# علاقة حالات الأنا بسيرورات الاتصال الشخصي
# تناول نظري في إطار نظرية التحليل التبادلي

أ.مريم رحماني
جامعة الجزائر3

ملخص

يشكل موضوع الاتصال أحد أهم الانشغالات العلمية لدى الباحثين في مختلف تخصصات العلوم الانسانية والاجتماعية منذ منتصف القرن العشرين، غير أن الدراسات التي شهدتها الفترة الأخيرة ركزت على الاتصال في شقه الجماهيري وأهملت الاتصال الشخصي بالرغم من أن وسائل الاتصال الجماهيرية لا يمكن أن ترقى إلى مستوى الاتصال التبادلي المباشر المرتبط ارتباطا وثيقا بالسياق الاجتماعي والثقافي للأفراد.

من جانب آخر نجد أن هناك متغير مهم لم يدمج في دراسة الاتصال الشخصي رغم ما قد يقدمه من دلالات معرفية هامة في فهم سيرورته وتفسير اختلالاته، ونقصد هنا متغير حالات الأنا ودوره في فهم نسق الاتصال الشخصي السائد بين الأفراد .

وهنا تبرز أهمية هذا البحث كونه يطرح فكرة مستحدثة متعلقة بدراسة "حالات الأنا" وإدماجها كمتغير نفسي اجتماعي يساعد على فهم سيرورات الاتصال الشخصي وتفسيره والتنبؤ به، متجاوزين بذلك التصورات والنماذج التي تصور حالات الأنا كخاصية تحدث داخل الانسان فقط (ذاتية)، إلى تناول يطمح إلى تقديم فهم سياقي (نفسي اجتماعي) لحالات الأنا كبعد يتدخل في نجاح أو فشل الاتصال الشخصي .

وعلى هذا الأساس يهدف هذا البحث إلى دراسة سيرورات الاتصال الشخصي بين الأفراد في علاقتها بحالات الأنا انطلاقا من نظرية التحليل التبادلي Transactional Analysis Theory لـــــ ERIC BERNE ، والاشكالية التي يتناولها هذا البحث هي: كيف يمكن أن تشكل حالات الأنا زاوية تحليل ضرورية وملائمة في فهم ظاهرة الاتصال الشخصي وتفسير اختلالاته ؟. وللإجابة على هذا السؤال قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول خصصناه لمراجعة نظرية التحليل التبادلي وتحديد مفهوم حالات الأنا ، والمبحث الثاني وقفنا فيه على سيرورات الاتصال الشخصي ومناقشة فكرة السياق، أما المبحث الثالث فتناولنا فيه دور حالات الأنا في فهم سيرورات الاتصال الشخصي وتصحيح اختلالاته.

الكلمات المفتاحية : حالات الأنا– التحليل التبادلي – سيرورات– الاتصال الشخصي .

Abstract

Communication is one of the most important scientific concerns among researchers in the various disciplines of humanities and social sciences since the mid-twentieth century, but studies in recent period focused on communication in the public apartment and neglected personal contact, although the mass media can not live up to the level of direct contact Exchange closely linked to the social and cultural context of individuals.

On the other hand, we find that there is an important variable in the study did not incorporate interpersonal communication despite what may offer significant cognitive implications in the understand it, and we mean here variable ego states and its role in the understanding of interpersonal communication between individuals prevailing format.

From here the importance of this research being put innovative idea related to the study of " ego states " and its integration as a variable psycho-social help to understand the processes of interpersonal communication, and the interpretation and prediction, thereby bypassing the perceptions and models depicting situations ego as a property occur within only human (subjective), to address aspires to provide an understanding of the contexts (psychosocial) ego states dimension interfere with the success or failure of interpersonal communication.
On this basis, this paper aims to examine the processes of interpersonal communication between individuals in relation to the cases of the ego out of the theory of interactive analysis Transactional Analysis Theory for ERIC BERNE, and the problematic in this research is: How can ego states is working as an angle analysis is necessary and appropriate in understanding the phenomenon of interpersonal communication and interpretation?. To answer this question, this study divided into three sections: Section one dedicated to the review of transactional analysis theory and define the concept of ego states, and the second section include the processes of interpersonal communication and discuss the idea of context, the third section in which the role of ego states in the understanding of the processes of interpersonal communication.

Keywords: ego states - interpersonal communication - transactional analysis - processes .

مقدمة

يعتبر الاتصال الشخصي أمرا ضروريا لبقاء الأفراد وتطورهم في مختلف المجالات، باعتباره شريان الحياة بالنسبة للعلاقات ذات معنى في السياقات الشخصية، الاجتماعية، والمهنية[1] ، وهنا لابد من التمييز بين الاتصال باعتباره ظاهرة تعد عصب الوجود الإنساني وشرطه الأساسي، فهي قديمة قدم الإنسانية لأنها مرتبطة بخلق الكون، أي عندما خلق كل ماهو حي على الأرض خلقت الحاجة إلى الاتصال حيث يستحيل تصور استمرارية هذه الكائنات الحية دون اتصال، والاتصال باعتباره نظرية تتأمل الفعل الاتصالي وتستخرج قواعده ومظاهره – المقاربة النسقية- ، فبينما تُشكل معطيات الاتصال وجودا موضوعيا، يمكن الإمساك به من خلال كل مظاهر السلوك الإنساني( لتحليله وفهمه).

بهذا المعنى أصبح الاتصال مع مجموعة من الباحثين الأمريكيين منهم: WATZLAVIK ، WINKIN، JACKSON، HALL، GOFFMAN، BIRD WHISTELL، BATEZON .. وغيرهم من المنتمين إلى مدرسة بالو التو Palo Alto، فحسب هذه المدرسة "لا يمكن أن لا نتصل" فلا يمكن أن نفعل أي شيء لا يتضمن أي جزئية اتصالية إلى الحد الذي قاد GOFFMAN [2] إلى القول " عندما يجتمع أفراد في وضعيات ما تفرض أن لا يتم تبادل الكلمات و فعل الكلام، فإنهم سواء أرادوا أو لم يريدوا، يدخلون في شكل من أشكال الاتصال، ... فحتى وإن توقف الشخص عن الكلام فإنه لا يمكنه أن يمتنع عن الاتصال بلغة الجسم. فيمكنه أن لا يتلفظ بعبارات أو بكلمات، لكنه لا يمكنه أن لا يقول أي شيء " (ص267).

لكن شهدت الفترة الأخيرة تركيزا ملحوظا للباحثين على دراسة الاتصال في مجال الاتصال الجماهيري وإهمالهم للاتصال الشخصي[3]. هذا بالرغم من أن وسائل الاتصال الجماهيرية لا يمكن أن ترقى إلى مستوى الاتصال التبادلي المباشر المرتبط ارتباطا وثيقا بالسياق الاجتماعي والثقافي للأفراد[4]، فالاتصال الشخصي على حد تعبير R. BIRDWHISTELL هو " نسق سلوكي مدمج يقوم بتصنيف وضبط السلوكيات، ومنه يجعل هذا الاتصال

العلاقات بين الناس ممكنة" [5]، "فالانسان لايدرك العالم عن طريق التفاعل الاجتماعي والاتصال حسب بل هو أساس تنظيم محيطه"[6].

