الفصل التاسع

الملل - القبول - الغزل - الترقب

يقول الفيلسوف الفرنسي "روشفوكو" في كتابه "الأمثال" : "كثيرًا ما نصفح عمن يصيبوننا بالملل ، ولكننا لا نصفح أبدًا عمن نصيبهم نحن بالملل!" .

عند مواجهة النظارة قد يصيب المحاضر ما يسمى "خوف المسرح" لأنه يعلم أن عليه إثارة انتباههم ، وألا يصيبهم بالملل . وملل النظارة هو الشيء القاتل بالنسبة للمحاضر . ولكن عندما نتكلم مع شخص واحد أو مجموعة صغيرة من الناس ، فنحن ننسى رد فعل المستمعين ، ونصيبهم بالملل بمنتهي السهولة .

❑ إشارات الملل أو الانتباه :

والمتحدث اللبق هو الذي يدرك ضرورة إثارة انتباه المستمعين بكلامه ، ولذلك فإنه يبحث جيدًا عن الإشارات التي تبدر منهم ، وبخاصة تلك التي تشير إلى الملل أو الانتباه والرغبة في المشاركة .

وهناك إشارات وكتل إشارية تساعدك على معرفة أولئك الذين أصابهم الملل من حديثك . أما الباقي فيرجع إليك ، إما أن تستمر في تعذيبهم كما تشاء أو تغير مجرى أو طريقة حديثك بحيث تجعل الآخرين يهتمون بآرائك .

وأي حديث بين شخصين أو أكثر ما هو إلا تجارة . فالمتحدث بائع والمستمع مشترٍ!.. بائع لأي شيء .. بضاعة .. أو فكرة أو حتى شخصك نفسه . فمندوب المبيعات يتحدث لبيع بضاعته . وطالب الوظيفة يحاول بيع خبرته وشهادته للحصول على الوظيفة . والخاطب يستثمر ثقافته ولباقته وقوة شخصيته ومركزه ليشتري حب خطيبته وموافقة أهلها . والمرشح لمجلس الشعب يبيع أفكاره وشخصيته للناس لينتخبوه.. وهكذا .. وإذا أصاب المشتري الملل فلن يشتري . وبذلك فلن يبيع مندوب المبيعات بضاعته ، ويفشل طالب الوظيفة في الحصول على وظيفته ، وتهرب الخطيبة من خطيبها ، ويسقط مرشح مجلس الشعب .

obeikandl.com

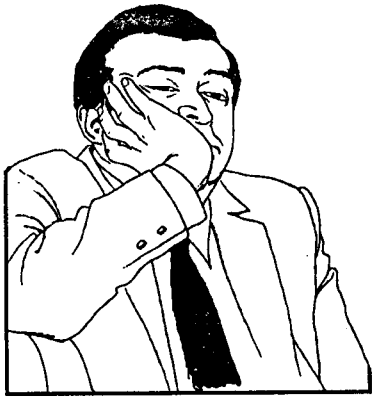
١ - النقر بالأصابع والدق بالأقدام :

إن الرجل الذي ينقر بأصابعه أو بقلمه برتابة على مكتبك يرسل لك رسالة عما يشعر به (ليس بطريقة موريس!) . وإذا صاحب ذلك الدق بكعب القدم أو بمقدم القدم على الأرض ، فمعنى ذلك أنه يشعر بالملل وأن صبره قد بدأ ينفد . ويتميز هذا النقر أو الدق بأنه رتيب ليس له نغمة . فهو يستمر هكذا : "طاخ .. طاخ .. طاخ.." ولا بد أنك شعرت بالضيق من هذا النقر المتكرر مثلما شعرت بالضيق عندما أخذت حنفية المطبخ تنقط : "بلوب .. بلوب .. بلوب" في سكون الليل .

ومع ذلك ، فبالنسبة للناقر هناك وجه آخر . فبعض الأطباء النفسيين يعتقدون أننا عندما نكون في حالة قلق أو نفاد صبر ، فإننا نحاول تقليد خبرة سابقة شعرنا فيها بالراحة والأمان ، مثل داخل رحم أمنا ، حيث كنا نستمع إلى دقات قلبها الرتيبة التي كانت تريحنا وتهدهدنا إلى النوم . ويقولون : إننا نقلد صوت دقات قلب الأم بعمل هذا النقر الرتيب .

