

الباب الثاني  
شفرات الصوت

استمع.. استمع.. استمع.. إذا أردت اتقان فن تحليل الآخرين عليك أن تنصت وتستمع جيداً، ليس عليك فقط أن تنظر إلى لغة الجسد، ولكن عليك أن تستمع، وليس عليك أن تستمع إلى الكلمات فقط، ولكن إلى صوت الكلمات، فأقول دائماً إن هناك مليون طريقة للفظ كلمة (صباح الخير)، درجة وعلو الصوت لها دلالة، نبرة الصوت لها دلالة، نوع الصوت له دلالة.

سأخبرك لماذا! حين كنا في سالف العصور، وقد خرج الإنسان حديثاً من الغابات إلى حشائش السافانا الخطرة. وجد نفسه مضطراً لأن يتصل مع باقي بني جنسه ويتحد معهم. فكان التواصل أولاً بلغة الإشارات، ثم ببعض الأصوات التي تعبر عن المشاعر. وهاتان صفتان تشترك فيهما كل الحيوانات تقريباً، فأنت على سبيل المثال تعرف الكلب الحزين من الكلب الغاضب.

وبالتالي استطاع الإنسان تنمية أصوات معينة أو صيحات معينة قبل أن يستخدم الكلام؛ يستطيع بها التعبير عن السعادة والحزن والغضب والكراهية والاشمئزاز والخوف والألم والمفاجأة. كل هذا كان يعبر عنه العقل الانفعالي، قبل ظهور القدرة على الكلام. وبعد ظهور القشرة المخية أو العقل التحليلي، والذي عن طريقه تستطيع أن تلفظ كلمات لا تشعر بها، كأن تقول لمديرك الذي تكرهه (مبروك)؛ ظل الصوت ولغة الجسد هما المصدر الرئيسي للمعلومات التي لا يمكنك التحكم بها. فمهما كان ما تقوله فهو يخبر أفاظاً فقط، أما المشاعر فيتم التعبير عنها رغماً عنك بنبرة الصوت ولغة الجسد.

الغريب أن من سنوات ليست بكثيرة، قال ألبرت مهابيان بعد دراسات عديدة إن أي عملية تواصل بين اثنين تشكل الكلمات فيها ٧% فقط، ونبرة الصوت ٣٨%، ولغة الجسد ٥٥%. وهنا أقول لك - بعد قراءات كثيرة وتجارب عديدة - إن نبرات الصوت حقاً مهمة. لن أتطرق في كتابي هذا إلى لغة الجسد، والتي هي

أصلاً مجال تخصصي. ولكني سأعرض لك دراسات وتجارب الدكتورة ليليان جلاس، صاحبة هذا التصنيف، والتي أجرت هذه التجارب على العديد من البشر حتى توصلت إلى معنى كل صوت وكل نبرة. وما سأفعله هو أنني سأنقل لك خبرتي في تجربة تلك الدراسات وتطبيقها في محيطي.

سيكون من الصعب شرح نبرة الصوت، ولكني سأعطي أمثلة على قدر ما أستطيع من ممثلين أو سياسيين أو مشاهير. وما عليك إلا أن تبحث في اليوتيوب عن تلك الشخصية لتستمع للصوت، وتدركه حين تسمعه ثانية من شخص ما. سأقسم أيضاً تحليل الصوت إلى درجة الصوت في العلو أو الانخفاض، ونبرة الصوت من النعومة للخشونة، وأيضاً نبرات الصوت الدائمة والمتغيرة، وأيضاً سرعة الصوت.

## الفصل الأول: درجة الصوت:

### ١- الصوت العالي:

اذهب إلى إحدى الجامعات أو التجمعات؛ كافيها، سوق، أو حتى ميكروباص. غالبًا ما ستجد ذلك الشخص ذو الصوت العالي، والذي يستمر في رفع صوته حتى يتأكد أن كل من حوله يسمعه. بل ومن الممكن أن تجده من وقت لآخر ينظر إليك حتى يتأكد أنك تسمعه ويعرف رد فعلك على كلامه. ٧٥% من الناس يشعرون بالضيق لوجود هؤلاء.

الأكيد هنا أننا لا ننظر إلى هؤلاء نظرة تقدير واحترام. وعادة ما ننظر إليهم على أنهم تافهين أو غير ناضجين. أنت تعلم تلك الفتاة التي تقف مع صديقاتها وتظل تتكلم بصوت عالٍ حتى تُلقت الأنظار، ماذا تقول عنها؟ أو ماذا تقول عن ذاك المزيج من الأصدقاء الذين يرفعون أصواتهم وهم يجلسون في آخر كنبه في الميكروباص، حتى يتأكدوا أن السائق نفسه قد علم بوجودهم وبتفاصيل قصصهم.

الحاجة إلى لفت الأنظار، هي في حد ذاتها شيء لا يطاق أن تراه في أحد يتعامل معك. وغالبًا ما يضعك هذا الشخص في مواقف محرجة. ولكن لتركز لحظة في سبب تصرفه الدائم هذا. تقول أبحاث بول كونتالابو إن التطور النفسي يتوقف نتيجة لحدث معين يؤثر في نفسية الشخص.

نعرف كلنا تلك الفترة التي يكون فيها الأطفال صاخبين، ويتكلمون بأصوات عالية. لو حدث حادث نفسي أو تغير في بيئة التربية، قد يظل هذا الشخص بتلك النبوة، أو ربما لحادث معين ظل فيه الشخص يصرخ ليحصل على المساعدة.

مما أدى به لأن يعلو صوته في كل مرة حتى يشعر من حوله بوجوده ويشعر بالأمان. وهذا يعبر عن نقص الإحساس بالأمان أو ضعف الثقة بالنفس. لا يهم أين هو المكان، لا يهم ما الذي يقوله. حتى لو كانت مكتبة أو مسجد، وحتى لو كانت أدق تفاصيل حياته، فسيعلو صوته.

تقول أبحاث د. ديزموند موريس المتخصص في دراسة سلوك الإنسان والحيوان إنه في كل الرئيسيات، حين يشعر القرد بوشوك مواجهة جسدية، فإن مشاعر الغضب عنده تجبره على الصراخ بصوت عال، حتى يجمع باقي أفراد قبيلته. مما يشعر الطرف المقابل بالقلق، ولعل ذلك هو السبب في أن كل الحروب القديمة كانت تسبقها (صیحات الحرب). وهذا ما تثبتته أبحاث د. بول إيكمان خبير المشاعر في أن ٧٠% ممن يشعرون بالغضب يعلو صوتهم.

