

أنثروبولوجية الحوار وثقافة الإقناع

د. عابد بوهادي

جامعة تيارت - الجزائر

يسعى المقال إلى توضيح أنثروبولوجية الحوار ورصد آلياته وما يمكن أن يتأسس عليه من عناصر وشروط تجعله ذا فعالية في حل النزاعات التي تحدث في مجالات الحياة المختلفة؛ ولئن كان هذا النوع من آليات الحوار مطلب الجميع في حال عدم الاتفاق على حل واضح يرضي الأطراف المتخاصمة، فإن إدارته ليست بالأمر الهين ولا هي واحدة في نظر الأطراف المتنازعة، ولعل ذلك عائد إلى كيفية تصور الحوار عند هذه الأطراف. ومع ذلك فالكل يطمئن إلى الحوار، ويرى فيه المخرج الأنسب لحل الإشكالات المطروحة للنقاش. من هنا ألفينا أغلب الناس يفضلون الحوار باعتباره وسيلة حجاجية لا غنى عنها في فض النزاعات والانتصار للحق. غير أن هذا الأسلوب المنتهج لا يمكنه أن يحقق الغاية المنتظرة منه ما لم يكن مؤسسا على ثقافة الإقناع التي تختلف هي الأخرى باختلاف الأفراد والجماعات كما تتباين المفاهيم بحسب قناعات الأشخاص وثقافتهم.

يتميز الإنسان عن سائر المخلوقات الحية الأخرى بكثير من الخصائص حيث كرمه الله بالعقل وخصه باللغة ملكة وكفاية تواصلية وجعل الكلام جانبها المادي فكان إنجازا فعليا لها في الواقع، حتى ألفينا العالم اللساني دي سوسير يميز في ثنائياته بين الكلام واللغة. وكما تتميز المجتمعات بألستتها المختلفة، فإن الأفراد يختلف بعضهم عن بعض في كفاءة الكلام ومن هنا فهم مختلفون في إدارة الحوار وفن الإقناع. فمن المسلمات إذن أننا نتكلم من أجل إقناع الآخر والتأثير فيه. وطالما أن اللغة تحمل بصفة ذاتية وجوهرية وظيفة حجاجية، فإن هذه الوظيفة مؤشر للغة في بنية الأقوال نفسها، وفي المعنى وفي كل الظواهر الصوتية والصرفية والمعجمية والتركيبية والدلالية.

لقد تمكنت نظرية الحجاج من التغلب على كثير من المشاكل والصعوبات التي كانت تعترض المقاربات الوصفية للمعنى، وبخاصة تلك الإشكالات التي ترتبط بالدور التفسيري لمفهوم

الصدق . ولما كانت اللغة تحمل وظيفة حجاجية وكان القصد من الكلام التأثير في الغير، كان لا بد لأسلوب الحوار أن يتميز بفتيات الإقناع وخصائصه ...

الحوار لغة مأخوذ من الحَوْر؛ أي: الرجوع عن الشيء وإلى الشيء، والمحاورة: هي المجاورة، والتحاور: هو التجاوب⁽¹⁾.

والحوار في الاصطلاح، هو نوع من الحديث بين شخصين، يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة ما، فلا يتأثر به أحدهما دون الآخر، ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب⁽²⁾.

وقد ورد بهذا المعنى في عدة مواضع من القرآن الكريم، منها قوله تعالى: ﴿... فَقَالَ لِمَ صَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنْكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا﴾ [الكهف: 34]

ومنها أيضا قوله تعالى: ﴿قَالَ لَهُ صَاحِبُهُ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَكَفَرْتَ بِالَّذِي خَلَقَكَ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ سَوَّاهُ رَجُلًا﴾ [الكهف: 37]

من هذا المنطلق، نستنتج أن الحوار بهذا المفهوم هو عبارة عن نقاش؛ إما بين طرفين، أو عدة أطراف، ويهدف إلى الوصول إلى حقيقة، أو من أجل إقامة الحجّة على أحد الطرفين، وقد يُستخدم الحوار لدفع شبهة ما، أو تهمة وغيرها. غير أن الحوار قد يتطور، فيتحول إلى جدال، مع أن هناك فرقا بين الحوار والجدال؟ قال تعالى: ﴿قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ﴾ [المجادلة: 1] يتضح من خلال هذه الآية أن الحوار قد يأخذ منحى التشكي ومقاومة حجة الغير فيتحول إلى الجدال ...

الحوار والجدال:

بالرغم من أن الحوار قد يتضمن الجدال إلا أن هناك فرقا بينهما لأن كل واحد منهما له مدلولاته وأهدافه، ويكمن الفرق بينهما في أن الجدال في اللغة هو اللدّد في الخصومة، والقدرة عليها، وإقامة الحجّة بحجة أخرى⁽³⁾.

أما في الاصطلاح، فهو: المقاومة على سبيل المنازعة والمغالبة، وقيل: الأصل في الجدال الصراع وإسقاط الإنسان صاحبه على الجدّالة، وهي الأرض الصلبة⁽⁴⁾..

