

www.ibtesama.com

الحقيقة بشأن

الكذب

معرفتي

www.ibtesama.com

مجلة
كيف تكشف
الكذابين وتحمي
نفسك.

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com

منتديات مجلة الإبتسامه

ستان بي. والترز

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
not just a Bookstore

www.ibtesama.com

Exclusive





**الحقيقة بشأن
الكذب**



الحقيقة بشأن الكذب

كيف تكشف الكذابين و تحمي نفسك من الخداع



ستان بي . والترز





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: jbpublications@jarirbookstore.com

إخلاء مسؤولية

هذه ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية من الكتاب. وعلى الرغم من أننا بذلنا قصارى جهننا في نشر وترجمة الطبعة العربية، فإننا لا نتحمل أي مسؤولية أو نقدم أي ضمان فيما يتعلق بصحة أو لتمام المادة التي يضمها الكتاب، لذا فإننا لا نتحمل، تمت أي ظرف من الظروف، مسؤولية أي خسائر أو تعويضات سواء كانت مباغرة، أو غير مباشرة، أو عرضية، أو خاصة، أو مترتبة، أو أخرى. كما أننا نخلي مسؤوليتنا بصفة خاصة عن أي ضمانات حول ملامة الكتاب عموماً أو ملامته لغرض معين.

الطبعة الأولى ٢٠١٠

حقوق الترجمة العربية والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

Copyright © 2000 by Stan B. Walters

ARABIC language edition published by JARIR BOOKSTORE.

Copyright © 2010. All rights reserved.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including scanning, photocopying, recording or by any information storage retrieval system.

المملكة العربية السعودية ص.ب. ٢١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون +٩٦٦ ١٤٦٢٦٠٠٠ فاكس +٩٦٦ ١٤٦٥٦٢٦٢

THE TRUTH ABOUT LYING

How to Spot a Lie and Protect
Yourself from Deception



مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
Not Just a Bookstore
استشارات تعليمية



إهداء

أهدى هذا الكتاب لروح والدي: "بليو. لويس والترز"

(١٩١٩-١٩٩٩)

الرجل ذي الشخصية المستقيمة، الشريف، الحنون، الصادق، التقى.



شكر وتقدير

دائماً ما يكون هناك الكثيرون من العاملين خلف الستار ممن يمهّدون الطريق لإخراج الكتب القيّمة - مثل هذا الكتاب - للنور. أشكر "ميشيل بانكس" من مجموعة "ماكسويل ميديا جروب" الإعلامية على دعمي وتشجيعي على مواصلة العمل في هذا الكتاب. وأعبر عن امتناني وشكري لمحررتي الشخصية في دار نشر Sourcebooks "ديبورا ويركسمان" متعددة المواهب، والتي لا حدود لصبرها، والتي نقحت وعدلت كتاباتي المتواضعة. وأشكر صديقي المخلص "جيم ألسوب" مدير مركز Public Agency Training Council الذي يتمتع برؤية جيدة للمستقبل وللإمكانات التي يحملها. وأقدم شكراً خاصاً للدكتورة "مارثا ديفيز" كبيرة الباحثين، وباقي العاملين الرائعين في كلية (جون جاى) للقانون الجنائي، وفريق البحث الجاد الدعوب والمخلص هناك.

وأقدم حبى الذى لا ينضب وشكرى لـ "هيلدا" - أفضل أصدقائى وشريكى وزوجتى، التى تعرف كيف تخرج أفضل ما بداخلى، والتى تشاركنى دائماً أحلامى ومشاريعى. لقد جعلنى تشجيعها ودعمها أعتقد أن كل شيء ممكن، والى "هيلارى"، و"أليسون" - ابنتى - و"جوردان" - حفيدتى - اللاتى لم يطلبن منى الكثير أثناء العمل، وتسامحن كثيراً، ويستحقن الأفضل من أبيهما و"جدو"!



المحتويات

١	الفصل الأول : ما وراء الكذبة
٢٧	الفصل الثاني : الإرشادات والمبادئ الأساسية
٥٢	الفصل الثالث : التواصل اللفظي
٦٧	الفصل الرابع: التواصل غير اللفظي
٩٩	الفصل الخامس : سلوك الاستجابة
١٤٧	الفصل السادس: استخدم ما تعرفه
١٥٥	تعليقات ختامية
١٥٩	قائمة بالمراجع
١٧١	الفهرس
١٧٩	المؤلف في سطور



ما وراء الكذبة

الفصل الأول

هل سبق لك أن تحدثت مع أحدهم وواتاك إحساس داخلي بأن هذا الشخص يكذب عليك؟ ربما شعرت بأن ثمة شيئاً ليس صحيحاً، ومع ذلك لم تستطع أن تحدد شيئاً معيناً قاله أو فعله ذلك الشخص وجعلك تشمر بعدم الارتياح. هل سبق لك أن وثقت في أحدهم وبعد ذلك اكتشفت أنه كان يكذب عليك؟ هل سبق لك أن شاهدت أو سمعت محادثة بين شخصين وكنت "تعلم" أن أحدهما يكذب على الآخر، وأن الضحية المسكين يصدق كل ما يقوله صاحبه تصديقاً كاملاً؟

متى كانت آخر مرة كذبت فيها على أحدهم؟ ربما لم تخبر ذلك الشخص كل شيء، أو لم تعطه إجابة كاملة، أو ربما كنت "تمازحه" وحسب، بل ربما سميت ذلك "كذبة بيضاء بسيطة"، ومع ذلك فهي لا تزال كذبة في كل الأحوال. هل افترض أحدهم افتراضات خاطئة نتيجة لما قلته أو ما لم تقله له؟ ربما لم تكن تقصد أن تضلله، ومع ذلك فقد تسببت في توصله لنتائج خاطئة.. مبروك! لقد كذبت على أحدهم!

إننا نواجه الخداع في كل ما حولنا؛ فإما أن يكذب غيرنا علينا أو نكذب نحن على غيرنا. ولا ينطوي الكذب دائماً على مكر أو خبث، وليس بالضرورة أن يستخدم كتفطية على جريمة أو حث باليمين. ربما كان الكذب تملصاً بسيطاً من أداء العمل أو عدم تحرى الدقة في استيفاء بيانات الحصول على قرض. وقد يكون الكذب حمايةً لمشاعر

أحدهم بعدم إخباره - بالضبط - برأيك في الملابس التي يرتديها، أو قصة شعره الجديدة، أو الديكور الجديد لمنزله، أو في خطيبته.. ربما رأيت أن صديقك ينبغى أن يكتشف الحقيقة بنفسه، أو أن يسمعها من غيرك؛ فأنت لا تريد أن تكون من يوصل الأخبار السيئة. وفي أوقات أخرى، ربما كان عليك أن تشرح سبب تأخرك عن العمل أو عدم إنجازك العمل الموكل إليك في موعده. ومن المؤكد أن كل شخص يتجمل قليلاً عند الخروج في موعد غرامى وخاصة إن كان أول موعد. وتعتبر طقوس المواعدة في حد ذاتها أكثر أشكال الخداع التي يقوم بها الناس!

تذكر أننا هنا لا نتحدث عن مجرمين، بل عن الناس العاديين وأنت من بينهم. إن صميم بنائنا الثقافى قائم على ما يعتبره الكثيرون أكاذيب غير ضارة مثل: انتحال الأعذار لرفض دعوة، والمجاملات التي يقدمها شخص لآخر وهو لا يؤمن بها حقاً. والمشكلة هنا أنك تتخذ قرارات يومية استناداً إلى العديد من المعلومات، والحقائق، والآراء التي تجمعها من المحيطين بك.. وهذه القرارات تؤثر على حياة ومستقبل أسرتك، وحياة أصدقائك، وزملاء عملك، وعلى نفسك أيضاً. إنك تتخذ هذه القرارات استناداً إلى اعتقادك أن من يقدمون هذه المعلومات مصدر للثقة وأنهم يهتمون بك ويمصالحك، ولكن كيف سيكون الحال إذا لم يكن من تحصل منهم على المعلومات أو التوجيه صادقين معك؟ ماذا يحدث لو كانوا يقدمون مصالحهم وأهدافهم الخاصة على مصلحتك؟ إذا كنت تعرف من البداية أن أحد من تحصل منهم على المعلومات أو التوجيه ليس صادقاً معك وأنه يضللك - سواء بحجبه المعلومات عنك أو بمراوغتك في قول الحقيقة - فهل سيؤثر هذا على نوعية قراراتك؟ هل تستطيع تحمل اتخاذ قرار حاسم أو حتى قرار يومية بسيط ثم تكتشف بعد ذلك أنك اتخذت ذلك القرار استناداً إلى معلومات خاطئة أو مضللة؟

القاعدة العامة هي أن البشر ضِعاف للغاية في التعرف على الخداع، وقد يدهشك أن تعلم أن محققى الشرطة ليسوا أفضل من الناس العاديين في التعرف بدقة على الكذابين. كيف لا نستطيع أن نتعرف على الكذب لدى غيرنا في حين أننا نحن أنفسنا نفعل نفس الشيء ونكذب؟ هل هناك أية دلائل على الكذب؟ هل هناك أعراض قد تساعدنا على التعرف على الخداع الذى قد يقوم به أزواجنا، أو أصدقاءنا، أو أفراد أسرنا، أو زملاء عملنا، أو رجال السياسة؟ ألا يوجد بعض الإشارات الدلالية للكذب التي نستطيع أن نبحث عنها؟ اليس هناك شيء نستطيع فعله حتى يمنع الآخرين من الكذب علينا؟

الحقيقة أنك لا تستطيع فعل الكثير حتى تمنع أحدهم من الكذب عليك إن استطعت فعل أى شيء أساسًا؛ لذلك عليك أن تتقبل فكرة أن الناس سيكذبون عليك فى بعض الأحيان. وهذا ليس اتهام أو إدانة منا للجنس البشرى، ولا يعنى أننا نطلب منك أن تصبح شكاكًا أو مهووسًا. ومع ذلك، فإن حقيقة أن أحدهم قد يحاول خداعك لا تعنى أنه من المحتم عليك أن تكون ضحية لخداعه. وأفضل شيء تستطيع فعله تتجنب الوقوع ضحية لأكاذيبه.

حتى تحمى نفسك من الكذب هو أن تتعلم كيف تتعرف على السلوكيات المعقدة المصاحبة للتواصل الإنسانى تمرقًا أوضح وأقوى. يمكنك أن تتعلم أن تلحظ التغيرات فى صوت محدثك، وتفهّم معنى التغيرات الطفيفة فى معدل الكلام وطبقة الصوت، وحجمه التى قد تبهك لوجود خداع. إن استماعك لمحتوى الحديث قد يساعدك على فهم آليات عمل عقل محدثك. إذا استطعت تعلم تجاوز المشتتات الناتجة عن الضغوط أو إخفاء الفرد لإشارات لفة جسمه، فستصبح أكثر دقة فى حل شفرة الإيماءات، وأوضاع الجسم ومواضعه، والتعبيرات، والحركات.

ومن المؤكد أنك لن تستطيع أن تتعرف على كل كذبة قد تواجهها، ومع ذلك تخيل مدى التحسن فى حياتك وفى علاقاتك الشخصية إذا استطعت التعرف على معظم محاولات الخداع العديدة التى تواجهك يوميًا. ما هو حجم الألم الشخصى والخسارة اللذين تستطيع تجنبهما إذا تعلمت - وبدقة - كيف تحل شفرة التواصل اللفظى وغير اللفظى لمن تتعامل معهم؟ عندئذ، ستستطيع التواصل مع الناس بطريقة تشجع على إقامة حوار مفتوح وصريح، وتستطيع خلق جو من الثقة والثقة المتبادلة وبذلك تحسن علاقاتك مع الآخرين.

إنك لا تستطيع ولن تستطع أبدًا منع أحدهم من الكذب عليك، ومع ذلك يمكنك أن تتجنب الوقوع ضحية لأكاذيبه عن طريق اكتسابك للمهارات التى تمكنك من تقييم مصداقية ما يقوله. تُظهر الدراسات التى أجريت على السلوك الإنسانى والتواصل - التى ركزت على الخداع - السلوكيات التى يمكن الاعتماد عليها عندما نرغب فى تحديد درجة مصداقية أحدهم، والسلوكيات التى لا يمكن الاعتماد عليها لأنها لا تستند إلى شيء أكثر من الحكمة التقليدية. إن وضع توجهات إرشادية عامة ومجموعة مبادئ أساسية تمكنك من التعرف على السلوكيات المهمة يقلل من احتمالات أن تخطئ فى الحكم على السلوكيات البريئة. أو تشاء فى التعرف على الظواهر اللفظية وغير اللفظية التى تبهك لأن أحدهم يحاول خداعك.

والأكثر من ذلك أنك إذا استطعت أن تنظر لنفسك نظرة نقدية، وفهمت أفعالك الخاصة وردود أفعالك، وعواطفك، ودوافعك، وأفكارك، ومخاوفك، وتصورك لذاتك، وما تريد أن يراه الآخرون فيك؛ فستبدأ - عندئذٍ - في فهم السبب الذي جعل الآخرين يحاولون خداعك، والسبب في خداعك لهم.

وهذه المهارات ستفيدك في جميع أنواع المواقف التي يعرض فيها الناس عليك خدماتهم مثل مربية الأطفال، أو فنى إصلاح السيارات، ومع من يبيعون لك منتجاتهم، ومع أصدقائك وأفراد عائلتك. عندما تعرف ما يجعل الآخرين يكذبون عليك، وتعرف كيفية التعرف على كذبهم عليك، وتعرف الأساليب المختلفة للتعامل مع الكذبة عندما تشعر بأنك تعرضت للكذب؛ فإنك تصبح في موضع أفضل لاتخاذ القرارات المهمة في حياتك. وينبغى عليك أيضاً أن تطبق هذه المهارات حتى تتوصل لاستنتاجاتك بشأن ما تشاهده في نشرات الأخبار وتقرؤه في الصحف.

ودعنى أؤكد لك هنا أنتى أود أن أساعدك في كل الأوقات على تطوير هذه المهارات حتى يصبح لها أثرها الإيجابى في حياتك وعلاقاتك مع الآخرين. وأنا سأشعر بتأنيب كبير للضمير لو أنك بعد أن فرغت من قراءة هذا الكتاب أصبحت فجأة شخصاً شكاكاً وفقدت ثقتك في شريك حياتك، أو أبنائك، أو أصدقائك، أو من يقابلك في الشارع. وأعتقد أن تعلمك لطريقة التعرف على الخداع قد يمنحك الفرصة لاكتشاف مناطق في حياتك وعلاقاتك تستطيع ترك أثر إيجابى عليها.

تعريف الخداع

إن إبهام الكلام.. سوء التبليغ.. التضليل.. المراوغة.. الخداع.. الاختلاق.. التغطية.. تشويه الحقيقة.. المغالطة.. الكذبة البسيطة.. الادعاء.. التزوير.. غش الطعام.. الاحتيال.. اللف والدوران.. تزيين القبيح.. الكذب.. الخداع - أيًا كان اسمه - هو محاولة شخص خداع ليس غيره فحسب، ولكن خداع نفسه أيضاً بقبول ما قاله أو فعله على أنه حقيقة. إننا جميعاً لدينا - أو سنمارس - نوعاً واحداً على الأقل من الخداع في تعاملاتنا اليومية، وبعض محاولات الخداع هذه تنطوى بحكم طبيعتها على الشر في حين أن بعضها الآخر يأتى في صورة تستهدف الحفاظ على المشاعر، أو العلاقات. أو الرضع الحالى من تبادل التواصل القائم بين شخصين أو أكثر. ولنتحدث بصراحة: أحياناً ما يفضل الناس - ومن ضمنهم أنا وأنت - أن يسموا الحقيقة مشوهة تشويهاً

بسيطاً على أن يسموا الحقيقة الواقعية المرة.

وجود الخداع فى أى موقف يوضح أن المتحدث قد شعر بحاجة ليبدل منظور الحقيقة. وبالنسبة لهدف الخداع - أنت كمستمع - فإن الأسباب وراء الخداع قد تكون فى غاية الأهمية فى عملية صنع قرارك فى الأمر المطروح وكذلك ثقتك بالشخص الآخر ومدى مصداقيته. لماذا شعر الشخص بأنه من الضرورى أن يكون مخادعاً فى التعامل معك؟ حتى تفهم الخداع بصورة أفضل، فينبغى أن تفهم الأنظمة الداخلية التى تنشط عندما يمارس أحدهم الخداع.

يتضمن أى موقف ينطوى على خداع ثلاثة عوامل أو ظروف، وهى: الاختيار، والفرصة، والقدرة. إذا فهمت هذه العوامل الثلاثة، فستستطيع أن تحدد بصورة أكثر دقة أسباب الخداع وكيفية حدوثه، وستعرف أيضاً كيف تقلل فرص حدوثه معك.

الاختيار

الاختيار هو أحد العوامل الرئيسة التى تتواجد حيثما يحدث الكذب، حيث يعتقد الكاذب أو يشعر بأن ثمة ضغطاً عليه حتى لا يقول الحقيقة كاملة تامة؛ ولذلك يختار أن يكذب بصورة أو أخرى. ربما شعر بحاجة إلى الكذب حتى يكسب نوعاً من أنواع المكافأة، أو الدعم الإيجابى الذى يرغب فيه، أو ربما شعر بأن الكذبة أو قول نصف الحقيقة سيساعده على تجنب أحد أشكال العقاب أو التوبيخ. وأخيراً، ربما شعر المخادع بأنه مضطر للكذب بدافع من خوفه من عدم قدرته على تحديد النتائج المحتملة للمحادثة. وأنت - كهدف للخداع - ربما لا يكون لك أثر كبير أو أى أثر على الإطلاق على اختيار المخادع أن يكذب عليك.

والكذب عملية عقلية أو معرفية، فهو ليس شيئاً يحدث دون هدف؛ فتضليل الآخرين أو الكذب عليهم حدث مقصود وسلوك يختاره الشخص عن قصد ونية. ويستطيع المرء من خلال الخداع تحقيق هدف من نوع ما سواء تمثل هذا الهدف فى تحقيق مصلحة شخصية، أو تجنب بعض العواقب غير المرغوبة، أو حماية نفسه أو غيره فى موقف يصعب التنبؤ بنتائجه. وما أود قوله هنا هو أن كل لحظة يتخذ فيها قرار تحدث كذبة، وهناك مواقف لا حصر لها يختار فيها المرء أن يكذب.

والحقيقة أن كل شخص تقريباً له حدود .. مجموعة قواعد أخلاقية لا يستطيع أن

يتجاوزها. وبمعنى آخر، ربما لا يكون المرء مستعداً للكذب على زوجه ومع ذلك يرى أن الكذب في إقراره الضريبي أمراً مقبولاً. والآباء مستعدون غالباً لإخفاء المعلومات عن أبنائهم، ولكنهم لن يفعلوا ذلك أبداً أثناء تعاملهم مع رئيسهم في العمل.

وكلما ازداد ما يشعر المرء بتعرضه للخطر في حياته، ازداد شعوره بالاضطرار لأن يكون مخادعاً. وقد لا يتجاوز الأمر بالنسبة للمراهق الكذب حتى تقاح له فرصة للخروج مساء عطلة نهاية الأسبوع عندما يسأله والداه عن المكان الذي سيذهب إليه والصحبة التي سيكون برفقتها. وربما انطوى الأمر مع ذلك المراهق على أمور أكثر خطورة مثل: المخدرات، والكحوليات، وسرقة المحلات، وانطوى على أمور أكثر خطورة بالنسبة للراشدين، مثل: التهرب الضريبي، أو إخفاء المعلومات لأغراض سياسية. ووجهة نظري هنا هي أنه - أيًا كانت الظروف - هناك دائماً قرار يتم اتخاذه في مرحلة ما من المراحل على طول الطريق.

من الممكن أن ندخل في مناقشات نفسية، وفلسفية، وأخلاقية مطولة عن

الشخصية الإنسانية، وقضايا التوافق مع المجتمع، وتقدير الذات في محاولة الكذب لاكتشاف لماذا يختار المرء أن يكذب ولكننا سنترك غالبية هذه المناقشات إلى مننديات أخرى. إن قرار المرء أن يكون مخادعاً هو قرار لا يتخذه إلا شخص كذاب، وهذا القرار يتخذه عن وعي وعن عمد؛ فالمرء نادراً ما "يُجبر على" الكذب إلا في الظروف القصوى. ولما كنا نتعامل في هذا الكتاب مع مواقف الصدفة. الحياة اليومية؛ فإنه نادراً ما يُضطر أحدهم لأن يكذب عليك على الرغم من أنه قد يشعر بحاجة لفعل ذلك.

القدرة

إن قدرة الشخص على الكذب، وكذبه يستندان - وبشكل أساسي - على مهاراته في التواصل وقواه العقلية. وليس معنى هذا أن من يتمتعون بمهارات جيدة في التعامل مع الناس أكثر خداعاً من غيرهم، ومع ذلك فإنهم إذا اختاروا أن يصبحوا مخادعين فسيكونون أكثر ميزة عن غيرهم في الخداع. أما الآخرون - ممن يفتقرون لمهارات التواصل التي تدعم قدرتهم على الخداع - فعليهم أن يبذلوا جهداً كبيراً ليحققوا الخداع. ولسوء الحظ، فإن الكذب يتم بشكل يبدو طبيعياً مع البعض.

الفرصة

إذا كان أحدهم يستطيع أن يتواصل بشكل جيد ويغلب عليه الخداع، فليس بيدك الكثير لتفعله حياله. والعامل الوحيد الذي يمكنك السيطرة عليه في هذه الحالة هو احتمالية أن يكذب هذا الشخص. وحتى تتجنب كونك هدفًا مقصودًا للكذب، فينبغي عليك أن تخلق انطباعًا بأنك هدف غير سهل لخداع شخص آخر، ويمكنك تحقيق ذلك بأن تجعل خداع الآخر لك أمرًا غير مفيد له، وأن تطور

العامل الرئيسي الوحيد الذي يمكنك السيطرة عليه في حالة الكذب هو احتمالية أن يكذب هذا الشخص.

المهارات اللازمة لتكتشف الكذب، وأن تتعلم كيف تتحدى الكذب عندما يحدث. إنك عندئذ ستقلل احتمالات كذب الآخرين عليك، وتقلل أيضًا من احتمالات أن يستغلوا الفرصة ليكذبوا عليك إذا أتيحت لهم هذه الفرصة، وتقلل حجم الضرر الذي ستعرض له بسبب تلك الكذبة إذا

أتيحت الفرصة للآخرين أن يكذبوا عليك.

المسئولية

كثيرًا ما يكون لدينا إحساس أو شعور بأن أحدهم يكذب علينا لكننا نفتقر للمهارات اللازمة لنحدد بدقة أية سلوكيات لدى هذا الشخص تجعلنا نشعر بهذا الشعور. في غياب المعلومات المؤكدة أو المعرفة التي نحتاجها لنقرر إذا كان أحدهم مخادعًا أم لا؛ فيجب علينا أن نمثل لشعورنا تجاه هذا الشخص.

وعندما يحدث ذلك مع شخص تعرفه جيدًا، يمكنك أن تعتمد على المواقف المشتركة القديمة بينكما وطول علاقتك به. ربما أصدرت حكمًا متسرعًا فورًا إذا كنت تشعر بالفضب من هذا الشخص، أو إذا كنت تشعر بالتعاطف معه. وإذا كانت علاقتك بهذا الشخص محدودة، يمكنك أن تعتمد على حدسك تجاهه، أو على "ما يشعه" ذلك الشخص، أو على تصورك للطاقة التي تنبعث منه.

إنك ستعتمد - في أغلب الأحوال - بدرجة من الدرجات على هذه المشاعر. ومع ذلك فإنك إذا فهمت الأساليب التي يقدمها هذا الكتاب وأجرت تطبيقها، فسيتوافر لديك معلومات أكثر تستطيع الاستناد إليها للتوصل لاستنتاجاتك، وسيتاح لك عدد من الخيارات تستطيع الاختيار من بينها في قرارك بكيفية التعامل مع الموقف. تذكر جيدًا أن هذا الكتاب يهدف إلى مساعدتك على تحسين علاقاتك وليس لإفسادها.

عندما يحاول شخص خداع آخر، فإنه من بين أهم الأمور هنا إمكانية تعرض

الضعية للخداع. ولذلك؟ فإذا علم الكذاب أن الشخص الذى يستهدف خداعه قادر على اكتشاف الكذب، فسيحدث لدى الكذاب استجابة واحدة أو أكثر. وإحدى هذه الاستجابات أن الكذاب قد يصدر عنه فى النهاية - نتيجة لضغط التدقيق والفحص من جانب المتعرض للخداع - المزيد من الدلائل على الخداع، وتتمثل الاستجابة الثانية فى أن الشخص المخداع قد يعيد التفكير فى قراره بأن يكذب. وتكون النتيجة النهائية إما أن الأكاذيب تصبح أسهل فى التعرف عليها، أو التقليل من حجم الكذب الذى يقوم به الكذاب. والسلاح الأمثل فى تقوية الفرصة على الكذاب هو أن تتعلم كيف تحدد - وبدقة - الدلائل على الخداع؛ فأنت إذا استطعت التعرف على الخداع بدقة وبصورة منتظمة ستصبح هدفًا أقل عرضة للخداع.

وثانى ما يجب عليك فعله هو أن تفحص دورك الشخصى فى الموقف الذى يكذب فيه أحدهم عليك. هل جعلت ردود أفعالك الانفعالية من الصعب على الآخرين أن يخبروك بالحقيقة كما يرونها؟ هل تعبر بعنف عن جرح مشاعرك؟ هل تصبح غاضبًا أو راغبًا فى الانتقام؟ هل يُشتهر عنك أنك تشعر بالإهانة بسهولة؟ هل تعاقب أطفالك إذا اعترفوا لك بأنهم فعلوا شيئًا خاطئًا؟ أيًا كانت مدى إجادتك فى كشف الكذب،

فإنك ستجعل نفسك عرضة للكذب عليك إذا شعر الناس بالخوف من إخبارك بالحقيقة. فى المواقف التى لا تتضمن شخصًا قريبًا إليك - مثل الأوقات التى تستأجر فيها أحدهم ليؤدى لك خدمة - هل تتحلى بالحرص والتأنى فى توظيف الآخرين أم تتسرع وتدفع وتبحث دائمًا عن أسرع الحلول؟ هل لديك الاستعداد لقضاء وقت أكثر قليلًا لتعرف المزيد عن هذا الشخص الذى يقدم لك خدمة أو منتجًا سواء كان محامياً، أو مندوب شركة تأمين، أو فنى إصلاح سيارات؟ هل لديك الوقت الكافى لتأخذ ملحوظات حريصة، ولتطرح أسئلة عميقة، ولتفكر بحرص فيما توصلت إليه من ملحوظات؟

أيًا كان مدى تذكرك للمعلومات الواردة بهذا الكتاب، فإنك إذا لم تكن مستعدًا لمراجعة دورك الخاص فى علاقاتك مع الآخرين - هل أبدو غاضبًا عندما يعود ابنى المراهق للبيت متأخرًا؟ هل تسرعت فى قبول هذا النوع من التأمين دون أن أنتحىق مما هو موجود فى السوق مسبقًا؟ - وإذا اقتصر على فحص الشخص الآخر؛ فأنت تمتلك نصف المعادلة فقط. الحقيقة أن أفعالك - وكما سنناقش لاحقًا - قد تؤثر على الإشارات التى يصدرها الكاذب، وبذلك يصبح من الصعب عليك أن تقيم هذه

الإشارات وهذا هو ما يطلق عليه "التلوين"، وسنتاوله بشرح أكثر تحديداً فيما بعد.

الإفصاح عما توصلت إليه

كقاعدة عامة، من الأفضل ألا توضح للناس علامات خداعهم. وربما أغراك ما ستعلمه من الأساليب التحليلية المختلفة التي نناقشها في هذا الكتاب على أن تخبر الشخص الذي كشفت كذبه وتوضح له - بالتحديد - الأمراض السلوكية لديه التي ساعدتك على كشف كذبه. إذا كان الأمر كذلك، فسيرغب العديد من الناس أن يلعبوا الورق معك لأنك تريهم ما في يدك من ورق. ربما تبدو لك هذه الفكرة فكرة جيدة، وتعتقد أنها تزيد من الضغط على الشخص الذي لاحظت كذبه، ولكن على المدى البعيد فأنت تؤذي نفسك؛ وذلك لعدة أسباب هي:

أولاً: بمجرد أن تخبر الكاذب بأنك اكتشفت خداعه لك، فإنك لن تراه يظهر لك هذا السلوك مرة أخرى. لقد نبهته بالتحديد للطريقة التي كشفت بها خداعه؛ وبالتالي سيفير السلوك أو السلوكيات المحددة التي تتم عن كذبه. ثانياً: بمجرد أن يعرف الكذاب سلوكه الذي وشى بكذبه، فسيحاول أن يغطي على هذه الدلائل باختراعه أعراضاً بديلة أو بتغيير السلوك الذي اكتشفت من خلاله خداعه عند قوله الحقيقة في محاولة منه لhez ثقتك في دقة تشخيصك لكذبه، وتعرفك عليه. من المؤكد أنك لا تصدق أن هناك من هو قادر على التحكم في سلوكه ويتمتع بحضور الذهن لدرجة يستطيع معها القيام بهذا العمل الشاق، ولكن الحقيقة هنا هي أن كل ما نجحت فيه هو أنك صعبت مهمة اكتشافك الكذب على نفسك، وجعلتها أكثر تعقيداً.

من الأفضل ألا تخبر الآخرين عما اكتشفته من دلائل على خداعهم لك.

وأخيراً، فإن توضيحك للسلوكيات التي تتم عن الكذب ذا أثر سلبي على أسرتك، وحياتك الاجتماعية، وحياتك المهنية، فليس هناك أحد يجب أن ينتبه غيره إلى ضعفه أو مواضع قصوره الشخصي. إن تركيز انتباهك على سلوكيات الشخص المخادع من المؤكد أنه سيلوث سلوكيات الآخرين من حولك؛ لأنهم سيشعرون بأنك تراقب ما يقولونه لتحلله بحثاً عن الخداع فيه. ولذلك؛ فإنه من الجيد أن تطور مهاراتك في التعرف على السلوك المخادع دون أن توضح لكل من يعرفك أنك الآن أصبحت إنساناً يقوم بدور "جهاز كشف الكذب". فكر في هذا الأمر كما لو كنت تتعلم كيفية استخدام الأدوات التي تمكنك من تحسين مهارات تعاملك مع الناس. إن قدرتك على معرفة متى يعانى محدثك من ضغوط أثناء حديثه معك، وما قد يؤدي إليه ذلك من اعتقاده بأنه

قد يكون من الأفضل أن يخبرك بالحقيقة ستمنحك فرصة لخلق جو يصبح الناس فيه صرحاء معك، ويخبرونك بما يدور في أذهانهم: وهذا أمر في غاية القيمة في علاقاتك الشخصية. أما في المواقف التي تتعامل فيها مع شخص غريب يقدم لك بضائع أو خدمات، فستساعدك هذه المهارات على معرفة الوقت المناسب لطلب المزيد من المعلومات، أو البحث عن مورد آخر، أو القيام بالمزيد من البحث عن تلك المنتجات. وسأقدم لك على مدار هذا الكتاب الأساليب التي ينبغي عليك اتباعها عندما تتأكد من أنك استطلعت التعرف على سلوكيات خداع أحدهم. وبنهاية هذا الكتاب، لن تتعلم كيف تكتشف الكذب فحسب، بل ستتعلم أيضاً ماذا تفعل عندما تكتشفه.

تعريف المراوغة

كما سبق القول، فإن الخداع المباشر يتضمن تغيير أو تبديل مقصود للحقيقة. والشيء الوحيد الذي يحد من قدرة الشخص على المشاركة القوية هذا النوع من الخداع هو قوة خياله. وفي غير ذلك من الحالات، يستطيع الشخص تحقيق الخداع من خلال الطريقة غير المباشرة للخداع، وهي المراوغة. وتتمثل المراوغة في عدم تقديم الشخص المخادع معلومة أو حقيقة، وليس في تغيير المعلومات المهمة. والمراوغة لها بعض المزايا والعيوب للشخص المخادع.

واحدى مزايا الطريقة غير المباشرة للخداع أنها ليست صعبة، ولا تتطلب نشاطاً عقلياً كبيراً. وحتى ينجح الخداع المباشر: فإنه يجب على المخادع أن يتذكر أكاذيبه السابقة، وأن ينسج أكاذيبه الجديدة على نحو مسابير لها، وأن يترك الأكاذيب الجديدة مبهمه ذات نهاية مفتوحة؛ لأنه قد يحتاج تغييرها أو إضافة شيء إليها فيما بعد. أما عندما يستخدم المخادع أسلوب المراوغة، فلن يكون مضطراً لتذكر ما قاله لأنه لا يغير معلومات ولا يقول معلومات مضللة. عندما يكذب المرء من خلال المراوغة، فإن كل ما يفعله هو أنه يحجب المعلومات عن عملية التواصل.

ومن المزايا الأخرى للمراوغة أن ما يقوله المراوغ حقيقي. ولأن المعلومات التي يوصلها المراوغ للمستمع تعتمد على الحقيقة؛ فسيكون من السهل عليه أن يسيطر على المعلومات المهمة. ولن يكون مضطراً لأن يميز بين الحقيقة ومجموعة الكذبات التي اختلقها حتى يستجيب ويرد على أي سؤال.. كل ما يفعله المراوغ هو حذف أو استبعاد

معلومات معينة من عملية التواصل.

وحتى ينجح الخداع عن طريق المراوغة؛ فيجب أن تتوافر لدى المراوغ فكرة عن مدى ما يحتاج المستمع لسماعه حتى يشعر بأنه حصل على الحقيقة. يجب أن ينتقى المراوغ - بعناية - ما يقوله للمستمع وهو يستهدف إعلامه ببعض الحقائق فقط وتركه يفترض الحقائق الباقية.. يريد أن يعطيه ما يكفى لإرضائه، ولكن الحقيقة أنه يعطيه فقط ما يكفى ليصل إلى استنتاج خاطئ. وعلى الرغم من معرفة المراوغ أن ضحيته قد توصل لاستنتاجات خاطئة نتيجة لطبيعة أسئلته ومحتوى ملحوظاته، إلا أنه لا يفعل شيئاً لتصحيح أخطائه، وبالتالي يتم الخداع من خلال المراوغة بنجاح.

كان هناك مسافر يعبر الريف في رحلة، فقرر أن يتوقف لتناول الغداء في قرية صغيرة. وأثناء تجوال الرجل في الميدان الرئيسي بالبلدة رأى فلاحاً عجوزاً جالساً على أريكة في المنتزه يقرأ جريدة، ويجلس بجانبه كلب جميل المنظر. سار المسافر نحوهما وجلس بجوار الفلاح محاولاً أن يبدأ حديثاً ودياً معه. ولم يقدم الفلاح - الذى يلق من الغرباء - إلا إجابات قصيرة مقتضبة على أسئلة المسافر. قال المسافر الذى يسكن بالمدينة: "إن هذا الكلب جميل المنظر. لقد كان عندى كلب مثله عندما كنت صغيراً". وأما الفلاح برأسه في إجابة صامتة. استطرد المسافر حديثه مع ساكن المدينة قائلاً: "إنه يبدو كلباً ظريفاً"، فأوماً الفلاح في صمت. سأل المسافر الفلاح: "هل يعرض عليك؟"، فأجابه الفلاح المجوز قائلاً: "لا". سأل المسافر: "هل تمنع إذا ربتت على الكلب؟"، فرد الفلاح: "لا". مد المسافر يده لتدليل الكلب فتبجح الكلب، وهجم عليه. وعض الرجل المسكين عضه بالفة في يده. صرخ المسافر في ألم وصدمة في وجه الفلاح المجوز قائلاً: "لقد قلت إن كلبك لا يعرض"، فرد الفلاح: "إن كلبى لا يعرض"، فصرخ المسافر: "حسن، انظر إلى ما فعله كلبك بيدي"، فأجاب الفلاح مبتسماً: "هذا ليس كلبى".

وعلى الرغم من أن المراوغة تبدو عملية "عدم فعل" وليست "قياماً بفعل"، فإن الأسلوب غير المباشر للخداع المتمثل في المراوغة يلزم الكاذب ببعض المتطلبات، أولاً؛ المخادع يجب أن يعرف الحقيقة كاملة حتى يستطيع حجب أجزاء معينة من المعلومات من خلال ما يبيديه من ملاحظات أو ما يقوله أثناء المحادثة.

ثانياً: من المهم للشخص المراوغ أن يعرف كمية المعلومات التى يعطيها للشخص الذى يأمل فى تضليله، فثمة توازن دقيق لا بد أن يتحراه بين تقديم المعلومات الوفيرة والمعلومات غير الكافية لتحقيق سوء الفهم لدى الشخص الضحية. وإذا قال المخادع

كثيراً فقد تظهر الحقيقة، وإذا لم يقل ما يكفي سيكون من الواضح أنه يخفى جزءاً أو لا يود البوح بكل ما لديه من معلومات: لذلك: لابد للمراوغ أن ينتبه إلى ردود أفعال المستمع وقياس مدى نجاح مجهوداته في عملية الخداع. وهذه الطريقة من طرق الخداع تتطلب كاذباً يتميز بالمهارة في فن التعامل والتواصل مع الناس: لأن المخادع لابد أن يعرف ماذا يقول، ومتى يقوله، والأهم من ذلك يجب أن يعرف متى لا ينطق بكلمة!

التعامل مع المراوغة

ليس من السهل على المستمع المستهدف للكذب اكتشاف أكاذيب المراوغة أو الحذف، أما الخداع المباشر فهو أسهل في اكتشافه لأن ثمة شيئاً يستطيع المستمع أن يفحصه ويحلله، مثل: الأكاذيب التي يقدمها الآخر أو محاولاته تشويه الحقائق بالإضافة إلى أعراض الضغوط المصاحبة للكذب التي يبديها، ومظاهر خداعه أثناء محاولاته تجميع كل أجزاء خداعه وضمها معاً في قصة مختلفة تبدو مقبولة. وعلى الرغم من ذلك فعليك عند التعامل مع الخداع غير المباشر أن تلجأ للمنطق وليس الملاحظات حتى تحدد الكذب.. ينبغي أن تكون قادراً على تحديد العناصر المفقودة عند انتقال الكذاب من إحدى النقاط في حديثه إلى النقطة التي تليها. وسيكون أمراً مساعداً إذا كنت تعلم بعض الحقائق عن موضوع الحديث، لأن ذلك سيمكنك من إدراك أن ما يقوله الآخر

لا يقدم لك القصة كاملة. وإضافة إلى ذلك، فعليك - أثناء هذا النوع من المحادثة - ألا تقترض أي شيء؛ لأن ما يريده الكذاب هو أن تقوم بعمل افتراضات غير صحيحة. وبدلاً من ذلك، عليك أن تسأل محدثك كثيراً عن كل عنصر تشعر بأنه غامض أو غير مكتمل، وأن تستخرج المعلومات منه بصورة تدريجية وألا تثق إلا فيما تعرف أنه حقيقي.

وتحدد نوعية محدثك نوعية الأسئلة التي توجهها له وإذا كانت أسئلة مباشرة أو غير مباشرة. وقد يكون من الأفضل أن تعبر لمحدثك بوضوح عن الافتراض الذي تعتقد أنه يريدك أن تتوصل إليه، ثم تتحقق من مدى استنتاجك. عندما تواجه من يحاول الكذب عليك بمثل هذا السؤال المباشر، فسيضطر إما إلى أن يكذب في الإجابة عنه أو أن يصبح أكثر ودّاً واستعداداً للمشاركة بالمعلومات. وإذا ما اختار الكذب في ذلك الوقت، فستستطيع تطبيق المهارات التي سوف تتعلمها في هذا الكتاب لكشف الكذب.

دوافع الغداع أو المراوغة

عندما يختار المرء أن يكون مخادعًا أو مراوغًا فهو يفعل ذلك لأحد سببين رئيسيين، الأول: ربما يأمل في أن يضللك بخصوص بعض الأحداث التي وقعت في الماضي وبذلك يبعثك عن معرفة الحقيقة، والسبب الثاني: أنه ربما يأمل في تحقيق بعض الأهداف غير المعلنة من خلالك.

عندما أكذب عليك بخصوص شيء حدث في الماضي، فأنا أفعل ذلك أساسًا كي أتجنب العقاب، وإحباطك لي في حد ذاته عقاب كاف؛ وهذا غالبًا هو حال الشباب الذين لا يريدون أن يكتشف والداهم ما يفعلونه من أعمال شبابية طائشة، أو ربما أنني أخشى أن ما تكتشفه عن أفعالي قد يدمر صورتى وشخصيتى لديك؛ وهى الصورة التى عملت جاهدًا على تحسينها. وهذا يحدث بين الأصدقاء عندما يخشى أحدهم من احتمال توتر علاقة صداقته مستقبلاً، أو فى موقف خاص بالعمل عندما يرفض صاحب العمل توظيف أحدهم وذلك إذا عرف شيئاً معيناً حدث فى ماضى ذلك المتقدم للعمل. وإذا كانت الأفعال التى ارتكبتها وأحاول أن أخفيها خطيرة؛ فربما خفت على عملى، أو زواجى، أو وضعى الاجتماعى، أو على حرىتى ذاتها إذا ما اكتشف غيرى ما فعلت.

وعلى سبيل المثال، فإن رجل الأعمال الذى أضاع أموال المساهمين فى شركته من خلال سلوكياته غير الحكيمه فى العمل، أو الشخص المشهور الذى أقام علاقة غير شرعية مع إحدى موظفاته قد يضاعف أخطاءه بالكذب للتغطية عليها. ومن ناحية أخرى فربما خطط أحدهم لخداعك ليس بشأن شيء فعله فى الماضى بل بشأن شيء يفعله الآن أو يأمل أن يفعله. فى هذه الحالة يكون لديه هدف واضح، وإذا كنت تعرف هذا الهدف فربما أفسدت عليه خططه لتحقيقه، ويتمثل خداع هذا الشخص فى بذل الجهد حتى يخدعك، ويأمل أن تصدق ما تمتدق أنك تراه أو ما تتوقع أنه قد حدث.

واليك مثالاً: ربما أراد أحد المراهقين الذهاب إلى حفلة سيحضرها جميع أصدقائه، ولكنه يعرف أن أبويه لن يوافقا على ذلك؛ ولكى يخرج من المنزل فإنه يخبرهم بأنه ذاهب لمنزل أحد أصدقائه وأنهما ربما يذهبان للسيما معاً حتى لا يتصلا به عند صديقه فيعرفان عدم وجوده. وعندما يسأله أبواه إن كان سيذهب لأى مكان آخر، يقسم لهما على أنه لن يذهب إلى الحفلة، وربما يبدى لهما إحساساً بإهانتهم له قائلاً إنهما لا يثقان به.

واليك مثالاً آخر لشخص يريد أن يبيعك سيارته لأن ناقل السرعات يوجد به مشكلة، ولا يريد أن يدفع تكلفة المزيد من الإصلاحات فى السيارة. وبينما أنت تفحص

السيارة وتُسأل عن خالتها الفنية، والمسافة التي قطعتها، وعن نوعية الزيت المستخدم فيها، وإذا كانت قد تعرضت لحادثة من قبل. ربما يختار البائع ألا يخبرك عن مشكلة ناقل السرعات لأنك لم تسأل عنه بشكل مباشر وهو لا يريد أن يثبط عزمك على شراء السيارة.

إن كلاً من الخداع والمراوغة يخدم هدفه الخاص، وحتى نكون واقعيين، فمعظم الناس متورطون في أحدهما في مرحلة أو أخرى في حياتهم، ومعظمهم أيضاً ضحايا لكلا النوعين.. ربما واجهنا الخداع أو المراوغة من أحد أفراد الأسرة، أو من صديق مقرب، أو من زميل في العمل، أو من شخص لا نعرفه جيداً. كيف نتعامل معهما، وكيف نكتشفهما، وهل سيختلف تعاملنا مع أحدهما أو كليهما وفقاً لدرجة قرب من يقوم بهما منا؟

تعريف الضغوط

حياتنا مليئة بسلسلة من الأهداف على اختلاف أنواعها، ونحن نجتهد حتى نحقق هذه الأهداف يومياً وعلى المدى البعيد. وطبيعة هذه الأهداف تحدد ما هو مهم لنا حقاً كما أنها توضح للآخرين الكثير عنا وعن شخصياتنا. إن تلك الأهداف هي ما يخفزنا على التصرف بالطريقة التي نتصرف بها، وبعض هذه الأهداف معقد ويمثل الأطر العامة لقراراتنا المهمة فيما يتعلق بطريقتنا في تقديم أنفسنا للآخرين أو فيما يتعلق بالمبادئ الدينية التي نلتزم بها. وهناك أهداف أخرى بسيطة ومحددة مثل: الفوز بمباراة، أو إدخال الكرة في الحفرة في مباراة للجولف. وأهم ما ينبغى عليك التركيز عليه هنا ليس درجة تعقيد الهدف، بل درجة القيمة التي توليها لتحقيق هذا الهدف ومدى عزمك على تحقيقه. إن أي تهديد - حقيقي أو متوهم - لقدرتنا على تعقب هذه الأهداف أو تحقيقها قد يسبب اضطراباً أو توتراً انفعالياً أو ذهنياً، وهذا الاضطراب هو ما يطلق عليه عادة الضغوط.

ونحن نتعرض للضغوط على ثلاثة مستويات: بدنياً، وانفعالياً، وذهنياً. ومن بين الأعراض الجسمية للضغوط: العرق، وتقلصات المعدة، واتساع حدقة العين، والتنفس القصير السريع أو الشهيق البطيء العميق. يحمر وجه المرء، وقد تتوتر عضلاته عندما يكون في موقف حطر، وربما بدأت يدها في الارتعاش، أو اختل توازنه. أو شحب وجهه. وشعر بالخوف أو الغضب. ويصحب تلك الحالات البدنية تغيرات ذهنية مهمة منها:

الارتباك، وسرعة الأفكار وعدم ترابطها، والتركيز المكثف، والنسيان، بل والهلوسة في بعض الأحيان.

والضغوط التي لم يتم التنفيس عنها قد تسبب العديد من المشاكل البدنية والنفسية، وربما أنك قرأت شيئاً عن الآثار المدمرة للضغوط على الجسم؛ فقد تسبب فقداناً كبيراً للوزن، أو تساقط الشعر، أو ارتفاع ضغط الدم، أو الصداع، أو آلام الظهر، أو آلام العضلات وتقلصها، أو طنين الأذن، أو النوبات القلبية، أو السكتات المخية، أو الاضطرابات المعوية، أو الطفح الجلدي، أو آلام المفاصل، أو المرض المزمن، أو متلازمة التعب المزمن. وقد يعانى الواقع تحت الضغوط أيضاً من اضطرابات انفعالية مثل: الاكتئاب، أو اضطرابات الشخصية، أو مشاكل فى الذاكرة سواء الذاكرة طويلة المدى أو قصيرة المدى، أو البارانونيا، أو مشاكل السيطرة على الغضب، بل ربما انتهى به الحال مريضاً ذهنياً أو مضطرباً عقلياً. وكل هذه المشاكل سببها إما تغيرات كيميائية فى الجسم أو اضطرابات انفعالية وكلاهما ينتجان عن التعرض للضغوط الدائمة والزائدة.

والشئ المثير فى الضغوط هو مصدرها الحقيقي: إننا نتلقى - على مدار حياتنا - وبشكل مستمر العقاب والثواب، وعلى مدار خبراتنا الشخصية فى الحياة نعرف أى سلوكياتنا يكسبنا الثواب، وأياً يصحبه المردود السلبي المرتبط بالعقاب. ونحن نؤقلم حياتنا على أساس رؤانا لكيفية زيادة الثواب والتقليل من العقاب، ومع ذلك فإننا لا نعرف بدقة فى بعض الحالات ما ستكون نتيجة ما فعلناه، فقد نتخذ قراراً ونحن نفترض أن نتيجته ستكون إيجابية، إلا أن آثاره يتضح بعد ذلك أنها سلبية. وعندما يحدث ذلك يكون لزاماً علينا أن نختر من بين بديلين؛ فإما أن نهاجم أو أن ننسحب، وفى نفس الوقت يكون علينا أن نتعامل مع الضغوط التي نتعرض لها نتيجة لعدم سير خططنا كما كنا نتوقع لها أن تسير.

وجميعنا يتعرض لشكل من أشكال الضغوط فى حياتنا اليومية، فربما نواجه مشكلة عدم عمل آلة جز العشب من أول محاولة عندما نريد أن نقص الحشائش قبل أن يبدأ المطر، وربما لم نستطع أداء إحدى الإصلاحات فى المنزل - والتي لا تحتاج إلى متخصص - أداءً جيداً. وعندئذ نقول لأنفسنا: "كان الأمر يبدو فى غاية البساطة عندما قام هذان الزوجان فى الإعلان التلفزيوني بأداء هذه المهمة؛ فلماذا لا يسير الأمر معى بتلك السهولة؟"، وربما وجدت إطار سيارتك بحاجة إلى ملء عند ذهابك

لإحضار ابنك من الحضّانة، وربما دعوت بعض الضيوف على العشاء، ولكنك لم تنته من إعداد المائدة بعد رغم اقتراب موعد وصول الضيوف وحاجتك لأن تستحم وترتدى ملابسك قبل وصولهم، وربما طاردتك سيارة الشرطة لأنك كنت تقود سيارتك مسرعاً لتصل إلى عملك في الوقت المناسب. غالباً ما تخلق هذه الأنواع من الأحداث ما يُسمى بالضغط العام.

ما السبب الحقيقي لهذا الضغط؟ هل هو نتيجة لقوى خارجية؟ هل ينبع من مصدر داخلي؟ هل يسبب لك العبء الذي تتحمله في عملك ضغطاً؟ هل رئيسك المباشر في العمل الذي يبدو أنه يبالغ في نقد أدائك هو السبب في هذا الضغط؟ هل تشعر بالضغط لأنك تتفق الكثير على التعليم الجامعي لابنك، وتمتدّد أنه غير مجتهد في دراسته كما ينبغي أن يكون؟ هل يشعرك الوقت المحدود لانتهائك من إعداد إقرارك الضريبي السنوي وتعقيداته - والذي تعاني منه كل عام - بكل هذا الضغط. الإجابة عن كل هذه الأسئلة هي: لا. وهذه هي الحقيقة؛ فليس أي من هذه المواقف هو ما يسبب لك الضغط، فما يسببه حقاً هو أفكارك تجاه كل مشكلة من هذه المشاكل. يقول الفيلسوف اليوناني "إبيكتيتوس": "ليست الأشياء ما يكره الناس، بل ما يكرههم هو أفكارهم تجاه تلك المشاكل". إننا عندما نؤمن التفكير في مشكلة معينة إمعاناً مكثفاً أو على مدار فترة طويلة، فإن أفكارنا عن الإحباط المصاحب لهذه المشكلة هي المسؤولة عن شعورنا بأننا مضغوطون بسبب هذه المشكلة.

إن ظاهرة الضغط التي سنوظفها في تشخيص سلوكيات الشخص المخادع تدرج تحت الصنف العام لردود الأفعال الناتجة عن الضغوط، ومع ذلك فإنه من المهم أن تعلم أن هذا لا يعني أن كل من يمانى من شكل من أشكال الضغوط يكذب. إن كل الإشارات الدالة على الخداع - سواء لفظية أو غير لفظية - صور للضغط، ومع ذلك فليس كل صور الضغط دليلاً على الكذب. هل سبق لك أن شعرت بالاضطراب أثناء إجرائك مقابلة شخصية لوظيفة، أو عند إلقاءك قصيدة أمام الفصل أثناء دراستك الثانوية؟ أنت لم تكن تكذب، بل كنت قلقاً على حصولك على الوظيفة أو خائفاً من الوقوف أمام الفصل.

يتميز الضغط المصاحب الخداع ببعض العناصر الأخرى إضافة إلى الأعراض النمطية المتمثلة في: العرق، أو هز اليدين في شرود للذهن، أو عقد الذراعين، أو التحديق بصوت مرتفع. ويتمثل الفارق بين نوعي الخداع في مصدر كل منهما والأعراض الناتجة عنه. ربما ظهرت دلائل لقيامنا بالخداع نتيجة لشعور خاص وقوى ئدينا تجاه

ما نحاول خداع الآخرين بشأنه، ولا نريد أن يكتشفوا مشاعرنا الحقيقية، والعكس قد يكون صحيحًا أيضًا، حيث قد نريد أن نحمل الآخرين على الاعتقاد بأننا نشعر بانفعال معين في حين أننا - في واقع الأمر - لا نشعر به. وحتى نكمل عملية الخداع لابد أن نبذل جهدًا كافيًا حتى لا يلاحظ الآخرون أي تغيير انفعالي لدينا؛ ومن هنا ينتج الضغط، حيث ينشأ ذلك الضغط عن قلقنا من مدى تصديق الآخر لما نقوم به من جهد هنا. والضغط المصاحب للخداع ينتج عن الصراع بين الحقيقة الواقعية وما نريد تصوير الواقع به. إننا عندما نعرف حقيقة أمر معين ومع ذلك نحاول تقديم هذه الحقيقة بصورة مختلفة من خلال تغيير بعض أو كل الحقائق هو ما يخلق المشكلة، فالكاذب لا بد عليه أن يمدل ما يقوله ويراجمه ويحجم عن قول بعضه؛ لأنه إن لم يفعل ذلك سيتعرض لمخاطرة كبيرة جدًا. والضغط الذي يعاني منه هنا نتيجة لنشاط عقلي مكثف يتمثل في مراقبته لحديثه، والقلق البالغ من أن يستطيع المستمع إليه استنتاج الحقيقة. وكل أشكال الضغوط مصدرها الأساسى قضية الثواب والعقاب. إذا فشل أحدهم في محاولة خداع غيره، فما هو العقاب الذى سيتعرض له نتيجة لتورطه فى محاولة الخداع تلك؟ ما هو الثمن الذى لابد أن يدفعه المخادع إذا فشل فى خداعه؟ ما هو الأثر الذى سينتج عن تأخرى فى تحقيق أهدافى؟ هل سأحرم - تمامًا وللأبد - من هذا الهدف، أم هل من الممكن أن أستعيدة؟ هل الهدف مهم للغاية لدرجة أنتى أخاطر بكل شىء للحصول عليه؟ هل أنا مستعد للتهور والعمل الشاق وتقديم التضحيات الكبرى مهما كلفنى الأمر كى أحقق هدفى؟ هذه هى المشاكل الناتجة عن التورط فى الخداع. فى أغلب الأوقات يدرك المرء أياً من مظاهر الضغوط قد تشير للخداع وأياً قد لا تشير إليه. وسيكون من المفيد لك أن تقصر ملاحظتك على نفسك قائلاً لها: " أما هذا الشخص يعانى من ضغوط فى حديثه"، ولا تبديها له. وعندئذ يمكنك أن تبدأ فى الحديث مع هذا الشخص عن أهدافه، وإذا استطعت أن تكتشف أهدافه، فستصبح فى موقف يمكنك من فهم دوافعه والتواصل معه بطريقة بناءة.

العلاقات

يمكننا أن نصنف علاقاتنا بالناس الذين نتعامل معهم فى حياتنا اليومية تحت أربعة

أنواع رئيسية وهي: العلاقات الحميمة، والعلاقات الشخصية، والعلاقات الاجتماعية. والعلاقات العامة. وكل مجموعة من هذه المجموعات تمثل لنا معنى مختلف وتنوع نوعية العلاقات التي نقيمها بتنوع هذه المجموعات، وربما تبادل مواقع من نعرفهم من الناس وتغير بين هذه المجموعات.

مجموعة العلاقات الحميمة

تتكون هذه المجموعة من المقربين منا جداً، وهؤلاء غالباً ما يعرف غالبيتهم معظم أهدافنا الشخصية وأحلامنا بالإضافة إلى ما حققناه من نجاح وما فشلنا فيه. والاحتمال الأكبر أن هؤلاء شاركونا في أقصى حالات الألم الانفعالي وأقصى درجات الفرح التي عايشناها، بل الحقيقة أنهم كانوا في معظم الأوقات مشاركين بفعاليتهم في هذه الأحداث. وهذه المجموعة تشمل: الأبوين، والزوج، والأبناء، والأشقاء، والأقارب، والمحبين، والناصحين الروحيين لنا، و - في بعض الأحوال - الأصدقاء المقربين أو غيرهم ممن يشغلون أحد هذه الأدوار.

وعدم الصراحة بين أعضاء هذه المجموعة الحميمة قد يسبب قدراً هائلاً من الألم الانفعالي؛ لأن المخادع من أفراد هذه المجموعة يخون من أولاه ثقته. وإذا ما أخفق أحد أفراد هذه المجموعة في الوفاء بتوقعات الآخرين؛ فسيشعرون بالإحباط نتيجة لذلك، ولكنهم - في نهاية الأمر - قد يسامحونه. أما إذا كذب هذا الشخص كذباً واضحاً؛ فإنه يخلق جرحاً يصعب شفاؤه، فالقاعدة غير المعلنة بين أعضاء المجموعة الحميمة هي أن الثقة بين أفرادها لا حدود لها.. جميعنا صرحاء مع بعضنا البعض، وكل واحد منا يدافع عن الآخر ويدعمه بإخلاص.. كل منا مستعد للإفصاح عن أقصى ما بداخله للآخرين على ما في ذلك من مخاطرة كبيرة، ولكنه يعلم أن باقي أفراد المجموعة سيقبلونه بكل خصائصه السلبية والإيجابية قبولاً غير مشروط. وخداع أحدهم لأحد أفراد مجموعة علاقته الحميمة لأسباب أنانية، أو خداعه له وهو

يعرف أن الشخص المخدوع سيتألم من ذلك الخداع ويتعرض للضرر يخلق هوة كبيرة بين الكاذب والمخدوع. ومن يفعل ذلك؛ فإنه يخاطر بالتعرض لأقصى أنواع العقاب وأكثرها قسوة نتيجة لذلك الانتهاك والتجاوز، والمتمثل في فقدان الحب. ومحاولة إخفاء الخداع أكثر صعوبة بين أفراد المجموعة الحميمة، وذلك لأنهم يعرفون بعضهم جيداً. وهم أكثر الناس قدرة على قراءة المعاني الحقيقية للسلوك

عدم الصراحة بين أعضاء هذه المجموعة الحميمة قد يسبب قدراً هائلاً من الألم الانفعالي.