من جانب آخر نجد أن هناك متغير مهم لم يدمج في دراسة الاتصال الشخصي رغم ما قد يقدمه من دلالات معرفية هامة في فهم سيرورته وتصحيح اختلالاته[7] ، وبالتالي، التعرف على الاجراءات اللازمة التي ينبغي أن تتخذ لتحسينه. ففي السنوات القليلة الماضية، لم يعتبر مفهوم حالات الأنا متغيرا مهما في بحوث الاتصال[8]، لكن مع تطور المعرفة العلمية حول الجوانب النفسية للأفراد وانعكاساتها على علاقاتهم الشخصية، انتبه عدد من الباحثين[9] إلى الأهمية التي يمكن أن يأخذها متغير حالات الأنا إذا أدمج في عملية فهم نسق الاتصال الشخصي السائد بين الأفراد وتحسينه.

تعد حاليا الدراسات العلمية التي تتناول الاتصال الشخصي من الميادين المهمة في بحوث الاتصال، لكن يبقى مفهوم "حالات الأنا" Ego States من المفاهيم الغائبة، حيث لم يكن هذا المتغير يشكل موضوعا رئيسا في مثل هذا النوع من الدراسات [10] ، إذ غالبا ما كان ينظر إليه على أنه مفهوم نفسي مرتبط بالطب النفسي التشخيصي والعلاجي، يختص بتركيبة النفس البشرية ويفسر الشخصية والسلوك البشري بغية علاجها واستعادة توازنها الفطري وتنميتها، لهذا بقي مفهوم حالات الأنا بعيدا عن إمكانية صياغته ضمن اشكاليات ترتبط بميدان الاتصال. لكن، مع تطور المعرفة العلمية والاقرار بأن حقل الاتصال هو تخصص متعدد التخصصات وليس تخصصا واحدا، بدأ الباحثون يعترفون بالأهمية التي ينبغي اعطاؤها لمفهوم حالات الأنا في سياق بحوث ونظريات الاتصال، خاصة وأنه يركز على أسباب اضطراب علاقة الفرد بالآخرين Interpersonal Disturbances أكثر من تركيزه على الاضطرابات الداخلية للفرد أو اضطراب علاقة الفرد بذاته Disturbances Intrapersonal .

وهنا تبرز أهمية هذا البحث، إذ يسعى إلى ربط مفهوم حالات الأنا بسيرورات الاتصال الشخصي لفهم البنية النفسية للمتصلين ووصف أشكال العلاقات بينهم ، محاولين في ذلك تجاوز التصورات والنماذج التي تصور حالات الأنا كخاصية تحدث داخل الانسان فقط (ذاتية)، إلى تناول يطمح إلى تقديم فهم سياقي (نفسي اجتماعي) لحالات الأنا كبعد يتدخل في نجاح أو فشل الاتصال الشخصي ، أو بمعنى آخر كيف يمكن أن تلعب حالات الأنا في سياق ثقافي اجتماعي، دورا في فهم ظاهرة الاتصال الشخصي وتحسينها بين الأفراد؟.

المبحث الأول: نظرية التحليل التبادلي وحالات الأنا

تعود نشأة نظرية التحليل التبادلي إلى أواخر الخمسينيات وبداية الستينيات من خلال أعمال ERIC BERNE (1910-1970) ، وهو طبيب نفسي سريري سعى إلى فهم لماذا يتفاعل الأفراد ويتصلون بالطريقة التي يتصلون بها [11]. وهكذا طور نظرية للشخصية بقاعدة التفاعل الشخصي سماها "نظرية التحليل التبادلي" [12].

ازدهر التحليل التبادلي سنة 1965 عندما تم إنشاء «جمعية التحليل التبادلي الدولية » (ITAA) و «الجمعية الأوربية للتحليل التبادلي » (EATA) عام 1976، وقد عرّفت I.T.A.A التحليل التبادلي بأنه [13]:

“Transactional Analysis is an explanatory theory of personality and is a psychotherapeutic system dedicated to the development and personal change”.

يؤكد بعض الباحثين أن للتحليل التبادلي دور في الرد على الأسئلة التي تظهر أثناء عملية الاتصال، حيث يعتبرون أن الاجابات توجد في تحليل الحالة المزاجية للمتصلين ، لذا قراراتهم هي نتاج حالات الأنا الخاصة بهم .

يعرف BERNE [14] حالة الأنا بوصفها مجموعة من أنماط السلوك المرتبط ارتباطا وثيقا بالمشاعر. ويتم حسبه اختبار حالات الأنا بنموذجين منفصلين ، النموذج البنيوي و النموذج الوظيفي :

1. التحليل البنيوي: وفقا للتحليل البنيوي فإن كل شخصية فرد تنقسم إلى 3 حالات أنا رئيسية : الوالد ، الراشد والطفل (نموذج PAC). يذهب BERNE[15] إلى أن حالات الأنا هذه تمارس تأثيرا كبيرا على كيف يشعر الناس ويتصرفون في العلاقات الشخصية .

1.1 حالة الأنا الوالد :يرى عدد من الباحثين أن حالة الأنا الوالد هي حالة الأنا التي يستعير فيها الأفراد مواقف وسلوكات والديهم (أو غيرهم من الشخصيات الوالدية)[16] ، وعليه فالفرد يفكر، يتكلم ، يعمل ، يشعر ويتفاعل مثلهم.

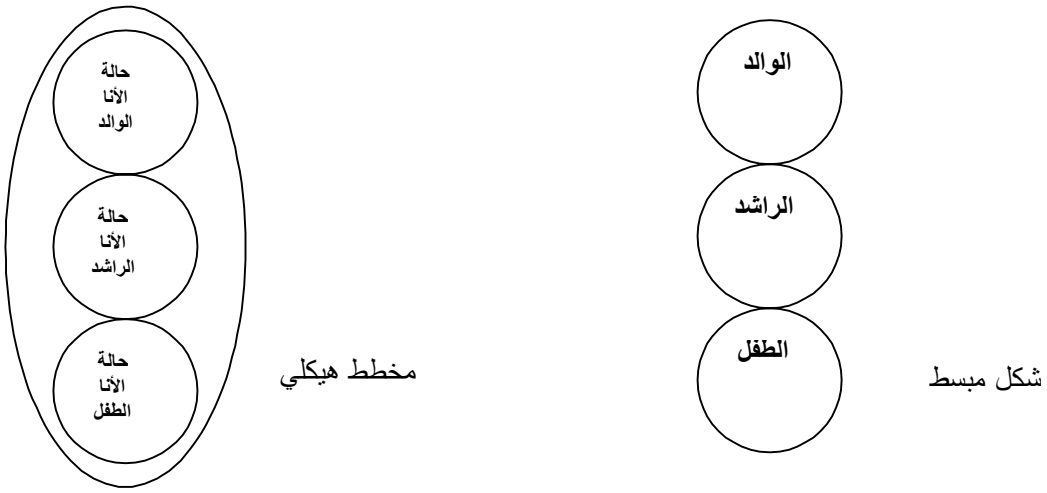
2.1 حالة الأنا الطفل :حالة الأنا الطفل هي رد فعل يعكس سلوك وموقف إبداعي وعفوي غير متوقع، و يُنظر إلى حالة الأنا هذه على أنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالدوافع الطبيعية للشخص، وبالعواطف والمشاعر والخبرات والتجارب التي تتعلق بالطفولة وبالمعتقدات حول الذات والآخرين التي اتخذت في الحياة في وقت مبكر جدا، ومنه فالفرد في حالة الأنا هذه يفكر، يشعر ويرد مثل الطفل[17].

