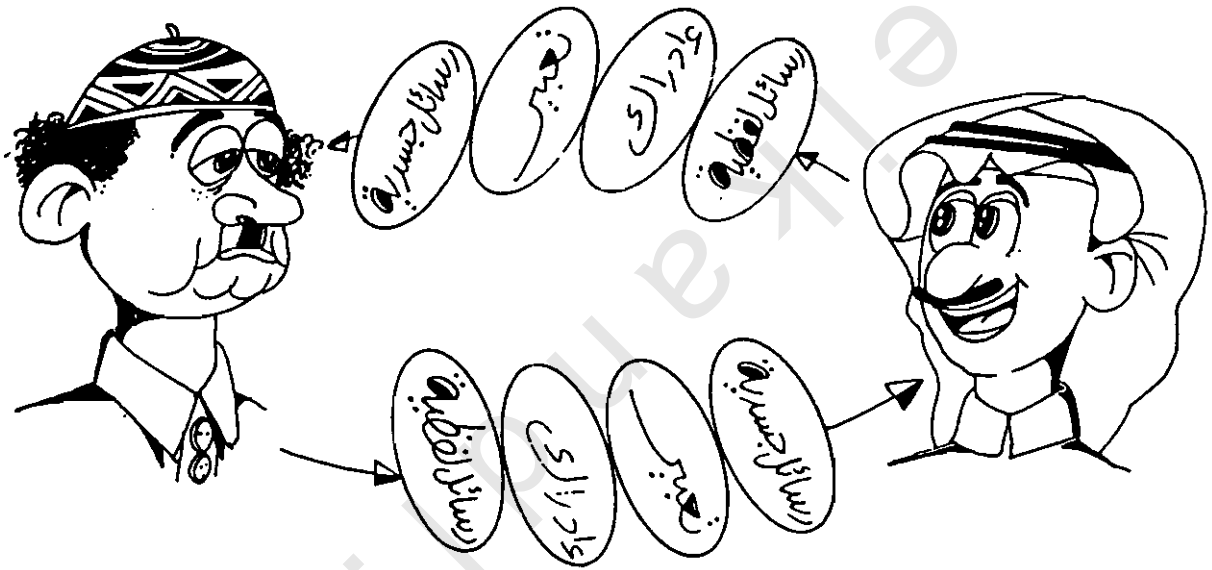
الفصل الخامس

الاتصال البينشخصي

- **أولاً:** التطور التأسيسي للاتصال بين الأشخاص
- **ثانياً:** طبيعة وممارسة العلاقة البينشخصية.

obeikandl.com

obeikandl.com



الاتصال الشخصي

obeikandl.com

أولاً: التطور التأسيسي للاتصال بين الأشخاص.

يمكن تعريف الاتصال البينشخصي، بأنه العملية الاتصالية التي يتبادل خلالها الأفراد رسائل شفهية وجسدية تساهم في استحداث وبناء علاقات فيما بينهم سلباً أو إيجاباً. وتُعد هذه العملية البينشخصية عملية مُعقّدة بسبب الاختلافات والتفاوت في توقعات واحتياجات ونفسيات أطراف العملية نفسها. فمن الطبيعي أن يختلف الأفراد فيما بينهم من حيث الأحاسيس والانفعالات والخبرات الشخصية، والتي تؤثر حتماً في تفاعلهم واتصالاتهم اليومية. الأمر الذي يوحي بأن عدم التوافق أو التماثل في التوجهات والتوقعات ليس إلا ظاهرة طبيعية توفر محيط التفاعل البينشخصي فيما بين الأفراد.

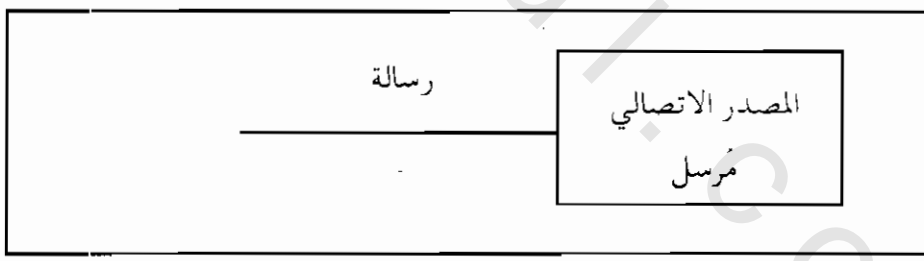
فلو افترضنا تماثل جميع البشر في بنيتهم الذاتية، لما أمكنهم أن يجدوا ما يستحق أن يتصلوا ويتفاعلوا من أجله. وبدون هذه المفارقات في السلوك والخبرات والكينونة الآدمية لدى الأفراد تنتفي الحاجة للاتصال من أساسها. فاختلاف الأفكار والمعتقدات والتجارب وأسلوب التعايش بين الأفراد يوفر مناخاً دينامياً لإثراء الاتصال في حد ذاته.

إن التطور الذي صاحب النظرية الاتصالية المعاصرة كان نتاجاً للتقدم البارع في علوم النفس والاجتماع والهندسة والكمبيوتر .... إلخ، والذي أسهم بدوره في بلورة مفهوم التبادلية للاتصال **Tarnsactional**. وسنحاول هنا استعراض المراحل التي مرت بها النظرية الاتصالية في هذا الصدد. فالنظرية الاتصالية مرت بثلاث مراحل في هذا الصدد، هي على التوالي:

١ ـ مرحلة التأثير الاتصالي **Action**، ٢ ـ مرحلة التفاعل الاتصالي **Interaction**، ٣ ـ مرحلة التجاوب المتبادل **Transactional** ، وسنتناول هذه المراحل بالتفصيل في نطاق الاتصال البينشخصي.

١ ـ مرحلة التأثير الاتصالي.

