تحليل سيرورات العلاقات الاجتماعية في إطار نظرية التحليل التبادلي لـ ERIC BERNE

أ. مريم رحماني
جامعة الجزائر3

الملخص باللغتين:

نحاول في هذا البحث تحليل سيرورات العلاقات الاجتماعية في إطار نظرية التحليل التبادلي(TA) Transactional Analysis Theory لـ Eric Berne التي تسمح بالنظر في كيفية اتصال الأفراد ببعضهم البعض ، وانعكاسات هذا على طبيعة علاقاتهم الاجتماعية، من منطلق أن هذه النظرية تهتم بالجوانب الداخلية للفرد (النفسية) في علاقتها بالجوانب الخارجية (علاقة الفرد بالآخرين) ما يجعلها تلعب دورا هاما في الكشف عن أشكال العلاقات الاجتماعية الضرورية التي ينبغي أن تتشكل من أجل تحقيق أهداف المجتمع ودفعه نحو التطور.

الكلمات المفتاحية: علاقات اجتماعية، تحليل تبادلي، سيرورات.

Abstract

we are trying in this study the analysis of the processes of social relations in the context of interactive analysis theory (TA) Transactional Analysis Theory Eric Berne (1970-1910's) that allow the consideration of how people communicate with each other, and the implications of this on the nature of social relations, on the basis that these theoretical bother internal aspects of the individual (psychological) in relation to the external aspects (relationship of the individual to others) what makes them play an important role in the detection of the necessary forms of social relations, which should be formed in order to achieve the objectives of the community and paid about evolution.

Key words: social relations, Transactional Analysis ,processes.

مقدمة

تحتل العلاقات الاجتماعية أهمية كبيرة في المجتمعات، لأنها جوهر التفاعلات والتبادلات الموجودة بين الأفراد ، وهذا ماتؤكده مدرسة بالو التو التي تشير إلى أنه"لا يمكن أن لا نتصل" فلا يمكن أن نفعل أي شيء لا يتضمن أي جزئية اتصالية إلى الحد الذي قاد GOFFMAN [1] 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).

وبناءا على هذا فإن الاتصال مهم في مجال العمل أيضا ، وبالفعل تثبت العديد من الأبحاث أهمية الاتصال الشخصي الفعّال للموظفين في تطوير وتحسين العمل في المؤسسات وتحقيق أهدافها[2] ، خاصة في ظل التطورات الهائلة والمنافسة الشديدة التي يشهدها العالم منذ ثمانينات هذا القرن . لكن، وبالمقابل نجد أن الدراسات الحديثة اهتمت بالاتصال الجماهيري وأهملت الاتصال الشخصي بشكل كبير ، وهذا 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 سيرورة العلاقات الاجتماعية وتصحيح اختلالاتها[3] ، وبالتالي، التعرف على الاجراءات اللازمة التي ينبغي أن تتخذ لتحسينها، ونقصد هنا متغير حالات الآنا ودوره في تحسين كفاءة الأفراد في تحقيق الاستقرار والتطور في المجتمعات. ففي السنوات القليلة الماضية، لم يعتبر مفهوم حالات الأنا متغيرا مهما في بحوث الاتصال[4]، لكن مع تطور المعرفة العلمية حول الجوانب النفسية للأفراد وانعكاساتها على بناء شبكة العلاقات الاجتماعية داخل المجتمع، انتبه عدد من الباحثين[5] إلى

الأهمية التي يمكن أن يأخذها متغير حالات الأنا إذا أدمج في عملية فهم نسق العلاقات الاجتماعية السائدة بين الأفراد وتحسينها.

وهنا تبرز أهمية هذا البحث، إذ يسعى إلى ربط مفهوم حالات الأنا بالعلاقات الاجتماعية لفهم البنية النفسية للأفراد ووصف أشكال العلاقات التي تربطهم ، 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 العلاقات الاجتماعية بين الأفراد ، أو بمعنى آخر كيف يمكن أن تلعب حالات الأنا دورا في فهم العلاقات الاجتماعية وتفسيرها، وبالتالي المساهمة في تحسينها والتنبؤ بها.