والحوار قد ينقل المحاور إلى الجدال المذموم إذا تخلت العصبية والعناد والتمسك بالرأي، ومن خلال ذلك، نستنتج أن الحوار قد يتطور إلى جدال بين طرفين على سبيل المنازعة والتعصب للرأي الشخصي. وقد ورد في القرآن في أكثر من موضع ما يبيّن الجدال بمعناه المذموم، باستثناء عدد قليل منها، مثل قوله تعالى: ﴿وَجَادِثُهُمْ بِأَلْتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾ [النحل: 125]، وكقوله تعالى: ﴿وَلَا تُجَادِلُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِلَّا الَّذِينَ ظَلَمُوا مِنْهُمْ وَقُولُوا آمَنَّا بِالَّذِي أُنزِلَ إِلَيْنَا وَأَنْزَلَ إِلَيْكُمْ وَإِهْنَأْ وَإِهْنَأْ وَاجِدْ وَنَحْنُ لَهُ مُسْلِمُونَ﴾ [العنكبوت: 46]، ومثل ذلك قوله تعالى: ﴿قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ﴾ [المجادلة: 1]

وإذا تطور الحوار إلى جدال وكان لا بد من ذلك، فعلياً أن نجادل بالتي هي أحسن كما جاء في قوله تعالى ﴿ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وَجَادِثُهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾ [النحل: 125] ولتبتعد ما استطعنا عن كل أشكال المراء والجدال لأننا لم نؤمن بذلك لا في القرآن ولا في السنة، وإنما أمرنا فقط بالمحاور بالتي هي أحسن، والتي هدفها: إيصال الحق إلى المجموعة المستهدفة من الناس.

آداب الحوار:

إن فن التعامل مع الآخرين ليس أمراً جديداً، بل هو أمر معتاد ومألوف منذ بداية خلق الإنسان. فالتعامل مع الناس بشكل لين وسلس من الأشياء التي تكسب فيها الناس، وقد شاع في المجتمع المثل القائل: لا تكن لنا فتعصر ولا شديداً فتكسر. فعلى الإنسان أن يزن نفسه على وتيرة تضبطها المعرفة بمبادئ الحوار والنقاش، وأن يتمثل قول الشاعر:

أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم فلطالما استعبد الإنسان أحسان

ثم لا بد للحوار من آداب تتخلله وتساعد على حسن إدارته ومنها:

- (1) الابتعاد عن التعصب وعن الأهواء الشخصية والالتزام بما يهدف إلى إحقاق الحق.
- (2) استخدام الألفاظ الحسنة، مع تجنب جرح الآخرين بمجرد طرح ما يعارض أفكارك⁽⁵⁾.
- (3) الاعتماد على الحجج الصحيحة، والدليل المنطقي الواضح الصحيح.

- (4) الابتعاد عن التناقض في الردّ على أقوال الآخر، والثبات على مبدأ موضوع الحوار.
- (5) أن يكون الهدف من الحوار الوصول إلى الحقّ، وليس بهدف الانتصار للنفس⁽⁶⁾
- (6) التحلي بالتواضع قولاً وفعلاً؛ والابتعاد عن الإنكار والاحتقار والكبر، قال النبي (صلى الله عليه وسلّم) (الكبر يطرأ الحق، وعمط الناس).
- (7) الإصغاء للآخرين وحسن الاستماع إليهم.
- كما أن للمحاور الناجح مواصفات وسمايات ينبغي أن يتمثلها. ذلك أن المحاور الناجح ينبغي أن يكون على قدر من العلم والإطلاع. فبالعلم يستطيع إقامة الحجة الحقة على الآخر، بالاعتماد على الأدلة الصحيحة، وتجنب الأقوال التافهة البعيدة عن الصحة والحق، وبالبحث والاستقصاء يتوصّل إلى القناعة المؤسسة على الدليل والمقارنة والترجيح بين الأقوال المطروحة للنقاش.
- ولا بد للمحاور أن يتحلّى بفقهِ الحوار وكفاءته⁽⁷⁾. كما ينبغي له أن يكون قادراً على إبطال فكرة الغير، باستخدام عبارات واضحة ودقيقة، بعيدة عن الاحتمال، وأن يكون فصيح اللسان، قويّ التعبير، يُحسن البيان⁽⁸⁾. على ألا يكون ذلك بغرض التفوق على الغير بالتحايل وتزييف الحقائق، يقول النبي (صلى الله عليه وسلّم): (إنما أنا بشرٌ، وإنكم تختصمون إليّ، ولعلّ بعضكم أن يكون ألحن بحجته من بعض، فأقضي له على نحوٍ مما أسمع منه)⁽⁹⁾. ومؤدّى ذلك ألا يوظف حسن التعبير بهدف تزيين الباطل على صورة حقّ... يعلق ابن حجر العسقلاني في "الفتح"، على هذا الحديث قائلاً: "ففي هذا الحديث الشريف إشارة إلى أن التعمّق في البلاغة - بحيث يحصل اقتدار صاحبها على تزيين الباطل في صورة الحقّ وعكسه - مذمومٌ، لأن المراد بقوله: أبلغ: أي أكثر بلاغةً، ولو كان ذلك في التوصل إلى الحق، لم يُدّم، وإنما يُدّم من ذلك ما يتوصّل به إلى الباطل في صورة الحق"⁽¹⁰⁾.

يستفاد من الحديث الشريف أنه لا بدّ عند الحوار وتوجيه الخطاب إلى الناس، من مراعاة مستوياتهم، وألاّ تُحدّثهم بما يعسر عليهم فهمه. فللحوار قواعد أساسية لا بد من مراعاتها. نذكر منها على سبيل المثال ما يأتي:

(1) الابتعاد عن الاستعجال في الردّ على الخصم.

- (2) التركيز على الفكرة المحددة والالتزام بالموضوعية في الحوار.
 - (3) أن يسود الهدوء في الحوار والاحترام بين المتحاورين.
 - (4) أن يكون الوصول إلى الحق هدفا للحوار.
 - (5) حصر موضوع الحوار وتحديد الهدف منه.
- الغرض من الحوار:

ومما يعطي أهمية للحوار أنه البديل الاستراتيجي لحل النزاعات والإشكالات التي يستعصي حلها على الأفراد والجماعات في شتى مجالات الحياة مع تعددها وتنوع اختلافاتها. على أمل أن يكون الحوار وحده هو الوسيلة المطلوبة للوصول إلى الحل.

