**فن الحوار والإقناع والتأثير (4) نقاط مؤثرة**

**دكتور**

**عبدالرحيم محمد**

**إستشاري التخطيط الإستراتيجي وقياس الأداء المؤسسي**

**drabdo68@yahoo.com**

تلفعب الندرة دورا مهما في عملية الإقناع ، فعندما تعرض على أحد شيئا نادرا وغير متوفر  تجد أن فرص الإقناع عالية ، فعندما قامت إحدى الشركات التي تعمل في مجال الطاقة في كاليفورنيا بعمل زيارة لبعض المنازل وعرضت عليهم طرق معينة في إستخدام الطاقة فكان عرضها الأول لو أنك إتبعت طريقتنا في  التعامل مع الطاقة سوف توفر خمسين سنت يوميا ونفس العرض تم طرحة بصياغة مختلفة إذا لم تتبع  طريقتنا في التعامل مع الطاقة  فسوف تخسر خمسين سنت يوميا . فكانت النتيجة نسبة الموافقة على العرض الذي ينص على أنه سيخسر  خمسين سنتا أكبر حيث جاءت نسبة الموافقة  ثلاثة اضعاف العرض الي يجعلهم يكسبون خمسين سنتا على الرغم من العرضين نفس الشيء . والسبب أن الناس في حالة الخسارة تتحفز أكثر لأنها سوف تفقد شيء تملكه ولذلك عندما تقدم عرضا إعلم الناس ما سيخسرونه إذا لم يسيروا في طريقك .

من الأساليب التي تساعد في عملية الإقناع هو إتباع منهجيات الآخرين فالكثير من الناس يقتنعون بأشياء قام آخرون بتجربتها أو تنفيذها لأنها إيجابية. أحد الفنادق قام بعمل دراسة حول توفير المياه المستخدمة في غسل المناشف الموجودة في حمامات الغرف بهدف إقناع نزلاء الفندق بالإقتصاد في المياه من خلال إعادة إستخدام المناشف لأكثر من مرة طالما لنفس الشخص ، فقام بكتابة  عبارة «كثير من نزلاء الفندق يعيدون إستخدام المناشف ولو لمرة واحدة" وتم وضعها داخل الغرف وكانت هذه العبارة للمجموعة الأولى ، ثم قام فريق البحث بعمل تعديل في العبارة ووضعها في غرف مجموعة آخرى من النزلاء وكانت العبارة "الزبون الذي كان قبلك  في هذه الغرفة كان يعيد استخدام المناشف" المجموعة الأول كانت نسبة إستجابتها 26% والمجموعة الثانية كانت 33%. وهنا نجد أن الناس تستجيب بدرجة كبيرة إلى رأي الجماهير وما تتبعه الغالبية.

أيضا معرفة السبب الحقيقي يساعد في عملية الإقناع . قامت إحدى الجهات المهتمة بدراسة الإقناع بجعل شخص يقف في طابور  أمام ماكينة تصوير وعندما أرد الشخص أن يصور الورق دون الإلتزام بالدور وقال من فضلك لدى خمسة صفحات ممكن أقوم بتصويرهم "**Excuse me, I have five pages. May I use the Xerox machine**?"

كانت نسبة من قالوا نعم 60%. وعندما تم تغيير العبارة وتضمنت السبب وكرر التجربة مرة أخرى وقال من فضلك  لدى خمس ورقات أريد تصويرهم لأنى أحتاج بعض النسخ هنا إرتفعت نسبة الإستجابة إلى 90%. والسبب أن الناس يكونوا أكثرا إقتناعا وإستجابة عندما يعرفون الأسباب.

نلتقي ومقالة جديدة في الإقناع والتأثير