



مفردات الكتلة الإشارية

يختلف الناس في تقييمهم وتفهمهم للإشارات . فبعض الإشارات مثل عقد الساعدين على الصدر قد لا يختلف معظم الناس في تقييمهم لها أنها إشارة دفاعية .

وبعض الإشارات مثل عمل تكوين هرمي بالأصابع يخطئ الكثيرون في فهم معناها ، بينما يصل القليلون إلى فهم أنها تعبر عن الثقة بالنفس . وفي كثير من الأحيان يصل الناس إلى معاني مختلفة لإشارة ما إذا قيمت بمفردها . ولكن ضمن كتلة إشارية يسهل معرفة معناها .

ولندرس الآن بعض مفردات الكتل الإشارية التي تقابلنا ويسهل على الناس فهمها بدون دراسة لعلم الفراسة الحديث .

□ تعبيرات الوجه :

يقول الفيلسوف إمرسون Emerson : "تتكلم العيون مثل الألسنة مع ميزة أن كلام العيون لا يحتاج إلى قاموس ويفهمه الناس جيداً" .

ولا يختلف الناس كثيراً في قراءة تعبيرات الوجه . فنحن نركز بصرنا على الوجوه معظم الوقت أكثر من تركيزنا على باقي أجزاء الجسم . ففلان يبدو عليه الغضب ، أو فلان "شكله مبسوط" ، أو "باين عليه الحيرة" ، أو "بص له بصة زي ما يكون عاوز يقتله" ، أو "عينها بتقول : (.. ..)" ، وكذلك نقول : "ابتسم ابتسامة بريئة أو خبيثة أو صفراء أو ابتسامة مصطنعة" إلخ . كل هذه ألفاظ دارجة تبين مفهوم الناس لتعبيرات الوجه .

وأثناء مفاوضات العمل نستطيع مشاهدة تعبيرات متباينة . فهناك المفاوض الشرس الهجومي الذي يرى المفاوضات كحلبة مصارعة أو مجتلد ، أي مسألة "حياة أو موت" . فتراه ينظر إليك وعينه مفتوحتان تماما ، وشفته مضمومتان بقوة ، مع

تقطيب الحاجبين ، وربما تكلم وأسنانه يضغط بعضها على بعض مع أقل حركة ممكنة للشفاه ، فمثل هذا المفاوض قد حضر وفي نيته كسب كل النقاط أو إفشال المفاوضات. وهناك المفاوض الذي يحضر المفاوضات بأعصاب هادئة، واضعاً في ذهنه أن "كل شيء قابل للتفاوض" فمثل هذا المفاوض تراه ووجهه منبسط، وابتسامة خفيفة على شفثيه ، لأنه يعلم أن التفاوض عملية ديناميكية أساسها التعاون للوصول إلى حل يُرضي الطرفين .

وتقول الباحثة النفسية جين تيمبتون Templeton في مقال لها في مجلة التسويق "Marketing Magazine" عنوانه "كيف يعرف مندوب المبيعات ما يفكر فيه العميل؟" "إذا نظر العميل إلى الأرض وحول نظره عنك ، فيعني هذا أنه أغلق على نفسه الأبواب من دونك . أما إذا كان الفم مرتجياً بدون ابتسامة ميكانيكية ، والذقن إلى الأمام، فهو غالباً يدرس اقتراحك . أما إذا قابلت عيناه عينيك مع ابتسامات خفيفة على أحد جانبي الفم تصل على الأقل إلى مستوى الأنف ، فقد بدأ يعجب باقتراحك. أما إذا جعل رأسه بمستوى رأسك وارتفعت زاوية فمه وبدا عليه التحمس فمعنى هذا أنه وافق على الشراء" .



