

The Application of Psychological Skills in Responding to Religious Questions and Doubts

Habibollah Erfani^{*} / Seyed Eisa Mostarhami^{}**

Recived Date: 2025/04/26

Accepted Date: 2025/11/13

Abstract

The purpose of this research is to explain the role and application of psychological skills in effectively responding to religious questions and doubts. The main problem is how utilizing these skills can pave the way for changing the audience's attitude, increasing acceptance, and reducing cognitive resistance to religious answers. This study was conducted using a descriptive-analytical method based on library resources. The research findings show that skills such as effectively initiating interaction, empathy, active listening, encouragement and appreciation, and utilizing an appealing appearance play a key role in forming a positive and effective connection between the respondent and the questioner. This effective interaction, on the one hand, paves the way for reducing the audience's negative mindset and resistance, and on the other hand, facilitates the process of persuasion and acceptance of the answers. Furthermore, the purposeful use of skills such as empathetic listening, psychological reflection, providing opportunities to express opinions, and understanding the cognitive and emotional needs of the audience is effective in improving the level of acceptance, correcting false beliefs, and moderating intellectual prejudices. The results indicate that the application of these skills by religious preachers and respondents can lead to improving the quality of interactions and strengthening the persuasive aspect when confronting religious doubts. Finally, this research emphasizes the necessity of integrating scientific-psychological approaches with religious promotional and educational activities, serving as a new step toward enhancing the effectiveness of responding to religious doubts

Keywords: *Psychological skills, Religious doubts, Research on doubts, Recognition of doubts, Religious beliefs*

DOI: 10.22034/ssr.2025.519444.1062

^{*} Ph.D. Student in Quran and Sciences, Psychology Major, Al-Mustafa International University, Higher Education Complex of Quran and Hadith, Qom, Iran (Corresponding Author) (erfani1400@yahoo.com).

^{**} Associate Professor and Head of the Department of Quran and Science, Higher Education Complex of Quran and Hadith, Al-Mustafa International University, Qom, Iran (dr.mostarhami@chmail.ir).

تطبيق المهارات النفسية في الرد على التساؤلات والشبهات الدينية

حبيب الله عرفاني* / سيد عيسى مسترحمي**

القبول: ١٤٤٧/٠٥/٢٢

الإستلام: ١٤٤٦/١٠/٢٧

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تبين دور وتطبيق المهارات النفسية في الاستجابة الفعالة للأسئلة والشبهات الدينية. تتمثل المشكلة الرئيسية في كيفية الاستفادة من هذه المهارات لتوفير أرضية لتغيير موقف المخاطب، وزيادة القبول، وتقليل المقاومة المعرفية للإجابات الدينية. أجريت هذه الدراسة باستخدام المنهج التحليلي الاستنباطي والاعتماد على المصادر المكتبية. تشير نتائج البحث إلى أن مهارات مثل البدء الفعال للتفاعل، والتعاطف، والاستماع النشط، والتشجيع والتقدير، والاستفادة من الجاذبية الظاهرية، تلعب دوراً رئيسياً في تشكيل علاقة إيجابية وفعالة بين المجيب والسائل. هذا التفاعل الفعال، من ناحية، يمهّد الطريق لتقليل الذهنية السلبية ومقاومة المخاطب، ومن ناحية أخرى، يسهل عملية الإقناع وقبول الإجابات. أيضاً، الاستخدام المهادف لمهارات مثل الاستماع التعاطفي، والانعكاس النفسي، وإتاحة الفرصة لإبداء الرأي، والتعرف على الاحتياجات المعرفية والعاطفية للمخاطب، يؤثر في رفع مستوى القبول، وتصحيح المعتقدات الخاطئة، وتعديل التعصبات الفكرية. تظهر النتائج أن تطبيق هذه المهارات من قبل الدعاة والمجيبين الدينيين يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة التفاعلات وتعزيز البعد الإقناعي في مواجهة الشبهات الدينية. أخيراً، تؤكد هذه الدراسة على ضرورة دمج المناهج العلمية والنفسية مع الأنشطة الدعوية والتعليمية الدينية، وتعتبر خطوة جديدة نحو تحسين فعالية الاستجابة للشبهات الدينية.

الكلمات المفتاحية: تطبيق، المهارات النفسية، مجيب عن الشبهات الدينية، بحث الشبهات، علم الشبهات.

DOI: 10.22034/ssr.2025.519444.1062

* طالب في المستوى الرابع من الحوزة العلمية في قم، طالب دكتوراه في القرآن وعلومه تخصص علم النفس،
جامعة المصطفى العالمية عليه السلام، مجمع التعليم العالي للقرآن والحديث، قم، إيران (المؤلف المسؤول)
(erfani1400@yahoo.com).

** أستاذ مشارك في قسم القرآن والعلم، مجمع القرآن والحديث للتعليم العالي، جامعة المصطفى العالمية عليه السلام،
قم، جمهورية إيران الإسلام، قم، إيران (dr.mostarhami@chmail.ir).

کاربست مهارت‌های روان‌شناختی در پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات دینی

حبیب‌الله عرفانی* / سیدعیسی مسترحمی**

تاریخ تألیف: ۱۴۰۴/۰۸/۲۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۲/۰۶

چکیده

هدف این پژوهش، تبیین نقش و کاربرد مهارت‌های روان‌شناختی در پاسخ‌گویی اثربخش به سؤالات و شبهات دینی است. مسئله اصلی آن است که چگونه می‌توان با بهره‌گیری از این مهارت‌ها، زمینه‌های تغییر نگرش مخاطب، افزایش پذیرش و کاهش مقاومت شناختی در برابر پاسخ‌های دینی را فراهم ساخت. این مطالعه با روش توصیفی-تحلیلی، بر پایه منابع کتابخانه انجام شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که مهارت‌هایی نظیر شروع مؤثر تعامل، همدلی، شنیدن فعال، تشویق و قدردانی و بهره‌مندی از جذابیت‌های ظاهری، در شکل‌گیری ارتباطی مثبت و مؤثر میان پاسخ‌گو و پرسش‌گر نقش کلیدی ایفا می‌کند. این تعامل مؤثر، از یک سو زمینه‌ساز کاهش ذهنیت منفی و مقاومت مخاطب است و از سوی دیگر، فرایند اقناع و پذیرش پاسخ را تسهیل‌کننده. همچنین استفاده هدفمند از مهارت‌هایی چون گوش دادن همدلانه، بازتاب روانی، فرصت‌دهی برای اظهارنظر و شناخت نیازهای شناختی و هیجانی مخاطب، در ارتقای سطح پذیرش، اصلاح باورهای نادرست و تعدیل تعصبات فکری تأثیرگذار است. نتایج نشان می‌دهد که کاربرد این مهارت‌ها از سوی مبلغان و پاسخ‌گویان دینی می‌تواند به ارتقای کیفیت تعاملات و تقویت بعد اقناعی در مواجهه با شبهات دینی بینجامد. در نهایت، این پژوهش بر ضرورت تلفیق رویکردهای علمی-روان‌شناختی با فعالیت‌های تبلیغی و آموزشی دینی تأکید دارد و گامی نو در جهت ارتقای اثربخشی پاسخ‌گویی به شبهات دینی محسوب می‌شود.

واژگان کلیدی: کاربرد، مهارت‌های روان‌شناختی، پاسخگویی، شبهات دینی، شبهه‌پژوهی، شبهه‌شناسی.

DOI: 10.22034/ssr.2025.519444.1062

* طلبه سطح ۴ حوزه علمیه قم، دانشجوی دکتری قرآن و علوم گرایش روان‌شناسی، جامعه‌المصطفی العالمیه ع.ج.س.

مجموع آموزش عالی قرآن و حدیث، قم، ایران (نویسنده مسئول) (erfani1400@yahoo.com).

** دانشیار گروه قرآن و علم، مجتمع آموزش عالی قرآن و حدیث، جامعه‌المصطفی العالمیه ع.ج.س.، قم، ایران (dr.mostarhami@chmail.ir).

مقدمه

پرسش‌گری و پاسخ‌گویی از جمله ویژگی‌های بنیادین دین اسلام به‌شمار می‌رود. اسلام، دین بصیرت، آگاهی است و از هرگونه ابزار و رویکردی که به فهم عمیق‌تر منجر شود، استقبال کرده و آن را ارج می‌نهد (حسن‌زاده، پوریوسف، ۱۳۹۵، ۷۰؛ سبحانی تبریزی، ۱۳۷۹، ص ۷). ازاین‌رو، استفاده از واژگان پرسشی مانند «یَسْأَلُونَكَ» فراوان در قرآن آمده است (طالب‌نژاد، ۱۴۰۲، ص ۱) که گویای اهمیت و جایگاه سؤال و پاسخ در نظام معرفتی اسلام است؛ همچنین در منابع حدیثی، سؤال به‌عنوان کلید دانش و آگاهی معرفی شده است «الْعِلْمُ خَزَائِنٌ وَمَفَاتِيحُهُ السُّؤَالُ» (مجلسی، ۱۳۶۲، ج ۷۴، ص ۱۴۴) و پاداش ویژه برای این گزاره اختصاص یافته است «فَاسْأَلُوا رَحِمَكُمُ اللَّهُ فَإِنَّهُ يُجْزِرُ أَرْبَعَةَ السَّائِلِ وَالْمُتَكَلِّمِ وَالْمُسْتَمِعِ وَالْمُحِبِّ لَهُمْ» (ابن‌بابویه، بی‌تا، ج ۲، ص ۲۸) و پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات جزء رسالت علمی و عملی اهل بیت (علیهم‌السلام) نیز بوده است (تربتی، ۱۴۳۳، ص ۴۰)؛ به‌گونه‌ای که به شبهات زمانه خود با رویکردی سنجیده، علمی، مستدل و متناسب با سطح ادراک آنان پاسخ می‌داده‌اند (ابن‌هشام، ۱۹۸۵، م، ج ۲، ص ۳۰۸؛ ابن‌هشام، ۱۴۲۸، ق، ص ۱۲۱۷)؛ بنابراین پدیده پرسش‌گری و شبهه‌افکنی سابقه‌ای دیرینه دارد، اما تغییرات جهان معاصر، موجب تحول در رویکرد پرسش‌ها و القای شبهات دینی شده است. این تحولات اقتضا می‌کند که پاسخ‌گویی نیز متناسب با آن طراحی شود تا کارآمد و اثربخش باشد.