قد يكفي من الحوار بيان الحجّة، وتقديم الدليل الواضح لإقناع الطرف الآخر، لكن كثيرا ما يحدث أن كل طرف يدعي ذلك لنفسه ولا يقتنع بما يقدمه الطرف الثاني. فالحوار يصل إلى الإقناع أحيانا، ويصل إلى دحض الحجّة أحيانا أخرى، وقد يؤدي بالمتحاورين إلى طريق مسدود.

ولنا في القرآن الكريم ما يثبت ذلك ويوضحه. فمثل الحوار الذي يصل إلى دحض الحجّة ما دار بين إبراهيم عليه السلام والنمرود، حيث لم يؤمن النمرود جراء الحوار، بل استمر على طغيانه وكبره، ولكنه بهت واندحر، قال تعالى: ﴿أَمَرْتَنِي إِلَى الَّذِي حَاجَّ إِبْرَاهِيمَ فِي رَبِّهِ أَنْ آتَاهُ اللَّهُ الْمُلْكَ إِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّيَ الَّذِي يُحْيِي وَيُمِيتُ قَالَ أَنَا أُحْيِي وَأُمِيتُ قَالَ إِبْرَاهِيمُ فَإِنَّ اللَّهَ يَأْتِي بِالشَّمْسِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ الْمَغْرِبِ فَبُهِتَ الَّذِي كَفَرَ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ﴾ (البقرة، 258)

وقد يصل الحوار إلى تبين الأتباع لضلال الطرف الذي كانوا يؤيدونه، فيتخلون عنه كما تحلى السحرة عن فرعون بعد حوار موسى عليه السلام له، قال تعالى: ﴿قَالُوا يَا مُوسَى إِمَّا أَنْ تُلْقِيَ وَإِمَّا أَنْ نَكُونَ أَوْلَ مَنْ أَلْقَى﴾ * قَالَ بَلْ أَلْقُوا فَإِذَا حِجَابُهُمْ وَعِصِيُّهُمْ يُخَيَّلُ إِلَيْهِ مِنْ سِحْرِهِمْ أَنَّهَا تَسْعَى * فَأَوْجَسَ فِي نَفْسِهِ خِيفَةً مُوسَى * قُلْنَا لَا تَخَفْ إِنَّكَ أَنْتَ الْأَعْلَى * وَالْقَى مَا فِي يَمِينِكَ تَلْقَفَ مَا صَنَعُوا إِنَّمَا صَنَعُوا كَيْدُ سَاحِرٍ وَلَا يُفْلِحُ السَّاحِرُ حَيْثُ أَتَى * فَأَلْقَى السَّحَرَةُ سُجُودًا قَالُوا آمَنَّا بِرَبِّ هَارُونَ وَمُوسَى﴾ (طه: 65-70) وفي كل الأحوال ينبغي أن يتصف الحوار بالصدق والأدب، مصداقا

لقلوه تعالى: ﴿ فَقَوْلًا لَهُ قَوْلًا لَكِنَّا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى ﴾ (طه، 44)، وقال تعالى: ﴿ وَجَادَهُمْ بِالتِّي هِيَ أَحْسَنُ ﴾ (النحل 125)

والى جانب ما يوصى به القرآن الكريم والسنة النبوية من اختيار أسلوب الحوار بين الحق والباطل، يظل الاستمرار فيه والتأدب بأدابه مطلباً أساسياً، مع أنه ليس أمراً مسلماً به ولا نتيجة حتمية مطلقة أن يصل الطرفان دائماً إلى إقناع أحدهما الآخر، فقد يكفي من الحوار بيان الحجّة فحسب كما أسلفنا.

ثقافة الإقناع

لا يكاد الحديث يخلو هذه الأيام من المطالبة بالحوار، وكثيراً ما نسمع عن الحوار بلا شروط مسبقة، لكن الكثير من الناس لا يدرك أن هذه الشروط المسبقة قد لا تضمن نجاح الحوار، لأن هناك أسباباً أخرى خفية قد تحيل دون نجاحه، بل ربما عملت على إفساده وتعطيله، فلا يبلغ غايته. ولعل أول هذه الأسباب غياب ثقافة الإقناع، حيث لا يقتنع بالحوار إلا من كان متشعباً بهذه الثقافة. لأن الإقناع عملية تبدأ من المقتنع نفسه.

إن القراءة المجردة لواقعية المجتمعات الإنسانية على اختلافها وتعدد مشاربها وانشغالاتها تجعلنا ندرك أنه لم تعد تجدي كثرة المناظرات والردود والجدال والحجاج ومجالسها، بالرغم من كثرة وجودها على مر العصور، حيث ما يزال الخلاف قائماً، بل يزداد ولا ينقص، فلا نكاد نرى مجموعة من الناس تقنع الأخرى، بل كثيراً ما نرى الفئة الواحدة تنشق على نفسها، فتصبح فئات متعددة، مع أن كلّ فئة تزعم أنها على الحق وأنها تحتكم إلى العقل! والحقيقة أنه بعد طول نظر وتفكير عميق في الأمر تتولد لدينا "قناعة" أنه لا يمكننا أن نقنع أحداً إلا إذا أراد هو أن يقتنع. ولا يمكن أن يقتنع أحد بأي حجة مهما كانت واضحة ومنطقية ما لم يكن طالباً للاقتناع راجباً فيه. والسبب في ذلك أن الإقناع عملية يشترك فيها العقل والقلب، فهي تتكون من معرفة عقلية وقبول قلبي:

الإدراك العقلي: وهو ما قد يسهل توفيره لمن يراد إقناعه من خلال سرد الأدلة التي يجب أن تكون واضحة جداً، واتباع الطرق السليمة للتفكير يمكن الوصول إلى حجج عقلية منطقية قابلة لأن تؤدي إلى قناعات ومعرفة عقلية⁽¹¹⁾

