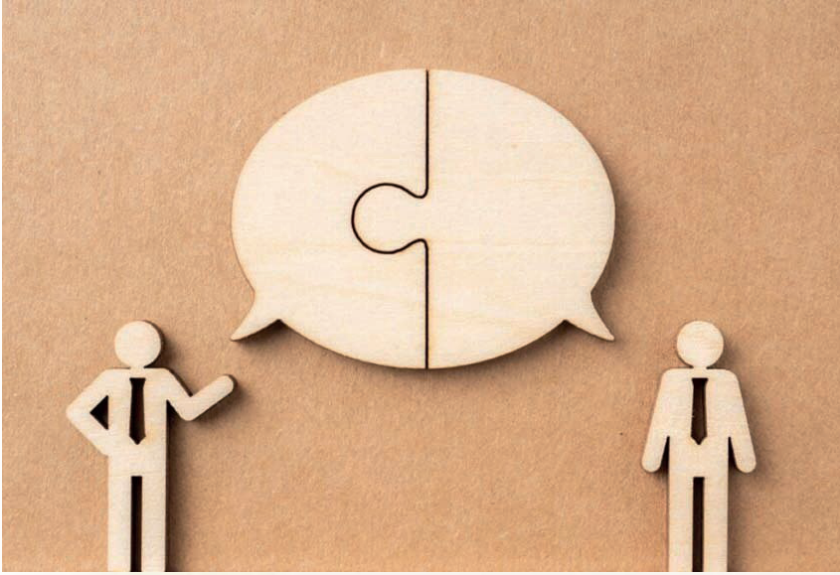


كيف تغير آراء الآخرين بحيلة بسيطة؟

هل تود أن يصبح الآخرون أكثر إصغاءً وتقبلاً لآرائك؟
إليك مفاتيح بسيطة لتحقيق ذلك من خلال حواراتك!



«يعتمد نمو المعرفة تماماً على الاختلاف...
بهذه الكلمات الملهمة، لخصّ الفيلسوف كارل
بوبر جوهر تطور الفكر. ورغم أنه كان يحذر
من التعصب في المجال العلمي، إلا أن حكمته
تمتد لتشمل نظرنا للعالم أجمع. فإذا
كنت تسعى لإنهاء أى جدال بتغيير قناعات
الطرف الآخر، فإن المفتاح يكمن في اتباع
النهج الأمثل.

في رحلتى لاستكشاف ديناميكيات
التواصل الاجتماعي في كتابي الأخير،
اكتشفت أن الأبحاث النفسية الحديثة تحمل
بين طياتها أدوات قوية لتحويل نقاشاتنا
حول القضايا الشائكة إلى حوارات بناءة.

والأكثر إثارة للدهشة، أن بعض
الاستراتيجيات قلبت توقعاتى رأساً على عقب.
فبينما يرفع البعض شعار «الحقائق لا تهتم
بمشاعرك» على منصات التواصل، تكشف
الدراسات عن حقيقة مغايرة: مشاركة تجاربنا
الشخصية هي المفتاح الحقيقي لفتح آذان
الآخرين وقلوبهم لحججنا.

كن فضولياً

كشفت دراسة حديثة حول الصداقة،
صممها بالتعاون مع عالم النفس إيان
ماكراى، تضمنت استبياناً عرضناه على قراء
بى بى سى في صيف العام الماضى، عن أحد
المحركات الرئيسية للخلافات الحادة.

تخيّل سيناريو نقاش مع شخص يحمل
رأياً مخالفاً في قضية سياسية أو اجتماعية..
هذا ما طلبناه من المشاركين في أحد أجزاء
الاستبيان.

ثم سألتناهم عن ودافعهم: هل كانوا يسعون
لإقناع الآخر، أم التعلم، أم مجرد الجدل؟
والأهم، ما هو تصورهم لودافع الطرف الآخر؟

النتيجة كانت مفاجئة!

لقد بالغ المشاركون، الذين بلغ عددهم
١٩١٢ مشاركاً، بشكل كبير في تقدير مدى
إصرار الآخرين على إقناعهم ورغبتهم في
الدخول في جدال، بينما قللوا بشكل ملحوظ
من تقدير رغبة أولئك الآخرين في التعلم
وفهم وجهات النظر المختلفة.

تذكر جيداً هذه النتيجة في المرة القادمة
التي تجد نفسك فيها في خصم خلاف! فقد
يكون الطرف الآخر مستعداً لتبادل الأفكار
بصدق بقدر أكبر مما تتوقع، والاحترام بالطبع
أمر مفروغ منه.

