



## الملل - القبول - الغزل - الترقب

يقول الفيلسوف الفرنسي "روشفوكو" في كتابه "الأمثال": "كثيراً ما نصفح عمن يصيوننا بالملل، ولكننا لا نصفح أبداً عمن نصيهم نحن بالملل!".  
عند مواجهة النظارة قد يصيب المحاضر ما يسمى "خوف المسرح" لأنه يعلم أن عليه إثارة انتباههم، وألا يصيهم بالملل. وملل النظارة هو الشيء القاتل بالنسبة للمحاضر. ولكن عندما نتكلم مع شخص واحد أو مجموعة صغيرة من الناس، فنحن ننسى رد فعل المستمعين، ونصيهم بالملل. بمتنتهي السهولة.

### □ إشارات الملل أو الانتباه :

والمحدث اللبق هو الذي يدرك ضرورة إثارة انتباه المستمعين بكلامه، ولذلك فإنه يبحث جيداً عن الإشارات التي تبدر منهم، وبخاصة تلك التي تشير إلى الملل أو الانتباه والرغبة في المشاركة.

وهناك إشارات وكتل إشارية تساعدك على معرفة أولئك الذين أصابهم الملل من حديثك. أما الباقي فيرجع إليك، إما أن تستمر في تعذيبهم كما تشاء أو تغير مجرى أو طريقة حديثك بحيث تجعل الآخرين يهتمون بآرائك.

وأي حديث بين شخصين أو أكثر ما هو إلا تجارة. فالمحدث بائع والمستمع مشتري!.. بائع لأي شيء.. بضاعة.. أو فكرة أو حتى شخصك نفسه. فمندوب المبيعات يتحدث لبيع بضاعته. وطالب الوظيفة يحاول بيع خبرته وشهادته للحصول على الوظيفة. والخطاب يستثمر ثقافته ولباقته وقوة شخصيته ومركزه ليشتري حب خطيبته وموافقة أهلها. والمرشح لمجلس الشعب يبيع أفكاره وشخصيته للناس لينتخبوه.. وهكذا.. وإذا أصاب المشتري الملل فلن يشتري. وبذلك فلن يبيع مندوب المبيعات بضاعته، ويفشل طالب الوظيفة في الحصول على وظيفته، وتهرب الخطيبة من خطيبها، ويسقط مرشح مجلس الشعب.

## ١ - النقر بالأصابع والدق بالأقدام :

إن الرجل الذي ينقر بأصابعه أو بقلمه برتابة على مكتبك يرسل لك رسالة عما يشعر به (ليس بطريقة موريس!) . وإذا صاحب ذلك الدق بكعب القدم أو بمقدم القدم على الأرض ، فمعنى ذلك أنه يشعر بالملل وأن صبره قد بدأ ينفد . ويتميز هذا النقر أو الدق بأنه رتيب ليس له نغمة . فهو يستمر هكذا : " طاخ .. طاخ .. طاخ.." ولا بد أنك شعرت بالضيق من هذا النقر المتكرر مثلما شعرت بالضيق عندما أخذت حنفية المطبخ تنقط : "بلوب .. بلوب .. بلوب" في سكون الليل .

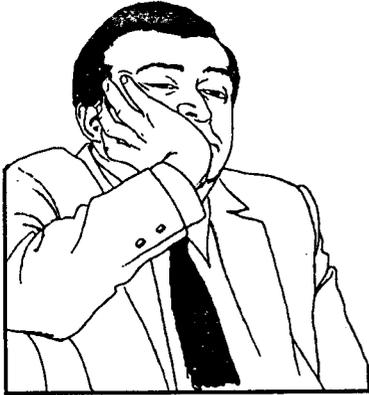
ومع ذلك ، فبالنسبة للنافر هناك وجه آخر . فبعض الأطباء النفسانيين يعتقدون أننا عندما نكون في حالة قلق أو نفاذ صبر ، فإننا نحاول تقليد خيرة سابقة شعرنا فيها بالراحة والأمان ، مثل داخل رحم أمنا ، حيث كنا نستمع إلى دقات قلبها الرتيبة التي كانت تريحنا وتمهددنا إلى النوم . ويقولون : إننا نقلد صوت دقات قلب الأم بعمل هذا النقر الرتيب .