❑ عادة النقر :

وعادة النقر هذه موجودة عند بعض الناس ؛ فقد كان أحدهم عند شعوره بالملل الشديد ينقر على التوالي بأصابعه الأربعة وبسرعة شديدة مما كان يعطي صوتًا شبيهًا بركض الفرس . وعندما يبدأ في الاهتمام فقد كانت سرعة النقر تقل . وعندما يُثار اهتمامه الجدي فقد كان ينقر بإصبع واحد فقط وبصوت غير مسموع . وإذا وصل إلى قرار فقد كان يتوقف تمامًا عن النقر .



٢ - إسناد الرأس على اليد :

هذه إشارة أخرى تفيد الملل ، وخاصة إذا صاحبها انسدال الجفون على العين ؛ فهذا الشخص بلغ به الملل حدًا جعله لا يحاول إخفاءه. وقد يستند بذقنه على صدره هازًا رأسه، وإذ زاد مللة فقد يغفو أو ينام .

٣ - "السرحان" :

عندما يسرح الإنسان ، فهو يفكر في أي شيء عدا موضوع المناقشة الجارية . فقد يتأمل الرسومات التي على السجادة أو نقش ورق الحائط ، أو قد يرسم ويخطط على قطعة من الورق . وبالطبع فإن مقدرته على الإصغاء تضعف بشدة ، وبذلك يتوقف الاتصال . ولكن بعض المفكرين التجريديين يجدون أنهم يستطيعون التركيز أكثر إذا رسموا أو كتبوا على قطعة من الورق بعض نقاط الموضوع الجاري مناقشته .

٤ - النظرة الفارغة :

ودليل آخر على الملل هو النظرة الفارغة أو التي ليس بها أي تعبير ، مثل نظرة المُنوم مغناطيسيًا ، فهو ينظر إليك ولكنه لا يراك ولا يسمعك . وكثير من التلاميذ يصطنعون هذه النظرة لخداع المدرس ، بينما عقولهم في مكان آخر تمامًا .

والفرق بين هذه النظرة ونظرة تركيز الانتباه أن العين في الحالة الأولى لا ترمش . وعدم رمش العيون قد يعني أن الإنسان مُنَوَّم ، أو نائم وعيناه مفتوحتان ، أو شديد العدوانية والغضب ، أو يشعر بعدم اهتمام مطلق بما يجرى حوله .

❑ القبول :

من الصعب دائمًا قراءة هؤلاء القريبين منا والموافقين دائمًا على آرائنا . ولأننا لا نتوقع معارضة منهم أبدًا أو أي تهديد من ناحيتهم ، فإن إدراكنا لاتصالهم اللاكلامي يسوء وقد ينقطع. وفي العلاقات الأسرية بين الزوج وزوجته قد يسبب انقطاع الاتصال بينهما مشاكل عدة. فكثير من الأزواج لا يستطيع الإجابة عن سؤال مثل : "كيف تعرف أن زوجتك تشعر بالضيق منك؟" . وكثير من الزوجات لا تستطيع الإجابة عن سؤال مثل : "كيف تدركين أن زوجك يفضل الانفراد بنفسه في وقت ما؟" وفي المجتمعات الكلاسيكية القديمة ، مثل اليابان قبل الحرب العالمية الثانية ، كانت الزوجة لا تستطيع إظهار غضبها من الزوج بالكلام ؛ ولذلك فقد كانت تلجأ إلى طرق أخرى للاتصال مثل إعادة تنسيق الزهور ، أو الإهمال في تقديم الشاي . ونفس الشيء كان يحدث في مصر في بداية الثلاثينيات ؛ فالزوجة قد تزيد كمية الملح في الطعام ، أو قد يحلو لها إعادة ترتيب البيت في وجود الزوج . وغالبًا يكون ذلك

بطريقة غير واعية بمعنى أنها لا تدرك السبب الحقيقي الذي دفعها إلى عمل ذلك . والزوج في الصباح لا يرغب غالبًا في الكلام ولذلك يدس أنفه في الصحيفة اليومية. والزوجة الواعية تعلم متى يمكنها التحدث مع زوجها ، ومتى يجب عليها الصمت . وكثير من المعارك الزوجية كان سببها إصرار الزوجة على الكلام ، بينما الزوج يفضل الانفراد بأفكاره . فالزوج المرهق العائد من عمله لن يُحسن حالته استجواب زوجته له عما حدث في العمل ، أو مفاجأته بالمصائب التي حدثت أثناء غيابه ، ولكنه بمجرد أن يستريح فسوف يحكي مشاكله لزوجته ويستطيع تحمل ما تخبره هي به . وهنا نجد أن الاتصال اللاكلامي في مكانه ، والاتصال الكلامي في مكانه ، يؤديان إلى نجاح الحياة الزوجية .