تعتبر مرحلة التأثير من أولى مراحل تطور النظرية الاتصالية المعاصرة (١). ففي أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين؛ لوحظ أن التركيز العام في دراسة الاتصال كان يتمحور حول ميكانيكية أحادية طولية **Linear**. وعلى هذا الأساس كان منطلق التفكير الاتصالي مبدئياً يرتكز على المصدر الاتصالي، وكيفية التصرُّف وبناء الرسالة، وماهو مفترض في المرسل القيام به لتحويل أفكاره إلى رموز مُعبرة للطرف المتلقي. من هذا المنطلق كان محور العملية الاتصالية نمطياً وفي اتجاه أحادي يضع في الاعتبار مرسل الرسالة فقط دونما أخذ للأطراف الأخرى في العملية الاتصالية. فالهدف هو المُرسل كعامل أوحد في الإطار الاتصالي، إضافة إلى الرسالة وكيفية بنائها بشكل عملي كما هو في شكل (١ـ ٥)



نموذج توصيفي للتأثير شكل (١ ـ ٥)

(١) S. Dennis, " Mechanical and Systemaatic Concepts of feed Book, "Today's Speech. 21 (Summer-1973): 23-28; see also J. Stewart, " Introoduuction" IN Bridges not Walls: A Book sbout Interperesonal Communication, ed. John Stewart Rading, Mass: Addisonwesely Publishing Co., 1973, PP. 8-10.

وكما يتضح من هذا النموذج الاتصالي المبكّر، فإن الاستفادة منه في الاتصال البينشخصي تظل محدودة في نطاق فردي فقط، باعتبار اهتمامه بالمرسل وطرائق صياغة الأفكار في رموز تُشكل مضمون الرسالة الاتصالية. وهذا بطبيعة الحال يُعد قصوراً عن إدراك طبيعة العملية الاتصالية بين الأفراد. فالاهتمام مفقود تماماً بالمتغيرات الأخرى في الحدث الاتصالي كالمتلقي وردود فعله واتجاهاته على سبيل المثال. وهذا ما يؤدي في معظم الأحوال إلى بروز ما يسَّمى بالخلل الاتصالي **Miss Communication** بين المرسل والمتلقي. فهذا النموذج يحوي غموضاً كبيراً فيما يختص بعناصر الاستماع والتحدث. فالإستماع يُنظر له على أساس أنه ناتج عن فاعلية الرسالة في المتلقي وتأثره بها. من هنا فالاستماع ليس إلا عملية استقبال للرسالة فقط دونما حاجة للتفاعل من جانب المتلقي نفسه. ولهذا نجد غالبية من ينطلقون من أنموذج التأثير ينظرون إلى عملية الاستماع بصفتها عملية طبيعية لا تتطلب أي تنمية أو تطوير للمهارات السماعية.

وعلى أي حال تمكن الباحثون من التوصّل إلى عدم فاعلية هذا النموذج، والذي لا يأخذ عملية الاستماع باعتبارها ذات علاقة حيوية بما يُعبّر عنه المرسل خاصة في الاتصال البينشخصي(٢).

ومما يجدر ذكره في هذا الصدد، أن الجدوى الخاصة بنموذج التأثير تتسم بضآلتها اتصالياً. فالاتصال كعملية يحوي أكثر من مجرد مرسل يضع أفكاره في رموز ويقوم بتصميم رسالة للتأثير في جمع من المتلقين، أو جمع من المتلقين الذين يتصرفون وفقاً لمضمون الرسالة الاتصالية. فمن منظور اتصالي عملي؛ نجد أن

---

(٢) R. Nichols. "Do We Know How to Listen? Practical Helps in a Modern age.". Speech Teacher, 10, 1961, PP. 118-24

الاتصال يعني مرسلاً ومتلقياً يؤثر كل منها في الآخر بدرجة معينة، وهو أمر طبيعي في حياة البشر اليومية.

٢ ـ مرحلة التفاعل الاتصالي.

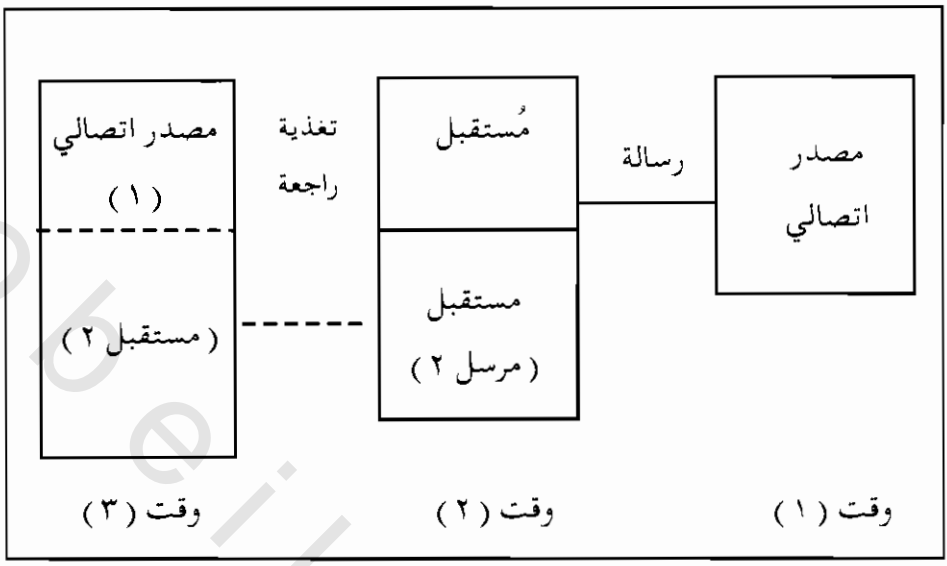
تعتبر مرحلة التفاعل الاتصالي المرحلة الوسطى في تطور نظرية الاتصال عامة والاتصال البينشخصي على وجه الخصوص. فمن خلال اهتمامات الباحثين بما يُسمى بالتحكم **Control** والذي يأخذ في الاعتبار مدى نجاح الرسالة في التأثير على المتلقي، برز مفهوم المتلقي من خلال التغذية الراجعة. والتحكم هنا يتم من خلال معرفة المرسل بواسطة التغذية الراجعة لطريقة استجابة المتلقي للرسالة الاتصالية. ودلف مفهوم التغذية الراجعة **Feedback** كعنصر رئيس في نموذج الاتصال(٣).