في حالات الخوف أيضًا يقول العالمان إن الشخص سيرفع صوته حتى يجلب المساعدة. وهذا تلاحظه بالفطرة في كل الإناث، إن حدث أي شيء، أي شيء، من قبيل الخطر، فعادة ما يصرخن.

تفسير ذلك هو أنه في الغضب والخوف يتم إفراز كميات من الأدرنالين، وأهم وظيفة في الأدرنالين هو تدعيم العضلات وانقباضها. الصوت يخرج من الأحبال الصوتية، وهما عضلتان على شكل رقم (٨) أو (٧) مقلوبة. وهنا عند انقباض الأحبال الصوتية يتغير الصوت.

وبالتالي يُعبر ارتفاع الصوت عن عدم النضج أو عدم الإدراك لما حولك، أو نقص في الثقة بالنفس وشعور الأمان، أو تعبير عن غضب أو خوف دفين داخل الشخص. وكما تقول ليليان جلاس: إذا كان الشخص يفتقد الثقة بالنفس أو عصبياً دائماً فإن أحباله الصوتية تضيق ويكون صوته أعلى.

وضعت جداول لتحديد أقصى مدة يمكن أن يتعرض لها الإنسان تحت شدة معينة من الأصوات. فإذا وصلت شدة الصوت إلى (٤٥) ديسيبل؛ لا يستطيع الفرد العادي أن ينام في هدوء. وعند (٨٥) ديسيبل تبدأ آلام الأذنين، فإذا وصلت شدة الصوت إلى (٩٠) ديسيبل؛ لا يستطيع الإنسان أن يتحمل ذلك لأكثر من ثماني ساعات. فإذا زادت إلى (١٠٠) ديسيبل فإن هذه المدة تتناقص إلى ساعتين فقط، وإذا وصلت إلى (١١٠) ديسيبل تناقصت مدة سلامة الإنسان إلى نصف ساعة فقط. أما إذا وصلت شدة الصوت إلى (١٦٠) ديسيبل فإن الإنسان يصاب بالصمم التام.

وبالتالي هؤلاء ليسوا فقط محرجون حينما يكونون حولك، ولكنهم أيضًا يؤذون أذنك. عليك أن تتعامل معهم بمنتهى الهدوء والحب، إذ أنهم يفتقدون إلى الأمان، ويحتاجون إلى الانتباه. اطلب منهم ببساطة أن يخفضوا صوتهم لأن أذنك بها مشكلة، وأعلمهم أنك تهتم لحديثهم.

## ٢- الصوت المنخفض:

على العكس تمامًا في نبرات الصوت المنخفضة. وبالرغم من أنني أنصح أي شخص بالتحدث بنبرة منخفضة، أو بمعنى أصح (أن يتجنب الصوت العالي دون لزوم)، إعمالاً لقول الله تعالى (وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنْ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ) (لقمان: ١٩)، والتي فسرها د. زغلول النجار: (وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ) أي: خفضه إلى مستوى الحاجة، حتى لا يكون في ذلك شيء من الرعونة وسوء الأدب، والإساءة إلى مسامع الآخرين، (...إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ\*) أي: إن أقيح الأصوات لهو صوت نهيق الحمير، لما فيه من العلو المفرط عند ممارسة عملية التنفس من الشهيق والزفير، وذلك من الفزع الذي ينتاب تلك الحيوانات عند رؤيتها للشياطين.

إلا أن المبالغة في خفض الصوت مملة ومؤذية. خاصة حينما تكون متعمدة، ومن السهل أن تشعر بذلك، يعتقد الكثير أنه حينما يتكلم بصوت منخفض للغاية فإنه بذلك سيظهر أكثر جدية وستكون شخصيته أقوى. ولكنك غير مضطر إلى أن تقول (إيه؟! - مش سامعك- معلىش قلت إيه؟! ) كل خمس دقائق.

ما أراه هو أن هؤلاء في الغالب شخصيات مسيطرة تفتقد الإحساس بالأمان. يريد أن يرى أنك قد ملت بجذعك وظهرك إليه. يريد أن يرى ملامح وجهك في شدة التركيز حتى تسمعه. حينها يشعر بأنه قد سيطر عليك ويؤثر ذلك في شعوره بالأمان.

أريد أن أؤكد مرة ثانية على أنني لا أتحدث عن الصوت المنخفض، ولكن أتحدث عن المبالغة في خفضه. فهناك من يميل صوتهم للانخفاض ولكنك تسمعهم، وهناك من يولد بأحبال صوتية غليظة ترددها قليل، يولد بصوت منخفض، ولكنك أيضاً تسمعه. ف (ستيف جوبز) معروف بنبرته المنخفضة، إلا أنه من أفضل المتحدثين في العالم.

إذا وجدت نفسك تقول لشخص أكثر من مرة إنك لا تسمعه، وهو يعيد نفس طريقة كلامه في كل مرة، فاعلم أنك مع أحدهم.

أرى في تلك اللحظة طالما لست قادراً على أن تبتعد عن هؤلاء، الذين على المدى الطويل يصيبونك بغضب شديد، فعليك أن تستخدم أسلوب المصارحة، وأن تهتم نفسك أنت بالخطأ. قل لهم (اعذرنى فأنا لدي مشكلة في أن أسمعك، هل يمكننا الاتفاق على أن نتحدث بصوت أعلى لأن ما تقوله مهم لدي). فهم اشخاص كما قلت لك، لا يشعرون بالأمان، وبالتالي لو قلت له إن صوته منخفض فأنت بذلك تضعه في وضع الدفاع، وستجد أن صوته يعلو ولكن في مهاجمتك.

الأفضل أن تظنمنه أنه مقبول وأنت بالفعل تريد أن تسمعه.

## الفصل الثاني: الصوت المتغير:

### ١- الصوت الناعم المسرع:

هل تتذكر نجوى من فيلم ظرف طارق لأحمد حلمي؟ هذا هو الصوت الذي أقصده. ولكن ليس تلك الشخصية، فأنا لا أعني تلك الشخصية التي أراد لها الله أن تُخلق بهذا الصوت. ولكن أعني أنك في ظروف معينة تجد تلك الفتاة ذات الصوت العادي قد تغير صوتها فجأة إلى الصوت الرقيق الناعم المسرع الضعيف.

