

الذات وجدلية الحوار مع الآخر (مقاربة نفسية)

الأستاذة الدكتورة
مائدة مردان محي الطعان
قسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي
كلية التربية للعلوم الإنسانية - جامعة البصرة
البصرة - العراق

الخلاصة

لقد رسمت ثورات القرن الماضي السياسية والصناعية والتكنولوجية والمعلوماتية خريطة جديدة لعالمنا المعاصر فيدا بأبهى صورته، لكنها لم تخلو من التناقضات والسلبيات التي نغصت حياة الأفراد قبل الأمم والمجتمعات، ولم يدخر الجميع جهدا للتأقلم مع متطلبات هذا العصر، وفرض علينا التعامل بجدية اكبر مع تلك التطورات، وتوحيد الصفوف واستغلال الطاقات وانتقائها بعناية لمواجهة تحدياته، وتتقدم القائمة حسن التعامل مع الذات والآخر باعتبارهما أهم العناصر التي تشكل منظومة الاتصالات والعلاقات الإنسانية. وفي ظل تلك التحديات رسمت إشكالية الأزمة الأخلاقية ابرز معالم هذا العصر، والتي طالت تأثيراتها سلوك الأفراد في جميع مراحل نموهم. وشملت الصغير والحدث والكبير، ذكورا وإناثا على حد سواء، فشكلت خطوة الوعي الذاتي واحدة من أهم الخطوات التي تعبد الدرب نحو فهم الآخر. ومن حقيقة إدراك ذواتنا نذلل صعوبات حوارنا مع الآخر، لذا يأتي هذا البحث ليقدم مقاربة نفسية لتسليط الضوء على مكونات ذواتنا وتفسح المجال لفهم إشكالية حوارنا مع الآخر، املا في التأسيس لعلاقات راشدة تدعو لتطوير علاقتنا مع الآخر ولتوثيق عرى التواصل معه. علاقات تتيح فرصة المشاركة والإحساس بالمسؤولية، والتوجه نحو المستقبل، لان في هذا النوع من العلاقات تكمن فرصة نمونا. فضلا عن الاعتراف بالآخر، وحتى يتم الاعتراف بنا ونعترف نحن به، لا بد من الإفلات من حلقة الاتهام التي حبسنا أنفسنا داخلها فعجزنا عن فهم أنفسنا وفشلنا في فهم الآخر بسبب ما يحمله كل منا للآخر من اتهامات لا مبرر لها. لذا يبقى الأمل بالتححرر من قوقعتنا الذاتية والتوحد مع الآخر لتأسيس علاقات قائمة على المساواة والانفتاح والدعم المتبادل.

Self-argumentative dialogue with the other (Psychic Approach)

Prof. Dr. Maeda Mardan Mohy al-Taa'n
Department of Psychological Counseling And Educational Guidance
College Of Education Humanities
University of Basrah
Basrah - Iraq

ABSTARCT

The political, industrial, technological and informational revolutions of the past century have charted a new map of our contemporary world, which has begun in its best shape, but not without the contradictions and disadvantages that have made the lives of individuals bad before nations and societies, and everyone has spared no effort to adapt to the requirements of this age, We have been forced to deal more seriously with those developments, to unify the ranks, to use energies and to carefully select them to meet its challenges, and the list is progressing well with self-treatment and the other as the most important component of the communications and human relations system. In the face of those challenges, the problem of the ethical crisis has been shaped by the most salient features of this era, whose effects have affected the behavior of individuals at all stages of their development, including the young, the juvenile and the great, male and female alike, thus shaping the step of self-consciousness as one of the most important steps that worship the path towards understanding the other. It is the fact that we are aware of the difficulties of our dialogue with each other, so this research offers a psychological approach to shedding light on ourselves and giving way to understanding the problem of our dialogue with each other. Relationships provide an opportunity for participation, a sense of responsibility and a way forward to the future, because in this kind of relationship lies the opportunity to our growth. As well as recognition of the other, until we are recognized and acknowledged it, we must escape the indictment in which we have locked ourselves in, as we have failed to understand ourselves and fail to understand each other because of the unwarranted accusations that each of us brings to each other. It therefore remains the hope that we will be free from our own shell and unite with each other to establish relations based on equality, openness and mutual support.

● ماهية الذات

لقد دأب الإنسان منذ لحظات وجوده الأول على هذه الأرض إلى اكتشاف ما يحيط به، وتعليل الأحداث التي تتوالى عليه، آملاً في الحفاظ على وجوده وتحقيق كينونته، ليكون بحق سيد هذه الأرض، فلم يألوا جهداً في سبيل سير غور تلك الذات التي ظلت عالماً مجهولاً لعقود من السنين، وهنا تطالعنا الآثار التي تركها هذا الإنسان في مشارق الأرض ومغاربها على عظمة جهده في سبيل تحقيق ذاته، التي شكلت في نهايات القرن التاسع عشر وبدايات القرن العشرين محورا رئيسيا من محاور البحث لدى الفلاسفة والمنظرين في ميدان علم النفس وتباينت الآراء حول ماهيته النفس أو الذات أو الروح، كما خضعت للمناقشة مرارا وتكرارا مسألة الوسيط النفسي الذي ينظم ويرشد ويضبط سلوك الإنسان، وربما كان من أشهر المفاهيم ذيوعاً عن وجود كينونة (entity) داخلية تصوغ مصير الإنسان هو مفهوم الروح (1). وهكذا تنوعت المفاهيم التي حاولت فهم السلوك عن طريق تصور كامل مساعد داخلي يتوسط بين خارج الإنسان وداخله، فظهرت مفهومات العقل والانا والذات إلا إن هذه التصورات خضعت أيضاً لتقلب الفكر فشاعت حيناً واختفت حيناً آخر (2).

غير إن فكرة الاهتمام بمفهوم الذات عاد إلى البرزوخ بين الأوساط النفسية، فظهرت فكرة الذات بشكل جديد في مجال علم النفس على يد وليم جيمس عام 1890) إذ يعرف جيمس (الذات أو الأنا التجريبية Empirical me) أو الأنا العملية بأنها مجموع ما يمتلكه الإنسان أو ما يستطيع أن يدعي أنه له، جسمه، سماته، قدراته، ممتلكاته المادية، أسرته، أصدقائه، أعدائه، مهنته، وهواياته.... الخ (3). وبما إن البداية الحقيقية لفكرة الذات كانت على يد وليم جيمس إلا إن هذا المصطلح أخذ في التطور في علم النفس المعاصر بحيث أصبح يعنى جانبيين هما الذات كموضوع (Self - as - object) أي كمشاعر واتجاهات وميول ومدركات وتقييم لنفسها كموضوع. والذات كعملية (Self- as- process) كحركة، كعقل، كفعل ونشاط (4).

