الفصل السابع

الاستعداد - طلب الطمأنينة - التعاون - الإحباط

في هذا الفصل كما في الفصل السابق سوف نضع الإشارات الإيجابية البناءة في موضع المقارنة مع الإشارات السلبية . وبمقارنة أوجه التشابه والاختلاف ، سوف يمكنك فهم ميول الشخص الذي تحادثه بطريقة أسرع .

❑ الاستعداد والتأهب :

"كن مستعدًا!" هذا هو شعار جماعة الكشافة .

❑ الاستعداد والهجوم :

يعادل بعض الناس ويساوون بين الاستعداد والهجومية . ولكننا في هذا الكتاب سوف نستعمل لفظ الاستعداد بالنسبة للشخص الذي يضع هدفه دائمًا نُصب عينيه ولا يضيع مجهوده أو وقته في الهجومية ، لأنه مشغول دائمًا بجمع المعلومات والعمل الفوري على إنجاح مشاريعه .

❑ وضع اليدين على الردفين :

وهذا الوضع نشاهده كثيرًا في أحيائنا الشعبية القديمة عندما تتصدى إحدى بنات البلد الشجعان لمن يتعرض لهن بالمعاكسة من الشباب والمتسكعين وتعلن عن استعدادها للعراك والدفاع عن الشرف ، ولكن في هذه الحالة نجد إشارات أخرى تفيد التحدي .

ومن السهل التعرف على هذه الإشارات ، وكثيرًا ما نراها في مباريات الكرة من أفراد الاحتياطي . وفي اجتماعات العمل نجد أن الشخص الذي يتخذ هذا الوضع غالبا ما يرغب في أن يتبعه الجميع . وربما لاحظت هذا الوضع يتخذه أحد أطفالك أثناء نوبة تحد للسلطة الأبوية .

obeikandl.com

وكثير من الناس يتخذ هذا الوضع بصرف النظر عن الجنس . والشخص المعتـــاد النجاح يخبرك لا كلاميا – باتخاذه هذا الوضع –أنه مصمم على الوصول إلى هدفـه – وكثيرًا ما نرى حركة رفع وسط البنطلون مع هذا الوضع ، وبالطبع تكون القدمـــان متباعدتين للاحتفاظ باتزان الجسم .

❑ وضع الاستعداد جالسًا :

أما وضع الاستعداد جالسًا فيكون بالجلوس على حافة المقعد مع ميل الجســـم إلى الأمام والاستناد بالكوعين على الفخذين .

والآن فكر جيدًا .. هـــل هنـــاك مـــن معارفك شخص يتخذ هذا الوضع (وضـــع الاســـتعداد) ؟ .. مـــا رأيـــك في هـــذا الشخص؟.. هل هو شخص ناجح؟ .. هـــل يضع دائمًا هدفه نصب عينيه؟ .. هل يتمتـــع بروح المنافسة ؟

وهذه الإشارة تفيد استعـــداد الشـــخص بل وقدرته أيضًا . وعلى ذلك فهي إشـــارة إيجابية بناءة لا ينبغي أن تخيفك أبدًا إذا كنت من نفس النوع . فهذا يعني أنك تســـتطيع مشاطرته أحاسيسه وتستطيعان الوصـــول إلى هدف مشترك يفيد كليكما .

❑ الجلوس على حافة المقعد :

في كثير من اجتماعات العمل المسجلة على الفيديو ، وجد أن جلوس شخص على حافة المقعد يعني أنه مستعد للاتفاق أو التعاون أو الشراء ، أو أن يُتم أو يرفض عرضًا، أو يستعد للمغادرة . فهي إشارة تفيد الاستعداد لعمل شيء مّا ، أيًّا كان هذا الشيء.

