

الباب الأول  
شفرات الكلام

جاءت لي فكرة هذا الكتاب بعد أن حاسبت على كوب الشاي الذي شربته في مقهى الوطنية في المنشية - الإسكندرية، الذي عادة ما يجتمع عليه الفنانون والموسيقيون و"الفاضيين". ورنتم في أذني تلك الجملة أثناء مروري على تريبزة أحدهم. تلك الفتاة التي أرادت أن تخبر صديقها بأن يجلس بجانبها قائلة (أنا مستحمية ما تخفش. تعال اقعد جنبي). أجبرتي هذه الجملة على التفكير، لماذا قالت إنها مستحمية، ليست كل البنات تقول ذلك، لماذا لم تقل ببساطة تعال أقعد جنبي. لاحقاً ستعرف أن هذا ما نسميه بالتسرب اللفظي. لقد أرادت أن تخبره بأنها نظيفة الجلد، وأرادته أن يتخيلها تحت - لامؤاخذة - الدش. فالبنات بالفطرة تعلم أن ما يجذب الرجل للبنات هو معالم الطفولة، من الجلد الناعم والميوعة في الكلام. هذا كله بلا وعي لكي تصل إلى معنى محدد. إنها تريد أن تخطو خطوة أعمق في العلاقة. وفكرت حينها في أن أبحث وأبحث لكي أفك شفرات الكلام، والكتاب الذي بين يديك هو نتاج بحثي.

أريدك أن تتفهم جيداً ما أعنيه بكلمة بحث، فهذا ليس علماً منسوباً إليّ. إن علم التسرب اللفظي منسوب صراحة إلى أبحاث الدكتورة ليليان جلاس، والتي طالما تحدثت عن هذا الموضوع. ما فعلته في هذا الكتاب ما هو إلا تجميع لخبرات حياتية عشتها مع هذا التسرب اللفظي لأنواع كثيرة من البشر.

في أثناء استقلالي لحافلة ذهاباً للقاهرة لأتم بعض أعمال، كان حجازي للأسف متأخراً، وهو ما دفعني أن أوافق على أن أجلس في ذلك الكرسي المرعب الذي لطالما رفض الناس الجلوس فيه؛ آخر كرسي في الكنب، لا أعلم إن كان حسن أو سوء حظ. فإحدى الفتيات - يبدو عليها أنها في أواخر العشرينات - ركبت بجانبني في نفس الكنب المرعب! لاحظت اهتمامها بالكلام معي عن طريق لغة جسدها، فعندما تنظر فتاة إلى اللاب توب خاصتك عندما تعمل به، أو في جريدتك عندما تقرأها؛ فهي لا تريد أن تقرأ الجريدة، إنها تريدك أن تتكلم معها وتتمنى لو كان

المكتوب في الجريدة (فاتحة كلام)، وبالفعل ترجمت ذلك على أنها تشعر بالملل، وتكلمت معها وتسايرنا قليلاً. لاحقاً قالت لي أنا سأنام، قلت لها حسناً، ووضعت سماعات اللاب توب في أذني. فقالت الجملة التي تدوي في أذني حتى الآن (لا ما قصدت. أنا بس بحذرك أحسن ممكن دماغي تقع على كتفك). إن هذا ما يدور في عقلها. إنها تريد أن تلقي رأسها على كتف أحدهم، ربما تفتقر لبعض الحنان، ربما تريد لفت النظر. لا عليك أن تترجم مثل هذه التصرفات على أنها قلة أدب أو (\*\*\*\*). وبالفعل أغمضت عينها، وبعد ٣٠ ثانية وجدت رأسها على كتفي. وصراحة لم أعترض، لم تمر عشر ثوانٍ حتى مثلت الاستيقاظ كما مثلت النوم، وقالت (أه، أنا آسفة، رحت في النوم)!

يحكي فرويد أنه في أحد الأيام كان يجلس في مجلس النواب، وسمع رئيس المجلس يقول (الأسبوع القادم موعد حل المجلس - آسف انعقاد المجلس)، علم فرويد حينها أن المجلس سيتم حله.

بل إن أحياناً يتطور الموضوع إلى الكتابة، فبعض الأخطاء في الكتابة، وتسرب نقطة أو حرف زائد قد يفضح المشاعر. كمن يكتب في مآتم (المرجوم) بدلاً من (المرحوم).

إن الرئيس ريتشارد نيكسون تسبب في أن ملايين الأمريكيين فقدوا الثقة في منصب الرئيس بعد خطبته الشهيرة، والتي كرر فيها كلمة (I'm not a Crook، والتي تعني (أنا لست محتالاً). كررها نيكسون كثيراً حتى يجبرك على أن تتذكر، مثل (اللي على رأسه بطحة). تماماً كما فعل المعزول محمد مرسي حينما قال (اوعوا حد يحتك بالجيش)، وكررها أكثر من مرة مع تعبير وجه (كراهية). علمت هنا أن هناك مواقع معينة سيتم ضرب الجيش فيها.

ومعنى خبرات حياتية أني سأتكلم كثيراً عن علاقاتي، فلا أريد منك أن تعتقد أني مغرور لأنني أتكلم كثيراً عن نفسي وعن علاقاتي. ولكن أريد أن أمزج خبراتي الحياتية، التي أحياناً أخسرفها، بمعلومات أكاديمية، لكي تصل إليك المعلومة (مشفية).

ولا أريدك أن تأخذ فكرة أن كل البشر سيئون، وإنما هناك أنماط قد تكون ناقصة نفسياً، ومن الناس من يكون شخصاً واحداً و يحمل من الأنماط التي سأحدث عنها ١٠ أو ١٥ أحياناً.

فقط لاتستبق الأحكام، اقرأ، وصدقني ستغير فكرك كثيراً في علاقات كثيرة حولك.

قال بعض العرب لا تزوجوا من النساء سبغاً؛ وهن الأنانة والمنانة والحنانة والحداقة والبراقة والشداقة والكنانة، فالأنانة هي التي تُكثر من الأنين والشكوى، والمنانة هي من تكثر من المن على من فعلت فيه معروفاً، والحنانة هي التي تحن إلى زوجها الأول، والحداقة هي التي تنظر إلى كل شيء وتشتبهه ولا تشبع، والبراقة هي التي تقضي أغلب نهارها في صقل وتزيين وجهها، والشداقة هي التي تتشدد بالكلام على الفاضي والمليان، والكنانة هي التي تقول كان أبي كذا وكان يعمل كذا، وكل هذه الصفات السيئة تتسرب من خلال الكلام لتظهر لك مكنون الشخصية، براعتك كمحلل - وما يزيد لديك عندما تقرأ هذا الكتاب - هو أنك ستصبح قادراً على أن تعرف الكذاب من أول لقاء، والنمام من أول سلام، والحاقد من أول موضوع تتحدثان فيه.

تخيل نفسك كمن لديه حاسة سادسة تستطيع أن تقرأ ماهية الشخص الذي أمامه، وتعرف كيف سيتصرف وكيف يفكر وكيف تتوقع نواياه. تخيل نفسك

قادرًا على فلترة الحب والنفاق والتميز بين الحقد والخجل. بعد قراءتك لهذا الكتاب ستشعر أنك تنظر على الناس من درجة أعلى، تفهم نواياهم وأغراضهم، وليس ذلك فقط، أنت تعرف بالضبط ما هي المشكلة النفسية التي أدت بهم لذلك، ولماذا يتقمصون تلك الشخصية، والأهم أنك ستعرف كيف ترد على الإساءات والتجاوزات اللفظية من البعض، خاصة هؤلاء الذين لا تستطيع إثبات أنهم قد أخطأوا. كم من مرة أثار أحدهم سخطك، وفي طريقك لمديرك أو لوالدك أو لمدرسك تلجلجت وقلت: حقًا ماذا فعل؟ كل ما قاله (أنت بطيء قوي في شغلك، هتلك الدنيا شكلك). إنه حقًا استفزك بلغة جسده أو نظراته أو ببعض الميوعة أو السخرية في كلامه. ولكنك لا يمكنك صياغة ما فعله في كلام يدينه، فهو لم يصفعك على وجهك مثلاً. مديرك لو قام بقياس نبضك، لو عد عدد أنفاسك، لو رأى حمرة وجهك؛ وقتها سيعلم حجم غضبك. ولأن مشكلتنا في مجتمعنا أننا لا نؤمن بأبعاد نبرة الصوت ولغة الجسد في الحديث؛ فسأزودك في هذا الكتاب بكل الأسلحة التي ستحتاجها في معاركك اللفظية القادمة، وأجعل خصمك حينها يشرب من نفس الكأس.

لا تقلق!

سأتحدث هنا عن أشكال التسرب اللفظي، بالاسم الذي اقتبسته من صاحبة العلم (ليليان جلاس)، وأسميته شفرات الكلام. بالطبع هناك أشكال أكثر بكثير مما سأتناوله هنا، ولكني سأتناول ما قابلته أنا وتعاملت معه، أو بمعنى آخر المشهور منها. ولكن علميًا هناك الكثير من المدمرين اللفظيين، فهناك على سبيل المثال نوع يظل يخبرك بأخبار مغلوطة وحقائق خاطئة، حتى يجعلك تشك في ذاكرتك. وقد قابلت بعض الأزواج يعاملون زوجاتهم بتلك الطريقة. إنه فقط يستمتع بكونها ترى أنها وصلت لحالة يرثى لها، وترثى عقلها وذاكرتها!

من الممكن أن تجد شخصًا يحمل أكثر من نوع، أنا شاركت شخصًا في عمل ما، كان لديه ١٥ نوعًا من أنواع الإساءة اللفظية.

سأعطيك في الكتاب شفرات الكلام وشفرات الصوت؛ بالنسبة لشفرات الكلام فما هي إلا أساليب يتبعها المسيئون اللفظيون، وسأخبرك في بعضها كيف تتعامل معه، فلا تندهش حينما أخبرك باستخدام أسلوب التنفس أو أسلوب المرأة، أو أي أسلوب آخر للتعامل مع هذا الشخص لاحقًا في (كيف تتصرف)، سأخبرك بالتفصيل عن هذه الأساليب. وسأقسم - كما قلت لك - الكتاب إلى شفرات الكلام، والتي تنقسم حسب خطورتها إلى ثلاثة أنواع (مثيرو الشفقة - المسيئون اللفظيون - الخطرون)، وبعدها سأحدث عن شفرات الصوت، ثم سأحدث عن كيف تتصرف مع كل شخص.

## الفصل الأول: مشيرو الشفقة

بداية، مشيرو الشفقة هم أشخاص غير خطرين، ونادرًا ما تجد فهم شخصًا يحاول أن يؤذيك، ولكن الحقيقة أنهم فقط شخصيات بائسة ضائعة، تتجه للتعبير عن ضغطها بأساليب مختلفة في طرق الكلام. قد تؤذيك أو تدفعك للغضب. ولكن هذا الشخص نادرًا ما تجده يؤذي ذبابة عن عمد، وبالتالي لا تنفض أبدًا عن هؤلاء الأشخاص، فهم ودودون وطيّبون للغاية، وسأخبرك كيف تتعامل معهم. وغالبًا طالما شعروا بالأمان والحب والاهتمام من قبل الطرف الآخر، فستكون شخصيتهم منفتحة أكثر ومنتجة أكثر.

### ١- الرغابين:

كان لي زميلة في الكلية بمجرد أن يعرفك عليها أحد حتى تستعير طريقها الودودة، وتشعر أنك سعيد بمعرفتها، فهي متحدثة ولبقة، ومتحدثة، وظريفة، ومتحدثة، ومفعمة بالحيوية، ومتحدثة، ومبتسمة، ومتحدثة، وأنيقة، ومتحدثة.. وأنا لا أبالغ في كلمة متحدثة. فبعد عشر دقائق من الكلام ربما تشعر بحال أفضل في كلامك معها، وبعد نصف ساعة من كلامها ربما تشعر بالقرب أكثر. ولكن ماذا عن ٤ ساعات متوالية!؟

لقد استقلت معي الحافلة في مرة، لأن كليتي في البداية كانت في مدينة دمنهور بالبحيرة، وأنا كما تعلم أعيش في مدينتي الإسكندرية. وكانت المسافة من الموقف للكلية تقارب الساعتين. أنا لا أذكر كم مرة تنهدت زميلتي أو استراحت أو نظرت جانبا (لأن ذلك لم يحدث).. لدرجة أن من ضمن كلامها كان (أنا عارفة إن

الناس بتقول عليا رغبة، امبارح وأنا راكبة مع صحابي حكيتلهم المسلسل حته حته، لدرجة حكيتلهم الإعلانات. تحب أحكيك؟! طب أحكيك).

هؤلاء غير أسوياء اجتماعيًا، وقد نما ذلك معهم نتيجة لبعض المشاكل في الصغر. لاحظ طفلاً في سن الثالثة والنصف أو الرابعة، ستجده يكرر الأسئلة كثيراً مثل أن يشير على شيء ويقول (إيه ده؟! إيه ده؟! إيه ده؟! ومهما أجبتة لا يتوقف. فهو سعيد بأنه كالبالغين يتشارك الكلام، يجرب مهارة جديدة تعلمها. وتظل معه هذه المهارة في حال لم يلقَ عناية أو اهتمامًا كافيًا من والديه أو المحيطين، مما يجعله يتكلم مع نفسه ليسلي نفسه.. إذا لم يجد من يهدئه.. سيتعلم أن يهدئ نفسه بالكلام. وبالتالي ستكون وسيلته في الكبر للتخفيف عن أحاسيسه السلبية أو قلة ثقته في نفسه هي الكلام. وكلما أسكتته زاد إحساسه بالرغبة في الكلام. فهو لا يتحكم في نفسه. لا يعي من حوله. لا يدركهم. هو منخرط داخل ذاته. وقلما يلاحظ أنك سئمت الكلام معه.

بالطبع سأعلمك لاحقًا كيف تتعامل مع هذه الشخصيات. ولكن؛ رفقًا بهم. فهؤلاء على عكس الآخرين، ليس لهم ذنب، وغير مؤذيين.

في خلال ذهابي لأحد التدريبات الدولية في لبنان، كنت في حافلة (اللامؤاخذة سوبر جيت) متجهًا من الموقف الجديد في الإسكندرية إلى مطار القاهرة، وسألت من بجاني يهدوء كنوع من أنواع كسر الجليد (لبنان؟!). وكان هذا آخر ما قلته. فقد استطرد هذا الشخص في الكلام من الإسكندرية إلى مطار القاهرة طيلة ٤ ساعات. وحينما اضطررت أن أعلمه بأنني مهتم بكلامه ولكن عليّ أن أستقل الطائرة! سلم عليّ ورفع هاتفه وكلم زوجته!

حاول أن تتعامل معه بأسلوب الحب وأن تعطيه الاهتمام، لاحقًا يمكنك أن تتبع أسلوب السؤال الهادئ، وقل له (هل يمكنك أن تشركني في الحديث)، أريد أن أخبرك. ثم قل لاحقًا بأسلوب هادئ (هل يمكننا الاستراحة، لدي مشكلة وأشعر بالصداع). ولكن طمئن أنه ليس السبب.