إذن احترس. أعتقد أنك صدمت من قولي أنه عليك أن تحترس من ذلك البريء - الحمل الوديع، الذي لا يمكنه حتى رفع صوته. ولكن عليك أن تفهم أنك الآن تتعامل مع واحد من أخطر الشخصيات. ومن خلال رؤيتي الخاصة يميل لهذا السلوك الفتيات أكثر. ويفعل أي شخص هذا لأنه يريد أن يثبت لك أنه خجول وبريء ورزين، وربما لا يريد منك إلا مساعدته لأنه (ضعيف). ولكن عند أول اختبار تجدهم ينفجرون بقوة. وصوتهم الرقيق قد اخشوشن، والنبرة المنخفضة قد علت، والزبيبة طارت، وأصبح أمامك شخص يزار بكل قوة في وجهك. وتتذكر حينها القول المأثور ليوסף وهي (أهي لطمت بنت سلطح باشا).

السبب في هذا أن هؤلاء لديهم عدوان سلمي. سيتجمع شيئاً فشيئاً وينفجر فجأة. إذا كنت تتعامل مع أحد هؤلاء، نصيحة مني اهرب. أنت لا تتخيل حجم الأذى الذي يمكن أن يسببه لك مستقبلاً. أو لو اضطررت أن تكون بجانبه، فحاول أن تتنفس دائماً جيداً، للتنفيث عما تشعر به من ضيق من أسلوب الكلام المايص. وتكلم معه كثيراً لتعرف آخر الأخبار، وإن كان يشعر بضيق منك أو يخطط لشيء ما.

ما داخل هؤلاء هو حزن عميق، قد يتحول كما قال بول إيماكان لغضب شديد يظهر فجأة. تحكي رعدة، التي تعمل بإحدى الشركات، أنه في زيارة لشخص مهم جدًا في الشركة لفرعهم، تقدمت زميلتها - والتي عادة تعاملهم بأسلوب سيء - إلى ذلك الشخص وقالت له (هو ممكن أستفيد من خبرة حضرتك في حاجة في السيستم؟). لا نعترض على الجملة، ولكن عندما تقول ذلك بصوت بنائيتي منخفض دافئ هادئ، كذلك الذي يُستخدم في غرفة النوم بين الزوجين (من الزوجة طبعًا)، فلا أقول هنا إن ذلك من محض الأدب. الأدب هو خفض الصوت وليس ميوعته. الغريب هنا أن رعدة قالت لرباب، طيب ما أنا كنت قدامك، ما قولتليش ليه؟ فزأرت رباب قائلًا (ممكن تخليكي في شغلك؟). يذكرني هذا بإعلان تايجر اكبر وسيطر (زمان كان شباب الشارع كله بييجري ورايا). وبالمناسبة ٦٠% من الناس يشعرون بالضيق من هؤلاء.

إن هذا الحزن الدفين في الأعماق عادة ما يجعلهم استغلابيين، ويحبون السيطرة عليك، وستجدهم يتلونون بمائة لون. أتذكر أنني عملت في إحدى شركات الطيران، وحينما قال مديرنا: ما رأيكم في خطة تسويق الفترة القادمة؟ ردت تلك الشابة البالغة من العمر ٢٧ عامًا بصوت منخفض للغاية، ومائل للأنوثة بشكل كبير إلى حد الاصطناع (هو.. ممكن.. نخلي الوكلاء.. أو يعني نحفزهم.. بعمولات على كل تذكرة). قالت هذه الجملة في حوالي ٣٠ ثانية. إن ما قالته في التسويق (بتنجان) ليس له أي معنى، ولكنها أرادت أن تقول لكل الأشخاص المهمين في القاعة (أنا.. بنوثة.. وكيوت.. حافظوا عليا.. واحموني.. يلا ساعدوني وادوني كل اللي عندكم).

إنهم استغلابيون، سيفعلون ما يمكن للاستفادة منك. ولكن ما بداخلهم سينفجر قريبًا أو بعيدًا، ولن تلاحظ حتى من قدر المفاجأة. فهم دائمًا ما يشعرون داخليًا بالعجز والحاجة للمساعدة، وأنهم لا يمكنهم السيطرة على

الأمر، وبالتالي يشعرون بعدم أهميتهم أو ثقتهم في أنفسهم التي قد تدعم صوتهم العالي، وبالتالي يستغلون ذلك الصوت الذي طوره من الصغر حينما يريدون أن يلعبوا دور (البيبي)، بنفس أسلوب سعاد حسن حينما قالت (والنبي!!) حينما كانت تطلب من زوجها شيئاً.

كنت في خارج مصر في أحد اللقاءات التي صادفت فيها أحد المصريين، وخرجنا سوياً لشراء ملابس. وبالرغم من طوله وعرضه إلا أنه مال على البائع قائلاً (هو مفيش ديسكاونت؟) بصوت مائع للغاية.

ويقول د. إيهاب الببلاوي المتخصص في الإرشاد الأسري وتربية الأطفال عن هذا الصوت: هو الصوت الذي نسمعه من بعض الراشدين أو الكبار، ويشبه في طبقة الصوتية طبقة صوت الأطفال الصغار، وهو صوت رفيع وحاد، بحيث يشعر السامع بأن هذا الصوت شاذ لا يتناسب مع عمر وجنس ومرحلة نمو الفرد المتكلم، ومن المعلوم أن الصوت البشري يتطور ويتغير عادة في مرحلة الطفولة، وفي مرحلة البلوغ، ولدى الراشدين، وقد تستمر بعض العادات الصوتية والكلام لدى الطفل حتى بعد وصول الشخص لمرحلة الرشد، وعلى الرغم من عدم التعرف على السبب في ذلك حتى الآن، إلا أن البعض يُرجع هذه الظاهرة إلى عوامل وراثية وولادية، أو إلى إصابات تصيب الأطفال في صغرهم، مثل النزلات الصدرية والتهابات الحنجرة والأوتار الصوتية، وقد يكون سبب هذه الظاهرة وظيفي يرجع إلى بعض العوامل النفسية العميقة لدى الفرد، والتي ترجع إلى طفولته، وتجعله يسلك في أصواته وهو راشد سلوك الصغار في أصواتهم، (نكوص في الصوت والكلام إلى مرحلة سابقة من النمو).