وربما أمكنك تذكر طريقة جلوسك قبل موافقتك على عـــرض أو اتفـــاق مـــا . فسوف تجد أنك غالبًا ما كنت تجلس على حافة المقعد وكذلـــك عنـــد اســـتعدادك

للمغادرة إذا لم يوافقك العرض أو عند انتهاء الزيارة . وهذه هي اللحظة الحاسمة لنجاح مفاوضاتك أو فشلها ! فإذا وجدت أن من تفاوضه قد جلس على حافة مقعده، فمن باقي إشارته تدرك إذا كان ينوي الموافقة أم لا . فإذا كان ينوي عدم الاتفاق وليس لديك ما تضيفه لإقناعه بتغيير رأيه ، فلا داعي لتضييع الوقت ، وأَنْهِ المقابلة لتتفرغ لعميل آخر .

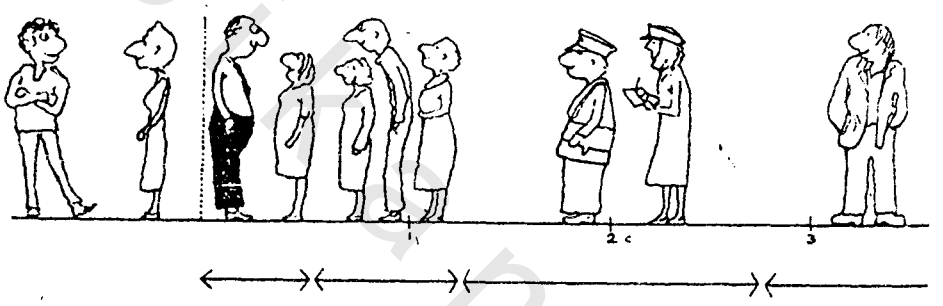
❑ فرد الذراعين ووضع اليدين على المائدة :

وقد يقبض الشخص على حافة المائدة أو المكتب بيديه . هذا الوضع يعني : "اسمعني جيدًا.. أيها الشقي .. لدي ما أقوله!" وقد يتم ذلك والإنسان واقف أو جالس . وإذا لم تتعرف على هذا الوضع وتمتص غضب هذا الشخص ، فقد يتدهور الموقف ويصبح عصبيًا للجميع . ويمكن تخيل موظف يتخذ هذا الوضع لرئيسه ثم يقول له : "ولا تستطيع فصلي .. أنا مستقيل!". أو موقف صاحب العمل من موظفه عندما يقول له : "أنت حرامي ومفصول!" .

ويجب أن نحاول ألا تصل الأمور إلى هذه الدرجة لأن إصلاحها بعد ذلك عسير جدًا .

❑ الاقـتراب الزائد :

والكلام بصوت خفيض كما لو كان يُسر إليك سرًا ، وهذه كتلة إشارية تعـني الاستعداد الهجومي والرغبة في السيطرة . وعادة لا نحب أن يقترب منا إنسان علـى مسافة أقل من نصف متر إلا إذا كان أحد أفراد الأسرة أو حبيبًا . ونسمح للأصدقـاء بالاقتراب والدنو في حدود ٥٠ إلى ١٢٠ سم ، أما مجرد المعارف فعادة لا يقتربون إلى أقرب من ١٢٠ سم . والغرباء يكونون عادة على مسافة أكثر مـن ٢ متر (إلا في ظروف خاصة) . ونحن نشعر بأن هذه المسافة (٢ متر) هي مجالنا الحيوي أو حقوقنـا الإقليمية التي لا نحب لأحد أن يتخطاها . وقد نسمح بالاقتراب إلى مسافة أقل لمـن وراءنا وخاصة إذا كان ظهرهم ناحيتنا .



في الاقتراب الزائد يقترب الشخص الآخر إلى مسافة قريبة جدًا منك (حـوالي ٢٠ سم) ويخفض صوته . وقد يبدو ظاهريًا أنه يرغب في أن يُسر إليك سرًا لأذنيك فقط ، ولكنه في الحقيقة (حتى لو لم يدرك ذلك واعيًا) يريد السيطرة عليك غالبًا بإخـافتك عن طريق إظهار قوته البدنية وضآلة حجمك بالنسبة إليه . ولذلـك فمعظـم مـن يستخدمون هذه الإشارة من طوال القامة أو ضخام الجثة . وأذكر أن أحد القـادة في أثناء عملي في القوات المسلحة وكان ضخم الجثة كان يستعمل مـع ضباطـه هـذه الطريقة، وكنت أشعر بالضيق الشديد حتى أدركت معناها والرد المناسـب عليـها. وعادة يستجيب الشخص المُخاطَب بمحاولة الابتعاد بجسمه ، ونجد أن الشخص الآخر يلاحقه . والحل هو عدم الابتعاد أو إظهار الضيق ومحادثته بنفس الصوت الخـافت . وإذا لاحظت أنك تستعمل هذه الطريقة في محادثة الآخرين فيجب عليك إدراك تأثيرها السلبي في نفس من تخاطبه .