در عصر حاضر، با گسترش فناوری‌های نوین ارتباطی و دسترسی بی‌سابقه به منابع اطلاعاتی، شبهات و پرسش‌های دینی با رویکرد جدید مطرح می‌شود (شجاعی و همکاران، ۱۴۰۲، ث ۲)؛ بااین‌حال پاسخ‌های صرفاً محتوامحور، بدون توجه به ابعاد روان‌شناختی، اغلب قادر به ایجاد تغییر نگرش و متقاعدسازی مخاطبان نمی‌باشند (شریفی، محیطی اردکان، ۱۳۹۷، ص ۵؛ حسنلو، کریمی، ۱۴۰۳، ص ۵۱). ازاین‌رو اهمیت به‌کارگیری مهارت‌های روان‌شناختی به‌عنوان یک دانش کاربردی (اتکینسون^۱ و همکاران، ۱۳۸۴، ج ۱، ص ۲۲۷)، در فرایند پاسخ‌گویی آشکار می‌شود؛ چراکه نحوه ارائه پاسخ، سبک ارتباطی و مدیریت گفت‌وگو نقش تعیین‌کننده‌ای در اقناع و همراهی مخاطب دارد (اقبال، نیک‌فخر، ۱۳۹۶، ص ۱۸۷). ضرورت پژوهش از آن جهت است که در ادبیات موجود، خلأ قابل‌توجهی در کاربری دانش روان‌شناسی در پاسخ‌گویی به مسائل دینی به چشم می‌خورد. پر کردن این خلأ می‌تواند به ایجاد چارچوبی جامع و عملی منجر شود که در آن مهارت‌های روان‌شناختی به‌عنوان ابزاری کارآمد (کریمی، صفاری‌نیا، ۱۳۸۴، ص ۷۰) در بهبود کیفیت ارتباط، تقویت پاسخ‌ها و ایجاد تغییر نگرش در مخاطب به‌کار گرفته شوند (ابوترابی،

۱۳۸۶، ص ۱۹)؛ زیرا در صورت عدم توجه به این مهم، امکان دارد پاسخ‌هایی هرچند دارای محتوای قوی بدون اثر باقی بمانند و در نهایت فرصت اصلاح و تحول در نگرش مخاطبان از دست برود.

پاسخ‌گویی به شبهات دینی تنها در قالب انتقال محتوا محقق نمی‌شود، بلکه مستلزم شناخت دقیق از ابعاد روانی و ارتباط مؤثر با مخاطب است. بر این اساس مسئله اصلی این تحقیق این است که چگونه می‌توان با به‌کارگیری مهارت‌های روان‌شناختی، فرایند پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات دینی را به‌گونه‌ای مدیریت کرد که علاوه بر انتقال محتوا، تغییر نگرش و متقاعدسازی مخاطب به بهترین نحو ممکن حاصل شود. بدین منظور سؤالات فرعی مطرح می‌شوند؛ این‌که چگونه می‌توان با کاربست مهارت‌های ارتباط‌گیری اولیه و مهارت‌های اقناعی و نگرش‌ساز، رابطه بین کارشناس دینی و مخاطب را اثربخش کرد به‌گونه‌ای که در نهایت به پذیرش واقعیت‌های دینی منجر شود.

پیشینه تحقیق

در خصوص پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات دینی، تحقیقات متعددی با تکیه بر آموزه‌های قرآنی و سیره اهل بیت (علیهم‌السلام) صورت گرفته است، اما در خصوص کاربست مهارت‌های روان‌شناختی در اثربخش نمودن پاسخ‌ها و شبهات دینی، پژوهشی مستقلی انجام نگرفته است. پژوهش‌های مرتبط در جدول زیر ارائه می‌شود.

شماره	نویسنده و سال نشر	عنوان اثر	محتوای کلی	خلا پژوهشی نسبت به تحقیق پیشرو
۱	عباسی ولدی (۱۳۹۰)	روش‌شناسی پاسخ‌گویی به پرسش‌های اعتقادی در فرهنگ قرآن و اهل بیت (علیهم‌السلام)	آشنایی با روش‌های پاسخ‌گویی از دیدگاه قرآن و معصومان (علیهم‌السلام)	در این پژوهش به‌رغم اتخاذ رویکرد روان‌شناختی، مهارت‌های بنیادین روان‌شناختی که نقش تعیین‌کننده‌ای در تسهیل پاسخ‌گویی دارند، بازتاب نیافته است.
۲	داوودی و همکاران (۱۳۹۰)	مبانی، اصول و روش‌های پاسخ‌گویی به سؤالات کودکان درباره خداوند	بررسی چگونگی پاسخ‌گویی به سؤالات کودکان دبستانی درباره خداوند	هرچند در این پژوهش به روش‌هایی همچون قصه‌گویی، تمثیل و گفت‌وگوی جمعی پرداخته شده، اما نقش مهارت‌های روان‌شناختی در فرایند پاسخ‌گویی مورد بررسی قرار نگرفته است.

شماره	نویسنده و سال نشر	عنوان اثر	محتوای کلی	خلا پژوهشی نسبت به تحقیق پیشرو
۳	خاموشی و همکاران (۱۳۹۴)	مبانی و مهارت‌های پاسخ‌گویی به پرسش‌ها و شبهات دینی	بررسی مبانی و مهارت‌های پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات در قرآن و روایات	در این تحقیق مهارت‌هایی همچون احترام به باورهای طرف مقابل، حفظ کرامت انسانی، استدلال‌پذیری، بیان شده است، اما این مهارت‌ها رویکرد روان‌شناختی نداشته و هدف پژوهش حاضر را تأمین نمی‌کند.
۴	محمدی (۱۳۹۹)	روش‌های پاسخ به شبهات در قرآن و روایات	تحلیل روش‌های قرآن و روایات در پاسخ به شبهات	این پژوهش با تمرکز بر روش‌هایی چون بهره‌گیری از مشترکات و مقبولات، مطالبه دلیل، تمثیل، مقایسه و تقدم پاسخ نقضی بر حل شبهات سامان یافته، اما فاقد رویکرد روان‌شناختی بوده و به نقش مهارت‌های روان‌شناختی در فرایند پاسخ‌گویی نپرداخته است.
۵	خرقانی و محقق گرفمی (۱۴۰۱)	روش‌شناسی علمی پاسخ‌گویی به شبهات در سیره رضوی	تحلیل و توصیف روش‌های علمی امام رضا (علیه السلام) در پاسخ‌گویی به شبهات	این پژوهش با استناد به سیره امام رضا (علیه السلام)، از روش‌هایی چون ارجاع به قرآن و سنت، تحلیل خاستگاه شبهات، استفاده از براهین عقلی همچون خلف و سبر و تقسیم، توسعه روش‌شناختی، ابطال لوازم نادرست، استناد به مقبولات مخاطب، محبوس‌سازی معقولات، تبیین مفاهیم و بهره‌گیری از تاریخ صحیح بهره برده، اما به کاربست مهارت‌های روان‌شناختی در فرایند پاسخ‌گویی توجهی نکرده است.

شماره	نویسنده و سال نشر	عنوان اثر	محتوای کلی	خلا پژوهشی نسبت به تحقیق پیشرو
۶	خرقانی و گرفمی (۱۴۰۲)	بایسته‌های گفتاری-رفتاری پاسخ به شبهات در سیره رضوی	بررسی روش‌های گفتاری و رفتاری امام رضا (علیه السلام) در پاسخ به شبهات	در این پژوهش به ضرورت‌هایی چون رعایت مقدمات سخنوری، تقویت استدلال، انگیزش مخاطب به حقیقت‌جویی، اقناع‌سازی، پاسداشت آزادی اندیشه، دفاع از ادیان توحیدی و آسیب‌شناسی مناظره پرداخته شده، اما به کاربست مهارت‌های روان‌شناختی موردبحث در پژوهش موردنظر، توجهی نشده است
۷	حسنلو و کریمی (۱۴۰۳)	روش‌شناسی پاسخ به شبهات در اندیشه و آثار علامه طباطبایی	بررسی روش‌های علمی علامه طباطبایی در پاسخ به شبهات دینی	این تحقیق با رویکردی فلسفی، به روش‌هایی نظیر تحلیل عقلی، کلامی، نقلی و تولید محتوای فکری روزآمد در پاسخ به شبهات پرداخته است و اما بر نقش مهارت‌های روان‌شناختی فرایند پاسخ‌گویی نپرداخته است.
۸	جباری و رضایی رادفر (۱۴۰۳)	روش‌شناسی پاسخ به شبهات در سیره اهل بیت (علیهم السلام)	دسته‌بندی و تحلیل روش‌های اهل بیت (علیهم السلام) در مقابله با شبهات و دفاع از عقاید دینی	این تحقیق با بهره‌گیری از روش‌هایی چون تمسک به مقبولات مخاطب، تحلیل تناقض در باورها یا رفتار شبهه‌افکن، نقد مبانی شبهه، برهان خلف، تمثیل، ارجاع به محسوسات و قاعده احتیاط عقلانی سامان یافته، اما به کاربست مهارت‌های روان‌شناختی در فرایند پاسخ‌گویی نپرداخته است.

جمع‌بندی و ضرورت تحقیق

تحقیقات موجود در حوزه پاسخ‌گویی به شبهات دینی عمدتاً بر روش‌های فقهی، فلسفی، قرآنی و روایی تأکید دارند و تلاش کرده‌اند تا از این منظر روش‌های مؤثر پاسخ‌گویی را به‌ویژه در مناظرات علمی و گفت‌وگوها توضیح دهند، با این حال در بیشتر این پژوهش‌ها، خلأ عمده در زمینه کاربرد مهارت‌های روان‌شناختی در حوزه برقراری ارتباط مؤثر، اقناع و تغییر نگرش مخاطب وجود دارد، این در حالی است که در شرایط کنونی، صرف غنای محتوایی و روش‌شناختی، بدون توجه به ابعاد و کارکردهای مهارت‌های روان‌شناختی، نمی‌تواند پاسخ‌گویی موفق و مؤثری را در مواجهه با شبهات تضمین کند. از این رو تحقیق پیش رو به بررسی کاربست مهارت‌های روان‌شناختی در پاسخ‌گویی به شبهات دینی پرداخته است که می‌تواند این خلأ را پر کرده و به تقویت تأثیر پاسخ‌ها و رفع شبهات دینی و در نهایت به اقناع و متقاعدسازی مخاطب کمک کند.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر براساس رویکرد توصیفی-تحلیلی و با بهره‌گیری از روش کیفی تحلیل محتوای مسئله‌محور انجام شده است. هدف اصلی، استخراج، بازتعریف و سازمان‌دهی مهارت‌های روان‌شناختی مؤثر در پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات دینی، برپایه منابع معتبر روان‌شناسی بوده است. برخلاف مطالعات تجربی که مبتنی بر گردآوری داده‌های میدانی هستند، این پژوهش در زمره پژوهش‌های نظری و مفهومی قرار می‌گیرد که در آن داده‌های اصلی از مطالعه اسنادی و تحلیل محتوای متون علمی موجود به‌دست آمده‌اند. همان‌گونه که در منابع روش‌شناسی کیفی (دلاور، ۱۳۹۵؛ خنیر و همکاران، ۱۳۹۰) تصریح شده، تحلیل محتوای کیفی امکان کشف عناصر مفهومی پنهان در متن را فراهم می‌آورد و به‌ویژه در مطالعاتی که به دنبال تبیین و بازسازی مفاهیم میان‌رشته‌ای هستند، کاربرد فراوان دارد. در این پژوهش نیز داده‌های حاصل از متون روان‌شناسی با تمرکز بر مفاهیم کلیدی، دسته‌بندی و تحلیل شده‌اند و در نهایت، الگویی بومی و کاربردی برای کاربست این مهارت‌ها در فضای پاسخ‌گویی دینی طراحی شده است؛ بنابراین استفاده از روش تحلیل کیفی در این مقاله نه تنها با عنوان مقاله (کاربست) سازگار است، بلکه از نظر روش‌شناسی نیز مبتنی بر چارچوب علمی معتبر بوده و در ادبیات مطالعات نظری پذیرفته شده است.