أخبرتني واحدة من صديقاتي أن لها صديقة تريد المساعدة، وقد كنت قابلتها معها مرة، وهذا سهّل عليّ فكرة كسر الحاجز. لم أمانع في أن تأخذ رقم هاتفي، واتصلت وصارحتني بأنها تريد بعض النصائح الوظيفية في عملها. وكيف تتعامل مع مديرها وزملائها، استمر التليفون الأول لمدة ٢٥ دقيقة. وأنا ككل ذكور العالم أكره الحديث في الهاتف طالما تعدى مرحلة الدقيقة. ولكنها كانت تسترسل في الكلام الجملة تلو الأخرى، وأنا لا أستطيع أن أوقفها. حتى أنهت المكالمة وقالت إنها ستتصل لاحقًا.

اتصلت بي بالفعل في اليوم التالي. واستمرت المكالمة لحوالي ٣٨ دقيقة. وكل ما قلته كان نقطتين أو نصيحتين سريعتين. إنها فقط تتحدث وتتحدث.

سألت صديقتي هل تفعل هذا معك؟ قالت نعم بالفعل، إنها كثيرة الكلام لدرجة تخرجنا وتجعلنا نتجنبها. كما أنها كثيرة الشكوى. سألتها إن كانت قد عانت بعد المشاكل في الصغر، فقالت نعم، وأخبرتني لاحقًا أنها كانت تعاني مشاكل في التربية والوحدة.

## ٢- يقول كل حاجة:

هذا ليس أنت الذي يحكي لصديقه عما جرى أمس مع باقي الأصدقاء، وليس أنت من طلب المساعدة من أبيه في مشكلة ما. وليس أنت الذي ذهب لطبيب نفسي ليحكي له ما يشعر به، وهذا الشخص قد لا يكون كثير الكلام.

وإنما هو ذلك الشخص الذي من قوة إحساسه بانعدام الأمان يحاول دائمًا أن يكون ودودًا.. ويتخطى حدودًا كثيرة في العلاقة مع الأشخاص الذين يقابلهم لأول مرة، ليظهر بمظهر الصديق الوفي المخلص. فيبدأ بسرد كل تفاصيله، كلها. كل شيء عن حياته وعن طفولته. عن والدته السمينة المقعدة، وعن والده السكرير، وعن أخيه تاجر المخدرات، وزوجته السيئة في الفراش.

ليس لديهم حدود في كلامهم. ولا يهتمون إن شاركهم نفس الأحاسيس، وإنما يهتم بسرد كل شيء وكل سر لديه. حتى يشعر أنك بالأمان تجاهه. لربما تضجر من شخصية كذلك. الضجر هو أحد ردود الأفعال طالما أنك شخص سوي. ما بالك بالضحك والسخرية والبروباجاندا الساقطة، التي قد يستمتع بها أشخاص لطالما بحثوا عن شخص كذلك ليلهي وقتهم.

قد تتفاجأ عندما يحكي لك شخص قابلته مرتين فقط مثل هذه الأسرار العميقة، وقد تعزي ذلك إلى مظهرك المألوف أو الموثوق به. ولكن تتفاجأ حقًا حينما تجد من حولك يعرفون مثل هذه المعلومات عنها، بل وأكثر.

قد تجد نفسك مضطربًا أحيانًا كثيرة لأن تخبر أطفالاً في عمر ما بين الثانية والخامسة (برافو) أكثر من مرة متتالية. لأنه يأتي ليقول لك (لقد أكلت)، ثم لاحقًا (لقد غسلت يدي)، ثم (لقد دخلت الحمام)، ثم ثم ثم ثم.. إنه يتباهى

بقدراته على الأداء. ولكن الاضطراب في هذه السن قد يشجع أن ينمو هذا الطفل بهذه الميول، (أن يحكي كل شيء).

لأنه في العادة يتعلم في سن الخامسة أو السادسة معنى كلمة (خصوصيات). وإذا استمر سلوكه في الكلام فهو يبحث عن كلمة (برافو)، الشيء الذي يجعلك تفكر بشفقة في هؤلاء، وهذا صحيح، فنادراً ما يكون شخصاً كذلك مؤذٍ بأي شكل.

عليك أولاً أن تحذر أن تقول لمثل هؤلاء الأشخاص أي شيء خاص عنك، مهما بدا لك ودوداً. فمبدأ الخصوصية غير موجود عنده، وقد يحكي كل شيء بصفو نية. وعلى الصعيد الآخر عليك أن تعطيهم الاهتمام الكافي، وأن تتوجه إليه في صورة ودودة، وتعتذر أن ما ستقوله ليس نوعاً من النقد، ولكنك تحبه للغاية وتهتم لأمره، ويسعدك أن تراه أفضل، وهنا أخبره في إيجاز أنه أحياناً ليس من المفروض أن يتم الإفصاح عن كل شيء، لأنه ليس كل الناس طيبين مثله.

أنهيت عملي وركبت أحد الميكروباصات، وركب بجاني شخص ملتحي يبدو عليه الهدوء، وانطلق (المشروع)، وأنا عادة أتحدث مع الناس، فتكلمت مع الرجل، وخلال المسافة التي لا تتعدى الـ ١٥ دقيقة علمت أن هذا الشخص لديه ابنة مصابة بالسرطان، وأنه عرض عليه أن يشتري سلاحاً ويثبت عربيات في الطريق، ولكنه فكر فيها ملياً ثم رفض، وأنه تلقى مساعدات عديدة نظراً لفقره، وأحد أبنائه قد سافر على معونة أحد رجال الأعمال للسعودية للعلاج.

### ٣- يقللوا من أنفسهم:

ستقابل يومًا ذلك الشخص الذي لكي يطلب منك طلبًا صغيرًا، يشعرك بعذابه بأسلوبه الذي يجعلك تريد أن تجثو على ركبتيك مترجياً إياه أن يتوقف. فلكي يطلب منك أو يسأل عن شيء ضروري أو عادي، يقول (أستاذي العظيم. أعلم أنك مشغول، وأن أمثالي يضيعون وقتك، ولكن هل تسمح لي بأن أسأل عن...)..

أخ لأحد أصدقائي، والذي هو موهوب في كرة القدم. مرة أراد أن يدعوني إلى حضور المباراة، فقال (إن لي مباراة صغيرة، وأنا كما تعلم محظوظ بأن البعض يعتقد أنني ألعب كرة القدم جيدًا. فلا أعلم إن كنت تجاوزت حدودي لأسألك - رغم أنني أعلم مشغولياتك جيدًا، وأني لست الشخص المهم - ولكن هل تأتي للمباراة؟).

لقد كانت مباراة ممتعة، واكتشفت لاحقًا أنه موهوب بحق. ولعلك قابلت شخصًا كذلك من قبل، وتساءلت: ما الذي يدفعه للكلام هكذا؟.

هو شخص يحب أن يعيش في الظلام. هناك تحت الأرض بعيدًا عن العيون، حيث لا يراه أحد ولا يرى أحدًا، ولا يتكلم مع أحد، خشية أن يقيمه أحدهم. فقلة ثقته بنفسه تصل لحد التأكيد بأنه لا شيء. وأنه ما من داعٍ أبدًا ليضيع وقتك مع شخص عديم الفائدة (في رأيه) مثله.

لا يمكنهم أن يتحملوا أي نقد، وإن حدث قد يعذبهم لأيام. ولا يمكنهم الظهور في الأضواء والتحدث عن نجاحاتهم وتقديمهم، فهم ببساطة موقنون بأن ما فعلوه بسيط، وما من شخص غريب قد يهتم بهم أو يملك الوقت ليستمع لهم.

مشكلتهم أنهم لا يتقدمون في حياتهم، لأنهم لا يدافعون عن حقوقهم، دائماً مستسلمون ويسمحون لأي شخص أن يكون ضدهم أو معهم، أو يقول عليهم ما شاء. فهم يخشون المواجهة، وما وراءها.

التواصل معهم شبه مستحيل. فهم مشغولون بالتقليل من أنفسهم. ولو حاولت أن تثني عليهم أو تشجعهم؛ يعتقدون أنهم بذلك قد دخلوا بؤرة الضوء. فيظلون ينسحبون حتى يتأكدوا أنهم صاروا بعيداً عن موضوع الكلام.

ولكن أود أن أحذرك. فإن أغضبت ذلك الشخص، لن تعلم ذلك ولن يوضح ذلك. وغضبه السلبي قد يدفعه للانتقام في أحوال نادرة، لاتعلم متى هي..

#### ٤ - اللي في قلبه على لسانه:

(طيب يا جلال، انت جدع وليك مواقف كثيرة كويسة، بس انت أسلوبك في الكلام لازم يكون أحسن من كده). هكذا عقت على صديقي بعد سجال طويل حول سوء تفاهم معين. ولكنه كان يصصر على استخدام عبارات صارمة وألفاظاً حادة لكي ينصحنى!

إنه ذلك الشخص الذي يحبك، ويتمنى لك كل خير، وإذا رأى لباسك غير مهندم اليوم سيقول لك (إيه القرف اللي انت لابسه ده). وأنا أنه هنا عن هذا الشخص فقط لكي نعلم شيئاً ما. إنه مختلف تماماً عن ذلك النمط (أنا كنت بهزر).

وأعتقد أن لديك من الخبرة الحياتية ما يعلمك أن تفرق بين دائم الحرص عليك ودائم الخدمة لك، ولكنه (لسانه فالت منه)، وبين من يسعى طوال الوقت للتقليل منك وإحباطك.

جلال أعاني طوال فترة عملي، وهو من الأسباب الواضحة لظهوري، ولكن جملة بقولك إيه، ما تفتكرش نفسك مدرب بجد) قد لا تكون علاجًا، لأنه بدأ يلاحظ نوعًا من الغرور عليّ. إنه يعتني بك ويراقبك ويخدمك بعينيه. ولكنه يظل يجرحك بعبارات غير محكمة.

أتدرك أن بعض الأطفال في السادسة قد يصرخون وأنت في جولة في أحد المولات قائلين (هذا رجل سمين)؟ أو (هذه المرأة قبيحة)؟ أو حتى يقول إنك رجل سيء وهو لا يحبك؟ فالأطفال في هذه المرحلة لم يتعلموا بعد المهارات الاجتماعية الأساسية. لربما أن هذا شخص كبير وبلغ دون أن يعي هذه المهارات. ولكن فطرته السوية تجبره دائمًا على أن تكون مواقفه جيدة. ولا يعبأ لدبلوماسية حواراه ولا لتلطيف كلامه. فهو صريح ويرى ذلك شيئًا إيجابيًا. ولكن صراحته قد تكون من النوع الوحشي المؤذي للمشاعر.

فإذا أردت أن أفتحك في موضوع يضايقني منك عزيزي؛ عليّ أن أدخل في الموضوع مباشرة. وهذا يعني أن أعطيك مقدمة صغيرة عما يقلقني، ثم أقول لك تصرفك الذي يضايقني. من الغريب إذن أن أباغتك متبلاً خاليًا من أي مشاعر، قائلاً لك (بني آدم مستهتر وضيعت قلمي)!

في الغالب هم لا يستشعرون أي خطأ في إخبار أي شخص أنه قد أخطأ مباشرة. حتى لو كان خطأ هينًا. ولا يستشعرون حرجًا في أن يقولوا لك (أنا لا أحبك) أو (أنت شخص الجلوس معه ممل). هذا النوع من الصدق النقي قد يكون مدمرًا للعلاقات. ولا أنصحك أن تكون منهم. ولكن لا أنصحك أيضًا أن تبعد عنهم. فإذا لم يقل لك ذلك الشخص أنه لا يحبك، فهو يهتم لشأنك وسيساعدك طالما استطاع.

ربما تجد شخصًا قد تغير فجأة. أو أنه في بيته شأن وفي عمله شأن. فبعض الأشخاص يتقمصون دور الشرس والقبيح، وإن كان هو الطيب في غالب

الأحيان. وأفضل مثال لذلك هي صديقتي المهندسة نورة. فهي تعمل مهندسة إنشآت، ولديها العديد من المواقع التي تشرف عليها، وعلى الكثير من العمال، وتُرى في لبسها الذكوري وطريقتها الجافة. أفضل أسلوب للإدارة حتى لا يفكر أحد في عصيان أمر. فهي تعامل كلامها الحاد وأسلوبها الجاف كسوط مدرب الأسود، الذي لن يضرب ولكن صوته يكفي. وإن كان عليّ أن أقول إن هذا الأسلوب غالبًا ما يجعل المرؤوسين تحت ضغط كبير، عاجلاً ما ينقلب على المدير ذاته.

لربما أيضاً عانى هذا الشخص من كونه ودودًا للغاية، وهو ما جعل الكثيرون يستغلونه. وهنا يبدأ بتكوين جبهة دفاع لفظية حوله. لكي لا يعطي لأحد فرصة التفكير في أنه سهل المنال. ولكن حين يسمح لك بدخول دائرته الخاصة، ستكتشف أنه أضعف مما يبدو.

اجتمعنا أنا وخالد ومصطفى على الإنترنت لكي نتفق على كيف سنقضي نهاية الأسبوع، بعد أسبوع كامل الضغط على ثلاثتنا. وكان عليّ أن أصرخ في خالد لكي يتوقف عن أسلوبه، عندما بدأ الكلام قائلاً (أنتما تضيعان الكثير من الوقت في الاتفاقات، سنتقابل في النادي الساعة السابعة، وعليكما أن تكونا هناك في الوقت المحدد. لقد أنهيت كلامي).

عليك أن تمزج بعضاً من الاهتمام والحب، وتقول لهم بطريقة سلسة (أنتك تهتم بهم كثيراً، وأن المرء أحياناً يحتاج للنصح، وحيث أنك تهتم لأمره فأنت ترى أن هناك ألفاظاً عليه أن يتجنبها).

## ٥ - معدومو الرأي:

ليس هذا معناه أنهم بالفعل ليس لديهم رأي، ولكن لن يظهروه. لأنهم يرون إظهار الرأي سيضعهم في اتجاه. وهذا معناه أنهم سيكونون ضد اتجاه آخر. وربما يسبب ذلك الكثير من المشاكل التي هو بالأصل يخاف منها.

أتعي هذا التفكير المثير للشفقة؟ ولربما المثير للضيق هو أن تتكلم مع شخص طوال ساعة ولا يجيبك إلا بـ (لا أعلم، آه، حسناً). وحتى لو سألته صراحة (ما رأيك في الرئيس الجديد؟) سيرد قائلاً (لا أعلم).

يخاف أن يصدر أي صوت أو أي هفوة أو أي حركة، لربما يلاحظون وجوده ويبدأون في السخرية من آرائه أو مواجهتها.

جالست مرة أحد الأصدقاء في مقهى. وظللنا نتجاذب أطراف الحديث، وما أحبطني فعلاً هو صديق أحد أصدقائه الذي قابلناه للتو. والذي ظل يحك يديه بهدوء حتى يهدئ من نفسه. وكان بعيداً صامتاً. وباءت معظم محاولاتي في طمئننته بالفشل. فكانت إجابته على معظم أسئلي له مثل (ما نوع الموسيقى الذي تحبه؟ - يليق بك اللون الفلاني، هل تفضله - هل تحب فيلم كذا؟) هي (لا أعلم).

لربما إن اهتمت بهم وجعلتهم يطمئنون؛ سيبدأون شيئاً فشيئاً في التعبير عن رأيهم. ألح بأسلوب خفيف و مجامل على أنك تريد أن تعرف رأيهم، جرب مثلاً (أنا عارف إنك من النوع اللي مبيرضاش يتكلم، بس آراءك بتبقى جامدة). أنت هنا خلصته من مخاوفه، وستبدأ شيئاً فشيئاً في التنقيب عن كلامه، ولكن إياك أن تهاجمه بعدها.