أضف على ذلك من يحاول دائماً ذكر ماركات اللبس وماركات الأكل وماركات الكافيات، مثل غيداء التي لا تكف عن قول أنها تفضل القطايف (بالشوكولا)

أكثر من أي شيء آخر، ولكن يجب أن تكون من جنواز أو لابوار، وحينما كنا في المكتب وكانت هناك حلوى، وتساءل البعض لماذا الحلوى هنا، قالت (انتوا ليه محسسيني إنه جنواز ولا لابوار. ده من الفرن!)، لقد أرادت فقط أن تُظهر لنا أنها بنت ناس وأنها تعلم الماركات بتاعة ولاد الناس جيداً. إنها لا تقول صباح الخير، بل تقول بونجور، وإذا رددت عليها بـ "وعليكم السلام" تقول لك (لا، اسمها C'va Bien). تتجول غيداء في الغالب بصوت مائع أنثوي للغاية، وعندما تأتي إليك تنهيك بوجودها بصوت مثل "هيه" مائع، أو تجلس وتقول "آه" بميوعة أيضاً.

## ٢- البيبي:

ذهبت لإحدى العميلات أثناء عملي في مرة، ولفت نظري أنها تقرأ ميكي جيب! فقلت كنوع من استكمال كسر الحاجز (هاها، ميكي؟ انتي بتقري ميكي؟!). فأذهلني ردها (أبييوة، أنا بقلاا ميبيتي وخلتها كووولها!!). في مثل هذه اللحظة تجد نفسك تتجمد في مقعدك. لا تعرف هل عليك أن تظهر لها اشمئزك من أنها بالرغم من طولها الفارع وعرضها اللي ما شاء الله.. إلا أنها تتكلم بأسلوب طفل عنده سنتان، ستتلعثم لعثمتهم، وتأخذ وقتهم وحتى لغة جسدهم؛ أم أن عليك أن تتجاهل ذلك وتكمل حديثك.

غالباً هم يعتقدون أنهم جيدون. وأنا لا اعترض أنهم قد يبدون (كيوت) إذا كانت تتكلم مع طفل، ولكن حينما تتحدث في مواقف عامة، سيكون الموقف محرّجاً لك. لو كان صديقك فسيضعك في العديد من المواقف المحرجة. إنه كمن يتعمد اللعثة ليظهر كالأطفال.

إذا كنت تتعامل مع إحدى هذه الشخصيات أو ستقابلهم يومًا ما، فهناك ٣ أساليب للتعامل معهم عليك أن تختار أحدهم. الأول وهو أسلوب التنفس الذي ينفث عن غضبك، وسأتحدث عنه لاحقًا. الثاني وهو أن تبتعد لو كان الشخص غير مهم. أنا أفضل الحل الثالث لأنه صادم،

حل المرأة. حينما تقول لك (أنا حلوة وسغنة). قل لها بنفس الصوت (سغنة؟! ). تكلم معها بنفس النبرة حتى تلاحظ هي أن ما تفعله أنت غبي، وهو ما تفعله هي بالضبط. لاحقًا سنتوقف عما تفعله.

أو ببساطة إن كانت لديك الجرأة أن تقول لها (اسمعي، أنا لا أريد أن أكون مهينًا. ولكن تلك النبرة لا تعجبني. هل يمكننا أن نتحدث.. عادي!).

### ٣- الصوت العالي:

علينا إذن الآن أن نفرق بين صاحب الصوت العالي الذي تكلمنا عنه سابقًا، وبين من يرفع صوته في مواقف معينة.

تلك المواقف بعينها التي تغضب شخصًا ما. فإن رأى شخصًا يكرهه فسيميل لأن يعلو صوته وهو يحادثه، أو يتحدث معه كنوع من التحدي. وهذا السلوك مرتبط جدًا بعدم الأمان. هل ذهبت مع أحد أصدقائك، الذين تعرفهم جيدًا وتعرف صوتهم جيدًا؛ إلى فرح أو حفل أو حتى مطعم شيك، ووجدت أنه فجأة بدأ صوته يعلو رغم أن الأجواء هادئة؟ إنه الآن يصرخ فيمن يشعرونه بعدم الأمان. فهو لا يثق بمظهره أو لبسه أو شعره الآن. وبالتالي يغضب ويريد أن يثبت العكس. ٨٠% من حديث الذات سلمي، وهو يُحدث ذاته بأنه أنيق وليس كما يفكر فيه الآخرون (رغم أن أحدًا لم يخبره بأي شيء). شعوره بقلة الثقة بالنفس

يجعله يكره من حوله ويصرخ لاعتراضه على ذلك. حتى لو كانت الكلمات (مبروك وعقبال ولادك - الفرح كان جميل).

أتذكر أن أحد الأصدقاء دعاني إلى (ليلته). وهي شيء من التقاليد في الأحياء الشعبية كالتي أسكن بها. ضجة قريبة من منزل العروس مختلطة بالعديد من الألوان والأضواء والمهرجة. وكلهم شباب بالطبع، أما النساء فهم في البيت نفسه.

وحيثما دخلت الشارع وجدت كل تلك الأضواء، وذاك النوع من الشباب الذي يصفف شعره بطريقة غريبة. ويمعن في الرقص بجنون على نغمات موسيقى لا تعبر إلا عن طبل وقرع من شأنه تحفيز الأدرنالين لتخلع ملابسك وترقص بشكل مريب!

بدأت أشعر بعدم الأمان من داخلي، وسط هالات من الدخان مصدره زجاجات بلاستيكية مقسومة نصفين على كل طاولة اثنتان. وقلت بصوت عالٍ لأخي صديقي - رغم أننا بعيدون عن الضوضاء - أنا مش هقعده هنا (بمنتهى التعجرف). والغريب هو أنه بالفعل قال لي لحظة، وذهب لإحضار كرسي، وحين حضر وضعه لي، وقلت له (ما تجيبش حاجة تاني)، وجلست بمنتهى العجرفة. وحينما حضر جالبًا بعض الفاكهة، ركلت الطاولة برجلي لتسقط على الأرض قائلاً (قلتلك ما تجيبش حاجة تاني) بصوت عالٍ. فوجئ الشاب وعدلها ووضع الفاكهة، وقال لي (هي نظيفة).

حينها فقط بدأت أشعر بالأمان. إنه من أحقر المواقف السخيفة التي ارتكبتها في حياتي. ولا ألوم إلا فقدان ثقتي بنفسي حينها. وما زال ضميري يؤنبني وأستغفر

الله على ذلك. رغم أن الشاب - أخو العريس - أقسم لي بكل ما هو ممكن أنه سامحني.

