



دانشگاه تهران

دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی

عنوان

کشف الگوهای تعارض در ارتباطات زوجین ناموفق

نگارش

فاطمه اعتمادی

استاد راهنما

دکتر سید محمدرضا رضازاده

استاد مشاور

دکتر هادی بهرامی احسان

پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی عمومی

بهار ۱۳۹۸





دانشگاه تهران

دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی

عنوان

کشف الگوهای تعارض در ارتباطات زوجین ناموفق

نگارش

فاطمه اعتمادی

استاد راهنما

دکتر سید محمدرضا رضازاده

استاد مشاور

دکتر هادی بهرامی احسان

پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی عمومی

بهار ۱۳۹۸

تشکر و قدردانی

ستایش خدا را سزاست که حمد را بهای نعمت‌ها و پناهگاه از بلاها، و وسیله رسیدن به نعمت‌ها و بهشت جاویدان قرار داد.

و با تشکر و قدردانی از مسئولان محترم دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه تهران به ویژه گروه روان‌شناسی که این فرصت پژوهشی را برای بنده فراهم نمودند.

و تقدیر و تشکر خود را از حمایت‌های بی‌دریغ استاد ارجمند جناب آقای دکتر سید محمدرضا رضازاده که کامیابی ایشان را از خداوند منان آرزو دارم، اعلام می‌کنم.

و همچنین از استاد فرزانه و فرهیخته، جناب آقای دکتر هادی بهرامی احسان که راهنمایی و مشاوره این تحقیق را تقبل نمودند و بدون زحمات صادقانه ایشان این تحقیق به ثمر نمی‌رسید سپاسگذاری می‌کنم.

چکیده

هدف پژوهش حاضر کشف الگوهای تعارض در ارتباطات زوجین ناموفق می‌باشد که جمع آوری داده‌های این تحقیق از مصاحبه با ۲۰ نفر از زوجین در آستانه طلاق انجام گرفت. در طول فرایند مصاحبه هم از سوالات بسته و هم سوالات باز استفاده شده است. همچنین سوالاتی که از گروه مورد نظر پرسیده می‌شد با رویکرد رفتار-محور بوده است تا دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین برجسته و شناسایی شود و نتیجه مصاحبه‌ها با روش داده بنیاد تجزیه و تحلیل شد. نتایج کدگذاری نهایتاً در چهار گروه مؤلفه دسته‌بندی شد که به صورت زیر می‌باشد:

۱- مؤلفه‌های خانوادگی

مؤلفه‌های خانوادگی شامل موارد زیر می‌باشند:

(۱) از بین رفتن اعتماد طرفین؛ (۲) عدم مشارکت در تصمیم‌گیری (۳) بی‌احترامی به والدین (۴) وجود

دعوای لفظی و جسمی

۲- مؤلفه‌های فرهنگی

مؤلفه‌های فرهنگی شامل موارد زیر می‌باشند:

(۱) عدم شناخت همدیگر؛ (۲) تربیت خانواده؛ (۳) تفاوت‌های فرهنگی (۴) حجاب (۵) وجود تجربیات

قبلی

۳- مؤلفه‌های اقتصادی

مؤلفه‌های اقتصادی شامل موارد زیر می‌باشند:

قطع رابطه توأم با همبستگی (۲) استقلال و توانایی انجام کاری؛ (۳) داشتن منبع درآمد

۴- مؤلفه‌های اجتماعی

مؤلفه‌های اجتماعی شامل موارد زیر می‌باشند:

(۱) پیش‌زمینه کودکی؛ (۲) عدم وجود آگاهی؛ (۳) تفویض اختیار (۴) عدم سازگاری با شرایط جدید

می‌باشند.

با استفاده از یافته‌های مذکور بدست آمده از پژوهش حاضر، می‌توان نتیجه گرفت که در تعارض‌ها فقط یک عامل اثرگذار نیست، بلکه مجموعه‌ای از عوامل می‌تواند در افزایش تعارض‌ها اثرگذار باشد که بررسی اظهارات مصاحبه‌شوندگان در تحقیق نشان داد که عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و خانوادگی از عواملی هستند که بر تعارض‌های خانوادگی تأثیر دارد و در هر خانواده‌ای ممکن است یک و یا چند عامل به صورت همزمان بیشترین تأثیر را داشته باشد.

کلیدواژه: داده بنیاد، الگوهای تعارض، زوجین ناموفق

فهرست مطالب

.....	چکیده	أ
فصل اول کلیات تحقیق		
.....	۱-۱- مقدمه	۲
.....	۲-۱- بیان مسئله	۳
.....	۳-۱- ضرورت و اهمیت پژوهش	۵
.....	۴-۱- اهداف پژوهش	۶
فصل دوم مبانی نظری پژوهش		
.....	۱-۲- مقدمه	۸
.....	۲-۲- مبانی نظری تعارض	۸
.....	۱-۲-۲- تعریف تعارض در بافت ارتباط	۱۰
.....	۲-۲-۲- هرم تعارض	۱۳
.....	۱-۲-۲-۲- مرحله مبادله وقایع روزانه	۱۴
.....	۲-۲-۲-۲- مرحله بیان احساسات	۱۴
.....	۳-۲-۲-۲- مرحله در میان گذاری عقاید	۱۵
.....	۴-۲-۲-۲- مرحله تصمیم گیری	۱۵
.....	۵-۲-۲-۲- مرحله حل مسأله	۱۵
.....	۶-۲-۲-۲- مرحله حل بحران	۱۵
.....	۳-۲-۲- تعارض و هیجانات مربوط به آن	۱۶
.....	۴-۲-۲- سبک‌های مقابله با خشم	۱۹
.....	۵-۲-۲- فرایندها و مسایل ایجادکننده تعارض	۲۲
.....	۶-۲-۲- فرایندهای مولد تعارض	۲۳
.....	۱-۶-۲-۲- فقدان گفتگو	۲۳
.....	۲-۶-۲-۲- فقدان رهبری مؤثر و تصمیم گیری	۲۳
.....	۳-۶-۲-۲- تعارض‌های ارزشی	۲۴
.....	۴-۶-۲-۲- عقاید متفاوت درباره نقش‌های جنسیتی	۲۴
.....	۵-۶-۲-۲- زاینده‌گی اندک	۲۴
.....	۶-۶-۲-۲- تغییرات و انتقالات	۲۵
.....	۷-۶-۲-۲- مسایل حل نشده گذشته	۲۵
.....	۷-۲-۲- مدل حوادث و مسایل در مشاجرات زناشویی	۲۵
.....	۱-۷-۲-۲- مسایل مولد تعارض	۲۶
.....	۸-۲-۲- راهبردهای حل تعارض	۳۳

