الفصل السادس
التفتح والصراحة
الموقف الدفاعى - التقييم - الشك

❑ كيف نصل إلى تقييم سليم ؟

فحصنا في الفصلين السابقين بعض الإشارات والإيماءات المنفردة ، ونعيد هنا التأكيد على عدم القفز إلى نتيجة من مغزى إشارة واحدة منفردة ، بل لا بد من دراسة الكتلة الإشارية كلها والوصول من ذلك إلى تقييم لموقف الشخص الجاري دراسته .

وفي هذا الفصل والفصول التالية سوف نركز دراستنا على الكتل الإشارية التي تعني موقفًا محددًا ، وسوف ندرسها في مجموعات متضادة ، أو كدرجات من موقف واحد، مما يعطينا مؤشرًا لتطور الموقف . فمثلاً قد يتحول شعور الشخص وموقفه من التفتح والصراحة إلى اتخاذ موقف دفاعي ، أو قد يتحول من التقييم إلى الشك والريبة.

❑ دراسة مدى التوافق بين الكلام المنطوق والإرشادات وأثره في فهم الشخصية :

وباستثناءات قليلة نجد أن معظم الناس يعبرون عن مشاعرهم الداخلية لا كلاميًا بوضوح تام . فإذا توافق كلامهم المنطوق مع الكتلة الإشارية التي تصدر عنهم ، فهم يقولون الحقيقة غالبًا ودراسة التوافق أو عدمه بين الكلام المنطوق والإشارات الصادرة عن المتكلم ، سوف تساعدك جدًا في تفاهمك مع الناس وتفهمك لهم .

❑ التفتح والصراحة :

"كن جميلاً تر الوجود جميلاً" هكذا قال الشاعر . فالشاب الذي لا ينوي شرًا لا يتوقع الشر من الآخرين وبذلك يتصرف بتفتح وصراحة وعفوية . أما الشيخ الذى قاسى في حياته الطويلة من الخداع ، فدائمًا يتوقع الخداع من الآخرين ، وغالبًا ما يمارسه!

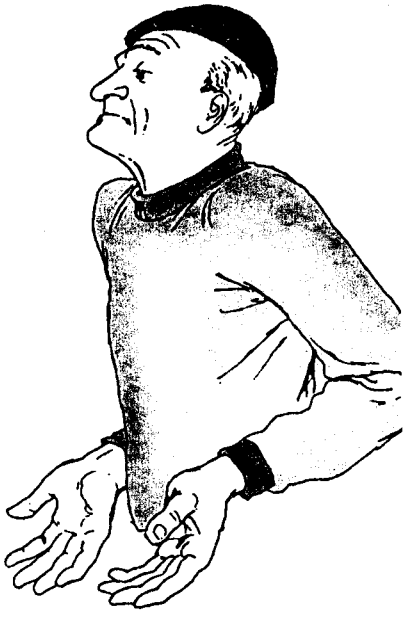
والسؤال الذي يطرحه الناس عندما يدركون أنه في الإمكان قراءة لا وعي الآخرين هو : "كيف أعرف إذا كان من أتكلم معه يكذب أم لا ؟". وسوف نعود لذكر الإشارات أو الكتل الإشارية التي تبدر من الكاذبين ، أو الذين يكتمون بعض الأسرار، أو عند اتخاذ موقف دفاعي . والتفريق بين هذه الإشارات وإشارات التفتح والصراحة سوف يساعدك في معرفة الكذب .

❑ عناصر الكتلة الإشارية :

وهناك إشارات عديدة تكوِّن الكتلة الإشارية الخاصة بالصراحة ، نختار منها :

١ - الراحة المبسوطة أو الأيدي المفتوحة :

وهذه من أكثر الإشارات استعمالاً لتعني الانفتاح والصراحة . ونجد أن الإيطاليين يستعملون هذه الإشارة بكثرة ، وعندما يشعرون بالإحباط فقد يضعون أيديهم المفتوحة على صدورهم ويقولون : "ماذا تريدني أن أفعل؟" .



وقد يكون ذلك لا كلاميًا بفتح الراحتين إلى أعلى ورفع الكتفين وارتسام تعبيرات التساؤل على الوجه . وكثيرًا ما يستعمل الممثل إشارة بسط الراحة قبل الكلام لبيان الطبيعة الصريحة المستقيمة للشخصية التي يمثلها . وراقب الأطفال عندما يكونون فخورين بالعمل الذي اتخذوه .

في هذه الحالة يُظهرون راحات أيديهم بوضوح ، ولكن عندما يشعرون بالذنب أو يتخوفون من نتائج عملهم فغالبًا ما نجدهم يخفون أيديهم في جيوبهم أو خلف ظهورهم .

وفي الأفلام المصرية القديمة نجد الممثل الذي يقوم بتمثيل دور اليهودي ، كثيرًا ما يفتح راحتيه لخداع الآخرين موهمًا إياهم بصراحته واستقامته .

٢ – فك أزرار السترة (الجاكت) :

عندما يشعر الرجل أنه يجلس مع أصدقاء وليس هناك ما يدعو للرسميات أو الإخفاء أو الخداع ، فهو يفك أزرار سترته وقد يخلعها . وأثناء مفاوضات العمل مادام أن المتفاوض يشعر بضعف احتمال الوصول إلى اتفاق ، فإنه لا يفك أزرار سترته مهما كانت درجة الحرارة . ولكن ما أن يشعر بقرب الوصول إلى اتفاق فإنه لا إراديًا يقوم بفك أزرار سترته .

وقد لاحظ تشارلس داروين إشارة مقاربة في الحيوانات ؛ فقد كتب : أنه كثيرًا ما لاحظ أن الحيوان يُظهر الخضوع – وهو نوع من الانفتاح – عندما يرقد على ظهره ويُعَرِّض بطنه وعنقه للحيوان الأقوى . ولاحظ في مثل هذه الحالات أن كثيرًا من الحيوانات مهما كانت عدوانيتها لا تستغل هذا في الهجوم على الحيوان الراقد .