واكتشاف الكذب فيها. وعلى الرغم من ذلك فربما ساعد أفراد المجموعة الطرف المخادع بصورة غير مباشرة بعدم استعدادهم لتصديق أن أحد أفراد جماعتهم غير مستقيم، وحتى لو كانت الكذبة التي يقوم بها المخادع كذبة بشعة فربما نجا بفعلته دون عقاب في موقف غير سوى من أفراد جماعته الحميمة غير المستعدين لتصديق ما يحدث.

مجموعة العلاقات الشخصية

وهي مجموعة الناس الذين يكونون محيطى الشخصى والذين يشملون أصدقائى المقربين، ومجموعة محدودة العدد من الأفراد ممن أتعامل معهم بصورة عرضية.. وربما تكونت هذه المجموعة من قلائل من زملاء العمل، أو زملاء الدراسة، أو الزملاء فى فريق رياضى.. ربما تكونت من المجموعة التي أذهب معهم إلى الرحلات، أو الزوجين الذين أزورهما أنا وزوجتى بانتظام. وهذه المجموعة لها مجموعة من القواعد تختلف عن مثيلاتها فى المجموعة الحميمة.

وتتمد درجة خطورة حدوث الخداع بين أفراد هذه المجموعة بدرجة كبيرة على نوعية الخداع، فربما ظل أحد أفراد هذه المجموعة يروى دائماً قصص ذكرياته عن الحرب التي شارك فيها مضيفاً المزيد مما لم يحدث فى كل مرة حتى يصل إلى حد غير معقول. إن مثل هذه الأكاذيب أكاذيب بسيطة ومسموح بها كجزء من سلوك المجموعة فى الغالب، ومع ذلك فإذا خان أحد أفراد هذه المجموعة فرداً آخر، فقد يفقده كصديق. وربما ضحى هذا الشخص بالصدقة وعمق العلاقة إذا كان خداعه من أجل منفعة شخصية على حساب الضحية.

وإذا اكتشف أحد أفراد المجموعة الشخصية خداع أحدهم له، فربما غضب منه لمدة طويلة وتوخى المزيد من الحرص فى التعامل معه فى المستقبل، أما إذا كان خداعه قوياً بالغا؛ فإن المجموعة بأكملها ستجنيه، وتكون نتيجة ذلك أنه سيجد من الصعب عليه أن يتقرب من أى فرد فى هذه المجموعة بعد ذلك أبداً. والخداع فى مجموعة العلاقات الشخصية قد يسبب قدراً من الألم الانفعالى، ومع ذلك فإن العلاقات بين أفراد هذه المجموعة - على عكس مجموعة العلاقات الحميمة - ليست علاقات على مدار الحياة فى كل الأحوال، فمع مرور الزمن يتبدل الأصدقاء ويتغيرون مع نمو الناس

وتغيرهم. إن عدم اتصالك بصدیق سابق أمر أقل ألماً من مقاطعتك لأحدهم أشقائك أو والديك، أو زوجك.

مجموعة العلاقات الاجتماعية

تتكون مجموعة العلاقات الاجتماعية من الأفراد الذين ارتبط بهم ارتباطاً مؤقتاً. وعادة ما لا يكون ثمة خطورة في التعرض لخداع من أفراد هذه المجموعة إلا في عدد محدود جداً من المواقف.. ربما كان هؤلاء معارفنا من خلال دور العبادة حيث تعرفنا عليهم وتعرفوا علينا.. إنهم أولئك الذين أتعرف عليهم في متجر البقالة، ومن يعملون في محطة وقود السيارات حيث أتعامل معهم دائماً، أو والدي زملاء أبنائي في الفريق الرياضي. إننا نستمتع بلعب مباراة مع هؤلاء، وقد نجرى معهم محادثة مهذبة في إحدى النزاهات.

وتشمل هذه المجموعة أيضاً العلاقات المؤقتة مثل العلاقة التي نقيمها مع أحد التجار عند تفاوضنا معه، أو من يقدم لنا خدمة معينة أو من يبيعنا أى نوع من الأشياء.. وربما أقمنا مع أحدهم علاقة مؤقتة قائمة بالاتفاق أن يقدم كل منا للآخر شيئاً يحتاجه أو يريدُه أو يمتلكه. وإذا وجدت الطرف الآخر يخدعني، فلا أجد حرجاً في إنهاء علاقتي به أو حتى إخباره في وجهه بأنه كذاب، وفي الوقت نفسه ربما لا أحس بقدر كبير من الذنب لو كذبت عليه. في مثل تلك الحالة قد أعتقد أن أسوأ عقاب ربما أتعرض

له - على افتراض أن ما ارتكبته من كذب غير مقبول - هو ليس هناك ضمان لصدق أفراد أنتى سأضطر للبحث عن شخص آخر يقدم لى ما أريده، هذه المجموعة مع بعضهم على الرغم من أن من خدعته قد يشهر بى ويشكونى للجميع البعض. نتيجة لما فعلته معه.

ليس هناك ضمان لصدق أفراد هذه المجموعة مع بعضهم البعض، بل إنه في بعض الحالات يكون من المتوقع حدوث بعض صور الخداع؛ ولذلك فمن الضروري أن يحمى كل شخص نفسه وأن يتخذ جميع الاحتياطات المناسبة. وبوجه عام، ستجد أن اكتشاف خداع أحد أفراد هذه المجموعة يمثل لك تحدياً كبيراً، ومع ذلك - وفي الوقت ذاته - فإن هذا الوقت هو الوقت الذى يتطلب منك أكبر قدر من المثابرة في البحث عن الخداع بسبب الطبيعة المؤقتة للعلاقة بين أفراد هذه المجموعة. إن وضعك ثقة كبيرة في أفراد هذه المجموعة قد يكون له عواقب وخيمة. وبمعنى آخر، فأنت لا ينبغي أن تستثمر أموالك مع من يجلس بجوارك من والدي زملاء أبنائك في المدرجات أثناء متابعتكما

مبارياتهم دون أن تقوم - على الأقل - بالانتباه والحذر الكافيين اللذين ستقوم بها مع شخص لا تعرفه تماماً عندما يتعلق الأمر باستثمار أموال.

مجموعة العلاقات العامة

وتشمل المجموعة الأخيرة باقى الناس، والتي سوف نطلق عليها المجموعة "العامة". وهذه المجموعة تشمل السياسيين، أو الزعماء العالميين، أو مشاهير الرياضة والفن والإعلام، أو الآخرين من ذوى المكانة المرموقة والتي نلاحظ سلوكياتهم من بعد.

وأعضاء هذه المجموعة لديهم شعبية هائلة يمكن أن يستخدموها فى مواصلة خداعهم. ويقوم أساس العلاقة بين أفراد هذه الجماعة على المقولة السياسية القديمة التي تقول إنه يمكنك أن تخدع بعض الناس معظم الوقت، وكثير من الناس لبعض الوقت، ولكن لا يمكنك أن تخدع كل الناس طوال الوقت. ومجهودات

يجب أن تكون حريصين الخداع هنا تستهدف حماية الصورة العامة للشخص الشهير، لعدم التعرض للخداع وقدرته الهائلة على السيطرة على الكثير من الناس. ومن هنا من أفراد المجموعة فالهدف الرئيسي لهذا النوع من الخداع هو الأناية. العامة.

وإذا ما تم كشف الخداع الذى يقدمه شخص شهير من أفراد المجموعة العامة، فربما كان ذلك الشخص ذا شخصية كاريزمية جذابة وقوية بما يكفى للتغلب على الضرر الناتج عن خداعه، أو التورط فى مزيد من الخداع حتى يقلل من الضرر الظاهر للكذبة الأولى. وقد يتميز المخادع من أفراد هذه المجموعة أيضاً بالثقة فى ذاته بدرجة تجعل رأى العام ينسى خداعه بعد وقت قصير، وبمجرد ظهور فضيحة أو أزمة أخرى تنصدر العناوين الرئيسية فى الصحف، وبعد سنوات قلائل قد يحصل على السماح على ما اقترفه من أخطاء إن كان هناك - أصلاً - من لا يزال يذكرها على حقيقتها بوضوح - والمتمثلة فى خيانتة للثقة العامة التى منحت له.

وأعضاء المجموعة العامة فى أغلب الأحيان أفراد لم ولن نتعامل معهم أبداً، وربما أننا حتى هذه اللحظة لم نشعر بأى نوع من الهياج لأن هؤلاء الرموز من أفراد هذه المجموعة قد خانوا بقسوة وتبجح ثقتنا العامة فيهم، فنحن نعتقد أنهم بعيدون عنا بعداً هائلاً ولذلك فإن سلوكياتهم ليس لها أثر كبير على حياتنا الشخصية إن كان لها أى أثر عليها على الإطلاق.

والواقع أننا يجب أن نهتم بهذه التجاوزات؛ فهؤلاء الأشخاص قد اكتسبوا مكانتهم الاجتماعية والثقة فيهم منا نحن. إذا خان هؤلاء هذه الثقة وأساءوا استخدام تلك القوة

ولم نحملهم مسؤولية هذا التجاوز، فإننا - من خلال صمتنا - نوافقهم على ما فعلوه. إن هؤلاء الأفراد يمثلوننا ويمبرون عننا، وعن الصفات التي نرى ضرورة توافرها في قادتنا. إن عدم معارضتنا لمثل هذه السلوكيات المخادعة يعنى موافقتنا على الازدواجية التي يتبعونها؛ فلماذا - إذن - نتوقع شيئاً مختلفاً ممن هم في محيط جماعات العلاقات الحميمة، أو الشخصية، أو الاجتماعية، أو حتى من أنفسنا في النهاية؟

عندما يحدث خداع من شخصية عامة للجماهير، فسيكون عليك أن تقرر إن كنت ستصدق هذه الشخصية بعد ذلك أم لا، استناداً إلى ما تراه وتسمعه من الحديث العام. سيعلمك هذا الكتاب - وحسب الدرجة التي تستطيعها - المهارات التي تستطيع تطبيقها للتوصل إلى استنتاجاتك الخاصة المستقلة فيما يتعلق بصدق الناس.

مفاهيم خاطئة

من بين الأسباب الممكنة لعدم استطاعة غالبية الناس اكتشاف الخداع بصورة جيدة، بحثهم عن سبب الخداع في المكان الخاطئ، أو - اعتماداً على الحكمة الشعبية أو التراث الشعبي - اعتقادهم أن الخداع يمكن كشفه في مجموعة سلوكيات، بعينها. ويبدو أن العديد من تلك المفاهيم الخاطئة قد طورت نفسها على مدار الزمن، فمن السهل أن تجد أناساً يؤمنون - وبلا شك - بأن هذه الأعراض يمكن الاعتماد عليها والثقة في دقتها بصورة مطلقة. إن بعض المشاكل المرتبطة بالفشل في التعرف على الخداع له صلة وثيقة بنظرتنا لقدرتنا؛ فهناك العديد من الناس يثقون ثقة عمياء في قدرتهم الدائمة على كشف الكذب أو كشف الكذب دائماً لدى شخص بعينه، وتراهم يقولون مثلاً: "أما إنتى أعرف دائماً متى يكذب". وأنا أعرف شخصاً يقول إن لغة جسم من يتعامل معه تخبره بكل ما يحتاج أن يعرفه عن يتعامل معه وأنه ليس بحاجة إلى أن ينتبه إلى أية إشارات أخرى.

على مدار سنين من عملي بالتدريس، واجراء الأبحاث على أدوات التدريب في مجال الجرائم الجنائية أذهلنى بعض الأشياء التي تعلمت أنها دلالات على الخداع، واستمتعت أيضاً بما سمعت من بعض من يدرسون الجرائم الجنائية وضباط الشرطة أنهم قد تعلموه. وكان بعض أعراض الخداع التي سمعتها مجرد حكم شعبية سمعتها كثيراً في حين كان البعض الآخر في غاية الغرابة ولا معنى لها إطلاقاً. وهذه الأنواع من المعلومات الخاطئة محيرة وتسهم في إضعاف مهمتنا جميعاً في اكتشاف الخداع.

ومعظم المفاهيم الخاطئة الخاصة بكيفية اكتشاف الخداع تركز على مراقبة وجه من يُعتقد أنه مخادع، وعينه، والانتباه لما قد يصدر عنه من كلمات. وعلى سبيل المثال، هناك من يعتقد أن الشخص الصادق يستطيع دائماً النظر في عينيك، بينما الشخص الكذاب لا يستطيع ذلك. وثمة مفهوم خاطئ مثير آخر - احتل مكاناً بارزاً في المواد الدراسية في أكاديميات الشرطة - وهو أنه يمكنك أن تحدد إذا كان الشخص يكذب أم لا عن طريق مراقبة إذا كان يقطع التواصل البصري مع غيره بعينه اليمنى أو اليسرى، رغم أنه - ومع الأسف - لا يوجد دليل علمي يؤكد هذه الفكرة. والحقيقة أن المحاولات التي تمت لدراسة ظاهرة الخداع لم تستطع تأكيد هذا الاعتقاد، فليس هناك دلائل على الخداع تستند على التواصل البصري وحده للشخص موضع الشك يمكن الاعتماد عليها. وهذا التصور الخاطئ يصعب - بالطبع - التحرر منه أو زعزعة الإيمان به، خاصة إن أخذنا بعين الاعتبار أن كل الأفلام البوليسية القديمة تؤكد على أن الشخص يكون موضع شك عندما "تتقلب عيناه أثناء الحديث".

وبالإضافة إلى العين، فعادة ما يراقب العديد من الناس وجه المشكوك فيه على أمل اكتشاف الخداع. وفي العديد من هذه الحالات لا يعلم هؤلاء أصلاً ما يبحثون عنه في وجه المشكوك فيه، فكل ما يمتدونه هو إمكانية اكتشاف أحد الأعراض المهمة أو مفتاح اللوشاية يصدر عن وجه المشكوك فيه عندما يمارس الكذب. ومع ذلك، فإن الوجه والرأس أقل أعضاء الجسم في إظهار أعراض الكذب. والسبب الرئيسي في هذا هو أن المتحدث المشكوك فيه يعرف - سواء بصورة واعية أو غير واعية - أن ذلك النوع من الفحص سيجري عليه ولذلك فإنه عموماً ما يجيد إخفاء إشارات الكذب من على وجهه.

وهناك أيضاً هؤلاء الذين يعتقدون أن عقد الأيدي أو الأرجل أثناء محادثة هو علامة مؤكدة على الخداع. والشخص الذي يصدر عددًا من الحركات العصبية بيديه أو يتململ أثناء جلوسه في مقعده ربما يحكم عليه ظلمًا بأنه كذاب. وهناك مفهوم خاطئ آخر ولكنه شائع، وهو أن من يكثرون من قول: "أه.. أمم.. أرر.. أوه.. إلخ" في حديثهم يكذبون.

إننا نبحث عن
دلائل على
الخداع في
الأماكن الخطأ.

في الأجزاء التالية من هذا الكتاب سنتعامل مع منطقتي السلوك اللفظي والسلوك غير اللفظي. وناقش أي الأعراض يمكن الاعتماد عليها كدلائل على الخداع وأيها مجرد إنسرة للضغط العام. ومن خلال خبرتي الخاصة أعرف أن الأساليب غير الموثوقة في كشف الكذب هي بالأساس "خدع كبرى"، وأنها

ليست أكثر من أن أحدهم قد اكتشف السلوك المخادع مرة أو مرتين، وحدث أن تصادف ذلك الاكتشاف مع اللحظة التي كان فيها شخص ما يخادع. وانتى أمل أن أساعدك بمجرد أن تنتهى من قراءة هذا الكتاب على التحرر من العديد من المفاهيم الخاطئة وأن أقدم لك الصورة الكاملة لكيفية الاكتشاف الموثوق للخداع. ينبغى أن يزيد معدل الدقة لديك فى اكتشاف الكذب ويزيد معه تحسن مهاراتك فى التواصل.





الإرشادات والمبادئ الأساسية

الفصل الثانى

تستخدم كل صور التواصل البشرى أربعة أساليب أو "قنوات" عامة، فنحن نتواصل من خلال لغة الجسم أو السلوك غير اللفظى، ونوعية الصوت، ومحتوى الحديث، ومن خلال وسائل بسيطة غير ملحوظة تسمى الإشارات الدقيقة أو "التعبيرات الدقيقة"^(١). وتمثل لغة الجسم (الأسلوب غير اللفظى) معظم أنواع التواصل الإنسانية، فربما تشكل أكثر من نسبة ٦٥٪ من مخرجاتنا فى التواصل^(٢). ومن المحتمل أنك قد

إننا - جميعاً - نتفاعل مع بيئتنا سمعت أيضاً عن بعض السلوكيات غير اللفظية والتي **بمثيراتها المتعددة من خلال مستويين** يطلق عليها "السلوكيات الحركية"، وهو المصطلح **- المستوى العقلى (أو المعرفى)،** الذى ابتكره أول ملاحظ جاد للغة الجسم - الدكتور **والمستوى الانفعالى.** "راى إل. بيردويتسل" بجامعة "لويزفيل" فى

بدايات الخمسينات من القرن الماضى. أما القنوات أو الوسائل الأخرى للتواصل كنوعية الصوت، ومضمون الحديث، والتعبيرات الدقيقة؛ فإنها تشكل نسبة ٣٥٪ من تواصلنا. وهدف هذا الكتاب هو أن يعلمك كيفية التعرف على السلوكيات فى كل فئة من تلك الفئات الأربع، والتي تساعدك على تحديد مدى مصداقية العبارات التى يقولها لك الآخرون.

إننا - جميعاً - نتفاعل مع بيئتنا بمثيراتها المتعددة من خلال مستويين - المستوى العقلى (أو المعرفى)، والمستوى الانفعالى. ونحن نوصل استجاباتنا وردود أفعالنا عبر

القنوات الأربع للتواصل: لغة الجسم، ونوعية الصوت، ومحتوى الحديث، والتعبيرات الدقيقة، وجميعها متوافقة ومبرمجة لتعمل معاً في انسجام واتفاق للتعبير عن استجاباتنا وردود أفعالنا العقلية والانفعالية. وتلك القنوات تعمل في انسجام وتناغم معاً كما لو كانت مقطوعة موسيقية رباعية الآلات،

وهذه "الرباعية" تمارس عملها في حياة كل فرد واحد منا، ولكن الخداع أشبه بنشاز إحدى هذه الآلات وخروجه عن انسجامها معاً. وما يزيد الأمر تعقيداً هنا أن فرداً أو أكثر من العازفين يعزف لحناً مختلفاً اختلافاً طفيفاً عن لحن المقطوعة الموسيقية،

ونحن بدورنا - كقادة - للفرقة الموسيقية نوجه العازفين فيها بدون نوتة موسيقية.. تخيل نشاز الصوت الصادر عن الفرقة الموسيقية. عندما نكذب على الآخرين أو نخدعهم، فإننا نسهم في هدم التوازن الدقيق لنظام التواصل لدينا، ومحاولاتنا التحكم في مخرجاتنا في التواصل ستتسبب في نتائج مدمرة. وتلك اللحظات من "عدم الانسجام في التواصل" هي ما ينتج عنها نوعاً من الوشاية، حيث إن من يمانى من عدم الانسجام واقع تحت ضغط عقلي أو انفعالي أو تحتها معاً، وربما أنه يكذب أو يخدع في تواصله مع الآخرين.

ومن جوانب التعقيد التي تواجهنا في محاولتنا التحكم في مخرجات تواصلنا هي ظل التهديدات التي يمثلها الخداع موقفنا بشأن ممارستنا للخداع. لعلك تذكر أنني قلت إن تفاعلاتنا تجاه بيئتنا تحدث على مستويين - المعرفي والانفعالي. ربما استطعت - وبدرجة محدودة - السيطرة على العمليات العقلية لدى عندما أكذب. ومثال ذلك أنني ربما اقترفت خطأ، وأشعر بالقلق من أن يكتشف ما فعلته. وعكس ذلك أنني قد أحاول أن أبيعك شيئاً أو أخبرك بقدر المال اللازم كتكلفة لترميمي لسقف منزلك أو إصلاح سيارتك. ولأنني أتوقع إمكانية أن تكتشف خداعي لك، فإنني أحاول تجهيز ما سأقوله لك ودليلي على ما أقوله "مقدماً".. إنني أحاول أن أتوقع كل الأسئلة المحتملة أن توجهها حتى أكون مستعداً تماماً على الرغم من أنني لن أكون - واقعياً - مستعداً بالكامل أبداً.. ربما توجه لي أسئلة لم أتوقعها أو توجه لي الأسئلة بصورة مختلفة عما توقعته.

في هذه الحالة لا بد أن أتوصل لطريقة جديدة في التفكير فوراً... سأذكر المبارات الخادعة التي ؟ ، استخدمها سابقاً، وأحرص على أن تكون استجاباتي الجديدة متوافقة مع ما سبق أن أبديته من ملحوظات. وفي نفس الوقت يجب أن أتذكر

التبديلات البسيطة التي قمت بها في خطة الخداع حتى أستطيع أن أحافظ على الكذبة لأستخدمها في الاستجابات المستقبلية.. وكل هذه الأمور متطلبات هائلة تجعل الشخص مضغوطاً.

وبنفس القدر من محاولتي التخطيط لاستجاباتي وردود أفعالي العقلية، يجب أن تكون محاولاتي في التعامل مع ردود أفعالي الانفعالية، إلا أنه - ولسوء الحظ - من الصعب أن أخطط لردود أفعالي الانفعالية في المستقبل. إنني مهما فكرت وخطت

عقلياً مثل ذلك الموقف المستقبلي الضاغط، فسيكون من الصعب عليّ أن أتنبأ بطبيعة شعوري عندما تأتي هذه اللحظة المستقبلية المحددة. ومما يزيد الأمور تعقيداً أنني لا بد أن أتحكم في كل من ردود أفعالي الانفعالية والمعرفية في نفس الوقت وأوازن بينها حتى أتجنب أن يكتشف من أتحدث إليه كذبي. ويزيد من صعوبة محاولة تجنب عدم التوازن في السلوكيات

ربما يخدع الشخص الآخرين أو يقدم لهم معلومات مضللة أساساً لأنه خائف من تعرضه للعقاب بسبب تصرفاته، أو لأنه يبحث عن بعض أشكال المكافأة، أو لأنه خائف عموماً من الموقف في حد ذاته.

أننى ربما أشعر بالقلق على شيء آخر أو أكثر من شيء في نفس الوقت.

عندما أختار أن ألجأ للخداع، فإننى أشعر ببعض القلق الإضافي المتعلق بكذبي الذي سيشفل تفكيرى ويؤثر على سلوكياتى عندما أقوم بالخداع. ومن جوانب القلق التي قد تتابنى؛ تفكيرى فيما قد يحدث إذا اكتشف كذبي؛ أى ماذا سيحدث إذا اكتشف الناس أنني كاذب؟ هذا السؤال يعيدنا إلى صفة سبق أن تحدثنا عنها عن الخداع، وهى أنني ربما أخدع الآخرين أو أقدم لهم معلومات مضللة أساساً لأننى خائف من تعرضى للعقاب بسبب تصرفاتى، أو لأننى أبحث عن بعض أشكال المكافأة، أو لأننى خائف عموماً من الموقف في حد ذاته. وعلى قمة أوجه القلق هذه قلقى من عواقب كذبي ومما سيحدث نتيجة ذلك. هل ترى الموقف هنا في غاية التعقيد؟ إن من يكذب مضطر للتعامل مع العديد من الأمور العقلية والانفعالية في وقت واحد؛ ولذلك فإن الملاحظ الدقيق يستطيع التعرف على دلائل الخداع لدى الشخص الكاذب.

وثمة تعقيد آخر ممكن، ويتمثل في إدراك المخادع لنفسه على أنه مخادع. في بعض الأحوال، ومع أنواع معينة من الناس، يشعر المخادع بعدم الرضا عندما يكذب على غيره، وهؤلاء يتولد عن ضيقهم من خداعهم لغيرهم إحساس متزايد بالذنب. إن معظم الناس يشعرون بالذنب وتأنيب الضمير عندما يخدعون أن يكذبوا، وتلك المشاعر الإضافية من تأنيب الضمير والإحساس بالذنب قد تسهم كدلائل في قنوات

التواصل البشرية الأربع لتُجصل كشف الكذب ممكنًا.

ومع ذلك يشعر بعض الناس بالبهجة والسرور أثناء الكذب، وهذا السلوك يشار إليه على أنه نوع من "بهجة الخداع"^(٢). ومن حالهم هذا ربما يشعرون بالبهجة لأنهم يرون

خداعهم كأنه جزء من لعبة، أو أنهم يجب أن يفوزوا في هذا الموقف وخاصة إذا رأوا أن من يتعاملون معه يبدو مقتنعًا بالكذب. ربما كان من الصعب عليهم في هذه الحالة أن يسيطروا على شعورهم بالنشوة والسعادة، كما يصعب على غيرهم أن يسيطروا على إحساسهم بالذنب.

ومرة أخرى فإن ذلك القدر الهائل من الانفعالات قد

يتسبب في أن يصدر عن مثل هؤلاء دلائل سواء عبر لغة الجسم، أو نوعية الصوت، أو محتوى الحديث، أو التعبيرات الدقيقة تتم عن كذبهم.

إن مهمة تفسير السلوكيات الصادقة والخادعة للآخرين قد تمثل تحديًا كبيرًا لسببين على الأقل، أولها: أن سلوك التواصل الإنساني قد يكون معقدًا جدًا ومربكًا أحيانًا، ثانيهما: أن القدرة على تحليل هذه السلوكيات بشيء من الدقة سرعان ما يضعف؛ لأننا يجب أن نتحرر من تحيزاتنا الذاتية، ومعتقداتنا الخاطئة. وتصوراتنا المسبقة. وإذا أردنا التغلب على هذه المعوقات، يجب أن نأخذ الاحتياطات اللازمة في جهودنا التحليلية حتى نقلل من مخاطر التفسير الخاطئ لمصادقية من نتعامل معه. لا يوجد شيء أسوأ من الاتهام الباطل لشخص صادق بأنه مخادع، ولكننا - بالطبع - لا نريد أن يكذب علينا أيضًا.

وحتى نساعدك على تقليل فرص وقوعك في هذه الأخطاء الخطيرة، فنضع لك سلسلة من القواعد التي تستخدمها عند تحليل سلوك من تتعامل معه، وهذه القواعد الأساسية مهمة عند استكشافك للدلائل على الخداع. هناك سبعة إرشادات أساسية سهلة التذكر ستساعدك على التعرف على الإشارات التي تدل على أن الشخص الذي تتحدث إليه واقع تحت ضغط في المحادثة، وهذه الإرشادات السبعة الرئيسية ستساعدك على التعرف على الأوقات التي يجب أن تبدي فيها اهتمامًا خاصًا للحديث، وأن تكون ملاحظًا يقظًا للكذب. وأنت من يقرر كيفية استخدام هذه الإرشادات بطريقة تعظم من تواصلاتك وعلاقاتك.

الثبات

المبدأ الأول: يجب أن تتعرف على السلوك الثابت أو الطبيعي لمن تتعامل معه قبل أن تحدد أية سلوكيات مهمة أخرى لديه.

إن الأدوات التي سوف تستخدمها لتساعدك على تحليل السلوك الخادع لأحدهم، هي تلك التي توضح أى اختلاف أو تغير فى حالته الانفعالية أو العقلية الثابتة. والطريقة الوحيدة للتعرف على ذلك التغير فى سلوك من حولك هو أن تفهم جيداً ما يشكل سلوكياتهم الطبيعية.

على سبيل المثال، فقد اضطررت أنا عبر السنوات للسفر كثيراً، وأحياناً ما كانت فترات سفرى تبلغ ١٨٠ ليلة فى العام. وقد جعل بُعدى عن زوجتى وعائلتى من المهم للغاية بالنسبة لى أن أحافظ على الاتصال مفتوحاً بيننا؛ ولذلك أتحدث إليهم كل يوم تقريباً. وكما لك أن تتخيل، فإن لدى ذاكرة قوية، بل يمكنك القول إننى "أستشعر" صوت زوجتى، والحق أن أول تعارف بيننا كان عبر الهاتف، حيث كانت تعمل فى مؤسسة حكومية فى إحدى الولايات وكنت أنا أعمل فى مؤسسة أخرى.

وأنا أستطيع -هى أى محادثة مع زوجتى عبر الهاتف - أن أعرف الكثير عن طبيعة فترات من خلال نوعية صوتها فحسب. أستطيع أن أعرف فوراً من خلال نوعية صوتها ومعدل حديثها إذا كانت تشعر بتعب أو إذا كانت ستصاب بالأنفلونزا، وأستطيع من خلال نغمة صوتها أيضاً أن أعرف إذا كانت إحدى بناتى أو كلاهما تتعرضان لمشاكل، بل إن محتوى حديثها قد يوصل لى رسالة مفادها: "دعنى أخبرك بما فعلت بنتاك".

إن الحالة الثابتة لمن تتعامل معه هي المعيار الذى ينبغى أن تقوم عليه عمليتك التحليلية، حيث تقارن كل تحليلاتك التالية لما يقوله - سواء كان صادقاً أو خادعاً - بهذا

المعيار. ويمكنك التعرف على ثبات من تقوم بملاحظته من خلال مجموعة كبيرة من الوسائل، وإذا كان من تراقب سلوكه معروفاً لديك، فكل ما ستحتاجه هو مراجعة عقلانية لكل خبراتك وتجاربك الماضية معه. عد بعقلك إلى الأوقات التى تستطيع تذكرها. الأوقات التى كان هذا الشخص فيها غاضباً، أو محبطاً، أو تحت ضغط كبير، أو مثاراً، أو غير ذلك من السلوكيات الأخرى القائمة على ردود الأفعال. كيف كان صوته فى تلك الحالات؟ كيف يمكنك أن تصف طبقة صوته؟ هل تلاحظ تغيراً فى مستوى صوته؟ ما مدى كثرة

كلما ازدادت معرفتك
بأنماط التواصل
الأساسية أو الثابتة
لأحدهم، ازدادت
فاعلية تفسيراتك
لخداعه، ومراوغته،
ولما يعانى منه من
ضغوط.

أو قلة استخدامه حركات يديه في هذه المواقف؟ هل كانت عباراته واضحة وموجزة عندما يتحدث أم كان يهتم بصورة غير مترابطة ولا يستطيع إكمال جملة؟ ماذا عن تعبيرات وجهه؟ هل يبالغ في تعبيرات وجهه أم لا يبدو على وجهه أية ملامح؟ تلك هي خصائص السلوكيات التي ينبغي أن تتعرف عليها لدى من تتعامل معه.

ولنفترض أن من تلاحظه غير معروف لديك. ربما كان شخصاً قابلته لتوك، أو شخصاً أقيمت معه علاقة محدودة في الماضي؛ كيف تستطيع تحديد ثبات هذا الشخص؟ أولاً: السؤال الذي يجب أن تسأله لنفسك هو كم تحتاج من الوقت لتحديد ثبات السلوك، وما هي المخاطر التي لديك الاستعداد لتحملها إذا لم تستطع إيجاد أساس ثبات هذا الشخص؟ إذا كنت ترغب في تحليل مصداقية أحدهم بدقة، وتأمل في اتخاذ قرار جيد مبني على المعلومات التي قد حصلت عليها، فإن أول شيء ينبغي عليك هو أن تخصص وقتاً تتبّه فيه انتبهاً جيداً حتى تتعرف على حالة الثبات الانفعالي والعقلي لديه. وليس من الضروري أن تستغرق هذه المهمة وقتاً طويلاً، فكل ما ستحتاج إليه هو أن تقيم مع هذا الشخص محادثة تتناول مواضيع غير مهمة، أو لا ترتبط بالموضوع الأساسي الذي تشعر بالقلق بشأنه. تحدث عن العائلة، أو الرياضة، أو الطقس، أو الأفلام، أو الأفضل من كل ذلك أن تجعل ذلك الشخص يتحدث عن نفسه. وأياً كان الحال، فلا بد أن يكون موضوع المحادثة شيء يشعر محدثك بالألفة تجاهه، وبذلك تشعره بالطمأنينة. ثانياً: ستتاح لك فرصة التوصل لمعلومات تمكنك من تطوير خلفية جيدة عن هذا الشخص، بل ربما انتابك شعور بسيط بنوعية شخصيته. غالباً ما يُمكنك استماعك إلى شخص يتحدث عن نفسه، وعمّا يعتقد أنه من المهم أن يعرفه الآخرون عنه من معرفة الكثير عن شخصيته. إن استماعك إلى طريقة وصفه لنجاحاته، وهشله، واهتماماته الشخصية يمكنك من معرفة ما هو مهم له وقد يمدك بالعديد من الأفكار المهمة عنه. ويمكنك أيضاً أن تعرف الكثير عن أحدهم من خلال طريقته في الحديث عن الآخرين: أصدقائه، وزملائه في العمل، وأفراد عائلته. وعلاوة على ذلك، فإذا كنت تريد أن تحكم على مدى صدق ما يقوله لك أحدهم، فمن الأفضل أن تفعل هذا من خلال الكثير من الاستماع والملاحظة، وليس الكثير من التحدث.

ولكن كيف تتصرف إن كنت تريد التحقق من صدق ما تقوله شخصية عامة؟ ربما كنت تحاول التوصل لقرار بشأن من تمنحه صوتك في الانتخابات، أو ربما كنت مهتماً بمعرفة موقف تلك الشخصية العامة وحسب. كيف تستطيع ملاحظة ثبات شخص يتحرك في الميدان العام مثل السياسيين، أو الممثلين، أو الأبطال الرياضيين، أو رجال

الأعمال، أو غيرهم ممن تراهم الجماهير بكثافة من خلال وسائل الإعلام؟ من الواضح أنه سيكون من الصعب عليك للغاية أن تسيطر على الظروف التي تستطيع من خلالها التوصل لثبات السلوك لدى هؤلاء، ولكن الصحافة ستمنحك الفرص لتلاحظ الحوارات معهم، ولن تكون مضطراً لتحفيز هؤلاء حتى يتحدثوا أو يتفاعلوا معك، حيث إن آخرين قد قاموا بهذا الدور. كل ما عليك هنا هو الجلوس، والمشاركة، والاستماع، والملاحظة، وتكثيف تركيزك. فكلما ازدادت شهرة هذا الشخص، وكلما ازدادت متابعة الصحافة له في مواقف متنوعة، ازداد حجم المعلومات التي تستطيع الاعتماد عليها في بناء الأساس للثبات لديه. ومع ذلك، فلا ينبغي أن تعتمد على أحداث مخطط لها أو سابقة الإعداد مثل الإعلانات التجارية، والإعلانات السياسية، وإعلانات المبيعات، والأفلام، والخطب المكتوبة التي تبثها وسائل الإعلام.. إلخ. سيكون تقييمك أكثر دقة إذا استطعت ملاحظة هذا الشخص في مواقف أكثر تلقائية مثل المؤتمرات الصحفية عندما يُسمح للصحفيين بأن يطرحوا ما يريدون من أسئلة. إن البرامج الإخبارية، وبرامج تحليل الأخبار، والبرامج الحوارية المفتوحة تمنحك في الغالب نموذجاً أكثر واقعية تستطيع استخدامه للتعرف على ثبات هذا الشخص. لا تقلق إذا كان المظهر الإعلامي العام لتلك الشخصية العامة في غاية الحيلة والحرص، فالشخص الذي سيلجأ للخداع - حتى ولو أعد نفسه جيداً واستطاع التعامل مع مظهره الإعلامي جيداً - من الممكن، بل وسيظل تظهر عليه دلائل خداع يمكنك التعرف عليها. تذكر: لا يستطيع أحد ملاحظة كل أعراض وعلامات الخداع في نفس الوقت التي تحدث فيه؛ لذلك فالمطلوب منك هو أن تستطيع التعرف على أكبر عدد ممكن من هذه الأعراض حتى تستطيع أن تتخذ قراراً دقيقاً مستنداً للحقائق عن مصداقية المرء.

التغير

المبدأ الثاني: ابحث عن التغير في ثبات من يتعامل معك؛ أي ما يظهر عليه من سلوك جديد، أو كفه عن سلوك موجود لديه بالفعل أو تغير ذلك السلوك تغيراً كبيراً. عندما تشعر بأنك قد فهمت أساس الثبات لدى من تتعامل معه، يمكنك أن تبدأ البحث عن التغييرات في ثبات سلوك هذا المرء أثناء محاولتك التعرف على الخداع لديه. هناك ثلاث طرق أساسية يتعرض المرء من خلالها لبعض أشكال التغير التي يسببها الضغط المرتبط بالخداع؛ فإما أن يظهر لديه سلوك جديد لم تلحظه من قبل.

أو أن يكف عن سلوك مُوجود لديه بالفعل، أو أن يتغير سلوك موجود لديه تغيراً كبيراً. لنفترض أنك تقيم سياسياً يفقد مؤتمراً صحفياً حول إنشاء طريق جديد في الولاية التي تقيم بها، وأن هذا السياسي وُجّهت له أسئلة عن تكلفة إنشاء الطريق، والمدة التي سيستغرقها إنشاؤه، وعدد الوظائف الجديدة التي ستيبها هذا المشروع لمواطني الولاية، كان الرجل لبقاً بدرجة كبيرة، ولم يعانٍ من أى مشاكل في التعبير عن نفسه. وعندئذ سأل أحد الصحفيين إذا كانت الأموال المخصصة لهذا المشروع قد أخذت - كما يُقال - من فائض الضمان الاجتماعي، وهو الأمر الذي صرح في حملته الانتخابية بأنه لن يحدث. جاءت إجابته عن هذا السؤال كما يلي: "حسنٌ.. الآن.. أمم.. آ.. أه.. أعرف أن هذا موضع اهتمام جماهيري كبير، وأن الناس تعتقد أن هذه الأموال.. ولكنني دائماً في صف دافعي الضرائب من أصحاب الدخل الثابتة. أعني أنني مع حماية ذوى الدخل الثابت. إن هذا المشروع يوفر.. لقد كنا بحاجة ماسة لبعض الوقت، وخسارة أو استخدام بعض هذه الأموال.. أود أن أقول إن الوضع الآن أفضل مما كان عليه منذ عام ونصف". ربما أنك عندئذ لاحظت تغيراً مهماً في سلوك ذلك السياسي.

من بين الشرائط التدريبية التي أستخدمها عندما أقوم بتدريس تنمية مهارات المحاورات والاستجابات شريطاً مسجلاً لشاب يحرك يديه باستمرار أو يفتلي بهما فمه، وهو الأمر الذي يفعله دائماً أثناء حديثه حتى عندما يقول الحقيقة. قد يعتبر

الآخرون هذا السلوك دلالة على الخداع، ولكن هذا الشخص يفعل ذلك طوال الوقت تقريباً إلا - بالطبع - عندما يجيب عن عدد محدود من الأسئلة المحورية. على سبيل المثال، عندما سُئل عن كيفية اختياره هو وأخوه الصيدلية التي سطوا عليها، قال إنهما اختاروها بصورة عشوائية، وبينما كان يقدم الإجابة كان يفتلي أنفه وعينييه بيديه. في هذه الحالة، توقف هذا الشخص عن سلوكه العادي وظهر عليه عرض جديد. وبعد ذلك بلحظات - وعند إجابته على سؤال آخر - أخبر من يستجوبه بأنه قد سبق له هو وشقيقه الذهاب لهذه المدينة، وأنهما قد وقع اختيارهما على هذه الصيدلية كهدف لهما.

ربما كان نديك ابنة يصدر عنها الكثير من الإشارات أثناء حديثها، بل يمكننا القول إنها "تتحدث من خلال يديها". ولكنك عندما تسألها عن سبب سقوط أصبصر الزهر على الطاولة مما جعل الماء يلوثها، ترى الفتاة تخفي يديها خلف ظهرها وهي

تشرح لك كيف أن القطة قد فضزت على الطاولة أثناء مطاردتها لذباية وأنه لا بد أن هذا هو ما أسقط أصيص الزهر. لقد غيرت ابنتك سلوكها المعتاد في التواصل، ولكن من الذى أسقط الزهرية حقاً؟

هذه السلوكيات التى تتعلمها حتى تتعرف على الخداع لا تحدث فجأة ومن لاشيء، بل ثمة شىء يتسبب فى إحداثها. هناك مثير من نوع ما يؤدي إلى رد فعل من جانب الشخص الذى تقوم بملاحظته، وقد يتمثل هذا المثير فى سؤال توجهه، أو ملحوظة لهذا الشخص، أو انفعال أو فكرة بداخله أثناء تفكيره فى شىء يريد أن يتواصل معك به.. إلخ. إن أهمية ودرجة المثير نفسها هى أهم ما ينبغى عليك استكشافه، وعادة ما يستغرق رد فعل الشخص على أى مثير مهم من ثلاث إلى خمس ثوانى بعد صدوره. ولأن هذا المدى الزمنى محدود نسبياً؛ فمن المهم جداً أن تركز كل انتباهك على السلوك اللفظى وغير اللفظى لهذا الشخص طوال هذه المدة تقريباً، حيث إن لحظة تشتيت واحدة قد تسبب عجزك عن إدراك أن ثمة شيئاً مهماً قد أحدث تغييراً فى سلوك من تتعامل معه.

من الأخطاء التى كثيراً ما يقع فيها ملاحظ الخداع أن ينسب السلوك الخادع الذى يراه أو يسمعه ممن يتعامل معه للسؤال أو المثير الخطأ. ربما أنك قد لاحظت إجابة خادعة إذا رأيت الموظف لديك يغطى فمه، ويبتعد بجسمه عنك، ويهز كتفيه، ويقول: "نعم" عندما سألته إذا كان قد أرسل عقد المزايدة قبل الموعد النهائى لإرساله. وهذا لا يعنى أنه كان كاذباً عندما سألته منذ دقيقتين عن كمية ما قام به من عمل إضافى. لا بد أن تقصر تحليلك على إجابة واحدة لمن تتعامل معهم، فليس من الممكن إجراء تقييم واسع وشامل لكل سلوكيات المرء وفقاً لاستجابة أو رد فعل واحد. ماذا كان السؤال المحدد الذى سألته قبل أن ترى رد فعل هذا الشخص؟ ماذا كان آخر مثير تعرض له قبل أن يقدم لك الإجابة التى قدمها؟ إن الرد على هذا الموضوع المحدد هو ما يجب أن تقصر تحليلك عليه.

إذا كنت تتذكر مناقشتنا فى الفصل السابق، فستتذكر أن كل ردود أفعالنا تجاه العالم أو البيئة المحيطة بنا تقوم على مستويين، هما: المستوى الانفعالى والمستوى العقلى. إننا نفضل أن يكون العالم مكاناً منظماً ومتوقفاً طول الوقت، ومع ذلك فإنه من الواضح أننا لا نستطيع التحكم فى الظروف المحيطة بنا. لقد طورنا - وعلى مدار سنوات من الممارسة - بعض العادات المتأصلة فى سلوكياتنا، وفى معنات الأحوال نطور بعض السلوكيات المتسقة أثناء شعورنا بالسعادة، أو الحزن، أو الانزعاج، أو الاسترخاء..

إلخ. وبنفس الطريقة فقد قضينا العديد من السنوات فى التواصل مع المحيطين بنا وتطور لدينا توازن جيد فى تعبيرنا عن أفكارنا ومشاعرنا. لعلك تتذكر أننا قد تحدثنا عن فرقة العزف الرباعية جيدة التدريب على قنوات التواصل الأربع التى نستخدمها عندما نعبر عن أنفسنا. إن أفضل حالاتنا فى التواصل هو الوقت الذى تعزف فيه الآلات الموسيقية الأربع بنفس المشاعر، وعلى نفس السرعة، وبمستوى الصوت الصحيح. عندئذٍ تمتزج الأجزاء الأربعة معاً فى تناغم وجمال. أما الخداع فإنه يخلق نوعاً من عدم الانسجام فى تلك الفرقة الرباعية وهذا ما يظهر فى الأداء.

على سبيل المثال، ذات مرة كنت أجرى أنا وشريكى فى العمل تحقيقاً لصالح أحد عملائنا بخصوص مبلغ مفقود من المال، وكان هناك عدد محدود من الأشخاص الذين يمكنهم الوصول لهذا المال وربما أتاحت لهم الفرصة لأخذه. ومن خلال تحقيقاتنا استطعنا تقليل عدد المشتبه بهم إلى شخصين، وكان الشخص الأكبر سناً من هذين الشخصين قد استعان بالأصفر ليساعده على استعادة امتلاك سيارة باعتهما شركتهما بالتقسيط لعدم التزام المشتري بسداد أقساطها. وكان الإجراء الطبيعى فى هذه الحالة أن يتصل الرجلان اتصالاً مباشراً بمشترى السيارة بالتقسيط، وأن يحصلوا منه على الأقساط المتأخرة إذا كان ممكناً. أما إذا لم يتمكنوا من الحصول على الأقساط المتأخرة، فسيقود أحد الرجلين السيارة المبيعة إلى البنك، ويقود الآخر السيارة الشخصية التى ذهبا بها عائداً إلى الشركة. وقد نجح الرجلان فى تحصيل الأقساط؛ لذلك لم يسترجعا السيارة. وفى الصباح التالى، وعندما ذهب الرجل الأكبر سناً إلى الشركة بالمال اكتشف أن نصفه مفقود.

بدأنا بمقابلة أكبر الرجلين، وقضينا معه بعض الوقت فى التعرف على كيفية قيام الرجلين بما فعلاه مع البنك، وعلمنا أيضاً أن الرجلين يشغلان بوظائف أخرى بدوام جزئى. ناقشت بالتفصيل الظروف المالية للرجل الأكبر سناً، وسألته إذا كان يواجه مشكلات مالية من قروض، أو مصروفات دراسية، أو مصروفات علاج، أو ديون متراكمة.. إلخ. لم أستطع التعرف على أية دلائل على الكذب لديه، لكننى واصلت الحديث فناقشت معه الأحداث المحيطة بالسيارة المسترجعة فى الأسبوع السابق، وطلبت من الرجل الأكبر أن يسرد ما حدث بعد ظهيرة يوم الحادثة بالتفصيل. وفى النهاية وصلت لمرحلة يجب عندها أن أواجه هذا الرجل بالسؤال إن كان قد سرق النقود أم لا. وبدون تردد قال لى: "لا". فسألته إن كان يعرف من أخذها فقال: "لا". لم أرَ دليل على الكذب فى أى من الإجابتين. وبعد الكثير من الحديث، أصبت بالإحباط لـ

استطاعتى تحديد ما ينقصنى أو ما أبحث عنه. فى النهاية سألت فى بأس: "ماذا

حدث - إذن - للنقود؟ هل فقدتها أنت؟"، فرأيت فور طرحى لهذا

السؤال تغيراً هائلاً فى التعبيرات على وجه الرجل، وتغير فى لفة

جسمه من جسم منتصب معتدل فى جلسته على المقعد إلى جسم

مرتخ فجأة على المقعد. لم يكن هذا التغير مثيراً فحسب، لكنه

حدث أيضاً استجابةً لمثير.. للسؤال المحدد الذى طرحته. سألته

فوراً وفى إثارة وعصبية: "هل فقدتها أنت؟". ولأننى كنت مدركاً

بشدة للتغير الهائل والפורى فى ثبات الرجل، استطعت مواصلة السير على هذا النوع

من التساؤلات. لقد كان هذا الرجل يمتد - فعلاً - أنه قد فقد النقود. وقد اتضح فيما

بعد أن الرجل الأصفر سناً قد سرق المال من جيبه، وهو ما استطعنا اكتشافه فى لقاء

تال مع الأخير.

والتغيرات فى ثبات أحدهم أثناء الحديث معه مؤشرات على أن ثمة شيئاً يحدث

لديه؛ لأنه عندما يقوم ذلك الشخص بالخداع فإنه يكون مجبراً على التفكير فى أكثر

من فكرة واحدة وأكثر من استجابة انفعالية صادقة واحدة. وتلك المستويات المتعددة

من الاستجابة تؤثر بشدة على قدرة الفرد على الحفاظ على تركيزه. إن محاولة التفكير

فى أكثر من فكرة فى نفس الوقت أمر مستحيل نفسياً، ومع ذلك فإن الكذبة البيضاء

- إذا كان هناك شيء بهذا الاسم - تتطلب درجة من الخلط بين الحقيقة والخداع.

وكما سبق أن ذكرنا، فإنه كلما زاد حجم الكذبة، زادت صعوبة تذكر جوانبها وأجزائها

بالكامل، حيث لا بد لمن يكذب أن يرهق نفسه بتذكر أكاذيبه السابقة حتى يتأكد من أن

الخدعة التالية تتوافق معها توافقاً جيداً، وأن تكون الكذبة التالية له ذات نهاية مفتوحة

بدرجة كافية حتى يستطيع الإضافة إليها إذا اضطر لذلك. وبالإضافة إلى الصعوبة

التي يواجهها الكاذب فى قيامه بالخداع ودعمه، فإنه مضطر أيضاً إلى التحكم فى

استجاباته الانفعالية والتأكد من توافقها مع مخرجاته اللفظية. والحق أن فعل كل ذلك

فى وقت واحد أمر كثير على الكاذب؛ لذلك غالباً ما يفشل فى فعله، وتكون النتيجة

ظهور أعراض الخداع التي يبديها الكاذب أثناء استجاباته.

وهذا النوع من عدم الاتزان بين الأفكار والانفعالات قد ينتج عنه تغير كبير فى

السلوك، وهذا التغير هو ما ينبغى أن نركز عليه ونحدده أثناء تفسيرنا لما يقوله محدثنا

ممن تتعد كذبه. ومن هنا، فإن تلك التغيرات فى ثبات السلوك الذى نعامله

هى ما يحدد المنطقة التي ينبغى الكشف عن الخداع فيها أكثر من غيرها.

**كن يقظاً للتغيرات
متزامنة التوقيت والمهمة
فى السلوك اللفظى وغير
اللفظى للشخص.**

التجمعات السلوكية

المبدأ الثالث: التواصل البشرى نوع من التفاعل المعقد للعديد من السلوكيات اللفظية وغير اللفظية، والذي يعتبر كل منها استجابة لمثير داخلي وخارجي.

قلما استطاع الكاذب الإفلات بكذبه إذا استطاع من يكذب عليه التعرف على سلوك واحد لديه وعرف من خلال ذلك السلوك إن كان كاذبًا أم صادقًا. ومع ذلك، فإن هذا ليس هو ما يحدث دائمًا. إن التواصل الإنساني أكثر تعقيدًا من مجرد قدرتنا على

التعرف على أحد السلوكيات المهمة لدى من نتعامل معه. ومما يسهم في هذا التعقيد أن لدى كل منا قائمة الفردية الذاتية من السلوكيات التي يستخدمها في أي وقت يتواصل فيه مع غيره، وهذه السلوكيات قد تستثيرها عدة انفعالات مختلفة قد نشعر بها في أية لحظة. إن أنواع الإيماءات التي نبديها قد تتغير من وقت لآخر بتغير درجة تصنيفنا لمن نتعامل معه على مستوى علاقتنا به على صعيد مجموعة العلاقات

الأربع التي سبق مناقشتها (الحميمية، والشخصية، والاجتماعية، والعامية). ونحن نعتمد أيضًا في تعرفنا على الكذب وتحديد على الإيماءات والدلائل التي تمثل نمطًا مألوفًا من الاستجابة التي نستخدمها عندما نعبر عن مجموعة معينة من الأفكار رغم أن أي شخص آخر قد يستخدم - في نفس الموقف، بل وحتى في نفس حالتنا بكل تفاصيلها - مجموعة مختلفة تمامًا من السلوكيات التفاعلية والإيماءات، ومجموعة مختلفة من التعبيرات الانفعالية الفريدة من نوعها والتي تخصه وحده. ولذلك: فإننا لا نستطيع أن نزعم أن هناك إيماءات ثابتة لدى الجميع ويمكن تطبيقها على كل الناس فيما يخص التعرف على الكذب.

واليك مثالاً: لنفرض أنك تلاحظ رجلاً يجلس عند بوابة المغادرة في المطار، وعندما تدقق النظر فيه عن قرب، تلاحظ أنه يبكي. ما هي كل الأسباب الممكنة التي تجعله يبكي؟ ربما كان مسافرًا إلى مدينة أخرى ليحضر جنازة أحد أفراد أسرته، وأنه حزين لفقدانه له. ربما كان ابنه قد سافر لتوه إلى إحدى القواعد العسكرية لتلقى التدريب حتى يدخل حربًا خطيرة في مكان ناء في العالم، وهو يخشى على حياة ولده. ولكن مهلاً، فهناك أسباب أخرى تجعل الناس يبكون؛ كأن تكون ابنته وزوجها عائدتين من الخارج وهو لم يراها منذ عامين وأنه على وشك أن يرى حفيدته لأول مرة؛ ولذلك فإنه يبكي بدموع الفرح - ربما كانت زوجته عائدة من رحلة علاج طويلة في مستشفى على

الجانب الآخر من البلاد بعد أن شفيت. مهلاً، فربما كان العاملون بالمطار قد فرشوا سجادة جديدة، وكانت رائحة الفراء الذى لصقت به نفاذة جداً وكان هذا الشخص يعاني من حساسية تجاه رائحة الفراء! أو ربما كان قد أجريت له جراحة حديثة فى عينيه، وكان ضوء الشمس الساطع يؤلم عينيه التى لا تزال حساسة. قد يكون كل ما سبق تفسيرات منطقية لسبب بكاء الرجل المنتظر فى المطار.

إذا وضعت باعتبارك كل الافتراضات فى المثال السابق، فستدرك حجم ما قد يقع من أخطاء عندما نحاول أن نحكم على صدق غيرنا اعتماداً على دليل أو إشارة واحدة. ومثلما هو الحال مع الإيماءات الفريدة التى أستخدمها أثناء تواصلى مع غيرى، فإن لدى مجموعة شخصية مشابهة من الدلائل التى تظهر علىّ عندما أمارس الخداع، وما قد يصدر عنى من دلائل على الخداع كثيراً ما لا أستخدمها غيرى لاستنتاج خداعى له هذا إذا استخدمها أصلاً. وإذا كنت تعتقد أن إشارة غير لفظية معينة علامة أكيدة على الخداع، فقد تقضى محادثتك معى بالكامل فى ملاحظة إذا كانت هذه الإشارة تظهر علىّ فى الحديث، وهى الإشارة التى ربما لا تظهر علىّ أبداً، والى أن يحدث ذلك فربما فقدت عدداً هائلاً من الإشارات اللفظية وغير اللفظية الأخرى التى توضح لك أنتى كنت أكذب عليك طوال المحادثة.

دعنا الآن نفكر فى تعقيد آخر قد يحدث: لنفترض أنك قد تعرفت على علامة تمتد أنه يمكنك الاعتماد عليها للتعرف على الكذب، وأنك لاحظت أثناء حديثنا أنتى تظهر علىّ هذه العلامة. السؤال الآن هو: "هل هذه العلامة مجرد سلوك عرضى أم أنه سلوك مهم حقاً؟ تبدو بعض السلوكيات كما لو كانت تحدث عرضاً، وربما حدثت تلك السلوكيات بشكل عشوائى دون محاولة لخداع المستمع،

وأنت إن اعتمدت على تأويل تلك السلوكيات كدلائل على الكذب فقد تسيء الظن بشخص صادق وتعتبره مخادعاً. فى هذه الحالة، ماذا يحدث لمصدقيتك فى قدرتك على التعرف على الخداع؟ ما حجم الخسائر فى علاقتك مع

إن عبء إثبات الخداع يقع أساساً على عاتق الملاحظ وقدرته على التعرف على الخداع، وليس على المتحدث فى إثبات أنه صادق.

هذا الشخص الذى سينتج عن ذلك؟ إلى أى مدى ستهتز

ثقتك مستقبلاً فى قدرتك على التعرف على الخداع الذى يمارسه معك أحدهم عندما يكون من الضرورى جداً أن تكون قادراً على ذلك؟ تجنب الوقوع فى خطأ تشخيص مدى صدق أحدهم استناداً إلى سلوك واحد، فليس من الممكن أن يبرهن سلوك واحد - سواء أكان لفظى أم غير لفظى - على مدى صدق أحدهم أو خداعه.

ولنتناول هذا المبدأ بالشرح بطريقة عملية: لنفرض أن شرطى مرور على الطريق السريع يوقف سائق سيارة يشك في أنه مخمور أثناء القيادة. إن هذا الشرطى لا يستطيع استنتاج سكر هذا السائق قبل أن يقوم ببعض اختبارات قياس السكر الموثوق بها، مثل: حك الأنف، والمد تنازلياً، وتلاوة الحروف الأبجدية، والسير فى خط مستقيم، وغير ذلك من الاختبارات الكثيرة. إن ملاحظة الشرطى للسائق أثناء إجرائه لهذه الاختبارات هي فقط ما يمكنه من استنتاج إن كان هذا السائق مخموراً أم لا. ومن المؤكد أن هذا الشرطى سيكون مقصراً إذا شهد أن السائق كان مخموراً بمجرد أنه كان يقود المركبة ببطء، أو أنه انحرف مرة عن الطريق أثناء قيادته للسيارة.

أثناء ملاحظتك للسلوك اللفظى وغير اللفظى لأحدهم، يجب ألا تحكم على مدى صدقه استناداً إلى سلوك واحد. إن السلوك البشرى معقد جداً، والسلوكيات التى يبدونها الأشخاص أثناء تواصلهم قد تكون ذاتية جداً، وأعراض الكذب التى تنطبق على شخص قد لا تنطبق - بأى حال من الأحوال - على غيره، ومع ذلك فهناك بعض الأعراض التى يشترك فيها شخصان أو أكثر. لا يوجد شيء مطلق أو مضبوط بالكامل فى السلوك البشرى. سنناقش فى جزء لاحق من هذا الكتاب أهمية السلوكيات الفردية والتعرف على السلوكيات التى يغلب أن تحدث عندما يزداد احتمال كذب من نتعامل معه. وليس من بين تلك السلوكيات سلوك يمكنه التعرف بصورة دائمة على الخداع، والغياب الظاهر لعلامات الكذب لا يعنى بالضرورة أن هذا الشخص صادق. أحياناً ما يصدر عن الشخص الصادق - وبصورة عرضية - علامات تبدو كما لو كانت دلائل على الخداع رغم أنها ليست أكثر من مجرد ظواهر عرضية أو سوء تأويل من جانب الملاحظ. وعلى الرغم من ذلك فإن حدوث علامتين أو ثلاثة أو أكثر منها فى لحظة واحدة وبصورة عشوائية أمر ممكن فى بعض الأحيان ولكن احتماليات حدوثه بعيدة للغاية.