هل تعرف ذلك الشخص المثير للشفقة في الأفلام؟ الذي يكون طوال الفيلم مجرد شخص ساذج مهمته في المدرسة أنه تربة خصبة لسخرية الآخرين؟ وتجده في نهاية الفيلم قد صرخ وقال لكل من حوله أسوأ ما فيهم؟

تذكر أن الرأي والمبدأ من مكونات الشخصية القوية. وأنه كما قال مارتن لوثر كينج "أسوأ مكان في الجحيم محجوز لهؤلاء الذين يبقون على الحياد في المعارك التاريخية المهمة".

## ٦ - الميت!:

تخيل معي شخصًا ذا ملامح وجه صارمة. لا تتحرك حواجبه أو أنفه أو فمه. تقول له (السلام عليكم حبيبي، يا كبير ازيك إيه أحوالك؟) يرد قائلاً (كويس). تقول له (إيه أخبار مذاكرتك؟ وجبت ورق ولا إيه؟ ويا ترى بتحضر؟) فيرد يقول لك (كويس). وإذا قلت له علمت أنك خطبت، يا ترى إيه اللي خلاك تغير رأيك فجأة؟ فماذا سيرد؟!.

إنهم هادئون، ولكن هدوؤهم من النوع الذي يقلقك. فأنت لا تعرف أبدًا رد فعله على كلامك. هل هو سعيد بك، أم حزين؟ هل استفزته أم أسعدته؟ حتى لو قلت نكتة وضحكت - لا أعرف إن كان هذا رد فعله دائمًا، ولكنه ما كان يحدث معي - فهو لا يضحك، ويكتفي بتلك النظرة المستمرة لك.

في الحقيقة هذا نوع من الخجل. نحن نتعلم في فترة من حياتنا التعبير عن مشاعرنا. ولكن هؤلاء لسبب ما يتوقفون عن ذلك. لربما حدث في مرة حينما عبر

عن مشاعره أنه انهيار نفسيًا أكثر. بالتالي يرفضون أن يخوضوا أي مناقشة أو أي علاقة خشية أن ينجرحوا مرة أخرى.

هذا النوع من الخجل قاتل. لدرجة تجعله يتعذب إذا تم وضعه تحت دائرة الضوء، أو شعر أنه مجبر على الكلام. سيشعر بتقطيع أحشائه من الداخل. لم يتعلم إلا تهدئة نفسه في تلك الظروف، ولم يتعلم الكلام نفسه. وبالتالي قد يبدو أمامك ضعيفًا. ولكن هذا غير صحيح. فقوته في كبت مشاعره جبارة. وهذه هي ميزته الوحيدة. يبررون دائمًا سلوكهم المتجاهل للآخرين بأنهم لا يحبون الكلام، واعتقادهم بأن من حولهم يتكلمون كثيرًا، وبالتالي ليس عليهم أن يظهرُوا بنفس المظهر السخيف. وبالتالي (ما تولع الناس.. أنا ما يهمني رأي الناس) هي جملته المفضلة في حديثه الذاتي. أما حديثه مع الناس فجملته المفضلة هي (متأكد - متيالي - لا - أيوة - لسه - حاضر) أو غالبًا ما يجيبون بكلمة أو اثنتين.

السيء هنا أن هؤلاء لن يتغيروا. ستفشل محاولاتك كلها في إقناعهم بالانفتاح. والمشكلة الأكبر أنهم يستفزونك في خلال محاولاتك تلك، لأنك تبذل قصارى جهدك وهم لا ينبثون ببنت شفة. بالتالي ليس أمامك إلا حل واحد فقط، هو أن تعطيهم الحب الذي افتقدوه في نقطة ما في حياتهم، والذي جعلهم كالأصنام، أو كيوسف شعبان حينما هربته ميرفت أمين من مستشفى المجانين. اهتم بهم وتقبلهم، فكونك تتقبلهم هذا سيجعلهم يشعرون أفضل، لأن ما هم فيه ما هو إلا صدفه كونوها حول أنفسهم لكي يدافعوا عن أنفسهم إثر الأزمات النفسية، التي حدثت لهم غالبًا في الصغر.

جلست مع أحد العملاء يومًا، ولم يتكلم عن العمل إطلاقًا. إذ بدأ يقول (انت بتشتغل في شركة الطيران دي؟ آه.. أنا أعرف فلانة.. وفلان وفلان وفلان دول صحابي). كان ذلك غريبًا حقًا كمّ الناس الذين يعرفهم. كمّ الناس الذي يريد مني أن أعرف أنه يعرفهم. لم يكن هذا فقط الغريب، ستجده أحيانًا يقول لك (أنا كنت بتكلم مع واحد صاحبي بخصوص العمرة. صاحبي ده اسمه عبد العزيز، وهو بيلعب كورة في الاتحاد أصلًا!!)، أو تجده يقول لك (أنا هاخذ أتوبيسات للعمرة دي من أحمد جمال. أحمد جمال ده صاحبي بتاع شركة كذا). ولعلك تندهش أن والدته موجودة بجانبه!

لاحقًا أخبرتني السكرتيرة في الهاتف أن والدته صرخت فيه في نفس ذات اليوم، بعد استكمالها لنفس أسلوب الكلام (إبييه؟! هو كل الناس صحابك؟!).

السؤال الذي يخطر ببالك عندما تقابل إحدى هذه الشخصيات، ويظل يكلمك عن كمّ معارفه (أنا مال أمي؟!). حقًا فلا أحد يهتم أساسًا بمعارفك الكثيرة. إنه من الممل حقًا أن تجلس في محادثة تدور عن أشخاص فقط. أشخاص لا تعرفهم ولا تهتم بهم. إنه يتكلم عن رأي والدته في السياسة، وعن رأي والده في المباراة، وعن آخر إنجازات ابنه. ولا يقول لك إطلاقًا رأيي كذا. وإن قالها سيلحقها بجملة (أصل حمادة صاحبي بيقول كده برضه).

لا أعلم إن كنت قابلت هذا النوع، الذي دائمًا ما يحاول أن يثبت لك أنه يعرف أناسًا كثيرين، ومنهم مشاهير. ويقسم لك أن معه رقم تليفون راندا البحيري والإيميل الشخصي لأمير كرارة. ولكن قد يكون لديك الحدس بأن هؤلاء لا يستطيعون أن يعيشوا إلا برأي آخرين، لا يمكنهم أن يكونوا على قدر القرار

المنفرد. إنه من الجيد أن يسألك أحدهم ماذا عليه أن يفعل ويأخذ برأيك. ولكن الانصياع لرأي الناس في كل شيء هو شيء غريب، وذلك هو الجزء الأول من مشكلتهم.

الجزء الثاني من مشكلتهم هو أن هؤلاء بالفعل خاؤون. ليس لديهم في حياتهم ما هو مثير، أو ما هو مهم. ويشعرون بذلك في أعماق أنفسهم. وبالتالي أثناء لفظهم لكل تلك الأسماء والأصدقاء؛ هم حقًا يريدون أن يقولوا لك (شوف أنا مهم ازاى؟ أنا أعرف ناس كتير قوي.. أنا مهم). هناك بداخلهم شعور بالخوف وعدم الاستقرار. يريدون أن يخبئونه، ومن داخلهم يتوسلون لك لكي تبقى معهم وأن تعاملهم بأسلوب جيد.

فهذا إذن ما عليك. أشعرهم فقط بأنهم مهمون. وعاملهم بحب وود. ستجدهم شيئاً فشيئاً ينسون أمر كل تلك الأسماء والأشخاص.

## الفصل الثاني: المسيئون اللفزيون

هم أشخاص واعون تمامًا لقصة إيدائك. وقد يكون هناك منهم أنواع غير واعية. ولكن في النهاية على عكس مثيري الشفقة؛ فإن إيذاءهم لك حقيقة، وفي الغالب متعمد. لكنه رغم كل شيء إيذاء مباشر. قد لا يؤدي إلى تدمير حياتك إلا لاحقًا. وإن كان منهم أنواع قد تتمادى حتى تدمرك. إلا أنهم يمكن إيقافهم في غالب الأوقات، وذلك ستجده مع كل نمط، كيفية التصرف معه، وإن لم تلاحظ كيفية التصرف معه فانتظر إلى الجزء الثالث من الكتاب (كيف تتصرف؟!).

### ١- أبو العريف:

كأي شخص يرى في نفسه البراعة والطلاقة. يرى هذا الشخص نفسه أن لديه من المعلومات ما هو قيّم. وما هو ليس عند أحد. ومن الطبيعي أن يعامل الناس من حوله على أنهم مشاهدون في مسرحية هو بطلها. يستعرض مهاراته المعلوماتية وخبراته الحياتية ومعرفته التي لا تنتهي.

على الرغم من طريقة تصرفهم، إلا أن ثقتهم بنفسهم قليلة جدًا. يفتقدون إحساس الأهمية. بالتالي يعالجون ذلك بفرض أنفسهم عليك، وبفرض أسلوبهم الغريب في سرد المعلومات لإقناعك بأنهم يفهمون أكثر منك. وبالتالي هو يحتاج إلى اهتمام واستماع أكثر من احتياجه أن يكون على حق.

وطالما كان هدفهم من كل ذلك هو الاهتمام؛ فأعطيهم ذلك الاهتمام الذي يطلبون. استمع إليهم فقط، وحاول التنفيث عن غضبك. لاحقًا سيتأكدون أنك تهتم بهم وهنا سيتوقفون عن تصرفهم.

ولعل كلمتهم المشهورة هي (أيوة ما أنا عارف)، والتي بها لا يريد أن يعطيك الفرصة لكي تفوز عليه بمعلومة ما. أتذكر صبا التي كنت أقول لها إنني رجعت من لبنان على طائرة الإرباص ٣٢١، والتي كانت أوسع من طائرة الذهاب ٣٢٠، فردت مباشرة (أيوة أيوة عارفة). رغم أنها لم تتركب طائرة في حياتها!!

وبهير الذي قلت له إنك كنت تريد أن تقول شيئاً سيئاً غاضباً عني. فمن يفتح فمه ويشهق ثم يعقد شفتيه؛ يكون تفكيره غاضباً. فقال لي (نعم نعم أعرف). رغم أنه لا يعرف شيئاً عن لغة الجسد، إلا أنه حمل مرة ملف باوربوينت من على الإنترنت لكي يُدرّسه لبعض الطلبة!

في خضم أيام ثورة ٣٠ يونيه، جلست أنا وبعض من تعرفت عليهم حديثاً بعد انتهاء اليوم على أحد المقاهي، نشرب كوباً من القهوة قبل العودة لمنازلنا. تناولنا الأحداث، ولكني لاحظت أحدهم متحمساً أكثر من اللازم في كلامه، وسريعاً، ويبغي أن يسمعه الكل. وظهر عليه عدم التعجرف والود. فلما صرّحت مثلاً أنني زملاكوي كنوع من أنواع المواضيع التي نبدأ بها الكلام لكسر الحاجز، لم أكمل الكلمة حتى قال إن قريبه يلعب في نادي الزمالك وأن أصوله تنتمي لأحد البلاد العربية، حيث منتخبا الوطني يلعب فيه ابن عمه الآخر. ناهيك عن أننا أثرنا موضوع السلمية في المظاهرات، حيث إن أحد محلات الحلوى التابعة للفصيل الحاكم وقتها لم يقترب منه أحد، فقال إن صاحب المحل قد أخلاه من قبلها، وأنه خالٍ تماماً الآن، وجلس يملي علينا ما أهم الأشياء التي علينا أن نعرفها عن هذا المحل! لا أعرف كيف عرفها، ولكنه يعرف كل شيء. حتى إنه تعرف على أحد الأشخاص وصمم أن يريه عمارة الحادثة الشهيرة في سيدي جابر. وعلق أحد الأصدقاء قائلاً (مرشد سياحي)!.!

## ٢- أبو الكلمات:

مثل أبي العريف. إن هذا الشخص يعشق الظهور لعائلة الوكيل، ويحب الكلمات الثقيلة ذات الطابع الرنان، التي قد تبحث عنها في المعجم الوجيز بتاع الثانوي لساعات.

كان لنا زميل في إحدى الشركات يقول (أنا استشفيت من هشاشة المبدأ، وإنه رث، إنه مفيش طائل من ملاحقة الغرض)، وكان هذا هو كلامه بالعامية.

إن هؤلاء يتعالون عليك بألفاظهم الصعبة، ويقولون دائماً ما يشعرونهم بأنهم أعلى منك مقاماً. وأنت من الطبقة الدنيا التي تتحدث حديث العامة. ولكن في الحقيقة أنهم يصرخون حتى يهتم بهم أحد ويعطيهم بعض المشاعر. إنهم يفتقرون إلى الاجتماعية وتبادل الود.

أسأله ببساطة إن لم تعرف معنى الكلمة. وكن ودوداً معه، سيعطيك عينيه.

فغريب أيضاً أن تجد أحدهم يقف في وسط الجيم ويقول لزميله (أنا تمرينتي هتبقى من هنا ورايح حرب. كلام في شرك يا صاحبي أنا عندي جناب). هذا الكلام في سره لم يسمعه فقط من في الجيم جميعاً. بل من كان سائراً بالصدفة جوار الجيم. فصوته إما أنه عالٍ جداً لكي يسمع من حوله أشعاره، أو منخفض جداً لكي يشعر بسيطرته عليك إزاء اقترابك منه جداً لكي تستمع. فهذا يؤكد له جمال قفياته.

كنت في القاهرة، مساكن الشيراتون، وهو مكان عزيز عليّ جداً لأن في فندق فيرمونت كان واحداً من أكبر نجاحاتي. وهو تدريب المديرين الدوليين لواحدة من أكبر شركات الأدوية في العالم. بغض النظر هذه المرة أنني موجود لا لأعطي تدريباً ولكن لأتلقى تدريباً في علوم الطيران.

كان لنا زميل من أحد الأقاليم! وكلما أراد أن يسأل المحاضر سؤالاً كان الوضع كالآتي:

أيوة - لتنبهه أنه سيسأل - ميل الرقبة. ابتسامة تهيدة. ثم If I have to ask بس يعني أنا في حاجة عايز اعترض عليها. ثم يسأل سؤالاً أهبل، ولكن يكلفنا من الوقت حوالي ٥ دقائق كاملة، بين محنه وتهيده وأنوثته البالغة وشياكته وكلامه المفعم بالتعقيد والمصطلحات الأجنبية والعربية الغريبة.

أتذكر أنه في امتحان الدورة قال المحاضر أثناء تصحيحه أن هناك ما فاتنا جميعاً في الورقة، فصرخ قائلاً (لا. أنا حالل كله صح)!

كان شخصاً مستفزاً لحد بعيد. يريد أن يكون محط كل الأضواء. يريدك أن تستمع لكلامه المخلوط بكلام غريب. يعترض على كل كلامك، وأنت لا تفهم شيئاً، وهو يفهم كل شيء. لدرجة أنني نزلت في الاستراحة فوجدته صاعداً على السلم، قال لي "انت هتروح تفطر؟ يبقى لو أخذت يمينك في شمالك هتلاقي جاد". لم أقل له أنني سأفطر من الأساس. ولكني انتظرت حتى يملي عليّ ما الذي عليّ أن أكله وما عليّ أن أبتعد عنه.

