الفصل الحادي عشر

بعض المواقف الحية

والآن أراك على استعداد لفحص بعض المواقف الحية التي كثيرًا ما تقابلنا لنطبق ما درسناه في الفصول السابقة . وسوف تجد رسومًا لمواقف عديدة . ادرس الرسوم جيدًا، وحدد ماذا تفهم منها عن شعور الأشخاص الموضحين بها ثم اقرأ التعليق .

نحن نعبر عن مشاعرنا بالإشارات والتعبيرات المختلفة أثناء تحدثنا في التليفون حتى لو كنا بمفردنا تمامًا . هل لاحظت سلك سماعة التليفون ؟ عادة ما يكون ملتفًا على نفسه أو معقودًا ؛ لأننا كثيرًا ما ننقل السماعة من هذه اليد إلى تلك للإشارة بيدنا أثناء الحديث . ولذلك عند تحدثك في التليفون في المرة القادمة ، لاحظ نفسك ، ولاحظ كمية الإشارات التي تبدر منك وخاصة إذا كانت المحادثة مهمة أو مثيرة أو مخيبة للآمال !

وفي فصل سابق لاحظنا ثلاثة أشخاص يتكلمون في كابينة التليفون في المطار . وإليك الآن بعض الإشارات التي قد تبدر من المتحدثين :

١ - التخطيط على الورق (الشخبطة) :

كثيرًا ما يمسك المتحدث في التليفون قلمًا ويخطط به على الورق أثناء المحادثة. والأشخاص الذين يفكرون بطريقة مجردة ، لا يمنعهم هذا عن التركيز على المحادثة ، بل قد يساعدهم على زيادة التركيز . ولكن معظم الناس يفكرون بطريقة مجسمة ، وهؤلاء الناس إذا استعملوا القلم للتخطيط فهو نوع من "السرحان" مما يعني الملل .

٢ - الإشارات الغزلية الاستعراضية :

كثيرًا ما نلاحظ إشارات الغزل بين الزوجين العاشقين أثناء المحادثات بينهما ، مثل ضبط وضع رابطة العنق أو هندمة الملابس أو الربت على الشعر . وبالنسبة للمرأة فكثيرًا ما تنظر إلى نفسها في المرآة أثناء المحادثة .

٣ – الاهتزاز و"المرجحة" في المقعد :

بعض الناس يهتزون في مقاعدهم أو "يتأرجحون" ما داموا يشعرون بأن المحادثة تحت سيطرتهم . ولكن فور شعورهم بأن المحادثة لا تسير على هواهم فإن الاهتزاز يتوقف فجأة وقد يقبضون أيديهم أو يرفعون أشياء من على المكتب ويضعونها ثانية بعنف.

٤ – وضع الأقدام على المكتب :

هذا دليل على الثقة الكاملة بالنفس والسيطرة التامة على المحادثة .

٥ – وضع قدم على أحد أدراج المكتب :

تشير هذه الإشارة إلى استجماع القوة لأخذ المبادرة في المحادثة .

٦ – فتح وإغلاق أدراج المكتب :

كثير من المديرين يفتح ويغلق أدراج مكتبه عدة مرات أثناء المحادثة التليفونية ، وهذه هي إشارة التفكير الخاصة به .. وفور وصوله إلى قرار فسوف يغلق الدرج ، ويقف ، ويعطي قراره بصوت حازم .

٧ – الوقوف :

هذه من أكثر الإشارات حدوثًا أثناء المحادثات التليفونية . فنحن نميل للوقوف عند اتخاذنا قرارًا أو عندما نصاب بالصدمة أو الدهشة ، وكذلك عندما نشعر بالملل وعدم الاستقرار . وباقي مفردات الكتلة الإشارية هي التي تحدد أي شعور يغلب علينا عند الوقوف .

وهكذا نجد أن مراقبتنا لمتحدث التليفون – على الرغم من أننا نستمع إلى جانب واحد فقط – قد يعطينا معلومات أكثر من تلك التي وصلت إلى الطرف الآخر للمحادثة!

قاعة المحكمة

يقول الفيلسوف إمرسون : "عندما تقول العين شيئًا ، ويقول اللسان شيئًا آخر ، فإن الرجل المجرب يعتمد على لغة الأولى" .