يمكننا استخدام المثال السابق للشرطى الذى أوقف السائق لشرح أهمية تجمع السلوكيات. سبق أن أوضحنا أن الشرطى لا يستطيع أن يستنتج أن السائق كان يقود

مخموراً بمجرد أنه كان يسير بالسيارة متمائلاً على الطريق أو مجرد أنه يقود أبطأ من السرعة المحددة. وإذا شهد الشرطى أمام المحكمة بأنه استنتج أن هذا السائق كان يقود سيارته مخموراً استناداً إلى هذين الدليلين المحدودين جداً، فلا شك أن المحكمة سترفض القضية. يجب على الشرطى - بدلاً من أثناء ملاحظتك للسلوكيات اللفظية لأحدهم، لا ينبغي أن تتخذ قراراً بشأن مدى صدق ما يقوله استناداً إلى سلوك واحد فقط.

ذلك - أن يبحث عن عدد من الدلائل يوضح أن هذا السائق كان مخموراً. إن التلميح في الحديث، وفوحان رائحة الكحول من فم السائق، وأية زجاجات للكحوليات في السيارة، وعدم اتزان السائق أثناء وقوفه على قدميه أو عدم قدرته على السير في خط مستقيم عندما طلب منه ذلك. كل هذه الأشياء - إذا ارتبطت معاً بأسلوب معين - ستمكن الشرطي من إدانة السائق. والأكثر من ذلك أن الشرطي يستطيع أيضاً أن يقرر أن السائق لم يكن يعرف البلدة التي هو بها ولا أي يوم من الأسبوع هو فيه، ويستطيع الشرطي أن يبرهن للقاضي على سكر السائق بأن يوضح له أنه - أي السائق - كان يقود السيارة دون إضاءة مضاييحها الأمامية في الساعة الثالثة صباحاً، أو أن سرعته تجاوزت ٧٥ ميلاً في الساعة في منطقة سرعتها المحددة ٥٥ ميلاً في الساعة، أو أنه كان يقود السيارة في الاتجاه المخالف. وعلى قمة كل هذا، والأكثر منه أنه عندما خضع السائق لاختبار كشف نسبة الكحوليات في الدم، وجد أن بدمه كحولاً. كل هذه العوامل معاً جعلت الشرطي يستنتج أن السائق كان يقود السيارة وهو في حالة من السكر. إن تعريفنا للتجمعات شبيه جداً بذلك، حيث إن علامة واحدة فقط على الكذب ليست دليلاً كافياً على استنتاج أن من نتعامل معه مخادع، ولكن العديد من العلامات التي تحدث في نفس الوقت عند مناقشة موضوع معين قد توضح بقوة إمكانية وجود خداع.

الاتساق

المبدأ الرابع: إن رد الفعل المتناسق تجاه موضوع محدد قد يكون مؤشراً كبيراً على الخداع.

سبق أن أوضحنا أن الطريقة التي يستطيع بها الملاحظ التعرف على الخداع هي البحث عن التغيرات التي تحدث في السلوك الثابت والطبيعي لمن يلاحظه، ومع ذلك - وكما سنرى في جزء لاحق من الكتاب - فإنه ليست كل التغيرات التي تلاحظها على سلوكيات من تريد التحقق من صدقه تشير إلى أنه يكذب عليك؛ لأنه ربما كان كل ما في الأمر أنه يتصرف وهو واقع تحت تأثير ضغط عام. إن التغيرات الناتجة عن الخداع والتي تظهر على أحدهم تحدث نتيجة وجود صراع داخلي لديه أثناء محاولته التحكم في كل انفعالاته. وإلى أن يستطيع المخادع التعود على الرسائل الظاهرة والتحكم فيها، والتوافق مع رسائله الداخلية الصحيحة، سيكبر هناك دائماً نوع من رد الفعل السلبي الثابت الذي يصدر منه عندما يطلب منه أحد الحديث في هذا الموضوع بالتحديد، ولن

يكون لديه نفس المشكلة في الحديث عن أية مواضيع مهمة أخرى.

لقد أصبحت الآن تعرف أنه لا يوجد سلوك واحد يبرهن على مدى صدق أحد أو خداعه، وأنه يجب عليك أن تلاحظ سلوكياته في صورة تجمعات. إذا كان الأمر موضوع النقاش مهماً حقاً للمتحدث، وكان لابد له أن يواصل حماية خداعه والحفاظ عليه، فينبغي عليك أن تواصل الحصول على نوع من ردود الأفعال كل مرة تثير فيها هذا الموضوع. ومع ذلك، فإن هذا لا يعنى أن ذلك الشخص سيصدر عنه نفس السلوكيات أو التجمعات تماماً كل مرة يثار فيها الموضوع. إن ما ينبغى أن تبحث عنه هنا هو بعض أشكال التجمع التي تحدث باتساق أثناء مناقشة الموضوع، وينبغى أن تستبعد إمكانية أن السلوكيات التي تلاحظها عشوائية بطبيعتها.

ومن الدلائل الأساسية على الخداع التي كشفت عنها الأبحاث أن المعرض للخداع يظل على مدار مدة زمنية يغلب عليه مواصلة تقديم نفس الاستجابة للموضوع أو القضية الخلافية. إن الملاحظ للكذب سيعرف - إن حصل على استجابة سلبية في ناحية محددة واحدة فقط - أن الاحتمال الأكبر أن الخداع يحدث في هذه الناحية، ومع ذلك فإن حدة ردود أفعال الشخص تجاه تلك المنطقة تقل مع الوقت، ولن تثير مناقشة الموضوع بعد ذلك نفس مستوى رد الفعل الذي كانت تثيره من قبل.

وعلى سبيل المثال، دعنا نفترض أنك تعمل مديراً للموارد البشرية في إحدى الشركات، وأن وظيفتك هي إجراء مقابلات مع المتقدمين للعمل حتى تحدد من سيتم

توظيفهم في الشركة من ذوى الكفاءة من بين المتقدمين لا تبحث عن نفس التغيرات للعمل. ربما كانت تتطلب الوظيفة الشاغرة في الشركة بعض الخبرة، أو التدريب، أو مؤهل دراسي معين، أو غير ذلك من المتطلبات. إنك أثناء مقابلة المتقدم لشغل الوظيفة تسأله عن مؤهله العلمى، أو خبراته في عمله السابق. افترض أنك عندما أثرت هذا الموضوع مع أحد المتقدمين راوغك، أو بدأ يعاقل في إجاباته، وربما ظهرت بعض التغيرات المهمة في لغة

جسمه. قد تكون هناك مجموعة مهمة جداً من السلوكيات التي تبين أن هذا الشخص يخفى شيئاً ما. ربما لم يكن قد أنهى دراسته، أو بالغ في تقدير مهاراته وخبراته في الوظيفة السابقة. هذه - إذن - هي المنطقة التي ينبغى أن تبحث فيها بقدر أكبر من التفصيل لتحديد السبب في استجابة هذا الشخص بمثل هذه التغيرات في السلوك.

ماذا إذا كنت تفكر في توظيف جليسة أطفال لأبنائك، أو تطرح بعض الأسئلة على

من تقرر أن تعمل مدبرة لمنزلك أثناء قضائكم إجازة طويلة خارج المنزل؟ ألا تريد أن تعرف إذا كانت هذه المدبرة للمنزل أو جليسة الأطفال شخصًا مسئولًا يمكنك الثقة به تجاه منزلك وأبنائك؟ إن التغييرات الكبيرة في سلوك هذه السيدة قد توضح لك ضرورة أن تكثر من أسئلتك حتى تعرف خلفيتها وخبراتها. إن ردود الفعل المتسقة الصادرة عن هذه السيدة أثناء مناقشة موضوع معين يجب أن تكون إشارة لك لأن تواصل البحث في تفاصيل أخرى أكثر دقة. وينبغي عليك أن تواصل إثارة السؤال أو الموضوع الذي يبدو أنه يثير مجموعة من التغييرات في ثبات هذه السيدة، وأن تلاحظ إن كان هذا التغيير يحدث دائمًا كلما اقتربت من ذلك الموضوع في حديثك. تذكر هنا أنك لا تبحث عن نفس التغييرات في كل مرة تثير فيها ذلك الموضوع، بل تبحث فقط عن وجود تغييرات وأنها تحدث في شكل تجمعات. وإذا لاحظت أن هذا يحدث، فينبغي عليك أن تطيل المحادثة وأن تخرج عن الموضوع الأساسي ثم تعود إليه بطريقة غير مباشرة وتلاحظ بدقة ما يحدث.

التصورات المسبقة

المبدأ الخامس: حتى تستطيع توظيف مهاراتك إلى أقصى درجة، ينبغي أن تتعامل مع الحوادث بعقل متفتح؛ لأن الملاحظات المستندة إلى التصورات المسبقة أو الأفكار الخاطئة لا يمكن الوثوق بها.

إنني أحاول - منذ بداية هذا الكتاب - أن أوضح أن الناس عمومًا لا يجيدون تحديد إن كانوا قد وقعوا ضحايا للخداع أو سيقعون ضحايا له على أيدي غيرهم، وحاولت أيضًا أن أوضح لك السبب في ذلك. ومن أسباب فشلنا في التعرف على تعرضنا للخداع أننا نخطئ في إدراك سلوكيات معينة حيث نراها علامات موثوقة للتعرف على الخداع. لقد حذرتك من خطورة محاولة التعرف على الخداع استنادًا إلى سلوك واحد؛ لأنه لا يوجد سلوك واحد يمكننا الوثوق بأنه إشارة للحقيقة أو الخداع ينطبق على جميع الناس. إن تراكم الهفوات في الأفكار الخاطئة ليس إلا نتيجة للتحيزات الشخصية أو التصورات المسبقة.

إن دقة تحليلك لدى صدق من يتعامل معك تعتمد على قدرتك على التحرر من التصورات المسبقة التي قد تتبناها بشأن صدق ذلك الشخص أو خداعه؛ فإذا أسست ملاحظتك على افتراض أن هذا الشخص سيكذب عليك، فكل ما ستراه هو الإشارات

التي تؤكد شكوكك، سواء كانت الإشارات التي تبدو على هذا الشخص دلائل حقيقية على الخداع أم لا. إن السلبيات التي يشتهر بها البشر أنهم يقررون النتيجة في البداية ثم بعد ذلك يمارسون نوعاً من الجدل يدعم الاستنتاجات التي توصلوا إليها بالفعل. وعلى سبيل المثال قد يكون لدى بعض الأفكار الثابتة بشأن قدرات مواطني ولاية معينة على قيادة السيارات، كأن أعتقد أنهم أسوأ سائقين، والأكثر إهمالاً وخطورة في كل الولايات المتحدة. ليس بعض سائقي هذه الولاية، بل كلهم وجميعهم سائقين بشعيين، وأن أكره مشاركتهم في الطريق!

بداية، وقبل كل شيء، فإن هؤلاء يقودون السيارات دائماً بسرعة تتجاوز السرعة المحددة. جميعهم متهورون! وإذا كنت تقود سيارتك في الحارة السريعة من الطريق، تراهم يطيرون مارقين بجوارك، ومع ذلك فإنك إذا حاولت أن تجتاز سيارة أخرى يقللون من سرعتهم حتى تكون مساوية لسرعة السيارة التي يحاول اجتيازها غير مبالين بالتكدس المروري الذي يحدثونه خلفهم، بل ويشتهر هؤلاء الناس أيضاً بسمعتهم السيئة في قيادتهم سياراتهم بالقرب من مؤخرة السيارة التي تسير أمامهم وتسيطر ضوء سياراتهم لغيرهم حتى ينتقل لجانب الطريق ليفسح لهم الطريق. إنني كلما رأيت أحد السائقين المرعبين على الطريق، فإنني لست في حاجة لرؤية رقم لوحة سيارته حتى أعرف إلى أية ولاية ينتمي!

هل يبدو ذلك كما لو كنت مصاباً بحالة ما يطلق عليه هياج الطريق؟ ما الذي يغذي آرائى السلبية عن هؤلاء السائقين؟ إن تصوراتى السابقة تجعل ملاحظاتي انتقائية. حيث إنني منتهى الانتباه للدلائل التي تؤكد شكوكى وتوقعاتى، ومع ذلك فإن ملحوظاتى لا تخبرنى إلا بنصف الحقيقة فقط. إنه غير محتمل أن يكون كل فرد في هذه الولاية سائق مخيف، ومع ذلك فإن رؤيتى لما أريد أن أراه دون غيره - الأمثلة التي تدعم تصوراتى السابقة - من المؤكد أنها تجعل الأمور تبدو لى بهذه الطريقة. إن تصوراتى السابقة قد أضعفت مهاراتى فى الملاحظة مما جعلنى أصدر حكماً خاطئاً. عندما تحاول أن تكتشف أن أحدهم يكذب عليك تتعرض لعلاقاتك به للخطر؛ لذلك كن حريصاً على تجنب التصورات السابقة والتزم بالموضوعية.

هل تعتقد أن هناك شيئاً أسوأ من أن تقول الحقيقة، ولا يصدقك من تتحدث معه فى أى شيء تقوله؟ كيف سيكون حال زوجك أو ابنك المراهق الذى تتهمه بالخداع رغم أنه صادق؟ فكر فى مدى سوء الذى ستعرض له أية علاقة إذا بنيت على الشك. ليس على الاحترام والثقة المتبادلة. إن الشخص ذا الأهمية الكبيرة فى حياتك سيقبل لِحتمال

إفضائه إليك بأسراره، أو مشاركته لك بأماله وأحلامه، أو حتى طلبه منك النصيحة والدعم إذا كان يشعر بأنه مضطر لأن يدافع عن نفسه باستمرار أثناء حديثه معك.

وعكس ذلك ممكن أيضاً، حيث إن التصورات المسبقة قد تجعلك عرضة للخداع، فإذا لم تتمالك نفسك من اعتقاد أن الرجل ذا المظهر الجيد الذى قابلته فى إحدى الرحلات التى قامت بها الشركة التى تعمل صادق بالتأكيد، فإنك تضع نفسك فى موضع الضحية لخداع شخص آخر؛ لأنك لن تستطيع أبداً اكتشاف الكذب. وليس معنى هذا أنك يجب أن تصدق كل النميمة التى تسمعها عن شخص ما. والحق أنك إذا استخدمت مهارات كشف الخداع التى ستتعلمها، فستستطيع فهم متى يخلق أحدهم كذبة. وفى نفس الوقت، فهل تقوم - على الرغم من ذلك - بإنكار بعض إشارات التحذير الملحوظة لأنك لا تريد أن تكون تلك الإشاعات حقيقة؟ هل تصدق أكاذيبه لأن عدم تصديقك لها يعنى أن الآخرين كانوا محقين فى تحذيرك من هذا المخادع؟ إذا اقتنعت بأن من يحذرونك كاذبون، فسينتهى بك الحال مقتنماً بأن ذلك الكاذب ذا المظهر الجيد صادق. وليس معنى هذا أن تصبح شكاكاً وتمتد أن الجميع سوف يكذبون عليك، ومع ذلك فإننا نأمل أيضاً ألا تكون ساذجاً لدرجة تعتقد معها أن الجميع يقولون الحقيقة. ومع ذلك، فإن بمقدورك أن تتعلم فك شفرة الطريقة التى يستخدمها الناس فى التواصل معك بصورة دقيقة، وأن تكون أكثر حذراً فى تواصلك معهم.

ربما كان سؤالك التالى فى هذه المرحلة هو: "كيف يمكننى تجنب مخاطر التصورات المسبقة؟". قبل أن نقيم صدق من تتعامل معه، هل تعرفت على سلوكه الثابت؟ هل تستطيع التعرف على الخداع المحتمل اعتماداً على عدد من التجمعات الموجودة بالفعل، وليس على السلوكيات الفردية؟ هل يظهر على من تتعامل معه باتساق تجمعات سلوكية تدل على الخداع أثناء مناقشتك لموضوعات محددة معه؟ هل تعرفت على التغيرات التى ترى أنها دلائل مؤكدة على الخداع؟ سوف نتناول هذا الموضوع بمزيد من التفصيل عندما نشرح التحقيق الجنائى فى جزء لاحق من هذا الكتاب.

التلوّث

المبدأ السادس: أنت فى حد ذاتك عبارة عن مثير؛ لذلك قد تؤثر بعض سلوكياتك على سلوكيات وردود أفعال من تتعامل معه بطريقة تلوث دقة ملحوظات... .

سبق أن ذكرت أن السلوكيات المهمة لك كملاحظ لمن تشك فى صدقه هى تلك

السلوكيات التي تحدث في توقيت متزامن، وأوضحت - في معرض شرح هذه القاعدة - أن من تتفاعل معه سوف يستجيب ويصدر رد فعله تجاه آخر مثير تعرض له. ومن هنا فإنه ينبغي عليك تحديد السبب في استجابة ذلك الشخص لهذا المثير. تذكر أنك مصدر المثير؛ وبذلك فإن أسلوبك في السلوك يؤثر على الموقف الذي تلاحظه.

قد تشعر بعدم القدرة على مواصلة الانتباه للتفاصيل الدقيقة التي تتضمن توجهك الانفعالي و"المشاعر" التي تتبعك منك، بالإضافة إلى التلوث الناتج عن البيئة المحيطة بك. ولذلك؛ تقدم لك بعض الأدوات التي تسهل عليك تحقيق مثل ذلك التركيز للانتباه. أولاً؛ إذا كنت تجرى محادثة - سواء مع شخص قريب منك، أو غريب عنك - وكنت تريد أن تتيقظ فيها للخداع، فحاول أن تجرى هذه المحادثة في وقت لا تكون فيه متعجلاً، وفي مكان خالٍ من المشتتات. حاول أن تظل هادئاً وفي سلام مع ذاتك حتى إذا كنت تشعر بالقلق وبأنك معرض للكثير من المخاطر. لا تحاول أن تقابل المرشحة للعمل كجليسة لأطفالك في مكان عملك، حيث لا يكف الهاتف عن الرنين، وحيث تخشى أن يدخل مدير مكتبك في أى وقت. وبالمثل، فلا تواجه ابنك المراهق بأنك فقدت أموالاً من حافظة جيبك قبل موعدك مع طبيب الأسنان بخمس عشرة دقيقة، أو عندما يكون والدك أو والدك زوجك على وشك الوصول لمنزلك، أو أثناء عرض برنامجك التلفزيوني المفضل. رتب لإجراء هذه المحادثات في مكان هادئ، وابدل قصارى جهدك حتى يسود الجو العام الهدوء والراحة. إذا أجريت محادثتك دون أن يكون لديك مشتتات ولديك متسع من الوقت؛ فستجيد ملاحظة وتحليل التواصل الذي يحدث.

ينبغي أن تتذكر أثناء المحادثة أن محدثك يقرأ سلوكياتك ويحللها كما تقرأ أنت سلوكياته وتحللها. إذا كانت علاقتي بمن ألاحظه الآن علاقة طويلة، فإن الاحتمال الأكبر أنه هو أيضاً قد تطور لديه فهم جيد لسلوكي الثابت. وربما استندت استجابة هذا الشخص معي إلى توصلاتنا القديمة وعلاقتنا؛ وبالتالي ينعكس هذا التاريخ على ردود أفعاله معي سواء كان هذا التاريخ جيداً أم سيئاً. السؤال الذي ينبغي أن توجهه لنفسك هو إذا كان من تتعامل معه يصدر رد فعله تجاه الطريقة التي تتصرف بها أم تجاه موضوع المحادثة، فأحياناً ما تكون أفعالنا وردود أفعالنا أقوى وأهم من موضوع المناقشة بالنسبة لمن نتناقش معه.

قد تكون السلوكيات التي أراها من الشخص الآخر، نتيجة لما يراه في سلوكي. وإذا كنت عدوانياً، أو متكبراً، أو غير مبالٍ؛ فتد تكون استجابة من أتواصل معه انعكاساً لسلوكياتي وتواصل معي. والقصة التالية مثال جيد على التلويث.

منذ بضع سنوات، اشترت لزوجتي زجاجة عطر غالية. أثناء زيارة قريبة منا لأكبر المحلات التجارية في منطقتنا السكنية اختبرت زوجتي رائحة هذا العطر، فاشترته لها بعد ذلك - كهدية مفاجأة وبدون سبب محدد. لقد كانت فرصة عظيمة لى لأعبر لها عن مشاعري بإهدائها هدية غالية كانت تريدها حقاً.

وبعد شهر قلائل من تلقيها الهدية، اكتشفت زوجتي أن زجاجة العطر قد أوشكت على النفاد. إنها زجاجة عطر وليست معطر ما بعد الحلاقة للرجال، فلا ينبغي أن تنفذ بهذه السرعة! لقد كانت تعتقد أن أحداً قد استخدم العطر، وأهدر منه كمية كبيرة، ثم سرعان ما لاحظت أن إحدى قطط منزلنا تفوح منها رائحة قوية من هذا العطر. قامت زوجتي فوراً بإجراء تحقيق وبحث كبير للتوصل إلى مرتكب هذه الجريمة البشعة! ولأننى كنت مسافراً في هذا الوقت؛ فقد استبعدت من قائمة المشتبه بهم فوراً! ولأن زوجتي لم تنثر العطر على القطة؛ فلم يعد هناك إلا شخصان موضع اشتباه، ألا وهما بنتانا.

واجهت زوجتي كلا البنيتين بقضية فقدان العطر، فأنكرتا بشدة أى علم لهما بالحادث. استنتجت زوجتي أن إحداهما كاذبة. ولما لم تحقق أى تقدم فى اكتشاف الفاعل - وفى ثورة هياجها - أعلنت زوجتي أنه إذا لم تعترف إحدى الفتاتين بارتكابها لتلك الجريمة، فستمرضان هما الاثنتان لعقاب شديد لكذبهما على أمهما، وبهذه الطريقة ستحس من ارتكبت الجريمة منهما بالذنب. وبعد وقت قصير اعترفت ابنتى الصغرى بالجريمة، وعوقبت بأن تظل فى حجرتها لمدة أسبوعين دون مشاهدة التلفزيون، مع الحرمان المؤقت من الامتيازات الأخرى.

وبعد بضعة أيام من هذا "التحقيق" قالت ابنتى الكبرى شيئاً أدركت منه زوجتي أنها أصدرت حكماً على البنت الصغرى وعاقبتها على جريمة لم ترتكبها، فواجهت زوجتي ابنتى الكبرى فوراً، فقالت إنها رشت العطر على القطة المسكينة. عندئذ سألت زوجتي ابنتى الصغرى عن سبب اعترافها بجريمة لم ترتكبها، فقالت الفتاة: "العقاب بالحبس أفضل كثيراً من العقاب بالضرب باليد"، فسألت زوجتي - التى أدهشها تحول الأحداث - ابنتى الكبرى كيف تترك أختها الصغيرة تتلقى العقاب على شيء لم تفعله، فقالت: "إذا بلغ غباؤها أن تعترف بارتكابها هذه الجريمة. فهذا خطأها".

لم تكن ردود أفعال بنتى موجهة للإجابة عن السؤال عن المسئول فعلاً عن إهدار العطر. بل كانت موجهة للتهديد بالعقوبة الشديدة التى ستعرض لها كل منهما سواء كانت بريئة أو مذنبه. وكان الاختيار واضحاً لابنتى الصغيرة. لقد لوث أسلوب من

يعاورهما لاكتشاف الحقيقة ردود أفعالهما.

الفحص

المبدأ السابع: قبل التوصل إلى أية استنتاجات، يجب عليك مراجعة ملاحظاتك وفحص البيانات.

أنت الآن على دراية بالهفوات والمخاطر التي قد تؤدي إلى أخطاء جسيمة في الحكم على دلائل الصدق في إيماءات وإشارات شخص آخر. لقد قمتُ بتلخيص بعض المبادئ والقواعد المهمة التي يمكنك من تقليل مخاطر إصدار الأحكام الخاطئة، والقرار النهائي بالنسبة لتصديقك لشخص معين أم لا هو قرارك أنت. لا بد أن تثق في قدرتك على التعرف على الدلائل الموثوقة على الخداع وعلى السلوك الذي ينم عن الإحساس بالذنب لارتكاب جريمة. وسوف نستكشف معاً السلوكيات - التي عندما تمت دراستها بالتفصيل - وُجد أنها يمكن الوثوق بها في تحديد الخداع. وعلى الرغم من ذلك، فإن واجبك هنا هو التأكد من أنك قيمت الموقف تقييماً صحيحاً.

منذ بضعة سنوات التقيت من خلال إدارة أمن إحدى الولايات بأب فقد ابنته المراهقة، وكانت الفتاة متفببة منذ حوالى ثلاث سنوات. فعل الأب الحزين المهموم كل شىء ليجد الفتاة، حتى أنه استأجر مخبرين خصوصيين وعرافين. وفى تلك الأثناء، زعم شاب مسجون بتهمة القتل أن لديه معلومات عن الفتاة واتصل بالرجل. وكان ذلك الأب يبعث بعثاً حثيثاً عن أية معلومات، فطلب من إدارة الأمن أن تساعده فأحالوه إلى.

بعد أن حصلت على بعض الحقائق الأساسية المحيطة باختفاء الفتاة، قضيت يومين فى السجن فى إجراء لقاءات مكثفة مع هذا الشاب، فبدأ لى أن المعلومات المتاحة لديه بسيطة وعامة وغير مفيدة، ومع ذلك فقد كان يستطيع وصف الفتاة المفقودة بالتفصيل. قال لى إنه رأى الفتاة عدة مرات وأنه ساعدها فى إحدى تلك المرات على تلقى العلاج لتشفى من جرح أصيبت به، وأخبرنى بالمنطقة والبلد التي يخفى فيها المختطفون الفتاة، وأنتى إذا أخرجته من السجن فسوف يقودنى إليها.

كان الأب فى حالة يأس تام، وكنت أشعر بالشفقة عليه. كان يريد من وكالة الأمن إطلاق سراح الشاب السجين حتى يأخذنا إلى ابنته، ومع ذلك فلم أكن واثقاً بأى حال من صدق ذلك السجين؛ لأنه كان محدداً جداً فى بعض الموضوعات التي ناقشتها معه،

ولكننى عندما ضفطت عليه للحصول على المزيد من التفاصيل عن الفتاة، ومكانها، وحالتها الجسمية، ومختطفها؛ راوغ الرجل وصدت عنه إشارات خداع. قلت للجميع إن ذلك الشاب ليس محل ثقة، وأنه يكذب فيما يدعيه من معرفة عن الفتاة، ولكن الأب وبعض الحضور كانوا مقتنعين بأنه يقول الحقيقة. كنت أنا الوحيد الذى يمتقد أنه كاذب.

شمرت بالقلق تجاه تحليلى لسلوكيات الرجل. هل كان هناك شيء لم ألاحظه؟ لقد قضيت يومين أقابله وجهاً لوجه، وتحدثت معه مرتين عبر الهاتف أيضاً. لقد كنت متأكداً من فهمى الجيد لسلوكه الثابت. أحياناً كنا نتحدث عن مواضيع تافهة حتى أستطيع فهم وقراءة سلوكه الثابت. لقد فحصت المواضيع التى اعتقدت فيها أنه كاذب، وتمكنت من التعرف على نماذجه الخادعة التى تظهر دائماً فى تجمعات. لقد كان يبدو دائماً مراوغاً حول رؤيته للفتاة، ومعالجة جروحها، ومعرفة أين هى، ومن الذى اختطفها. لقد كانت ردود أفعاله متسقة ومتزامنة التوقيت.

هل كان لدى أى تصورات سابقة؟ لماذا لم أثق به؟ هل لأنه سجين؟ كنت أريد مساعدة هذا الرجل حقاً على إيجاد ابنته، ولكننى لا أستطيع أن أقول له ما يريد سماعه فقط. لقد فحصت ما توصلت إليه فحصاً كاملاً، وأنا مقتنع بتحليلى.

وبعد شهر قليلة، خطط برنامج تليفزيونى لإذاعة القصة، وقابل مقدمو البرنامج كل المشاركين فى البحث عن الفتاة، بمن فى ذلك السجين. كنت أنا الوحيد الذى لا يثق فى ذلك السجين وقصته، وكنت واثقاً من أن الجميع غير سعداء باستنتاجاتى. وقبل أن يذاع البرنامج التليفزيونى بأسبوع واحد، وجدت دورية شرطة الفتاة فى الجانب الآخر من المدينة، فأخبرت المحققين بأنها هربت من المنزل قبل ثلاث سنوات. وقالت إنها لم تصب بأية جروح، وأنها لا تعرف الشاب السجين، وأنها لم تذهب أبداً للمدينة التى قال إنها توجد بها.

وفى نفس ذلك الأسبوع علمت أن ذلك السجين قد اختلق القصة بالكامل. لقد كان يخطط لهروب جيد من السجن بزعم البحث عن الفتاة، وكان ذلك السجين قد سبق له الذهاب إلى هذه البلدة وكان يعرفها جيداً، وفى تلك البلدة وجد ملصقاً لفتاة مراهقة مفقودة، وكان يتذكر بعض المعلومات عنها، بالإضافة إلى جمعه بعض التفاصيل الأخرى من والدها غير الحريص فى حديثه.

اتضح أن تحليلاتى صحيحة ومع ذلك كان لابد لى أن أتأكد، فقد كان ارتكاب خطأ واحد يكلف الكثير، ففحصت تحليلاتى حتى أتأكد من أننى اتبعت كل القواعد، وكنت

واقمًا تحت الكثير من الضغوط حتى أتجاهل ما توصلت إليه من استنتاجات.
يجب عليك دائمًا قبل التوصل إلى استنتاج صدق أحدهم أو خداعه أن تسأل نفسك
أسئلة نقدية حول ما لاحظته في محادثتك معه. وإذا كان لديك شكوك في صدق

المعلومات التي تحصل عليها في المحادثة، فقد يساعدك هذا
على تأجيل اتخاذ قرار في الموضوع المثار في المحادثة، وربما
كان ينبغي عليك أن تطلب وقتًا للتفكير في هذه المحادثة أو
تقرر استكمالها في وقت لاحق. اجلس فور انتهاء المحادثة
ودون بعض الملاحظات عما قيل وما لاحظته فيها. أولاً: هل
توصلت للثبات لدى هذا الشخص؟ هل عرفته أو لاحظته على

مدار فترة زمنية كافية في مواقف غير ضاغطة حتى تفهم
سلوكياته الطبيعية وغير الناتجة عن الضغط فهماً كاملاً؟ هل قضيت معه وقتاً في
الحديث عن مواضيع غير ضاغطة، أو في مناقشة أمور لا تولد الضغط أو تستدعي منه
ممارسة الخداع؟

ثانياً: هل تمكنت من تحديد التغيرات الثابتة ومتزامنة التوقيت التي تلاحظها في
التجمعات السلوكية؟ إن التعرف الدقيق على الخداع لا يجب أن يعتمد على "المشاعر"،
بل يجب أن يعتمد على ملاحظة سلوكيات محددة. وهذه السلوكيات نتيجة لمثير من نوع
ما، وكل مرة يثار فيها الموضوع الذي خلق الاستجابة، ينبغي أن تلاحظ بعض أشكال
ردود الأفعال الصادرة عن ذلك الشخص. ويجب أيضاً أن تمثل هذه السلوكيات تغيراً
في نمط السلوك الثابت لذلك الشخص وأن تحدث في شكل مجموعة من الأعراض.
إذا تمكنت من التعرف الدقيق على هذه الإشارات عندما تحدث، فقم بتحديد هذه
السلوكيات المحددة بدقة، وإذا لاحظتها تحدث في شكل مجموعات، فسيكون تحليلك
دقيقاً.

ثالثاً: هل صدر منك سلوكيات أو أفعال لوثت سلوكيات هذا الشخص؟ هل لديك
أية تصورات مسبقة من شأنها أن تقيم على استنتاجاتك؟ لا تسأل الناس يشاهدوننا
في نفس الوقت الذي نشاهدهم فيه، وبالتالي فإن تكوينك لوجهة نظر قبل أن تقوم
بملاحظاتك قد يسبب قصوراً هائلاً في تحليلك للصدق والخداع. لا شيء يدمر
العلاقة بين فردين أكثر من ضعف الثقة بينهما دون أي سبب يبرر ذلك.

رابعاً: هل من الممكن أن يسبب هذا الموقف خوف الشخص الصادق من ألا تصدقه؟
هل تشك فيمن تتعامل معه دون مبرر؟ هل كان الموضوع مهماً لدرجة كافية لا تبالى

معها بتعرض علاقتك بمن تتعامل معه للخطر نتيجة عدم تصديقك له؟ هل هناك أشخاص آخرون يمكنونك من التحقق من المعلومات التي تحصل عليها في محادثاتك؟ ومن الطبيعي أنك لا بد أن تتحقق من المعلومات التي يقدمها لك شخص يتقدم للعمل لديك، أو من يبيئك شيئاً من أصحاب عمل أو عملاء آخرين ممن تعامل معهم هذا الشخص.

أخيراً: هل من الممكن أن يكون هذا موقفاً قد تصدق فيه كذب الكاذب؟ قد يبدو ما أقوله غريباً، ومع ذلك فهناك أوقات يكون المرء أكثر استعداداً لقبول الكذب عن سماع الحقيقة. ربما لا تريد أن تصدق أن هذا الشخص يكذب عليك، أو قد تجد أن الحقيقة مكدره، أو مزعجة، أو محبطة، أو قد تكون مشتتة للغاية. وليس المحك الحقيقي هنا أن تكتشف الحقيقة، بل هو إمكانية تمايشك معها أو هل ينبغي أن تتعايش معها؟ ومرة أخرى نؤكد أنه ينبغي عليك أن تقرر مدى أهمية معرفتك الحقيقة ومدى أثرها عليك وعلى حياتك. وإذا لم تكن متأكدًا من أنك قد اكتشفت الحقيقة، أو لم يكن الأمر الذي تتعامل معه جدياً؛ فإننى أنصحك بأن تفسر الشك دائماً لصالح من تتعامل معه؛ لأن ذلك سيجعل علاقاتك تسير على ما يرام. لذلك استعد للفحص الدقيق لما توصلت إليه من نتائج، وكن حازماً جداً مع نفسك عندما تحلل استنتاجات؛ فليس من الصواب أن يكون ثمة إهمال عندما تكون علاقاتك مهددة. لا بد أن تتحقق بأمانة من دوافعك في محاولة تقريرك إن كان من تتعامل معه صادقاً أم لا. راجع كل خطوة من خطوات تحليلك في عقلك حتى تتأكد من أنك لم تتجاهل أى شيء. إنك عندما توضع لمن تتعامل معه أنك تعتقده غير صادق معك، فقد يصبح من الصعب عليك أن تسحب ذلك الاتهام دون أن تتعرض لعلاقتك به للضرر. وإذا كان لا بد أن تخطئ، فليكن هذا الخطأ افتراضك أن من تتعامل معه صادق، ويمكنك أيضاً أن تقلل من مخاطر تعرضك للخداع من خلال توخي الحذر أو إجراء المزيد من التحقيقات في وقت لاحق.

التواصل اللفظي

الفصل الثالث

لا يسهم الصوت إلا بنسبة عشرين في المائة فقط من مجمل ما يصدر عن الفرد من إشارات ورسائل "بينها" عندما يتعامل مع غيره، ومع ذلك فإن نسبة العشرين بالمائة هذه تحمل معلومات مكثفة ومركزة للغاية. ولأن قنوات الصوت قنوات مكثفة للغاية، ولأننا نعلم أن من يستمع إلينا يركز انتباهه على حديثنا؛ فإننا نعمل جاهدين للتحكم في الإشارات التي تصدر منا أثناء الكلام. لقد سمعنا جميعاً الحكمة القديمة القائلة: "زن كلماتك قبل أن تنطقها"، أو النسخة الممدلة منها "تحدث في عقلك قبل أن ينطلق لسانك". ومن هنا فإن المرء هو أول من يستمع لما سيقوله وهو يدرك أن من يستمع إلى رسالته اللفظية سيحلل ملاحظاته بحرص، وهذا المبدأ ينطبق على الجميع.

ونتيجة ذلك فإننا في حالة من التعديل الدائم لما نبيده عادة ما تكون الدلائل اللفظية الأكثر توضيحاً لكذب الشخص أو وقوه تحت ضغوط.

يحاول أحدهم توصيلها تحمل خداعاً، فلا بد أن يبعث

هذه الرسالة بطريقة تجعل المتلقى يصدقها ولا يكتشف الخدعة، ويحاول مرسل الرسالة في نفس الوقت أن يتحكم في أية إشارات أو دلالات لفظية توضح أنه واقع تحت ضغوط نتيجة لقلقه من أن تكتشف الخدعة. وتكون نتيجة هذه المراقبة المكثفة من جانب المخادعين لجهودهم أثناء الكلام أن تظهر عليهم بعض الدلائل البسيطة

نسبياً للخداع.

ربما اعتقدت الآن أن مراجعتك لحديثك قبل النطق به، واستعدادك لما ينبغي أن تقوله أمر عظيم تشعر بالقلق تجاهه، وأنت محق في هذا الاعتقاد. في هذا الجزء من الكتاب والذي نناقش فيه السلوك اللفظي، سأوضح لك ما يحدث عندما لا يستطيع المتحدث التحكم في كل تلك الإشارات اللفظية الناتجة **للسلوك اللفظي ثلاث فئات، هي،** عن الضغوط ودلائل الخداع. وعلى الرغم من كل هذا **نوعية الصوت، ووضوح الصوت،** الجهود من المخادع للتحكم في كلامه حتى لا تصدر عنه **ومحتوى الحديث.** العديد من دلائل الخداع اللفظي، إلا أنه عندما تظهر تلك الدلائل فإنها تصبح في غاية الأهمية.

وستناول في هذا الفصل السلوكيات اللفظية بالدراسة، وذلك بتقسيمها إلى ثلاث فئات، هي: نوعية الصوت، ووضوح الصوت، ومحتوى الحديث. وفهمنا لكيفية عمل كل واحدة من هذه الخصائص مستقلة، وعملها جميعاً معاً سيسهل علينا التعرف على السلوكيات الانفعالية والمعرفية لما نلاحظه.

نوعية الصوت -

تتكون نوعية الصوت من ثلاثة مكونات هي: طبقة الصوت، وحجم الصوت، ومعدل سرعة الكلام. وعادة ما تسبب الضغوط أو القلق تغيراً في مكون واحد على الأقل من هذه المكونات لنوعية الصوت. وبصفة عامة، فإن ظهور تلك الإشارات لا يوضح بالضرورة أن المتحدث مخادع، بل يوضح أنه واقع تحت نوع من الضغط وحسب. إن التغيرات في نوعية الصوت من شأنها أن توضح لنا أن المتحدث واقع تحت قدر هائل من التغير الانفعالي، وتوضح لنا أيضاً نوعية الاستجابة الانفعالية التي يبديها، وتوضح أيضاً مدى قوة تلك الاستجابة.

والعنصر الأساسي الذي يجب ألا نغفل عنه بشأن الحديث عموماً هو التوقيت الذي يتحدث فيه من نتعامل معه؛ وذلك بسبب رد فعل داخلي لبعض المثيرات الخارجية، فثمة سبب دائماً لقرار أحدهم أن يتكلم. حيث يربط الفرد - لأي سبب كان - بين نفسه وبين الموقف الذي يجد نفسه فيه أو الموضوع المثار سواء كان هذا الربط عقلياً أو انفعالياً أو عقلياً وانفعالياً في وقت واحد. وتوضح الكلمات التي تنطق (محتوى الحديث) الطريقة التي يتعامل بها المتحدث مع مسألة بعينها على المستوى المعرفي أو العقلي. وأحياناً

لا يدل التغيير في نوعية الصوت إلا على شيء واحد، وهو، وقوع المتحدث تحت ضغط. ما تظهر الكلمات أيضاً - وإن كان بدرجة أقل - الأثر الانفعالي الذي يتركه الموضوع المثار على المتحدث. وبمعنى آخر، فإن نوعية الصوت قد توضح لك نوعية ومستوى الاستجابة العقلية للمتحدث، بل إنها أحياناً ما توضح لك استجابته الانفعالية.

طبقة الصوت

إن التغيير في المستوى الثابت الأساسي لصوت من يحدثنا يوضح لنا مدى قوة استجابته، ومدى إيجابية أو سلبية خصائص هذه الاستجابة. توضح طبقة الصوت المرتفعة - على سبيل المثال - أن المتحدث لديه استجابة داخلية قوية كتلك الاستجابات التي نتابنا عندما نشعر بالإثارة، أو بالغضب، أو الإحباط. ويحدث ارتفاع طبقة الصوت أيضاً عندما يحاول الفرد أن يلفت الانتباه إليه. وأياً كان السبب في ارتفاع طبقة الصوت، فإن المتحدث يشعر بالحاجة إلى من يعترف بوجوده ومن يهتم بما يبديه من ملاحظات. أما انخفاض طبقة الصوت فإنه يوضح أن المتحدث يريد أو يشعر بإحدى صور الانسحاب من الموقف أو الموضوع المثار، وهذا ما يصاحب الانفعال الناجم عن الاكتئاب، أو عندما يكون من الواضح أن المتحدث يريد أن يقلل من أهمية الموضوع المثار أو الموقف القائم بالنسبة له.

وإن أردت مثلاً للتطرف في طبقة الصوت علواً أو هبوطاً، فستجده في شخصية "بارني فايف" في المسلسل التلفزيوني القديم *The Andy Griffith Show* حيث يستطيع المشاهد أن يدرك أن "بارني" منزعج بمجرد الاستماع إلى صوته الأشبه بالصرير، ونفس نغمة الصوت هذه تظهر عندما يريد "بارني" من كل سكان مدينة ميبيري أن يولوه انتباههم ويقدموا له الاحترام لأنه نائب العمدة. واليك مثلاً آخر: تأمل صوت المعلق على المباريات الرياضية عندما يصبح التهديد وشيكاً ويكون الفريق صاحب الأرض قد أدى مباراة رائعة. وكمثال آخر، لكنه على الطرف المناقض: انتبه لصوت مقدم النشرة المسائية عندما يقرأ خبر الدمار الناتج عن بعض الكوارث الطبيعية، أو وفاة شخصية عامة.

حجم الصوت

يعتبر التغيير في مستوى حجم صوت المتحدث مؤشراً مهماً على مستوى الطاقة الداخلية

لديه أثناء تواصله؛ فالصوت المرتفع عادةً ما يصاحب انفعالات الإثارة، أو الخوف، أو الغضب. ولأن هذه الانفعالات ترتبط بالخداغ؛ فإن الصوت المرتفع قد يشير إلى استجابة غضب، وهو ما سنناقشه لاحقاً، أو إلى تزايد مستوى الإحساس بالإحباط لدى شخص صادق يشعر بأن الآخر لا يصدقه. إذا كان من نتحدث إليه يرفع صوته؛ فينبغي أن نحرص على عدم تلويث المحادثة بينكما.

وحجم الصوت المنخفض غالباً ما يصاحب حالة الشخص الذي يحاول تقليل التركيز على موضوع معين، وقد ينخفض حجم الصوت أيضاً عندما يشعر المتحدث بالحزن أو الاكتئاب، وقد يكون الصوت المنخفض دليلاً على الانسحاب. هل سبق لك أن سألت ابنك عن كيفية سير أموره في المدرسة، أو إن كان قد أنهى فروضه المدرسية، أو إن كان قد ذاكر استعداداً للامتحان النهائي لمادة الأحياء؟ هل لاحظت من بين ما لاحظته من الخصائص الأخرى إن كان حجم صوته قد انخفض أثناء حديثه، وأنه بدأ يجيبك بصوت هادئ خفيض بل ربما أخذ في التمتمة؟ إنك إن رأيت تلك العلامات فربما كان هذا هو الوقت المناسب للبحث المتعمق لاكتشاف كيفية سير العملية الدراسية لابنك! افترض أنك سألت رئيسك في العمل إن كان قد اتخذ قراراً بمن

يفترض أن يترقى ليحصل على المنصب الجديد الشاغر. يستطيع الشخص السيطرة على سلوكياته اللفظية أكثر من سيطرته على سلوكيات لغة جسمه. إذا كان صوت رئيسك ليناً وانسحابياً، فقد تستنتج من هذا أن أخباراً محببة تنتظرك وأن رئيسك في العمل لم يجد بعد طريقة مناسبة يخبرك من خلالها أنك لن تحصل على المنصب الجديد. افترض أيضاً أنك تريد أن تناقش

مسألة شخصية مع شخص تعتبره صديقاً وتحتاج فعلاً لتصيحته. إذا كان صوت هذا الشخص ليناً وانسحابياً ومصحوباً بإشارات أخرى - لفظية وغير لفظية - فقد يدل هذا على شعوره بعدم الراحة في مناقشة هذا الموضوع معك، أو ربما أنه لا يعتبر الموضوع مهماً بما يكفي لمناقشته الآن.

معدل الكلام

إن التغير في معدل كلام أحدهم قد يمدنا ليس بفكرة عن حالته الانفعالية فحسب، بل يمنحنا أيضاً فكرة سريعة عن بعض ما يحدث لديه من عمليات عقلية معرفية. ومعدل الكلام هو عدد الكلمات المنطوقة في فترة زمنية محددة، أو هو ببساطة مدى سرعة الفرد في الحديث. إن الزيادة الملحوظة في عدد الكلمات التي يقولها أحدهم

فى الدقفةة قد تدل على أنه غاضب أو مثار. أما الانخفاض فى معدل الكلام، فإنه قد يدل على حالة من الحزن لدى هذا الشخص، أو على أنه غير مهتم بما يحدث، أو ربما كان يجد صعوبة فى التواصل فى هذا الموضوع بالتحديد.

استمع – على سبيل المثال – إلى طفل مثار أثناء إخباره لك بما سىحصل عليه من هدايا فى العيد. لاحظ معدل كلام الفرد الذى يتحدث عن السيارة الجديدة التى ربحها فى برنامج مسابقات إذاعى. وعلى الجانب الآخر، استمع للطريقة التى يوصل بها صديق، أو أحد أفراد الأسرة، أو حتى أحد الوزراء أخبارًا غير سارة. إن ثمة تغيرًا ملحوظًا فى معدل الكلام عندما يوصل المتحدث رسالة غير مريحة أو مزعجة للمستمع.

ويتغير معدل الكلام أيضًا مع تغير الاستجابة المعرفية للمتحدث، فمن الطبيعى أن تزداد كلمات الفرد فى الدقيقة الواحدة عند توصيله رسالة تمرن عليها قبل توصيلها. تأمل المراهق الذى أصاب سيارة الأسرة أثناء خروجه بها ليلة الإجازة الأسبوعية، وستجد هذا السائق المراهق قد تمرن نفسه على القصة التى سيروها لوالديه عن سبب إصابة السيارة عدة مرات قبل وصوله للمنزل. وربما لا تكون القصة التى يرويها المراهق كذبة خالصة إلا أنه من المؤكد أنه سىخترق أفضل شرح ممكن لما حدث. وعندما يقل معدل كلام المتحدث بشكل كبير عن معدله الثابت أو الطبيعى، فإنه يقيس كلماته باهتمام بالغ، وربما فوجئ هذا الشخص بسؤال لم يوجه له من قبل وليس لديه فكرة منظمة بشأن الإجابة عليه، وعندئذ يشعر بأنه لا بد أن يكون حريصًا جدًا فى إجاباته.

لنتوقف الآن للحظة لتقييم ما سبق أن ذكرناه عن التغيرات النوعية التى تحدث فى الصوت. إن طبقة الصوت – أى حجمه – قد تتغير ارتفاعًا أو انخفاضًا، وكذلك معدل الكلام قد يتغير، فقد يبدأ الشخص كلامه بسرعة كبيرة أو ببطء شديد. تذكر أنه لا تدل أية علامة واحدة من هذه العلامات على أن المتحدث مخادع أو حتى صادق فى الموضوع الذى يتحدث فيه، فكل ما تدل عليه هذه التغيرات هو أن هناك تغيرًا فى الاستجابة الانفعالية للمتحدث تجاه موضوع الحديث؛ وبالتالي ينبغى أن تتعامل مع هذا الموقف وفقًا لتلك الاستجابة، وتتعامل مع هذا الشخص فى موضوع معين وفقًا لاستجابته الانفعالية.

وإذا كنت تريد أن تستخدم هذه العلامات لتساعدك على سيم صدق سحدثك

أو خداعه، فينبغي أن تقارن بين هذه الجوانب المتعددة لنوعية الصوت وغيرها من الإشارات اللفظية وغير اللفظية. وعندما نفكر في هذه الإشارات معاً ونجد أنها لا تتوافق مع بعضها، أو أنها تظهر رسائل متضاربة أو متناقضة؛ فثمة احتمالية - إذن -

لأن يكون هذا الشخص غير صادق في التعبير عن مشاعره **يعانى المخادعون من درجة الحقيقة أو الرسالة التي يقدمها. وعوداً إلى "بارنى فايف" خلل في الكلام أكثر مما يعانیه مرة أخرى كمثل، حيث يقول "بارنى" لـ "أندى": "أنا لست الصادقون-**

منزعجاً"، وفي نفس الوقت الذي يقول فيه هذا، تجد طبقة

صوته عالية ومتحشجة في شبه صراخ ويتحدث بسرعة شديدة. إن ما يصدر عنه من دلائل لفظية يتناقض تناقضاً مباشراً مع محتوى كلامه، ويبدو واضحاً أن "بارنى" قلق ومنزعج جداً. عندما تلاحظ تغير في نوعية صوت محدثك، وأن محتوى كلامه يتناقض مع نوعية صوته؛ فينبغي عليك حينئذ أن تبحث بحرص عن وجود كذب حتى لا تقع ضحية للخداع.

وضوح الصوت

من المستحيل نفسياً أن يحمل الفرد في عقله أكثر من فكرة في نفس الوقت. وانطلاقاً من هذه الحقيقة، فكر في كل الأشياء التي يتعين على المتحدث أن يتذكرها إن كان يخطط للكذب والأيكشاف كذبه. إن هذا الشخص عليه - بدايةً - أن يتذكر الحقيقة الفعلية، ثم يجب عليه - ثانياً - أن يتذكر أية أكاذيب سابقة له، وثالثاً ينبغى عليه أن يبحث عن طريقة ليوفق بين الكذبة الجديدة وما سبقها من أكاذيب، وأخيراً عليه أن يجعل كذبه الجديدة سهلة وسلسلة بما يكفى لأن يتذكرها في حال ما اضطر للمزيد من الكذب مع مواصلة الحديث. أثناء ذلك، في نفس الوقت الذي يمارس فيه المخادع كل هذه المهام العقلية - بل ويتعين عليه أن يمارسها تحت ضغط اللحظة - فإنه يشعر أيضاً بضرورة تحكمه في أية دلالات لفظية أو غير لفظية قد تؤدي إلى كشف خداعه، وكل هذا أمر أكبر مما يستطيع أى فرد التعامل معه عقلياً في وقت واحد. والعجز عن التعامل بنجاح مع هذه الأنشطة العقلية غالباً ما يظهر في مدى وضوح صوت الرسائل اللفظية النهائية التي تصدر عن المخادع، وهذه الأخطاء أو الأحداث اللفظية يطلق عليها مجتمعة مصطلح (الخلل الوظيفي في الكلام).

الخلل الوظيفي فى الكلام

يعانى المخادعون من خلل وظيفى فى الكلام بدرجة أكبر من الصادقين. وكما هو الحال مع كل ما سبق أن ناقشناه من إشارات وعلامات للخداع، فإنه ليس كل حالات الخلل الوظيفى فى الكلام دليلاً على أن المتحدث مخادع؛ لأنه قد تقع بعض الأخطاء فى الكلام نتيجة لوقوع المتحدث تحت تأثير إحدى صور الضغط العقلى. ومع ذلك فإن وجود دلائل على الخلل الوظيفى فى الكلام قد يشير إلى أن المتحدث ربما يعتبر هذه اللحظة فرصة مناسبة لممارسة الخداع. ولذلك؛ فإنه - وعلى الرغم من أن ليس كل الدلائل التى نناقشها هنا تعنى أن المتحدث يكذب عليك - ينبغى أن تتبهن هذه الدلائل لضرورة الاستماع الحريص الواعى لما يقوله. وأثناء تحليلك لدرجة وضوح الصوت الصادر عن محدثك ينبغى عليك أن تفكر فى دلالة أية إشارات لفظية أو غير لفظية تصدر عنه فى نفس الوقت. تذكر أنك تبحث عن تجمع للسلوكيات وليس عن دلائل منفردة.

التمتمة، والتلثم، والغفمة

إن معظم أشكال الخلل الوظيفى فى الكلام إشارات ليست غريبة عنا، وهذه الأشكال من الخلل الوظيفى فى الكلام تتضمن علامات مثل التمتمة، والتلثم، والغفمة. إن علامات التمتمة (التأتأة) والتلثم التى نتحدث عنها هنا ليست تلك التى ترتبط بأمراض أو اضطرابات الكلام، وفى اللحظات التى تسبق حدوث التأتأة أو التلثم لدى المتحدث أو تتضح لم يكن يبدى أية سلوكيات لفظية مشابهة أو لم تكن تلك السلوكيات تبدو بصورة ثابتة دائمة فى محادثاته. وتحدث علامات اللعنة

إن أصوات، "آه"، و"أمم"، و"أوه"،
و"أها"، وغيرها من الأصوات العامة
ليست - فى حد ذاتها - دلائل مؤكدة
على الخداع.

لأن المتحدث يحاول أن يتحدث بسرعة شديدة، بينما تحدث التأتأة لأن المتحدث يحاول أن يتحدث قبل أن يقرر نهائياً أو يراجع ما يحاول أن يقوله. وقد تحدث الغفمة أو الحديث غير الواضح أيضاً فى اللحظات التى لا يكون المتحدث قد جهز أفكاره تجهيزاً كاملاً

قبل أن يعبر عنها لفظياً، حيث يحاول هنا أن يؤجل رده حتى يرتب أفكاره. ومرة أخرى نؤكد أن هذه السلوكيات غالباً ما ترتبط بالفرد الذى يمرض لحالة من الضغوط، وليست بالضرورة محاولة للكذب أو ممارسة الخداع.

التوقف القصير أثناء الكلام

قد يمثل سلوك التوقف أثناء الكلام أهمية كبيرة بالنسبة للمستمع، حيث إن هذا التوقف قد يوضح أن المتحدث لم يستعد تمامًا للرد، كما أن هذا التوقف يوفر له الوقت اللازم للتفكير فيما ينبغي تقديمه من تعليقات. اكتشف بعض المحللين أن المخادعين يغلب عليهم فترة تأجيل أطول بين نهاية ما يطرح عليهم من أسئلة وبداية تقديمهم إجاباتهم الكاذبة. وقد توصل نفس هؤلاء المحللين أيضًا إلى أن المخادع يمارس درجة أكبر من التأجيل أثناء مجموع ما يقدمه من إجابات. ومن سوء الحظ أن هذه الظاهرة قد يصعب تحليلها بدقة؛ لأن إدراكنا لمدى طول أو قصر هذه الوقفات يتسم بالذاتية. ومرة أخرى نقول إنه يجب علينا أن نضع في الاعتبار أيضًا النمط الطبيعي والثابت للمتحدث في حديثه عندما نعتقد أنه لا يعاني من ضغوط أو أنه صادق. إن الافتراض الأسلم الذي يمكنك افتراضه بشأن الوقفات المتزايدة للمتحدث احتمال أنه يفكر في ممارسة الخداع، أو أنه يراوغ أو يتهرب في ردوده على الأقل. عندئذٍ ينبغي أن تنتبه انتباهًا دقيقًا لهذه المناطق وأن تبحث عن دلالات إضافية تؤكد تحليلك لمدى مصداقية هذا الشخص.

إصدار الأصوات

هناك بعض أصوات الحديث التي نربطها دومًا بالخداع، ومع ذلك فالحقيقة أن هذه الأصوات ليست دلائل موثوقة على الخداع. ومن بين أكثر هذه الأصوات شيوعًا تلك الأصوات البسيطة التي ليس لها معنى ووظيفتها الأساسية إحداث وقفات مستهدفة في الحديث مثل: "آه"، و"أمم"، و"أوه"، و"أها"، والتي من شأنها إضافة طعم لحديث المتحدث. وهذه الأصوات ليست في الغالب أكثر من مجرد جهد من المتحدث ليوفر لنفسه وقتًا يتمكن فيه من تجميع أفكاره. إن من لا يتمتعون بمهارات حديث جيدة أكثر ترديدًا لهذه الأصوات في أثناء حديثهم ممن يجيدون التحدث بسرعة وتلقائية.

الضحك العصبى

الضحك العصبى واحد من السلوكيات الأكثر إثارة التي قد يلجأ إليها المتحدث عندما يقع تحت ضغط. قبل كل شيء، فإن الضحك العصبى يخفف الضغط عن المتحدث ويبدو قناعًا جيدًا يخفى خلفه مدى القلق الذى يشعر به بالفعل. لاحظ - على سبيل المثال - مجموعة من المراهقين أثناء ممارستهم "طقوسهم فى الغزل" لمراهقين من الجنس

الأخر. هل تتذكر تلك الضحكة المتهتمة التي كنت تطلقها في سنوات مراهقتك؟ إن الضحك العصبى يؤدي نفس الدور الذى يؤديه الصفير أو تحدث المرء لنفسه أثناء مروره بالمقابر أو سيره فى زقاق مظلم، وكما أن للصفير أثرًا مهدئًا عندما يكون الفرد خائفًا، فكذلك يفعل الضحك العصبى عندما يكون فى موقف غير مريح.

والضحك العصبى يمكن توظيفه أيضًا كأسلوب لاكتساب المتحدث وقتًا قبل أن يتحدث، حيث إن من شأنه أن يمنحه بعض الوقت الإضافى للتفكير وتجهيز إجابات وردود مفيدة له. وليس بالشىء الغريب أن تجد شخصًا يشرع فى الضحك أو القهقهة قبل أن يتحدث كأسلوب لتأجيل ما يقدمه من ردود فى المحادثة، ومن الأمثلة على ذلك أن من تتعامل معه قد يضحك قبل أن يجيب مباشرة على سؤال وجه له. وقد يكون الضحك العصبى أيضًا سلوكًا ملطفًا ومهدئًا عندما يتوتر الموقف، حيث قد يحسن المتحدث استخدام الضحك فى الوقت المناسب لكسر حدة هذه اللحظة المتوترة، والضحك أيضًا أحد صور التعبير الإنسانى التى يسهل التظاهر بها ويمكن استخدامه كمحاولة لإخفاء الضغط الواقع على الفرد عن مراقبيه من المحللين. وقد يدل الضحك العصبى على أن موضوع المناقشة شائك أو حيوى الأهمية بالنسبة للمتحدث، كما أنه قد يدل على المراوغة أو حتى الخداع.