أراد أن يطلب على سبيل المثال من المحاضر أن يؤخر ميعاد الامتحان، لأننا مغتربين ونريد أن نذاكر، فقال "احم.. آااا.. هاها.. هو بس عشان الstudying، واحنا طبعا ساكنين في أماكن بعيدة نسبياً. وأنا مادياً حالياً ما عنديش الاستطاعة إني أركب تاكسي، وبكتفي بمجرد المواصلات العادية. فده بيخلي وقت أطول في إني أوصل، وبيضيع وقت أطول في إني أذاكر. ممكن نخلي ميعاد الامتحان متأخر؟" كل هذا فقط ليطلب تأخير الميعاد، وكأنه في كل تهيدة وكل ابتسامة أنثوية وكل تشبيكة لأصابعه يريد أن يقول لمن حوله: انظروا كم أنا رائع وفاتن. انظروا كم أفضه أكثر منكم. انظروا كيف أتعامل مع المحاضر وأغريه بحديثي.

### ٣- اللي بيكرروا كلامهم:

لعل أشهر مثال - وأكثرهم توضيحًا للمعنى - هي جملة أحمد عز (ده أنا عليا جمل - عليا جمل)، فمن يكرر كلامه غالبًا يحب الاستماع إلى براعة تنسيقه للكلام وحلاوة أم السكر الذي ينزل من لسانه. لدرجة أنه يريد أن يعيدها ثانية حتى يسترجع الإحساس بحلاوة الكلمة، أو حلاوة إحساس القصة التي يحكيها.

منهم من هو غريب الأطوار، كان لنا صديق في الكلية لم أتعب حينما قال لي (بص يا مصطفى، أنا واحد من الناس متأكلنيش وماتشربنيش. لكن سيبي أتكلم). فمغالاته في التدقيق في حلاوة شكل الكلام قد تجعله غريب الأطوار. ولكي يخبرك أنه يثق في صديقه فلن يقولها ببساطة. سيقول (أنا لو شفت مروة في حضن أحمد وما لقتش سبب؛ هقول سقانة وبتتدي.. إلا أحمد). أو ليقول أنه مكافح (أنا وقفت على فرش في المنشية رغم إن جيبي مليون. لكن عشان أدوق طعم العرق من عالجبين) بعيدًا عن تلك الميول المقرفة في تذوق سوائل الجسم، إلا أن كلامه دائمًا ما سيكون على هذه الشاكلة الغريبة. فهو لا يستمتع بمجرد الكلام، بل بحلاوة شكل الكلام التي تجبره لقول (أنا مش هخلي بني آدم في جسمه نقطة دم لو لمسك يا هبة) لحيبته تعبيرًا عن حبه لها!

وهذا هو الذي يدفعه لتكرار الجملة. فتكرار الجملة تمنحه لذة الكلمة مرتين. وتؤكد له أنك سمعتها بالفعل، ووقعها كان مثيرًا. وقد يحكي لك قصة، وعند دخول أحد الأصدقاء فيقول له (استنى بقى ما حكيتلكش) ويقوم بسرد القصة بنفس التفاصيل والألفاظ. أو لو نكتة فيخبرك بنهايتها مرتين.

كل ذلك يفعله حتى يحصل على رد فعلك، الذي يتمنى من داخله أن يكون استحسنًا. فلو لم يجد رد فعل في المرة الأولى، سيكرر قصته ليحصل على رد الفعل الذي يراه، وعادة هنا تُخرج أنت وتعطيه انطباعًا إيجابيًا عن قصته.

هل صادفت شخصًا كلما قال جملة ضحك؟ فتجد نفسك في موقف يجبرك على الضحك، وإلا ستشعر بإحراجة. هذا هو نفس النمط.

لطالما ليس خللاً في المخ أو الزهايمر، هنا عليك فقط أن تعي عدم أمانهم وشعورهم بعدم الثقة. امنحهم الأهمية وأعطهم ما يريدون حتى يتوقفوا. عندما يشعر بأهميته سيتوقف عن محاولته لإثبات أهميته. أعطه الحب الصادق وحاول أن تتنفس جيدًا حتى تُنفث عن غضبك.

#### ٤ - الناس الكول:

ربما يكون من الملائم في بعض المواقف الاجتماعية استخدام الألفاظ الدارجة الشبابية للغاية، وحتى استخدام كلمة الاعتراض الأشهر ذات الثلاث حروف. لكن في مواقف أخرى التمادي في مثل هذه الكلمات قد يكون خاطئًا.

بخلاف قصة الشتيمة الكثيرة والكلام الغريب الكثير، إلا أن هؤلاء الناس يستخدمون كلمات بعينها لينادوك، زي (يا ماو - يا برنس- يا شق- يا برنجي)، وفي الغالب يكون نطقه لكلمات كثيرة خاطئًا، النحو في حد ذاته من الممكن أن يجبرك على الانتحار، بعيدًا عن أنه من الممكن أن يُخرج من الأفعال أسماءً ومن الأسماء أفعالاً، ويخترع لغة جديدة. فمثلاً لم عليه أن يقول لك إنه يستريح في البيت حينما يكون من الرائع أن يأخذ من الفخذ فعلاً، ويصبح ولامؤاخذة "مفخد" في البيت؟

هناك في الغالب شخص ما حينما تقف معه لا تفهم بعض الكلمات مما يقول، وحينما يبدأ كلامه تمهال عليك تلك الألفاظ - التي تبدو أنها عربية - إلا أنك تسمعها كما تقرأ ترجمة قنوات الأفلام الأمريكية في القنوات الفارسية. فيكون ردك ابتسامة وإيماءة بالرأس، توصل له رسالة أنك فهمت، وتوصل لنفسك رسالة أنك تتوصل له لكي (يسكيب) النقطة، أو لامتخاذة يتجاوزها.

ولكن المشكلة لو كان الكلام مرفقاً بنهاية جملة محفوفة بسؤال. مما يضعك في خانة الرد على سؤال أنت أصلاً لا تفهمه. أنا أتذكر تلك الصديقة التي حين رأني قالت (بس أنا قافشة إنك مبتكولش). ولولا سرعة البديهة، والتي عادة لا تكون موجودة، استطعت فك شفرة سؤالها وجاوبت (كريدتي فاصل كولات). كان ردي ليس له معنى أعرفه على الإطلاق، ولكنها ابتسمت وأومأت رأسها، و(سيكبنا) سويًا هذا السؤال المتعلق بأنها غاضبة لأنني لم أتصل منذ فترة. رغم أنني لا أنصحك أبدًا ببدء سباق غريب الأطوار مع هؤلاء. ربما تكون نتيجته إحراجك بشدة.

لا تعرض نفسك لمثل هذا الموقف المرحج. إذا لم تفهم ما يعنيه أسأله ببساطة، أو استعن بصديق. أسأل ببساطة (ماذا تقصد؟)، فهو يعلم أصلاً أن كلامه غريب. أو كما قالت إحداهن (تواليت اللحظة)، فيما يعني (ده وليد اللحظة).

بالطبع يستخدم شباب القاهرة والإسكندرية بشكل عام هذه الألفاظ بشكل أكبر. هذا ليس له علاقة باختلاف اللهجات، فابن محافظة بحرية قد لا يفهم شيئاً مما يقوله صعيدي من أحد مراكز الأقصر، إلا الموضوع عامة. هذا ليس عيباً في أحد الاثنين، ولكنها لهجات يجب أن يحترمها الاثنان. وقد عانيت الأمرين من هذه اللهجات المختلفة في الجيش، فسلوك كالاستحمام له عدة مصطلحات

منها (اتشطف - اغسل- استحمى) وطبعًا آخذ شاور، والتي لا أنصحك باستخدامها هناك.

وبالرغم من أني قلت لك حاول أن تتفهمه واسأله، أو حتى جاريه أحيانًا، إلا أنه لو في منطقتك أو مكتبك فعليه أن يلتزم بقواعدك. لا تحرجه أبدًا أبدًا. فإحراج هذا النوع يضعه في خانة المدافع، وطالما شعر بهجومك فعليه أن يدافع عن نفسه. أنصحك أن تكون ودودًا وتخبره بأسلوب هادئ أنك لا تتجاوز في الألفاظ وتحب الطريقة الرسمية في الحديث، لأنها توصلك لمستوى فهم أعلى يلائم الموقف.

#### ٥ - اللي صعبانة عليه نفسه:

البس القطعة التي على الحبل. صف شعرك جيدًا. ابتسم أمام المرأة وانظر إلى تلك الابتسامة. ستردها إلى نفسك بابتسامة أكبر. جمّع كل ما في خبايا نفسك من تفاؤل وأمل. انزل من بيتك مستعدًا ليوم تحدٍ كبير. وقابل أحد هؤلاء لمدة ٥ دقائق فقط.

ستشعر بعد لقائه أن كتفيك ثقيلان. خطواتك متباطئة. وكل ما جمعته من تفاؤل قد ذهب. وبدأت تشعر بذلك الإحباط الأسود يتخلل أوردتك.

هل تعرف شخصًا دائم الشكوى من حياته ومن طفولته ومن عمله ومن أصدقائه ومنك أنت شخصيًا. ولا يتكلم إلا عن كم هو ضحية. بوستاته على الفيس بوك كلها تتكلم عن أنه (محدث بينجرح قوي.. إلا هو).. أسير الاحزان ودمع فتاة والمخدوع، وكل هذه الأسماء على الإنترنت ما هي إلا محاكاة لهذه الشخصية.

حتى لو حاولت أن تعطي لهذا الشخص حلاً لتلك المشكلة، فلن يعبأ بحلك. فهو مستمتع بتلك الحالة التي هو فيها، ضحية مثيرة للشفقة تجذب الانتباه دائماً، كالعصفور مكسور الجناح. أعطه ما تشاء من حلول، ستظل مهما فعلت أو اعتذرت أو تأسفت أحد الجناة الذين ظلموه في حياته المظلمة الموحشة المليئة بالذئاب وولاد الـ...

يقول بول إيمان إن هناك من يحب أو يدمن شعور الخوف، مثل هؤلاء الذين يمارسون بعض الرياضات الخطرة، كالباركور (ولاد المحظوظة). وهناك أيضاً من يحبون شعور الحزن ويدمنونهم. المشكلة هنا أن شعور الحزن ذلك ينتقل إليك، والحزن كالأخطبوط يأسرك ويسحبك لأسفل الأعماق. فلا تعرف ما اعتراك، ولكنك غير قادر حتى أن تحرك فمك لتتكلم.

إنهم قلقون بشدة، ويعيشون في الماضي الأسود الذي حدثت فيه مشاكل ما. وقد يحكي لك حادثة خرف فيها إصبعه دمًا مرارًا وتكرارًا كلما رآك. لا يتطلعون إلى مستقبل ولا يعيشون حاضريهم.

لن يكون هناك حل أبدًا إلا أن تعاملهم بلطف. هم لا يريدون حلولاً، هم يريدون أن يتأكدوا أنك تتفهم شعورهم بالحزن، فافعل ذلك وأعطهم بعض الاطمئنان والطبوبة والمواساة. ولاحقًا يمكنك التنفيث عن غضبك.

## ٦ - القائد في نفسه:

هذا النمط يضحكني كثيرًا. يذكروني دائمًا بأوبريت إسماعيل يس العقلاء، حين ظهر نيرون. فذلك القائد في نفسه يرى نفسه دائمًا المخضرم في أمور القيادة والتفوق. أتذكر زينهم الذي نال منا سخرية حتى انعزل حينما كنا في الجيش.

وطُلب منا بعض المهام، فوقف زينهم منتصبًا في المنتصف بيننا. وأخذ يقول: فلان اعمل كذا. وإذا قلت له لماذا يا زينهم. يقول لك: انت مش عارف اللي في دماغى. أنا هعمل الديزاين. اعمل بس اللي بقولك عليه. إن كان هذا مديرك فلا حرج، ولكن العجيب أنه فرد عادي جدًا مثلنا.

هو يعتقد أو يدعي أنه يعرف كل شيء. ويحاول ألا يتواصل معك اعتقادًا منه أنه أهم منك وأنت أقل منه. وبالتالي يتواصل معك بكلمة أو اثنتين ليجعلك تشعر بأهميته وثقل كلامه. كلمات متفاوتة ثقيلة، كالمحاضر أو المدرس.

والمستفز أكثر هو قصة استخدامهم لألفاظ التهديد أو التحذير مثل (أحسنك تعمل كذا) - (أنت حر).

لا ترهق نفسك. سرعان ما ستشعر بنقصه، فهم شخصيات غير مهذبة، ولا يهتمون بك أو باحترامك أو بمشاعرك. ولماذا؟ فهو قائد في نفسه. وأنت بالنسبة له مجرد أحد التابعين الذين سخرهم الله لطاعته.

من المستحيل أن يكون لديك صديق يتواصل معك بهذه الطريقة. فهو دائم السيطرة، ولا يرى طريقة للعلاقات إلا التي يراها.

## ٧- اللي بيشتمووا اللي بيكلمهم:

لو حالفك الحظ وتربيت في حي شعبي فقير نسبيًا، كالقباري بالإسكندرية حيث تربيت ومازلت أعيش حتى ٢٠١٣. لربما تصادف هؤلاء كثيرًا. الذين يستخدمون السباب وذاك الشهيقي الأنفي المصحوب بالصوت الرنان.

يقول ديزموند موريس في أحد كتبه إن سلوك النخير، وهو فتح إحدى فتحتي الأنف بشدة وسحب كم من الهواء، من شأنه أن يصدر صوتاً عميقاً؛ هو سلوك تسلكه القرودة في الأساس قبيل المواجهات الجسدية، وبذلك هو يهدد القرد الآخر. فعندما يشق كمّ كبير من الأكسجين ليغذي العضلات، يعلن إذن استعدادة للمعركة.

والإنسان قد يستخدمها أيضاً بلا وعي في الحالات الخطرة. ليس بالضرورة مصحوبة بصوت. ولكن إن تعمد شخص أن يصدر هذا الصوت كثيراً مع نهاية كل جملة وكأنها فاصلة أو فاصلة منقوطة، فاعلم أن هذا الشخص يريد أن يثبت قوته وسيطرته الدائمة على كل الناس. فهو بلا وعي يرسل إشارات تهديد لكل من حوله.

من يستخدم السباب أيضاً في كلامه، ويكون السباب موجهاً للشخص الذي يحادثه. فهو لا يرد على التليفون مسخداً (إيه يا باشا)، ولكنه في المقابل يستخدم (إيه يا ابن الـ...). ينشأ هذا السلوك أساساً لأن من يسبّ يريد دائماً أن يحمل درعاً يحمي نفسه من طعنات الآخرين. وبالتالي يستخدم مبدأ نابليون في أن خير وسيلة للدفاع هي الهجوم. وإذا وجد من أمامه قد تناغم مع سبابه له، سيكون ذلك نوعاً من الرباط بينهما. وهو ما يفسر أن تجد صديقين مقربين، ولكن لكي يقول أحدهما للآخر أنه يريد أن يبدأ المذاكرة، فعلى هذه الرسالة أن تأتي متقطعة من ١٠ أجزاء، بين كل جزء وآخر (شتيمة).

وبعض هؤلاء يريد أن يتعرف عليك، يريد أن يقيّمك، يريد أن يعرف ما هي نوعية ردود أفعالك، هل أنت شاب وكول أم أنت قافش، أم قد تكون عدائياً جداً أو جباناً جداً.. فيقوم بسبك ضمنيّاً كمفاجأة، ليشاهد رد فعلك فيتعرف عليك أكثر..

من المعروف أن الكثير من الأطفال عندما يسمعون لفظًا خارجًا أو سبًا معينًا يرددونه. خاصة في سن الخامسة أو السادسة، ومن الخطأ عند بعض الآباء أن يبالغوا في رد فعلهم، لأنها حاجة عيب جدًا. فيبدأون في الصراخ والتهديد للطفل أنه إذا فعلها ثانية فسوف يعلقونه من أذنيه.