وإشارات القبول والاستعداد للتجاوب التي تحصل عليها من الآخرين مثلها مثل معظم الانفعالات قابلة للتغير السريع . ومن أكثر المواقف إرباكًا مواجهة شخص كنا نظنه متقبلاً لنا ثم نجده عدوانيًا .

والحل هو قراءة الإشارات باستمرار ، فمن يوافقك في أول الأمر ، لن يوافقك بالضرورة في نهايته . والحياة متحركة ديناميكية ، ولا بد من تغيير المواقف حسب موقف الآخرين للوصول إلى حل يرضي الجميع ، ما دام لا يتعارض هذا مع موقفك الأخلاقي الأساسي .

فالتنازلات المشتركة قاعدة هامة من قواعد الحياة ما دُمْتَ تعيش وسط الناس وليس في جزيرة منعزلة ، مثل "روبنسن كروزو" .

❑ مفردات الكتلة الإشارية للموافقة أو القبول :

وبعض مفردات الكتلة الإشارية التي تفيد الموافقة أو القبول هي :

١ - اليد على الصدر !

وضع اليد على الصدر من الإشارات القديمة جدًا والتي توصل معاني ، مثل : الإخلاص والولاء والأمانة ، والتي تقوي معنى الكلام المنطوق . ورجال المسرح يدركون معنى هذه الإشارة جيدًا . فإذا صورت إحدى الشخصيات على أنها مخلصة وأمينة ، فسوف نجد مثل هذه الشخصية يستعمل هذه الإشارة ، وخاصة في التمثيل

الصامت (البانتوميم). وكثير من الأطفال يستعملون هذه الإشارة لإقناعك بصدقهم . وفي الصلاة نجد البعض يضعون أيديهم على بطونهم والبعض يضعونها على صدورهم ناحية القلب لإعطاء معنى الإخلاص وإيمان القلب . وعند عزف النشيد الوطني الأمريكي نجد الأمريكيين يقفون احتراما مع وضع أيديهم اليمنى على قلوبهم .

وهذه الإشارة نادرا ما تستعملها السيدات بهذا المفهوم ولكن يستعملنها في مواقف دفاعية لحماية صدورهن في حالات الدهشة الشديدة أو الصدمة المفاجئة .

٢ – إشارات اللمس :

بعض الناس لا يلمسون الآخرين إلا كإشارة مقاطعة ، أو لتوجيه اهتمامهم إلى شيء ما. وفي هذه الحالة تكون اللمسة سريعة وحادة . أما تلامس التعاطف والقبول فيكون أطول مع ضغط رقيق .

هل تذكر مرة فعلت فيه ابنتك خطأ ما تتوقع من ورائه العقاب؟ إن ضغطا خفيفا من يدك على كتفها مع ابتسامة حانية لائمة ، قد تجعلها تنفجر في البكاء . وهذا

يعني الندم والعرفان بالجميل لعدم عقابها . وقد يكون أكثر تقوية لعزمها على عدم تكرار الخطأ من خوفها العقاب .

وفي أحوال كثيرة يكون اللمس بغرض بعث الطمأنينة وإرسال رسالة مثل "إني معك!" أو "لا تخف!"، أو تكون بغرض تهدئة شخص شديد الانفعال .

٣ – الاقتراب والدنو :

إن اقترابك بجسمك من شخص آخر لهو إشارة قبول هذا الشخص . فقد تريد أن تشاركه في اهتمام مّا ، أو تُسر إليه سرًا . وعندما يتحمس أحد الأشخاص لشيء مّا فغالبا ما يقترب من موضوع اهتمامه أو ممن يشاركونه هذا الحماس ، ويزداد الاقتراب والدنو بزيادة درجة التحمس . والمشكلة هنا هي في الشخص المُقتَرب منه ، فقد يحس بعدم الارتياح (انظر ما كتبناه سابقًا عن الحقوق الأهلية ودوائر النفوذ) . وإذا أحس شخص بعدم الارتياح فسوف يبتعد بجسمه عن مصدر ذلك . ولكن الشخص المتحمس لا يفطن إلى هذه الإشارة السلبية ، ويتابع الاقتراب . فهو في غمرة حماسه لا يدرك أن زميله يرفضه ، وغالبا ما نراه قد أغلق دونه أبواب قلبه وعقله ؛ ولذلك يجب دائما أن تكون على إدراك بمشاعر الآخرين من إشاراتهم التي تصدر منهم . وفي مثل الحالة التي ذكرناها فسوف يحدد رد فعل الآخرين لاقترابنا منهم سير سلوكنا التالي سواء بالاستمرار أو الانسحاب وتغيير الموضوع .