۳۹ راهبرد رقابت ۱-۸-۲-۲
۴۰ راهبرد همکاری ۲-۸-۲-۲
۴۱ راهبرد انطباقی ۳-۸-۲-۲
۴۲ راهبرد اجتناب ۴-۸-۲-۲
۴۳ راهبرد مصالحه (سازش) ۵-۸-۲-۲
۴۴ الگوهای ارتباطی ۹-۲-۲
۴۴ عاطفه مثبت در مقابل عاطفه منفی ۱-۹-۲-۲
۴۶ جو ارتباطی در روابط بین فردی ۱۰-۲-۲
۴۶ پیام‌های تصدیق و عدم تصدیق ۱۱-۲-۲
۴۹ جو ارتباطی چگونه بوجود می‌آید؟ ۱۲-۲-۲
۵۱ ایجاد جو ارتباطی مثبت ۱-۱۲-۲-۲
۵۵ مدیریت تعارض میان فردی ۱۳-۲-۲
۵۵ ماهیت تعارض ۱-۱۳-۲-۲
۵۶ مبارزه ۲-۱۳-۲-۲
۵۶ اهداف ناسازگار ۳-۱۳-۲-۲
۵۶ کمبود منابع ۴-۱۳-۲-۲
۵۷ وابستگی متقابل ۵-۱۳-۲-۲
۵۷ سبک‌های بیان تعارض ۱۴-۲-۲
۵۷ غیر جرأت‌مندان ۱-۱۴-۲-۲
۵۸ پرخاشگری مستقیم ۲-۱۴-۲-۲
۵۹ پرخاشگری منفعلانه ۳-۱۴-۲-۲
۶۰ ارتباط غیر مستقیم ۴-۱۴-۲-۲
۶۱ جرأت‌مندی ۵-۱۴-۲-۲
۶۱ ویژگی‌های پیام قاطعانه ۱۵-۲-۲
۶۳ شیوه‌های حل تعارض ۱۶-۲-۲
۶۹ عوامل تعیین‌کننده موفقیت ازدواج و رضایت زناشویی ۳-۲
۸۴ پیشینه تحقیق در داخل کشور ۴-۲
۸۵ پیشینه تحقیق در خارج از کشور ۲-۵
	فصل سوم روش‌شناسی تحقیق
۸۸ مقدمه ۱-۳
۸۸ روش تحقیق ۲-۳
۸۸ جامعه نمونه و روش انتخاب نمونه ۳-۳

۸۸	۴-۳- فرآیند پژوهش
۸۹	۵-۳- روش گردآوری اطلاعات
۹۰	۱-۵-۳- اطلاعات کتابخانه‌ای و مروری بر اسناد و مدارک موجود
۹۰	۲-۵-۳- مصاحبه:
۹۱	۶-۳- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹۱	۱-۶-۳- روش‌های تحلیل کیفی (کدگذاری):
۹۶	۷-۳- روش ارزیابی کیفیت داده‌ها و نتایج تحقیق
۹۷	۸-۳- باور پذیری و قابلیت اعتماد یافته
۹۷	۱-۸-۳- روایی در پژوهش کیفی:
۹۷	۲-۸-۳- پایایی در پژوهش کیفی:
	فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۰۰	۱-۴- مقدمه
۱۰۰	۲-۴- توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد مصاحبه شونده
۱۰۰	۱-۲-۴- جنسیت
۱۰۱	۲-۲-۴- تحصیلات
۱۰۱	۳-۲-۴- سابقه زندگی مشترک
۱۰۱	۴-۲-۴- سن
۱۰۲	۳-۴- بخش دوم: تحلیل مصاحبه با روش کدگذاری
	فصل پنجم نتیجه‌گیری و پیشنهادها
۱۱۳	۱-۵- مقدمه
۱۱۳	۲-۵- نتیجه‌گیری از یافته‌های توصیفی:
۱۱۴	۳-۵- نتیجه‌گیری از یافته‌ها
۱۲۴	۴-۵- پیشنهادات پژوهشی
۱۲۵	۵-۵- محدودیت‌های پژوهشی
۱۲۶	منابع و مأخذ
136	Abstract

فصل اول
کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

زمانی که میان توقعات فردی افراد در ازدواج و یا رابطه دائم و رفتارهای فردی آنان اختلاف‌های زیادی بروز کند، هرچند این اختلاف‌ها جزئی و ناچیز باشند، تعارض^۱ در روابط ایجاد می‌شود (بشارت، ۱۳۸۰).

تعارض در روابط وقتی بروز می‌کند که رفتار یک شخص با توقعات شخص دیگر جور در نیاید (مرادی، ۱۳۸۴). یکی از مشکلات شایع در خانواده‌ها، تعارض زناشویی است. تعارض در روابط صمیمی امری طبیعی است و ازدواج از این قاعده مستثنی نیست زیرا تعاملات مکرر و مختلف زوجین، زمینه‌های بی‌شماری را برای تعارض فراهم می‌کند (گوزوگرا و کوراگورو^۲ ۲۰۱۷). مطالعات مربوط به رفتار انسانی نشان می‌دهد که تعارض جزئی‌گریزناپذیر از روابط انسانی به حساب می‌آید. مطالعات همچنین نشان می‌دهند که تعارض، بیشتر در مورد تفاوت‌های تصویری است تا تفاوت‌های واقعی. به عبارت دیگر همسران موانعی را برای ارضای نیازهای‌شان پیش‌بینی می‌کنند که ممکن است واقعی نباشند (گوزوگرا و کوراگورو، ۲۰۱۷).

زمانی که همسران از تعارض و احساسات همراه با آن مثل خشم، حسادت، تنفر، برای توجه به جنبه‌هایی از رابطه‌شان که نیاز به تأمل و کار دارد، استفاده کنند، این تعارض می‌تواند پشتیبان آن‌ها باشد. اگر همسران روش سازنده‌ای را برای مقابله با تعارض‌ها، به کار نگیرند، ممکن است به تدریج از یکدیگر دور شوند. سناریوی طلاق یک اتفاق ناگهانی نیست، بلکه فقدان تدریجی صمیمیت و نزدیکی است. ترس از تعارض و احساسات همراه با آن می‌تواند منجر به عدم درگیری در مسایل شود و عدم درگیری در مسایل می‌تواند منجر به طلاق هیجانی و نهایتاً طلاق قانونی شود. متخصصین، زوج‌ها را تشویق می‌کنند که در مورد مسایل‌شان، به طور باز و صریح گفتگو کنند و از نادیده گرفتن آن‌ها با این فرض که به مرور زمان حل می‌شوند، امتناع ورزند. چگونگی مقابله با تعارض‌ها همچنین از این نظر می‌تواند اهمیت داشته باشد که در رضامندی و عدم رضامندی افراد از ازدواج‌شان تأثیر معنی‌داری دارد (ویلیامز^۳ و همکاران، ۲۰۱۷). گاتمن و همکاران (۱۹۹۴) باور دارند که با تحلیل نوع ارتباط یک زوجین احتمال به شکست ازدواج و طلاق را می‌توان پیش‌بینی کرد، گاتمن زوج‌ها را براساس نحوه ارتباط و تعاملشان به هنگام تعارض به دو نوع متعادل و نامتعادل تقسیم کرده است. زوج‌های متعادل خود نیز به سه گروه موثق اجتنابی و هیجانی تقسیم شده است. زوج‌های نامتعادل در یک گروه زوجین متخاصم تعریف می‌شوند. زوجین متخاصم، فراوانی و شدت تعارض بیشتری دارد آن‌ها در هنگام تعارض، به شخصیت یکدیگر توهین می‌کنند، به طور اجتناب‌ناپذیری درگیر تعارضات می‌شوند و راهبردهای توهین‌آمیز و اهانت‌آمیز بیشتری در تعاملات آن‌ها دیده می‌شود. در حالی که زوجین متعادل در تعاملات خود انتقادهای اهانت‌آمیزی