التهدد

للدلالة اللفظية للتهدد تفسيران رئيسيان، أولهما أن التهدد المتواصل للمتحدث أثناء المحادثة يدل على أنه ربما يشعر ببعض الأسف على نفسه فى هذا الموقف، أو ربما يشعر بالاكئاب. وليس الاكئاب هنا بمعنى المرض النفسى وأن المتحدث بحاجة لعلاج نفسى متخصص، بل ربما كان كل ما هناك هو أنه فى حالة عقلية تجعله يفضل أن ينسحب من الموقف، أو يواصل الحديث على مضض، أو ينتقل إلى موضوع آخر. والتهدد العميق الذى يصدر عن الفرد بعد اجتيازه فترة من المقاومة القوية، أو السلوك العدائى تجاه محدثه يدل على أن المعركة الانفعالية أو المعرفية التى وقعت بداخله قد انتهت، وأنه أصبح مستعدًا للتسليم بوجهة نظر الطرف الآخر. هذا هو نوع التهدد الذى يراه المحققون الجنائيون من المجرمين عندما يصبحون مستعدين للاعتراف. وهذا السلوك يطلق عليه "الموافقة"، فمن تصدر عنه هذه التهيدة لم يعد يقاوم الحقيقة وأصبح يدرك حقيقة موقفه الحالى.

الدلائل على التفكير المشوش

لقد اتضح أن وجود سلوكيات الحديث التي تشير إلى أن الشخص يعاني من "نمط مشوش من التفكير" هو دليل موثوق على أن المتحدث مخادع. وهناك العديد من الأمثلة على التفكير المشوش التي تصدر عن المتحدث، ومنها: حذف كلمات معينة، أو تلفظه بكلمات مبهمّة أو غير متناسقة، أو قوله جملاً ناقصة، أو تكراره لأفكاره، أو تعديله للجمل التي يقولها، أو توقيفه عن الحديث، أو تقديمه أفكاراً غير كاملة. وعلى الرغم من أن هذه الحالات تبدو كما لو كانت تصف سلوكيات في غاية التعقيد، إلا أنها - في حقيقة الأمر - لا يصعب فهمها أو التعرف عليها بأية حال.

عندما يتحدث إليك أحدهم وتلاحظ أنه يبدو وكأنه يمتنع عن قول كلمة في حديثه من وقت لآخر؛ فإنك قد اكتشفت مثلاً على حذف الكلمات، حيث يبدو هذا الوضع في أغلب الأحوال كما لو كان المتحدث يفضل ألا يتلفظ بالكلمة الممنوعة أو كما لو كان يعيد التفكير في الكلمة التي نطقها. واليك مثلاً على الحذف: "كلا، أنا لم أفعل بعدما غادر هو لأنني لم أفعل بعدما غادرنا نحن".

وتعديل الجملة تشبه حذف الكلمات إلا أن المتحدث هنا يستخدم في بداية حديثه كلمة معينة ثم يتوقف في وسط الجملة ويستبدل بها كلمة أخرى بدلاً من حذف الكلمات، ومثال ذلك: "لقد صرخت في وجهها. حسنٌ، لم أكن أصرخ بل كنت أتحدث بصوت مرتفع"، أو "إن كل ما فعلته هو أنني تحسست.. حسنٌ، كل ما فعلته أنني لمست كتفها". ويمكنك أن ترى هذا أيضاً عندما يبدل المتحدث الأسماء، أو الأفعال، أو الضمائر في منتصف الجملة كأن يقول: "نحن.. نحن.. أنا.. أنا لم أفعل هذا"، أو "لقد كنا نصحبها.. لقد صحبناها إلى منزلها"، أو "كان يطلب مني.. يخبرني بأن أفعل هذا".

وقول الكلمات المبهمة أو الغامضة دليل قوى على أن المتحدث لديه العديد من القضايا في عقله وأنه يحاول أن يعبر عنها جميعاً في نفس الوقت فيبدو غالباً كما لو كان يعاني من مرض الكزاز الذي يسبب تقلص مستمر في عضلات الفم. وإصدار الكلمات المبهمة الغامضة دليل مؤشر قوى على أن المتحدث يفكر جيداً في ماهية الموقف القائم، وفيما قاله من جمل سابقة، وفي كيفية مواصلته الحديث. وعندما يجيب المتحدث عن سؤال مباشر بكلمات مبهمة غامضة، فهذه إشارة قوية على الكذب، وعندئذ عليك أن تلاحظه جيداً.

ويبدو عدم تناسق الكلمات كما لو كان المتحدث يقول نوعاً مائجاً ومتقطعاً من الحديث، ويبدو أنه يؤكد على المقطع الأول من الكلمة ثم يتضاءل توكيده على المقاطع التالية، ويبدو أيضاً أنه يشعر بالتردد بدرجة قلت أم كثرت أثناء قوله لكل كلمة. وهذا قد يحدث أيضاً عندما يحاول المتحدث أن يبدو مقنعاً أو يؤكد على الكلمات التي يريد أن يستدعى انتباهك لها. إن من تستمع إليه هنا يحاول - بالأساس - أن يصدر إجابته واستجابته ويقدمها حتى يؤكد شيئاً. إن إيقاف الحديث أو الحديث غير المتساوي غالباً ما يكون انعكاساً لعدم تناسق الكلمات. مثل هذا الشخص يبدو أنه يتمجل الوصول لجزء معين من الجملة التي ينطقها ثم يتباطأ في أجزاء أخرى منها، حيث يشعر بقدر من الراحة في التعامل مع بعض أجزاء الجمل أكبر مما يشعر به أثناء تعامله مع أجزاء أخرى. سيمطى هذا السلوك للمستمع انطباعاً بأن المتحدث يشعر بحاجة لأن يتخطى أو يتجاوز مسرعاً تلك النقطة السيئة من الحديث، وينتقل إلى النقطة التي يشعر فيها براحة أكبر؛ وهذا ينتج عنه إيقاع في الحديث يبدو مكسوراً أو غير متناغم أو متسق.

قد تنتج عن الضغوط والقلق مجموعة من المشاكل في قدرتنا على مواصلة تبني أفكاراً واضحة. ومن بين المشاكل التي قد نتعرض لها ما سوف نطلق عليه مصطلح "تثبيت الفكرة". هل سبق لك أن تبنيت في عقلك مشكلة أو مهمة شغلتك لدرجة لم تستطع معها أن تركز على أى شيء آخر؟ أقصد تلك النوعية من المشاكل التي تسيطر دائماً على وعيك حتى أثناء جلوسك على طاولة الطعام والتي تحرمك في نهاية الأمر من إجراء المحادثات الممتعة. ربما كنت جالساً أمام شاشة التلفزيون تشاهد برنامجك المفضل، ومع ذلك تجد عقلك منهمك التفكير في مشكلتك الشخصية. عندما يحدث ذلك للفرد فقد يبدأ في تكرار كلماته في حديثه، وسيلحظ المستمع تكرار أفكار المتحدث عندما يبدأ المتحدث تكرار الكلمات الأساسية في ثانياً نفس الجملة أو الحديث، ومثال ذلك قوله: "إننا.. إننا لم نتوقف هناك أبداً. أنا.. أنا لم أكن أريد أن أتوقف.. أن أتوقف هناك". نعاود التأكيد من جديد أن عليك ألا تنسى أن هذا مجرد سلوك واحد، وأنه ليس دليلاً واضحاً محددًا على الخداع؛ لذلك احرص على أن تركز انتباهك على وجود علامات أخرى على الخداع، والتي قد تظهر في نوعية الصوت أو لغة الجسم. إن الدلائل الأكثر دلالة على الخداع هي تلك التي تظهر على المتحدث فوراً أثناء رده على سؤال، أو استجابته لمثير مماثل للسؤال.

وتظهر الأمثلة الأخيرة للفرد الذى يعانى من مشكلة تشوش فى تفكيره فى صورة الجمل غير الكاملة أو الجمل التى تحتوى على أفكار غير مباشرة وغير مترابطة. كم مرة حاولت فيها أن تسأل أحدهم سؤالاً فوجدته يرد عليك بجمل ناقصة أو غير مكتملة؟ إن هذا الشخص يفرز فى عقله عدة أفكار فى وقت واحد محاولاً أن يقرر أيًا من هذه الأفكار ستكون الإجابة التى ينبغى عليه تقديمها. ربما تشعر الآن بحالة من الارتباك والتشوش، ومع ذلك فينبغى عليك أن تلاحظ الموقف الذى يقدم فيه محدثك إجابته فى جمل غير مكتملة على سؤال مباشر يتطلب إجابة بسيطة غير معقدة. تذكر أنه ليس هناك إشارة واحدة من أى نوع تمثل دليلاً على الصدق أو الخداع؛ لذلك ينبغى أن تسأل نفسك إن كان هذا التغيير يمثل اختلافًا عما توصلت إليه فى ذهنك كنمط طبيعى ثابت لسلوك من يحدثك، وإن كان هناك علامات، أخرى تسهم فى تشكيل تجمعات من السلوكيات.

وثمة سلوك آخر مشابه، وهو إجابة أحدهم عن سؤال وُجِّه إليه ومع ذلك فإن

إجابته يبدو أنها لا تمت بصلة لما سُئِلَ عنه، بل إنك قد تلاحظ أن أجزاءً من عباراته لا تفتقر إلى ارتباط الأفكار. إن هذا الشخص واقع تحت ضغط عقلى قوى ويعانى من فترة عصبية للغاية ليقرر فيها ما ينبغى وما لا ينبغى أن يقوله فى رده على السؤال الموجه له.

لا يسهم محتوى الحديث إلا بنسبة سبعة بالمائة فقط من أدوات التواصل ومع ذلك فإنه يعد أكثرها قوة.

وربما تجد أن عواطفه تتحرك بشكل كبير تجاه ذلك الموضوع إلا أنه يحاول أن يخفى ذلك عنك، ويحاول أن يتجنب تسرب هذه المعلومات إلى حديثه. الحالة العقلية التى يحاول ذلك الشخص إعداد إجابته من خلالها تعانى من حالة فوضى كاملة، وتنعكس محاولاته للتعامل مع أفكاره ومشاعره على ما يقدمه من إجابة.

محتوى الحديث

من بين كل أدوات التواصل التى أقدمها هنا يسهم محتوى الكلام بأقل نسبة مئوية من إجمالى هذه الأدوات، وهى حوالى سبعة بالمائة. وعلى الرغم من ضآلة هذه النسبة المئوية. إلا أنها قد تكون الجزء الأكثر قوة فى أية رسالة تقرر أن ترسلها لمن يستدعون إليك. إن سلوكياتنا غير اللفظية، ونوعية صوتنا، ودرجة وضوحه قد تمدنا ببعض المعلومات المرئية والسمعية عن التغيير الدائم فى حالتنا الانفعالية أثناء تعاملنا

لحظة بلحظة مع المشاكل اليومية فى حياتنا. واذا كان ما سبق يقدم لنا لمحة عن استجاباتنا الانفعالية الداخلية، فإن محتوى كلامنا يوضح لنا الخطوط العامة التى تعبر عن العملية المعرفية لأفكارنا. وربما يكمن فى هذه الخطوط العامة الدوافع التى قد تودى إلى التواصل الكاذب. إننا عندما نستطيع تحديد هذه الخطوط العامة وفك شفرتها؛ فقد تتكون لدى المستمع رؤية للأفكار والآراء التى يفكر فيها المتحدث. وتختلف أنماط محتوى الكلام باختلاف المواقف التى تظهر فيها. ونحن سنلقى نظرة عما قريب على خمس من استجاباتنا السلوكية، وهى: التوافق، والفضب، والاكتئاب، والإنكار، والقبول. ويمكننا تمييز كل استجابة من هذه الاستجابات الخمس وإدراكها فى نمط معين للتواصل. ويكفى أن نقول الآن إنك ستظل دوماً تفكر فى محتوى الكلام - وهو الكلمات التى يتحدث بها الشخص - على أنه جزء مهم من أية محادثة.



التواصل غير اللفظي

الفصل الرابع

لملك تتذكر ما سبق أن ذكرناه من أن الشخص الذى يتحدث يركز على مخرجاته اللفظية أكثر من تركيزه على سلوكياته غير اللفظية؛ وكنتيجة لذلك فإن السلوكيات غير اللفظية أكثر بكثير من السلوكيات اللفظية. وتشير التقديرات إلى أن أكثر من ثلثي صور التواصل بين البشر تتألف من سلوكيات غير لفظية - أو سلوكيات لغة الجسم - وهذا يمثل قدرًا هائلًا من المعلومات ينبغى على المستمع ملاحظته بالإضافة إلى

استماعه لمحدثه. وهنا أن قدرًا هائلًا من المعلومات متاح أمام المحلل لسلوك من يتعامل معه، أما الأخبار السيئة فهي أن قدرًا كبيرًا من لغة الجسم التى سنناقشها لاحقًا هى دليل على وقوع من نتعامل معه تحت ضغط، وأن القليل فقط من هذه العلامات الدالة على الضغوط سلوكيات من

تشير التقديرات إلى أن أكثر من ثلثي صور التواصل الإنسانى تتألف من سلوكيات غير لفظية - أو سلوكيات لغة الجسم.

شأنها أن تدل على صدق أو كذب من نتعامل معه.

إن التنقيب فى لغة الجسم التى تصدر عن شخص أثناء حديثنا معه يفرض تحديد سلوكياته المهمة قد يمثل تحديًا كبيرًا للملاحظ. إن الإيماءات الصادرة من لغة الجسم والتى توضح الخداع ليست قليلة فحسب، بل غالبًا ما يحيط بها سلوكيات ناتجة عن إحساس الفرد بالضغوط أيضًا؛ وتكون نتيجة ذلك أن المحلل لسلوكيات من يتعامل معه

غالبًا ما تؤثر على رؤيته علامات الإجهاد هذه. إن محاولة الانتقاء والفرز بين مجمل المعلومات غير اللفظية أشبه بمحاولة إجراء محادثة في مطعم أو مسرح مزدحم، به فرقة موسيقية تعزف وتغنى بصوت مرتفع على خشبة المسرح. في مثل هذه الحالة

سيكون من الصعب عليك أن تحافظ على تركيزك وانتباهك
وفي نفس الوقت تتابع كل ما يقال في المحادثة. إن الحجم
الهائل من السلوكيات التي تصدر عن تتعامل معه في نفس
الوقت تزيد من مخاطرة سوء تأويل بعض السلوكيات غير
اللفظية الصامتة. ومما يزيد الأمر سوءًا هنا أن غالبية
الناس لا يجيدون التعرف على السلوكيات غير اللفظية

**لاحظ إشارات لغة الجسم
التي لا تتفق مع غيرها أو
تتناقض معها، والتي لا تتفق
مع السلوكيات اللفظية لمن
تتعامل معه.**

المصاحبة للخداع أو تشخيصها بدقة. إن بعض السلوكيات التي يعتمد عليها الناس تقليديًا لتساعدهم على تحديد متى يكذب عليهم من يتعاملون معه لا يعول عليها كما أنها غير دقيقة.

ومن العيوب الأخرى لحجم لغة الجسم التي لا بد لك أن تلاحظها أثناء إجرائك محادثة قدر الجهد الذي ينبغي عليك بذله حتى تستطيع التعرف على دلائل الخداع وعزلها. وغنى عن القول هنا أن هذا الجهد قد يكون شاقًا ومركزًا. في أحد المشروعات البحثية استغرق الباحثون خمسًا وأربعين دقيقة لتشخيص لغة الجسم لأشخاص في شريط فيديو مدته دقيقتان فقط، في حين استغرق باحثون آخرون خمس عشرة دقيقة فقط لتشخيص السلوكيات اللفظية لأشخاص نفس شريط الفيديو⁽⁵⁾. عندما نحاول أن نحلل كل السلوكيات غير اللفظية لمن نتعامل معه، فإننا لا نلاحظ المحتوى المهم لحديثه.

فلنمد دقيقة للوراء ونتحدث عن الأخبار الجيدة بخصوص لغة الجسم. على الرغم من أنه قد يصدر الكثير من لغة الجسم أثناء تواصل شخص ما مع غيره، إلا أنه لا يحاول عادة أن يحجب الدلائل الصادرة عن جسمه، أو تعديلها، أو السيطرة عليها. ولأن الناس لا تولى انتباهًا لما تدل عليه لغة أجسامهم مقارنة بالطريقة التي يحاولون من خلالها السيطرة على ما يدل عليه حديثهم؛ فإن العلامات غير اللفظية تظهر الكثير من الضغوط التي يعانون منها، وكذلك استجاباتهم الانفعالية، ومدى قوة هذه الاستجابة.

هناك أكبر قدر من المعلومات التي تقدمها لغة الجسم يصاحب الاستجابة الانفعالية للفرد تجاه الموقف الحالي أو تجاه الموضوع قيد المناقشة. ونحن - كمستمعين أو

ملاحظين - للمحادثة ينبغي أن نتعرف على حجم ونوع الضغوط التي ربما يعاني منها المتحدث، وحتى نتعامل بكفاءة مع المتحدث فيجب علينا أن نحدد بدقة سلوكيات استجابته المضغوطة معرفياً وانفعالياً وأن نستجيب لها إن كنا نريد إقامة أى تواصل مثمر لنا معه.

وإذا كنت تعرف - كملاحظ - ما تبحث عنه تحديداً في لغة جسم من تتعامل معه، فستكون المعلومات التي تحصل عليها قيمة لك للغاية. ومن بين طرق استخدام لغة الجسم للتعرف على خداع من تتعامل معه أن تبحث عن التناقضات لديه. لاحظ إشارات لغة الجسم التي لا تتفق مع غيرها أو تتناقض معها، والطريقة الأخرى هي أن تلاحظ لغة الجسم التي لا تتفق مع السلوكيات اللفظية لمن تتعامل معه، وهذا هو ما نشير إليه بكلمة "تناقض". وهذه التناقضات عادة ما تكون مهمة جداً عند محاولتك تحديد مواضع الخداع المحتملة أثناء تواصلك الشخصي مع الآخرين.

ومن طرق التفكير في أهمية السلوكيات غير اللفظية وكيفية قراءتها بدقة أن تفكر في الإشارات السلوكية المختلفة كما لو كانت مؤشرات لوحة العدادات في سيارتك، فهذه المؤشرات تمدك بالمعلومات عن كمية الوقود في خزان السيارة، وعن السرعة التي تقود بها، وعن مستوى ضغط الزيت، ودرجة حرارة المحرك وماء المبرد، والمسافة التي قطعتها، والمحطة الإذاعية التي تستمع إليها، وضوء ارتداء حزام الأمان.. إلخ. ويمعنى آخر، فإن المؤشرات توضح لك كيفية أداء السيارة، وذلك بتقديمها لك بيانات مرئية عن العمليات الداخلية بها والتي لا تستطيع أن تراها. وتساعدك نفس المؤشرات على معرفة متى تخرج السيارة عما ينبغي أن يكون عليه أداؤها الطبيعي. وعلى سبيل المثال، ستجد أن ضوء المحرك قد يظل منيراً عندما يتوقف المحرك عن العمل لكن السيارة لا تزال تسير للأمام.

ربما نظرت إلى عداد السرعة في سيارتك فوجدت أنك تسير بسرعة ٢٥ ميلاً في الساعة، عندئذ تنظر إلى ناقل الحركة لتتأكد من أنك تسير على الترس الثالث للسرعة، وبلمحة سريعة تجد أن إشارة مقياس سرعة دوران المحرك يشير إلى ٦٥٠٠ لفة في الدقيقة. ماذا؟ ثمّة شيء خطأ، فالمحرك لا يجب بحال من الأحوال أن يدور بهذا المعدل المرتفع من الدوران عندما يكون ناقل الحركة على الترس الثالث والسرعة ٢٥ ميلاً في الساعة. الحقيقة أن عليك هنا أن تكتشف دلائل أخرى واضحة على أن السيارة لا تعمل بشكل صحيح، كأن يصدر صوت مرتفع عن المحرك من مقدمة السيارة مصحوباً بسحابة من الدخان. توضح قراءة مؤشرات سيارتك ومعداتها أن السيارة

بها مشكلة ميكانيكية. إنه ليس المؤشر أو المؤشرات ما يسبب المشكلة؛ فقراءة تلك المؤشرات تعبر فحسب عن العمليات التي تحدث بداخل المحرك ولكنك لا تستطيع أن تراها. والسلوك غير اللفظي أو لغة الجسم تشبه نفس هذا الوضع، فليس المهم ما تراه من لغة الجسم،

بل المهم ما توضحه لك هذه السلوكيات غير اللفظية مما يدور على المستويات الانفعالية والمعرفية العقلية بداخل من تتعامل معه. وعندما تتضارب تلك المؤشرات مع بعضها البعض أو توضح علامات محددة يُستدل منها على أن من تتعامل معه يتصرف بخلاف تصرفه "الطبيعي"، فثمة شيء مهم يحدث لديه وينبغي أن تركز انتباهك على ما يحدث.

وحتى تستفيد بدرجة أكبر من صورة مؤشرات القراءة على لوحة عدادات السيارة، فكر في إمكانية قراءة تلك للسلوك غير اللفظي أو لغة الجسم من خلال تصنيف كل هذه السلوكيات تحت أربعة فئات أو مؤشرات بسيطة، وهي: الرأس، والعينين، والذراعين، والرجلين. وعندما نستكشف أهمية مختلف السلوكيات غير اللفظية، فنستخدم هذه الأجزاء الأربعة من الجسم لتصنيف السلوكيات المختلفة تحت فئاتها المناسبة.

الرأس

إننا أكثر دراية بإشارات لغة الجسم الصادرة عن رؤوسنا أثناء تواصلنا مع غيرنا عن غيرها من الإشارات الناتجة عن باقى الأجزاء الأخرى للجسم. ونتيجة لهذا الإدراك: فإننا نستطيع بدرجة من الدرجات السيطرة على بعض تلك الإشارات أو إخفاءها مما قد يؤدي بمن يحاول تحليل مصداقيتنا للوقوع فى الخطأ. إن عدد السلوكيات التي تصدر عن الرأس هائل للغاية ومع ذلك فإنها بسيطة ومحدودة نسبياً فى حجمها، على النقيض من الإشارات التي تصدر عن الأجزاء الأخرى من الجسم التي هي أقل عدداً إلا أنها أكبر حجماً؛ وبالتالي أسهل فى ملاحظتها.

وضع الرأس

قبل نبدأ تحليلنا للإشارات الصادرة عن الرأس، علينا أن نناقش أولاً الأوضاع العامة التي تكون عليها رأس الفرد والدلالات المختلفة لهذه الأوضاع. إن أول هذه الأوضاع - وهو الوضع الذي تميل فيه الرأس ميلاً طفيفاً إما إلى اليسار أو إلى اليمين - يوصل

رسالة إيجابية للمحلل أو الملاحظ. وهذا الوضع للرأس أشبه بالوضع الذي يثبت عليه الكلايت والقطط رءوسها عندما ينصتون بإصغاء إلى صوت مثير، وهذا هو نفس ما يحدث بالنسبة للبشر. إن هذا الوضع بمثابة رسالة معرفية بسيطة تدل على أن الفرد يستمع إلى الحديث الجارى، وهذه إشارة إيجابية بالنسبة للمحلل. إن المعلم فى المدرسة أو المحاضر فى الجامعة سيلاحظ هذا النوع من وضع الرأس عندما يكون التلاميذ فى حالة انتباه لما يقوله. إن صاحب هذا الوضع للرأس فى حالة استيعاب للمعلومات التى تقدم له عمومًا، وأحيانًا ما يضع هذا الشخص يده على أحد جانبيه وجهه كجزء من وضع الاستماع هذا. وثمة شىء إضافى يتعلق بهذا الوضع الذى يضع فيه المستمع يده على أحد جانبيه وجهه، وهو أنه لا يستخدم يده هذا الاستخدام لدعم رأسه أو سندها. أما إن استخدم يده لسند رأسه، فإن هذا يشير عادة إلى أنه ربما يشعر بنوع من الملل تجاه موضوع الحديث، أو ربما كان مستغرقًا فى أفكاره الخاصة التى تختلف عن موضوع الحديث.

وثمة وضع آخر للرأس أسهل وصف له هو توضيحه بمثال: هل تتذكر مرة عدت فيها متأخرًا للبيت أثناء سنوات مراهقتك؟ تلك الليلة السابقة للإجازة الأسبوعية التى عدت فيها للمنزل بعد ثلاثين أو خمس وأربعين دقيقة من الموعد الذى حدده والداك لمودتك وأثناء جلوسهما ينتظرانك فى حجرة المعيشة. فى تلك الليلة - وأثناء قيادتك السيارة عائداً للمنزل، أو توصيل أصدقائك لك - كنت تفكر فى قصة مختلفة تبرر بها تأخرك بالخارج.. ربما تمثلت هذه القصة فى الزحام المرورى فى المدينة، أو ربما أنك تحججت بأنك لم تكن تعلم أن الفيلم الذى كنت تشاهده فى السينما سيتأخر إلى هذا الوقت، أو ربما كان عذرك - وهو أسوأ الأعذار السيئة جميعاً - انفجار إطارات سيارتك وأنت فى طريقك للمنزل. فى تلك الليلة وقفت أمام والديك وتلو عليهما القصة التى اختلقتها أثناء عودتك للمنزل. هل لاحظت تلك التعبيرات التى ظهرت على وجه والديك فى تلك الليلة؟ حسنً، الاحتمال أنك لم تلحظها؛ لأنك متأكد أنهما يستطيعان أن يريا الخداع فى عينيك أو فى تعبيرات وجهك إذا نظرت إليهما.

إنك إن كنت لاحظت تعبيراتهما، فكنت ستكتشف بسرعة تعبيرات وجهيهما التى توضح أنهما لم يصدقا قصتك. إن كنت قد فعلت ذلك، فكنت ستلاحظ أنهما كانا واقفين هناك واضعين أيديهما على فخذيهما وقد أمالا رأسيهما لأسفل بحيث اقترب ذقنهما من رقبتيهما. أراهن على أنك تذكرت الآن، أليس كذلك؟ لقد كان أحد أجزاء هذا المظهر لوالديك يقول: "إننى حقًا لا أصدق كلمة واحدة مما تقول". أو "مثل تتوقع

منى حقًا أن أصدق هذا؟". إن ما كنت ستراه لو أنك ركزت انتباهك على تعبيراتهما هو علامة على الإنكار والرفض بما يوضح أنهما لم يصدقا ما قلته. إذا كنت تتحدث لأحدهم ولاحظت عليه هذا الوضع للرأس، فينبغي أن تضع في اعتبارك احتمالية أن المستمع لا يقبل حقًا ما تقوله. وإذا كان أحدهم يتحدث إليك ورأسه على هذا الوضع، فإنه لا يصدق تمامًا ما يقوله أو ينقصه الاقتناع به؛ لذلك احذر قبول أية معلومات يقدمها لك قبل أن تفحصها.

تعبيرات الوجه

بإمكانك كملاحظ لسلوكيات من تتعامل معه أن تتوصل للعديد من الملاحظات من خلال مراقبتك للتغيرات على وجه من تلاحظه أو ندرة هذه التغيرات. وبداية: عليك تحديد الحالة الانفعالية الحالية لمن تلاحظه، ومعرفة إن كانت غضبًا، أم اكتئابًا.. إلخ. ثانيًا: عليك تحديد القوة النسبية لحالته الانفعالية. ثالثًا: عليك - وملاحظة حذرة - أن تتعلم كيفية تحديد التعبيرات التي يحاول من تتعامل معه أن يظهرها، أو يقوم بها لصالحك، أو تلك التي يستهدف بها تضليلك. رابعًا: ربما استطعت تحديد أية استجابات انفعالية يحاول من تتعامل معه أن يخفيها أو يحجبها. وأخيرًا: عليك أن تتعلم التعرف على توقيت إبداء من تتعامل معه استجابة انفعالية معينة في حين أن لديه رد فعل انفعالي أكبر حجمًا وأكثر قوة.

وبوسعك تحديد قوة رد الفعل الانفعالي لمن تتعامل معه بالنظر إلى ملامح وجهه. إن وجه كل منا تغطيه عدة خطوط وتجاعيد، وعمق هذه الخطوط والتجاعيد وظهورها واختلافها يمتد على مدى تقلص أو استرخاء العضلات الخاصة بكل تعبير للوجه. والمادة أنه عندما ينتج عن انفعال معين - شعر به الفرد - تجاعيد أو خطوط عميقة، أو تقلصات بالغة في عضلات الوجه، فإن قوة الاستجابة الانفعالية له تتوافق مع حدة هذا التعبير. وعلى النقيض من ذلك، فإنه إذا حاول المتحدث أن يوصل رسالة انفعالية قوية في حين أن تعبيرات وجهه لا تبدى حدة تتوافق مع الرسالة اللفظية التي يوصلها؛ فإنه ليس مستنيرًا انفعاليًا كما يدعى في ألفاظه. وعليك أن تتذكر هنا أن لكل إنسان مستويات فردية، أو ردود أفعال تخصه وحده، وأن ما يمثل سلوكًا طبيعيًا لشخص قد لا يكون طبيعيًا لشخص آخر؛ لذلك قارن بين مستوى الاستجابات اللفظية وغير اللفظية لمن تتعامل معه - استجاباته الثابتة التي استطعت تحديدها لديه من قبل.

دعنا نفترض أنني أجرى معك محادثة مهمة. وأنتى ينبغي أن أجعلك تفهم أنني

متحمس للغاية لأحد أمور المحادثة حتى أكسب شيئاً. إن إقناعي لك بأن لدى إيماناً راسخاً بما أقوله قد يتطلب مني إظهار انفعال يرتكز على تعبير وجهي إضافة إلى غيره من السلوكيات اللفظية وغير اللفظية الأخرى، وهذه منطقة غامضة يصعب على العديد من الناس أن يتعرفوا عليها بدقة؛ فمن يتمتعون بمهارات اجتماعية جيدة أو يجيدون التواصل مع الآخرين لديهم قدرة عالية على الإقناع مما يجعل المحلل أو الملاحظ لسلوكياتهم يعجز عن ملاحظة ما يصدر عنهم من سلوكيات طفيفة بسيطة من شأنها توضيح أن رد فعلهم ليس صادقاً. إن الإشارات المصطنعة لتعبيرات الوجه، أو التي لا تتجاوز التعبير السطحي عن الانفعالات ستعارض مع تعبيرات تصدر عن أجزاء أخرى من الوجه. وعلى سبيل المثال قد تجد ابتسامة عريضة على وجه أحدهم في حين لا توضح عيناه الكثير من السعادة، بل قد تعكسان عدم السعادة بالمرّة. أو ربما ترى ابتسامة أحدهم وفي نفس الوقت تلاحظ أن فكه مزوم في تعبير عن الغضب. وعلى نطاق أوسع، ربما وجدت عدم توافق بين تعبيرات الوجه والإشارات الأكبر للغة الجسم التي تصدر عن هيئة الجسم، أو وضع الرأس، أو الإشارات التي تراها في الذراعين والرجلين؛ فربما صافحك أحدهم بيده وابتسم لك، ولكنك تلاحظ نظرة حادة في عينيه وجفاف في نفمة صوته، وهذا يعني أنه ليس سعيداً حقاً برويتك أو مقابلتك ولكنه في الحقيقة يمانى من الحرج بدرجة قلت أم كثرت.

والنقيض من التظاهر بانفعال أو تعبير معين هو محاولة كبت انفعال أو تعبير معين أو إخفاؤه، ويمكننا التعبير عن هذا باسم إظهار "الوجه اللامعبر". الطبيعي أن تعبيرات وجوهنا تتغير أثناء إجرائنا حواراً مع الآخرين، وهذه التغيرات تحدث أثناء استجابتنا لما يقوله لنا المتحدث أو المتحدثون، وتحدث أيضاً أثناء تعبيرنا عن أفكارنا وآرائنا وانفعالاتنا لمن نتحدث معه. ومحاولة إخواء وجوهنا من تلك التعبيرات الدالة على التغير لا يختلف عن إظهار تعبيرات كاذبة أو مصطنعة. لذلك؛ إذا لاحظت أن من يحدثك يظهر "وجهاً لامعبر"، فاعلم أنه يبذل قصارى جهده حتى لا يُظهر المعلومات المهمة أو الضرورية الموضحة لرد فعله المعرفي والانفعالي تجاه موضوع الحديث، وربما أنه لا يرغب في أن يوضح لك أن ما يعبر عنه لفظياً ليس ما يفكر فيه أو يؤمن به حقاً، وهو - بذلك - أقل صدقاً معك.

والطريقة الأخرى لاكتشاف تلك التعبيرات المحجوبة هي أن تتذكر أنه كلما حاولنا كبت استجابة انفعالية طبيعية لدينا، ازداد احتمالية ظهور المعلومات الدالة على هذه الاستجابة من مصادر أخرى. قد يبدو لك أحدهم وجهه متحجراً خالياً من

الانفعالات، ومع ذلك تجد أن حركات يديه، وذراعيه، وقدميه معبرة بقوة عن انفعالاته، وربما لاحظت تغيراً في نوعية صوته أثناء حديثه، أو أن الكلمات التي يختارها تبدو استجابة انفعالية قوية. عندما لا نحاول أن نعيق التدفق الطبيعي والصريح لتواصلنا مع الآخرين، فإن ما يصدر عنا من إشارات لفظية وغير لفظية يتوافق ويتناغم، أما إذا قمنا بأية محاولة لحجب، أو إخفاء، أو تزييف تلك التعبيرات: فإن ذلك من شأنه أن يدمر التناغم المتوازن والطبيعي لتواصلنا، ومن بين علامات عدم التناغم هذه نجد المؤشرات الدالة على الضغوط أو الخداع.

ملامسة اليد للرأس

سنتناول في جزء لاحق من هذا الفصل الحركات المختلفة لليدين والذراعين بشرح أكثر عمقاً، ومع ذلك أود الآن أن أبين معنى لمس يد الفرد لأجزاء مختلفة من وجهه ورأسه، فالإتصال بين اليد والمناطق الأربع الرئيسية في الرأس يعبر عن نوع من إخفاء الانفعالات لا يختلف عما سبق مناقشته من الأنواع الأخرى لإخفائها. انتبه لما يقوله محدثك إذا رأيت يديه تتحركان حول فمه، أو أنفه، أو عينيه، أو أذنيه أثناء حديثه. قد تكون هذه الحركات لليدين حركات بسيطة لا تكاد تلحظ أو حركات واضحة تماماً. وهذه الأنواع من حركات اليدين يطلق عليها "السلوك السلبي"، بمعنى أنها تُحيد دلالة ومعنى التعبيرات اللفظية أو تلفيه. توضح الدراسات - التي أجريت على الكذب، والتي تتضمن قائمة بالسلوكيات الملفية للتعبيرات اللفظية من خلال حركات اليدين - أن تلك الحركات عادة ما ترتبط بلحظات ممارسة الكذب⁽¹⁾. وهذه السلوكيات الملفية تتراوح بين سلوكيات فجأة بدائية إلى سلوكيات ذات خبرة عالية، ومن سلوكيات بسيطة لا تكاد تلحظ إلى سلوكيات تتميز بالوضوح الشديد. وعلى سبيل المثال، قد تتراوح سلوكيات غلق أو تغطية العين بين سلوكيات بسيطة للغاية مثل حكة خفيفة لجانب العين أو الحاجب، وسلوكيات واضحة للغاية مثل إخفاء العين أو الوجه بالكامل بإحدى اليدين أو بكليتهما. وقد تتراوح حركة اليد حول الأذن في وضوحها بين مجرد لمسة أو حكة طفيفة للأذن، أو لعب بالقرط، أو حفر بداخل الأذن كما لو كان المرء يبحث فيها عن شيء.

راقب من تتعامل معه في اللحظات التي يضع يده على رأسه بصورة تغطي عينيه، أو أذنيه، أو فمه، أو أنفه تغطية جزئية إن لم تكن كلية. يبدو أن المخادع يدرك على مستوى اللاوعي أنه قد يبدو - عن غير قصد - ما بمارسه - خداع من خلال بعض الحركات الخارجية الملحوظة الصادرة عن تلك الأعضاء من الجسم؛ لذلك يحاول

أن يخفيها أو يسترهما عن نظر الآخرين ممن يشاهدونه أو يستمعون إليه. ومع ذلك، فإن هذا لا يعني أن كل مرة يلمس فيها الفرد أنفه - مثلاً - يكون في حالة كذب. في أحد أسرطة الفيديو التدريبية التي استخدمها لتعليم محققى الشرطة اكتشاف الخداع يجرى مقدمو الشريط تحقيقاً مع رجل في السابعة والعشرين من عمره. وكان ذلك الرجل قد ألقى القبض عليه وعلى أخيه ووجهت لهما تهمة السطو على ما يقرب من مائتى صيدلية في خمس ولايات على مدار ثمانية عشر شهراً. وأثناء إجراء التحقيق معه، كان هذا الشاب يضع يده باستمرار على فمه. وقد يكون هذا دليلاً قوياً على ممارسة الخداع بالنسبة لأي شخص آخر، أما بالنسبة لهذا الشاب فكان هذا تصرفه الطبيعي، ولن يصبح سلوكه هذا سلوكاً دالاً على الخداع إلا بعد أن تتحرك يده حتى تغطى عينيه أو أذنيه أو تغطى وجهه بالكامل. لا تنس أن تحدد نمط السلوك الأساسى الثابت بالنسبة لأي فرد ثم ابحث عن التغيرات في هذا النمط.

وأكثر موضعين بالنسبة لحركة اليد تجاه الرأس هما الفم والأنف، وهناك العديد من النظريات التي توضح أسباب ذلك، وأشهر تلك النظريات هي النظرية التي سبق أن شرحتها من أن اليد تستخدم للتغطية على السلوكيات وإخفائها. وعلى أى الأحوال، وأياً كان السبب؛ فإنه عندما تتحرك اليد تجاه الرأس أثناء ممارسة الخداع يكون الاحتمال الأكبر أن تستهدف تلك الحركة الفم أو الأنف.

إن إغلاق الفم باليد قد يؤول على أنه محاولة للسيطرة على المخرجات اللفظية غير المرغوبة أو حجبها، ومع ذلك فإن إغلاق الفم يتطلب ما هو أكثر بكثير من اليد. ومن وسائل تجنب كشف أية معلومات مهمة تخرج من الفم أن يتصنع المرء ابتسامة عريضة تغطى وجهه. لو كنت تتذكر، فقد أسمينا هذا إشارة "عرض تمثيلي"، وهى تحدث عندما يحاول المتحدث أن يضلل المحلل لسلوكه من خلال خلق انطباع لديه بأهمية ما يقوله. وهى هذه الحالة تلاحظ أن التعبيرات الأخرى للوجه لا تتوافق، أو أن هذا الكلام والسلوكيات غير اللفظية الأخرى تعجز عن التناغم والتوافق مع تعبيرات الوجه.

ومع ذلك، فهناك طرق أخرى تمكن المتحدث من غلق فمه أو تغطيته، والقائمة بتلك الطرق تتجاوز الحصر، ومن تلك الطرق وضع المتحدث أشياء في فمه أو حوله، ومنها أيضاً مضغ الأقلام، أو مشابك الورق، أو أظافر اليد، أو سيجارة، أو سيجار، أو غليون. ولقد لاحظت أثناء عملى فى التحقيق أن المستجوب قد يضع فى فمه أيضاً عقداً، أو جانب الورقى، أو حافة حافظه النقود، كما أنه قد يمضغ ياقة الميص. أو شعره، أو شاربه، أو حتى ذراع النظارة، أو أطراف الجاكت، وقد لاحظت أيضاً مستجوبين

بمضغون ياقة صدرية البديلة. ولعلك لاحظت أيضاً من يمضغ شفثيه أو يمضغهما، أو حتى يمضغ لسانه في محاولة للسيطرة على حديثه. القائمة كما ترى يمكن أن تطول إلى ما لا نهاية ولكن النتيجة واحدة.

والأنف أيضاً - وربما لقربها من الفم - عضو حساس جداً لمن يمارس الخداع، وربما تستخدم كهدف بديل للمس الفم أو إغلاقه. والحقيقة أن المخادع قد يختار الأنف كهدف لمس يده لأن دلالة الكذب في لمسه لها أقل وضوحاً. راقب اللحظات التي يلمس فيها ابنك أنفه عندما يتحدث معك على ألا يكون صغيراً لم ينضج بعد ويمبث داخل أنفه بينما تتوقع أنت منه أن يبدى أفضل أخلاقه وتربيته أمام رئيسك في العمل. وهذه الحركات بين اليد والأنف حركات بسيطة ومنها اللمس أو المسح الخفيف للأنف. وقد تلحظ في بعض الحالات أن حركة اليد تجاه الأنف قد تأخذ صورة حك الأنف أو هرشها أو حتى الضغط عليها لإغلاقها. لا تتجاهل هنا احتمالية أن من تتعامل معه يعاني من نوع من الحساسية، أو أن الهواء قد يكون جافاً جداً، وتذكر أنه ليس هناك علامة واحدة فقط تدل على أن محدثك مخادع.

العينان

التواصل البصري

من بين المعتقدات الراسخة فيما يخص السلوك البشري والخداع أننا نستطيع أن نشخص بدقة مصداقية ما يقوله المتحدث بمجرد مراقبتنا لعينييه، ومع ذلك فقد أثبتت بعض الدراسات التي أجريت حول الخداع أن استخدام العينين لتحديد الخداع غير موثوق. إن بعضاً مما نتبناه من معتقدات خاطئة في هذا الصدد تتمركز حول قدر التواصل البصري الذي يبديه المتحدث للمستمع أثناء حديثه، وهذه الفكرة قائمة على مقولة قديمة تقول إن الشخص الصادق يستطيع دائماً أن ينظر إليك في عينيك. لقد أثبتت دراسات عديدة أننا لا نواصل نفس القدر من التواصل البصري مع محدثنا أثناء حديثنا معه. وعلى سبيل المثال. إذا كان موضوع الحديث لا يمكن الاعتماد غير مريح لنا، أو إذا كنا نشعر بأننا أقل ممن نتحدث إليه، أو إذا كنا نزدريه؛ فمن المحتمل أن يتقطع تواصلنا البصري معه أثناء الحديث. ولقد اكتشف الباحثون في التواصل البصري أيضاً أن

مستوى هذا التواصل البصري قد يختلف استنادًا إلى الخلفية الثقافية أو العرقية، بل إنه قد يعتمد مدى انطوائية الفرد أو انبساطيته.

البرمجة اللغوية العصبية

وثمة معتقد مثير آخر بشأن التعرف على الخداع من خلال مراقبة عين المتحدث ناتج عن سوء تفسير للأسلوب الشعبي/الشهير للعلاج السلوكي؛ وهو البرمجة اللغوية العصبية^(٧). وضع "جون جرايندر"، و"ريتشارد باندلر" البرمجة اللغوية العصبية في منتصف السبعينات من القرن الماضي ثم واصلا تطويرها، وهي الآن أسلوب علاجي يستخدمه المعالجون عبر العالم وقد أثبتت نجاحًا جيدًا. ومن الأوجه المتعددة للبرمجة اللغوية العصبية نموذج علاجي يطلق عليه "دلائل الوصول للمعين"، وهذه الدلائل تستخدم لتحديد أنظمة التعبير التواصلية والعقلية المفضلة لدى كل فرد. وتتص القاعدة هنا على أن بعض الناس يفلب عليهم التركيز على التواصل البصري لتقديم أفكارهم وتعبيراتهم اللفظية، في حين يركز آخرون على التواصل السمعي، ويركز أفراد فريق ثالث على التواصل الحركي أو ما يسمى بإظهار المشاعر. ومن الطرق العديدة لتحديد هذه التوجهات ملاحظة اتجاه حركة عين المتحدث

أثناء التواصل معه. وعندما يشخص المعالج أو الاستشاري نظام التعبير المفضل للخاضع للعلاج، يبدأ في التواصل معه من خلاله؛ وبذلك يقيم معه تواصلًا أكثر جودة وفائدة. والحقيقة أنه من المهم

إننا قد نستنتج معلومات قيمة حول الحالة العقلية والانفعالية لمحدثنا من خلال ملاحظة التغييرات في مظهر أو هيئة عينيه.

أن نذكر هنا أن نظريات البرمجة اللغوية العصبية ووسائلها لا تؤتي ثمارها بمجرد قراءة كتاب أو اثنين عنها أو حضور أحد منتدياتها أو ورش العمل فيها. إن تأهل الباحث للوصول لمرحلة الممارس أو المدرب أو كبير المدربين المعتمدين يتطلب دراسة الكثير من أساليب ونظريات البرمجة اللغوية العصبية وستغرق دراسة وتدريب وتأهل مكثف. ولذلك؛ فإن من يقرءون عن البرمجة اللغوية العصبية ويعتقدون أنهم بذلك أصبحوا قادرين على تحليل حركات عين من يتعاملون معه، فإنهم - في حقيقة الأمر - ليسوا بقادرين على القيام بذلك التحليل بدقة.

وثمة اعتقاد خاطئ شائع بشأن دلائل الوصول للمعين، حيث يعتقد عدد هائل من الناس أنهم يستطيعون تشخيص عملية الخداع بدقة من خلال مراقبة حركة العين^(٨). ومن سوء الحظ أن من بين من يؤمنون بهذا الاعتقاد محققين في الشرطة، حيث

يمتقدون أن بإمكانهم اكتشاف صدق الفرد أو خداعه اعتماداً على مدى تحريكه لعينييه لليمين أو اليسار أثناء حديثه. ومع ذلك فليس هناك شيء أبعد عن الحقيقة من هذه الفكرة؛ فلقد أثبتت العديد من البحوث في هذا الصدد أن هذا الأسلوب وسيلة لا يمكن الاعتماد بها في اكتشاف الخداع^(٩)، بل الواقع أن أحد كبار الباحثين في مجال لغة الجسم قد اعتبر محاولات المحققين القانونيين لكشف الكذب باستخدام حركة العين أمر يستحق الشجب والتوبيخ^(١٠).

ومع كل ذلك، فإننا عندما نضع في الاعتبار ما يمكننا أن نستنبطه من مراقبة

سلوكيات عين من نتواصل معه، فسنعرف أن تلك المراقبة ليست

إن كسر التواصل البصري الذي يحدث في الوقت المناسب يبدو أنه تغيير في السلوك الثابت للضرد ويبدو أيضاً على أنه جزء من مجموعة علامات تشير إلى الضغوط واحتمالية وجود الخداع.

بالشئ الهين. إننا قد نستنتج معلومات قيمة حول الحالة العقلية والانفعالية لمحدثنا من خلال ملاحظة التغيرات في مظهر أو هيئة عينييه، وما يحيط بها من ملامح، والتغيير في نوعية نظرتة، ومعدل طرفه بعينييه، ووجود الدموع فيهما أو غيابها. إن كسر التواصل البصري الذي يحدث في الوقت المناسب يبدو أنه تغيير في السلوك الثابت للفرد ويبدو أيضاً على أنه جزء من مجموعة علامات تشير إلى الضغوط واحتمالية وجود الخداع.

عليك أن تتذكر حقيقة ضرورة توافق هذه القاعدة مع القواعد

الأخرى فيما يخص تشخيص السلوك. إننا نبحت - تحديداً - عن تغيرات في السلوك الطبيعي والثابت للشخص، والأهم من ذلك أن تكون هذه التغيرات جزءاً من مجموعة إشارات أخرى؛ فالتغيرات في سلوك العين لا يعتد بها وحدها في تشخيص الخداع. ومع ذلك فإذا تم الجمع بينها وبين غيرها من الدلائل الأخرى على الضغوط والخداع فمن شأنها أن تساعدنا في التعرف على المعاني الخفية لسلوكيات من نتعامل معه.

مظهر العين

أثناء حديثك مع صديق أو أحد أفراد العائلة، ركز انتباهك على مظهر عينييه، وأنا أقصد بكلمة المظهر الهيئة التي تبدو بها العين أو الشكل العام لها هي واللامح المحيطة بها. إذا لاحظت أن من تتحدث إليه يرفع حاجبيه لأعلى بدرجة كبيرة وعيناه مفتوحتان هما وما يحيط بهما من ملامح، فإن ذلك الشخص واقع تحت تأثير صدمة أو مفاجأة. وفي لغة الأيدي، نتجد أناساً يصدر عنهم سلوك عين مثير يعرف بـ (سان ياكو) وتطلق (ساهن باهكو)، وهو عبارة عن إظهار ثلاثة من بياض العين. انظر إلى عيني

زوجك أو صديقك وستلاحظ - بوجه عام - وجود بياضين في العين واحد في جانب العين المجاور للأنف والآخر في الجانب الخارجي للعين. وعندما يتعرض بعض الناس للخوف، أو الصدمة، أو الدهشة، أو الهلع الشديد؛ فإن عيونهم ستظهر ثلاثة بياضات للعين وأربعة في بعض الأحيان، حيث يظهر البياض الثالث فوق قزحية العين أو تحتها. وعندما تظهر البياضات الأربعة، يظهر بياض فوق القزحية وآخر تحتها، وفي نفس الوقت قد تلاحظ ارتفاع حاجب العين لأعلى. في هذا الوقت يكون موضوع الحديث أو هذا الموقف مصدرًا لقدر كبير من الضغوط على ذلك الشخص.

وعلى الجانب الآخر، فقد تلاحظ أن العين وما يحيط بها من ملامح تبدو نظرة أكثر هدوءًا. في هذه الحالة تكون ملامح العين ذات هيئة مستديرة أو مفتوحة بشكل أكبر من العادي، وتكون العضلات المحيطة بالعين أكثر استرخاءً، وكذلك يكون الخدان ومعظم ملامح الوجه مسترخية، وقد يبدو الحاجبان أيضًا أقل ارتفاعًا عن ارتفاعهما الطبيعي. وهذا التعبير غالبًا ما يظهر عندما يعاني الشخص من درجة من الألم الانفعالي أو الاكتئاب، وقد يظهر أيضًا عندما يقدم استجابة مساومة لموضوع الحديث ويحاول أن يغير وجهة نظر محدثه بشأن ذاته أو بشأن ما فعله أو ما خطط لفعله. ويستهدف المتحدث من هذا المظهر للعين أن يبدو واضحًا صادقًا، في حين أنه - في حقيقة الأمر - مازال مراوغًا بدرجة أو بأخرى.

قد يصحب
البكاء أى نوع
من الانفعالات،
خاصة إذا كان
الانفعال قويًا
جداً.

الدموع والبكاء

قد يكون مناسبًا الآن أن نتحدث عن الدموع والبكاء. إننا نعتقد - بصفة عامة - أن الفرد عندما يبكي فإنه يشعر بالألم أو حزن. وهذا صحيح بالتأكيد ومع ذلك فليست هاتان الحالتان هما السبب الوحيد للدموع والبكاء؛ فالبكاء قد يحدث كأحد سلوكيات الاستجابة للضغوط، وهي: الغضب، أو الإنكار، أو المساومة، أو الاكتئاب، أو القبول؛ وخاصة إذا كانت هذه الاستجابة تصدر عن شخص قوى جدًا - وهو ما سنتناوله بالشرح فيما يلي. ربما تعرف شخصًا يبكي عندما يشعر بغضب شديد، وهذا الحال غالبًا ما يظهر عندما يكون الغضب ناتجًا عن تعرض الشخص لجرح عاطفي أو اعتقاده بتعرضه له من غيره. استمع لمحتوى كلام شخص غاضب، وستلاحظ أن غضبه هذا ناتج عن الجرح العاطفي الذي أصابه.

وقد يحدث البكاء أيضًا عندما يعاني الفرد من وقت عصيب بسبب انواق أو

الأحداث الحالية في حياته، وعلى الرغم من أنه قد يقول كلمات ويصدر سلوكيات تعبر عن الإنكار، إلا أنه يعاني من واقع حاد ومكدر، وقد يبدو على هذا الشخص مظاهر الاكتئاب أو مشاعر بأنه محصور. وقد نرى أيضًا أن البكاء يحدث عندما يحاول الشخص أن يستخدم دموعه كوسيلة لكسب التعاطف والشفقة، وكل أولياء الأمور يدركون هذا النوع من البكاء، حيث إن الطفل الذي يبحث عن جذب انتباه والديه قد يئن أو يبكي.

أما بالنسبة للبالغين، فقد يستخدمون نفس الأسلوب ولكن بطريقة أكثر خبرة؛ فعلى سبيل المثال ربما تصنع أحد السائقين بعض الدموع حتى يحصل على شفقة ضابط المرور عليه ولا يحرق له مخالفة مرورية، أو ربما أبدى الأستاذ الجامعي بعض اللين تجاه الطالب الذي يسلمه البحث متأخرًا عن موعده بعد بعض الدموع. أو ربما بالغ أحدهم في التعبير عن ألمه وجراحه بعد وقوعه أثناء التزلج ليكتسب بعض التعاطف من السيدات الجميلات في ساحة التزلج. وفي جميع الحالات تكون النتيجة واحدة، حيث يستطيع الباكي النجاح في تغيير نفمة الحوار وتغيير مشاعر أحدهم تجاهه. ومستوى نجاح الفرد في اكتساب تعاطف الآخرين أو اهتمامهم به يعتمد على مستوى تظاهره، وهو يستخدم كل المصادر الممكنة لتحقيق هذا الهدف، بما في ذلك الدموع.

التواصل البصرى المقصود

سبق أن أوضحنا أن قدر التواصل البصرى الذى يحافظ عليه الشخص عندما يتحدث مع آخر ليس وسيلة موثوقة - دائماً - لتحديد الصدق أو الخداع. ومع ذلك، فإن هذا لا يعنى أن المتحدث على دراية بهذه الحقيقة، بل ربما كان يعتقد عكس ذلك تمامًا. إن التواصل البصرى قد يكون أمرًا جيدًا سواء صدقت هذا أم لم تصدقه. ونحن عادة ما نرى هذا النوع من السلوك يحدث فى موقفين أساسيين، الأول: أن يكون الشخص المداوم للتواصل البصرى الثابت للغاية يحاول فرض سيطرته وهيمته على من

يتحدث إليه، وهذا النوع من السيطرة يختلف عن النوع من السيطرة التى يمارسها إذا استخدم الفضب أو العدوان. إن المستمع المتعرض لهذا النوع من التواصل البصرى سيشعر بأنه لا ينبغى له مجرد التفكير فى تحرى صدق حمل وعبارات المتحدث. وهذا الوضع يكاد يبدو كما لو كان الشخص يتقزز للمستمع بلا أفاض: "إنك يجب ألا تتشكك فيما أقول".

العديد من صور قطع التواصل البصرى ليس إلا إشارة إلى تعرض الشخص للضغوط.

وعلى النقيض من هذا، فإن السبب الثاني الذى يجعل المتحدث مداومًا على تواصل بصرى ثابت هو اعتقاده بأنه إذا أراد من المستمع إليه تصديقه فإن عليه أن يتحدث معه وهو ينظر فى عينيه مباشرة. إنه يأمل من خلال النظر المباشر فى عيني المستمع أن يحمله على الاعتقاد بصدق ما يقوله بالكامل. وهذا النوع من السلوك قد يمد المحلل المتمرس لسلوكيات الآخرين بدليل مهم. إننا إذا اتبعنا إحدى القواعد الأساسية فى تحليل السلوك، فسنلاحظ أن ثمة تغييرًا فى ثبات سلوك من نتعامل معه. من المفترض أننا عند هذا الحد قد توصلنا بالفعل لفكرة عن السلوكيات الطبيعية والثابتة لذلك المتحدث حتى نستطيع تشخيص النظر المتعمد له فى أعيننا على أنه تغيير مهم فى سلوكياته. فى هذه الحالة، وأثناء محاولة المتحدث إظهار السلوك الذى يأمل فى أن يتم تفسيره على أنه علامة على صدقه يقدم نفس هذا السلوك للمستمع دليلًا واضحًا جدًا على أنه يحاول إخفاء شيء. إن السلوكيات من هذا النوع يطلق عليها "الدلائل على التظاهر"، وأفضل وصف لها وصفها بأنها محاولة من المتحدث لإخفاء انفعال حقيقى لديه بعدم إظهاره أو بتغطيته بسلوك مصطنع. وعلى الرغم من أن هذه السلوكيات قد صممت لتترك انطباعًا ظاهريًا بأن المتحدث "المتظاهر" يؤمن بما يقوله بقوة وصدق، إلا أن هذه الدلائل السلوكية تأتى بنتيجة عكس المستهدف منها، وعادة ما تبدو مرتبطة بالخداع.

الطرف بالعين

لا يعتبر معظمنا أن للطرف بالعين أهمية كبيرة، وأنه مجرد وظيفة بيولوجية يتحكم فيها الجهاز العصبى المستقل. إنه سلوك ضرورى لمساعدة العين على أداء عملها بصورة جيدة، وهو يحميها مما قد تتعرض له ولذلك نتعامل معه كما لو كان أمرًا مسلمًا به. إن الإنسان يطرف بعينه مرة كل خمس أو ست ثوانى وذلك وفقًا للبيئة الفيزيائية التى يوجد فيها، ومستوى الإضاءة، والعوامل الأخرى. ومن العوامل المؤثرة على التغير فى معدل طرف عين الشخص ارتداؤه عدسات لاصقة، أو جفاف الجو، أو إصابة المرء بأنواع الحساسية، أو تعاطيه أدوية أو عقاقير، أو غير ذلك من الكثير من المتغيرات الأخرى. ومع ذلك فالشئ المثير هنا أنه تم اكتشاف ارتباط بين طرف العين ومستوى الضغوط العقلية، واكتشف أيضاً أن معدل الطرف يتوافق بوضوح مع مدى سرعة العقل فى معالجة المعلومات. علينا أولاً أن نكون شكراً عن المعدل الثابت لطرف عين من نتعامل معه، ثم ننتبه لأية تغيرات قد تحدث فيه، حيث توسع الريادة فى ذلك

المعدل أن هذا الشخص يفكر بسرعة. إن هذا الشخص يخلق أفكاره وقيمه بسرعة - أياً كان السبب - أثناء إعداده للرسالة اللفظية التي يريد توصيلها، وهذه إشارة جيدة إلى أنه ربما يعاني من تغيرات في مستوى ما يتعرض له من ضغوط عقلية. لا تتمس أنه ليس كل قطع في التواصل البصرى للفرد يعنى أنه مخادع، فالعديد من صور قطع هذا التواصل ليست إلا إشارة إلى تعرضه للضغوط، ومع ذلك فاعلم أن بعض صور قطع التواصل البصرى ترتبط بالخداع. سبق أن ذكرنا أن المتحدث قد يحاول أن يخفى دلائل الضغوط أو الخداع، ومن طرق ذلك الإخفاء استخدامه يده في تغطية عينه أو أجزاء أخرى من وجهه تغطية جزئية أو كلية. وعلى سبيل المثال قد يحاول زميلك في العمل أن يخفى قطع تواصله البصرى معك بتحويل رأسه بعيداً والظهور كما لو كان مشغولاً بشيء يحدث على مسافة أثناء إجابته على سؤالك له عن الإجازة المرضية، أو عما قاله رئيسكما في العمل عن مواعيد الإجازات القادمة. واليك مثالاً آخر: ربما وجدت مندوب المبيعات الذى تتعامل معه يبدأ المماطلة، ويجيب فى جمل ناقصة، ويحول وجهه بصورة جزئية بعيداً عنك، أو ينظر لأسفل نحو طاولة مكتبه عندما تسأله إن كان قسم الخدمات يقدم كل ما يزعم تقديمه فى وثيقة الضمان للقارب الجديد الذى اشتريته منهم. كل هذه الأمثلة دلائل على مجموعة السلوكيات التى توحي باحتمالية كبيرة أن من تتعامل معه مخادع. لا تتمس أن تلاحظ توقيت حدوث هذه المجموعات السلوكية، فإنها لا تحدث فى الفراغ، بل تحدث عندما يُصدر محدثك استجابة على سؤال أو ملحوظة محددة أبديتها.

