العلاقات الاجتماعية مقاربة نظرية

إعداد

الباحثة / نـجوى مختار نصير محمد

المعيدة بقسم علم الاجتماع

كلية الآداب ـ جامعة أسيوط

أ.د/ أحمد محمد عسكر

أستاذ علم الاجتماع بكلية الآداب

جامعة أسيوط

أ.د.م/أحمد كمال عبد الموجود

مدرس علم الاجتماع بكلية الآداب

جامعة أسيوط

تاريخ الاستلام : ١٨/ ١/٢٠٢١م

تاريخ القبول : ١٠ / ٢ /٢٠٢١م

ملخص :

طبيعة البشر كائنات اجتماعية، لذا نقوم بتشكيل العلاقات الاجتماعية بشكل تلقائي، وتوفر العلاقات الاجتماعية للإنسان الشعور بالسعادة والاطمئنان والأمان والراحة النفسية، وبالتالي تنتج شخصية متزنة نفسيًا وصحيًا، وتنوع العلاقات الاجتماعية يعد من عوامل النجاح في الحياة. وفي هذا البحث تم التطرق لمفهوم العلاقات الاجتماعية وأنماطها ومراحل تكوينها وطبيعتها وأهمية العلاقات في حياة الإنسان، والعوامل المتحكمة في هذه العلاقات. ثم تناولت الباحثة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الطبية.

الكلمات المفتاحية:

العلاقات الاجتماعية، العلاقات الإنسانية ،العلاقات الرسمية، العلاقات غير الرسمية.

Abstract:

The nature of human beings are social beings, so we automatically form social relationships, and social relationships provide a person with a sense of happiness, reassurance, safety and psychological comfort, and thus produce a psychologically and healthy personality, and the diversity of social relationships is one of the factors of success in life. In this research, the concept of social relationships, their patterns, stages of formation, nature, importance of relationships in human life, and the factors controlling these relationships were dealt with, then the researcher dealt with social relations within the medical institution.

مشكلة البحث:

الإنسان بطبيعته كائن اجتماعي وبحاجة إلى الشعور بالحب والإنتماء والتقدير ممن حوله، فالشخص الوحيد يعاني دائماً من القلق والملل وعدم تقديم الذات لأن العلاقات الاجتماعية توفر للإنسان الشعور بالسعادة والاطمئنان والأمان والراحة النفسية، وبالتالي تنتج شخصية متزنة نفسياً وصحياً.

وتنقسم حاجات الإنسان إلى قسمين أولهما حاجات جسدية وروحية وكـذلك حاجات اجتماعية، فكما يحتاج الفرد إلى الطعام والشراب لكي يعيش فإنه يحتاج إلى إقامة علاقات اجتماعية مع غيره من بني جنسه لكي يبقى ويستمر، وتنوع العلاقات الاجتماعية يعد من عوامل النجاح في الحياة.

ونظراً لأن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن أقرانه في أي مجتمـع من المجتمعات فقد كان من الضروري أن يكون هناك قدر من التفاعل بين الأفـراد وبعضهم البعض، ويترتب على هذا التفاعل وجود علاقات تنشأ بين الأفراد بموجب تكرار التعامل مع بعضهم البعض نتيجة تواجدهم في تلك المجتمعات كأحد أفرادهـا، وطريقة التفاعل هي التي تحدد طبيعة وشكل العلاقات التي تنشأ بـين أفـراد هـذه المجتمعات والتي بموجبها تحكم عليها أما بالتواجد أو بالتلاشي. وفي هـذا البحـث تتناول الباحثة موضوع العلاقات الاجتماعية باستخدام منهج المسح الاجتماعي.

أولاً: طبيعة العلاقات الاجتماعية:

من صفات الكائن البشري وجود علاقات بينه وبين الآخرين والتـي تسـمى بالعلاقات البشرية بغض النظر عن كونها علاقات إيجابية أو سلبيه، وهـي بالتـالي تختلف عن مفهوم العلاقات الإنسانية والتـي أصـبح متعـارف عليهـا بالعلاقـات الإيجابية.

فالإنسان كائن اجتماعي بطبيعته لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن باقي أفراد المجتمع الذي ينشأ فيه دون حدوث تفاعلات متبادلة بينهم فالفرد المنعزل لا وجـود

له. ولكي نتعرف على طبيعة العلاقات الاجتماعية يجب أولاً أن نتعرف على طبيعة المجتمع الذي يعيش فيه الأفراد ويتفاعلون مع بعضهم البعض من خلاله، حيث أنه لا مجتمع بدون أفراد، ولا أفراد بدون مجتمع ينتمون إليه.

أما عن طبيعة العلاقات الاجتماعية فهي تختلف فمنها المباشر مثل العلاقات في محيط الأسرة وفي المدرسة والمصنع ودواوين الحكومة، ومنها غير المباشر مثل العلاقة التي تربط بين المنتج والمستهلك والفرد بالدولة ومنها ما يؤدي إلى البناء والإيجابية والتجمع، وهي ما تسمى بالعلاقات المجمعة مثل التعاون والإخاء والتواصل والتودد ومنها ما يؤدي إلى التنابز والتنافر وهي التي تسمى بالعمليات المفرقة والمفككة مثل الصراع والكراهية والطلاقات والحرب وغيرها.

ومن العمليات ما هو واضح ومستقر ومنها ما هو غامض وغير مستقر وينمو في الخفاء نمواً خطراً مثل العمليات التي تؤدي إلى قيام الفتن والمؤامرات والاغتيالات والتي تؤدي إلى انتشار التيارات غير المشروعة مثل الاتجار في المخدرات وارتكاب الجرائم والسرقات ودراسة هذه العمليات غير السوية لا تقل شأنها عن دراسة العمليات المستقرة ذات الأهداف الواضحة"[١].