## □ عادة النقر :

وعادة النقر هذه موجودة عند بعض الناس ؛ فقد كان أحدهم عند شعوره بالملل الشديد ينقر على التوالي بأصابعه الأربعة وبسرعة شديدة مما كان يعطي صوتاً شبيهاً بركض الفرس . وعندما يبدأ في الاهتمام فقد كانت سرعة النقر تقل . وعندما يُشار اهتمامه الجدي فقد كان ينقر بإصبع واحد فقط وبصوت غير مسموع . وإذا وصل إلى قرار فقد كان يتوقف تماماً عن النقر .

## ٢ - إسناد الرأس على اليد :

هذه إشارة أخرى تفيد الملل ، وخاصة إذا صاحبها انسداد الجفون على العين ؛ فهذا الشخص بلغ به الملل حداً جعله لا يحاول إخفاءه . وقد يستند بذقنه على صدره هازاً رأسه ، وإذا زاد ملله فقد يغفو أو ينام .



### ٣ - "السرطان" :

عندما يسرح الإنسان ، فهو يفكر في أي شيء عدا موضوع المناقشة الجارية . فقد يتأمل الرسومات التي على السجادة أو نقش ورق الحائط ، أو قد يرسم ويخطط على قطعة من الورق . وبالطبع فإن مقدرته على الإصغاء تضعف بشدة ، وبذلك يتوقف الاتصال . ولكن بعض المفكرين التجريديين يجدون أنهم يستطيعون التركيز أكثر إذا رسموا أو كتبوا على قطعة من الورق بعض نقاط الموضوع الجاري مناقشته .

### ٤ - النظرة الفارغة :

ودليل آخر على الملل هو النظرة الفارغة أو التي ليس بها أي تعبير ، مثل نظرة المنوم مغناطيسياً ، فهو ينظر إليك ولكنه لا يراك ولا يسمعك . وكثير من التلاميذ يصطنعون هذه النظرة لخداع المدرس ، بينما عقولهم في مكان آخر تماماً . والفرق بين هذه النظرة ونظرة تركيز الانتباه أن العين في الحالة الأولى لا ترمش . وعدم رمش العيون قد يعني أن الإنسان مُنَوَّم ، أو نائم وعينه مفتوحتان ، أو شديد العدوانية والغضب ، أو يشعر بعدم اهتمام مطلق بما يجري حوله .

### □ القبول :

من الصعب دائماً قراءة هؤلاء القريبين منا والموافقين دائماً على آرائنا . ولأننا لا نتوقع معارضة منهم أبداً أو أي تهديد من ناحيتهم ، فإن إدراكنا لاتصالهم اللاكلامي يسوء وقد ينقطع . وفي العلاقات الأسرية بين الزوج وزوجته قد يسبب انقطاع الاتصال بينهما مشاكل عدة . فكثير من الأزواج لا يستطيع الإجابة عن سؤال مثل : "كيف تعرف أن زوجتك تشعر بالضيق منك؟" . وكثير من الزوجات لا تستطيع الإجابة عن سؤال مثل : "كيف تدركين أن زوجك يفضل الانفراد بنفسه في وقت ما؟" وفي المجتمعات الكلاسيكية القديمة ، مثل اليابان قبل الحرب العالمية الثانية ، كانت الزوجة لا تستطيع إظهار غضبها من الزوج بالكلام ؛ ولذلك فقد كانت تلجأ إلى طرق أخرى للاتصال مثل إعادة تنسيق الزهور ، أو الإهمال في تقديم الشاي . ونفس الشيء كان يحدث في مصر في بداية الثلاثينيات ؛ فالزوجة قد تريد كمية الملح في الطعام ، أو قد يحلو لها إعادة ترتيب البيت في وجود الزوج . وغالباً يكون ذلك

بطريقة غير واعية. بمعنى أنها لا تدرك السبب الحقيقي الذي دفعها إلى عمل ذلك .  
والزوج في الصباح لا يرغب غالباً في الكلام ولذلك يدس أنفه في الصحيفة اليومية.  
والزوجة الواعية تعلم متى يمكنها التحدث مع زوجها ، ومتى يجب عليها الصمت .  
وكثير من المعارك الزوجية كان سببها إصرار الزوجة على الكلام ، بينما الزوج يفضل  
الانفراد بأفكاره . فالزوج المرهق العائد من عمله لن يُحسن حالته استجواب زوجته  
له عما حدث في العمل ، أو مفاجأته بالمصائب التي حدثت أثناء غيابهِ ، ولكنه  
بمجرد أن يستريح فسوف يحكي مشاكله لزوجته ويستطيع تحمل ما تخبره هي به .  
وهنا نجد أن الاتصال اللاكلامي في مكانه ، والاتصال الكلامي في مكانه ، يؤديان إلى  
نجاح الحياة الزوجية .