القبول القلبي: إن النتيجة المنطقية الناتجة عن التفكير السليم قد لا تفيد شيئاً ما لم يستقبلها القلب ويطمئن إليها. فإذا قبلها القلب صارت قناعة واعتقاداً وتولد عنها اليقين. فالإقناع - إذن - هو معرفة الشيء بالعقل، ثم قبوله بالقلب، أما المعرفة العقلية دون القبول بالقلب فهي جحود. وهو ما أشار إليه القرآن الكريم في أكثر من موضع، قال تعالى عن فرعون وقومه:

﴿وَجَحَدُوا بِهَا وَاسْتَيْقَنَتْهَا أَنفُسُهُمْ ظُلْمًا وَعُلُوًّا فَانظُرْ كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُفْسِدِينَ﴾

[النمل، 14] فهم عرفوا الحق لكن لم تنقله قلوبهم، لا لضعف الحجّة ولا لخفاء الدليل بل لأنهم - لظلمهم وإرادتهم للعلو - رفضوا الانقياد ولم يقبلوا بالإقناع. فكان أن ترتب عن ذلك ثلاثة أمور: جهل وتكذيب وجحود. فأما الجهل فهو عدم العلم من الأساس، وأما التكذيب فهو عدم قبول العلم لمانع عقلي، وأما الجحود فهو القبول العقلي مع رفض الانقياد والقبول القلبي. وسبب الجحود هو في الغالب العناد الذي أساسه الكبر. ولذلك كان الكبر أكبر موانع قبول الحق، ولا يمكن إزالته بمخاطبة العقل فقط، بل لا بد من مخاطبة القلب والاعتماد على الفطرة وعلى المرتكزات الراسخة عند الإنسان وعلى العبر التي يمكن استخلاصها من الأمم السالفة، وكل ذلك من قبيل مخاطبة القلب...

من هنا يتبين لنا أن مخاطبة العقول والقلوب فن لا يجيده إلا من اكتسب مهارة وقدرة على التحكم في عوامله فأحسن توظيفها وامتلك أدواته فأتقن استخدامها. حتى إذا اجتمعت لديه هذه العوامل والأدوات مع مناسبة الظرف الزماني والمكاني وصلت الفكرة بسرعة فائقة إلى الطرف الآخر وأثرت فيه تأثيراً بالغاً..

ولعل من أبرز هذه العوامل ثقافة الإقناع وفن الاستماع وأسلوب الحوار. كما أن الرغبة في الوصول إلى تحقيق الهدف من الإقناع لا تتأتى إلا من خلال معرفة أدواته وحسن توظيفها، واستيعاب ثقافة الإقناع والعمل على نشرها بعد التأكد من صحة تمثلها وتركيز العناية بها...

ومن أساسيات نشر تلك الثقافة أن نستوعب أولاً مفهوم الإقناع ونتعرف على مكوناته فتمثلها. لأن الإقناع عملية أو طريقة يتم بواسطتها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر، أو إلى مجموعة من الأشخاص حتى تصبح قاسماً مشتركاً وتؤدي إلى التفاهم فيما بينهم⁽¹²⁾

فإذا استطعنا تغيير معتقد إنسان ما، تجاه قضية معينة، فإننا نستطيع عندها أن نغير موقفه ومن ثم سلوكه لتصب تصرفاته في الهدف الذي أقمناه به، وهذا ما يزيد من أهمية معرفة الأساليب والطرائق التي تؤدي إلى الإقناع ليتزود بها كل الداعين إلى تحقيق هذه الغاية، إذ لا يمكننا أن نكره أي إنسان على اتخاذ موقف ما، أو حمله على التصرف بطريقة معينة، لأنه مجبول بطبعه على رفض الإكراه والتمرد عليه ولو كلفه ذلك ما كلفه.

علما بأن الإكراه والمضايقة يوجبان المقاومة ويورثان النزاع، بينما الإقناع والمحاورة يبقيان على الود والألفة، ويقودان إلى التغيير بسهولة ويسر ورضا. لقد كان الإقناع ولا يزال لغة الحكماء وطريقة الأسوياء؛ فما التزمه إنسان إلا كان الاحترام والتقدير نصيبه من قبل الأطراف الأخرى بغض النظر عن قبوله.

أما الإكراه فأسلوب منبوذ ومنهي عنه، يقول تعالى: ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَأَمَنَّ مِنَ فِي الْأَرْضِ كُلَّهُمْ جَمِيعاً أَفَأَنْتَ تُكْرِهُ النَّاسَ حَتَّى يَكُونُوا مُؤْمِنِينَ﴾ [يونس، 99] كما قال تعالى في آية أخرى: ﴿لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ..﴾ [البقرة، 256] فالله تعالى يذم اللجوء إلى مثل هذه الأساليب ويرد عليها بقوله: ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِهِمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾ [النحل، 125]

يبقى الإقناع أفضل وسيلة لاستمالة الناس والتأثير فيهم، لأنه عملية تبدأ من المقتنع نفسه قبل أن تحرك الفطرة الإنسانية والشعور العميق في الغير. ومن هذا المنطلق فإن العنيد الذي لا يعرف الاقتناع، لا يمكنه أن يعرف حقيقة الإقناع. ومع ذلك، فإنه لم يعد غريباً أن يتعرض الإنسان في حياته اليومية لمحاولات إقناعية عديدة، إذ حيثما توجه ومهما عمل، فهناك من يحاول تغيير رأيه أو موقفه حول شيء معين.

ولا يقتصر الإقناع على الأفراد، بل هنالك جمعيات ومؤسسات وحكومات بذاتها تحاول إقناع الناس بإتباع مواقفها، وتنفق المبالغ الطائلة لتحقيق هذه الغاية. ولو أدى ذلك إلى تحطيم أو إلغاء وجهة النظر المعادية. وذلك من خلال تزويد الناس بمعلومات يختلط فيها الوهم مع الحقيقة، بشكل يصعب معه على الفرد العادي، التمييز بين ما هو حقيقي، وما هو غير ذلك.