وفي مقالة حديثة ، كتب د. ليون سميث – وهو أحد علماء النفس المقارن والذي تخصص في سُبل التعلم والاتصال بين الحيوانات – أن الرقود على الظهر وتعريض الرقبة يشير إلى الخضوع بين الذئاب . وقد أجرى د. سميث هذه التجربة مع أحد ذكور الذئاب الشرسة : فقد دخل إلى الذئب الذي زمجر غاضبًا ثم رقد على الأرض معرضًا رقبته لهجوم الذئب . وقال : "لقد لمس الذئب رقبتي بفمه ولكنه لم يعضني ، ولكني كنت في غاية الرعب والهلع!" . وتستطيع ملاحظة مثل ذلك التصرف بين القطط بعضها مع بعض وكذلك بين الكلاب في المنزل والشارع .

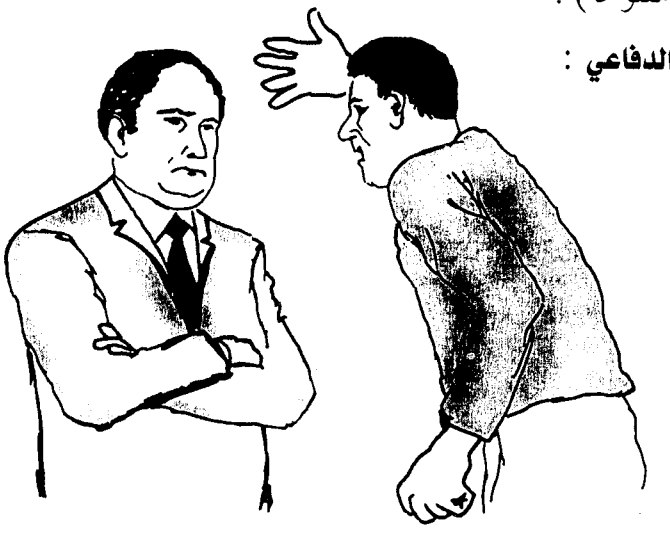
وعند تحليل مفاوضات العمل المسجلة على الفيديو ، لوحظ ارتفاع شديد في نسبة الوصول إلى اتفاق بين الرجال الذين فكوا أزرار سترائهم أو خلعوها أثناء المفاوضات . وكثير من الرجال الذين كانوا يعقدون أذرعتهم على صدورهم ، كانت أزرار سترتهم معقودة أيضًا ، وعندما كان يشعر أحدهم بقرب الوصول إلى اتفاق ، فقد كان لا إراديًا يفك ذراعيه ثم يقوم بفك أزرار سترته .

٣ - الدنو والاقتراب :

كثيرًا ما يحدث أثناء المفاوضات أن تصدر كتلة إشارية من المتفاوضين تعني قرب الوصول إلى اتفاق . فنجد أن المفاوض يفك ساقيه المعقودين ، ويفك أزرار سترته ، ثم يجلس على حافة المقعد ويدنو بجسمه من المفاوض الآخر .

ويقص مؤلفو كتاب "كيف تقرأ الناس كالكتاب" قصة العروس التي دعيت إلى حفل أقامه أهل العريس . فقد وجدت صعوبة في التعرف على أهل العريس من أصدقائه إلى أن نصحها أحدهم بقراءة الإشارات اللاكلامية التي يصدرها المدعوون ثم سئلت أن تحدد موقف عشرة أشخاص . وقد نجحت في تحديد موقف ثمانية منهم وفشلت في حالتين : الأولى كانت لصديق قديم وعزيز جدًا للعائلة (أزرار السترة مفتوحة) والثانية لأحد الأقارب والذي كان نادراً ما يزور أقرباءه (أزرار السترة غير مفتوحة) .

الموقف الدفاعي :



وبعكس الإشارات السابقة والتي تشير إلى التفتح والصراحة ، نجد إشارات مضادة في حالة اتخاذ موقف دفاعي سواء كان هذا للدفاع عن الجسم أو الموقف أو العواطف. ومن إشارات الكتلة الإشارية التي تشير إلى اتخاذ موقف دفاعي نجد :

عقد الذراعين على الصدر :

لا شك أن الجميع شاهدوا مباريات كرة القدم .. على الأقل في التليفزيون . وربما شاهدوا احتجاج أحد اللاعبين عندما يصدر الحكم قراراً ضده أو ضد فريقه.

فنجد أن اللاعب يقترب من الحكم وهو "يشوح" بيديه ، أو وهو يضع يديه المقبوضتين على مؤخرته . ونجد أن الحكم عند مشاهدة هذا اللاعب يعقد ذراعيه على صدره : (وضع دفاعي) ، وبهذا يرسل إشارة لا كلامية : أنه مستعد للدفاع عن قراره ولن يتراجع فيه. وكتطور لهذا الموقف قد يعطي ظهره للاعب مشيرًا إلى رفض وانتهاء المناقشة .

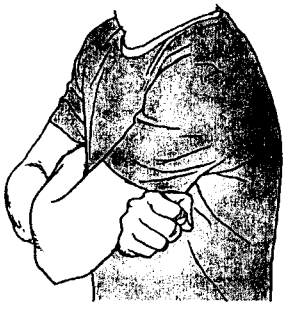
أهي إشارة عالمية ؟!

ويقرر تشارلس داروين أن عقد الذراعين إشارة عالمية تعني الدفاع ؛ فنجد أن المهنيين مثل المدرسين والأطباء والمحامين يعقدون أذرعتهم على صدورهم عندما يكونون في صحبة زملائهم والذين لا تربطهم بهم صداقة وثيقة . وكذلك يعقد الأطفال أذرعتهم عند تحدي أوامر الكبار . كما يعقد كبار السن أذرعتهم للدفاع عن حقهم في إبداء رأيهم .