وإشارات القبول والاستعداد للتجاوب التي تحصل عليها من الآخرين مثلها مثل  
معظم الانفعالات قابلة للتغير السريع . ومن أكثر المواقف إرباكاً مواجهة شخص كنا  
نظنه متقبلاً لنا ثم نجد عدوانياً .

والحل هو قراءة الإشارات باستمرار ، فمن يوافقك في أول الأمر ، لن يوافقك  
بالضرورة في نهايته . والحياة متحركة ديناميكية ، ولا بد من تغيير المواقف حسب  
موقف الآخرين للوصول إلى حل يرضي الجميع ، ما دام لا يتعارض هذا مع موقفك  
الأخلاقي الأساسي .

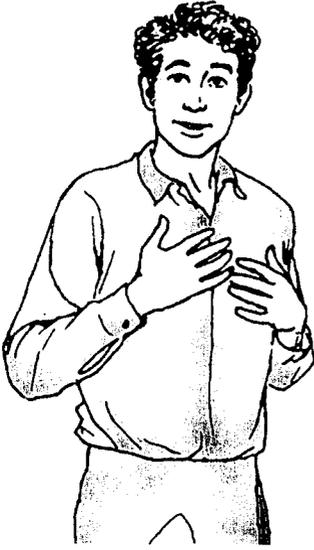
فالتنازلات المشتركة قاعدة هامة من قواعد الحياة ما دُمّت تعيش وسط الناس وليس  
في جزيرة منعزلة ، مثل "روبنسن كروزو" .

## □ مفردات الكتلة الإشارية للموافقة أو القبول :

وبعض مفردات الكتلة الإشارية التي تفيد الموافقة أو القبول هي :

### ١ - اليد على الصدر !

وضع اليد على الصدر من الإشارات القديمة جداً والتي توصل معاني ، مثل :  
الإخلاص والولاء والأمانة ، والتي تقوي معنى الكلام المنطوق . ورجال المسرح  
يدركون معنى هذه الإشارة جيداً . فإذا صورت إحدى الشخصيات على أنها مخلصة  
وأمنية ، فسوف نجد مثل هذه الشخصية يستعمل هذه الإشارة ، وخاصة في التمثيل



الصامت (البانتوميم). وكثير من الأطفال يستعملون هذه الإشارة لإقناعك بصدقهم . وفي الصلاة نجد البعض يضعون أيديهم على بطونهم والبعض يضعونها على صدورهم ناحية القلب لإعطاء معنى الإخلاص وإيمان القلب . وعند عزف النشيد الوطني الأمريكي نجد الأمريكيين يقفون احتراماً مع وضع أيديهم اليمنى على قلوبهم .

وهذه الإشارة نادراً ما تستعملها السيدات بهذا المفهوم ولكن يستعملنها في مواقف دفاعية لحماية صدورهن في حالات الدهشة الشديدة أو الصدمة المفاجئة .

## ٢ - إشارات اللمس :

بعض الناس لا يلمسون الآخرين إلا كإشارة مقاطعة ، أو لتوجيه اهتمامهم إلى شيء ما . وفي هذه الحالة تكون اللمسة سريعة وحادة . أما تلامس التعاطف والقبول فيكون أطول مع ضغط رقيق .



هل تذكر مرة فعلت فيه ابتك خطأ ما تتوقع من ورائه العقاب؟ إن ضغطاً خفيفاً من يدك على كتفها مع ابتسامة حانية لائمة ، قد تجعلها تنفجر في البكاء . وهذا

يعني الندم والعرفان بالجميل لعدم عقابها . وقد يكون أكثر تقوية لعزمها على عدم تكرار الخطأ من خوفها العقاب .

وفي أحوال كثيرة يكون اللمس بغرض بعث الطمأنينة وإرسال رسالة مثل "إني معك!" أو "لا تخف!"، أو تكون بغرض تهدئة شخص شديد الانفعال .