وعلى الرغم من إدراك الكثيرين أن للعيون والوجوه لغة ، لكن معظمهم لا يستطيع أن يحدد بالضبط ما هي التغيرات التي حدثت في الوجه . ويقول مؤلفو كتاب "كيف تقرأ الناس كالكتاب" : إنهم يعرضون صورة لمجموعة من الناس حول مائدة اجتماعات (انظر الصورة) على المشاركين في برنامجهم للتدريب على قراءة الإشارات . وبسؤال

المشتركين ، أجمعوا على أن الصورة تبين فريقين متضارين . وبسؤالهم كيف أدركوا ذلك ، فإن معظمهم رد : "من تعبيرات الوجه" . ولكن بعضهم استطاع أن يحدد :
تجاعيد الجبهة ، وضع الحاجبين ، فتح العين المبالغ فيه انتفاخ الأنف .. إلخ .

وقبل أن يكتب تشارلس داروين كتابه الكلاسيكي "التعبير عن الانفعالات في الإنسان والحيوان" فقد أجرى بحثاً عما إذا كانت نفس التعبيرات والإشارات تسود بين جميع الأجناس الإنسانية ، ولذلك فقد أرسل إلى مراسليه في جميع أنحاء العالم الأسئلة التالية ، طالبا الرد من واقع الملاحظة الفعلية وليس من واقع الذاكرة .

١ - هل يُعبّر عن الدهشة بفتح العينين والفم ورفع الحاجبين ؟

٢ - هل تظهر حمرة الخجل على الوجوه عند الشعور بالخجل أو العار؟ وإلى أي مستوى في الجسم تظهر هذه الحمرة؟ (هل في الوجه فقط أو في الوجه والرقبة، أم تنتشر حتى الصدر؟) .

٣ - عند مواقف الغضب أو التحدي ، هل يقطب الإنسان وجهه؟ هل ينتصب جسمه ورأسه ؟ هل يفرد كتفيه؟ هل يقبض راحتيه ؟

٤ - عند التفكير العميق أو محاولة حل لغز ما ، هل يقطب الإنسان جبينه؟ هل يُجعد الجلد أسفل الجفن الأسفل ؟

وكانت الإجابة بنعم في الغالبية العظمى من الردود من كافة أنحاء العالم . وهذا يعني أن الإنسان أيا كانت جنسيته يعبر عن انفعالاته غالبا بنفس الطريقة .

تبويب الإشارات على اختلافها والجهود التي بذلت في هذا المجال :

وقد قام فريق بحث إنجليزي بتبويب ١٣٥ إشارة مختلفة ، منها ٨٠ إشارة خاصة بتعبيرات الوجه والرأس .

وقد سجل تسع ابتسامات مختلفة ، منها ثلاث كثيرة الحدوث ، هي : الابتسامة البسيطة ، والابتسامة العليا ، والابتسامة العريضة .



والابتسامة البسيطة بدون فتح الشفتين ، وتحدث عندما لا يشارك الإنسان في نشاط ما ، فهو يبتسم لنفسه .

وفي الابتسامة العليا ، تظهر الأسنان العليا وهناك اتصال بصري أو تبادل للنظرات بين الأشخاص . وتستعمل هذه الابتسامة للتحية عند مقابلة الأصدقاء ويستعملها الأطفال للترحيب بآبائهم .

أما الابتسامة العريضة فتحدث في أثناء اللعب أو الكلام ، وغالبا ما تكون مصحوبة بالضحك ولا يكون هناك تبادل للنظرات ، ويظهر فيها الأسنان العليا والسفلى . وقد تظهر أسنان الشخص في الابتسامة البسيطة إذا كان هناك بروز في الأسنان أو قصر في الشفة العليا .

ويضيف الدكتور اوان جرانت Grant من جامعة بيرمنجهام ابتسامتين أخريين : الأولى هي "الابتسامة المستطيلة" وهو يطلق هذا الاسم على الابتسامة التي نستعملها عندما نرغب في أن نكون مهذبين أو للمحاملة . ونجد في هذه الابتسامة أن الشفاه ممطوطة مع إظهار الأسنان العليا والسفلى . وليس لهذه الابتسامة عمق . فالعين لا تشارك فيها . وقد يبتسم الإنسان هذه الابتسامة عندما يسمع نكتة قديمة أو "بايخة" من شخص مهم، والابتسامة الثانية التي أضافها د. جرانت هي الابتسامة العليا مع عض الشفة السفلى كالتى تحدث من بعض الفتيات والنساء ، وهي تعني أن من تبتسم له ، له تأثير قوي عليها ؛ ولذلك فهي تخجل منه !

