الفصل الثامن

الثقة بالنفس- التوتر النفسى- وضبط النفس

❑ الإيحاء بالثقة وتأثيره :

على الرغم من أن العامل الرئيسي في نجاح عمليات النصب والاحتيال هو الطمع في كسب الكثير بتقديم القليل ، إلا أن أحد أسس نجاح العملية هو نجاح النصاب في الإيحاء بالثقة به في نفس الضحية . ونحن – لا إرادياً – نثق بمن يثقون بأنفسهم أو يبدو عليهم ذلك . والشخص الواثق بنفسه غالبًا ما يتكلم بدون إشارات من يده إلى وجهه، مثل : إخفاء الفم ، أو حك الأنف ، أو الرأس ؛ ولذلك عند قراءة إشارات الثقة، كُنْ مترقبًا ويقظًا لإشارات التردد ، أو الشك غير المتوافقة مع الكتلة الإشارية للثقة والتي قد يبديها الشخص الذي تحادثه .

❑ وضع يبعث على الثقة :

والشخص الذي أنجز الكثير في حياته ويعرف طريقه جيدًا ، يتخذ وضعًا منتصبًا (سواء كان جالسًا أو واقفًا) ويبدو عليه الثقة بالنفس أو الكبرياء . ونحن ننصح أطفالنا بالوقوف والجلوس منتصبين بدون انحناء الظهر ، وكذلك يُصر مدرب الجنود على اتخاذهم وضع الانتباه ، ليس فقط لفائدة هذا الوضع صحيًا ولكن لأنه يبعث الثقة في النفس .

ويدعي أحد الإخصائيين النفسيين أنه يستطيع تغيير شعوره من الاكتئاب إلى العزم والتصميم ، بمجرد فرد كتفيه وانتصاب ظهره .

❑ الفرق بين الواثق والمتردد :

والشخص الواثق بنفسه يستطيع النظر في عين من يحدثه مرات أكثر ولفترات أطول من الشخص المتردد ، أو القلق ، أو الخجول والذي لا يكاد يستطيع النظر في عين من يحدثه . والثقة بالنفس تجعل العين أقل رمشًا مما يجعل مثل هذا الشخص مستمعًا جيدًا.

❑ الإشارات التي تكون الكتل الإشارية للثقة :

والإشارات التي تكوِّن الكتلة الإشارية للثقة ، هي :

١ - التكوين الهرمي :

تتم هذه الإشارة عندما يضع الإنسان أصابع يديه بحيث تتلامس مكونًا بها شكل الهرم أو البرج . وهذه الإشارة تدل على الثقة الشديدة بالنفس وقد تعني الغرور والتكبر، وتشير إلى أن هذا الشخص متأكد جدًا مما يقول . وكثيرًا ما تظهر هذه الحركات عند بعض مقدمي برامج التليفزيون . وكذلك وصفها سير أرثر كونان دويل في رواياته عن "شرلوك هولمز" عندما كان يجلس في مقعده الوثير ويصنع تكوينًا هرميًا بأصابع يديه ، ثم يأخذ في شرح حل اللغز لصديقه الحميم دكتور واطسن .

والتكوين الهرمي قد يكون واضحًا أو خفيًا . والنساء عادة يخفين التكوين الهرمي بوضع أيديهن في حجورهن عند الجلوس ، أو عند مستوى حزام الوسط عند الوقوف. وأكثر الفئات استخداما للتكوين الهرمي هم رجال الدين والمحامون والأساتذة الأكاديميون وكذلك كثير من المديرين . ويبدو أن مستوى ارتفاع التكوين الهرمي يزداد بزيادة إحساس الشخص بأهميته ، حتى تصل إلى مستوى العين . وفي هذه الحالة الأخيرة ينظر الشخص إلى من يكلمه من خلال أصابعه .

❑ طريقة التكوين الهرمي قد تكون خداعة !

وقد تستعمل هذه الإشارة لخداع الآخرين . فقد لوحظ في بعض المفاوضات ، أن أحد المفاوضين يتخذ هذا الوضع عندما يُضيَّق عليه الخناق . ولوحظ أن المفاوضين الآخرين قد تأثروا بهذه الإشارة ، فقد ظنوا أن الثقة التي يبديها هذا المفاوض ربما يكون سببها أنه يخفي شيئًا يقوي موقفه وأنه لا يقول كل ما يعرف . ومعظمهم غيَّر طريقة كلامه من الهجوم إلى محاولة التفاهم . والنصيحة في هذه الحالة هي قراءة