لذاتمام، هل يمكنك أن تشرح لى أكثر عن
سبب اعتقادك بذلك؟». أما النصف الآخر
من المحادثات فلم يتضمن أى طلب مماثل.
ورغم بساطة هذا التغيير في النص، إلا
أنه أحدث تحولاً جذرياً في طبيعة النقاش،
حيث أظهر الطلاب في المجموعة التى طلب
منها التوضيح انفتاحاً أكبر، واستعداداً
لمواصلة الحوار وتقبّل حجج الطرف الآخر.

تجربة واحدة لا تكفى لإقناعك أليس
كذلك؟ ولكنها ليست تجربة يتيمة!
لتعزيز الثقة في نتائج تشين وزملاؤها،
جاءت دراسات أخرى لتؤكد الاتجاه نفسه.
فقد توصل جاي إيتزاكوف وزملاؤه من جامعة
حيفا إلى استنتاجات مماثلة تماماً عبر سلسلة
من الأبحاث شملت مئات المشاركين.

تؤكد هذه الدراسات بقوة أن طرح أسئلة
عميقة تستفسر عن معتقدات الأفراد
ودوافعهم يؤدى بشكل مباشر إلى تقليل حدة
دفاعهم، مما يفتح الباب أمام تقبّل وجهات
نظر مختلفة.

والأكثر دلالة، هو أن المشاركين، بعد هذه
النوعية من النقاشات، كانوا أكثر ميلاً
للاعتراف بحاجتهم لإعادة النظر في
القضية، معبرين عن ذلك بعبارة مثل «أشعر
أنه يجب على إعادة تقييم الحدث بعد الحوار»،
مما يشير إلى تحفيز حقيقى للتفكير النقدي.

والأهم من ذلك، لا تفترض أن شريكك
في الحوار يدرك مدى اهتمامك بأرائه. بادر
بالتعبير عن فضولك الحقيقي ورغبتك في
الفهم، فهذا سيساعده على التخلي عن موقفه
الدفاعى، والانفتاح على حوار حقيقى.

غالباً ما يكون الأمر أبسط مما نتخيل،
وقد يكون مفتاح الحل مجرد طرح السؤال
المناسب... لا أكثر!

في أواخر العقد الأول من القرن الحادى
والعشرين، قررت فرانسيس تشين وزملاؤها
في جامعة ستانفورد الأمريكية إجراء تجربة
ذكية لكشف خبايا تغيير الآراء. دعوا طلاباً
للمشاركة في نقاش عبر الإنترنت حول
اقتراح الجامعة بتطبيق نظام امتحانات
جديد.

وكما هو متوقع، أبدى العديد من الطلاب
معارضة شديدة للفكرة.

لكن المفاجأة لم تكن هنا، بل كانت في
هوية المحاورين! فبينما ظن الطلاب أنهم
يتناقشون مع زملائهم، كان شركاؤهم
في الواقع هم الباحثون أنفسهم، يتبعون
سيناريوهات حوارية دقيقة ومختلفة بين
مجموعتين من الطلاب.

في نصف المحادثات، عمد الباحثون
إلى طلب توضيحات من الطلاب حول
آرائهم، بعبارة بسيطة مثل: «ما تقوله مثير

القصص الذاتية دون دعمها بالإحصائيات، فالإفراط في الجانب العاطفي قد يثير الريبة. لكن الحقيقة هي أن هذين النهجين ليسا متناقضين، بل يمكن أن يكملا بعضهما البعض، مما يجعل حججنا أقوى وأكثر تأثيراً.

انظر إلى دراسة حديثة لانتخابات التجديد النصفى للكونجرس الأمريكي لعام ٢٠١٨. قاست الدراسة تقدم ٢٣٠ من المندوبين القائمين على الاستطلاع، إذ تحدثوا حول مجموعة من القضايا السياسية مع ٦٨٦٩ ناخباً في سبعة مواقع أمريكية.

طلب من بعضهم عرض حججهم باستخدام حجج إحصائية بحتة - تتعلق، على سبيل المثال، بالخوف الشائع من أن الهجرة تزيد من مستوى الجريمة - بينما طلب من آخرين تبادل قصص شخصية، بالإضافة إلى تقديم أدلة واقعية.

أجرى كل ناخب استطلاعات رأى قبل وبعد لقائه بالمسؤولين عن جمع الأصوات. ووجد الباحثون أن مشاركة الخبرات باحترام متبادل كان أكثر قدرة على تغيير الآراء، مقارنة بالمحادثات التي ركزت بشكل أكبر على الحقائق والإحصاءات غير الشخصية. ورغم أن التأثيرات العامة كانت بسيطة - حيث أدت، على سبيل المثال، إلى تغيير بنسبة خمس نقاط مئوية في الآراء حول الهجرة - إلا أن ذلك يجب أن يؤخذ في سياقه. إذ استمرت المحادثات في المتوسط ١١ دقيقة فقط، ومع ذلك بدأ عدد كبير من الأشخاص في تعديل آرائهم الراسخة.