ما أريد أن أقوله لك: من يتغير صوته فجأة ليرتفع، فهو لا يشعر بثقته بنفسه. أو شخص ما قد أشعره بالقلق. أو ببساطة يريد أن يقول (أنا هنا المسؤول، افعلوا ما أقوله لكم يا من أنتم أقل مني). تقول لي إحدى الطالبات أن مديراً في العمل مرة صرخ في المكتب (أنا جااامد - أنا جااامد) موجهاً كلامه لكل الموظفين، رغم أن ما اسماه هدفاً صعب التحقيق وصرخ احتفالاً به .. كان شيئاً عادياً

يقال أيضاً أن من ينشأون في عائلة كبيرة متعددة الأبناء، يميل أعضاؤها خاصة لإكبار الصوت العالي، وذلك للاستماتتهم في طلب الانتباه.

#### ٤- بيوطي صوته في آخر الجملة:

أود أن أميز هنا بين نوعين. من يفعل ذلك السلوك بشكل دائم، ومن يفعل ذلك في مواقف معينة. بالنسبة لمن يتصرف هكذا بشكل دائم؛ فهذا النوع عادة ما يكون فاقد الثقة بنفسه ويشعر بعدم الأهمية. وكما قالت ليلان جلاس: ما تفلعه بصوتك ينطبع على أسلوب حياتك. فلو كنت فاقد الثقة في صوتك وكلامك، فستكون فاقد الثقة بنفسك. وإن كنت لا تكمل الجمل حتى آخرها، فإنك لا تكمل أي مشروع في حياتك لآخره أيضاً.

تحدثت مع بسمه، والتي دائماً ما كانت تعاني من تلك الصفة. وقلت لها بأنها تعاني بشدة من قلة الثقة بالنفس وقلة تقدير الذات. بل إنها قد تتفانى في أعمال ليس لها بها شأن حتى لا يجرها أحد. وقلت لها بأن عليها أن تتنفس جيداً، وأن تقول كل أفكارها. أيًا كانت الكلمات، مناسبة أو غير مناسبة. فما

يضايق المستمع فعلاً هو الصوت الذي يمثل ٣٨% من حركة التواصل. أما الألفاظ فلا تمثل إلا ٧%. وبالطبع تدرّجها على النفس العميق ثم الكلام دون تفكير بالألفاظ لم يحرز نتيجته في البداية، ولكنها تحسنت لاحقاً.

ستجدهم يشهقون أنفاسهم قبل الجملة ثم يتكلمون ويزفرون النفس أثناء الكلام. يفكر حينها في ماذا أقول وهل الكلام معبر؟ وما هي الكلمة المناسبة؟ ثم يشهق ثانية ويعيد الكرة. ولا أريدك أن تخلط بينه وبين صاحب الصوت الكيوت. لأن من يخفض صوته في نهاية الجملة يبدأها جيداً. وهو جيد معك في نواياه، ونادراً ما تجده (سوسة) أو صاحب رغبات مطوية أو استغلالياً. بالعكس، هو مباشر جداً ولكنه لا يثق بنفسه.

كانت بسمه مثلاً تقول (أنا بحب جوزي جداً بس بحسس..... إنه مش... كده) وبالكاد تسمع كلمة كده. فهي خائفة من رد فعلك على الكلمة. أو خائفة من أن تظهر بمظهر غريبة الأطوار ذات الكلام الغريب. فتخفض صوتها عبثاً أملة ألا تُسمع، أو من إحراجها من كلامها.

## الفصل الثالث - نوع الصوت:

### ١ - الصوت اللي يتعرش:

من يشعر بأن عليه أن يستمد من الناس تقييمه وثقته، دائماً سيشعر بتوتر في حضرة الآخرين. لأنه ينتظر الاعتراف به. وحتى يتم الاعتراف به ويُطلب منه الكلام؛ يظل يفكر في كلامه. هل هو ملائم وهل هو مؤثر؟ وكيف يراني الناس؟ إن كل هذا الضغط ينطبع على جسمه بالضرورة، والضغط النفسى تؤثر على الصوت فتجعله مهتزاً خائفاً. وعادة ما أقابل ذلك في تدريباتي لتدريب المدربين. وعند التدريب العملي قد يهتز صوت بعضهم. ولكني لن أنسى (لبنى) التي كان صوتها مرتعشاً للغاية، لدرجة أنني شعرت أنه قد يُغمر عليها. وقد كان من الخطر أن أقول لها لقد انتهى وقتك. كان عليّ أن أجعلها تنتهي تماماً، وإلا في اللحظة التي سترجع فيها إلى كرسيها ستظل تُهدئ في نفسها وتكتم حزنها على أداؤها السيء، وستنفضل عن المجموعة وربما لن تأتي ثانية.

فقلت لها: من فضلك كما أنتِ، ولكن هل يمكنك أن تتحركي يميناً ويساراً بشكل عشوائي؟ وبالفعل بدأت الحركة وكأنها تسحب قدمها التي تزن ألف طن. أخبرتها أن تحرك يديها وبطن يديها للأمام ولفوق، وتعبّر عما في رأسها بجسدها. ومع حركة الأقدام بدأ الحضور يشعرون باستحسان. حينها وقفت لبنى وأخذت نفساً عميقاً وبدأ صوتها يصبح أفضل وأقوى وحركتها معبرة أكثر، وكلما كان صوتها أفضل كلما حصلت على استحسان الناس، وحين انتهت ابتسمت. ولم يستطع الحضور أن يمنع نفسه عن التصفيق الحاد، لدرجة أن صاحب المركز أتى وقال لي في أذني (لو فيه تريكات تانية قولها للناس) ولكني لم أركز معه حينها، حيث رأيت لمعة عينها حينها، وأخبرتني لاحقاً بأنها هنا لا لتكون مدربة، ولكنها تعاني

من قلة الثقة بالنفس والتوتر مع الناس دائماً، وكان عليها أن تواجه أكبر مخاوفها. ونجحت بشكل كبير.

الآن لبني لم تعد تهتم برأي الآخرين، لأنها علمت من داخلها بأن الرأي الجيد سيأتي لاحقاً، ولكن عليها أن تشعر بذلك من داخلها.