مفاهیم پژوهش

در چارچوب یک پژوهش نظام‌مند و به منظور ایجاد پایه نظری دقیق و قابل استناد، برخی مفاهیم

کلیدی آن نیازمند تعریف مفهومی، اصطلاح‌شناسی و تحدید مرز معنایی هستند که در ادامه تبیین می‌شود.

۱. شبهه و سؤال

«شبهه» به معنای ابهام و آمیخته شدن حق و باطل، مشابهت و هم‌شکلی دو چیز است که به دلیل شباهت‌های ظاهری یا معنایی از یکدیگر قابل تشخیص نباشند (فراهیدی، ۱۴۰۹ ق، ج ۳، ص ۴۰۴؛ ابن‌فارس، ۱۳۹۲، ج ۳، ص ۲۴۳؛ راغب اصفهانی، ۱۳۸۱، ص ۴۴۳)؛ در اصطلاح به معنای وضعیتی است که موجب ابهام و اشتباه میان حق و باطل می‌شود (طریحی، ۱۳۵۷، ج ۶، ص ۳۴۹)؛ بنابراین هرگونه انگاره استدلالی که یکی از باورهای اعتقادی، عملی یا آموزه‌های دینی را به چالش کشیده یا موجب انحراف در فهم صحیح آن‌ها می‌شود، به عنوان شبهه شناخته می‌شود. شبهه به صورت پیام‌هایی از طریق گفتار، نوشتار، تصویر و رفتار قابل انتقال است و این پیام با نمایاندن بخشی از حقیقت و آمیختن آن با استدلال‌های نادرست، به منظور ایجاد چالش و اختلال در نظام معرفتی انسان طراحی می‌شود (خرقانی، محقق‌گرمی، ۱۴۰۱، ص ۳۲)؛ واژه «سؤال» به معنای طلب و درخواست کردن، پرسیدن و پرس‌وجو است (موسی و صعیدی، ۱۳۶۹، ص ۲۱۰)؛ البته بین «سؤال» و «شبهه» تفاوت‌های جدی وجود دارد که از مجال بیرون است.

۲. کاربست

در ادبیات علمی «کاربست» به معنای استفاده عملی و هدفمند از مفاهیم، مهارت‌ها و راهبردها در فرایندهای خاص است (دهخدا و همکاران، ۱۳۹۰، ج ۲، ص ۲۲۱). در این پژوهش، «کاربست مهارت‌های روان‌شناختی» به معنای به‌کارگیری این مهارت‌ها به‌طور عملی و راهبردی در مواجهه با سؤالات و شبهات دینی است تا در نتیجه پاسخ‌گویی مؤثر، به اقتناع و نگرش مخاطب منجر شود. استفاده از این مهارت‌ها، به دنبال ایجاد فرایندی هدفمند و علمی برای مدیریت بهتر گفت‌وگوهای دینی است.

۳. پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات دینی

پاسخ‌گویی به شبهات به عنوان یک فرایند پیچیده و تعاملی (متولی، ۱۳۸۴، ص ۲۴) نیازمند سه عنصر اساسی محتوای علمی، مدیریت منابع اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی و روان‌شناختی است (خرقانی، محقق‌گرمی، ۱۴۰۱، ص ۳۱) و در این میان، مهارت‌های روان‌شناختی از

اهمیت بالایی برخوردارند؛ زیرا افرادی که شبهه ایجاد می‌کنند، به جنبه‌های روان‌شناختی جامعه هدف توجه دارند (باصری، و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۸۳)؛ بنابراین پاسخ‌گویی مؤثر نیز به دانش و مهارت‌های روان‌شناختی نیاز دارد (ابوالحسن حقانی، ۱۳۹۴، ص ۲۸۱) تا مؤثر واقع شود.

۱. مهارت‌های روان‌شناختی

مهارت‌های روان‌شناختی شامل توانایی‌های است که در تعاملات اجتماعی و شناختی کاربرد دارند (هارجی^۱ و همکاران، ۱۳۸۴، ص ۱۲). در این مقاله بیشتر به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی و اقناعی در زمینه پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات دینی مد نظر است. هدف اصلی استفاده از این مهارت‌ها، ایجاد رابطه‌ای مثبت و مبتنی بر اعتماد میان مبلغ دین و مخاطب است تا سوءتفاهم‌های موجود برطرف شده و مخاطب ابتدا مبلغ را بپذیرد و در نهایت به تغییر نگرش و پذیرش آموزه‌های دینی دست یابد (کونکه^۲، ۱۳۹۶، ص ۹). مهارت‌های روان‌شناختی در این تحقیق شامل مهارت‌های ارتباط‌گیری اولیه و مهارت‌های تعاملی و اقناعی است که در ادامه مشاهده می‌شود.

۱-۱. مهارت‌های ارتباط‌گیری اولیه

مهارت‌های ارتباط‌گیری اولیه در فرایند پاسخ‌گویی به شبهات نقش حیاتی دارند. ارتباط به‌عنوان فرایندی تعاملی (ولون^۳، ۱۳۸۰، ص ۱۵۸) برای انتقال پیام‌ها و مفاهیم از فرستنده به گیرنده تعریف می‌شود (حکیم‌آرا، ۱۳۹۰، ص ۲۱۷؛ محسنیان‌راد، ۱۳۸۲، ص ۵۷). ایجاد ارتباط میان پاسخ‌دهنده و مخاطب می‌تواند تأثیر بسزایی در تسهیل فرایند اقناع و پاسخ‌گویی داشته باشد؛ زیرا در این نوع ارتباط سوءتفاهم‌ها برطرف و نگاه منفی مخاطب نسبت به پاسخ‌دهنده تغییر می‌کند (بولتون^۴، ۱۳۸۳، ص ۴۶) و با ایجاد رابطه صمیمی گام‌های مؤثری در جهت جذب مخاطب و دستیابی به پذیرش پاسخ‌ها برداشته می‌شود (حقانی، ۱۳۹۴، ص ۲۸۷-۲۸۶)؛ بنابراین نخستین گام مؤثر در عرصه پاسخ‌گویی، برقرار کردن ارتباط مثبت با مخاطب است، برای ایجاد این ارتباط مهارت‌هایی وجود دارد که ملاحظه می‌شود.

۱-۱-۱. شروع مؤثر: آغاز یک ارتباط مؤثر، نقش کلیدی در موفقیت تعاملات انسانی ایفا می‌کند. مطالعات نشان داده‌اند که نخستین برداشت افراد از یکدیگر عمدتاً در همان دقایق اولیه

1. Hargie, O
2. Konke, E
3. Welwyn, B
4. Bolton, R

دیدار شکل می‌گیرد و این برداشت، بنیان ارتباط بعدی را تعیین می‌کند (اتکینسون و همکاران، ۱۳۸۴، ج ۲، ص ۳۵۶؛ بدار،^۱ ۱۳۸۰، ص ۲۰۰). بر این اساس چهار دقیقه نخست گفت‌وگو، به‌عنوان نقطه عطف تعامل، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ به‌گونه‌ای که مدیریت صحیح آن می‌تواند زمینه‌ساز شکل‌گیری ارتباطی عمیق و مؤثر شود (باستانی، ۱۳۸۶، ص ۱۴۷؛ آذربایجانی، ۱۳۸۷، ص ۲۴۰). ازاین‌رو، افرادی که از مهارت‌های ارتباطی بالایی برخوردارند، همواره می‌کوشند تا در نخستین مواجهه، تأثیر مطلوبی بر طرف مقابل بگذارند (اتکینسون و همکاران، ۱۳۸۴، ج ۲، ص ۳۵۶). این اصل به‌ویژه برای پاسخ‌گویان به سؤالات و شبهات دینی، اهمیت مضاعفی دارد؛ چراکه ایجاد جاذبه در اولین برخورد، زمینه‌ساز پذیرش پیام دینی و انس با معارف اهل بیت (علیهم‌السلام) خواهد بود؛ در نتیجه پاسخ‌گویان دینی باید با درک اهمیت ارتباط‌گیری اولیه و رویکردی هدفمند، زمینه جذب مؤثر مخاطب به معارف الهی را فراهم سازند.

۱-۲. **گشاده‌روی:** گشاده‌روی به‌عنوان ساده‌ترین و درعین‌حال مؤثرترین ابزار برقراری ارتباط اولیه، برقراری ارتباط اولیه، نقش برجسته‌ای در شکل‌گیری تعامل مثبت میان پاسخ‌گو و پرسش‌گر ایفا می‌کند. این رفتار غیرکلامی، به‌ویژه هنگامی که با نگاه مستقیم و حالت چهره‌ای گرم همراه باشد، احساس ارزشمندی را در مخاطب تقویت کرده و زمینه‌ساز ایجاد اعتماد و صمیمیت می‌شود (شارما،^۲ ۱۳۸۴، ص ۸۲؛ باستانی، ۱۳۸۶، ص ۱۴۹). گشاده‌روی در نخستین مواجهه، سه پیام کلیدی را منتقل می‌کند: مهربانی گوینده، پیش‌بینی واکنش مثبت مخاطب، و اهمیت دادن به او (آذربایجانی، ۱۳۸۷، ص ۲۴۴). این کنش ارتباطی هرچند ظاهراً ساده است، اما در مواجهه‌های نخست، به‌ویژه در پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات دینی، نقش زمینه‌ساز برای پذیرش پیام و نفوذ کلام دارد و کاربست آگاهانه آن می‌تواند فضای گفت‌وگو را از تنش‌زدگی به سمت تفاهم سوق داده و نگرش منفی اولیه را تعدیل کند و اثربخشی پیام‌های بعدی را به‌طور معناداری افزایش دهد (روحی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۱۴۷). ازاین‌رو توجه به این مهارت، گامی ضروری در مسیر پاسخ‌گویی اثربخش به‌شمار می‌آید.