فهناك من يسترخص كل غال ونفيس في سبيل إقناع الناس بما يعتقد أنه الحق. يقول وزير الإعلام الألماني "غوبلز" في الحرب العالمية الثانية وهو أحد زعماء الإلحاد: "اكذب ثم اكذب ثم اكذب حتى يصدقك الناس"⁽¹³⁾ ولا يخفى على أحد أن أمثال هذا الزعيم كثيرون اليوم، وهم للأسف في ازدياد مستمر... فقد يؤدي بهم ذلك إلى عرض الأموال والمنافع بل حتى إلى اعتماد الكذب والبهتان. ولعل من أجل ذلك كله كان لا بد لثقافة الإقناع أن تبني على جملة من الأسس والعناصر نشير باختصار إلى بعضها في هذا المقام ومنها:

الأسس التي تقوم عليها ثقافة الإقناع.

ينبغي لثقافة الإقناع أن تستجيب لضوابط واضحة متميزة وترتكز على أسس محددة من جملتها:
- الاقتناع والأسلوب الحسن: على القائم بعملية الإقناع أن ينطلق من اقتناعه هو أولاً بالفكرة التي يسعى إلى نشرها، لأن أي تذبذب سيكون كفيلاً بأن يحول بينه وبين إيصال الفكرة لغيره⁽¹⁴⁾.

وعليه أن يكون سهل الأسلوب، واضحاً في تقديم الحجج والدليل، بعيداً عن التعقيد والغموض، فلا يثير أية مصاعب عقلية للفهم والاستيعاب، كما عليه أن يتميز بالقدرة على التنوع في الأساليب بغية معالجة كافة القضايا. لأن عمليات الإقناع تحتاج إلى أسلوب القوة، كما تحتاج إلى أسلوب اللين، وقد تحتاج إلى أسلوب المواجهة بالخطأ، أو أسلوب المحاكمة العقلية أو أسلوب التعميم وعدم المواجهة.

وهنا يأتي دور القائم بعملية الإقناع وقدرته على استخدام الأسلوب المناسب في الموقف المناسب والوقت المناسب وهو يقوم بدوره الإقناعي، لأن دائرة الاختيار بين مختلف الأساليب ستكون واسعة ومتنوعة ومتعددة.

وتختلف أحوال عملية الإقناع من وقت لآخر، كما يختلف الأسلوب من حال إلى حال بحسب مقتضيات الأحوال والأزمة، فقد يصلح أسلوب إقناعي في مخاطبة شريحة عمرية معينة، ولا يصلح مع غيرهم، وهنا يجب على القائم بعملية الإقناع أن يغير من أساليبه بما يتناسب مع حال هذه الشريحة أو تلك، وقد يتطور الأسلوب الواحد من ترغيب إلى ترهيب أو العكس، وقد يتغير الموقف مع الخصم من أسلوب المهادنة والصلح إلى أسلوب المواجهة والقتال أو العكس، لأن

الأصل أن الأساليب الإقناعية اجتهادية ومتطورة يمكن للقائم عليها أن يطور فيها بحسب مقتضيات عصره، فيلجأ إلى الإفهام ويتجنب منهج التحدي والإفحام، قال تعالى: ﴿ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا ﴾ [البقرة من الآية 83] لأن كسب القلوب مقدم على كسب المواقف، ومن الأدب، تحاشي الأناية لإفراداً أو جمعاً عند المناقشة والحوار، ومن ذلك أيضاً ألا يفترض في صاحبه الذكاء المفرط، كما لا يفترض فيه الغباء المطبق وإنما يأخذه بحسب عقله ومداركه.

بهذا المنهج المتميز يستطيع العمل الإقناعي الموجه أن يجذب انتباه الفئات المستهدفة ويشد اهتمامها. ويرد على تساؤلاتها في الوقوف على تبريرات مفهومة وبسيطة ونهائية كما يمكن أن تهيبهم لتقبل ما يقدم إليهم ويقنعهم.

- القدرة على اختيار الألفاظ الدقيقة: على القائم بعملية الإقناع أن يحسن اختيار الكلمة الطيبة ذات المعاني المحصورة والمحددة وألا يقف عاجزاً عن الرد على تساؤلات المتلقي، وعلامات الاستفهام التي تثور في ذهنه. يقول الفيلسوف الفرنسي فولتير: " قبل أن أناقش أي شيء معك عليك أن تحدد ألفاظك"⁽¹⁵⁾ كما ينبغي حسن توظيف الأدوات المختارة بغرض التأثير والإفهام كأدوات الربط اللغوية كالتي يوظفها مستخدمو المنطق للبرهنة والاستدلال والاستنتاج مثل: بما أن، إذن، وحينما يكون .. الخ، فهذه الأدوات والألفاظ فيها شيء من حصر المعنى وتحديد الفكرة، وتجنب ما يفضي إلى تعميمات ذات معانٍ واسعة تفتقد إلى الدقة والوضوح ...

- تجنب الجدل العقيم واستعمال المنطق السليم المستند إلى البرهان الصحيح:

إن قيمة المرء مرهونة باهتماماته العقلية، فكلما ارتقت هذه الاهتمامات ارتفعت قيمته، ولا ترتقي هذه الاهتمامات إلا بالتنشئة على التفكير الحر والتحرر من ربة التقليد والخرافات. لذلك، ينبغي أن يقوم الإقناع على المنطق، ويستند إلى البرهان، فهذا من أولى طرق التفاهم والنقاش والجدل المفيد. فلا يقحم المرء نفسه في الجدل الذي قد يجعله يقيم الحجة ويكسب الجولة لكنه يجعله في الوقت ذاته، يخسر اكتساب صديق، ويؤدي به إلى تجنب الآخرين له خشية النتيجة نفسها. كما عليه أن يتعد عن إي إخلال يؤدي به إلى التخبط والضلال .