ثانياً: مفهوم العلاقات الاجتماعية:

أشارت الدراسات التحليلية التي تناولت بالدراسة والتحليل موضوع العلاقات الاجتماعية إلى أنها تبدأ بفعل اجتماعي يصدر عن شخص معين يعقبه رد فعل يصدر من شخص آخر ويطلق عليه التأثير المتبادل بين الشخصين، أو بين الفعل ورد الفعل اصطلاح التفاعل. فالفعل الاجتماعي وفق تعريف "ماكس فيبر" هو السلوك الإنساني الذي له معنى خاص يقصد إليه فاعله بعد أن يفكر في رد الفعل المتوقع من الأشخاص الذي يوجه إليهم سلوكه هذا المعنى الذي يفكر فيه الفرد ويقصده هو، الذي يجعل الفعل يقوم به اجتماعياً.

وتعرف العلاقات الاجتماعية بأنها "صورة تصور التفاعل الاجتمـاعي بـين طرفين أو أكثر بحيث يتكون لدى كل طرف صورة عن الآخر والتي تؤثر سـلباً أو إيجاباً على حكم كل منهما للآخر". ومن صور العلاقات الاجتماعية الروابط الأسرية والقرابة، والصداقة وزمالة العمل والمعارف(٢).

ثالثاً: أهمية العلاقات الاجتماعية:

تلعب العلاقات الاجتماعية دوراً مهماً وأساسياً في استقرار الحياة الاجتماعية في المجتمع، إذ تعمل العلاقات القائمة على أساس الإخلاص في التواصل والتـرابط الاجتماعي والأهداف المشتركة على استقرار المجتمع وتقدمه، فلا يمكن لأي مجتمع أن يحقق الاستقرار والتقدم وتحقيق التنمية إلا في ظل مجموعة منظمة من العلاقات الاجتماعية تربط بين أبنائه فالعامل الاجتماعي من أبرز العوامل التي تساهم في تقدم المجتمع واستمراره لأن الإنسان ابن بيئته يؤثر فيها ويتأثر بها، وإذا ما شاب هـذه العلاقات نوع من التوتر وعدم الاستقرار بين أفراد المجتمع فإن ذلك يؤثر سلباً على استقرار المجتمع من خلال التفكك الاجتماعي والعزلة الاجتماعيـة وافتقـاد القـدوة الحسنة وغيرها من العوامل التي تساعد على انهيار البناء الاجتماعي وإحساس أفراد المجتمع بالإغتراب عن مجتمعهم(٣).

فالمجتمع لا يمكن أن يوجد ويستمر بدون تفاعل أفراده أي بـدون علاقـات اجتماعية تربط بينهم وتساعدهم على اشباع حاجاتهم الأولية والثانوية ولا يتم تفاعل الأفراد ببعضهم بصورة عشوائية غير منتظمة وإنما هناك ضوابط تحدد الصور التي يجب أن تسير عليها العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع والغرباء(٤).

ومما لا شك فيه أن معظمنا يتصل بسلسلة من العلاقات الهامة مـع زمـلاء العمل وأفراد أسرنا ومعلمي أطفالنا وأصدقائنا وأبنائنا(٥). فلا يوجد ذلك الإنسان الذي يتمتع بالاكتفاء الذاتي فكل فرد بحاجة إلى أشياء بوسع الآخـرين القيـام بتقـديمها، والشخص الآخر بالمقابل يقدم للآخرين ما يحتاجون إليه (فالإنسان اجتماعي بطبعه)

يجب تكوين العلاقات والصداقات والفطرة السليمة تلفظ الإنعزال التام وتستهجن الإنطواء وترفض الإنقطاع عن الآخرين والملاحظ أن الفرد مهما كان إنطوائياً فإنه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين وإن كانت محددة، ويصعب بل وربما يستحيل عليه الإكتفاء على الذات والاستغناء عن الآخرين لذا الإنسان لا يستطيع أن يفجر الكرة الأرضية ويتخلص من كل هؤلاء البشر ليعيش وحده، فقد وجدت الناس ليبقى الإنسان فلا يستطيع أن يحقق أي نجاح أو سعادة دون أن يضع الآخرين في حياته، وعلى هذا الإنسان أن ينشئ جمهوراً مشجعاً من الآخرين لأنه عمل شاق أن يكون إنساناً وحيداً مهما كان لديه هدف مهم للغاية أضف إلى ذلك أن الإنسان من خلال علاقاته يحصل على الدعم الاجتماعي لتخفيف عنائه، هناك حاجة داخل كل إنسان تتلخص في مودة الآخرين وصدقاتهم وإن ما تحتاج إليه هو تقبلهم له واعترافهم به(٦).

وفي هذا السياق تجدر بنا الإشارة إلى أن أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الطبية تأتي من أهمية العلاقات التي تنجم من التفاعل اليومي بين الأفراد العاملين بداخلها وما يحدث بينهم من ممارسات وأحاديث تؤثر شكل كبير على سلوكيات الأفراد وعلاقاتهم داخل المؤسسة وخارجها.

رابعاً: أنماط العلاقات الاجتماعية:

تختلف أنماط العلاقة الاجتماعية في طبيعتها وأهدافها فبعض العلاقات تعد بمثابة علاقات ودية حميمة كالأسرة والصداقات وبعضها علاقات رسمية وبعضها مرتبط بمواقف معينة وتكون في مجموعها هذه العلاقات شبكة اجتماعية أو نسيج اجتماعي محيط بنا ويؤثر فينا ونستجيب له بطرق مختلفة(٧).

ووضعت تصنيفات متعددة للعلاقات الاجتماعية، وترجع كثرة التصنيفات وتعددها إلى اختلاف الأسس والمعايير التي يتخذها العلماء أساساً للتصنيف فمنهم من يصنف العلاقات وفقاً لأشكال وطبيعة المجتمعات ومنهم من يتخذ أسساً أخرى

للتصنيف تتصل بطبيعة العلاقات الاجتماعية ذاتها مثل: نشأة العلاقة، وعموميتهـا، واستمرارها....