وعلى هذا الأساس أصبح المرسل قادراً، عن طريق ما يَبُثه المستقبل من رسائل، على توجيه رسائل صائبة بناءً على مضامين التغذية الراجعة، وإحداث الأثر المطلوب في المتلقي مستقبلاً. ففي النموذج (٢ـ ٥) نلاحظ المسار التفاعلي مُضافاً إليه عنصر الوقت **Time**، باعتبار أن للرسائل المتبادلة بين أطراف العملية الاتصالية دورة زمنية تتضمن استجابات مُستمرة بين كل من المرسل والمتلقي. فالاستجابة متبادلة بين الطرفين، فالمرسل يستجيب لرسائل المتلقي بواسطة التغذية الراجعة تجاه الرسائل الأولى ومن ثم تعديل وإعادة صياغة الرسائل التالية بما يتلاءم وردود فعل المتلقي. وكذلك المتلقي يتأثر بمضامين رسائل المصدر الاتصالي ويزود

---

(٣) Diagrams of Interactional Model are Derived from Dennis, Smith, "Mechanical and Systematic Concepts. PP. 24 - 25 . (Previously Mentione).

هذا المصدر بردود فعله تجاه هذه المضامين.



نموذج التفاعل أحدى الاتجاه (شكل (٢-٥)

إن النموذج التفاعلي للاتصال يُفسر الاستماع على أنه عملية استقبال وتفكيك للرموز، وأيضاً ترجمة واستجابة لمضامين الرسالة. فحالما يستجيب المستقبل لمضمون الرسالة بسلوك أو تصرف معين، يصبح هذا التصرف بمثابة تغذية راجعة توحي بمدى الاستجابة وطبيعتها لدى المستقبل. ولقد أعطى هذا النموذج الاتصالي بُعداً هاماً لمفهوم المعلومات **Information**، والتي تُعد محوراً لتفاعل المرسل والمستقبل ضمن نطاق التغذية الراجعة.

وعلى الرغم من ذلك ، فإن مفهوم المعلومات ذاته لا يفيدنا بقدر كبير في الاتصال البينشخصي كعملية. ففي الاتصال البينشخصي لا ينصب اهتمامنا فقط على المعلومة كشيء جديد، بقدر ما يتركز حول دلالة **Signification** أو معنى تلك المعلومة **Meaning**، فالتفاعل بين الأفراد يرتكز أساساً عل المعنى المشترك

والمفسَّر وليس المعلومة كإضافة جديدة لطرفي العملية. وقد يكون مفهوم المعلومات ذا أهمية كبرى في النظرية الاتصالية ذاتها وفي إطار دراسات الوسائل الاتصالية، ولكن قد يصبح هذا المفهوم أقل جدوى على مستوى الاتصال المواجهي بين الأفراد. فاتصال الأفراد هنا يتمحور حول المعنى المشترك والمتبادل وليس حول الكم الفعلي للمعلومات المتبادلة (٤).

وعلى الرغم من أهمية هذا النموذج الاتصالي في تطوير مفهوم الاتصال على مستوى النظرية، فإنه وفي نفس الوقت يؤخذ عليه عدم التناغم والتفريق في السلوكيات (تأثير ردود الفعل) في تبادل المرسل والمتلقي؛ الأمر الذي يعني عدم وجود اتصال حقيقي وفاعل. إضافة إلى أن هذا النموذج يغدو غير ذي فاعلية حينما يتم تطبيقه على تحليل رسائل آنية متعددة بين المرسل والمتلقي في وقت واحد. فلو افترضنا أن الشخص (أ) يتحدث إلى الشخص (ب) بينما (ب) يبث العديد من الرسائل الراجعة بواسطة حركات جسده وتعابير وجهه... إلخ، لوجدنا أنه من غير الممكن لهذا النموذج أن يحتوي هذه الرسائل العديدة في وقت واحد بين المتفاعلين. وكما يقول الباحث أشبي **Ashby** (١٩٦٤)، فإنه وبمجرد أن نتجاوز أربعة خطوط من الرسائل والتغذية الراجعة بين المرسل والمتلقي، تصبح الإشكاليه الرياضية للأنموذج أكبر من النفعية العملية المتصوَّرة له (٥).

---

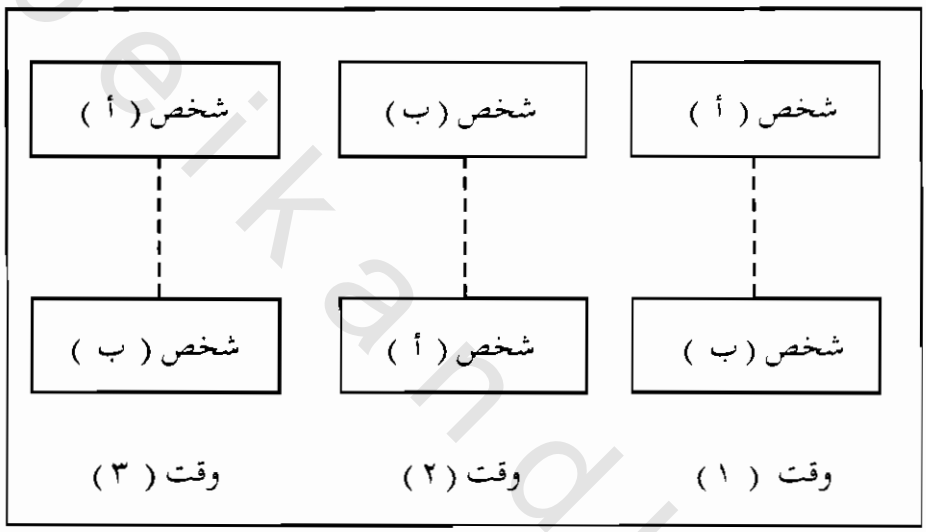
(٤) نخص بالذكر هنا النموذج الرياضي للاتصال لشاتون وويفر،والذي يهتم بالنواحي الميكانيكية للترحيل المعلوماتي في أجهزة الإسال انظر كل من :

N. Weiner, The Human Use of the Human Beings: Cyberetics and society, New York: Holt, Rinehart and Winston, 1654. And N. Weiner, "Cybernetics", In communication and Culture, Smith ed. New York: Holt, Rart and Winston. 1966. and C. Shanon and W.Weaver. The Mathematical Theory of Communication Urbana: Universit y of Illinois Press, 1964

(٥) W. Ashby, A Introduction to Cy bernetics,. London: Chapman & Hall, 1956 University Paper Backs, PP. 53 - 54

٣ ـ مرحلة التجاوب المتبادل.