❑ طلب الطمأنينة :

- الإنسان أسوأ ناقد لنفسه :

هل تذكر أول مرة سمعت فيها صوتك على جهاز التسجيل ؟ لا بد أنك صدمت ، و لم تصدق أن هذا الصوت الأجش هو صوتك! وربما حدث لك نفس الشيء عندما شاهدت نفسك للمرة الأولى مسجلاً على شريط فيديو . فالناس أسوأ ناقدين لأنفسهم، وقليل منهم من تعجبه صورته كما يعرف ذلك المصورون بخبرتهم المرة .

وللكاميرا تأثير غريب على الناس . فمعظم الأشخاص يتصرفون بطريقة مصطنعة ومتخشبة أمام الكاميرا ويكثر منهم اللجلجة والثأثأة والفأفأة والعرق والشعور بالاختناق إلخ . ولذلك يلجأ مخرجو برامج اللقاءات إلى تصوير الأشخاص الذين لم يروا أنفسهم قبل ذلك على شاشة التليفزيون عدة مرات قبل التسجيل النهائي ، حتى يتعود المتحدث على شكله ويكسر حاجز الرهبة والخوف .

❑ ماذا يفعل بنا الخوف والقلق ؟!

والخوف والقلق يجعلان الشخص يتلمس شيئًا يتعلق به ، مثل الغريق يتشبث بأي قشة.. وكثيرًا ما نرى الطفل يتشبث بعروسة مثلاً ، أو قطعة من القماش الناعم يمسكها في يده وخاصة قبل النوم ، أو لا بد من وجود أمه بجواره ، أو إعطائها ثديها له . ويسمى علماء النفس هذه الحالة "ببطانية الأمان" من دراستهم لأول حالة من هذا النوع ، والتي كان الطفل يسحب وراءه بطانيته الصغيرة في كل مكان يذهب إليه . ولعل البعض رأى بعض الرسوم المتحركة بها مثل هذه الشخصية .

❑ من مظاهر القلق على الكبار !

وكثير من الكبار يتشبثون ببطانيتهم الخاصة التي قد تكون تميمة أو خرزات زرقاء أو حجابًا أو عملة معدنية قديمة يستمدون منها الحظ والأمان . وهذا كله بالطبع حرام إسلاميًا . ولذلك نجد بعض الإشارات التي يقوم بها الكبار لمقاومة قلقهم ولطلب الطمأنينة ، مثل : قبض الأيدي مع تدليك الإبهامين بعضهما ببعض ، أو العبث بالجلد حول الأظافر ، أو قرض اليد ، أو وضع قلم في الفم والعض عليه . وفي بعض الأحيان يقوم الشخص بمضغ قطعة من الورق أو مشبك أوراق أو عود ثقاب ، أو يعبث

بسلسلة مفاتيح السيارة أو بسبحة ، أو يقوم بإمساك ظهر الكرسي قبل الجلـــوس في اجتماع كدليل حسي يؤكد له انتماءه إلى هذه المجموعة . ويذكرني هذا بقصة قديمـــة قرأتها عن أحد الطلبة وكان دائمًا أول فصله ، وكان من عادته العبث بزرار ســـترته عند الإجابة . وقد تمكن منافسه من إقصائه عن المركز الأول بقطع زرار سترته قبـــل الامتحان !