وهكذا احتلت الذات ومفهومها مركز الصدارة في تفكير المنظرين من علماء النفس إذ ركز أصحاب النظريات الظاهرانية (phenomenological) في محاولة لفهم الذات إذ يمثل هؤلاء العلماء السلوكيين وجهة النظر الكلية (Holistic) فينظرون إلى الذات على أنها نموذج داخلي (صورة - مفهوم - نظرية) يتكون من خلال التفاعل مع العالم، ويعتبر هؤلاء إن الجهاد في سبيل الذات هو الدافع الإنساني الرئيسي (5) ويفرد كارل يونج (Jung.c.g) فصولاً في نظريته لتوضيح فكرة الذات ووظيفتها التي يلخصها بقوله " أن وظيفة الذات هي توجيه قوى الشبح وكبح الغرائز الحيوانية بدرجة كافية ليعتبر الإنسان متحضراً، وفي نفس الوقت السماح بالتعبير الكافي للغرائز لتقدم الإبداع والنشاط". لذا تشكل الـ (Self) أهم النماذج الأصلية في نظرية يونج فهي تمثل الوحدة والكلية وتكامل الشخصية. وإن التحقيق الكامل لنموذج النفس (Full Actualization) أو تحقيق الذات (Achieving Self Hood) أو تحقيق الوجود الذاتي للنفس (Self Actualization) جميعها تتضمن التوجه نحو المستقبل - الخطط، والأهداف، والأغراض، والمعرفة الدقيقة، والإدراك لذات الفرد - ويتعدى تحقيق الذات تحقيقاً كاملاً بدون المعرفة الكاملة للذات. كما يتفق كارل روجرز (Carl Rogers) الذي يعد المنظر الأول في ميدان الذات، معهم إذ يرى إن للكائن الحي نزعة أساسية يسعى من خلالها دائماً وأبداً نحو تحقيق ذاته والمحافظة على كيانه، وإثراء خبرته بصورة مستمرة (6). فالذات لدى روجرز هي كينونة الفرد تنمو وتتفصل تدريجياً عن المجال الإدراكي (7) وتتكون بنية الذات عندما يولد الطفل ويبدأ بالاستجابة لشتى الحوافز استناداً إلى ما ورثه من تكوين بيولوجي، ألا أن الاستجابات التي تتأثر شيئاً فشيئاً بالواقع تتمحور بالتجربة والتعلم (8).

وهذا يعني إن الذات تنشأ من تفاعل الكائن العضوي مع البيئة، وخلال نموها تميل إلى التكامل، فهي صيرورة مستمرة في النمو وتتغير نتيجة للتفاعل المستمر مع المجال الظاهري (9).

وعليه يولي المختصون أهمية خاصة لأطوار الطفولة الأولى لأنها الأكثر تأثيراً في شخصياتنا، ويعلمون ذلك بسبب مرونة وحساسية الذات التي تكون على أشدها في السنوات الأولى من حياة الفرد. لقد بدأ كارل روجرز عمله بالاعتقاد الثابت إن الذات (كانت مفهوماً غامضاً ومبهماً وليس له معنى علمي ..) وعليه بدأ روجرز في محاولاته في حل هذا اللغز وفك رموزه، فقدم تعريفاً للذات أو مفهوم الذات باعتبارها مصطلحات استخدمت تبادلياً (10).

فمفهوم الذات Self- concept هو تكوين معرفي منظم ومتعلم للمدركات الشعورية والتصورات والتقييمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفاً نفسياً لذاته، ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة الأبعاد لكيونته الداخلية أو الخارجية (11).

وعادة ينمو مفهوم الذات ويتطور كلما تطور ونما لدى الرضيع ميدان خبرة أكثر تعقيداً، إذ يصبح احد أجزاء خبرته أكثر تميزاً من البقية، وهذا الجزء الجديد المنفصل تصفه الكلمات (أنا، لي، ونفسي) (I, me, and my Self) أنها النفس أو مفهوم النفس. وهي تتضمن التمييز بين ما هو جزء مباشر من ذات الشخص وبين ما هو خارج عن ذات الفرد. وبهذا يكون مفهوم الذات هو صورة الفرد أو تصور ما هو عليه، وما يجب أن يكون عليه (12). وعليه فإن نمو مفهوم الذات عملية ديناميكية تتوقف إلى حد كبير على إدراك الفرد لخبراته في بيئته، ويتشكل نتيجة للتفاعل مع البيئة وينمو نتيجة للنضج والتعلم (13). ولمفهوم الذات وجوه ثلاثة هي:

(مفهوم الذات المدرك (perceived Self- Concept) و) مفهوم الذات الاجتماعي – (Social Self- concept) و) مفهوم الذات المثالية – (Ideal Self- concept) علما بان (مفهوم الذات) بوجهه الثلاثة يؤدي وظيفة واحدة وهي وظيفة دافعية تسعى إلى تكامل وتنظيم وبلورة عالم الخبرة المتغير الذي يوجد الفرد في وسطه، ولذا فانه ينظم ويحدد سلوكه. (14)

فالفرد عندما يدرك ويتقبل في جهاز منسق متكامل كل خبراته الحسية والحشوية فانه يصبح بالضرورة أكثر تفهما للآخرين وأكثر تقبلا لهم. ولهذا يمكن له إن يحقق قدرا من التوافق النفسي، وذلك عندما يصبح مفهوم الذات في وضع يسمح لتلك الخبرات بان تكون ممثلة في مستوى رمزي وذات علاقة ثابتة ومتسقة مع مفهوم الذات. (15)

وهنا يلعب مفهوم الذات دورا هاما في الاتصال، فغالما إننا ندرك العالم والأشياء والناس من خلال عدسة الذات هذه فسنواصل معهم ونتفاعل مع المحيط من خلال ذات العدسة، إذ يتم الاتصال ظاهريا من الذات الموضوعية للمرسل إلى الذات الموضوعية للمستقبل، أما عمليا فهو يتم من مفهوم الذات عند المرسل إلى المستقبل ككائن موضوعي. وإذا حدث أن توجهت من مفهومك عن ذاتك إلى الآخر كشخص موضوعي (تجاهلت مفهومه عن ذاته) فانك تتعرض لان يستجيب لك الآخر انطلاقا من صورته التي تجاهلتها، باعتبارك شخصا موضوعيا (أي انه يتجاهل بدوره مفهومك عن ذاتك) وبهذا تكون الرسالة قد ضلّت طريقها، وكذلك الجواب عليها. فينشأ سوء الفهم ويضطرب الاتصال. إذ إن عدم اعترافنا بالآخر سيؤدي حتما إلى تنكر الآخر لنا. وبقدر ما نعترف بالآخر وننقّمه، يزداد نصيبنا من اعترافه بنا فتجد رسائلنا صداها وتأثيرها فيه. (16)

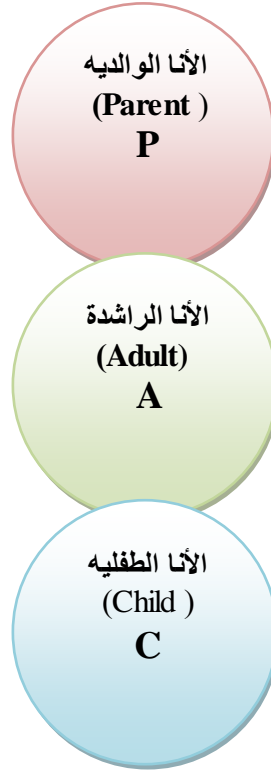
لذا يكون حوارنا مع ذاتنا نقطة البدء لحوار اشمل وأوسع، فالحوار مع الذات مؤشر صحي للتقدم خطوات نحو الحوار مع الآخر، فقد يكون حوارا هادئا بناءاً يرتقي بنا إلى تعديل مسارنا ورؤيتنا، ويعدل مسلكنا مع الآخرين ، وقد يكون صراعا تقف فيه النفس عند حدود ذاتها لذلك كان الحوار مع الذات ضرورة حياتية توصلنا إلى الآخرين ونحن أكثر إشراقا وصفاء، مما يتيح لنا التعامل معهم. غير أن الكثير منا لا يحاورون ذاتهم ولا يصغون لحديث النفس داخل كل منهم، ولا يستفيدون من فرصة أن ذواتنا مجبولة على تصحيح مساراتنا، وتصويب أخطاؤنا. لذا يكون الوعي بالذات أهم منطلقات الفاعلية في أنفسنا، لأنه يساعدنا على رؤية أنفسنا ورؤية الآخرين، يساعدنا على تقييم خبراتنا وخبرات الآخرين، مما يدفع بنا نحو التطوير والتغيير.