□ تأملات :

ويُبرز الصراع بين الأفراد تعبيرات مختلفة تماما . فينخفض مستوى الحاجبين وخاصة الطرفين الداخليين لعمل تكشيرة ، وتتصلب الشفاه وتُضم مع بروزها قليلا إلى الأمام ، ويندفع الرأس إلى الأمام وخاصة الذقن في حركة تحدُّ واضحة. وتحقق العينان المفتوحتان تماما في عيني الخصم . وفي مثل هذه المواقف يحاول كلا الخصمين عدم خفض نظرهما حتى لا يُظن أنه علامة ضعف .

وعند الدهشة الشديدة أو الصدمة ، ترسم تعبيراتها على الوجه ، وفي هذه الحالة نظراً لارتخاء عضلات الفك فإن الذقن يسقط إلى أسفل وينفتح الفم . وفي بعض

الحالات الأخرى قد يفتح الفم لا إرادياً ، وبخاصة عند تركيز الشخص على عمل شيء ما مثل إصلاح آلة دقيقة ، وقد يبرز اللسان خارج الفم .

□ الاتصال البصري :

ويتفق معظم الناس وخاصة رجال الشرطة على أن الشخص الذي يتفادى النظر إليهم أثناء محادثته ، يحاول إخفاء شيء ما . ويقول مايكل أرجيل Argil في كتابه "سيكولوجية السلوك بين الأفراد" : إن الناس يتبادلون النظر في وجوههم ما بين ٣٠ إلى ٦٠% من الوقت . ويلاحظ أن النظر لفترة تزيد على ٦٠% من الوقت يعني اهتماماً زائداً بالشخص نفسه وليس بما يقوله ، كما في حالة المحبين ، أو على النقيض من ذلك، شخصان يستعدان للعراك . وكذلك فإن الشخص الذي يفكر بطريقة مجردة ينظر إلى من يتحدث أطول من الذي يفكر بطريقة مجسمة ، وذلك لقلة تعرضه لتششت أفكاره بالنظر .

ويلاحظ أن الاتصال البصري يكون أكثر للمستمع منه للمتكلم . ويجول الإنسان بصره غالباً عندما يسأل سؤالاً يجعله يشعر بعدم الراحة أو الإحساس بالذنب . وبعكس ذلك فعند سؤال الشخص سؤالاً يجعله يشعر بالغضب أو الرغبة في الدفاع أو الهجوم ، فإن الاتصال البصري يزيد درامياً . وفي بعض الأحيان قد نشاهد حذقة عين هذا الشخص وهي تتسع عند غضبه .

□ لكل قاعدة شواذ :

ولكل قاعدة هناك شواذ . فكمية الاتصال البصري تختلف اختلافاً كبيراً من شخص إلى آخر ومن ثقافة مهيئة إلى ثقافة أخرى . فبعض الأشخاص بسبب خجلهم الزائد يتجنبون النظر في عيون الآخرين ، أو يقللون ذلك إلى أقل حد ممكن . وقد يكون هؤلاء الأشخاص أمعاءً ولصين ، ولكن خجلهم يعطي انطباعاً زائفاً بأنهم يخشون شيئاً ما . وقد يكون ذلك مثاراً لمشاكل لهم عند المرور من الجمارك في المطارات والموانئ . فمأمور الجمرك عندما يسألك عما إذا كان معك ممنوعات أو شيء يستحق الجمارك ، لا ينظر في الإقرار الذي قدمته له ، بل ينظر في عينيك ، والبا ما يأمر بتفتيش أمتعة من يحولون نظرهم عنه .