❑ إشـارة مشتركة :

وهناك إشارة مشتركة بين الرجال والنساء ، هي الضغط على راحة اليد أو قـــرص الجزء اللحمي من اليد ، ولو أنها أكثر ظهوراً لدى السيدات . ويقص مؤلفو كتـــاب "كيف تقرأ الناس كالكتاب" أنه عند عرض تسجيل فيديو على المشتركين الذيـــن تم تصويرهم فيه ، فقد أعطوهم فناجين القهوة لشغل أيديهم . وقد وجد أن معظمـــهم استعملوا الفنجان كدرع واقٍ بين أعينهم وبين الشاشة ، كما لو كـــانوا يحـــاولون الاحتماء خلفه من المنظر المؤذي ، ثم وضعوا الفنجان على المنضدة وابتدءوا في الضغط على راحة اليد .

❑ إشارات من ورائها القلق أو الصراع الداخلي :

وهناك إشارات عديدة بالأصابع تفيد القلق أو الصراع الداخلـــي أو الخـــوف . فالطفل المحتاج إلى الطمأنينة يمص إبهامه ، والمراهق في انتظار الامتحان قـــد يقضـــم أظافره، أما دافع الضرائب المسكين في انتظار جلسته مع مأمور الضرائب ، فقد يعبـــث بالجلد حول أظافره حتى تلتهب أو يسيل منها الدم !

وفي بعض الأحيان يستعين الشخص بقلم أو قطعة من البلاستيك أو ســـيجارة أو غليون للعض عليها بدلا من أصابعه .

❑ بث الطمأنينـة :

وفي معظم الحالات إذا استطعنا بث الطمأنينة في نفس الشخص الذي يرسل هـــذه الإشارات ، فسوف نستطيع إتمام عملنا بسهولة . أما المحقق فقد يرغب في زيادة نسبة القلق والتوتر لدى المتهم لحمله على الاعتراف .

❑ **التعـــاون :**

يقول سبحانه وتعالى : ﴿ **وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبرِّ وَالتَّقْوَى وَلاَ تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْـــمِ وَالْعُدْوَانِ** ﴾ [المائدة : ٢] .

ويقول الإمبراطور الفيلسوف ماركوس أوريليوس : "لقد خلقنا للتعـــاون كمـــا خلقت اليدان والجفون والفكان العلوي والسفلي" .

والآن ، من هم الأشخاص الذين يرغبون في التعاون معك أو على الأقل يظـــهرون اهتماما بما تقول؟ هناك عدة إشارات تشير إلى ذلك ، وعليك باستمرار مراقبـــة مـــن تحدثهم لتعديل خط سيرك إذا لاحظت أدنى هبوط في مســـتوى إشـــارات التعـــاون والاهتمام ، أو ظهور علامات تعني المقاومة والرفض .

❑ **أهم الإشارات التي تعني الرغبة في التعاون :**

والإشارات التالية من أهم مفردات الكتلة الإشارية التي تعني الرغبة في التعاون :

١ – الجلوس على حافة المقعد :

وهذه إشارة تعاون إذا توافقت مع باقي الإشارات التي تعني الاهتمام بما تقـــول . ومثال ذلك : المشتري الذي يحرك جسمه ليجلس على حافة المقعد مبديا رغبتـــه في إمضاء العقود .

٢ – إشارة وضع اليد على الوجه :

وهذه قد تعني الملل أو الاهتمام الشديد . فإذا كان الشخص يفحص مـــا تقـــول ويقيمه فيمكننا اعتبار هذه الإشارة إيجابية ، وإذا خيرنا بين عشرة أفـــراد جالســـين واضعين ساقا على ساق ، وعشرة آخرين يضعون أيديهم على وجوههم ، لاخترنـــا المجموعة الثانية لكونها أكثر تعاونا .

٣ – فك أزرار السترة :

لا تعني هذه الإشارة أن الشخص يتفتح ناحيتك فقط ، وناحية أفكارك ، بل تعـــني أيضا اهتمامه بما تقول .

٤ - ميل الرأس لأحد الجانبين :

وهذه إشارة إيجابية تعاونية ، بمعنى أن هذا الشخص يهتم بما تقول ويقيمه ،ولم يغلق الأبواب دونك .

