، ولما كان هذا لا يُرضي بعض الناس وسيعترضون على ذلك، لا طلباً للحق ولكن محاولة في إضعاف إيمان الناس، جاءت الآيات لبيان ذلك قبل أن يتحدثوا به، قال تعالى: ﴿سَيَقُولُ السُّفَهَاءُ مِنَ النَّاسِ مَا وَلَّيْنَاهُمْ عَنْ قِبَلِهِمُ الَّذِي كَانُوا عَلَيْهِمْ قُلْ لِلَّهِ الْمَشْرِقُ وَالْمَغْرِبُ يَهْدِي مَنْ يَشَاءُ إِلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ ﴿١٤٢﴾ [البقرة: 142] وكانت حجته: إن كانت قبلتكم الأولى (بيت المقدس) صحيحة فالثانية غير صحيحة، وإن كانت الثانية صحيحة فقد بطل عملكم في الفترة الماضية، وكان الرد القرآني على ذلك قبل أن يتكلموا به قال تعالى: ﴿وَمَا كَانَ اللَّهُ لِيُضِيعَ إِيمَانَكُمْ إِنَّ اللَّهَ بِالنَّاسِ لَرُءُوفٌ رَحِيمٌ ﴿١٤٣﴾ [البقرة: 143]، أي أن الله لن يضيع صلاتكم في الفترة الماضية، ذلك أنكم في كلا الحالتين استجبتم لأمر الله وهذا هو المطلوب، وإنما كان تحديد الاتجاه من باب الاختيار الذي نجح فيه المسلمون ورسب فيه أهل الكتاب، فدحضت الحجة وبطل ادعاؤهم، من هنا يجب التنبه إلى أن:

■ عنصر المفاجأة من العناصر التي قد تجعل المقابل لك يفقد سيطرته على نفسه، وربما يتصرف أو يقول ما لا يرغب في قوله بدون هذا العنصر.

■ الاستعداد المبكر وتوقع الحدث يجعل عنصر المفاجأة ضعيف التأثير ويفقد ما كان يطمح إليه المقابل، كما أن عرض أدلة المقابل قبل أن يتحدث بها والرد عليها، يجعله يفقد أقوى أسلحته.

■ الله سبحانه وتعالى- أخبر المسلمين بما سيقوله بعض الناس «السفهاء» إشارة لضعف تفكيرهم وذكر الرد على ذلك «قل لله المشرق والمغرب»، مما أضعف أدلة «السفهاء» وجعلهم في حيرة من أمرهم، كما أنه أعطى للمسلمين قوة إيمان بالمنهج السائر عليه.

■ وقد حدث ما ذكره الله (في الآيات التي بعدها) من قول «السفهاء» فبعد تحويل القبلة إلى مكة تحدث مجموعة من الناس وحاولوا الاضطهاد في الماء العكر، ولكن حجته سقطت أمام ذكرها قبل أن يتحدثوا بها والرد على ذلك.



## 6 الاستماع والإنصات:

ومن الوسائل التي لجأ إليها الكفار المفاوضة مع الرسول ﷺ وعرض ما يمكن أن يرضى به من أمور الدنيا، فهذا عتبة بن ربيعة قام يوماً وهو جالس في نادي قريش ورسول الله ﷺ جالس في المسجد فقال: يا معشر قريش ألا أقوم إلى محمد فأكلمه وأعرض عليه أموراً لعله يقبل بعضها فنعطيه أيها شاء ويكف عنا وذلك حين أسلم حمزة ورأوا أصحاب رسول الله ﷺ يزيدون ويكثرون- فقالوا قم إليه يا أبا الوليد، ..... فقال له رسول الله ﷺ أبا الوليد أسمع منك، فقال عتبة: يا ابن أخي إن كنت إنما تريد بما جئت به من هذا الأمر مالا ..... حتى إذا فرغ عتبة ورسول الله ﷺ يستمع منه قال: أقدم فرغت أبا الوليد؟ قال: نعم. قال: فاسمع مني قال: أفعل فبدأ الرسول ﷺ يقرأ عليه من سورة فصلت: بسم الله الرحمن الرحيم حم تنزيل من الرحمن الرحيم كتاب فصلت... فرجع أبو الوليد إلى قومه فقال بعضهم لبعض نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بغير الوجه الذي ذهب به من هذا الموقف يمكن لنا أن نتنبه إلى أن:

- أعظم ما يمكن أن يجعل المقابل لك يستمع، أن تستمع إليه وتحترم رأيه مهما كان.
- من فوائد الاستماع:
  - لعل في الكلام ما هو مفيد وحق.
  - كسب قلب المقابل.
  - أخذ وقت في التفكير.
- لقد استطاع الرسول ﷺ أن يكسب أبا الوليد ليس لأنه على الحق فقط، وإنما لأنه أحسن الإنصات مما جعل المقابل يحسن الإنصات.
- من المهم جداً جعل المقابل يحسن الإنصات للاستماع لما لديك.
- لا تفترض أن معك الحق، ولو كان كذلك فقد يكون المقابل لا يملك هذه الخلفية.
- تعرف على مدى إنصاتك بالتدريب وسؤال المقابل.

## # مستويات الإنصات:

الاستماع أحد المهارات التي لها أهمية في عملية الإقناع والتأثير، وهذا واضح في أسلوب القرآن الكريم والسنة النبوية كما سبق ولكن يجدر التنبية إلى أن الاستماع له عدة مستويات وهي:

- السمع الذي يعد أحد الحواس الخمسة عند الإنسان والمتمثلة في الأذن.
- السماع: يقصد به الاستقبال من الأذن عبر التذبذب الصوتي لكن بدون إعارة





الانتباه لما يقال أو يتم سماعه .

- الاستماع: وهو العملية التي يتم فيها الانتباه من جانب المستمع بحيث تتلقى الأذن الصوت ويستوعب الإنسان الكلام بالعقل.
- الإنصات: هو أعلى درجات الاستماع فهو يتطلب التركيز العالي مع ما يتم سماعه بحيث يتم فهمه بشكل جيد .
- لتدبر: هو الإنصات مع استخلاص الفوائد من الكلام الذي تم سماعه، وهو نوع من المبالغة في الاستماع والتركيز.

### 7 النقد البناء للأفكار لا للأفراد:

قال تعالى: ﴿الَّذِي تَرَى إِلَى اللَّهِ حَاجًّا إِذْ يَقُولُ يَا رَبِّهِ أَنْ آتِنَهُ اللَّهُ الْمُلْكَ إِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّيَ الَّذِي يُحْيِي وَيُمِيتُ قَالَ أَنَا أُحْيِي وَأُمِيتُ قَالَ إِبْرَاهِيمُ فَإِنَّ اللَّهَ يَأْتِي بِالسَّمْسِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ الْمَغْرِبِ فَبُهِتَ الَّذِي كَفَرَ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ ﴿٢٥٨﴾﴾ [البقرة: ٢٥٨]، وقال تعالى: ﴿وَأْتَلَّ عَلَيْهِمْ بُنَىٰ الَّذِي آتَيْنَاهُ آيَاتِنَا فَانْسَلَخْنَا مِنْهَا فَأَتْبَعَهُ الشَّيْطَانُ فَكَانَ مِنَ الْعَاوِينَ ﴿١٧٥﴾﴾ [الأعراف: ١٧٥]، وقال تعالى: ﴿وَأَضْرَبَ لَهُمْ مَثَلًا رَجُلَيْنِ جَعَلْنَا لِأَحَدِهِمَا جَنَّتَيْنِ مِنْ أَعْنَبٍ وَحَفَفْنَاهُمْ بِنَخْلٍ وَجَعَلْنَا بَيْنَهُمَا زُرْعًا ﴿٣٢﴾﴾ [الكهف: ٣٢].

في حادثة الإفك كان مما قالته عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها: قام رسول الله ﷺ فقال: يا معشر المسلمين من يعذرني من رجل قد بلغني أذاه في أهلي فو الله ما علمت على أهلي إلا خيراً ولقد ذكروا رجلاً ما علمت عليه إلا خيراً وما كان يدخل على أهلي إلا معي) ، ولقد كان من هدي الرسول الكريم ﷺ إذا بلغه عن الرجل شيء لم يقل: ما بال فلان يقول؟ ولكن يقول: (ما بال أقوام يقولون كذا وكذا.....) .  
مما سبق يمكننا القول أن:

- من الأهمية أن نميز بين ماذا نريد ومن نريد .
- الأشخاص ليسوا مخلدين، وإنما البقاء للأفكار، فكثير من الأفكار تتجدد من جيل لآخر باختلاف الأشخاص.
- إن نقد الأفراد غالباً تكسبك عداوة الفرد مع بقاء الأفكار، بينما إسقاط الأفكار لا يعني إسقاط المقابل.
- نقد الأفراد قد يكون سبباً في زيادة تمسك المقابل برأيه حتى لو كان خطأً .
- حدد هدفك من الحوار ولا تحد عنه، والهدف هو الأفكار، وما يترتب عليها .
- لقد ناقش القرآن الكريم الكثير من القضايا ورد عليها، ولم يذكر لنا صاحبها مع أن أصحابها ربما يكونون قد ماتوا على الكفر وقد مضى على القضية أجيال عديدة، فهذا الذي حاج ربه، الذي آتينا آياتنا، الذي ضرب لنا مثلاً ونسي خلقه .
- مناقشة الأفكار فيها تدريب لتطهير النفس من الانتصار الشخصي.



## 8 الاستدلال الفعال:

عن الحارث بن أبي ضرار الخزاعي قال: قدمت على رسول الله ﷺ فدعاني إلى الإسلام فدخلت فيه و أقررت به فدعاني إلى الزكاة فأقررت بها وقلت يا رسول الله أرجع إلى قومي فأدعوهم إلى الإسلام وأداء الزكاة فمن استجاب لي جمعت زكاته فيرسل إلي رسول الله ﷺ رسولاً لإبّان كذا وكذا ليأتيك ما جمعت من الزكاة فلما جمع الحارث الزكاة ممن استجاب له وبلغ الإبّان الذي أراد رسول الله ﷺ أن يبعث إليه احتبس عليه الرسول فلم يأتَه ..... فلما دخل الحارث على رسول الله ﷺ قال منعت الزكاة وأردت قتل رسولي قال لا والذي بعثك بالحق ما رأيتَه ولا أتاني وما أقبلت إلا حين احتبس علي رسول رسول الله ﷺ خشيت أن تكون كانت سخطة من الله عز وجل ورسوله، قال فنزلت ﴿يَأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنِيبٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهْلَةٍ فَتُصِيبُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴿٦﴾ وَأَعْلَمُوا أَن فِيكُمْ رَسُولَ اللَّهِ لَوْ يُطِيعُكُمْ فِي كَثِيرٍ مِّنَ الْأَمْرِ لَعَنِتُمْ وَلَكِنَّ اللَّهَ حَبِيبٌ إِلَيْكُمْ الْأَيْمَنُ وَرَزَقَهُ فِي قُلُوبِكُمْ وَكَرَّ إِلَيْكُمْ الْكُفْرَ وَالْفُسُوقَ وَالْعِصْيَانَ أُولَئِكَ هُمُ الرَّشِدُونَ ﴿٧﴾ فَضَلَّ مِنَ اللَّهِ وَنِعْمَةً وَاللَّهُ عَلَيْهِمْ حَكِيمٌ ﴿٨﴾﴾ [الحجرات: ٦ - ٨].

هذه الحادثة فيها الدروس الكثيرة ويمكن أن نجملها فيما يلي:

- من الأخطاء الفادحة جداً: الدخول للمناقشة بخلفية سابقة ونتيجة محتومة عن المقابل، مما يجعلك مشحوناً بطريقة أو أخرى وهذا يؤدي إلى تفسير كل ما يقوله المقابل بناء على الخلفية التي لديك وعدم التفكير في تفسير آخر .
- تزداد الأمور سوءاً حين تكون تلك الخلفية على كلام بلا أدلة واضحة (كبيت العنكبوت)، بل ربما على ظنون وتخمينات افتراضها غيرك ويريد أن يلبسك إياها لهدف أو لآخر.
- إن من أخطر مزالِق أهل البدع أنهم يعتقدون ثم يستدلون.
- اجعل الدليل قانداً إلى الاعتقاد، ولا تقد أنت الدليل إلى اعتقادك.
- لقد كان الهدي القرآني واضحاً في توجيه الرسول ﷺ نحو عدم السير خلف الكلام دون البحث في صحته.
- ماذا كان سيحدث لقوم خزاعه لو لم يأت ما يثبت عدم صحة الكلام.

## 9 الإنصاف:

حين جاء مصعب بن عمير ؓ إلى المدينة وبدأ في الدعوة مع أسعد بن زرارة ؓ، جاءهما أسيد معترضاً فقال: ما جاء بكما تسفهان ضعفاءنا؟ اعتزلانا إن كانت لكما بأنفسكما حاجة، فقال له مصعب: أو تجلس فتسمع، فإن رضيت أمراً قبلته وإن كرهته كف عنك ما تكره؟ قال أسيد: أنصفت، ثم ركز حرَبته، وجلس إليهما، فكلمه مصعب بالإسلام، وقرأ عليه القرآن فأسلم، والموقف نفسه وبالطريقة نفسها يتكرر مع سعد بن معاذ (سيد قومه) ..... فقال سعد: أنصفت، ثم ركز الحرَبه وجلس فعرض



عليه الإسلام، وقرأ القرآن، فأسلم سعد وأسلم قومه جميعاً .

تتضح من هذه القصة الدعوية الرائعة ضرورة التنبه إلى أن:

- من أقوى الأسلحة في قضية الإقناع : أن تتجرد من حظوظ نفسك والانتصار لها وتمارس العدل والإنصاف مع المقابل في عرض قضيتك، حتى مع يقينك ببطلان رأيه وتهالك أدلته .
- الإنصاف يفتح قلب المقابل فيتهياً لقبول الكلام والحوار ، والعكس صحيح .
- "لا رأي لكم فوق رأيي" منهج سقيم ، بينما المنهج القويم " رأيي صواب يحتمل الخطأ ورأي غيري خطأ يحتمل الصواب "
- لقد كانت كلمة (أنصفت) هي المفتاح الذي نطق به المقابل حين لمس ذلك قولاً وفعلاً .
- الإنصاف ليس كلمة تقال ولكنها سلوك وممارسة .

### 10 التدرج:

قال رسول الله ﷺ: (من رأى منكم منكراً فليغيره بيده فإن لم يستطع فبلسانه، فإن لم يستطع فبقلبه، وذلك أضعف الإيمان)، وفي حديث معاذ ؓ حين أرسله الرسول ﷺ إلى اليمن قال له: فليكن أول ما تدعوهم إليه شهادة أن لا إله إلا الله، فإن هم أطاعوك لذلك فأعلمهم أن الله افترض عليهم خمس صلوات في اليوم والليلة، فإن هم أطاعوك لذلك فأعلمهم أن الله افترض عليهم صدقة تؤخذ من أغنيائهم فترد على فقرائهم،..... الحديث".

وكمثال على منهجية التدرج في الأحكام والتشريعات تأتي قضية تحريم الخمر أم الخبائث، فكيف استطاع القرآن معالجتها وإقناعهم بالتخلي عنها مع حبهم لها؟ ، فكما نعلم مر تحريم الخمر بأربع مراحل:

- ترك الحديث في الموضوع .
- نزول قوله تعالى: ﴿يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنْفَعٌ لِلنَّاسِ وَإِنَّهُمَا آكْبَرُ مِنْ نَفْعِهِمَا﴾ [البقرة: ٢١٩].
- نزول قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَقْرُبُوا الصَّلَاةَ وَأَنْتُمْ سُكَرَىٰ حَتَّىٰ تَعْلَمُوا مَا تَقُولُونَ﴾ [النساء: ٤٣].
- نزول قوله تعالى: ﴿إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنْتُمْ مُنْهَوُونَ﴾ [المائدة: ٩١].



من خلال ما سبق يتبين أن:

- من المهم جداً بعد تعرفك على المقابل أن ترتب نقاشك معه بحسب الأولويات التي تحددها أنت، ولا تجعله هو صاحب المبادرة.
- لا تنتقل إلى النقطة التالية حتى تتأكد من استيفاء النقطة السابقة، لأن ما بعد غالباً يبني على ما قبل، فالنواحي الفكرية والعقلية كالبنيان يبني بعضه فوق بعض، فلا تجعل بناءك ضعيفاً في الأسفل.
- لقد بين لنا الرسول الكريم ﷺ مراحل تغيير المنكر اليد ثم اللسان ثم القلب.
- حين أرسل الرسول ﷺ معاذاً ﷺ إلى اليمن علّمه أن يتدرج في دعوته: الشهادة ثم الصلاة ثم الزكاة ... هذا بشرط (إن هم أطاعوك).
- لقد شغلت قضية الخمر العالم كله وعلى مدار تاريخ البشرية القديم، والحديث، ولم ينجح أي تشريع بشري في ردع الناس عن تعاطيه، ولذا كان نجاح المنهج القرآني في هذه القضية من المؤشرات الواضحة على سلامة وفاعلية هذا المنهج ليس للصحابة فقط بل لعموم البشر ولكل زمان.