في هذه المرحلة بالذات اتجه الباحثون والمنظّرون للعملية الاتصالية نحو تصور أكثر فاعلية من نموذجي التأثير والتفاعل. وهذا التصور يأخذ في الاعتبار شمولية العملية الاتصالية والتركيز على الاستجابات المتبادلة في وقت واحد **Simultaneous** بين أطراف العملية الاتصالية. فالمرسل والمتلقي في الموقف الاتصالي يدرك كل منهما الآخر.



أنموذج التجاوب المتبادل (شكل ٣ ـ ٥)

وكلاهما يقوم بالتفسير والتعبير عن الموقف بواسطة الرسائل الاتصالية المشتركة، ودونما تركيز على أي منهما باعتباره مرسلا فقط. فالموقف الاتصالي يصبح كُلاً متكاملاً يصعب تجزئته، أو النظر إليه بوصفه عناصر منفصلة (مرسل فقط أو مستقبل فقط)، بل على العكس من ذلك تماماً. فالموقف الاتصالي يتجه وجهة تقادمية **Forward** قائمة على مراحل أخرى تشكل في حد ذاتها المعنى المشترك بين المتفاعلين. (انظر شكل ٣ ـ ٥).

ولهذا يتضح لنا أن الاتصال البينشخصي كعملية؛ يمكن أن يكون أكثر وضوحاً وأكثر واقعية في إطار نموذج التبادلية **Transactional** لتوصيف ما يحدث في علام التفاعل اليومي بين الأفراد في المجتمع دونما تحيز لعنصر دون آخر. وبهذا التصور النظري يمكننا الآن مناقشة طبيعة وممارسات الاتصال بين الأفراد في المجتمع.

ثانياً : طبيعة وممارسات الاتصال البينشخصي.

إن مفهومنا للاتصال البينشخصي يرتكز بشكل خاص على العملية الاتصالية، والتي من خلالها نقوم كأفراد باستهلاك ـ تنمية ـ وصيانة علاقاتنا الانسانية بالآخرين وإنهائها في أحيان أخرى. وتتميز هذه العملية بالتعقيد حيث إنها تتأثر بتوقعات واحتياجات وخبرات الأفراد المتفاوتة. وفي إطار هذه العملية التفاعلية تتبادل الأطراف المعنية العديد من الرسائل الشفاهية والجسدية والتي بدورها تخلق التفاهم وتحقق استمرارية الاتصال. وعلى هذا الأساس يمكننا أن نؤكد على أن الاتصال البينشخصي هو ذلك الاتصال الذي يتم في إطار علاقات مؤسسة.

إن علاقاتنا المشتركة مع الآخرين تُعد بمثابة الإطار الذي يهييء لنا الاتصال بشكل عام، وتؤثر في الوقت نفسه على نوعية وعمق هذا الاتصال، فعلاقات الأصدقاء ببعض وعلاقة الزوج بزوجته والمدرس بطلابه، ماهي إلا علاقات تشكل إطاراً مُحدداً يحتوي ما يمكن لنا اعتباره اتصالاً بينشخصياً أولاً، واتصالاً شاملاً في المرحلة الثانية. وهذه العلاقات سواء كانت بين الزوج وزوجته أو المدرس وطلابه أو الفرد وأصدقائه تظل هي التي تحدّد النمط الاتصالي الملائم بحسب نوعية العلاقة ذاتها واحتياجات وتوقعات أطرافها.

ففي الاتصال البينشخصي لابد من توافر عنصري التفاعل والثنائية في الحدث الاتصالي، فالحدث الاتصالي البينشخصي يقتضي وجود فردين رئيسين لتشكيل الحدث نفسه، فمن المُتعذّر إنجاز العملية الاتصالية بدون هذين الطرفين الأساسيين. إضافة إلى ذلك، تبرز فيما بعد قضية العلاقة البينية التي تحكم تفاعل هذين الطرفين ببعضهما من ناحية الأدوار الاجتماعية لكل طرف (مدرس وطالب - زوج وزوجته - تاجر وعميل... إلخ). والطبيعة التي تُحتّم اتصال كل منهم بالآخر.

إن عملية خلق المعنى بين شخص وآخر تستلزم وجود سلوك وتجربة معاشة فالاتصال يستوجب وجود سلوك صريح **Overt behavior** يمكن إدراكه من قبل أحد أطراف الحدث التفاعلي. فالوجود البشري في جوهره ماهو إلا سلوك، فلايكاد يوجد إنسان دونما طابع سلوكي يُميزه عن غيره من البشر. وكذلك التجربة من حيث إنها أساسية الوجود في الحدث التفاعلي بين الأفراد، فكل فرد يدخل إلى الموقف الاتصالي بسلوك مُميّز يدركه حسيّاً الطرف الآخر باعتباره (فعل **Act**) وتجربة خاصة به **Exber-iac-tion**.

فمن المعروف أن كل واحد منا يختلف في خبراته عن الآخرين،بل إن كل فرد يعتبر نتاجاً لخبراته وتجاربه الشخصية في العالم المعاش. ولهذا نجد أن المعنى المشترك في الاتصال يقوم في أساسه على عنصري السلوك (الفعل والحركة واللفظ) والتجربة الخاصة بكل طرف من أطراف الحدث الاتصالي. فاختلاف التجارب والخبرات بين الأفراد يُعد عنصرا ذا قيمة كبيرة في إثراء المعنى العام للتفاعل. فلو تساوت خبراتنا ووجهات نظرنا المعاشة لانتفت أهداف اتصالنا ببعض، ولأصبح اتصالنا مفرغا من المعنى باعتبار أننا لن نجد ما يستحق أن نتبادله كخبرات بيننا كذوات واعية.

فالخبرات الإنسانية تتميز بخاصية مهمة لكونها اشتراك وتبادل مباشر لرؤى ذواتنا للعالم المعاش **Lived- World**، فالاتصال يعتمد أساساً على الثراء الذي تحتويه هذه التجارب والخبرات المتفاوتة لدى أطراف التفاعل. فكل طرف يتعرف على كيفية معايشة الآخرين للأحداث والمواقف الاجتماعية ويخرج من هذه المعرفة بمعنى محسوس للعالم المعاش من وجهة نظر الآخرين من حوله. وترجع أهمية التجربة في الاتصال إلى أنه عن طريقها يتم تبادل وجهات النظر المختلفة للأفراد و لاستفادة من خلال الاشتراك في التفاعل بين الأفراد.