وهذه الإشارة (عقد الذراعين) من أسهل الإشارات في الفهم وقليلا ما يتعرف الناس عليها . وإذا كنت وسط مجموعة من الناس ففي استطاعتك التأثير عليهم باتخاذك هذا الوضع ، وبعد قليل سوف تجد الآخرين يحذون حذوك !

وفي تسجيلات المفاوضات بالفيديو ، لوحظ عدم فهم كثير من المفاوضين لمغزى هذه الإشارة عندما يتخذها أحد أفراد الفريق الآخر . فبدلاً من تفهم طلبات هذا المفاوض المعترض وتغيير مجرى المناقشة ، نجد أن مفاوض الفريق الأول يستمر في نفس الحجج والعروض التي سببت اتخاذ الوضع الدفاعي ، وبذلك عادة ما تفشل المفاوضات. وبمقارنة الكلام الدائر عند اتخاذ هذا الوضع الدفاعي ، ووجد أنه حدث عندما تقدم أحد المفاوضين بطلب أو عرض شعر الطرف الثاني أنه غير مقبول .

قبض اليدين :



إذا لاحظت هذا الوضع يتخذه أحد الأطراف المفاوضين أو المتحدثين ، وأردت التأكد مما إذا كان هذا وضعًا دفاعيًا أو مجرد وضع مريح لصاحبه (كما يدعي البعض)، فلاحظ اليدين جيدًا؟ هل اليدان مسترخيتان أم مقبوضتان بشدة؟ هل تضغط الأصابع على الذراعين

بقوة لدرجة أن عقل الأصابع تبدو بيضاء؟ ويشبه هـذا الوضع وضع المسافر بالطائرة والذي يشعر بالعصبيـــة والخوف ، فهو يقبض على مسند المقعد بشدة وخاصة عند الإقلاع والهبوط .

ونظرًا لاختلاف التكوين الجسماني لصدر المـــرأة فنجد أن عقد الذراعين عند المرأة يتم على مســـتوى منخفض أي على أعلى البطن . وكثيرًا ما نلاحظ هذا الوضع لدى الفتيات المراهقات . وقد يتعدل باحتضان كتبها أو حقيبة المدرسة .

الجلوس مع رفع ساق على المسند :

كان يُظن أولا أن هذا الوضع يتخذ لراحة الجالس ويظهر تفتحه وصراحته. ولكن لوحظ أن هذا الوضع حتى لـــو كانت هناك ابتسامة خفيفة على وجـــه الجالس ، فهو غير متعاون وغير مهتم ، بل هـــو معـــادٍ لمشـــاعر الآخريـــن وأفكارهم. وكثـــير مـــن مضيفـــات الطائرات يجدن المسافر الذي يجلـــس بهذه الطريقة ، مشاكسًـــا ويصعـــب التعامل معه . وفي كثير من الأحيـــان يتخذ المشتري هذا الوضع في مكتبـــه أمام مندوب المبيعات ، وهو في هـــذه الحالة يعلن حقوقه الإقليمية ويشـــير لا كلامياً إلى أن المعركة في أرضه . وكثير من الرؤساء يتخذون هذا الوضـــع لإثبـــات مركزهم المتفوق على المرءوسين .

٤ – الجلوس على المقعد المعكوس والاستناد على ظهر المقعد :

وبذلك يتخذ الجالس ظهر المقعد كدرع له ، وهذا الوضع وكذلك وضع الأقدام على المكتب – كما يفعل كثير من الأمريكيين – يشيران إلى اتخاذ مركز رئاسي متفوق على الآخرين . وعلى الرغم من عدم رسمية طريقة الجلوس ، فالحذر واجب! فهذا الشخص يُبين أنه يملك زمام الموقف .

٥ – الجلوس ساقًا على ساق أو عقد الساقين :

إذا قمت بزيارة أحد البلدان الأوربية ، فسوف تستطيع تمييز السياح الأمريكيين من طريقة جلوسهم على مقاعد المقاهي ، فالأوربي يجلس واضعًا ساقًا على ساق بحيث تكون ركبة فوق الأخرى والقدم متدلية . أما الأمريكي فيجلس بحيث تكون الساق العليا أفقية ومنتصفها على الركبة ، ولا مانع أن يكون نعل الحذاء في مواجهة أحد الجالسين! وفي بلادنا العربية نرى كلا الوضعين في حالة الرجال مع زيادة نسبة الطريقة الأمريكية لدى مرتدي الجلباب .

أما النساء فيجلسن عادة بالطريقة الأوربية . ويؤثر حجم الجسم في ذلك أيضًا ، حيث يكون من الصعب وضع ساق على ساق بالطريقة الأوربية لذوي الأحجام الضخمة وخصوصًا ذوي الكروش وقصيري الأطراف .

وقد ذكر أحد رجال المخابرات الألمان السابقين الذين خدموا أثناء الحرب العالمية الثانية ، أن كثيرًا من العملاء الأمريكيين قبض عليهم أثناء جلوسهم في المطاعم . وذلك أن الأمريكي يتناول الطعام مستعملاً الشوكة في اليد اليمنى .

ويعلق أحد الكتاب الأمريكيين على ذلك بأنه كان من الممكن زيادة عدد المقبوض عليهم لو أدرك رجال المخابرات الألمان طريقة جلوس الأمريكيين .