عزيزي الأب، قبل أن تفعل ذلك راقب نفسك. فكل ما فعلته هو أنك أقنعت الطفل أنه هو المسيطر هنا، وأنه قادر على قلب البيت رأسًا على عقب عند قول هذا اللفظ بالذات. وبالتالي كل مرة تأمره بشيء لا يحبه سيكرر هذا اللفظ.

ويكبر الطفل رابطًا بين السب والقوة. فكلما زاد سببانه كلما كان أقوى.

ومن العجيب انتشار صفة السباب تلك بين الفتيات في القاهرة والإسكندرية بالذات في الفترة الأخيرة. وذلك للتخلص من عقدة أنهن بنات مسكينات مكسورات الجناح. فيتخذن تلك الصفة الذكورية (السباب)، للتغطية على أنهن مجرد إناث.

عزيزتي البنت، السباب ليس صفة ذكورية. وإن كنت ممن يشتمن عمال على بطل؛ فأنتِ وذلك الذكر الذي يشاركك نفس الصفة سواء. كلاكما قليل الأدب. إيه؟! اتصدمتي؟!

حل واحد فقط للموقف: استخدم الأسلوب المباشر، وصارحه بالحقيقة العارية أنه يشتم كثيرًا، وأن هذا سلوك لا تحب أن يتم اتباعه في مناقشة أنت طرف فيها.

## ٨ - اللي بيحوم:

في فترة ظهر في مصر بكثرة ما يسمى (شركات التسويق الشبكي). ولعلك لاحظت أن معظمهم يبدأ الكلام معك بأسلوب (هل تعمل؟! - إذن هل هي شركة حكومية أم شركة خاصة؟ - هل مرتيها يناسبك؟! - هل تطمح لعمل أفضل لتزيد كسب مالك?!).

أنا لا أقول إن كل من يعمل في هذه الشركات يستخدم هذا الأسلوب. ولا أقول أيضاً أن حتى من يستخدم هذا الأسلوب هو من هذه المجموعة (من يحومون حول الموضوع). أنا فقط أعطيك مثلاً لتقريب وجهة نظري.

إذا تركت لك التحليل فستقول إن من يفعل ذلك هو بالتأكيد شخص يفتقد إلى الأمان، لا يحب أن يظهر واضحاً في جانب معين تحسباً أن تكون أنت على الجانب الآخر، فيضطرب ويعتقد حينها أنك ستراه عدواً. سيبدأ إذن التسلسل بأسئلة حول الموضوع، فهذا النوع لا يسأل فتاة (هل أنت مرتبطة)، ولكن يسأل (أنت تتهين عملك في الخامسة؟! - لعل لديك وقت فراغ؟! - أنا أحب أن أرسم، كيف تقضين وقت فراغك؟ - هل خرجت لاحقاً مع أصدقائك؟! - جيد، لابد أنك غير مخطوبة وإلا لما سُمح لك بالخروج هاهاها، أليس كذلك؟)

تري؟!.. إنهم يحومون ويحومون. صعب عليهم أن يسألوك مباشرة وإذا واجهتهم بسؤال (ماذا تريد من وراء كلامك؟).. سيرد مسرعاً ومؤكداً (لا شيء، أنا فقط أتحدث معك)..

ستجدهم دائماً يستخدمون ألفاظاً صعبة لشرح أشياء بسيطة، ويعتقد بذلك في أحيان كثيرة أنه أوضح هدفه، ولكنه واهم. فعادة لا يتوقع المدير أن الموظف الذي يقول (لقد أتممت عمل الأسبوع كاملاً، وهناك يوم متبق من الأسبوع) يريد

أجازة. وإن كان هذا المثال غير دقيق عزيزي، فهؤلاء أصحاب عزيمة واهنة. نادراً ما تراهم نشيطين أو أصحاب أهداف واضحة، ويخطون إليها خطوات ثابتة. فعدم الوضوح والميوعة في كلامهم هو أيضاً أسلوب حياتهم.

يثيرون شفقتك حينما تعلم أنهم من داخلهم خائفون دائماً. خائفون حتى من أن يبدوا بموقف معين (أهلاوي أو زملاوي، إخواني أو ليبرالي)، لأنهم يرتعبون من فكرة أنهم قد يتسببون في مشكلة أو مضايقة من كونهم على موقف، أو كونهم واضحين وضوح الشمس. ولكن على المدى الطويل يتسببون في تدمير علاقتهم بمن حولهم. فلا أحد يحب من يظهر أقل مما يُخفي.

## ٩ - الفضولي:

ويظهر الفرق جلياً بين الفضولي والنمام، فالنمام شخص مؤذٍ لأنه يتسلل إليك بذكاء، ويعرف ما يملأ جعبته من أسلحة، ثم يذهب ليعرف كيف يستخدمها، ولكن الفضولي ما هو إلا شخص وقح يفاجؤك بسؤال على حين غرة، فتنهار أجهزتك العصبية ووسائل دفاعك، وتجد نفسك مجيباً على السؤال (أوتوماتيك). ثم تلوم نفسك كيف قلت له ذلك (هو ماله أصلاً).

أنت لست مخطئاً. هو يعلم جيداً كيف ومتى يُخرج السؤال فجأة في وسط حديث ودود، أو في بداية عمل، فتجد نفسك مجيباً لأنك كنت غير مستعد.

ولعلك تتساءل ما الذي يجبر هؤلاء الناس على ذلك؟ هؤلاء أشخاص حياتهم فارغة، هاوية. ليس هناك الكثير ليشغلهم، بالتالي يهتمون بأخبارك وأخبار من حولك، أنت بالنسبة لهم كالمسلسل التركي، يريد أن يتابع كل تفاصيلك، هذه

الصفة تجعلهم منافسين غالبًا لمن حولهم، ويريدون إفضاء مشاعر الإحباط عليهم، مما يحولهم إلى أشخاص عديمي الإحساس بالخصوصيات وهذه المسائل.

إذا راقبت طفلاً في عمر الثالثة ستجده يفاجؤك بأسئلة شخصية تمامًا (أنا جيت الدنيا ازاي؟!)، (انتوا جبنتوا البيبي ازاي?!).. وبالتالي هم لا يتعدون هذه المرحلة، ولأن معظم الناس لا تسأل أسئلة شخصية، فتجد أنه من المحرج ألا تجيب. فتجيب، ثم تلوم نفسك.

## ١٠ - خلقت لأعترض:

في خلال عودتي من أحد البلاد العربية، كان بجانبي أحد الأشخاص، وقد بدأت كلامي معه كعادة لي أن أحادث كل من هو بجانبي في أي وسيلة مواصلات، فذلك بغض النظر عن حجم العلاقات التي يكسبك إياها، إلا أنه يعلمك الكثير عن البشر.

ولكن سرعان ما تلاحظ عليه أن المناقشة تجري على نحو غريب، فكلما أردت أن أتكلم عن شيء يعترض، ويقول إن معلوماتك خاطئة، ثم يقول ما هو في رأيه صحيح، ثم يضيف بعض المعلومات من عنده. قد تقول إن الإسهام بالمعلومات شيء ظريف. ولكن أنا أقول لك إن هذا الشخص يستمتع بإحراجك، يستمتع بإحساسه أنه أقوى منك، فربما أنت صحت للكثيرين بعض المعلومات، ولكن طالما أنت شخص طبيعي فلن تترصد للناس على الهفوات والأخطاء وصيغ المبالغة وحروف الجر، أي كلمة لمجرد أن يعترض ويصحح.

حتى لو قلت مثلاً إن (المكرونة جامدة جدًا).. سيرد قائلاً (هي يعني حلوة بس)، لمجرد الاعتراض.

فلو كلمته عن رأيك في الزواج وقلت له إن الأهم في المرأة هو الذكاء، سيرد قائلاً بأن الجمال هو أهم جزء، معللاً لذلك. وإن قلت إن الجمال أهم، سيرد قائلاً بأن المرأة دون ذكاء هي امرأة ناقصة. أيًا كان ما تقوله، حتى لو في أدق تخصصاتك، سيعترض عليك لمجرد إحراجك.

فهو شخص يسعى لشعور القوة الذي يريجه. ولا يشعر بالقوة إلا من خلال إثبات أن الكل على خطأ، أتخيل أن في مخ ذلك الشخص عداد. فكلما اعترض عليك مرة قال لنفسه (رائع، ١- صفر). هم لا يحبونك أو لا يحترمونك أو يشعرون أنهم أفضل منك. ثقتهم بأنفسهم قد تتجاوز حد الغرور أحيانًا. ما يجعله يشعر بأن كل من حوله تافه ويحتاج للنصائح. وتجد أن هذا السلوك بين الأزواج والإخوان والأقارب كثيرًا ما يحدث.

أتذكر أنني كنت في تاكسي وجلست على المقعد الخلفي، وكان بجانب السائق من يبدو أنه صديقه. وكلما حاول السائق أن يصدر تعليقًا على ماسورة أنها مركبة بشكل خاطئ، معللاً ذلك بأنه سباك أصلاً، رد صديقه قائلاً لا إنها صح. يقول البنزين قليل في البلد، يرد صاحبه ليقول من قال ذلك؟ البنزين موجود.

## ١١ - إيه يا عم كنت بهزر:

معظمنا لا يحبذ فكرة أن يقذفه أحدهم بتعليق سخيف وساخر، فيشعر أنه تمت إهانته لفظيًا، ولكن يجد من أمامه فجأة توقف قائلاً (بهزر). فتجد نفسك تتقمص حالة المزاح التي يمثلها من أمامك، تُفضل أن تجاري حالة المزاح على أن تُصدق أنه بالفعل - بعيدًا عن أصوات الضحك والوجه البريء - قد قال لك ما هو بالفعل مسيء لشخصك.

سيجد هذا الشخص ما هو سيء بالفعل فيك، فلا كامل من البشر، فبعضنا يفضل أن يأكل كثيرًا، بعضنا طويل للغاية، بعضنا بدين، ولكن لا يسمح لأحدهم ذلك بأن يسخر منك. ومن الطبيعي أن تسألني هنا، ولكن أنا أمزح أنا وأصدقائي كثيرًا وأتقبل منهم ذلك كمزحة. دعني أقل لك إن أساليب المزاح كثيرة جدًا، لماذا يصير شخص ما أن يمزح فقط عن عيوبك، أو أن يقلل منك لفظيًا أو مما تفعله، بحجة أنه يمزح؟ وسأخبرك لاحقًا كيف تتعامل معهم بشكل عادل تمامًا.

سأقول لك ثانية، ما يقولونه هو الحقيقة الصارخة، إنه بالفعل يقصد ما يقول، حتى لو تبع ذلك بضحكات بريئة، وعندما يرى تقطب وجهك أو مفاجأتك، سيقول (بهزر)، والتي تجعلك تجاربه حفاظًا على المظهر العام. وقد تعارضه بأنك تعترض على أسلوبك، فسيصر بصوت أعلى أنه (بهزر). وكلما اعترضت وقلت إن ذلك ليس الأسلوب الصحيح للمزاح، فسيعلو صوته أكثر مؤكدًا بمنتهى البراءة أنه يمزح فقط. وغالبًا في النهاية سيتهمك أنك تبالغ أو (واخذها جد)، ويتركك ممثلًا دور الضحية.

إياك وأن تصدق أنه ضحية، كما يبرع في إهانتك بشكل مخفي، يبرع في تمثيل الضحية، حقيقة الأمر أنه شخص يشعر بعدم الأمان، وثقته بنفسه قليلة. ومزاحه ما هو إلا وسيلته للتنفيث عن حقه عليك أو غضبه منك. وأسلوبه يعكس عدم إحساسه بالاكْتفاء مما لديه، أو غضبه على حالتك، فستجده يهتم لطريقتك في الأكل، أو وزنك، أو أسلوبك البطيء في العمل، لأن ذلك يغضبه منك.

عادة يستخدم الأزواج مثل هذا الأسلوب مع زوجاتهم. ستجد بعض الأزواج يقولون (أجيبلك أكل تاني ولا هتاكلي العيال؟)، أو حتى الأصدقاء، فيقول صديق للآخر (ما تنتطش جامد كده، كرشك بيتهن).

من فترة كنت أعمل بالتدريب في إحدى الشركات المرموقة، وقد اخترت مرشحي للرئاسة حينها (خالد علي)، وأعلنت ذلك لبعض الأصدقاء، دخل أحدهم - والذي كان زميلاً بنفس الشركة - قائلاً (انت ازاي تختار مرشح زي ده، انت تعرف عنه حاجة أساساً؟) وأخذ يضحك، وعندما أخبرته بحزم أن لا شأن له بذلك، رد قائلاً (انت مدرب، مش من المفروض إنك تتمالك أعصابك ولا إيه؟ اوعى تزعل مني أنا بهزر).

وهذا لا يختلف كثيراً عن موقف أحد الأشخاص الذين قابلتهم للتو، وتعليقه على أحد أصدقائي، والذي كان يمارس إحدى الرياضات العنيفة، قائلاً (افضل انت انفخ في عضلاتك كده لحد ما تنفجر).

عادة ما يأتي بعد الجملة المسيئة الجملة الشهيرة (أنا كنت بهزر). اختصاراً، هذا شخص يموت من الحقد عليك والغضب منك، وقد يفعل أي شيء ليضايقك، فيشتبك، وبسبب عدم إحساسه بالأمان يتبع سبه قائلاً (أنا كنت بهزر)، حتى يتقي رد فعلك.

## ١٢ - حاجتي أحسن من حاجتك:

هل سبق لك أن تعاملت مع هذا النوع الذي كلما حاولت ان تظهر نجاحاتك، أو تحكي عن موقف كنت فيه إيجابياً، أو حتى اشتريت شيئاً جديداً؛ فيحاصرك شخص آخر قائلاً إنه يملك ما هو أفضل؟ فيُظهر أنه قوي بأنه أفضل. أو ببساطة يقلل منك ومن شأنك.

افعل ما شئت، قل ما شئت، سيجد هذا الشخص دائماً ما يمكنه به أن يصعد على كتفك. فلو قلت إنك فقدت بعض الوزن سيقول لك (انت مش شايف جسمي عامل ازاي؟! ) بمنتهى الفخر، أو ببساطة يقول لك (أه صحيح، انت شكلك ضعفت قوي. انت تعبان ولا إيه؟! ). ربما تذهب لتمارس رياضة جديدة، فيرد قائلاً (هي كل الناس بقت بتلعب اللعبة دي؟! )، أو يدعي أنه يمارس رياضة أقوى.

في إحدى الشركات التي عملت بها فاجأتني زميلتي رباب قائلة (عملت إيه في القاهرة؟! المديره كانت عايزاك هناك ليه؟! ) على إثر طلب من المديره العامه أن أقضي في القاهرة أسبوعاً لحضور تدريب معين. وحينما أخبرتها بذلك قالت متنهدة (أيوة، ما كل الناس بتاخذ التدريب ده. بس ليه؟! )، قلت لها إنني حصلت على ترقية جديدة، وإني سعيد بذلك. فردت قائلة (إنها إذا اتصلت بالمديره وقالت لها إنها تريد ترقية فستنفذ ذلك فوراً، ولكنها لا تريد ذلك). فرددت قائلاً إن حجم أعمالي في الفترة السابقة كان الأعلى في القسم، فقالت (انت ولد وطبيعي مجهودك أعلى. دي حاجة عاديه). وحينما أخبرتها أن شركة طيران أخرى طلبتني للعمل، ولعل هذا ما جعل الشركة تقوم بترقيتي كحافز على البقاء، فقالت (شركة الطيران دي فاشلة وما بتنقلش إلا الناس البسيطة جداً. مش حاجة حلوة إنهم يتصلوا بيك يعني).