مشكلة هؤلاء أنهم يخشون الحياة عامة. يترددون في دخول أي علاقة وفي التعرف على أي شخص، لأن أسوأ مخاوفهم هو رأي الناس، ولا يستطيعون مواجهة ضغوط الحياة ولا يستطيعون معاناة من أساء إليهم. هم فقط ينسحبون ويركزن دائماً في المستقبل ويغفلون الحاضر الذي لا يريدون أن يكونوا فيه.

أرى في كثير من الخناقات أنها تبدأ بشخص هادئ "جاب آخره". وحينما بدأ يتكلم ليعبر عن غضبه، كان صوته مرتعشاً للغاية رغم أنه يقول كلاماً صاروخياً، إلا أن صوته المرتعش يشابه رعشة اليد أو الركبتين من شدة الخوف. فالضغوط الشديدة عادة تولد رعشة الصوت في مواقف معينة.

## ٢- هينط في كرشك:

في أولى كلية وأثناء تعارفنا على بعض، رفع أحد الأشخاص ذقنه ولف بعينه علينا قائلاً (أنا أحب الناس تكلمني باحترام، ومحدث يوعي حدوده معايا). وهذا كان غريباً تجاهلناه، الغريب هنا أنه ظل يستفز أحد أصدقائنا والذي كان مقرباً لي جداً. وحين قال صديقي له (بس بقى). قال له بنبرة بدت كطلقة مدفع أو دبابة، بصوت عالٍ ومفاجئ (ايه؟ - بتقول ايه؟). فقال له صديقنا (أنا آسف مش قصدي).

حين يفعل ذلك الشخص تلك المواقف يشعر بالانتصار. وهو بحاجة دائماً إلى ذلك الشعور. إنه نادراً ما يتركك تكمل سؤالك حتى يقاطعك بتلك النبذة المتفجرة، صارخاً بالرد على ذلك الموضوع العادي جداً. ولكنه بداخله يسعى لأن يثبت لكل من حوله (لا تتجراً على أن تنافسني). وهذا دليل دامغ على أنه لا يستطيع منافسة أحدهم.

ستجده يحيط نفسه دائماً بتلك النبرات الهجومية، وكأنه يكشف عن أنيابه.

مبدأهم في الحياة (خير وسيلة للدفاع هي الهجوم)، وبالتالي يهجمون على كل من حولهم في أي موضوع، وبشكل متقطع لا تستطيع أن تتوقعه بتلك النبرات الصاخبة التهديدية، حتى وإن كان يقول (أنا رحمت جنينة الحيوانات).

### ٣- الأحنف:

أريدك أن تفصل بين هذا وبين من يعاني مشكلة في أنفه أو من تجد في شفته العليا شيئاً مقطوعاً وكلامه لا يبدو أصلاً (مثل المسجون زميل عز في "ابن عز"). كلاهما حالة مرضية ولا يجوز لنا التعامل معهما على أنهما كريهان أو كيمي شكيب وماري منيب. شيررتان أو تريدان منك شيئاً.

تحكي ليليان جلاس أن إحدى مشاهير هوليوود قد جاءتها للتخلص من مشكلتها في الكلام (الخنفة). ولأنها ممثلة كوميدية، وعادة ما تعمل تلك الخنفة على إضحاك الناس، فقد تضايقت ليليان جلاس معتقدة أنها تسخرمنها، أو أن أحداً أرسلها لعمل مقلب. ولكن تلك الممثلة أقسمت بأن هذا صوتها فعلاً، وبأنها تريد فعلاً العلاج منه. وعندما عالجتها ليليان جلاس فقدت قدرتها على إضحاك الناس، وفقدت بذلك العديد من الأدوار، فاضطرت لتصنعها.

سلوكهم عادة ما يكون حول الهجوم أو الدفاع عن النفس، لأنهم يعلمون أنهم ذوو علة، والكل يسخر منهم. وهذا ما يجعلهم غالبًا عصبيين. فلو لاحظت أيضًا، فالصم والبكم تجدهم غالبًا أيضًا في منتهى العصبية.

#### ٤- الصوت الخشن:

أنا لا أتكلم عن الصوت العميق، مثل أسامة منير، أنا أتكلم عن الصوت الخشن العدواني مثل (اعمل الصبح)، الذي تجد صوته خشنًا. كنت عند أحد أصدقائي في العمل لزيارته، وقد دخل ذلك الشخص أجش الصوت، الذي قال لصديقي كلمات مثل (انت شاطر - الشركة من غيرك متنفعش - البنات بتوع خدمة العملاء شطار) إلا أنه على الجانب الآخر لم يتوقف عن قول عبارات مثل (أنا لو عصرتوني أنزل تجارة - أنا فاهم كل حاجة). ولم أتعجب حين مشى فتنفس الأربعة الحاضرون (هووووووف)، وأصدروا عبارات وتعليقات منها (راجل غريب - راجل قتم).

وقد قلت لصديقي حينها إن أصحاب هذا الصوت عادة ما يكونون عدوانيين ومدمنين للسيطرة. وقد أثى على كلامي بعدة أمثلة عن هذا الرجل. إنها مشكلة تكون في الصغر، على حسب دراسة أجريت على الطلاب في المرحلة الابتدائية، فالأطفال في هذه السن يكون الصوت الخشن غريبًا عليهم. ومن يكون صوتهم خشنًا هم من يصفهم معلومهم بالعدائية والتحفز الزائد والهجوم. وعادة لا يتقبلهم زملاؤهم.

## ٥-السكسي:

هل لعبت يوماً (Red Alert) وسمعت يوري وهو يهمس ( I Read your Thoughts)؟! هؤلاء الذين يستخدمون نبرة (لو بتبجحها رحلها لحد البيت) في الكلام لا يوثق بهم. إنه شعور مهيمن أن تكون برفقة أحدهم، حيث يشعر من داخله أنه قادر على إغواء أي شخص لجذبه له ولمكانته. عادةً هذا الشخص يريد منك شيئاً، ويتكلم معك بهذا الأسلوب حتى تعجب به (ليس بالضرورة جنسياً). ولكني أسميته بهذا الاسم لأنه غالباً لا يفكر في الرجال إلا باعتبار أنهم تابعون وفي النساء على أنهم سبايا. وهناك العديد من النساء يستخدمن هذا لأسلوب في الكلام. ومن الممثلات من تنجح في الأدوار المقززة بسبب هذا الصوت والنبرة.