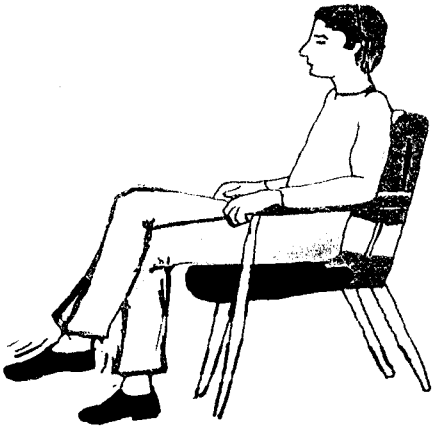
وقد لوحظ أنه عندما تصل المفاوضات بين الجانبين إلى مرحلة تنافسية حاسمة ، أن الفريقين يضعون ساقًا على ساق وغالبا – على الطريقة الأمريكية – وقد لوحظ أيضًا في مباريات الشّطْرنج العالمية أن كثيرًا من اللاعبين يتخذون هذا الوضع عند تحرج مركزهم. وعندما يشعرون أن الدور قد أصبح في صالحهم ، وأنها مسألة وقت فقط لكسب الدور فإنهم يضعون أقدامهم على الأرض .

ومادامت كانت المفاوضات جارية و لم يتم الاتفاق بعد ، فسوف يضع أكثر من شخص ساقًا على ساق، أما عندما يضع الجميع أقدامهم على الأرض فمعنى هذا أن الاتفاق قد أصبح وشيكًا ، وخاصة إذا اقترب المفاوضون بعضهم من بعض (إشارة دنو واقتراب) .

ويؤكد مؤلفو كتاب "كيف تقرأ الناس كالكتاب" أنهم لم يلاحظوا قط أي حالة اتفاق تمت وأحد المفاوضين مازال واضعًا ساقًا على ساق! وغالبا ما يتضح أن الشخص الذي يتخذ هذا الوضع هو أكثر المفاوضين عنادًا وشراسة، ويحتاج إلى اهتمام أكثر من غيره لكسبه إلى صفك. أما إذا وضع المفاوض ساقًا على ساق وعقد ذراعيه على صدره ، ففي هذه الحالة أمامك غريم صعب المراس .

❑ ماذا يعني جلوس الرجل أو المرأة واضعًا ساقًا على ساق مع هز القدم العليا؟

وجلوس الرجل أو المرأة واضعًا ساقًا على ساق مع هز القدم العليا ، يعني الشعور بالملل أو نفاذ الصبر غالبًا لاستماعهم إلى حديث ممل .



تفسير ظاهرة مصرية !!

وفي مصر عادة ما نجد الرئيس واضعًا ساقًا على ساق ، بينما يجلس المرءوسين وأقدامهم على الأرض . وعندما يضع أحدهم ساقًا على ساق فقد يكون ذلك مجرد فعل دفاعي أو كنوع من التحدي وتقرير مساواته مع الرئيس .

التقييم :

إشارات التقييم هي إشارات أو حركات الجسم التي تحدث عندما يكون الإنسان مستغرقًا في التفكير في موضوع ما يزنه ويقيمه في ذهنه . ولما كان نجاح عملنا وحياتنا الاجتماعية يعتمد على اتصالنا بالناس من حولنا ، فمن المهم معرفة كيف يستقبل الناس أقوالنا وإشاراتنا اللاكلامية . وليس هناك أبحاث كثيرة عن عملية تقييم فكرة أو خدمة أو منتج مّا قبل قبول أو رفض هذه الفكرة أو الخدمة أو المُنتَج . ولكن من دراسة ملاحظات مندوبي المبيعات والمدرسين والممرضات والمحامين والمسئولين التنفيذيين بالشركات اتضح وجود خلفية مشتركة من الإشارات تعني أن هذا الشخص يفكر ويزن ما لفكرة معينة من مزايا أو عيوب . أي أنه يقوم بالتقييم .

ولشرح هذا سوف نضع المثال التالي :

يقوم الأستاذ "أشرف" مدرس الرياضيات بشرح أحد الموضوعات الصعبة . ويلاحظ أن التلميذ "محمد" يحملق فيه بدون أن يرمش بعينه ، مع انتصاب جسمه فوق المقعد ، وقدماه مستويان على الأرض ، مع عدم صدور أي حركات منه . هل تظن أن محمدًا ينصت إلى الدرس ويفكر في تقييم ما يقوله الأستاذ أشرف؟ إذا ظننت ذلك فأنت مخطئ تمامًا . مدرس جديد في مهنته قد يظن ذلك ، فمحمد قد أغلق أبواب عقله دون شرح الأستاذ ، واستعمل طريقة جلوسه هذه لخداع الأستاذ أشرف وإقناعه أنه "كله آذان صاغية" . ثم ينظر الأستاذ أشرف إلى الطالب "شاكر" متجاهلاً "محمدًا" فيجده جالسًا على حافة المقعد وجسمه مائل إلى الأمام بينما يسند رأسه الذي يميل

قليلا إلى أحد الجانبين على إحدى يديه . ويكون الأستاذ أشرف محقا في ظنه أنه مهتم بالشرح ويزن كل كلمة في عقله .

١ – اليد على الخد :

يقول أحد مخرجي التليفزيون : إنه عندما يعرض الفيلم الذي أخرجه في عرض خاص، فإنه يدرك مدى نجاحه من زيادة عدد المشاهدين الذين يضعون يدا أو يديهم الاثنتين على وجوههم ويميلون بجسمهم إلى الأمام ناحية الشاشة ، وقلة عدد المشاهدين الذين يجلسون واضعين ساقا على ساق وعاقدين أذرعتهم على صدورهم مع التفات أجسامهم بعيدا عن الشاشة وغالبا في اتجاه الباب .

وفي بعض الأحيان يتخذ المشاهد أو المستمع ما نسميه بالكتلة الإشارية للتقييم الدقيق . فهو يأتي بيده إلى وجهه ويفرد إصبعه السبابة على خده ، بينما باقي الأصابع مضمومة تحت الفم ويستند غالبا بذقنه على إبهامه . وإذا مال الجسم إلى الخلف بعيدا عما يشاهده أو يستمع له ، فأفكاره غالبا سلبية تميل إلى السخرية أو الرفض . أما إذا مال بجسده للأمام ، فأفكاره غالبا إيجابية أي يميل إلى التأييد .