واقتراب شخصين بعضهما من بعض يوحي للآخرين بأن المحادثة مغلقة عليهما . ففي حفل مثلاً نجد أحمد ومحمدًا يقفان يواجه كل منهما الآخر وتفصل أصابع أقدامهما المتواجهة مسافة صغيرة ، وبمعنى آخر فهما يقفان في وضع مغلق عليهما يصعب على شخص آخر الانضمام إليهما .

وعلى الرغم من أن الحديث الدائر بين الاثنين حديث عادي ليس به أسرار ، إلا أن وقفتهما توحي بغير ذلك . وبعكس المثل السابق نجد عليا ومصطفى يقفان في نفس الحفل في وضع مفتوح ، أي أن جسميهما يكونان زاوية منفرجة . وهذا هو الوضع الذي يشجع الآخرين على الانضمام حتى تتكون مجموعة من ثلاثة أو أربعة أفراد، أو أكثر يساهمون جميعا في الحديث والمناقشة .

❑ الغزل والاستعراض

- إشارات الغزل :

يلعب الجنس دوراً أساسيًا في حياة الإنسان والحيوان . ففي موسم التزاوج بين الحيوانات نشاهد كثيرًا من إشارات الغزل بين الذكور والإناث . فالطاووس الذكر ينفش ذيله ذا الألوان الرائعة ، ويتبختر جيئة وذهابًا أمام أنثاه ذات الألوان الكئيبة ، ثم يسوقها أمامه إلى ركن هادئ حيث يتم الزواج .

وفي الإنسان ، نجد إشارات معينة يقوم بها الفرد أمام فرد من الجنس الآخر والغرض منها تحسين صورته ومظهره . ونلاحظ جميعًا ارتفاع مستوى أناقة الطلبة عند التحاقهم بالجامعة . ويقرر د. البرت شيلفين في مقالته عن السلوك الغزلي في العلاج النفسي والذي نشرته مجلة "Psychiatry" أن الاستعداد الغزلي يبدو واضحًا كحالة من زيادة الشد العضلي ، فيختفي انحناء العمود الفقري ، ويقل حجم اللغد تحت الفك، والجيوب تحت العينين ، ويقل أو يختفي الكرش .

فالإشارات الغزلية أو الاستعراضية هي تلك التي يفعلها الذكر أو الأنثى بغرض التأثير على الجنس الآخر .

ويقوم الجميع بهذه الإشارات لا إرادياً في وجود الجنس الآخر حتى لو انتفت تمامًا الأفكار الجنسية . وعلى الرغم من أن هذه الإشارات أصبحت تفعل لمجرد تحسين مظهر الشخص ، وإعطاء فكرة جيدة عنه ، إلا أننا سوف نستمر في إطلاق اسم الإشارات الغزلية عليها نظرًا لأصلها الذي نشأت منه .

- إشارات نسائية :

وتلاحظ جيرالد كلور Clure وهي عالمة نفسية أمريكية أن هناك إشارات ترسلها المرأة للرجل لتخبره أنها تستلطفه[1] هي :

النظر في عينيه ، ابتسامة عريضة ، تقترب منه ، قد تلمس يده ، تشير بيديها أثناء الحديث معه وتكون عيناها مفتوحتين تمامًا .