### ٣ - الاقتراب والدنو :

إن اقترابك بجسمك من شخص آخر لهو إشارة قبول هذا الشخص . فقد تريد أن تشاركه في اهتمام ما ، أو تُسر إليه سرًا . وعندما يتحمس أحد الأشخاص لشيء ما فغالبًا ما يقترب من موضوع اهتمامه أو ممن يشاركونه هذا الحماس ، ويزداد الاقتراب والدنو بزيادة درجة التحمس . والمشكلة هنا هي في الشخص المُقْتَرَب منه ، فقد يحس بعدم الارتياح (انظر ما كتبناه سابقًا عن الحقوق الأهلية ودوائر النفوذ) . وإذا أحس شخص بعدم الارتياح فسوف يتعد بجسمه عن مصدر ذلك . ولكن الشخص المتحمس لا يفظن إلى هذه الإشارة السلبية ، ويتابع الاقتراب . فهو في غمرة حماسه لا يدرك أن زميله يرفضه ، وغالبًا ما نراه قد أغلق دونه أبواب قلبه وعقله ؛ ولذلك يجب دائما أن تكون على إدراك بمشاعر الآخرين من إشاراتهم التي تصدر منهم . وفي مثل الحالة التي ذكرناها فسوف يحدد رد فعل الآخرين لاقترابنا منهم سير سلوكنا التالي سواء بالاستمرار أو الانسحاب وتغيير الموضوع .

واقتراب شخصين بعضهما من بعض يوحي للآخرين بأن المحادثة مغلقة عليهما . ففي حفل مثلاً نجد أحمد ومحمدًا يقفان يواجه كل منهما الآخر وتفصل أصابع أقدامهما المتواجهة مسافة صغيرة ، وبمعنى آخر فهما يقفان في وضع مغلق عليهما يصعب على شخص آخر الانضمام إليهما .

وعلى الرغم من أن الحديث الدائر بين الاثنين حديث عادي ليس به أسرار ، إلا أن وقتئذٍ يوحي بغير ذلك . وبعكس المثل السابق نجد عليا ومصطفى يقفان في نفس الحفل في وضع مفتوح ، أي أن جسميهما يكونان زاوية منفرجة . وهذا هو الوضع الذي يشجع الآخرين على الانضمام حتى تتكون مجموعة من ثلاثة أو أربعة أفراد، أو أكثر يساهمون جميعًا في الحديث والمناقشة .

## □ الغزل والاستعراض

### - إشارات الغزل :

يلعب الجنس دوراً أساسياً في حياة الإنسان والحيوان . ففي موسم التزاوج بين الحيوانات نشاهد كثيراً من إشارات الغزل بين الذكور والإناث . فالطاووس الذكر ينفش ذيله ذا الألوان الرائعة ، ويتبختر جيئةً وذهاباً أمام أنثاه ذات الألوان الكئيبة ، ثم يسوقها أمامه إلى ركن هادئ حيث يتم الزواج .

وفي الإنسان ، نجد إشارات معينة يقوم بها الفرد أمام فرد من الجنس الآخر والغرض منها تحسين صورته ومظهره . ونلاحظ جميعاً ارتفاع مستوى أناقة الطلبة عند التحاقهم بالجامعة . ويقرر د. البرت شيلفين في مقالته عن السلوك الغزلي في العلاج النفسي والذي نشرته مجلة "Psychiatry" أن الاستعداد الغزلي يبدو واضحاً كحالة من زيادة الشد العضلي ، فيختفي انحناء العمود الفقري ، ويقل حجم اللغد تحت الفك، والجيوب تحت العينين ، ويقل أو يختفي الكرش .

فالإشارات الغزلية أو الاستعراضية هي تلك التي يفعلها الذكر أو الأنثى بغرض التأثير على الجنس الآخر .

ويقوم الجميع بهذه الإشارات لا إرادياً في وجود الجنس الآخر حتى لو انتفت تماماً الأفكار الجنسية . وعلى الرغم من أن هذه الإشارات أصبحت تفعل لمجرد تحسين مظهر الشخص ، وإعطاء فكرة جيدة عنه ، إلا أننا سوف نستمر في إطلاق اسم الإشارات الغزلية عليها نظراً لأصلها الذي نشأت منه .