1 conflict

2 İzlem Gözükaraa, Nurdan Çolakoğlub

3 Williamsa

نمی‌کنند باعث تشدید خصومت بیشتر نمی‌شوند و نهایتاً باعث رضامندی بیشتری در هریک از زوجین می‌شود (گاتمن و همکاران، ۱۹۹۴). نظر به اینکه اختلاف و تعارض‌ها در میان زوجین بخصوص در شروع زندگی مشترک نسبتاً بیشتر است اگرچه این تعارض‌ها تا حدودی برای زوجین طبیعی است می‌توان با شناسایی تعارض‌ها و راهبردهای مناسب حل چنین تعارضاتی به افزایش موفقیت زندگی زناشویی کمک نمود. اهمیت تحقیقات درباره عدم موفقیت زناشویی یا ازدواج ناموفق و بررسی عوامل مرتبط با آن بر کسی پوشیده نیست زیرا ازدواج ناموفق با طلاق رابطه مستقیم و زیادی دارد و طلاق نیز به نوبه خود آثار زیانباری بر فرد و اجتماع می‌گذارد.

۱-۲- بیان مسئله

در ابتدای زندگی مشترک کمتر پیش می‌آید که، زوجین به کم‌تر شدن عشق خود نسبت بهم در آینده فکر کنند و پیش‌بینی کنند که روزی شدیداً از هم خشمیگن و عصبانی خواهند شد. بهر حال در زندگی اختلاف‌های کوچک و بزرگ بوجود می‌آید و همین‌ها به مرور باعث سست شدن رابطه زوجین می‌شود (پاینز، ۱۹۹۶). تعامل خوب و مثبت زوجین باعث ابراز محبت و عشق‌شان نسبت بهم می‌شود و در نتیجه زوجین از عهده حل مشکلات و مسائل گریزناپذیر زندگی نیز بر می‌آیند، نداشتن مهارت‌های لازم عملکرد زوجین و رابطه صمیمی آن‌ها را تبدیل به یک رابطه موازی و بدون هیچ‌گونه صمیمیتی می‌کند. بدنبال توقف رابطه صمیمانه، سکوت اختیار کردن، عدم همراهی عاطفی و حل نشدن مشکلات بوجود می‌آید (بولتون، ۱۹۹۶). محققان روابط زوجین بر فراوانی بروز تعارض‌ها در روابط زوجین و شیوه‌ای که زوجین با این تعارض‌ها درگیر شده و یا آن را حل می‌نمایند، تمرکز نموده‌اند. سه اصل کلی از این کار نشأت گرفته است. اول، تعارض‌ها بطور مرتب در اغلب روابط صمیمی اتفاق می‌افتد. دوم، کنار آمدن با تعارض‌ها، در برخی شرایط ممکن است صمیمیت و رضایت از رابطه را افزایش دهد (لاملا و فیگوئرادو^۱، ۲۰۱۶). سوم، در ازدواج‌های ناشاد، تعارض‌ها با الگوهای رفتاری (مانند عاطفه منفی متقابل، پرتوقعی - کناره‌گیری) و اینکه تشدید تعارض‌ها آن را در دستیابی به راه حل مشکل‌تر می‌سازد مرتبط دانسته‌اند (ماجانز میچ^۲ و همکاران، ۲۰۱۲). اینکه تعارض صمیمیت را تسهیل نماید یا پریشانی را افزایش دهد ممکن است ناشی از تفاوت‌های فردی در شیوه تفسیر و پاسخدهی به تعارض‌های مربوط به ازدواج مرحله گذار در یک زندگی مشترک باشد. زوج جوان با اندیشه تشکیل یک خانواده وارد نهادی می‌شوند که انتظارات و مسئولیت‌های زیادی را برای آن‌ها بدنبال خواهد آورد. ازدواج نه تنها منبعی برای کامیابی‌های مطلوب است، بلکه نیازمند توجه دائمی از طرف زوجین است. زوجین در زندگی فراز و فرودهای بسیاری را تجربه می‌کنند. کمال مطلوب معمولاً در همه حوزه‌های زندگی قابل دستیابی نیست. تعارضات در زندگی غیرقابل اجتناب و گاهی اوقات برای حفظ علاقه و عاطفه در زندگی ضروری است

1 Lamla

2 Majdandmich

(دلدار^۱، ۲۰۱۳). اختلافات بین زوجین شامل گذراندن اوقات با یکدیگر، تقسیم کارها، نگهداری از فرزندان و مسائل اقتصادی و... می‌باشد (بارکر، ۱۹۸۶). عواملی مثل ویژگی شخصیتی و رفتاری که با کیفیت زندگی آینده فرد ارتباط دارد نیز در رابطه زوجین تأثیر گذار است. پژوهش‌ها نشان داده است که فرایندهای تعاملی قبل از ازدواج زوجین رابطه مهمی با چگونگی کیفیت زندگی زوجین دارد یکی از موانع مهم بهبود در ازدواج ناموفق، تمایل همسران به این است که به شخصیت یکدیگر انواع و اقسام صفات منفی را نسبت می‌دهند و از کنار رفتار مثبت هم بی‌تفاوت می‌گذرند. (لارسون، هلمن، ۱۹۹۴).

شواهد تجربی نشان می‌دهد که تعارض هم در ازدواج‌هایی که زوجین رضایتمندی دارند و هم در ازدواج‌هایی که زوجین رضایت ندارد به وقوع می‌پیوندد، اما رفتارهایی که برای اداره این تعارض‌ها بکار گرفته می‌شود در هر دو دسته بطور قابل توجهی متفاوت است. روش سازنده برای اداره کردن تعارض‌ها در رابطه ممکن است صمیمیت را تسهیل نماید، در حالی که شیوه‌های غیر سازنده برای اداره کردن تعارض ممکن است بدکارکردی را افزایش دهد و باعث پریشانی بیشتر در ازدواج گردد (بوناچی و همکاران^۲، ۲۰۱۶). کوردک^۳ (۱۹۹۴)، نشان داده است که بین سبک‌های حل تعارض و رضایتمندی از ازدواج رابطه وجود دارد. هاگر^۴ و ویلموت^۵ (۲۰۱۲) "تعارض" را به عنوان تلاش انجام شده بین حداقل دو نفر وابسته به هم که طرفین، هدف‌های ناسازگار، پاداش‌های اندک، و دخالت از طرف دیگری را برای دستیابی به هدف‌هایش دریافت می‌نماید، تعریف نموده است (هاگر و ویلموت، ۲۰۱۲).