• النظرية التبادلية (لاريك بيرن Arik Berne) :

تعد النظرية التبادلية وسيلة لتحليل وفهم طبيعة التصرف، والتي طورها اريك بيرن وتم تعميمها ونشرها في السنوات القريبة والحالية في كتابات (توماس هارس T. Harris). (17)

وهي نظرية مشتقة من تيار التحليل النفسي، وتعد تطورا لها في اتجاه خدمة الأغراض العملية للناس في الحياة اليومية. (18) ، إذ استفاد منظرو هذه النظرية من فكرة فرويد بوجود ثلاث مصادر في الشخصية هي التي تحفز وتراقب وتسيطر على تصرفهم وهي (الأنا - الأنا العليا - ألهو). (19)

والتي عبر عنها في نظرية التحليل التبادلي باسم حالات الأنا (EGO STATE) والمكونة من ثلاث حالات تكاد تلخص الشخصية، ويعبر عنها برسم ثلاث دوائر متراصفة عموديا وهي على التوالي من الأعلى إلى الأدنى (الأنا الوالديه - الأنا الراشدة - الأنا الطفليه). (20)



شكل رقم (1) يوضح حالات الانا في ضوء النظرية التبادلية

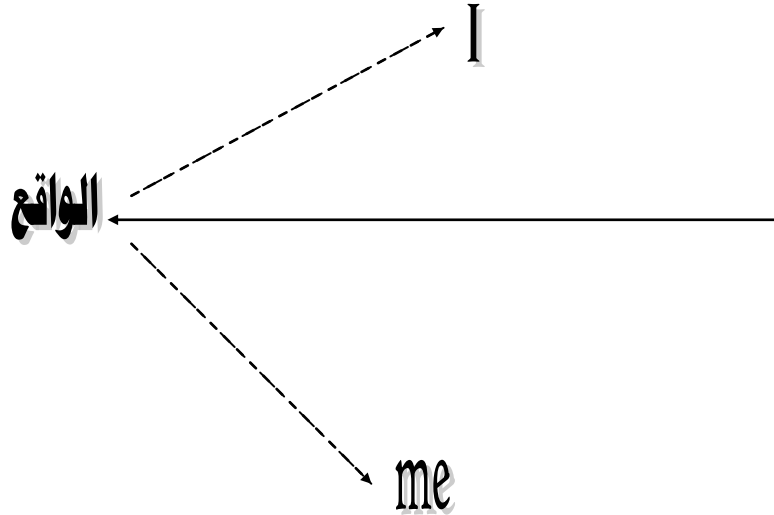
وقد اقر بيرن على الرغم من اننا لا نستطيع ملاحظة مراحل الأنا بصورة مباشرة، فان بالإمكان أن نلاحظ تصرف الشخص الذي نستنبط من خلاله أي من مراحل الأنا تحكم هذا الشخص في هذه اللحظة:

أولاً- الأنا الطفليه (The child ego) هي نقطة البداية، مستودع الغرائز والنزوات والرغبات والمخاوف، والإحساس بالعجز، والعبث والميل إلى متع الحياة والانتكال واللامسؤولية وتجاهل القوانين، وتوجد لهذه الأنا أشكال عديدة (الطفولة السعيدة- الطفولة الأئمة- الطفولة العاقلة). (21)

ثانياً- الأنا الراشدة (The Adult ego) وهي الأنا التي تثير تصرفات يمكن وصفها بالمنطقية والعقلانية والمسؤولية، وفي ذات الوقت عدم ميلها إلى العاطفية. (22)، وهي تلعب دور المنسق بين حالات الأنا (الوالديه، الطفليه) والواقع الخارجي. (23)، فالناس الذين يتصرفون على أساس الأنا الراشدة هم ببساطة يأخذون (المحتوى العاطفي لمرحلة الأنا الطفليه) لديهم، والمحتوى المفعم بالقيم لمرحلة (الأنا الوالديه) فيقومون بفحص كل من المحتويين على مستوى العالم الخارجي المحيط بهم وكذلك يقوم هؤلاء باختبار بدائل وإمكانيات وقيم أخرى لها حق الأسبقية. (24) وعليه فان معلومات هذه الأنا تتمثل بالواقع الخارجي كما هو موجود حالياً، إلى جانب ذلك الكم الهائل من المعلومات المتركمة من الماضي. (25)

ثالثاً- الأنا الوالديه (The Parent ego) إن هذه الأنا تأتي كنتيجة لتلقي رسالة شفوية، أو تعويد على أمر ما من احد الأبويين أو من الأخوة أو الأخوات الأكبر سناً، أو من مدرسي المدرسة. أو أي هيئة ذات سلطة على التحكم بمرحلة الطفولة لهؤلاء. لذا فهي في مقابل الأنا الطفليه تشكل الضبط والرقابة والتوجيه إنها مصدر المعايير والأحكام والمساءلة، كما إنها مصدر الحماية والرعاية. (26)، فالشخص يتصرف في ضوء استرجاعه للشريط المخزون في ذاكرته منذ طفولته، والذي يتضمن انتقادات الأنا الوالديه (ذلك صحيح- ذلك خطأ- ذلك رديء- ذلك جيد- أو يجب عليك- لا يجب عليك أن تعمل ذلك....) وهنا نجد إن حالة الأنا الوالديه تشكل ذلك الجزء المسئول عن حالة التقويم والتقدير للأمور ويكون مستذكراً للتصرف المحمل بالقيمة المعنوية والتي تجعل من ذلك التصرف مقبولاً. (27)

- وتقسم هذه الأنا إلى ثلاث أقسام:
- والدية منتقدة والتي تمثل الضمير الأخلاقي المتمتت الذي يحاسب المرء بدون هوادة، ومنه ينبع كل تسلط وقسوة خلقية. (28)
 - والدية حانية وهي مصدر الحب والحنان والرعاية والحماية، ولاحقا يمارس المرء انطلاقا منها كل ميول الشفقة وميول الأبوة والعناية بالآخرين. (29)
 - والدية مثالية وتكون نموذج وقدوة للطفل، كما تكون المثل الأعلى له على شكل أبطال تاريخيين وعظماء، وفي كل الحالات تلك تشكل الأنا والديه مصدر التقويم والأحكام المعيارية السلبية والايجابية. (30)
- وتتفاعل هذه الحالات الثلاث باستمرار فيما بينها، هذا التفاعل هو الذي نعيشه ونعنيه على شكل حوار داخلي. وعادة ينتقل المرء من حالة إلى أخرى في حياته اليومية بشكل فيه قدر من معقول من التوازن. فيتصرف الأفراد بموجب واحدة من تلك المراحل في وقت، وبموجب الأخرى في وقت آخر. (31)
- وعليه ينعى سلوكهم بالسلوك المتوازن الذي هو عبارة عن محصلة تفاعل نابع عن التماثل أو التقارب بين ما يعتقد الفرد عن ذاته ومع الواقع، والكيفية التي يرى بها الآخرون فردا ما، ويمكن أن يعبر عن السلوك المتوازن بالشكل التالي:



شكل رقم [2] يوضح محاور السلوك المتوازن

فكلما اقترب الخيطان (I,ME) من الخط الأفقي المتصل (الواقع) كلما اقتربت الصورة التي يحملها الفرد عن نفسه وعن الآخرين من الواقع، كلما اقتربت الصورة من الواقع وبالتالي يمثل السلوك صورة التوازن، وعلى العكس فان ابتعاد الخيطان المتقاطعان عن الخط المتصل (الواقع) يؤدي إلى عدم التوازن في السلوك. (32)

وعليه فان الأفراد الذين يتمتعون بسلوك متزن وشخصية صحية يكونون في وقت معين قادرين على السماح للانسان الراشدة بالتغلب والسيطرة على التفكير بعقلانية مع حل المشاكل حلولا راشدة، وفي وقت آخر يكونون قادرين على التصرف وفق الأنا الطفلية بتلقائية، وفي أوقات أخرى يأخذ تصرفهم طابعا مختلفا إذ يكونوا بناءا على الأنا الودية الحانية قادرين على اختلاق قيم تساعد في اتخاذ القرارات وتجعلها ذات تأثير قوي. (33)

* مواقف الحياة (Life Positions):

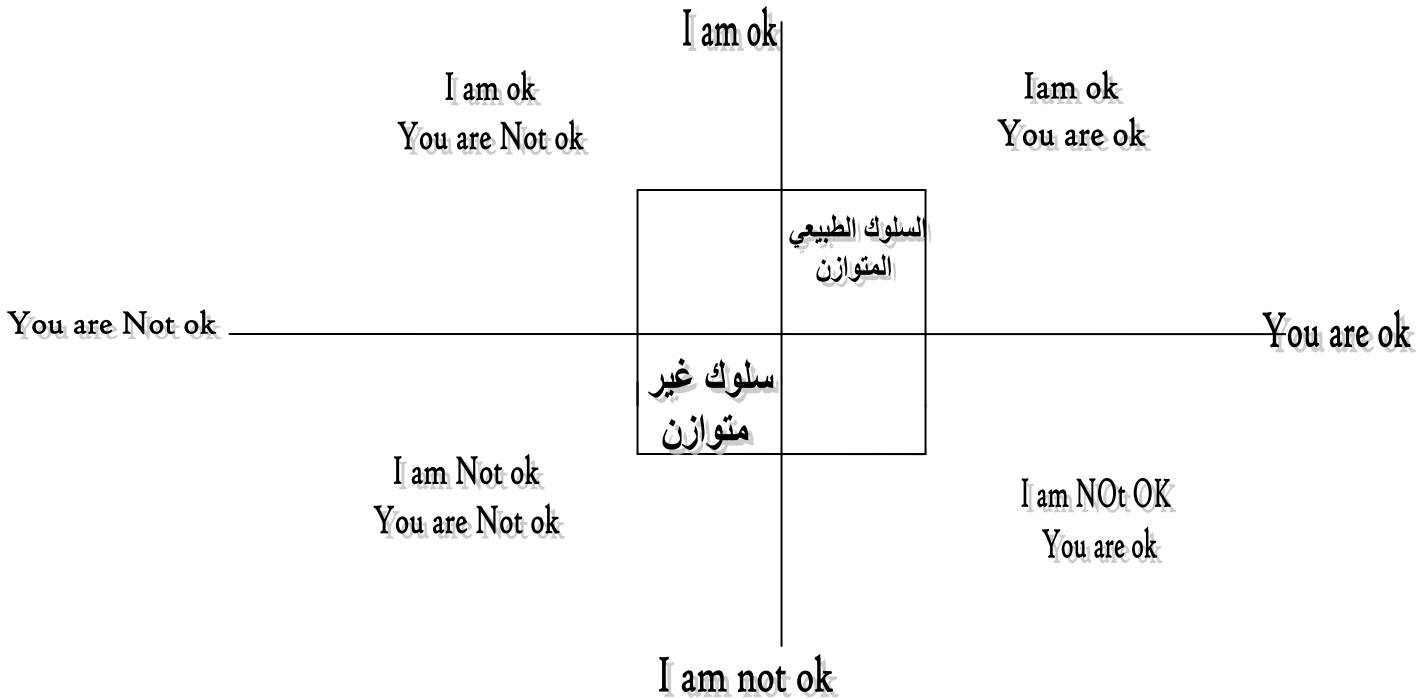
بناءاً على العرض السابق نجد أن محصلة السلوك الناتج عن الاتزان أو عدم الاتزان تساعد على تشكيل أو تبني الفرد للمواقف السيكولوجية أو المواقف الحياتية والمعيشية المختلفة. وهذه المواقف تتطور لدى الفرد أثناء حياته، وتمثل الاعتقادات التي يشكلها الفرد عن ذاته وإعطائها قيمة سيكولوجية بحيث يقارن القيم السيكولوجية مع حياة الآخرين الذين يتعامل معهم. لذا فان أول من طرح فكرة المواقف السيكولوجية هو الطبيب المعروف (توماس هارس) في كتابه (أنا بخير وأنت بخير (I am ok, your ok) والذي أطلق عليه اسم مواقف الحياة (Life Positions). (34)

إذ يرى هارس إن الناس يقومون بتقديم افتراضات لتقييم ذاتهم خلال مراحل نموهم كما أنهم يقدمون افتراضات أخرى حول قيمة الناس المهمين في محيط بيئتهم. وان اقترن الافتراض الذي يقدمه الشخص حول قيمة نفسه والافتراض الذي يقدمه حول قيمة الشخص الآخر سمي الموقف (بالموقف في الحياة). (35)

وعادة تميل تلك المواقف والاعتقادات إلى الثبات النسبي لدى الفرد فتكون أكثر استقرارا من مراحل الأنا، وتقوم تلك الافتراضات والاعتقادات على أساس حالة (I AM OK) أي كون الإنسان على ما يرام أو بحالة جيدة. لذلك فان الفرد يفترض هل هو على ما يرام أم لا ؟ أو هل هو يمتلك قيمة أو قدر بالحياة أم لا ؟ وينتج عن مواقف الإنسان في الحياة أربعة علاقات محتملة قسمها هارس على أساس بعدين أساسيين هما: (إن الحياة أما بخير وعلى ما يرام OK) أو (إن الحياة ليست بخير وليست على ما يرام NOT OK). (36)

وعلى أساس هذين البعدين استطاع هارس أن يحدد المواقف السيكولوجية التي يطورها الفرد أثناء حياته على النحو الآتي:
أولا- لا يوجد شخص يمتلك قيمة أو جدارة (أنا لست بخير ولست على ما يرام، وأنت لست بخير ولست على ما يرام I am not ok, you are not ok).
ثانيا- أنت تمتلك قيمة وأنا لا امتلك قيمة (أنا لست بخير ولست على ما يرام، وأنت بخير وعلى ما يرام I am not ok, you are ok).
ثالثا- أنا امتلك قيمة وأنت لا تمتلك قيمة (أنا بخير وعلى ما يرام، وأنت لست بخير ولست على ما يرام I am ok, you are not ok).
رابعا- كلانا يمتلك قيمة (أنا بخير وعلى ما يرام، وأنت بخير وعلى ما يرام).(37)(38)

ويمكن ان نعبر عن فكرة مواقف الحياة التي طرحها هارس بالمصفوفة التالية مع تحديد موقع السلوك المتوازن والغير متوازن عليها:



شكل رقم (3) يوضح مصفوفة مواقف الحياة

ويطرح (هارس 1991 Harris) بعض الملاحظات العامة حول تلك المواقف إذ يرى انه بنهاية السنة الثانية أو الثالثة يكون الطفل قد قرر تبني احد المواقف الثلاثة الأولى، ويعتبر الموقف الثاني (أنا لست بخير ولست على ما يرام، أنت بخير وعلى ما يرام) هو أول استنتاج تقريبي يستند إلى تجربة الطفل خلال السنة الأولى من حياته، وبنهاية السنة الثانية أما يثبت هذا الموقف ويستقر لدى الطفل أو يتركه ليحل محله الموقف الأول أو الثالث. وحالما تنتهي هذه العملية يثبت الطفل على الموقف الذي اختاره ويحكم جميع تصرفاته اللاحقة، ويبقى راسخا معه بقية حياته ما لم يتم هو لاشعوريا بتغييره إلى الموقف الرابع. علما بان القرار حول أي موقف من المواقف الثلاثة الأولى يتوقف على تلقي الحنان الكافي أو عدم تلقيه، كما إنها ليست قرارات لفظية أو شفوية بل أنها نتاج لمعلومات الرشد أو البلوغ مستمدة من ذاكرة الطفولة. (39) ، ففي الموقف الأول يميل الفرد إلى الاعتقاد بان حياته وحياة الآخرين الذين يتعاملون معه هي حياة تعيسة.(40) كما يكونون مستسلمين وفاقدين للثقة بالآخرين بأنفسهم أيضا. (41)

وإذا استمرت هذه الحالة دون أي فترة استراحة خلال السنة الثانية من الحياة فان الطفل قد يستنتج (أنا لست بخير – أنت لست بخير) وفي هذا الموقف يتوقف البالغ عن التطور فيلجأ إلى الاستسلام وانحسار الأمل، ويميل إلى للشعور بالسوء والنظر إلى العالم كله على انه تعيس.(42) فهو ببساطة سيدخل معترك الحياة وفي النهاية سينتهي إلى مصح عقلي بحالة بالغة السوء من الانسحاب والإحباط مع سلوك مؤسف يعكس حالة من الفوضى، مع اشتياق قديم للعودة إلى الحياة التي كانت تسعده على مدى السنة الأولى. وفي ضوء هذا الموقف إذا ما استنتج الشخص (أنت لست على ما يرام) فستعمم هذه الحالة على كل الناس الذين حوله وسيرفض حنانهم وعطفهم، وسيجد تكاملا بين استنتاجاته المبكرة، لذلك فان التجارب الجديدة تكون بالنسبة له غير مجدية في التخلص من هذه الحالة كما انه سوف يوقف استخدام (الأنا الراشدة) ويواجه صعوبة في الوصول إليها حتى في طريقة تعامله مع الآخرين.(43) وفيما يتعلق بتأثير هذا الموقف على تواصل الأنا مع الآخر أثناء تفاعلها في مواقف حياتية عدة (كالتعاملات اليومية مع أفراد الأسرة والأصدقاء ، التدريس، العلاج) يشير هارس إلى أن الفرد الذي يشغل الموقف (أنا لست بخير ولست على ما يرام- وأنت لست بخير ولست على ما يرام) ينظر إلى المستقبل في جميع تلك التفاعلات قد شغل موقف (أنت لست بخير ولست على ما يرام)، لذا يصعب على الأخير (المستقبل) - أي الأب أو الأخ أو الصديق أو المدرس أو المعالج - إقناعه بضرورة التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم لإحداث التغييرات المطلوبة في شخصيته وشخصياتهم.

ولو أمعنا النظر في الموقف الرابع (أنا بخير وعلى ما يرام – وأنت بخير وعلى ما يرام) لتلمسنا فيه أملنا المنشود، لأنه يعد الموقف الصحي من بين كل تلك المواقف، حيث يعبر الناس من خلال هذا الشعور عن الثقة بأنفسهم، إضافة إلى الثقة بالآخرين الموجودين في محيطهم.(45) كما أنهم يعتقدون أنهم والآخرين يعيشون حياة سعيدة، وان حياتهم هادئة خالية من المشاكل، وفي مقدورهم السيطرة على مجريات حياتهم. (45)

ولكون هذا الموقف يأتي نتيجة وعي كامل وقرار فعلي فيمكن له أن يتضمن اتحاد أو اندماج الإمكانيات غير المجدية مع قدر كافي من المعلومات حول تقييم الفرد لنفسه وتقييمه للآخرين.(46)

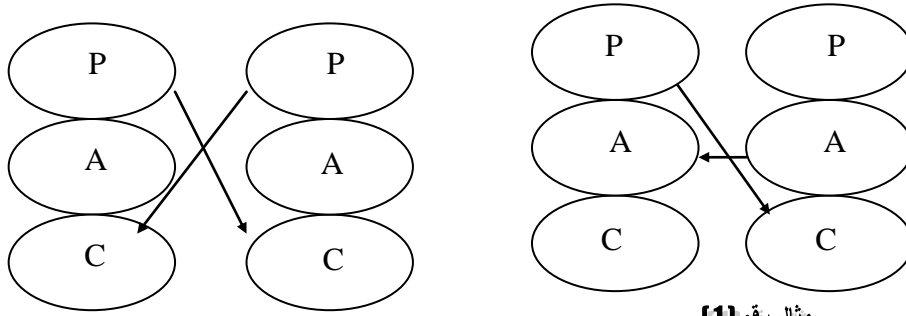
ويشير (-1983 Heresy & Blanchard) إلى أن تصرفات الأفراد الذين ينتمون لهذا الموقف تنحدر من مراحل (الأنا الوالدية الحانية، الأنا الراشدة، والأنا الطفلية السعيدة)، ولما تكون منحدره من (الأنا الوالدية المنتقدة أو الأنا الطفلية الأثمة). (47)

وبين الموقف الأول والموقف الرابع توجد اختلافات نوعية إذ إن الأول يكون مبعثه اللاوعي بسبب تكونه المبكر في الحياة، كما انه يستند إلى المشاعر والأحاسيس. بينما الموقف الرابع فيأتي نتيجة لوعي كامل وقرار فعلي، كما انه يستند إلى الفكر، ومن هنا يمكن التوصل إلى أن الموقف الأول له علاقة بالسؤال (لماذا؟) في حين يتأسس الموقف الرابع على السؤال (لم لا؟). وأخيرا يمكننا الاستنتاج بان الموقف الرابع هو أفضل المواقف على الإطلاق لأنه يساعد في توفير بيئة صحية مناسبة للتواصل مع ذاتنا أو لا مما يمهد إلى تواصل فعال مع الآخرين. فان إدراكنا أننا بخير يجعلنا موضوعين في النظر إلى الأمور من حولنا قادرين على اكتشاف ذاتنا والتمتع بها وتطويرها، وتقبل أخطائنا وتصحيحها لأننا سنكون مرنين ببعدين كل البعد عن التشدد والتعصب، وإدراكنا أن الآخر بخير يجعلنا نتقبله كشريك في عملية التواصل، له فيها مالنا من حقوق باثبات ذاته والدفاع دون تطرف عن معتقداته، وعليه ما علينا من إجابات تفرضها عملية التفاعل مع الآخر من احترام لوجهات نظر الآخرين حتى لو كانت مغايرة لمعتقداتنا ووجهات نظرنا. والبقاء بالتأكيد سيكون للفكرة الأفضل التي تكفل للجميع حرية التعبير والعيش الكريم، والتحرك بفضاءات واسعة لتعزيز الديمقراطية والحرية عند التواصل مع الآخر.