وسنعرض فيما يلي لأهم هذه التصنيفات:

أ. العلاقات الأولية والثانوية:

يستند العلماء في تصنيفهم إلى هذا النوع من العلاقات عن طريق رجـوعهم إلى تصنيف "كنجزلي دافيز" الذي صنف العلاقات الاجتماعيـة الأوليـة والثانويـة والسمات الكيفية المميزة لكل منهما فالعلاقات الأولية هي علاقة مباشرة تنشـأ عـن طريق الاتصال بين عدد محدد من الأفراد، كما تتسم هذه العلاقـات بالخصوصـية، والاستمرارية والدوام النسبي. علاوة على أنها تحقق منفعة مادية أو مصلحة في حبه لأفرادها. وتحتل هذه العلاقات وجودها في جماعات مثـل الأسـرة، والجماعـات الصغيرة، والأصدقاء وجماعات اللعب. أما عن العلاقات الثانوية فهي علاقات غيـر مباشرة، وتحكمها مجموعة من القواعد الموضوعة والنظم واللوائح التـي تحـددها الجماعة، وتتسم بالسطحية، النفعية والعمومية وهذا يظهر في العلاقات التي تحـدث في المجتمعات الحديثة وتظهر من المعاملات العادية للمياه اليومية، مثل علاقة البائع والمشتري والمذيع والمستمع، والممثل والمتفرج، والمؤلف والقارئ[٨].

ب. العلاقات التلقائية والتعاقدية:

العلاقات التعاقدية تكون فيها الشروط معلنة بوضوح والشخص الآخر مقيـد بهذه الشروط والأكثر من ذلك أن العلاقات التعاقدية هي موجودة لأجل غـرض أو هدف وهي ليست هدف في حد ذاتها. وتظهر هذه العلاقات من خلال تحليل علمـاء الاجتماع وتمييزهم لأنواع وأشكال المجتمعـات وهـذا مـا ظهـر فـي تصـور انتوينرTwins الذي يميز بين شكلين من أشكال المجتمعات هي المجتمـع المحلـي والمجتمع العام، وتنشأ العلاقات بين أفراد المجتمع الأول بصور ثلاثـة هـي الـدم

والجوار والصداقة أو التعاطف الروحي ومن أهم أمثلة العلاقات التي تستند إلى هذه علاقة الأم بأطفالها أو الزوج بزوجته أما بالنسبة للمجتمع العام فتكون العلاقات الاجتماعية علاقات تستند في تكوينها إلى عنصر الاتفاق والتعاقد بين الأفراد والجماعات وهذا يظهر في المدن الكبرى والمجتمعات حيث تصور على سبيل المثال وتوجد فيها روح الحياة الجمعية والتجانس الاجتماعي بينما تسود المجتمعات الآلية (الحديثة) العلاقات الاجتماعية المعقدة وتسود فيها روح عدم التجانس واللاتضامن الاجتماعي(٩).

ج. علاقات اجتماعية طويلة الأجر وعلاقات اجتماعية ذات أمد قصير:

العلاقات الاجتماعية طويلة الأجل هي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر فترة معينة من الزمن تؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة وتعتبر علاقة الدور المتبادل بين الزوج والزوجة والعلاقة بين الأب والإبن من العلاقات الاجتماعية طويلة الأجل.

أما عن العلاقات الاجتماعية ذات الأمد القصير فهي نموذج التفاعل المتبادل الذي لا يستمر إلا فترة قصيرة من الزمن كما هو الحال بالنسبة لقائد السيارة الذي يريد إقناع رجل الشرطة بأنه لم يكن مخطئاً أو اثنان يجلسان بجوار بعضهم البعض في الأتوبيس وتكلما معاً أثناء الركوب.

د. العلاقات الاجتماعية المباشرة وغير المباشرة

أن تواجد العلاقات الاجتماعية بين الناس لا يعني بالضرورة دخولهم في مواجهة مباشرة سوياً وإنما يمكن أن تتم هذه العلاقات بطريق غير مباشر في شكل المؤسسات التنظيمية العامة التي تشمل المجتمع ككل وبالتالي فإن الواجبات المتبادلة تتم بدون اللجوء إلى الإحساس الذاتي بالواجب نحو الطرف وأيضاً بدون أن يكون الهدف هو الحفاظ على استمرار هذه العلاقة.

هـ. العلاقات الداخلية والعلاقات الخارجية:

الخارجية في علاقات الجماعة مع البيئة المحيطة بها (مع النسق الخـــارجي للجماعة). وتتمثل العلاقات الداخلية في علاقات الأعضاء داخل الجماعة والعواطف التي بينهم.

وأيضاً توجد العلاقات الاجتماعية إما وقتية أو مستمرة أو دائمة فالعلاقـــات الوقتية تبدأ وتنتهي مع الحدث الذي يحقق هذه العلاقة أمـــا العلاقـــات الاجتماعيـــة المستمرة فهي التي تتصف بكونها طويلة الأمر وأخيراً العلاقة الاجتماعيـــة الدائمـــة التي تعتمد على عناصر لها صفة الثبات والاستقرار هذا النوع الذي تدعمه روابـــط الدم أو القومية والوطنية.

و. العلاقات الاجتماعية الإيجابية والعلاقات السلبية:

فالعلاقات الاجتماعية الإيجابية من أمثلتها الصداقة والاتحـــاد القـــائم علـــى الإخلاص وهنا تكون العلاقات موحده ومجمعه، في حين أن العلاقـــات الاجتماعيـــة السلبية تقوم على عنصر الاختلاف وعدم التوافق، ومن أمثلتها المعارضة أو القضايا أو الصراع، ولهذا تعتبر العلاقات الاجتماعية السببية ومحطمة، ولهذا يمكن القـــول بان العلاقات الاجتماعية الموجبة غاية في ذاتها لأنها دليل القوة الاجتماعية، بينمـــا تعتبر العلاقات الاجتماعية السلبية من عوامل الهدم في الحياة الإنسانية[١٠].

ز. العلاقات الأفقية والرأسية:

لما كان بناء الجماعة يشمل على مراكز متدرجة فإن طرق الإمتثال وأنماط التفاعل وأشكال العلاقات تتحدد تبعاً لذلك. وقد جرت العادة على تقســـيم العلاقـــات الاجتماعية وفقاً لبناء المراكز وأساليب الاتصال في الجماعة إلى نوعين:

- العلاقات الأفقية وينشأ هذا النوع من العلاقـــات بـــين الفئـــات الاجتماعيـــة المتماثلة وبين الأشخاص الذين يشـــغلون مراكـــز متجانســـة كجماعـــات

الأصدقاء ورفقاء العمل. أما العلاقات الرأسية فهي التي تنشأ بين أصحاب المراكز العليا والدنيا في الجماعة أو التنظيم مثال ذلك العلاقات بين المديرين أو الرؤساء مجالس الإدارات والشركات والبنوك أو فئة العمال.