إن الاتصال البينشخصي في جوهره يُشير إلى أننا دائماً في احتياج للتعبير عن مكنونات ذواتنا ورغباتنا ووجهات نظرنا للآخرين. فطبيعتنا كمخلوقات اجتماعية تدفعنا إلى أن نكون قريبين ومقربين من الآخرين. وهذا ما يدفعنا دوماً إلى إقامة علاقات مع الآخرين من أجل أن تُضفي هذه العلاقات أبعاداً إيجابية على حياتنا وعوالمنا المعايشة. فنحن نمقت العزلة والاغتراب ونبحث عن الحب والاحتضان من قبل الآخرين. ففي أي تعامل بينشخصي، يفترض معظمنا أدواراً محددة في علاقاتنا بالآخرين. وهذه الأدوار **Roles** المفترضة تحدّد نوعية السلوكيات القابلة للتفسير كرسائل وما ترمز إليه هذه الرسائل في سياق هذه الأدوار. ويعد اختيار هذه الأدوار المفترضة في العلاقات البينشخصية محكوما بعناصر ثلاثة: ١ ـ القدرة على تخيُّل الدور الذي سيفترضه الشخص الآخر. ٢ ـ السياق الذي يؤطر التفاعل الاتصالي. ٣ ـ الإدراك الحسي لسلوك الطرف الآخر. ففي تعاملنا الاتصالي مع أي فرد غالبا ما يكون لدينا صورة ذهنية عن الكيفية التي سيتصرف بموجبها هذا الفرد في الموقف الاتصالي الفعلي.

فنحن نسعى دوماً إلى تكوين فكرة عن الدور الذي يفترضه الشخص الآخر وكيف سنتصرف حياله؟ وهذه التوقعات وليدة لخبراتنا السابقة مع نفس الشخص

أو أشخاص آخرين في مواقف مماثلة. فالمدرس على سبيل المثال، غالباً ما يكون لديه فكرة مُسبقة حول الأساليب التي يتصرف بموجبها الطلاب سلوكيا، فالمدرس هنا يتخيل من خلال خبراته السابقة مع الطلاب السلوك المفترض في أي طالب بشكل عام. ومن هنا يفترض كل من المدرس والطالب دوره متوقعاً افتراض الطرف الآخر لدوره المناسب هو أيضاً.

أما السياق الخاص بالموقف الاتصالي، فيحدد وبشكل كبير هذه الأدوار المفترضة من قبَل المتفاعلين. فمن الضروري انتفاء أدوار تتناسب ونوعية السياق الذي يحكم الموقف الاتصالي. فالموقف المأساوي (الجنائزي) يحتاج دوراً مسانداً لأطراف المعاناة، وتحاشي عرض القضايا والمواضيع التي لا تناسب طبيعة هذا الموقف اتصالياً. وأخيراً يمكننا كمخلوقات اجتماعية ومن خلال مدركاتنا الحسية توقع الأدوار التي يتصرف بموجبها الآخرون إلى حد كبير، ونبني في ضوئها السلوكيات المتوقعة لدينا.

إن أي تعامل بينشخصي تحكمه في العادة قوانين عامة **Rules**، تؤطر طبيعة الاتصال، فاختيار الأدوار السلوكية في التفاعل مع الآخرين يخضع في معظمه لمنظومة من القوانين التي تُشكل هذا التفاعل. وهذه القوانين يُعبر عنها صراحة أو ضمنا في المواقف الاجتماعية. فالقوانين التي تحكم التفاعل البينشخصي في داخل المؤسسات الاجتماعية غالباً ما تكون صريحة وواضحة، كالتفاعل بين المدرس والطالب، والطبيب والمريض، والرئيس والمرؤوس، والذي يحكمه العُرف المؤسسي. أما خارج إطار التفاعل المؤسسي الرسمي، فإن هذه القوانين تغدو مُستلة من المحددات الثقافية والمحظورات المتعارف عليها جمعياً.

وحينما نتطرق للاتصال البينشخصي، فإننا وبطريق غير مباشر نتعرض ضمنيا لمفهوم العلاقات الانسانية. أي العلاقة التي تُملي تفاعلاً بين طرفين. وتتميز العلاقات بين البشر اتصاليا بأنها تتم عبر مراحل أولاً، وتتسم بأبعاد عديدة ثانياً، وتتفاوت من حيث المدى والعمق ثالثا. وهذا ما سنحاول مناقشته في الصفحات التالية.

أولا: العلاقة في الاتصال البينشخصي تمر بمراحل متعددة.

في أي علاقة إنسانية لابد من وجود ما يُسمى بالإدراك الحسيّ **Perception**، والتي يتم فيها إدراك وجود الآخر الفعلي (مثل رؤية الشخص فعلياً أو سماع صوته). وهنا يتم استهلال الحديث بعد المشاهدة وتبادل المعلومات الأولية عن الشخوص. وعادة ما يلعب المظهرالخارجي للشخص دوراً حاسماً في تحديد مصير العلاقة على المدى البعيد. فالارتياح أو الانقباض لمظهر شخص ما يَحدّد مدى الاستمرار في العلاقة والانتقال بها إلى مرحلة متقدمة أو إبقائها عند هذا المستوى الأولي في التفاعل، فالارتياح يعني الانتقال إلى مرحلة التورط. وهي مرحلة التعرف على الذوات من قُرب. فكل طرف يسعى هنا إلى معرفة ميول ورغبات واهتمامات الطرف الآخر، وفي حالة حصول توافق عام في الأمزجة، يلجأ الأفراد إلى تصعيد العلاقة والانتقال إلى مرحلة الحميمية والالتزام تجاه العلاقة أولاً وتجاه الطرف الآخر ثانياً.

أما في حالة عدم وجود توافق في الرغبات والأمزجة، فإن أطراف العلاقة تَقنع ذواتها بعدم جدى التورط والقرب من الآخر، وهذا بحد ذاته يعني أن العلاقة ليست كما تصورها أطراف العلاقة، الأمر الذي يوجب تقليصها والتراجع بها إلى

الوراء. أي أن أطراف التفاعل اكتشفت خللاً في التركيبة الكيميائية فيما بينهم، وبشكل يوجب عدم الاستمرار في تطوير العلاقة بإبقائها على نطاق محدود وضيق، أو التراجع بها كثيراً إلى الخلف بهدف إنهائها بقطع جسور الارتباط تماماً.