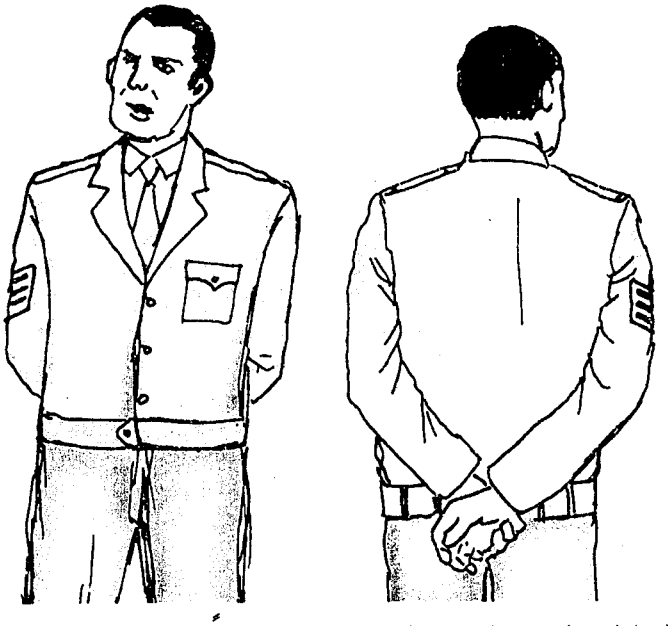
الإشارات الصادرة باستمرار ، قبل وبعد إشارة التكوين الهرمي تلك . فإذا توافقت الإشارات فالشخص غالبًا واثق بنفسه ، وإذا ظهر تضاد بين الإشارات ، فربما كان يستعمل هذه الإشارة للخداع .

❑ التكوين الهرمي الخفي :

وهناك نوع من التكوين الهرمي الخفي ، نجد فيه الساعدين يتخذان التكوين الهرمي بينما تغطي أصابع إحدى اليدين أصابع اليد الأخرى .

٢ – وضع السلطة :

من أشهر الشخصيات التي كانت تتخذ هذا الوضع ، ديكتاتور إيطاليا الراحل موسوليني. فقد كان يقف منتصبًا مع إمساك يديه خلف ظهره ويبرز صدره ويشمخ بأنفه مع دفع ذقنه للأمام . وكل من جُنِّد شاهد حضرة "الباشجاويش" يتخذ هذا الوضع عند استعراضه للمجندين الجدد . ولو رأى هذا المنظر أي شخص فلن يكون لديه أدنى شك فيمن هو الرئيس .



ووضع السلطة هذا – بالشرح السابق – يعني فعلاً الرئاسة والتسلط ، والمجند الحديث ، والطلبة في الطوابير يؤمرون بدفع ذقونهم للخلف حتى لا يعطوا مظهر التحدي للسلطة .

❑ الإعلان عن الحقوق الإقليمية :

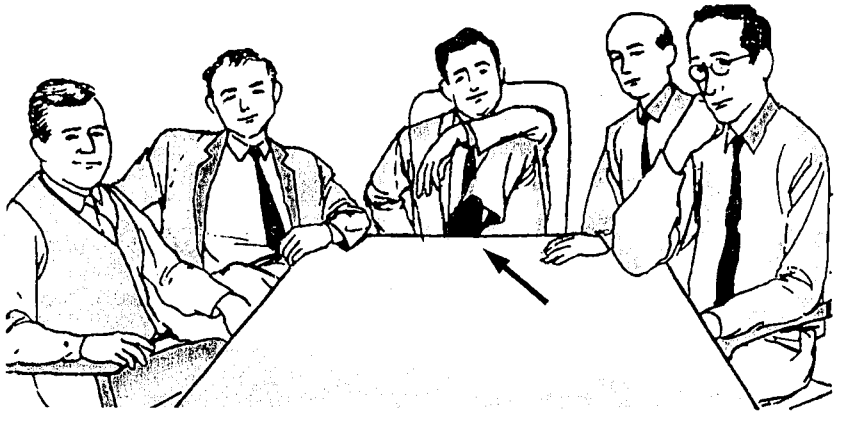
وفي كتابه "القرد العاري" ، فحص درمونت موريس Morris نظرية الحقوق الإقليمية ، أو دوائر النفوذ ، كما تظهر في سلوك الإنسان والحيوان ، فشرح أن الحيوان الذكر يعلن حقوقه الإقليمية في منطقة نفوذه بالتبول والتبرز في أنحاء المنطقة، وبذلك يدرك الآخرون من الرائحة أن هذه المنطقة تخص هذا الحيوان . وتعلن بعض الطيور حقوقها الإقليمية بالزقزقة المستمرة ، أو الصياح لدى اقتراب أي غريب .

أما الدول فتعلن حقوقها الإقليمية بنشر الخرائط ، وتحذير الطائرات أو السفن المغتربة بواسطة اللاسلكي ، ثم الهجوم عليها في حالة عدم تسلم إجابة مقنعة .

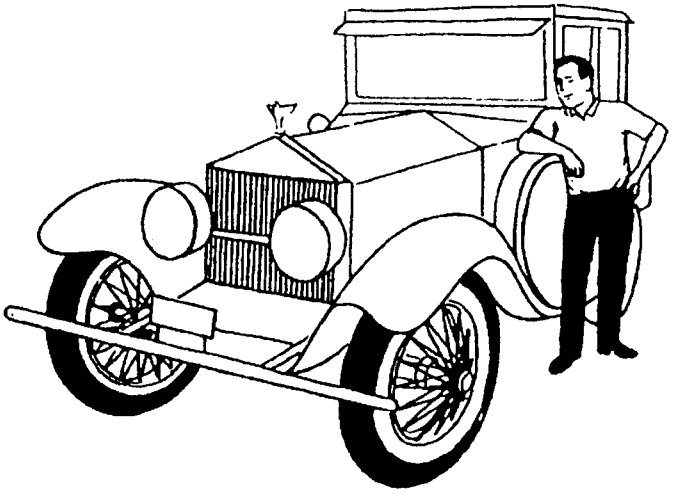
أما إنسان القرن العشرين المتحضر ، فيعلن حقوقه الإقليمية بعدة طرق ، مثل وضع لافتة باسمه على باب المنزل أو على المكتب أو بالإشارات ، وهي التي تهمنا في هذا الكتاب ، مثل : جذب أحد أدراج المكتب ووضع القدم عليه ، أو وضع قدم على المكتب، أو خلع السترة ووضعها على ظهر الكرسي .. إلخ . وكما يقول معلق مباريات كرة القدم : "عندما يكون الفريق في أرضه ، وبين جمهوره ، فإنه يلعب بثقة وحماس أكثر" .