ح. العلاقات الاجتماعية الافتراضية:

ظهر في الآونة الأخيرة نوع جديد من العلاقات الاجتماعية يحمل مسمى العلاقات الاجتماعية الافتراضية، هذه العلاقات لا تنشأ من فراغ، ولكن لها بيئتها التي تتكون وتنشأ فيها، فكما أن العلاقات الاجتماعية تنشأ في المجتمع الواقعي، فإن تلك العلاقات لها حجمها الخاص فهي تنشأ داخل المجتمع الواقعي، وهذا المجتمع عبارة عن عملية تقاسم فضاء للاتصال مع أفراد لا نعرفهم، وغالباً ما يتم هذا في الوقت الحقيقي، وهو عبارة عن انعكاس للمجتمع الواقعي. لكن لا يوجد فيه أناس فعليون واتصالات حقيقية كما في الواقع رأى أنها افتراضية وهو عبارة عن جمهور من كل أنحاء العالم، جالسون أمام شاشة الكمبيوتر للتواصل مع بعضهم البعض(١١).

ط. العلاقات المجمعة والمفرقة:

يرجع تصنيف هذه العلاقات طبقا إلى هذه الأنواع عن طريق درجة العلاقات الاجتماعية وما تحدثه من تقارب أو تباعد بين الأفراد والجماعات إلى تصورات العالم الأمريكي "ويليام سميز William Smaz" الذي يذهب للقول بوجود نوعين من العلاقات هما:

- **العلاقات المجمعة:** هذه العلاقات تؤدي إلى تقوية الروابط بين أفراد الجماعة الداخلية وتعمل على توحيد مشاعرهم واتجاهاتهم ومواقفهم حيال الجماعات الأخرى.
- **العلاقات المفرقة:** هذه العلاقات تعبر عن مشاعرهم واتجاهات أفراد الجماعة الداخلية حيال الجماعة الخارجية.

ومعنى هذا أنه في إطار الجماعة الوحدة أو التنظيم الواحد توجـد علاقـات مجمعة تربط بين أفراد الجماعة وتعمل على تحقيق التكامل الداخلي وتسـاعد علـى استقرارها. وفي نفس الوقت توجد علاقات مفرقة تعبر عن مشاعر العـداء لأفـراد الجماعة الأخرى داخل نفس التنظيم(١٢).

خامساً: مستويات العلاقات الاجتماعية:

الأساس في العلاقات الاجتماعية هو تبادل للتأثير والتأثر، ويعد التبادل بهـذا المعنى أعلى مستويات التبادل، حيث تتطور العلاقات في مستويات متتابعة ومن أهم هذه المستويات ما يلي:

المستوى الأول: العلاقات اللا تبادلية

في هذا النوع من العلاقات اللاتبادلية لا يتزامن وجود الشخص مع وجـود الشخص الآخر ولا يؤثر ولا يتأثر به: ومعنى هذا يتواجد الأشخاص ولا يوجد بينهما تفاعل اجتماعي حقيقي.

المستوى الثاني: علاقات الاتجاه الواحد

في هذا المستوى يتزامن وجود الشخص مع وجود الشخص الآخر، بحيـث يستطيع شخص واحد التأثير على الآخر وليس العكس، ولا يحـدث بينهمـا تفاعـل حقيقي. لأنها ليست علاقة مباشرة ولا تبادلية بل مقيدة ومحدودة.

المستوى الثالث: العلاقات شبه التبادلية:

تتم العلاقة في هذا المستوى بين الشخصين وفق خطة مرسـومة أو حـوار مكتوب، حيث يواجهان بعضهما البعض، ويتخذ منه سلوكاً محدداً وفق نظام دقيق لا يحيد عنه فهنا يبدو أن هناك تفاعل اجتماعي بينهما ولكن في الحقيقة ما هو إلا قيـام الفردين بدورهما المنوط بهما تبعاً لتوجيهـات الإدارة أو المسـئول عنهمـا، أي أن التأثير يمتد وفق نظام دقيق لا يحيد عنه.

المستوى الرابع: العلاقات المتوازنة:

يتوازن في هذا المستوى وجود الشخصين، ويجمع بينهما موقف واحد، حيث يلتقيان ويتحدثان.

المستوى الخامس: العلاقات المتبادلة غير المتناسقة:

تعتمد الاستجابات في هذا المستوى على فرد واحد حيث يحدث تفاعل بينهم، هذا ما يحدث في اختبارات المقابلة وخاصة عندما تكون الأسئلة معدة من قبل ومحددة.

المستوى السادس: العلاقات التبادلية:

يعتبر هذا المستوى أفضل صور العلاقات الاجتماعية، حيث أن هذا المستوى من العلاقات يتزامن مع وجود الفردين أو الأفراد أثناء عملية التفاعل الاجتماعي، ويعني التبادل تحول اتجاه التأثير من فرد لآخر، فكلما يؤثر فرد ما في غيره فإنه أيضاً يتأثر بهم، فيصبح بذلك مؤثراً ومستجيباً معاً(١٣).

سادساً: مراحل نمو العلاقات الاجتماعية:

عندما يرى الفرد أن جماعة ما تلبي احتياجاته وتشبع رغباته التي يأمل في تخيفها، فيقرر الانضمام إليها لتحقيق متطلباته وأهدافه وإشباع حاجاته، ولكن ليس بمجرد الانضمام تتكون روابط وصلات بينه وبين أعضاء الجامعة التي ينتمي إليها، ولكنها عملية متدرجة، تبدأ أولاً بالتعارف إلى أن تنتهي بعلاقات اجتماعية وما بينهما من مراحل، ويمكن أن نوجز تلك المراحل في السطور التالية:

- **المرحلة التمهيدية:** وفي هذه المرحلة يبدأ الفرد في التعرف على أعضاء الجماعة المنظم إليها، ثم يبدأ في التفاعل مع الجميع دون تفرقة بين فرد وآخر، فعلى سبيل المثال الطفل في بداية مولده لا يستطيع أن يميز بين الأم

أو الأب فهو يستمتع إليهم فقط اعتماداً على المؤثرات السمعية، كذلك الحـــال بالنسبة للفرد الذي ينتمي إلى جماعة ما فإنه يستمتع وينظر ويعي توجهـــات كل فرد واهتمامه ومعتقداته، ويظل على مسافة واحدة مع الجميع.