3.1 حالة الأنا الراشد : يشير الباحثون إلى أن حالة الأنا الراشد تمثل الجزء العقلاني والموضوعي في الشخص. وعليه فإنها تخضع لمبدأ العقلانية والوضوح، وأيضا التجرد من العاطفة التي من شأنها أن تعطل الفهم والمنطق في التعامل مع المواقف، وهذا ما يجعلها فعّالة في عملية صنع القرار [18].

بناءا على ما سبق، يصف HARRIS(1967) [19] حالات الأنا الثلاثة في قوله:

" parent is our taugght concept of life,adult is our thought concept of life,child is our felt concept of life".

يشير المنظرون في التحليل التبادلي أن الناس يميلون للعمل بحالة أنا واحدة أكثر من الحالات الأخرى في موقف معين وتستغرق مدة من الزمن، لكن هذا لا يمنع من أنها تتغير حسب مقتضيات الوضع (اعتمادا على مع من يتفاعل وعلى تجارب الشخص) [20].




الشكل (1) رسم تخطيطي لشخصية الفرد

2. التحليل الوظيفي : وفقا للتحليل الوظيفي، تنقسم حالة الأنا الوالد (P) إلى والد ناقد (CP) و والد راعي (NP)، وحالة الأنا الطفل (C) إلى الطفل الحر(FC) أو الطفل الطبيعي (NC) والطفل المتكيف (AC)، وتظل حالة الأنا الراشد (A) على حالها [21].

1.2 حالة الأنا الوالد الناقد (CP) :يصف الباحثون مفهوم الوالد الناقد بأنه يُشكَل مجموع الأفكار، المشاعر والمعتقدات التي يتعلمها الفرد من الوالدين أو الشخصيات الوالدية ، تجعله يفرض قواعد ومسؤوليات، ويعطي التعليمات[22] و يصدر الأوامر والعقوبات بصفة قسرية. وعليه فالوالد الناقد يمثل الإملاء للمبادئ والمعايير.

2.2 حالة الأنا الوالد الراعي (NP): تمثل حالة الأنا الوالد الراعي الحماية والحراسة ، حيث توفر الرعاية والمودة والدعم والحماية المدفوعة إلى أقصى حد قد تصل إلى الحماية المفرطة[23].

3.2 حالة الأنا الطفل الحر (FC):يعتقد عدد من الباحثين أن حالة الأنا الطفل الحر تعتني بالحاجات الجسدية للشخص ، و يؤكد هؤلاء أن الشخص في هذه الحالة يكون عفوي ، يفعل ما يشعر به، نشيط ، ومبدع، يواجه المواقف بطريقة مباشرة و فورية ،غير أنه يمثل الجانب غير المتعلم من الشخصية [24].

4.2 حالة الأنا الطفل المتكيف(AC) : الطفل المتكيف هو الجزء من الشخصية الذي تطور من الرسائل الابوية التي يتعلمها الفرد حين يكبر. فهو حالة الأنا التي يتعرف فيها الفرد على قدراته الخاصة ويحاول تكملة عِلْمِه بقبول تأثير الآخرين[25].

حسب BERNE [26]هذه هي المجموعة الكاملة من حالات الأنا المتوفرة في الفرد، حيث يختار الشخص حالة الأنا التي سيستخدمها في التبادل ( بأي حالة أنا يثير وبأي حالة أنا يستجيب). وعليه فإن أي تفاعل بين شخصين يعني وجود ستة حالات أنا ، ثلاثة لكل فرد.

وفي هذا السياق، هناك عدة طرق لمعرفة حالة الأنا التي نستخدمها نحن أو التي يستخدمها الطرف الآخر في الاتصال،حيث اتجه بعض الباحثين إلى تحديد خمسة معايير يمكن من خلالها تشخيص حالات الأنا وتتمثل في : الكلمات المستخدمة ، نبرة الصوت ، الايماءة ، وضعية الجسد ، وتعبيرات الوجه [27] .وتضيف من جانبها

SOLOMON [28]معيار الحالة العاطفية إلى المعايير السابقة، في حين ينبه باحثون آخرون إلى إحصاء الكلمات وبنية الجمل [29].

من جهته يرى ERIC BERNE [30] أن هناك أربع طرق للتعرف على حالات الأنا وهي :

1. التشخيص السلوكي ، 2. التشخيص الاجتماعي ، 3. التشخيص التاريخي ، 4. التشخيص الظاهراتي

التشخيص السلوكي : يعتبر BERNE [31] التشخيص السلوكي هو التشخيص الأكثر أهمية، فهو يحدد حالة الأنا من ملاحظة سلوك الفرد في موقف ما، من خلال مراقبة الكلمات، الايماءات، النبرات، المواقف، الوضعيات ، السكوت التي تخبر عن أي حالة أنا يوجد فيها الفرد. وكلها تعمل كمفاتيح لتحديد حالة الأنا التي يوجد فيها هذا الأخير. وتأتي التشخيصات الثلاثة الأخرى للتأكيد على نتائج هذا التشخيص فقط، وعلى هذا الأساس نجد أن الجانبين اللفظي وغير اللفظي هما اللذان يحددان حالة الأنا .

التشخيص الاجتماعي : يُقصد به ملاحظة نوعية تبادلات الفرد مع الآخرين والتعرف على حالة الأنا المثيرة من خلال معرفة حالة الأنا المستجيبة، فاستجابات الآخرين للفرد على نحو ما أغلب الوقت عادة ما تكون مفتاحا لتحديد حالة الأنا التي يميل لاستخدامها[32].

التشخيص التاريخي : يتم من خلاله جمع المعلومات والمؤشرات عن طريق طرح الأسئلة على الشخص حول تاريخه خاصة طفولته والأشخاص البارزين فيها، يستند هذا التشخيص على حقيقة أن معرفة تاريخ الفرد تقدم معلومات قيمة عنه الآن. وعليه فإن الأحداث التي عاشها في الماضي يمكن أن تؤثر عليه في الحاضر والمستقبل.

التشخيص الظاهراتي : ينبثق هذا التشخيص من الفحص الذاتي أو إعادة اكتشاف الواقع على أساس أن الفرد لا يتذكر الخبرة الماضية فحسب- كالتشخيص السابق- بل ويعيشها أيضا كما لو أنها تحدث الآن، هذا ما يسمح بتحديد حالة الأنا لدى الشخص المعني.

من جهتهم يضيف بعض الباحثين تشخيصا آخر إلى الأنواع السابقة هو التشخيص السياقي ، الذي يوضحون فيه أن تشخيص حالة الأنا يختلف باختلاف السياق الذي يوجد فيه الشخص حتى وإن تشابهت العبارات ، وعليه فإن السياق عنصر محوري يجب وضع تأثيره بعين الاعتبار في تحديد حالات الأنا [33] .

المبحث الثاني: الاتصال الشخصي وفكرة السياق

يؤكد الباحثون أن الاتصال الشخصي هو أمر أساسي لفعاليتنا و حياتنا اليومية، باعتباره شريان الحياة بالنسبة للعلاقات ذات معنى في السياقات الشخصية، الاجتماعية، والمهنية [34]. وفي هذا السياق، طوَر عالم النفس WILLIAM SCHUTZ (1966) [35]نظرية الحاجات الشخصية التي تؤكد على أن ميلنا إلى خلق والحفاظ على العلاقات يتوقف على مدى نجاحها في تلبية الحاجات الأساسية الثلاث: المودة ، الاندماج ، والسيطرة .