۱-۳. **آشنایی دادن:** یکی از مهارت‌های بنیادین در برقراری ارتباط، آشنایی اولیه با مخاطب است که از طریق تبادل مختصر اطلاعات و کشف زمینه‌های مشترک حاصل می‌شود. تحقیقات نشان می‌دهد که آشنایی دادن موجب علاقه‌مندی بین افراد می‌شود (اتکینسون و همکاران، ۱۳۸۴، ج ۲، ص ۳۵۶) و انسان‌ها ناخودآگاه تحت تأثیر کسانی قرار می‌گیرند که آن‌ها را می‌شناسند

1. Bédard, L
2. Sharma, D

(هارجی، ۱۳۸۴، ص ۲۸۳)؛ زیرا این مهارت موجب دستیابی به شناخت اولیه، ایجاد حس مشترک و القای صمیمیت می‌شود. آنگاه وجه اشتراک، خواه در محل تولد، علایق دینی یا اجتماعی، یا محیط تحصیل باشد، وقتی هوشمندانه در ابتدای تعامل شناسایی و برجسته شوند، افراد را به همدیگر نزدیک کرده و زمینه پذیرش افکار، باورها و تغییر نگرش را فراهم می‌سازد (ماگیو،^۱ ۱۳۸۹، ص ۳۷). ازاین‌رو لازم است پاسخ‌گویان دینی با تسلط بر این مهارت، پیش از ورود به پاسخ‌گویی رسمی، از طریق احوالپرسی هدفمند، پرس‌وجو از محل سکونت یا علاقه‌مندی‌های شخصی مخاطب، این ارتباط را تقویت کرده و فضای گفت‌وگو را از ابتدا به سمت تعامل مؤثر سوق داده (آذربایجانی، ۱۳۸۷، ص ۲۴۰) و بستر عاطفی مناسبی برای تأثیرگذاری بیشتر فراهم آورند.

۱-۴-۱. **جذابیت ظاهری:** جذابیت ظاهری هرچند سطحی به‌نظر می‌رسد، اما در مراحل اولیه تعامل، نقشی کلیدی در جلب توجه و برانگیختن تمایل به ارتباط ایفا می‌کند. مطالعات نشان می‌دهد که افراد به‌صورت ناخودآگاه نسبت به کسانی که ظاهر آراسته، هماهنگ و متناسب دارند، احساس اعتماد و پذیرش بیشتری نشان می‌دهند و تعامل با آن‌ها را خوشایندتر ارزیابی می‌کنند (فرانزوی،^۲ ۱۳۸۶، ص ۲۳۶)؛ زیرا ظاهر مرتب، پیامی غیرکلامی از احترام، نظم درونی و ارزشمندی مخاطب را به همراه دارد (هارجی، و همکاران، ۱۳۸۴، ص ۶۹). در حوزه پاسخ‌گویی به شبهات و پرسش‌های دینی نیز این اصل روان‌شناختی کاربرد دارد؛ بدین معنا که یک مبلغ دین اگر با پوشش متناسب، چهره‌ای آرام و رفتار غیرکلامی متعادل ظاهر شود، احتمال ایجاد ارتباط عاطفی اولیه و پذیرش گفتار او به مراتب افزایش می‌یابد (حکیم‌آرا، ۱۳۹۰، ص ۲۸۰). این جذابیت ظاهری نه تنها زمینه‌ساز شنیدن پیام دینی می‌شود، بلکه بستر مناسبی برای اقناع و تغییر نگرش مخاطب فراهم می‌آورد (صادقی، ۱۳۸۴، ص ۱۸۴). ازاین‌رو ظاهر آراسته و هماهنگ، بخشی از مهارت تبلیغی پاسخ‌گو تلقی می‌شود که نه تنها احترام به مخاطب را القا می‌کند، بلکه زمینه‌ساز پذیرش درونی پیام دینی نیز خواهد بود.

۱-۱-۵. **هماندسازی نگرشی:** همسانی، به‌عنوان مؤلفه‌های کلیدی در جاذبه‌های میان‌فردی، نقش بنیادینی در شکل‌گیری و تداوم روابط انسانی ایفا می‌کند. پژوهش‌های روان‌شناختی نشان می‌دهد، افراد به‌طور طبیعی به کسانی گرایش دارند که در نگرش‌ها، ارزش‌ها، پیشینه فرهنگی، یا شیوه‌های تفکر با آنان مشابهت دارند (ارونسون،^۳ ۱۳۸۵، ص ۶۱؛ اتکینسون و همکاران، ۱۳۸۴،

1. Maggio, R

2. Franzoi, S

3. Aronson, E

ج ۲، ص ۳۵۹)؛ زیرا همسانی موجب احساس درک متقابل، امنیت روانی و کاهش تنش‌های احتمالی می‌شود (هارجی و همکاران، ۱۳۸۴، ص ۲۸۴). علاوه بر آن، یکی از دلایل تأثیر مشابهت در جلب علاقه‌مندی آن است که افراد برای عقاید، ترجیحات و سلیقه‌های خود ارزش قائل‌اند و از معاشرت با کسانی که انتخاب‌ها و دیدگاه‌های آنان را تأیید می‌کنند، احساس رضایت و لذت می‌برند؛ چه‌بسا همین تأیید بیرونی موجب تقویت عزت نفس و احساس ارزشمندی درونی آن‌ها می‌شود (اتکینسون و همکاران، ۱۳۸۴، ج ۲، ص ۳۶۰). در فرایند پاسخ‌گویی به شبهات و سؤالات دینی نیز، مبلغ دینی اگر بتواند با ایجاد زمینه‌هایی از همسانی مانند بهره‌گیری از زبان، مثال‌ها و تجربه‌های آشنا برای مخاطب، فضای تعامل را صمیمی و همدلانه سازد، نه تنها در پذیرش پاسخ مؤثرتر عمل خواهد کرد، بلکه در تغییر نگرش و اقناع نیز موفق‌تر خواهد بود.

۱-۱-۶. تشویق و تقدیر: تشویق و تقدیر از جمله عوامل کلیدی در موفقیت هر نوع ارتباط انسانی به‌ویژه در فرایند پاسخ‌گویی به شبهات و سؤالات دینی است. قدردانی و تمجید از طرف مقابل نه تنها موجب ایجاد احساس ارزشمندی و احترام در او می‌شود، بلکه باعث ایجاد ارتباط مثبت و مؤثر می‌گردد (ماگیو، ۱۳۸۹، ص ۵۶؛ آذربایجانی، ۱۳۸۷، ص ۲۳۹). در این راستا، استفاده از اظهارنظرهای تأییدکننده، به‌ویژه در مراحل ابتدایی گفت‌وگو، می‌تواند تأثیر زیادی بر برقراری رابطه عاطفی و تقویت اعتماد متقابل داشته باشد (هارجی و همکاران، ۱۳۸۴، ص ۲۸۶). البته تعریف و تمجید باید صادقانه، مختصر و بی‌تملق باشد؛ زیرا تعریف اغراق‌آمیز یا تکراری ممکن است تأثیر منفی ایجاد کند (آرگایل، ۱۳۹۳^۱، ص ۳۴۱)؛ بنابراین کسانی که در عرصه پاسخ‌گویی به شبهات دینی فعالیت می‌کنند، باید این مهارت را در خود پرورش دهند، تا ارتباط مؤثرتر و صمیمانه‌تری با مخاطب برقرار کنند؛ برای مثال، در آغاز هر جلسه، قدردانی از تلاش‌های مخاطبان می‌تواند زمینه‌ساز یک ارتباط اولیه مثبت و پذیرش بیشتر پاسخ‌ها و نقدها باشد.

۱-۱-۷. مثبت‌نگری: در هر ارتباط مؤثر، بهره‌مندی از مهارت مثبت‌نگری نقش کلیدی ایفا می‌کند. مثبت‌نگری فرایندی شناختی و هیجانی است که در آن فرد به جای تمرکز بر تهدیدها و نواقص، بر فرصت‌ها و ظرفیت‌های موجود در تعامل تمرکز می‌کند (سلیگمن^۲ و همکاران، ۱۳۹۵، ص ۱۹). مثبت‌نگری در روابط انسانی، دست‌کم بر سه مؤلفه روان‌شناختی تکیه دارد: نخست؛ احترام مثبت به خود؛ فردی که نسبت به خود احساس منفی دارد، این هیجان ناخوشایند را به‌طور ناخواسته به طرف مقابل نیز منتقل می‌کند. دوم؛ احساس مثبت نسبت به دیگری و توانایی در انتقال

هیجانان خوشایند در تعامل و سوم؛ نگرش مثبت نسبت به فضای کلی ارتباط که برای شکل‌گیری تعامل مؤثر و میان‌کنش سازنده ضروری است (فرهنگی، ۱۳۸۶، ج ۱، ص ۱۱۹). واکنش‌های منفی مانند سرزنش، حالت دفاعی، تحقیر، طعنه، پرخاشگری منفعل، برجسب‌زنی یا انتظارات افراطی از مخاطب، از رایج‌ترین موانع ارتباطی‌اند که موجب گسست ارتباط و شکست فرایند اقناع می‌شوند (برنز، ۱۳۹۴^۱، ص ۱۰۲)؛ در مقابل مثبت‌نگری با تغییر زاویه نگاه، تهدیدها را به فرصت تبدیل می‌کند و زمینه‌ساز کاهش تنش و افزایش پذیرش می‌شود (سواری، شاهنده، ۱۴۰۱، ص ۱۸). بر این اساس در پاسخ‌گویی به شبهات دینی، نهاده‌سازی مهارت مثبت‌نگری در پاسخ‌دهنده، موجب ارتقای کیفیت تعامل، کاهش مقاومت مخاطب و تسهیل اقناع در فضای دیالوگ خواهد شد.

۲-۱. مهارت‌های اقناعی و نگرش ساز

اقناع، یکی از راهبردهای مؤثر در تأثیرگذاری بر رفتار و نگرش دیگران است که برخلاف اجبار و پاداش، مبتنی بر نفوذ درونی و پذیرش قلبی مخاطب است. در این فرایند، فرد با ارسال پیام تلاش می‌کند تا بر افکار، باورها، هیجانان و تمایلات مخاطب اثر بگذارد و از این طریق رفتار او را متأثر سازد (حسینی، ۱۳۹۰، ص ۹-۱۰). این نوع ارتباط که به آن «ارتباط اقناعی»^۲ گفته می‌شود، رابطه‌ای دوسویه و انسانی است که در آن هدف، مجاب‌سازی صادقانه مخاطب از طریق ارائه مناسب اطلاعات و استدلال‌های متقن است (متولی، ۱۳۸۴، ص ۷۳). اقناع تلاشی ارتباطی برای ایجاد تغییر در نگرش یا رفتار از طریق تبادل پیام‌هاست (سفیدی، ۱۳۸۳، ص ۱۶۰). این رویکرد به‌ویژه در عرصه‌هایی مانند پاسخ‌گویی به شبهات دینی، کاربردی مؤثر دارد و نیازمند به‌کارگیری مهارت‌های خاص اقناعی است که در دو بخش تبیین می‌شود.