❑ الإحباط :

في كتابه "السلوك في الأماكن العامة " يقول ارفنج جوفمان Goffman : "إن كلمة أو تكشيرة أو ركلة بالقدم ، كلها إشارات يرسلها الجسم" .

أثناء مشاهدتك لمباراة في كرة القدم ، لا بد أنك كثيرا ما لاحظت مثل الحدث التالي : انفرد المهاجم بشبكة الخصم وركل الكرة ولكنها طاشت فوق العارضة مثلا . هل لاحظت ما يفعله اللاعب وزملاؤه والمدرب ومشجو النادي؟ قد يضرب اللاعب الأرض بقدمه، أو يضرب رأسه بيده ، أو قد يضرب الهواء بيده بحركة تشبه حركات الكاراتيه ، أو قد ينزل بركبتيه على الأرض ويضرب أرض الملعب بقبضته ! وقد يدلك زميله قفاه أو يهرش في مؤخرة رأسه أو قد يركل الأرض ! وقد يلقى المدرب فبعثه على الأرض ثم يأخذ في اعتصار يديه . وقد يصدر من الجمهور صوت أنين طويل . كل هذه إشارات تعني الإحباط أو خيبة الأمل .

أما رجل الأعمال الذي يحاول عبثا إقناع عميله أن البضاعة وصلت وجار تخليصها في الجمرك وأنه لن يتأخر في تسليمها كثيرا ، فقد يأخذ في تدليك قفاه أيضا . أما إذا كان يتكلم في التليفون فقد يمسك قلما من أعلى المكتب ويقذفه بعنف يجعله ينكسر !

❑ الأنفاس القصيرة :

بعض الإشارات تمزج بين الحركة والمؤثرات الصوتية . فالثور ينفخ بمنخاريه عندما يثار . وكثير من الناس عند الغضب قد يأخذون أنفاسا قصيرة ثم يخرجون الهواء من أنوفهم على دفعات تشبه ما يفعله الثور . وعند الحزن الشديد قد يأخذ الشخص نفسا عميقا ثم يخرجه ببطء مع صوت أنين طويل . وطريقة التنفس تلعب دورا أيضا في معرفة حالات الإحباط . ولنتصور المشهد التالي :

استدعى المدير أحد موظفيه ليناقشه في كثرة أخطائه عند جمع حسابات العملاء. ويبدأ المدير المناقشة بأخذ نفس عميق ثم يقول : "كم مرة حذرتك من عمل هذه الأخطاء؟" وهنا يأخذ الموظف في شرح أن الأرقام كبيرة ، وكثيرة الكسور وأن المفروض شراء آلة حاسبة ، ويعتبر المدير هذا النقد إهانة موجهة له ويبدأ في أخذ أنفاس سريعة. وهذه الأنفاس السريعة تجعل الموظف يدرك أنه لمس وترا حساسا؟ وإذا كان الموظف يعمل في القطاع الخاص فسوف يحاول تليين الموقف قبل أن يرد عليه المدير بغضب : "نحن هنا لمناقشة أخطائك وليس لتعليمي كيف أدير العمل!" أما إذا كان موظفا حكوميا فسوف يزهو كثيرا وخاصة عندما يقص على زملائه كيف تمكن من إغاظة المدير .

❑ "تسك!" :

هذا تقريب لصوت يصدر من الفم كثيرا ما يستعمله سائقو العربات الكارو لحث الحمار على السير . وهو نفس الصوت الذي كان يستعمله بعض الإيطاليين مع زوجاتهم حينما يقابلونهم للتعبير عن الاحتقار . وعند الإيطاليين واليونانيين قد يعني هذا الصوت الاشمئزاز أو التأنيب . أما عند معظم العرب فيستعمل للكلام العادي ويعني "لا" .

وفي بعض الأحيان يصدر هذا الصوت من بعض الأشخاص أثناء تنظيف أسنانهم بعد الأكل وخصوصا إذا كان بعضها به تسويس .