الذراغان

لقد أصبح عقد الذراغين أحد السلوكيات التى يبدو أن الجميع صاروا يؤمنون بأنها تدل على أن عاقد ذراغيه منفلق فى عملية التواصل، أو ربما دلت فى بعض الحالات على الخداع. إن عقد أحدهم لذراغيه قد يدل على حساسيته تجاه أمر معين، ومع ذلك فقد لا يعنى شيئاً أكثر من أنه يعقد ذراغيه. مرة أخرى نؤكد ضرورة أن نتعلم أن نمزل السلوكيات على أساس المجموعات الدقيقة تماماً وتزامن توقيت حدوث تلك السلوكيات مع الحالة الانفعالية. ولعلك تتذكر ما سبق أن قلناه من أن السلوكيات ستحدث فى التوقيت المناسب، حيث إن هذه السلوكيات تصدر كاستجابة لمثير من نوع معين. أننا ينبغي أن نعرف المثير الذى تسبب فى التغير الذى حدث. وعندما نحاول أن نكتشف

لا يصاحب حدوث الخداع إلا معنى عقد أحدهم ذراعيه، فينبغي أن نركز انتباهنا أيضاً
عدداً محدوداً من سلوكيات اليد والذراع. على الرسائل غير اللفظية الأخرى وأية دلائل لفظية ربما
تحدث في نفس الوقت حتى نستطيع أن نحدد بدقة الحالة

الانفعالية والعقلية لمن نتعامل معه.

وسناقش في معرض حديثنا عن الذراعين أيضاً الكتفين واليدين بالشرح
والتفصيل. إن الغالبية العظمى من السلوكيات التي تظهر على يد أحدهم أو ذراعه
ترتبط بالتكيف مع المستويات المتغيرة من الضغوط التي يعاني منها، ولا يرتبط بالخداع
إلا عدد محدود من سلوكيات اليد والذراع، حيث إن سلوكيات الخداع غالباً ما ترتبط
بالسلوكيات اللفظية أو غير اللفظية المرتبطة بأجزاء أخرى من الجسم. مرة أخرى
نقول إن الملاحظ للسلوكيات غير اللفظية لأحدهم قد يتشتت انتباهه بسهولة نتيجة
لكثرة حركات اليد والذراع والتحول للدرجة التي يفترض معها أن جميع هذه الحركات
تعنى أن من يتعامل معه يكذب.

الكتفان

نقطة البداية لهذا الجزء من استكشاف الجسم نستهلها بالكتفين. صحيح أنه لا يوجد
العديد من السلوكيات والإشارات الناتجة عن الكتفين، إلا أن السلوكيات القليلة التي
تصدر عنهما يمكن أن تسهم في مجهوداتنا لحل شفرة العمليات العقلية والانفعالية لمن
نتعامل معه. أولاً: عندما نتعامل مع أحدهم، لاحظ وضع كتفيه أثناء مواجهتك له. هل
كتفاه متوازيان - بصفة عامة - مع كتفيك؟ إن كان الأمر كذلك، فيمكننا القول إن
هناك مستوى مقبولاً من تبادل المعلومات بينكما، وأنه متواجد انفعالياً وذهنياً ومشارك
بالكامل في الحوار، أما إذا لاحظت أن كتفيه مستديرتان أو تتحولان بعيداً عنك، فإن
الرسالة التي يوصلها هذا الوضع هي أن ذلك الفرد ليس مشاركاً في الحوار أو أنه
لا يريد المشاركة فيه. وعليك في هذه الحالة أن تتنبه جيداً لتوقيت حدوث استدارة
الكتفين، فعادة ما تحدث تلك الاستدارة أو التحول في الكتفين أثناء لحظة في الحوار
يرفض فيها الطرف الآخر وجهة نظرك، فقد يتضمن الحوار عند هذه النقطة مسألة
لا يريد هو أن يتحدث فيها أو حساسة بالنسبة له. أما إذا حدثت استدارة الكتفين هذه
ممن تتواصل معه أثناء حديثه هو، فإن هذا عادة ما يعني إحدى صور رفضه لما يقوله
وأنه غير ملتزم بما يقدمه من إجابة أو أنه لا يصدق ما يقوله. وفي هذه الحالة، ينبغي
عليك أيضاً ألا تصدق ما تسمعه لأنه قد يكون غير صادق جزئياً إن لم يكن غير

صادق كلياً.

لاحظ أثناء مناقشتنا لحركات كتفى من تتعامل معه أنه إن كان هذا الفرد يبدو أنه يهز كتفيه فى لا مبالاة أو أن كتفيه تبدو منتهلتي أو حتى تترنحان للأمام، فلكل وضع من هذه الأوضاع معانٍ مختلفة ومهمة جداً لن يلاحظها. إن هز الكتفين يعنى - بصفة عامة - إحدى صور الرفض، فعلى سبيل المثال لو أنتى قمت بهز كتفى عندما يحاول محدثى أن يثير قضية معينة أو عندما يطلب منى بعض المعلومات، فإن هذه الحركة تعنى أنتى لست متفقاً معه، ولكننى غير مستعد للتمبير الصريح عن عدم موافقتى هذه. وعلى النقيض من ذلك، فإننى إذا أجبت عليه بعدما سألتى سؤالاً محدداً، وتضمنت إجابتى هذه هز كتفى؛ فذلك يعنى أنتى لست مصدقاً بالفعل لما أقوله، أو أنتى ليس لى الكثير من الاقتناع إن كان لى أى اقتناع أساساً بما أقوله. وقد يكون سلوكى هذا علامة على المراوغة أو حتى الخداع.

إن وضع كتفى الفرد أثناء تواصله مع آخر من شأنه أن يوضح الكثير من مشاعره تجاه الآخر أو تجاه الحديث. وتكرر مرة أخرى أن هذه السلوكيات قد تكون بسيطة جداً، وغالباً ما يكون من يديها غير واع بها. ونحن هنا سنصنف الحركات الصادرة عن الكتفين إلى ثلاث مجموعات عامة، هى: دوران الكتفين، ورفع الكتفين أو هزهما، وهبوط الكتفين.

إننا عندما نندمج أو نهتم بالكامل بحوار نجريه مع أحدهم؛ فإن أجسامنا يقلب عليها أن تتوازى مع جسم محدثنا. وإذا كان ثلاثة أشخاص أو أكثر مشاركين فى الحوار، فإن وضعية أجسامنا وأكتافنا تتوافق مع أجسام عدد المشاركين. إن أوضاع أجسام المشاركين فى حوار تبدو على صورة دائرة إن نُظر إليهم من مكان مرتفع. ومع ذلك فإذا كان الحوار يتضمن موضوعاً لا يجد فيه أحد المشاركين فى الحوار ارتياحاً، أو إذا كان هذا المشارك يمرض.وجهة نظر معينة بقوة، فستلاحظ أن كتفى هذا الفرد تستديران أو تتحولان بعيداً عن مجموعة المشاركين أو الطرف الآخر فى الحوار، سيبدو ذلك الفرد كما لو كان يشير بكتفيه إلى الشخص أو المجموعة التى يرفضها. وقد تلاحظ هذا التغير فى وضع الكتفين بينما يواصل ذلك الفرد المشاركة فى الحوار، فعلى سبيل المثال قد يحاول صديقك من الجنس الآخر أن يثير موضوعاً معيناً فى حديثه فستلاحظ أن جسمه مستقيماً موازياً لوضع كتفيك إلا أنه عندما يسمع وجهة نظر لا يتفق معها فسترى وضع كتفيه يشير إلى الرفض. وإذا كنت أنت المتحدث ولاحظت وضعية الجسم هذه على من تتحدث إليه، فأنت بحاجة - إذن - إلى أن تغير

مجري الحديث؛ لأن الطرف الآخر لا يتفق معك. وهذا الوضع للجسم والكتفين قد يدل أيضاً على أن الشخص الآخر يشمر تجاهك بالازدراء لسبب من الأسباب، وفي هذه الحالة ينبغي أن تراجع تاريخ علاقتك بهذا الشخص؛ لأنه ربما ظهر أثناء حوارك معه بعض مشاعره السيئة تجاهك من الماضي، وقد يكون هذا أفضل وقت لتصفية الأجواء بينكما.

وأخراً سنناقشه من سلوكيات الكتفين هو سلوك يسمى "تدفق الجسم"، وهي هيئة للجسم تلاحظ فيها تهدل كتفي الفرد ثم تحديهما أو اندفاعهما للأمام. ويشبه منظر الكتفين هنا انهيار المياه من أعلى شلال، أو قمة موجة البحر عندما تبدأ في الارتطام بالشاطئ. والمجيب أن الحالة الانفعالية والعقلية للفرد الذي ينشأ عنها هذه الوضعية للكتفين تشبه حالات تدفق المياه وارتطام الأمواج بالشاطئ. وهذا الوضع تحديداً له

معنيان أساسيان، وإذا لم تتوخ الحرص فقد تخطى في تقييم

معنى هذا الوضع. إنك إذا لاحظت هذا السلوك لدى أحد

أصدقائك، فربما كان صديقك هذا في طريقه للاكتئاب.

وعلى النقيض، فقد تجد أن من يظهر عليه هذا السلوك هو

شخص في طريقه للقبول بعد أن سيطرت عليه حالة عقلية

من الرفض القوي لقضية معينة في الحديث، أو كان لديه

ذلك الرفض لها في مناقشات سابقة على الأقل. إن احتمال سوء تأويل الناس لهذا

السلوك المحدد يوضح أن عدم قدرتهم على قراءة لغة الجسم قد يؤدي بهم إلى سوء

التأويل. وهذا يوضح سخافة محاولة قراءة أو تشخيص مصداقية سلوكيات أحدهم

من خلال ملاحظة أو تشخيص جانب واحد فقط من سلوكياته؛ لأننا - حتى نكون

أكثر دقة في تشخيص الصدق والخداع - علينا أن نكون أكثر حرصاً في البحث عن

السلوكيات الكثيرة المتكررة لذلك الشخص. ولذلك السبب؛ فإن أحد أكثر القواعد

أهمية فيما يخص قراءة التفسيرات الدقيقة للسلوك اللفظي وغير اللفظي هو ضرورة

أن نقوم بتشخيص سلوكيات من نتعامل معه على أساس مجموعات من الإشارات وليس

على أساس مجرد إشارة فردية.

والتحقق من دقة تشخيص ميل الكتفين للأمام أو تدفق الجسم على أنه تعبير عن

الاكتئاب أو الموافقة يتطلب منا البحث عما يؤكد ذلك من الدلائل الأخرى لفظية أو غير

لفظية. أولاً وقبل أي شيء، سنجد في أغلب الأحوال سلوكيات تترى غير لفظية إما

توضح الاكتئاب أو الموافقة. على سبيل المثال، قد ترى تعبير حزن على وجه أحدهم، أو

تجاعيد، أو خطوط قلق على جبهته، أو انكساراً في عينيه.. الخ. وقد يوجه ذلك الشخص عينيه أيضاً نحو السماء فيما يعرف بـ "نظرة الرحمة"، أو قد ترى يديه تتجهان نحو وجهه وتفركان ذقنه، وهذه السلوكيات أيضاً دلائل على احتمالية الموافقة.

ومن المصادر الجيدة للغاية لهذه المعلومات الاستماع إلى التعليقات اللفظية الصادرة عن الفرد، فلو كان يمانى من الاكتئاب سنسمع منه تعبيرات عن مدى ما يشعر به من اكتئاب أو انخفاض في المنويات، وقد يتحدث أيضاً عن كل ما يمانى منه من مشاكل على المستوى الشخصى، أو العقلى، أو على مستوى العمل، أو ما لديه من مشكلات صحية. وعلى النقيض من ذلك، فإذا كان الفرد فى حالة قبول سنجد أن ما يقوله أكثر تصالحاً، وسنسمع منه تعليقات توضح أنه يبحث عن طرق لحل الخلاف بينكما. وسنقدم فى القسم التالى من هذا الكتاب - الذى يتناول السلوكيات اللفظية التى تدل على الاكتئاب والقبول - المزيد من التفاصيل الأكثر دقة. عندما تحاول أن تتعرف على الاكتئاب أو عدم القبول لدى أحد أصدقائك أو زوجك، فينبغى أن تتحلى بالصبر وألا يصدر عنك سلوك مهدد إن كنت تأمل فى التوصل لحل للصراع القائم.

اليدان

هناك ثلاث فئات رئيسية للسلوكيات العامة التى قد تظهرها اليدان، وكل فئة من تلك الفئات يندرج تحتها عدد هائل من التنويمات. والفئات الثلاث هى: الشعارات، والموضحات، والمهينات. ولكل نوع من هذه السلوكيات معانيها الخاصة كما أنها تقوم بوظائف محددة فى مجمل قائمة السلوك الإنسانى. وقد يكون مستحيلاً أن نصف كل الحركات أو السلوكيات الممكن صدورها عن اليدين، ولكنه سيسهل عليك أن تفهم أهمية كل سلوك من هذه السلوكيات إذا استطعت فهم الفرض من استخدام كل سلوك من هذه السلوكيات.

الشعارات

الشعارات عادة ما يكون لها معانى مباشرة واضحة تماماً كما أنها توصل رسائل يسهل إدراكها بصفة عامة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الشخص عندما يبدى الشعارات فإنه يفعل ذلك بقصد على الرغم من أن تلك الشعارات قد تحدث عن غير وعى من وقت لآخر. وتتضمن الشعارات حركات مثل هز الرأس لأعلى وأسفل لتوضيح الموافقة، أو

ضم اليدين ووضعهما على المعدة وحكها لتوضيح أن الشخص أصبح متخماً بعد تناوله الطعام. ويعبر رفع أحد الذراعين لأعلى وتوجيه كف اليد تجاه خارج الجسم عن الأمر "توقفاً"، بينما إشارة الفرد بذراعه تجاه جسم غيره تعنى "تعال هنا"، أما توجيه الإصبع الوسطى للمتحدث فإنه لا يخفى أنه يبعث رسالة مفادها الازدراء، ووضع أحد الأصابع عمودياً على الشفتين فإنه توضيح للرغبة في الهدوء أو عدم الكلام.

الموضحات

والموضحات أيضاً من أشكال السلوكيات التواصلية التي يسهل قراءتها، فهذه الحركات لليد والجسم تكمل التواصل اللفظي كما أنها تزيد من فهم المستمع وتقديره للرسالة التي يوصلها المتحدث. إن ممارسة التمثيل الصامت في الشارع تمكننا من فهم هذه الأنواع من السلوكيات، فأصدار الإيماءات فقط دون استخدام كلمات "يوضح" أفكاراً من خلال لغة الجسم وفي ظل الصمت. ومشاهدة هذه الأنواع من السلوكيات لدى أحدهم أشبه بمشاهدة التمثيل التحزيري (التعبير عن المعاني من خلال حركات الجسم وبدون كلام). ونحن نستطيع أن نفهم بسرعة إيماءة شخص لتوصيل كلمة "صغير" لأن إيماءته تلك تضمنت مسافة بسيطة بين سبابته وإبهامه، كما أننا نستطيع فهم معنى صك الباب بعنف وذلك من خلال الاستخدام القوي لليدين والجسم. وبإمكاننا أن نتخيل سلوكيات إيمائية مشابهة من شأنها أن تحسن بصرياً من الوصف اللفظي الذي يقدمه المتحدث.

وهناك بعض الناس أكثر استخداماً للموضحات من غيرهم، وقد أجريت العديد من الأبحاث لتحديد الأسباب في التفاوت الكبير بين الأفراد في استخدام الموضحات. وأياً كان الحال، فقد وُجد أن الفرد عندما يبدى تغييراً في أسلوبه في استخدام الموضحات كأن يقلل استخدامها قليلاً هائلاً بعد أن كان يكثر من استخدامها أو العكس؛ فإن ذلك علامة على مراوغته أو خداعه فيما يقوله في وقت حدوث هذه التغيرات. عندما تلاحظ هذا النوع من التغيير فيما يصدر عنك تتعامل معه من إيماءات، فينبغي أن توجه له مزيداً من الأسئلة التوضيحية وأن تتقّب لديه عن المعلومات التي تحاول أن تكشفها.

المهينات

والفئة الأخيرة من فئات سلوكيات اليد هي ما نطلق عليها المهينات. إن كثرة حركة وسلوكيات اليدين أو نقصها في هذه الفئة تستهدف أساساً تخذيب الطرف الآخر ولنفس

هذا السبب قد يمثل تشخيصاً أهمية سلوكيات اليدين الكثير من الصعوبات لحل هذه السلوكيات أو ملاحظتها. وأولى هذه المشاكل أن هناك العديد من المجموعات والتوقعات المختلفة مما قد يبدد انتباهنا ويشتته بعيداً عن الرسالة اللفظية لمن نلاحظه. والمشكلة الثانية أنه على الرغم من وجود العديد من سلوكيات اليدين إلا أن القليل منها هو ما يمكن الاعتماد عليه في المساعدة على تحديد الوقت الذي يكذب فيه من نتعامل معه. ومع ذلك، فالأخبار الجيدة هنا هي أن الناس لا يستطيع تعديل أو مراقبة سلوكيات أيديهم أو أية أعراض أخرى للغة الجسم الأخرى بنفس درجة الكفاءة التي يعدلون بها ما يصدر عنهم من إشارات أثناء الكلام. ونتيجة ذلك أن مشاهدة التغير في سلوكيات اليدين سيمنحك إحساساً موثوقاً بالوقت الذي يمانى فيه من تتعامل معه من قدر هائل من الضغوط أو عدم الراحة.

وقائمة السلوكيات الناتجة عن الضغوط التي تشارك فيها اليدين طويلة للغاية. إن ما نقوم به من سلوكيات محددة نتيجة تعرضنا للضغوط انعكاس لما تعلمناه على مدار حياتنا من طرق للتوافق مع الضغوط. وبعض ما يصدر عنا من سلوكيات هي خلاصة لما تعلمناه على مدار سنوات، وقد تتأثر هذه السلوكيات ببيئتنا الاجتماعية وعملية توافقنا مع المجتمع، ومع ذلك فهناك بعض الأعراض الأخرى لسلوكياتنا تعود لأسباب وراثية. وعلى الرغم من ذلك، فالقاعدة الأساسية هنا هي أنه على الرغم من أننا جميعاً نصدر نفس القائمة اللامنتهية للسلوك إلا أن المهيئات التي يستخدمها كل فرد منا تتبع من قائمته الشخصية بالسلوكيات الاعتيادية أو المفضلة لديه. ومرة ثانية، نواجه الواقع الذي يقول إن استجابات وسلوكيات كل فرد متفردة ومقصورة عليه وحده، وأنه ليس هناك سلوك واحد له معنى عام ثابت لدى كل الناس. تذكر المبدأ الأساسي الذي أكثرنا من التأكيد عليه من أنه يجب علينا أن نحدد الخط الأساسي أو السلوك الثابت لكل فرد ثم نبحث في التغيرات التي تطرأ على هذا النمط السلوكي: فهذه التغيرات تعبر عن تغيرات في الحالة العقلية والانفعالية لمن نتعامل معه، كما أنها قد تدل على الضغوط واحتمالية الخداع.

ومن بين أكثر المهيئات شيوعاً سلوكيات التهيو. لنفرض أنك تتحدث إلى شخص في مناسبة اجتماعية، وأن هذا الشخص عضو جديد على مجموعتك الاجتماعية. إنك عندما تقيم حواراً مع هذا الشخص قد تلاحظ أنه إذا كان يشعر ببعض انقطة بسبب قلة الانتباه. فإنه قد يبدي مزيداً من سلوكيات التهيو والاستعداد. وتتضمن هذه السلوكيات تسويته واجهة ملابسه. أو تسبيق رابطة عنقه، أو ضبط أسورة

قميصه، أو تسويته لشعره أو شاربه، وقد يعدل من وضع معطفه أو ينفذ الغبار عن ملبسه، أو يحكم ربط حزامه، أو يزيل ما يظن أنه شعرة من على ملبسه.. إلخ. وقد تُظهر اليدان دلائل أخرى على الضغوط أثناء حمل الفرد لشيء بهما، أو عندما يكون منهما في المبيت بيديه أو بأصابعه؛ فكلما ازداد مستوى الضغوط لدى أحدهم، ازدادت يده نشاطاً أثناء لعبهما بشيء. ربما لاحظت أن من تتعامل معه يزيد من استخدام أصابعه في الفك والخبط والمبت بها. وليس معنى ما نقوله هنا أن كل فرد سيفعل نفس الشيء في المواقف المشابهة، فربما وجدت أناساً آخرين يشعرون براحة تامة بصحبة أشخاص جدد دون أن يصدر عنهم مثل هذه الأنواع من السلوكيات الناتجة عن الضغوط. ومع ذلك، فإن نفس هؤلاء الأشخاص قد يبدون بعض علامات الضغط هذه عندما يجلسون أمام مشرف يجرى لهم تقييم أداء.

وآخر ما سنتحدث عنه من إيحاءات أو حركات تصدر عن الذراعين واليدين هي ما نسميه "إيحاءة الصرف"، وهذه الإيحاءة البسيطة تدل على أن من تتعامل معه لا يرغب في الحديث عن الموضوع المطروح أو التعامل معه. افترض أنك أثناء حديثك مع زوجك الحالي حدث أن تطرق الحديث إلى زواجك السابق، وناقشت شكل علاقتك بزواجك السابق وتساءلت إن كان لا يزال يكن عاطفة تجاهك أم لا. إذا صدر عن زوجك حركة غامرة بيديه وذراعيه مبتعداً بهما عن جسمه، فهذا يدل على أنه لا يريد أن يناقش هذا الأمر. وهذه الإشارة التي صدرت عن يديه وذراعيه توضح رغبته في التخلص من هذه المشكلة، أو إلقتها بعيداً، أو عدم التعامل معها. وربما ينبغى عليك أن تناقش هذا الموضوع بقدر أكبر من التفصيل مستقبلياً لتعرف السبب في عدم رغبة زوجك مناقشته، فقد يكون السبب في ذلك أنه غير واثق من مدى تأثير زواجك السابق على زواجه منك، أو ربما لا يزال لديه مشاعر متضاربة لا تزال بحاجة إلى حل تجاه زواجك السابق. هناك العديد من التفسيرات البريئة لهذا السلوك من زوجك، ومع ذلك فإنه من المهم لك أن تعرف أن زوجك ربما لا يفضل مناقشة هذا الموضوع في الوقت الحالي.

وعلى الرغم من ذلك، فإن ما ينبغى أن تنتبه له هو أنه وسط كل هذه السلوكيات الضاغطة قد يصدر عن الفرد سلوكيات توضح لك أنه مخادع. وهذا مما يزيد صعوبة تحديد مصداقية ما يقوله لك محدثك عندما يتواصل صدور إشارات الضغط الأخرى.

إنك قد تشنت نفسك عن ملاحظة أكثر الدلائل اللفظية وغير اللفظية أهمية لدى من تتعامل معه عندما تركز معظم انتباهك على سلوكيات يديه.

الرجلان

إن السلوكيات التي تستطيع أن تلاحظها على رجلى الفرد وقدميه قد تمنحك فكرة عن حالته الانفعالية الحالية. وانها لفكرة جيدة أن تلاحظ رجلى من تتعامل معه بشكل جزئى على الأقل إن كنت تبحث عن دلائل على تعرضه لضغوط. عندما نقارن بين أجزاء الجسم المختلفة، وعندما نقارن بين مستوى أهمية كل منها فى تشخيص لفة الجسم، فسنجد أن القدمين والرجلين تسهم بنسبة ضئيلة جداً فى إمكانية معرفة صدق من يتحدث معنا. إن الناس لا تولى الحركات الصادرة عن أقدامهم أو أرجلهم أثناء حديثهم الكثير من الانتباه إن كانوا ينتبهون لها أساساً. ولو كان لدى الشخص أية دراية واعية بلفة جسمه وكان يريد التحكم فى سلوكيات لفة جسمه، فستقتصر محاولاته للتحكم فى لفة جسمه على سلوكيات الجزء العلوى من الجسم. إن هذا الفشل العام فى ملاحظة الأطراف السفلية للجسم يعنى أنك - كدارس لفة الجسم - ستحصل على بعض الرسائل الواضحة جداً عن حالة الضغوط الانفعالية لمن تتحدث معه؛ لأنه لا يبذل جهداً ليكبت هذه السلوكيات الجسمية أو يخفيها.

وأبسط حركات الرجلين أو القدمين التي يمكنك أن تلاحظها أثناء حديثك مع أحدهم أن تلحظ الوقت الذي تبدأ فيه هذه الأعضاء الحركة. تكاد الرجلان والقدمان تعمل كمقاييس للضغوط التي يعانى منها الفرد؛ فالحركات العامة للرجلين والقدمين توضح أن صاحبها عرضة لضغوط متزايدة. وتتضمن هذه الحركات وضع إحدى الرجلين على الأخرى وانزالها عنها، أو ربما تضمنت أيضاً تغيراً فى اتجاه الرجل التي توضع على الأخرى. ومن الطرق الأخرى للتفكير فى أهمية حركات الرجلين أن نعتبرها تعبير عن رغبة الفرد فى أن يهرب من المكان أو الموقف الذي يجد نفسه فيه. عليك أن تتذكر - رغم كل شيء - أن كل التغيرات التي نراها فى لفة الجسم متصلة فى استجابة الهجوم أو الانسحاب الفريزى لدينا كبشر.

ويمكنك التوصل لتشخيص مماثل عن معنى لفة الجسم إذا رأيت أنواعاً أخرى من الحركة تصدر عن الرجلين أو القدمين. هل سبق أن رأيت شخصاً جالساً على مقعد و٧ حظ - أن ركبتيه تتحركان لأعلى وأسفل أو ربما يتحرك ، تمايلاً للوراء، والأمام؟ إن

من فى هذه الحالة يحاول أنه يخفف بعض ما يشعر به من ضغوط، وهذا الوضع يعنى أن هذا الشخص لا يشعر بالارتياح فى وضعه الحالى. أتذكر مثلاً أنني أثناء دراستى الإعدادية والثانوية وزملائى كنا نحضر امتحاناً، وكان الوضع الثابت أن بعض الطلبة الرفقاء كانوا يحركون سيقانهم لأعلى وأسفل كما لو كانت مكابس محرك سيارة سباق عالية السرعة. يا إلهى! لقد كنا قلقين للغاية بشأن امتحان الكيمياء الذى أعدته الأستاذة "بايل".

إذا ركزت انتباهك على قدمى أحدهم، فسترى أيضاً بعض التغيرات المثيرة فى الحركة أو السلوك، فإذا تصادف أن كان ذلك الشخص واضحاً إحدى رجله على الأخرى ربما رأيت رجله تبدأ فى الحركة أو الاهتزاز فى الهواء، وهذه علامة واضحة على الضغوط أو عدم الصبر. وعلى الجانب الآخر، فربما لا ترى الكثير مما

الرجلان
والقدمان
مؤشرات
جيدة جداً
على التعرض
للضغوط.

تقوم به القدم أثناء استماعك لما يقوله هذا الشخص، فعندما يفقد أحدهم صبره أو يدخل حالة من الغضب البالغ ربما سمعته ينقر بقدمه أو حتى يدب بها على الأرض! وهنا، ينبغى عليك أن تولى انتباهك لهذه الإشارة وأن تحاول أن تحدد وجود دلائل أخرى على الغضب فى لغة جسم من تتعامل معه، أو حتى احتمالية وجود دلائل لفظية. وسنناقش هنا الاستجابات المناسبة التى يجب أن تقوم بها عندما تتعامل مع شخص غاضب، فمن بين ما يصدر عن الشخص الغاضب من سلوكيات أنه لا يستمع جيداً إليك أو إلى أى شخص آخر؛ ولذلك ينبغى عليك أن تجد طريقة لإخراج هذا الشخص من حالة غضبه قبل أن تدخل معه فى حوار مثير.

وقد يحدث أيضاً أن يبدو من تتعامل معه منسحباً عما حوله أو يشعر بدرجة من عدم الراحة تجاه ذاته أو سلوكياته. وإذا حدث ذلك فقد تكتشف أن هذا الفرد يسحب قدميه إلى تحت الكرسي الذى يجلس عليه أو أنه يضع إحدى رجله على الأخرى عند الكاثل ثم يسحبهما تحت الكرسي. إن هذا الفرد ربما يعانى من قصور فى شعوره بالثقة بالذات أو بدرجة من الإحساس بالدونية، أو فى هذا الموقف على الأقل. فى هذه الحالة، ينبغى أن تبذل قصارى جهدك لتطمئن هذا الفرد.

ربما تساءلت الآن عن سبب مناقشتنا للقدمين والرجلين فى حين يبدو أنها لا تسهم إلا بالقليل جداً فى التعرف على الفرد المخادع. قبل أى شىء، أود القول إن بعض الناس يعتقدون أن أنواع السلوك التى قدمتها هنا لا يمكن الاعتماد عليها كدلائل على الخداع،

ولكن الحقيقة أنها دلائل موثوقة على الخداع.

والسبب الثاني لحديثنا عن الرجلين والقدمين أنها مؤشرات جيداً على التعرض للضغوط. عندما يبدى الفرد أيًا من الصور المختلفة للاستجابات للفتاة عن الضغوط التي ناقشناها، فسنعرف الكثير عن حالته الانفعالية - وحالته العقلية أيضاً في بعض الحالات. وبإمكانك كملاحظ لمحدثك أن تلحظ ردود أفعاله الداخلية تجاه كل مسألة تناقشناها، فعلى سبيل المثال إذا صدر عن محدثك سلوكيات ناتجة عن تعرضه للضغوط تمثلت في صورة غضب، ستدرك أن حواركما لن يكون مثمراً، وأن عليك أن تتعامل أولاً مع غضبه وإحباطه حتى تحسن من نوعية تواصلك معه. وبالانتماء إلى معرفتنا لنوعية الاستجابة الانفعالية أو العقلية التي يشعر بها محدثك، فإننا نستطيع معرفة مدى شدة تلك الاستجابات عن طريق ملاحظة لغة الجسم وكذلك الانتماء إلى محتوى كلام الفرد وملاحظة نوعية صوته. وسناقش في موضع لاحق من هذا الكتاب الاستجابات المناسبة التي يجب أن تتبعها كملاحظ في التعامل مع الفرد الذي يبدى أحد سلوكيات الاستجابة الضاغطة الخمسة.

وهناك بعض السلوكيات الإضافية التي قد يبدئها الفرد وتعمل على توضيح حالته العقلية الراهنة. هل سبق أن لاحظت - مثلاً - شخصاً كنت تتحدث إليه ثم مد رجله أمامه فجأة؟ ربما أمال هذا الشخص جسمه باتجاه ظهر الكرسي أثناء مده لرجليه، وقد تلاحظ أيضاً أن هذا الميل لجسم محدثك يتجه بعيداً عنك. يمكن تفسير هذا السلوك في أغلب الحالات على أنه دلالة على أن هذا الفرد لا يشعر بكثير من الاهتمام بوجهة نظرك أو أنه لا يحب موضوع الحديث بصفة عامة. ومن الممكن أن يترى هذا الوضع مع عقد الشخص ذراعيه وإحدى كفيه أو كليهما تحت ذراعه. وهذا التجمع من السلوكيات يوضح أن الرفض أكثر حدة وقوة. وإذا كان الشخص على هذا الوضع أثناء إجابته على سؤال وجهته له، فثمة احتمال جيد أنه غير صريح معك تماماً، أو أنه يحجب عنك معلومات مهمة أو ربما كان مخادعاً.

وتتضح إحدى الدلائل على وقوع الشخص تحت الضغوط عندما يضع رجله على أخرى. وكما سبق أن قلنا، عليك أن تنتبه للحظة التي يضع فيها أحدهم رجلاً على أخرى حتى تحدد اللحظة الأساسية التي يقع فيها تحت الضغط، وإذا جلس لبعض الوقت واضعاً إحدى رجله على الأخرى فانتبه للحظة التي تبدأ فيها قدماه في التحرك. وإذا وضع الشخص إحدى رجله على الأخرى واضعاً كاحله على ركبته، فربما رأيت قدمه تبدأ في الاهتزاز لأعلى وأسفل، وكلما ازدادت سرعة الاهتزاز وقوته، ازدادت

الدلالة على عظم حجم الضفوط. أما إذا وضع الشخص رجلاً على الأخرى مع وضع كل ركبة على الأخرى، فلاحظ متى يبدأ هذا الشخص في هز رجله. مرة أخرى نقول: كلما ازدادت حركة الاهتزاز هذه سرعة وعلوًا، ازدادت الدلالة على عظم حجم الضفوط الذي يمانى منه الشخص. أما إذا كان محدثك يهز رجله بارتياح أثناء الحوار، فهذا يبدي سلوكه الطبيعي الذي يدل على استرخائه.

لعلك الآن أصبحت تدرك أن القدمين وما يصدر عن الرجلين من حركات للساق علامات على الضفوط ولكنها في حد ذاتها ليست دليلاً على الخداع. ومع ذلك، فأتساءل: مشاهدتك لهذه التغيرات من المحتمل أن ينصرف انتباهك عن رؤية سلوكيات تصدر عن أجزاء أخرى من الجسم قد يصدر عنها دلائل أكثر موثوقية على احتمالية الخداع؛

لا تركز على جانب واحد فقط من الجسم كالرجلين مثلاً حتى تحدد بدقة احتمالية وجود الخداع، بل راقب كل حركات الجسم. في بعض الحالات، قد يكون الأكثر أهمية ملاحظة ندرة الحركات الصادرة عن منطقة محددة في الجسم وضمها الطبيعي النشاط الشديد. ولا

تس أن تستمع إلى حديث الشخص - أثناء ملاحظتك له - حتى تلاحظ إن كان ثمة تعارض بين حديثه ولفه جسمه؛ لأن هذا التعارض قد يكون علامة على الخداع.

أوضاع الجسم

لقد أفضنا في الحديث عن الحركات وندرتها في الأعضاء المختلفة للجسم، وسنتحدث الآن - وبمجاله - عن أهمية الوضع العام للجسم. وأنا أقصد بكلمة "وضع" زاوية الجسم معك أو مع محدثك.

اعتبر أن عمودك الفقري محور الأرض الممتد من شمالها إلى جنوبها والذي تدور حوله. وإذا كنت تتذكر ما درستته في المدرسة في مادة العلوم، فإنك تعرف أن الأرض تدور حول هذا المحور من الاتجاه الغربي إلى الاتجاه الشرقي ما يؤدي لتعاقب النهار والليل، وأن درجة ميل هذا المحور تجاه الشمس أو بعيداً عنها هو ما يسبب تعاقب الفصول من الربيع إلى الصيف، ومن الصيف إلى الخريف، ومن الخريف إلى الشتاء، ثم عودة الشتاء إلى الربيع مرة أخرى. مستخدمين هذين المفهومين للحركة، دعنا

نوضح باختصار ما يعنيه تحرك جسم الفرد بنفس هذه الطريقة.
القاعدة العامة الأولى التي نقدمها هنا هي أن حركة جسم محدثك بعيداً عنك كمشارك في الحوار إشارة غير جيدة. وعلى سبيل المثال إذا انسحب محدثك بجسمه بعيداً عنك أثناء الحديث، فاعتبر أن هذه الحركة تعبير عن رغبته في الابتعاد أو الفرار منك أو من موضوع الحديث. ومن الصور الأخرى لهذا الوضع ميل محدثك بشكل ملحوظ تجاه اليسار أو اتجاه اليمين. إن عدد المرات التي تستطيع فيها تحديد هذا الميل لجسم محدثك باتجاه باب الحجرة أو أى مخرج آخر لها أمر مثير للغاية. وهذا السلوك يمكن تفسيره بسهولة على أنه سلوك هروبي انسحابي.

وأهم ما ينبغى ملاحظته فيما يتعلق بهذا السلوك من ميل الجسم هو توقيت حدوثه. لنفترض - مثلاً - أنك تتحدث مع ابنك المراهق عن خطورة تعاطى المخدرات. ربما تلاحظ عندما تسأله عما إذا كان أحد أصدقائه قد سبق له تعاطى المخدرات أو يتعاطاها حالياً أنه يبدأ في الميل بجسمه تجاه الباب وهو ينكر وجود أى معلومات

لديه عن هذا الأمر. توجد هنا احتمالية كبيرة أن ابنك مخادع. **حركة جسم محدثك** أو ربما تسأل أحد العاملين لديك عما إذا كان قد تحدث بصورة **بعيداً عنك كمشارك** غير لائقة مع أحد الزبائن، فتلاحظ أنه يبدأ في الميل بجسمه بقوة **في الحوار إشارة غير** تجاه باب الحجرة وهو ينكر صدور أى من هذه التعليقات منه. في **جيدة.**

هذه الحالة يحتمل أن يكون مخادعاً. وثمة احتمال كبير هنا لأن تلاحظ بعض الدلائل اللفظية على الخداع لدى محدثك في ذات الوقت الذي تلاحظ فيه ميل جسمه بعيداً عنك، وعندئذ يمكنك أن تتأكد من أن سلوكه هذا ليس مجرد حدث عشوائي بل جزء من مجموعة سلوكيات مهمة.

الآن، وبعدها ناقشنا فكرة أن تحرك جسم محاورك بعيداً عنك أثناء الحديث قد يكون إشارة على رفضه لك أو لموضوع الحديث، أو قد يكون دليلاً على الخداع، دعنا نمضى فنناقش معنى الحركات المقابلة لهذه الحركة. إذا كانت حركة جسم محدثك أو ميله باتجاهك، فليس هذا - بالضرورة - دليلاً على قبوله لك أو لحديثكما، بل الحقيقة أن هذا السلوك قد يكون دليلاً على أنه يحاول التحكم فيك، أو السيطرة عليك، أو حتى إخافتك. عندما يحدث هذا السلوك، عليك أن تستمع إلى الكلمات التي يقولها. وانتبه جيداً لنغمة ونوعية صوته لاستكشاف وجود دلائل على العدوان أو الهيمنة. فر هذه الحالة، تستطيع أن تستنتج استنتاجاً صحيحاً أن هذا الشخص يستجيب تجاهك بفضب أو عدوانية. وإذا رأيت هذا الشخص يجلس متصلباً منتصباً على مقعده، فقد

يكون ذلك دليلاً جيداً على أنه يحاول التحكم في كل حركاته وما يصدر عنه من لغة الجسم، وفي هذه الحالة لا يكون صريحاً تماماً في التعبير عن أحاسيسه وانفعالاته الحقيقية في الموقف الحالى. إذا كان أحدهم يحاول أن يخفى عنك ما يشعر به أو ما يفكر فيه بالفعل، فعليك - إذن - أن تسأل نفسك ماذا يحاول أيضاً أن يخفيه عنك؟

وهناك عدد آخر من تلك السلوكيات الانسحابية

البسيطة يصدر عن باقى أعضاء الجسم. لاحظ التغيير فى وضع فخذى محدثك، وإذا لاحظت أن هذا التغيير فى الوضع يتحرك بعيداً عنك أو باتجاه باب الحجره، فهذا الشخص يبدى سلوكاً رافضاً أو انسحابياً راغباً فى الهرب. مرة أخرى نقول إن توقيت حدوث هذا السلوك عامل مهم، فإذا توافق حدوث هذه الحركة مع إجابة محدثك على سؤال وجهته له، فثمة احتمال جيد بأن

إذا كانت حركة جسم محدثك أو ميله باتجاهك، فليس هذا - بالضرورة - دليلاً على قبوله لك أو لحديثك، بل الحقيقة أن هذا السلوك قد يكون دليلاً على أنه يحاول التحكم فيك، أو السيطرة عليك، أو حتى إخافتك.

هذا الفرد أقل صراحة. ويحدث هذا الوضع بصور مختلفة عندما ترى رجلى هذا الشخص تتحركان وبوضوح بعيداً عنك، وهذا دليل آخر على الرفض أو التجنب، وربما تجد أيضاً أن قدمى محدثك يصدر عنهما نفس السلوك من توجه نحو أى مخرج من المكان الموجود فيه؛ ولذلك لا بد أن ينتبه المعاون أو الضابط الذى ينقل أحد السجناء ويحتاط عند صدور تلك الحركات عن السجن، وأن يضع فى اعتباره أن السجن ربما يفكر فى محاولة الهروب.

الخلاصة

ناقشنا فى هذا الجزء من الكتاب قدراً كبيراً من المعلومات عن لغة الجسم ومتى تساعدنا على تحديد إذا كان أحدهم يحاول تضليلنا، أو توصيلنا لنوع من أنواع سوء التفسير، ومع ذلك فإن أهم ما تعلمناه عن لغة الجسم والتغيرات فى الوضع هو أن هذه اللغة وتلك التغيرات توضح لنا أن الفرد الذى نلاحظه يعانى من أحد أشكال الضغوط. ونوعية تغير وضع الجسم، أو الحركة، أو التعبير توضح لنا كيفية تعامل الفرد مع الضغوط ومدى القوة المحتملة لاستجابته. إن كل هذه الحركات، وتغيرات الأوضاع، والتعبيرات يكمن فيها علامات من شأنها أن تساعدنا على أن نحدد متى يكون الفرد مخادعاً. ويتوجب علينا هنا أن نعرف الفئات الرئيسية والفرعية للسلوك التى ينتمى

إليها كل عنصر من هذه العناصر. تذكر أن كل الدلائل على الخداع صور للضغوط، ومع ذلك فليست كل استجابة تتم عن الضغوط دليل على أن صاحبها يكذب عليك.

لقد أكدنا كثيراً على أهمية ملاحظة كل السلوكيات التي تصدر عن الشخص أثناء تحاورنا معه، وعدم الاقتصار على ملاحظة السلوكيات الفردية أو المنعزلة، وذكرت مرات عديدة أننا ينبغي أن نكون فهماً جيداً للإطار العام والثابت لسلوكيات من نتعامل

معه ثم نبحث عن تغيرات النمط الثابت لسلوكياته. لقد

تطور لدى كل منا - مع الوقت - مجموعته الخاصة المفضلة من ردود الأفعال عندما يقع عرضة للضغوط. هناك بعض الدلائل العامة على الضغوط والتي يشترك فيها الجميع، ومع ذلك فلكل شخص مجموعة من السلوكيات المعبرة عن تعرضه للضغوط لا يشاركه فيها غيره. وبالمثل، فقد تطور

لدينا أيضاً مجموعة من الإشارات الثابتة التي نستخدمها ونعيد استخدامها بلا وعى عندما نمارس الخداع. والمهم هنا هو أن نتذكر أن كل مجموع الدلائل على التعرض للضغوط، أو على ممارسة الخداع متفردة لدى كل فرد، وأحياناً ما يصدر عن أحد الأفراد سلوك معين هو سلوك ثابت بالنسبة له إلا أن نفس هذا السلوك يرتبط لدى آخرين ارتباطاً وثيقاً بالخداع.



سلوك الاستجابة

الفصل الخامس

يتمثل رد فعلنا - نحن البشر - تجاه ما يقع حولنا من أحداث في طريقتين رئيسيتين، هما: الاستجابة الانفعالية والاستجابة العقلية (التي يشار إليها أيضًا بالاستجابة المعرفية). ويتضمن هذان المستويان من رد الفعل أنظمة داخلية لتحمل الضغوط والتي من شأنها مساعدتنا على التغلب على الأحداث المتنوعة التي تقع من حولنا، والتي قد تسبب لنا نوعاً من الضغط. وهذه الآليات لتحمل الضغوط تساعدنا على استعادة بعض التوازن أو النظام في أرواحنا. والطرق العديدة التي تقوم عليها ردود أفعالنا الانفعالية والمعرفية أو القائمة على التفكير يمكن وصفها باستخدام المصطلحات النفسية المعقدة، وطرق لجوئنا لهذه الآليات من شأنها أن توضح للخبراء المتمرسين الكثير عن حالاتنا العقلية الراهنة. ونحن نستطيع - بوجه عام - أن نعرف طريقة تعامل أحدهم مع ما يواجهه من أحداث ضاغطة من خلال ملاحظة سلوكياته اللفظية وغير اللفظية في التواصل. وتندرج هذه السلوكيات تحت خمس فئات عامة، هي: القبول، والمساومة، والفضب، والاكئاب، والإنكار.

منذ بضعة سنوات، سجلت طبيبة متخصصة في علاج السرطان بعض الملاحظات المهمة عن كيفية تعامل مرضاها وأسرها مع حتمية موت مريض السرطان، فقد دونت الدكتورة "إليزابيث كويلر - روز" ردود الأفعال المتعددة لمرضاها ولأسرها في كتابها^(١). ولقد أحدث ما قامت به من عمل في هذا الصدد فارقاً كبيراً للأطباء،

والمرضات، والمستشارين، والمسعفين، وغيرهم من العاملين فى علاج أو التعامل مع مرضى السرطان وأسرههم الذين يواجهون حتمية موت المريض. وبعد سنوات من صدور هذا الكتاب استعانت المنظمة القومية لمساعدة الضحايا بما توصلت إليه دكتورة "روز" من نتائج فى جهودها لمعالجة ضحايا الجريمة وتوجيه النصح لهم وأسرههم. ونحن يمكننا أن نجد أن تلك المجموعات من ردود الأفعال تحدث لدى كل منا أثناء تعاملنا مع ما يقع حولنا من أحداث من شأنها أن تخلق مستويات متنوعة من الضغوط فى حياتنا. إن الظروف ذات الضغوط الكبرى التى يتعرض لها المرء قد تحدث عندما يكذب على غيره سواء تمثل هذا الكذب فيما بيديه من سلوكيات أو عندما يكذب عن ذاته مع قلقه بشأن خطورة احتمال انكشاف كذبه. وهذه الظروف تخلق لدى المخادع فكرة غير مريحة من أنه مسئول عن أفعاله الأساسية - أى الخداع نفسه - بالإضافة إلى كل التبعات المترتبة عليها.

ومن السلوكيات العامة الخمس القائمة على رد الفعل والتى قد يظهرها الناس أثناء حديثهم، فإن أربعة منها تخلق بعض أشكال المقاومة للواقع أياً كان هذا الواقع، وهذه السلوكيات الأربعة هى: المساومة، والغضب، والاكتماب، والإنكار. وهذه السلوكيات الأربعة قد تظهر فى صورة تتابع معين أو تظهر عدة مرات أثناء محادثة واحدة. وكل حالة من الحالات الاستجابية الخمسة - القبول، والمساومة، والغضب، والاكتماب، والإنكار - تتضح فى السلوكية اللفظية وغير اللفظية للفرد. إننا عندما نشاهد غيرنا أو نستمع إليهم أثناء تواصلهم، فإننا نلاحظ ردود أفعالهم الانفعالية والمعرفية تجاه موضوع معين. وكلما ازدادت درجة الارتياح والاسترخاء فى التفاعل بين

من يتواصلون، قل ظهور تلك السلوكيات. شاهد فردين يتحدثان **القبول هو الحالة** عندما يكونان واقعين تحت ضغط، أو عندما يكون موضوع حديثهما **الاستجابية التى تبحث** مهماً أو خطيراً جداً لأحدهما أو لكليهما، ولاحظ مدى التغير فى **عنها**.

حدة استجابتهما. إن ما يصدر عنهما من سلوكيات يكاد يقفز إليك كمشاهد ومستمع، والتشخيص الدقيق لهذه السلوكيات يعتبر أيضاً أداة رائعة لتحديد مدى التقدم الذى تحرزه فى التوصل لحل بينك وبين محدثك، حيث تستطيع استخدام قراءتك لهذه السلوكيات لتحديد الأسلوب الذى ينبغى أن تتعامل به مع محدثك، وأن تتغلب على العوائق التى تعترض إقامة تواصل صريح منفتح بينكما.

القبول

القبول هو آلية الاستجابة التي نتحمل من خلالها مسئوليتنا عن أفعالنا في نهاية الأمر. وعندما تستمع إلى شخص في حالة قبول، فلن تجده يحاول تغيير أية معلومات، حيث لن يحاول تغيير تصورك له، ولن يحول إقناعك بأن تنظر إلى سلوكياته نظرة تختلف عن حقيقة هذه السلوكيات، وكذلك لن تتعرض أنت كمتحدث معه لهجومه أو لومه، ولن يهاجم أو يلوم أى شخص آخر على ما حدث أو على ما اقترفه هو من خطأ. وهذه الاستجابة السلوكية هي ما يبحث عنه المحققون الشرطيون في غرف التحقيقات،

يجب أن تسمح لمن كذبوا عليك بأن يجروا - على الأقل - بعض التعديلات على ما قالوه كوسيلة للحفاظ على النظام الاجتماعي في العلاقات، ومع ذلك فلا ينبغي أن تتبنى الموقف الساذج القائم على افتراض أن الجميع صادقون.

وهي الحالة التي يقدم من خلالها الخاضعون للتحقيق معهم والمستجوبون اعترافات كبرى. وليس من الضروري أن يكون هدفنا في تماماتنا الشخصية مع الآخرين أن نحصل منهم على اعتراف بأنهم يكذبون علينا، حيث يكفي أننا استطعنا إحباط محاولاتهم خداعنا من خلال نجاحنا في الكشف عن خداعهم. إن تعامل أحدهم معك تمامًا صريحًا ومباشرًا دليل كاف على أن هذا الشخص في حالة قبول. وحالة القبول لدى أحدهم لا تعني أنك قد هزمت في صراع الإرادات، ولا أنك أصبحت المتحكم في مصيره، فكل ما تمنيه هو أنكما قد

تجاوزتما الجزء الضاغط أو - حتى - الخادع في المحادثة، وأنكما الآن تتواصلان معاً على مستوى أكثر انفتاحاً وصدقاً. القبول هو الحالة الاستجابية التي تبحث عنها، ف عندما ترى أن من تتحدث إليه في حالة قبول يمكنك مواصلة الحديث بصراحة وانفتاح. عندما تعلم أن محدثك مستريح ومسترخ في حديثه، فستستريح أنت الآخر وتترك الحديث يسير متدفقاً. وهنا ينبغي عليك أن تحتف باستعداد محدثك لمواجهة الحقيقة وتحمل المسؤولية، ثم تتصرف بناءً على ذلك.

ومن العناصر المعيرة في كشف الخداع من خلال تحليل سلوكيات البشر أنه ستأتى أوقات يكون فيها المتحدث غير صادق ولا يتمكن الملاحظ من تحديد أى من علامات الخداع لديه. ومن هنا؛ فليس من الصواب أن نفترض المتحدث يخبرنا بالحقيقة لمجرد أننا لا نرى لديه أية علامة أو دليل على الخداع. وفي مثل هذه الحالة نواجه مشكلة تحديد كيفية التعرف على صدق من نتحدث إليه في هذه اللحظة. وإذا كان سيواصل

صدقه لا.

إنه من السهل علينا أن نحدد متى يتحول المتحدث من الكذب في موضوع معين إلى الصدق وقبول الحقيقة. تذكر أن قدرتنا على التعرف على دلائل الخداع وتصنيفها تعتمد على التضارب والتعارض الداخلى فى الانفعالات والتفكير لدى المخادع عندما يحاول ممارسة خداعه. ومن السهل زيادة توضيح أعراض الخداع إذا فحص المستهدف خداعه أفضل ما يبذله المخادع من جهود للتغطية على خداعه ومواصلته فحصًا دقيقًا حريصًا؛ لأنه كلما ازدادت قناعة المخادع بقدرة المستمع على التعرف على الكذب، ازدادت عملية كبحه لدلائل الكذب التى تصدر عنها والسيطرة عليها صعوبة.

والعنصر الأساسى للقبول هو استسلام الشخص المخادع لحقيقة أن ما مارسه من خداع لم ينجح. وعندما يحدث ذلك، فإن المخادع يقوم بتغيير أهدافه من محاولة مواصلة الكذب إلى محاولة إصلاح ما حدث من تلف فى صورته العامة والحفاظ على ذاته وتقديره لها وإعادة بنائهما.

وهنا يجب أن تسمح لهؤلاء الناس بأن يجروا - على الأقل - بعض التعديلات على ما قالوه كوسيلة للحفاظ على النظام الاجتماعى فى العلاقات، ومع ذلك فلا ينبغى أن تتبنى الموقف الساذج القائم على افتراض أن الجميع صادقون. وأفضل نصيحة أقدمها لك هنا هى أن تتوقع دائمًا غير المتوقع، وأن تؤهل نفسك للتواصل بطريقة من شأنها أن تحبط محاولات الآخرين خداعك، وأن تكشف الخداع عندما يحدث، وأن تخلق نوعًا من التوافق والتفتح فى علاقاتك. وعندما تلاحظ بداية تسلل علامات خداع محتمل إلى حديث محدثك، أو إلى علاقتك بأحدهم، فيجب عليك أن تواجهها على الفور؛ لأن تركك لهذه السلوكيات دون مواجهتها والتحقق منها قد يشعر الشخص الآخر بأنك لا تهتم بها، وقبل مرور فترة طويلة ستتهار علاقتك به. وهذا الأمر مهم جدًا فى علاقاتك بالقرابين منك.

عندما نتعامل مع خداع شخص ينتمى لدائرة علاقاتنا الشخصية أو الحميمية، فسنتصرف بأسلوب مختلف عن تصرفنا مع خداع شخص لنا فى موقف اجتماعى أو عام، حيث إن لدينا درجة كبيرة من الثقة فى أفراد جماعتنا الشخصية أو الحميمية؛ ولذلك سنوجه رد فعلنا - فى الغالب - تجاه شىء سبق أن حدث ونحاول اكتشاف الحقيقة. ويحدث هذا النوع من رد الفعل البعدى أيضاً عندما نتعامل مع شخص فى جماعة العلاقات العامة، وإن كان لأسباب مختلفة. بما أننا لا نستطيع التعامل المباشر مع هذه الشخصية العامة، فسنعتمد فى رد فعلنا تجاهها على ما نشاهده أو نسمعه دى.

الأخبار. من المؤكد أنك قد ترغب في تكوين استنتاجاتك الخاصة، بل قد ترغب في كتابة خطاب أو إرسال رسالة إلكترونية تعبر فيها عن آرائك، إلا أنك لن تتعامل مع الموقف عن قرب وبطريقة شخصية كما تتعامل مع ابنك أو غيره من أفراد عائلتك.

عندما تتجح في التغلب على رفض أحدهم لتحمل مسئولية سلوكه، وترى وتسمع إشارات قبوله؛ فإنه من الضروري أن تهدي ذلك الشخص وتؤكد له أن ما لم تحبه هو سلوكه وليس شخصه، وأنت تراه شخص مهم لك. إن هذا الموقف يساعد ابنك - مثلاً - على إدراك أنه يستطيع تجاوز أخطائه والعودة إلى حالته الطبيعية بعد تعرضه لانتكاسة، وذلك يبدأ بقبوله لتحمل المسئولية، وتحمل نتيجة قراراته، ثم تصحيح سلوكياته. وأنت - كأب - عليك أن تنتهز الفرصة لتصحيح سلوكيات ابنك، وأن توضح له السبب في أن ما صدر عنه من سلوكيات غير مقبول، ثم توضح له البدائل السلوكية الملائمة، أما عقاب الطفل بدون شرح سبب العقاب فهو أمر عديم الفائدة. أما إن كان المخادع شخصاً راشداً مقرباً إليك، فينبغي أن توضح له كل ما تشعر به تجاه ما فعله، وأن تقى الأجواء بينكما، وأن تطلب منه وعداً بالالتزام بالسلوكيات الملائمة مستقبلاً. عندئذ يستطيع كلاكما مواصلة إعادة بناء الثقة في العلاقة.

عندما نتعامل مع أشخاص في حياتنا لا نتواصل معهم إلا على أساس مؤقت، فإن استهدافنا الحصول على القبول يكون مختلفاً تماماً؛ ففي تلك الحالات ينبغى عليك حماية نفسك وحماية الأشخاص القريبين منك من الوقوع ضحايا للخداع. عندما يدرك المخادع أنك قادر على التعرف على خداعه، وأنت لن تسمح له بأن يخدعك؛ فستغير علاقته بك. وإذا كان هذا الشخص يمتد أنه لن يتمكن من بلوغ أهدافه بدون خداع؛ فسيبحث عن غيرك ليخدعه. وإذا ما التزم هذا الشخص بالصدق معك، فسيكون التواصل بينكما أقوى وأكثر صحية.

واليك مثالاً يوضح كيفية وضع هذه الآلية موضع العمل: ربما حدث أن تعرضت لحادث سيارة بسيط ولم يكن خطأك، وعرض عليك السائق الآخر أن يقوم بإصلاح الأضرار في سيارتك على نفقته الخاصة. لقد عرض عليك هذا السائق أن يدفع قدرًا من المال اتضح لك فيما بعد أنه أقل من التكلفة الحقيقية للإصلاح بمئات الدولارات. وعندما تسأله عن كيفية تقديره للمبلغ الذي عرضه لإصلاح سيارتك يقول إنه اتصل بصديقه الذي يمتلك ورشة إصلاح سيارات، والذي يمكنه إصلاح آثار هذا الحادث بهذا القدر القليل من المال. وعندما تذهب إلى هذه الورشة، تجدها في حالة مزرية، وأن مالکها شخص فظ، فتهاجم السائق الآخر وتخبره بأنك غير مرتاح لهذا العرض.