وفي تلك المرحلة نجد أن درجة الثقة بين الأفراد قليلة، لأن الفرد يكون فـــي مرحلة استكشاف لمن حوله ولما هو مقبل عليه، كما أنه يكون منغلقاً إلى حد ما فـــي نطاقه الشخصي حتى تكتمل مرحلة الاستكشاف.

- **المرحلة الوسطى:** وفي هذه المرحلة يبدأ الفرد في التقرب إلى أفراد الجماعة ممن تشابه معه أفكارهم وأراءهم واتجاهاتهم، وذلك تحت مظلة مـــن الثقـــة وانفتاح الذات على الآخر، ويبدأ الفرد في تكوين رصـــيد مـــن العواطـــف والمشاعر لكل فرد من واقع معاملاته وسلوكياته كخطـــوة أوليـــه لتكـــوين علاقات.

وفي تلك المرحلة يتجاوز الفرد مرحلة الاستكشاف إلى مرحلة التمهيد لبنـــاء علاقات مع الآخرين، فيبدأ الفرد في توسيع دائرة اتصالاته، والتعمق المبدئي في كل ما يخص الأطراف الأخرى، والانفتاح معهم.

- **المرحلة النهائيـــة:** في هذه المرحلة يصبح الفرد لديه من الرصيد العـــاطفي تجاه أفراد الجماعة ما يكفي لنشأة العلاقات فيما بينهم، مـــن واقـــع خبرتـــه السابقة الناتجة من التعامل معهم مراراً وتكراراً، بقدر لا بأس به من الثقـــة وتكوين صداقات قوية وعميقة، والقضاء على عقبات التواصـــل، حيـــث إن ارتباطهم في تلك المرحلة ارتباط يشمل كافة نواحي الحياة سواء من الناحية الوظيفية أو الناحية الحياتية والشخصية لتصبح العلاقـــة أكثـــر خصوصـــية وتعمقاً، قوامها التفاعل الدائم والاتصال المستمر، والتواصل اللا متناهي وفقاً للأحداث اليومية.

- **مرحلة التدهور:** عندما تصل العلاقات الاجتماعية إلى ذروتها من التماسك والتقارب قد يعيد أطرافها النظر فيها من حيث تجديدها أو إنهائها، والبدء في تكوين علاقات أخرى، وهذه المرحلة ليست مرحلة أساسية في كل علاقة، وهذا يتوقف على مدى حرص أطرافها على الإبقاء عليها(١٤).

وعلى ضوء ذلك فالفرد في مراحل تكوينه للعلاقات عليه أن يبدأ من نقطة الصفر وهي نقطة الدراسة والتعرف الجيد حتى لا يساء اختيار من يكون معهم علاقات اجتماعية، بالشكل الذي يؤتى عليه نتائج عكسية من هدفه لتكوين تلك العلاقات.

سابعاً: العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية:

تنشأ بين الأفراد علاقات اجتماعية يتحكم فيها عدة عوامل هي:

١- **القيم:** يعد مفهوم القيم من المفاهيم التي تعددت فيها الآراء واختلف أهل الاختصاص في تعريفها نظراً لما تتسم به القيم من عمق معرفي وثقافي خاصة أنها تخضع لمعتقدات وثقافة الفرد والمجتمع فعندما يتكلم أحد عن القيم فإنه ينطلق من خلفيته الدينية والثقافية وتصوره عن القيم مرتبط بما يلمسه ويشاهده في مجتمعه من حيث سلم القيم وأهميتها ودرجة إلزامها. والقيم هي المحك أو الإطار المرجعي الذي يتحكم إليه شخص ما أثناء القيام بالمفاضلة بين الموضوعات والبدائل المطروحة عليه، وهي مفاضلة تفي في النهاية إلى تحديد ما هو جيد ومرغوب فيه وما هو سيئ غير مرغوب فيه ومن هذا المنطلق فإن القيم تشكل موجهات السلوك والأفعال(١٥).

وتمثل القيم الاتفاق السائد بين أعضاء الجماعة والذي يختص بتحديد نمط سلوك الأفراد بها، والتي تعتمد على المشاعر والمعتقدات العامة، فالقيم تشكل نسقاً

يجعل الأفراد ينظرون إلى أعمالهم على أنها محاولات للوصول إلى تحقيق الأهداف، لا على أنها محاولات لإشباع الرغبات. وللقيم أثـر واضـح علـى علاقـة الفـرد بالآخرين، فعندما تقوى وتشتد فإنها تصبح من عموميات النسيج الاجتمـاعي ومـن الزاميات توجيه تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض.

فالقيم ملزمة وآمرة لأنها تعاقب وتثيب وتخضع كل من يخرج عليها للجزاء الاجتماعي، ولذلك يمتثل الفرد لها ويتقبلها نظراً لضـرورتها الثقافيـة وديمومتهـا وانتشارها اجتماعياً.

٢- **المعايير**: يرى بعض العلماء أن المعايير هي قواعـد للسـلوك نالـت القبـول والرضا الشرعي، وتظهر المعايير عندما يتفاعل أفراد لهم دوافـع واهتمامـات مشتركة لفترة كافية من الوقت فتطبق هذه المعايير من أجـل المحافظـة علـى السلوك القائم، والتعاون عليه، والمحافظة على التفاعل المسـتمر نسـبياً بـين الأفراد، فالمعايير عبارة عن تصورات وأفكار تزود الفرد ثقافته ومجتمعـه(١٦). والمعيار هو سلطة اجتماعية يخضع لها الفرد ولو كان بعيداً عن أعين الرقباء، بحيث يؤثر في كثير من دوافعه وسلوكه وانفعاله، وهو مصطلح قياسي لتقـدير الخطأ والصواب في سلوك الفرد كعضو في الجماعة والمعايير نتيجة للثقافة(١٧).