۱-۲-۱. مهارت‌های کاهش‌دهنده مقاومت ذهنی

۱-۲-۱-۱. گوش دادن همدلانه

با دقت شنیدن، تماس چشمی، تأییدهای غیرکلامی و عدم قطع گفتار، احساس ارزشمندی در مخاطب ایجاد می‌شود. گوش دادن فرایندی فعال و تعاملی است که فراتر از شنیدن صرف بوده و مستلزم توجه، درک و به‌خاطر سپاری است (ماگیو، ۱۳۸۹، ص ۶۹). این مهارت نقش محوری

1. Burns, D

2. Persuasive C

در کیفیت ارتباطات انسانی دارد؛ به گونه‌ای که حدود ۴۵ درصد از زمان بیداری افراد شاغل صرف گوش دادن می‌شود و این امر مستقیماً بر روابط اجتماعی، خانوادگی و حرفه‌ای آنان اثر می‌گذارد (بولتون، ۱۳۸۳، ص ۵۸)؛ زیرا با رعایت آن برداشت درست از پیام صورت می‌گیرد، مخاطب تشویق به ابراز کامل، آزادانه و صادقانه مسائل می‌شود (হারجی، ۱۳۸۴، ص ۲۱۵). با این وجود، پژوهش‌ها نشان می‌دهد که تنها تعداد اندکی از افراد، شنوندگان مؤثری هستند و تا ۷۵ درصد از اطلاعات کلامی ممکن است نادیده یا نادرست درک شود و به سرعت فراموش شود (হারجی، ۱۳۸۴، ص ۲۱۵)؛ بنابراین ناتوانی در گوش دادن مؤثر یکی از موانع اصلی در موفقیت ارتباطات انسانی تلقی می‌شود که جریان پاسخ‌گویی و روابط مبلغ دین را نیز می‌تواند دچار چالش کند (হারجی، ۱۳۸۴، ص ۲۱۵). از این رو لازم است کارشناس دین از مهارت گوش دادن همدلانه برخوردار باشد. گوش دادن فعال، با بهره‌گیری از فنون خاص، راهبرد مؤثر برای ارتقای کیفیت تعاملات بین فردی به‌شمار می‌آید که در ادامه مشاهده می‌شود.

۱-۲-۲. مهارت توجه

توجه، به‌عنوان عنصر محوری در گوش دادن فعال، نقشی اساسی در موفقیت فرایند پاسخ‌گویی و اقناع ایفا می‌کند؛ زیرا تنها در سایه حضور روانی و شناختی شنونده است که پیام گوینده به‌درستی دریافت و تحلیل می‌شود. این حضور از طریق علایمی چون وضعیت بدنی مناسب، تماس چشمی، محیط آرام و بازخوردهای غیرکلامی همچون نگاه، یادداشت‌برداری و پاسخ‌های کنشی بروز می‌یابد (بولتون، ۱۳۸۳، ص ۷۶؛ هارجی، ۱۳۸۴، ص ۲۲۰). بی‌توجهی به این مهارت، موجب اختلال در فهم دقیق پرسش‌ها و کاهش اثربخشی اقناع می‌شود (حکیم‌آرا، ۱۳۹۳، ص ۱۸۲). از این رو، پاسخ‌گویی مسائل دینی باید با بهره‌گیری آگاهانه از مهارت توجه، بستر گوش دادن فعال را فراهم ساخته و در نهایت، به اقناع و پذیرش مخاطب دست یابد.

۱-۲-۳. مهارت پیگیری

مهارت پیگیری، یکی از ارکان مکمل گوش دادن فعال است که با بهره‌گیری از تشویق‌های کلامی کوتاه، سکوت توجه‌آمیز، پرسش‌های موضوع‌محور و بازخوردگیری مؤثر، به درک عمیق‌تر پیام مخاطب و تقویت ارتباط کمک می‌کند (بولتون، ۱۳۸۳، ص ۷۸). فن‌هایی همچون تکرار نکات کلیدی، خلاصه‌سازی، بازگویی مفاهیم و پرسش‌های روشن‌کننده، این پیام را منتقل می‌کند که شنونده نه تنها در حال دریافت پیام است، بلکه در پی فهم دقیق آن است. در فرایند پاسخ‌گویی،

به‌ویژه در مسائل دینی، این مهارت موجب جلب اعتماد مخاطب، تصحیح سوءبرداشت‌ها و زمینه‌سازی برای اقتناع و پذیرش آگاهانه می‌شود. از این رو، پاسخ‌گو باید با به‌کارگیری هوشمندانه این مهارت، تعامل مؤثر و جهت‌داری با پرسش‌گر برقرار سازد.

۱-۲-۱-۴. انتقال حس احترام و دلسوزی

احترام و حفظ کرامت انسانی و پرهیز از تخریب عزت نفس مخاطب، نقش محوری در کاهش مقاومت روانی و تسهیل فرایند پذیرش پیام ایفا می‌کند. براساس یافته‌های روان‌شناسی ارتباطات، مواجهه مستقیم با خطاهای اعتقادی مخاطب، حتی با استناد به ادله متقن، نه تنها به تغییر نگرش منجر نمی‌شود، بلکه با فعال‌سازی سازوکارهای دفاعی همچون حفظ غرور و خودپنداره، پذیرش استدلال‌ها را تضعیف می‌نماید (کارنگی،^۱ ۱۳۶۴، ص ۱۸۴). از نگاه روان‌شناسی احترام مؤثر فراتر از گفتار صریح، در لایه‌های غیرکلامی (تن صدا، حالات چهره و اشارات) تجلی می‌یابد و هرگونه نشانه تحقیرآمیز، ولو ناخواسته، به گسست ارتباطی و تقویت موضع دفاعی مخاطب می‌انجامد (بولتون، ۱۳۸۹، ص ۳۴۷ و ۳۴۹). راهبرد کارآمد در پاسخ‌گویی و اقتناع مخاطب اجتناب از تقابل معرفتی و به‌کارگیری فنون اقتناع غیرمستقیم است؛ به‌گونه‌ای که مخاطب، اصلاح باورها را نه به‌مثابه «تغییر اجباری»، بلکه بازخوانی «حقایق فراموش شده» درک کند (همان، ۳۴۶؛ بدار و همکاران، ۱۳۸۰، ص ۱۵۷). این رویکرد با تعدیل زبان گفتاری (پرهیز از جملات تحکم‌آمیز مانند «اشتباه شما را ثابت می‌کنم») و جایگزینی استدلال احترام‌محور به‌جای نقد شخصیت، زمینه‌های شناختی و عاطفی پذیرش پیام را فراهم می‌سازد (ارونسون، ۱۳۸۵، ص ۹۸)؛ بنابراین لازم است در جریان پاسخ‌گویی، حتی در صورتی که نسبت به طرف مقابل حالت رنجش و دلخور وجود داشته باشد، حس احترام و دلسوزی به او منتقل شود (برنز، ۱۳۹۴، ص ۱۰۱)؛ زیرا اگر شخص پاسخ‌گو به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم به شخص پرسش‌گر بگوید، تو اشتباه فکر می‌کنی و حرف‌هایی از این دست، یقیناً در عرصه پاسخ‌گویی ناموفق است و پاسخ‌که ارائه می‌شود مورد پذیرش قرار نمی‌گیرد.

۱-۲-۱-۵. خطاب مناسب و عاطفی

خطاب‌های عاطفی و دلسوزانه نقش مهمی در فرایند اقتناع دارند؛ چراکه انسان‌ها به‌طور طبیعی به سخنان کسانی که از روی محبت و دلسوزی با آن‌ها صحبت می‌کنند، توجه بیشتری نشان می‌دهند

(ارونسون، ۱۳۸۵، ص ۱۰۰). سخن گفتن از روی تکبر یا خودبرتربینی نه تنها پذیرش مخاطب را دشوار می‌سازد، بلکه موجب دوری او از پیام می‌شود (نوروزی؛ نوروزی، ۱۴۰۲، ص ۱۰)؛ در مقابل، خطاب‌های دلسوزانه که احساسات مخاطب را هدف قرار می‌دهند، ارتباط عاطفی قوی‌تری برقرار کرده و او را به پذیرش پیام و وفاداری به آن ترغیب می‌کنند (برنز، ۱۳۹۴، ص ۷۳)؛ بنابراین پاسخ‌گویی مسائل دینی باید از این نوع خطاب‌ها بهره‌برداری کند تا ضمن برقراری ارتباط مؤثر، زمینه اقناع پایدار را فراهم آورد؛ برای این منظور استفاده از اسم کوچک، عناوین محترمانه یا تعابیر مهربانانه، مخاطب را از نظر هیجانی همراه می‌سازد.

۱-۲-۶. اظهار محبت و حمایت

مهارت روان‌شناختی «اظهار محبت و حمایت» تأکید دارد که پذیرش پیام، رابطه‌ای مستقیم با میزان علاقه مخاطب به گوینده دارد؛ به بیان دیگر، محبوبیت اجتماعی و عاطفی زمینه‌ساز نفوذ کلام و پذیرش پیام است (آذربایجانی، ۱۳۸۲، ص ۳۸۳؛ کارنگی، ۱۳۶۴، ص ۱۷۲). ابراز علایم غیرکلامی مثبت، مانند لبخند، نگاه محبت‌آمیز، شنیدن فعال و توجه به علایق مخاطب، نه تنها اعتماد را تقویت می‌کند، بلکه میل درونی مخاطب برای پذیرش پیام را افزایش می‌دهد (بولتون، ۱۳۸۳، ص ۳۶۲). وقتی طرف مقابل احساس کند فردی او را دوست دارد و در فضای حمایت از او قرار دارد، سعی می‌کند رابطه خود با او را حفظ و تقویت کند، برعکس اگر این احساس برای او دست بدهد که این فضا، فضایی توأم با تهدید و هراس و سوگیری همراه است، منجر به گسست رابطه می‌شود (فرهنگی، ۱۳۸۶، ج ۱، ص ۱۱۸). از این رو در فضایی پاسخ‌گویی مسائل دینی باید با بهره‌گیری هوشمندانه از این فنون ارتباطی، بستر عاطفی لازم برای اقناع را فراهم و از بی‌توجهی به این اصل ظریف، اما مؤثر، پرهیز شود؛ چون ایجاد رابطه صمیمی و مثبت، مقاومت مخاطب در برابر پذیرش مطلب را کاهش می‌دهد.