ويقول أحد الحاضرين : إنه إذا حضر المحاضرة مائة شخص مثلا ، فإنه يجد حوالي ستين منهم جالسين في وضع التقييم واليد على الخد ، ونصف هؤلاء يميل بجسمه للخف (لم يقتنع بعد) والنصف الآخر مائل بجسده إلى الأمام أي يهتم بما يقال . أما الأربعون الباقون فنصفهم يجلس عاقدا ذراعيه على صدره وربما واضعا ساقا على ساق (أي أثبت لي ما تقول!) والنصف الآخر يجلس على حافة المقعد وكوعاه على فخذيه بينما ذراعه متدلية بين ساقيه (مثل جلسة احتياطي فريق الكرة أثناء المباراة) وهؤلاء يشيرون إلى اهتمامهم العميق ورغبتهم في المشاركة .

٢ – ميل الرأس إلى أحد الجانبين :

لاحظ تشارلس داروين أن الإنسان والحيوان يميل برأسه جانبا (وضع إنصات) إذا سمع ما يثير اهتمامه . ويمكنك ملاحظة ذلك مع الكلاب والدجاج إلخ . ومن قديم العصور تدرك المرأة ذلك لا شعوريا . ونجد أن بعضهن يصطنعن هذه الإيماءة إراديا لإرضاء غرور رجل تريد التأثير عليه ، وغالبا ما تنجح .

عندما تدخل كمية من التيار الكهربائي أكبر من المطلوب إلى جهاز ، يحترق الفيوز Fuse حتى لا يفسد الجهاز . وكذلك يحمي المستمعون أنفسهم من زيادة كمية المعلومات المطروحة في المحاضرة . فالمحاضر الذكي يلاحظ ميل رءوس المستمعين مما يبين له اهتمامهم بالمحاضرة . ولكن إذا زاد وقت المحاضرة أو كانت مملة أو زادت كمية المعلومات المطروحة ، فسوف يبدأ المستمع في الدفاع عن نفسه . ويكون ذلك بانتصاب الرأس والظهر ثم تقوسه ، ثم يبدأ المستمع في النظر إلى السقف والحوائط وخاصة ناحية الباب أو إلى ساعته . وإذا وصلت الأمور إلى هذا الحد ، فالمستمعون يهتفون لا كلاميا : "كفى! كفى!" . وكلنا لاحظ أثناء محاضرات الجامعة أنه إذا تعدى المحاضر هذه النقطة فسوف يبدأ الطلبة في حك الأرض بأقدامهم احتجاجا على طول المحاضرة .

٣ – الربت على الذقن :

هذه الإشارة تعني "دعني أفكر" وتكون ملحوظة أكثر في الرجال الملتحين . وقد كتب داروين عن هذه الإشارة وقرر أنها عالمية ، وقد تتحول إلى جذب للحية . وتبدأ هذه الإشارة بوضع السبابة والإبهام على الشفة العليا أو الشارب ثم تتحرك اليد إلى أسفل. ويقرر هنري سيدونز Sidons في كتابه (إشارات خطابية) أن هذه الإشارة تعني أن "الرجل الحكيم يزن الأمور!" .

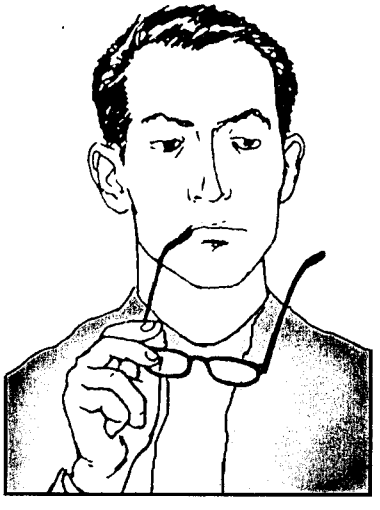
وإذا راقبت مباراة في الشطرنج ، فغالبا ما تلاحظ أن هذه الإشارة يأتيها اللاعب الذي عليه الدور في اللعب . وعندما يصل إلى قرار فإن هذه الإشارة تتوقف ، ربما

لاحتياجه إلى يده في تحريك القطع ! وكثير من رجال الأعْمال تبدر منهم هذه الإشارة التي قد يحاولون تخفيفها إلى ربت خفيف وسريع على الذقن . وقد يتوافق مع هذه الإشارة تكشيرة خفيفة على الوجه لتركيز النظر .

٤ – الإشارة بالنظارات :

يحتاج كثير من المسئولين وخصوصا المصابين بطول النظر وبالذات بعد سن الخامسة والأربعين إلى نظارة خاصة للقراءة، وقد يحتاج أيضا إلى نظارة للرؤية البعيدة ولكنه عادة يستطيع الرؤية عن بعد بدون نظارة . ولذلك فإن أحد إشارات التقييم لدى لابس نظارات القراءة هي انزلاق النظارة إلى طرف الأنف والنظر من فوقها إلى من يخاطبه . وهذه الإشارة لها جوانبها السلبية ، لأن مستقبل النظرة سوف يشعر بأنه ينظر إليه من أعلى كشيء ضئيل أو حشرة ! وبذلك فسوف يشعر ببعض الاستياء أو الغضب ، وقد يؤدي ذلك إلى فشل الاتصال بين الاثنين . والنصيحة في هذه الحالة هي التوقف عن عمل هذه الإشارة أو ارتداء نظارة مزدوجة البعد البؤري بحيث تقرأ خلال الجزء السفلي من العدسة وتنظر بعيدا من خلال الجزء العلوي .