# نصائح

## لنجاح الإقناع والتأثير

### أثناء النقاش

#### النص القرآني

1 قيادة النقاش : لأن الحقيقة تقول: إنَّ احتمالات عدم تجاوب الآخرين تبدو ضعيفة جدا . فبادر بفتح الحوار مع الآخرين لأنهم سيقدرون قيادتك للحوار لتحقيق التأثير المطلوب .

2 البداية الجيدة: فالمستمع يركز على هذه الجمل وهي تساعد في جذب انتباه المستمع، وينبغي عليك إقناع الآخرين بأنهم سيستفيدون من حوارك ، واكسر الحواجز بينك وبين الآخرين بتحيتهم .

3 البدء بالقضايا المتفق عليها: لأن البدء بنقاط الاتفاق يحدث نوعا من التآلف الفكري ، ويجعل الطرف الآخر مهياً للتأثر . فالداعية الجيد يحصل من الآخرين على انطباعات مبدئية جيدة.

4 التلطف مع المحاورين وإنزالهم منازلهم: أشعر من تحاوره بأهميته ، وأظهر تقديرك له ، وتلطف بكلماتك ، فبعض الكلمات تفتح مغاليق النفوس، كقولك : معذرة . اسمح لي ، كم سعدت بالتعرف عليك والمحاور الجيد يناقش بلطف، وينهي بعبارات لطيفة ، تؤثر في النفس بشدة، وإن تحدي الآخرين ولو بالحجة الدامغة، يثير البغضاء في النفوس ، لأن طبيعة النفس البشرية تميل إلى الرفق والملاطفة ، وتنفر من الشدة والتحدي والإفحام .

5 التعامل مع الأسئلة بنكاه: حتى تضمن نجاح العملية الإقناعية وتحقيق التأثير المطلوب ، والتنبؤ بالأسئلة مسبقا يبعد عنك الإرباك أو الاندهاش.

6 تزود بمهارات السؤال : لأن الحوار يعتمد على السؤال ، والسؤال أداة أساسية لا يمكن الاستغناء عنه في كافة المجالات ، إذ إنه المفتاح الذي يفتح لنا أبواب الحصول على المعرفة، ومن الضروري أن يرتبط بموضوع الإقناع .والداعية ينبغي



- له أن يعرف طبيعة السائل ، لأن ذلك سيساعده في تحديد الإجابة.
- 7 إدارة وقت النقاش بفعالية: فالداعية الذكي هو الذي يتجنب الاستطراد، والاستثناء في الحديث من أجل الوصول إلى الإقناع وتحقيق التأثير المطلوب، دون تضييع لوقته ووقت غيره.
- 8 استعمال الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية: إن استعمال أكبر عدد من الحواس يعمل على إثارة الشوق للمعرفة .ويجذب الانتباه ويعين على تثبيت الأفكار في الأذهان ، فقد أثبتت الدراسات أن الإنسان يمكن أن يتذكر 10% مما قرأه، و20% مما سمعه ، و 30% مما شاهده ، و 50% مما شاهده وسمعه .
- 9 الاستماع الجيد وعدم مقاطعة المتحدث : احرص على عدم مقاطعة المتحدث في أثناء الحوار مادام يقدم ما يفيد ، وقد تعتبر المقاطعة إساءة لشخصه . فعادة ما ينفر الناس من الشخص الذي يسيطر على الحوار ولا يترك فرصة للطرف الآخر للمشاركة .
- 10 الاعتراف بالخطأ : الحق ضالة المؤمن ينشده حتى ولو كان على نفسه والتسليم بالخطأ يحتاج إلى شجاعة أدبية وقوة نفسية، ويكسب صاحبه احترام الناس وتقديرهم ، على عكس الإصرار على الخطأ الذي يفقد احترام الناس لصاحبه، واحترامه لنفسه.
- 11 تصحيح الخطأ بالطريقة المناسبة: إذا أخطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً فصححه، حتى لا تلتصق المفاهيم والمعلومات الخاطئة بالأذهان ، فإن عدم تصحيح عبارة مرت أمامك يعني موافقتك عليها .
- 12 استخدام اللغة المناسبة: التي تراعي مستوى ومكانة وتعليم الطرف الآخر.
- 13 توظيف لغة الجسد: للغة الجسد تأثير كبير في إيصال الفكرة ولكن بحيث تكون فعّالة وبقدر الحاجة.
- 14 كن متحمساً في حدود: الحماس يعكس للطرف الآخر مدى قناعتك بالفكرة وإيمانك بها .
- 15 وظيف إمكانات صوتك بالحوار: تقنيات الصوت والتحكم به من حيث الرفع والخفض المعقول، والسرعة والبطء المدروس تساعد في متابعة الطرف الآخر لك والتقل معك.
- 16 استخدم مهاراتك في الإنصات المؤثر: أنصت بتفاعل مع الطرف الآخر.
- 17 إغلاق النقاش واختيار النهايات المؤثرة: اجعل الختام دائماً لطيفاً ومؤثراً.



## # مهارة صناعة النهايات المؤثرة:

لكل حديث نهاية ولأن معظم المحادثات تتحقق بشكل طبيعي فهناك وقت مناسب مدروس لاختتام الحديث واللقاء وسواء عليك أكنت منهمكا في اللقاء والمحادثة أو متشوقا يجب عليك أن تعرف توقيت الإنهاء بشكل جيد ومؤثر ليشعر الطرف الآخر بالتودد والارتياح ودافعية التواصل فيما بعد .

عندما يشعر الداعية أنه قدم كل ما خطط له يتعين عليه الإنهاء بكل مودة وعندما ترى أن الوقت مناسب لإنهاء اللقاء قم بدور إيجابي وابدأ بإرسال مؤشرات تفيد أنك مستعد للإنهاء والختام لخص الأفكار التي كانت محور اللقاء والتي قدمها الطرف الآخر ووافقك عليها مما يعطي الآخرين شعورا بأنك فاهم لما يقولون ومهتم بما يطرحون، قدم مقترحا مثل: لقد استمتعت بالحديث معكم وأتمنى ان نلتقى في مناسبة قريبة أو نجتمع في مكان ما لتناول الطعام ونجدد التواصل بكم .

مهارات وتصرفات تصنع نهاية رائعة	نهايات غير محفزة وتقطع التواصل
ضع تفكيرهم يستشرف لما حدثتهم به ويتشوق له .	تقول بأن هنالك نقاطاً نسيتهما أو تتمنى طرحها .
لخص أبرز ما تم التوصل إليه بشكل نقاط موجزة جدا .	الاعتذار عن الملل والإطالة .
حافظ على حيويتك ونشاطك إلى آخر ثانية في لقاءك .	طرح نقاط جديدة وعدم إكمالها أو تأجيل الحديث عنها
إنهاء اللقاء والآخرين يودون استمراره (إياك والاستمرار).	تختم بالأسئلة والأجوبة بل اجعل الخاتمة بعدها .
اقترح طرقاً أخرى للتواصل بعد نهاية اللقاء (بريد إلكتروني - هاتف - ..... إلخ).	قصة أو موقف طويل وربما لا يخدم الموضوع .
اصنع نهاية ودودة ومحبة تتدفق بمشاعر الامتنان والشكر .	تختم بالطرائف والنكت فيضعف من تأثيرك .
لا تطل في خاتمة اللقاء .	تتحدث عن قرب انتهاء اللقاء والنقاش .



# الدعوة والتسويق التجاري

الحالة التدريبية

خمسة طرق تلجأ إليها شركات التسويق للإقناع بمنتجاتها:

## التكرار ثم المفاجأة:

اكتشف جيفري لوينستين، من جامعة إلينوي، أن أسلوب التكرار ثم النتيجة المخالفة للتوقعات هو أسلوب سائد حيث إن هناك استعداداً نفسياً لدى جميع الناس للاستمتاع بشيء يهين نفسياً لتوقع نتيجة معينة، ثم يباغت بنتيجة مخالفة تماماً للتوقعات.

## استخدم استعارات متناسقة:

أثبت أخصائيو علم النفس المعرفي أن الاستعارات لها أثر كبير على عمليات المعالجة اللغوية الأولية. فإذا وصفت الجريمة بأنها «فيروس»، من المرجح أن يؤيد المشاركون الإصلاحات التي توصف بأنها «علاج».

## استفد من أخطائك:

إذا كنت تقرأ مثلاً آراء المستخدمين عن أحد الهواتف المحمولة قبل شرائه، فقد تجد أحدهم يشيد بحماسة بعمر البطارية الطويل، بينما يقول آخر إنه اشترى هاتفاً من نوع آخر وكانت بطاريته تنفذ أسرع ثلاث مرات من بطارية هذا الهاتف. واكتشف (رايك وماغليو)، من واقع دراساتهم، أن رأي الأخير الذي تورط في هاتف معيب، أكثر إقناعاً من رأي المستهلك الأول.

## حاول إثارة فضول المستهلك:

دشنت أنتونيا كراوس، من جامعة أوغسبرغ في ألمانيا، حملات تسويقية لعدة

مهارات الإقناع والتأثير الدعوي (٢)  
فنون الإقناع والتأثير





علامات تجارية، دون الإفصاح عن أسماء المنتجات أو شعاراتها، وكانت تبرز فقط سمات خاصة بالمنتج، مثل شكل الزجاجاة أو عبارة شهيرة ترتبط به. وخلصت دراستها إلى أن الإعلانات المبهمة أكثر رسوخا في ذهن من الإعلانات الصريحة.

### أضف خيارا مضللا:

إذا كنت تحاول إقناع شخص باتخاذ قرار معين، قد يكون من المفيد إضافة خيار مشابه لكن غير مرغوب، أي خيار خادع لاستدراج المستهلك لاتخاذ القرار الذي تفضله.

### \* بعد قراءة الحالة التدريبية السابقة: الدعوة والتسويق التجاري:

حدد جوانب الضعف والتهديدات عندما نعرض الإسلام بطريقة ضعيفة:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

وظف طرق التسويق الخمسة بأمثلة من الدعوة تحقق التأثير والإقناع في الآخرين:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## دور الأسئلة في التأثير والإقناع

6

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- 1 تمييز الأسئلة وأهميتها المهارية في التأثير والإقناع.
- 2 صناعة الأسئلة والتعرف على مدلولاتها.
- 3 ممارسة مهارة تلقي الأسئلة والإجابة عنها.





# أهمية الأسئلة وقيمتها المهارية في الإقناع والتأثير

العرض التدريبي

إن من عظيم التأثير وممارسة الإقناع التنوع في الأساليب، وتعد مهارة استخدام السؤال عند التواصل والمناقشة معززاً قوياً ومثيراً للتفكير ولو تأملنا القرآن الكريم والسنة المطهرة لوجدناهما حافلين بالعديد من الشواهد على ذلك، فمنها :

● قوله تعالى: ﴿الْحَاقَّةُ ۝١ مَا الْحَاقَّةُ ۝٢﴾ [الحاقة: ١ - ٢].

● وقوله سبحانه: ﴿هَلْ أَتَاكَ حَدِيثُ الْعُنْثِيَّةِ ۝١﴾ [الغاشية: ١].

● وفي السنة المطهرة قول الرسول ﷺ: «أتدرون ما الغيبة؟ قالوا: الله ورسوله أعلم، قال: ذكرك أخاك بما يكره، قيل أفرأيت إن كان في أخي ما أقول؟ قال: إن كان فيه ما تقول، فقد اغتبته، وإن لم يكن فيه فقد بهته» رواه مسلم ٢٥٨٩.

● وقوله ﷺ: «أتدرون من المفلس؟ قالوا: المفلس فينا من لا درهم له ولا متاع، فقال: إن المفلس من أمتي من يأتي يوم القيامة بصلاة وصيام وزكاة، ويأتي وقد شتم هذا، وقذف هذا، وأكل مال هذا، وسفك دم هذا، وضرب هذا، فيعطى هذا من حسناته، وهذا من حسناته، فإن فنيت حسناته قبل أن يقضى ما عليه، أخذ من خطاياهم فطرحته عليه، ثم طرح في النار» رواه مسلم ٢٥٨١.

وما هذا الأسلوب الذي ورد في العديد من الآيات وانتجه المربي والمعلم الأول صلوات ربي وسلامه عليه إلا ليثير انتباههم ويحرك فطنتهم وذكاءهم ويذهب الملل والسامة وهو مفيد جدا في مقام التعليم والمدارس.

فنون الإقناع والتأثير

دور الأسئلة في التأثير والإقناع





إن في أسلوب الأسئلة إثارة نفسية لتقوية الانتباه والحواس، وتحفيزا للعقل للوصول لللب الفكرة واكتشاف الحقيقة من دون رتوش، وشد لروح الترابط الشعوري بين الطرفين لأن كل طرف ممسك بجهة منه ويعرض ما يود قوله بكل طيب خاطر وطيب نفس بعيداً كل البعد عن أدوات الضغط والإكراه .

ومن الذكاء استخدام الأسئلة التي جوابها يكون بالموافقة منذ البداية وتجنب الإجابات التي يكون الرد فيها (بلا) حتى تكسب تأييد ما تود طرحه.

### # أنواع الأسئلة واستخداماتها في التأثير والإقناع الدعوي:

تُعدُّ الأسئلة أكثر أدوات التخاطب فاعلية، ولذلك فهي تعد أداة إقناعية هامة، بشرط أن يعرف المقنع كيف ومتى يتم استخدامها وذلك للتحكم في سير التفاوض أو العملية الإقناعية.

#### تجربة:

تم مراقبة عدد من المفاوضين أثناء عملهم، وذلك بهدف التعرف على السمات الواجب توافرها للمفاوض الناجح.

#### النتيجة:

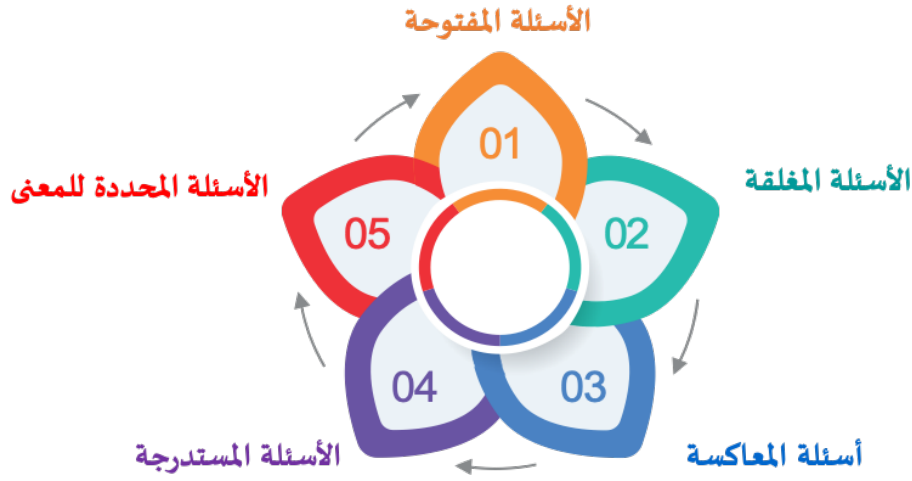
المتفاوضون المتمكنون سألوا أسئلة أكثر من ضعف الأسئلة التي طرحها المتفاوضون متوسطو القدرة.

### # أنواع الأسئلة:

إن الأسئلة هي أكثر أدوات التخاطب تأثيراً وفاعلية، ويجب أن يتدرب عليها الدعاة الذين ينشدون التأثير والإقناع كيف ومتى سيستخدمونها للمحافظة على القوة ومستوى التأثير، وقد يلجأ الكثيرون إلى تدعيم آرائهم بالمبررات بهدف إقناع الآخرين غير أن طرح المبررات يفلح فقط في إقناع أولئك الذين يشاركون في الرأي بالفعل أما إذا كان يخالف الرأي فكلما قدم له مزيد من التبريرات كلما قابلها بالحجج لتدعيم رأيه؛ لذا يلجأ الداعية المقنع المؤثر إلى الأسئلة لا للمبررات كمعزز ورافد قوي، فعملية توجيه الأسئلة لا تعني الاستجواب أو تقمص شخصية المحقق، ولكن على وضعية أنه دائماً الذي يسأل لديه شيء يريد أن يقنع به الآخرين، وليكن السؤال سهلاً ومباشراً فمعظم الناس يشعرون براحة عندما يجيبون عن أسئلة متوقعة ويسهل الإجابة عنها وهي أنواع كثيرة ولكل منها وظيفته في الإقناع والتأثير ومنها:







### 1 الأسئلة المفتوحة:

وهي التي تسمح للمتلقى بالإجابة عنها من أي زاوية يريدتها مثل: ما الوسائل التي يمكن أن نتواصل بها مع الآخرين؟ وقد تحتمل أكثر من إجابة، ومن أدواتها: (لماذا / كيف / ماذا / متى / أخبرني..) إن الأسئلة المفتوحة هي أفضل نوع من الأسئلة لأنها مفيدة وحائثة للطرف الآخر على أن يتحدث ويعبر عما في نفسه، وهي تدرب الممارس لعملية التأثير والإقناع على الإنصات والتحليل لما يقال كما أنها تتيح المجال لكشف الحقائق والمشاعر وربما عن معلومات كنت تفكر أن الحصول عليها سيكون صعباً .