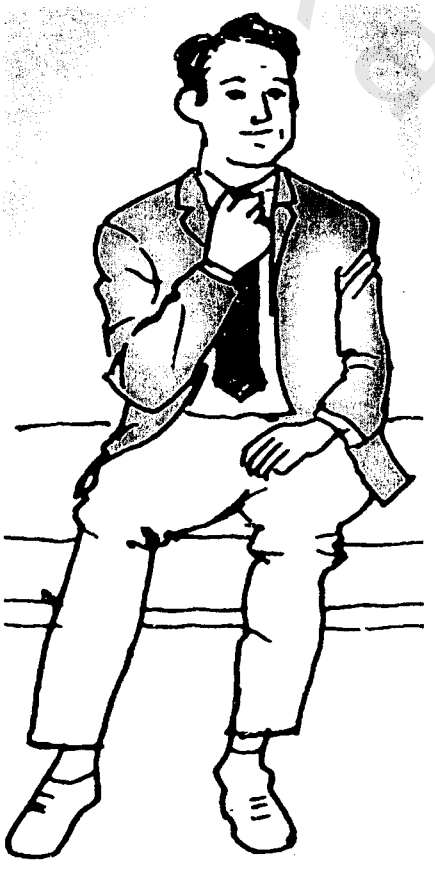
---

(١) هذا في مجتمعهم الغربي المتحرر من القيم والمثل ، أما في مجتمعنا فالمرأة تتحلى بالحياء ، وتتحصن بالدين والرجل هو الذي يخطب ودها ، ويأتي البيوت من أبوابها، ويسلك الطريق الشرعي القويم .

أما الإشارات التي ترسلها لتخبر الرجل بعدم استلطافها له فهي : نظرة باردة ، تقطيب الوجه، والنظر إلى أي شيء فيما عدا الرجل .

ويعود د. البرت شيفلين فيذكر بعض الإشارات التي ترسلها المرأة لبيان اهتمامها بالرجل فيقول : "وأكثر هذه الإشارات شيوعًا هي لمس الشعر لإعادة تنسيقه ، إعادة تنسيق وهندمة ملابسها ، أو الالتفات إلى المرآة" وإذا جلست المرأة وخلعت حذاءها بحيث أصبح معلقًا فقط على أصابعها ، فهي ترسل إشارة لا كلامية معناها : "إني أشعر بالراحة في وجودك!" . وإذا حدث ما يجعل المرأة تشعر بعدم الراحة أو الاطمئنان فسوف ترتدي حذاءها على الفور . ونفس الرسالة ترسلها المرأة بجلوسها مع وضع أحد ساقيها تحتها ، وإذا رأيت مثل الإشارات السابقة مع اتصال بصري أطول من العادي بين المرأة والرجل ، فهذه كتلة إشارية صريحة في أن السيدة مهتمة فعلاً .

- إشارات للرجال :



وللرجال أيضًا إشاراتهم الغزلية التي تبين اهتمامهم بالتأثير على الآخرين . وأشهر إشارة – والتي نراها بصورة كاريكاتورية في الأفلام الكوميدية – ضبط رابطة العنق ، أو ضبط ياقة القميص ، أو ضبط أزرار كم القميص ، أو تزرير أزرار السترة وشدها على الصدر ، أو رفع البنطلون قليلاً أثناء الجلوس ، والتأكد من نظافة الأظافر ، وتلميع الحذاء ، والنظر في المرآة إذا وجدت، وقد يربت على شعره لتنسيقه . ولعلك لاحظت الكتلة الإشارية التي تتكون من ضبط رابطة العنق ، وفرد الجسم، ودفع الذقن للأمام لإعطاء منظر أفضل للشخص .

◻ التـرقــب

عندما نترقب شيئًا أو شخصًا أو نتوقع حدوث حدث مّا ، فكثيرًا ما نعبر عن هـذا لا كلاميا بإشارات تصدر واعية أو لا إرادية . عند إعادةً مشاهدة حفل عائلي صورته بالفيديو ، لاحظت أحد أطفال الأسرة يحدق في الكعكة وأمه تقطعها ، بينمـا أخـذ يبتلع ريقه عدة مرات متتالية بطريقة أثارت ضحك الجميع . فهذه إحدى إشـارات توقع الأكل والتي صدرت لا إراديًا من طفل ، وكثيرًا منا يقول : "إيدي بتـاكلني" في معرض الحديث عن توقع استلام مبالغ مالية ، أو في معرض التهديد باستعمال اليـد في الضرب .

وفي كثير من البلدان ، نجد البوابين و"الجرسونات" والحمالين يستعملون إشـارات ترقب ليوصل رسالة إلى "الزبون" ليدفع له البقشيش ، مثل هز عمـلات معدنيـة في الجيب أو اليد ، إلى الوقفة الفرعونية ، حيث تكون إحدى اليديـن خلـف الجسـم والكف منثن على الساعد عند المعصم ، والأصابع مفرودة .

وقد تكون الإشارة أكثر وضوحًا ، مثل تدليك الإبهام على السبابة كما لو كـان الشخص يعد أوراقًا مالية .