ثانيا: العلاقة البينشخصية تتميز بأبعادها العديدة.

إن أي علاقة لابد لها أن تقوم على أبعاد عديدة. فقد تتمحور العلاقة حول جوانب مادية أو فكرية أو عاطفية. ولابد لأي علاقة بين طرفين من أن تتأسس على جانب محدد من هذه الجوانب، فقد تكون علاقتنا بشخص ما محورها الفكر وما يتعلق به من تبادل للأفكار والآراء حيال مختلف القضايا. وقد تكون علاقتنا بالآخرين قائمة على العواطف كالحب بين المقربين والودّ والقبول بين الأصدقاء. فمحور العلاقة هنا يرتكز على تبادل عاطفي إشباعي بين أطراف العلاقة. وقد تأخذ العلاقة اتجاهاً ماديا بحتا تحكمه مصالح تجارية نفعية متبادلة بين الأطراف.

وتتميز العلاقات البينشخصية أيضاً، بأنها تختلف بحسب طبيعة انتماء الفرد والأدوار المتوقعة منه في المجتمع. فالفرد العادي قد يحب أبناءه مثلاً حباً يختلف عن حُبه لزوجته، وقد يُحب عمله وأصدقاءه حباً يختلف عن حبه لذاته مثلاً. فانتماء الشخص إلى جماعة مُعينة والدور السلوكي له في المجتمع يحكم نوعية علاقات الحب والكره والودّ والبغض... إلخ.

ثالثا: تتفاوت العلاقات بين الأشخاص من ناحية المدى والعمق.

إن أي علاقة بين طرفين، يمكن النظر إليها من حيث المدى الذي يذهب إليه

أطراف العلاقة في مناقشاتهم للقضايا وتبادلهم للآراء ووجهات النظر، فعلاقة المدرس بالطالب محدودة المدى من ناحية المواضيع التي تُطرح للنقاش بينهما، وتأخذ بُعداً أكثر اتساعاً عندما يلتقي المدرس بزملائه، أو في حالة التقاء الطالب بأصدقائه وهكذا. أما عمق العلاقة فيعني الناحية التي تعكس ذوات وشخصية ومشاعر أطراف العلاقة. فعلاقة الزوج بزوجته من المفترض أن تعكس ذواتهم في التعبير عن مشاعرهم وما يختلج في دواخلهم في نطاق العلاقة وبشكل صريح ومباشر، وهو على عكس ما يمكن أن يحدث بين الأصدقاء أو الإخوة إلا في حالة تعمّق العلاقة بشكل كبير.

وفي إطار التعامل الاتصالي لا يمكن لأي فرد الامتناع عن التصرف والسلوك سواء لفظياً أو جسدياً، فأطراف الاتصال يُعدوّن في سلوك مُستمر وغير قابل للتوقف مهما كانت الأحوال. فالبشر دائما منخرطون في عمليات إدراكية حسية **Perceptual Processes** يتلقون من خلالها رسائل متواصلة عن العالم الخارجي وموجوداته الطبيعية والإنساينة. ولا يمكننا بأي حال من الأحوال الانسحاب من عالم الوعي إلا بشكل خارج عن إرادتنا. وهذا ما يجعلنا في اتصال دائم مع العالم المحيط بنا والآخرين من حولنا. فمعظم سلوكياتنا تُعد بمثابة رسائل موجهة ناحية الآخرين ،وعملية ترجمة وتفسير هذه الرسائل السلوكية يعتمد أساساً وكما أشرنا على نوعية الأدوار والقوانين الاجتماعية والمؤسسية في الثقافة.

ويعتمد التفاعل البينشخصي على مفهوم جوهري وأساسي مهم، ألا وهو مفهوم البوح **Self- Disclosure** ، ويختلف مفهوم البوح عن الاتصال من ناحية أن الاتصال في مجمله ينحصر في نطاق الرسائل العامة والمعلومات المتبادلة بين الأفراد كأحوال الطقس والأوضاع الشخصية والاجتماعية العامة. أما البوح وكما يعرفه الباحث كوزبي **Cozby** (١٩٧٣) فمن الضروري أن يشتمل على:

١ ـ معلومات شخصية عن المتحدث. ٢ ـ يعبر المتحدث لفظياً عن هذه المعلومات. ٣ ـ وجود شخص آخر يتلقى هذه المعلومات(٦)، وهذا يعني أن البوح معلومات محورها شخصي ويتم التعبير عنها لفظيا وبشكل عفوي وتوجّه لشخص آخر.

ولكي يكون البوح متميزاً عن أي فعل اتصالي، فمن الضروري أن يكون صادقا ومجرداً من العبارات المبالغ فيها والكذب، وأن يحتوي على معلومات خاصة جداً ومُتعمَقة عن الذات وليست مجرد معلومات سطحية، فالبوح يتعلق بالأجزاء العميقة في دواخلنا والتي نحاول دائماً الإبقاء عليها وعدم اطلاع الآخرين أو إعلامهم بها بسبب خصوصيتها في حياتنا.

ولا يمكن بطبيعة الحال أن نُعد هذه المعلومات الخاصة بنا بوحاً إلا في حالة إشراكنا للآخرين فيها. وللبوح مزية إيجابية في العلاقات البينشخصية من خلال ما يوفره من أجواء صحية بين أطراف العلاقة، فالبوح عن مكنونات ذواتنا لشخص ما، يَشعره بمدى خصوصيته ومكانته لدينا. وهذا بطبيعة الحال يدفع بالعلاقة إلى اتجاهات إيجابية بسبب المصارحة وأسلوب الكشف عن أعماق النفس البشرية.

ولقد توصلت معظم الدراسات في هذا المجال إلى تأكيد ارتباط البوح بعامل الثقة بين الأفراد، فكلما توفر جو مناسب من الثقة بين المتفاعلين كانت نسبة البوح بينهم ذات حضور مناسب. فالثقة توفر جواً نفسياً مريحاً لمشاركة الأطراف الاتصالية خصوصياتهم وأدق تفاصيل حياتهم. وهذه المشاركة في عوالم الذات بين الأطراف تساهم أيضاً في ازدياد إيجابية العلاقة وتطورها بشكل مُثْرٍ يخدم مصالح أطراف العلاقة. فبالإضافة إلى دور البوح الإيجابي في تنمية العلاقات بين

---

(٦) P. Cozby... "Self-Disclosure" A Literaature Review. Psychological Bulletin, No. 79, 1973, PP. 73-91.