۱-۲-۷. همدلی فکری و احساسی

همدلی فکری و احساسی با پرسش‌گر یکی از مهارت‌های کلیدی در برقراری ارتباط مؤثر است که می‌تواند فرایند پاسخ‌گویی به شبهات دینی را نیز تسهیل کند. همدلی فکری یعنی تفسیر حرف‌های طرف مقابل (برنز، ۱۳۹۴، ص ۲۵۱) و همدلی احساسی به معنای توانایی درک و به اشتراک گذاشتن احساسات و تجربیات دیگران است؛ به گونه‌ای که فرد قادر باشد جهان را از دیدگاه دیگری مشاهده کند (بولتون، ۱۳۸۳، ص ۳۷۳؛ فرهنگی، ۱۳۸۶، ج ۱، ص ۱۱۷)، هرچند همدلی

مساوی با پذیرش افکار و باورهای طرف مقابل نیست (برنز، ۱۳۹۴، ص ۹۸)، اما از این طریق درک عاطفی مشترک ایجاد می‌شود که زمینه‌ساز اعتماد متقابل و تقویت پیوند ارتباطی است (افتخاری، افشاری کرمانی، ۱۴۰۱، ص ۲۵). بر این اساس در فرایند پاسخ‌گویی نیز، همدلی به‌ویژه در مواجهه با اعتراضات و نگرانی‌های مخاطب، نقش اساسی دارد. قبل از این که فرد بخواهد استدلال، دفاع یا نظری را مطرح کند، باید بتواند احساسات مخاطب را درک و به آن پاسخ دهد تا ارتباط مؤثر برقرار شود (افتخاری، افشاری کرمانی، ۱۴۰۱، ص ۲۵؛ فرهنگی، ۱۳۸۶، ج ۱، ص ۱۱۶)؛ زیرا تأثیرگذاری بر دل‌ها پیش‌نیاز تأثیرگذاری بر اذهان است (ماکسول، ۱۳۸۸، ص ۵۱)؛ به‌عنوان مثال هنگامی که فردی نسبت به نماز و تأثیر آن در حل مشکلات جامعه شک و تردید دارد، پاسخ‌گو باید ابتدا احساسات وی را درک کرده و با عباراتی چون «احساس شما قابل درک است» او را همراه خود سازد، در نهایت فرایند همدلی می‌تواند زمینه‌ساز پذیرش نقدها و پاسخ‌های بعدی شود.

۱-۲-۲. مهارت‌های اقناع و تغییر نگرش

۱-۲-۲-۱. مقابله به مثل روانی

مهارت «مقابله به مثل روانی» به مثابه یکی از مهارت‌های بنیادین ارتباط مؤثر، بیانگر این واقعیت است که نحوه رفتار ما با دیگران، بازتابی مستقیم در رفتار آنان با ما دارد؛ به بیان دیگر، گوش دادن همدلانه و توجه به دغدغه‌ها و پرسش‌های مخاطب، احتمال پذیرش پیام و اقناع او را افزایش می‌دهد (کول، ۱۳۸۹، ص ۳۲). این مهارت به‌ویژه در مواجهه با فضاهای پرسش و پاسخ و نقد و انتقادهای علمی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (هارجی، ۱۳۸۴، ص ۲۶۷)؛ زیرا اگر پاسخ‌گو در موضع احترام، همدلی و شنیدن فعال ظاهر شود، زمینه‌ای روان‌شناختی برای تأثیرگذاری و متقاعدسازی فراهم می‌شود (برنز، ۱۳۹۴، ص ۱۳۳)؛ بنابراین لازم است پاسخ‌گویان دینی به‌ویژه در عرصه تبلیغ چهره به چهره، به این اصل توجهی جدی داشته باشند و از آن در جهت مدیریت اثربخش ارتباط بهره ببرند.

۱-۲-۲-۲. فرصت دادن برای اظهارنظر

یکی از خطاهای راهبردی رایج در فرایند اقناع، غلبه گفتار پاسخ‌گو بر گفت‌وگو است. از منظر روان‌شناسی، انسان به‌گونه‌ای آفریده شده که در موقعیت بیان مسائل شخصی و طرح پرسش‌ها، احساس امنیت و تمایل بیشتری برای گفت‌وگو و پذیرش نشان می‌دهد (کارنگی، ۱۳۶۴، ص

۲۳۴). اگر مخاطب مجال کافی برای اظهار نظر نیابد یا سخنانش به دلیل عدم توافق قطع شود، از لحاظ روانی دچار مقاومت شده و دیگر به پیام گوینده گوش نمی‌سپارد (شارما، ۱۳۸۴، ص ۱۰۹). بر این اساس پاسخ‌گوی اعتقادی باید با صبر، صمیمیت و تشویق هدفمند، زمینه بیان آزادانه افکار و دغدغه‌های مخاطب را فراهم سازد تا فرایند اقناع به صورت طبیعی و تعاملی پیش رود (فرهنگی، ۱۳۸۶، ص ۱۱۴)؛ زیرا دادن فرصت به مخاطب برای ابراز نظر، مشارکت در بحث و اصلاح یا تکمیل ایده‌ها، گفت‌وگو را به یک فرایند دوسویه بدل می‌سازد.

۱-۲-۲-۳. توجه در جهت منفعت‌طلبی (نیازشناسی)

پاسخ‌هایی که با نیازهای روانی، هویتی یا اجتماعی مخاطب همسو باشند، تأثیر اقناعی بیشتری دارند. مهارت توجه به جنبه «منفعت‌طلبی انسان» به عنوان بنیادی‌ترین محرک روانی (شولتز،^۱ ۱۳۸۳، ص ۳۶۱)، نقش محوری در اقناع مخاطب ایفا می‌کند. انسان‌ها در مواجهه با هر پیام آگاهانه یا ناآگاهانه منافع مادی یا معنوی آن را ارزیابی می‌کنند و در صورتی که احساس سودمندی نکنند، آن را نادیده می‌گیرند (متولی، ۱۳۸۴، ص ۱۶۸-۱۷۱) و در صورتی که پیام ارسال شده را مطابق نیاز خود بدانند، آن را می‌پذیرد (برکویتس،^۲ ۱۳۸۷، ص ۳۱۳). بر این اساس کارشناس مسائل دینی باید با درک دقیق نیازها و منافع مادی و معنوی مخاطب، محتوای پاسخ را به گونه‌ای ارائه دهد که سودمندی آن برای ذهن و زندگی پرسش‌گر محسوس و ملموس باشد؛ زیرا نادیده گرفتن این اصل روان‌شناختی، باعث کاهش اثرگذاری کلام و تضعیف فرایند متقاعدسازی می‌شود.

۱-۲-۲-۴. مهارت دوسویه و تعاملی

اقناع مؤثر در گرو ایجاد فضای تعاملی دوسویه و امن برای تبادل آرا است؛ فضایی که در آن مخاطب بتواند بدون هراس یا مانع روانی، پرسش‌های خود را مطرح و پاسخ‌های صادقانه دریافت کند. این نوع ارتباط، نه تنها اعتماد و درک متقابل را افزایش می‌دهد، بلکه زمینه اقناع پایدار را نیز فراهم می‌سازد (متولی، ۱۳۸۴، ص ۱۷۵؛ ارونسون، ۱۳۸۶، ص ۱۱۷). از منظر روان‌شناختی، مشارکت فعال مخاطب در فرایند گفت‌وگو، احساس ارزشمندی و درگیر شدن شناختی را افزایش داده و پذیرش پیام را تسهیل می‌کند (برنز، ۱۳۹۴، ص ۲۵۳). پاسخ‌گوی اعتقادی، به‌ویژه در

1. Schultz, D
2. Berkowitz, L

فضای گفت‌وگوی دینی، باید به‌جای گفت‌وگوی یک‌سویه، از ظرفیت تعامل دوسویه برای تقویت اقناع بهره‌گیرد.

۱-۲-۲-۵. پرهیز از موضع‌گیری

پرهیز از موضع‌گیری مستقیم و حمله به افکار دیگران از اصول کلیدی در فرایند اقناع است. روان‌شناسان تأکید دارند که برای تغییر افکار و احساسات مخاطب بدون ایجاد تنش، باید خطاها و نظرات اشتباه به‌طور غیرمستقیم بیان شود (بولتون، ۱۳۸۳، ص ۱۷۶؛ کارنگی، ۱۳۶۴، ص ۳۵۵)؛ زیرا هرچه موضع‌گیری شدیدتر و دفاعی‌تر باشد، مقاومت مخاطب در برابر پیام افزایش می‌یابد (برنز، ۱۳۹۴، ص ۲۲۲). در پاسخ‌گویی به مسائل اعتقادی، بهتر است به‌جای اعلام موضع و چانه‌زنی، گفت‌وگو با توجه به علایق و نیازهای مخاطب آغاز شود و سؤالات و شبهات او با دقت و به‌صورت غیرمستقیم پاسخ داده شود (باستانی، ۱۳۸۶، ص ۳۵۶؛ کریمی، ۱۳۸۰، ص ۲۵۱). این رویکرد از تحمیل نظر خودداری کرده و زمینه اقناع مؤثرتر را فراهم می‌آورد؛ زیرا اجتناب از داوری سریع یا تحکم در بیان دیدگاه‌ها، موجب استمرار گفت‌وگو و افزایش نفوذ کلام می‌شود.

۱-۲-۲-۶. ترتیب و تنظیم پیام

ترتیب و تنظیم منطقی پیام‌ها یکی از مهارت‌های اساسی در فرایند اقناع است؛ زیرا انسان‌ها به‌طور طبیعی نظم و ترتیب را می‌پسندند و ساختار منظم پیام باعث افزایش پذیرش آن می‌شود و این امر در تمامی حوزه‌های ارتباطی، به‌ویژه در تبلیغات و رسانه‌ها، تأثیر قابل توجهی دارد (ارونسون، ۱۳۸۵، ص ۱۰۸). در حوزه پاسخ‌گویی به شبهات و مسائل اعتقادی، لازم است پیام‌ها به‌طور منظم و با توجه به ظرفیت‌ها و نیازهای مخاطب تنظیم شوند. برای اثربخشی بیشتر، پاسخ‌ها باید به‌گونه‌ای طراحی شوند که نه تنها از جنبه منطقی مخاطب را قانع کنند، بلکه بر ابعاد عاطفی و رفتاری وی نیز تأثیرگذار باشند (حکیم‌آرا، ۱۳۹۳، ص ۲۹۵-۳۰۵)؛ بنابراین ارائه پاسخ‌هایی که در آن‌ها ترتیب منطقی و بسته‌بندی جذاب رعایت شده باشد، علاوه بر تسهیل فرایند اقناع، به ارتقای پذیرش و تأثیرگذاری پیام نیز کمک می‌کند (متولی، ۱۳۸۴، ص ۱۷۶؛ ارونسون، ۱۳۸۵، ص ۹۸). از این‌رو در عرصه پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات دینی علاوه بر محتوای مطلوب، چینش مطلوب بیان نیز ضروری است؛ زیرا رعایت انسجام، اولویت‌بندی مطالب و اجتناب از شتاب در ارائه اطلاعات، موجب افزایش اثربخشی می‌شود.

