نمط اتصال مطالب/ منسحب كمؤشر على الرضا الزواجي على المدى الطويل

في ضوء دراسة جون بول كوغلان 2002 وبعض الدراسات - نظرة تحليلية-

قاصب بوعلام
جامعة الجزائر2

تمهيد:

لقد أشارت العديد من الدراسات النفسية التي اهتمت بمجال الاتصال في العلاقات الزوجية بدراسة أنواع الأنماط الاتصالية التي تؤثر في العلاقة الزوجية سواء بالسلب أم بالإيجاب، الرضا الزواجي في العلاقة، والتعاسة الزوجية. ومنه فإن هناك دلائل وبراهين –حسب الدراسات–على وجود علاقة بين التعاسة الزوجية أو عدم الرضا الزواجي ونمط الاتصال: مطالب/منسحب، نجد أن أحد الزوجين يشكو ويتذمر **Nag** أو ينتقد **criticized** بينما الآخر يجتنب.

وفي سياق الحديث عن الصلة بين هذا النمط من الاتصال والتغير في مستوى الرضا في العلاقة الزوجية، فإن هذه الصلة غير واضحة بما فيه الكفاية وهذا ما أكدته الدراسات السابقة، حيث توصل بعضها إلى أن نمط الاتصال: مطالب/منسحب على ارتباط وثيق بتدني مستوى الرضا الزواجي.

هناك دراسات أخرى اعتبرت نمط المطالب–المنسحب كمؤشر لانحدار في مستوى الرضا (علاقة سالبة)، ومع ذلك أشارت دراسات أخرى إلى أن هذا النمط ينذر بوجود علاقة موجبة وذلك من خلال زيادة في مستوى الرضا الزواجي مع مرور الوقت.

وفي دراسة أجراها "**جون بول كوغلان**" **2002** على عينة من الزيجات، 46 زوج. عالج من خلالها الصلة بين نمط المطالب/المنسحب والتغير في مستوى الرضا، حيث توصل إلى وجود علاقة سالبة وثابتة لبعض الوقت بين هذا النمط وعدم الرضا في العلاقة الزوجية، واعتبره كذلك كمؤشر ينبئ بزيادة في مستوى الرضا لدى الزوجات.

(John P. Caughlin, 2002)

لكن إذا ما قارنا دراسة **كوغلان 2002** بدراسات أخرى سبقته في معالجة هذا النمط، يبدو أن هناك نوعا من التعقيد في هذه العلاقة بين المتغيرين. ومنه يجدر إجراء المزيد من الدراسات أخذا بعين الاعتبار مختلف المناحي التي يؤثر من خلالها هذا النط في سير العلاقة الزوجية وفي مستواها.

)Christensen & Heavey, 1990 ; Fogarty, 1976 ; Jaccobson & Margolin, 1979 ; Noller, Feeney, Bonnell & Callon, 1994(

وفي معرض حديثنا حول تدني مستوى الرضا الزواجي، فإن الكثير من الدراسات التي تناولت هذا الجانب من وجهة نظر نموذج التأثير البين–شخصي أو العلائقي، أشار بعضها إلى أن هذا النمط في حالة: زوجة تطالب بالتغيير/الزوج ينسحب من النقاش تنبئ بانحدار مسار سير العلاقة الزوجية، خصوصا الانحدار في مستوى الرضا الزواجي

(Heavey, Christensen, & Malamuth, 1995) وحدوث الطلاق (Gottman & Levenson, 2000). لكن هناك دراسات أخرى عجزت عن توثيق وجود

علاقة بين نمط اتصال: زوجة تطالب/زوج ينسحب وانحدار في مستوى الرضا الزواجي

(Heavey, Layne, & Christensen, 1993; Noller et al., 1994).

بل أبعد من ذلك، توصلت بعض الدراسات إلى أن بعض الزوجات يرغبن أكثر في أن يصبحن راضيات في علاقتهن مع مرور الوقت في حالة ما إذا التزمن بـ"نمط الانحساب" withdraw pattern عندما يمثل الأزواج دور المطالب.

(Gottman & Krokoff, 1980 ; Heavey et al., 1995; Heavey et al, 1993)

كما دلت دراسات أخرى على وجود علاقة عكسية بين هذا النمط من الاتصال في حالة ما إذا كان: الزوج يطالب بالتغيير/ الزوجة تنسحب من النقاش والرضا الزواجي في كل من الزمن الحاضر وكذا في السنوات اللاحقة فيما بعد.