### - إشارات نسائية :

وتلاحظ جيرالد كلور Clure وهي عالمة نفسية أمريكية أن هناك إشارات ترسلها المرأة للرجل لتخبره أنها تستلطفه<sup>(١)</sup> هي :

النظر في عينيه ، ابتسامة عريضة ، تقرب منه ، قد تلمس يده ، تشير بيديها أثناء الحديث معه وتكون عيناها مفتوحتين تماماً .

---

(١) هذا في مجتمعهم الغربي المتحرر من القيم والمثل ، أما في مجتمعنا فالمرأة تتحلى بالحياء ، وتتحصن بالدين والرجل هو الذي يحطب ودها ، ويأتي البيوت من أبوابها، ويسلك الطريق الشرعي القويم .

أما الإشارات التي ترسلها لتخبر الرجل بعدم استلطافها له فهي : نظرة باردة ، تقطيب الوجه، والنظر إلى أي شيء فيما عدا الرجل .

ويعود د. البرت شيفلين فيذكر بعض الإشارات التي ترسلها المرأة لبيان اهتمامها بالرجل فيقول : "وأكثر هذه الإشارات شيوعاً هي لمس الشعر لإعادة تنسيقه ، إعادة تنسيق وهندمة ملابسها ، أو الالتفات إلى المرأة" وإذا جلست المرأة وخلعت حذاءها بحيث أصبح معلقاً فقط على أصابعها ، فهي ترسل إشارة لا كلامية معناها : "إني أشعر بالراحة في وجودك!" . وإذا حدث ما يجعل المرأة تشعر بعدم الراحة أو الاطمئنان فسوف ترتدي حذاءها على الفور . ونفس الرسالة ترسلها المرأة بجلوسها مع وضع أحد ساقيها تحتها ، وإذا رأيت مثل الإشارات السابقة مع اتصال بصري أطول من العادي بين المرأة والرجل ، فهذه كتلة إشارية صريحة في أن السيدة مهتمة فعلاً .

### - إشارات للرجال :



وللرجال أيضاً إشاراتهم الغزلية التي تبين اهتمامهم بالتأثير على الآخرين . وأشهر إشارة - والتي نراها بصورة كاريكاتورية في الأفلام الكوميديا - ضبط رابطة العنق ، أو ضبط ياقة القميص ، أو ضبط أزرار كم القميص ، أو ترزير أزرار السترة وشدها على الصدر ، أو رفع البنطلون قليلاً أثناء الجلوس ، والتأكد من نظافة الأظافر ، وتلميع الحذاء ، والنظر في المرأة إذا وجدت ، وقد يربت على شعره لتنسيقه . ولعلك لاحظت الكتلة الإشارية التي تتكون من ضبط رابطة العنق ، وفرد الجسم، ودفع الذقن للأمام لإعطاء منظر أفضل للشخص .

## □ الترقب

عندما تترقب شيئاً أو شخصاً أو تتوقع حدوث حدث ما ، فكثيراً ما نعبر عن هذا لا كلامياً بإشارات تصدر واعية أو لا إرادية . عند إعادة مشاهدة حفل عائلي صورته بالفيديو ، لاحظت أحد أطفال الأسرة يحدق في الكعكة وأمه تقطعها ، بينما أخذ يتلعب ريقه عدة مرات متتالية بطريقة أثارت ضحك الجميع . فهذه إحدى إشارات توقع الأكل والتي صدرت لا إرادياً من طفل ، وكثيراً ما يقول : "إيدي بتساكلني" في معرض الحديث عن توقع استلام مبالغ مالية ، أو في معرض التهديد باستعمال اليد في الضرب .

وفي كثير من البلدان ، نجد البوابين و"الجرسونات" والحمالين يستعملون إشارات ترقب ليوصل رسالة إلى "الزبون" ليدفع له البقشيش ، مثل هز عملات معدنية في الجيب أو اليد ، إلى الوقفة الفرعونية ، حيث تكون إحدى اليدين خلف الجسم والكف مشن على الساعد عند المعصم ، والأصابع مفرودة .

وقد تكون الإشارة أكثر وضوحاً ، مثل تدليك الإبهام على السبابة كما لو كان الشخص يعد أوراقاً مالية .