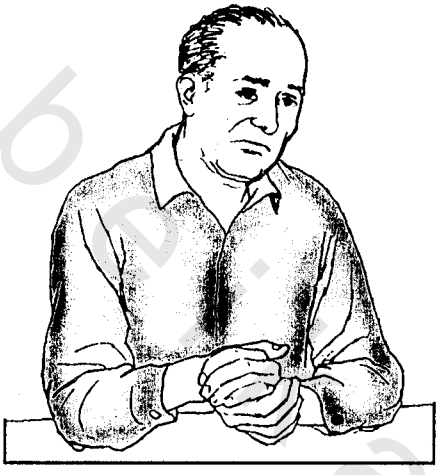
وعلى كل إذا سمعت هذا الصوت يفضل مراجعة الموقف لأنه في بعض الأحيان قد يصدر نتيجة إحباط .

❑ قبض اليدين معا بقوة :

تخيل معي هذا المنظر : أثناء الجزء الأخير من إحدى المفاوضات ، وجدنا أحد المفاوضين يقبض يديه بقوة . ومن المثير عدم توافق الكتلة الإشارية التي كان يرسلها مع كلامه المنطوق ! فقد كان يقول : إنه مازال يريد إنجاح المفاوضات والوصول إلى اتفاق، بينما كان يقبض يديه بشدة ، ويعطي المفاوض الثاني جانبه ، مع التحديق فيه باستمرار ، وجلوسه واضعا ساقا على ساق . وكل هذه إشارات تعني الشك والريبة. وفي الحقيقة أن المفاوض الثاني كان يتخذ موقف إرغام بمعنى أنه يكسب كل النقاط ومفاوضنا هذا يخسر على طول الخط، أي أنه يريد من مفاوضنا أن يوقع على ما يسمى "عقد إذعان" . وقد فشل المفاوض الثاني في قراءة إشارات مفاوضنا هذا ، مما أعطاه ثقة زائفة فاشتد في هجوميته . وقد أدى ذلك إلى ازدياد شك مفاوضنا وخوفه مما أدى في النهاية إلى فشل المفاوضات . وهذا أحد الأمثلة التي نجد فيها إنسانا يقول كلاما تكذبه الإشارات التي يرسلها . وغالبا أو دائما ما تكون الإشارات هي الصادقة. وفي مثل هذا الموقف كان يجب على المفاوض الثاني قراءة الإشارات التي يرسلها المفاوض الأول ويحاول إزالة شكه بالتنازل عن بعض مطالبه لإنجاح المفاوضات. ولكن لأنه ظن أن المفاوض الأول ضعيف الشخصية فقد حاول كسب كل النقاط وبذلك خسر المفاوضات . وهذا الموقف يبين لنا نوعية من الناس لا تستطيع أن تقول "لا" بصراحة أو أن تقف موقفا واضحا . وفي حالة الاتفاق مع مثل هذا الشخص فسوف يحاول التملص من التزاماته بشتى الطرق . وتلاحظ أن الشخص الذي يحاول إقناع الآخرين بشيء بينما يقبض بإحدى يديه على الأخرى بقوة ، غالبا ما يفشل في ذلك . وكثيرا ما يدلك الشخص إبهاميه معا ، أو يعبث بالجلد حول

الأظافر ، وقد يحاول إخفاء ذلك بوضع يديه في حجره . وكل هذا يعني حاجة هـــذا الشخص إلى الطمأنينة وشكه فيما يقال أو يحدث .

❑ اعتصـار الأيـدي :