بتوسيعه لأفكار SCHUTZ ، يفترض(1968) ABRAHAM MASLOW [36]أننا نتصل لتلبية مجموعة من الحاجات البشرية: الحاجات المادية ، الأمن، الانتماء ، تقدير الذات وتحقيق الذات. إلا أنه وبالمقابل يجب تلبية الحاجات الأساسية قبل أن نركز على تلك التي هي أكثر تجريدا .

من جهتها ترى WOOD [37]أن الانسان يسعى إلى أكثر من تلبية الحاجات المذكورة سابقا، بل يسعى إلى النمو الشخصي بالبحث عن التطور، التزايد، والتغيير، وتؤكد أن الاتصال يساعد في اكتشاف امكانياته وتعزيز سعيه إلى المعرفة والفهم والتحسين من نفسه بقولها:

"As humans,we seek more than survival, safety, belonging, and esteem. We also thrive on growth. Each of us wants to cultivate new dimensions of mind, heart, and spirit. We seek to enlarge our perspectives, engage in challenging and different experiences, learn new skills, and test ourselves in unfamiliar territories. To become our fullest selves—to self-actualize—we must embrace the idea that personal growth is an ongoing process—we are always evolving,growing, changing. "

وعليه، يعتبر الاتصال الشخصي نوعا متميزا من التفاعل بين الناس، ولفهم تميزه لابد من تتبع معنى كلمة Interpersonal . وهي كلمة متكونة من Inter وتعني "بين" وكلمة Person وتعني " شخص". ومعناها في مجملها: كل اتصال يحدث بين الناس. إلا أن العديد من التفاعلات لا تشملنا بشكل شخصي، حيث أن الاتصال موجود على خط ممتد من اللاشخصي إلى الشخصي [38] .

ترى WOOD أن الكثير من اتصالاتنا ليست حقا شخصية. ففي بعض الأحيان نحن لا نعترف بالآخرين كأناس على الاطلاق بل نعاملهم ككائنات . غير أننا وفي حالات أخرى نعترف بهم، ولكن نتفاعل معهم من حيث أدوارهم الاجتماعية بدلا من تفاعلنا معهم شخصيا. وبالمقابل نتصل مع عدد قليل ومحدد من الناس بطرق حميمية للغاية.

في هذا السياق ميز MARTIN BUBER [39] بين ثلاث مستويات من الاتصال : I–It, I–You, & I–Thou . في علاقة I–It نعامل الآخرين بصورة لا شخصية للغاية باعتبارهم كائنات Objects. في هذا المستوى من الاتصال لا نعترف بإنسانية الآخرين ولسنا متأكدين حتى من وجودهم ، حيث لا يتم التعامل معهم كبشر بل كأدوات لاتخاذ أوامرنا وتقديم ما نريد.

المستوى الثاني لـــــBUBER هو اتصال I–You الذي يمثل أغلب تفاعلاتنا، فالناس في هذا المستوى يعترفون ببعضهم البعض كونهم أكثر من أشياء ، لكنهم لا يشاركون بعضهم البعض بشكل كامل كأفراد متميزين[40]. فقد تكون علاقات I–You أكثر شخصية حيث يتبادل الناس الأفكار والاهتمامات المشتركة، لكن لا يزال التفاعل مُوجها من قبل الأدوار، ومع ذلك يتم التأكيد على وجود الآخرين والاعتراف بهم كأفراد في تلك الأدوار. في هذا السياق أشار استطلاع رأي وطني إلى أن غالبية الناس ترى أن مشاكل الاتصال هي السبب الأول في فشل الزواج [41] . في حين سألت منظمة ROPER STARCH 1,001 أمريكي أسئلة متنوعة عن دور الاتصال في حياتهم. ووجدت أن إجابة واحدة طغت على بقية الإجابات رغم اختلافهم في العمر، العرق، الجنس و مستوى الدخل، حيث ذكر الأمريكيون أن مشاكل الاتصال هي السبب الأكثر شيوعا في الطلاق بنسبة 53% .مقارنة بأسباب أخرى: مشاكل مالية 29%، تدخل أفراد الاسرة 7%، مشاكل جنسية 5% ، علاقات سابقة 3%، الأطفال3% [42].

المستوى الثالث من العلاقة هو اتصال I–Thou وهو أندر نوع ، ويعتبر الباحثون هذا الاتصال أعلى شكل من أشكال الحوار الإنساني لأن كل شخص فيه يؤكد الآخر كشخص متميز. فالتفاعل بمستوى I–Thou هو مقابلة

الآخرين في كمالهم وتفردهم بدلا من التعامل معهم كشاغلي أدوار اجتماعية ، وعليه ينفتح الناس بالكامل في اتصال I–Thou واثقين بتقبل الآخرين لهم كما هم، بايجابياتهم ونقائصهم.

يعتقد BUBER [43] أن علاقات I–Thou هي الوحيدة التي يصبح فيها البشر كاملين، وهذا يعني بالنسبة له أنهم يتجاهلون المظاهر التي يستخدمونها معظم الوقت ويسمحون لأنفسهم بأن يكونوا حقيقيين تماما. فهو يرى أن الكثير من اتصالاتنا تشتمل على ما يسميه بـــ " الظاهر" التي ينشغل فيها الناس بصورتهم ويحرصون على إدارة كيفية تقديم أنفسهم. لكن في علاقات I–Thou ينخرطون في ما يسميه بـــ "الحاضر" الذي من خلاله يكتشفون ماهم عليه حقا، وكيف يشعرون حقا.

وعليه، يؤكد الباحثون أن علاقات I–Thou ليست شائعة، لأن الناس لا يسعهم تحمل الكشف عن أنفسهم تماما للجميع في كل وقت. هذا ما جعل علاقات I–Thou والاتصال فيها نادر وخاص.

بناءا على ما سبق تُعرف WOOD [44] الاتصال الشخصي باعتباره عملية انتقائية، نظامية، فريدة، وجارية من التبادلات التي تسمح للناس بالتفكير وبناء المعرفة الشخصية لبعضهم البعض وخلق المعاني المشتركة في قولها:

"we can define interpersonal communication as selective, systemic, unique, processual (is an ongoing process) transactions that allow people to reflect and build personal knowledge of one another and create shared meanings"

ونشير هنا أن معظم مميزاته تتجلى في هذا التعريف (نتقائي، نظامي، فريد من نوعه....).

من هذا المنظور، تتألف عملية الاتصال من التبادلات التي تحتوي على محفز أو استجابة بين حالات الأنا الفردية .

على وجه التحديد هناك ثلاثة أنواع من التبادلات: التبادلات الموازية ، التبادلات المتقاطعة ، و التبادلات المخفية ويتم تحديد هذه الأنواع من التبادلات وفقا لحالات الأنا التي تكون ظاهرة في عملية الاتصال[45] .

1. التبادلات الموازية : يحدث التبادل الموازي عندما يرسل الفرد رسالة من أي حالة أنا إلى شخص آخر ، ويستجيب هذا الشخص الآخر من حالة الأنا المستهدفة، وبالتالي يحصل الفرد في هذا النوع على ما هو متوقع، وفي هذا السياق يؤكد الباحثون أن التبادلات الموازية يمكن أن تُنشِئ اتصال بنَّاءا، مريحا، وفعَّالا ، قد يستمر إلى أجل غير مسمى [46]. من جهته يشير BERNE [47]إلى أن هذه التفاعلات تحقق التوازن والاستقرار في الاتصال، وعليه فهي صحية ومشبعة لكلا الطرفين، وكلما زادت مهارة الطرفين في الحفاظ على تفاعلات متكاملة كلما استمر الاتصال لمدة أطول.