٥ – التأجيل وكسب الوقت للتقييم :



لتتم عملية تقييم الأمور ، قد يحتاج الإنسان إلى بعض الوقت للتفكير . وهناك بعض الإشارات التي يأتي بها الناس لكسب الوقت ، منها خلع النظارة ببطء ثم تلميع العدسات بالمنديل حتى لو كانت العدسات لا تحتاج إلى ذلك ، وقد يتنفس عليها ليرطبها ببخار الماء المنبعث من أنفاسه ثم يلمعها مرة ثانية ، وقد يقوم بتدليك عينه قبل وضع النظارة ثانية . وبعض الناس يفعلون هذا عدة مرات . والغرض من ذلك في معظم الحالات هو كسب مهلة للتفكير .

ويشبه الإشارة السابقة خلع النظارة ووضع ذراعها في الفم . ولما كان الإنسان لا يتكلم جيدًا وشيء في فمه ، فهو يستمع أفضل ويتجنب الكلام حتى يفكر جيدًا فيما يقوله . ووضع شيء في الفم قد يشير أيضًا إلى رغبته في التغذية ربما على شكل معلومات أكثر .

وهناك حيلة لكسب الوقت يستعملها السياسيون وهي عدم الرد على سؤال حتى تتم ترجمته بواسطة المترجم على الرغم من معرفة السياسي للغة السؤال جيدًا ، وبذلك يستمع إلى السؤال مرتين ويحصل على وقت أطول للتفكير في الإجابة !

وقد تستعمل النظارة للتعبير عن الغضب المكبوت ، حيث يقوم لابسها بخلعها بعنف ، ثم قذفها على المكتب . وتعني هذه الإشارة . "لقد جاوزت حدودك" . وإذا صادفتك هذه الإشارة فعليك بتخفيف ضغط الموقف . وإذا عاد الشخص إلى ارتداء نظارته فمعنى هذا استعداده الآن لرؤية بدائل أو خيارات أخرى عرضتها عليه .

وغالبا ما يكون مدخنو[1] الغليون (البايب) من الشخصيات الهادئة التي لها صبر على طقوس تدخين الغليون . فالمدخن في هذه الحالة عليه تنظيف الغليون ، ثم حشوه، ثم الاطمئنان إلى أن النفس يُسحب جيدًا ، ثم إشعال الغليون جيدًا بعدة أعواد ثقاب، ثم التدخين بأنفاس منتظمة حتى لا ينطفئ الغليون ، ثم إشعال الغليون كلما انطفأ .. إلخ. كل هذا يتطلب شخصية هادئة صبورة لها ولع بالطقوس بعكس مدخن السيجارة الذي عادة ما يكون شخصًا عصبيًا سريع الملل . ويستعمل مدخن الغليون غليونه كأداة لكسب الوقت والتأجيل لأخذ مهلة للتفكير ، وكذلك يستخدمه في عمل إشارات كثيرة ، مثل : انتظر!، اسكت!، اسمع جيدًا ، .. إلخ . ويلاحظ أن مدخني الغليون معظمهم من العلماء أو المهندسين أو الأطباء أو الذين يعملون في النواحي العلمية التي تتطلب الكثير من التفكير المجرد ، ويصلون ببطء إلى قرار . وذلك بعكس مدخني السجائر الذين عادة ما يهتمون بالنواحي العملية للحياة . ونجد أن مدخن الغليون قد يلعب لعبة "القط والفأر" لأطول مدة ممكنة بدون إيضاح موقفه ، بعكس مدخن السجائر الذي عادة ما يكون شعاره : "دعنا ننته من هذه المسألة لنفحص شيئًا آخر!".

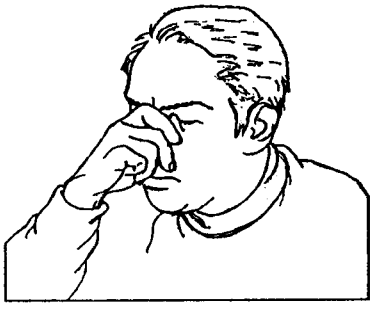
---

(١) التدخين عادة سيئة بكل المقاييس ، لا يقرها عقل أو شرع بعد ما أثبت العلم والطب أن كثيرًا من الأمراض الخبيثة سببها التدخين ، وقد أعلنت الدول المتحضرة الحرب عليها .

٦ – التمشية :

لا يستطيع كثير من الناس التفكير في مشكلة ما وهم جالسون ، ولذلك فقد يخرجون للتمشية والتفكير أو قد يذرعون الغرفة جيئة وذهابًا عشرات المرات مثل الأسد الحبيس . وهذه الإشارة إيجابية جدًا ، فمعناها أن الشخص يفكر في حل للمشكلة، ومادام يفكر فهناك أمل في الوصول إلى حل . ولذلك فعليك بالجلوس ساكنًا ولا تقاطعه حتى لا تقطع حبل أفكاره . وعندما يصل المفكر إلى نقطة يريد استيضاحها ، فقد يتوقف ويطرح سؤالاً ثم يستأنف تمشيته . وعندما يصل إلى قرار فسوف يتوقف ، ويجلس ، ويعطي قراره .

١ – الضغط على قاعدة الأنف :



قد يقوم إنسان ما بالضغط على قاعدة الأنف عند العينين . وتكون هذه الإشارة غالبا مصحوبة بإغماض العين . وتعني هذه الإشارة – ما لم يكن يعاني من صداع أو التهاب بالجيوب الأنفية – التركيز الشديد والتفكير العميق .

وغالبا تعني "كيف انزلقت إلى هذا المأزق؟" ، أو "هل هذا حقيقي أم أنني في كابوس"!" ؛ ولذلك نجد هذه الإشارة عند صعوبة إيجاد حل . وعليك في هذه الحالة الانتظار حتى ينتهي الشخص الذي تحدث منه هذه الإشارة من إبداء اعتراضاته قبل استئناف النقاش .