### 2 الأسئلة المغلقة:

وهي أسئلة بالغة في الإيجاز والتحديد ويمكن استخدامها عند الحاجة إلى جواب دقيق أو تفصيل وتكون إجابتها غالباً ب( نعم / لا / أجل / غير صحيح) وهي كما يقال أسئلة سيادة تفيد في كسر حاجز الغربة أو التحفظ في البدايات واستخدامها يكون في مقدمة النقاش، وإذا لاحظ الداعية استجابة الطرف الآخر وتحوله في نمط الإجابة عن السؤال المغلق بإجابة سؤال مفتوح يتبين الرغبة من المدعو في الاسترسال، ولذلك يتم التحول إلى الأسئلة المفتوحة مباشرة، ومن أكبر الأخطاء أن يكون النقاش طويلاً من طرف واحد ثم يطرح السؤال المغلق ويعاود الحديث، ومن أدوات الأسئلة المغلقة: ( هل / كم / أين / من )، ويكثر استخدام السؤال المغلق في نهاية المناقشات لتقرير شيء معين أو الإقرار به .



السؤال المغلق	السؤال المفتوح
هل تجيد استخدام الحاسب في الدعوة ؟	ما جدوى استخدام الحاسب في الدعوة ؟
من حضر من الإخوة الدورة أمس ؟	ما رأيك بالحضور للدورة أمس ؟
كم فائدتك من الدورة ؟	كيف تصف فائدة المشاركين في الدورة ؟
هل تغضب ؟	أخبرني، كيف نتعامل مع سريع الغضب ؟

### 3 الأسئلة المعاكسة:

هي التي تطرح سؤالاً بدلاً من إعطاء جواب لسؤال طرحه الطرف الآخر أي مقابلة السؤال بسؤال ويرجع استخدام السؤال المعاكس لأحد الأسباب التالية:

- الحصول على مزيد من المعلومات قبل الإجابة.
- الابتعاد عن إجابة السؤال لذاته مثل: ( هل توضح أكثر / هلا ناقشنا هذا مستقبلاً)؟

### 4 الأسئلة المستدرجة:

وتبدأ بالأسئلة المفتوحة حتى تصل لتثبيت القنوات الجديدة ثم تأخذ في إغلاق حلقة النقاش والمحادثة بالأسئلة المغلقة.

### 5 الأسئلة المحددة للمعنى:

هي التي تقدم للحصول على معلومة دقيقة من الطرف الآخر لإزالة الغموض أو الاستيضاح لكلام سابق غير موافق عليه، أو يلزم منا الاعتراض عليه : ومن الأمثلة على ذلك: ( شاهد الجدول التالي ):

العبارة المحتملة للسؤال	ا لسؤال لتحديد المعنى
أنا غير موافق ومؤيد .	على ماذا تحديداً؟
لا أستطيع فعل ذلك الشيء .	وماذا يحدث لو فعلته؟
أنت لا تحب الخير لنا لم تشاركنا اللقاء .	هل عدم الحضور دليل كرهى لكم ؟
لا قيمة ولا اعتبار لهذا الدليل .	وفق أي مبدأ او دليل .
هذا مفهوم خاطئ .	كيف اعتبرته خاطئاً؟
هذا الداعية كثير الغضب ورفع الصوت .	متى يحدث ذلك؟
الكثير من الناس غير سعداء .	ما السبب الذي يجعلهم غير سعداء؟



## # أهداف الأسئلة:

الحصول على معلومة مجردة غير متحفظ عليها ..



## # الإبداع في تلقي الأسئلة والإجابة عنها:

أولاً: كيف تواجه وتستقبل أسئلة الجمهور؟

- 1 احتفظ بابتسامتك عند تلقي الأسئلة فهي تعطي انطباعاً بالثقة والاستعداد.
- 2 لا تأخذ الأسئلة من جهة واحدة (أو من الرجال دون النساء إذا كانت مشتركة).
- 3 تحكم في مشاعرك عند تلقي الأسئلة المستفزة ولو كانت شخصية.
- 4 إذا طلب منك الجمهور إعادة السؤال فلا تُعده بصيغته السابقة إذا كان غير مناسب.
- 5 لا تضحك أو تسخر من أي سؤال حتى ولو ضحك الجمهور كن ثابتاً.

ثانياً: كيف ترد على الأسئلة من الجمهور؟

- 1 إذا وجدت نفسك غير قادر على الإجابة تصرف بهدوء واعتذر بلباقة.
- 2 إذا لم تحضرك إجابة مؤكدة قل للسائل سأواصل معكم فيما بعد.
- 3 عند الإجابة لا تنتظر لشخص محدد حتى لا يتوهم أنك تقصده.
- 4 لا تُعد لصاحب السؤال لتسأله: هل فهمت؟



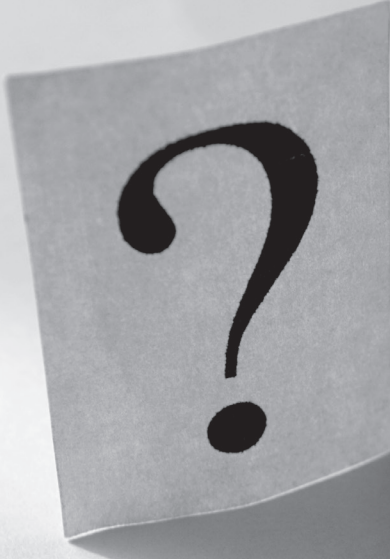
- 5 إذا كان السؤال خارج دائرة المناقشة اشكر السائل على سؤاله وعده بالإجابة لاحقاً.
- 6 لا تظهر الاستعلاء عند الإجابة وتقمص دور الخبير بكل شيء!!
- 7 شجع على الأسئلة الشفوية لأنها تظهر شخصية وثقة السائل.
- 8 أعط وقتاً متساوياً لكل سؤال حتى لا يفهم منك التمييز بين السائلين.

ثالثاً : كيف تطرح سؤالك على الحاضرين ؟

- 1 وقت للأسئلة زمنياً مناسباً أثناء التواصل واعرف متى الوقت المناسب لطرح الأسئلة.
- 2 استأذن من تواجده — بطرح السؤال (تسمح لي بسؤال / ممكن تجيبني عن السؤال التالي..)
- 3 لا تحرم أحداً من سؤالك ؛ لأنه أجاب سابقاً بإجابة لم تستحسنها.
- 4 إذا لم يسألك أحد فكن جاهزاً بسؤال مثير: (من الأسئلة المهمة / سُئِلْتُ سابقاً السؤال التالي..)
- 5 نوع الأسئلة بناء على ما تريد من نتائج .
- 6 ابتعد عن الأسئلة التي تظهرك بالتعالم أو الغرور .
- 7 وجه الأسئلة بدون تخصيص أو معرفة سابقة أو قرابة







# فوائد وعيوب استخدام الأسئلة في عملية الإقناع والتأثير

## الأسئلة في أي نقاش تفيد على النحو التالي:

- تدعم الحوار والمقابلات على عكس الجمل الخيرية.
- تساعد على السيطرة على اتجاه الحديث.
- تتحكم في الموضوعات التي نرغب في مناقشتها أو تجنبها.

## الأسئلة المفتوحة:

تعريفها:

هي الأسئلة التي لا يتم الإجابة عنها بكلمة واحدة ، وتكون بدايتها بكلمة كيف أو لماذا.

## كمثال على الأسئلة المفتوحة:

لماذا يقوم البعض بتشويه الإسلام في بعض الدول الأوروبية؟

## فوائد الأسئلة المفتوحة:

تكمن قوة تأثير الأسئلة المفتوحة في أنها تدفع المدعو إلى التحدث، وإبداء وجهة نظره.





## عيوب الأسئلة المفتوحة:

رغم أنها تعطي المجال لمحادثة مفتوحة، لكنها ليست وسيلة للإقناع برأي مخالف في معظم المواقف.

## الأسئلة المغلقة:

تعريفها:

هي الأسئلة التي تتطلب إجابات محددة، وتستخدم عادة عند الرغبة في إبقاء نطاق الحديث في جانب معين.

## كمثال على الأسئلة المغلقة:

أيهما تفضل: النموذج الأبيض أم الأسود؟

## # الأسئلة المثيرة للقلق:

هي التي تدفع العقل لاكتشاف الحقيقة، فمن سلبيات الأسئلة المغلقة والمفتوحة أنها لا تثير قلق الآخرين في أغلب الأحوال، وبالتالي لا تدفع لتغيير الرأي، وقد كشفت العديد من الدراسات أن الأسئلة المثيرة للقلق تعد أحد أدوات الإقناع الناجح.

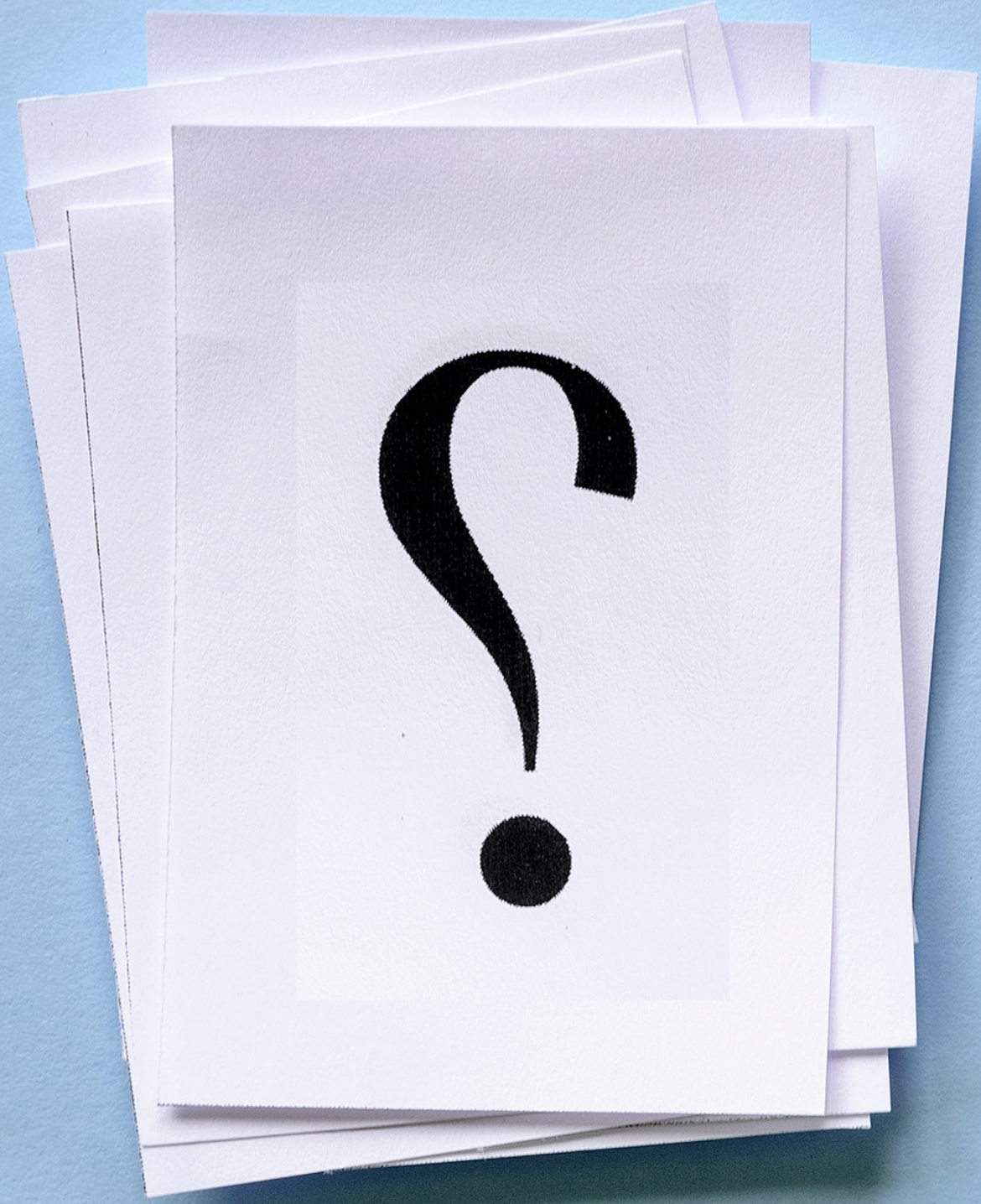
مثال: بين (فيلد مان) من أعظم رجال المبيعات في العالم - كان يبيع وثائق التأمين على الحياة - بلغت نسبة مبيعاته أكثر من بليون دولار، ويحكي عن نفسه أنه كان يثير العميل لإقناعه من خلال سؤال مثير للقلق وهو:

ماذا يحدث لو قضيت نحبك في الغد؟ (أي توفيت).

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

ومن أمثلة الأسئلة المثيرة للقلق، ما ورد أن الإمام الباقلاني سأل رأس النصارى في جلسة مناظرة وقال له: كيف الأهل والولد؟ وفي النصرانية رهبانهم لا يتزوجون لأنهم يعتقدون حرمة ذلك، ولهذا فعندما سأله: (كيف أهلك وأولادك؟) عظم عليه وعلى الحاضرين من النصارى جداً، وتغيروا وقطبت وجوههم وقالوا: كيف تسأل عن أهله وأولاده!!!، فقال: وما تتكرونها؟ قالوا: إنا ننزه هذا عن صاحبة والولد، قال: يا هؤلاء! تستعظمون لهذا الإنسان اتخاذ صاحبة والولد، ولا تستعظمون لربكم عز وجل أن تضيفوا له هذه السوء وهذا الكلام؟، فسقط في أيديهم، وبهتوا، وانكسروا، ولم يثيروا جواباً، أي: لم يرجعوا بجواب.







# أسئلة نبوية

عن أبي أمامة الباهلي رضي الله عنه أَنَّ فَتَى شَابًا أَتَى النَّبِيَّ صلى الله عليه وآله وسلم فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ ائْذَنْ لِي بِالزَّنا فَأَقْبِلَ الْقَوْمَ عَلَيْهِ فزَجَرُوهُ وَقَالُوا: مَهْ مَهْ فَقَالَ: ائْذَنْ فَدَنَا مِنْهُ قَرِيبًا قَالَ: فَجَلَسَ قَالَ: أَتُحِبُّهُ لِأَمِّكَ؟ قَالَ: لَا وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ قَالَ: وَلَا النَّاسَ يُحِبُّونَهُ لِأُمَّهَاتِهِمْ قَالَ: أَتُحِبُّهُ لِابْنَتِكَ قَالَ: لَا وَاللَّهِ يَا رَسُولَ اللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ قَالَ: وَلَا النَّاسَ يُحِبُّونَهُ لِبنَاتِهِمْ قَالَ: أَتُحِبُّهُ لِأَخْتِكَ قَالَ: لَا وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ قَالَ: وَلَا النَّاسَ يُحِبُّونَهُ لِأَخَوَاتِهِمْ قَالَ: أَتُحِبُّهُ لِعَمَّتِكَ قَالَ: لَا وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ قَالَ: وَلَا النَّاسَ يُحِبُّونَهُ لِعَمَّاتِهِمْ قَالَ: أَتُحِبُّهُ لِخَالَاتِكَ قَالَ: لَا وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ قَالَ: وَلَا النَّاسَ يُحِبُّونَهُ لِخَالَاتِهِمْ قَالَ: فَوَضَعَ يَدَهُ عَلَيْهِ وَقَالَ: اللَّهُمَّ اغْفِرْ ذَنْبَهُ وَطَهِّرْ قَلْبَهُ وَحَصِّنْ فَرْجَهُ فَلَمْ يَكُنْ بَعْدَ ذَلِكَ الْفَتَى يَلْتَفِتُ إِلَى شَيْءٍ.

عند تأمل الأسئلة التي طرحها النبي صلى الله عليه وآله وسلم - والتي رأينا نهاية الموقف كيف حصل الاقتناع بسببها بصورة مشرقة بعيدة عن الإكراه أو فظاظة القول- نجدها كما يلي:

- 1 الأسئلة المغلقة تقرر وتجعل الوصول للاتفاق سهلاً.
- 2 كل سؤال بني على ما قبله من جواب.
- 3 السؤال عن متعين متفق عليه لدى الطرفين.
- 4 الإجابة تكون معلومة لدى السائل.
- 5 عدم الحاجة لشرح معنى السؤال.
- 6 الابتعاد عن الأسئلة المفتوحة.





\* من خلال الحالة التدريبية السابقة أسئلة نبوية:

حدد جوانب القوة والفرص التي يمتلكها الداعية في طرح أسئلة على المدعو:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

حدد جوانب المخاطر والتهديدات التي تعترض أسئلة الداعية الموجهة للمدعو:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

من خلال تجربتك الدعوية قدم توصيات لتطوير مهارة طرح الأسئلة لدى الدعاة:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

6

الوحدة السادسة

فنون الإقناع والتأثير

دور الأسئلة في التأثير والإقناع





## الأساليب الدعوية للتأثير والإقناع

7

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- 1 استشعار أهمية تغيير القناعات.
- 2 التفريق بين مراحل عملية الإقناع.
- 3 إتقان أساليب بناء القناعات الجديدة .