□ تعدد النظرات :

فهناك نظرة الغضب ، ونظرة الإعجاب ، ونظرة الاحتقار ، ونظرة الدعوة .. إلخ .
ومن الصعب شرحها ولكن كل منا قابلها وأدركها ، وهناك أيضًا النظرة المختلفة أو
المستترقة من جانب العين للشخص الذي يرغب في الرؤية بدون أن يلاحظه أحد .
وكما قال الشاعر :

وفي العين غنى للمرء أن تنطق أفواه

□ ملاحظات مساعدة على فهم الآخرين :

ويلاحظ جورج بورتير Porter وهو كاتب لسلسلة من المقالات عن الاتصال
اللاكلامي مجلة "التدريب والتطور Training and Development" أن الغضب
والاضطراب قد يبدوان على شكل تكشيرة، والحسد أو التكذيب برفع الحاجبين،
وعدم الاستلطاف من خلال تقلص عضلات الفكين وتضييق فتحة العين ، وهناك
أيضا حركة التحدي التي كثيراً ما يبيدها الأطفال - والكبار أيضاً - برفع الذقن إلى
الأمام. أما زم الشفتين فغالبا تعني موقفا دفاعياً سوف يمتنع صاحبه عن إفشاء أي شيء
أو سوف يظهر أقل رد فعل ممكن .



□ طريقة وإشارات المشي :

لكل إنسان طريقته المميزة في المشي ، والتي عن طريقها
يمكن التعرف عليه من مسافات بعيدة بدون تبين ملامح
وجهه. وبعض خواص المشي هذه قد تكون بسبب تكوين
خاص للجسم . ولكن سرعة وطول الخطوة، ووضع
الجسم والذراعين في أثناء المشي ، يبدو أنها تتغير تحت تأثير
الانفعالات .

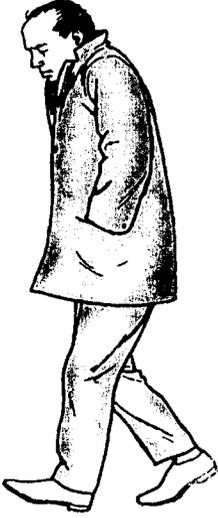
فعندما يكون الطفل سعيداً تكون حركاته سريعة
ويتقافز في مشيته كالكرة .

وعندما يكون حزينا ، تهطل كتفاه وبمشي وكان أحمال الدنيا كلها على كتفيه .
ويذكرنا هذا بالأقوال الشعبية "شايل طاجن سته" أو "شايل عبد القادر" .. إلخ .

والمغرور يسير كما يقول القول الشائع : "يا أرض اهدي ما عليكي أدي" ويصوره القرآن الكريم في الآية : ﴿ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّكَ لَنْ تَخْرِقَ الْأَرْضَ وَلَنْ تَبْلُغَ الْجِبَالَ طُولًا ﴾ [الإسراء : ٣٧] .

وكذلك في الآية : ﴿ وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴾ [لقمان : ١٨] .

وصوره أيضاً شكسبير في مسرحيته "ترويلس وكريسيدا" عندما وصفه قائلاً : "لاعب متبحر غروره في عضلات ساقيه" ومن أشهر من كانوا يمشون بهذه الطريقة ، دكتاتور إيطاليا الراحل موسوليني . فقد كان يمشي منتصباً شامخاً بأنفه مؤرجحاً ذراعيه مع تصلب عضلات ساقيه" .

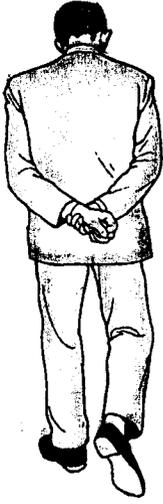


□ المشي على انفراد :

أما الشخص الذي يمشي بسرعة ويهز ذراعيه بحرية فهو شخص يعرف ما هو مقدم عليه وقد حدد هدفه . أما الشخص الذي يميل إلى المشي ويده في جيوبه حتى في الصيف فهو شخص يميل إلى الشك والكنمان ، وغالبا ما يلعب دور مشير السوء ، أو محامي الشيطان . وعندما يكتب الشخص فهو يمشي بدون رفع قدميه من على الأرض ، ويده في جيوبه محملاً إلى الأرض ، ونادراً ما يرفع رأسه .