ويقول توفيق الحكيم في روايته : "رصاصة في القلب" على لسان بطلي القصة : "ما تعرفيش أني أقدر أقرأ أفكارك؟ ومن عينيك أقول لك كل أسرارك!" .

❑ الاتصال اللا كلامي في قاعة المحكمة :

كل ما يقال في قاعة المحكمة يكتبه كاتب الجلسة . وإذا ارتكب القاضي أو ممثل الادعاء أو المحامي خطأ ، فقد يكون ذلك مبررًا للاستئناف . ولكن هناك كمًّا هائلاً من المعلومات اللا كلامية عن طريق الإشارات لا يتم تدوينه . وفي إحدى القضايا التي حدثت هذا العام ، اشتكى المحامون من وكيل النيابة الذي كان يوجه الشهود بالإشارات . ولكن لأن القاضي لم ير هذه الإشارات و لم يتم تسجيلها ، فلم يتم عمل شيء بهذا الخصوص .

والقاضي على الرغم من أنه مرغم على الالتزام بالوقائع والأدلة وشهادة الشهود، إلا أن قراءته للإشارات التي يأتى بها الشهود ، قد تدفعه إلى عدم تصديقهم ، وإعادة التأكد من شهادتهم .

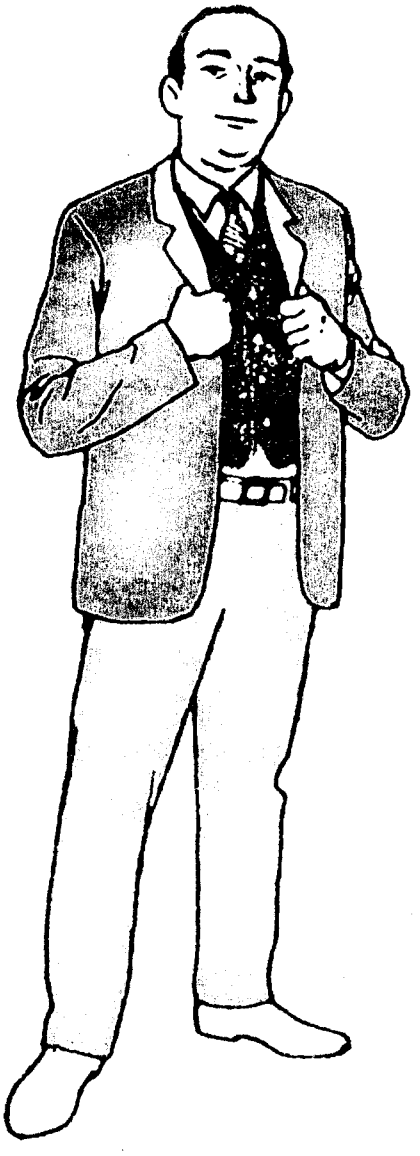
وفي معظم الدول الأنجلوسكسونية حيث يعتمد القضاء على نظام المحلفين ، فكثيرًا ما تعتمد العدالة على تأثير المحامي ووكيل النيابة والشهود على المحلفين . وكذلك قد تؤثر طريقة القاضي في تقديم القضية للمحلفين على قرارهم . ولذلك نجد أن كثيرًا من المحامين يهتمون بالاتصال اللا كلامي ، ويقوم بعضهم بتدريب الشهود على ما يقولونه ، وكذلك على طريقة الإدلاء بالشهادة ، وما الإشارات المسموح بها . والإشارات التي يجب تجنبها .