(Heavey et al, 1995)

ورغم ان غالبية الدراسات أثبتت بصفة متكررة وجود علاقة بين نمط الاتصال: مطالب/منسحب والرضا الزواجي مع مرور الوقت، إلا أنها أثبتت أيضا أن طبيعة هذه العلاقة طبيعة معقدة، كون هذا النمط هاما جدا في التنبؤ بالنتائج الناجمة عن العلاقة الزوجية، كالرضا، والطلاق. وتكمن أهمية هذا النمط كذلك، في فهم أحسن لتلك العلاقة المعقدة التي تربط بين سلوك المطالبة/الانسحاب والتغير في الرضا.

عموما، إن البحوث التي عالجت هذا النمط من الاتصال وتطوره يعود الفضل في ذلك إلى المنظرين من علماء النفس الأسري والزواجي من خلال معهد البحوث في الاضطرابات العقلية Palo Alto.

(Watzlawick, Bavelas, & Jackson, 1967)

يتمثل المعتقد الأساسي لهذا التصور في أن سلوكات الأفراد في العلاقة الزوجية عبارة عن سلوكات يتوقف بعضها على بعض interdependent ما يعني أنه من المفيد كثيرا التعامل مع الأنماط السلوكية التوافقية Dyadic patterns of behaviors (أحسن من التعامل مع السلوكات الفردية للأفراد المتزوجين) كوحدة للتحليل.

في حالة المطالب/المنسحب، هناك إثباتات على أن الأفراد الذين يطالبون يرغبون إلى دفع أو إثارة سلوك الانسحاب لدى الطرف الآخر (يطالب لجعله ينسحب)، وأن الأفراد الذين ينسحبون في حالة نقاش يرغبون في إثارة سلوك المطالبة لدى الطرف الآخر.

Klinetob & Smith, 1996 ; Watzlawick et al., 1967

هذا التعزيز المتبادل بين كل من سلوكات المطالبة والإنسحاب يتماشى والإفتراض النظامي systemic assumption الذي يرى أن نمط الاتصال مطالب/منسحب يعد ظاهرة توافقية dyadic phenomenon.

وقد تكمن أهميته حسب البحوث في كونه يميز بين الزيجات الراضية Satisfied couples في علاقتها والزيجات غير الراضية insatisfied couplesفي علاقتها.

(Christensen & Heavey, 1990 ; Jacobson & Margolin, 1979 ; Noller et al., 1994)

وحسب الأبحاث التي قام بها كل من **كوغلان وهيوستن (2000)** توصلا إلى أن نمط مطالب/ منسحب يقدم تقريرا أيضا عن التغيرات التي تطرأ على الرضا الزواجي بعد أن يتم ضبط مستوى تأثير السلوكات الفردية، كالسلبية negativity (سلوكات المعاقبة، مثلا: التعبير عن الغضب وتوجيه

الانتقادات) والتعبير العاطفي Affectional expression (سلوكات المكافأة، مثلا: التعبير عن الحب والمجاملة).

(Caughlin & Huston, 2000)

لقد استنبط كل من **كريستنسن وهيفي (1993)** أن الارتباط بين الاتصال المحدد والخلاف الزواجي بإمكانه أن يوفر السبيل المرجو لأجل التدخل في الاضطرابات الزواجية.

) Christensen & Heavey, 1993(

من خلال كل التحاليل المقدمة سابقا يمكن تقديم عدة تفسيرات للعلاقة المعقدة بين نمط الاتصال المطالب/المنسحب والتغير الذي يطرأ على مستوى الرضا الزواجي. فعلى سبيل المثال، توجد دراسات توصلت إلى أنه في حالة: الزوج يطالب/الزوجة تنسحب يعتبر كمؤشر على زيادة مستوى الرضا الزواجي. وعكس ذلك، في نتائج أخرى تتماشى ونموذج تسوية الخلافات accommodation model توصلت إلى تفسيرات أخرى محتملة.