إن الجدل العقلي تصعب ممارسته بمعزل عن حرية العقل، فليس للإنسان أن يجادل إلا فيما لا يقتنع به، ولا أن يسأل إلا عما لا يطمئن إليه قلبه.

من هنا فإن من أهم الواجبات على القائم بعملية الإقناع احترام العقل الإنساني وجعله حكماً، فمن ربي على التسليم بغير عقل، فهو قاصر وناقص من حيث القدرة العقلية، حتى لو كان عمله صالحاً ولا يقود إلى الخصام، لأن القصد من ذلك أن يرتقى عقله وترتقي نفسه بالعلم، فيعمل الخير لأنه يعرف أنه خير، ويترك الشر لأنه يفهم سوء عاقبته ودرجة مضرتة.

- حسن التخطيط عند بناء الحوار والتدرج المرحلي أثناء القيام بعملية الإقناع:

إن من حسن التخطيط أن يبنى الحوار بناءً محكماً فيؤسس على عناصر وظيفية، تؤدي عند وضعها إلى نتائج مرجوة، كأن يحلل موضوع الحوار إلى عنصرين أساسيين هما:

أ) المقدمات المنطقية: وهي تلك البيانات أو الحقائق أو الأسباب الموضوعية التي تستند إليها النتيجة وتفضي إليها⁽¹⁶⁾.

ب) النتيجة: وهي ما تفضي إليه مقدمات الحكم⁽¹⁷⁾، وما يبتغي المُنْعِ الوصول إليها.

بينما يعد التدرج من أبرز الأسس التي يقوم عليها الإقناع، حيث يأتي في مقدمة الأساليب الفعالة لإقناع الإنسان، ويتناسب مع طاقاته الاستيعابية وقدراته العقلية. ويتفق مع سنن الحياة وطبيعة الخلق. ولما كان التدرج سنة كونية من طبيعتها التيسير، فإنه من الضروري أن تتبع أسلوب التدرج مع إي إنسان نريد استمالته وجذبه ثم التأثير فيه وإقناعه، لأن ذلك لا يمكنه أن يتحقق بين لحظة وأخرى، ومن ثم فإنه لا بد من الإعداد والتهيئة لذلك منذ البداية مع الأخذ في الحسبان العوامل المؤثرة في صيرورة التدرج مما يقتضي أن نبدأ بالأهم ثم المهم، إذ المطالبة بالاقناع دفعة واحدة توجب التنفير. كما أن إلقاء جميع العلوم على المتعلم مرة واحدة يؤدي إلى تضييع الكل⁽¹⁸⁾.

فمن الحكمة انتهاج أسلوب التدرج والتحلي بالصبر وعدم الاستعجال في طلب استجابة الناس بعد أول لقاء أو أول تعارف، فلا نحكم عليهم دون أن نخالطهم أو نصبر عليهم؟! وعلى القائم بعملية الإقناع أن يفهم ماذا يريد، ويحدد هدفه، كما يحدد الوسيلة التي تناسب طبيعة المتلقي،

وهذا يعني وضع الشيء في موضعه الصحيح. وإذا كان للمقام دور مهم في إحراز النجاح لإقناع الغير، فإن للصبر أثره الفعال في تحقيق هذا الهدف.

في ضوء ما تقدم نستطيع القول أنه طالما أن التدرج سنة كونية فقد وجب إتباعها في مخاطبة الناس حتى لا يقعوا في المحذور وهو العجلة. فعن طريق التدرج يستقبل الإنسان ما نريد إيصاله إليه على جرعات تتوافق مع إمكاناته وملكاته.

- التسليم بالحقيقة والابتعاد عن مضايقة الطرف الآخر: من العوامل التي تدعم حسن إدارة الحوار أن نعترف بالحقيقة ونسلم بها حين تتجلى على لسان الطرف الآخر، لأن إنكارنا لها تشعر الطرف الثاني بأننا نبحث عن الجدل والانتصار لأنفسنا، مما قد يدعو الطرف الآخر إلى التعصب والعناد، بل علينا أن نحترمه ونهتم بكلامه ثم بعد ذلك نقدم له الحقائق التي تشعره بقوة معلوماتنا وأهميتها وواقعية حديثنا ومصداقيته، بالإضافة إلى تقديم الأدلة المثبتة أو المرجحة لما ندعيه ونريد إثباته، قال تعالى: ﴿... قُلْ هَاتُوا بُرْهَانَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ﴾ [البقرة، 111] ولذا، قال العلماء: إن كنت ناقلاً فالصحة، وإن كنت مدعياً فالدليل. كما أن ربط بداية حديثنا بنهاية حديث المتلقي سيشعره ولا شك بأهمية كلامه لدينا.

وعلينا ألا نجرح كبرياءه بل نشعره بأننا نريد أن نقنعه لا أن نفحمه. لأن كسب القلوب مقدم على كسب المواقف، ومن الأدب، تحاشي الأنانية إفراداً أو جمعاً عند المناقشة والحوار. قال تعالى: ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة، 83] وفي الإطار ذاته، ينبغي أن نلتزم بالقول الحسن وأن نتجنب منهج التحدي والإفحام، وعلينا ألا نفترض في المخاطب الذكاء المفرط، كما لا نفترض فيه الغباء المطبق وإنما نأخذ بحسب عقله ومداركه.

إن المهرة من القادرين على الإقناع، هم من يتركون الباب مفتوحاً حتى يتمكن الطرف الآخر من العدول عن موقفه السابق والانسحاب مع الحفاظ على ماء الوجه، إنهم يتركون "فتحة" يستطيع الطرف الآخر أن يمر من خلالها، وإلا فإنه سيجد نفسه محرجاً، فلا يستطيع الإفلات من موقفه السابق. إنك إن قمت بإقناع شخص آخر، فلا تكتفي بإقناعه فحسب، بل دعه ينسحب برفق وشرف⁽¹⁹⁾.