استمع وتعلم

طوال محادثاتك، يجب أن تتأكد من الحفاظ على مستوى أساسي من اللباقة، ليس فقط مع شريكك في المناقشة، ولكن أيضاً عند التحدث عن أي شخص آخر قد يشمل النقاش، بمن في ذلك الشخصيات العامة.

وأظهر بحث أجراه جيريمي فريمر من جامعة وينبيج وليندا سكيثكا من جامعة إلينوى في شيكاغو، أن السلوك اللفظي المرجح أن يُنقَر الشخص الذي ترغب في إقناعه، أكثر من أن يجعله يغير رأيه، وقد يُثير استياء الأشخاص الذين بدأوا بالفعل في تبني وجهة نظرك.

يصفون هذا بمبدأ مونتاجو، المسمى على اسم الأرستقراطية الإنجليزية التي عاشت في القرن الثامن عشر، ماري وورثلي مونتاجو، التي قالت إن «اللباقة لا تكلف شيئاً، بل تشتري كل شيء».

وبإظهار فضول حقيقي، ومشاركة تجاربك الشخصية، والحفاظ على موقف متحضر، قد تفاجأ بقدرتك على التواصل واكتساب رؤية عالمية أكثر حكمة في هذه العملية.



ديفيد روبسون

كاتب ومؤلف علمي

شخصية مباشرة بالموضوع الذي يناقشه. هذا يشير بوضوح إلى أن التجربة الذاتية تضيء مصداقية وتأثيراً في الرأى يفوق مجرد الحقائق المجردة.

صحيح أن قراءة نصوص قصيرة عبر الإنترنت قد تبدو مختلفة عن الحوارات الحقيقية، لكن إميلي كوبين لم تتوقف عند هذا الحد. فقد اختبرت قوة التجربة الشخصية في سياق واقعي أكثر، بإجراء حوارات وجهاً لوجه حول قضية حساسة هي ضبط حيازة الأسلحة، مع عينة أخرى من ١٥٢ شخصاً.

النتيجة لم تختلف؛ الشخص الذي شارك تجربته الشخصية في عرض رأيه حظي بتقدير واحترام أكبر، واعتبر رأيه أكثر عقلانية.

مما لا شك فيه (وقد يكون بديهياً)، أنه يجب أن نكون حذرين من الاعتماد فقط على

شارك تجاربك الشخصية

لا تستهين بقوة مشاركة تجربتك الشخصية عند التعبير عن رأيك في قضية ما، فقد تكون هي السلاح الأقوى في ترسانتك الإقناعية. هذه الحقيقة تبدو غائبة عن أذهان الكثيرين.

ففي استطلاع أجرته إميلي كوبين وزملاؤها في جامعة نورث كارولينا، عندما طلب من ٢٥١ مشاركاً تحديد أفضل طرق عرض الآراء حول قضايا حساسة كزواج المثليين والإجهاض، فضل أغلبهم، ٥٦ في المئة، تقديم الحقائق والأدلة، بينما لم يرسو سوى ٢١ في المئة منهم قيمة في مشاركة تجاربهم الشخصية.

وقد لمسنا نمطاً مشابهاً في دراسة الصداقة التي أجريناها، حيث احتلت استراتيجيات «اللباقة» و«المنطق والعقل» الصدارة في تقييم المشاركين لأساليب الإقناع، بينما تراجعت «التجربة الشخصية» إلى المرتبة الخامسة، مما يشير إلى تقليل شائع لقيمتها.

على النقيض من الاعتقاد الذي أظهرته تجربة كوبين السابقة، كشفت دراسة ثانية لها عن قوة التجربة الشخصية كأداة إقناع لا يُستهان بها.

طلب فريقها من ١٧٧ مشاركاً قراءة آراء ثلاثة أشخاص حول قضايا متنوعة، (مثل الضرائب أو تعدين الفحم أو ضبط حيازة الأسلحة) ثم تقييم مدى احترامهم لأصحاب الآراء وعقلانية كل متحدث منهم.

كانت النتيجة لافتة!

بغض النظر عن موقف المشاركين المسبق، ارتفعت تقييمات الاحترام والعقلانية بشكل ملحوظ عندما علموا أن المتحدث لديه خبرة