)Gottman & Krokoff, 1989(

فمثلا في بعض التحقيقات التي أجريت على التغير الطارئ في مستوى الرضا، اعتمدت على نتائج مختلفة، لتقييم التغير الطارئ على مستوى الرضا الناتج عن العديد من المشاكل المحتملة.

)Woody & Constanzo, 1990(

من خلال الدراسات التي تطرقنا إليها وفي حدود ما توصلنا إليه، تبين أن المضمون البارز يتمحور حول مسألتين. الأولى تتعلق بجنس الفرد ونمط الاتصال مطالب/منسحب، والثاني يشمل الرضا الزواجي ونمط المطالب المنسحب.

- **الجنس (النوع) ونمط المطالب/المنسحب:**

من خلال المعطيات المتوفرة لدينا، تبين أن هناك دعما محتشما للفكرة القائلة إنه في حالة ما إذا كانت الزوجة تطالب بالتغيير/والزوج بالمقابل ينسحب من الصراع تعطي انطباعا قويا بحدوث رضا زواجي مقارنة بالحالة العكسية: زوج يطالب بالتغيير/ مقابل الزوجة تنسحب. لكن حتى في حالة مطالبة الزوجة بمزيد من التغيير والحميمية أكثر، لم تكن هناك دراسات أو إثباتات بالكفاية حول حدوث تغير في مستوى الرضا الزواجي. لكن من الأهمية بمكان الإشارة إلى أن العديد من الدراسات دلت على أن كلا من نمط زوج يطالب/ زوجة تنسحب وزوجة تطالب/زوج ينسحب، قد ارتبطت عكسيا بالرضا الزواجي للزوجين معا.

عموما، توصلت هذه الكوكبة من النتائج أيضا إلى أن نمط الاتصال: زوجة تطالب/زوج ينسحب يعطي انطباعا قويا بحدوث رضا زواجي، ومنه يرى العلماء أنه من الأهمية التركيز أكثر وبصفة خاصة على هذا النمط في توقع حدوث تغير في مستوى الرضا الزواجي.

فيما يخص النتائج المتصلة بنمط الاتصال: زوج يطالب/ زوجة تنسحب ونمط اتصال: زوجة تطالب/زوج ينسحب يتماشى مع نتائج الكثير من الدراسات التي توصلت إلى أن الفروق في الجنس في السلوك الاتصالي وتبني أي سلوك من السلوكات الاتصالية في العلاقة غالبا ما يتم المبالغة فيها.

Allen, 1998; Canary&Hause, 1993; Goldsmith&Fulfs, 1999; Burleson, Kunkel, Samter&Werking, 1996; Vangelisti&Daly, 1997.

لكن نخص بالذكر أن إحدى الدراسات الحالية لـ "**جون بول كوغلان**" **2002** ألمحت إلى أنه بالنسبة لنمط الاتصال أين يطالب فيه الأزواج بالتغيير والمزيد من الحميمية بينما الزوجات ينسحبن، بإمكانه أن يؤدي إلى التعاسة الزوجية أكثر منه لما تطالب الزوجات بالمزيد من التقرب والتغيير بينما ينسحب الأزواج.

ومنه فإن العلاقة بين نمط الاتصال مطالب/منسحب والتغير في مستوى الرضا الزواجي لا يتوقف على نمط المطالبة لدى الزوجين ونمط الانسحاب لكليهما.

- **نمط الاتصال: مطالب/منسحب والرضا الزواجي:**

لقد دعمت العديد من الدراسات الفرض القائل بوجود علاقة بين المطالب/المنسحب وعدم الرضا الزواجي. وعلى خلاف الدراسات السابقة التي توصلت إلى أن نمط الاتصال مطالب/منسحب وخصوصا عندما تطالب الزوجات بالمزيد من الحميمية والتغيير بينما الأزواج ينسحبون ينبئ بعدم الرضا الزواجي وحدوث الطلاق

(Gottman & Levenson, 2000; Heavey et al., 1995)