• جدلية الحوار مع الآخر:

إن جدلية الحوار مع الآخر تحكمها أنماط التفاعل والاتصال، فالتفاعل يتخذ طابع التبادل المكمل حين تتطابق حالات الأنا عند المرسل والمستقبل، هذا التطابق يؤدي إلى التفاهم والارتياح، لأنه بالتحديد يوحد التجربة الذاتية عند الطرفين ويخلق حالة من المشاركة، هذه المشاركة تمنع الغموض وبالتالي توقف تدخل التأويلات اللاواعية ولذلك ينطلق الحوار سلسا وتتفتح آفاقه. وعموما فإن التبادل المكمل قد يكون بين أي من حالات الأنا عند كل من الطرفين، ولهذا قد يكون لدينا عموما 4 احتمالات:

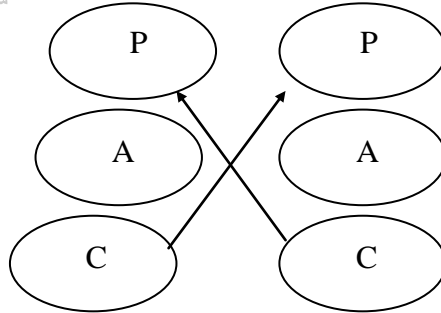
- 1-1 التبادل بين الأنا الوالدية، يشترك المرسل والمستقبل (الأنا - الآخر) بنظرتهم الناقدة لكل ما يدور حولهما فيأتي اتصالهما سهلا.
 - 2-1 التبادل بين الأنا الطفلية، الاتصال هنا سهلا وممتعا لذات السبب، التجربة الوجدانية واحدة والإرسال والاستقبال ينطلق ويصل إلى مواقع موحدة. ويؤدي الاتصال إلى توثيق الصلات بين الطرفين.
 - 3-1 التبادلات بين الأنا الراشدة، والاتصال هنا يكون مركز حول المهمة وليس حول الانفعالات والرغبات، ويتصف بدرجة عالية من العقلانية والتركيز حول متطلبات العمل، الحالة المزاجية هادئة، الارتياح واضح ولكنه ارتياح مركز حول الإنتاج وليس حول إرضاء العواطف والرغبات. والعلاقة مهنية هنا بينما هي ذاتية تتصف بالتواطؤ في الحالتين السابقتين. إن هذا النمط من التفاعل هو الذي يقود إلى التواصل الفعال، وإلى بذل الجهد عن قناعة وليس بواسطة الإرغام، كل من الطرفين ينمو ويحقق ذاته.
 - 4-1 تبادلات الأنا الوالدية والأنا الطفلية الأدوار هنا موزعة بشكل يجعل الإرسال والاستقبال محددا في مصدرهما ومصبيهما. المرسل يتكلم من موقع الأنا الوالدية الناقدة، والمستقبل يستجيب من موقع الأنا الطفلية الأثمة، ورغم أن التبادل هنا مكمل والاتصال ممكن إلا أنه ليس معافي وغير منتج على المدى الطويل، فالمستقبل ستنترام لديه مشاعر الضيق، وتتحول إلى تمرد كامن. والمرسل تتعزز لديه الفكرة السلبية عن الآخر وبالتالي تتعزز لديه ميول الإدانة مستقبلا. وفي هذا النوع من التبادلات يعجز الطرفان عن النمو والتطور.
- نحن نلاحظ في التبادلات المكملة الثلاث الأولى تتفق توقعات المرسل والمستقبل. لأنهما ينطلقان من الأنا ذاتها. أما في التبادلات المتقاطعة فتختلف التوقعات لان المرسل والمستقبل لا ينطلقان من ذات الأنا عند تواصلهما مع بعض (48)



مثال رقم (1)



مثال رقم (2)



مثال رقم (3)

شكل رقم (4) يوضح أنماط التبادلات المتقاطعة في عملية الاتصال

إن المثال الأول يعكس تصرف المرسل من موقع الراشد فيتصرف بموضوعية وهو يتوقع من المستقبل إن يستجيب من أناة الراشدة، ولكن الأخير فاجأه بسيل من لاتهامات مستجيباً من الأنا الوالدية الناقدة. وهنا ستكون النتيجة بروز التوتر وبداية الصراع إلا إذا كان الأول يتمتع بقدر كافي من التوازن فيتمكن من شد الآخر إلى موقع الراشد فيتمكن من فتح باب الحوار الإيجابي بينهما. وفي المثال الثاني فإن الأول ينطلق من الأنا الوالدية الناقدة ويتوجه إلى الأنا الطفلية الأثمة عند الآخر فيحاكمه ويدينه، وهو يتوقع استجابة تتصف بالاعتراف بالتقصير من نفي تلك الأنا الطفلية، غير إن الآخر يفاجئه بجواب باستجابة من الأنا الوالدية الناقدة وهنا ينشأ الصراع ويضطرب الاتصال ليتحول إلى اتهامات متبادلة. أما في المثال الثالث فإن المرسل ينطلق من الأنا الطفلية التي يبحث عن عون، ويتوقع من الآخر أن يستجيب من الأنا الوالدية الحانية، غير انه يفاجأ باستجابة الآخر من نفس حالة الأنا، وهنا تبرز خيبة الأمل ويضطرب التواصل لان كل واحد سيتحول إلى اتهام الآخر بالأناثية. وفي جميع هذه الحالات تنشأ علاقة تتصف بالتأزم وعدم الرضا لان كل من الطرفين يخيب أمله ويشعر انه غير معترف به. وتكثر مثل هذه الاتصالات المتقاطعة في حياتنا اليومية وتقودنا إلى حوار الطرشان وتدهور الاتصال الذي يتحول بالضرورة من مستوى الواقع الموضوعي إلى المستوى الانفعالي المتحيز. والعلاج هنا يكمن في تحويل كل هذه التبادلات إلى نمط التبادل المكمل الراشد الذي يكفل وحدة الاعتراف المتبادل فتهذا الانفعالات السالبة وتفتح الطرق أمام التعاون أو التوجه نحو العمل المشترك.

إن جدلية العلاقة بين الأنا والآخر تتوقف على درجة إدراك كل واحد منهم لذاته أو لا ولدوات الآخرين بعد ذلك، وهذا ما أكد محمد بشير حدوح 2010 الذي قال:

"إن كل من لا يدرك أنه لا يدرك الآخر ولا يستطيع التواصل، ولا يملك حتى قوةً للتعامل مع الآخر، وإن كل من يعتقد أنه يكتمل مع الآخر فهو واهم وهذا الشخص يكون غير مدرك لأناه". (49)

كما يطرح احمد ماهر 2004 نوعاً آخر من التفاعلات أطلق عليها اصطلاح التفاعلات الخفية، وفي النوع يكون لدينا معان خفية أو غير صريحة تحمل معاني مخالفة لما هو منطوق، وتتضمن هذه التفاعلات قدراً من الألاعيب السخيفة التي يمارسها الناس حيث يقولون شيئاً ويعنون شيئاً آخر، وتؤدي التفاعلات الخفية إلى تعقيد علاقات الاتصال، وتقود إلى التوتر والاضطراب. (50)

ويجمل محمد احمد عبد الجواد 2006 تلك التفاعلات المتشعبة والمتداخلة في مصفوفة تعكس طبيعة التفاعلات الحياتية مع الآخرين والتي تتوقف نجاحاتها فيها على نوعية الأفكار المسبقة عنهم وعن أنفسنا. (51)

الأنا		الآخر
خسارة	كسب	
(2) اخسر، ويخسر الآخر	(1) اكسب، ويخسر الآخر	الآخر
(3) اخسر، ويكسب الآخر	(4) اكسب، ويكسب الآخر	