كما قلت لك، مهما كان ما تقوله، سيجدون فيه نقطة السواد.

ببساطة هؤلاء وهم صغار لم يحصلوا على الكفاية من تعزيز مكانتهم وسط الأسرة، أو وسط باقي أطفال العائلة. فرباب هذه توفي والدها أثناء ميلاد أختها الصغيرة. مما جعلها تفعل المستحيل لكي تحصل على الاهتمام، الشيء الذي كبر معها، وجعلها تفعل أي شيء لكي تحصل على تعزيز مكانتها.

ثقتهم في أنفسهم تقريبًا معدومة، وستفهم ذلك في محاولتهم للتقرب زيادة والتعلق للأشخاص الذين يسمحون لهم بالصعود على أكتافهم. فهم وحدهم الذين يشعرون بالأمان معهم. لأنه ليس هناك أسلوب لديهم لتعزيز مكانتهم إلا على حسابك.

مهما حاولت أن تعزز أنت مكانتهم أمام الناس، أو أن تعترف بقدرتهم، أو تبني ثقتهم؛ لا يكثرثون، سيمضون في أسلوبهم بالتقليل منك أو منافسة ما لديك. وبالتالي يستنزفون طاقتك لأنهم يمتصون كل ما هو إيجابي فيك. ثم يبصقون ما هو محبط في وجهك.

من أساليب الرجل الرئيسية في إظهار إعجابه (بلا وعي) بالمرأة هو أن يبدأ منافسة مع رجل آخر في حضور المرأة، عن أملاكه أو قوته أو منزله أو سيارته أو حتى مركزه الاجتماعي ووظيفته. هذا غالبًا لا يعبر عن نقص ما. بالطبع من الأفضل ألا يفعل ذلك، ولكنه شيء في غريزة الرجل. فحتى ذكور الحيوانات قد تتقاتل أثناء مواسم التزاوج لإظهار القوة للإناث. وهذه هي وسيلة الرجل في التعبير عن قوته، والتي يعتقد أنها قد تجذب المرأة.

الغريب أن هؤلاء الناس غالبًا معجبون بك. معجبون جدًا، معجبون لدرجة الحقد والإحساس بالمنافسة. إنه إحساس الغيرة القاتل الذي يدفعهم لذلك. هم معجبون، ولكن معجبون مشوشون، لا يعرفون كيف يعبرون عن إعجابهم، ويختلط لديهم إحساس الإعجاب بإحساس عدم الرضا ولوم النفس. مما يؤدي إلى إحساسهم بعدم الأمان والتوتر في حضور من هو أهم منهم أو أعلى منهم. فيضطرون للتقليل منهم أو منافستهم لفظيًا بما يملكون.

حادثتني إحدى المسوقات قائلة بأنها لن تذهب إلى تلك الرحلة إذا ذهبت دعاء. فقلت لها ما ذلك الشيء الذي يضجرك بشدة من تلك الفتاة؟ أرى على وجهك تعابير من شَمٍّ للتو حذاءً نتناً. قالت بأن دعاء تلك لا تكف عن التذمر من أي شيء وكل شيء. فلقد سبق وذهبتا مع بعض صديقاتهن إلى رحلة. ولم تتوقف دعاء عن التذمر والنفخ والتأتأة (تؤ). فهي لا ترى الكرسي في الباص مريحاً، ولا ترى التكييف بارداً كفاية. ولا ترى من معها في الباص مريحين شكلاً. لا ترى السائق سريعاً كفاية. لا ترى فكرة الرست في الطريق مريحة. هي ببساطة لا تتوقف عن التذمر من كل شيء يحدث.

إنهم شخصيات مسيطرون جداً. وحتى لو فعلت كل ما يريدون. وفرت لهم كرسيًا مريحًا. وزدت التكييف. وأقنعت السائق بأن يسرع. فلن يكون كل ذلك كافيًا.. وسيبدأون يوضحون بأنك لم تكن جيدًا جدًا في تلك النقطة. وأن التكييف إذا زاد.. فلماذا كان منخفضًا من الأساس؟ لماذا تفعلون معي ذلك دائمًا. لماذا لماذا!!!

و من المضجر أيضًا في هؤلاء أنهم دائمو الطلبات. وحينما يطلب منك أن تجلب له غرضًا بعد يومين من متجر معين، فسيتصل بك كل دقيقة ليتأكد بأنك تذكر. وسيتصل بك وأنت ذاهب، وحينما تجلب له غرضًا سيبدأ بقول (لماذا الكيس مكرمش؟ لماذا تحمل أغراضى بذلك الإهمال؟ لماذا ذلك اللون؟ أنا لا أريده. لماذا...!). وفي نفس الوقت يتضايقون حينما تتجاهلهم، وسيلحقونك دائمًا ليتأكدوا بأنك لا تفعل ذلك. ويا ويلك لو اتصل مرة ولم ترد أنت بسبب إمساك في الحمام. سيلحقونك حتى تفعل ما يريدون.

كما قلت لك، إن التذمر هو لعبة سيطرة. يرى المتذمر نفسه مسيطراً إذا نجح في التذمر، حتى تضطرب أنت، فتهتم لتفعل ما يريد. إذا لاحظت طفلاً في سن الثالثة أو ما بعدها، قد تجده كثير التذمر حتى يجبرك أن تفعل ما يريد. وحينما تعترض سيزداد تذمره. سيرمي أغراضاً ويبدأ في البكاء والنحيب. وقد يتهمك اتهامات من قبيل أنك لا تحبه أو أنك تعامل أخاه أفضل. إذا نفذت له ما يريد: في كل مرة سيفعل ذلك. سيكبر طفلك ليكون من هؤلاء.

إن التذمر هو السبب الشهير للخلافات الزوجية، بل وللطلاق. فإذا تخيلت أن زوجاً قد تزوج إحدى هؤلاء المتذمرات. فسيشعر دائماً بالفشل لأنه لا يستطيع أن يرضيها. بل وسيظل هذا الشعور في التضخم والتراكم. وقد لا يعرف له اسماً. ولأنه لا يعرف كيف يصف شعوره باسم معين، فسيعتقد بأن كل شيء على ما يرام، حتى ينفجر.

ولأنه كما قلت لك، إن التذمر هو لعبة سيطرة، يرى فيها الزوجان مباراة، من فاز فيها الآن، فاز دائماً..

#### ١٤ - أنا ومن بعدي الطوفان:

أود أن أقسم هؤلاء إلى نوعين، فمنهم المستمع الذي يتعامل مع الناس كمعاملته للتلفاز أو الراديو، يريد أن يسمعك تتكلم عنه أو عن موضوع يهمه، وإذا لم يحدث ذلك سيدخل ليدير قناة حديثك إلى قناة اهتمامه، وغالباً ما ستجده يغير الموضوع دائماً إلى زاوية واحدة، فاهتماماته ليست كثيرة. أثناء الجلوس مع أحد الأصدقاء أخبرني أنه يحب المصارعة، ورمى الكرة في ملعبه لكي أكمل الحديث، الذي رأيت فيه أنني بدأت أتطرق لكلام تافه، فقلت له لماذا لم تمارس

رياضة؟ (جسمه بدين). فقال (أنا بكلمك عن...) وأكمل حديثه كأنني لم أقاطعه، قلت له إنني مارست لفترة لعبة الـMMA، عندما أنهى حديثه وفاجأني برده (أنا بكلمك عن...) وأعاد نفس الكلام. وأضاف أنه في المدرسة كان يغيب يوم الثلاثاء ليشاهدها على القهوة. فأومأت برأسي بأن نعم، ولكنني لا أوافقك على أنها بتلك الأهمية. فقال (أنا بكلمك عن...).

هم يملون بسرعة ولا ينتهون لما تقوله. فهم نرجسيون بطبيعتهم، ولا يرون إلا أنفسهم، ولا يعترفون إلا بفكرهم، ولا صحيح إلا مواضيعهم.

يمكنك أن تستنتج أن هذا شخص أناني واستغلالي. فهو أناني كفاية لكي يدير الحديث حسب رأيه فقط، وحسب ما يراه، وإذا تحدثت أنت عما يهمك سيغير الحديث أو يتهمك بالملل، إما بالإشارات أو تغيير حركة الجلوس، أو أن يتركك ببساطة ويرحل، فأنت (غيره). واستغلالي لأنه يستغلك، يعاملك كما يتعامل مع تلفازه، أو تكون أنت الممثل في مسرحه.

لطالما عانى مندوبو المبيعات المحترفون من هؤلاء الذين يذهبون إليهم لعرض فكرتهم أو خدمتهم. ثم يستطرد ذلك العميل دون تحكم في تغيير المواضيع إلى أن ييأس المندوب ويؤثر أن يحافظ على ما تبقى من يومه ويرحل.

النوع الآخر من هؤلاء هو ذلك الشخص المتكلم، وهو على عكس النوع الأول؛ لا يستمع كثيرًا ولا يستمتع بالأحاديث منك أو من غيرك. هو يعشق سماع نفسه. ويعشق إجبارك على أن تسمعه، ويتخيل نفسه شكسبير في إطلاق كلامه، وروبرت دي نييرو في أدائه التمثيلي لما يقوله. أما أنت فما أنت إلا مجرد مستمع شغوف عاشق له ولقدراته ومميزاته!

وربما يكون من النوع الساخر الذي يطلق نكاتاً طول الوقت. فلقد تعاملت مع أحد المدربين الذي كان يعشق أن يجمع الناس ويملي عليهم حكاياته، مستغلاً أنه (مدرب) وأتهم سيصدقون كل ما يقول. كان يحكي كل شيء بالتفصيل على أنه نكتة، خناقة أخوه - كيف أنقذ طفلاً من تحت الترام - كيف حادثه أحد المدربين العظام وترجاه أن يعمل معه ولكنه رفض!

سأقول لك إحدى الجمل التي قالها مرة للناس، ولكنه لم يكن يمزح حينها:

(أنا شخص لا أسعى للشهرة ولا للمكاسب المادية، أنا شخص ينتظر قبره، لا أسعى لكسب الأصدقاء، ولكن ستجد أني حين أموت أكثر من ٥٠ ألف شخص يدعون لي، صحيح هناك ١٠٠ ألف غيرهم يدعون عليّ. ولكن بص على اللي بيدعوا عليا دول حياتهم اتغيرت ازاي بعد موقف معين أنا عملته معاهم عشان يتغيروا- دي رسالتي، لكن الناس مش سايباني في حالي، أنا اللي زي لو اتساب في حاله يغير أمم، أنا وضعت خطة لنهضة مصر وخطة لنهضة الأمة. ولكني لازم أتخلص من أعدائي وأعلمهم حاجة في حياتهم الأول).

أعلم الكلمة المكونة من ثلاثة حروف التي تود لفظها الآن، ولكن صدقني، هذا الشخص هكذا طوال الوقت. والأعجب أن هناك من يستمع إليه.

اسمعي عزيزي. من يتحدث عن نفسه دائماً هو شخص لا يشعر بالأمان مطلقاً. فمن قال عنه إنه سيء حتى يدافع ويقول إنه جيد؟ لا أحد. وإنما هو نداؤه الداخلي. عدم إحساسه بالأمان الذي لطالما سحبه لأسفل كأخطبوط. وأجبر مخه على أن يفكر في أنك قد تقول شيئاً سلبياً. وبالتالي دائماً ما يعبر عن عدم إحساسه بالأمان بالكلام عن نفسه وأنه رائع. فلا أتعجب حينما يبدأ أحد المذيعين كلامه بكلمة (الحمد لله الذي أمطرنى ذكاءً!!) فقد كان هذا رد فعل طبيعي حيث اشتهر عنه أنه مجنون!

مهما فعلت فهؤلاء وقحون ومتبجحون ولا يهتمون بما تشعر. سيفعلون كل ما يتطلب لكي يحصلوا على الاهتمام والرؤية والاعتراف منك بأنهم رائعون. ولكن عليك أيضًا أن تدرك حقيقة أن هؤلاء معذبون بشدة من الداخل. اشعر بالشفقة عليهم وعلى محاولاتهم بأن يلمموا رفات أنفسهم. إنهم يتألمون من الداخل، حتى لو كانوا ينظرون إليك كلاشيء. عليك أن تحبه وتحتويه، وأعلم من أعماقي أن هذا صعب، ولكني جربته وللأسف أفلح.

الترجسي يمكن أن تقول له (هو مكن تدخلني معاك في الحوار الشيق ده؟!)-  
(هو ينفذ تسألني أسئلة عن نفسي - يهمني أكثر أعرف تفكير شخصية زيك).

هناك ذاك الشخص الذي دائمًا ما يبدأ حديثه بجملة عن شيء هو متأكد أنك لا تعرفه، ولكن يعاملك على أنك تعرفه، حتى تخبره بأنك لا تعلم ما يتحدث عنه؛ فيظهر مفاجأته بأنك لا تعلم تلك المعلومة الغريبة. فيبدأ يشرحها لك، ويشعر بنفسه أنه كالمدرس أو المحاضر أو الأب، ويُشعرك بأنك جاهل أمي لا تعي ما حولك.

## ١٥ - المقاطعون:

الحمد لله الذي عافاني أخيرًا من هذه الصفة. فكنت أعتقد أنني رائع في الحديث وتجاذب أطرافه. إلا أنني اكتشفت هذه الصفة المملة في كلامي. فكلما حاول شخص أن يخبرني بأنه سعيد لأن.. قلت له مقاطعًا (نعم، إنه شعور السعادة، أعلمه، أتفهمك جيدًا..). فمن الجيد أنك تتفهم مشاعر الآخرين، ولكن اتركهم ينهون ما بدأوه يا أخي. ربما عليك أن تومئ برأسك أو توافق بابتسامة. ليس

عليك أن تقاطعه لتثبت له بالحجة والدليل أنك تتفهمه وتستمتع بما يقول.  
فهولن يستمتع.

وأذكر أيام الميكروباص أنني كنت أحب كمعظم الناس (أن أقعد جنب  
السائق). وبدأ معي السائق حديثاً عن أهمية الأم..

السائق: أنا والدتي كانت تقوم الفجر عشان..

أنا: طبعاً طبعاً، تصحيك وتعملك الفطار والذي منه.

السائق: وبالرغم إنى اتجوزت بس....

أنا: لا برضه، الأم أم.. وهتلاقها بتعمل كل حاجة.

السائق: بيت العيلة ده فكرة كويسة، إنك تبقى عايش مع إخواتك في عمارة  
ومقفولة عليكم بس...

أنا: بس أهم حاجة إن الراجل يبقى مسيطر.

السائق: عايز أجيّب للبنّت الصغيرة كمبيوتر وأدخلها نت تستفيد، بس...

أنا: اوعى تخاف، أصلاً هي أكيد متربية يعني.

من سموحة لفيكتوريا. أتعجب الآن كيف لم يصفعني هذا السائق على وجهي  
المبتسم من شدة فرحي لأنني أتفهمه للغاية، حتى إنني لا أدعه يكمل  
كلامه!! جالوب بول، الذي أجرى دراسة عن أسوأ العادات اللفظية، أثبت أن  
المقاطعة في الكلام هي الأسوأ على الإطلاق. ف ٩٠% من الذين أجرى عليهم البحث  
لم يستطيعوا أن يكملوا حديثهم مع هؤلاء.