سنحاول فيما يلي أن نناقش هذا الجانب انطلاقا من المستويات التالية: نظرية التحليل التبادلي ، العلاقات الاجتماعية في التحليل التبادلي ، تشخيص حالات الأنا ، العلاقات الاجتماعية وفكرة السياق.

نظرية التحليل التبادلي

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 [6]. وهكذا طور نظرية للشخصية بقاعدة التفاعل الشخصي سماها "نظرية التحليل التبادلي" [7].

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 [8] 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[9] إلى أن حالات الأنا هذه تمارس تأثيرا كبيرا على كيف يشعر الناس ويتصرفون في العلاقات الشخصية .

يصف HARRIS(1967) [10] 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) [11].

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 [12].

حسب BERNE [13] 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.

العلاقات الاجتماعية في التحليل التبادلي

وفقا لمقاربة التحليل التبادلي (TA) تتألف العلاقات الاجتماعية 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[14] .

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 علاقات اجتماعية مريحة، وفعَّالة ، قد تستمر إلى أجل غير مسمى [15]. من جهته يشير BERNE [16]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 استمرت العلاقات الاجتماعية 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 العلاقات الاجتماعية[17].

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) [18]. بحيث تحمل الرسائل في هذا النوع من التبادلات رسائل أخرى ضمنية، وهذا ما يؤكده BERNE[19]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.

تشخيص حالات الأنا

تشير مراجعة الأدبيات إلى أن هناك عدة طرق لمعرفة ماهي حالة الأنا التي نستخدمها نحن أو التي يستخدمها الطرف الآخر في العلاقة.

اتجه بعض الباحثين إلى تحديد خمسة معايير يمكن من خلالها تشخيص حالات الأنا وتتمثل في: الكلمات المستخدمة ، نبرة الصوت ، الايماءة ، وضعية الجسد ، وتعبيرات الوجه [20] .

كما تضيف من جانبها SOLOMON [21]معيار الحالة العاطفية إلى المعايير السابقة. في حين ينبه باحثون آخرون إلى إحصاء الكلمات وبنية الجمل [22].

يرى ERIC BERNE [23]من جهته 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 [24] أن 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 عليها هذا الأخير. وتأتي التشخيصات الثلاثة الأخرى للتأكيد على نتائج هذا التشخيص فقط.

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[25].

التشخيص التاريخي: يتم من خلاله جمع المعلومات و المؤشرات 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.

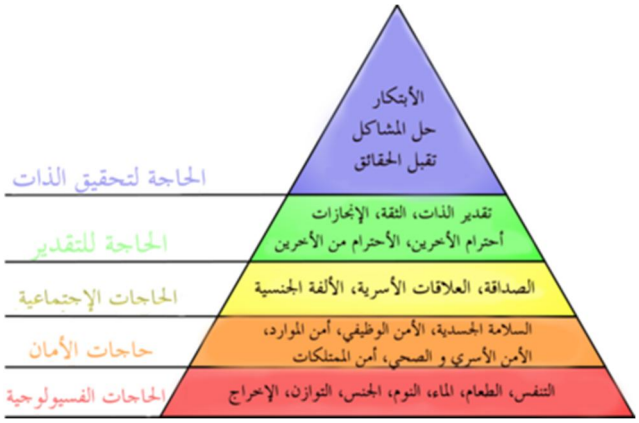
من جهتهم يضيف بعض الباحثين تشخيصا آخر إلى الأنواع السابقة هو التشخيص السياقي ، الذي يوضحون فيه أن تشخيص حالة الأنا يختلف باختلاف السياق الذي يوجد فيه الشخص حتى وإن تشابهت العبارات ، وعليه فإن السياق عنصر محوري يجب وضع تأثيره بعين الاعتبار في تحديد حالات الأنا [26] .