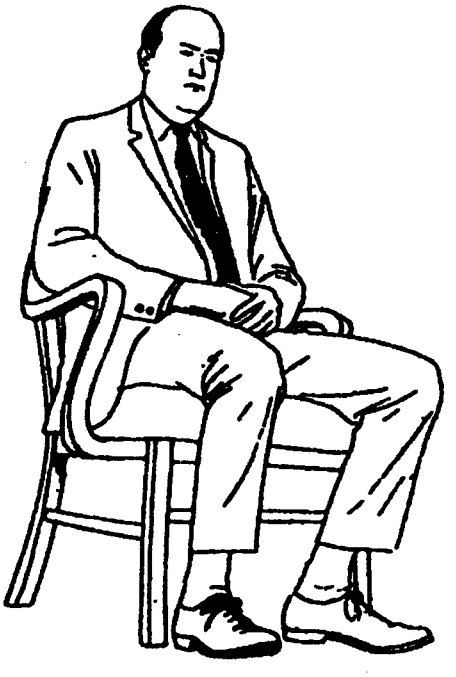
❑ فراسة المحامي في فهم إشارات المحلف :

ويعتمد المحامي على خبرته في الفراسة وقراءة الإشارات في اختيار المحلفين الذين يناسبونه ، بحيث تكون ميولهم – غير المعلنة كلاميًا – مع المتهم . فيقول لويس كاتز في "مجلة المحاكمة" : "إذا قبض المحلف يده أثناء استجواب أحد المحامين له وبسطها أثناء استجواب محامي الخصم ، فعلى المحامي الأول رفض هذا المحلف " .

❑ كيف يكسب المحامي ود القاضي :

الديك المنفوش كما في الصورة قد يثير عداوة القاضي . أما شاهد مثل الذي في الصورة الثانية ، فقد يصعب على المحامي ووكيل النيابة دفعه إلى الإفصاح عن مشاعره أو إلى قول شيء لا يريد إفشاءه .

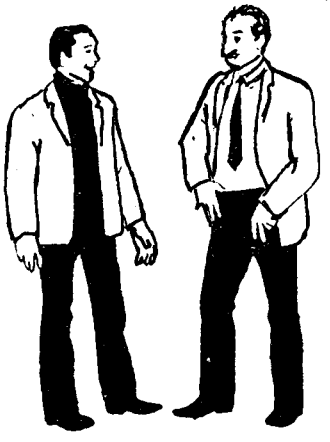




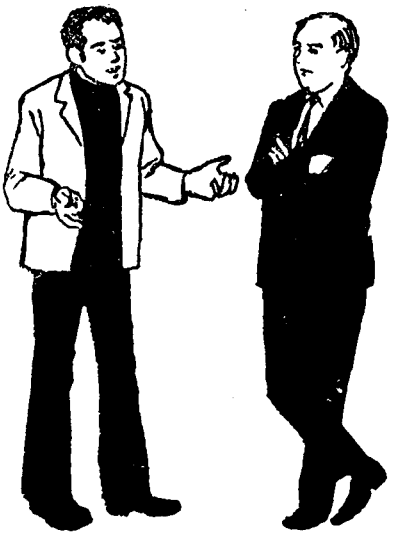
المقابلات الاجتماعية

في كثير من الأحيان تكون مراقبة الاتصال اللا كلامي بين الناس في الحفلات والمجتمعات أكثر متعة وإثارة من المشاركة فيها . والدارس لهذا الكتاب ، لن يشعر بالملل في مجتمع أبدًا ، فأمامه دائما ما يسليه ويثير اهتمامه .

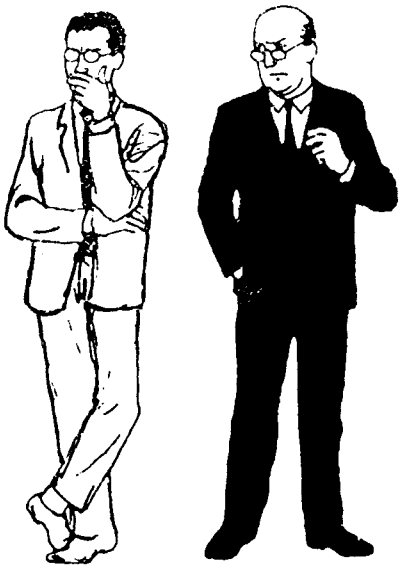
هذان الرجلان يتحدثان غالبا في موضوع غير هام، كما يبدو من وقفتهما المفتوحة التي تدعو الآخرين للانضمام . ونلاحظ أن أزرار السترة مفتوحة لدى الاثنين مما يشير إلى وجود جو ودي بينهما .