ويقول أحد المحامين : إن قاضيًا يعرفه كان إذا اعتقد أن المتهم مذنب ، ترك نظارته في مكانها على أنفه ، أما إذا ظن أن المتهم بريء على الرغم من الأدلة والشهود فقد كان يخلع نظارته ويضغط على قاعدة أنفه مع إغماض عينيه .

❑ الشك والكتمان :

يقول فرانسيس بيكون Bacon الفيلسوف المشهور : "لكثير من الحكماء أسرار في قلوبهم تفضحها تعبيرات وجوههم!" .

وفي لغة الإشارة وخاصة لدى الأمريكيين ، نجد أن الإبهام الأيمن المرفوع إلى أعلى يعني "جيد ، أو خير" والإصبع الخنصر الأيسر يعني "سيئ ، أو شر" . ونلاحظ إشارة

قريبة من هذه عند أطفالنا عندما يتخاصمون فيعقدون أصابعهم الخنصر . وفي القرآن نجد كثيرًا من الإشارات إلى أصحاب اليمين ، وأصحاب الشمال . ويعني اليمين الخير أو الإسلام ، والشمال الشر أو الكفر .

ويقص مؤلفو كتاب "كيف تقرأ الناس كالكتاب" أنه في أحد الاجتماعات كان أحد المشاركين يتجنب دائمًا الإيضاح عن موقفه . وكلما وصلت المناقشات إلى المنطقة الحساسة التي يجب عندها اتخاذ قرار ، كان يرفع يده اليسرى إلى فمه! وقد فطن أحدهم إلى ذلك وسأل هذا الشخص سؤالاً مباشرًا : "ماذا تشعر بالضبط تجاه هذا الموضوع؟" وعند ذلك تلجلج هذا الشخص قليلاً ثم أجاب بأنه : "مش داخل مزاجه!". أما لماذا لم يفصح هذا الشخص عن موقفه من البداية ، فالإجابة هي أن كثيرًا من الناس يشعرون باضطرارهم لمجاراة الجو العام ، ويجدون صعوبة كبيرة في قول كلمة "لا". وإذا تم الاتفاق بين هؤلاء الأشخاص مع وجود هذا المعارض الخفي ، فشل المشروع ، إذ أنه سوف يضع المعوقات في طريقه باستمرار أثناء التنفيذ وإذا رفض شخص ما النظر إليك على الإطلاق ، فغالبا أنه يخفي شيئًا . ومع ذلك فقد يكون السبب مجرد خجل شديد . والتوافق أو الشذوذ بين الإشارات هو دليلك في هذا الموضوع. ويقول شيكسبير في رواية "هاملت" : "قد يبتسم الشخص ويبتسم ومع ذلك يكون شريرًا" . فشخص في وضع دفاعي يبتسم !.. هذا غير متوافق . وقد يرغب فقط في تخفيف الضربة عندما يرفض عروضك .

❑ إشارات الشك أو الرفض :

وكل الإشارات التي تؤدي معنى الشك أو عدم التأكد أو التردد لها معنى واحد هو "لا".. فهو يرفض عرضك ويرفض المشاركة .

وبعض ما نقوله للآخرين قد يُستقبل بالشك أو الرفض ، ونعلم ذلك من إشارتهم التي تبدر منهم . وأسهل إشارات الشك أو الرفض قراءةً هي : عقد الذراعين على الصدر، الابتعاد بالجسد ، الجلوس ساقًا على ساق ، التحديق من أعلى النظارة ، أو تركيز النظر مع تكشيرة كشخص يرغب في رؤية شيء ما جيدًا ، وهناك إشارات أخفى قد لا تسهل قراءتها مثل الالتفات البسيط جدًا للجسم بعيدًا عنك بحيث يعطيك جانبه، وكذلك لمس أو تدليك الأنف . يقول الله تعالى : ﴿ **وَإِذَا أَنْعَمْنَا عَلَى**

الإِنْسَانِ أَعْرَضَ وَنَأَى بِجَانِبِهِ ﴾ [فصلت : ٥١] وكذلك : ﴿ عَبَسَ وَتَوَلَّى * أَن جَاءَهُ الأَعْمَى ﴾ [عبس : ١ - ٢] .

١ - النظرة الجانبية :

وهذه تفيد الشك والريبة وعدم الثقة . وعادة يأخذ الشاك وضعًا جانبيًا بالنسبة لمن يشك فيه. وهذا الوضع يشبه الوضع الذي يتخذه المصارعون أو الملاكمون قبل الاشتباك.

هل حاولت مساعدة شخص عجوز أو سيدة لعبور الشارع؟ قد لا يرغب هذا الشخص في المساعدة ، أو قد يرتاب في دوافعك، وفي هذه الحالة سوف يلتفت بجسمه بعيدًا عنك ٤٥° مع النظر إليك من جانب عينه . وهذا إشارة رفض حتى بدون "شكرًا.. لا داعي" .

٢ - الالتفات ناحية الباب :

في كثير من المواقف سوف نلاحظ تغيرًا فجائيًا في وضع جسم من تحادثه ، إذ تجده يلتفت بجسمه بحيث تشير قدماه إلى ناحية أقرب باب أو مخرج . وهذه إشارة واضحة إلى رغبة هذا الشخص في إنهاء المقابلة أو المحادثة ، وأيًا كان ما يجري ، فهذا الالتفات ناحية الباب يخبرك برغبته في الانتهاء ، وفهمك لهذا شِقٌّ ، وتصرفك حيال ذلك شِقٌّ آخر ؛ ولذلك فإذا أردت استبقاء هذا الشخص فعليك بتغيير موضوع أو طريقة كلامك، وسوف تعرف أنك نجحت إذا غير هذا الشخص وضعه بحيث يلتفت إليك. أما إذا واصلت الحديث بنفس الطريقة وفي نفس الموضوع لشخص يرفض الاستماع ، فهذا تضييع للوقت والمجهود .