أما الشخص الذي يقف أو يسير ويده على ردفه في وضع استعداد ويرغب في الوصول إلى هدفه بأقصر طريق وفي أقل وقت ممكن . ومن أشهر من كانوا يمشون بهذه الطريقة الراحل ونستون تشرشل .





والشخص المشغول بمشكلة ما يحاول حلها، يمشي عادة ببطء ويده معقودتان خلف ظهره ناظرًا إلى الأرض .

وغالبًا ما يتوقف كل فترة محملقًا في الفضاء أو لركل شيء ما على الأرض مثل صخرة صغيرة أو غطاء زجاجة . وقد اشتهر نابليون بونابرت بهذه المشية ، وفي بعض الأحيان كان يضع إحدى يديه خلفه والأخرى يدسها في فتحة سترته .

□ المشي في مجموعة :

وننتقل الآن إلى الناس الذين يمشون في مجموعة ، فمن السهل عليك معرفة : مَنْ رئيسهم؟ وغالبًا ما يكون في مقدمتهم . والباقي خلفه مثل البطة والبطيطات . ولكن إذا كان الرئيس يمشي وسط معاونيه، فسوف نجد معاونين الذين يتقدمونه يلتفتون إليه بين الفينة والأخرى ، ويعدلون سرعة خطواتهم لتلائم سرعة خطوة الرئيس . وهذه الملاحظة البسيطة (من يحدد سرعة الخطوة؟) ساعدت السياسيين الذين كانوا يدرسون أحوال الكرملين أيام الحرب الباردة في معرفة التسلسل القيادي بين الزعماء . وكذلك ساعدت هذه الملاحظة رجال المباحث الفيدرالية في معرفة زعماء المافيا الحقيقيين داخل الولايات المتحدة . وسوف يساعدك ذلك إذا أردت أن تتعامل مع الرئيس الفعلي في أي مؤسسة .

□ المصافحة النسائية :

عندما تقابل امرأة امرأة أخرى وبخاصة في ظروف المواساة ، فسوف تمسك يد الأخرى في يديها وتعبر بتعبيرات وجهها عن تعاطفها ، وغالبًا ما تعانقها وتقبلها على الخدين . أما في المقابلات العادية اليومية بين امرأة وأخرى فهي لا تصافحها ولكن تومئ لها برأسها مع تحية كلامية مناسبة ، إلا إذا غابت عنها فترة وهنا تقوم بتقبلها .

والمصافحة تعود إلى أزمان قديمة ، بدأت برفع اليد أو اليدين لإظهار خلوها من الأسلحة ، ثم تطورت إلى المصافحة الرومانية حيث يمسك كل واحد من المصافحين ساعد الآخر تحت الكوع .

أما المصافحة الحديثة فهي إشارة ترحيب ، فانبساط الكف يعني الصراحة ، وتلاصق الكفين يعني التوحد .

□ اختلاف عادة المصافحة :

وتختلف عادات المصافحة في البلاد المختلفة . فالفرنسي يصافح عند دخول ومغادرة الغرفة كل مرة .