٣ – القدم على المكتب :

وضع قدم أو القدمين على سطح المكتب إشارة أمريكية جدا ، ولا يفعلها من الأوربيين أو العرب إلا القليلون المتأمركون . وبينما لا تعني عند الأمريكيين إلا الثقة والسلطة وإعلان الحقوق الإقليمية ، فإن لها معنى آخر إذا فعلها عربي ؛ إذ تعني عندئذ: الغرور الفائق ، والاحتقار الشديد لمن معه أو مجرد تقليد أعمى .



ويقص مؤلفو كتاب "كيف تقرأ الناس كالكتاب" أنه بعد نشر إحدى الصور لمجلس إدارة إحدى الشركات في مجلة أمريكية ، وكان في الصورة صديق لهم ، أن أحدهم قال لهذا الصديق – مشيرًا إلى رجل في الصورة يضع قدمه على مائدة الاجتماعات – "إذا لم يكن هذا الرجل رئيسك فاحذر منه!" . وعندما تعجب الصديق من هذا القول ، شرح له نظرية موريس للحقوق الإقليمية وأن هذه الإشارة تعني الملكية والسلطة وقد أجاب الصديق ضاحكًا بأنه لا داعي للقلق ، فهذا الشخص الذي وضع قدمه على المكتب هو فعلا الرئيس !



وكثيرًا ما يُظهر الناس ملكيتهم للمكان أو للأشياء بوضع أشياء خاصة بهم ، أو بلمس ، أو بتكرار النظر إلى ما يمتلكون . فمثلا مالك السيارة كثيرًا ما يربت عليها بيده بعد إغلاقها وينظر إليها ، وقد يلتفت مرة أخرى بعد عدة خطوات لإعادة النظر. والرجل الذي يسير مع زوجته في الشارع وبخاصة إذا تصادف مرورهما أمام مقهى ، سوف يحاول لمس زوجته أو الإمساك بيدها معلنًا ملكيته حتى لا تتعرض لأي معاكسات من الجالسين . وإذا كانت يداه مشغولتين بحمل أشياء ، فسوف ينظر إليها ويقترب منها أو يوجه إليها أي ملاحظات للغرض نفسه .

وأثناء دراستنا في الجامعة لعلك لاحظت الطريقة التي يحجز بها الطلبة أماكن لهم في المدرجات بوضع كتبهم أو حقائبهم . وبعض مرتادي المسارح يضعون سترهم على ظهر المقعد الذي أمامهم وبذلك يتجنبون جلوس أي شخص يحجب الرؤية عنهم . أما عند الدخول في مصعد ، فيلاحظ أن كل شخص داخل يذهب إلى ركن يحمي ظهره.

٤ – الارتفاع والعلو :

ارتفاعك جسمانيا عن مستوى من تكلمه ، يشير إلى علوك عنه وسيطرتك عليه . والقاضي يجلس على منصة عالية دليل سيطرته ، والملك يجلس على عرشه العالي . والناس ذوو الرتب العالية يُخَاطَبون بصاحب السمو ، وصاحب الرفعة وصاحب المعالي، إلخ. ونحن عندما نتكلم عن الناس فنقول : إن فلانًا في نفس مستوى – أو أقل أو أعلى في المستوى – من فلان . وإذا تكلم شخصان في مستوى اجتماعي أو وظيفي واحد وكان أحدهما واقفًا ، فإن الآخر سوف يشعر ببعض الضيق . ولذلك فالنصيحة للمتفاوضين هي : التكلم في نفس المستوى سواء كانوا جالسين أو واقفين حتى تزول الحواجز بينهم .

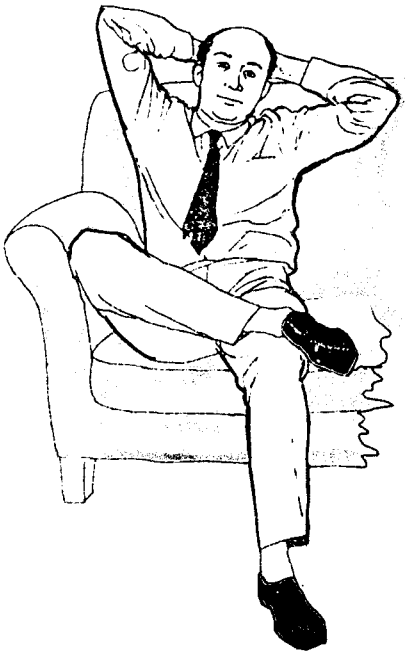
٥ – تدخين السيجار :

يعتبر الكثيرون تدخين السيجار رمزًا اجتماعيا ودليلا على سمو المرتبة الاجتماعية مثله مثل ركوب المرسيدس (الزلمكة) أو ارتداء ساعة كارتييه أو استعمال "كاميرا" غالية. ويذكرني هذا بأحد زملاء الدراسة الذي كنت أقابله مرة كل عدة سنوات ، وكان أول سؤال يسأله لي بعد السؤال عن الصحة هو : "ما نوع السيارة التي تركبها؟" وبالطبع كان يريد معرفة درجة نجاحي من نوع السيارة .