الأفراد ، نجد أنه يساهم أيضاً في تحقيق توازن صحتهم النفسية كما يتصوّر الباحث النفساني جورارد **Jourard**(٧)، فالبوح يُعد وسيلة لتحقيق شخصيات متوازنة صحياً، فهو يساعد الأفراد في التخلص من ضغوط الحياة المنولدة عن عمليات الكبت ومحاولات إخفاء الكثير عن الآخرين. ويهييء البوح للأشخاص فرصة التعرف على ذواتهم من خلال الكشف عنها للآخرين وإشراكهم في عوالمهم الخاصة، الأمر الذي يوفر لهؤلاء الأشخاص رؤية ذاتية ناضجة وصحية.

وعلى الرغم من النواحي الإيجابية في الاتصال البينشخصي، إلا أن معظمنا يكاد يتجاهل هذه الإيجابيات بسبب عوامل شخصية أو اجتماعية، فالباحث ستيل **Ssteele**(١٩٧٥)، يناقش ستة أسباب متداخلة لتدني البوح في بعض المواقف الاتصالية (٨)، وهذه الأسباب تنحصر في : ١ ـ قد يؤدي البوح إلى تقييمات سلبية ورفض من قبل الآخرين، أي فقدان احترام الذات من قبل الآخرين للشخص الذي يكشف عن خصوصياته. ٢ ـ قد يؤدي البوح إلى إغضاب الشخص المتلقي والتأثير عليه وبشكل يؤثر سلبياً على العلاقة به. ٣ ـ قد يؤدي البوح إلى فقدان السيطرة على بعض المواقف المستقبلية. ٤ ـ قد يؤدي البوح إلى إيلام وجرح الآخرين مما قد يدفعهم إلى الانسحاب من العلاقة كُلية. ٥ ـ قد يؤدي البوح إلى تقديم صورة ذهنية سيئة عن الشخص للآخرين. ٦ ـ قد يؤدي البوح إلى عدم استفادة الشخص الآخر منه بقدر استفادته من عدم الصراحة، مثل الشخص الذي يقول لشخص آخر « أنا أحبك » وذلك بهدف إراحته نفسياً ليس إلا . ويورد الباحث إيقان **Egan** (١٩٧٥) عدداً من الأسباب الاجتماعية التي تحدّ من البوح

---

(٧) S. Jourard. "Healthy Personality and Self- Disclosure." mental Hygiene, No. 43, 1956. PP. 466-507.

(٨) F. Steele. "The Open Organization: the Impact of Secrecy and Disclosure on People and Organizations. "Reading Massachusetts: Addison-Wesley, 1975. Ch3 and 4.

في الاتصال بين الأفراد، فالباحث إيقان يتصور بأن هناك قوتين في المجتمع تحجّمان عملية البوح في الاتصال بين الأفراد(٩)، فالقوة الأولى ناتجة عن معتقد ثقافي يتصور بأن إشراك الآخرين في عالم الخصوصيات؛ يُعد في حد ذاته دلالة على ضعف في القدرات العقلية للشخص، أما القوة الاجتماعية الثانية، فهي ناتجة عن تغذية وتعزيز المجتمع للكذب كأسلوب حياة أمثل. ومنطلق هذا التصور هو الاعتقاد بضرورة عرض صور غير حقيقية عن الذات للآخرين، باعتبار هذه الصور تساعد في توفير السيطرة على الآخرين وعلى تحقق فرص الثراء واعتلاء المواقع الهامة. وهذا يعني بطبيعة الحال أن الأفراد في المجتمع غالباً ما يجدون أنفسهم مدفوعين لكي يبدوا أمام الآخرين بشكل لا يتفق وحقيقة ذواتهم.

وفي خاتمة هذا السياق، من الضروري الإشارة إلى أنه على الرغم من خطورة الكشف عن مكنونات النفس البشرية خاصة مع من لا يوثق بهم، يظل البوح مزية إيجابية فاعلة في إثراء الاتصال البينشخصي كظاهرة إنسانية.

أبعاد العلاقات البينشخصية

تتميز العلاقات البينشخصية بطبيعة تنظيمية بنائية عبر الوقت، فالعلاقات لا تنشأ بشكل فجائي عشوائي، فهي تأخذ شكل المراحل المنتظمة والقائمة على متغيرات التفاعل الاجتماعي والنواحي السيكولوجية لأطراف التفاعل. فالعلاقات الانسانية عموما تتصف بالدينامية وعدم الجمود ولكن في إطار تحكمه أبعاد اجتماعية وشخصية سيكولوجية. ومن الباحثين الذين اهتموا بدراسة مراحل

---

(٩) G. Egan. "Encounter: Group Processes for Interpersonal Growth. "Belmont, Calif: Brooks Colle, 1970. PP.. 26-71.

ونطور العلاقات الباحث ناب **Knapp** (١٩٨٤) . ويُعد أنموذجه المقدم من أميز التصورات المعاصرة لمفهوم العلاقات ونوعية الاتصال المصاحب لكل مرحلة من المراحل التي تمر بها العلاقة البينشخصية . ويصف الباحث ناب في أنموذجه خمس مراحل أساسية تؤطر العلاقات الثنائية (١٠).

فالمرحلة الأولى هي مرحلة الاستهلاك Initiation.

وهذه مرحلة الالتقاء الأولى بين الأطراف وما يصاحبها من عبارات، ترحيب وتحايا .وردود فعل أولية للشخصية والمظهر الخارجي . وتعتبر هذه المرحلة تبادل التحايا والترحيب والسؤال عن الأحوال، أو عبارات عامة عن الطقس أو المواضيع الاجتماعية العامة . وقد تؤثر عوامل مثل ردود الفعل السلبية المصحوبة بتعابير الامتعاض أو عدم الارتياح، أو كالمظهر الخارجي للآخرين على استقرار أو تقدم العلاقة إلى مرحلة أخرى أو بقائها في نفس المرحلة في حالة عدم وجود ارتياح متبادل .

أما المرحلة الثانية فهي مرحلة التجريب والاختبار Experimentation.