فنون الإقناع والتأثير

الأساليب الدعوية للتأثير والإقناع



# أسس الإقناع والتأثير

العرض التدريبي

يتصف بعض الدعاة وأهل التواصل بصفة واحدة لا تتغير أو بأسلوب واحد في المناقشات والتواصل أو حتى في التعامل، فتراه جادا مع الآخرين لا تكاد ترى منه أي ابتسامة أو انشراح خاطر أو حاد الطبع لا يرضى بأنصاف الحلول أو النجاحات الصغيرة التي تقود لنجاحات كبيرة، ومن العجيب أن هؤلاء يرون أنهم ناجحون ربما لأنهم حققوا بعض النجاح ويرون أنهم على صواب . إن هذه الصفات التي أصبحت علامة فارقة لأولئك هي محل استهجان وعدم ترحيب ولكن سكوت من يواجهونه من الرضى أو تحاشي الصدام جعل هؤلاء الدعاة ومن في حكمهم يستمرون في الخطأ، ومن هنا يأتي دور الإقناع الذي يدرّب هذا السلوك وصاحبه على التكيف مع من يواجهه في كل الأحوال وحسن تقدير المواقف وفي سائر الأوقات والأمكنة يعرف متى يكون حازما ويعرف متى يكون لينا ويعرف كيف يوازن بين المصالح والمفاسد.

إن الناس يحبون الذي يمارس الإقناع ويعرف ماذا يشغل بال جمهوره وبماذا يفكرون وماهي اهتماماتهم ولا يمارس دور التلقين ولا يفرض عليهم فعلا معينا أو يلزمهم بترك أمر آخر، ويركز في عملية الإقناع على أن يدفعهم نحو محبة ما يقنعهم به وهم سوف يسعون له ويتعلمونه.

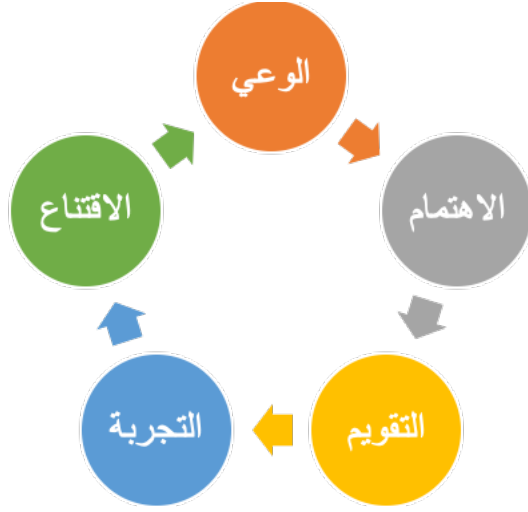
فنون الإقناع والتأثير

الأساليب الدعوية للتأثير والإقناع



## # مراحل عملية الإقناع:

يمر الإنسان بخمس مراحل قبل أن يقتنع بما يعرض عليه سواء أكانت فكرة أم رأياً :



## 1 الوعي:

عندما يعي الإنسان رسالة معينة سواء أكانت سمعية أم بصرية أم حسية مثل: رؤية مقطع دعوي أو مسمع معين فهو ينتقل من عدم الوعي بالشيء إلى الوعي به فيدفعه إلى المرحلة الثانية.

## 2 الاهتمام:

يهتم الإنسان بالأفكار الجديدة التي أصبح يعيها ويبدأ البحث عن التفاصيل حول تلك الفكرة فيبدأ لديه الفضول وجمع المعلومات.

## 3 التقويم:

يتم فيها تقويم الأفكار التي جذبت تفكيره ويبدأ بوضع المعايير المناسبة لهذا التقويم في ذهنه مثل: مدى ملاءمة الفكرة لحاجة الإنسان، وقد يستشير عدة أشخاص في عملية التقويم، ثم ينتقل إلى المرحلة الرابعة وهي التجربة.

## 4 التجربة:

يقوم الشخص بتجريب الفكرة ويختبر مدى موافقتها لاحتياجاته ويتم ذلك عن طريق العمل بالفكرة ليصل بعدها إلى مرحلة الاقتناع.





## 5 الاقتناع:

يصل المدعو إلى مرحلة الاقتناع إذا نجح في تجربته .

مسلمات في عملية الإقناع:

## # ما ينبغي التسليم به قبل جولة الإقناع:

## 1 الفكرة الأصيلة:

وجود فكرة أصيلة يعني عدم تضييع الجهد في الأفكار الفرعية أو الهامشية فكان النبي صلى الله عليه وسلم يدعو إلى التوحيد طوال فترة الدعوة المكية.

## 2 الإحاطة بالموضوع:

الإلمام بالفكرة موضوع النقاش؛ لأن علم الداعية بما يدعو إليه يجعل دعوته تتميز بالقوة الإقناعية والقدرة على المحاوره.

## 3 جمع أفكارك وترتيبها:

على الداعية أن يجمع الأفكار ويرتبها بشكل منطقي، فإذا كانت أفكار الإنسان جيدة لكنها غير مرتبة ومبعثرة فمن غير المتوقع أن يتحقق الإقناع لدى الشخص الآخر، ولترتيب الأفكار على الداعية أن يركز على فكرة واحدة ولا يشتت، ويؤسس النقاش على أفكار أصيلة ويربط بينها.

## 4 تحديد الأهداف:

تحديد الأهداف بشكل واضح، فمن غير المحبب أن يدخل الداعية في التواصل بدون هدف، فلا بد من تحديد هدف المحاوره وتحديد التغيير الذي تود.

## 5 البعد عن بداية الخلاف:

لا تبدأ بالقضايا موضوع الخلاف، فالداعية الذكي هو الذي لا يبدأ بالأمر التي تثير الخلاف وبالتالي تعيق الإقناع، بل يبدأ الداعية بالقضايا المشتركة، ويتدرج خطوة خطوة إلى أن يصل بالمدعو إلى الفكرة موضوع النقاش.

## 6 شرح أبعاد الموضوع:

إذا لم يفهم المدعو أبعاد الموضوع فلن يقتنع به، لذا على الداعية أن يدفع المدعو للتعلم في الموضوع وفهمه.



**7 استخدام الأدلة والبراهين:**

على الداعية أن يدعم فكرته بالأدلة والبراهين، فالدليل والبرهان أفضل وسيلة للإقناع أما الكلام العاطفي الإنشائي الذي لا يسنده دليل ولا يؤيده برهان فلا يقنع العقلاء.

**8 عدم إظهار النية بالإقناع:**

فيبدأ الداعية الحوار وكأنه يريد الوصول إلى الحقيقة ويظهر للمدعو أنه ربما يقتنع بما عليه المدعو من الديانة.

**9 تجزئة الموضوع:**

تجزئة الموضوع، لأننا نعرف تفاصيل ما ندعوه نرى أنه سهل وبسيط بينما الطرف الآخر يرى أنه متشعب وكثير النقاط ومشتت في الاستيعاب.

**10 التدرج:**

التدرج في عملية الإقناع والبدء بالأمور المشتركة المتفق عليها، وبخاصة الاتفاق على مسلمة مثل وجود الإله، وجود الرسل، وقد يظن بعض النصارى أن المسلمين يكرهون المسيح عليه السلام، وأنهم أعداؤه فيبيان الداعية لموقف المسلم من عيسى وأنه نبي من عند الله وتكرار ورود اسم عيسى عليه السلام وأمه مريم عليهما السلام في القرآن الكريم، ولو دعم هذا بالعدد كان أفضل.

**# التفريق بين القناعات والمعتقدات:**

القناعات ثلاثة أشكال:

**1 الرأي:**

وهنا لا يوجد لدينا يقين تام بهذا الرأي، ومن الممكن تغييره لأنه قائم على انطباعات ولا يستند على حقائق راسخة.

**2 القناعة:**

فالآراء تتحول إلى قناعات عندما تتزايد الحقائق أو العواطف لدينا والتي تسند هذا الرأي، فنلاحظ أن اليقين هنا أصبح أكبر، وأتى هذا اليقين من مصادر عديدة سواء أكانت تجاربنا الشخصية أو معلومات أو غيرها.

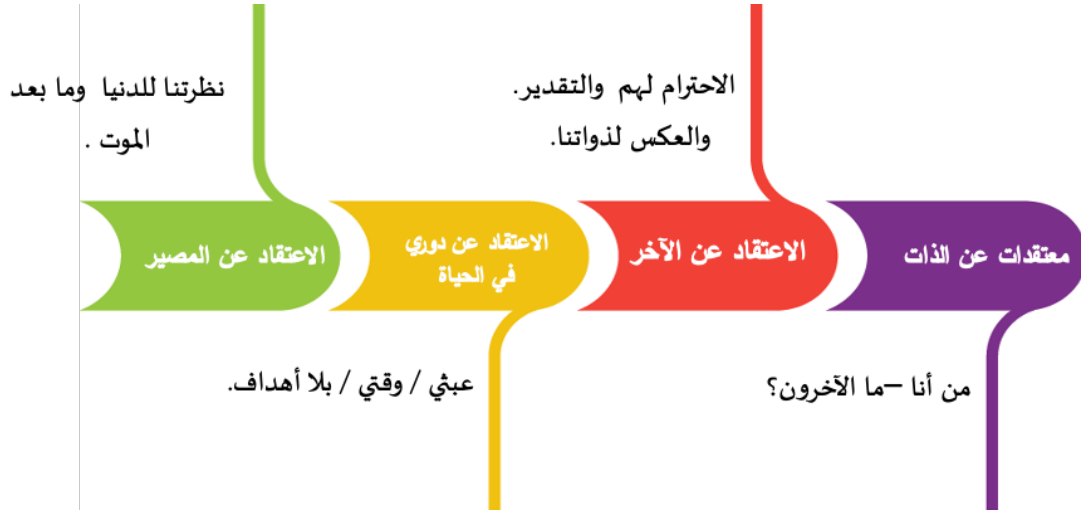
وهنا يبدأ الشخص بالانغلاق حول هذه القناعة، وهنا تكمن المشكلة لدى بعض الأشخاص في بعض القناعات.



### 3 المعتقد:

المعتقد أقوى من القناعة ، ويرتبط عادةً هذا المعتقد بالعاطفة، وغالبا ما تكون عاطفة قوية وجياشة فيدافع عن هذا المعتقد، بل إنه يتعصب له.

المعتقدات الرئيسية التي بقناعة الناس بها تصلح حالهم:



لا يمكن تقديم إجابة مقنعة عن هذا الأسئلة إلا من خلال الفهم الصحيح لاعتقاداتنا وبلا تردد:

- ما نعبر به عن الأشياء هي الاعتقادات.
- مجموعة من القناعات والتصورات والسلوكيات اقتنع بها العقل بعد تفكير وتأمل.
- معايير عليا يحكم بها على ما هو حسن أو قبيح أو الرفض أو القبول هي القناعات.
- جملة من الأفكار تحولت بعد الاقتناع إلى معتقدات يفسرها سلوك الإنسان وتصرفاته.
- الاقتناع المثمر هو البعيد عن التلقين أو الإكراه ولو حصل بهذه الطريقة فلن يستمر طويلا !!
- الإجابة عن المعتقدات الرئيسية تجعل الفرد ممارساً للتعامل مع القناعات وسريعاً في الحكم عليها.
- إذا بُنيت الاعتقادات على قناعات بخلفية ذهنية غير ناضجة تصاب بالتردد وربما التغير .

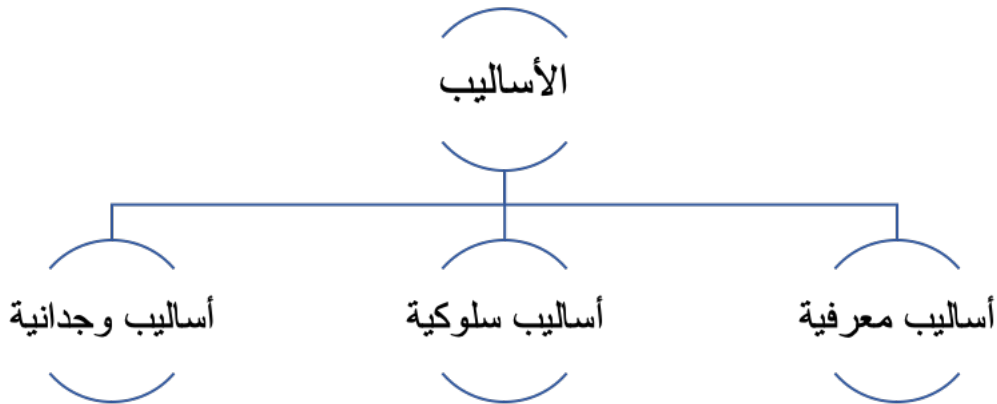


■ المعلومة +فكرة + فكرة +قناعة (مجموعات قناعات) تتحول لمعتقد صلب وقوي.

### # استراتيجيات في تغيير القناعات:

- حدد بدقة متناهية ما القناعة التي تود تغييرها (الفكرة ) مستوى القناعة بها.
- اطرح كل ما يزيد من قوة موقفك ويشكك في قناعة الطرف الآخر .
- ناقش كل سلبيات التمسك بتلك الفكرة (القناعة ) عند الطرف الآخر .
- قدم بديلاً جذاباً ومغرياً بأسلوب مشوق .
- دع الطرف الآخر يعيش تفاصيل ما بعد القناعة الجديدة .
- كرر الخطوات عند الانتقال إلى قناعة جديدة .

أساليب بناء القناعات الجديدة ومزاحمة القناعات السابقة:



### أولاً / الأساليب المعرفية:

#### 1 أسلوب الحوار والمناقشة:

أسلوب تكرر كثيرا في القرآن الكريم والسنة المطهرة بعشرات المواقف والأمثلة (قصة إبراهيم مع أبيه قصة إبراهيم مع قومه )، ويحقق الحوار والمناقشة الإثارة في أذهان الآخرين ويعزز من إظهار قيمتهم أمام الناس والكشف عن الحقائق من عند أنفسهم ثم يقوده إلى الاستنتاج والاقتناع بعد ذلك .

#### 2 أسلوب التعبير عن القناعة:

عندما يعبر الناس عن قناعة ما يعتقدونه فإنهم سوف يقدمون كل الجوانب الإيجابية والداعمة بما يقتنعون به بل سيحبون عنه كل المساوئ، ومن الأدوات التي يعبر بها





الإنسان عن قناعة معينة: الخطابة / كتابة القصائد / التعبير عما في الذات / الرسم / تبني القناعة شخصياً .

### 3 أسلوب الحث المباشر:

وما دعوة الرسل والأنبياء إلا خير مثال على النصح والتوجيه، ولكنه لم يكن الأسلوب الأوحده بل التفنن والتنوع هو المقصد .

### 4 أسلوب العلم بقيمة تلك القناعة:

عندما تقارن قناعة (فكرة جديدة) بقناعة سابقة فأنت تقرر قيمة كل قناعة بالنسبة لك ومما يزيد معرفة قيمة كل قناعة البحث والاستقصاء والأرقام .

## ثانياً / الأسلوب السلوكي:

### 1 أسلوب الممارسة للقناعة:

من المؤكد أنه تزيد قناعة الإنسان بما يمارسه كلما عمله وممارسه وتحول من القناعة إلى العادة المحكمة بل يزيد من درجة الإتقان لتلك القناعة مع التكرار، ومن التجارب التي مارستها بعض المراكز الإسلامية في الخارج دعوة غير المسلمين لحضور بعض الفعاليات الإسلامية بل والمشاركة فيها، وكلما كانت الممارسة لبعض الأفكار (القناعات) ذات صلة بمشاعر الرحمة والعطف كلما كانت فرصة الاقتناع والتأثر أكبر) مثلاً المشاركة في إيواء المشردين أو تقديم الطعام عند حصول الكوارث والفيضانات أو المناسبات الدينية .

### 2 أسلوب الجزاء والنتيجة:

يقول أحد علماء النفس المشاهير: إن الأطفال يحكمون على قناعاتهم بما يمارسون ويعتقدون بالنظر إلى النتائج والأضرار، وتوقع الجزاء يوقف الممارسة لتلك القناعات، وكلما تناسى العقاب والجزاء قد يرجع للممارسة .

## ثالثاً / الأسلوب الوجداني:

### 1 أسلوب القصة:

عند سرد القصة على مسامع الآخرين فأنت تتخلى عن دور النصح المباشر وتدع القصة وما فيها من أحداث هي التي تمارس الدور مما يعزز فرصة الاقتناع خصوصاً إذا كان الطرف الآخر يفضل أن يسمع من غيرك أو يفضل تنوع الأسلوب . وقد حفل القرآن بالعديد من القصص المؤثرة وكذلك السنة النبوية بل صرح القرآن الكريم أنها أسلوب لتثبيت القناعة والمعتقدات .