نعود ثانية للسيجار! فمدخن السيجار بعكس مدخن السيجارة لا يترك السيجار من يده منذ استعماله إياه إلى لحظة إطفائه له . فهو لا يضعه في مطفأة السجائر إلا حين الانتهاء منه.

ويلاحظ أن مدخن السيجار لا يشعله أبدًا في ابتداء المفاوضات ، ولكن فقط عندما تصل المفاوضات إلى مرحلة يشعر فيها بأنه وصل إلى ما يصبو إليه . وطريقة إخراج دخان السيجار مختلفة أيضا ، فالمدخن ينفث الدخان إلى أعلى وخاصة عندما يشعر بالثقة ، وعند ذلك قد يسترخي في جلسته ، ويصبح كلامه ، ونفثات دخانه يميل إلى البطء والتروي .

٦ - **الجلوس "مجعوصًا" :**



لا أجد أفضل من هذه الكلمة العامية لوصف هذه الطريقة في الجلوس ، حيث يستند الشخص بظهره إلى الوراء ، وقد يضع يديه خلف رأسه ويضع ساقًا على ساق، وقد ينظر إلى من يكلمه من طرف أنفه .

وهذه الجلسة تشير إلى الثقة الفائقة بالنفس والتي قد تصل إلى حد الغرور . ويستعمل هذه الجلسة بعض المحامين أثناء استماعهم إلى موكلهم وهو يسكب كل آلامه ومشاكله في آذانهم . وفي مثل هذه الحالة قد يكون وقعها إيجابيًا ، حيث إن الموكل يريد شخصًا يثق به وبقدراته ، فالإنسان بطبعه يثق بمن يثق بنفسه ، ولكن في بعض الأحيان يكون وقع مثل هذا الوضع سلبيًا عندما يتكلم شخصان من نفس المستوى ويتخذ أحدهما هذا الوضع ، إلا إذا كانت العلاقة بينهما وثيقة جدًا .

❑ التوتر النفسي .. والعصبية :

عندما نسمع صديقًا يصف شخصًا آخر بأنه "مشدود" أو "متوتر" أو "عصبي" أو "أعصابه مشدودة" ، اسأله عما يعني . وفي البداية سوف يتهرب من الإجابة ويردد : ".. أنت عارف .. شكله كده .." إلخ . ولكن إذا أصررت على أن يعطيك إجابة محددة عما جعله يظن أن ذلك الشخص "أعصابه مشدودة" ، فسوف ينتهي الأمر غالبًا بصديق "أعصابه مشدودة" هو الآخر . والسبب في ذلك هو عدم قدرته على التعبير عن الإشارات أو الأشياء التي دفعته إلى الوصول إلى تلك النتيجة .

والحقيقة هي أن صديقنا هذا سجلت عيناه كتلة إشارية تعني التوتر والعصبية ، ولكنه لم يستطع واعيًا تحليلها إلى مفرداتها ، واستحضارها في ذهنه للتعبير عنها . ولكن ماذا فعل ذلك الشخص الذي وصفه صديقنا بأنه "مشدود"؟ لقد دخل إلى

الحجرة بسرعة مغمغما بكلمات تحية غير مفهومة ، ثم جلس على مقعد بعيد عن الجالسين، وعقد ذراعيه على صدره ، ووضع ساقا على ساق . وعندما سئل عما إذا كان كل شيء على ما يرام ، انتفض من مقعده ، ثم غير وضع جسمه مع الالتفات ناحية باب الخروج، فإذا سئل مرة ثانية "هل أنت متأكد أن كل شيء على ما يرام؟" فقد يغمغم بإجابة غير واضحة . وإذا كررت السؤال ، فقد يرد بحدة : "سيبني في حالي!" أو "أنا مش ناقصك!" إلخ . وقد يغادر الحجرة بسرعة ..

هل يبدو هذا الموقف مألوفا ؟ إن الذي حدث هو أن المشاهد لاحظ عصبية وتوتر الشخص الآخر ولكنه حاول إثبات ذلك بحمله على الاعتراف بذلك بما باعد بينهما . وعندما يشعر الشخص المتوتر بزيادة الضغوط عليه بالأسئلة فقد يغادر الغرفة أو ينفجر غاضبا أو يكظم غضبه ، ولكن في هذه الحالة لن نتمكن من الاتصال به .

والشخص الذي تبدو منه إشارات تعني العصبية أو التوتر والقلق ، يحتاج إلى صبر شديد منا حتى يبدأ في الإحساس بالاطمئنان ويبدأ في الاعتراف بما علمناه من زمن من أنه متوتر وعصبي .