نجد أن دراسة **جون بول كوغلان 2002** لم تتوصل لأي دلائل تدعيمية لظهور التوتر **(emergence distress Model)** "نموذج ظهور التوتر" في العلاقة الزوجية. ومع ذلك، خلافا للدراسات السابقة توصل **جون بول كوغلان** إلى خلال دراسته لنمط مطالب/ منسحب في علاقته بالرضا الزواجي إلى وجود علاقة بين هذا النمط في حالة: الزوجة تطالب/الزوج ينسحب وزيادة مستوى راض الزوجات. توصلت هذه النتائج إلى أن هذا النمط بإمكانه على الأقل وفي بعض الأحيان كمؤشر على تحسن نوعية العلاقة. ومع ذلك، فإن هذه النتائج تتماشى أكثر مع **نموذج تسوية الخلافات Accommodation Model للتغير** الزواجي من نموذج ظهور التوتر **distress Model emergence.**

إن حقيقة أن هذا النمط في حالة/ زوجة تطالب/زوج ينسحب ينبئ بزيادة مستوى الرضا الزواجي تناقض النتائج المتوصل إليها سابقا التي دلت على أنه في حالة زوجة تطالب/زوج ينسحب تنبئ بتدني مستوى الرضا الزواجي وحتى الطلاق.

Heavey et al., 1995; Gottman & Levenson, 2000

هناك من العلماء من أجرع سبب اختلاف النتائج بين الدراسات السابقة والدراسات حالية إلى التقنيات الإحصائية المستعملة. مثلا نلاحظ في دراسة "**هيفي**" **Heavey et al., 1995** أنه توصل إلى وجود علاقة سلبية أو ارتباط سالب بين نمط المطالب/المنسحب والرضا الزواجي على المدى البعيد، بينما في دراسة جون بول كوغلان 2002، فقد توصل إلى نتائج مشابهة، لكن بدرجة أقل، لأن كل من دراسة هيفي وآخرون 1995، وكوغلان 2002 استعملتا العلاقة بين المتغيرين على المدى الطويل. ومنه فإنه لا يمكن عزو الاختلاف في النتائج إلى التقنيات الإحصائية المستعملة. كما يمكن عزو ذلك إلى المدة التي يقضيها الزوجان مع بعض، فمثلا هذا يتماشى مع نتائج كوغلان 2002 التي توصل فيها إلى أن نمط الاتصال: زوج يطالب/زوجة تنسحب يزيد من مستوى الرضا الزواجي وذلك لدى عينة من الزيجات قاربت مدة زواجها منتصف العمر، عاشوا مع بعض لمدة طويلة.

Gottman & Krokoff, 1989; Heavey et al, 1995; Heavey et al 1993

بينما على العكس الدراسات التي توصلت إلى عدم وجود دلائل على أن نمط الاتصال: زوج يطالب/زوجة تنسحب ينبئ بوجود رضا زواجي اعتمدت على عينة من الزيجات حديثة الزواج. Early

Noller et al, 1995; Smith, Vivian, & O'Leary, 1990

ومنه يمكن للعلاقة بين نمط اتصال زوجة تطالب/ زوج ينسحب والرضا أن تتوقف على حسب المدة التي قضاها القرينين مع بعض خلال إجراء الدراسة. واعتبارا من التناقض الواضح بين نتائج دراسة **كوغلان Caughlin 2002** وبين نتائج دراسة **هيفي وآخرون Heavey et al1995**، القائلة إنه عندما تطالب الزوجات وينسحب الأزواج هذا ينبئ بتدني في مستوى الرضا لدى الزوجات، بينما دراسة **كوغلان 2002** توصلت إلى أنه عندما تطالب الزوجات وينسحب الأزواج يعتبر كمؤشر لزيادة مستوى الرضا لدى الزوجات. إن أحد هذه التفسيرات المعقولة لهذا التناقض الواضح في نتائج الدراسات قد يعود إلى الاختلاف في مدة الزواج أو الفترة التي قضاها الزوجان مع بعض خلال مشاركتهم في الدراسات المنجزة.

ففي دراسة **جون بول كوغلان 2002** كانت مدة (عمر الزواج) الزواج لدى الزيجات المشاركة في عينة الدراسة تزيد على 10 سنوات زواج في المتوسط. بينما "**هيفي وآخرون**" **1995**، فقد استخدموا عينة من الزيجات تراوحت مدة زواجهم 6 سنوات على الأقل. وإذا ما لاحظنا متوسط مدة الزواج لدى الزيجات التي أنهت زواجها بالطلاق نجدها تراوحت في حدود 7 سنوات (**U.S Bureau of the Census, 1997**) كما أن تاريخ العلاقة ساده الكثير من عدم الاستقرار الزواجين ولوحظ أن في دراسة **هيفي وآخرين 1995** تضمنت العديد من الزيجات التي أنهت علاقتها الزوجية أو حدثت فيها عثرات خلال مسيرتها الحياتية مقارنة بدراسة **كوغلان 2002**.