هذه مرحلة متقدمة من الحالة السابقة ، وتلاحظها عندما يكون الشـــخص علـــى "الكرسي الساخن" مثل متهم أمام وكيـــل النيابة ، أو مرشح يسأل أسئلة محرجـة ، أو مرءوس يسأل من رئيسه عن سبب عـــدم إتمام عمل ما . ومثل هذا الشخص مـــن الصعب الوصول إليه والتفاهم معه في مثـل حالته هذه ، بل يجب أن تجعله يســـترخي أولا . وأحد الطرق هي أن نميل بجســـمنا ناحيته . فمثلا في موقف مثل الذي ذكرناه بين رئيس ومرءوسه ، فقد يشعر المـــرءوس بالشك في موقف رئيسه ما دام الرئيس يجلس خلف مكتبه وينظر إليه من طرف أنفـه. ولذلك فقد نجد المرءوس يقبض على يديه بشدة أو قد يعتصرهما . ولكـــن إذا انتقـــل الرئيس من وراء مكتبه واقترب من المرءوس ومال ناحيته بجســـمه بطريقـــة وديـــة ، فسوف نجد أن يدي المرءوس سوف تفترقان على الفور !

❑ إشـارات القبضـة :

في مقالة عنوانها "القبضة " ، كتب د. لويس لوب إن هذه الإشارة (عمل قبضـــة باليد) توصل معلومات من لا وعي شخص إلى لا وعي شخص آخر . ويقـــول : إن شخصا ما يستطيع التأثير في رد فعل شخص آخر بمجرد قبض يده على شكل قبضتـــه واستعمال هذه القبضة في تأكيد كلامه المنطوق . وقد يظهر الشخص قبضته أو يحاول إخفاءها في جيبه أو تحت إبطيه بعقد ذراعيه على صدره ، أو بوضع يديه خلف ظهره. وهذه الإشارة نادرا ما تفعلها الإناث فهي للذكور غالبا .

وقد كتب تشارلس داروين في كتابه "التعبير عن الانفعالات في الإنسان والحيوان" أن القبضة تعني العزم أو الغضب أو الرغبة في التصرف الهجومي . ويضيف أن الإنسان إذا أشار بقبضته فسوف يتسبب في تفاعل يؤدي إلى أن يقبض الشخص الآخر يده هو أيضا مما قد يؤدي إلى مناقشة حادة أو إلى معركة حامية .

ويقول البرت باكون Bacon في كتابه "كتاب الإشارات" : إن القبضة تعني التأكيد الشديد أو التصميم الجازم أو العزم اليائس .

وتستعمل القبائل البدائية القبضة كإشارة للتحدي كما نرى في أفلام الغرب الأمريكي في أثناء رقصات الحرب للهنود الحمر .

وقد تستعمل القبضة للطرق على المائدة أو المكتب للتأكيد على العزم الذي لا يلين، كما اشتهر بذلك موسوليني أو كما فعل خروشوف في الأمم المتحدة بل إنه طور هذا إلى استعمال الحذاء أيضا !

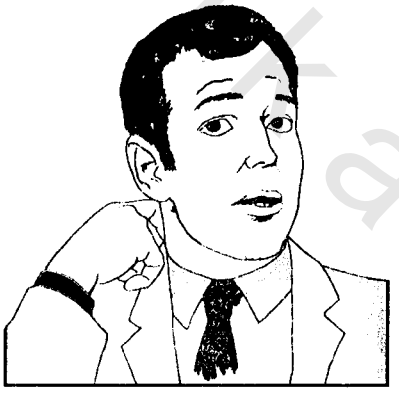
❑ الإشارة بالسبابة :

اعتاد البعض أن يستخدم هذه الإصبع في السب ! "أنت كذا وكذا.." وكلنا يكره أن يكون هدفا للإشارة بالسبابة ، ونكرهها أكثر إذا استعملها من يخاطبنا ونخس بها جانبنا وهو يقول : "هل تفهم ما أقول؟" وفي المناقشات الحامية كثيرا ما نرى المتناقشين يستعملون إصبعهم السبابة للإشارة كما لو كان سيفا للمبارزة وبعض الناس يستعمل نظارته أو غليونه أو قلمه كامتداد لسبابته . وهذه الإشارة تعني غالبا الاتهام أو التأنيب أو .. التأكيد .