❑ عناصر الكتلة الإشارية للتوتر :

والإشارات التالية هي مفردات الكتلة الإشارية للتوتر أو العصبية أو القلق :

١ – تسليك الحلق .. .. "النحنحة" :

كل شخص طلب منه الحديث في مكان عام وأمام جمهور لا بد أنه يذكر – ولو في المرات الأولى – شعوره بانسداد حلقه وصعوبة الكلام بدون "تسليك" الحلق أو ضرورة أن "يتنحنح" . والسبب في ذلك أن العصبية والتوتر والخوف من مواجهة الجمهور يؤدي إلى انقباض عضلات الحلق وزيادة إفراز اللعاب . وكقاعدة عامة كلما زادت الحاجة إلى تسليك الحلق "النحنحة" أو كلما زاد اختلاف حدة الصوت عن الحدة العادية نم ذلك عن زيادة نسبة التوتر لدى هذا الشخص .

وهذه الإشارة يستعملها الرجال أكثر من السيدات ربما لزيادة نسبة مدخني السجائر بينهم . أما الأطفال فنادرا ما يستعملونها ، وبدلا من ذلك تجدهم "يفأفئون"

ويثأثئون . إلخ . أما المراهقون فغالبا ما يعيدون قول ألفاظ معينة ، مثل "وكـــــده" أو "يعني.." أو "آه .. آه .." .

وقد يستعمل صوت تسليك الحلق "النحنحة" كإشارة تحذير من رجـــل إلى طفـــل أو امرأة مثلا لتحسين سلوكهم .

وفي المرة التالية التي تسلك فيها حلقك "تتنحنح" تأكد من معنى هذه الإشارة . هل حلقك به التهاب ؟ أم أنك تعاني من القلق والتوتر ؟

٢ – توقف النفس :

عندما يمر الشخص بموقف عصيب تتوتر فيه أعصابه فإنه غالبا ما يتوقـــف عـــن التنفس. وعندما يمر هذا الموقف على خير ، فإنه يخرج نفسه المكتوم في تنهيدة راحـــة طويلة قد تكون على شكل صفير مثل ".. فيو .." وفي بعض الأحيان يستعمل هـــذا الصفير للتعبير الواعي عن النجاة من موقف صعب .

وعلى الرغم من أن الصفير وهو نوع من الموسيقى له صلة أكثر بالمرح والسعادة ، إلا أن بعض الناس قد يصفرون في أوقات الضغط والتوتر . والخبراء يستطيعون التفرقة بين النوعين . وقد يستعمل الصفير إراديا للتعبير عن الإعجاب وفي هذه الحالة يكـــون غالبا على دفعتين (ـــ) أو للتعبير عن الاستهجان ، وفي هذه الحالة يكون عادة على وتيرة واحدة مستمرة (ـــ) .

٣ – التململ في المقعد :

كلنا سمع المدرس أثناء دراستنا في المدرسة وهو يقول : "ممنوع الحركة في الفصل!". وربما دار في أذهاننا هذا الرد : "لو لم يكن ما تقول مملا لما تحركنا!" . ففي مواقـــف الملل أو الضغوط النفسية يتململ الإنسان في مقعده ، وسوف يستمر في ذلك حـــتى يشعر بالراحة إما بسماع أو مشاهدة ما يثيره أو بزوال الضغوط النفسية . وقد وجـــد أن نسبة التململ ترتفع إذا :

١ – كان الإنسان متعبا .

٢ – كان ما يسمعه الإنسان أو يراه مملا .

٣ – جاء وقت الانصراف ، أو وقت الطعام و لم تنته المحاضرة .

٤ – كانت المقاعد غير مريحة .

٥ – كان الإنسان منشغلا بأشياء أخرى .

٦ – كان الإنسان تحت ضغط نفسي كما لو كان يسأل أسئلة محرجة على الكرسي الساخن .

والمدرس الذي لا يدرك ما سبق سوف يفقد اهتمام تلاميذه ، أو بالتعبير التليفزيوني الحديث "سوف يحولون على قناة أخرى" .

٤ – إخفاء الفم باليد :

كتب تشارلس داروين : "إحدى إشارات الدهشة هي وضع اليد على الفم . وفي بعض الأحيان ترى هذه الإشارة عندما يقول شخص ما : ما يندم عليه ويندهش لما قاله . فهو كما لو كان يحاول منع تدفق الكلام من فمه ولكن" .

ولعل كثيرا من الآباء لاحظوا هذه الإشارة عندما يجيب الطفل عن سؤال حول خطأ فعله . فعندما يبدأ الطفل في الإجابة فسوف ترتفع يده إلى مكان ما بالقرب من فمه. وقارن هذه الإشارة بما يفعله الطفل عندما يكون واثقا من براءته أو يكون متحمسا لشيء ما ؛ ففي هذه الحالة سوف يشير الطفل بيديه ويلوح بذراعيه أو يضع يديه في أي مكان بعيدا عن فمه . وكل هذه إشارات تقوي ما يقوله بلسانه .

ويقول أحد عملاء وكالة المباحث الفيدرالية : إنه تعود هو وزملاؤه إخفاء فمهم عند التحدث في الأماكن العامة حتى لا يقرأ أحد شفاههم . وقد لاحظت أمه صدور هذه الإشارة منه في المنزل ، فقالت له : "لست في حاجة لإخفاء أي شيء منا ، فلا تتكلم من خلال يدك!" .