- الإنصات للمتلقى والتحدث من خلال شخص ثالث: إذا كنت صاحب حوار وقائماً بعملية الإقناع فلا تقاطع الطرف الآخر، ودعه يعرض قضيته، فإن "للإنصات" سحراً مؤثراً. فإنك إن قاطعته أثناء عرضه، فلن تقوم بجرح ذاته وصدده فحسب، بل إنك تدخله فيما يسميه علماء النفس "الجهاز العقلي". إن الشخص الذي يحمل شيئاً في صدره تجد أنه يوجه كل جهازه العقلي صوب التكلم والتحدث، وإن لم ينته من ترديد مقطوعته، فإن جهازه العقلي لن يتحول إليك لكي ينصت إلى أفكارك، وإن كنت تريد لأفكارك أن تسمع ويصغى لها، فعليك أن تتعلم أولاً أن تنصت إلى الطرف الآخر...

فكما تتحدث باهتمام أنصت باهتمام وهذا ما يساعد المتحدث على الكلام ومتابعة كلامه بدقة ويشعر بتفاعلك معه واهتمامك به وعدم مقاطعته. وحاول أن تتحدث من خلال شخص ثالث، فإن ذلك له قيمته، وخصوصاً عندما يظهر خلاف في الرأي وترغب من الطرف الآخر أن يؤمن على طريقته ويتبنى رؤيتك، فالناس يتشككون عادة في ما تقدمه عندما تحكي عن أشياء كلها من صنعك ومصالحتك. لذلك، فإن ما يقوله الطرف الثالث لن يؤدي إلى إثارة "الذات" لدى الطرف الآخر بالقدر الذي يحدثه ما تقوله أنت.

ويمكن للإحصائيات أن تؤكد لنا أن أقوال المهرة المشهورين في هذا المجال كانت تقوم كلها مقام الشخص الثالث. فهذا يجنبك الكراهية ويرفع من شأنك عنده.

- إدراك أسباب الكراهية والعمل على تفاديها: من أساسيات الأقوياء، القادرين على إقناع الآخرين والاتصال بهم أنهم يدركون إدراكاً واضحاً الأسباب التي تولد الكراهية عند الآخرين، والتي من أهمها: جرح الاعتبار الذاتي الذي هو عاطفة موجودة في كل واحد منا مهما تدنت منزلته الاجتماعية وقدراته العقلية، وعندما تجرح الاعتبار الذاتي لشخص ما، فمن المرجح أن يستوجب ذلك غضبه السري والعلني، ويؤدي بك ذلك غالباً إلى خسران أو تقليل أي شعور طيب نحوك. ولعل من جرح الاعتبار الذاتي تسفيه آراء الآخرين والتقليل من شأنهم.⁽²⁰⁾

فالأقوياء يدركون جيداً هذا السبب الرئيس في نشوء الكراهية، لذلك يتحاشونه، ويستبدلون به أطيّب الكلام وأجمل العبارات امتثالاً لقول الله تعالى: ﴿ وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ

لَشَيْطَانٍ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا [الإسراء: 53] والكلمة الطيبة صدقة كما ورد في حديث النبي (صلى الله عليه وسلم).

خاتمة

وفي الختام يمكننا تسجيل الاستنتاجات التالية :-

- (1- إن التعامل مع الإنسان من أخطر أنواع التعامل، يستمد خطورته مما قد يترتب عنه من نتائج. لذا، يجب أن يكون حضارياً، مؤسسا على عناصر وشروط موضوعية يقبله المنطق.
- (2- نجاح الحوار يترتب عن اتصافه بالرفق واللين لأن الوقائع تثبت أن الأهداف السامية، والغايات النبيلة، لا يمكن أن تتحقق إلا عن طريق الرفق واللين، فالتحدّي ولو بالحجة الدامغة يبعثُ صاحبه للآخرين، والأصل أن تكون لغة الحوار شذواً متبادله لا صخرأً نتقاذفه.
- (3- الإقناع من أهم وسائل الحوار ومن المؤكد أن يحقق الأهداف المتوخاة منه إذا التزم القائمون به بالشروط المنهجية فهو يرتقي بطريقتهم في التفكير والأداء، مما يجعله مقبولاً عندهم بدرجة كبيرة، ويجعل احتمال اقتناعهم بالأفكار المطروحة بشكل أكبر.
- (4- يختلف القائم بعملية الإقناع عن الخطيب، والمدرس والمحاضر، لأن هؤلاء يأتيهم الناس ليستمعوا إليهم، فيغلب على أجواء الحوار الهدوء وبرودة الأعصاب، وعدم التشنج، والتعصب، مما يوفر فرص الإقناع والاقناع بشكل أوسع وأرحب. أما القائم بعملية الإقناع فعليه أن يعمل على توفير كل هذه الأسباب.
- (5- إن المحجاج هو أنتروبولوجية الإقناع كما أن الإقناع من تقنيات الحوار وآلياته.
- (6- يتأسس إقناع المتلقي على استراتيجيات ثلاث :
 - أ) استراتيجية ثقافية اجتماعية، يخاطب من خلالها المتلقي وفقاً لعاداته وتقاليد و ثقافته.
 - ب) استراتيجية إنشاء المعاني، تهدف إلى غرس معان جديدة وإشاعتها في المجتمع، مع أنها قد لا تتجانس مع ما هو سائد فيه.
 - ج) استراتيجية دينامية نفسية، يخاطب من خلالها المتلقي، نفسياً ووجدانياً وعاطفياً، سواء أكان ذلك عبر اللغة أو وسائل التعبير الأخرى الأكثر تأثيراً كالأشكال والصور وغيرها ...