ایگبو^۶ (۲۰۱۵) نشان داد که تعارض‌ها در ازدواج با شخصیت زن و شوهر ارتباط مستقیم دارد و با توانمندی آنان در به کارگیری سبک‌های حل تعارض رابطه مستقیمی نشان می‌دهد. گاتمن و لیونسون^۷ (۱۹۹۴) نشان دادند، شیوه‌ای که یک زوج احساسات منفی را در زمان بروز تعارض کنترل می‌نمایند، تعیین می‌کند که ازدواج موفق است یا ناموفق. محققان مختلفی مانند جاکوبسن^۸ و ادیس^۹ (۲۰۱۴)، نشان داده‌اند که الگوهای تعاملی تعارض زوجین با موفقیت یا شکست رابطه مرتبط است. الگوی تعاملی کناره‌گیری - پرتوقعی با موفقیت رابطه همبستگی منفی دارد. در این الگوی تعاملی، یکی از زوجین توقع حل مسأله دارد در حالی که دیگری سعی بر کناره‌گیری دارد. گاتمن و پورترفیلد^{۱۰} (۱۹۹۵) نشان دادند که سبک تعاملی پرتوقع-کناره گیر برای زوجین سودمند نیست، زیرا اجتناب از تعارض باعث بدتر شدن رابطه می‌گردد.

1 Dildar
2 Bonache
3 Kurdek
4 Hocker
5 Wilmot
6 Hendrick
7 Levenson
8 Jacobson
9 Addis
10 Porterfield

کنت توماس^۱ و رالف کیلمن^۲ (۱۹۷۰) ۵ سبک عمده کنار آمدن زوجین با تعارض را که در میزان مشارکت و ابراز وجود متفاوت است معرفی نمودند. این سبک‌ها عبارتند از: رقابتی، اجتنابی، اجباری، مشارکتی و توافقی (لیم، ۲۰۰۰). در این پژوهش مدل توماس و کیلمن (۱۹۷۰) به عنوان چهارچوب سبک تعارض برگزیده شده است. با توجه به موارد ذکر شده، و اثرات منفی تعارض بر زندگی زناشویی، مسئله اصلی این پژوهش بررسی چگونگی تولید تعارض در روابط زوجین، چگونگی تحول یا توسعه روابط تعارضی در زوجین و چگونگی حل و فصل تعارض در روابط زوجین در قالب مدل ۵ مرحله‌ای کنت توماس و رالف کیلمن (۱۹۷۰) است. بررسی الگوی تعارضات زوجین این امکان را به ما می‌دهد که در این تحقیق پیامدهای تعارض در روابط زوجین، مهمترین حیطه‌هایی که در آن تعارض در زوجین نا موفق رخ می‌دهد و مهمترین راهکارهای حل تعارض زوجین را دریابیم.

۱-۳- ضرورت و اهمیت پژوهش

ازدواج رابطه‌ای انسانی، پیچیده، ظریف و پویاست و از ویژگی‌های خاصی برخوردار است. در جوامع امروز زندگی انسان‌ها در تمامی ابعاد دستخوش تغییرات سریع و شگرفی شده است. ازدواج و زندگی زناشویی نیز از این قاعده مستثنی نیست. هرچند ازدواج به عنوان نهادی جهانی باقی مانده است، ولی اهداف و انتظارات و نحوه شکل‌گیری آن بر اثر تغییرات مختلف اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در طول زمان تغییر کرده است. بی‌هیچ شبهه‌ای طلاق از دشوارترین پدیده‌های اجتماعی از دیدگاه پژوهشی است (مرادی، ۱۳۸۰). فروپاشی روابط زوجین شایعترین جلوه تعارض شدید است. شواهد نشان می‌دهد که حدود نیمی از ازدواج‌های امروزی به طلاق می‌انجامد. بعد از طلاق حدود ۶۵٪ زنان و ۷۰٪ مردان احتمالاً دوباره ازدواج می‌کنند و حدود ۵۰٪ افرادی که برای بار دوم ازدواج کرده‌اند، دوباره طلاق می‌گیرند (گاتمن و ۱۹۹۵، ۱۹۹۴)

تقریباً "هیچ زن و شوهری با نیت طلاق با هم وصلت نمی‌کنند (بهاری، ۱۳۷۷). اما تحولات جریان زندگی زن و شوهرها را به سمت اختلاف، درگیری، جدایی روانی-عاطفی و گاه طلاق سوق می‌دهد (احمدی و همکاران، ۱۳۸۴). تحقیقات متعدد حاکیست که بود یا نبود تعارض نیست که "کیفیت ازدواج" را تعیین می‌کند بلکه طرز اداره موقعیت‌های تعارض‌آمیز است که کیفیت رابطه زناشویی را تعیین می‌کند (برای نمونه، جاکوبسن و ادیس، ۲۰۱۴). مشکلات ارتباطی از رایجترین مشکلاتی است که زوجین بیان می‌کنند. بیش از ۹۰٪ زوج‌های آشفته این مشکلات را به عنوان مساله اصلی در روابط خود بیان می‌کنند. مشکلات ارتباطی مساله کلیدی در رویکردهای ارتباطی به خانواده است. این منازعات اغلب دور باطلی را ایجاد می‌کنند که یافتن نقطه آغاز در آن بی‌معناست. (رضازاده، ۱۳۸۷:۴۴). از آنجایی که تعارض و

1 Kenneth Thomas

2 Ralph Kilmann

شیوه‌های حل این تعارضات از عوامل مهم طلاق به شمار می‌آیند ضرورت مطالعه تعارض بر همه کس آشکار و مشخص است.

۱-۴- اهداف پژوهش

هدف کلی: کشف الگوهای تعارض در ارتباطات زوجین ناموفق

هدف اختصاصی:

بررسی چگونگی تولید تعارض در روابط زوجین

بررسی چگونگی تحول یا توسعه روابط تعارضی در زوجین

بررسی چگونگی حل و فصل تعارض در روابط زوجین

پیامدهای تعارض در روابط زوجین

تعیین مهمترین حیطه‌هایی که در آن تعارض در زوجین نا موفق رخ می‌دهد.

مهمترین راهکارهای حل تعارض زوجین

در این تحقیق محقق به وسیله برقراری ارتباط با زوجین دارای تعارض شهر تهران با این توضیح که

نیازی به نوشتن نام افراد نیست و در مصاحبه اسرار آنان حفظ خواهد شد مصاحبه صورت می‌گیرد.

