Biskra university
Human and social Institut
Departement of Psychologie and Education science
Lecturer : Saloua Debbache

جامعة محمد خيضر -بسكرة-
معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
الأستاذة: سلوى دباش

المحاضرة الثامنة

نظرية التعامل وأهميتها في التواصل الإنساني1

من بين النطريات التي قدمت أسهاما معتبرا في المجال النفسي لدينا **نظرية التعاملات** (Transactional Analysis) حيث قدمت تحليلا وفهما للتفاعلات بين الأفراد على مستوى **التواصل الشخصي** و **العلاقات الاجتماعية** جاء بها **إريك بيرن** في أواخر الخمسينيات من القرن العشرين، وهي تعكس كيف تتداخل **الأدوار النفسية** المختلفة بين الأفراد في عملية التفاعل، وتساعد في **فهم الذات** والآخرين بشكل أفضل.

أولًا: تعريف نظرية التعاملات

تأسست نظرية التعاملات النفسية على تحليل التفاعلات بين الأفراد بناءً على فكرة أن كل فرد يتصرف من خلال ثلاثة **أدوار نفسية رئيسية**، وهي:

- **الأب** (Parent)
- **الراشد** (Adult)
- **الطفل** (Child)

تؤكد هذه النظرية على أن الناس يتصرفون في مواقف معينة كما لو أنهم في أحد هذه الأدوار الثلاثة. كما أن التفاعلات بين الأفراد تحدث بشكل متبادل بين هذه الأدوار، ما ينتج عنه ما يسمى بـ **التعاملات** (transactions). تهدف **نظرية التعاملات** إلى تحديد هذه التعاملات واستخدامها لفهم الديناميكيات النفسية للعلاقات وتحقيق تواصل أفضل.

ثانيًا: الأدوار النفسية في نظرية التعاملات

1. **دور "الأب:(Parent) "**
   - يُمثل **الآراء والقيم** التي تعلمها الشخص من **أفراد الأسرة أو المجتمع** في مرحلة الطفولة. يتسم هذا الدور **بالتحكم والرقابة**، ويعكس **الأوامر والنصائح** التي يوجهها الشخص للآخرين.
   - الأفراد الذين يتخذون هذا الدور قد يظهرون في سلوكهم **أسلوبًا تهديديًا أو توجيهيًا**، مثل القول "يجب عليك فعل هذا"، أو "لا ينبغي أن تفعل ذلك."
2. **دور "الراشد:(Adult) "**
   - يُعتبر هذا الدور هو **الشخصية الأكثر توازنًا**، حيث يتصرف الأفراد كما لو كانوا **يواجهون الواقع** بشكل منطقي. يتخذ الراشد قراراته بناءً على **المعطيات الواقعية** و **الحلول المنطقية** بعيدًا عن الانفعالات العاطفية.
   - يتميز هذا الدور بقدرة الأفراد على **التفاعل العقلاني**، مما يساعد في اتخاذ قرارات مدروسة و **حل المشكلات** بشكل فعال.
3. **دور "الطفل:(Child) "**

- يعكس هذا الدور **الجانب العاطفي والانفعالي** في الشخص، ويستجيب للأحداث بناءً على **الاحتياجات والرغبات** التي تكون أكثر فورية. يظهر هذا الدور في شكل **سلوك طفولي**، مثل التصرف باندفاع أو السعي للحصول على الرعاية والحماية.
- الأفراد الذين يتصرفون من خلال هذا الدور قد يظهرون سلوكيات مثل **التمرد أو التصرفات الطفولية**.