وفي الأخير، يمكن أن نخلص إلى أن الإقناع عملية فكرية ذات أصل حجائي لكونه ينطلق من تقديم مجموعة من الحجج والبراهين، فهو يتجسد في أنماط مختلفة من القول، بما في ذلك الجدل ولعل ما يسمح بتبين أهمية ثقافة الإقناع وفعاليتها الحجاجية هو إدراك ذلك التفاعل من خلال المعاني في مقام التواصل، ورصد التغيرات التي لحقت برحلة تطور أدوات الإقناع في ظل العولمة وما توفره من وسائل في مجال الإعلام وغيرها. فالعلاقة الحجاجية أصل في كل خطاب كما يرى طه عبد الرحمن عند قوله: « لا خطاب بغير حجاج، ولا مُحاطَب (باث) من غير أن تكون له وظيفة المدعي ولا مخاطَب (مُتلَق) من غير أن تكون له وظيفة المعارض ». وجعل الاعتراض حقا للمتلقي بقوله « كل منطوق به موجّه إلى الغير لإفهامه دعوى مخصوصة يحق له الاعتراض عليها » فهو يرى أن عملية الفهم والإقناع لا تتحقق إلا إذا كان هناك اعتراض. فالاعتراض بناء لرأي مخالف للرأي الأول، وتوسيع لدائرة الحوار وتقليب لوجهات النظر، وفيه دعوة لإقامة الحجة من أجل الإقناع ودحض الادعاء، وبذلك يكون قد حدد الحمولة الحجاجية بالجدل والمناظرة، بغرض تحقيق غايتين هما: إما الإقناع ببلوغ الحقيقة ودفع الشبهة، أو لطلب الغلبة والانتصار على الخصم.

مراجع البحث وإحالاته

- (1) ابن منظور، لسان العرب، ط2 دار صادر، بيروت: 1412 هـ، مادة حور
- (2) محمد راشد ديباس، فنون الحوار والإقناع، مركز التفكير الإبداعي، دار ابن حزم، الرياض، 1420 هـ، ص 79.
- (3) ابن منظور، لسان العرب، ط2 (بيروت: دار صادر 1412 هـ)، مادة جدل
- (4) الراغب لأصفهاني؛ المفردات في غريب القرآن، مركز الدراسات والبحوث، القاهرة، ط1، 1996، ص 90
- (5) الميداني، عبد الرحمن حسن حبيكة، فقه الدعوة إلى الله، دار القلم، دمشق، 1993، ص: 105.
- (6) آليات الحوار الناجح، د. عبد الرحمن بن سعد الداود، مقال منشور في مجلة الأفكار الذكية، العدد 28، مارس 2011 وهي مجلة شهرية إماراتية متخصصة في عالم تطوير القدرات والمهارات الذاتية للأفراد.
- (7) فنيّات الحوار؛ منى إبراهيم إسماعيل اللبودي: تنمية فنيّات الحوار وآدابه لدى طلاب المرحلة الثانوية، ص 86، رسالة دكتوراه بكلية التربية - جامعة عين شمس، القاهرة 2000 م.
- (8) ينظر: صالح بن عبد الله، أصول الحوار وآدابه في الإسلام، دار المنارة، مكة المكرمة، ط1، 1994، ص: 8.

- (9) مسلم بن الحجاج، صحيح مسلم، كتاب الأفضية، باب الحكم بالظاهر والالحن بالحجة، الحديث 1713، تح: نظر بن محمد الفاريابي، دار طيبة، ط1، 2006، 123/2.
- (10) ابن حجر العسقلاني؛ فتح الباري بشرح صحيح البخاري، كتاب الأحكام (7181)، تح: عبد القادر شيبه الحمد، مكة المكرمة، 2008، 177/13.
- (11) انظر محمد حسين فضل الله، الحوار في القرآن - ط5، هـ1987م دار المعارف، بيروت. ص 30، 29-37،
- (12) سيد محمد ساداتي الشنقيطي، الأصول التطبيقية للإعلام الإسلامي (الرياض: دار عالم الكتب للنشر والتوزيع، 1996م، ص 43.
- (13) قاله غوبلز وزير الإعلام الألماني في الحرب العالمية الثانية.
- (14) ينظر: وفاء محمد مصطفى، تحكّم في سلوكك الشخصي تحقق التميّز والنجاح، دار ابن حزم، القاهرة، ط1، 2006، ص 185.
- (15) انظر: تحكّم في سلوكك الشخصي المصدر السابق، ص 185،
- (16) انظر: الإشارات والتنبيهات 1 / 460 وما بعدها، لأبي علي بن سينا، تحقيق الدكتور سليمان دنيا، مؤسسة النعمان، بيروت، طبعة 1413هـ - 1992م، وانظر كذلك البرهان السنوي، ص 24، 25 تحقيق الدكتور عبد الرحمن بدوي، القاهرة 1954
- (17) انظر: معجم لغة الفقهاء، ص 475 أ.د. محمد رؤاس قلعةجي، د. حامد صادق قنبي، دار النفائس، الطبعة الأولى 1405هـ - 1985
- (18) انظر: الرسول المعلم وأساليبه في التعليم، هامش ص 77، عبد الفتاح أبوغدة، ط. 2، 1417هـ - 1997م دار البشائر الإسلامية، بيروت
- (19) انظر: كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس، ص 231، 232، دايل كارنيجي، مكتبة مدبولي، 2002 م، وانظر: كذلك الدليل الدائم للنجاح مع الناس، ص 213، جيمس فان فليت مكتبة جرير، الرياض، ط 1 / 2000.
- (20) انظر: كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس، ص 142، 143، وانظر كذلك الدليل الدائم للنجاح مع الناس، ص 213.