2. التبادلات المتقاطعة : يحدث التبادل المتقاطع عندما يرسل الشخص رسالة من أي حالة أنا إلى شخص آخر، لكن يستجيب الشخص الآخر من حالة أنا أخرى غير حالة الأنا المستهدفة ، حيث لا يحصل المبادر أو متلقي التبادل على ما هو متوقع ، بل يحصل على استجابة غير مرغوبة. هذا النوع من التبادلات يجعل الطرفان غير مرتاحين مما قد يؤدي إلى ظهور ردود أفعال سلبية ومشاكل في الاتصال تخلق صراعات وخصومات قد تؤدي إلى انهيار الاتصال[48].

وفي هذا السياق يؤكد الباحثون أنه على الرغم من أن طرفي الاتصال في هذا النوع من التبادلات ليسا على اتفاق، إلا أن الاتصال واضح وصريح، كما في التبادلات الموازية. وعلى عكس التبادلات المخفية التي يكون فيها الاتصال مخفي ومستتر.

3. التبادلات المخفية : في التبادل الخفي ، واحد فقط من الشخصين المتصلين، أوكلاهما يتخذ إجراءات من حالتي أنا مختلفتين، وبدوره تُرسَل رسالتين مختلفتين في وقت واحد (على كلا المستويين النفسي والاجتماعي) [49]. بحيث تحمل الرسائل في هذا النوع من التبادلات رسائل أخرى ضمنية، وهذا ما يؤكده BERNE[50]عندما أشار إلى أن هذا النوع يحمل أكثر من رسالة في نفس الوقت، رسالة مباشرة (اجتماعية) وأخرى خفية (نفسية)، لذلك عند تحليل هذه التبادلات نجد أن الاتجاهات تكون متوازية بين حالات أنا أطراف الاتصال، إلا أن الرسائل الضمنية تتقاطع معها.

سياق الاتصال الشخصي: منذ منتصف القرن الماضي دعى الباحثون إلى تجاوز فكرة اعتبار الاتصال منحصرا في نقل معلومات ضمن مخطط مرسل- مستقبل ، بل نظروا إليه كونه أولا وقبل كل شيء "حقيقة ثقافية واجتماعية " [51]. وهو ما يستدعي بالضرورة الاهتمام بالسياق. وقد أكد JAQUES COSNIER [52]على أهمية السياق في قوله:

" إن مفهوم السياق يعتبر دون شك واحدا من بين أهم المفاهيم التي تبقى ضرورية أكثر لفهم الممارسات الاتصالية الإنسانية ... " ص 29.

يعود السياق في الأصل إلى تأطير سوسيولوجي قبل دخوله لعلوم الاعلام والاتصال ، بحيث أصبح الاتصال يرتبط ارتباطا وثيقا بالسياق، لهذا بدأ الباحثون شيئا فشيئا وضعه بعين الاعتبار في دراساتهم. ويعد الأنتروبولوجي الأمريكي HALL من الأوائل الذين بحثوا في الأبعاد السياقية للاتصال الشخصي حيث يعتبر أن الاتصال لا ينشأ في فراغ بل في سياق ثقافي، أي نظام من القواعد والقوانين والمعايير التي تحدد تغيّرات سيرورة الاتصال، فحسب MYERS (1984)[53] لازال HALL يصر على التأثيرات التي يفرضها هذا السياق فيقول: " إننا لم ندرك جيدا بعد هذا السياق الثقافي لأنه يبدوا لنا مألوفا وشيئا عاديا ولا نعيره اهتماما إلا إذا قابلتنا ثقافة غريبة عنا "ص 204.

وبالمقابل يؤكد عدد من الباحثين أن فهم كل فعل اتصالي يستدعي بالضرورة الرجوع إلى الرمزية الاجتماعية التي يحدث فيها، وتوصلت أبحاث " KATZ, BROWN , YOUNG , MORLEY ، اليابس" و آخرين إلى أن نشاط بناء المعنى يختلف حسب الموارد الثقافية لكل فرد . مثلما يؤكد عليه WOLTON [54] بقوله: " الاعتراف بهذه الخصوصية المتمثلة في أن يكون الفرد هو واقع وتجربة لايمكن فصلها عن الثقافة والمجتمع" ص 11.

يصعب فهم الاتصال خارج السياق العام للمجتمع الذي يتواجد فيه المتصلون ، وذلك لأنه لا يمكن فهم شيء بصورة منفصلة. فكل شيء وكل كائن موجود في حقل عناصر أخرى تتفاعل معه. لهذا يؤكد DEWEY[55] أن " المجتمع لا ينشأ بالاتصال فحسب بل ويعيش فيه وبه، لأن الاتصال يمكن الناس من أن يجدوا أشياء مشترك, ليعيشوا سويا" ص18- 19 ، ومنه فالفرد لا ينفصل عن المجتمع كما أن المجتمع لا ينفصل عن الأفراد .

من هذا المنطلق توصل الباحثون إلى أن السياق لا يساهم في إضفاء معنى للتبادلات فحسب، ولكن هذا المعنى يتشكل أيضا من خلال التبادل في حد ذاته . وهو مايؤكده Muccheilli [56] في قوله: " المعنى لا يُعطى هكذا با إنه ميلاد... إنه نتاج مسارات متعددة " ص89.

وعليه، نحن نتصل باستمرار مع الآخرين، وبما أن الاتصال هو قبل كل شيء تبادل للمعنى عبر تبادل الارتباط والعلاقة (رضوان، 2007) [57]، فإن الفاعلين يعطون من خلال أفعالهم وردود أفعالهم قيمة مضافة للمعنى، وهو مايعني أن الأفراد هم من يقومون ببناء المعنى من خلال ايجاد قواعد للسلوك وكذا فهم مشترك للظواهر، وقد وضح BERGER & LUCKMANN (2006) [58]هذا في قولهم: " يوجد توافق مستمر بين المعاني التي أضفيها أنا وتلك التي يضفيها غيري" ص 75.

من جهة أخرى أشار HALL إلى أهمية السياق الفضائي حين تحدث عن الجيرة أو المجاورة ، والتي تعرف عادة بأنها " دراسة العلاقات الفضائية " ص115. هذه العلاقات الفضائية لا تحدد شروط وظروف العلاقات ين الناس فقط بل تعتبر أيضا شاملة لرموزها [59]. كما يؤكد رضوان بوجمعة [60] من جهته على سلطة الفضاء في تحديد طبيعة الاتصال وتوجيهه فيقول: " تلعب التصرفات الفضائية دورا هاما في الاتصال، حيث تتعلق بقواعد معينة، مرتبطة بالثقافة، وإذا ما تجاوزها الأفراد أو لم يحترموها تجرّهم إلى صعوبات في الاتصال" ص 131.

المبحث الثالث : دور حالات الأنا في فهم سيرورات الاتصال الشخصي

ارتبط تحقيق الاتصال الفعّال بالحفاظ على التبادلات الموازية لدى العديد من الباحثين مثل HOLMES [61]الذي أكد أنه من الممكن التعرف على كيفية اتصال الناس ببعضهم البعض وكيفية تواصلنا مع الآخرين باستخدام حالات الأنا، وذلك بتحديد حالة الأنا التي نحن عليها و حالة الأنا التي نتوقع ردا منها. وهذا ما تبرزه دراسة GOUGH & BAGNALL [62]التي تشير إلى أهمية التركيز على سيرورة الاتصال الشخصي من مرسل إلى متلقي و من متلقي إلى مرسل أين يتم ارسال رسالة من حالة أنا إلى حالة الأنا التي تتوقع ردا منها.