يظل السائق على مدار بضع دقائق يجري محاولات عقيمة ليقتنعك بأن المبلغ الذى عرضه، وأن هذه الورشة، وأن فنى الإصلاح هذا على المستوى المطلوب. وعلى الرغم من هذا، تلحظ شيئاً فى سلوك صاحب الورشة يثير شكوكك. إنك أنت أيضاً قد أجريت بنفسك بعض المكالمات الهاتفية لتقدير تكلفة الإصلاحات، فاكتشفت أن ما عرضه السائق الآخر أقل كثيراً جداً من التكلفة الفعلية، بل تكتشف أيضاً أن سلوك فنى الإصلاح - صديق السائق الآخر - معك يدل على محاباة له. عندئذ تستخدم معه أسلوب المواجهة إلا أنك لا تتهمه بالكذب، بل تواصل القول إن ما عرضه عليك غير مناسب لك وأنه يجب أن يقدم لك بدائل أفضل. فى هذا الوقت، يعترف لك بأن صديقه - صاحب الورشة - كان يخطط لإجراء إصلاحات جزئية ثم يحملك بتكاليف إضافية إذا أردت إجراء باقى الإصلاحات. لقد كان هذا السائق مخادعاً منذ البداية وحاول خداعك، إلا أن إصرارك على المواجهة قد جنبك الوقوع ضحية لخداعه. وإذا عرض عليك الآن أن يدفع لك كل تكلفة الإصلاح فى الورشة التى تختارها، فإن بوسعك أن تقبل عرضه الجديد وتثق فى قدرتك على تحصيل مبلغ الإصلاح بالكامل منه، أو قد تقرر الذهاب لشركة التأمين لتصلح لك السيارة على نفقته دون أن تشغل بالك بكل هذا الأمر.

الدلائل اللفظية على القبول

هناك ثلاثة أنواع عامة من التعليقات اللفظية التى يبدىها الفرد والتى قد توضح أنه متجه انفعالياً وعقلياً نحو القبول، وهى: الجمل الدالة على الخوف من العقوبة. والجمل الصادرة بصيغة ضمير الغائب، والجمل المعبرة عن الاستعداد لإصلاح الخلل. وتختلف

تلك الأنواع من التعليقات من حيث طبيعة كل منها، وهى ليست أكثر من طريقة لمساعدتك على تذكر الخصائص العامة للقبول لدى المتحدث. والجمل الدالة على الخوف من العقوبة أسئلة يطرحها الشخص للتعرف على العقوبة التى قد توقع عليه نتيجة لسلوكه غير اللائم. على سبيل المثال، نفترض أنك أستاذ مدرس وأنت اكتشفت أن طالباً فى فصلك يفس فى الامتحان. إنك توضح لهذا الطالب الدليل على غشه من طالب آخر - كأن يكون بكراسة إجابته نفس الإجابات الخاطئة. أو نفس الأخطاء، فى العمليات الحسابية، أو ربما وجدت على الأرض بجوار مقعد الطالب، ورقة للنفس مكتوبة بخط يده. بعد بضع دقائق من الجدل ينضح

والجمل الدالة على الخوف من العقوبة أسئلة يطرحها الشخص للتعرف على العقوبة التى قد توقع عليه نتيجة لسلوكه غير اللائم.

لذلك الطالب من نتائج تحقيقاتك أنك قد اكتشفت غشه؛ فيطرح أسئلة مثل:

- "هل سأحصل على درجة الرسوب في هذا الامتحان؟"
- "هل ستُبلغ والدتي بما حدث؟"
- "هل سيعرف مدربي ما حدث؟"
- "هل سأفصل من المدرسة؟"
- "هل يمكنني أن أدخل امتحان دور ثاني؟"

وماذا إذا اكتشفت أن أحد العاملين لديك يفش في احتساب عمله الإضافي؟ قد تسمع شيئاً مثل:

- "هل سأوقف عن العمل؟"
- "هل من الوارد أن أفقد وظيفتي؟"
- "هل سيؤثر هذا على فترة عملي تحت الاختبار؟"
- "هل ستقل راتبي؟"
- "هل ستكون هذه نقطة سوءاء في مسيرتي العملية؟"

لاحظ أن الشخص يسأل في كل حالة من الحالات السابقة عن العقوبة. والنوع التالي من الاستجابة التالي هو ما نسميه بالجمل الصادرة بصيغة ضمير الغائب. وفي هذه الحالة يفعل الشخص كل شيء إلا الاعتراف بخداعه، بل يتصرف كما لو كان شخصاً خيالياً هو من ارتكب الخطأ من خلال جمل مثل:

- "لم أفعل هذا، ولكنني سأقبل مسؤوليته لتجاوز المشاكل وسوء الفهم."
- "سأقبل اللوم على هذا المجرد أن نستطيع مواصلة حياتنا."
- "هل سيرضيك إذا أخبرتك أنني فعلت هذا؟"
- "هل تريدني أن أكذب وأقول لك إنني فعلته؟"
- "هل أنت تريدني أن أعترف بشيء لم أفعله حقاً؟"

والأخير من الاستجابة هو ما نسميه الجمل المعبرة عن الاستعداد لإصلاح الخلل. وغالباً ما تبدو هذه الجمل كما لو كان المتحدث يشعر بضرورة تقديمه معروفاً

لمحو أثر سلوكه السيئ. وهكذا هو ما نراه في كل . في حالة اللجوء للجمل الصادرة
 مناحي الحياة . بداية بالمقاول الذي بنى لك بضمير الغائب يفعل الشخص كل شيء
 منزلك ووصولاً إلى ابنك ذى السنوات الست إلا الاعتراف بخداعه، بل يتصرف كما
 الذى كسر جهاز التحكم فى التلفزيون - ونسمع لو كان شخصاً خيالياً هو من ارتكب
 فيه أشياء مثل: الخطأ.

- "نحن لم نتسبب فى سوء التفاهم هذا، ولكننا سنساعدك على معالجة الأمر".
- "إن ولدى لم يخرّب سيارات المرآب، ولكننى سأتكفل لك بدفع تكلفة ما تم إتلافه".
- "لم أكرهها، ومع ذلك دعنا نعد لصقها سوياً".
- "لم أضعها، ومع ذلك سأحاول أن أحضر لها واحدة عوضاً عنها".
- "سوف أتنازل عن حقوقى، ويمكننا أن ننسى كل شيء".

الدلائل غير اللفظية على القبول

يجب أن تكون حريصاً جداً عندما تقيّم الدلائل غير اللفظية على القبول؛ لأن أغلب دلائل لغة الجسم التى توضح توجه الشخص نحو القبول تكاد تكون نفس دلائل لغة الجسم الموضحة للكآبة. لقد لاحظت أثناء عملى فى البحث وتدرّيس التحقيقات والاستجوابات أن الخلط بين الأمرين سوء تشخيص شائع ومتكرر الوقوع. وأفضل طريقة للتأكد من أن لغة الجسم التى تلاحظها قبول حقيقى وليس خداع هو أن تبحث عن مجموعات سلوكية تتضمن الدلائل اللفظية التى ناقشناها. من السهل جداً أن تخلط بين الاكتئاب والقبول؛ لذلك احرص على الاستماع إلى الدلائل اللفظية لتأكد من صحة تحليلك.

ثمة تغيير يحدث فى التواصل البصرى للشخص من شأنه أن يدل على أن هناك تغير عقلى وانفعالى يحدث لديه. مرة أخرى، لا بد أن نتأكد من أننا نعرفنا على التواصل البصرى الثابت والمتواصل للشخص حتى نستطيع التعرف على أى تغير مهم قد يحدث.

لاحظ إن كان الشخص يتجه بنظره إلى السماء ولو بشكل مؤقت من السهل أن نخلط بين على الأقل. أحياناً ما يداوم الشخص النظر للسماء لفترة طويلة. استجابتي الاكتئاب ويتضدس التغير هنا ما يبدو وكأن رأسه بالكامل ووجهه متوجهان والقبول ونعتبر - بخطئين - أن الاكتئاب إلى السماء. ونحن نسمى هذه المجموعة السلوكية من توجه الرأس قبول.

والوجه والحملقة بالبصر تجاه السماء باسم (نظرة البحث عن الرحمة). وهذا النوع من المجموعات السلوكية مهم جدًا إذا كان المشاركون في الحديث يختلفون حول بعض المواضيع الأساسية.

إن المتحدث الذي يتخذ هذا الوضع أخذ الاستسلام نتيجة لضعف موقفه بعد أن أبدى مقاومة عقلية وانفعالية عالية. وهذا السلوك لا يظهر أثناء مناقشة شيء بسيط أو تافه بطبيعته، حيث تجرى المحادثة بين من يناقشون هذه الأمور على مستوى شخصي جدًا. أما في التحقيقات الجنائية، فإنني عادة ما أرى هذا السلوك يحدث بشكل تلقائي قبل اعترافات المتهمين مباشرة. وربما كان من أسباب تحويل الشخص لرأسه وعينه تجاه السماء أيضًا محاولته كبت انهماك دموع عينيه. وعندما ألاحظ حدوث هذه المجموعة من السلوكيات أثناء التحقيق، أعرف أن الوقت قد حان لأن أتوقف عن الحديث وأبدأ في الاستماع. وأنت إذا كنت طرفًا في محادثة بدا من الواضح لك أنها قد أخذت منحني حادًا متعمقًا، فإن هذا هو الوقت الذي ينبغي أن تفعل فيه الشيء نفسه وتتوقف عن الحديث. أعط هذا الفرد الفرصة للتعبير عن أفكاره، وستجد أن الخلاف بينكما قد غير اتجاهه، وكن صبورًا معه وامنحه الوقت لمناقشة مشاعره وأفكاره معك.

وإذا لاحظت أن معدل طرف محدثك بعينه ينخفض بشكل كبير، فأعلم أنه مستغرق في حديث داخلي مكثف، أو أنه غارق في أفكاره مع ضعف احتمال انتباهه لما يُقال له في المحادثة ضعفًا كبيرًا؛ لأنه يركز على جزء معين واحد مما تقوله ويمعن التفكير فيه، أو أنه منشغل تمامًا في أفكاره. وعلى النقيض قد ترى أن معدل طرف عيني هذا الشخص بدأ يحدث ببطء معقول، وإذا دقت الانتباه فستلاحظ أن معدل طرفه بعينه يبدو مساييرًا لسرعة صوتك، ومثال ذلك أنك عندما تتوقف مؤقتًا عن الحديث تراه يطرف بعينه، وعندما تنتهي من قول جملة أو إبداء تعليق تراه يطرف. إن سلوكياته الآن تسير متوافقة مع حديثك وينتبه بدقة إلى تعليقاتك، وسيبدو لك الحال كما لو كان حاسوبه العقلى متزامن مع حاسوبك العقلى، بمعنى أن حاسوبه يستقبل ما يصدر عنك من بيانات بسيطة وقيّمها تقييمًا دقيقًا. تهانينا! إن صديقك، أو زميلك في العمل، أو ولدك، أو بنتك، أو أيًا كان من تتعامل معه منتبه الآن لما تقوله. وهذا الشخص يفعل ما يفعله في حالة قبول - وهي استجابة إيجابية - ويبدو أنه متفق معك، أو مع أغلب ما تقوله على الأقل.

وتهدل الكتفين واملتهما للامام يصل معنى مهم، ويحدث في النوبات القوية من الاكتئاب، أو الإنكار، أو الغضب. أو المساومة. ومن المهم هنا أن تعتبر تهدل الكتفين

دليلاً على الوصول لحالة القبول. على سبيل المثال، ربما دخلتُ معك في محادثة حادة وحاول كل منا التعبير عن وجهات نظره القوية المتعارضة مع وجهات نظر صاحبه. إن كلينا يدافع عن موقفه بقوة، ويعتقد أن الآخر مخطئ، بل قد يخفى بعض ما لديه من معلومات. إذا لاحظت أن كتفى تتهدلان أو تميلان للأمام، فبوسعك أن تستنتج أنني مستعد للتسليم بوجهة نظرك. وغالباً ما يعنى هذا الوضع فى التحقيقات الجنائية أن المستجوب المتهم على وشك الاعتراف، أو أنه مستعد للتعاون مع المحقق على الأقل. مرة أخرى، تذكر أنه لا يوجد سلوك واحد بمفرده من شأنه أن يوضح أى شىء؛ لذلك ابحث عن دلائل لفظية وغير لفظية أخرى تدعم التشخيص الذى توصلت له. وتذكر أيضاً أن السلوك الواحد لا يعنى نفس الشىء لدى كل الأفراد، وأنه ليس من الضرورى أن يصدر عن كل الأفراد. عليك أن تحدد السلوك الثابت المتأصل لدى من تتعامل معه ثم تبحث عن التغيرات فى هذا السلوك الثابت.

واليك مثالاً يوضح كيف أن مزيجاً من الإشارات اللفظية وغير اللفظية قد يوضح القبول: أنا أعتقد أن بائع السيارات لم يكن صادقاً معى حول تاريخ السيارة المستعملة التى باعها لى، فبعد شرائى السيارة بأسبوعين، لاحظت أن الزجاج الأمامى لها يسرب المياه عندما تمطر السماء. لم تنجح محاولتى إصلاح هذا التسرب لماء المطر، وعلمت فى النهاية أن السيارة قد تلفت أثناء شحنها للنقل، وأنها لم تتلق الإصلاح الملائم. واجهت بائع السيارة بهذه الشكوى، فأنكر - طوال محادثتنا معاً - أية معرفة له بهذا العيب فى السيارة على الرغم من أنه أخبرنى سابقاً بأنه يفحص كل سيارة بنفسه، بل إنه قال لى: "إننى لن أبيعك سيارة قد أتردد فى بيعها لوالدتى، وأنا لن أبيع أبداً سيارة

أعرف أن بها عيباً". وعندما بدا لى أن محادثتنا **أحرص على ألا تزيد من ضغوط من الطويلة ستنتهى إلى لاشىء، قدمت له مخرجاً بقولى تتعامل معه.**

إن تسريب الزجاج الأمامى للسيارة قد يكون سهواً،

وأن رجل أعمال جيداً مثله سيعالج مثل هذه المشاكل إن علم بها. عندئذ مال بجسمه للأمام من على مقعده، وفتح ذراعيه ومدهما للأمام، وتوجه براحتى يديه لأعلى ثم قال: "أنا واثق من أننا لم نر هذا التلف فى هذه السيارة، ولكننا مستعدون لإصلاحها لك. سنصلح لك الزجاج الأمامى بالكامل". لاحظ أن استخدام ذلك الرجل لضمير الغائب أثناء رده قد صاحب تهدل كتفيه.

والحالات الأخرى نجايبية التى سنناقشها فيما يلى هى الحالات التى يحتمل أن يجتازها المرء قبل تقديمه استجابة القبول. تذكر أنه عندما تلاحظ هذه الاستجابات الأربع، فإن

هذا ليس - بالضرورة - دليلاً على وجود الخداع، فكل ما تدل عليه هذه الاستجابات أنك اكتشفت حقيقة أن محدثك واقع تحت ضغوط سواء بسبب موضوع الحديث أو سير المحادثة ذاتها. وينبى أن تحرص للغاية هنا على ألا تزيد الضغوط، وأن توجه المحادثة بطريقة تقود محدثك إلى القبول وتقود كلاً منكما إلى موضع منفتح وصريح تتواصلان من خلاله.

المساومة

إن سلوك المساومة هو محاولة لإخفاء الحقيقة، وهو إحدى الدرجات البسيطة من صور الخداع الكثيرة. ربما أننا أدركنا انعكاس صورنا أو صور ردود أفعالنا على غيرنا، ووجدنا أن هذا الانعكاس غير سار أو معوق لتحقيق المزيد من أهدافنا الشخصية إذا لاحظوه. وبعد أن أدركنا هذه الصورة، فقد نقرر أنه حان الوقت للتغيير، وبذلك نحاول إخفاء هذه الصورة وتلك السلوكيات وأن نضع أنفسنا أو سلوكياتنا في منظور أفضل. إننا نحاول إيجاد طرق لجعل من يتعامل معنا يتوازي معنا على المستوى الشخصى، فهذا يساعده على التواصل معنا على مستوى شخصى وحميمى كبير؛ ومن لا يصدر أحكاماً سلبية على أفعالنا أو شخصياتنا. تأمل المثال التالى الذى يعبر عن المساومة:

لدى رغبة شديدة فى الالتحاق بوظيفة فى شركة نقلت مقرها إلى المدينة التى أقيم بها، وأعرف أنني ليس لدى التدريب، أو الخبرة، أو الشهادة الجامعية اللازمة التى تطلبها هذه الشركة من المرشحين للوظيفة، ولكننى ملأت استمارة التوظيف على أى حال. فى القسم من استمارة التوظيف الذى يطلب محل الإقامة الذى يقيم فيه المتقدم للعمل منذ عشر سنوات، كتبت عنوان منزل والدى، وفى القسم الذى يطلب خلفيتى التعليمية، كتبت أنني التحقت بكلية إدارة أعمال وأخذت برامج تعليمية إضافية فى جامعة قريبة. وفى قسم خبرات العمل، كتبت أنني عملت خمس سنوات فى واحدة من أكبر خمسمائة شركة أمريكية، ثم مارست

**المساومة شكل بسيط
للخداع ومع ذلك فإنها
ليست أقل منه ضرراً.**

العمل الحر لمدة سبع سنوات قدمت خلالها خدمات استشارية لحكومة الولايات المتحدة فى ولايتى كنتاكي وفلوريدا. وحتى أجعل خبرتى فى العمل تبدو حديثة، كتبت أنني متعاقد حالياً مع حكومة ولاية وسينتهى هذا التعاقد خلال أربعة أشهر. ونى فى الأهداف الشخصية. كتبت أنني أتوق للعودة للعمل بداخل إحدى الشركات حيث أستطيع توظيف مهارتى

التي طورتها في عملي الخاص خلال السبع سنوات الأخيرة. الآن، تبدو استثمار طلب التوظيف هذه جيدة جدًا، فأنا الآن أبدو رجلًا ذا تعليم جيد، وشخصًا مبادرًا يمكن الاعتماد عليه ولديه قدر جيد من الخبرة العملية.

عندما تحلل استثمار التوظيف التي أجدتُ كتابتها، فستجد الكثير من الاختلافات، فقد استخدمت عنوان منزل والدي كمحل إقامتي رغم أنني لا أعيش فيه، وإن كنت أستقبل رسائل البريدية على هذا المنزل. أجل، لقد التحقت بكلية إدارة الأعمال بالفعل، إلا أنني حضرت محاضرتين فقط فيها ولم أسجل أبدًا كطالب ولا كمتخرج فيها. ولقد سجلت اسمي في الجامعة المحلية، ولكنني طردت منها بعد الفصل الدراسي الأول بسبب درجاتي الضعيفة. ولقد عملت فعلاً في واحدة من أكبر خمسائة شركة، إلا أنني اختلست منها خمسة وثلاثين ألف دولار أثناء عملي في قسم المشتريات بها. وعندما كتبت أنني تركت الشركة لأبدأ عملي الخاص الذي استمر سبع سنوات كمتقاعد مع حكومة الولايات المتحدة، كنت في السجن الاتحادي لقضايا الاختلاس في ولايتي كنتاكي وفلوريدا أفضى فترة عقوبة علي جريمتي الاختلاس والاحتيال. وعندما كتبت أنني لا يزال أمامي أربعة أشهر قبل أن أنهى التعاقد الحكومي الحالي، كان ذلك مدة الخمسمائة ساعة عمل في الخدمات الاجتماعية المفروضة علي كشرط لخروجي من السجن. يا إلهي! لقد استطعتُ تجميل استثمار طلب التوظيف! إن بوسعي أن أجعل من نفسي ومن سلوكياتي شيئاً رائعاً. كل ما سبق مثال تقليدي للإبداع في إخفاء الحقيقة أو المساومة.

وهناك العديد من الطرق للتعامل مع سلوك المساومة، وأولى هذه الطرق أن تتذكر أن أدق وصف للمساومة هو أنها مراوغة لا تختلف عن الكذب الكامل كما يوضح المثال السابق. وثاني هذه الطرق أن ثمة بعض عناصر الحقيقة بداخل المساومة رغم أن تلك العناصر يتم التغطية عليها أو تحريفها حتى تبدو أقل ضرراً أو فجاجة، ومن هنا فإن أفضل استجابة يمكن للمستمع أن يقدمها هي أن يستمع لما يقوله الشخص المساوم: امنحه كل الوقت الذي يريده واسمح له باختلاق هذا التحريف، واعلم أن ثمة شيئاً من الحقيقة يكمن دائماً في القصة التي يخلتها. استمع مؤقتاً إليه، ووافق على إعادة وصفه لنفسه ولما فعله، بل الحق أنك يمكنك مساعدته على مواصلة اختلاقه للقصة من خلال موافقته على ما يقوله مستخدماً نفس ألفاظه، وموافقته على ما يدعيه لنفسه من صفات. وبعد أن يكمل محدثك قصته المختلفة الكامل، ويشعر بأنه نجح في إقناعك بها، عد به إلى الواقع بطرح بعض الأسئلة المباشرة التفصيلية التي تكشف

بعض ما لاحظته من عدم اتساق فى قصته. أوضح له أية متناقضات لاحظتها، وأسأله عن المعلومات غير الواضحة فى روايته، واطلب منه توضيح ما استخدمه من ألفاظ مبهمه فى كلمات محددة، وسوف تتجح فى إحباط أسلوب المساومة.

وأحياناً ما يستخدم من تتعامل معه المساومة كأسلوب لتحسين علاقته بك حتى يستطيع الاستفادة من ميزة تطور علاقته بك فى وقت لاحق، حتى إذا ارتبت فى ممارسة هذا الشخص الخداع - فى وقت لاحق - ترددت فى مواجهة خداعه لك أو الثقة بفطرتك التى تقول لك إنه مخادع؛ لأنك ستشعر إذا فعلت هذا بأنك تخون صديقك. ويشيع هذا الأسلوب من المساومة غالباً فى أساليب البيع بالإقناع، حيث يكشف البائع أهدافك الشخصية ويواصل معرفتها ومناقشتك فيها بالتفصيل؛ وبذلك تتحول نفس هذه الأهداف إلى أسباب جيدة لضرورة شرائك لمنتج معين يبيعه. أما إذا رفضت شراء منتج، فإنه سيحاول إشعارك بالذنب، حيث إنك قد أوضحت فعلاً أنك تريد شراء هذا المنتج. هل تحاول خداع هذا البائع المسكين بعد أن قضى كل هذا الوقت معك، وعرفك جيداً، وفعل الكثير ليساعدك على الحصول على ما تريد؟ هل تقول الآن إنك لا تريد هذا المنتج؟ فى نهاية الأمر - وإذا نجح البائع فى أسلوب المساومة معك - ستشعر بالخضوع له؛ لأن عدم شرائك للمنتج الآن يجعلك تشمر بأنك شخص سيئ.

ماذا حدث فعلاً فى هذا الموقف؟ إن البائع قد فرض على علاقته بك حالته الانفعالية بدون استحقاق أو ضرورة لذلك، ونجح فى المبالغة فى تقدير كمية الوقت والجهد اللذين بذلتهما معك فى دراسته عنك، واللذين استغلتهما فى معرفة احتياجاتك وإعطائك معلومات عن منتج، بل إنه استطاع - أخيراً - أن يبالغ فى تقدير احتياجاتك ومتطلباتك. وبإيجاز، فقد ساوم بالحقيقة كى يخدعك ويحقق هدفه الشخصى المتمثل فى العمولة التى سيحصل عليها نتيجة بيعه المنتج لك. حينما تسمع عبارات مبالغاً فيها، أو مزينة، أو حتى رواية غير دقيقة لحدث تتذكره؛ فاحذر لأن الشخص الآخر ربما يمارس بعض أشكال الخداع التى يأمل أن ينفذها من خلال المساومة.

الدلائل اللفظية على المساومة

تذكر أن المساومة هى محاولة لإخفاء الحقيقة، يحاول المساوم من خلالها الفاعل تغيير تصور المحيطين به لما قام به من أفعال، أو الدور الذى لعبه فى الحدث، أو فى الأمرين معاً. ينبغى أن تلاحظ فى الأمثلة التالية أن الشخص المساوم لا ينكر دوره أو ما فعله بشكل مباشر؛ وبذلك، تحتوى كلماته على أحد عناصر الحقيقة.

من الطرق التي قد نحاول من خلالها التعامل مع أى من سلوكياتنا غير اللائقة أن نصفه بكلمات مناسبة بدرجة أكبر أو "كلمات ناعمة". وعلى سبيل المثال قد يعبر المساوم عن كلمة "السرقه" بكلمة "الاقتراض". إن السياسيين أو غيرهم من الشخصيات العامة قد يكذبون، ولكنهم يقولون عن ذلك الكذب إنهم "أساءوا التعبير"، أو "فهم كلامهم خارج سياق الحديث"، أو "أسىء نقل كلامهم"، أو حتى أن ما نُقل عنهم من حديث "ظلال لحقيقة ما قالوه". وعندما يوقف شرطى المرور سائقاً يقود سيارته على الطريق السريع بسرعة ٨٠ ميلاً/الساعة، يقول السائق إنه لم يكن "يتجاوز السرعة"، بل "يتوافق مع سرعة المرور"، أو "يتجاوز سيارة بطيئة"، أو "متأخر عن موعد"، أو "يريد الذهاب إلى الحمام"، أو "تعطلت عصا السرعة فى سيارته"، أو "تعطل جهاز التحكم فى السرعة". وبالمثل فإن أطفالنا لا يقولون إنهم "ضربوا" بعضهم البعض، ولكن ربما اعترفوا بكلمة "لقد دفعته"، والأطفال الذين ملأوا المنزل بالمخلفات يقولون إنهم "أحدثوا بعض الفوضى" فحسب. ما رأيك فى جملة: "إننى لم أصرخ، بل رفعت صوتى فقط". وقد تصف شخصية عامة تورطها فى علاقة غير شرعية بأنه لم يكن "مخلص فيها عاطفياً". لاحظ أن الشخص فى هذه الأمثلة لم ينكر ما فعله حقاً، بل عدل من وصف هذه الأفعال باستعمال كلمات أقل استفزازاً، أو ربما استخدم كلمات من شأنها أن تجعل المستمع يسيء فهم ما حدث فعلاً.

وقد يكون ما يصدر عن المساوم غامضاً أيضاً فيما يتعلق بالأعداد، أو الكميات، أو الأوقات، أو غير ذلك من وحدات القياس على أمل أن يجعل المستمع يفترض شيئاً آخر غير الحقيقة الواقعية. واليك بعض الأمثلة على التقليل:

- "لم يكن هناك إلا القليل منهم".
- "لم يكن لدينا الكثير".
- "لم يستمر ذلك إلا لفترة بسيطة".
- "إنه ليس بعيداً جداً".
- "لم يكن لدينا إلا القليل منها".
- "لم أضربه بتلك القسوة".
- "لم نكن مسرعين جداً".
- "لم يكن متجاوزاً للحد المناسب".

في أمثلة المساومة السابقة، يحاول الشخص تخفيف حدة المظهر القاسي لأفعاله الشخصية، أو التقليل من أثره. وفي الأمثال التي سنقدمها فيما بعد سيحاول الشخص تغيير طريقة فهم الآخرين أو نظرتهم له على أمل أن يخلق انطباعاً أو صورة عنه أكثر قبولاً ومناسبةً لديهم. إنه يعتقد أنك إذا اتفقت مع الرؤية التي يقدمها عن ذاته، فسيقل احتمال أن تراه شخصاً سيئاً أو ذا نوايا سيئة.

استجداء التعاطف

قد يحاول أحدهم أن يستجدي تعاطفك معه عندما يكون في وضع صعب أثناء المحادثة، وبدلاً من أن يتصرف بطريقة غير لائقة أو بسوء قصد يريد أن يظهر كضحية بصورة أو بأخرى. وعلى سبيل المثال، قد يعترف زوج لزوجته بأنه "أظهر القليل من الألفة" (لاحظ هذا الوصف الخفيف للفضول) مع تلك السيدة في الحفل؛ وذلك لأنها ستساعده على توقيع عقد جديد مع شركة يربح منه المال اللازم لإعالة أسرته. وربما يلقي المدير المتهم بالاختلاس باللوم على "مشكلته مع المخدرات" كسبب لجريمته، وبالمثل فقد يلقي الرجل المتهم بالتحرش بزميلاته في العمل باللوم على "نشأته في أسرة عنيفة". وأياً كان ما ارتكبه المرء من خطأ، فهناك دائماً بعض الظروف كالمرض، أو الضغوط الاجتماعية أو المجتمعية التي دفعتة للتصرف بمثل هذه الطريقة غير اللائحة، وإذا تمكن من إقناعك بهذا، فإنه يصبح غير مسئول مسئولية كاملة عما فعله.

الجميل الدينية

وهناك طريقة أخرى يستطيع بها من يتعامل معك أن يعيد تشكيل صورته لديك، وهي أن يجعلك تراه كشخص يلتزم أمام سلطة أخلاقية عليا. ولأنه يلتزم بمثل هذا المعيار الديني السامي للسلوك؛ فإنه يتجاوز ويسمو على مواضع الضعف الشائعة لدى غيره من البشر. ومع ذلك، اعلم - عموماً - أن الملتزمين بعقائدهم الدينية حقاً لا يلجأون لمثل هذا الأسلوب. إن المؤمن الحقيقي يحيا حياة ملؤها النزاهة والصدق وهو ما يلاحظه كل من حوله، وليس بحاجة - بوجه عام - لأن يُذكر الجميع بذلك. إن حياة هؤلاء نماذج قِدوة للاستقامة والنزاهة. وانتي أشك في أن أحدنا قد قابل متدينًا حقًا يقول لغيره: "أشهد الله أنني صادق"، أو "أقسم بالكتاب المقدس". واليك عددًا من الأمثلة على الجمل الدينية التي يستخدمها الناس في أحاديثهم، وهي ليست إقائمة محدودة

من الأمثلة ولا تتضمن كل التركيبات المحتملة التي قد يبتكرها شخص مبدع.

جمل القسم:

- "أشهد الله أنتى صادق".
- "أقسم بالكتاب المقدس".
- "أهلكنى الله إن كنت كاذباً".
- "أقسم بالله".
- "أشهد بالله أن...".
- "أقسم بقبر أبى".
- "بالله".

السلوكيات أو الأدوات الدينية:

- إظهار الكتب المقدسة أو كثرة الحديث عنها مع تجنب الحديث عن موضوع ما.
- الاقتباسات الدينية من الكتب المقدسة.
- إظهار الأدوات ذات الدلالات الدينية (مسيحة، أو أيقونة، أو دبايس مدرسة الأحد الدينية... إلخ).
- إظهار صورة القادة الدينيين.
- الإشارة إلى بعض المناصب الدينية أو الجماعات الدينية.
- دعاء المتحدث للمستمع أو طلبه منه أن يدعو له.
- ذكر العقاب الذى يتعرض له غير المؤمنين.
- سؤال المتحدث للمستمع عن أفكاره أو معتقده الدينية.

مرة أخرى، نؤكد أننا لا نتحدث هنا عن سلوكيات المؤمنين الحقيقيين ذوى القناعات الدينية، فهؤلاء لا يحاولون أن يجعلوك تنظر إليهم على أنهم أتقياء. إن أنواع السلوكيات أو الملاحظات الدينية التى نتحدث عنها هنا يقدمها المخادعون كبديل للاستجابة المباشرة للموضوع المطروح.

الأخلاق الشخصية/التربية

والجمل التى تشير للأخلاق الشخصية أو التربية الجيدة تشبه الملاحظات الدينية السابق شرحها، والاختلاف بينهما أن الدين ليس عنصر الأساسى فى هذه الجمل،

فالعنصر الأساسى فيها يرتبط بمجموعة قواعد أخرى للسلوك يريد المتحدث من المستمع أن يمتد أنه - أى المتحدث - يلتزم بها. يريد المتحدث من المستمع ألا يتشكك فيما يقوله؛ وذلك لأنه ينتمى لطبقة اجتماعية معينة، أو يرتبط بمجموعة أو جماعة اجتماعية محددة، أو أنه قد حقق إنجازاً معيناً، أو أنه شخصية مشهورة. وكما سبق القول بشأن التعليقات الدينية التى يستخدمها الناس، فإن ذوى الأخلاق الجيدة ليسوا مضطرين لأن يخبروك باستقامتهم فهم يعيشون الاستقامة طوال الوقت. والأمثلة التالية نماذج على التعليقات التى تستهدف توجيه نظر المستمع للأخلاق الشخصية أو التربية التى يتمتع بها المتحدث:

- "إن تربيته لا تسمح لى بذلك".
- "أنا لست من ذلك النوع من الناس".
- "أنا شخص محترم لا أفعل هذا".
- "إن عضو سابق فى فريق كشافة مثلى لا يفعل هذا".
- "أنا موظف جيد".
- "أنا زوج/زوجة مخلصه".
- "إنتى أنتى إلى (المجموعة)".
- "لقد علمنى أبى أفضل من هذا".
- "أنا لا أتنازل أبداً من أجل شيء كهذا".

ويمكن ممارسة المساومة بفاعلية كبيرة من خلال السلوك اللفظى، وخاصة إذا كان المتحدث شخصاً مَقْنَعاً للغاية. إن أحد المراهقين يستطيع إقناع الآخر بأن ما يفعله ليس خطأً حقاً لأنه لن يضر أحد، ويستطيع الزوج أن يشعر زوجته بالذنب عندما تسأله أين تأخر ليلة الأربعاء دون حتى أن يتصل بها، وقد يتصرف خطيب ابنتك بأخلاق راقية أثناء وجودك أنت وزوجتك، وقد يصحبكما إلى دار العبادة، ومع ذلك فينبغى أن تقلق منه إذا أساء معاملة ابنتك.

واليك مثالين عن آلية عمل السلوك القائم على المساومة. المقاول الذى تعاقدت معه لبناء طابق جديد فى منزلك بدا لك رجلاً نزيهاً، وقد أخبرك بأن العمل سينتهى خلال أسبوعين، وأنت فى أول قائمة زبائنه. بل يتضح لك أيضاً أنه يعرف بعض من تعرفهم من جمعية المحاربين القدامى، حيث قال عرضاً فى وسط حديثه أنه شارك فى حرب

شاركت أنت فيها. وعلى الرّغم من ذلك، يتغير رأيك فيه عندما ترى عمله الرديء، ويتنامى إلى علمك الشكاوى المقدمة ضده في مكتب تحسين نوعية العمل.

تخطط الشركة التي تعمل بها لشراء معدات جديدة لأغراض أمنية في قسم الحاسوب، ومن بين البدائل المطروحة منتج جيد روج له مخترعه. يقول لك هذا المخترع إن منتجه تم اختباره، وأثبت قدرته على منع نسبة أكثر من ٩٥% من عمليات القرصنة الإلكترونية على أجهزة الحاسوب، وقدم لك مؤهلاته: فهو حاصل على درجة الدكتوراه

وكان ضابط شرطة سابقاً. يطلب منك هذا الشخص ألا تصدق منافسوه ممن يقولون إن منتجه ليس جيداً؛ لأنهم يفتقرون لأحدث المعدات في المجال، وهم غيوريون. بعد ذلك تعلم أن ذلك الشخص قد فصل من عمله بالشرطة، وأدين في محكمة بتهمة الاحتيال، وأن درجته العلمية قد حصل عليها من كلية سيئة السمعة يشتهر عنها أنها تبيع الدرجات العلمية عديمة القيمة، وليس لها أية علاقة بالهندسة الإلكترونية أو علوم الحاسوب. عندئذ ربما تعيد النظر في كل الادعاءات التي ادعاها ذلك الشخص لمنتجه، وتدرك الآن سبب تردده في وضعك في احتكاك مباشر مع زبائنه السابقين، أو على اتصال بأى من منافسيه.

الدلائل غير اللفظية على المساومة

إن الأفراد الذين يستخدمون المساومة لتحقيق الخداع يزداد نجاحهم في الخداع عندما يمزجون الإشارات غير اللفظية بالكلمات الناعمة والأنواع المختلفة من عبارات المساومة السابق شرحها. وعندما يحدث ذلك المزج، تزداد قوة المساومة، حيث يتوافق المظهر مع الكلمات ويزيد كل منهما من فاعلية الآخر وقوته.

على سبيل المثال، قد يبحث طفلك على تعاطفك، ويتصنع الحزن حتى يستدر عواطفك. وذلك الزميل في العمل الذي يريدك أن تؤدي نوبة عمله بدلاً منه حتى يستطيع الذهاب إلى السباق. فسوف يرافقتك ويبدأ في التصرف كصديق حقيقي لك: يربت على ظهره، أو يشتري لك مشروباً مثلجاً، أو يدفع لك ثمن غدائك، ويعمدك بأنه سيرد لك هذا المعروف فيعمل مكانك عندما تريد إجازة في آخر يوم عمل في الأسبوع لقضاء إجازة نهاية أسبوع طويلة. قد يبدو لك أنه موثوق هو ووعوده، ومع ذلك توخ الحذر. وقم بتحليل طبيعة سلوكه، والافستهلك في العمل بدلاً منه كما يحدث أحياناً مع البعض.

المجاملة المفرطة

إن من يأمل أن تتفاضى عن سلوكياته قد يتصرف معك بأدب شديد جدًا بعد أن يخدعك أو عندما ينوى أن يخدعك. والمقولة القديمة: "يمكنك اصطلياد الذباب بالمعل أكثر من اصطلياده بالخل"، تنطبق أيضًا على الشخص الذى يأمل فى ألا يلاحظ من حوله ما قام به أو ما يزال يقوم به من تضليل لهم. مرة أخرى، نؤكد أن هذا لا يعنى أن تحذر الآداب العامة والسلوكيات المقبولة اجتماعيًا ستار للخداع، ومع ذلك فعليك أن تحذر من التأديب المزيف المصطنع خاصة إن كان يستهدف تحويل انتباهك عن الموضوع المطروح للحديث.

هناك أفراد يتخفون تحت ستار الدفاء والمودة للهروب من تحمل مسئولية أفعالهم. أنى لك أن تعتقد أن هذا الفرد قد يضللك أو يكذب عليك؟ "لا أخفيك أنتى لست واقفًا إذا كنت أصدقة أم لا، ولكنه يبدو شخصًا لطيفًا". فى مثل هذه الحالة كل ما عليك هو أن تتذكر الابتسامة الصفراء، وستكون لديك الصورة العقلية الصحيحة للعبة التى يلعبها هذا الشخص. ومن الأمثلة الرائجة على مثل هذا النوع من السلوك الدور الذى لعبه "إدى هاسكل" فى المسلسل التلفزيونى الشهير فى ستينات القرن الماضى: *Leave It to Beaver*. لقد كان "إدى" قادرًا على التزلف لأى شخص عندما يحتاج لذلك من خلال تظاهره بأنه شخص ظريف رغم معرفة المحيطين به أنه يفعل ذلك ليخفى نواياه الحقيقية.

لاحظ الأطفال عندما تقترب الأعياد السنوية أو أعياد ميلادهم، وستدهشك طبيبتهم، وأداؤهم للمطلوب منهم حتى يمحووا من ذاكرة آبائهم سلوكياتهم السيئة للغاية على مدار العام. والأمثلة على الأفراد الذين يمارسون معك تلك اللعبة أولئك الذين يبدون لطيفين معك للغاية ممن قد يقدمون لك ما يمكننا القول إن اسمه الحقيقى (نفاق فى المديح). أحيانًا ما يُصدر هؤلاء هذه السلوكيات على أمل أن تشمر بالالتزام أمامهم فى المستقبل إذا لم يفوا بما توقعه منهم، وربما شعرت بأن هذا الشخص يتزلف إليك بشكل دائم وثابت.

واليك مثالًا آخر: هل سبق لك أن حصلت على مساعدة بائعة "ذات لمسة" - بمعنى أنها تلمس ذراعك دائمًا عندما تعرض عليك منتجًا - وودودة؟ إنها تبتسم لك ابتسامة كبيرة لكنها تبدو لك ابتسامة مصطنعة. وفى محاولة منها لإبداء انتباهها إليك وإلى احتياجاتك تميل برأسها إلى أحد جوانبه تجاهك فى وضع مثير أثناء استماعها لما تقوله. إنها تواصل الإيماء برأسها كما لو كانت تهتم فعلاً بما تقوله لها، وتبالغ فى كل

تعبيرات وجهها. فى مثل هذه الحالة، أنت تشاهد أحد أقوى عروض المساومة على وجه الأرض! إن البائعة التى تستطيع أن تثير الزبون معها تستطيع أن تبيع له أى شىء.

الإنكار

الإنكار هو رفض للحقيقة والواقع، وتحدث نسبة أكثر من ٩٠٪ من حالات الخداع فى إطار هذه الحالة الاستجابية. وحتى تكون هذه الاستجابة فعالة؛ فعلى المنكر أن يقنع نفسه والمحيطين به أن ما يعتقد الجميع حقيقة أو واقع هو فى الحقيقة خطأ فى التصور أو الإدراك، وأن ما يعتقد الجميع حقيقة ليس كذلك، ثم يخبر هو الجميع بحقيقة الموقف. والفكرة هنا هى: "ما دمت تستمع إلى وتصدقتى فيما أقوله، فسيكون كل شىء على ما يرام". والإنكار لا ينجح إلا إذا استطاع المخادع الإنكار هو رفض كامل أن ينجح فيه؛ لذلك عليه أن يحاول إقناع نفسه وإقناع الآخرين للحقيقة والواقع. بتجاهل الحقيقة أو قبول تفسيره للحقائق؛ ومن ثم فالمخادع عن طريق الإنكار لا بد أن يبذل جهداً كبيراً لأن الإنكار يتطلب متابعة وانتباه دائمين.

والإنكار يخلق تناقضاً فى الأفكار؛ لأن المنكر عليه أن يكشف - فعلياً - ما يعتقد الجميع أنه حقيقى، ثم يحاول إقناعهم بأنهم مخطئين. واضطرار المخادع لتقديم الدليل المقنع للآخرين على ما ينكر حقيقته أو صدقه يتطلب منه انتباهاً كاملاً لكل الحقائق التى يطلب منهم عدم تصديقها.

ومثال ذلك أن يقول المنكر: إن الشمس لا تستطع نهاراً، ولا تشع ضوءاً ساطعاً يمكننا من رؤية كل ما يحيط بنا بوضوح، ولا تدفئنا، ولا تدفئ الأرض، ولا نباتات الحديقة، ولا تدفئ الهواء ولا الغلاف الجوى. إنها لا تساعد النباتات على النمو، ولا الورود على التفتح، ولا تلون البشرة باللون الأسمر، ولا تجعل الطين الموحل يجف، ولا تجعل الملابس المفسولة تجف على جبل الفسيل. فإن كنت تعتقد أن هذا هو ما يحدث، فأنت مخطئ، وإذا استمعت إلى، فسأخبرك بحقيقة ما يحدث أثناء النهار لأنه ليست الشمس هى ما تفعل هذا.

وهذا توضيح بمثال مبسط على الإنكار، ولكنه نفس الأسلوب المستخدم فى إنكار الحقيقة. لاحظ أنتى عندما كنت أحاول إبعاد تصور الجميع عن أن هناك شمس، لفتت انتباههم إلى نفس الدليل الذى يوضح أن الشمس موجودة.

وحتى ينجح الإنكار. فلا بد أن يستمع الجميع لرؤية المنكر للواقع ويصدقوها -

بمن فيهم المنكر نفسه. وإذا شك المستمع فيما يقدمه المنكر من شروح وتوضيحات، فلا بد له - أي المنكر - أن يبذل المزيد من الجهد ليحاول إقناعه برؤيته للحقيقة. وفي اللحظة التي يلاحظ فيها المنكر أنه بدأ احتساب المستمع لطريقة تفكيره فإنه يتأكد أن ما يمارسه من خداع قد نجح، وأن المستمع قبل كذبه. عندئذ يمنح المستمع المنكر الثقة التي يحتاجها ليثق أن بإمكانه الهروب من العواقب الناتجة عن سلوكه، وكل فوز بسيط له يقوى إنكاره. وإذا نجح أحد في مهاجمة جزء من نظام الإنكار المعقد الذي نجح المنكر في خلقه، فإنه - أي المنكر - يبذل المزيد من الجهد لعلاج هذه المنطقة الضعيفة ليحمي نفسه من اضطراره لقبول تحمل مسئولية سلوكه. لاحظ أن المنكر لا بد أن يكون على معرفة بالحقيقة الفعلية ليستطيع النجاح في مواصلة وتأكيد إنكاره. وينبغي أن يصدق المنكر نفسه ما يقدمه من خداع حتى يحافظ على قوته وقدرته على الإقناع لمواصلة الإنكار وإصلاح الجوانب الضعيفة فيه. ومع ذلك، فعادة ما تظهر لمحات بسيطة من الحقيقة مما يُشعر المخادع بعدم الأمان. إن الإنكار بناء هش جداً، ويتطلب الكثير من العمل من المخادع حتى يحافظ عليه قوياً.

والواقع أن الإنكار هو قلب الخداع، فهو الإطار العقلي الذي يخلق فيه الشخص الخداع ويفذيه ويدعمه. الإنكار هو الرفض التام للحقيقة. وهذا هو الموضع الذي ينبغي عليك - كمستهدف للكذب - أن تتعامل معه. إذا كنت تتوى التغلب على الخداع، فسيوجب عليك المجازفة بالدخول إلى معقل الكذب.

ناقشنا خصائص الإنكار، وضرورة تضمن آلية الخداع خداع المخادع لنفسه وللآخرين، ووصفنا أيضاً عملية تناقض الأفكار بمعنى أن نجاح عملية الإنكار يستلزم من المنكر أن يلفت انتباه المخدوع إلى ذات الدليل الذي يبرهن على وجود الحقيقة، ثم يحاول أن يقنع نفسه وغيره بأن تلك الحقيقة لا وجود لها، أو أنها لا تعنى ما يعتقد الآخرون عن معناها. والطريقة الوحيدة التي يستطيع المتعرض للخداع من خلالها أن يتغلب على هذا الإنكار للحقيقة هي مواجهة المنكر بالحقيقة. ينبغي أن ينتبه المعرض للخداع إلى كل الدلائل البسيطة على أن كل ما يقوله المنكر لا وجود له ليوضح له أنه لا يزال يرى الحقيقة، فهذا النوع من الهجوم يحبط بصورة فعالة جهود الكاذب لاختلاق الكذب.

والتغلب على الإنكار الذي يمارسه شخص آخر يتطلب تطوير وسيلة الهجوم الأكثر فاعلية، وينبغي أن يتوافق الهجوم على الإنكار مع الشخصية العامة للمنكر. وإذا توصلت إلى أن من يحاول تضليلك ذو شخصية تسيطر عليها الانفعالات، ينبغي

أن يكون هجومك عليه هجومًا انفعاليًا، وأنا أقصد بالشخصية التي تسيطر عليها الانفعالات الشخص الذي يمكن وصفه بأنه شخص حساس جدًا في علاقته بغيره، أو لا يتحلى بالجرأة والإقدام. لابد أن تحرص على اكتشاف أى دليل على الحقيقة، وأن تناقش مع هذا الشخص الوقائع الدالة على الحقيقة ببطء وتأن وتتجنب كل التلميحات أو المظاهر التي تبدو عدوانية. لابد أن تكون صبورًا جدًا وأن توضح رؤيتك للحقيقة بطريقة منظمة جدًا، وأن تحرص على تقديم دليلك على دفعات بسيطة؛ لأن المنكر قد يشعر بسرعة بأنه مضغوط، وهذا ما لا تريده بل تريد أن يشعر بالالتزام بإخبارك بالحقيقة حالًا. وبمعنى آخر، ينبغى أن تأخذه في رحلة للشعور بالذنب.

إذا توصلت إلى أن المخادع شخصية تسيطر عليها الحواس، فلا ينبغى أن يعتمد أسلوبك في المواجهة على الضغط ومحاولة التوصل للحقيقة بسرعة، فعادة ما يكون هذا الشخص ذا شخصية اجتماعية وقوية، ويغلب عليه أن يكون مقنعًا للغاية، ويحترم من يتعاملون معه بنفس أسلوب الإقناع. لذلك؛ ينبغى أن يكون أسلوبك في التوصل للحقيقة من هذا الشخص مباشرًا، ومحددًا، وغير منمق. تعامل معه بحيادية ولا تجعل الأمر يبدو شخصيًا، ولا تُثر معه نقطة لا يمكنك إثباتها أو لست جاهزًا للدفاع عنها. سيستمع هذا الشخص المنكر بالحيوية والتحدى المتضمنين في مناقشة الطبيعة الفعلية للحقيقة. لا تتراجع عن وجهة نظرك، ومع ذلك لا تحاول أن تخيف ذلك الشخص أو تخدعه فذلك لن يجدى.

إذا توصلت إلى أن المخادع شخصية يسيطر عليها المنطق، فينبغى أن تناقش معه الحقائق واحدة بواحدة. ستشعر كما لو كنت في بطولة للعبة شطرنج، حيث لابد من حساب كل حركة، عليك أن تفكر أولاً قبل أن تقوم بها. يجب أن تبرهن لهذا الشخص أن المبادئ المنطقية توضح ما هو حقيقي وما هو زائف، وهو لن يتفق معك إلا عندما تبدو مناقشتك سليمة منطقيًا. لا تتدهش إذا لم تحصل على الكثير من أعراض لفة الجسم من هذا الشخص؛ لأنه لا ينزعج ولا يشعر بضغط نتيجة للمواجهة بين آرائكما المختلفة عن الحقيقة.

أخيرًا، إذا توصلت إلى أن المخادع شخصية تسيطر عليها الأنا، فينبغى أن تتعامل مع الحقائق فقط بعد أن يحاول هو إنكار وجود هذه الحقائق. لا يحب هذا الشخص الانغمار في التفاصيل، وليس من السهل أيضًا مواجهته بحقيقة أفعاله وقبوله لحقيقة أنها قد تكون خطأ، ويكافح بقوة للحفاظ على الصورة التي صنعها لنفسه. إنه يفضل أن

يجد أخطاءً بعيداً عن شخصه ثم يحاول التخلص من المشكلة واصفاً لها بأنها مبالغة أو زويدة في فتجان. وأفضل ما يمكنك أن تأمله في التعامل مع خداع هذا الشخص هو ألا تجعله يتغلب عليك بأن يوقعك تحت تأثير سحره، حيث إن هذا النوع من الأشخاص يتمتع بشخصية جذابة ديناميكية، وكثيراً ما يقع الناس أسرى لشخصيته القوية والتأثير القوي الذي يستطيع أن يمارسه على غيره. وهذا النوع من الأشخاص ينكر تماماً نقاط ضعفه وأخطائه.

إن الأساس في التعامل مع الإنكار هو مهاجمته بالحقيقة، فأنت لن تستطيع منع الناس من الكذب عليك، ولكنك تستطيع أن تسلبهم فرصة الفوز عليك في مباراة الكذب. عندما تتجح دائماً في إحباط محاولة أحدهم تضليلك أو خداعك يحدث أحد أمرين، أولهما: إذا علم هذا الشخص أنه لا يستطيع التلاعب بك أو السيطرة عليك بخداعه، فسيتبع - عادة - عن ضحية أخرى، وفي هذه الحالة، ستكون أفضل كثيراً عندما يعتمد عليك. والأمر الثاني، سيعلم هذا الشخص أنه من الأفضل له أن يتعامل معك بأمانة وصدق، وسيواصل التعامل معك بصدق ما دمت تعامله بالمثل - وهذا هو هدفك النهائي: أن تقيم وتطور وتدعم صداقة أو علاقة قائمة على الاحترام، والثقة، والصدق المتبادل.

الدلائل اللفظية على الإنكار

ذكرت في نقاشي السابق للإنكار، حقيقة أنه - أي الإنكار - هو قمة المحاولات العقلية لتضليل الآخرين. والدلائل اللفظية التالية توضح أن من تتعامل معه نشط ذهنياً في التوصل لأفكار تستهدف خداع نفسه وخداعك أنت كمستمع له.

أخطاء التذكر

ينسى كل شخص شيئاً من حين لآخر، ولكننا نادراً ما ننسى حدثاً يمكن وصفه بأنه حدث مهم. لا يتذكر العديد منا ما تناولناه على الغداء منذ أسبوع، وهذا من المؤكد أنه يمكننا من الافتراض الآمن بأننا لا نأكل نفس النوعية من الطعام يومياً. ولكن، هل سننسى ما أكلناه في نفس هذا اليوم من الأسبوع الماضي لو كنا تناولنا غداءنا مع ممثل نجم في السينما أو التليفزيون؟ إن إجابتنا على هذا السؤال ستعتمد على علاقتنا بالشخص الذي يوجهه لنا؛ ومن هنا يبدأ الإنكار لذلك؛ عليك أولاً تصنيف الحدث أو المعلومة التي تُسأل عنها. هل هو شيء يتذكره الفرد في ظل معظم ما يمر به من ظروف؟ عادة ما يلجأ الخاضعون للتحقيقات الجنائية لهذه الآلية الدفاعية.

يذهلنى عدد المرات التى يزعم فيها المتهمون فى جرائم جنائية عدم استطاعتهم تذكر ارتكابهم للجريمة بسبب وقوعهم تحت تأثير الخمر أثناء ارتكابها، ومع ذلك فإنهم فى الصباح التالى لارتكابهم الجريمة يتحدثون عنها مع شخص آخر ويحاولون تجنب إلقاء الشرطة القبض عليهم وتوجيه الاتهام لهم بارتكاب الجريمة التى أخبرونى بأنهم لا يتذكرون ارتكابهم لها. إذا سألت شخصاً عن حدث ذى قدر معقول من الأهمية فى ماضيه القريب وحصلت منه على إحدى الإجابات التالية، فينبى أن تتبه إلى وجود مؤشرات أخرى تدل على أنه ربما يحاول أن يخدعك:

- "لا أستطيع التذكر".
- "لا أستطيع استرجاع ذاكرتى".
- "هذا ما لا أتذكره".
- "لا أستطيع تذكر هذا".
- "لقد نسيت كل ما يتعلق بهذا الأمر".
- "حسب ذاكرتى، فإن...".
- "حسب ما أذكر، فإن...".
- "لا أستطيع أن أفكر فى هذا".

التعبيرات الدالة على الإنكار

تستخدم هذه التعبيرات عندما يحاول المخادع إقناعك وإقناع نفسه بشيء معين. وتعود أهمية تلك العبارات إلى أنها تحدد بدقة المواضيع التى ينبى أن تتجه إليها ريبتك وشكك، وهى تشبه الأعلام التى تضعها شركة المرافق فى ساحة منزلك لتوضح لك الأماكن التى يجب ألا تحفر فيها، حيث إنها خطوط مرافق؛ لذلك فإن تلك التعبيرات توضح منطقة حساسة فى تعليقات محدثك. واستخدام هذه العبارات قد يأخذ صورة بسيطة غير ملموسة مثل: "قد لا تصدق أى شيء أخبرك به، ولكننى أريدك أن تصدق هذا". لا تمس أن استخدام أحد التعبيرات التالية لا يمكن أن يدل بمفرده على الخداع، ولكننا يجب أن نبحث عن التجمعات السلوكية، والسلوكيات التى تعتبر تغيراً فى ثبات الشخص.

هذه القائمة لا تحتوى إلا على نماذج محدودة للجمل التى يحتمل أن يستخدمها

المخادع، ولكنها ستعطيك فكرة جيدة عن معنى التعبيرات الدالة على الإنكار:

- "ثق بى".
- "لماذا أكذب؟".
- "صدقتى".
- "كى أقول لك الحقيقة،...".
- "بصدق، أو حتى أكون صادقاً...".
- "بأمانة".
- "حقاً".
- "بصراحة".
- "لا يمكننى الكذب".
- "كى أكون صادقاً تماماً، فإن...".
- "إننى أقول لك الحقيقة".
- "إننى جاد".
- "ليس لدى سبب للكذب".
- "إننى لا أكذب".
- "حتى أكون صادقاً تماماً،...".
- "دعنى أكون صادقاً معك".
- "حتى أكون صريحاً جداً معك...".

المعدلات

أن أفضل طريقة لوصف المعدلات سواء كانت كلمات أو عبارات أنها أشبه بينود تمكن الموقع على عقد قانونى من التراجع عنه. وعندما تسمع جملة من المعدلات لأول مرة قد لا تدرك وجودها، ولكن بعد فحص مكثف لما قيل ستعرف سبب وجودها؛ ففى بادئ الأمر قد تبدو الاستجابة التى قد حصلت عليها جيدة جداً، ولكنك سرعان ما تعلم أن الشخص المتحدث قد ترك لنفسه مساحة يستطيع من خلالها تجنب تحمل مسئولية استجابته. فكر فى المثال المؤلف التالى: "ليس لدينا أى نوايا حالياً لرفع الضرائب على الطبقة الوسطى الكادحة". هل تعمنت فى هذه العبارة؟ اقرأها مرة أخرى ولاحظ تعبير "حالياً" فيها. أليس غداً، أو الأسبوع القادم، أو العام القادم إلا وقتاً آخر يختلف عن "حالياً"؟ لاحظ قدرتك على تحديد الكلمات والعبارات المعدلة فى الأمثلة التالية:

- "إنتى لا أحاول إرباكك، ولكن..."
- "إنتى نادراً ما أقع فى هذا الخطأ"
- "لم أفعل هذا طوال عمري تقريباً"
- "لقد قضيت معظم الليل فى البيت"
- "هذا تقريباً هو ما حدث"
- "إنه لا يفعل هذا فى أغلب أحواله"
- "لقد نجح هذا معظم الوقت"
- "لا أظن أنتى قد أكون فعلت هذا"
- "هذا يبدو غريباً، ومع ذلك..."
- "إنه عادة ما يأتى فى مواعده المحدد"
- "لقد كان هذا مجرد..."