## 2 أسلوب القدوة:

هي شخصية نموذجية تحقق أعلى درجات التطابق بين ما تقول وبين ما تفعل، فمتى ما أحس الآخرون أننا نفصل بينهما قلت القناعة بما نقوله لهم بل أخذوا منا موقف الحياد والابتعاد ﴿أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَى اللَّهُ فَبِهِدْيِهِمُ اقْتَدِهْ قُلْ لَا أَسْأَلُكُمْ عَلَيْهِ أَجْرًا إِنْ هُوَ إِلَّا ذِكْرٌ لِلْعَالَمِينَ﴾ [الأنعام: ٩٠]

## 3 أسلوب تغيير البيئة:

تؤثر البيئة في درجة الاستمرار في ممارسة القناعات الخاطئة، ولعل قصة الرجل الذي قتل تسعة وتسعين نفسا خيرا شاهدا، ولذا قد يكون لدى الكثير من الناس خصوصا من يرغب في الإسلام الرغبة الكبيرة ولكن بقاءه في بيئة معاكسة يجعله يتحفظ على تغيير تلك القناعة ربما لخوفه من النبذ أو الازدراء .

## 4 استخدام الشعارات والرموز:

وتعتمد في ذلك على خاصية التبسيط لعملية التفكير واختزال مراحلها المختلفة عن طريق إطلاق حكم نهائي مبسط، كما قال تعالى: ﴿يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْأَهْلِ قُلْ هِيَ مَوَاقِيتٌ لِلنَّاسِ وَالْحَجُّ وَلَيْسَ الْبِرُّ بِأَنْ تَأْتُوا الْبُيُوتَ مِنْ ظُهُورِهَا وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنِ اتَّقَى وَأَتُوا الْبُيُوتَ مِنْ أَبْوَابِهَا وَأَتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾ [البقرة: 189]، فالشعارات عبارات يطلقها القائم بالاتصال لتلخص هدفه في صبغة واحدة مؤثرة بشكل يسهل حفظها وترديدها، أما الرموز فتشير إلى تنظيم التجارب الإنسانية في مجموعة من الرموز التي تلغي التباين بين الأفراد، وهو نوع من الأسلوب العاطفي.

## 5 الاستشهاد بالمصادر:

يتمثل هذا الأسلوب العاطفي بأن تستغل حب التشبه بمن هو أكثر أو أعلى سلطة، أو من يحظى بمصداقية عالية عند المدعو كما قال تعالى في قصة إبراهيم: ﴿فَجَعَلَهُمْ جُودًا إِلَّا كِبْرًا لَهُمْ لَعَلَّهُمْ إِلَيْهِ يَرْجِعُونَ﴾ [الأنبياء: ٥٨]، فإبراهيم عليه السلام لم يكن ينسب الفعل الصادر عنه إلى الصنم، إنما قصد تقريره لنفسه وإثباته لها على أسلوب تعريضي يبلغ فيه غرضه من إلزامهم الحجة وتبكيتهم، كأنه يقول لهم: ما تتكرومون أن يفعله كبيرهم، فإن من حق من يعبد ويدعى إلها أن يقدر على هذا وأشد.

## 6 معاني التوكيد:

وهو أسلوب عاطفي بتكرار العبارات والألفاظ التي تستخدم لتشديد المعنى، مثل قوله تعالى في حوار إبراهيم مع أبيه: ﴿تَابَتْ﴾ سورة مريم (٤٢ - ٤٥) تكررت عدداً من المرات في سياقات مختلفة منها:



- مع شدة حب إبراهيم عليه السلام لأبيه بيّن لأبيه الخطأ في عبادته للأصنام وتماديه في تعظيمها.
- ثنى بدعوته إلى الحق مترفقا ومتلطفاً به، فلم ينسب أباه للجهل المفرط ولا نفسه للعلم الفائق.
- نهاء عن عبادة الشيطان.
- تخويفه بسوء العاقبة، بتلميحه بالعذاب مع حسن أدب، فذكر الخوف والمس بدل العذاب.

### # مؤشرات الإقناع:

مؤشرات الإقناع والتأثير التي قد تظهر على الطرف المقابل تظهر أكثر عندما يعطي لنفسه الوقت في التفكير والتأمل الذي يعكس قبوله للحق وانقياده له فتجده يظهر هذه المؤشرات بشكل عفوي ودون تكلف، ويوضح الجدول التالي بعض هذه المؤشرات:

الاقتناع بعد التفكير	الاقتناع من دون تفكير
لديه حافظ قوي للإنصات والتقويم	لا يسمع وليس لديه الرغبة.
يشارك ويبيدي الآراء.	متحفظ ويعطي موافقة صوتية: (همهمة نعم - طيب - لا بأس).
يقوم بتأمل ما يسمع ويحلل ما يقال.	يتخذ قرارات مفاجئة.
يوازن المزايا والعيوب .	لا يبحث عن الأدلة والحجج .
يستخدم العقل والمنطق.	مندفع نحو عاطفته .
يغير موقفه تبعاً لما يعتقد.	متذبذب في الآراء والمواقف.





# مراحل الإقناع

نموذج ليوبنجر (liobenger)

النص القرآني

حدد ليوبنجر (liobenger) خمس مراحل لإحداث التأثير والإقناع:

- مرحلة إدراك الشيء: وهي التي يختبر فيها الفرد الفكرة أو التصور أو الاتجاه الجديد، وفي هذه المرحلة قد يتحفظ الفرد على ما قيل له وقد يرفض ذلك مطلقاً.
- مرحلة المصلحة والاهتمام: وفيها يحاول الفرد تلمس وجود مصلحة في هذا الأمر أو الاتجاه.
- مرحلة التقييم أو الوزن: وفيها يبذل الفرد الجهد للمقارنة بين ما يمكن أن يقدمه هذا الأمر أو الاتجاه الجديد، وبين ما تقدمه له الظروف الحالية.
- مرحلة المحاولة أو الاختبار أو تجريب أو جس نبض الشيء من قبل الفرد، ومحاولة التعرف على كيفية الاستفادة منه من ناحية ثانية.
- مرحلة التبني: وفيها يصل الفرد أو الجماعة إلى حالة الاقتناع الكامل شفهيًا أو عمليًا بالفكرة الجديدة، وتتم مرحلة التبني بأربعة مراحل: الشعور بالفكرة، الاقتناع، القبول، التبني الكامل.

# المخطط الإقناعي لفليب بروتون (Philippe Bretton):

يحدد فليب بروتون (Philippe Bretton) خمسة طرق لإحداث الإقناع: التلاعب بالعقول - الدعاية - المحاججة - البرهنة - الإغواء أو التضليل.

فنون الإقناع والتأثير

الأساليب الدعوية للتأثير والإقناع





## # الفرق بين التلاعب والإقناع:

يتساءل (ديف لاكاني) في كتابه (الإقناع فن الفوز بما تريد) حول هل هناك فرق بين التلاعب و الإقناع، يوضح أن هناك خطوات معينة يمكن الاستعانة بها لتطوير القدرة على الإقناع والجاذبية الشخصية والقدرة على التأثير في الآخرين من أجل نيل ما نريد، ويبين أيضا كيفية دمج الإقناع في حياتنا اليومية لكي نكتسب القدرة على التأثير والإقناع بفاعلية وتلقائية حتى يصبح الإقناع عندنا عادةً كالتحدث والسير، ويتضح الفرق بين الإقناع والتلاعب من خلال ما يلي:

أثبتت معظم الدراسات أن التلاعب هو فعلا أحد سبل الإقناع لكنه مجرد إقناع مؤقت و ليس اتفاقا دائما وهناك فروق بينهما كما يلي:

- النية هي العنصر الوحيد الذي يمكن تحديده بوضوح والذي يميز بين التلاعب والإقناع.
- يركز التلاعب سرا على النتيجة التي سيحصل عليها الشخص المتلاعب بينما الإقناع يركز ظاهريا على تحقيق مصلحة مريحة لجميع الأطراف تلبية احتياجات كل فرد.
- أهم أربعة عناصر لا بد من توافرها من أجل ممارسه التلاعب أو التعرض للتلاعب هي: البحث عن حل، وحساسية الوقت، وإمكانية الخسارة، والخبير الخير.
- لا ينجح التلاعب إلا لمدى قصير؛ لأن أمر التلاعب ينكشف غالبا لعين المراقب الخارجي أو التفكير النقدي.
- التلاعب ليس بالأمر المناسب في جميع الأحوال فالأفضل لك تجنبه.
- التلاعب قصير المدى لا يؤدي إلى نجاح طويل.



# حوار ابن عباس مع الخوارج



الحالة التدريجية

قال ابن عباس رضي الله عنه لَمَّا خَرَجْتَ الْحَرُورِيَّةَ، اعْتَزَلُوا فِي دَارٍ عَلَيَّ حَدِيثَهُمْ، وَكَانُوا سِتَّةَ آلَافٍ، فَقُلْتُ لِعَلِيِّ رضي الله عنه : يَا أَمِيرَ الْمُؤْمِنِينَ، أَبْرِدْ بِالصَّلَاةِ، لِعَلِّي أَكَلِمَ هَؤُلَاءِ الْقَوْمِ.

قلت: هاتوا ما نقيتم على أصحاب رسول الله صلى الله عليه وآله وابن عمه.

قالوا: ثلاث. قلت: ما هن؟

قالوا: أَمَّا إِحْدَاهُنَّ، فَإِنَّهُ حَكَّمَ الرِّجَالَ فِي أَمْرِ اللَّهِ، وَقَالَ اللَّهُ: ﴿إِنَّ الْحُكْمَ إِلَّا لِلَّهِ﴾ [الأنعام: ٥٧]، مَا شَأْنُ الرِّجَالِ وَالْحُكْمِ؟ قلت: هذه واحدة.

قالوا: وَأَمَّا الثَّانِيَّةُ، فَإِنَّهُ قَاتَلَ وَلَمْ يَسِّبْ وَلَمْ يَغْنَمْ، إِنْ كَانُوا كَفَّارًا لَقَدْ حَلَّ سَبِيهِمْ، وَلَئِنْ كَانُوا مُؤْمِنِينَ مَا حَلَّ سَبِيهِمْ وَلَا قَتَالَهُمْ. قلت: هذه ثنتان، فما الثالثة؟

قالوا: وَمَحَا نَفْسَهُ مِنْ أَمِيرِ الْمُؤْمِنِينَ، فَإِنْ لَمْ يَكُنْ أَمِيرَ الْمُؤْمِنِينَ فَهُوَ أَمِيرُ الْكَافِرِينَ!

قلت: هل عندكم شيء غير هذا؟ قالوا: حسبنا هذا.

قلت لهم: أَرَأَيْتُمْ إِنْ قَرَأْتَ عَلَيْكُمْ مِنْ كِتَابِ اللَّهِ - جَلَّ ثَنَاؤُهُ - وَسَنَّةَ نَبِيِّهِ صلى الله عليه وآله، مَا يَرُدُّ قَوْلَكُمْ، أَتَرْجِعُونَ؟ قالوا: نعم.

قلت: أَمَّا قَوْلَكُمْ: حَكَّمَ الرِّجَالَ فِي أَمْرِ اللَّهِ، فَإِنِّي أَقْرَأُ عَلَيْكُمْ فِي كِتَابِ اللَّهِ أَنْ قَدْ صَيَّرَ حُكْمَهُ إِلَى الرِّجَالِ فِي ثَمَنِ رِبْعِ دَرَاهِمٍ؛ فَأَمَرَ اللَّهُ - تَبَارَكَ وَتَعَالَى - أَنْ

فنون الإقناع والتأثير  
الأساليب الدعوية للتأثير والإقناع



يحكموا فيه، أرأيت قول الله - تبارك وتعالى: ﴿يَأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَقْتُلُوا الصِّدِّيقَ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ وَمَنْ قَتَلَهُ مِنْكُمْ مُتَعَمِّدًا فَجَزَاءٌ مِثْلُ مَا قَتَلَ مِنَ النَّعْمِ يَحْكُمُ بِهِ ذَوَا عَدْلٍ مِنْكُمْ﴾ [المائدة: 95]، وكان من حُكْمِ اللَّهِ أَنَّهُ صَيَّرَهُ إِلَى الرِّجَالِ يَحْكُمُونَ فِيهِ، وَلَوْ شَاءَ حُكْمٌ فِيهِ، فَجَازَ مِنْ حُكْمِ الرِّجَالِ، أَنْشَدَكُمْ بِاللَّهِ: أَحْكَمِ الرِّجَالِ فِي صَلَاحِ ذَاتِ الْبَيْنِ وَحَقْنِ دِمَائِهِمْ أَفْضَلُ، أَوْ فِي أَرْبَابٍ؟ قَالُوا: بَلَى، بَلْ هَذَا أَفْضَلُ.

وقال في المرأة وزوجها: ﴿وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَأَبْعَثُوا حُكْمًا مِنْ أَهْلِهِ وَحُكْمًا مِنْ أَهْلِهَا﴾ [النساء: 35] فنشددتكم بالله أحكم الرجال في صلاح ذات بينهم وحقن دمائهم أفضل من حكمهم في بضع امرأة؟ قالوا: اللهم بل في حقن دمائهم وإصلاح ذات بينهم. قال: خرجت من هذه؟ قالوا: نعم.

قلت: وأما قولكم: قاتل ولم يَسب ولم يَغْنَم، أَفْتَسَبُونَ أُمَّكُمْ عَائِشَةَ؟! تَسْتَحِلُّونَ مِنْهَا مَا تَسْتَحِلُّونَ مِنْ غَيْرِهَا وَهِيَ أُمَّكُمْ؟ فَإِنْ قَاتَمْتُمْ: إِنَّا نَسْتَحِلُّ مِنْهَا مَا نَسْتَحِلُّ مِنْ غَيْرِهَا فَقَدْ كَفَرْتُمْ، وَإِنْ قَاتَمْتُمْ: لَيْسَتْ بِأُمَّنَا فَقَدْ كَفَرْتُمْ، لقوله سبحانه ﴿الَّتِي أَوْلَى بِالْمُؤْمِنِينَ مِنْ أَنْفُسِهِمْ وَأَرْوَاجُهُمْ أُمُهَتُهُمْ﴾ [الأحزاب: 6]، فأنتم بين ضاللتين فأتوا منها بمخرج؟ فنظر بعضهم إلى بعض. قال: أفخرجت من هذه قالوا: نعم.

وأما قولكم: محا نفسه من أمير المؤمنين، فأنا آتيكم بما ترضون، قد سمعتم أن نبي الله ﷺ يوم الحديبية صالح المشركين، فقال لعلي: ((اكتب يا علي: هذا ما صالح عليه محمد رسول الله))، قالوا: لو نعلم أنك رسول الله ما قاتلناك، فقال رسول الله ﷺ: أُمَحُّ يَا عَلِيُّ، اللَّهُمَّ إِنَّكَ تَعْلَمُ أَنِّي رَسُولُ اللَّهِ، أُمَحُّ يَا عَلِيُّ، وَاكْتُبْ: هَذَا مَا صَالِحٌ عَلَيْهِ مُحَمَّدُ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ))، فوالله لَرَسُولُ اللَّهِ ﷺ خَيْرٌ مِنْ عَلِيٍّ، وَمَا أَخْرَجَهُ مِنَ النَّبُوَّةِ حِينَ مَحَا نَفْسَهُ، أَخْرَجَتْ مِنْ هَذِهِ؟ قَالُوا: نَعَمْ. فَرَجَعَ مِنْهُمْ أَلْفَانٌ، وَخَرَجَ سَائِرُهُمْ فَقَاتَلُوا عَلَى ضَلَالَتِهِمْ، قَتَلَهُمُ الْمُهَاجِرُونَ وَالْأَنْصَارُ.



## # من خلال الحالة التدريبية السابقة، حوار ابن عباس مع الخوارج:

حدد جوانب القوة والفرص عند تخطيط الداعية بشكل جيد للمناظرة مع غير المسلمين:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

يستعمل أهل البدع والضلال عادة النصوص الشرعية للاستدلال بها في غير موضعها؛ حدد جوانب الضعف والتهديدات عندما لا يكون الداعية على علم بأصول الاستدلال ومناهجه حين المناظرة مع أهل الباطل:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

استخرج الفوائد الدعوية من حوار ابن عباس مع الخوارج في الإقناع والتأثير:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





## تدريب جماعي (١):

من مهارات الإقناع استخدام الأدلة والبراهين، شارك بذكر تجربة دعوية للرد على شبهة أن المرأة مهانة في الإسلام باستخدام مهارة الأدلة والبراهين:



A large rectangular area with a dotted line for writing, containing 20 horizontal lines for text entry.

7

الوحدة السابعة

فنون الإقناع والتأثير

الأساليب الدعوية للتأثير والإقناع





الوحدة  
الثامنة



## إدارة المشاعر وصناعة الألفة

8

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:



1 معرفة ماهية إدارة المشاعر وأهميتها في الإقناع.

2 اكتساب مهارة إدارة وضبط المشاعر.

3 تطبيق الاستمالات في تحقيق الألفة.

فنون الإقناع والتأثير

إدارة المشاعر وصناعة الألفة



# ماهية المشاعر وأهميتها

العرض التدريبي

المشاعر والانفعالات جزء أساسي من حياتنا اليومية، بعضها يحدث بشكل كثيف ومعتاد مثل الضحك على رسالة نصية أو منشور طريف، أو الإحباط من الزحام المروري في ساعات الذروة، وبعضها يحدث على فترات، ويكون أكثر حدة مثل الحزن من خذلان صديق، أو الغضب من أفعال الآخرين، وغيرها، وتظل المشاعر والانفعالات أمراً طبيعياً ما دامت تحت السيطرة، وما دامت مناسبة للموقف، ولا تؤثر على الاستقرار النفسي للإنسان.