مهما يكن، فإن النتيجة النهائية تتمثل في كون السلوكات المنبئة بالطلاق لدى الزيجات التي عاشت مدة زواج قصيرة تختلف عن السلوكات المنبئة بالطلاق لدى الزيجات التي عاشت مدة أطول. وفي نفس السياق توصل **هيوستن وآخرون 2000** إلى أن التعبير عن السلبية قد ارتبط بالطلاق خلال عامين من الزواج.

Gottman and Levenson, 2000 ; Huston et al, 2001

واعتبارا من أن الاتصال الزواجي –حسب الدراسات–على ارتباط وثيق بحدوث الطلاق وأن الاتصال يتوقف على المدة الزمنية التي يقضيها القرينان مع بعض، فمن المعقول اعتبار أن تأثير نمط الاتصال المطالب/المنسحب يتبع المدة الزمنية التي قضاها الزوجين مع بعض.

كما أشارت الكثير من الدراسات إلى أن الزيجات تلتزم بهذا النمط من الاتصال بطريق مختلفة. حيث ميز **كرستنسن 1998** بين المقدار العام لنمط المطالب/المنسحب ودور الجنس (النوع) في هذا النمط. قد نجد زيجتين بنفس المقدار العام لهذا النمط في علاقاتهم تختلفان بدرجة أكبر حسب المدى الذي يمثله الدور: يمكن لأحد الزيجات أن تلتزم إلى حد سواء في نمط زوج يطالب/زوجة تنسحب وزوجة تطالب/زوج ينسحب، بينما الزيجة الأخرى تمثل دور زوجة تطالب/زوج ينسحب فقط.

إن الدراسات التي تناولت نمط المطالب/المنسحب من خلال الزيجات التي حدث معها طلاق بسرعة ولم تعمر علاقتها الزوجية كثرا لم تتضمن عينتها على زيجات تتميز بمدة أطول من عمر العلاقة الزوجية أو حدث معها طلاق بعد مدة زمنية أطول.

Noller et al., 1994; Heavey et al., 1995

ومنه، يمكن القول إنه رغم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع هذا النمط من الاتصال بين الزوجي إلا أن النتائج تبقى غير ثابتة وقد يرجع ذلك إلى عدة متغيرات والمذكور أعلاه، مثل التقنيات الإحصائية المستعملة، مدة الزواج التي قضاها الزوجين مع بعض. كما يمكن لمتغيرات أخرى أن تظهر. لذا لابد من إجراء المزيد من الدراسات حول هذا النمط لنظرا لتركيبته المعقدة ونتائجه المتضاربة التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

- **قائمة المراجع**

- **باللغة الأجنبية:**

- **المجلات العلمية:**

1- Allen, M. (1998): Methodological considerations when examined a gendered world. In D.J. canary & K. dindia (Eds), Sex differences and similarities in Communication (PP: 427-444). Mahwah, KJ: Erlbaum.

2- Burleson, B. R., Kunkel, A. W., Samter, W., & Werking, K. J. (1996): Men's and Women's evaluations of communication skills in personal relationships: When sex differences make a difference-and when they don't. journal of social and personal relationships, 13. (pp: 201-224).

3- Canary, D. J., & Hause, K. S. (1993): Is there any reason to research sex differences in communication? Communication Quarterly, 41. (pp: 549-575). New York: Guilford press.

4- Caughlin, J. P., Huston, T. L., & Houts R. M. (2000): How does personality matter in marriage? An examination of trait anxiety, interpersonal negativity, and marital satisfaction. Journal of personality and social psychology, 78. (pp: 326-336).

5- Caughlin, J. P., & Vangelisti, A. L. (2002): An individual differences explanation of why marriage couples engage in the demand/withdraw pattern of conflict. Journal of social and personal relationships, 17. (pp: 523-551).

6- Caughlin, J. P. (2012). The demand/withdraw pattern of communication as a predictor of marital satisfaction over time. Unresolved issues and future directions. University of Illinois at urbana-champaign. Human communication research, 28 (pp: 49-58).