٥ – الكلام من جانب الفم :

وهو تحوير للإشارة السابقة (إخفاء الفم باليد) . كما يفعل بعض المجرمين حينما يتكلمون من جانب الفم . وربما كان ذلك لتفادي ملاحظة الحراس كلام بعضهم مع بعض ، والشخص الذي يرغب – واعيا – في إخفاء حديثه ، يقترب من المستمع ويخفي فمه بيده في أثناء كلامه في أذن المستمع . وفي بعض الأحيان يكون الشخص تكوينا هرميا بساعديه وكوعيه على المكتب ، بينما يضع يديه معا أمام فمه . وقد يستمر هذا الوضع ليس فقط أثناء الكلام ولكن في أثناء الاستماع أيضا . وقد لوحظ أن غالبية من يتخذون هذا الوضع يلعبون لعبة "القط والفأر" مع الآخرين . فالشخص الذي يتخذ هذا الوضع يخفي موقفه ونواياه إلى آخر لحظة ثم يعلنها مع وضع كفيه على سطح المنضدة أو المكتب .

٦ – شد حزام البنطلون أثناء الجلوس :

يبدو أن إشارة شد البنطلون لها علاقة بعملية اتخاذ القرار . فبينما يدير الموضوع في رأسه فإن الشخص قد يشد حزام بنطلونه إلى أعلى كثيرا مع التململ في جلسته . وعندما يتخذ قراره فإنه يتوقف عن ذلك .

٧- صلصلة النقود في الجيب :

يقول الدكتور ساندر فلدمان Feldmann : إنه لاحظ أن الأشخاص الذين يصلصلون بالنقود في جيوبهم ، يهتمون كثيرا بالمسائل المالية . ويقال : إن المنتج المشهور لويس ماير كانت عنده هذه العادة ، ولما سئل عن ذلك رد قائلا : "لأتذكر الوقت الذي لم أكن فيه أمتلك أي شيء" !! وقد يهز الشحاذ بعض النقود في علبة صفيحية لحفزك على إعطاء النقود . وكذلك قد يهز بعض "الجارسونات" جيوبهم لتنبيهك إلى إعطاء البقشيش . أما رئيس هؤلاء الجارسونات أو "الكابتن" والذي لا يتنازل إلى أخذ "بقشيشه" عملة معدنية ، فإن يده الخالية أثناء إعطائك ورقة الحساب تتحرك فيها إبهامه على طرف السبابة كما لو كان يتحسس ، أو يعد أوراقا مالية .

٨ – إشارات المقاطعة :

إذا أردت أن يكون لك أصدقاء ، فلا بد من أن تكون مستمعا جيدا ؛ ولكي تكون مستمعا جيدا ، فعليك مقاومة رغبتك في المقاطعة . فالإنسان لديه القدرة على

سماع ٦٠٠ كلمة في الدقيقة . ويتكلم الإنسان العادي بمعدل ١٥٠ كلمة في الدقيقة أو أقل . ويعني هذا أن المستمع العادي لديه ثلاثة أرباع الوقت لتقييم ، وقبول ، أو رفض ، أو معارضة ما يقول المتكلم . والرغبة في المقاطعة تزيد بشدة كلما كان التكلم عن أشياء تمس مشاعر المستمع . وعند هذه النقطة فإن المستمع قد يشير إلى رغبته في المقاطعة وإبداء رأيه . ولنر الآن ماذا يمكن أن يحدث أثناء حديث ما :

١ – إذا كان الحديث مملا لا يثير رغبة المستمع في المشاركة فسوف يتململ في مقعده، ثم يستسلم وينام مفتوح العينين .

٢ – أما إذا أثار المتكلم المستمع إلى درجة رغبة الثاني في المشاركة ، فإن درجة استقبال المستمع للحديث تقل بشدة لرغبته في تبادل الأدوار ، والحديث بدلا من الاستماع .

٣ – وفي حالة رفض المتحدث السماح للمستمع بالمقاطعة والحديث أو تجاهله المستمر لإشارات المقاطعة التي يبديها ، فإن المستمع سوف يغلق باب الاتصال بينه وبين المتكلم .

٤ – أما في حالة سماح المتكلم للمستمع بالمشاركة في الحديث فور صدور إشارة مقاطعة منه ، فسوف ينتج عنه تفاعل ديناميكي بينهما يؤدي إلى نجاح المحادثة والوصول إلى نتائج إيجابية .

وبذلك نصل إلى أنه لنجاح حديث ما ، فلا بد من أن يقاوم المستمع رغبته في المقاطعة بقدر الإمكان ، وأن يسمح المتكلم بالمقاطعة عند اللزوم .

وهناك إشارات عديدة تعني الرغبة في المقاطعة .

فتلميذ المدرسة ، تعود على رفع إصبعه في الفصل عندما يكون لديه ما يريد قوله. ويبدو أن هذه الإشارة قد بقيت معنا بشكل أو بآخر . فبالرغم من إدراكنا أن رفع اليد هي إشارة متفق عليها للرغبة في المقاطعة ، إلا أنها قد تتحور إلى أشكال قد لا يسهل التعرف عليها .