ثامناً: العلاقة بين العلاقات الاجتماعية والإنسانية

يتضح من خلال سرد تعريفات متعددة ومتنوعة عن العلاقـات الاجتماعيـة والإنسانية أن هناك خيط رفع يفصل بين المصطلحين وهو أن العلاقـات الإنسـانية تشكل في المفهوم الإيجابي دائماً أي أن جميع العلاقات الإنسانية فيما بين الأشخاص سواء كان في العمل أو المنزل أو بين الأصدقاء أو الأقارب هي واحدة، بمعنى أنهـا تتخذ الشكل الإيجابي فقط من خلال التعاون والمساعدة والمبادرة والإيثار والحمـاس والإبداع والابتكار ...الخ، أما مفهوم العلاقات الاجتماعية فقد يتخذ اتجـاهين وهمـا

الإيجاب والسلب بمعنى هناك علاقات اجتماعية إيجابية وعلاقات اجتماعية سلبية، فالعلاقات الاجتماعية الايجابية هي جزء لا يتجزأ وأحد فروع الحياة العلمية والعملية والمهنية والشخصية، فالعلاقات الإنسانية بين الأشخاص تختلف في مسمياتها حسب الموقف منها علاقات اجتماعية شخصية، علاقات اجتماعية وظيفية أو علاقات العمل حيث أنه من الصعب تخيل وظيفة لا تتطلب التفاعل مع الناس، فمعظمنا على سبيل المثال لديه مدرب للتعامل معه مما يتطلب التواصل المستمر وفهم ما يتعين علينا القيام به وكيف من المفترض أن نفعل ذلك.

تاسعاً: العلاقات الاجتماعية في المؤسسة الطبية:

العلاقة الاجتماعية في المؤسسة الطبية تنطوي على فعل ورد فعل بين أطرافها الأساسين ومجموعة رموز سلوكية وكلامية متعارف عليها وأدوار اجتماعية ولابد من ترابط جميع العاملين في المستشفى حتى يمكن تحقيق العناية والاهتمام بالمريض، ولهذا لابد من وجود تعاون بين الطبيب والممرضة وأخصائي التغذية والأخصائي الاجتماعي. كما لابد من وجود تعاون بين الأطباء المتخصصين في المجالات الطبية المختلفة. ويجب أن تبنى هذه العلاقات على أساس الاحترام المتبادل والإخلاص.

أما أقسام العلاقة الاجتماعية فهي ما يأتي:

أولاً: العلاقة الاجتماعية العمودية

هي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين يحتلان مراكز متباينة من حيث الجاه والسمعة والمكانة كالاتصال بين مدير المستشفى والطبيب الجراح أو الاتصال بين مدير القسم أو الشعبة والطبيب المختص أو الاتصال بين الطبيب والممرضة أو بين الطبيب والمريض. أن العلاقة عمودية لأنها تقع بين شخصين

يحتلان أدواراً اجتماعية مختلفة في الجاه والسمعة حيث أن العلاقة بين الطبيب والمريض هي علاقة عمودية لأن الطبيب يحتل مكانة أعلى من المريض.

ثانياً: العلاقة الاجتماعية أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر

يتساوون في المكانة والمنزلة الاجتماعية كالاتصال بين الطبيب (أ) وطبيب (ب) وتتسم العلاقة الأفقية بالديمقراطية والحرية والشفافية لأنها تقع بين شخصين متساويين في المكانة والمرتبة والجاه وغالباً ما تنتهي هذه العلاقة بالفعالية والقوة على عكس العلاقة العمودية التي تنتهي بضعف العلاقة وانقطاعها[١٨].

ثالثاً: العلاقة الاجتماعية الرسمية:

وهي العلاقة أو الصلة التي تقع بين شخصين أو أكثر وتدور هذه العلاقة حول العمل وأداء الواجب المطلوب كالاتصال الذي يقع بين المريض والطبيب حول ضرورة تقيد المريض بأخذ الدواء في الأوقات المحددة، أو العلاقة التي تربط مدير المستشفى بالطبيب حول ضرورة تواجد الطبيب في الردهة لساعات إضافية بغية معالجة المرضى الذين يعانون من الأرق والصداع والدوار. علماً بأن العلاقة الرسمية في المؤسسة الطبية تتقيد بالقوانين الرسمية المدونة أو غير المدونة والتي ينبغي على الجميع الالتزام بها.

كما أن الأشخاص الذين يكونون العلاقة الرسمية لا يرتاحون ولا يطمئنون لها بقدر ما يرتاحون للعلاقة غير الرسمية التي تربطهم مع الآخرين. إضافة إلى أن علماء الاجتماع يطمحون إلى تحويل العلاقات الاجتماعية الرسمية المقيدة لحرياتهم إلى علاقة اجتماعية غير رسمية تمنحهم حرية التفاعل وشفافية الاتصال مع الغير من الذين يعمل معهم الأفراد الذين يكونون مثل هذه العلاقة. وقوانين العلاقة الاجتماعية الرسمية قد تكون مدونة أو غير مدونة.

رابعاً: العلاقات الاجتماعية غير الرسمية:

وهي الاتصال أو التفاعل الذي يأخذ مكانة في المؤسسة الطبية كالعلاقة أو الاتصال بين طبيب وطبيب أو الطبيب والمريض والذي يدعو إلى خروج الطرفين المتفاعلين أو المتصلين إلى المطعم لتناول وجبة غذائية بعد انتهاء الدوام الرسمي للمؤسسة الصحية.

وتتسم العلاقة الغير رسمية بالحرية المطلقة والشفافية وعدم الحرج وفقدان القيود والأوامر والإيعاذات التي يتخذها الطرف المسئول أو الآمر(١٩).