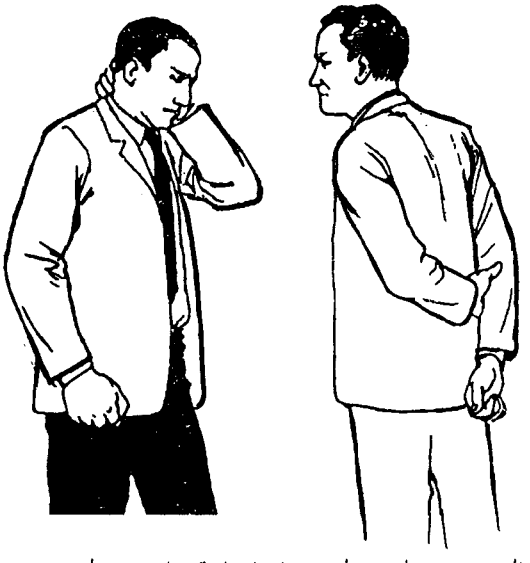
والرجل الذي إلى اليمين يقف وساقاه مفتوحتان مع وضع إبهام يده في حزام البنطلون مشيرًا إلى الثقة والاسترخاء . أما الرجل الذي إلى اليسار فذراعاه بجانبه وأصابعه مسترخية فهو يأخذ كل راحته تماما .



هذان الرجلان يتناقشان في شيء ما ، جعل الرجل الذي إلى اليمين يتخذ وضعًا دفاعيًا لأنه غير مستريح إلى ما يقال . ويبدو ذلك من عقد ذراعيه على صدره وعقد ساقيه أيضا . وقد أحس الرجل الذي إلى اليسار بانكماش الرجل الأول ، ويحاول فتح قنوات الاتصال ثانية باستعمال إشارات الصراحة والانفتاح ، مثل فتح راحة اليد وانفراج الذراعين كما لو كان يقول : "إيه الحكاية؟ .. أنا قلت حاجة غلط؟" . ويبدو أن انتظاره لاستجابة طيبة من زميله سوف يطول كما يبدو من عبوس وجه الآخر. وقد يتدهور الموقف، فتنهال الكلمات الغاضبة من فم الرجل الذي إلى اليمين .

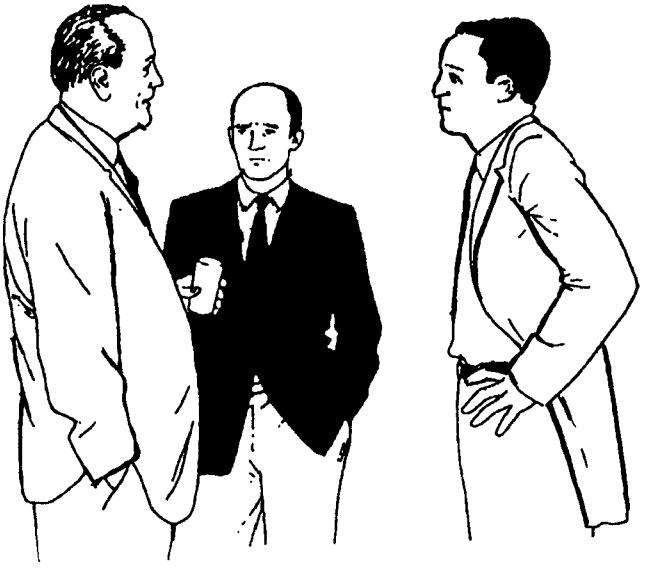


تتميز العلاقة بين هذين الرجلين بالشك والعصبية . فالرجل الواقف إلى اليمين، يرمق الآخر من فوق نظارته بشك ، بينما يُعرض عنه بجانبه دليلا عل انغلاقه من ناحيته . ووضع يده في جيبه قد يُخفي يدا مقبوضة دليلا على ارتيابه فيما يقال . أما الرجل الواقف إلى اليسار فهو متوتر الأعصاب جدًا. ووضعه يده على فمه يشير إلى ندمه على ما قاله ورغبته في وقف فمه عن الكلام. وتتحسس يده الأخرى قماش سترته في إشارة طلب الطمأنينة . أما وقفته غير المتزنة مع عقد ساقيه فتشير إلى عصبيته وقلقه تجاه رد الفعل الذي أبداه الرجل الآخر . وإذا راقبنا هذا الشخص لعدة دقائق فربما وجدناه يدلك أنفه أو يحول ثقل جسمه من قدم إلى أخرى .