هل ربيت حيوانا أليفا في منزلك ؟ كالقط مثلا ؟ لا بد أنك لاحظت رد فعل الحيوان عندما تشير إليه بإصبعك السبابة! سوف تجد الحيوان ينكمش على نفسه ويبدو عليه الخوف . ونفس الشيء يحدث للإنسان إلى حد ما . فإذا حادثت شخصا وأنت تشير إليه بسبابتك فسوف ينكمش على نفسه ويصعب الاتصال به ، لأن هذه الإشارة تثير مشاعر المقاومة في نفس من تخاطبه ، ولذلك حاول ما أمكنك تجنب هذه الإشارة.

وعلى الرغم من ذلك فالخطباء والسياسيون كثيرا ما يستعملون هذه الإشارة التي تصبح عادة لديهم يصعب عليهم الإقلاع عنها . وهم يستعملونها عندما يريدون تأكيد نقطة ما . وبخلاف الاتصال بين شخص وآخر فإن استعمال هذه الإشارة في مثل هذه الحالة لا يثير مقاومة في نفس المستمعين ، ربما لأنها أصبحت غير شخصية أو لأن كل شخص قد يظنها موجهة إلى جاره .

وفي داخل الأسرة كثيرا ما يستعمل الأبوان هذه الإشارة لتأنيب أطفالهما . وكثيرا ما نلاحظ بعد ذلك الأطفال يستعملون هذه الإشارة في أثناء حديثهم لعرائسهم أو لعبهم . أي يحدث نوع من تسلسل الركلات من أعلى إلى أسفل كما يحدث في الجيوش أو السلم الوظيفي في الدولة .



❑ تدليك القفا باليد :

عندما يضايق طفل طفلا آخر ، فسوف نجد أن هذا الطفل الثاني يرفع يده إلى جانب رأسه، وراحته موجهة ناحية الخصم ، وأصابعه منثنية قليلا . وهذا وضع دفاعي . وإذا استمرت المضايقة فقد يتحول إلى الهجوم ويضرب خصمه بيده المرفوعة ونفس الشيء يحدث مع الكبار ، ولو أنهم يحاولون إخفاء ذلك بتدليك أو حك القفا باليد المرفوعة . وتخفي النساء هذه الإشارة بتمشيط شعرها بأصابعها .

هل قدت سيارتك يوما ثم وجدت أحدهم يسبقك ثم ينحرف فجأة أمامك؟ لا بد أنك شعرت بالغيظ والإحباط أيضا لعدم قدرتك على التنفيس عن غضبك . وإذا تذكرت قليلا فسوف تتذكر أنك رفعت يدك إلى مؤخرة رقبتك . وقد يكون السبب ظهور عرق فجائي في هذه المنطقة . ومن الإشارات المتوافقة الإحساس بالسخونة والعرق تحت الياقة بما يجعلك تفك زرار الياقة

ورابطة العنق ، وإذا كنت ترتدي قبعة أو رداءً للرأس فسوف تخلعه ، أو تجفف جبهتك بظاهر يدك .

❑ ركل الأرض :

عندما تشعر بالغضب أو بالإحباط أو بالمضايقة ، ألا تشعر برغبتك في ركل شيء ما .. أي شيء .. باب أو منضدة أو الأرض .. أو الخصم ؟ هذه الإشارة كما سبق الذكر كثيرًا ما نراها من لاعبي الكرة بعد الفشل في إحراز هدف .

ويجب عدم الخلط بين هذه الركلة – والتي تكون بشدة وعنف – وبين ركل أي شيء على الأرض بهدوء عندما تكون مستغرقًا في التفكير .

❑ الشموخ بالأنف :

هذه إشارة عالمية تعني الرفض والاشمئزاز و .. التكبر . حتى الأطفال الرضع عندما تقدم لهم طعامًا لا يرغبونه فإنهم يشمخون بأنوفهم مع الابتعاد برأسهم إلى الخلف بأقصى ما يستطيعون . ويتوافق مع هذه الإشارة النظر من طرف الأنف أو النظرة المتعالية .

وكل ما سبق قد يكون إحدى الإشارات التي تكون الكتلة الإشارية التي تعني الإحباط أو الغضب المكبوت .. والآن حاول معرفة الفرق بين هذه الإشارات وتلك التي سوف نذكرها في الفصل التالي عن القلق أو التوتر النفسي .