## # المقصود بإدارة المشاعر:

هي القدرة على إدراك المشاعر الذاتية - أو فهم مشاعر الآخرين - وتقبلها والسيطرة عليها بنجاح، ويمكن تعريف إدارة المشاعر بأنها قيادتك لمشاعرك بدلاً من أن تقودك هي .

## # أهمية إدارة المشاعر:

إدارة المشاعر جزء من الذكاء العاطفي الذي يحقق رفاهية الأفراد وسعادتهم واستقرارهم النفسي والحياتي، لأنه يساعد الأشخاص على تفهم وضبط العواطف المزعزعة لاستقرارهم النفسي والبقاء هادئين، إدارة المشاعر بطريقة صحيحة من أهم المهارات الحياتية لحماية الإنسان نفسياً وضمان استقرار حياته على كافة المستويات، ولذا فالدعاة والعاملون في الحقل الدعوي في أمس الحاجة لمثل هذه المهارة، ويمكن تلخيص أهمية إدارة المشاعر في الآتي:

- الارتباط الشعوري الوثيق بين الداعية وجمهوره مع اهتمام خاص بهم.
- توفر للداعية القرب المطلوب والإحاطة الجيدة بنفوس المدعويين.



- توفر للمدعويين الاستقرار النفسي والاطمئنان الشرعي الذي يحتاجونه.
- يترك أكبر الأثر في نفوس المدعويين، وتستمر انطباعاتها لسنوات طويلة.
- يتيح للداعية قربه من المدعويين، والإحاطة بأمورهم التي يحتاج إلى الإلمام بها ليُحسِن التعامل معهم وتوجيههم.
- تهيئ المدعويين لقبول الحق برضاً وقناعة.

### # إتقان فن إدارة المشاعر:

من المفيد في تطوير مهارات إدارة العواطف، وإليك طريقة (PDS) أو تسمى طريقة (وقف- اهدأ- عالج) الفعالة في إدارة العواطف والمشاعر .

#### ■ التوقف:

هو الخطوة الأصعب، ويحتاج إلى إرادة قوية للغاية، فالمشاعر القوية لها قدرة كبيرة على السيطرة وقوة دافعة قد تجعل الإنسان يرتكب ما يندم عليه لاحقاً، وسواء أكانت المشاعر غاضبة أو مفرحة أو صادمة، وسواء أكانت عواطف مرتبطة بمثير خارجي، أو مشاعر منشؤها نشاط ذهني خاص، فإن التوقف والتفكير أمر ضروري لإدارة المشاعر، ولذلك يقول نبينا محمد ﷺ: «ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب»، لأن التحكم في الغضب يحتاج إلى قوة شخصية وتحكم ذاتي.

#### ■ الهدوء:

بعد أن قمت بالخطوة الأصعب وهي التوقف، من المهم أن تدع مشاعرك تهدأ قليلاً، لأن بقاءها قوية ومشتعلة لن يساعدك على التفكير بوضوح وعقلانية.

هناك العديد من المقترحات التي تساعد على الهدوء، منها:

- تغيير حالتك التي كنت عليها كما جاء في السنة مثل: الجلوس أو تغيير المكان أو الضوء وغيرها مثل: الخروج من المنزل والتواجد في الهواء الطلق.
- الانخراط في عمل يحتاج إلى تتابع وتركيز مثل الذكر أو الضوء أو غيرها مثل: المشي، حيث تساعد هذه الأعمال على بقاء ذهنك حاضراً.
- التفكير في شيء يثير شعوراً إيجابياً، قد تكون ذكرى وجودك بين أهلِكَ وأحبائك، أو مواقف إيمانية وروحانية مررت بها كالحج أو الصدقة أو التطوع أو غيرها من الأمور التي حققت فيها نجاحاً وتميزاً.
- التنفس بعمق لمدة 5 دقائق والجلوس في مكان هادئ تخلو فيه بنفسك وتراجع فيه ما قمت به.





## ■ المعالجة:

الآن أنت في وضع أفضل للتفكير في الأمر كله، والتوصل إلى رد فعل مناسب.

- حدد مشاعرك، فتحديد المشاعر بدقة من أهم خطوات إدارة المشاعر بفعالية.
- صف مشاعرك بكلمات، فقد وجد الباحثون أن التعبير عن المشاعر في هيئة كلمات يساعد على ضبطها وتنظيمها.
- فكر في مصدر مشاعرك، وسببها، فكثيراً ما تحجب المشاعر السطحية والأسباب المباشرة، مشاعرنا الأعمق، والمسببات الحقيقية لها، لذا أعط نفسك فرصة التفكير المتأن في حقيقة مشاعرك.
- فكر في أهدافك النهائية، وقيمك الشخصية، وهل تناسب عواطفك الحالية أهدافك وقيمك؟

## # ضبط المشاعر:

إن ضبط المشاعر وتقييمها ثم توظيفها لما يخدم الدعاة والمؤثرين هو من معززات امتلاك التأثير والإقناع، وهو تحقيق فهم عميق للنفس البشرية وما فيها من مشاعر وعواطف تحكم علاقتنا بالآخرين بنسق تبادلي، وهو كذلك أسلوب تواصل يستهدف تقوية قدرة الناس على التعاطف مع حاجات ومشاعر الآخرين والتعبير عن مشاعرهم على نحو لا يؤذي الناس بل يمسك بأطراف التأثير فيهم من خلال فهم مشاعرهم، وهي تمر بالمراحل التالية:

### 1 المسبب:

المثير لذلك الشعور سواء أكان خارجياً من الناس أو بقناعته السابقة فهو داخلي من قرارة نفسه.

### 2 ردة الفعل:

وتعتمد على حسن أو سوء ضبط تلك المشاعر وإظهارها إن كانت حسنة أو سيئة.

### 3 البوابة:

هي تذكرة السماح والعبور لردة الفعل أن تخرج ويعبر عنها ويحكمها بخلفياته السابقة.

### 4 الأثر:

وهو السلوك الظاهر الذي ظهر عبر البوابة وكان وراءه المسبب ثم ردة الفعل ثم سمح له بالخروج .

إن تفهم الداعية وأصحاب التأثير والإقناع لمشاعر الآخرين ومسبباتها تمثل قاعدة محورية في عمليات الإقناع وقيادة المشاعر، كما أن امتلاكهم لمهارات مؤثرة تمكنهم



من التعرف على الحاجات المشاعرية، وعليه يتم التواصل العميق بينهم وبين الآخرين بما يحقق أقصى درجات التوافق ثم بناء الألفة والعلاقات القوية ويجعل الآخرين يثقون ويفعلون ما يريده الشارع - الحكيم سبحانه - أن يفعلوه عن قناعة ومسؤولية، بل وبسعادة داخلية دون إكراه ولن يكون كذلك إلا إذا كانت لديه الرغبة للكشف والرصد الدقيق.

إن مكانة المشاعر الإنسانية وقيمتها في عملية التأثير والإقناع ذات أهمية كبرى، فالمشاعر لدى الآخرين لا يمكن تحييدها أو عزلها عن جميع سلوكياتهم، والمشاعر الإيجابية هي التي تقرب المسافات بيننا وبين الآخرين بعكس المشاعر السلبية فهي تجلب التوتر والقلق ونجد أنفسنا أن مشاعرنا نحو الآخرين تحت سيطرتنا، بينما مشاعرهم نحونا تحت سيطرتهم .

### # تحقيق الألفة:

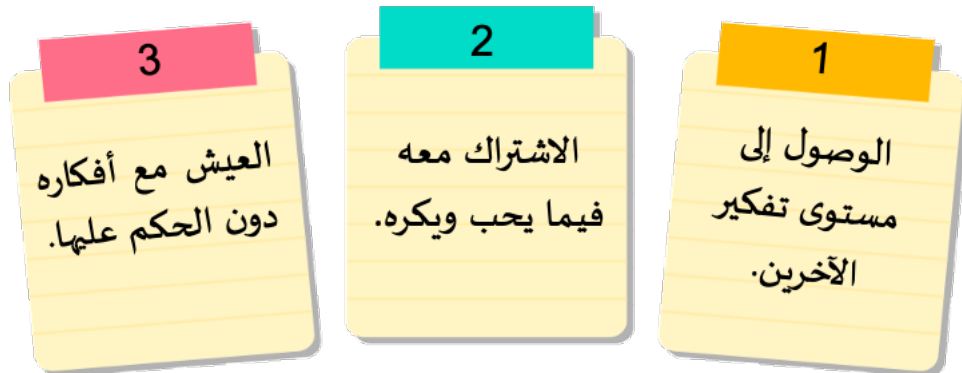
المقصود بتحقيق الألفة:

القدرة على تقليص الفوارق غير الواعية مع الطرف الآخر.

ولذلك نجد قول الرسول ﷺ: «الأرواح جنود مجنونة ما تعارف منها ائتلف وما تناكر منها اختلف» رواه مسلم.

فوائد تحقيق الألفة:

تُعدُّ الألفة أعلى مهارات التواصل وشرطاً أساسياً للإقناع والتأثير على الآخرين ومن فوائد تحققها:



## # قواعد في تحقيق الألفة:

- أنت مسؤول عن السيطرة على مشاعرك، ولكنك لست مسؤولاً عن السيطرة على مشاعر الآخرين وتحييدها والعكس صحيح.
- أنت مسؤول عن السيطرة على حاجاتك ومشاعرك الذاتية، ولكنك لست مسؤولاً عن تحديد حاجات الآخرين والعكس صحيح.
- أنت تستطيع مناقشة وتأويل الأفكار والمناقشات، لكنك لا تستطيع تطبيق هذا على مشاعر الآخرين فهم أحرار في مشاعرهم.
- لغة الألفة هي اللغة التي ملؤها الحب والعاطفة بعيداً عن الجمود.
- توقع وتقبل الاختلاف في المشاعر والرغبات يجعل الاحترام متبادلاً.
- تذكر أن للجميع الحق في الملاحظة والطلب والشعور بما فيهم أنت.

## # دور الاستمالات في تحقيق الألفة:

الإقناع ليس عملية قهر أو إجبار مباشر، إذ لا يحدث ذلك بمجرد إصدار القوانين، بل يتم من خلال جهود متتالية تستهدف استمالة العقل والعاطفة أو أحدهما لدى الفرد المستهدف بطريقة غير مباشرة في معظم الأحيان، وهذا يعني أنّ الإقناع ليس فعلاً ميكانيكياً، إذ إنه يتطلب التخطيط المسبق والوقت والجهد للتغلب على كافة العوائق التي تقف في سبيل تحقيق أهداف العملية الإقناعية، وثمة استمالات عدة تستند إليها الرسائل الإعلامية في حملات العلاقات العامة لإحداث عملية الإقناع، منها:

### أولاً/ الاستمالات العاطفية:

هي تلك الاستمالات التي تهدف إلى التأثير في وجدان وعاطفة المتلقي وانفعالاته، وإثارة حاجاته النفسية الاجتماعية بما يحقق هدفه القائم؛ وهي عدة أساليب :

1 استخدام الشعارات والرموز التي تعتمد على خاصية التبسيط لعملية التفكير واختزال مراحلها المختلفة عن طريق إطلاق حكم نهائي في شكل مبسط مما يجعل المتلقي ينقل هذه الشعارات والرموز دون أن يمر بمرحلة التفكير. وتستخدم الشعارات الكلمات البراقة التي تحظى باحترام المتلقي، وتشير الرموز إلى تنظيم التجارب الإنسانية في مجموعة من الرموز التي تلغي وجود التباين بين الأفراد.

2 استخدام الأساليب اللغوية: مثل: التشبيه، والاستعارة، ودلالات الألفاظ، وهي من أساليب تحريف المعنى اعتماداً على الألفاظ المستخدمة، ويمكن تطبيق ذلك باستخدام كلمة محملة بمشاعر معينة، قد تكون سلبية فتؤدي إلى الرفض، مثل: ادعى، زعم، أو إيجابية فتؤدي إلى القبول مثل: المعتدل النشط.



- 3 صيغ أفعال التفضيل وذلك لاستخدامها لترجيح فكرة معينة أو مفهوم.
- 4 الاستشهاد بالمصادر، وهي تستغل في ذلك حب التشبه بمن هو أكثر شهرة أو أعلى سلطة أو من يحظى بمصداقية من جانب المتلقي.
- 5 عرض الرأي على أنه حقيقة مثل: لا شك أنه أو في الحقيقة.
- 6 معاني التوكيد وهي الألفاظ التي تستخدم لتشديد المعنى مثل: مجدداً بشدة بقوة.
- 7 استخدام غريزة القطيع: ويقصد به استغلال الضغط الذي يجعلنا نتوافق مع الجماعة المرجعية التي ننتمي إليها، ويطلق عليها «لوبون» العدوى النفسية.

#### ثانياً/ الاستمالات العقلانية:

وهي الاستمالات التي تهدف وتعتمد على مخاطبة عقل المتلقي، وتقديم الحجج والشواهد المنطقية وتنفيذ الآراء المضادة بعد مناقشتها.

- الاستشهاد بالمعلومات والأحداث الواقعية.
- تقديم الأرقام والإحصاءات.
- بناء النتائج على المقدمات
- تنفيذ وجهة النظر الأخرى.

#### ثالثاً/ استمالات التهديد أو التخويف:

تعرف بأنها إثارة توقعات المتلقي وعاطفته بأن قيامه بسلوك معين سوف يجنبه أخطاراً ما أو حرماناً ما، أو يؤدي إلى فقدانه القبول الاجتماعي.





## إدارة المشاعر السلبية

على الطريق السريع وجد مؤشر الوقود يعطي ضوءاً أحمر كإشارة لنفاذ الوقود، تجاهله كمكلاً الطريق... انزعج من تكرار الأمر وفكر كيف يستطيع إلغاء هذا الضوء. ازداد انزعاجه في اللحظة التي نفذ الوقود وتوقفت السيارة نهائياً.... تجاهله لهذه الإشارة المهمة أوقعه في مشكلة كان من الممكن تفاديها.

هذا بالضبط ما يحصل معنا فكم من مشاعر تنتابنا وتتراكم على مدار الأيام من دون أي جهد نبذله لتفاديها أو تغييرها أو حتى التعامل معها والاعتراف بوجودها.

## ما هي المشاعر السلبية؟

هي إشارة تنبيه يرسلها عقلنا حتى نخبرنا أن هناك شيئاً ما خطأ وعلينا التوقف لتداركه أو لإصلاحه تماماً كإشارة الوقود في السيارة. والتساؤلات التي تطرح نفسها هنا هي:

● كيف ندير مشاعرنا السلبية هذه؟

● ما المقصود بإدارة المشاعر؟

هي القدرة على إدارة مشاعرنا ومشاعر الآخرين في الوقت ذاته بدقة ووضوح والتمييز بينها ومعرفة الدوافع والمنطلقات والغايات واستثمارها فيما ينفع ولا يضر.



كما أنها قدرتنا على السيطرة على العواطف وإدارتها بشكل مناسب في أدق المواقف وأصعبها وأكثرها حساسية.

إن القدرة على ضبط النفس تتلخص في إبراز علامات القدرة على إدارة المشاعر وضبط الانفعالات وهذه الإدارة تحتاج إلى عنصرين مهمين:

#### ■ التحكم:

فالتحكم هو قدرتنا على السيطرة على السلوك والتي تؤدي حتمًا إلى السيطرة على الأفكار والمشاعر.

#### ■ التمييز:

وهو القدرة على إدراك جوانب أي موقف سلوكي من المواقف الأربعة:

- الفعل (السلوك).
- الفاعل (الشخص الذي قام بهذا السلوك).
- الانفعال (المشاعر التي انتابتنا).
- التفاعل (وهي علاقتنا بالمشاعر وتتضمن نوعيتها ومدتها ويليها حتمًا تقييم الموقف).

مشاعرنا الكامنة كثيرة؛ منها ما نستطيع تسميته وبعضها لا نجد له تفسيرًا أو حتى مجرد اسم فنعبر بأنه "شعور غريب ينتابنا"، فلنعلم أننا:

- نستدعي مشاعرنا من خلال التفكير بها.
- مشاعرنا تُخزن في عقولنا من تجاربنا السابقة.
- تسكن أجسادنا فعندما ينتابنا شعور (فرح أو حزن) نلاحظ أن مكانًا في جسدنا يتحرك.
- جسدنا يميز جيدًا بين كيمياء المشاعر الإيجابية والمشاعر السلبية فيحتفظ بالأولى ويحاول التخلص من الثانية.

وما نحتاجه عندما تنتابنا هذه المشاعر:

ببساطة لنستمع إليها ونحاول أن نفهم الرسالة التي أرسلها عقلنا من خلال هذه المشاعر.

اسأل نفسك " أين الخطأ؟ "

ما الذي أحتاج إلى تعديله؟



من المهم وبقوة عدم تجاهل هذه المشاعر أو طردها أو التمني بزوالها أو التخلص منها من دون أي جهد لأن هذا ما نقوم به بشكل واعٍ أو غير واعٍ.