غالباً ما سيدبر لك شيئاً ما. وسيظل يتكلم بهذا الأسلوب حتى يشعر بالإحباط من أن تعجب به. حينها ستسمع صوتاً مختلفاً تماماً. وستعرف بمجرد أن تستمع إليهم بأنها نبرة مزيفة وبأن أسلوبهم الهادئ والمثير في الكلام ما هو إلا ريش طاووس، لا يعبر عن شيء.

أثناء تعاملتي مع بعض ركاب طائرة ما، جاء إليّ شخص بابتسامة عريضة وسلم عليّ بشيء من الكاريزما المفرطة، وكأنه ألفيس بريسلي، اعتقدت حينها "أنه يسمع الساوند تراك بتاع الفيلم اللي هو عايشه"، وليكن "I Feel Good"، وفاجأني بعد سحبة مايكل تلك بقوله "أنا مدير مكتب سفير مصر في الكويت"، وهمس بذلك الصوت الذي يشبه أسلوب رشدي أباطة عندما يحاول الإيقاع بشادية، بغض النظر عن إشارات الكذب، وبغض النظر عن أنني كنت أتعامل مع طائرة من النوع الاقتصادي، والتي بالتأكيد لن يرتادها أحد ممثلي مصر بالخارج، إلا أنني لاحظت أن معه كمّ حقائب غريباً، ولمّح لي بأنه على استعداد

لخدمتي "بيقدم السبت" على أساس أن أسمح له بالوزن الزائد على الطائرة. وحينما رديت بأني أنفذ عملي فقط، قال إذن أنا أنتظر صديق كويتي، أتمنى أن ننفذ الإجراءات مع بعض. وجاء الصديق الذي حمل حقيبة واحدة، لا تتعدى الـ ١٠ كيلو، وتبدو عليه الجنسية الكويتية، وصديقنا المصري السكسي وضع الحقائب معاً، حقائبه وحقائب الكويتي لاكتشف أن الوزن أصبح ٩٠ كيلو! أخبرته أن هناك زيادة ٣٠ كيلو، وأن عليه أن يدفع مقابل ذلك، فمال السكسي إلى الكويتي وقال "هتعمل إيه دلوقتي؟ تدفع ولا ترجع شنطتك اللي متقلة الوزن؟!"، ومال عليّ بنفس الصوت السكسي "هو مش ممكن تعديله وزن؟"، وكأنه يتوسط له، رغم أن وزنه هو الزائد. ولكن هؤلاء انتهازيون ويستغلونك بأبشع الطرق، يريدون مصمصتك لأخرك.

## ٦- خليط الكلام غير الواضح:

قال جالوب بول خلال بحثه عن أكثر أشكال الكلام سوءاً؛ إن هؤلاء يثيرون ضيق ٨٠% ممن حولهم. ستجد شخصاً يتكلم وتسمع صوته، ولكنك لا تفهم الحروف في المنتصف، تبدو كل الحروف ممزوجة. لا تميز إلا بصعوبة كلمة بذاتها.

وهذا يجعلك تقول له أسف، ماذا تقول؟. ويعيد هو، وإن حدث وتحدث بوضوح فلن يحدث ثانياً. وهذا يضايق كلاكما. إذا كنت تريد أن تعرف ماهية هذا الصوت فقط ابحث عن أي لقاء مع المغني العالمي (Ozy Osbourne)، والذي قد يبدو صاخباً في غناه للروك ولكن كلامه لا يبدو في الحقيقة.

هؤلاء الناس يعانون من مشكلة حقيقية في ثقتهم بأنفسهم. إنهم يخبئون كلامهم لاعتقادهم أنه غير مهم. وبالتالي إذا كان عليك أن تتعامل معهم فعليك أن تكون في غاية الدبلوماسية. عليك أن تشعرهم بحبك لهم، وبأن كلامهم هام، وأنت تريد أن تستمع له، وربما المشكلة بك أنك لا تسمع جيدًا.

## ٧- أصحاب النبرة المملة:

الذين يتكلمون بهدوء هادئ.. وهؤلاء عادة لا يريدون أن يقحموا أنفسهم في أي مشكلة، ولا يعبأون بأي مشاعر. والمحبط فيهم أنك لا تجد فيهم أي نوع من أنواع ردود الأفعال. ومهما حاولت لتتين مشاعرهم فلن تفلح. هم دائمًا يكبحون مشاعرهم لكي لا يقحمون أنفسهم في أي مشكلة من أي نوع. وعادة ما يبتعدون عن الناس، فهم قليلو الثقة ولا يريدون أن يتم اكتشاف ذلك.

وبالتالي يشعر كل من يكلمهم بالضيق لأنه بذل طاقة كبيرة لكي يتواصل معهم، ولكن كل ما حصل عليه هو رد مثل الرد الآلي. تشعر وكأنك اتصلت بهاتف مغلق ورد عليك (answer machine)، وبالتالي تأسف على طاقتك التي بذلتها من أجلهم، وتشعر بأنك متعب مرهق محبط. فتغضب وتبتعد عنهم، ربما للأبد. ٧٥% من الناس يشعرون بالضيق من هذا الأسلوب.

ناهيك عن قدرة هذا الصوت على تدمير العلاقات. صدقني إن النساء لا يحبون أبدًا مثل هذا الصوت، لأنهن لا يشعرن بالأمان لوجود رجل كالألة. هذا النمط جاء من عائلة تربى فيها الشخص بأسلوب أنه ليس من حقه أن يصدر أي تعبيرات، وكان دائمًا يقال له (اسكت - اقعد مؤدب - ما تتحركش - افرد وشك). وبالتالي كبر على أن أي نوع من أنواع إظهار المشاعر هو سيء.

كنت أتحدث مع إحدى الاستشاريات النفسيات، وقالت لي إن أحد الأطفال الذين تتابعهم كانت مشكلته أنه غريب وقلما يتحدث، وحينما يتحدث يتكلم بأسلوب بطيء ونمطي ورتيب. ولاحظت أنه لا يبكي. وحينما صارحته لماذا لا تبكي مثل باقي أصدقائك، قال لها (بابا قال الراجل ميعيطش). وحاولت معه ما يقرب من شهر. حتى بكى أخيراً. وقالت لي إنه قد بكى إلى حد لم يستوعبه أحد، انفجر وكأنه كان يحبس بكاءً لسنين. وتحدثت مع والده لاحقاً في نبرة تهديدية قائلة (أنا ممكن آخذ منك الطفل ده لو اتعاملت معاه بالأسلوب ده تاني).