من جانب آخر يرى بعض الباحثين أن استخدام التحليل التبادلي يساعد أيضا في تخطيط التبادلات ، وذلك بتحديد حالة الأنا التي ستكون أكثر فاعلية بالنسبة للمرسل لإرسال الرسالة منها من جهة، وحالة الأنا التي ستكون أفضل بالنسبة للطرف الآخر لتلقي الرسالة بها من جهة أخرى [63] . وعليه، فإنه إذا تم تلقي استجابة من حالة الأنا الخطأ (غير المتوقعة) يمكن محاولة تغيير حالة أنا الطرف الآخر، فإذا تعذر ذلك، قد يكون من الأفضل ايقاف الاتصال والمحاولة مرة أخرى في وقت آخر قد يكون فيه الشخص في حالة أنا أخرى مناسبة [64].

من هذا المنطلق، يمكن ملاحظة اتصال الأفراد ببعضهم البعض لتحديد ما إذا كانوا عادة في حالة أنا واحدة ومن ثم تقرير ما إذا كان الاتصال بحالة الأنا هذه سيكون مناسب أم لا. وبالتالي، يمكن استخدام حالات الأنا للحصول على ردود الأفعال التي نريدها من الآخرين في الاتصال الشخصي. وفي هذا السياق يشير HOLMES إلى امكانية المساهمة في استمرارية سيرورة الاتصال الشخصي بين الناس من خلال محاولة تغيير حالات أنا الآخرين، وذلك بدعوتهم للانتقال إلى حالة أنا مختلفة، على الرغم من أنهم قد لا ينتقلون دائما، وخصوصا إذا كان شخص ما

معتاد على حالة أنا معينة. ويكون هذا الانتقال عن طريق الاعتراف بحالات الأنا الحالية الخاصة بهم بارسال رسالة أو استجابة ملائمة، ومن ثم دعوتهم إلى حالة أنا أخرى عن طريق الاتصال الشخصي بشقه اللفظي أو غير اللفظي.

وفي هذا الإطار يوضّح HOLMES أن دعوة الناس للانتقال إلى حالة الأنا الراشد تكون عن طريق: طرح الأسئلة، ذكر بعض الحقائق، السؤال عن رأيهم، السؤال عن تفضيلاتهم واهتماماتهم، السؤال عن رؤيتهم. بينها الدعوة للانتقال إلى الوالد الراعي فتكون بـــ: طلب مساعدتهم، طلب نصائحهم، طلب خبرتهم، عرض المخاوف. في حين تكون الدعوة للانتقال إلى الطفل الحر عن طريق مطالبتهم بـــ: أن يكونوا على طبيعتهم- أن يعرضوا الجانب المرح من المواقف- أن يكونوا متحمسين- أن يعرضوا نظرتهم إلى الأشياء بطريقة غير تقليدية . وبالمقابل، يرى HONEY [65] أن دعوة الناس للانتقال من حالة أنا إلى أخرى تكون من خلال تحسين مجموعة مهارات الاتصال الشخصي.

من جانب آخر، يشير منظروا التحليل التبادلي إلى أن للفرد تأثير كبير في تعديل السلوك غير المرضي للآخرين من خلال طريقة اتصاله بهم. حيث يستخدم حالة أنا الراشد للتفكير في ماهو السلوك المناسب وماهي حالة الأنا التي يجب أن يتصل بها الطرفان لتحقيق ما يجب تحقيقه، خاصة وأن حالة الأنا الراشد لديها القدرة على التحكم في حالات الأنا الأخرى [66].

وعليه، يظهر أن لحالات أنا التحليل التبادلي دور في الرد على الأسئلة التي تظهر أثناء عملية الاتصال الشخصي، ما يساهم في فهم شخصية الأفراد وتحليل سلوكاتهم. وبالتالي، توفير الفرصة لبناء العلاقات الفعالة التي تؤثر بشكل ايجابي على النجاح المهني.

وعلى هذا الأساس، تعتبر حالات الأنا من الأبعاد المهمة التي ينبغي الاهتمام بها ، لما تقدمه من دلالات معرفية هامة تساعد على فهم سيرورة الاتصال الشخصي وتفسيره والتنبؤ به، خاصة وأن لها دور هام في النظر في وجهات النظر البديلة التي تساعد الاتصال الشخصي في تمكين التغييرات التي يجب اجراؤها لحل المشاكل الموجودة فيه، وبالتالي خلق اتصال بنَّاء وفعَّال ، قد يستمر إلى أجل غير مسمى[67]، ما يساعد على توفير بيئة عمل ملائمة يكون رجل الاعلام فيها فعّالا ومبتكرا.

خاتمة

توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج تتلخص في النقاط التالية:

1) هناك علاقة بين حالات الأنا والاتصال الشخصي ، فكلما كانت حالات أنا طرفي الاتصال متوافقة ومتوازية كلما سار الاتصال بشكل سلس وفعّال يكون له تأثيراته الايجابية على العلاقات الاجتماعية ، والعكس صحيح تماما. وهذا ما يؤكد التأثير الايجابي للاتصال الشخصي الجيد والفعّال على تقدم الأفراد وتطورهم.

2) تؤثر حالات الأنا في استمرارية أو انقطاع الاتصال الشخصي بين الأفراد، فأثناء التبادل القائم بين المتصلين ضمن سلسلة مستمرة من مثير – استجابة، عندما لا يستخدم طرفا الاتصال حالة الأنا المناسبة في التعامل هذا يخلق ما يسمى بـــ التبادلات المتقاطعة التي تجعل الطرفين غير مرتاحين مايخلق صراعات ونزاعات تؤدي إلى انهيار الاتصال.

3) تساهم حالات الأنا بشكل كبير في تحسين الاتصال الشخصي بين الأفراد لما تقدمه من دلالات معرفية هامة في فهم سيرورته وتصحيح اختلالاته ، وبالتالي، التعرف على الاجراءات اللازمة التي ينبغي اتخاذها لخلق اتصال مريح يساعد على تحقيق التوازن والاستقرار في التعامل الشخصي بين الأفراد.

توصيات

1) نعتبر أن دراسة حالات الأنا من الأبعاد المهمة التي ينبغي أن ينصب عليها الاهتمام في ميدان الاعلام والاتصال، وادماجها كمتغير نفسي اجتماعي يساعد على فهم سيرورة الاتصال الشخصي وتفسيره والتنبؤ به ، خاصة وأن لحالات الأنا دور مهم في النظر في وجهات النظر البديلة التي تساعد الاتصال الشخصي في تمكين التغييرات التي يجب اجراؤها لحل المشاكل الموجودة فيه، وخلق اتصال بنَّاء وفعَّال ، قد يستمر إلى أجل غير مسمى ما يساعد على توفير مناخ ملائم يكون فيه الفرد فعالا ومبتكرا.

2) ضرورة الاهتمام بالبحث في الاتصال الشخصي لما له من دور في فهم علاقة بعض الخاصيات السيكولوجية بالظاهرة الاتصالية.

3) ضرورة الاهتمام بدراسة نظرية التحليل التبادلي لما لها من دور في الرد على الأسئلة التي تظهر أثناء عملية الاتصال ، كما تتوفر على مجموعة من الأساليب والتقنيات التي يمكن من خلالها تحليل شخصية الأفراد وسلوكاتهم.