العلاقات الاجتماعية وفكرة السياق

يؤكد الباحثون أن شبكة العلاقات الاجتماعية تبنى من خلال الاتصال الشخصي بين الأفراد لما له من دور فعّال في إنشاء المعاني وتبادل مختلف الرسائل ومشاركتها ، لهذا فالاتصال الشخصي هو أمر أساسي لفعاليتنا و حياتنا اليومية، باعتباره شريان الحياة بالنسبة للعلاقات ذات معنى في السياقات الشخصية، الاجتماعية، والمهنية [27].

وفي هذا السياق، طوّر عالم النفس WILLIAM SCHUTZ (1966) [28]نظرية الحاجات الشخصية التي تؤكد أن ميلنا إلى خلق والحفاظ على العلاقات يتوقف على مدى نجاحها في تلبية الحاجات الأساسية الثلاث: المودة ، الاندماج ، والسيطرة .

بتوسيعه لأفكار SCHUTZ ، يفترض ABRAHAM MASLOW [29] (1968) 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 .



المصدر: Wood ,Julia T. Interpersonal Communication: Everyday Encounters, Sixth Edition, Wadsworth, Cengage Learning, june 2008 ,p. 1.1

يؤكد الباحثون على صعوبة فهم العلاقات الاجتماعية خارج السياق العام للمجتمع الذي يتواجد فيه الأفراد ، وذلك لأنه لا يمكن فهم شيء بصورة منفصلة. فكل شيء وكل كائن موجود في حقل عناصر أخرى تتفاعل معه. 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 للعلاقات فحسب، ولكن هذا المعنى يتشكل أيضا من خلال التبادل في حد ذاته . وهو مايؤكده Muccheilli [30] في قوله: " المعنى لا يُعطى هكذا با إنه ميلاد... إنه نتاج مسارات متعددة " ص89. وقد أكد JAQUES COSNIER [31]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.

وعليه، نحن نتصل باستمرار مع الآخرين، وبما أن الاتصال هو قبل كل شيء تبادل للمعنى عبر تبادل الارتباط والعلاقة (رضوان، 2007) [32]، 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) [33]هذا في قولهم: " يوجد توافق مستمر بين المعاني التي أضفيها أنا وتلك التي يضفيها غيري" ص75.

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 [34]. كما يؤكد رضوان بوجمعة [35] 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.

خلاصة

إن حالات الأنا هي من الأبعاد المهمة التي ينبغي أن ينصب عليها الاهتمام في الاتصال، بادماجها كمتغير نفسي اجتماعي يساعد على فهم سيرورة العلاقات الاجتماعية وتفسيرها والتنبؤ بها ، خاصة وأن لحالات الأنا دور مهم في النظر في وجهات النظر البديلة التي تساعد العلاقات الاجتماعية في تمكين التغييرات التي يجب اجراؤها لحل المشاكل الموجودة فيها، وخلق علاقات متينة ، قد تستمر إلى أجل غير مسمى ما يساعد على توفير بيئة ملائمة يكون فيها الفرد فعالا ومبتكرا.

الهوامش

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

(2) Schneider, A. (1999, March 26). Taking aim at student incoherence. Chronicle of Higher Education, pp. A16–A18. Wood ,Julia T. Interpersonal Communication: Everyday Encounters, Sixth Edition, Wadsworth, Cengage Learning, june 2008. Wagner, E. (2001, May 11). Listening: Hear today, probably gone tomorrow. Business Journal, p. 25. Cooper, L., Seibold, D., & Suchner, R. (1997). Listening in organizations: An analysis of error structures in models of listening competency. Communication Research Reports, 14, p3.

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

(4) 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.

(5) 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.

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

(7)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.

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

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

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

(11) 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.

(12) 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/ harmonious relationships. asp>

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

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

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

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

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

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

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

(20) 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.

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

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

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

(24) Ibid.p.172.

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

(26) 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.

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

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

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

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

(31) 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.

(32) 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.

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

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

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