ثالثًا: أنواع التعاملات(Transactions)

التعاملات هي التفاعلات بين الأفراد التي تحدث عندما يتبادل الأشخاص **الرسائل** بناءً على أحد الأدوار النفسية. تتنوع هذه التعاملات إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

1. **التعاملات المتوازية:(Parallel Transactions)**
   - تحدث عندما يتبادل الأفراد رسائل من نفس **الدور النفسي** .على سبيل المثال، إذا كان شخص في دور "الراشد" وآخر في دور "الراشد" أيضًا، فإن التفاعل يكون **منطقيًا** و **موضوعيًا**.
   - مثال: "هل يمكنك إرسال هذا البريد الإلكتروني؟" – "بالطبع، سأقوم بذلك الآن".
2. **التعاملات المتقاطعة:(Crossed Transactions)**
   - تحدث عندما يرسل شخص رسالة من دور معين، لكن الشخص الآخر يرد من دور نفسي مختلف. هذا يمكن أن يؤدي إلى **سوء الفهم** أو **الصراع**.
   - مثال: إذا قال شخص في دور "الراشد": "هل يمكنك أن تساعدني في هذا؟" ورد الآخر في دور "الطفل" قائلًا: "لا أريد أن أساعدك، أنا لا أشعر بالرغبة في ذلك".
3. **التعاملات المخفية:(Ulterior Transactions)**
   - في هذا النوع من التفاعل، يتم إرسال رسائل واضحة على السطح، ولكن هناك **رسالة خفية** من دور نفسي آخر.
   - مثال: إذا قال شخص في دور "الراشد": "أعتقد أنك تحتاج إلى الاستراحة"، قد تكون الرسالة الحقيقية في دور "الأب" هي محاولة توجيه الشخص الآخر بطريقة دافعية أو السيطرة عليه.

رابعًا: تطبيقات نظرية التعاملات في الحياة اليومية

1. **التواصل في العلاقات الشخصية:**
   - تساعد نظرية التعاملات الأفراد على فهم **كيف يمكن أن يخطئ التواصل** إذا كانت هناك **تداخلات بين الأدوار النفسية** .مثلاً، إذا كان شخص في دور "الأب" يتحدث مع شخص آخر في دور "الطفل"، فإن ذلك قد يؤدي إلى **تأجيج الصراع** أو حدوث **سوء فهم**.

- يمكن أن تساعد هذه النظرية الأفراد في **تعديل سلوكهم** أثناء التفاعل مع الآخرين، والتأكد من أنهم يتواصلون من **دور الراشد** لتحقيق تواصل ناضج ومنطقي.

2. **إدارة الصراعات وحل المشكلات:**

- تساعد النظرية في تحديد **أصل الصراعات** بين الأفراد. إذا كان أحد الأفراد يتصرف في دور "الطفل" (مثل التصرف بعاطفية أو تفاعلات متهورة) في حين أن الآخر في دور "الأب" (وهو يتحكم أو يوجه)، فذلك قد يؤدي إلى **تصعيد النزاع**.
- بتطبيق نظرية التعاملات، يمكن لكل طرف أن يعيد ضبط سلوكه ليكون أكثر **مرونة** في التواصل.

3. **تحسين التواصل في بيئات العمل:**

- في بيئة العمل، قد يحدث سوء فهم إذا كان **رؤساء العمل** يتعاملون من خلال دور "الأب" (وضع القوانين والتحكم) بينما يتعامل الموظفون من دور "الطفل" (الاحتجاج أو التمرد).
- باستخدام نظرية التعاملات، يمكن تحسين هذا التواصل من خلال تحفيز الموظفين على **التعامل من دور الراشد**، مما يساعد على **تحقيق التوازن** في العلاقات المهنية.

خامسًا: أهمية نظرية التعاملات في تحسين التواصل

- **الوعي الذاتي :**تساعد نظرية التعاملات الأفراد على أن يكونوا أكثر وعيًا بمواقفهم النفسية في أثناء التفاعل. هذا الوعي يتيح لهم **تغيير الأدوار** بشكل مناسب لتجنب التفاعلات السلبية أو غير المثمرة.
- **تحقيق التوازن :**من خلال تعزيز التواصل من خلال دور "الراشد"، يمكن للأفراد بناء **علاقات متوازنة** .يشجع هذا النوع من التواصل على تبادل الرسائل **المباشرة والمنطقية** بعيدًا عن التأثيرات العاطفية أو السيطرة المفرطة.
- **تحسين العلاقات الشخصية والمهنية :**يمكن أن تُحسن نظرية التعاملات العلاقات بين الأفراد في الحياة الشخصية والمهنية من خلال فحص **دور كل شخص** في التفاعل وضمان أن الرسائل واضحة ومفهومة.