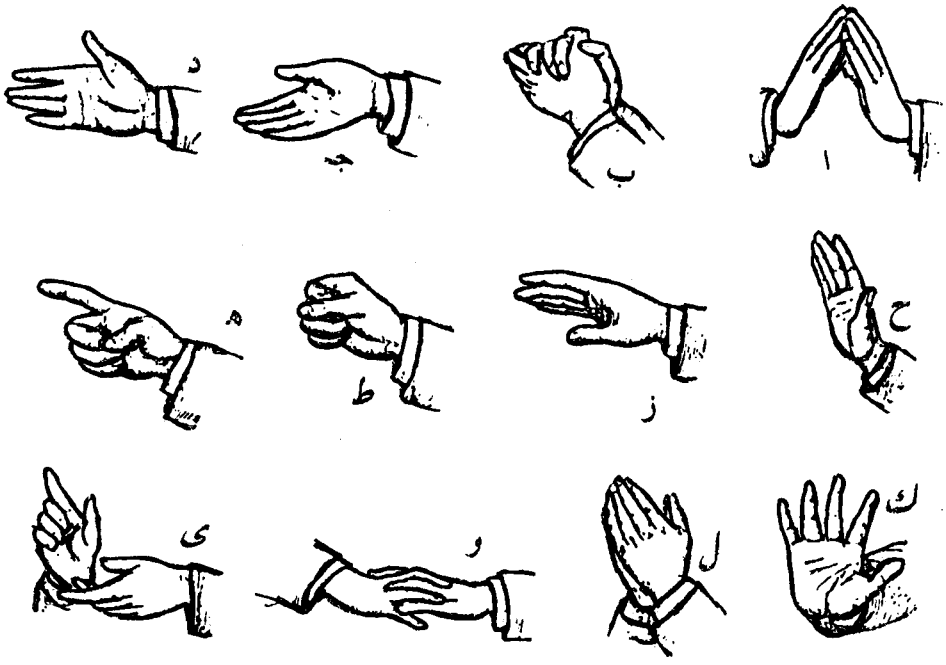
إن الموقف هنا قد تدهور ويؤذن بالعراك ، وغالبًا سوف يبدأ العراك الرجل الواقف إلى اليسار والذي يرسل إشارات إحباط قوية . فعبوس وجهه وتدليكه لقفاه يشيران إلى إحباطه، بينما قبضة يده اليمنى تشير إلى العدوانية . أما الرجل الواقف إلى اليمين ، فهو غاضب كما يبدو من تعبيرات وجهه ، ولكنه يقبض على ذراعه اليمنى بيده اليسرى خلف ظهره في إشارة واضحة لضبط النفس . وفي مثل هذه المواقف يفضل التدخل لتليين الموقف .

يتمنى الرجل الجالس إلى اليمين أن يكون في أي مكان آخر بعيدًا عن جاره. فالرجل الذي إلى اليسار ثرثار مغرور كما يبدو من جلسته (مجعوصًا) واضعًا يديه خلف رأسه ، وواضعًا ساقا على ساق بالطريقة الأمريكية ، وليس لديه مانع أن يكون نعل حذائه في مواجهة ضحيته . وهو يقص على ضحيته قصص عبقريته وبخاصة في الماضي، ومشاريعه الخطيرة للمستقبل . ولا بد أن تكون له الكلمة الأخيرة على أي تعليق يعلق به الضحية . أما الضحية ، فتتهدل أكتافه دليل اليأس ، ويميل بجسمه للأمام مع وضع يديه على ركبته في إشارة استعداد غير كاملة ، للفرار عند أول فرصة .