فعند رفع اليد إلى ارتفاع ١٠ – ٢٠ سم قد لا تعود اليد مباشرة إلى مكانها الأول، بل قد تذهب إلى الأذن لجذب شحمتها جذبة خفيفة قبل العودة إلى مكانهـــا الأول . والبعض قد يدفع إصبعه السبابة إلى شفتيه كما لو كان يمنعهما من الكلام . وهناك من يرفعون أيديهم عدة سنتيمترات ثم يتوقفون لتعود يدهم إلى مكانها مرة أخرى ببـطء . وقد تتكرر إشارات المقاطعة عدة مرات بدون أن ينطق المستمع بكلمة واحدة . ولكن هناك من ينادي المتكلم باسمه أثناء إشارة المقاطعة، وهناك من يمسك المتكلم من ذراعـه لمقاطعته بالقوة !

والمتحدث اللبق يعلم أن محاولة أحد المستمعين المقاطعة تعني اهتمامـــه بموضـــوع الحديث (حتى لو كان رأيه مخالفًا) وعليه السماح له بالمقاطعة ، إلا إذا كـــان وســـط شرح نقطة هامة ، وفي هذه الحالة عليه الإشارة إلى إدراكه رغبة المستمع في المقاطعة ، وأنه يطلب منه الانتظار قليلا .

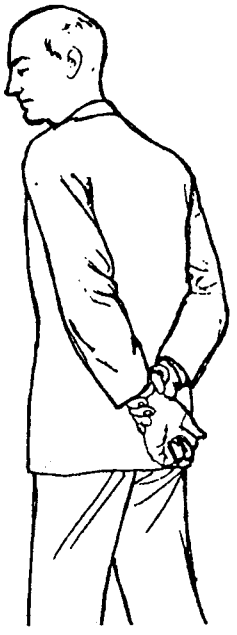
وليس كل من يجذب أذنه يشير إلى رغبته في المقاطعة ، فالبعض يشد شحمة أذنـــه بطريقة عصبية كنوع من تخفيف الضغوط النفسية الواقعة عليه . وهذا الشخص يجذب أذنه عادة بطريقة رتيبة منتظمة بعكس طالب المقاطعة .

□ ضبـط النفـس :

يقول الفيلسوف الإنجليزي "برتراند راسل" في كتابه "الزواج والأخـــلاق" : "إن ضبط النفس مثل فرامل القاطرة مفيد جدًا عندما تكون متجهة في الاتجـــاه الخطـــأ ، ولكنها مضرة جدًا عندما تكون القاطرة في اتجاهها الصحيح" .

والذكاء وحده لا يكفي ، بل لا بد من الصبر والمثـــابرة للوصـــول إلى أهدافنـــا وغاياتنا. وإذا سمحت للغضب ، أو التسرع ، أو العصبية بالسيطرة عليك ، فقد تفسـد على نفسك جميع أمورك . وكثيرًا ما نسمع أحدهم يقول لشخص يبدو عليه أنـــه في طريقه لفقد أعصابه ، "أمسك أعصابك!" وقد تكفي هذه الكلمة لجعل هذا الشـخص يفقد أعصابه فعلاً . لماذا؟ لأنه أدرك أن الحاضرين يدركون المأزق الذي هـــو فيـــه . ولكن إذا قال الإنسان لنفسه هذه الكلمة فقد يبدأ في ضبط نفســـه ، والسيطرة علـى ما يبدو منه ، وبذلك يتصرف بطريقة لائقة اجتماعيًا .

- إشـــارات فاضحـــة :

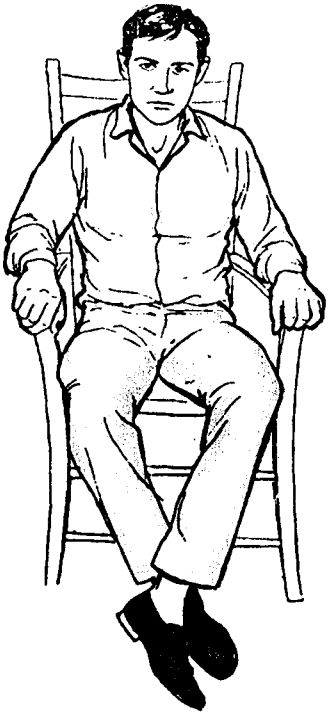


وكثير من الأشخاص الغاضبين ، أو خـــائبي الأمـــل ، أو الخائفين قد تعلموا أن يسيطروا على غضبـــهم عـــن طريـــق استعمال إشارات أو كتل إشارية تساعدهم في ذلك. ونفـــس هذه الإشارات هي التي تفضحهم لدى دارسي علم الفراســـة الحديثة .

فوضع الذراع خلف الظهر مع قبض اليد بشدة ، بينمـــا تقبض اليد الأخرى بقوة على الرسغ أو الساعد ، من أكـــثر الإشارات انتشاراً .