والمرءوس الذكي هو الذي يدرك انتهاء مقابلته مع رئيسه ، وفي هذه الحالة يغادر غرفة الرئيس ، أو يسمح للرئيس بمغادرة الحجرة . أما إذا لم يفطن المرءوس لرغبة الرئيس في إنهاء الحوار فسوف يؤدي ذلك إلى تدهور العلاقة بينهما .

وحتى في الزيارات العائلية أو المنزلية سوف تجد نفس الإشارات التي تعني الرغبة في المغادرة. ففي نصف الساعة الأخيرة من الزيارة ، سوف يبدأ الزائر في توجيه

جسده ناحية الباب . والمضيف الذكي يدرك ذلك ، وقد يقول مخلصًا أو للتخلص من ضيفه : "انظر كيف يمضي الوقت سريعًا عندما نكون معًا!" وقد لا يتفق معك الزائر كلاميًا ولكنك سوف تلاحظ أنه قد عدل جلسته للجلوس على حافة المقعد .

وقد شرح لي أحد الأصدقاء طريقته في التخلص من الزائرين غير المرغوب فيهم . فما أن يأتي أحدهم بأي حركة على كرسيه حتى يقول له : "ما لسه بدري!" مع ابتدائه في الوقوف ، وغالبا ما يلتمس الزائر عذرًا لإنهاء الزيارة .

٣ – لمس الأنف :

ويكون ذلك غالبًا بالسبابة . ويقص البروفسور بيردهويسل Birdwhistell بجامعة لويزفيل أنه كان يتناقش مع أحد الطلاب عن الكتب ، ولما سأله عن رأيه في كتاب معين، لمس الطالب أنفه بسبابته ثم أجاب بأنه أعجب جدًا بالكتاب . ورد عليه البروفسور : "الحقيقة أن الكتاب لم يعجبك إطلاقًا!" ولم يدرك الشاب ما الذي فضحه ، واعترف بأن الكتاب كان مملاً جدًا . لقد لمس أنفه أمام الشخص عن طريق الخطأ !

وقد وجد كثير من الباحثين أن لمس الأنف يعني التردد وقد يعني الرفض . ويسهل علينا إدراك هذه الإشارة إذا فعلها شاب مراهق ، ولكننا لا ندركها بسهولة إذا أتى بها رجل في الأربعين مثلاً .

وفي مقابلة تليفزيونية مع أحد كبار الكتاب ، سُئل الكاتب عن رأيه في الكُتاب الشبان . وبالرغم من خبرة الكاتب كمحاضر تعلم التحكم في حركات يديه ، إلا أن إصبعه السبابة ارتفعت إلى أنفه لتدليكه ، ثم أجاب بأنهم ليسوا على المستوى المطلوب! فإذا كان لمس أو تدليك الأنف يعني التردد أو الرفض فكيف تستطيع تقييم رد الكاتب؟

١ – هل تردد في الإجابة عن هذا السؤال بالذات ؟

٢ – هل قال فعلاً ما يعتقده ؟

٣ – هل تردد في اختيار أفضل ألفاظ للرد على السؤال ؟

٤ – هل شك في طريقة استقبال المستمعين للإجابة؟

من تقييم إشارات الكاتب قبل هذا السؤال نجد أنه كان يجلس في وضع مفتوح مع ميل الجسم للأمام وعمل برج بأصابع يديه . وهذه إشارات محصلتها الصراحة والثقة في النفس . وكان هذا السؤال هو الوحيد الذي ظهرت فيه تلك الإشارة (لمس الأنف). وبذلك نستطيع أن نقول : إنه تردد في الإجابة عن هذا السؤال بالذات . ولما كانت إشاراته السابقة تفيد الصراحة ؛ نستطيع أن نقول : إنه قال فعلاً ما يعتقده . ولما كان لم يتوقف قبل ذلك لاختيار ألفاظه التي كانت تتدفق منه بسهولة ، فلا يبقى أمامنا إلا أن سبب تردده هو شكه في رد فعل المستمعين له .

وإشارة لمس الأنف هذه كثيرة الحدوث ، ونراها كثيرًا حتى من محاضرين متمرسين وخاصة عندما يجدون صعوبة في فتح موضوع ما أو عندما يشكون في رد فعل المستمعين لهذا الرأي .

ويقصد أحد المديرين أنه في أثناء إحدى المفاوضات ، كان الخصم يلمس أنفه عند كل عرض . وأخيرًا بعد عرض مناسب توقف عن لمس أنفه واقترب بكرسيه وتلا ذلك الموافقة على العرض الأخير .

ومن تحليل الفيلم التليفزيوني الذي التقط للمفاوضات ، اتضح أن لمس الأنف كان دائمًا بعد عرض تردد المفاوض في قبوله أو رفضه .

وهناك تحذير لا بد من وضعه في الحسبان . فقد يلمس الشخص أنفه أو يدلكه لأنه يشعر بحكة فيه أو لأنه مصاب بالأنفلونزا . ولكن هناك فرقًا جوهريًّا ، فهو في هذه الحالة يدلك أنفه بقوة ونشاط بعكس إشارة لمس الأنف والتي عادة ما تكون سريعة وخفيفة وقد يصحبها كتلة إشارية مثل التململ في المقعد أو الابتعاد بالجسم أو الالتفات ناحية باب الخروج .

إشارات مماثلة :

وهناك إشارات مشابهة تحمل نفس المعنى ، مثل تدليك خلف الأذن بالسبابة أو تدليك العين، وقد يقول الشخص أثناء عمل هذه الإشارة : "في الحقيقة .. لست متأكدًا" .