وفي هذه المرحلة يحاول طرفا العلاقة التعرف عن قرب على بعضهما البعض، ويشروع في أحاديث قصيرة يُتعرض من خلالها لمواضيع شتى لمعرفة اتجاهات كل منهما حيالها . وتقتصر هذه الأحاديث القصيرة والمقتضية على معلومات عامة دائما مساس بالعمق الذاتي لكل طرف .

ويتم في الغالب تحاشي الموضوعات الحساسة وذات الطابع الشخصي والتركيز

(١٠) M. Kapp. "Interpersonal Communication and Human Relationships. MA: Allyn & Bucon, 19884. Chs 2-3.

على علاقات التوافق والأبعاد العامة المشتركة للشخوص، أي الرغبات المشتركة لكل طرف واهتماماته العامة وأنشطته وميوله .... إلخ. وقد تتوقف بعض العلاقات عند هذه المرحلة بناء على الخطوط العريضة المتوافرة لدى كل طرف. وقد تتصاعد في اتجاه مراحل أكثر تطورية. وقد تكون علاقاتنا بالجيران ورفاق الدراسة أو المهنة تندرج ضمن هذه المرحلة بشكل واضح. أما في حالة الاتفاق بين الأطراف على قضاء الوقت معاً أو الاشتراك في بعض الأنشطة والهوايات فهذا يعني الانتقال إلى مرحلة التكثيف.

مرحلة التعرض المكثف Intensive Exposure

وهي المرحلة الثالثة، والتي تعني معلومات أكثر خصوصية وأقل عمومية. فكل طرف يحاول تعريض الأجزاء الشخصية المستترة لديه للآخر وبشكل مُكثّف، أي محاولة كل طرف إعطاء معلومات عن وضعه الأسري وأحواله المادية وبعض خصوصيات غير معروفة عنه للكثيرين. وتصبح لغة الحوار أكثر عفوية وغير رسمية **Informal.** ، يصبح التعامل بينهما خالياً من الألقاب وأكثر فاعلية من الناحية الجسدية (كاستخدام الأيدي بالربت على كتف الآخر أو الإمساك بيد الآخر) . وقد يكون من الممكن للعلاقة أن تستقر أو تتوقف عند هذا الحد كالأصدقاء والمقربين الذين قد يستمرون مقربين، أو تبعدهم ظروف معينة تساهم في إنهاء العلاقة. وقد تتطور العلاقة تصاعديا في اتجاه مرحلة التداخل والتشابك فيما إذا اقتنع الطرفان برغبة متبادلة في ذلك.

مرحلة التشابك والتداخل Integrantion.

وهي المرحلة الرابعة ، والتي يتبادل فيها الأفراد القيم والسلوكيات المشتركة فيما بينهم، أي أن يشكل الطرفان ثنائيا **Couple** متناغماً يشترك في رغبات و هتمامات موحدة، حتى أن اللغة الموظفة حوارياً واتصالياً تصبح مشتركة. فالضمير (نحن) يحل محل الضمير (أنا)، وهذا يعني التوحد الانصهاري لشخصية كل طرف في شخصية الآخر. فكلا الطرفين يتحرك كوحدة واحدة، حتى إنه من غير المستبعد أن يتعامل معهم الآخرون على هذا الأساس. فالاتفاق والقرارات المشتركة تكاد تكون سمة مُميزة لهذه المرحلة. وأيضا في هذه المرحلة قد تتوقف العلاقة عند هذا الحد إما بالاستقرار أو بالتراجع ومن ثم الخفوت النهائي، أو بالاستمرار تصاعدياً إلى مرحلة الارتباط وهي مرحلة متقدمة جداً في بناء العلاقة.

المرحلة الأخيرة ـ مرحلة الارتباط Bonding

وهنا يحاول طرفا العلاقة تعزيز علاقتهم اجتماعياً بإعلان الخطوبة أو الزواج أو الصداقة مثلاً، أو تأكيد الطابع التعاقدي من خلال المشاركة في القيام بنشاط فكري أو تجاري فيما بينهم، وبشكل يعطي انطباعا لدى الآخرين بمدى عمق علاقة الطرفين. وهذه الصبغة التعاقدية عندما يتم إعلانها على الملأ، تعني مدى التورط والعمق الذي يحكم علاقة الطرفين، ومدى الرغبة القوية لدى الطرفين للإعلان عن هذه العلاقة.

حقيقة يُعد أنموذج الباحث ناب مهماً في فهم طبيعة التطور المنظم والمتسلسل للعلاقات بين الأشخاص اتصالياً. فمن غير الممكن تجاوز أي مرحلة من مراحل العلاقة مثلاً. فالدينامية العلائقية تعني إما تحركاً تصعيديا إيجابيا وللأمام،

وإما تقليصاً سلبياً وللوراء. فحينما يبدأ الرباط العلائقي في الضعف وعدم الالتزام، تبدأ العلاقة في أخذ اتجاه خلافي **Differentiation**، أي محاولة كل طرف التنصل من العلاقة بتأكيد الفروقات الموجودة بينهما والتمادي في البحث عن فروق جديدة لدعم قرار الانفصال، حتى اللغة الموظفة حوارياً تغدو أكثر تعزيزاً (للأنا) في مقابل (نحن)، وغالبا ما يحاول كل طرف إشعار الآخر بمدى قدرته على الانفصال والعيش بعيداً، أو بالانخراط في علاقات تعويضية سريعة. وفي حالة استمرار العلاقة في هذا الاتجاه ، فهذا يعني أنشطة أقل ومشاركة أقل بين الأفراد، بل والاتجاه إلى كتم الأسرار ومكنونات النفس عن الطرف الآخر، فالعلاقة تأخذ طابعاً تحفظيا على مستوى اللغة أو مستوى الجسد، وتحل الرسمية محل العفوية وتبدأ مرحلة التحاشي واجتناب كل طرف للآخر، الأمر الذي يعني تأبين وقبر العلاقة.

وبهذا الجزء الخاص بالعلاقات البينشخصية وطبيعة تطورها وبنيتها التنظيمية المتسلسلة، نأتي إلى ختام الاتصال البينشخصي كأحد الأنماط ذات الأهمية البالغة في حياتنا ككائنات اجتماعية لايمكنها الاستغناء عن الآخرين أوعن الاتصال بهم.