۱-۲-۲-۷. جامعیت و قاطعیت محتوایی

برای اقناع مخاطب، پیام (پاسخ) باید از نگاه ساختاری و محتوایی، ویژگی‌های خاص داشته باشد تا اطمینان از جامعیت و قاطعیت آن حاصل شود. این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: نخست؛ پاسخ متناسب با ظرفیت و دانش مخاطب تنظیم و ارائه شود، دوم؛ پاسخ بایستی منطقی و عقل‌پذیر باشد (شریفی، سلیم، ۱۳۹۹، ص ۶۸)، سوم؛ پاسخ احساسات مخاطب را هدف قرار دهد تا تأثیرگذاری بیشتری داشته باشد (هارجی و همکاران، ۱۳۸۴، ص ۲۹۰)، چهارم؛ پاسخ دوجانبه باشد. پاسخ‌های دوجانبه نسبت به پاسخ‌های یک‌جانبه اثربخشی بیشتری دارند؛ چراکه پاسخ‌گویی به سؤالات و اعتراضات مخاطب، فضای تعاملی ایجاد می‌کند و مقاومت او را کاهش می‌دهد، پنجم؛ پاسخ همراه با نتیجه‌گیری و معرفی منابع باشد (باغ‌شیخی و همکاران، ۱۴۰۲، ص ۳۵۰)، ششم؛ سازمان‌دهی منطقی و منسجم پاسخ تأثیر قابل‌توجهی در فرایند اقناع مخاطب دارد، هفتم؛ تکرار پیام با شیوه‌های متنوع و تأکید بر نکات اصلی باعث تثبیت پیام در ذهن مخاطب و حفظ تأثیر آن در طول زمان می‌شود (هارجی و همکاران، ۱۳۸۴، ص ۲۹۱)، هشتم؛ فراهم‌آوردن فضایی برای طرح سؤالات و نظرات از سوی مخاطب، فرایند اقناع را تقویت کرده و به برطرف کردن شبهات و شکل‌گیری تفاهم متقابل کمک می‌کند (حکیم‌آرا، ۱۳۹۳، ص ۳۲۶). این ویژگی‌ها به‌طور جمعی نقش مؤثری در تقویت فرایند اقناع و ارتقا اثربخشی پیام ایفا می‌کنند.

۱-۲-۲-۸. بهره‌گیری از هیجان ترس و امید

ترس و امید، دو هیجان بنیادین در روان‌شناسی است که نقش مهمی در تنظیم رفتار و تصمیم‌گیری دارند. ترس واکنشی هیجانی به تهدید درک شده است که به‌طور طبیعی سیستم انگیزشی گریز و محافظت را فعال می‌سازد (فرانکن،^۱ ۱۳۸۴، ص ۴۶۰)؛ در حالی که امید به‌عنوان هیجانی مثبت، به انتظار دستیابی به یک هدف مطلوب در آینده اشاره دارد و با انگیزش جهت‌دار و پایداری در عمل پیوند دارد (همان، ص ۵۲۸). این دو هیجان، نقش تعیین‌کننده‌ای در تصمیم‌گیری‌های انسان دارد (سالم قهفرخی و همکاران، ۱۳۹۹، ص ۲۰۵). در فرایند اقناع، برانگیختن ترس کنترل‌شده می‌تواند مخاطب را نسبت به پیام هشداردهنده حساس کرده و توجه او را افزایش دهد، اما برای اثربخشی، باید همراه با پیام‌های امیدبخش باشد که راه‌حل، دستیابی به امنیت و نتیجه مطلوب را نشان دهند (هارجی، ۱۳۸۴، ص ۲۷۷ و ۲۸۹). ترکیب این دو هیجان، هم انگیزش دوری از پیامدهای منفی و هم میل به دستیابی به نتایج مثبت را در مخاطب برمی‌انگیزد و بدین‌سان،

به‌عنوان یک مهارت ارتباطی می‌تواند در پذیرش پیام و تغییر نگرش نقشی مؤثر ایفا کند (کمری سنقرآبادی، فتح‌آبادی، ۱۳۹۱، ص ۵۹-۱۶۶؛ علیوردی‌نیا و همکاران، ۱۳۹۵، ص ۶۶). با این وصف در فرایند پاسخ‌گویی به شبهات دینی، بهره‌گیری هم‌زمان و متعادل از هیجان‌های ترس و امید، با ایجاد انگیزش دوسویه، زمینه را برای پذیرش پیام فراهم می‌سازد؛ به‌گونه‌ای که ترس، حساسیت شناختی نسبت به پیام را برمی‌انگیزد و امید، جهت‌گیری انگیزشی لازم برای پذیرش و درونی‌سازی آن را تقویت می‌کند.

نتیجه

این پژوهش با هدف بررسی «کاربست مهارت‌های روان‌شناختی در پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات دینی» در دو بخش تنظیم شده است؛ مهارت‌های مرتبط با ارتباط‌گیری اولیه و زمینه‌ساز و مهارت‌های برای اقناع، تغییر و اصلاح نگرش مخاطب. در بخش نخست، یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که استفاده از مهارت‌های روان‌شناختی، مانند شروع مؤثر، همدلی، شنیدن فعال، تشویق و تقدیر، جذابیت ظاهری، حفظ کرامت انسانی، خطاب‌های عاطفی، می‌تواند به شکل قابل ملاحظه‌ای ارتباط بین پرسش‌گر و کارشناس دینی را تقویت کرده و در نهایت به ارتقای کیفیت پاسخ‌ها و تأثیرگذاری آن‌ها در مخاطب مؤثر باشد و این مهارت‌ها نه تنها در تأثیرگذاری پرسش‌های و پاسخ‌های دینی کمک می‌کنند، بلکه فرایند اقناع را تسهیل و به تغییرات نگرشی مثبت در افراد منجر می‌شوند. همچنین در بخش دوم یافته‌های تحقیق نشان می‌دهند که استفاده صحیح مهارت‌ها مانند گوش دادن همدلانه، مقابله به مثل روانی، فرصت اظهارنظر، نیازشناسی، بهره‌گیری از هیجان ترس و امید، تعامل دوسویه، جامعیت و قاطعیت محتوای پاسخ، پرهیز از موضع‌گیری و قضاوت زود هنگام و مرتب‌سازی اطلاعات به شکلی منطقی و پیوسته، می‌توان به تغییر نگرش‌های منفی در مخاطبان کمک کرده و آن‌ها را به پذیرش دیدگاه‌های دینی بیشتر ترغیب کرد.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که وجود دیوارهای روانی و موانع ارتباطی بین پاسخ‌گو و پرسش‌گر می‌تواند منجر به عدم پذیرش و یا سردی در فرایند گفت‌وگو شود، که استفاده از مهارت‌های روان‌شناختی موجب برطرف شدن این موانع و برقراری ارتباط مؤثرتر می‌گردد. طبق داده‌های روان‌شناختی، زمانی که ارتباط به شکلی مؤثر برقرار شود، بستر مناسبی برای پذیرش پیام و نظرات فراهم می‌آید. نتایج این تحقیق همچنین نشان می‌دهند که به‌کارگیری مهارت‌های روان‌شناختی معرفی شده در تحقیق، موجب تسهیل فرایند اقناع و پذیرش سریع‌تر و آسان‌تر دیدگاه‌های دینی از سوی مخاطب می‌گردد. به‌طورکلی به‌کارگیری این مهارت‌ها موجب تسهیل فرایند تغییر نگرش‌های منفی در مخاطبان و ترغیب آنان به پذیرش دیدگاه‌های دینی می‌شود.



نمودار ۱. مهارت‌های روان‌شناختی در پاسخ‌گویی به سؤالات و شبهات دینی

منابع

۱. ابن شهر آشوب، حافظ، مناقب آل ابی طالب، بیروت: دارالمرتضی، ۱۴۱۲ق.
۲. ابن بابویه، محمد، عیون اخبار الرضا، تهران: جهان، بی تا.
۳. ابن فارس، احمد، معجم مقاییس اللغة، قم: دفتر تبلیغات حوزه علمیه قم، ۱۳۶۳.
۴. ابن منظور، محمد بن مکرم، لسان العرب، بیروت: دارالفکر، ۱۴۱۴ق.
۵. ابن هشام، عبدالملک، السیره النبویه لابن هشام، محقق ابراهیم الیاری، عبدالحفیظ شبلی، بیروت: دارالتراث العربی، ۱۹۸۵م.
۶. ابوترابی، علی، نقد ملاک‌های بهنجاری در روانشناسی: با نگرش به منابع اسلامی، قم: مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی رحمه الله، ۱۳۸۶.
۷. اتکینسون، ریتا ال و همکاران، زمینه روانشناسی هلیگارد، ترجمه محمدتقی براهنی و دیگران، چ ۲۲، تهران: انتشارات رشد، ۱۳۸۴.
۸. ارونسون، الیوت، روانشناسی اجتماعی، ترجمه حسین شکرکن، چ ۳، تهران: رشد، ۱۳۸۵.
۹. افتخاری، زهرا؛ افشاری کرمانی، محمدحسین، «شیوه‌های کسب ارتباط مؤثر در تبلیغ دین»، پژوهشنامه تبلیغ اسلامی، ۱۴۰۱، ش ۷، ص ۲۵-۴۳.
۱۰. اقبالی، عباس؛ نیک‌فخر، مریم، «واکاوی نقش اقناعی واژگان وصفی قرآن»، پژوهش‌های زبان‌شناختی قرآن، ۶ (۲)، ص ۱۸۷-۱۹۸.
۱۱. آذربایجانی، مسعود و همکاران، روانشناسی اسلامی با نگرش به منابع اسلامی، چ ۳، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۸۷.
۱۲. آرگایل، مایکل، روانشناسی پیام‌رسان حرکات بدن، ترجمه مرجان فرجی، تهران: جوانه، ۱۳۹۳.
۱۳. بارون، رابرت و دیگران، روانشناسی اجتماعی، ترجمه یوسف کریمی، چ ۲، تهران: روان، ۱۳۸۸.
۱۴. باستانی، قادر، اصول و فن‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، چ ۲، تهران: فقتوس، ۱۳۸۶.
۱۵. باصری، احمد و همکاران، تغییر نگرش مخاطب در جنگ رسانه‌ای. روانشناسی نظامی، ۱۳۹۰، ۲ (۸)، ص ۸۳-۹۶.
۱۶. باغ‌شیخی، حسین؛ تقی‌پور، فائزه؛ دادبه، اصغر، «طراحی الگوی اقناع مخاطب در سازمان‌های رسانه‌ای با رویکرد تحلیل مضمون»، جغرافیا و برنامه‌ریزی منطقه‌ای، ۱۴۰۲، ۱۳ (۵۱)، ص ۳۴۸-۳۶۵.
۱۷. بدار، لوک؛ دزل، ژوزه؛ لامارش، لوک، روان‌شناسی اجتماعی، ترجمه، حمزه گنجی، تهران: ساوالان، ۱۳۸۰.
۱۸. برکوویس، لئونارد، ۱۳۸۷، روان‌شناسی اجتماعی، ترجمه محمدحسین فرجاد و عباس محمدی اصل، چ ۵، تهران: اساطیر، ۱۳۸۷.
۱۹. برنز، دیوید، از رابطه بد به رابطه خوب، ترجمه زویا جهانی، چ ۲، تهران: کتاب‌درمانی، ۱۳۹۴.
۲۰. بولتون، رابرت، روانشناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی)، ترجمه حمیدرضا سهرابی و افسانه حیات روشنایی، چ ۲، تهران: رشد، ۱۳۸۳.