### - اشتراك اللغة المنطوقة في إرسال الإشارة المطلوبة :

وتشترك اللغة المنطوقة مع فترات الصمت في إرسال الإشارة المطلوبة . فتجد موظف الفندق بعد توصيلك إلى غرفتك يقول لك مثلاً : "أرجو لك إقامة مريحة لدينا" ثم ينتظر رد فعلك سواء بالنقود أو الكلام . وفي حالة عدم ظهور النقود ، فسوف يعود للحديث قائلاً مثلاً : "أنا في خدمتك في أي شيء تطلبه!" ثم ينتظر ، وفي حالة استمرار اختفاء النقود ، فسوف يقول مثلاً بلهجة أكثر جفافاً : "أي خدمة أخرى؟" ثم ينتظر .

وفي حالة إصرار "الزبون" على عدم دفع بقشيش فلا يلومن إلا نفسه إذا وجد الخدمة سيئة للغاية في هذا الفندق .

وبالإضافة إلى ما سبق ، هناك إشارات أخرى تستحق الذكر :

## ١ - تدليك الأيدي :

منذ زمن قرأت في قصة إنجليزية - نسيت اسمها - وصفا لأحد الأشخاص يقول :  
"وكان يدلك يديه باستمرار كما لو كان يغسلها بصابون غير مرئي" وكان الوصف  
واضحا قويا جعلني أرى الرجل أمام عيني ، ولذلك لم أنس هذا الوصف أبدا .



واليهودي - في الأفلام المصرية القديمة - كثيرا ما يقوم بهذه الإشارة توقعاً منه  
للكسب الكبير . وإذا أحضرت هدايا لأطفالك لاحظتهم وهم يقومون بمثل هذه  
الحركة . وربما رأيت رئيس مجلس إدارة الشركة يقوم بهذه الإشارة عندما يصله خبر  
قبول عطاء شركته ، وفي جميع الأحوال فهي إشارة ترقب وتوقع ومعها غير قليل من  
الثقة والرضا عن النفس .

ويقص مؤلفا كتاب "كيف تقرأ الناس كالكتاب" أنه عند بدء تصوير أحد  
المفاوضات بالفيديو ، وجدا أحد المفاوضين يدلك يديه ، فأوقفا التسجيل لشذوذ هذه  
الإشارة في بدء المفاوضات . ثم سألا المفاوضين : "هل تم الاتفاق مسبقاً على شيء  
بينكما؟" . واعترف المفاوضان بأنهما قد اتفقا على كل شيء ، ولكنهما قبلا

التصوير لاختبار قدرتهما على التمثيل . وقد فضحتها إشارة تدليك الأيدي لأنها أشارت إلى سعادة هذا المفاوض بما سوف يحدث .

وكثير من الناس يدلك يديه قبل القيام بعمل ما . ومعنى هذا - إذا لم يكونوا يشعرون بالبرد - هو اهتمامهم الشديد بالعمل القادم .

## ٢ - مسح الأيدي ببطء على الملابس :

وهناك إشارة أخرى قريبة هي مسح الأيدي ببطء على الملابس . ولكنها في هذه الحالة تعني التوجس والتخوف بدلا من الترقب الواثق . فكثير من الناس عندما يكونون غير واثقين من أنفسهم أو متخوفين من شيء ما ، يقومون بمسح أيديهم المبللة بالعرق . وعادة يستعمل الرجال سراويلهم (البنطلون) ، أما النساء فعادة يستعملن مناديلهن . ويأتي بهذه الإشارة أشخاص تحت ضغوط نفسية ، مثل الشهود في قاعة المحكمة ، أو عند إلقاء خطاب عام لأول مرة ، أو الرياضي قبل بدء المباراة .. إلخ .

## ٣ - تصالب الأصابع :

في هذه الإشارة يتم عمل شكل صليب بواسطة الإصبع الأوسط على السبابة . وهي إشارة أمريكية مسيحية أساسا ، وتعني الاستنجاد بالصليب لتحقيق أمل معين ، أو طلب معونته ضد قوى الشر . ومن هنا فهي إشارة توقع وترقب أيضا . وفي بعض الأحيان تستعمل كواق للشخص عن كذبه .

وهذه الإشارة نادرة الحدوث في المجتمعات الإسلامية ، وقد ذكرناها فقط لمعرفة معناها إذا صادفتك !