هذا الشخص الرتيب ذو عدوانية سلبية، ولن يوضح لك ذلك. إنه مليء بالغضب من داخله. ويحقد على الكثيرين بسبب الفترات في حياته التي حُرِمَ فيها من التعبير عن مشاعره.

يقول دكتور البيلاوي على الصوت الرتيب: هو ذلك الصوت الذي يخرج على وتيرة واحدة وإيقاع واحد، دون القدرة على التغير في الارتفاع، والشدة، أو النغمة واللحن، مما يجعل هذا الصوت يبدو شاذاً وغريباً، ويفقد القدرة على التعبير والتواصل الفعال مع الآخرين، ومثل هذه الحالات يمكن أن تحدث نتيجة الإصابة بحالة من الشلل تصيب المراكز المخية، وخاصة منطقة الجسم المخطط من الدماغ، مما يؤدي إلى تصلب الأوتار الصوتية وجعل الصوت إما أجشاً خشناً، أو رتيباً.

غالباً ستحتاج أن تبقى متصلاً بهذا الشخص إذا كنت مضطراً للتعامل معاه. أي شخص لديه غضب سلبي عليك أن تتكلم معه من وقت لآخر حتى تطمئن من أنه لا يحمل أي ضغائن، ولا يخطط لتدميرك في اللحظة التي يرد عليك (صباح النور). ولكن عليك أن تعلم قبل كل شيء أنهم حساسون للغاية، فتعامل معه بالحسنى وطمئنه، واسأله صراحة عن مشاعره تجاهك من فترة لآخرى.

## الفصل الرابع: سرعة الكلام:

### ١ - البطيء:

الذي يتحدث بتكلف وتمعن ويعطي كل كلمة حقها. يأخذ فاصلاً بين كل كلمة وكلمة، لكي يشعرك بأنه يلفظ ذهباً، وأن كل كلمة يقولها حكمة. يريد أن يتأكد أنك تتابع كلامه الذي يرى أنه معقد صلد، لا يمكن لكل شخص فهمه. أو ربما يريد أن يعطي لنفسه إحساس الأهمية القصوى.

هناك مديعة في أحد البرامج التي تهتم بالصبايا، لا أعلم لماذا تتعمد أن تتكلم في أوقات محددة ببطء شديد. وللمشاهد العادي أن يلاحظ أنها دائمة الفخر ببرنامجها وطاقمها ونفسها. ستجدها تتحدث بأسلوب (إحنا.. مش.. بنذيع.. أي كلام.. إحنا.. بنفكر.. ونرتب...).

ولكن حين الانفعال تجد أن نبرتها تغيرت تمامًا.

ربما يبدو مغروراً، وربما يعي أن من أمامه يشعر بالملل من أسلوبه. ولكنه لا يتوقف، ويتمادي في أسلوبه البطيء. هناك من يتحول في اجتماعات لا يشعر فيها بثقله إلى الكلام بالأسلوب الثقيل، علّ ذلك يخبر من حوله أنه هام.

أي نمط طالما لاحظ ضيقك من أسلوبه واستمر في الكلام؛ فهو عادة منخرط في ذاته ولا يعي إلا نفسه. وعيه وإدراكه لمن حلوه قليل. وبول إيمان يربط بين الحزن والحديث ببطء. وبالتالي يعتقد أن هؤلاء يحملون في داخلهم حزناً دفيناً. أريد فقط أن أنبه أنه إذا كان الحديث بسبب عقار معين أو بنج أو مخدر أو ما إلى ذلك؛ فلا يمكن أن نفسره على هذا الأساس.

## ٢- السريع:

من يتحدث بنبرة سريعة، تكاد لا تعي ما يقول. يشعر عادة بداخله أنه سيقول شيئاً غير مهم. وإذا كان اثنان يتحدثان وسيقاطعهما، فعليه أن يفكر ألف مرة كيف سيتكلم معهما. أن يقول ما يريد به بسرعة. عادة هؤلاء الأشخاص يفعلون أيضاً كل شيء بسرعة. فالسرعة هو مبدأ في حياتهم.

إنهم من الأكثر سوءاً في قائمة جالوب بول للأنماط السيئة في الكلام. أكثر من ٨٠% من الناس يتضايقون لسماع شخص يتكلم أسرع من الفياري.

يعتقد البعض أنهم كمن يتحدث بصوتٍ عالٍ. نشأوا في بيئة مزدحمة أو أسرة كبيرة، وكان عليهم أن يقولوا كل ما يريدون بسرعة قبل أن يأتي دور شخص آخر في الكلام. ربما هو أيضاً سبب عصبي يجعلهم دائماً يقومون بكل شيء بسرعة. هم يشعرون دائماً أنهم في عجلة.

ومن المحتمل أنهم يشعرون بداخلهم بالغضب أو بالتحفيز الزائد لإنجاز كل شيء. ولكي تتعامل مع هؤلاء عليك أن تعي أن بداخلهم حقاً سوء تقدير لذواتهم. وبالتالي لا يصلح أبداً أن تتحدث معهم قائلاً: أنت سريع الكلام. فهنا سيتحولون لوضع المدافع، وسيبدأون يدافعون عن أنفسهم. وفي الغالب هم فعلاً لا يلاحظون أنهم سريعون للدرجة التي تجعلك لا تفهمهم. ألق باللوم على نفسك واسألهم ببساطة (كي أفهمك عليّ أن أسمع الكلام ببطء أكثر. لأنني أحب أن أسمع كلامك).

فقط أشعره بالاطمئنان وابتسم.

من هذا النوع من يتحدث بأسلوب هائج طائش كالسيارة التي لا تقف. فأحد الممثلين الذين يريدون أن يحلوا محل الحكومة، حينما تراه في برنامج يتحدث، ستتعجب من كمّ الأشياء التي يتحدث عنها في الوقت الواحد وبمنتهى السرعة.

قلما يُظهر لك هذا النوع الهائج نوعاً من التعاطف، هو غارق في مشكلة ولا يتوقف عن الكلام عنها دون ترتيب منطقي، ومن موضوع لآخر. وإياك أن تحاول أن تشرح له مشكلة لديك، لأنه في الغالب سينقلب عليك لأن (مين أصلاً؟! مين اللي همهم بمشاكلك؟! ) أو "لو حكته بربع جنيه مشاكل فسيرد عليك بـ ٢ جنيه أزمات" حصلت له في نفس النوع الذي تتكلم عنه.