۲۱. بولتون، رابرت، مهارت‌های ارتباطی، ترجمه منصور شاه‌ولی، چ ۲، شیراز: انتشارات دانشگاه شیراز، ۱۳۸۹.
۲۲. پاینده، ابوالقاسم، نهج‌الفصاحه (مجموعه کلمات قصار حضرت رسول ﷺ)، چ ۴، تهران: دنیای دانش، ۱۳۸۲.
۲۳. تربتی، حسین، «امام باقر (علیه السلام) و پاسخ به شبهات مقاله»، میلغان، ۱۴۳۳ ق، ش ۱۵۸، ص ۳۸-۴۴.
۲۴. جان، سانتراک، زمینه روان‌شناسی سانتراک، ترجمه مهرداد فیروزبخت، چ ۳، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۸۸.
۲۵. حسن‌لو، امیرعلی؛ کریمی، حمید، «روش‌شناسی پاسخ به شبهات در اندیشه و آثار علامه طباطبایی و نگاهی به برخی از پاسخ‌های ایشان به شبهات»، مطالعات شبهه‌پژوهی، ۱۴۰۴، ش ۳، ص ۵۱-۷۹.
۲۶. حسین‌زاده، جواد؛ پوریوسف، سیاوش، «بصیرت و کارکردهای آن از منظر قرآن کریم»، بصیرت و تربیت اسلامی، ۱۳۹۵، ۱۳ (۳۶)، ص ۶۹-۱۰۲.
۲۷. حسینی، حسین، ارتباط اقناعی از آموزه‌های عملی تا یافته‌های علمی، تهران: انتشارات دانشکده و پژوهشکده علوم اجتماعی و فرهنگی، ۱۳۹۰.
۲۸. حکیم‌آرا، محمدعلی، ارتباط متقاعدگرانه در تبلیغ، تهران: سمت، ۱۳۹۳.
۲۹. خرقانی، حسن؛ محقق‌گرمی، البرز، «روش‌شناسی علمی پاسخ‌گویی به شبهات در سیره رضوی»، فرهنگ رضوی، ۱۴۰۱، ۱۰ (۱)، ص ۳۱-۵۶.
۳۰. خنیفر، حسین؛ زروندی، نفیسه؛ زروندی، جواد، «بررسی جایگاه پژوهش‌های کیفی در روش‌شناسی علوم انسانی»، پژوهش، ۱۳۹۰، ۵ (۱)، ص ۷۵-۹۲.
۳۱. دلاور، علی، «روش‌شناسی کیفی»، راهبرد، ۱۸ (۱)، ص ۳۲۹-۳۰۷.
۳۲. دهخدا، علی‌اکبر و همکاران، لغت‌نامه دهخدا، تهران: مؤسسه انتشارات و چاپ، ۱۳۹۰.
۳۳. روحی، فاطمه؛ زارع، حسین؛ آخوندی، نیلا، «رابطه زبان بدن با ادراک تعامل اجتماعی»، شناخت اجتماعی، ۱۳۹۶، ۶ (۱)، ص ۱۴۷-۱۵۶.
۳۴. سالم قهفرخی، امین و همکاران، «بررسی عوامل روان‌شناختی موثر در تصمیم‌گیری»، مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، ۱۳۷۹، ۲۷ (۷)، ص ۱۹۹-۲۰۸.
۳۵. سبحانی تبریزی، جعفر، «رسالت حوزه در پاسخ به شبهات»، درس‌هایی از مکتب اسلام، ۱۳۷۹، ص ۷-۱۱، لینک:
- <https://search.isc.ac/dl/search/defaultta.aspx?DTC=8&DC=348294>
۳۶. سفیدی، هوشمند، روابط عمومی برتر (اصول و نظریه‌های روابط عمومی)، تهران: مؤسسه تحقیقات روابط عمومی، ۱۳۸۳.
۳۷. سلیگمن، مارتین. ای. پی؛ پیترسون، کریستوفر، فضایل و توانمندی‌های شخصیت، ترجمه: کورش نامداری و همکاران، اصفهان: یارمانا، ۱۳۹۵.
۳۸. سواری، کریم؛ شاهنده، مریم، روان‌شناسی روابط مثبت، چ ۳، تهران: دانشگاه پیام‌نور، ۱۴۰۱.
۳۹. شارما، دیواکار، روابط عمومی حرفه‌ای بالنده، ترجمه میترا کیوان‌مهر، تهران: مرکز مطالعات و

- تحقیقات رسانه، ۱۳۸۴.
۴۰. شجاعی، زهرا و همکاران، «بررسی وجوه تأثیرگذاری فضای مجازی بر شبهات دینی دانش‌آموزان»، دومین کنفرانس بین‌المللی و پنجمین کنفرانس ملی مدیریت، روان‌شناسی و علوم رفتاری، ۱۴۰۲، ص ۹۴۱-۹۵۰.
۴۱. شریفی، احمدحسین؛ محیطی اردکان، محمدعلی، «روش‌شناسی آیت‌الله مصباح یزدی در پاسخ به شبهات اعتقادی»، عیار پژوهش در علوم انسانی، ۱۳۹۷، ۱۸ (۲)، ص ۱۸-۵.
۴۲. شریفی، مهدی؛ سلیم، حجت، «ارتباطات اقناعی مبتنی بر شناخت چندبعدی مخاطب»، فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای ارتباطات و رسانه، ۱۳۹۹، ۳ (۷)، ص ۶۷-۹۲.
۴۳. شولتز، دوان، نظریه‌های شخصیت، ترجمه یوسف کریمی و همکاران، چ ۴، تهران: ارسباران، ۱۳۸۳.
۴۴. صادقی، عبدالمجید، اصول مخاطب‌شناسی تبلیغی، چ ۲، قم: زمزم هدایت، ۱۳۸۴.
۴۵. طالب‌نژاد، محسن، از تو می‌پرسد، مشهد: فرخی، ۱۴۰۲.
۴۶. طریحی، فخرالدین‌بن محمد، مجمع‌البحرین، محقق احمد حسینی اشکوری، تهران: مرتضوی، ۱۳۵۷.
۴۷. عباس‌زاده، مهدی، روش‌شناسی پژوهش کیفی در علوم انسانی، تهران: انتشارات سمت، ۱۳۹۵.
۴۸. علی‌وردی‌نیا، اکبر؛ جانعلیزاده، حیدر؛ پنج‌تنی، مهدی، «تحلیل جامعه‌شناختی ترس از جرم: آزمون تجربی نظریه‌های اثربخشی جمعی و پنجره‌های شکسته»، جامعه‌شناسی کاربردی، ۱۳۹۵، ۲۷ (۱)، ص ۴۳-۶۶.
۴۹. فرانکن، رابرت، انگیزش و هیجان، ترجمه حسن‌شمس اسفندآبادی، غلامرضا محمودی و سوزان امامی‌پور، تهران: نی، ۱۳۸۴.
۵۰. فرانزوی، استیون، ۱۳۸۶، روان‌شناسی اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروز بخت و منصور قنادان، چ ۳، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
۵۱. فراهیدی، خلیل‌بن محمد، کتاب‌العین، قم: هجرت، ۱۴۰۹ق.
۵۲. فرهنگی، علی‌اکبر، ارتباط انسانی، چ ۱۱، تهران: خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۸۶.
- کریمی، یوسف؛ صفاری‌نیا، مجید، «روانشناسی اجتماعی و تغییر نگرش مصرف‌کنندگان انرژی»، انرژی ایران، ۱۳۸۴، ۹ (۲۲)، ص ۱۶۹-۱۸۲.
۵۳. کمری سنقرآبادی، سامان؛ فتح‌آبادی، جلیل، «بررسی نقش جهت‌گیری مذهبی و امید به زندگی در میزان رضایت از زندگی»، پژوهش‌های نوین روانشناختی، ۱۳۹۱، ۷ (۲۸)، ص ۱۶۹-۱۸۲.
۵۴. کارنگی، دیل، آئین دوست‌یابی، ترجمه مهرداد مهرین، چ ۳، تهران: آریان، ۱۳۶۴.
۵۵. کونکه، الیزابت، مهارت‌های ارتباطی، ترجمه حسین سلیمانی، تهران: آوند دانش، ۱۳۹۶.
۵۶. ماکسول، جان‌سی، شیوه‌های روابط مؤثر، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، چ ۲، انتشارات دانشگاه تهران، تهران: ۱۳۸۸.
۵۷. ماگیو، روزالی، هنر گفتگو با هرکس در هر جا، ترجمه غلام‌حسین خانقایی، چ ۳، تهران: نسل نواندیش، ۱۳۸۹.

۵۸. متولی، کاظم، افکار عمومی و شیوه‌های اقناع، تهران: بهجت، ۱۳۸۴.
۵۹. مجلسی، محمدباقر، بحارالانوار، بیروت: داراحیاء التراث العربی، ۱۳۶۲.
۶۰. محسنیان، مهدی، ارتباط‌شناسی، چ ۵، تهران: سروش، ۱۳۸۲.
۶۱. موسی، حسین یوسف؛ صعیدی، عبدالفتاح، الإفصاح فی فقه اللغة، قم: دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم، ۱۳۶۹.
۶۲. نوروزی، مرضیه؛ نوروزی، معصومه، «تقویت ارتباط مؤثر بین منابع انسانی در یک سازمان، چهارمین کنفرانس ملی مدیریت، روان‌شناسی و علوم رفتاری، ۱۴۰۲.
۶۳. ولوین، برکو، مدیریت ارتباطات، ترجمه عربی و ایزدی، چ ۲، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۰.
۶۴. هارچی، اُون؛ ساندرز، کریستین؛ دیکسون، دیوید، مهارت‌های اجتماعی در ارتباط میان‌فردی، ترجمه مهرداد فیروزبخت، خشایار بیگی، چ ۳، تهران: رشد.