فصل دوم
مبانی نظری پژوهش

۲-۱- مقدمه

به دلیل اینکه مردم با نگاه‌های بسیار متفاوتی به جهان می‌نگرند و دارای اهداف متفاوت اند، پس تعارض^۱ جزء لاینفک و گریزناپذیر روابط انسانی است. در حقیقت هرچه روابط صمیمانه‌تر باشد، احتمال تعارض بین فردی بیشتر می‌شود. روزی فردی به شوخی گفت: "علت اصلی طلاق ازدواج است." زندگی با یکدیگر به عنوان یک زوج می‌تواند یکی از چالش برانگیزترین مسایلی باشد که افراد در زندگی خود با آن مواجه می‌شوند. هرچه فردی درباره دیگری بیشتر بداند، با احتمال بیشتری بین آن‌ها اختلاف نظر و تعارض پیش می‌آید. جامعه‌شناسانی که خشونت را در آمریکا بررسی کرده‌اند، می‌گویند: "وقتی با غریبه‌ها هستید، نسبت به زمانی که در کنار همسر یا معشوق‌تان هستید، از امنیت بیشتری برخوردارید." مأموران پلیس ایالات متحده گزارش می‌کنند که تلفن‌های دال بر خشونت‌های خانگی از خطرناک‌ترین خشونت‌هایی هستند که آن‌ها به آن پاسخ می‌دهند. نکته مهم این است که اگر بخواهیم رابطه مان پویا و باقی باشد، باید این اختلاف نظرها را به شیوه‌ای درست حل کنیم. گرچه ممکن است تعارض از نظر آماری طبیعی باشد، اما از یک سو نباید منجر به خشونت کلامی و جسمانی شود و از سوی دیگر نباید آن را سرکوب کرد و نادیده گرفت (شیری، ۱۳۸۷).

تعارض امری کاملاً طبیعی و در ازدواج غیر قابل اجتناب است. تجربه شخصی هر کسی از تعارض‌های میان فردی در روابط زوجین نسبت به دیگر روابط دراز مدت، اغلب بالاترین میزان آن به روابط همسران اختصاص دارد (آرجلی^۲ و فرونهام^۳، ۱۹۸۳). روابط زوجی مخصوصاً مستعد تعارض هستند زیرا همسران صمیمت و وابستگی متقابل زیادی به یکدیگر دارند. این وضعیت‌ها زوج را نسبت به انتقاد دیگری آسیب‌پذیر می‌سازد. در همان زمان، قدرت پیوستگی روابط به طوری که زوجین بهتر بتوانند در برابر انتقاد از یکدیگر مقاومت کنند و ارتباط مثبت می‌تواند با وجود اختلاف نظر همسران باقی بماند (کاناری^۴، کوپاچ^۵، ۲۰۰۶).

۲-۲- مبانی نظری تعارض

اصطلاح تعارض اغلب به مجادلات خصمانه و روابط بدکارکرد اشاره دارد. اگرچه، تحقیقات نشان داده است که صرف وجود تعارضات، لزوماً بد نیست. در حقیقت، برخی رویه‌های تعارض می‌تواند نتایج مثبتی را به بار بیاورد. تعارض‌ها امکان بیان احساسات عمیق و تدبیر راه حل‌های خلاق برای مشکلات را به زوجین می‌دهد. علاوه بر این، تعارضی که با موفقیت مدیریت شده باشد می‌تواند پیوستگی‌های ارتباطی را قدرتمند کند و انسجام و همبستگی ارتباطی را افزایش دهد. تعارض زوجی همچنین به رشد

1 Conflict

2 Argyle

3 Furnham

4 Canary

5 Cupach

اجتماعی کودکان کمک می‌کند. رایج‌ترین موضوعات تعارضی در رابطه زناشویی عبارت است از ارتباط، مسایل مالی، کودکان، روابط جنسی و ابراز محبت، تکالیف و وظایف خانگی، حسادت، و خویشاوندان سببی و... (گاتمن^۱، ۱۹۷۹؛ مید^۲ و همکاران، ۱۹۹۰). برخی اوقات آنچه بصورت ظاهری موضوعی بسیار ساده است انعکاسی از کشمکش ارتباطی عمیق‌تری درباره قدرت و صمیمیت است (مانند اختلاف بر سر زمان با هم بودن زوجین در مقایسه با گذراندن وقت با دیگران). تعارض پایدار درباره چنین موضوعاتی رابطه‌ای بیشترین تأثیر را بر رضایت رابطه‌ای دارد (کوردک^۳، ۱۹۹۴). شدت و اهمیت تعارضات بطور گسترده‌ای در درون و بین زوجین متفاوت است. برخی تضادها صرفاً اختلافات یا شکایت‌های ملایم هستند. برخی از آن‌ها کمترین توجه را دریافت می‌کنند و اثرات کوتاه مدتی بوجود می‌آورند. دیگر تعارضات نشان‌دهنده کشمکش‌های مداومی درباره موضوعات مهمی است که موجب اضطراب شخصیتی و تنش رابطه‌ای می‌گردد. تعارضاتی که عودکننده هستند و در طول زمان پایدارند پیچیده‌ترین مشکلات را برای پایداری رابطه ایجاد می‌کنند (للوید^۴، ۱۹۹۰). با این حال، صدمات ارتباطی زمانی که زوجین تبادل پیام‌های تأییدی را در خلال تعارضات ادامه دهند می‌تواند تخفیف یابد (جانسون^۵ و رولوف^۶، ۲۰۰۰). تعیین اینکه چه مقدار تعارض بین زوجها نرمال و معمول است دشوار است، اگرچه این مقدار توسط محققان برآورد شده است (مک گانگل^۷، کسلر^۸، و اسکیلینگ^۹، ۱۹۹۲). در حقیقت، متوسط تعداد اختلافات در سرتاسر ازدواج احتمالاً معنی‌دار نیست زیرا انواع متفاوتی از ازدواج مقادیر متفاوتی از تعارض را نشان می‌دهد (فیتس پاتریک^{۱۰}، ۱۹۸۸؛ گاتمن، ۱۹۹۴؛ راش^{۱۱} و همکاران، ۱۹۷۹). برخی زوجین یک فرهنگ ارتباطی بنا می‌کنند که گفتگو در آن به کرات تکرار می‌شود؛ دیگران به ندرت اختلاف مهمی را تجربه می‌کنند و ثمری را برای عدم توافق فقط در موضوعات مهم بوجود می‌آورند. با این وجود، الگوهای رشدی، ممکن است پایدار باشد. برای مثال، زوج‌های مسن‌تر که سال‌های طولانی‌تری از ازدواج‌شان گذشته است در مقایسه با زوج‌هایی که تازه ازدواج کرده‌اند با اختلافات کمتری درگیر هستند (زیتلو^{۱۲} و سیلارز^{۱۳}، ۱۹۸۸). با اینحال، صرف فراوانی اختلافات اطلاعات کمی را درباره سلامت کلی یا پایداری روابط زوجی آشکار می‌سازد. مهم‌تر از آن شدت مذاکرات، و روشی است که آن‌ها را مدیریت می‌کنند (برای مثال گاتمن^{۱۴}، ۱۹۹۴).