- اشتراك اللغة المنطوقة في إرسال الإشارة المطلوبة :

وتشترك اللغة المنطوقة مع فترات الصمت في إرسال الإشارة المطلوبـة . فتجـد موظف الفندق بعد توصيلك إلى غرفتك يقول لك مثلا : "أرجو لك إقامـة مريحـة لدينا" ثم ينتظر رد فعلك سواء بالنقود أو الكلام . وفي حالة عدم ظـهور النقـود ، فسوف يعود للحديث قائلاً مثلا : "أنا في خدمتك في أي شيء تطلبه!" ثم ينتظـر ، وفي حالة استمرار اختفاء النقود ، فسوف يقول مثلاً بلهجة أكثر جفافًا : "أي خدمـة أخرى؟" ثم ينتظر .

وفي حالة إصرار "الزبون" على عدم دفع بقشيش فلا يلومن إلا نفسـه إذا وجـد الخدمة سيئة للغاية في هذا الفندق .

وبالإضافة إلى ما سبق ، هناك إشارات أخرى تستحق الذكر :

١ – تدليك الأيـدى :

منذ زمن قرأت في قصة إنجليزية – نسيت اسمها – وصفا لأحد الأشخاص يقـول : "وكان يدلك يديه باستمرار كما لو كان يغسلها بصابون غير مرئي" وكان الوصـف واضحا قويا جعلني أرى الرجل أمام عيني ، ولذلك لم أنس هذا الوصف أبدا .

واليهودي – في الأفلام المصرية القديمة – كثيرا ما يقوم بهذه الإشارة توقعـا منـه للكسب الكبير . وإذا أحضرت هدايا لأطفالك لاحظتهم وهم يقومون بمثـل هـذه الحركة . وربما رأيت رئيس مجلس إدارة الشركة يقوم بهذه الإشارة عندما يصله خـبر قبول عطاء شركته ، وفي جميع الأحوال فهي إشارة ترقب وتوقع ومعها غير قليل مـن الثقة والرضا عن النفس .

ويقص مؤلفا كتاب "كيف تقرأ الناس كالكتاب" أنه عند بـدء تصويـر أحـد المفاوضات بالفيديو ، وجدا أحد المفاوضين يدلك يديه ، فأوقفا التسجيل لشذوذ هذه الإشارة في بدء المفاوضات . ثم سألا المفاوضين : "هل تم الاتفاق مسبقا على شـيء بينكما؟" . واعترف المفاوضان بأنهما قد اتفقا على كل شـيء ، ولكنـهما قبـلا

التصوير لاختبار قدرتهما على التمثيل . وقد فضحتها إشارة تدليك الأيـــدي لأنهـــا أشارت إلى سعادة هذا المفاوض بما سوف يحدث .

وكثير من الناس يدلك يديه قبل القيام بعمل ما . ومعنى هـــذا – إذا لم يكونـــوا يشعرون بالبرد – هو اهتمامهم الشديد بالعمل القادم .

٢ – مسح الأيدي ببطء على الملابس :

وهناك إشارة أخرى قريبة هي مسح الأيدي ببطء على الملابس . ولكنها في هـــذه الحالة تعني التوجس والتخوف بدلا من الترقب الواثق . فكثير من الناس عندما يكونون غير واثقين من أنفسهم أو متخوفين من شيء ما ، يقومون بمسح أيديهم المبللة بالعرق. وعادة يستعمل الرجال سراويلهم (البنطلون) ، أما النساء فعادة يستعملن مناديلهن .

ويأتي بهذه الإشارة أشخاص تحت ضغوط نفسية ، مثل الشهود في قاعة المحكمـــة ، أو عند إلقاء خطاب عام لأول مرة ، أو الرياضي قبل بدء المباراة .. إلخ .

٣ - تصالب الأصابع :

في هذه الإشارة يتم عمل شكل صليب بواسطة الإصبع الأوسط على الســـــبابة . وهي إشارة أمريكية مسيحية أساسا ، وتعني الاستنجـــاد بالصليب لتحقيق أمل معين، أو طلب معونته ضد قوى الشر . ومن هنا فهي إشارة توقع وترقب أيضا . وفي بعـض الأحيان تستعمل كواق للشخص عن كذبه .

وهذه الإشارة نادرة الحدوث في المجتمعات الإسلامية ، وقد ذكرناها فقط لمعرفـــة معناها إذا صادفتك !