وتعتبر علاقة الطبيب والمريض من أهم العلاقات التي تنشأ داخل المؤسسة الطبية. فبمجرد التقاء المريض والطبيب يدخلان في علاقة مبنية على التوقعات التي يحملها كل شخص لسلوك الآخر، وهذه العلاقة لها آثار كبيرة على كيفية وطريقة العلاج والرعاية وتحديد الاحتياجات وتحقيق الرضا، واستعادة الصحة(٢٠).

ولعل من المفيد أن نشير هنا بأن للعلاقات الاجتماعية في المؤسسات الطبية أسبابها ونتائجها. فأسباب العلاقة الطبية بين الطبيب والمريض هو أن يدخل في علاقة مع الطبيب لأنه يريد الشفاء من المرض والتحرر من الآلام والأخطار المعوقة لصحة المريض، أما سبب دخول الطبيب في علاقة مع المريض فإنه يتجسد في رغبة الطبيب في شفاء المريض من آلامه، فضلاً عن رغبته في الحصول على النقود والمادة من جراء معالجته للمرضى على اختلاف شرائحهم ومستوياتهم الثقافية والمادية والاجتماعية.

أما عن نتائج العلاقات الاجتماعية في المؤسسة الصحية، فإنها تكون على نوعين أساسين هما النتائج الإيجابية والنتائج السلبية. فإذ كانت العلاقة إيجابية بين المرضى والأطباء، فإن النتائج تكون إيجابية وتكون المؤسسة متضامنة وموحده

وقوية في تحقيق أهدافها القريبة والبعيدة، وعلى العكس من ذلك إذا كانت العلاقة بين الطبيب والمريض سلبية فإن هذا يؤثر سلباً على المؤسسة وتصبح غير قادرة على تحقيق أهدافها[٢١].

النتائج التي تم التوصل إليها:

١- العلاقات الاجتماعية وجودها يخلق مناخا نفسياً واجتماعياً جيداً ، قوامه التقارب المكاني لتواجد الأفراد في نفس بيئة العمل .

٢- وجود العلاقات الاجتماعية يحقق رضاء نفسياً واجتماعياً ووظيفياً ، نابعاً من اشباع الفرد لحاجته ورغباته سواء الفسيولوجية أو النفسية والاجتماعية.

٣- وجود العلاقات الاجتماعية يساعد أعضاء الجماعة على توافر الانسجام والتكيف الذي يتيح الجو الملائم للعمل.

٤- العلاقات الاجتماعية تساعد على تماسك الجماعة واستمرارها وكذلك تجنب حدوث الصراعات.

الهوامش

(١) فيصل صالح السليماني: التغير الثقافي وعلاقته بتغير نمط العلاقات الاجتماعية – بحث اجتماعي ميداني في المجتمع السعودي – رسالة دكتوراه (غير منشورة) (جامعة أسيوط: كلية الآداب، قسم الاجتماع، ٢٠٠٣). ص٥١.

(٢) حمدي أحمد عمر: العلاقات الاجتماعية بين الشباب من الواقعية إلى الافتراضية – دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الإنترنت في محافظة سوهاج. في مجلة كلية الآداب، المجلد الثاني، العدد ٣٣، ديسمبر ٢٠١٢، ص٨٢٩.

(٣) شيماء عماد عبدالرازق: أنماط العمل وأثرها على العلاقات الاجتماعية – دراسة على عينة من العاملين المؤقتين بجامعة أسيوط. رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة أسيوط: كلية الآداب، قسم الاجتماع، ٢٠١٢)، ص٧٩.

(٤) عبد الهادي الجوهري وحسين عبدالحميد رشوان: دراسات في الأنثربولوجيا، ط١٠٤ الإسكندرية: المكتبة الجامعية، ٢٠٠١)، ص٢١٥.

(5) Dorothy Miell and Rudi Dallos (eds): "Social Interaction and Personal Relationships" :London: SAGE publications, 1996,p.2.

(٦) نبيل عبدالهادي: تشكيل السلوك الاجتماعي،(عمان:دار اليازوري للنشر والتوزيع ،٢٠١١ ،ص ص ١٥٣-١٥٤.

(٧) فاتن محمد شريف ويحيى مرسى عيد بدر: مقدمة في علم اجتماع الأدب، (الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة، ٢٠٠٨) ص٩.

(٨) السيد على شتا: التفاعل الاجتماعي والمنظور الظاهري، (الإسكندرية :المكتبة المصرية،٢٠٠٠)،ص ٤٩.

(٩) شيماء عماد عبدالرازق ، مرجع سابق، ص ٨١ – ٨٢.

(١٠) السيد عبدالحميد عطية: ديناميكية الجماعات – أساسيات نظرية وعمليات، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٢)، ص ص ١٣٤ – ١٣٥.

(١١) أمينة تبيح: التجمعات الإفتراضية في الجزائر: المدينة التي لا تنام، (جامعة المدينة: الجزائر، ٢٠١٧) ص٦٧.

(١٢) سامية معاوي: الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية – دراسة حالة بالمؤسسة المينائية لسكسيكدة، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة بـاجي مختـار: كليـة الآداب والعلوم الإنسانية، قسم الاجتماع، ٢٠٠٩) ص ص ٨٨–٨٩.

(١٣) ريم محمد أبو الريش: واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التـدريس فـي الجامعـات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقته بجودة الأداء – رسالة ماجستير غير منشورة، (الجامعـة الإسلامية: كلية التربية، ٢٠١٦)، ص١٨.

(١٤) ولاء العوضي عبد الحميد بريك : تأثير العلاقات الاجتماعية بين ممارسي العلاقـات العامـة على مستوى أدائهم المهني _دراسة تطبيقية علي عينة من المنظمـات المصـرية ، رسـالة ماجستير، (جامعة المنصورة: كلية الآداب، قسم الإعلام، ٢٠١٦)، ص ص ١١٩: ١٢٠.

(١٥) أحلام أوغيدني: القيم الاجتماعية المحلية وتأثيرها على الالتزام التنظيمي – (رسالة ماجستير، (جامعة محمد خضر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلـوم الاجتماعيـة، ٢٠١٦) ص٢٧.