إن الرجل الذي إلى اليسار حذر جدًا فيما يقوله فهو يزن كل كلمة ينطلق بهـــا . فبالإضافة إلى سترته المغلقة ، فإن يده اليسرى مشغولة بالكوب الذي يحمله ، بينمـــا يخفي يده اليمنى والتي غالبا على شكل قبضة في جيب بنطلونه . أما الرجل الـــذي إلى اليمين فهو متقبل لما يقال كما يظهر من سترته المفتوحة ومستعد للمشـــاركة . أمـــا الرجل الذي يقف في الوسط فهو يرفض كل ما يقال كما يتبين من تزرير أزرار سترته ووضع يده في جيب بنطلونه وتعبيرات وجهه .

المتحدث في هذه الصورة يميل بجسمه للأمام محاولا توصيل أفكـــاره وآرائـــه إلى المستمعين. أما كيفية استقبال هؤلاء لآراء المتكلم، فيبدو أنها سلبية للغاية كما يتبـــين من عقد الذراعين على الصدر ، أو تشابك الأيادي ، أو وضع ساق على ســـاق ، أو تعبيرات الرفض أو عدم الاهتمام على الوجوه . أما الشخص الجالس إلى أقصى اليمين، فيبدو عليه بعض الاهتمام كما يتبين من وضع الاستماع لرأسه ، ولكن شعوره العـــام يبدو سلبيًا" وقد شعر المتحدث برد الفعل السلبي للمستمعين ، فتشابكت يداه ، وربمـــا كان على وشك اعتصارهما .



والآن هل تستطيع قراءة إشارات اليد التالية ، والتي كانت تستعمل في المســـرح في القرن التاسع عشر ، وما زال بعضها يستعمل إلى الآن ؟

ما التعلق الذي يناسب كل إشارة ؟

١ – "أرجوك يا حبيبتي لا تهجريني!" .

٢ – "أبدًا ! كيف تظن أني أستطيع فعل ذلك! " .

٣ – "إني أنذرك أيها الشاب ! إذا فعلت ذلك ثانية فسوف أعاقبك!" .

٤ – "تفضل ! " .

٥ – "أرجوك كن عاقلاً ! توقف عن هذا وإلا سوف تخسر كل شيء!" .

٦ – "أنا لا أهتم بما سوف يحدث!" .

٧ – "ابتعد عني أيها القذر! " .

٨ – "بالطبع ! لا تضايق نفسك ! سوف أهتم بالموضوع!" .

٩ – "سوف أنهي هذه العملية حتى لو أدت إلى قتلي!" .

١٠ – "أنا لا أوافقك ! والآن اسستمع لما أقول!" .

١١ – "لا تفعل ! .. أرجوك لا تفعل ذلك! " .

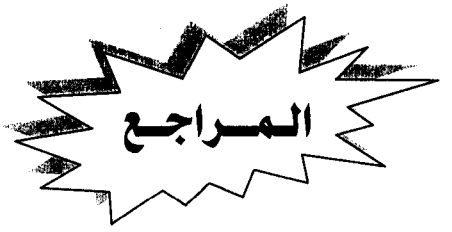
١٢ – "هل تحب أن تتمشى معي في الحديقة؟" .

الحلول

١ – ب ، ٢ – ز ، ٣ – هـ ، ٤ – جـ ، ٥ – ح ، ٦ – و ، ٧ – ك ، ٨ – د ، ٩ – ط ، ١٠ – ى ، ١١ – ل ، ١٢ – أ .

والآن وقد وصلنا إلى نهاية الكتاب ، أمامك العالم بأسره لتراقبه وتفهمه بأعين جديدة واعية !

أما كيف تستفيد من وعيك الجديد هذا ؟ .. فهذا يرجع إليك !



١ – القرآن الكريم .
٢ – الفراسة لفخر الدين الرازي .
٣ – البيان والتبيين للجاحظ .
٤ – كفاحي أدولف هتلر (مترجم) .
٥ – المراجع في علم النفس د. سعيد جلال .

6. Zncyclopaedia Britannica.
7. How to read a person like a book? ..
Gerard I Nicrenberg and Henry H. Galero
8. Sign language .., James, Henry
9. How to communicate successfully .. Andrew Wrigt.
10. A Manual of Gestures .. Albert Bacon.
11. The Expression of Emotions in Man and Animals..
Charles Darwin.
12. The Silent language.. E.T. Hall.
13. Behavior in Public places .. Goffman.

تمـت بحمـد اللـه