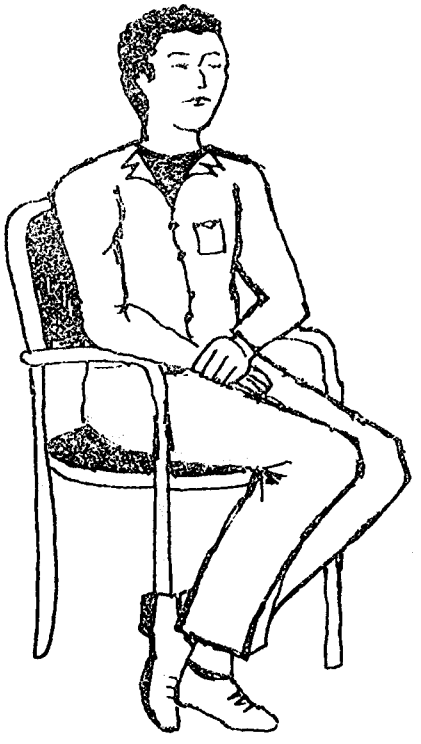
وكذلك عقد القدمين أثناء الجلوس أو الوقـــوف . وكثيرًا ما نلاحظ هذه الإشارات أثناء مفاوضـــات العمـــل عندمـــا يتعرض شخص ما لما يثير غضبه أو خوفه .

- عنصر الكتلة الإشارية لضبط النفس :



١ - عقد القدمين وقبض اليدين :

إذا نظرت إلى الصورة وسألت أحد أصدقـــائك عما يوحي به وضع ذلك الشخص في الصـــورة ، فغالباً ما يقول : إنه يشبه شخصًا يريـــد الذهـــاب لدورة المياه ! وهذا صحيح تماما . فهذا الوضع يعني "إمساك النفس" أو بمعنى آخر "ضبط النفـــس" . هل تذكر آخر مرة زرت فيها طبيب الأسنان؟ لـــو تذكرت طريقة جلوسك ، فسوف تجد أنك غالبًـــا كنت تجلس عاقدًا قدميك وقابضًا بيديـــك بشـــدة على مساند المقعد . وهذا هو الوضع الذي يتخـــذه كثير من الناس لمنع مشاعر الخوف أو الغضـــب أو القلق من الظهور .



ونفس الوضع السابق تلاحظه مضيفات شركات الطيران على الركاب الذين يخلفون من ركوب الطائرات وبخاصة عند الإقلاع أو الهبوط أو عند حدوث ما يسمى "المطبات الهوائية" . وعندما تقترب المضيفة من الراكب الجالس بهذه الطريقة لتسأل عن أي طلب له ، فغالبًا ما يفك عقدة قدميه ، ولكن بعضهم يستمر عاقدًا قدميه، وفي هذه الحالة قد يحتاج فعلاً إلى شيء ولكنه يخجل من التصريح به مثل رغبته في الذهاب إلى دورة المياه ! ، وقد ساعد أحد أطباء الأسنان في عمل إحصائية عن المترددين عليه ، فوجد أنه من بين ١٥٠ مريضًا من الرجال ، فإن ١٢٨ منهم عقدوا أقدامهم فور الجلوس .

ومن بين ١٥٠ مريضة فإن ٩٠ فقط عقدن أقدامهن ، ولكن معظمهن قبضن أيديهن أسفل البطن . أما الرجال فمعظمهم قبضوا بشدة على مسند الكرسي ، وقليل منهم قبضوا أيديهم على بطونهم .

واتضح من البحث السابق أن معظم من يعقدون أقدامهم يكونون من المترددين أول مرة أو من يتوقعون إجراء عملية مؤلمة . أما المترددون الذين لا يتوقعون أكثر من كشف دوري فإنهم لا يعقدون أقدامهم .

وبعض الناس يدعون أن عقد أقدامهم يجعلهم أكثر راحة . فإذا كنت من هؤلاء وكنت مستلقيًا على ظهرك في الفراش ، فانظر إذا كان عدم عقد قدميك يساعدك أكثر على الاسترخاء أم عقدهما ؟!

٢ – القبض على الساعد أو المعصم :

يفشي الإنسان أو الحيوان صراعه الداخلي بظهور سلوك خاص . فالرجل الغاضب الذي لا يستطيع إظهار غضبه بطريقة مباشرة قد يحك رأسه أو يدلك قفاه . ثم قد يتخذ بعض المظاهر العدوانية مثل قبض اليد . وقد يمسك معصم يده أو ساعده باليد الأخرى كما لو كان يمنعها من التصرف الهجومي ، وهذه هي مرحلة ضبط النفس . وقد يعيد توجيه هجوميته إلى أشياء أخرى غير موضع غضبه للتنفيس عن نفسه ، مثل : ضرب المائدة بالقبضة ، أو ركل الباب بالقدم أو مغادرة الغرفة بسرعة مع صفق الباب بعنف .

والمصاب بالإحباط يشعر بأن جميع الأبواب قد سدت في وجهه ، أما الذي يضبط نفسه فقد قرر على الرغم من غضبه – التصرف بطريقة لائقة . وإذا وجدت شخصين في مشادة حامية أحدهما مصاب بالإحباط والآخر يضبط نفسه فمن تظن أنه سوف يبدأ بالعراك ؟

وغالبا يمسك الإنسان ساعده أو معصمه ويخفيه خلف ظهره إذا كان واقفا ، أما عند الجلوس فقد يمسك معصمه ويضعه في حجره أو قد يظهر يده ممسكة بالمعصم على المائدة .