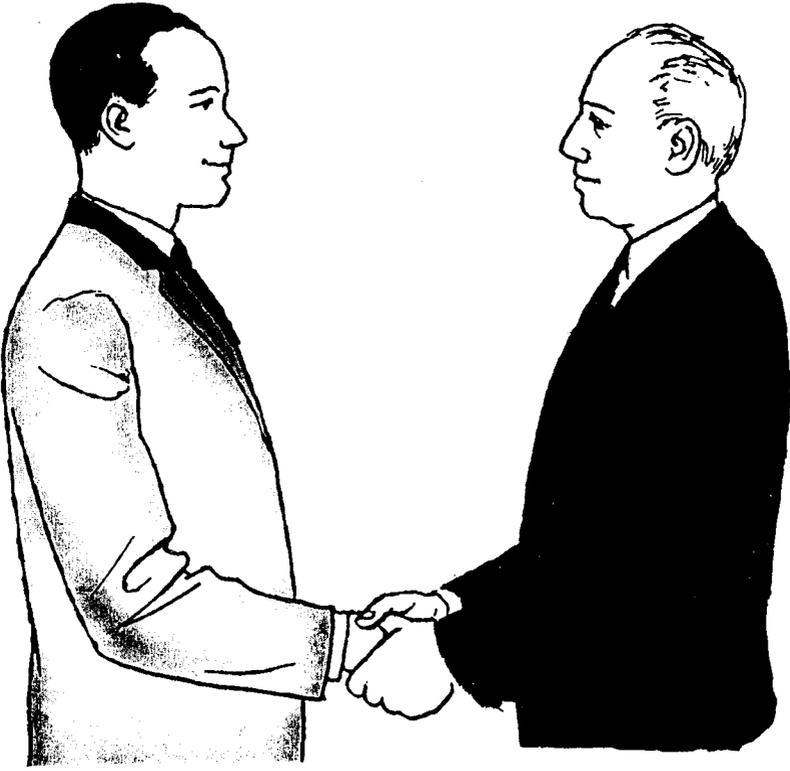
والألماني يصافح مرة واحدة فقط عند أول اللقاء . وبعض الأفارقة يطرق أصابعه بعد المصافحة .

أما المصري فيصافح في أول اللقاء وغالبا في نهاية المقابلة .

□ الحكم على الشخصية من طريقة المصافحة :

وكثير من الناس يدعي الخبرة في الحكم على الشخصية من طريقة المصافحة : فاليد الباردة المبللة بالعرق مكروهة من الجميع ، ربما لأنها نتيجة شد عصبي زائد ، واليد الرخوة مكروهة كذلك وصاحبها غالبا أخلاقه نسوية . ولكن ليس الأمر كذلك دائما ، فكثير من الرياضيين يدركون قوة قبضة يدهم ، ولذلك يحاولون ما أمكن تخفيف الضغط كي لا يؤذوا غيرهم ، وبمرور الوقت يصبح ذلك عادة لديهم .

والفنانون والجراحون يخافون على أيديهم ولذلك فسوف يحاولون حمايتها بسحب اليد بسرعة عند المصافحة . أما الشخص الضئيل الحجم فسوف يحاول تعويض شعوره بالنقص بالضغط الزائد عند المصافحة . وقد يقوم البعض بمصافحتك بقوة مع جذب يدك ناحيته وجعل يده هي العليا ، ثم ينظر إليك من أعلى وخاصة إذا كان هذا الشخص طويل القامة . والغرض من ذلك هو إظهار السيطرة ومحاولة إخضاع الطرف الآخر .



ويحاول السياسيون اكتساب تأييد جماهيرهم بمصافحة خاصة نسميها "مصافحة السياسي". ويتم ذلك بالمصافحة باليد اليمنى مع تغطية يد المصافح باليد اليسرى ، وهز اليد بجرارة . وهذه المصافحة مقبولة بين الأصدقاء وخاصة عندما تطول فترة غياب بعضهم عن بعض ، أو عند العزاء لإظهار المشاركة الوجدانية . ولكن بين أفراد غرباء، فقد يشعر المصافح بعدم الارتياح ، لأنه يشعر برغبة الشخص الآخر في التأثير عليه لغرض في نفسه . ومن أنواع مصافحة السياسي ، وضع اليد اليسرى على كوع المصافح أو على كتفه .

وقد يتلو المصافحة العناق أو القبلات وبخاصة بين الأصدقاء .