7- Christensen, A., & Heavey, C. L. (1990): Gender and social structure in

the demand/withdraw pattern of marital conflict. Journal of personality and social psychology, 59. (pp: 73-81).

8- Christensen, A., & Heavey, C. L. (1993): Gender differences in marital conflict: The demand/withdraw interaction pattern. In S. Oskamp & M. Costanzo (Eds.), gender issues in contemporary society (pp: 113-141). Newbury park, CA: Sage.

9- Christensen, A. (1998). Communication, conflict, and psychoàlogical distance in nondistressed, clinic, and divorcing couples. Journal of consulting and clinical psychology, 59 (pp: 458-463).

10- Fogarty, T. F. (1976): Marital Crisis. In P. J. Guerin (Ed), Family therapy: theory and practice (pp: 325-334). New York: Gardner.

11- Goldsmith, D. J., Fulfs, P. A. (1999): "you just don't have the evidence": An Analysis of claims and evidence in Deborah tannen's *you just don't understand*. In M. E. Roloff (Ed), *communication yearbook* 22 (pp: 1-49). Thousand Oaks, CA: Sage.

12- Gottman, J. M., & Krokoff, L. J. (1989): Marital interaction and satisfaction: A longitudinal view. *Journal of consulting and clinical psychology,* 57. (pp: 47-52).

13- Gottman, J. M., & Krokoff, L. J. (1990): Complex and statistics are not always clearer than simple statistics: A reply to woody and costanzo. *Journal of consulting and clinical psychology*, 58 (pp: 502-505).

14- Gottman, J. M., & Levenson, R. W. (2000). The timing of divorce: Predicting when couple will divorce over 14-year period. *Journal of marriage and the family*, 62 (pp: 737-745).

15- Heavey, C. L., Christensen A., & Malamuth N. M. (1995). The longitudinal impact of demand and withdrawal during marital conflict. *Journal of consulting and clinical psychology*, 63 (pp: 797-801).

16- Heavey, C. L., Layne, C., & Christensen A. (1993). Gender and conflict structure in marital interaction: A Replication and extension. *Journal of consulting and clinical psychology*, 61 (pp: 16-27).

17- Huston, T. L. (2000). Courtship antecedents of marital satisfaction and love. In R. Erber & Gilmour (Eds.), Theoritical frameworks for personal relationships (pp: 43-65) Hillsdale, NJ: Erlbaum.

18- Huston, T. L., Caughlin, J. P., Houts, R. M., Smith, S., & George, L. J. (2001). The connubial crucible: newlywed years as predictors of marital delight, distress, and divorce. *Journal of personality and social psychology*, 80 (pp: 237-252).

19- Jacobson, N. S., & Margolin, G. (1979). Marital therapy: strategies based on social learning and behavior exchange principles. New York: Brunner/mazel.

20- Klinetob, N. A., & Smith, D. A. (1996). Demand-withdraw communication in marital interaction: Tests of interspousal contingency and gender role hypotheses. *Journal of marriage and the family*, 58 (pp: 945-958).

21- Noller, P., Feeney, J. A., Bonnell, D., & Callan, V. (1994). A longitudinal study of conflict in early marriage. Journal of social and personal relationships, 11 (pp: 233-252).

22- Noller, P., & White, A. (1995). The validity of communication patterns Questionnaire. Psychological assessment: A journal of consulting and clinical psychology, 2 (pp: 478-482).

23- Smith, D. A., Vivian, D., & O'Leary, K. D. (1990). Longitudinal prediction of marital discord from premarital expressions of Affect. Journal of consulting and clinical psychology, 58 (pp: 790-798).

24- U. S. Bureau of Census (1997). Statistical abstract of the united state: 1997 (117th ed.). Washington, DC: Author.

25- Vangelisti, A. L., & Daly, J. A. (1997). Gender differences in standards for romantic relationships. Personal relationships, 4 (pp: 203-219).

26- Woody, E. Z., & Constanzo, P. R. (1990). Does marital agony precede marital ecstacy? A comment on Gottman and Krokoff's marital interaction and satisfaction: A longitudinal view. Journal of consulting and clinical psychology, 58 (pp: 499-501).

27- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (1967). Pragmatics of Human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes. New York: Norton.