### التعامل مع المشاعر:

هناك أمور تساعد على إدارة العواطف وتحسين المزاج وتخفيف المشاعر السلبية :

أولاً: أفكار لتحسين المزاج:

- قم بذكر الله بأذكار ذات أجر كبير.
- اقرأ قصة شخص تحبه.
- شاهد فيديو فكاهي على يوتيوب.
- العب مع بعض الأطفال، سواءً أطفالك أو غيرهم.
- شاهد فيلماً هادفاً أحببته في صغرك.
- أعد تنظيم مكتبك أو مكتبك أو غير ترتيب غرفتك.
- اكتب قائمة بالأماكن التي تريد السفر إليها.

ثانياً: أفكار لتلبية الاحتياجات الأساسية:

- تناول وجبة خفيفة صحية.
- اشرب كوباً من الماء أو العصير المحبب إليك.
- خذ حماماً سريعاً منعشاً، أو حماماً طويلاً يساعد على الاسترخاء.
- خذ قيلولة، النوم يمكن أن يكون مفيداً جداً لتهدئة العقل، وتغيير المشاعر.

ثالثاً: معالجة المشاعر:

- اجعل لك مكاناً تخلو فيه مع الله.
- اكتب قائمة بالأشياء التي تمتن لأجلها.
- اكتب ما يأتي إلى ذهنك.
- مارس نوعاً من الرياضة أو قم بالجري.
- التنفيس والفضضة، ويختلف عن طلب المساعدة، إنه مشاركة لمشاعرك بصوت عالٍ، قد يفيد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التنفيس عن مشاعر الغضب أو الحزن، وأظهرت بعض الدراسات فائدتها في هذا الأمر، ولكن مع الحذر من إفشاء الأسرار والتسرع في قول أشياء قد تسبب الندم لاحقاً.



## رابعاً: حل المشكلات:

- قم بعمل قائمة من الحلول للمشكلات ويمكن أن تتبادل الأفكار مع صديق أو أحد أفراد الأسرة.
- أعد قائمة بنقاط قوتك، فكر في الأشياء الرائعة فيك، بغض النظر عن شعورك الحالي.
- تحدث وواجه إذا شعرت بأن هذا سيؤدي إلى الحل.

## خامساً: العمل التطوعي:

- اعمل شيئاً لطيفاً لشخص تعرفه.
- ساعد شخصاً غريباً.
- زر المرضى أو المسنين أو الأيتام.

## سادساً: الهوايات / مسكنات الإجهاد:

- تعلم شيئاً جديداً، يمكنك أن تعثر على طرق لتعلم جميع الهوايات على الإنترنت.
- قم بعمل يدوي مثل: الطلاء أو البناء أو الحياكة.
- اكتب، يمكنك كتابة قصة أو قصيدة أو خاطرة.
- حرك جسمك وقم ببعض النشاط، مثل ممارسة الرياضة.
- العب لعبة إلكترونية.
- ازرع بعض النباتات وارعاها.







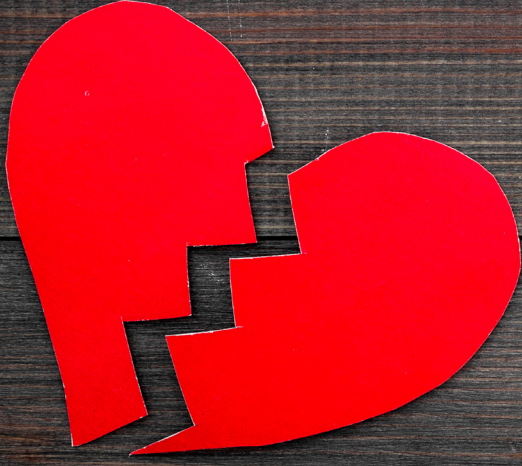
#### سابعاً: النشاط الروحي والاسترخاء:

- الصلاة والدعاء والذكر والشعور بالثقة في الله وتفويض الأمر إليه.
- القيام بتمارين التأمل والتخيل الإيجابي.
- التدرب على التنفس الصحيح.
- اقرأ كتاباً لطيفاً.
- استمع إلى تواشيح أو حُداء تحبه أو إلى بودكاست.

#### ثامناً: طلب المساعدة:

- راسل صديقاً.
- اطلب من شخص أن يجلس معك فقط.
- اتصل بأحد أفراد الأسرة.
- تحدث إلى شخص بالغ تثق به.
- اتصل بصديق لم تتحدث معه مؤخراً.





# المشاعر والسعادة

الحالة التدريبية



فاطمة تعمل في الحقل الدعوي: تلقت خبر طلاقها بعد زواج دام عشر سنوات، شعرت فاطمة بعدها بمشاعر الغضب، الحزن، القلق، الارتباك، بدأت تتساءل:  
لماذا أشعر بتلك المشاعر في الوقت الذي من المفترض أن أكون سعيدة؟  
ألمت أنا من طلبت الطلاق بعد قناعة بل وأصررتُ عليه؟  
ألم تكن حياتي تعيسة ومليئة بالظلم؟  
لماذا لا أشعر بالارتياح الآن؟

قامت فاطمة وعزلت نفسها في المنزل ورفضت مقابلة أحد، وباتت تتساءل: أين العدالة في حياتي؟ لماذا حصل لي ما حصل؟ لماذا لم أكن مثل غيري، تسير أمورهن بخير ودون تعقيد؟ كل زميلاتي متزوجات وسعيدات لماذا أنا تحديداً؟ إنه من المخجل الحالة التي أنا فيها وأنا المرأة القوية التي يُشار إليها بالبنان، لا بد أن أتخلص من مشاعر الضعف هذه لأظهر باعتدال أمام الناس من جديد، استقبلت فاطمة والدتها وشقيقاتها وأبلغتهم وكانت تحاول ألا تبكي، ومع ذلك نزلت دموع، باتت تكره نفسها لظهورها بهذا الشكل، وجدت فاطمة أن أهلها وحتى صديقتها المقربة عندما تحدثت معها على الهاتف لم تفهمها تمام الفهم ولم تقدر مشاعرها تمام التقدير، توقفت عن أداء وظيفتها الدعوية لأن مزاجها لم يكن على ما يرام.

فنون الإقناع والتأثير

إدارة المشاعر وصناعة الألفة



## # بعد قراءة الحالة التدريبية المشاعر والسعادة:

حدد جوانب القوة والفرص في حياة الداعية فاطمة بعد طلاقها:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

قدم نصائح لتخليص فاطمة من المشاعر السلبية:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

من خلال تجربتك قدم موقفاً تم تحويل المشاعر من سلبية إلى إيجابية انطلاقاً من قول الحق سبحانه وتعالى: ﴿كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهُ لَكُمْ وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ وَعَسَى أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ﴾ [البقرة: ٢١٦]



.....

.....

.....

.....

.....

.....







## المعززات اللفظية والبدنية في الإقناع والتأثير

9

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:



- 1 فهم التعزيز اللفظي وغير اللفظي.
- 2 توظيف المعزز اللفظي في الإقناع والتأثير.
- 3 توظيف لغة الجسد لتحقيق الإقناع والتأثير.





تمثل الكلمات والعبارات جزءاً مهماً من آلية التواصل بين البشر وتعكس ثقافة الفرد ومعرفته بمواطن التأثير والإقناع، وهي تعكس حجم المشاعر والتأثر لذا انتبه الخطباء والمتحدثون لأهميتها وتأثيرها الواضح والبالغ على عقول الآخرين فاستخدموها لتحقيق وتوصيل ما يريدونه من أفكار وقناعات، كما أنها أداة لإيصال المعاني الخفية بطريقة النطق ونبرة الصوت وطبقته.

إن الدعاة والمؤثرين يطمعون أن يحبهم الناس ويقبلونهم ومتى ما تقبلوهم وأحبوهم تقبلوا منهم كل فكرة تطرح ومناقشة تقدم وتعاملوا معها بمزيد من التقدير والاحترام. إن توظيف الكلمة في سياقها الصحيح وموقعها في أذن المتلقي تغني عن عشرات المحاضرات والنقاشات الخالية من أدوات التأثير، أما ترى كيف سيكون سحر الكلمات التالية:

أسف لإزعاجك. - ممكن تتفضل بكلامك.

هل تسمح لي. - أشكرك على منحي جزءاً من وقتك، ..... وغيرها.

إنها مثل الزيوت التي تسكب على الآلات الصدئة والتي لم تتحرك منذ زمن فتجعلها تسير بهدوء وسلاسة وبلا جلبة أو إزعاج، إنها كلمات ترسل للناس إشارة خطيرة مفادها: نحن نشعر بأهميتكم ومكانتكم في قلوبنا.



إن إحسان الداعية ومن له تواصل مع الجماهير في استخدام الألفاظ والتي تعبر عن التقدير والاحترام سيكسب بها قلوب الآخرين لا محالة، فمثلاً: إذا أردت شيئاً فبإمكانك أن تقول للآخرين: (افعل هذا، أو قم بهذا الأمر غداً أو أمرك أن تذهب للمكان ذلك اليوم ... وغيرها)، ولكن هذه الكلمات تفتقر إلى احترامهم وتقديرهم، والأجدر والأفضل أن تقول: ( لو سمحت يا أخي افعل كذا، أو من فضلك اذهب للمكان الفلاني، أو لو تكرمت أريد منك كذا ..... إلخ).

### # التعزيز غير اللفظي ( لغة الجسد ) وتوظيفها في التأثير والإقناع الدعوي:

إن التواصل غير اللفظي يخلو بصورة أكبر من الخداع الذي يشوب التعزيز اللفظي، فمن السهل أن يكذب الناس بألسنتهم لا بلغة أجسادهم، وعندما يتحدث الآخرون عادة ما ننظر بدايةً إلى وجوههم نبحث عن التوافق بين تعبيرات الجسد وما يتلفظ من كلمات وبعدها ننصت ونحلل نبرة الصوت وماذا عسى أن تكون هنالك من معانٍ مستترة خلف تلك النبرة .

#### تعريف لغة الجسد:

تعرف بأنها: مجموعة من الحركات والإشارات والإيماءات يمكن أن تقوم مقام اللسان تعبر عما يختلج في النفس من مشاعر مختلفة.

إن لغة الجسد يمكن أن تكون لغة الحوار الوحيدة التي منحها الله سبحانه وتعالى للبشر، ويمكنهم التحاور من خلالها حتى ولو لم يفهم أحدهم اللغة الملفوظة للطرف الآخر، ومن خلال تعبيرات الوجه فقط يمكنك معرفة الحالة التي عليها من يقف أمامك من الضجر أو الانشراح.

إن التعزيز غير اللفظي عبر تعبيرات الجسد تفسر أكثر من نصف الأشياء التي يتجاوب معها الآخرون ويقومون بعمل الافتراضات حولها، فالإشارات التي ترسلها أجسادنا واسعة النطاق ثرية بالمعاني والدلالات، ومن المؤكد أن ضعف التواصل لكسب الآخرين مرجعه لعدم مراعاة الكثير لهذه اللغة الخطيرة والتماشي معها بما يخدم أهدافنا وأفكارنا وسبل إيصالها للآخرين، وتشير العديد من الدراسات أن من أسباب انصراف الآخرين عن الدعاة وأهل التأثير إهمالهم لتلك اللغة أو استخدام التعزيز غير اللفظي المتحفظ والذي يوحي بعدم الاهتمام أو عدم الرغبة في التواصل، كما يعطي انطباعاً عن أصحاب التأثير والإقناع بأنهم منطوون أو خجولون غير مبادرين لإقامة العلاقات والانفتاح على الآخرين.



وكذلك لا يُعني التعزيز غير اللفظي - لغة الجسد - بمفرده عن التواصل اللفظي، وإذا لم تر سوى مؤشر واحد أو ضعف تواصل فقد يكون تفسيرك وفهمك خاطئاً، ولكن عندما تبحث بمجموع المؤشرات وطريقة استخدامها وتضيف لها طبقة الصوت واختيار الكلمات بعناية فإنك سوف تترك انطباعاً ساحراً يُوحى بالانفتاح وتقبل الآخرين، وإنه مع الممارسة والتدريب والفهم والملاحظة والاستنتاج سوف تلحظ الأثر الذي يشجع الآخرين على الاقتراب منك أكثر والإحساس بالتودد إليك.

### # أبرز إشارات وحركات التعزيز غير اللفظي ودورها في التأثير:

#### ❖ الابتسامة:

يمكننا القول أن الابتسامة هي من أهم العناصر المعبرة في لغة الجسد، وقد تبدو الابتسامة أنها سلوك عابر ولكنها في الحقيقة سلوك معقد فهي تحتوي على أنواع عدة فهناك: الابتسامة الصادقة، والكاذبة، والساخرة، والقلقة، والخجلة،

ويستطيع الإنسان عند تلقيه الابتسامة أن يميز المشاعر التي خلف تلك الابتسامة.

فالابتسامة الصادقة والصادرة من القلب:

- تكون قصيرة ولا تلبث غير ثوانٍ قليلة جداً ثم تختفي ببطء.
- هي الأداة التي تعبر عن الابتهاج العفوي والسرور وصدق المشاعر.

أما الابتسامة الزائفة:

- فتشعر أن بعض الوجه يبتسم وبعضه منقبض.
- تعبر عن المجاملة مع عدم القناعة فيما يسمع، وربما للتخلص من موقف معين.
- من أبرز دلالاتها أن الشفتين مضمومتان غير منفرجة بعكس الصادقة التي تتفرج الشفاه حتى تبدو أطراف الأسنان بضم فاتر.

#### ❖ المصافحة:

فعل قديم وأول تعبير عن حجم القرب والبعد النفسي؛ لأن من لديه تحفظ أو خوف أو قلق لا يمد يده للمصافحة بل سيكتفي بالإشارة أو بهز الرأس بعكس من يطمع في القرب والتأثير سوف يمد يديه ليبت من خلال التلامس ما يريد من مشاعر أو فحوص لحجم التقبل، ويُعدُّ مد اليد والمبادرة مؤشراً قوياً لما بعد المصافحة في الرغبة والقرب .



### والمصافحة أنواع ولها دلالات فمن ذلك:

- إذا كانت راحة اليد ممسكة باليد الأخرى وهي متجهة للأعلى فهي دليل حب سيطرة وتملك وقوة.
- إذا كان ظاهر اليد للأعلى والراحة للأسفل فهي مرحلة كشف وفرض اللقاء خصوصا إذا صحب ذلك عدم ثبات اليد على وضع واحد بل كل طرف يقلب يد الآخر.
- إذا تمت المصافحة مع الإمساك بالكف باليد الأخرى فهي دليل على حرارة اللقاء وانفتاح كل طرف على الآخر بلا تحفظ، وربما شاهدنا المصافحة مع الإمساك بالذراع وهي تخبر عن عمق العلاقة.
- إذا كانت المصافحة بطرف الأصابع فهي مؤشر تخوف وقلق وتردد وبعض الأحيان تعبر بالسخرية والامتهان ويظهر الفرق من خلال لغة الجسد المصاحبة للمصافحة.

### ❖ لغة العيون:

لكي تظهر اهتمامك وعطفك بالطرف الآخر عليك أن تمعن في النظر، فنحن عندما نحب شخصا معيننا نكثر من النظر إليه والعكس صحيح تجد أننا نتحاشى النظر إليه لأنه غير مرحب به ولا يوجد له في المشاعر أي مساحة ترحيب، وتؤكد النماذج التي تم مراقبة حركة العيون فيها إلى ما يلي:

- النظرة الزائفة المضطربة وعدم قدرة الطرف الآخر على النظر إليك فهو يهرب من عينيك ويخشى المواجهة حتى لا ينكشف.
- كثرة الرمش بالعين تُعدُّ مؤشراً على حالة من عدم الوضوح واختلاط الصدق مع الكذب، أو حالة من القلق غير المعبر عنه، لأن معدل الرمش الطبيعي (٢٠) مرة في الدقيقة تقريبا.
- انكماش العين وضيق حدقتها مؤشر حالة من المكر والخداع وممارسة المغامرة والذكاء مع الطرف الآخر.
- اتساع حدقة العين ووقف الرمش مؤشر على حالة من الاندهاش وربما عدم التصديق لما يقال.
- تقليب النظر واضطراب العين وكأنك تتفحص الطرف الآخر مؤشر ضعف التواصل ووجود الحواجز بينكما.





#### ❖ إشارات اليد والذراع مع بعض:

بما أن اليد والذراع هما من الجزء الأعلى من الجسد فمن الطبيعي جدا أن يكونا أداة تعبر عن المشاعر، بعكس القدمين التي هي الجزء الأسفل ولعل السبب في ذلك وقوع العين كثيرا على اليدين أكثر منها على الأرجل، ولعلنا نورد أهم الإشارات لهما فمن ذلك:

- فرك اليدين مع بعض يدلان على الترقب لمشاهدة نتيجة متوقعة كمن يفرك يديه ترقبا لحصوله على جائزة أو عطاء.
- قبض الكفين مع تعامد الذراعين للأعلى مقابل الوجه غير ملامس للوجه مع وضعهما على طاولة فتدل على الثقة فيما يمتلك ووضوح ما سيقدمه وتحفزه لذلك ولو لمست تلك الكفين الفم مع نفس التعامد فتدل على التفكير فيما يسمع وترقبه لاتخاذ قرار محتمل.
- ووضع الذراعين مع الكفين مقبوضتين خلف الظهر مؤشر على الثقة وانتظار ردة فعل معاكسة، وهنالك فرق بين هذه الإشارة وبين وضع الذراعين خلف الظهر مع إمساك أحد الذراعين بقبضة اليد من منتصف الذراع فتدل على تردد وحيرة وقلق وضبط النفس وربما تكلمت الأطراف عن التصرف بأي حركة.
- وضع الكفين مع الذراعين خلف الرأس مع رجوع الجسم للخلف فهي دليل سيطرة وحالة ترقب وملاحظة.