العبارات العائقة

إن استخدام أحدهم للعبارات العائقة من صور الإنكار القوية. عندما توضح لأحدهم ما صدر عنه من سلوكيات غير ملائمة أو خداع، فسوف يجادلك قائلاً إن نفس ما لاحظته عليه من سلوك يبرهن على أنه صادق وأنه يتصرف بطريقة ملائمة. واليك بعض الأمثلة القليلة. لاحظ أن المتحدث لا ينكر ما حدث:

- "لماذا أفعل شيئاً غيبياً كهذا؟"
- "إذا كنتُ قد ارتكبت خطأ، فلماذا لم توضح ذلك لى قبل أن أفعله؟"
- "إذا كان من الضرورى أن أفعل ذلك، فلن يكون بهذا السخف"
- "ولماذا أفعل شيئاً بذلك السوء؟"
- "لماذا أكذب بشأن شيء كهذا؟"
- "كيف يمكن لأى فرد أن يتورط فى شيء كهذا؟"

ربط العبارات

يتضح معنى هذا النوع من السلوك اللفظى من اسمه. فهو جسر بين جزئين من العبارة يربطهما معاً. وهذا الجسر يغطى فجوة عميقة فى جزء لا يرغب المتحدث فى التطرق

إليه بالحديث فى قصته أو ما يقوله. هل كُسر شيء فى منزلك ثم اكتشفت أن أحد أطفالك قد كسره؟ عندما تسأل الطفل المذنب عن تعطل جهاز التحكم فى التلفزيون، فقد تسمع شيئاً مثل: "كنت أحمله وأنظر إليه فقط، وفجأة توقف عن العمل". إن ما لم تسمعه هنا أن ابنك المذنب هو وأخيه كانا يمررانه بينهما فى الغرفة مثل كرة القدم ثم ارتطم بالحائط. لقد تجاوز الطفل جزءاً من القصة ليجعلها تبدو مناسبة. وإليك أمثلة على تجسير الجمل:

- "فى وقت متأخر من ذلك اليوم..."
- "وكان الشيء التالى أن عرفت أن..."
- "وفجأة..."
- "وعلى غير توقع..."
- "وقبل أن يمر وقت طويل..."
- "وبعد فترة..."
- "ومن العجيب أن..."
- "وقبل أن أعرف ما يحدث..."

عندما تحصل على إحدى هذه الإجابات، فعليك أن تتذكر القصة التى سمعتها، وتقضى بعض الوقت فى محاولة اكتشاف ما تجاهل المتحدث ذكره؛ لأنه أخفى عنك - بالتأكيد - كل المعلومات التى تحتاجها لتفهم ما حدث حقاً فى تتابع الأحداث.

الإزاحة

أثبتت الأبحاث أن اللجوء للإزاحة حيلة كثيراً ما يلجأ إليها المخادعون. وأى تعريف عام للإزاحة لابد أن يتضمن زيادة الرجوع للآخرين كشهود. إذا كان لديك أطفال، فمن المحتمل أنك قد تلقيت العديد من صور هذه الاستجابة كأعذار من الطفل على سلوكياته. إنها تبدو كما لو كان المخادع يشعر بضرورة أن يشرك معه عدداً كبيراً ممن يشبهونه فى التفكير أو شركائه فى التآمر. وإليك القليل من الأمثلة:

- "كان الجميع يفعلون نفس الشيء"
- "كل أصدقائى فعلوا ما فعلته"
- "إن أى شخص كان سيفعل نفس الشيء"

- "إنهم يفعلونه دائماً بنفس الطريقة التي فعلته بها".
- كل شخص حدث له نفس ما حدث لي".
-

ينبغي أن تشك عندما تسأل أحدهم عن حادث وتسمعه يقول: "هم"، أو "إنهم"، أو "كل شخص"، أو "الجميع"، أو "كل الآخرين".

آليات الإيقاف

قد لا تكون آليات الإيقاف نفسها دلائل مؤكدة على الخداع، ومع ذلك فإنها تنبه المستمع إلى حقيقة أن الكذب قد يكون وشيكاً. وهي - أي آليات الإيقاف - تمنع المتحدث الوقت ليقرر - أولاً: "هل أكذب أم أقول الحقيقة؟"، وثانياً: "إذا اخترت أن أكذب، فما هو حجم الكذبة التي أستطيع تقديمها ولا أتلقى العقاب عليها؟". وآليات الإيقاف دلائل قوية على قرب حدوث المراوغة، وتدل بقوة على وجود ضغوط عقلية لدى مستخدمها، وهي تحدث عادة في بداية رد المخادع على سؤال بسيط وجه له. وإليك بعض الأمثلة عما قد يصدر عن مستخدم آليات الإيقاف من سلوكيات:

- الرد على السؤال بسؤال.
- تكرار نفس كلمات السؤال.
- السعال، والتنحنح، وابتلاع الريق أو أخذ نفس عميق قبل الإجابة.
- إعادة صياغة السؤال الأصلي بإضافة، أو حذف، أو تغيير كلماته.
- ادعاء المستمع أنه لم يسمع السؤال.
- ادعاء المستمع أنه لم يفهم السؤال.
- طلب المستمع من المتحدث إعادة السؤال.
- الإجابة على سؤال يختلف عما سأله المتحدث.
- التوقف الطويل قبل الإجابة على السؤال.

الإنكار المناور

وهو أحد أكبر أشكال اللعب بالكلام التي قد يلجأ إليها المرء في إجابته لمحاولة خداع غيره. ويبرع المخادع مقدم هذه الاستجابة من خلال تقديمه إجابة أو استجابة على تفسير معين اعتماداً على المعاني الثابتة والمحددة للكلمات المختارة في الاستفسار.

وأذكر أنني بعد أن شرحت هذه الاستجابة في إحدى محاضراتي ذات يوم، نهضت إحدى الحاضرات وقدمت مثالا نموذجياً على هذه الاستجابة. كانت هذه المشاركة في محاضرتي قد اكتشفت أن ابنها المراهق يدخن، وحرصاً على صحته ومستقبله، حاولت إبعاده عن هذه العادة السيئة. وفي أحد الأيام - بعد رجوع المراهق إلى المنزل من المدرسة - قالت له إنها تشم رائحة دخان سجائر في ملابسه، وواجهته باعتقادها أنه يدخن السجائر. أصر الفتى لفترة طويلة على أنه: "لم يكن يدخن سجائر". فتواصل تبادل الشد والجذب عدة دقائق بينهما، وواصل الفتى إنكاره أنه "كان يدخن السجائر". وفجأة تبهت الأم إلى ما كان ابنها يقوله، فسألته: "حسنٌ، إذا لم تكن تدخن سجائر، فماذا كنت تدخن؟" فأجاب الفتى أنه هو وأصدقائه قد دخنوا سيجاراً، وأردف قائلاً "ولكننا لم نكن نستشققه للرئتين"

انظر النماذج التالية من الأسئلة والإجابات، ولاحظ أي الإجابات تستخدم الإنكار

المناور:

السؤال: "ألم أخبرك بالأ تذهب إلى المرقص؟"

الإجابة: "لم أذهب للمرقص مع "بوبي"."

السؤال: "هل كنت هناك عندما كانت "هيلين" تتحدث عن "ليون"؟"

الإجابة: "لم أكن في غرفة الاستراحة عندما كانت "هيلين" تتحدث عن "ليون"."

السؤال: "هل كنت معها في المكتب بمفردكما؟"

الإجابة: "ماذا تقصدين بكلمة "بمفردنا"؟"

السؤال: "متى كانت آخر مرة كنت فيها في منزلها؟"

الإجابة: "أنا لا ولن أذهب إلى منزلها"."

السؤال: "أعتقد أنني طلبت منك أن تأتي إلى المنزل عقب انتهاء المدرسة؟"

الإجابة: "لقد فعلت، فقد عدت إلى المنزل قبل الغداء"."

يجب أن تستمع إلى مثل هذا الشخص وإلى إجاباته بحرص شديد؛ لأنه يبحث عن فجوة صغيرة أو خطأ في أسئلتك ليستثمره لصالحه، ومن أحد الأمثلة البارزة على هذا:

السؤال: "هل هناك أية علاقة بينك وبينها؟"
الإجابة: "هذا يعتمد على معنى كلمة "علاقة"."

تذكر أن تربط هذه المعلومات الجديدة بما سبق أن ناقشناه. وينبغي أن تحدد ثبات الشخص أو الأنماط الطبيعية لسلوكه عندما يكون غير متعرض لضغط ثم تبحث عن التغيرات في تلك السلوكيات الثابتة والتي تحدث في شكل تجمعات، حيث إنه ليس بمقدور سلوك فردي واحد أن يبرهن على صدق الشخص أو خداعه. تذكر أيضًا أن السلوكيات اللفظية ما هي إلا جزءًا من المعادلة الكاملة للتواصل؛ لذلك يجب أن تنتبه للغة جسم الشخص في نفس الوقت الذي تستمع فيه إلى ما يقوله وما تستدل عليه منه. وقد لا يكون هناك أية دلائل لفظية على الخداع، ومع ذلك فقد يكون ثمة دلائل مرئية عليه من خلال لغة الجسم. ومثل أي من الدلائل الأخرى، كن متأكدًا من أن هذه الدلائل تأخذ صورة التجمعات. إن دلالات لغة الجسم في الغالب رسائل صامتة تخبرك بنوعية الضغط الانفعالي الذي يحدث داخليًا لدى من يتعامل معك، ويوضح أي اختلاف أو تناقض بين السلوكيات اللفظية ولغة الجسم أن المتحدث لا يصدق تمامًا ما يحاول توصيله.

على سبيل المثال، افترض أنك تعمل في شركة منذ تسع سنوات، وأنت سمعت أن منصب المشرف على القسم المالي سيخلو قريبًا. أنت تريد حقًا الترقية، حيث إن أي فرد قضى نفس المدة التي قضيتها في هذه الشركة قد ترقى مرة واحدة إن لم يكن مرتين، فتتحدث مع مشرفتك التي تؤكد لك أنك مرشح جيدًا لهذا المنصب. تواصل الاتصال بها على مدار عدة أسابيع فتخبرك بأن كل شيء يبدو في صالحك، بل تقول لك: "صدقتي، إن الأمر منته". ترتفع معنوياتك وتحكى هذه الأخبار لعائلتك. وبعد ذلك يعلن عن حصول موظف أصغر على المنصب، والأسوأ من ذلك أنك تكتشف أن مشرفتك - التي كنت تثق بها دائمًا - هي من زكى المرشح الآخر عليك. وعندما تسألها: "ماذا حدث للأمر المنتهى؟" تقول لك: "لقد كان كل شيء خارجًا عن إرادتي. أنت مؤهل للوظيفة، ولكن سياسات الشركة ليست في صالحك، ولم يسمحوا لي بترقيتك لأنهم أرادوا هذا الموظف بدلًا منك." وعندما تسألها: "ومن هم؟" لا تحصل منها إلا على إجابة واحدة: "القيادات العليا". من الذي تعتقد أنه اتخذ هذا القرار فعلاً؟ متى - باعتقادك - حدثت أول حالة للخداع في هذه الحالة؟ متى تتوقع معاودة الإنكار؟ كوسيلة لاستمرار هذا الموقف المحير.

في مثال آخر، اتهم موظفان من موظفي إدارة المدينة بطلب وتلقى رشوى من مقاولين لمشاريع إنشاء طرق، واستطاعت وكالة أنباء محلية اكتشاف القصة، بل ونجحت في الحصول على بعض تسجيلات الفيديو للاجتماعات التي تمت بين الموظفين الفاسدين والمقاولين وإذاعتها على الهواء. وعندما أذيع تسجيل الفيديو، قال أحد الموظفين إن المقاولين لم يعطوه أى نقود في يده في أى وقت، ثم يكتشف بعد ذلك أن النقود كانت تُترك دائماً تحت المقعد الأمامى لسيارته في المرآب. حسنً، إنه لم يأخذ النقود بيديه. وعندما يواجه بمعرفة الرأى العام لهذه المعلومات، ويُسأل إذا كان يمتد أنه قد أخطأ في أخذ نقود من المقاولين مقدمى العطاءات لإنشاء مشروعات الطرق في المدينة، يرد قائلاً: "إن هذا يعتمد على المقصود بكلمة "خطأ"!"

الشيء الوحيد الذى يجب أن تتذكره أثناء تعاملك مع الإنكار أو أى من السلوكيات الاستجابية الأخرى هو أنك لا تستطيع توقع السلوك الاستجابى التالى له. على سبيل المثال، إذا نجحت في إحباط محاولة أحدهم الإنكار، فقد يلجأ هذا الشخص إلى الغضب كاستجابته التالية، أو ربما كان من الأسهل عليه أن يوجه جهوده إلى المساومة. إن الانتقال المثالى لهذا الشخص ينبغى أن يكون إلى القبول، ولكن لا يوجد ضمانات للحصول على هذه الاستجابة. ومع ذلك، ينبغى أن تتأبر في مواصلة جهودك حتى تكتشف الحقيقة، وهذا غالباً ما يعنى ضرورة تعديل سلوكك الذاتى ليترابط مع تغير السلوكيات الاستجابية لدى الشخص الآخر. وربما يظهر هذا التنوع في ردود الأفعال في موضوع واحد أثناء لقاء أو محادثة واحدة قصيرة، أو ربما واصلناها وكررناها كثيراً وعلى مدار فترة طويلة في علاقاتنا أثناء تعاملنا مع موضوع صعب. ولهذا السبب؛ فإنه من المستحيل أن نتوقع ما سيفعله الشخص الآخر، أو أن نتوقع حدوث متابع من السلوكيات الاستجابية. إن استجابة أى شخص أو تتابع استجاباته عندما تواجهه الضغوط تختلف عنها لدى غيره لدرجة أن الشخص نفسه قد لا يصدر نفس الاستجابة السلوكية التالية لسلوكه الأول الذى أصدره في موقف مشابه في الماضى، عندما يكشفه من يتعامل معه.

إن كل حالة من هذه الحالات الاستجابية تتطلب من الشخص رد فعل محددًا إذا أراد أن يتعامل معها بفعالية. لقد تعلمنا أثناء شرح استجابة المساومة أن أفضل طريقة للقضاء على الطبيعة الخادعة لها كاستجابة أن نوافق مؤقتًا على ما تسببه للحقيقة من إخفاء وتغطية. ينبغى ألا نستسلم للطبيعة المنومة لإخفاء الحقيقة التي يقدمها من ينوى خداعنا، ومع ذلك فعلىنا أن نبدى موافقتنا على الخداع مؤقتًا، بحيث نواجه

المخادع - عندما يحين الوقت - بالدليل الذي لاحظناه على خداعه. واننا نأمل أن ينتقل الشخص الآخر - عندئذٍ - إلى استجابة القبول، مما يفضي انفتاحاً وصراحة على تواصلنا معه أو علاقتنا به. وعلى الجانب الآخر، فإن رد الفعل المناسب لاستجابة الإنكار هو مواجهة الخداع بالحقيقة.

تذكر أن الإنكار رفض للحقيقة؛ ولذلك يجب أن تهاجمه بنفس ما يدل على أن المنكر يتمنى أن يقلل من قيمة شيء أو يهون منه. على سبيل المثال، إذا أنكر أحدهم وجوده في مكان معين، فاذا ذكر له أسماء من رأوه هناك، وذكره بأنه ذهب إلى هذا المكان كثيراً في الماضي، وربما كان هناك بعض الدلائل المادية - مثل تذكرة سينما - التي يمكنك استخدامها لمواجهته، أو قد يكون حكى لأحدهم عن الوقت الرائع الذي سيستمع به هناك قبل أن يفعل ما فعله أو أخبره به بعد فعله ما فعله. أوضح له أن ما قاله لذلك الشخص قد وصلك. وبدل ذلك أن تستخدم ما قاله هو نفسه لشرح وتفسير كذبه بطريقة تجعله إما يغير ما يزعمه أو يعترف بالحقيقة. إنه يقول إنه كان في المنزل طوال الليل، ولكنك عندما اتصلت به في المنزل، لم يرد عليك؛ إذا لم يكن قد غادر المنزل؛ فلماذا لم يرد على الهاتف؟

الدلائل غير اللفظية على الإنكار

هناك دليل غير لفظي واحد فقط مرتبط بالإنكار، حيث وجد أن حركة معينة للكتفين إشارة قوية على احتمال كذب الشخص؛ وهي: هز الكتفين في لامبالاة. عندما تسأل أحد الموظفين الذين تشرف عليهم إذا كان يحرز تقدماً في مشروع معين، ويجيبك: "نعم" مبتسماً وفي نفس الوقت يهز كتفيه هزة بسيطة في لامبالاة؛ فإن هذا الشخص قد يكون مخادعاً بشأن مدى تقدمه في العمل. إن هز المتحدث لإحدى الكتفين أو كليهما في لامبالاة أثناء الإجابة على استفسار مباشر يشير إلى أنه ينكر الحقائق الفعلية. إنه لا يصدق أو لا يقتنع أساساً بدقة ما يقوله^(١٣). وأفضل استجابة تقدمها لهذه اللامبالاة في هز الكتفين، هي أن تتعمق في البحث بداخل الإنكار ومهاجمته كما تفعل عندما تلاحظ الدلائل اللفظية على الإنكار.

الغضب

يبدو أن الغضب ينبعث أولاً من الجانب الانفعالي لدينا. وهو ليس صورة نشطة من صور الخداع - كالمساومة - وليس هو قلب الخداع - كالإنكار. ومع ذلك، فإننا غالباً

ما نحاول تدعيم استجابة الغضب الانفعالية بردود أفعال معرفية. هذه هي الآلية التي يحاول الشخص الغاضب من خلالها التحكم في موقف أو شخص آخر أو السيطرة عليه. ونظرًا لطبيعته الميالة للعراك وليس التفاوض؛ فإن الغضب أبعد ما يكون عن قبول الحقيقة. والواقع أن الغضب يصدر عنا عندما نشعر بأن الحقيقة تفرنا وتضغط علينا، وعندئذ نستجيب من خلال آلية الحفاظ على الحياة. وتزداد احتمالات استجابة الغضب أيضًا عندما يوضح لي أحدهم مواضع فشلي وأخطائي.

ويخلق الغضب حصنًا عقليًا بداخل الشخص، يشعر بأنه محصور بداخله وبأنه معرض للهجوم. وإذا ما اقترب منه عدو إلى حد متجاوز، وأصبح بمقدوره اختبار دفاعاته، فسيملم أنه ليس ضعيفًا وحتى يحمي نفسه، فإنه لا ينتظر حتى يكتشف العدو نقاط ضعفه، بل يشن عليه هجومًا يجذب انتباهه بعيدًا عن نقاط ضعفه، ويجبره على حماية نفسه.

واستجابة أحدهم لموقف معين من خلال الغضب تعود لأكثر من سبب؛ فربما يشعر الشخص بخوف كبير؛ فقد يكون خائفًا بسبب ما يواجهه من تهديدات بدنية لأنهم وسعادته؛ وهذا مكون فطري من مكونات الإنسان وكل ما يفعله هنا هو محاولته البقاء. وهذا هو الجزء الهجومى من آلية استجابة الهجوم أو الانسحاب التي يشعر بها المرء أثناء غضبه. ويشعر المرء بهذا النوع من الغضب أيضًا عندما يشعر بالخوف من التهديدات التي يعتقد أنها تهز استقراره الانفعالي، حيث لا يريد للتوازن الضعيف لمشاعره الهشة أن يهتز نتيجة مواجهته الحقيقة غير المريحة. والاحتمال الأكبر أن من ينوى خداعك غاضب ليس لأنه معرض لتهديد بدني منك، بل لأنك تمثل تهديدًا لاستقراره الانفعالي.

وقد تصدر عني استجابة الغضب لأنني أدرك بدقة أنني فشلت أو أنتى سأفشل. لا أحد يريد أن يفشل، وكلما زادت درجة خطورة الفشل، زاد خوفنا منه. قد أفضل في الوفاء بتوقعات شخص آخر سواء كانت هذه الأهداف واقعية لي أم لا، أو ربما كان هذا الشخص وآرائه مهمين جدًا لي. في هذه الحالة، سيزداد إحباطي وعدوانيتي إذا أوضح لي شخص آخر نقاط ضعفى هذه، أو إذا اعتقدت أن شخصًا آخر مسئول عن عدم نجاحي. واجبارك لي على مواجهة الواقع المحرج لنقاط ضعفى سيجعلك هدفًا لعدواني.

وقد تستثير استجابة غضبي إذا شعرتُ بأنك تمثل تهديدًا مباشرًا لثقتى بذاتى، حيث ستبدو لي كاماتك وأفعالك هادفة للتقليل من قيمتى أمام الآخرين المهمين لي. أو

التحقيق من شأنى حتى أخضع لك، وهذا يحدث عندما توجه النقد لى مباشرة أو لما أقوم به من عمل. وقد يستثار هذا النوع من الغضب أيضاً إذا كان ماضىً متعلقاً بك سيئاً أو كانت بيننا مشاعر سلبية. وقد يكون سبب تلك المشاعر السيئة بيننا حدث سابق أو فشل منيتُ به وأعتبر أنه خطأك أنت بصورة من الصور. إن التواصل المعقد بيننا قد ينكأ جروحاً قديمة بالإضافة إلى أنه يسبب جروحاً جديدة فى العلاقة، ويتطلب الشفاء من هذه الجروح وإعادة بناء العلاقة القائمة على الثقة، وهذا ما لا يحدث دائماً.

لاحظ أن من يصدر استجابة الغضب ليس بالضرورة أن يكون مخادعاً، حيث إن الموضوع نفسه قد يكون ذا أهمية كبير له. ومع ذلك، فقد يقرر فى النهاية اللجوء للخداع لحماية نفسه من انكشاف أمره، ولكن الغضب وحده ليس دليلاً على الخداع. وقد يغضب الشخص الصادق أيضاً ويحبط لأن من يتعامل معه لا يصدق. فى مثل هذا الموقف، فإنك قد تلوث ردود أفعال هذا الشخص بتشككك فى مصداقيته. وكما قلنا من قبل، إذا كان هناك تاريخ سابق للمواجهات الحادة بينك وبين أحدهم، فإن الغضب الذى قد تراه يصدر عنه ليس دليلاً على الخداع، ولكنه نتيجة لعلاقة غير كاملة النضج أو قائمة على خلل وظيفى.

تذكر أن المرء يصدر استجابة الغضب عندما يفيض بالإحباط ولا يستطيع التعامل مع الموقف القائم. لقد ناقشنا العديد من العناصر الأساسية للغضب والتي تخلق عقبات كبرى للاتصال الجيد. أولاً: يخلق الغضب نوعاً من الحصون العقلية، حيث يشعر الشخص الغاضب بأنه محاط بمشاكل متعددة تبدو مستعصية على الحل، وليس أمامه مهرب، وأنه مضطر وعازم على الدفاع عن موقفه بغض النظر عن طول وقت حصار حصنه العقلى. ثانياً: الأشخاص الغاضبون لا يسمعون جيداً، حيث يُحصر

الغاضب بداخل وجهة نظره لدرجة يتطور لديه معها توجه

مناهض للاتفاق، وسيرفض - فى النهاية - كل البدائل المتاحة للتسوية بغض النظر عن حجم الفائدة المتبادلة له ولكل مشارك آخر فى الموقف. وأخيراً: الغضب يستنزف القوى البدنية، والعقلية، والانفعالية للشخص بالكامل. دليل على تعرض الشخص للضغوط.

وثمة عدة طرق عديدة لتهدئة الغضب لدى الشخص

الآخر أثناء التواصل البينى. والنظريات والأساليب التى تتناول موضوع الغضب والعدوانية كثيرة جداً وفعالة جداً. وما يجب أن تستهدفه هو أن تلتف لحظة الغضب والعدوان أثناء محادثتك الحالية. والخطوة الأولى لتحقيق هذا الهدف هي أن تتذكر

الأسباب العديدة التي جعلت هذا الشخص يلجأ للفضب.

ومن بين محفزات لجوء الشخص إلى الفضب شعوره بوقوعه تحت ضغوط ظروفه واعتقاده أن الموقف خارج عن سيطرته. ومن هنا فإن أول أسلوب ينبغي أن تتبعه - كمستمع - هو أن تنظر إلى المواضيع المطروحة وتفهم أنك تحاول التعامل مع العديد منها في وقت واحد. قسم المواضيع الكلية للمحادثة إلى نقاط بسيطة وأسهل في التعامل معها؛ فهذا سيساعدك على استعادة إحساسك بسيطرتك على الموقف وليس سيطرته هو عليك. ثانيًا: ابدأ بالموضوعات التي تقدم أقل قدر من التهديدات لشعور الشخص الآخر بالأمان الانفعالي والرضا. وأخيرًا: لا تسمح لنفسك بأن تُستدرج للفضب نتيجة لشعورك بالإحباط بسبب ما يصدر عن الشخص الآخر من استجابات سلبية وعدوانية. تذكر أن أحدكما ينبغي أن يظل مسيطرًا على نفسه، وفي هذه الحالة ينبغي أن تكون أنت ذلك الشخص؛ لأنك إن أسلمت قيادك للعدوانية، فستزيد من غضب الشخص الآخر ويصل ذلك الفضب إلى المستوى التالي من الحدة، بل ربما تسبب ذلك في أكبر سلبية في علاقتك بهذا الشخص.

الدلائل اللفظية على الفضب

لا يعنى صدور استجابة غضب عن أحدهم أنه مخادع، وكذلك لا يدل غياب الفضب على صدقه. من المؤكد أن المرء قد يلجأ للفضب ليتجنب انكشاف خداعه، ومع ذلك فإن من يُتهم باطلاً بارتكاب خطأ جسيم له كل الحق في الفضب.

وينتج عن الفضب - كما سبق أن ذكرنا - ضعف في الاستماع من جانب الشخص الغاضب. والمهتم بالتعمق في موضوع معين أو البحث العميق في مشكلة له مع غيره ينبغي أن يدرك متى توجد عقبات بينهما، ومتى يتوصل لحل لمشاكلهما، ولا بد أن تكون لديه القدرة على التعرف على دلائل الفضب في محتوى حديث الطرف الآخر. غالبًا ما يمتد الناس أن الدلائل على الفضب تتضمن: ارتفاع الصوت، وتعبيرات الوجه القاسية، والسلوكيات غير اللفظية العدوانية، ومع ذلك فتلك هي الدلائل الملحوظة على الفضب فقط، وقد يستجيب البعض للموقف المثير للفضب باستجابة باردة وسطحية جدًا.

وقد تظهر الحالة العقلية للفضب عندما تصدر عن الشخص الغاضب دلائل مبهمه أو خفية، فعلى سبيل المثال قد يشكو من تتحدث معه من إثارتك لموضوع معين أو يقول إنه لا يريد مناقشة هذا الموضوع الآن بدلًا. ومن المؤكد أنك إذا أثرت موضوعًا حساسًا أو معقدًا أمام الآخرين، أو عندما لا يتوافر لأحدكما - أو لكليهما - الوقت الكافي

لناقشته: فقد يكون هذا التوقيت غير مناسب لمناقشة الموضوع. ومع ذلك، فإن من تتعامل معه ربما يكون في حالة حجب لتفاصيل مهمة عنك إذا سألك عن سبب إثارتك لهذا الموضوع بدلاً من إجابته على سؤالك.

كثيراً ما أثارني في عملي كمحقق الحالات التي يهاجم فيها من ارتكب خطأ الحقائق التي تحتويها الحالة أو القضية بدلاً من إنكاره ارتكاب الخطأ. إن هؤلاء الأفراد لا ينكرون ما فعلوه، إلا أن لسان حالهم يقول: "لا يمكنك إثبات ذلك". كم مرة سمعت أحدهم يقول: "لا يوجد دليل حقيقي ضدي"، أو "ليس لديهم دليل قاطع يدينني"، أو "لا يمكنك إثبات أنني فعلت هذا". ربما صنفت جمعية حماية المستهلك منتجاً معيناً في السوق على أنه خطر، ومع ذلك تدعى الشركة المنتجة - مدافعة عن منتجها - أن اختبارات الأمان التي تستند إليها الجمعية غير موثوقة، أو أن نتائج هذه الاختبارات لم تُتقن بدقة أو أنها حُرُفت، أو أن الهيئة التي أجرت الاختبار متحيزة. لاحظ أن هذه الشركة لم تقدم دليلاً بديلاً يقول: "حسنٌ، لقد أثبت هذا المنتج نجاحاً دائماً معنا"، أو "لم يصلنا تقارير مؤكدة بعدم جودته".

ومن أساليب التشتيت الأخرى التي يلجأ إليها الشخص الغاضب أن يجادل في التفاصيل البسيطة، أو النقاط التافهة؛ فقد يصر مثلاً على أن ما يذكره محدثه من توقيت أو تاريخ حدث معين غير دقيق، أو قد يصف سلوك محدثه بأنه ليس دقيقاً. وربما شكك في عدد المرات التي فعل - أو لم يفعل - فيها الشيء الخاطئ، أو ربما انصب تشكيكه على حجم أو كمية ما كان في يده، أو كم أنفق من مال، أو كم كانت التكلفة الفعلية لشيء معين أو قيمته، أو غير ذلك من التوافه التي يختار أن يجادل فيها. وبوسع الغاضب المخادع إيجاد أي عدد من الموضوعات غير المترابطة ليناقشها تجنباً للتعامل مع السبب الحقيقي لصراعه مع غيره. تذكر أن تلك الصور من السلوك لا تعتبر - في ذاتها - دلائل محددة على الخداع، ومع ذلك فإنها إذا زاد عددها وظهرت ضمن تجمعات من الدلائل اللفظية وغير اللفظية؛ فإنها تعتبر إشارات جيدة جداً على حدوث تهرب ومراوغة من الموضوع الحقيقي.

والاستجابة المدوانية من شخص آخر قد تأخذ صورة شخصية جداً، وغنى عن القول إن مثل هذه الاستجابة ستكون مدمرة جداً لأي جهود للوصول إلى تسوية أو حل وسط. إذا كنت تقرأ الجرائد أو تشاهد التقارير الإخبارية. فلا شك أنك قرأت أو سمعت المتهم يلوم الضحية على ما حدث. "لم يكن يجدر به أن يكون في ذلك المكان في ذلك الوقت المتأخر من الليل"، أو "لقد كان شخصية مثيرة للشكوك"، أو "لقد كان

يعيش حياة يكتنفها الخطر". وماذا عن الطفلين الشقيقتين اللذين تشاجرا؟ دائما ما يسمع الآباء أثناء عزلهم بين الطفلين عبارة: "هو من بدأ الشجار". وفي المواقف الأكثر عدوانية، قد يهاجم الشخص شخصا آخر لفظيا في محاولة منه لمواصلة سيطرته وهيمنته على الموقف الذي يشعر بأنه بدأ يخرج من بين يديه؛ فقد يشرع - لفظيا - في تخويف الآخر وإرعابه بتهديده له مثلا بتدمير حياته العملية، أو إخبار أصدقائه بشيء يخرجه. وإليك عددا من الأمثلة على هذا النوع من الهجوم اللفظي الهادف للمراوغة:

- "من أنت لتطلب شيئا كهذا؟".
- "هل هذا يخصك؟".
- "أنت لا تعرف شيئا عن ما أعانى منه".
- "لا تعظني قبل أن تواجه نفس هذا الموقف".

ومن تعبيرات الغضب أيضا أن يتهم المرء غيره بدم النزاهة أو بالتحيز؛ ولذلك يكون حكمه خاطئا أو نواياه أقل إخلاصا. إليك المزيد من الأمثلة:

- "أنت تقول ذلك فقط لأننى أنتى إلى الجماعة".
- "إن السبب الوحيد فى فعلك لذلك هو أنك لا تحبني حقاً".
- "أنت تغار منى دائما".

والطريقة المثلى التى يمكن للمخادع أن تكون له من خلالها اليد العليا، أن يشير لبعض الأخطاء والمدوان السابقة لمحدثه، وأن يحرص على تذكيره بأنه هو أيضا إنسان ولديه عيوب وأخطاء. فى كل هذه المواقف، لا يتم مناقشة القضية الحقيقية المثارة، بل ينصرف انتباه كلا الشخصين إلى موضوعات جانبية أو حتى ليس لها علاقة بموضوع الحديث.

وثمة أمثلة أخرى للردود الفاضلة التى قد تستعمل لصرف انتباهك، والتى تأخذ شكل اتهامات مثل:

- "ليس ما أقول مهما، فأنت قد قررت على أى حال من الأحوال".

- "إنك تفعل كل هذا فقط لتثبت للناس مدى أهميتك".
- من الواضح أنه فقد السيطرة على نفسه".
- "إنهم ينوون الشر لى دائماً".
- "إننى شوكة فى جنوبهم؛ ولذلك يحاولون تدميري".

مرة أخرى تذكر أن من يلجأ للفضب يحاول استعادة السيطرة على الموقف الذى يشعر بأنه يخرج عن سيطرته، وفى نفس الوقت من المحتمل أنه يواصل تجنب أهمية الموضوع نفسه.

الدلائل غير اللفظية على الفضب

هناك عدد من المواقف الرئيسية التى توضح أن ثمة درجة من العدوانية تتراكم بداخل الاستجابة الانفعالية للشخص. إذا كانت الحادثة تتضمن قضية جدلية، فقد تلاحظ أن رأس الشخص الآخر تميل بصورة خفيفة، ويبدو أنه يظهر ذقنه أو حتى يشير بها أو يدفعها لخارج جسمه. أنت الآن تلاحظ شخصاً يظهر العدوان أو يشعر ببعض مشاعر العدوان تجاهك أو تجاه موضوع الحديث بصفة عامة. وليس نادراً أن ترى حالات متطرفة من هذا النوع من وضع الذقن والرأس قبل بداية الشجار البدنى، أو فى المرحلة المتقدمة من الجدل مباشرة. شاهد لاعبين من فريقين متنافسين فى مباراة كرة القدم أو هوكى وهما يتبادلان بذىء الكلام، وسترى هذه الحالة العدوانية للرأس من أحد اللاعبين أو كليهما. والحركة التالية التى ستراها قذفهما بقفازاتهما، وانتزاعهما خوذتيهما، وبدؤهما تبادل اللكمات!

وهناك سلوك آخر يتضمن الرأس والفكين ويدل على أن الشخص يشعر بنوع من الفضب أو العدوانية، ومع ذلك فإنه يكافح ليتحكم فى عدوانيته، ويمكنك تحديد هذه الاستجابة من خلال ملاحظتك للجزء الخلفى من جانبي فكي الشخص. وهو الجزء الذى يكاد يقع تحت الأذنين مباشرة أو للأمام منهما قليلاً. عندما يتراكم العدوان لدى أحدهم ويحاول ذلك الشخص التحكم فى غضبه، فسيمكنك ملاحظة التواء فى عضلة فكه. وهذا يحدث لأن ذلك الشخص يطبق فكيه، بل إنه ربما يكز أسنانه. وهذه علامة مؤكدة على كبت الشخص لعداوته، وأنه يفعل كل ما بوسعه للسيطرة على نفسه.

إذا لاحظت أن جفنى من تحدته تبدوان مغلقتين بصورة جزئية كما لو كان يدقق النظر فى شىء بتضييق عينيه، وأن حاجبيه قد أخذتا شكل "v"، فربما أنك ترى

أمام عينيك تطوراً لنوع من الغضب أو العدوان. ستلاحظ أيضاً أن العضلات المحيطة بالعين، كتلك العضلة فى زاوية العين، والجزأين العلويين من الخدين تبدو مشدودة، بل ربما بدت ملتوية. هل تتذكر جلوسك كطفل فى دار العبادة مع أبويك وعدم اتباعك السلوك اللائق؟ فى ذلك الوقت كنت تتلوى، وتتململ، وتتهد بصوت مرتفع، بل ربما كنت تلكز شقيقك أو شقيقتك. هل تذكر تلك النظرة على وجه والديك، والتي كانت تقول لك إنك ستواجه مشكلة حقيقية عندما تعود للمنزل. إن هذا النوع من التعبير - بدرجة قلت أو كثرت - هو ما ينبغى أن تبحث عنه إن أردت معرفة مدى ما يتعرض له محدثك من ضغوط أو احتمال خداعه لك. ومع هذا فإن هذا التعبير فى حد ذاته ليس دليلاً على الخداع، بل مجرد دليل على احتمال وجود العدوانية فى الاستجابة الانفعالية للشخص أو تزايدها. وإذا لاحظت أن محدثك يبتسم لك وفى نفس الوقت ينظر إليك هذه النظرة، فإن هذا الشخص غير صادق بشأن مشاعره الحقيقية.

إذا لاحظت أن الشخص يعقد يديه على موضع مرتفع جداً من صدره، فيمكنك تفسير ذلك على أنه يظهر رفضاً قوياً لموضوع الحديث مع احتمال وجود إطار عقلى عدوانى لديه. وقد يذكر هذا الوضع بالطفل أو المراهق الذى يظهر التحدى أثناء جداله مع والديه. فى هذه الحالة من المحتمل أيضاً أن تلحظ تغيراً كبيراً فى نوعية الصوت فتتحول نغمته إلى نغمة أكثر عدوانية ويوصل محتوى حديثه انفعاله وشعوره بالغضب. ومن إشارات لغة الجسم الأخرى المتوافقة مع استجابة الغضب أو العدوانية قبض الشخص إحدى كفيه أو كليهما تحت ذراعه. وإذا لاحظت أن الشخص يبدو كما لو كان يحتضن نفسه، فكن متأكداً من أن هذا السلوك لا يدل على مجرد أن هذا الشخص يشعر بالبرد!

وأخيراً، هناك بعض السلوكيات الصادرة عن اليد، والتي تعد مؤشرات جيدة على تراكم الغضب أو على أن الشخص يريد أن يسيطر على الموقف. وأسهل هذه السلوكيات من ناحية مراقبتها سلوك القرع أو النقر. على سبيل المثال قد ترى شخصاً ينقر بأصابعه أثناء انتظاره للنادل بفارغ الصبر ليقدم له قائمة الطعام. وقد يقبض رئيسك فى العمل كفه ويضرب بها الطاولة فى إشارة رمزية أو مادية على العدوانية، أو - فى تنويع على تلك الحركة - قد يضرب بقبضته كف يده الأخرى، أو ذراع الكرسي. وقد لا يستخدم الشخص قبضته، بل حركة يده أو يديه فى تلك الضربة. ولا يلجأ المرء للغضب لشعوره بدرجة عالية من الغضب فى تلك اللحظة فحسب، بل قد يدل غضبه أيضاً على شعوره بأن الأحداث لا تسير كما يريد، أو ربما يشعر بضعف سيطرته على كل ما يحدث

من حوله.

وهناك سلوك آخر يشير إلى الغضب وهو الإشارة بالإصبع، وليس معنى هذا أن مجرد الإشارة بالإصبع إلى أحدهم باتجاه معين تشير بالضرورة إلى الغضب، فلا بد أن يصحب هذه الإشارة سلوك قاس وقوي. إن مشاهدتك لأحدهم عن بعد أثناء ممارسته هذا السلوك تجعلك تظنه يبدو كمن يظمن مُحَدِّثه بسكين أو سيف. وسلوك الطعن هذا قد يكون خارجياً نحو شيء أو شخص آخر، أو داخلياً من الشخص تجاه نفسه. وكلما ازدادت الحركة المصاحبة لسلوك الطعن هذا، كان ذلك دليلاً على زيادة حدة الغضب. إذا لاحظت أحد أصدقائك يصدر عنه سلوك الإشارة العدوانية هذا، وأن إشارته لأسفل نحو الأرض؛ فاعلم أن مستوى الغضب لديه تجاوز ذروته. وفي بعض الحالات، يُلاحظ هذا السلوك في اللحظات السابقة للعدوان البدني مباشرة.

الاكتئاب

والاكتئاب الذي أناقشه هنا هو سلوك استجابي وليس الاكتئاب بمعنى المرض النفسى المعروف؛ فذلك الاكتئاب المرضى يتطلب علاجاً نفسياً مكثفاً واحتمال تناول المريض به لبعض العقاقير، وقد يكون له آثار طويلة المدى على حياة الفرد العائلية، والوظيفية، والدراسية، والصحية، والعاطفية، والكثير غيرها. إن نوع الاكتئاب الذى أتحدث عنه هنا هو الاكتئاب المؤقت الناتج عن بعض الأحداث الحالية. إنه لا يدوم طويلاً، ولا يُضعف من يعانى منه. وفى هذه الحالة، تكون استجابة الاكتئاب إحدى صور الانعزال عن الحقيقة التى يحاول فيها المرء الانسحاب من الظروف غير المريحة التى تواجهه. وتشبه استجابة الاكتئاب استجابة الغضب السابقة فى وجود عنصر عدوان فيها إلا أنه هنا عدوان داخلى. فى استجابة الهروب الانفعالية هذه ينسحب المرء إلى نفسه ويلقى باللوم على أفعاله وسلوكياته. إنه يجلد نفسه من داخله بصورة من الصور. إن الإنسان عندما يعرف نفسه معرفة أفضل، فإنه يعرف أيضاً نقاط ضعفه ويركز هجومه على نفسه من خلال إبراز نقاط ضعفه، وفشله، ومخاوفه، ومصائبه والانتباه إليها. وتكون النتيجة النهائية لكل ذلك أن يهلك نفسه بالكامل انفعالياً، ومعرفياً. وإذا دمر المرء ذاته بالكامل، فلن يتبقى لديه إلا القليل من الطاقة الحقيقية - إن بقى له أى منها - لتعامل مع القضية الأساسية التى سببت الانهيار الانفعالى؛ وبذلك تظل المشكلة أو انفضية عالقة أو بلا حل.

وتخلق هذه الصورة من الاستجابة العديد من الحواجز فى التواصل. أولاً: يركز الشخص انتباهه بالكامل على داخله، حيث يميل للتركيز شبه الكامل على ألمه وفشله، وقلما ركز على أى شيء آخر يحتاج للتعامل معه.

الاكتئاب الذى نناقشه هنا هو سلوك استجابى وليس الاكتئاب بمعنى المرضى النفسى المعروف.

وتكون النتيجة النهائية لذلك أن يهمل الشخص كل الأمور الخارجية الأخرى التى تحتاج إلى التعامل معها، وتضعف مهارات الاستماع لديه للغاية كما هو الحال فى استجابة الغضب، وحتى فى الأشياء القليلة التى يسمعها فإنه ينتقى

منها ما يؤكد على تصوره السلبى لنفسه. وتلك الحالة من التأكيد السلبى للذات لا تؤدى إلا إلى زيادة انسحابه. والمثير هنا أن نفس البواعث التى ينتج عنها استجابة الغضب قد تسبب أيضاً انسحاباً إلى الاكتئاب.

ولا تتضمن استجابة الاكتئاب وجود الكثير من الخداع بل قد لا تتطوى على أى نوع من الخداع؛ وذلك لأن الشخص يركز على مدى شعوره بأنه شخص سيء، أو مدى اعتقاده أنه سيء، ولا تضعف مهارات الاستماع لديه فحسب، لكنه يضيف أيضاً فى تعديل ما يصدر منه من إشارات لفظية صريحة. تذكر أن ذلك الشخص يركز كل انتباهه على ما يعتقد أنه جوانب سيئة فى أفعاله وفى ذاته، وأنه لا يبالي بسماع الآخرين؛ وذلك لأنه يعتقد أنهم يعرفون سلبياته بالفعل. ونتيجة ذلك أنه لن يبذل جهداً كبيراً لإخفاء أفعاله ونواياه عن الآخرين، وذلك العرض المفتوح لذاته وأفعاله لا يساعده كثيراً على بدء الخداع أو مواصلته.

هناك تحذير واحد بخصوص استجابة الاكتئاب: فقد يحدث أحياناً أن يستخدم الشخص المخادع الاكتئاب كاستجابة مساومة، حيث إنه ربما لا يشعر بالاكتئاب حقاً، ولكنه يريد ممن يلاحظه أن يعتقد أنه يعانى من اكتئاب على أمل أن يصدق الملاحظ؛ وبالتالي يشفق عليه وينكر القضية الأساسية - وهى الخداع.

إذا كان المرء يمر حقاً بجالة الاكتئاب كاستجابة، فإنك تستطيع إدراك ذلك من خلال ثلاثة مستويات. الأول: سوف "تشعر" باكتابه بنفسك وستعاطف معه بصورة فطرية. الثانى: ستلاحظ هذا الاكتئاب فى نوعية صوته ومحتوى حديثه. أخيراً: ستلاحظ الاكتئاب فى لفة جسده. كل هذه العوامل ستخلق نوعاً من تجمعات السلوكيات التى تستطيع من خلالها تحديد إن كان هذا الشخص مكتئباً حقاً.

ومثيرات استجابة الاكتئاب تكاد تكون نفس مثيرات استجابة الغضب، ومع ذلك فالمكتئب يهاجم نفسه ويلومها ويحاول عزلها عن حقيقة الموقف بدلاً من أن يهاجم

المشكلة. مرة أخرى نؤكد على أن ما نقوله هنا ليس محاولة منا لحضلك بغير ممارسة التحليل النفسى للآخرين وتشخيصهم كمكتئبين، بل نقاش الجانب الاستجابى للاكتئاب الذى يحدث عندما يستجيب المرء للمشكلة الحالية، وليس الاكتئاب المرضى الأكثر عمقاً وتأصلاً.

إن من يعانى من صورة استجابية للاكتئاب الذى نتحدث عنه هنا قد أصبح مستغرقاً بالكامل فى نفسه. ولأنه يركز انتباهه على ما بداخله؛ فإنه غير منفتح كثيراً - إن كان لديه أى انفتاح - على أية مدخلات جديدة تأتيه من خارجه، وهو ما يعنى بالطبع أنه لن يولى ما نقوله اهتماماً كبيراً. وما يركز هذا الشخص انتباهه عليه بدلاً من الألم الذى يعانى منه، وهو ما يستغرق كل أفكاره وانفعالاته. وإذا تجاهلت - كمصنوع - هذا الألم وأهميته، فقد ينقلب هذا الشخص إلى حالة غضب بالغة التدمير وأفضل وصف لها هو الهياج.

وأفضل طريقة للاستجابة للشخص الذى تظهر عليه استجابة الاكتئاب سواء فى سلوكه اللفظى أو غير اللفظى أن يكون محدثه مستقبلاً ويمتص كل ما يصدده عنه. وما دام هذا الشخص يشعر بكل هذا الألم، فلن يكون منفتحاً للحوار الثنائى بمرحور هذا الشخص من ألمه، وشجعه على مناقشة ما يشعر به من آلام، ودعه يصف الألم الذى يعانى منه. امنحه الفرصة ليسرد ما يشاء من تفاصيل يراها مهمة. وبعد أن يفضى بكل الألم الذى بداخله، يمكنك أن تغير من مواضيع الحديث. وأهم شيء هنا أن تكون صبوراً، وتركز انتباهك على هذا الشخص، وتستمع له.

ومثلما هو الحال مع استجابة الغضب، فإن من يعانى من استجابة الاكتئاب ليس خادعاً بالضرورة. من المؤكد أنه قد يحجب معلومات - بسبب الألم الذى يشعر به - لكنه لن يكذب - كقاعدة عامة. وعلى الرغم من ذلك، فإن من يصدر هذا الاستجابة السلوكية لا يجيد تعديل ما يقوله، وتحليلك بالصبر معه واستماعك إليه سيمكنك من اكتشاف ما يسبب له هذا الألم العاطفى وذلك تلقائياً وعن غير وعى وفى هذه اللحظات من الحديث غير الحذر ستجد أجزاء من الحقيقة تمكنك من تكوين صورة أكثر دقة لحقيقة المشكلة القائمة.

الدلائل اللفظية على الاكتئاب

إن أول ما ينبغى أن نقوله عن استجابة الاكتئاب هو أنها ليست آلية يستخدمها المرء فى محاولة متممة لخداع شخص آخر، وعلى الرغم من ذلك فإنها تمقد عطية التوصل

للحقيقة بسبب طبقات الألم الانفعالي التي تتضمنها. وينتج عن استجابة الاكتئاب بعض المشاكل المشابهة للمشاكل الناتجة عن استجابة الغضب، حيث يشعر من يُصدر هذه الاستجابة بأن الأمور تخرج عن سيطرته. وعلى الرغم من ذلك فإن صاحب استجابة الاكتئاب ينسحب من وقائع المشكلة ويهاجم نفسه. وأثناء استجابة الاكتئاب يصدر عن الشخص ما يوضح أنه يشعر بالألم شخصي وإحباط. قد يقول على سبيل المثال:

- " هذا الشيء قد أحبطني حقًا ."
- " أشعر بأن كل هذا العمل يضغطني بالكامل ."
- " لا أعتقد أنني أستطيع التعامل مع هذا الأمر الآن ."
- " لا أستطيع أن أصدق أنني ارتكبت نفس هذا الخطأ الكبير مرة أخرى ."
- " لماذا أواصل المحاولة رغم أنني أفضل في كل مرة ."

إذا كنت تتذكر ما سبق أن قلناه عن الاكتئاب، فستلاحظ في الغالب أن من يعاني من آثاره يركز عقلياً على ألمه. وستسمع من بعض الناس كل المشاكل الأخرى التي يعانون منها بسبب اكتئابهم. وعلى سبيل المثال:

- " لقد كثرت أخطائي في العمل حتى أن المدير وجه لي تحذيراً ."
- " لم أستطع النوم منذ أن بدأ هذا الأمر ."
- " لقد تألم أبنائي كثيراً نتيجة كل ما حدث؛ لأنني كنت قاسياً جداً معهم ."
- " لقد نسيت كلياً أنني كان من المفترض أن أتسلم هذا التقرير الأسبوع الماضي؛ لأنني كنت قلقاً للغاية بشأن هذا الأمر ."
- " لقد بلغ بي انزعاجي من هذا الأمر وقلقي عليه أنني لا يستقر طعام في جوفى ."
- " منذ ستة أسابيع وهذا الأمر يسبب لي صداعاً هائلاً ولا أستطيع الكف عن التفكير فيه ."

مرة أخرى نؤكد أن قول هذه الجمل لا يعني أن المتحدث يكذب على المستمع، بل هو حاجز بينهما يعوقهما عن مناقشة القضايا الحقيقية. يجب أن يحرص المستمع في هذه الحالة على الاستماع لما يُقال لأنه قد يصدر عنه نوع من الإشارات الدالة على

الحالة الانفعالية الحادة للمتحدث. في هذه الحالة العقلية، قد يصدر عن المرء أيضاً جمل يُستدل منها على أنه يفكر في إلحاق الأذى بنفسه بدنياً. لا تستهن بهذه الجمل، وإذا بدأ الشخص في حديث يُفهم منه نيته في إلحاق الضرر بنفسه، فتعامل مع حديثه بجدية وناقشه فيه بصراحة، فهذا الشخص يحتاج إلى المساعدة والنصيحة. ساعده على الوصول لناصح أو مستشار بأسرع ما يمكن ولا تتركه بمفرده حتى تتأكد من أنه حصل على العناية اللازمة.

الدلائل غير اللفظية على الاكتئاب

من المؤكد أنه ليس لكل السلوكيات نفس المعانى، وليست جميعها بذات المعنى الدقيق المحدد، فبعض هذه السلوكيات يكون لها معانٍ متناقضة عندما تصدر بمصاحبة إشارات أخرى للغة الجسم. وعلاوة على ذلك، فعادة ما لا يصدر عن الفرد سلوك غير لفظي واحد فقط في ذات الوقت. وأحياناً ما نجد أن سلوكاً واحداً له عدة معانى وفقاً لباقي الإشارات التي تصدر عن لغة الجسم ودلالات الحديث. ومن الأمثلة على أحد تلك السلوكيات أن ترى ذقن الشخص تميل باتجاه قمة صدره، فهذا الوضع للرأس له معنيان محتملان هما: الاكتئاب أو القبول. وبالنسبة للمحققين الجنائيين، فإن رؤية ذقن المستجوب تميل باتجاه صدره مع صدور بعض الإشارات اللفظية الدلالية توضح للمحقق أن هناك احتمالية كبيرة لاستعداد المستجوب للاعتراف بالجريمة. ونفس هذا الوضع للرأس مع صدور دلائل لفظية مختلفة يوضح للملاحظ احتمال غالب بأن هذا الشخص يشعر باكتئاب بالغ من موضوع الحديث.

إن الاحتمال الغالب أنك لا تستجوب صديقك، أو زوجك، أو زميلك في العمل، أو ابنك المراهق عن موضوع معين. ومع ذلك، دعنا نفترض للحظة أنك وشخصاً آخر، لدى كل منكما وجهة نظر قوية أو التزام قوى تجاه موضوع معين، وأن كل منكما مُصرّاً على رأيه ويحاول إقناع الآخر بأن يرى الأشياء من هذا المنظور. إذا لاحظت الشخص الآخر يُميل رأسه على صدره مع احتمال أن يتهدد تنهداً طويلاً، فإنه يمتدّ جدياً على المستويين الانفعالي والعقلي أنك قد تكون محقاً أو يبدأ في الاتفاق مع وجهة نظرك. وليس ما ينبغي عليك في هذه الحالة أن تواصل إثبات وجهة نظرك، بل أن تكون أكثر تصالحاً. وأظهر كيف يمكن لكل منكما حل النزاع بينكما. وستدهشك مدى سرعة وصول كل منكما إلى تسوية للمشكلة.

وعلى الناحية الأخرى، فإن من يعانى من اكتئاب قد يُميل رأسه على صدره أو...

ومع ذلك فإن ما يصدر عنه من إشارات لفظية سيختلف كثيراً هذه المرة. قد تسمع من هذا الشخص الأشياء السيئة لديه أو أنه يشعر بالمسئولية عن التحول السيئ للأحداث، بل إنه أحياناً ما يعبر عن شعوره بالاكتئاب أو بالحزن. هذا هو الوقت الذي تركز فيه على أسباب شعور صديقك بالاكتئاب: كن مستمعاً جيد ولا تصدر عليه أحكاماً، فهذا الشخص ليس بحاجة لمن يعنفه؛ لأنه يفعل هذا بنفسه. راجع مناقشتنا السابقة عن استجابة الضغوط للاكتئاب والإشارات اللفظية المتعددة المصاحبة للاكتئاب.

تذكر أنه أحياناً ما يتطلب الحصول على قراءة دقيقة للحالة الانفعالية والعقلية أو المعرفة الحالية للشخص التركيز على كل من لغة الجسم ودلالات الحديث. إذا كان الشخص الذي تلاحظه يعاني من ألم شخصي نتيجة الاكتئاب، فعالباً ما يصاحب الإشارات اللفظية الصادرة عنه دلائل غير لفظية. وقد ناقشنا بعض العناصر اللفظية للاكتئاب مثل نوعية صوت المرء ومضمون حديثه. والإشارات غير اللفظية التي تظهر على وجهه تشمل: انكسار العينين أو تحديقهما في الأرض، أو ميل جانبي الفم، أو ميل الرأس على الصدر. ينبغي أن تعرف أن الشخص الذكي الذي يرغب في تضليل من يستهدف خداعه قد يزيّف ويتظاهر ببعض هذه الدلائل، ومع ذلك فهناك دليل غير لفظي واحد من الصعب جداً تزييفه، والغريب أن هذا الدليل هو تعبير أو حركة الحاجبين. إن من يعاني من حالة اكتئاب حقيقية يظهر ذلك الدليل بصورة واضحة في الحركة الدقيقة لحاجبيه، والتي يقرب فيها الحاجبان من بعضهما البعض على جسر الأنف. وتظهر هذه الحركة لدى بعض الناس في صورة ارتفاع وانخفاض للجزء الداخلي من الحاجبين، وقد أثبتت الأبحاث أنه من الصعب أن يظهر الشخص هذا التعبير ويتحكم فيه ما لم يكن يشعر باكتئاب حقيقي^(١٣).

إذا لاحظت أن كتفي صديقك أو أحد أفراد عائلتك تبدوان متهدلتين أثناء محادثة عامة لك معه، فربما يعاني من بعض الاكتئاب. وليس معنى هذا أن كل من يبدى هذا الوضع فرد مكتئب، والاكتئاب الذي نشير إليه الآن ليس الاكتئاب المرضي الذي يتطلب العلاج والاستشارة النفسية، بل هو استجابة تفاعلية. وبمعنى آخر، هو استجابة المرء لحادث أو محادثة أو مكان كئيب. وأنت - كصديق أو أحد أفراد الأسرة - يجب أن تكون صبوراً وتمنح هذا الشخص الوقت اللازم للتعبير عن مشاعره.

إذا كان ذراعاً الشخص معقودتين وموضوعتين على معدته، فإنه منسحب بل ربما يشعر ببعض الاكتئاب. ويبدو هذا الوضع كما لو كان الشخص يسقط على نفسه أثناء محاولاته الانسحاب أو يعزل نفسه عن الموقف أو المحادثة الحالية. عندما تلاحظ هذا

الوضع للجسم، لاحظ أيضًا محاذاة مرفقى الشخص، وستلاحظ في معظم الأحوال أن مرفقيه قريبتان جدًا من جانبي جسمه. ويمكنك أن ترى تنويماً آخر على نفس هذه الصورة إذا كان الشخص جالساً على مقعد، وبدلاً من أن يعقد يديه أمام جسمه أو على حجره، فقد تراه يجلس على يديه - بالمعنى الحرفي للكلمة - مع احتضان مرفقيه لجانبي جسمه. إذا وقف الشخص أمامك، فقد تلاحظ أن مرفقيه قريبتان جدًا من جسمه، وفي نفس الوقت قد يعقد قبضته. هذه علامة مؤكدة على الفضب أو الإحباط. وعلى الجانب الآخر، فكلما زاد ارتياح الشخص، استرخى مرفقاه وأبعدهما في راحة عن جانبي جسمه.

وثمة سلوك آخر يتضمن عقد الذراعين وهو ما نشير إليه بـ "التشترق"، وهو السلوك الذي يبدو فيه الشخص كما لو كان - يحتضن نفسه بالمعنى الحرفي للكلمة - حيث لا تكون ذراعه مفقودتين فحسب، بل تبدوان كما لو كانتا تحتضناه تقريباً. من الواضح أن هذا الشخص يعاني من ألم داخلي أو انفعالي أو اكتئاب، وسلوك التشترق هذا يحدث لأن الشخص يحاول أن يريح نفسه أو يواسيها. إن هذا الشخص سينسحب من المحادثة الحالية. لقد لاحظتُ هذا السلوك عدة مرات في عملي كمحقق أثناء تحقيقى مع أفراد كانوا ضحايا لبعض أشكال الجرائم الشخصية، ورأيتُ هذا السلوك أيضًا من مستجوبين ينسحبون من الحديث ويشعرون بالاكئاب نتيجة لطبيعة الجريمة التي ارتكبوها. إذا لاحظت هذا السلوك لدى شخص، فحاول أن تهدئ من سير المحادثة، وأن تتعامل معه برفق وصبر وتمنحه فرصة كافية ليبر عن ألمه الشخصى. إنه مستغرق بدرجة كبيرة فيما يعاني منه من ألم، ولن يستجيب جيداً لأي موضوعات أخرى حتى يعبر عن ألمه الشخصى أو يتحرر منه.