-
- 1 Gottman
 - 2 Mead
 - 3 Kurdek
 - 4 Lloyd
 - 5 Johnson
 - 6 Roloff
 - 7 McGonagle
 - 8 Kessler
 - 9 Schilling
 - 10 Fitzpatrick
 - 11 Raush
 - 12 Zietlow
 - 13 Sillars
 - 14 Gottman

۲-۲-۱- تعریف تعارض در بافت ارتباط

زمانی که مردم بطور نوعی به تعارض^۱ می‌اندیشند، معمولاً یک موقعیت همراه با پرخاشگری را تجسم می‌کنند که شامل مؤلفه‌های کلامی و غیر کلامی مانند چهره‌های عصبانی، صدای بلند، یا خیره شدن است. با وجود این تعارض همیشه با پرخاشگری بیان نمی‌گردد. برخی اوقات مردم برای توافق و یا رسیدن به سازگاری به آرامی درباره موضوعات مورد اختلاف خود بحث می‌کنند، که در نهایت به افزایش کارکرد ارتباطی آن‌ها می‌انجامد. بر خلاف باور عموم مردم، تحقیقات همچنین نشان داده است که تعارض بیش از آنکه تأثیر منفی بر روابط داشته باشد، تأثیر مثبتی بر روابط دارد. برای مثال گاتمن (۱۹۷۹) متوجه شد هر کدام از زوجین که درباره موضوعات اختلافی صحبت نمایند نسبت به فردی که موضوع را کم اهمیت نموده و درباره موضوع صحبت نکرده است و یا از صحبت درباره آن اجتناب نموده است احساس رضایت بیشتری نموده است. سایر محققان نیز دریافته‌اند زوج‌هایی که بطور سازنده‌ای با تعارض روبرو می‌شوند می‌توانند بطور نسبی این مشکلات را حل نمایند، احساس صمیمیت خود را افزایش دهند و نهایتاً روابط خود را پایدارتر نمایند (برایکر^۲ و کلی^۳، ۱۹۷۹؛ للوید^۴ و کیت^۵، ۱۹۸۵). شیوه برخورد زوج با تعارض از خود تعارض اهمیت بیشتری دارد. برای مثال، سیگرت^۶ و استامپ^۷ (۱۹۹۴) دریافته‌اند که عامل اصلی رسیدن به این آگاهی بین زوجین این است که با اولین دعوی بزرگ همچنان با هم بمانند و ارتباط سازنده‌ای در خلال دوره تعارض داشته باشند. آنهایی که با یکدیگر ماندند گزارش نمودند که تعارض آن‌ها را به افزایش درک و اعتماد هدایت نمود و اینکه می‌توانند مسایل را با هم حل کنند و اینکه می‌خواهند برای یکدیگر فداکاری کنند. آنهایی که با هم نبودند گزارش دادند که تعارض باعث سردرگمی و بی‌اعتمادی آن‌ها درباره وضعیت رابطه شده است، آن‌ها همچنین درباره اینکه تعاملات آینده تنش آلود و ناخوشایند باشد نگرانند.

هم راستا با این، تحقیقاتی نشان دادند که تعارض می‌تواند یا رضایت رابطه‌ای را افزایش دهد و یا آن را کاهش دهد، محققان حوزه ارتباطات میان فردی تعارض را به عنوان عدم توافق بیان نموده‌اند تا پرخاشگری (کان^۸، ۱۹۹۲؛ کاناری، و دیگران، ۱۹۹۵). با وجود این، توافق کمی درباره ویژگی‌های دقیقی که تعارض را تعریف می‌نماید و آن را از سایر انواع تعامل متمایز می‌سازد وجود دارد.

یکی از رایج‌ترین تعاریف تعارض از طرف هاکر^۹ و ویلموت^{۱۰} (۱۹۹۸) ارائه شده است، این محققان تعارض را با ۵ ویژگی تعریف نموده‌اند: وابستگی متقابل، ناسازگاری، مداخله، کمیابی منابع، و یک

1 Conflict

2 Braiker

3 Kelley

4 Lloyd

5 Cate

6 Siegert

7 Stamp

8 Cahn

9 Hocker

10 Wilmot

کشمکش ابراز شده. بر اساس این تعریف، تعارض بین دو یا چند فرد که به هم وابستگی متقابل دارند اتفاق می‌افتد. بدلیل اینکه روابط نزدیک مستلزم سطوح بالای وابستگی متقابل می‌گردد، معمولاً شامل سطوح نسبتاً بالایی از تعارض نیز خواهد شد (ارگیل^۱ و فورناهم^۲، ۱۹۸۳). تعارض همچنین شامل ادراک اهداف ناسازگار می‌گردد. در یک سناریو، تینا ظنین است به اینکه دیوید مایل است متفاوت از مردان دیگر به دیدار دره بزرگ برود: او می‌گوید که خواستار آرامش یابی و داستان‌های عاشقانه است، در حالی که او می‌ترسد دیوید قصد دیدن دوست دختر دیگری را داشته باشد. اهداف تینا و دیوید برای حل اختلاف برای اهداف متفاوت است؛ تینا می‌خواهد درباره موضوع صحبت نماید در حالی که دیوید می‌خواهد از تعارض اجتناب نماید.

همانطور که وضعیت تینا و دیوید نشان می‌دهد، ناسازگاری به احتمال زیاد زمانی منجر به تعارض می‌گردد که افراد حس کنند که اهداف شریک زندگی‌شان با اهداف خود تداخل داشته باشد (برای مثال مرخصی زمانی که یکی از شرکا به فکر فرد دیگری باشد رمانتیک نخواهد بود)، و منابع کمیاب (ارزش‌های تینا، زمان مرخصی و فکر کردن به اینکه یافتن رابطه خوب دشوار است). برای برخی زوجین که، ناسازگاری مزمن و دیرپا می‌گردد، ویژگی‌های رابطه خود را با آن تعریف می‌کنند (کان؛ ۱۹۹۲). در نهایت، مطابق دیدگاه هاکر و ویلموت، این ناسازگاری بدون اینکه ابراز گردد در حد یک ادراک باقی می‌ماند، در اینجا در حقیقت تعارض رخ نداده است. محققان همچنین تعارض را به چندین شیوه مفهوم سازی و عملیاتی نموده‌اند. کان (۱۹۹۰) سه شیوه را برای مطالعه تعارض مطرح نموده است:

به عنوان عدم توافق یا بحث درباره یک موضوع خاص؛

مباحثه حل مسأله که چانه زدن یا مصالحه را در خود دارد؛

الگویی از تعامل که زوج‌های پریشان را از زوج‌های موفق متمایز می‌سازد.

از این زاویه دید، یک راهبرد تعارضی (مانند سازش و یا سازگاری) را می‌توان به موارد عدم توافق و یا حل مسئله محدود نمود، یا می‌توان آن را یک راه اصلی برقراری ارتباط در سراسر دوره‌های ارتباطی در نظر گرفت. کاناری و دیگران (۱۹۹۵) با بسط استدلال کان (۱۹۹۰) بین ۴ نوع از تعاریف تعارض تمایز قائل شدند:

غیر دوره‌ای / غیر اختصاصی^۳

دوره‌ای / غیر اختصاصی^۴

غیر دوره‌ای / اختصاصی^۵

دوره‌ای / اختصاصی^۶

1 Argyle
2 Furnham
3 nonepisodic/nonspecific
4 episodic/nonspecific
5 nonepisodic/specific
6 episodic/specific

وقتی تعارض بصورت غیر دوره‌ای و غیر اختصاصی تعریف می‌گردد، "تعارض به عنوان یک پدیده سیال در نظر گرفته می‌شود، که به سایر انواع تعاملات در اشکال رفتاری دیگر نیز سرایت می‌کند" (کاناری و همکاران، ۱۹۹۵). بنابراین، در این وضعیت، محققان بیش از اینکه به بررسی یک دوره خاص یا نوع خاصی از تعامل بپردازند، به تحلیل الگوهای عمومی تعامل در روابط و انواع رفتارهایی که در خلال تعاملات زناشویی بین زوج‌های موفق و زوج‌های پریشان اتفاق می‌افتد می‌پردازند. در مقابل، زمانی که محققان تعارض را به عنوان نوع خاصی از تعامل بدون یک رفتار اختصاصی که با چنین تعاملی همراه است، آن‌ها تعریف دوره‌ای / غیر اختصاصی را می‌پذیرند. در این وضعیت محققان ممکن است تعارض را به عنوان بازتاب عاطفه منفی و ناسازگاری تعریف نمایند، اما رفتارهای اختصاصی شناسایی نمی‌گردد. همان‌گونه که کاناری و همکاران (۱۹۹۵) مطرح کردند "برای شناسایی دقیق‌تر تعاملات تعارضی، تعاریف تعارض به عنوان یک دوره ممکن است علائمی از قبیل هیجانات منفی نشان دهد. اما این تعاریف لزوماً بر اساس شواهد دعوای داخلی مشخص نمی‌کنند مردم چگونه بطور رفتاری تعارض را مدیریت کنند". وقتی تعارض بصورت اختصاصی اما غیر دوره‌ای تعریف می‌گردد، محققان موضع مقابل اتخاذ می‌کنند؛ برای تعیین اینکه یک تعارض روی داده است بیش از اینکه به ویژگی دوره‌ای آن توجه کنند، به انواع رفتارهای خاص توجه می‌کنند. برای مثال، باولز^۱، راجرز^۲ و میلار^۳ (۱۹۸۵) معتقدند تعارض زمانی اتفاق می‌افتد که حداقل ۳ پیام تسلط بطور متوالی وجود داشته باشد. محققان دیگر تعارض را در قالب اصطلاحات رفتار غیر کلامی مانند نشان دادن اضطراب، ابراز عصبانیت، و ژست‌های دفاعی تعریف نموده‌اند (کاناری و همکاران، ۱۹۹۵).

اگرچه یک رویکرد رفتاری مانند این ممکن است برای محققان رفتار غیر کلامی جذاب باشد، تشخیص این امر مهم است که بسیاری از این نشانه‌های غیرکلامی در بافت‌هایی که تعارض‌آمیز هم نیست وجود دارد. بعلاوه کاناری و همکارانش خاطر نشان کرده‌اند که "اجماع درباره رفتارهای اختصاصی که تعامل تعارض‌آمیز را نشان دهد وجود ندارد".

مفهوم سازی بعدی تعارض - هم دوره‌ای و هم اختصاصی - شامل تحقیق در رفتارهای ارتباطی است که در یک تعامل تعارضی خاص اتفاق می‌افتد. تحقیق از این منظر به بررسی راهبردهای تعارض (مانند تشریک مساعی، رقابت و...) همچنین رفتارهای اختصاصی نمایش یافته در دوره تعامل تعارضی می‌پردازد (مانند توقف کلامی و صداها بلند). نکته کلیدی این است که این رفتارها در بافت دوره‌های تعارض مطالعه شده‌اند؛ در این مفهوم سازی، تعارض بوسیله ویژگی‌های تعامل تعریف شده است تا بوسیله رفتارهایی که در چنین تعاملی اتفاق می‌افتد. بدینسان که، محققان ممکن است نوار ویدیویی تعارضات زوجین را بازبینی کنند تا رفتارهایی را که زوجین نشان داده‌اند کد گذاری نمایند.

1 Bavelas

2 Rogers

3 Millar

راهبردهای تعارض، رفتارهای تعارضی خاص، و الگوهای عمومی تعامل تعارضی هستند که زوج‌های ناراضی و موفق (یا غیر مضطرب) را از هم متمایز می‌سازد. همینطور، مطالعه کاناری و دیگران روی مقوله‌های دوره‌ای/ اختصاصی (راهبردهای تعارض و رفتارها) و غیردوره‌ای/ غیر اختصاصی (الگوهای کلی ارتباط) نشان داد راهبردهای تعارض به "رویکردهای کلی مورد استفاده برای دستیابی به یک هدف تعاملی" اشاره دارد (کاناری و همکاران، ۱۹۹۵؛ همچنین نگاه کنید به نیوتون و بورگون، ۱۹۹۰). برخی از مردم برحسب عادت از یک راهبرد تعاملی خاص در طول دوره تعارض استفاده می‌کنند. در این مورد، راهبرد بکار گرفته شده به یک سبک تعارضی اشاره دارد که تقریباً پایدار است و آمادگی رفتاری شخص را منعکس می‌سازد. اگرچه اغلب مردم در یک تعامل چندین راهبرد تعارضی را بکار می‌برند، اما راهبرد بکار رفته از تعارضی به تعارض دیگر متفاوت است.

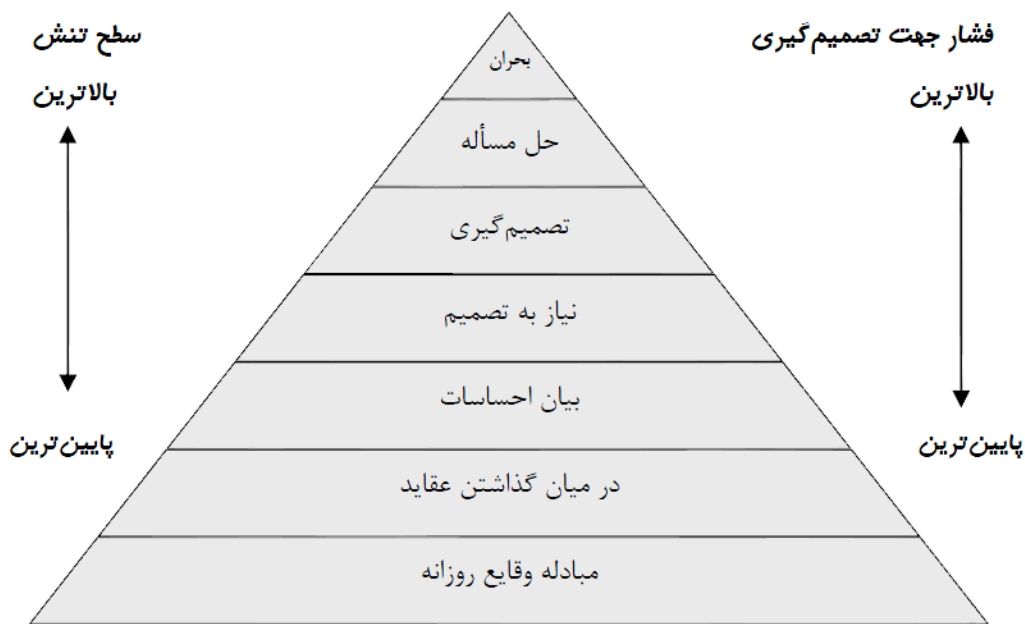
۲-۲-۲-هرم تعارض

اگر تعارض حل نشود، به رشد خود ادامه می‌دهد. در این قسمت بر فرایند سلسله مراتبی تعارض^۱ تمرکز کرده و در مورد ارزش تصمیم‌گیری سریع در پیشگیری از مشکلات و بحران‌ها، صحبت خواهیم کرد.