#### ❖ إشارات اليد مع الوجه مجتمعة:

ونقصد بها أي احتكاك مع الوجه باليد : ولهما العديد من الإشارات والإيماءات المعبرة فمن ذلك :

- حماية الفم بأن يغطي الفم براحة يديه مع نزول طرف اليد على الذقن وهذه الإشارة توحى بالكذب و الخداع أما لو استخدمها الطرف الآخر وأنت من يتحدث فهو بذلك يشعر بعدم التصديق لما يقال.
- حك طرف الأنف باليد - من الإشارات الواضحة كثيرة الاستعمال - وهي مؤشر على عدم الصدق فيما يُقال أو قرار فيه مجاملة وتصنع، وعُلم ذلك طبيا بأن الأعصاب الدقيقة في الأنف تستشعر وخزا خفيفا فيحدث الحك لها.
- حك العين باليد أثناء الكلام مؤشر على إخفاء شعور مخالف لما يقال لصرف الأنظار عمّا يخرج من الفم إلى تشتت الانتباه من النظر في الوجه وتخفيف التركيز عليه.



- حك الأذن باليد فربما تشير لرغبة المستمع بالحديث وأنه سمع ما يكفي.
- حك العنق عند أحد جنبيه فهو مؤشر بلا تردد على الشك والريبة.
- وضع أطراف الأصابع في الفم تشعرك أن الطرف الآخر يستمع إليك تحت الشد النفسي والاضطراب الداخلي.
- إسناد الوجه واعتماده على الذراع المنصوبة - من الإشارات المهمة - وهو دليل على الملل والسامة عند المستمع.
- وضع اليد اليمنى على الخد مع قبض الأصابع وفرد السبابة إلى أعلى تشير هذا الحركة إلى أن المستمع يقيّم ما يسمع وينصت باهتمام بل يحلل عن قرب.

#### ❖ إشارات الذراعين:

- للذراعين دلالات في فهم لغة الآخر وبناء استراتيجية الإقناع بناءً على ذلك ومن أهم إشارات الذراعين:
- إذا استقبلك أحدهم بذراعين مفتوحين فذلك يعني أن الشخص الآخر سعيد برؤيتك؛ فالذراعان المفتوحان تدلان على الود والانفتاح على الآخرين وتقبل ما يُقال حتى وإن كان يخالف القناعة.
  - الذراعان المنسدلتان على جنب الجسم توحيان بأنك رافض للاتصال ومغلق لقنوات الاتصال لديك، كما أن متصلب الذراع كأنه يقول للآخرين: ابتعدوا... تعاملوا معي بحذر.
  - عقد الذراعين على الصدر يوحي بنبرة التحدي للطرف الآخر والاستعداد للدفاع بعد الهجوم وأن الحديث الذي يُدار قابل للأخذ والرد.
  - إسدال الذراعين والإمساك بهما عند السرة فهي وضعية الحديث والتوجيه.

#### # الإشارات والإيماءات الموحدة للأجزاء المختلفة:

- ونقصد بها تلك الحركات والإشارات الصادرة عن الجسد والتي تُعبر عن شيء واحد مع اختلاف مصدرها من الجسد ومن أهم هذه الإيماءات:
- 1 الإيماءات التي تدل على عدم نضج الشخصية واستقلالها:
  - أن ترى فم من تحدّثه مفتوحاً بعض الشيء وهو يستمع إليك مع ارتخاء في أسفل الذقن.
  - كما أن تكرار التنشق من الأنف لتخفيف حالة الاحتقان والتضجر.



## 2 الإيماءات التي تدل على عدم الاهتمام وقلة الاحترام:

- التثاؤب بملء الفم دون وضع اليد على الفم وإحداث الأصوات لا يدل على قلة التهذيب وإنما يدل أيضا على التكبر وعدم احترام الآخرين.
- وتعد الحركة الأبرز في هذا النوع الإشارة بإصبع واحد وهو الإبهام إلى الأسفل مع قبض بقية الأصابع إشارة فيها دونية وتقليل من شأن من تخاطب.
- ومن الإشارات إرخاء النظارة على طرف الأنف كثيرا والنظر من فوق الزجاج.
- وكما أسلفنا فإن المصافحة بطرف الأصابع أو عدم المبادرة إلى مد الكف تدل على التقص كذلك.

## 3 الإشارات والإيماءات التي تدل على المراوغة والخداع:

- الضغط على الشفتين وربما صاحب هذا تبليل اللسان للشفة السفلى تحديداً تدل على إخفاء الحقيقة والتلفظ بغيره؛ لأن هذا الارتباك يولد جفافاً في الشفاه ومن العجيب أن اللعاب يتوقف إفرازه عند الكذب.
- رفع نبرة الصوت مع إطالة السكوت بين الكلمات والتردد حتى يبحث في قاموسه اللفظي عما يقول لتوافق خداعها، وربما صاحب هذا منححة بين فترة وأخرى.
- حك ظهر الكف اليمنى بيده اليسرى أو العكس، وقد مر معنا أن وضع الأصابع على الفم يفهم منها التكتم على قول الحقيقة.
- النظرات الزائغة وعدم النظر إلى المتحدث وكثرة الرمش وكثرة ابتلاع الريق وقد لا تلاحظ أي انسجام بين جسده وبين أي إيماءات لاختلاف التوافق.



# **توظيف التعزيز اللفظي في التأثير والإقناع:**

عند تواصل الداعية مع الآخرين قد يتلفظ بكلمات قد تؤثر على عملية التأثير والإقناع فهناك مقترحات لاستيعاب الكلمات غير المناسبة:

الكلمة	البديل الأنسب	الكلمة	البديل الأنسب
رأيك خطأ.	هذا رأي وربما هنالك آراء أخرى.	لا يوجد رأي مخالف.	دعونا نستمع للآراء الأخرى.
استيعابك أو فهمك ضعيف .	اسمح لي أوضح لكم أكثر.	ما قلته غير صحيح.	عندي معلومة مختلفة ودقيقة.
أنت.	أنتم / أخي / أستاذ / حضرتك.	أنت غير صادق.	رأيك غير دقيق.
خلاص انتهيت.	لطفًا أسمع مني؟	أنت قلق.	هل تحس بالأمان؟
فلسفة ولف ودوران .	ربما تكون المسألة أبسط من هذا.	كلامك غير منصف.	غير حيادي.
لا داعي لذكر التفاصيل.	ممكن ننتقل لنقطة أخرى.	نجاحك محدود.	يمكنك مستقبلاً أن تحقق نجاحاً أكثر.
هذه معلومة صعبة	نقطة مهمة وأنتم قادرين على فهمها.	ليس عندي وقت.	هل سوف نلتقي مجدداً.
لقد أطلت الحديث هنا	لقد أوضحت كثيراً هذه النقطة.	ماذا قررت؟	ما رأيك؟





## أثر المعززات اللفظية وغيرها كأدوات إعلامية في استراتيجيات الإقناع

تتعدد النظريات التي حاولت تفسير الظاهرة الإعلامية وتأثيراتها على الجمهور، واعتمدت في بداياتها المدخل النفسي لتفسير مكونات الظاهرة، ثم المدخل الاجتماعي، من واقع البحوث الميدانية، التي حاولت الوقوف على العملية الإعلامية، وتأثير الرسالة الإعلامية على الجمهور المستهدف، وحينما تيقن العلماء فشل كل من المدخل النفسي منفرداً، وكذلك المدخل الاجتماعي منفرداً في تحليل الظاهرة؛ تم دمج المدخلين بهدف تحديد وظائف وتأثيرات وسائل الإعلام في المجتمع؛ انطلاقاً من أن الوظائف أدوار عامة تؤديها وسائل الإعلام، وأن التأثيرات عبارة عن نتائج تحديد هذه الأدوار.

وتأثير الرسالة الإعلامية يبدأ بإقناع الجمهور بمشاهدتها، أو الاستماع إليها، أو قراءتها.. ولفكرة الإقناع الأساسية جذور قديمة، فقبل عصر الاتصالات الجماهيرية بوقت طويل، كان مصطلح «علم البيان» أو «الفصاحة» يستخدم للإشارة إلى فن استخدام اللغة للتأثير على أحكام الآخرين وسلوكهم؛ ومن خلال الزمن الذي كان فيه الصوت البشري هو الوسيلة الوحيدة للاتصال، التي يمكن استخدامها لإقناع الناس بتغيير المعتقدات والأعمال، كانت تلك مهارة هامة بالفعل، ومع ازدياد تطور المجتمعات، ازدهر فن الإقناع الشفهي بالكلام الفصيح.



وقد عرض الباحثون ثلاث استراتيجيات نظرية للإقناع، يخاطب كل منها نفس المتغير التابع، وهو السلوك العلني.. وتشمل هذه الاستراتيجيات:



### أولاً: الاستراتيجية الدينامية النفسية:

المخلوق البشري تركيب معقد من مكونات بيولوجية، وعاطفية وإدراكية، ومن بين هذه الأنواع الثلاثة لا بد أن تركز الاستراتيجية الدينامية النفسية إما على عوامل عاطفية، أو عوامل إدراكية، إذ من المستحيل تعديل عامل بيولوجي موروث كالطول، أو العنصر، أو الجنس، فمن الممكن استخدام وسائل الاتصال الجماهيري لإثارة حالة انفعالية كالرضى، أو الخوف، والتي يمكن أن تكون مهمة عندئذ في تشكيل الاستجابة.

فجوهر الاستراتيجية الدينامية النفسية هو استخدام رسالة إعلامية فعالة لها القدرة على تغيير الوظائف النفسية للأفراد؛ حتى يستجيبوا للهدف القائم بالاتصال، أي أن مفتاح الإقناع يكمن في تعلم جديد من خلال معلومات يقدمها القائم بالاتصال؛ لكي يتغير البناء النفسي الداخلي للفرد المستهدف (الاحتياجات - المخاوف - التصرفات) مما يؤدي إلى السلوك العلني المرغوب فيه.

### ثانياً: الاستراتيجية الثقافية الاجتماعية:

بينما تقوم الافتراضات الأساسية لعلم النفس على أن السلوك يمكن السيطرة عليه من قوى داخل الفرد، فإن العلوم الاجتماعية الأخرى تفترض أن قدراً كبيراً من السلوك الإنساني تشكله قوى من خارج الفرد .

ويؤكد علم دراسة المجتمعات البشرية التأثير القوي للثقافة على السلوك، بينما يهتم علم السياسة بدراسة هياكل الحكم وممارسة السلطة، أما علم الاجتماع فإنه يدرس تأثير النظام الاجتماعي على سلوك الجماعة، وتقدم كل هذه العلوم أساساً للتنبؤ بطبيعة العمل البشري.

وهكذا لا يوجد شك كبير في أن كلاً من العوامل الاجتماعية والثقافية تشكل خطوطاً توجيهية للسلوك البشري، ولهذا السبب فإن مثل هذه العوامل الخارجية يمكن أن تهيئ أساساً للإقناع، مع افتراض أنه يمكن للفرد تحديدها، أو التحكم فيها .



إن ما تتطلبه استراتيجية ثقافية اجتماعية فعالة هو أن تحدد رسائل الإقناع للفرد قواعد السلوك الاجتماعي، أو المتطلبات الثقافية للعمل الذي يحكم الأنشطة، التي يحاول رجل الإعلام أن يحدثها، وإذا كانت التحديات موجودة فعلاً تصبح المهمة هي إعادة تحديد هذه المتطلبات.

### ثالثاً: استراتيجية إنشاء المعاني:

تستخدم وسائل الإعلام الجماهيرية في إنشاء ودعم الصور الذهنية من خلال مصادر غير محددة للمعلومات، تعمل على صياغة أو تعديل المعاني التي خبرها الناس عن كل شيء.

ووفقاً لاستراتيجية إنشاء المعاني فإن وسائل الإعلام تكوّن الصور الذهنية لرؤوسنا، وتتمي معتقداتنا عن العالم الحقيقي، وتؤثر في سلوكنا، كما أنها تنشئ وتغير وتثبت المعاني ككلمات في لغتنا، وتؤثر هذه التعديلات للمعاني في استجابتنا للموضوعات المختلفة.

وإذا افترضنا أن وسائل الإعلام يمكن أن تعدل المعاني وتؤثر على السلوك من دون قصد؛ فإن هناك أساساً كافية للاعتماد على استراتيجية بناء المعاني بغرض تغيير السلوك عن قصد، فالمعلومات التي تنقل إلى الجماهير يجب أن تكون فاعلة .

ومما سبق فإن الاستراتيجية النفسية تهدف إلى تعديل، أو تنشيط العامل الإدراكي للفرد؛ بينما تهدف الاستراتيجية الثقافية الاجتماعية إلى صياغة، أو تعديل التعريفات لسلوك اجتماعي متفق عليه من قبل الجماعة، أو تعيد تحديد متطلبات ثقافية، أو قواعد سلوك للجماعة من خلال أدوار محددة، أو مراتب، أو عقوبات؛ فيما تهدف استراتيجية إنشاء المعاني إلى خلق معانٍ جديدة، أو تغيير معانٍ راسخة داخل أي مجتمع من المجتمعات.



# هل كان النبي ﷺ أمياً؟

## الحالة التدريجية

تُعدُّ لغة الجسد وسيلة جيدة لتحقيق الإقناع خلال الحوار الدعوي؛ وكلما تمكن الداعية من إتقانها أدى ذلك إلى زيادة الاقتناع والتأثير في نفوس المدعويين:

شاهد المقطع التالي من خلال مسح الباركود ثم أجب :



المعززات اللفظية والبدنية في الإقناع والتأثير  
فنون الإقناع والتأثير





## # من خلال الحالة التدريبية السابقة هل كان النبي ﷺ أمياً؟

9

الوحدة التاسعة

حدد جوانب الضعف والتهديدات عند افتقاد الداعية لمهارات المعززات اللفظية  
ولغة الجسد المناسبة:



اذكر أهم المعززات اللفظية ولغة الجسد التي استخدمتها ذاكرنايك في حوار مع  
السائل الذي ادعى أن النبي ﷺ ليس أمياً:



من خلال تجربتك الدعوية قدم توصيات لتحسين المعززات اللفظية واستخدام  
لغة الجسد في الدعوة إلى الله:



فنون الإقناع والتأثير  
المعززات اللفظية والبدنية في الإقناع والتأثير



# مشروع دورة الإقناع والتأثير الدعوي أسس ومهارات

يهدف مشروع نهاية البرنامج التدريبي إلى تطبيق المهارات و المعارف المكتسبة من المحتوى العام للدورة ، وقياس مدى الاستيعاب وعمق الفهم لدى المتدرب، وتبادل المعرفة عبر محتوى إثرائي يقوم المتدرب بإضافته إلى البناء العلمي للبرنامج.

## ضوابط المشروع :

- يختار المتدرب واحدا من الموضوعات أدناه.
- يقدم حوله جوابا / بحثا مختصرا في متوسط خمس صفحات.
- يقدم محتوى متوازناً وكثيف الأفكار المتنوعة.
- مع ذكر المراجع إن وجدت .

## الموضوع الأول:

تعدُّ الأسئلة الدعوية من مقومات نجاح التأثير والإقناع الدعوي؛ وقد يخفق بعض الدعاة في توظيف هذه المهارة لعدم إدراك أهميتها .  
اكتب ورقة عمل عن توظيف الأسئلة في الإقناع والتأثير الدعوي.

## الموضوع الثاني:

تعين أحد الدعاة في مدينة نائية في إحدى الدول الغربية؛ وهو يعمل في شركة تعمل في صناعة الزجاج؛ وأهل هذه المدينة يتصفون بالانغلاق وعدم الانفتاح على الآخرين .  
اكتب ورقة عمل تبين فيها كيف يمكن للدعاة بناء الألفة والإقناع والتأثير وكيفية الاستفادة من الأسلوب العاطفي الإقناع والتأثير.



### الموضوع الثالث:

من أكبر الفئات ذات التأثير الكبير على الفهم الصحيح للإسلام ومحاسنه؛ فئة الملحدين بكل درجاتهم و مستوياتهم، وللأسف يعجز كثير من الناس في الحوار معهم، بل يعجز بعض المتخصصين في العلوم الشرعية أيضاً عن إقناعهم أو ردهم!! وهذا العجز له أسباب متعددة. منها عدم الوعي بخصوصية هذه الفئة وما يحتاجونه من مزيد مهارات للداعية.

### الموضوع الرابع:

صمم خريطة لموضوعات الإقناع والتأثير الدعوي أسس ومهارات ؛ في ضوء الدورة التدريبية، مع تقديم شرح مختصر لكل مفردة.

