الفصل السادس

الاحتمال أنك سمعت ورأيت في حياتك العديد من السلوكيات التي ناقشها هذا الكتاب، وربما أنك قد لاحظت بالفعل أن بعض الأعراض ذات دلالة قوية على صدق من تتحدث معه في موضوع معين. وفي بعض الحالات، قد يدهشك أن تعلم أن بعض السلوكيات لا يمكن الاعتماد عليها للتعرف على الخداع، أو ربما أنك لم تدرك أن سلوكيات أخرى كانت مهمة لتحديد الكذب والتعرف عليه. وغنى عن القول أنه أصبح لديك الآن الكثير من المعلومات الجديدة التي ينبغي أن تتعامل معها، وأصبحت تعرف بعض العادات الثابتة لديك التي ينبغي أن تطلع عنها، ووضحت لك مهارات جديدة ينبغي أن تلمحها. إن أي وقت نتعلم فيه مهارة جديدة تحدث عملية من أربع خطوات لتطوير وتنمية كفاءتنا في استخدام هذه المهارة. وأول خطوة في عملية التعلم هذه هي توضيح وشرح المفاهيم والنظريات الجديدة للتعلم، وهذا ما كنت أفعله على مدار هذا الكتاب. لعلك تتذكر أننا ناقشنا وجود بعض القواعد الرئيسية المهمة للغاية التي تساعدنا على التعرف الصحيح على الصدق العام لما يبديه من نتعامل معه من ملاحظات أو ما يمكنه من نوايا. وتلك الإرشادات التحليلية للتعرف على الصدق مهمة للغاية في الحفاظ على دقة ما نقوم به من تحليل والتأكد منه وتحسينه. والآن، لنقم معاً بمراجعة سريعة لها: ليس هناك سلوك واحد - سواء لفظي أو غير لفظي - من شأنه أن يثبت أن من تتعامل معه صادق أو مخادع.

تذكر أنك لن تستطيع التعرف على صدق سلوك فرد معين أو خداعه استناداً إلى دلالة واحدة؛ فليس هناك سلوك محدد يمكن الاعتماد عليه لكشف الصدق أو الخداع لدى كل الناس.

ابحث عن ردود الأفعال المتسقة لتحديد الثوابت لدى من تتعامل معه. يُصدر الناس في بعض الأحيان سلوكيات عشوائية؛ ولذلك فإذا كان الموضوع المطروح يثير لأحدهم مشكلة فعلاً، فسترى - في أغلب الأحوال - نمطاً ثابتاً لطريقة الاستجابة المتسقة لذلك الشخص تجاه هذا الموضوع كل مرة يُطرح فيها. تعرف على السلوك الثابت أو الطبيعي لمن تتعامل معه أولاً، ثم ابحث عن التغيرات في هذا السلوك.

السلوكيات التي ينبغي أن تركز عليها تحليلك هي تلك السلوكيات التي تصدر عن الشخص الذي تتعامل معه نتيجة لتعرضه لتغير انفعالي أو عقلي أو لهما معاً. والتعرف على توقيت حدوث هذه التغيرات يتطلب فهماً جيداً للسلوك المعتاد لمن نتعامل معه. شخّص سلوكيات من تتعامل معه على أساس المجموعات سلوكية.

بما أنه لا يوجد سلوك واحد يمكن الاعتماد عليه في تشخيص الخداع، فينبغي أن تبني تشخيصك لصدق من تتعامل معه على مجموعة من الأعراض والدلائل التي تصدر عنه. واحتمال حدوث نوعين أو أكثر من الخداع في نفس الوقت وبصورة عشوائية احتمال مستبعد جداً. إن قراءة لغة الجسم لشخص ما، وملاحظة محتوى حديثه، ونوعية صوته، وأية إشارات دقيقة في وقت واحد أمور موثوقة في تحليل الصدق بدرجة أكبر من الاعتماد على فئة واحدة فقط منها.

ابحث عن التناقضات في سلوك من تتعامل معه.

تذكر أنه عندما يظهر اختلاف في أي من الإشارات الخاصة بالقنوات الأربع للتواصل، أو عندما يتضارب معنى الرسائل التي توصلها؛ فهذا احتمال قوى أن هذا الشخص مخادع. إنه إما لا يشعر حقاً بالعاطفة التي يحاول التعبير عنها، أو لا يؤمن بصدق ما يقوله؛ لذلك فإن وجود هذه الأنواع من الإشارات يدل على وجود احتمال قوى للخداع.

احرص على ألا تلوث سلوكيات من تتعامل معه.

لا تتسّ أنه يوجد شخصان أو أكثر يُسهمان في الحالة العامة للمحادثة ومحتواها. إن كيفية استجابتك لمن تتعامل معه، وكيفية تواصلك معه تؤثر تأثيراً مباشراً على طريقة تصرفه، فالسلوك غير الملائم، أو العدوانى، أو الذى يحمل تهديداً، أو المظهر

الذى يدل على عدم الاكتراث والاهتمام الذى يصدر عنك فى المحادثة سيؤثر على الطريقة التى يتواصل معك بها الطرف الآخر. هل يُصدر محدثك استجابته تجاهك أم تجاه الموضوع الذى تناقشانه؟

لا تدع التصورات المسبقة تؤثر على حكمك.

إنك ستخذ قرارات استناداً إلى تقييمك لسلوكيات من تتعامل معه؛ لذلك احرص على تجنب أى تحيز أو تصورات مسبقة قد تؤدي بك إلى الخطأ فى الاستنتاج. افحص تحليلك بدقة قبل أن تتخذ قراراً.

هل فكرت بما يكفى قبل أن تحدد ثبات سلوكيات من تتعامل معه؟ هل تستطيع أن تحدد التغيرات المتسقة والتى حدثت فى صورة تجمعات وفى توقيت متزامن فى سلوك من تتعامل معه؟ هل كان لديك أية تصورات مسبقة ربما أثرت على قراراتك؟ على مدار الكتاب الذى بين يديك قضينا وقتاً وثيراً فى استكشاف الطرق المختلفة التى يستجيب جميع الناس بها للضغوط المصاحبة لبدئهم الخداع، ومواصلتهم له، وتخطيطهم له مثل: الغضب، والاكتئاب، والإنكار، والمساومة. إن الصادقين فى تواصلهم معنا يستجيبون لنا بالقبول.

الغضب: يلجأ الناس للغضب حتى يواصلوا السيطرة على الموقف عن طريق محاولتهم الهيمنة. والغضب هو الاستجابة التى يقدمها الشخص تجاه المشاعر التى تفره، ويستهدف منها الحد من أية مواجهة أو سؤال يواجهه بشأن المشكلة الرئيسية، حيث تصبح وظيفة المستمع فى هذه الحالة محاولة لتلطيف وتهديئة غضب محدثه. ومن هنا، عليك تقسيم القضية إلى نقاط محدودة يسهل تعامل محدثك معها ومناقشتها دون أن يشعر بأنه قد تعرض للهزيمة؛ لأن استجابتك للغضب بغضب أكبر قد ينتج عنها إنهاء تام للمحادثة والتواصل.

الاكتئاب: والاكتئاب أيضاً يحدث عندما يشعر الشخص بأنه تحت رحمة ظروف لا يستطيع السيطرة عليها. تذكر أن وجود الاكتئاب ليس دليلاً مؤكداً على الخداع، ومع ذلك فإنه قد يخلق عائقاً كبيراً فى سبيل التواصل. إن من يعانى من الاكتئاب ينطوى على نفسه ويعانى من الألم الانفعالى المتمثل فى الإحساس بالهزيمة وال فشل. اترك هذا الشخص يعبر عما يشعر به، واستمع له استماعاً داعماً مشجعاً. عندما يتحرر هذا الشخص من كل ألمه الداخلى سيسهل عليك أن تناقش معه كيفية التوصل لحل للمشكلة ومحو آثار أى خداع قد حدث.

الإنكار: الإنكار هو قلب الخداع، فالمخداع ينشئ ويديم ويدعم ما يمارسه من خداع

فى ظل هذه الحالة العقلية؛ ووظيفتك الأولى هنا - كشخص مستهدف للخداع - أن تتعرف بدقة على الخداع. وعندما تتعرف على الخداع وتحدده، فإن الطريقة الوحيدة للتغلب عليه هى التركيز على حقيقة الموقف وواقعيته. إن من يمارس الإنكار يحاول أن يتجنب الحقيقة، أو يقلل من أهميتها، أو يرفضها ويحاول أن يجعلك تفعل نفس الشيء. لا تدع أحد يصرفك عن الحقيقة، وقد يساعدك على ذلك أن تُكثِر من ترديد الحقيقة؛ لذلك كن صبوراً وربط الجأش.

المساومة: المساومة هى إخفاء للحقيقة، وهى ليست نوعاً مباشراً من أنواع الخداع كذلك النوع الذى تكتشفه عندما تواجه شخصاً يمارس الخداع من خلال الإنكار، بل هى محاولة للكذب من خلال المراوغة. وحتى ينجح المخادع فى هذه المراوغة، فإنه سيحاول أن يغير تصورك ورؤيتك للدور الذى يلعبه فى عملية الخداع، وربما حاول أيضاً تغيير تصورك لسلوكه ليُجعلك تراه سلوكاً مناسباً، أو أقل تهديداً له. إنه يحاول أن يتجنب الحقيقة وأية مسئولية تترتب على أفعاله. والتعامل مع المساومة يتطلب منك توجيه أسئلة حادة للمخادع من خلال المساومة والحصول على أجوبة محددة للغاية. تحقق مما قمت به من افتراضات، واسأل المساوم بوضوح وبأسلوب مباشر عن مدى صحة هذه الافتراضات. عندئذ سيضطر المساوم إما إلى أن يقدم لك المزيد من المعلومات، أو أن يكذب عليك كذباً واضحاً.

القبول: إن من فى حالة قبول أو موافقة هو شخص يمتدح بالحقيقة. فى هذه الحالة يمكنك أن تستغل هذه الفترة من الصراحة لتقوية علاقتك بذلك الشخص والتعبير عن تقديرك له لصراحته؛ ففعلك لذلك سيُشجعه على المزيد من الصراحة والوضوح فى تواصلكما معاً فى المستقبل، ولكن احذر أن تستخدم الحقيقة التى أفضى إليك بها كأداة لمعاقبته على ما سبق أن ارتكبه من أخطاء؛ لأن عقابك لشخص على صراحته مملك لن يشجعه على أن يواصل صراحته مملك فى المستقبل. كن عطوفاً وحساساً وليس عدوانياً أو راغباً فى الثأر.

والخطوة التالية فى عملية التعلم هى أن تدرس ما تعلمته. لقد تطور لدينا جميعاً بعض العادات السيئة فى التواصل مع الآخرين وفى كيفية التعرف على الخداع. وبما أنك الآن أصبحت تعرف أنه من الضرورى أن تغير بعض المفاهيم التى كنت تتبناها من قبل بشأن الطريقة التى يكذب الناس بها، وتوقيت كذبهم، والأسباب التى تجعلهم يكذبون. احتفظ بهذا الكتاب فى متناولك، وأنصحك بأن تضع علامات على الصفحات المهمة، وأن تظلل نصوصاً معينة حتى تعود إليها بعد ذلك كمراجع. وعندما تواجهك

مواقف جديدة تتعلق بالخداع، ارجع إلى هذا الكتاب كمرجع محايد يساعدك على القيام بالتشخيص. أما إذا كنت تريد التعمق في البحث في موضوع الكذب والتعرف عليه، فإنني أنصحك بأن تلجأ للمكتبة وتبحث عن مقالات ودراسات علمية متخصصة في موضوع التواصل الإنساني والخداع، فهذه الدراسات ستساعدك على تطوير فهم أعمق لهذه الموضوعات.

والخطوة التالية في عملية التعلم هي الممارسة. حاول تدوين ملاحظات عما استنتجته، وتعرف بالتحديد على الأوقات التي كنت محقاً فيها في استنتاجاتك وتلك الأوقات التي أخطأت فيها في تشخيص سلوكيات من تتعامل معه؛ لأنك - عادة - ستخطئ كثيراً في استنتاجاتك على مدار تعاملك مع الآخرين، فتعلم من هذه الأخطاء وحاول تحديد سبب وقوعك فيها. احرص على ألا يعاني غيرك نتيجة أخطائك أنت، واحتفظ بملاحظاتك لنفسك لأن إخبارك لمن تتعامل معه بما لاحظته من سلوكياته أثناء محاولتك لتشخيص ما يمارسه من خداع يؤدي إلى عكس ما تريده، ومن شأنه أن يلوث تواصلك معه، وأن يضع عقبة في طريق تواصلك مع هذا الشخص في المستقبل. وعندما تبدأ في تطبيق الأساليب التي تعلمتها من دراستنا خلال هذا الكتاب، فلا تحاول أن تطبق جميع المبادئ الواردة هنا مرة واحدة؛ لأن تعلم واستيعاب وممارسة هذه المبادئ والأساليب يستغرق بعض الوقت، والوصول للاحترافية في ممارسة هذه الأساليب يستغرق بعض الوقت أيضاً. حاول تطبيق هذه الأساليب بصورة تدريجية وجزئية، وركز على جانب واحد من مهاراتك في الملاحظة وتمرن عليها حتى تحسنه وتجيده، وعندئذ ستجد أنك قد أصبحت تتعرف على أعراض الخداع بسرعة ودون جهد. وبعد أن تكتسب الثقة والكفاءة في هذا الجانب، ابدأ في صقل مهاراتك وإتقانها في كشف والتعرف على مجموعة أخرى من أعراض الخداع.

وأخيراً، استخدم المهارات التي تعلمتها ومارستها. لا شك أنه سيكون شيئاً رائعاً لو لم يكذب أحد قط، ولكن ليس هذا - وللأسف - ما يحدث في العالم الذي نعيش فيه. وعلى الرغم من أنك لا تستطيع أن تمنع أحدهم من اللجوء للكذب، إلا أنك الآن أصبحت تتمتع بالمهارات التي من شأنها أن تقوى علاقاتك الحميمة والشخصية والاجتماعية وتحسنها. لقد أصبحت الآن قادراً على تحديد متى يعاني من تحدته من ضغوط أو إحساس بعدم الراحة أثناء حديثه، وأصبحت تعرف ما ينبغى عليك فعله حتى تكشف هذه الانفعالات لديه بطريقة تعرف من خلالها على خداعه، وكيف تُشعره بالارتياح، وكيف تشر جواً من الصراحة والانفتاح. ولقد أصبح لديك أيضاً

الأدوات التي تمكنك من تعديل أساليبك في اتخاذ القرار، بحيث تستطيع أن تواصل التعامل الحذر اليقظ مع شخص تربطك به علاقة اجتماعية عندما تشك في ممارسته للخداع. لقد طورت وحسنت من قدرتك على التعرف على الخداع وقللت من احتماليات وقوعك ضحية لخداع شخص آخر.

(تحذير: إنك لن تستطيع استخدام ما تعلمته في هذا الكتاب حتى تصبح أنت نفسك كاذباً متمرساً؛ لأنك - وببساطة - أصبحت تعرف كل هذا القدر من المعلومات عن الخداع مما يجعل الدلائل التي تظهر عليك عند ممارستك الخداع أكثر وضوحاً).
تذكر أن استخدام جميع مهارات وأساليب كشف الخداع يستهدف التمتع بعلاقات صحية سعيدة وقائمة على التواصل الصريح الصادق المباشر. استعن من الآن فصاعداً بالأدوات التي تعلمتها في هذا الكتاب، وأقم لنفسك علاقات رائعة.





تعليقات ختامية

تعليقات ختامية

الإرشادات والمبادئ الأساسية

1. Dr. Paul Ekman, *Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics, and Marriage* (W. W. Norton & Company, Inc., New York, 1992), p. 17.
2. Allan Pease, *Signals: How to Use Body Language for Power, Success and Love* (Bantam Books, Toronto, 1984), p. 6.
3. Ekman, p. 65.

التواصل اللفظي

4. M. Davis, S. B. Walters, N. Vorus, P. Meiland, and B. Connors, "Demeanor Cues to Deception in Criminal Investigations" (forthcoming).

التواصل غير اللفظي

5. Martha Davis, Ph.D., Principal Investigator; Brenda Connors, Director; and Stan B. Walters, Research Consultant, "Credibility Analysis Validity Study: Nonverbal Communication Project—Final Report," John Jay College of Criminal Justice, February, 1999.
6. Ibid.
7. Neuro-Linguistic Programming and NLP are trademarks of Dr. Richard Bandler, and Dr. John Grinder.
8. Personal correspondence with Dr. John LaValle, President of the Neuro-Linguistic Programming™ Society, March 1, 1998.
9. Aldert Vrij and Shara Lochun, "Neuro-Linguistic Programming and the Police: Worthwhile or Not?" *Journal of Police*

and Criminal Psychology, Vol. 12, No. 1, 1997, pp. 25-31.

10. Ibid., p. 30.

الاستجابة السلوكية

11. Elisabeth Kubler-Ross, *On Death and Dying* (Macmillan Publishing Co., Inc., New York, 1969).

12. Ekman, pp. 101, 102.

13. Ibid., p. 134.





قائمة بالمراجع

Bibliography

Argyle, M. and Dean, J. "Eye Contact" *Sociometry* 28 (1965), pp. 289-304.

Atkinson, Richard C., Atkinson, Rita L., and Hilgard, Ernest R. *Introduction to Psychology*. New York: Harcourt, Brace, Jovanovich, 1971.

Aubrey, Arthur S., Jr., and Randolph, R. *Criminal Interrogation*. Springfield, IL: Thomas Publishers, 1972.

Baldwin, Bruce. "Emotional Misuses of Anger." *Piedmont*, January 1987, pp. 13-17.

_____. "The Stressed Mind: Pressure Can Produce Thought Disorders." *Piedmont*, November 1987, pp. 18-22.

_____. "Keep Your Lid On" *USAir Magazine*, February 1993, pp. 16-19.

Baldwin, John. "Police Interview Techniques: Establishing Truth or Proof?" *The British Journal of Criminology* 33.3 (summer 1993), pp. 325-352.

Bandler, Richard and Grinder, John. *Frogs into Princes: Neuro-Linguistic Programming*. Moab, UT: Real People Press, 1979.

Beattie, Robert J. "The Semantics of Question Preparation." *Academy Lectures in Lie Detection*, 1957.

Benjamin, Ludy T., Jr., Hopkins, J. Roy, and Nation, Jack R. *Psychology*. New York: McMillan, 1987.

Bennet, P. J. "Interviewing Witnesses and Victim for the Purpose of Obtaining a Statement." *Journal of Forensic Identification* 46.3 (1996), pp. 349-366.

Bilodeau, Lorraine *The Anger Workbook*. Center City: MN: Hazelden Foundation, 1994

Birdwhitsell, R. L. *Introduction to Kinesics: An Annotation System for Analysis of Body Motion and Gestures*. KY: University of

Louisville Press, 1952.

_____. *Kinesics and Context: Essays on Body Motion and Communication*. PA: University of Philadelphia Press, 1970.

Bower, Gordon H. "Mood and Memory." *American Psychologist* 36.2 (1991), pp. 129-148.

Brown, Roger and Kulik, James. "Flashbulb Memories." *Cognition* 5 (1977), pp. 73-79.

Buckwalter, Art. *Interviews and Interrogations*. Boston, MA: Butterworth, 1983.

Buffington, Perry. *Your Behavior Is Showing*. Atlanta, GA: Peachtree Publishers, 1989.

Buller, David B., Strzyzewski, Krystyna D., and Comstock, Jamie. "Interpersonal Deception: Deceiver's Reactions to Receivers' Suspicions and Probing." *Communication Monographs* 58 (March 1991), pp. 1-24.

Callum, Myles. *Body Talk*. New York: Bantam Books, 1972.

Campbell, Joseph. *The Portable Jung*. New York: Viking Press, 1971.

Cleckly, Hervy. *The Mask of Sanity*, fifth edition. St. Louis, MO: C. V. Mosby Company, 1988.

Cohen, Herb. *You Can Negotiate Anything*. Secaucus, NJ: L. Stuart Press, 1980.

Darwin, Charles. *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. New York: D. Appleton & Co., 1872.

Davidson, Gerald C. and Neale, John M. *Abnormal Psychology*. New York: John Wiley & Sons, 1982.

Davis, Flora. *Inside Intuition: What We Know about Nonverbal Communication*. New York: New American Library, 1987.

Davis, Martha and Hadiks, Dean. "Demeanor and Credibility." *Semiotics* 106.1-2 (1995), pp. 5-54.

Davis, Martha. "Credibility analysis Nonverbal Microcoding Guide."

Unpublished Guidebook, 1998.

Davis, Martha, Connors, Brenda, and Walters, Stan B. "Credibility Analysis Validity Study: Nonverbal Communication Project Final Report." John Jay College of Criminal Justice, February 1999.

Davis, M., Walters, S. B., Vorus, N., Meiland, P., and Connors, B. "Demeanor Cues to Deception in Criminal Investigations." Forthcoming.

DeTurck, Mark A. and Miller, Gerald R. "Deception and Arousal: Isolating the Behavioral Correlates of Deception." *Human Communication Research* 12.2 (winter 1985), pp. 181-201.

Dillingham II, Christopher R. "Would Pinocchio's Eye Have Revealed His Lies? A Research Experiment Using Eye Movements to Detect Deception." Master Thesis, University of Central Florida, summer 1998.

Ekman, Paul. "Nonverbal Leakage and Clues to Deception." *Psychiatry* 32 (1969), pp. 88-105.

_____. *Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics and Marriage*. New York: Norton Publishers, 1992.

Ekman, Paul, and Friesen, W. V. *Unmasking the Face*. Lexington, MA: Lexington Books, 1975.

Ekman, Paul, Friesen, Wallace, and Scherer, K. R. "Body Movement and Voice Pitch in Deceptive Interaction." *Semiotica* 16 (1976), pp. 23-27.

Ekman, Paul, and O'Sullivan, Maureen. "Who Can Catch a Liar?" *American Psychologist* 46 (1991), pp. 913-920, 1991.

Exline, R. and Eldridge, C. "Effects of Two Patterns of a Speaker's Visual Behavior upon the Perception of the Authority of His Verbal Message." Paper presented to the Eastern Psychological Association, Boston, MA, 1967.

Exline, R. and Winters, L. "Affective Relations and Mutual Glances in Dyads." *Affect, Cognition and Personality*, 1965.

- Fast, Julius. *Body Language*. New York: M. Evans & Co., Inc., 1970.
- _____. *The Body Language of Sex Power and Aggression*. New York: M Evans & Co., Inc., 1977.
- Fisher, Ronald P., Geiselman, R. Edward, and Raymond, David S. "Critical Analysis of Police Interview Techniques." *Journal for Police Science and Administration* 13.33 (1987), pp. 177-185.
- Fisher, Ronald P and Geiselman, R. Edward. *Memory-Enhancing Techniques for Investigative Interviewing: The Cognitive Interview*. Springfield, IL: Charles C. Thomas, 1992.
- Foster, D. Glenn and Marshall, Mary. *How Can I Get Through to You*. New York: Hyperion Press, 1994.
- _____. "How to Tell If He Is Lying to You." *Good Housekeeping*, June 1994.
- Frith, Uta. "Autism" *Scientific American: Mysteries of the Mind* 7.1 (1997), 92-98.
- Gazzaniga, Michael S. "The Split Brain Revisited." *Scientific American*, July 1998, pp. 50-55.
- Gerber, Samuel and Schroeder, Oliver, Jr., eds. *Criminal Investigation and Interrogation*. Cincinnati, OH: W. H. Anderson, Co., 1965.
- Gorden, R. *Interviewing: Strategy, Techniques and Tactics*. Homewood, IL: Dorsey Press, 1975.
- Gray, Jeffery. *The Psychology of Fear and Stress*. New York: McGraw-Hill, 1971.
- Greenwood, Peter W. "The Rand Corporation Study: Its Findings and Impacts to Date." Santa Monica, CA: The Rand Corporation, July, 1979.
- Gudjonsson, Gisli H. *The Psychology of Interrogations, Confessions and Testimony*. New York: John Wiley & Sons, 1992.
- Gudjonsson, Gish, & Lebeque, B. "Psychological and psychiatric aspects of a coerced-internalized false confession," *Journal of Forensic*

- Science and Sociology*, 1989, vol. 29, pp. 261-269.
- Hall, Edward T. *The Silent Language*, Double Day, Garden City, New York, 1973.
- Hare, Robert D. *Without Conscience: The Disturbing World of the Psychopaths Among Us*, Pocket Books, New York, 1993.
- Hess, E. H. "The Role of Pupil Size in Communication," *Scientific American*, 1975, vol. 223, pp. 110-112.
- Hess, John "The Myths of Interviewing," *FBI Law Enforcement Bulletin*, July, 1989, pp. 14-16.
- Hocking, John & Leathers, Dale "Nonverbal Indicators of Deception: A New Theoretical Perspective," *Communication Monograph*, 1980, Vol. 47, pp. 119-131.
- Hocking, John E., Bauchner, Joyce, Kaminski, Edmund P., Miller, Gerald R., "Detecting Deceptive Communication From Verbal, Visual, and Paralinguistic Cues," *Human Communication Research*, Vol. 6, No.1, Fall 1979, pp. 33-46.
- Horvath, Frank S. "Verbal and Non-verbal Clues in Truth and Deception," *Journal of Police Science and Administration*, 1973, vol. 1, no. 2.
- Hurley, Kathleen & Dobson, Theodore *My Best Self: Using the Enneagram to Free the Soul*, Harper, New York, 1993.
- Irving, B. "Police Interrogation, A Case Study Of Current Practice," *Research Studies No. 2*, HMSO, London, 1980.
- Irving, B. L. and McKenzie, I. K. "Police Interrogation: The Effects of the Police and Criminal Evidence Act," *The Police Foundation: London*, 1989.
- Kalin, Ned H. "The Neurobiology of Fear," *Scientific American: Mysteries of the Mind*, Volume 7, Number 1, 1997, pp. 76-83.
- Keirsey, David & Bates, Marilyn *Please Understand Me: Character & Temperament Types*, Promethian Nemesis, Delmar, CA, 1984.
- Knapp, Mark L. *Non-verbal Communication In Human Interaction*. Hold, Rinehart, Winston, New York, 1978.

- Kroeger, Otto, & Thuesen, Janet M. *Type Talk*, Delacourte Press, New York, 1988.
- Kubler-Ross, Elisabeth *On Death and Dying*, McMillan, New York, 1969.
- LeDoux, Joseph E. "Emotion, Memory and the Brain," *Scientific American: Mysteries of the Mind*, Volume 7, Number 1, 1997, pp. 68-75.
- Leo, Richard A. "Inside The Interrogation Room," *The Journal of Criminal Law and Criminology*, Volume 86, Number 2, February, 1996, pp. 266-303.
- Leshner, Dr. Alan I. "Addiction Is A Brain Disease—and It Matters," *National Institute of Justice Journal*, October 1998, pp-2-6.
- Leutwyler, Kristin "Depression's Double Standard," *Scientific American: Mysteries of the Mind*, Volume 7, Number 1, 1997, pp. 53-54.
- Link, Frederick C. "Behavior Analysis in Interrogation," *Military Police Law Enforcement Journal*, Winter, 1976.
- Link, Frederick C. & Foster, D. Glenn *The Kinesic Interview Technique*, Atlanta, 1980.
- Lykken, David Thoreson *A Tremor In The Blood*, McGraw Hill Publishing, New York, 1981.
- Marshal, Keith "Unmasking the Truth," *Security Management*, 1985, vol. 29 (no. 1), 34-36.
- Marston, William M. *Emotions Of Normal People*, Paul, Trench, Trubriar & Co., Ltd., New York. 1928.
- McNeil, Elton B. *The Psychology of Being Human*, Harper Row Publishers, New York, 1974.
- Mehrabian, Albert *Nonverbal Communication*, Aldine - Atherton, Chicago, 1972.
- Miller, Gerald R., Stiff, James B., *Deception Communication*, Sage Publications, Newbury Park, 1993.

- Mobbs, N. "Eye Contact In Relation To Social Introversion / Extroversion," *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 1968, vol. 7, pp. 305-306.
- Molloy, John T. *Dress For Success*, P. H. Wyden, New York, 1975.
- _____. *Live For Success*, P. H. Wyden, New York, 1981.
- Moore, R.T. and Gilliland, A. R. "The Measurement of Aggressiveness" *Journal of Applied Psychology*, 1921, vol. 5, pp. 97-118.
- Morris, Desmond *The Naked Ape: A Zoologist's Study of the Human Animal*, McGraw -Hill, New York, 1967.
- _____. *Manwatching: A Field Guide to Human Behavior*, Jonathan Cape, London, 1977.
- Moston, S. "The ever so gentle art of police interrogation." Paper presented at the British Psychological Society Annual Conference, 1995.
- Mullaney, Rossiter C. "Wanted! Performance Standards for Interrogation and Interview," *The Police Chief*, June 1977, pp. 77-80.
- Myers, Isabel Briggs *Introduction to Type*, Consulting Psychologist Press, Inc., Palo Alto, CA, 1980.
- Nierenberg, Gerald I. & Calero, Henry H. *How to Read A Person Like A Book*, Hawthorn Books, New York, 1971.
- _____. *Meta-Talk*, Cornerstone Library, New York, 1973. Pease, Allan *Signals: How to Use Body Language For Power, Success and Love*, Bantam Books, Toronto, 1984.
- Reid, John & Inbau, Fred E. *Truth and Deception: The Polygraph (Lie Detector) Technique*, Williams & Wilkins Co., Baltimore, 1966.
- Reid, John E., Inbau, Fred E., & Buckley, Joseph B. *Criminal Interrogation and Confessions*, Williams & Wilkins Co., Baltimore, 1986.
- Royal, Robert F. & Schutt, Steven R. *The Gentle Art of Interviewing and Interrogation*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, Ca., 1976.

- Rubin, Brent D. *Communication and Human Behavior*, Collier, Macmillan, New York, 1984.
- Rubin, P. N., & McCampbell, S. W. "The Americans With Disabilities Act and Criminal Justice: Mental Disabilities and Corrections," National Institute of Justice, Washington, DC, September 1995.
- Samenow, Stanton E. *Inside The Criminal Mind*, Times Books, New York, 1984.
- Skinner, B. F. *Verbal Behavior*, Copley Publishing Group, Acton, Massachusetts, 1952, 1992.
- Stern, Dr. John A. "In the Blink of an Eye," Reader's Digest, April, 1989, pp. 99 - 101, condensed from *The Sciences*, November/December, 1988.
- Strachey, James *Sigmund Freud: The Complete Psychological Works*, Hogarth Press, London, 1976.
- Swidler, George J. *Psychology For Interrogation*, Beverly, MA, 1971.
- Trankell, Arne *Reliability of Evidence*, Beckman (distrib.) Stockholm, 1972.
- Trovillo, P. "A History of Lie Detection," *Journal of Criminal Law and Criminology*, 1939, Vol. 29, pp. 848-881.
- Vrij, Aldert, Lochun, Shara, "Neuro-Linguistic Programming and the Police: Worthwhile or Not?," *Journal of Police and Criminal Psychology*, Vol. 12, No. 1, 1997, pp. 25-31.
- Wade, Carole, & Travis, Carol. *Psychology*, Harper & Row, New York, 1987.
- Walters, Stan B. *Principles of Kinesic Interview & Interrogation*, CRC Press, New York, 1996.
- _____. *Practical Kinesic Interview & Interrogation Pocket Guide*, Lexington, KY, 1996.
- _____. *Practical Kinesic Interview & Interrogation Overview*, Lexington, KY, 1994.

- _____. *Practical Kinesic Interview & Interrogation Student Workbook*, Lexington, KY, 1995, updated 1999.
- _____. *Principles and Techniques for Observing Verbal and Nonverbal Behavior to Determine Truth and Deception*, Laurel, MD, Johns Hopkins University Press, 1997.
- _____. Videotape interviews of inmates; Ashland Group Home, Kentucky Corrections Cabinet, Ashland, Ky., 1989, Bexar County Jail, San Antonio, Texas, 1995, Blackburn Correctional Complex, Kentucky Corrections Cabinet, Lexington, KY., 1989-1998, Fairfax County Jail, Fairfax, VA., Adult Detention Center, 1987-1999, Weld County Sheriff's Office, Weld County Jail, Greeley, CO., 1997, Eddyville State Penitentiary, Kentucky Corrections Cabinet, Eddyville, Ky., 1993, Lebanon Correctional Institution, Ohio Department of Corrections & Rehabilitation, Lebanon, Ohio, 1996, London Correctional Institution: - Department of Corrections & Rehabilitation, London, Ohio, 1988-1994, Lincoln Correctional Center, Nebraska Department of Corrections Lincoln, Nebraska, 1989-1997, North Dakota State Penitentiary, North Dakota Department of Corrections, Bismarck, N.D., 1995, St. Louis County Jail Annex, St. Louis Municipal Police Academy, 1991, Northpoint Training Center, Kentucky Corrections Cabinet, Burgin, Kentucky, 1987-1989, 1999, Ogdensburg Correctional Facility, New York State Department Of Corrections, Ogdensburg, New York, 1987, Rankin County Jail, Rankin County Mississippi, Sheriff's Office, Jackson, Mississippi, 1989.
- Walters, S.B., Vorus, N., and Davis, M. *Credibility Coding of Verbal Behaviors: Part I: Quality Coding from Tape and Part II: Content Coding from Transcript*, unpublished Guidebook adapted from Walters (1996), 1998.
- Weisinger, Hendrie *Anger At Work*, Quill, New York, 1995. Yuille, John C., ed. *Credibility Assessment*, Kluner Academic Publishers, London, 1989.
- Yuille, John C. and Cutshall, "A Case Study Of Eyewitness

**Memory of a Crime," *Journal of Applied Psychology*, vol. 71,
No. 2. pp. 291-301.**

**Zimbardo, Philip G. "The Psychology of Police
Confessions," *Psychology Today*, 1967, Vol. 1,
21-25.**

**Zuckerman, Miron, DePaulo, Bella M., Rosenthal, Robert,
"Verbal and Nonverbal Communications of Deception,"
Advances in Experimental Social Psychology, Vol. 14,
pp. 1-59.**





الفهرس

الإصلاحات ١٤، ١٦، ١٠٥	
الإيمان ٢٤	
الادعاء ٥	آلام ١٦، ١٤١
الاضطراب ١٥	أشكال الضغوط ١٦، ١٧، ١٨، ٩٧
الاكتئاب ١٦، ٥٦، ٥٧، ٦٢، ٨٠، ٨١، ٨٧	أفراد الأسرة ١٥، ٥٨، ١٤٤
١٠٧، ١٠٨، ١٣٩، ١٤٠، ١٤١، ١٤٢	إبهام ٥
١٤٣، ١٤٤، ١٤٥، ١٥٠	إيكتيتوس ١٧
البارانويا ١٦	إشارة ٢٤، ٤٠، ٤٤، ٦٢، ٦٥، ٧٠، ٧٢
البدنية ١٥، ١٦، ١٣٣	١٣١، ٧٦، ٨٢، ٨٣، ٨٧، ٨٨، ٩٥، ٩٦، ١٣١
البشر ٣، ٤٥، ٦٨، ٧١، ١٠٠، ١٠٢، ١١٤	١٣٨
التأمين ٩، ١٠٥	إطار ١٦، ٧٢، ١١٩، ١٣٨
التحسن ٤	احتمالية ٨، ٩، ٥٩، ٧٣، ٧٥، ٧٧، ٨٧
التزوير ٥	١٤٣، ٩٥، ٩٤، ٩٢
التعاطف ٨١، ١١٤	الآثار ١٦
التعب المزمن ١٦	الأذن ١٦، ٧٥
التعليم الجامعي ١٧	الأسئلة المباشرة ١٣، ١١١
التلوين ٩، ٤٦، ٤٧	الأكاذيب ٩، ١١، ١٣، ٢٠
التنفس ١٦	الأمر ٦، ٧، ١٠، ١٦، ١٨، ١٩، ٢٢، ٢٩
التواصل البصري ٢٤، ٧٧، ٧٨، ٧٩، ٨١	٣٥، ٤٢، ٤٣، ٥٢، ٦٣، ٦٤، ٦٩، ٧٩
٨٢، ٨٣، ١٠٧	٨٠، ٨٥، ٨٨، ٩١، ٩٥، ١٠٢، ١٠٣
الثبات ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٤	١٠٥، ١٠٧، ١١٢، ١٢١، ١٢٣، ١٢٤
الجسم ٤، ١٦، ٢٤، ٢٨، ٢٩، ٣١، ٦٤	١٤٢، ١٢٩
٦٨، ٦٩، ٧٠، ٧١، ٧٤، ٧٦، ٧٩، ٨٤	الأهداف ١٤، ١٥، ١١٠، ١١٢، ١٣٢
٨٦، ٨٧، ٨٨، ٨٩، ٩١، ٩٢، ٩٣، ٩٤	الأوقات ٥، ٩، ١٨، ١٩، ٣١، ٣٢، ١١٣
٩٥، ٩٦، ٩٧، ١٠٧، ١٢١، ١٢٩، ١٣٨	١٥٢
١٤٣، ١٤٤، ١٤٩	الإجابة ١٢، ١٧، ٣٥، ٣٦، ٥٨، ٦٥، ١٢٧
الجماهير ٣٤	١٢٨، ١٢٩، ١٣١
الحشائش ١٦	الإرشادات ٢٧، ٣١، ١٤٨

الحقيقة الواقعية ١١٣، ١٨٠، ٦	٩٢، ٩٤، ٩٦، ٩٧، ١٠٠، ١٠١، ١٠٢
الخداع ١٠، ٩، ٨، ٧، ٦، ٥، ٤، ٣، ٢، ٢	١٠٢، ١٠٨، ١١٠، ١١٥، ١١٨، ١٢٩
١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٧، ١٨، ١٩	١٣٠، ١٣٨، ١٤١، ١٤٣، ١٤٨، ١٤٩
٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٩، ٣٠، ٣١	السلوكيات الحركية ٢٨
٣٤، ٣٥، ٣٦، ٣٧، ٣٨، ٤٠، ٤١، ٤٢	السياسيين ١١٣، ٢٢، ٢٢
٤٣، ٤٤، ٤٥، ٤٦، ٤٩، ٥١، ٥٥، ٦٠	الشخصية المستقيمة ٧
٦١، ٦٢، ٦٤، ٦٥، ٦٨، ٦٩، ٧٠، ٧٢	الشرطة ٣، ١٧، ٢٣، ٢٤، ٧٦، ٧٩، ١٢٣
٧٥، ٧٦، ٧٧، ٧٨، ٧٩، ٨٠، ٨٢، ٨٣	١٧٨
٨٤، ٨٥، ٩٠، ٩٣، ٩٤، ٩٥، ٩٦، ٩٧	الصادق ٧، ٢٤، ٤١، ٥١، ٧٨، ١٢٣، ١٥٢
١٠١، ١٠٢، ١٠٣، ١١٠، ١١٢، ١١٧	الصحف ٥، ٢٢
١١٩، ١٢٠، ١٢٣، ١٢٧، ١٢٩، ١٣١	الصراحة ١٩، ١٥١، ١٥٢
١٣٢، ١٣٣، ١٣٥، ١٣٨، ١٤٠، ١٤٨	الضحية ٢، ٨، ١٢، ٢٠، ٤٦، ١٣٦
١٤٩، ١٥٠، ١٥١، ١٥٢، ١٥٣	الضغوط ٤، ١٣، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ٥١
الدعم الإيجابي ٦	٥٥، ٦٠، ٦٤، ٦٨، ٦٩، ٧٠، ٧٥، ٧٩
الدقة ٢، ٢٥، ٣١	٨٠، ٨٣، ٨٩، ٩٤، ٩٤، ٨٤، ٧٩، ٨٠، ٨٣
الذاكرة ١٦	٩٠، ٨٩، ٩٠، ٩٢، ٩٣، ٩٤، ٩٧، ٩٣
الرجل ٧، ١٢، ٣٥، ٣٧، ٣٨، ٤٠، ٤٦، ٥٠	٩٧، ١٠٠، ١٠١، ٩٧، ١١٠، ١١٤، ١٣٠
٧٦، ٩٢، ١٠٩، ١١٤	١٤٤، ٩٠، ٩٢، ١٠١
السبب ٥، ١٧، ٤٣، ٤٤، ٤٧، ٥٦، ٧٦، ٨١	الطعام ٥، ٦٤، ٨٨، ١٢٢، ١٣٨
٨٢، ٨٣، ٨٧، ٨٩، ٩١، ١٠٤، ١٣٠	الظواهر ٤
١٣٦، ١٣٥	العام ١٧، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٣٢، ٣٣، ٣٤، ٤٧
السبب الحقيقي ١٧، ١٣٥	٨٠، ٩١، ٩٥، ٩٧، ١١٨، ١٢٥، ١٣٠
الستار ٩	١٤٨، ١٧٨
السكتات المخية ١٦	العامل الرئيسي ٩
السلوكيات ٤، ١٠، ٢٣، ٢٨، ٣٠، ٣١، ٣٢	العرق ١٥، ١٧
٣٣، ٣٥، ٣٦، ٣٩، ٤٠، ٤١، ٤٣، ٤٦	العقاب ٦، ١٤، ١٦، ١٨، ١٩، ٤٨، ١٠٤
٤٧، ٤٩، ٥١، ٥٥، ٦٠، ٦١، ٦٥، ٦٨	١١٥، ١٢٧
٦٩، ٧٠، ٧١، ٧٤، ٧٥، ٧٦، ٨٢، ٨٣	العلاقات ٥، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٩
٨٤، ٨٥، ٨٧، ٨٨، ٨٩، ٩٠، ٩١، ٩٢	١٠٢، ١٠٣

العلاقات الاجتماعية ٢١	١١١، ١١٣، ١٢٠، ١٢٢، ١٢٤، ١٢٧
العلاقات الحميمة ١٩، ٢٠، ٢٣	١٤٨، ١٥٢، ١٧٨
العلاقات الشخصية ٢٠	١١، ٥، ٦، ٨، ٢٠، ٣٠، ٣٨، ٥٩
العلاقات العامة ١٠٣، ٢٢	١، ١٢٧
العمل ٩، ٢، ٣، ٧، ١٠، ١٤، ١٥، ١٧، ٢٠، ٢٣	المباشر ١١، ١٢، ١٣، ١٧، ٨٢، ١٠٣
٣٢، ٣٧، ٥٧، ٧٠، ٧٧، ٧٩، ٨٣، ٨٧	١٥٣
١٠٤، ١٠٦، ١٠٨، ١١٠، ١١٤، ١١٦	المثير ١٦، ٣٦، ٤٧، ٨٣، ٨٤، ١٣٤
١١٧، ١٢٠، ١٢٦، ١٣١، ١٣٨، ١٤٢	المرء ٦، ٧، ١١، ١٤، ١٥، ١٨، ٣٦
١٧٨، ١٤٣	٥٢، ٥٤، ٦٢، ٧٥، ٧٦، ٨٣، ١٠١، ١٠٩
العناصر ١٢، ١٧، ٩٧، ١٠٢، ١١١، ١٣٣	١١٤، ١٢٧، ١٣٢، ١٣٣، ١٣٤، ١٣٦
١٤٤	١٣٩، ١٤٠، ١٤١، ١٤٢، ١٤٣، ١٤٤
العواقب غير المرغوبة ٦	المراهق ٧، ٩، ٤٥، ٤٧، ٥٨، ٩٥، ١٢٨
العوامل الرئيسة ٦	١٣٨، ١٤٣
الفحص ٢٤، ٤٩	المراوغة ٥، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ٦٢
الفوز ١٥، ١٢٢	٨٥، ١٢٧، ١٥١
القاعدة ٣، ٤٧، ٧٨، ٧٩، ٩٥	المردود ١٦
القيبح ٥	المزمن ١٦
القدرة ٧، ٣١، ٤٧، ١٣٤	المستولة ١٧
الكاذب ٦، ٩، ١٠، ١٢، ١٩، ٣٠، ٣٨، ٣٩	المستولية ٨، ١٠٤
٤٦، ٥٢، ٦٦، ١٢٠	المستقبلية ٣٠
الكتاب ٧، ٩، ٥، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٣	الشهور ١٤
٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٨، ٤١، ٤٢، ٤٤، ٤٦	المصطلح ٢٨
٥٥، ٨٧، ٩٣، ٩٧، ١٠١، ١٤٨، ١٥٠	الطر ١٦، ١٠٩
١٥١، ١٥٢، ١٥٣	المعلومات ٢، ٦، ٧، ٨، ١١، ١٢، ١٣، ٢٤
الكذابين ٣	٣٢، ٣٤، ٤٩، ٥٠، ٥١، ٥٢، ٦٥، ٦٨
الكذب ٢، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠	٦٩، ٧٠، ٧٤، ٧٥، ٨٣، ٨٥، ٨٧، ٨٩
١١، ١٢، ١٧، ٢٠، ٢٣، ٢٤، ١٣، ٢٤	٩٧، ١١٢، ١٢٦، ١٢٩، ١٣٠، ١٤٨
٢٥، ٣١، ٣٧، ٣٩، ٤٠، ٤١، ٤٢، ٤٦	١٥١، ١٥٣
٥٢، ٦٣، ٧٥، ٧٧، ٧٩، ١٠١، ١٠٣	المفاصل ١٦

المقربين ١٩، ٢٠

الممثلين ٢٣

المنزل ١٤، ١٦، ٤٤، ٥٠، ١١١، ١١٣، جريمة ٤٩، ٤٨، ٢

١٢٨، ١٣١

المواقف المشتركة ٨

الموثوق ٢٥، ٤١

النويات القلبية ١٦

الوحيد ٨، ٩، ١١، ٥٠، ٨١، ١٣٠، ١٣٦

الوسيلة غير المباشرة ١١

اليسرى ٢٤

اليمنى ٢٤

حالة ٩، ٣٣، ٤٢، ٤٩، ٥٤، ٥٧، ٥٨، ٦٢،

٦٥، ٧٢، ٧٦، ٨٦، ٨٧، ٩٢، ٩٣، ١٠١،

١٠٢، ١٠٤، ١٠٦، ١٠٧، ١٠٨، ١٣٠،

١٣٥، ١٤١، ١٤٤، ١٥١

حجم الكذب ٩

حدقة العين ١٥

حصر ٦

حقيقة ٣، ٤، ٥، ١١، ١٨، ٤٦، ٦٢، ٦٣،

٧٩، ٨٠، ١٠٢، ١١٠، ١١٩، ١٢٢، ١٢٧،

١٤١، ١٥١

ب

بهجة الخداع ٣١

ت

تأمين ٩

تعبيرات ٣٣، ٣٢، ٧٢، ٧٣، ٧٤، ٧٧، ٨٧، ١١٩، دقة ٤، ٦، ١٠، ٣٤، ٤٤، ٤٦، ٨٧، ١٤١،

١٤٨

١٣٦

دليل ٢٤، ٣٧، ٤٠، ٦٣، ٦٨، ٩٦، ٩٧، ١٠٢،

١٢١، ١٣١، ١٣٣، ١٣٥، ١٣٨، ١٤٤،

تعريف الخداع ٥

تقلصات ٧٢

دوافع الخداع ١٤

توتر ١٤

ر

.٨٨ .٨٦ .٨١ .٧٦ .٦٩ .٦٨ .٥٧ .٥٢

.١١٢ .١٠٤ .١٠٣ .١٠٢ .٩٧ .٩٣ .٩٠

.١٢٢ .١٢١ .١٢٠ .١١٨ .١١٦ .١١٥

.١٣٩ .١٣٥ .١٣٢ .١٣٠ .١٢٧ .١٢٣

١٥٣ .١٥١ .١٤٥ .١٤٢ .١٤٠

.٤٠ .٣٣ .٣٣ .٣٢ .٣٠ .١٧ .٦ شخصية

.١٣٥ .١٢١ .١١٦ .١١٣ .١٠٤ .٥٧ .٥٦

١٣٦

شريك حياتك ٥

ردود ٩ .١٣ .٢٩ .٣٠ .٣٢ .٣٦ .٤٣ .٤٤

.٩٣ .٧٣ .٦٢ .٥١ .٥٠ .٤٩ .٤٨ .٤٧

.٩٧ .١٠٠ .١٠١ .١١٠ .١٣٠ .١٣٣

١٤٩

ردود أفعال ١٣ .٤٣ .٤٨ .٧٣ .١٣٣

ز

زعزعة ٢٤

ص

.٤٩ .٤٦ .٤٤ .٤٣ .٤١ .٤٠ .٣٣ صدق

.١٢٩ .١٠٢ .٩١ .٨٢ .٧٩ .٦٨ .٥٨ .٥١

١٤٩ .١٤٨

س

ستان بي. والترز ٣

سلبية ١٦ .٤٢ .٥٦ .١١٠ .١٣٣ .١٣٤

سير ١٦ .٥٧ .١١٠ .١٤٥

ض

ضحية ٤ .٥٩ .١٠٥ .١٢٢ .١٥٣

.٥٩ .٥٦ .٤٢ .٣٢ .٣١ .٢٩ .١٦ ضغط

١٠١ .٧٠ .٦٨ .٦٥ .٦١

ش

.٢٢ .٢١ .١٥ .١١ .٨ .٧ .٦ .٥ .٣ شخص

.٩٠ .٤٧ .٤٦ .٤١ .٣٩ .٣٣ .٢٥ .٢٣

قواعد ١١٦.٦

ط

طقوس ٢
طنين الأذن ١٦

ك

كذبة ٥٨.٤٦.٢٠.٦.٤.٢

ع

عام ١٧، ٢١، ٣٥، ٤٢، ٨٠، ٩٠، ١٠٠،

١٠٢، ١١٤، ١٢٦، ١٧٨،

عضلات ٧٢.٦٣

م

مؤسسة ٢٢

عقل ٤

عقلية ٦.٥٧.٦٢.٨٢.٨٦.١٠٨.١٢٧، مؤكدة ٢٤.٤٦.٦٠.١٢٧.١٣٥.١٣٨.

١٤٥

مباراة ١٥.٢١.٥٦.١٢٢.١٣٧،

مثال ٤٧.١١١.١٣٠،

محققى الشرطة ٢.٧٦،

مخاطرة ١٩.٦٩،

مدمرة ٢٩.١٣٦،

مدى ٤.٩.١٢.١٣.١٨.٢٨.٣٢.٣٣،

٤٠.٤١.٤٣.٤٥.٥٢.٥٥.٥٦.٥٧،

٥٩.٦١.٧٣.٧٨.٧٩.٨٢.٨٧.٩١،

٩٣.١٠١.١٣١.١٣٧.١٣٨.١٤٠،

١٤٤.١٥١.١٥٢.١٧٨،

مشكلة ١٤.١٥.١٦.١٧.٦٤.٧١.١٠٢،

١٣٤.١٣٨.١٤٩،

مشومة ٥

معدل الكلام ٤.٥٧.٥٨،

غ

غش الطعام ٥

ق

قدرة الشخص ٧.١١،

قديمة ٧٨.١٣٣،

قرية ١٢

و

واقع الأمر ١٨
وجه ١٢، ١٥، ٢٤، ٣٨، ٦٢، ٧٢، ٧٣، ٧٤
١٤٢، ١٣٨، ١١٩، ٨٧
وظيفة ٨٢، ١٥٠

معلومات خاطئة ٢
معلومات معينة ١٢
مفاهيم خاطئة ٢٣
مقابلة ٤٣، ١٧
مكثف ١٢٤، ١٠٨، ٧٩، ١٨
ملحوظات ٢٩، ٩
مواقف ١٥٢، ٥١، ٢٤، ٧، ٦

ن

نتيجة ٢، ٨، ١٢، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠،
٢١، ٣٠، ٤٢، ٤٤، ٤٧، ٥١، ٥٢، ٥٤،
٦٠، ٦٨، ٨٤، ٨٩، ١٠٤، ١٠٥، ١١٢،
١٢١، ١٢٢، ١٣٣، ١٣٤، ١٤٢، ١٤٤،
١٥٢، ١٤٩

هـ

هدف ٦، ٨، ١٤

المؤلف فى سطور

المؤلف في سطور

"ستان بي. والترز": رئيس شركة (ستان بي. والترز وشركاه) Stan B. Walters & Associates, Inc. التي تقدم خدماتها في إجراء مقابلات العمل والتحقيقات والتدريب للشركات التجارية والصناعية وإدارات الشرطة في كل أنحاء الولايات المتحدة. وهو يعمل أيضاً مستشاراً لإدارات الشرطة، والقضاة، والشركات الخاصة فيما يخص المقابلات والتحقيقات التي تتضمن تحقيقات جنائية. وقد بدأ "الترز" حياته العملية موظفاً مدنياً في مكتب التحقيقات الاتحادي الأمريكي، ثم عمل في قسم الأمن في إحدى أكبر خمسمائة شركة أمريكية، ثم مديراً لقسم الأمن بأحد المصارف التجارية. و"الترز" محاضر متمكن، ومتحدث عام ليق، ومدرّب يُطلب منه المحاضرة والتدريب عبر الولايات المتحدة لمحاضراته التدريبية ثرية المعرفة والنشطة. وهو أيضاً ضيف دائم على البرامج الحوارية الإذاعية عبر الولايات المتحدة.

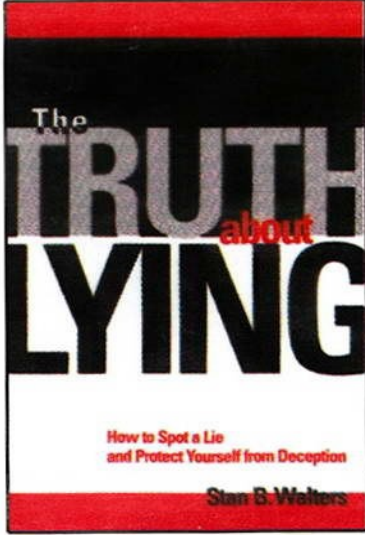
وقد ألف "الترز" كتاب *Principles of Kinesic Interview and Interrogation* الذي صدرت الطبعة الرابعة منه في الوقت الحالي، وهو مؤلف مشارك في سلسلة *Practical Aspects of Criminal and Forensic Investigations* - الصادرة عن دار نشر *CRC Press* الشهيرة وهي السلسلة التي تزداد نسبة توزيعها على مستوى العالم. وقد شارك "الترز" أيضاً في تأليف العديد من الكتب التدريبية، والشرائط السمعية، وكتب الجيب عن الفائدة العملية للحركة في المقابلات والتحقيقات، وأسهم كخبير في المقابلات والتحقيقات في إعداد الأسطوانة المدمجة التي أعدتها جامعة جونز هوبكينز لتطوير التدريب التفاعلي في وزارة العدل الأمريكية، وشارك كباحث رئيسي في دراسة - عن مدى إمكان تقييم مصداقية الأفراد - أعدتها كلية جون جراي للقانون الجنائي بنيويورك.

و"الترز" مدرس مساعد في كلية تنفيذ القانون بجامعة إيسترن كنتاكي، ومدرس مساعد بمعهد كشف الكذب التابع لوزارة الدفاع الأمريكية، وعضو الجمعية الأمريكية لكشف الكذب. وقد ألقى محاضرات في أقسام وإدارات الشرطة على مستوى الولايات، والمدن، والقرى الأمريكية، وفي أكاديميات الشرطة في أكثر من خمس وأربعين ولاية أمريكية، وفي وزارة الدفاع الأمريكية، وفي مكتب الهجرة والجنسية، وإدارة شرطة تكساس (تكساس رينجرز)، ومكتب مكافحة الكحوليات والتبغ والسلاح، وهيئة مراقبة المخرج عنهم من السجون، ومكتب المدعى العام الأمريكي، ومراكز التدريب البوليسية

بولايات جورجيا، وأريزونا، ونيومكسيكو. والعديد من هيئات التدريب على القانون الجنائي، والمهني والتعليمي الأخرى. و"والترز" باحث ودارس نشط لسلوكيات وإستراتيجيات وأساليب التحقيقات والمقابلات، وأجرى مئات من المقابلات في السجون مع مدنيين بارتكاب مختلف أنواع الجرائم. والعديد من المقابلات الجنائية. وتحظى إنجازاته العملية بالثناء والتقدير في الأوساط التعليمية وأوساط القانون الجنائي، والإصلاحية، ونشطاء، حظر حمل الأسلحة.



هل سبق أن أحسست بأن أحدهم يكذب عليك؟



كان من تتعامل معه يراوغك بشأن الحقيقة.. أم أن كل ما في الأمر أنه مشتت الذهن.

«ستان والترز» - أحد أشهر الخبراء في كشف الكذب في الولايات المتحدة - يشرح لك في هذا الكتاب الدلائل على العصبية، والضعف، والمراوغة، والكذب الواضح، ويعلمك كيفية التعامل مع الموقف عندما تكتشف كذب من تتعامل معه. ليس هناك من يستطيع أن يمنع غيره من الكذب عليه، إلا أن بمقدورك أن تتوصل للحقيقة!

في هذا الكتاب ستتعلم ما يلي:

- كيفية التعرف على السلوك الطبيعي لمن تتعامل معه حتى تتمكن من التعرف على السلوكيات غير المتوافقة مع هذا السلوك.
- تجنب الوقوع في خطأ الحكم على صدق من تتعامل معه استناداً إلى نظرات عينيه، وغير ذلك من الدلائل غير الموثوقة التي تظن أنها تساعدك على كشف الكذب.
- الخطوات السبع التي يجب أن تقوم بها لاكتشاف الكذب.
- السلوكيات الاستجابية الخمسة التي تخفي الكذب.
- ما يمكنك فعله لإقامة حوار صادق مع أصدقائك، ومحبيك، وزملائك في العمل، وكل من تتعامل معه.

يقدم «ستان والترز» خدماته الاستشارية والتدريبية بشأن إجراء المقابلات الشخصية ومقابلات العمل والمناظرات والتحقيقات للشركات التجارية والصناعية وهيئة الشرطة في جميع أنحاء الولايات المتحدة. وقد قام «الترز» بالتدريس في عدد من معاهد وكليات الشرطة، والهيئات الفيدرالية، بما في ذلك وزارة الدفاع الأمريكية، ومكتب الهجرة والجنسية، وإدارة مكافحة المخدرات، ومكتب مكافحة الخمر والتبغ والسلاح. وهو عضو الجمعية الأمريكية لكشف الكذب.

ستساعدك هذه الأساليب على تحسين علاقاتك وتواصلك مع الآخرين من خلال تعليمك كيفية التعرف على الكذابين، والأكثر من ذلك أنها ستعلمك كيف تتوصل إلى الحقيقة!

GREAT IS OUR GOD

حصريات مجلة الابتسامه

WWW.IBTESAMA.COM

مجلة
الابتسامه