لربما نوعي في المقاطعة هو نوع ودود ظريف. ولكن هناك نوع وقح شرس. لا يتكلم ولا يستمتع إلا بمقاطعتك. فهو صامت في وضع المتربص. وإذا بدأت بالكلام همّ مسرعاً لكي يقاطعك. وهكذا حتى تصمت!

المقاطع مستغرق في بحر ذاته، ولا يشغله أبداً أنت أو ما تعانیه من مشاعر. وحتى إن ظهر عليك الضيق، فلن يعبأ وسيكمل حديثه.

ما هو ممل حقاً في قصة المقاطعة وما يشعرك بالضيق؛ أن كل منا يفكر بمخه الذي يعمل بالصور وليس بالكلمات. حقاً فمخنا يعمل بالصور، والكلمات ما هي إلا أحد المخرجات. فلو قلت لك الآن مثلاً: حصان أسود، ما سيأتي في بالك هو صورة حصان أسود له ذيل ورأس و٤ أرجل. ولكنك لن تتخيل الحروف (ح ص ان أ س و د). وبالتالي لكي تتحدث مع أي شخص فمخك يجرى عملية معقدة من استنكار بعض الصور، فترتيبها بمنطقية تلائم الكلام، فتخيل الكلام نفسه، فربط الكلام ببعض المشاعر لإضفاء بعض الإقناع. ثم يأتي ذلك الوقح لكي يشنتك ويضيع كل مجهودك، فتشعر أنك لم تكمل ولم تفهم وتمت السيطرة عليك. ربما كثير من الجدال الأحمق الذي خضته في حياتك كان سببه المقاطعة. لأن المقاطع يضعك رغماً عنك في وضع المدافع عن نفسه، الذي تم الهجوم عليه لفظياً، بلا شتيمة ولا سب، ولكنك تضايقت بشدة ولا تعرف كيف تمسك عليه شيئاً. فتبدأ بقول كلام غريب لا تفهمه أو تنسحب وأنت تغلي غضباً.

المقاطع من النوع الوقح يعلم ذلك. ويشعره ذلك بالسيطرة. لذلك فسيفعله دائماً. هم في أعماقهم لا يستطيعون السيطرة على أنفسهم أو إجبارها على أن تكون جيدة. بالتالي يفضلون السيطرة على الآخرين، وتغيير المواضيع بشكل دائم. يقودون دفة الحوار، فيشعرون بالسيطرة.

من ضمن هؤلاء المقاطعين هؤلاء الذين ينظرون إليك لتبدأ بالكلام. وحين تتحدث في موضوع يغيرونه فجأة. إنهم كالأسد الذي يتنظر الغزالة حتى تخرج من مخبئها، فينقض عليها مغيراً الموضوع، أو حتى المؤلم أكثر أن يطلب منك أن تتحدث إليه أو تجيبه عن سؤال، وفي خضم إجابتك تجده قد التفت برأسه لشخص آخر وأكمل حديثاً آخر معه.

كن مباشراً، هؤلاء لا يعون إلا أنفسهم، قد تضطر حتى تلفت نظرهم إلى ما تريد أن تربت على كتفه أو تمسكه من كوعه، وتقول له عليك ألا تقاطعني وتدعني أكمل حديثي.

## الفصل الثالث: الخطرون.. ابتعد فوراً

ببساطة إنهم ليسوا فقط مؤذنين لفظياً، ولكنهم يتعمدون ذلك ولن يتركوك إلا حينما يتأكدون تماماً من أنك هالك. إن ما بداخلهم انتقام حقيقي، وغضب من ولكل شيء. نصيحتي الأولى والأخيرة طالما هو ليس صاحب رابطة دم؛ ابتعد عنه فوراً.

### ١- مدمنو السيطرة:

إن هؤلاء شخصيات عجيبة غريبة. تقول لي هبة (لقد اتصل بي ٢٠ مرة، وهو عارف إنني مش هرد عليه، وكلمني بعدها على تليفون المكتب وما ردتش، فاتصل على تليفون بابا، وبابا ما ردش، قام خلى مراته تتصل على تليفون البيت، ولما رديت قالت لي انتي مبترديش على أحمد ليه؟ خديه أهو).

أحمد محاسب في الشركة التي تعمل بها الشخصية الرقيقة جداً هبة. أحمد يدخل كل المكاتب يطلب من كل الموظفين طلبات مفاجئة لا علاقة لها بالحسابات. يتصل بالعملاء ويطلب من المديرين تقارير العمل. بل ويتصل بصاحبة الشركة كل يوم حتى أقنعها بأنه أهم شخص في المكتب، وسمحت له بأن تكون وظيفته هو أن يراقب كل من في المكتب، وهي وظيفته المفضلة. السيطرة.

هؤلاء لا يسيطرون على أنفسهم، بالتالي لا يستطيعون إلا أن يسيطروا عليك وعلى كل أفعالك، ويسألونك عن كل شيء ويعطونك أوامر ليست من شأنهم.

وحيثما ترميم أنك لا يمكن السيطرة عليك، تصبح حينها عدوه، فأنت تقلب كل شيء، بل وأنت مريض نفسي، أو على حسب ما يرى.

إنه مصيب دائماً، وقد يتنازل حينما يخطئ فيك وتغضب، فتجده يصلحك. لا لشيء، ولكن حتى فقط لا تنقطع الصلة ويطمئن أنه ما زال مسيطراً عليك، وبإمكانه التحكم فيك.

يضطربون ويخافون وتسوء حالتهم عندما يشعرون أن سلوكهم بالتسلل إليك ليتحكموا في كل شيء من حولهم بدأ ينفصح. ويبدأون ينهالون عليك بالاتهامات.

الدعابة طريقة ظريفة ومؤثرة للتعامل معهم، مثل (اوعى تكون صدقتي لما بقولك أوامري جميل - ما يؤمرش عليك ظالم - استأذني المدير)، أو ببساطة أكثر سؤال يستفزهم (ليه)، قلبها بشكل متتال، وسيتوقف لاحقاً عن العبث معك: عايز الورقة ليه - الحساسيات محتاجها ليه - مهمة ليه؟

ولكن خذ في بالك أنه قد ينتقم، أو قد يغضب. وحينها نفذ معه أسلوب المرأة. افعلي بالضبط ما يفعله هو. أعطه أوامر وأذله وذنبه وأجبره على أشياء لمجرد أنك تطلبيها بذوق!

## ٢-المستفز:

هؤلاء هم أناس قادرين على جعلك تشك في قدراتك وذاكرتك وحب الناس لك، وحقبة أمانك عامة. فهل تعرفت يوماً على شخص دائماً ما يتكلم معك عن أن (لماذا تسكت لزوجتك حينما تقول لك أحمد حاف؟ لماذا لا تقول لو سمحت؟ هل تعتقد أن هذا طبيعي. أرايت كيف تنظر إليك؟. إن زوجتي والحمد لله تكن لي

فائق الاحترام). لربما قبلها اعتقدت دومًا بأن حياتك الزوجية مستقرة وسعيدة، لكن بعد الكلام معه يبدأ الشك. ولربما يكون رد فعلك هو تمامًا ما يتمناه. أن تذهب إلى زوجتك وبدون سابق إنذار تتلكك لها على أي شيء. وتقوم خناقة، من يعلم ربما انتهت بالطلاق.

هل لك ذلك الزميل الذي يفاجئك بجمل مثل (مصطفى، كيف حالك؟ كيف حالك مع زميلتك رباب؟ أعلم أنكما جيدان. بالرغم من أنها أرسلت إيميلاً باسمك أمس- ولكن أليس المفترض أن هذا يضايق؟!).

أعلم أنك الآن قد تخلط الأمرين النمامين والمحرضين، ولكن النمام يسعى لنقل الأخبار، فيخبرك بتفاصيل حياة شخص ما، وهذه التفاصيل التي عادة ما تكون سرية أو عيب، بغرض فضحه فقط. ولكن المحرض لفظيًا يحاول بالأساس جلب المشاكل التي لها علاقة بالخناق. إنه مستوى أعلى. ينقل لك تصرفًا أو كلامًا من شأنه أن تشك في سعادتك أو علاقتك بالآخرين. إنه يضغط على زر الغضب عندك. وليس عليه أن ينقل شيئًا. هو يعلم فقط كيف يضايقك. سيقول لك شيئًا يثير غضبك. ولكن دائمًا ما سيوجه هذا الغضب ناحية شخص ما. أعتقد أنهم من اخترعوا جملة (انت بتتشطرن عليا أنا.. روح اتشطر على...).

يقول بول إيماكان خبير المشاعر بجامعة كاليفورنيا إن مسببات الغضب عديدة. أهمها أن تعرف أن شخصًا ما يتبنى وجهة نظرتهم. وبالتالي في الغالب تجد نفسك قد غضبت من إهانة هذا الشخص المحرض. فهو يعتبرك ضعيف الشخصية، أو لأمواخذة هفأ. وبالتالي عليك أن تثبت لنفسك العكس. فتذهب وتفجر غضبك في شخص بريء ربما.

إنهم مروعون وذوي وجهين. وعندما تحدث المشكلة ستجد نفسه يمثل دور الضحية، أو من ليس له علاقة بشيء. إنه فقط سيضحك من بعيد. كأنه ذهب إليك أول مرة ليضغط على زر تشغيل التلفاز. ثم ذهب بعيداً ليستمتع بهذا المسلسل.

سيقول لك (هل أحمد بالفعل تكلم معك بهذا الأسلوب المهين؟ انظر- أنا ليس لي شأن. ولكن من المفروض أن تكون هناك حدود) وبعد أن تمسك في خناق أحمد، لربما تجده واقفاً في المنتصف يقول لكما (يا جماعة مش كده وحدوا الله). أو ربما ترسل إيميلاً ويكون هو (CC)، حتى يكون شاهداً. فتفاجأ برده على الإيميل (أنا لا أتدخل في مشاكل أحد. ليس لي شأن).

يصرون على أن يبحثوا عن متعتهم على حسابك. إنهم يدسون أنفهم في كل شيء لك. حتى يجد ما يغضبك. تذكر عزيزي أن ما يغضبك هو ذلك الشخص المحرض الذي يعتبرك راديو، يريد أن يغير مؤشره على الإف إم حتى يستمع إلى آخر خناقة. فهدفهم الوحيد والواضح أن يجعل حياتك مأساوية كحياته. بني آدم عديم الأصدقاء مثله. أو ربما حاقد على كل شيء كما يفعل. فهو كمصاص الدماء، سيعضك بعضة مسمومة لتتحول وتكون مثله. دائم الغضب والحقد.

مما قال الراحل د/ مصطفى محمود (لا تنم على غلّ، ولا تصبح على شهوة، ولا تسع إلى طمع، ولا تسابق إلى سلطة، وإنما اجعل همك واهتمامك في الخير والبر والحق والصدق والمروءة والمعونة، قاصداً وجه ربك على الدوام).

### ٣- المحوراتي:

أعنى كذاب وليس كاذب، أقصد صيغة المبالغة والدوام، والكذب الدائم. وهم منتشرون للأسف. وأنت تعرف قصصهم وحكايتهم بعد فترة، وهذه مشكلتهم. قد تنهر في البداية بما يحيكه لك هؤلاء، ولكن سرعان ما تتعجب. كيف لشخص عادي بملابس عادية وملاح عادية أن يكون قد قام بكل هذا البطولات والإنجازات، التي قد يصل بعضها حد الخيال؟ وعادة ما تجد كذبتهم دائماً. حتى لو سألتهم كم الساعة، لن يريحك إلا بعد أن تعلمك أن ساعته قد ترجاه جوني ديب لكي يستعيرها في فيلمه قراصنة الكاريبي، ولكنه أبي، حيث إنه كان معترضاً على مخرج الفيلم الذي اقترض منه مالا ولم يرده. وإذا لم يكن يملك ساعة من الأساس فسيحاول إقناعك بأن ذلك هو تصرف العظماء والناجحين، وأنه بذلك حصل على العديد من الاحترامات من الشخصيات الهامة.

أحد المدرسين قال لأحد الطلبة في رد على سؤال بسيط (كيف عليّ أن أفكر إذا واجهت مشكلة؟) فكان رده كالتالي: (وأنا في الصف الأول الثانوي جاءنا عمي إلى البيت ومعه أولاده. فنزلت مع ابن عمي الذي كان في مثل عمري ومعه أخواه الصغيران. وكنا نعبّر الشارع عند الترام، حين ترك أحد أخويه يده وجري ناحية الترام! فقفزت أنا ناحية الترام وفي نفس القفزة حملته وشدته بعيداً. كنت قد أنقذت حياته ولكني لم أنقذ رجله اليمنى! ثم قال لي ابن عمي ماذا نفعل؟ فقلت له إن مستشفى السلامة مغلقة للتعديلات، ومستشفى الشاطبي قد تكون لا تستقبل الحالات المغلقة الآن، علينا الذهاب للمستشفى الألماني! فقال لي ابن عمي كيف علمت ذلك؟ فقلت له إن مخي يخزن كل شيء ويفكر بهدوء. وحينما بدأنا في إجراءات المحضر صُدم الضابط قائلاً: هل فكرت في كل ذلك وأنت تحت الترام؟ فقلت نعم).

ومازال الطالب حتى الآن يتساءل.. أين الإجابة.

ستجد مثل هذا النوع يخبرك دائماً بعد كذبتك أن فلاناً قد صُدم، أو فلاناً قال له أنت رائع، أو فلاناً معجب به للغاية. لأنه حينما يكذب، يكذب ليظهر نفسه بأنه أفضل من حقيقته التي يحتقرها. ويبحث عن الاعتراف به من كل الناس. وبالتالي يملي عليك رد الفعل الذي يطلبه على قصته، ولكن بطريق غير مباشر. فهو يريدك أنت أن تعجب به وأن تقتنع تماماً بأنه في قوة فان دام وخفة جيت لي، أو في عقل أينشتاين وحكمة ابن سينا.

أتذكر أن فريفاً تسويقياً حكى لي عن شخص، وطلبوا مني أن أقابله. الشخص قال إنه قد حصل على دكتورايتين في علم النفس من أمريكا، وأنه حاصل على بطولة الجمهورية في لعبة الفنون القتالية المختلطة، وأنه من صمم أحدث نوادي الإسكندرية، وأنه كتب فيلمين رعب وأنه يرفض توصل أحد المنتجين، وأنه خبير في العلاقات الجنسية! أود أن أسألك لماذا عليك أن تصدق شخصاً يتقن علم التخطيط وعلم النفس ورياضة احترافية وكاتب محترف، بل و... في نفس الوقت.

أقول لك لماذا. حينما كذب كذبتك الأولى لم يحصل على ما يريد من رد الفعل. فمع الأشياء غير المقنعة وهذا الهول من العظمة في كلامه، تجد نفسك قد تجمدت وتريد أن تختفي أو تلتطم وجهك علك تفيق من هذا الحلم. لن تستطيع أن تبدي أية رد فعل إلا الابتسام، مادمت لست من المتبلدين الذين سيصرخون في وجهه (يلا يا محوراتي يا كداب). وهنا ييأس الكاذب ويحاول إقناعك بكذبة أخرى فأخرى، حتى يجد نفسه يسلك طريقاً ويرسم شخصية معينة من الصعب الرجوع عنها، فيستمر ويستمر.