إذ يشير النمط الأول إلى رغبتنا في أن نربح ويخسر الآخرون، ونسعى لتحقيق المكاسب الذاتية عن طريق تحقيق أكبر قدر من المنافع من الطرف الآخر، حتى لو ألحقنا الضرر به. وهذا عقلي وفكري يستبد بنا ويجعلنا نفرض منطلقاتنا ولا نرجو حواراً مع الآخر، وحتى لو دخلنا حواراً معهم فقناعاتنا أن الربح حليفنا. أما النمط الثاني (نخسر.. ويخسر الآخرون) هو منطق يتبناه كل من لا يثق بقدراته وقدرات الآخرين، فهو لا يقدم المساعدة للآخر لكي ينجح، ولماذا ينجح الآخر وهو خاسر فلتنك الخسارة من نصيب الجميع. وفي النمط الثالث (اخسر.. ويكسب الآخر) يسعد الناس بخسارتهم، وإن الآخر يمتلك القدرة الحقيقية التي تؤهله لقيادته ورسم معالم طريقه. ويشعر أصحاب هذا النمط بأنهم ولدوا خاسرين في مجتمع الرابحين في الحياة. ولكن بالتأكيد هناك نمط رشيد يتبناه أفراد عقلاء راشدون يرون أن الحياة تسعهم وتوسع غيرهم، وهم ينتبئون قاعدة أساسية في التعامل هي: (اكسب.. ويكسب الآخرون) تجعلهم يتقنون بقدراتهم ويتقنون بالآخر، كما أنهم يركزون على المساحات البيضاء في علاقاتهم مع الآخرين، ويميلون إلى حل مشكلاتهم مع الآخر بهدوء وروية وينصفونهم، ويحبون لهم ما يحبون لأنفسهم.

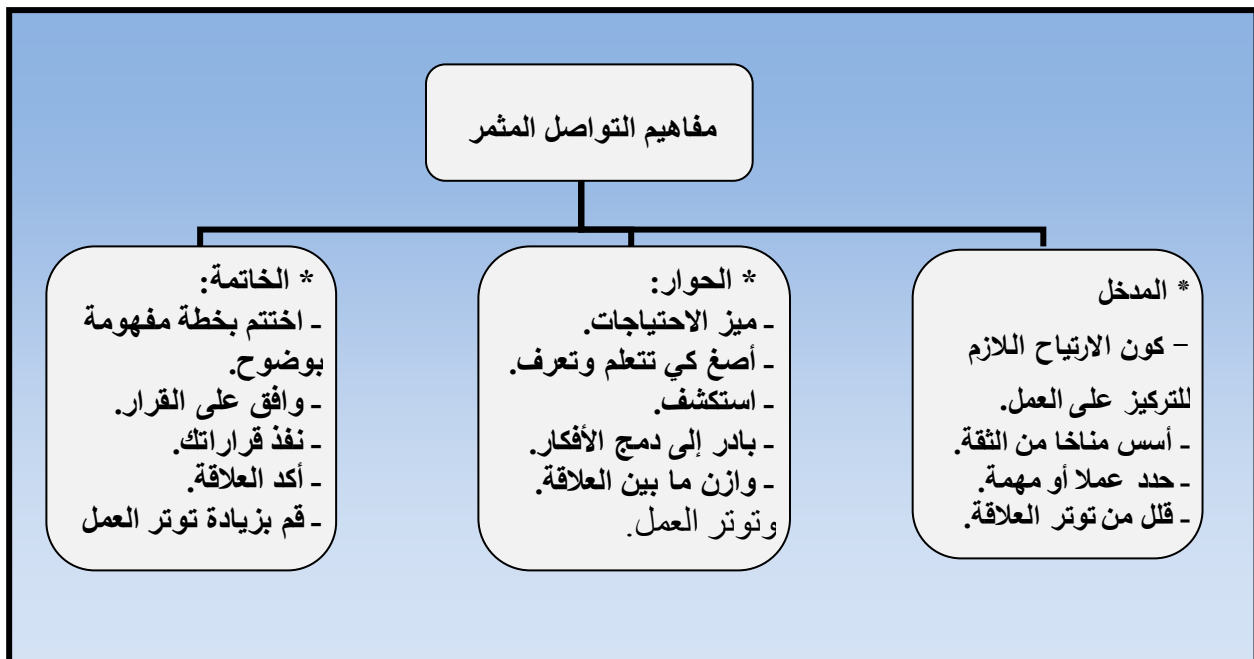
ووسط هذا التعدد في التفاعلات والأنماط يستوقفنا سؤال مهم (ما لذي يجعلنا متحفظون أو متحررون عند الاتصال بالآخر؟) إن الإجابة عن هذا السؤال تملي علينا تسليط الضوء على احد الجوانب السلوكية المؤثرة في قدرتنا على الاتصال وهي اتصافنا بالتحفظ أو التحرر عند التواصل مع الآخر، وبحكم المفهومين أسباب عدة نوضحها بالجدول التالي:

جدول رقم (1)
(أسباب التحفظ والتحرر عند التواصل مع الآخر)

ت	نحن نميل لأن نكون متحفظين في اتصالنا مع الآخرين عندما:	نحن نميل لأن نكون متحررين في اتصالنا مع الآخرين عندما:
1.	يفهمون سلوكنا، ويطلقون عليه أحكاما.	يكونوا متفهمين لسلوكنا.
2.	يحاولون السيطرة علينا وتغيير سلوكنا.	يقنعوننا بالسلوك المناسب دون فرضه.
3.	يحاولون مناورةتنا بشكل متعمد.	يكونون تلقائيين.
4.	تعارض مصالحهم مع مصلحتنا.	يهتمون لمصلحتنا.
5.	ينظرون إلينا بتعال وتفوق.	ينظرون إلينا بنفس القدر (بتساوي).
6.	يكونوا متحفظون.	يتصفون بالمرونة والتحرر. (52)

ولتوثيق عرى التواصل مع الآخر يتوجب علينا تعزيز العلاقات الراشدة الداعية إلى تطوير الاتصالات في اتجاه المساواة التي تتيح فرصة المشاركة والإحساس بالمسؤولية، والتوجه نحو المستقبل، لأن في هذا النوع من العلاقات تكمن فرصة نمونا. فضلا عن الاعتراف بالآخر وحتى يتم الاعتراف بنا ونعترف نحن بالآخر، لا بد من الخروج من قوقعتنا الذاتية، ولجم كل التحيزات والأحكام المسبقة، والتنبه للإسقاطات التي نلقي بها على الغير على شكل إصااق كل عيوبنا ونقائصنا به. ولا بد من إنزال الأنا من عرشه كي يتوحد مع النحن حيث علاقات المساواة والانفتاح والدعم المتبادل. إن الاعتراف بالآخر لا بد أن يمر بالانفتاح عليه الذي يقود بالضرورة إلى القبول المتبادل، وإسقاط الأفتعة من الطرفين وطلب المعلومات من الآخر حول كيفية رؤيته لنا، ففي ذلك سبيل لمعرفة أنفسنا وتطويرها، وتعميق لأواصر التقارب بين الطرفين، مما يمهّد سبل الاتصال الناجح الخالي من التأويلات والافتراضات والتحيزات وكل أشكال الغموض والتشويش الذاتي. (53)

ويحدد أبراهام ماسلو ثلاث مفاهيم أساسية للتواصل المثمر وبناء العلاقات على أساس (المدخل - الحوار - الخاتمة) (54)
نوضحها بالمخطط التالي:



إن التواصل المثمر ينتهي إلى أقامت علاقات نشيطة قادرة على مواجهة الاختلاف في القيم والرؤى والمصالح والاهتمامات ، وينبغي أن يكون لهذه العلاقة من القوة ما يمكنها من المحافظة على استمرارية عملية حل المشكلة حتى ولو برزت منا وجهات نظر متصارعة حول العلاقة ذاتها. إن التعامل بنجاح مع الاختلاف لا يعني أن هذا الاختلاف سوف ينتهي ، لكنه يعني الوصول إلى تسوية مرضية لطرفي العلاقة . كما نستطيع تجنب عدم الاتساق الذي ينتقص من فعالية العلاقة من خلال استخدام ذات الخطوط الإرشادية اذ ينبغي أن نكون: (عقلانيين، متفهمين، جيدي الاتصال، جديري بالثقة، غير مهديين.) (55)

الخاتمة

من خلال العرض السابق ننتهي إلى حقيقة طالما أغفلها البعض فتحوّلت علاقتنا مع الآخر إلى صراعات لا تنتهي ، فكلنا منغلق على ذاته لا يعي أبعادها الحقيقية، ويحيا وفق لسياسات وضعها الآخرون، وبتنا نعمل وفق أجندات تبيح لنا الانفتاح على هذه الفئة والانغلاق على الأخرى بحجج غير منطقية ، في الوقت الذي نحن جميعاً نعي حقيقة أن وجود الآخر ضرورة حتمية لوجدنا الفعلي، وأنا الانفتاح عليه أمر لا بد منه، وأنا بناء الأمم لا يتأتى من خلال محاولات فردية، بل أن مسؤولية بناء المجتمعات هي مهمة جماعية، وان تطور الأمم يأتي من معرفة الفرد لذاته وتقبلها والوعي بها هذا من جهة ، والانفتاح على الآخر من جهة أخرى، فكل من الأنا والآخر بنيت عليهما تاريخ الأمم والشعوب، وأسست بتعاونهم حاضرها، وسترسم بأناملهم خطوط مستقبلها. هي دعوة صادقة لقبول ذاتنا وقبول الآخر والانفتاح عليه وجعل غايتنا الكبرى هي بناء مجتمعات متطورة تبنى على أسس المساواة والعدالة والمحبة.

الهوامش

1. لندزي -1969-ص.599
2. القاضي وآخرون -1981-ص.227
3. لندزي -1969- ص.599
4. القاضي وآخرون -1981- ص.227 .
5. دافيدوف -1983- ص 595-596
6. شلتز -1983- ص164. 261.
7. زهران -1978- ص.73
8. الدباغ-1977-ص.36
9. القاضي- وآخرون -1981- ص.232
10. دافيدوف -1983- ص.297
11. زهران-1978-ص.73
12. شلتز -1983- ص.269
13. عبد الغفار -1980-ص.204
14. زهران -1978- ص.73
15. لندزي -1969- ص 623 . 621.
16. حجازي-1982-ص64-65
17. Heresy & Blanchard- 1983- p. 67
18. حجازي-1982- ص77
19. Heresy & Blanchard- 1983- p. 67
20. حجازي-1982- ص77
21. الطعان – 2000- ص 85-86
22. Heresy & Blanchard- 1983- p. 69
23. حجازي-1982- ص79
24. الطعان-2000-ص86
25. Harris- 1991- p. 52
26. الطعان -2000- ص 86
27. Heresy & Blanchard- 1983- p. 69

28. حجازي-1982- ص79
29. الطعان -2000- ص87
30. حجازي -1982- ص79
31. الطعان -2000- ص88
32. المدهون، والجزراوي-1995- ص174
33. الطعان -2000- ص88
34. المدهون، والجزراوي-1995- ص175
35. Heresy & Blanchard- 1983- p. 71
36. الطعان-2000- ص89
37. المدهون والجزراوي- 1995- ص175
38. (Heresy & Blanchard- 1983- p. 71,72)
39. Harris- 1991- p. 42
40. المدهون والجزراوي-1995- ص177
41. Heresy & Blanchard- 1983- p. 71,72
42. الطعان -2000- ص91
43. Harris- 1991- p. 45
44. الطعان -2000- ص91
45. المدهون والجزراوي- 1995- ص178
46. Harris- 1991- p. 49
47. Heresy & Blanchard- 1983- p.72
48. حجازي -1982- ص84، 91
49. <http://www.nouhworld.com>
50. ماهر -2004- ص107، 108
51. الطعان-2014- ص140
52. ماهر - 2004- ص118
53. حجازي -1982- ص195، 197
54. Wilson,2005.p98
55. فيشر وبراون- 1991- ص24- 240.

المصادر

- 1- حجازي، مصطفى.الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة.ط1. دار الطليعة: بيروت. 1982.
- 2-دافيدوف،لندال.(مدخل علم النفس).ترجمة سيد الطوب وآخرون.ط1 القاهرة:دار ماكجروهيل للنشر. 1983.
- 3- زهران،حامد عبد السلام..(الصحة النفسية والعلاج النفسي).ط2.القاهرة:دار الكتب. 1978
- 4-الزويبي،عبد الجليل إبراهيم وآخرون.(الاختبارات والمقاييس النفسية).العراق: مطبعة جامعة الموصل.
- 5-شلتز، داوون.1983.(نظريات الشخصية).ترجمة حمد دلي الكربولي وعبد الرحمن القيسي.بغداد:مطبعة جامعة. 1981.
- 6- الطعان، مائدة مردان محي.. اثر أسلوبي الخيل بالموسيقى والكرسي الفارغ في علاج الشخصية التشاؤمية. رسالة دكتوراه. كلية التربية. جامعة البصرة. 2000
- 7- _____ . بناء مقياس أنماط التعاملات الحياتية مع الآخرين لدى طلبة جامعة الجبل الغربي. مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية. كلية الآداب ، جامعة واسط. العدد 16- السنة السادسة_ كانون الثاني 2014. ص (131-160)
- 7- عبد الجواد ، محمد احمد. 2006.
- 7- عبد الغفار، عبد السلام.(مقدمة في الصحة النفسية).القاهرة:دار النهضة العربية. 1980
- 8- فيشر، روجر، براون، سكوت. نحو التآلف والاتفاق بناء علاقات إيجابية. ترجمة محمد محمود رضوان. الدار الدولية للنشر والتوزيع. مصر. 1991
- 8- القاضي، يوسف وآخرون..(الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي.الرياض:دار المريخ. 1981.

- 9- ماسلو، إبراهيم، بناء العلاقات – المدخل، الحوار، والخاتمة، في دليل مهارات التواصل الاجتماعي الناجح مع الآخرين، اعداد Wilson Learning Library، ترجمة سعيد الحسنية، ط، 1 الدار العربية للعلوم، بيروت. 2005 . ص ص 97-113.
- 10- ماهر، احمد . كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال. الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع: الاسكندرية 2004
- 11- المدهون، موسى. والجزراوي، إبراهيم. تحليل السلوك التنظيمي. عمان. 1995.
- 12- لندزي ، هول، ك.. (نظريات الشخصية). ترجمة فرج احمد فرج وآخرون. مراجعة لويس كامل مليكه. ط1. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية. 1969

المصادر الأجنبية

1. Harris, Thomas. A. 1991. (I am ok – you are ok) India. New Delhi.
2. Herrsey, Paul & Blanchard , Kenneth H. 1983. (Management if organizational behavior utilizing Human). Fourth Edition . prentice Hall of India private limited .New Delhi.
- 3-. <http://www.nouhworld.com>.