الهوامش:

(1) Wood ,Julia T. Interpersonal Communication: Everyday Encounters, Sixth Edition, Wadsworth, Cengage Learning, june 2008. p. 14. Jones, W. H., & Moore, T. L. (1989). Loneliness and social support. In M. Hojat & R. Crandall (Eds.), Loneliness: Theory, research, and applications (pp. 145–156). Newbury Park, CA: Sage. Kupfer, D., First, M., & Regier, D. (2002). A research agenda for DSM-V. Washington, DC: American Psychiatric Press. Segrin, C. (1998). Interpersonal communication problems associated with depression and loneliness. In P. Andersen & L. Guerrero (Eds.), Communication and emotion: Theory, research, and applications (pp. 215–242). San Diego, CA: Academic Press. Fleishman, J., Sherbourne, C., & Crystal, S. (2000). Coping, conflictual social interactions, social support, and mood among HIVinfected persons. American Journal of Community Psychology, 28, 421–453. Lane, R. (2000). The loss of happiness in marketplace democracies. New Haven, CT: Yale University Press. Ornish, D. (1999). Love and survival: 8 pathways to intimacy and health. New York: HarperCollins. Cowley, G. (1998, March 16). Healer of hearts. Newsweek, pp. 50–55.

(2) Goffman Erving, Behaviour in public places. New York, NY, Free press ,1963, P267.

(3) المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، وسائل الاعلام وأثرها في المجتمع العربي المعاصر، تونس،1992.

(4) Allan, G. (1994). Social Structure And Relationships, In S. W. Duck (Ed.), Understanding Relationship Processes,3, Social Context And Relationships, Newbury Park, CA, Sage ,pp. 1–25. Altman, I., & Taylor, D. (1973). Social Penetration, The Development Of Interpersonal Relationships, New York, Holt. Duck, S. W. (2007). Human Relationships(4th Ed.). London, Sage .Wood, J. T. (2000). Relational Communication(2nd Ed.), Belmont, CA, Thomson,Wadsworth. Wood ,Julia T. Interpersonal Communication: Everyday Encounters, Sixth Edition, Wadsworth, Cengage Learning, june 2008.

(5) Winkin,Y. Et Autres.( 2000). La Nouvelle Communication, Editions Du Seuil, France, P.157.

(6) Gregory, B.& Jürgen,R .( 1951). Communication, The Social Matrix Of Psychiatry , Norton ,New York, P. 6.

(7) BERNE, E. (1964). Games people play:The psychology of human relationships. New York: Grove Press.p27 .

(8) Boholst, F.A., 2002. Cutting the Gordon Knot: Transactional Analysis and Social Transformation. A Paper read during the Psychological Association of the Philippines 11th Regional Convention Holiday Plaza Hotel, Cebu City, <http:// www.geocities.com/fredrickboholst/CuttingGordonKnot.doc> (29.09.2016.). Barnes, G.( 1977). Transactional Analysis After Eric Berne, Harper's College Press. Quazza, J-Pierre. (2012). L'analyste Transactionnel Et La Crise, Actualités En Analyse Transactionnelle, N° 142,pp.68-71. Kenward, L. Teaching communication via awareness of Berne's personal ego states, Nurse Education Today 33 (2013) 1096–1098.

(9) Dawson,T.( 2013).The role of communication and ego states in patient compliance, Dental Nursing November 2013, Vol 9, No 11,654-656. Keçeci, A. Taşocak , G. Nurse faculty members' ego states: Transactional Analysis Approach, Nurse Education Today 29 (2009) 746–752. Solomon, C., 2003. Transactional analysis theory: The basics. Transactional Analysis Journal vol. 33,No.01,january. p15-22. Kay, EJ., Tinsley, SR. (2004). Communication and the Dental Team, Stephen Hancocks, London. PLATIS, M. BABAN, E. G. TRANSACTIONAL ANALYSIS IN THE BUSINESS CONTEXT, Challenges of the Knowledge Society. Economy,2011.p.78. Ciucur, D. The Ego States and the "Big Five" Personality Factors, Procedia - Social and Behavioral Sciences 78 ( 2013 ) 581 – 585. Loffredo,D .A, Harrington, R . Ego State Differences in University Students by Gender, Race, and College Major,JOURNAL OF PSYCHIATRY, PSYCHOLOGY AND MENTAL HEALTH; Volume 2, Issue 1, 2008.p94.

(10) Barnes, G.( 1977). Transactional Analysis After Eric Berne, Harper's College Press. Hollins,C.(2011). Transactional Analysis, A Method For Analysing Communication,British, Journal Of Midwifery 19. Kenward, L. Teaching communication via awareness of Berne's personal ego states, Nurse Education Today 33 (2013) 1096–1098. BERNE, E. (1964). Games people play:The psychology of human relationships. New York: Grove Press. Quazza, J-Pierre. (2012). L'analyste Transactionnel Et La Crise, Actualités En Analyse Transactionnelle, N° 142,pp.68-71. Grimes,J.(1988). Transactional Analysis In Group Work, Six Group Therapies,Springer Science&Business Media,New York.

(11) Berne, E. (1961). Transactional analysis in psychotherapy: A systematic individual and social psychiatry. New York, NY: Grove Press.p.39.

(12) Bedard,D. position de vie et perception du comportement interpersonnel ,mémoire presente a l'universite du quebec a trois-rivieres comme exigence partielle de la maitrise en psychologie;juillet,1980.

(13) PLATIS, M. BABAN, E. G. TRANSACTIONAL ANALYSIS IN THE BUSINESS CONTEXT, Challenges of the Knowledge Society. Economy,2011.P. 1374.

(14) Berne, E., 1988. What Do You Say After You Say Hello. Bantam Books, 10th Printing, New York.

(15) BERNE, E. (1964). Games people play:The psychology of human relationships. New York: Grove Press.p.39.

(16) Agnès,G.états du moi, transactions et communication,interedition, 2004.p.1-11.

(17) Williamson, A .Ward ,R. Emotion in Interactive Systems:Applying

Transactionat Analysis , Springer-Verlag London Lid Personal Technologies (1999) 3:123-131.

(18) Dawson,T.( 2013).The role of communication and ego states in patient compliance, Dental Nursing November 2013, Vol 9, No 11,654-656. Steiner,C.(1990).Scripts People Live, Transactional Analysis Of Life Scripts,2nd Ed, Grove Press,P.29.

( 19 ) Harris, T.A. (1967). D'accord Avec Soi Et Les Autres: Guide Pratique D'analyse Transactionnelle . Paris: Epi, 19 73.p.30.

(20) Williamson, A .Ward ,R. Emotion in Interactive Systems:Applyingp.21.

Transactionat Analysis , Springer-Verlag London Lid Personal Technologies (1999) 3:123-131. Ciucur, D. The Ego States and the "Big Five" Personality Factors, Procedia - Social and Behavioral Sciences 78 ( 2013 ).p 581 – 585.

(21) Akbag˘, M., 2000. Examination of Some Methods of Coping with Stress in University Students, Negative Automatic Thoughts by Transactional Analysis Ego States and Some Variables. Marmara Universites Eg˘itim Bilimleri Enstitusu Doktora

Tezi, _Istanbul. Drego, P., 2006. Why people say and do what they don't really want to? <http:// www.lifepositive.com/Mind/psychology/transactional-analysis/harmoniousrelationships. asp>

( 22 ) Keçeci, A. Taşocak , G. Nurse faculty members' ego states: Transactional Analysis Approach, Nurse Education Today 29 (2009) .p746–752.