(١٦) ريم محمد رسمي أبو الريش: واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضـاء هيئـة التـدريس فـي الجامعات الفلسطينية وعلاقته بجودة الأداء– رسالة ماجستير، (الجامعـة الإسـلامية :كليـه التربية، قسم أصول التربية، ص١٩.

(١٧) بوعطيط سفيان: القيم الشخصية في ظل التغير الاجتماعي وعلاقتها بالتوافق المهني – رسالة دكتوراه، (جامعة منتوري: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية: ٢٠١٢) ص٧٣.

(١٨) إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الطبي "دراسة تحليلية في طب المجتمع"، ط٢، (القـاهرة: دار وائل للنشر: ٢٠١٠) ص٨٢.

(١٩) شاشوة نورة: نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية – دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية–رسالة ماجستير،(جامعة العقيد أكلي محند أولحاح: معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية،٢٠١٢)، ص ص٩٠:٨٩.

(20) DEBRAL. ROTER, JUDITHA. HAII: "Doctor talking with patient/ patients talking withdoctor: Improving community ion in medical rists". United states of America: libray of congress cataloging-in publishing Data, 2006, P,23.

(٢١) إحسان محمد الحسن، مرجع سابق، ص ٨٤.

قائمة المراجع

أولا :-المراجع باللغة العربية

- إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الطبي – دراسة تحليلية في طب المجتمع، ط٢، (القاهرة: دار وائل للنشر، ٢٠١٠) ، ص ٨٤.
- حسين عبدالحميد رشوان: دور المتغيرات الاجتماعية في الطب والأمراض "دراسة في علم الاجتماع الطبي"، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٩) ص٢٩٧.
- أمينة تبيح: التجمعات الإفتراضية في الجزائر: المدينة التي لا تنام، (جامعة المدينة: الجزائر، ٢٠١٧) ص٦٧.
- السيد عبدالحميد عطية: ديناميكية الجماعات – أساسيات نظرية وعمليات، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٢)، ص ص ١٣٤ – ١٣٥.
- السيد على شتا: التفاعل الاجتماعي والمنظور الظاهري، (الإسكندرية :المكتبة المصرية،٢٠٠٠)، ص ٤٩.
- معن خليل عمر: البناء الاجتماعي – أنساقه ونظمه، (عمان :دار الشروق للنشر والتوزيع،١٩٩٢) ط١، ص٧٧.
- فاتن محمد شريف ويحيى مرسى عيد بدر: مقدمة في علم اجتماع الأدب، (الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة، ٢٠٠٨) ص٩.
- نبيل عبدالهادي: تشكيل السلوك الاجتماعي، (عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع ،٢٠١١، ص ص ١٥٣-١٥٤.
- عبد الهادي الجوهري وحسين عبدالحميد رشوان: دراسات في الأنثربولوجيا، ط١٠٤ الإسكندرية: المكتبة الجامعية، ٢٠٠١)، ص٢١٥.
- حمدي أحمد عمر: العلاقات الاجتماعية بين الشباب من الواقعية إلى الإفتراضية – دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الإنترنت في محافظة سوهاج. في مجلة كلية الآداب، المجلد الثاني، العدد ٣٣، ديسمبر ٢٠١٢، ص٨٢٩.

ثانياً:- الرسائل العلمية

- فيصل صالح السليماني: التغير الثقافي وعلاقته بتغير نمط العلاقات الاجتماعية – بحث اجتماعي ميداني في المجتمع السعودي – رسالة دكتوراه (غير منشورة) (جامعة أسيوط: كلية الآداب، قسم الاجتماع، ٢٠٠٣). ص٥١.
- بودراع فوزي: ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية –دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك ، فرع مركب GPIZ رسالة ماجستير، (جامعة وهران : كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع ، ٢٠١٤) ص ٢٩.

- شيماء عماد عبدالرازق: أنماط العمل وأثرها على العلاقات الاجتماعية – دراسة على عينة من العاملين المؤقتين بجامعة أسيوط. رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة أسيوط: كلية الآداب، قسم الاجتماع، ٢٠١٢)، ص٧٩.
- شيماء عماد عبدالرازق ، مرجع سابق، ص ص ٨١ – ٨٢.
- سامية معاوي: الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية – دراسة حالة بالمؤسسة المينائية لسكسيكدة، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة باجي مختار: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم الاجتماع، ٢٠٠٩) ص ص ٨٨-٨٩.
- ريم محمد أبو الريش: واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقته بجودة الأداء – رسالة ماجستير غير منشورة، (الجامعة الإسلامية: كلية التربية، ٢٠١٦) ،ص١٨.
- ولاء العوضي عبد الحميد بريك : تأثير العلاقات الاجتماعية بين ممارسي العلاقات العامة على مستوى أدائهم المهني _دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات المصرية، رسالة ماجستير، (جامعة المنصورة : كلية الآداب ، قسم الاعلام ، ٢٠١٦)، ص ص ١١٩: ١٢٠.
- أحلام اوغيدني: القيم الاجتماعية المحلية وتأثيرها على الالتزام التنظيمي– (رسالة ماجستير، (جامعة محمد خضر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، ٢٠١٦) ص٢٧.
- بوعطيط سفيان: القيم الشخصية في ظل التغير الاجتماعي وعلاقتها بالتوافق المهني – رسالة دكتوراه، (جامعة منتوري: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية: ٢٠١٢) ص٧٣.
- شاشوة نورة: نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية – دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية– رسالة ماجستير،(جامعة العقيد أكلي محند أولحاج: معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية،٢٠١٢)، ص ص ٨٩:٩٠.

ثالثا:-المراجع باللغة الأجنبية

- Dorothy Miell and Rudi Dallos (eds): "Social Interaction and Personal Relationships" :London: SAGE publications, 1996,p.2.
- Bob Wall: "Working relationships. The Simple Truth About Getting Along With Friends Publishing, 1999,p. 1.
- DEBRAL. ROTER, JUDITHA. HAII: "Doctor talking with patient/ patients talking withdoctor: Improving community ion in medical rists". United states of America: libray of congress cataloging-in publishing Data, 2006, P,23.