من يبدأ كلامه بـ(دعني أكون صادقًا معك)، أو (أنا لا أكذب وأنت تعلم)، أو مثل ذلك، أحيانًا تشك في أنه كاذب. هو بالفعل احتمال كذبه عالٍ. ولكن هذا لا يمكن أن نعتبره كاذبًا. وانتظر ياذن الله كتابي بعنوان (كشف الكذب) لتحترف اكتشاف الكذب الصغير.

ولكن ما أقصده هنا ليس الكذب الصغير لاختصار رد على سؤال طويل. فبدلاً من أن يقول زوج لزوجته إنه ذهب للنادي، ثم تفحمه بقصائد الشك، فيقول كنت مع أصدقائي على القهوة و(يخلص نفسه). وليس الكذب المقصود به الخروج من موقف صعب، كأن تخبر والدك بأن نتيجة الامتحان (ما طلعتش لسه!!)، رغم أن الترم الثاني قد بدأت امتحاناته! أنا أقصد الكذب الدائم (الحوارات) كما يسمونه.

سهل عليك تحليلهم. فمن يكذب حول قوته المفرطة لديه إحساس بعدم الأمان تجاه ضعفه الجسدي. ومن يكذب بخصوص كمّ الفتيات اللاتي يعرفهن لديه حرمان عاطفي، ومن يكذب بخصوص ماله غالبًا ما يشعر بالنقص المادي مع الغير.

وكيف تتعامل معه؟! أمامك أسلوبان؛ الأول أن توصل له فكرة أنك لا مؤاخذه مش داقق عصافير، وأنت تعلم أن ما يحكيه كذب، إما بأسلوب الأسئلة الهادئة المتتالية والتي نتيجهما النهائية تكون أنك مدرك أن يقوله كذب، أو بأسلوب الحقيقة العارية (لاحقًا ستعرف ما هي تلك الأساليب).

معظم الناس يستخدمون أسلوب الدعابة، مثل أن تقول (يعنى انت عايز تقولي إن انت يا سفروت ضربت الثلاثة لوحدك؟! أه!).

كما ستجدهم دائماً يبعدونك عنهم لكي لا تكتشف حقيقتهم. ولكي يسيطروا على آخرين ويجندوهم لحكي قصصهم. وبالتالي يصل لمبتغاه بأنه الذي يسيطر على الأمور ويتحكم في جميع الناس بإبهاره لهم. وهم كما تعلم يعيشون دائماً في خوف دائم من أن يتم كشف كذبهم، وبالتالي تجده يقول لك: لك عندي هدية، أو لك عندي وظيفة، أو أي وعود شفوية واهية يقطعها لك لكي يجذبك عاطفياً، في الوقت الذي يعمل فيه عقلك الذي اكتشف كذبه.

#### ٤- المتعصبون:

أنا أتكلم هنا عن من يؤمن بشخص ما أو بفكرة ما، ويهب لها كل حياته. فهو شخص جيد، وغيره هو كل شيء. والشخص الذي يؤمن به، أو الفكرة التي يؤمن بها؛ منزهة لا تخطئ، ولطالما كانت وستكون كل ما هو جيد. الحقيقة أن التطرف خاطئ، سواء كان الإيمان بفكرة سياسية أو دينية أو معتقد ما، أو حتى شخص ما. وليس التطرف أو التعصب خاطئ فقط، وإنما خطر. كلنا نعي ما حدث في أحداث مصر والجزائر بسبب كرة القدم. وكلنا أيضاً نعي عدد الوفيات في أنحاء إنجلترا بسبب تشاجر مشجعو تشيلسي ومانشستر يونايتد. ولن أعطي مثلاً على الأحوال الحالية في مصر، فأنت تعي جيداً ما أريد أن أقول.

ألتراس أهلاوي أو زملاوي الذي على استعداد أن يقتل أو يُقتل من أجل ناديه، من يغمى عليها أو تنتحر لأن مغنياً قد مات، فكل منهم يؤمن بفكرة من يعارضها يصبح عدواً، وطالما كنت عدواً فأنت شيء، وكل ما فيك شيء.

هؤلاء لديهم اضطراب عاطفي. لربما اضطراب عقلي أيضاً، هم لا يعلمون شيئاً ولا يريدون أن يعرفوا شيئاً. ليس لديهم رأي، ولم يتعلموا كيف يكونون رأياً ما.

فيجدون شخصًا ما تغلب عليه الكاريزما، فيؤمنون به ويصبح كل ما يقوله حقًا. لأنهم يستعيبون عن ضعف قدرتهم على القرار بأن شخصًا ما قد أخذ القرار!

منهم أيضًا العنصريون، وهؤلاء ببساطة يكرهون أنفسهم ولا يجدون طريقة لتوجيه هذا الكره إلا أن يقذفوه في وجه كل من لا يشبههم، إنهم غيورون وحقوقون للغاية، وربما لا يعون ذلك، لا توجد طريقة ما لإقناع هؤلاء. وليس عليّ أن أقول لك كيف تعرفهم. إنهم يظهرون من أول لقاء. يتحدثون عن الشخص أو الفكرة، ويجسون نبضك لكي يعرفوا هل أنت معهم أم مع الأعداء. عليك للأسف أن تتعامل معهم باستخفاف كالأطفال، لأنهم لا يعون شيئًا، وليست هناك وسيلة لدخول مناقشة معهم.

فقط ابتعد، اهرب بكل ما أوتيت من قوة. وإن كان شخصًا فات الأوان على أن تتوقف عن التعامل معه، فقط تخيله لا يتكلم ولا تسمع له. ولاحقًا ستتعلم كيف تهدئ نفسك ولا تكثرث لما يقول.

يقول بول إيكمان إن من أهم أسباب الغضب أن تعرف أن شخصًا ما يتبنى وجهة نظر تسيء إليك. وهنا عليك أن تهدأ تمامًا، فالغضب لا يولد إلا الغضب.

قد يفلح أسلوب المرأة أو الأسئلة الهادئة، ولكنه لن يقنعهم، إنه فقط سيشرعهم شعورًا سيئًا إن كنت تعتبر أن ذلك إنجاز، فلو أشار إليك أحدهم وقال (إيه البت دي، وتعليم إيه وزفت إيه اللي هي نازلها، ما تتلم وتقعدي في بيتها!!)

أنت: ليه تقعد في بيتها؟ مش من حقها تتعلم؟

هو: لا مش من حقها، هي تقعد في بيتها.

أنت: أفهم من كده إنك ما بتحترمست الست عامة؟

هو: لا طبعا، أحترم فيهم إيه؟ دول ناقصات عقل ودين.

أنت: يعني انت أمك ما عملتشي أي حاجة حلوة في حياتها؟! ما عملتشي معاك أي جميل؟

هو: دي أمي!

أنت: أمك ست!

### ٥- بيتكلم عليك من ضهرك:

معروف عن النمامين أنهم أشخاص يجمعوا عنك معلومات. وينقلوها لناس تانيين، لكن بيختلفوا في طريقة جمعهم للمعلومات، فيه منهم الذكي، وفيه منهم اللي باين عليه إنه فضولي. ويختلفوا برضه في استخدامهم للمعلومة. فمنهم من يستغل المعلومة مباشرة لإخبارها للغير، ومنهم من يحتفظ بها في جعبة أسلحته لليوم الذي يحدث ما يشبه سوء تفاهم، فتفاجأ بأنه أخبر الناس بما لم تكن تتخيله أن يصدر من أحد بني آدم.

بشكل عام النمام هو شخص حاقد. والحدقد طاقة مؤذية. هو غير واثق في نفسه، وبالتالي يسعى لتدمير الأشخاص من حوله وذلك بنثر بعض المعلومات.

وأنا لا أبالغ حين أقول لك إنهم تخصصات ومهارات.. فمنهم من يتخصص في نقل آراء الناس في الناس. ولعلك تعجبت مرة حين وجدت أحد أصدقائك

يتجنبك، وحين سألت اكتشفت أن أحد الاشخاص قد نقل له ما قد قلته عفوًا بشكل بريء.

ومنهم من يريد أن يتسلل إليك، ويعرف منك خطاياك، ومعلوماتك الخاصة جدًا بمنتهى الود والبراءة. وفي لحظة تجد أن تلك المعلومات عند كل الناس. أحد مدربي التنمية البشرية في الإسكندرية لديه من انعدام الثقة بالنفس وإحساس الخوف الداخلي والغضب الكامن ما جعله يطرد كل معاونيه واحدًا تلو الآخر نتيجة لأنهم يرفضون أن يسمعو طوال الوقت (معلومات قبيحة) عن أناس كانوا يحبونهم. حين جلست مع ذلك الرجل أخبرني في أول لقاء عن معلومات (من غرفة النوم) مع طليقته!

لم أتعجب أنني نصحت أحد معاونيه أن يتركه وألا يخبره بأي شيء. وقال بأن ما أقوله مستحيل، فهذا الرجل مثالي.. ولم أتعجب حين سمعت بعد شهرين أن هذا المساعد قد تم رفده من شركة التدريب الصغيرة تلك، بعد أن احتج عن نشر معلوماته الخاصة في محاضرة!

العجيب أن هناك نوعًا ثالثًا وهو الأحقر، وهو من يمثل الود ويجمع عنك المعلومات التي لا تريد إخبارها لأحد. ثم يقولها لكل الناس، ويعود لك ليخبرك بأنه قد فعل ذلك. يصدمك ويجمدك، لا تعلم ما عليك فعله إلا العذاب لأيام.

لتتعرف على هؤلاء فهو ليس بالموضوع الكبير أو العصيب. ستحتاج لهم وتشعر بالثقة، فهم خبراء في كيفية التسلل إليك. ولكنهم لن يمنعوا أنفسهم من الكلام بسوء عن آخرين طوال الوقت. ثم يفاجئك بسؤال أحيانًا، أو يتركك تتكلم ويومئ دائمًا بأن (أكمل من فضلك). هنا هو كل ما يفعل أنه (يعمر) خزينة سلاحه

اللفظي، الذي سيطلق أول رصاصاته بعد أن تدير ظهرك. وغالبًا ما ستجده انفتاحي جدًا وودود جدًا معك ومع كل الناس.

أو ممكن (وهذا أفضله مع النوع الثالث بالتحديد) أن تنظر له نظرة الاشمئزاز (ستتعرف عليها لاحقًا)، واصمت وركز في عينيه باشمئزاز وضيق عينيك. اصمت. حينها الصمت جيد، والرسالة ستكون مؤثرة.

يمكنك اتباع أسلوب الأسئلة الهادئة (انت واطي لدرجة أنك ممكن تقول لحد حاجة زي كده؟!)- (انت شايف أنك تطلع أسرار الناس اللي أمنتك عليها بره دي حاجة كوميدية؟ تفتكر ده هيسبلي ايه؟)- (هو انت عايز تبان كويس أيًا كانت العواقب؟!)، وإن كنت لا أنصحك باستخدام أسلوب المرأة. دع للناس الذين سمعوا عنك تلك الأشياء السيئة أن يفكروا ويحكموا. إذا بدأت أنت أيضًا تتكلم عنه بأسلوب سيء، لن ينحاز إليك ولن يتعاطف معك أحد.

أفضل أسلوب للتعامل معهم هو الأسلوب المباشر الممزوج بالدعابة، فمن الممكن مثلاً أن تقول له (أنا ليا واحد صاحبي كان برضه مخنوق من واحد صاحبه جدًا كده زيك، بس اكتشفت بقى إنه يبروح لصاحبه المخنوق منه ده يتكلم عني) أو (مش عارف ليه مش واثق فيك).

## ٦-المحقق كونان:

الفضولي يريد أن يعرف شيئًا وينتهي الموقف عند هذا الحد، ولكن هذا الشخص مختلف، إنه يستمتع بسيطرته عليك وقدرته على طرح الأسئلة واحدًا تلو الآخر، وأنت تجيب، هميات أن تحاول ألا تجيب، هميات أن تحصن نفسك،

دائمًا ما سيعرف طريقه إليك دون أن تشعر، وتفاجأ بعد حوار من عشر دقائق أنك قد أجبت على العديد من الأسئلة التي لا تريد الإجابة عنها.

هدفه واضح. إنه تمامًا كمدمن السيطرة. في حين أن مدمن السيطرة من طبيعه أن يسيطر عليك بالأسئلة والأوامر، ولكن هذا يلجأ إلى أسلوب الأسئلة فقط. يستمتع بتقمص شخصية عميل الـ FBI وقدرته على طرح ١٠٠٠ سؤال

ببساطة، إذا وجدت نفسك في وضع المجيب عن أسئلة كثيرة، إذا وجدت نفسك في وضع الإنترفيو مع HR مضجر، إذا شعرت بأن فوقك لمبة مركزة عليك وتتأرجح فوق رأسك.. هنا أنت مع أحدهم.

كل ما عليك لحظة أن يهجم عليك بسؤال ألا تعيره انتباهًا، ولا لإحساسه أو مشاعره، فهو يفتقر إليهما. كل ما عليك أن تأخذ نفسًا عميقًا وتسمح لنفسك ببناء دفاعاتك التي يهدمها بأسئلته السريعة المباغتة. خذ نفسًا عميقًا وأجب بأحد الأجوبة (بتسأل ليه؟! - أنا حاسس إن بيتحقق معايا - وكيل نيابة حضرتك?! - مش عارف ليه يا أخي حاسس إنني مش عايز أجابو على السؤال ده)، أو استخدم أسلوب المرأة ورد عليه بسؤاله. اجعله يذوق من نفس الكأس.

## ٧- اللي لسانه بينقط سكر:

هل رأيت أحدًا يجاملك إلى حد أن تغضب؟ هل رأيت أحدًا يذكر محاسنك ومفاتنك إلى درجة أن تتأفف من كثرة الضغط؟ هل قابلت من مدحك وذكر فيك أبرع الصفات لدرجة أنك شعرت بالاشمئزاز من نفسك؟

مرة أخرى أقول لك: احترس واستغرب كما شئت، إن كانت فطرتك تشعر أن هؤلاء على وشك أن يستغلوك بشكل ما، فعليك أن تحكّم عقلك.

بغض النظر عن كل شيء، إن المجاملات من نصائحي الدائمة للتعامل مع الناس، ولكن حين يستطرد أحدهم في الكلام لدرجة أن تكون أنت وبراعتك محور الحديث نصف ساعة؛ قد تصاب بالشلل، إنهم المتملقون الذين يقولون لك حلو الكلام، لأنهم من داخلهم يريدون شيئاً.

الأكثر شفقة في هذا النوع هو من يتملقك حتى تسمح له بأن تكون صديقه، وأن تجالسه قليلاً حتى لا يشعر بالوحدة التي سئم منها، ولكنك سرعان ما تمل أن تسمع كم الافتراءات الحلوة عنك.

الأكثر إيذاءً هم الاستغاليون الذين يرونك كل يوم (حبيبي حياتي روح قلبي...) حتى يأخذوا مصلحتهم ثم يختفوا.

كل ما أود قوله: ليس هناك مبرر لتملقك ومدحك أكثر من اللازم، فاحترس.

ولكن سيدور في بالك أيضاً: لماذا عليّ أن أخرج شخصاً يتكلم بأسلوب جيد، بغض النظر عن نواياه الخفية؟ من الممكن أن تستخدم بعض الجمل مثل (انت بقك بينقط عسل لدرجة إن الدبان هيتلم علينا) - (انت كلامك سكر - بالله عليك بطل أحسن آخذ حقنة أنسولين) - (مش معقول كل يوم تفرشلي السجادة كده وأنا داخل، حاسس إنك هتشدها من تحتيا).