(23) Akkoyun, F., 2001. Transactional Analysis Transactional Solving Approach in Psychology. Nobel Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.p.83.

( 24 ) Dokmen, U., 2004. Communication Conflicts and Empathy. Sistem Yayıncılık,.Baskı, Ankara.p. 27

( 25 ) P LATIS, M. BABAN, E. G. TRANSACTIONAL ANALYSIS IN THE BUSINESS CONTEXT, Challenges of the Knowledge Society. Economy,2011.

(26) Berne, E. (1961). Transactional analysis in psychotherapy: A systematic individual and social psychiatry. New York, NY: Grove Press.p.163.

(27) Steiner, C., Campos, L., Drego, P., Joines, V., Ligabue, S., Noriega, et al. (2003). A compilation of core concepts. Transactional Analysis Journal, 33, p.182–191.

(28) Solomon, C., 2003. Transactional analysis theory: The basics. Transactional Analysis Journal vol. 33,No.01,january. p15-22.

(29) Agnès,G.états du moi, transactions et communication,interedition, 2004.p1-11.

(30) Berne, E. (1961). Transactional analysis in psychotherapy: A systematic individual and social psychiatry. New York, NY: Grove Press.p.171.

(31) Ibid.p.172.

sage publications Ltd. p.63. Transactional Analysis Counselling in Action:: Lan (32) Stewart lan.(2007).

(33) ريهام محمد فتحي محمد قنديل، " فعالية برنامج للإرشاد القائم على التحليل التفاعلي التبادلي في تنمية مهارات التواصل في البيئة المدرسية"، أطروحة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في التربية، تخصص صحة نفسية، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، 2012،ص76.

( 34 ) Wood ,Julia T. Interpersonal Communication: Everyday Encounters, Sixth Edition, Wadsworth, Cengage Learning, june 2008.p.22.

(35) Schutz, W. (1966). The interpersonal underworld. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books.p.36.

(36) Maslow, A. H. (1968). Toward a psychology of being. New York: Van Nostrand Reinhold.p.42.

(37) Wood ,Julia T. Interpersonal Communication: Everyday Encounters, Sixth Edition, Wadsworth, Cengage Learning, june 2008. p. 14.

(38) Ibid. P09.

(39) Buber, M. (1970). I and thou (Walter Kaufmann, Trans.). New York: Scribner.p222.

(40) Wood, J. T. (2006). Chopping the carrots: Creating intimacy moment by moment. In J. T. Wood & S. W. Duck (Eds.), Composing relationships: Communication in everyday life (pp. 24–35). Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.

(41) Roper poll (1999). How Americans communicate. from http://www.natcom.org/ research/Roper/how_americans_ communicate.htm.

(42) Ibid.

(43) Buber, M. (1970). I and thou (Walter Kaufmann, Trans.). New York: Scribner.p.656

(44) Wood ,Julia T. Interpersonal Communication: Everyday Encounters, Sixth Edition, Wadsworth, Cengage Learning, june 2008.p.21.

(45) Berne, E., 1988. What Do You Say After You Say Hello. Bantam Books, 10th Printing, New York.p.22.

(46) Solomon, C., 2003. Transactional analysis theory: The basics. Transactional Analysis Journal vol. 33,No.01,january. p15-22.

(47) BERNE, E. (1964). Games people play:The psychology of human relationships. New York: Grove Press.p.95.

(48) Kenward, L. Teaching communication via awareness of Berne's personal ego states, Nurse Education Today 33 (2013).p 1096–1098.

(49) Parissopoulos, S., Kotzabassaki, S., 2004. Orem's self care theory, transactional analysis and management of elderly rehabilitation, Icus Nurs Web, (17).p.03.

(50) BERNE, E. (1964). Games people play:The psychology of human relationships. New York: Grove Press.p.176.

(51) Bélishe,Claire. Bianchi, Jean. et Jourdans, Robert,"pratiques médiatique,50 mots clés" , CNRS édition, paris,1999.p.56.

(52) Jacques Cosnier in Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratique de réseaux: Texte et contexte dans la communication. Cahier N° 13. France – Juin 1991 p.29.

(53) Myers E. Gail . Les bases de la communication interpersonnelle Copyright, Paris, 1984, p204.

(54) wolton,dominique.le moment de la communication,revue Hermès,n°38,france,. 2004 ،p.11

(55) Dewey John , Démocratie et éducation. Armand Colin, Paris 1995, P18-19.

(56) Muccheilli,alex,"les situation de communication: méthodes en sciences humaines", édition Eyrolles, france,1991.p89.

(57) رضوان بوجمعة، أشكال الاتصال التقليدية في منطقة القبائل : محاولة تحليل انثروبولوجي، أطروحة لنيل دكتوراه دولة في علوم الاعلام والاتصال كلية العلوم السياسية والاعلام، قسم علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر، 2007، ص87.

(58) Berger , peter et Luckmann, thomas."la construction sociale réalité", Armond Collin, France,2006.p75.

(59) Simmel Georg : On indiviuality and social forms » University of chicago presss Chicago,1971,p22.

(60) رضوان بوجمعة، أشكال الاتصال التقليدية في منطقة القبائل : محاولة تحليل انثروبولوجي، مرجع سابق، ص 131.

(61) Holmes, A. (2005) Transactional Analysis and Communication. Available at: Andrew Holmes CLLApril 2005G:\UCPD\Communication Skills\TRANSACTIONAL ANALYSIS.rtf. (تمت الزيارة في 2016/07/11).

(62) GOUGH,N. & BAGNALL,S.(2012).communication,CPD4dentalnurses.co.uk,p.1-7.

(63) Terrier, C. (2013); mailto:webmaster@cterrier.com;http://www.cterrier.com,1-10. Pujol, M. (2013); Communication Interpersonnelle Et Dans Les Groupes, Ecole D'architecture Paris Val de Seine, p.1-31. Psychiat, J.( 1996). Principles Of Transactional Analysis Eric Berne, 38 (3), Indian,p. 154-159. Cunningham, I. et al., (2015); Exploring player communication in interactions with sport officials, Movement & Sport Sciences /1 (n° 87), p. 79-89.

(64) Holmes, A. (2005) Transactional Analysis and Communication. Available at: Andrew Holmes CLLApril 2005G:\UCPD\Communication Skills\TRANSACTIONAL ANALYSIS.rtf. (تمت الزيارة في 2016/07/11).

(65) Honey, P .(2001), Improve Your People Skills , 2nd Edition, CIPD Publishing, ISBN 085292903X ,pp 150 - 155.

(66) Berne, E. (1961). Transactional analysis in psychotherapy: A systematic individual and social psychiatry. New York, NY: Grove Press. Agnès,G.états du moi, transactions et communication,interedition, 2004.1-11. BERNE, E. (1964). Games people play:The psychology of human relationships. New York: Grove Press.

(67) Berne, E., 1988. What Do You Say After You Say Hello. Bantam Books, 10th Printing,New York. BERNE, E. (1964). Games people play:The psychology of human relationships. New York: Grove Press.(67) Berne, E. (1961). Transactional analysis in psychotherapy: A systematic individual and social psychiatry. New York, NY: Grove Press. Kenward, L. Teaching communication via awareness of Berne's personal ego states, Nurse Education Today 33 (2013) 1096–1098. Akkoyun, F., 2001. Transactional Analysis Transactional Solving Approach in Psychology. Nobel Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara. . Solomon, C., 2003. Transactional analysis theory: The basics. Transactional Analysis Journal vol. 33,No.01,january. p15-22.