برای درک بهتر مراحل تعارض به شکل ۲-۱ نگاه کنید، تعارض را می‌توان به صورت یک پیوستار از دامنه بحث درباره مسایل روزانه تا بحران‌ها در نظر گرفت. سه سطح پایینی در هرم تعارض، شامل دلایل شایعی است که افراد را در بحث و ارتباط با هم قرار می‌دهد، مثل گپ زدن^۲ در باره وقایع روزانه، بحث کردن درباره عقاید خود، بیان احساسات خود و نظیر آن نشان می‌دهد. این بحث‌ها عموماً دارای سطح پایینی از تنش است و برای هر نوع فشار کمی برای تصمیم‌گیری وجود دارد. با چهار سطح بعدی هرم، تنش افزایش می‌یابد و نیاز به تصمیم‌گیری به وجود می‌آید و آگاهی از نیاز به تصمیم‌گیری مقدم بر تصمیم‌گیری است. اگر تصمیمی که باید گرفته شود، اتخاذ نشود، می‌تواند باعث ایجاد مشکلی شود که نیاز به حل دارد. اگر مشکل حل نشود، منجر به بحرانی می‌شود که حل آن دشوارتر می‌شود.

1 Conflict Hierarchy

2 Chat



شکل ۲-۱ هرم تعارض

۲-۲-۱- مرحله مبادله وقایع روزانه

گفتگوی معمول و روزمره‌ای است که میان همسران به طور عادی جریان می‌یابد. مانند: "امروز چطور بود؟" از سر کار چه خبر؟" یا بچه چه کار کردی؟" راستی از مامان و بابا خبر نداری؟

"آها، امروز یکی از دوستای قدیمی ام رو دیدم، دعوتش کردم آخر هفته مهمون ما باشه، تو برنامه خاصی نداری؟"

گفتگوی روزانه و مبادله اخبار و وقایع، بخش مهمی از اطلاعات مورد نیاز همسران را مبادله می‌کند. اهمیت این گفتگو زمانی آشکار می‌شود که به علت سردی روابط، دوری یکی از همسران و یا مشغله زیاد یکی از آنها و یا هر علت دیگری، این گفتگو کاهش می‌یابد.

مثال: بیژن دوست صمیمی اش را برای جمعه آینده به منزل دعوت کرده است. اما چند روزی است که به علت یک دعوی خانوادگی با ترانه صحبت نمی‌کند، زمان می‌گذرد و سرانجام بیژن یک روز مانده به مهمانی، ترانه را از آمدن دوست اش مطلع می‌کند، اما دیگر دیر شده است، ترانه برای جمعه قرار گذاشته که به خانه مادرش برود، اما به علت قهر این مطلب را به بیژن نگفته است.

۲-۲-۲- مرحله بیان احساسات

مثال

ترانه: مدتی که از یکنواختی زندگی مون احساس کسالت می‌کنم، اگه بتونی برنامه‌ای جور کنی که چند روزی به سفر بریم خیلی خوب می‌شد.

بیژن: موافقم، من هم به دلیل کار زیاد، مدتی که خسته ام، ولی تا ماه آینده باید صبر کنیم تا از تعطیلات میان هفته و چند روز مرخصی استفاده کنیم.

۲-۲-۳- مرحله در میان گذاری عقاید

بیژن: مهمونی امشب برام اهمیت زیادی داره، مخصوصاً برام مهمه که تو از همیشه پوشیده تر باشی، از نظر تو اشکالی نداره؟
ترانه: به نظر من پوششی که معمولاً دارم خیلی خوبه. اما اگه فکر می کنی برای این مهمونی باید بیشتر رعایت کنم، ایرادی نداره.

۲-۲-۴- مرحله تصمیم گیری

بیژن و ترانه نیاز به تصمیم گیری برای استفاده از روشی جهت پیشگیری از بارداری دارند، اگر آنها آگاه باشند که باید روشی برای پیشگیری از بارداری داشته باشند، پس لازم است که در مورد نوع روش تصمیم بگیرند. اگر آگاه نباشند و تصمیمی نگیرند می توانند منجر به بارداری (یک مشکل بالقوه) و بارداری ناخواسته شود که می تواند یک بحران باشد. حتی اگر از لزوم تصمیم گیری آگاه باشند، ولی توانایی یا تمایلی برای تصمیم گیری نداشته باشند، نیز می توانند منجر به بحران شود. به عبارت دیگر، تصمیم برای عدم تصمیم گیری نیز یک تصمیم است، ولی اغلب باعث پیامدهای نامطلوب می شود. حتی اگر آنها تصمیمی بگیرند، ممکن است آن تصمیم مؤثر یا نامؤثر باشد. یک تصمیم مؤثر ممکن است استفاده از قرص های ضد بارداری باشد که امکان یک بارداری ناخواسته را به مقدار زیادی به حداقل می رساند. یک تصمیم غیر مؤثر، ممکن است انتخاب روش ریتم تخمک گذاری به عنوان تنها روش باشد.

۲-۲-۵- مرحله حل مسأله

اگر بیژن و ترانه هیچ تصمیمی نگیرند یا تصمیم غیر مؤثری بگیرند، ممکن است مشکلاتی ایجاد شود. اگر ترانه باردار شود و هیچ کدام از آنها بچه نخواهند، به سطح حل مسأله می رسند. در مرحله حل مسأله، آنها می توانند به راه حل های مختلف بیندیشند، مثلاً بارداری را بپذیرند و تصمیماتی برای چگونگی نگهداری از کودک اتخاذ کنند و یا از روش های دیگری استفاده کنند.

۲-۲-۶- مرحله حل بحران

ورود کودک و عدم پذیرش آن برای بیژن و ترانه ممکن است منجر به بحران شود. بحران دارای بالاترین میزان تنش است و فشار زیادی را برای تصمیم گیری، اعمال می کند. هم تنش و هم فشار، تصمیم گیری شایسته را دشوار می کند. شکست در تصمیم گیری به موقع (به عنوان مثال؛ عدم استفاده از روش های پیشگیری از بارداری) یا شکست در تصمیم گیری مؤثر (به عنوان مثال؛ استفاده از روش ریتم تخمک گذاری به جای قرص های ضد بارداری) تصمیم گیری را برای ترانه و بیژن، دشوارتر می کند پذیرش کودک، نگه داشتن بچه یا دادن آن به فرزند خواندگی و نظیر آن).

افراد انتظار دارند که بیژن و ترانه از مشکلات بالقوه آگاه باشند و بنابراین یک تصمیم مؤثر و به موقع برای پیشگیری از مشکلات و بحران بعدی اتخاذ کنند. ولی بسیاری از افراد، زوج‌ها و خانواده‌ها، تصمیمات پیشگیرانه سهل انگارانه‌ای می‌گیرند، در نتیجه با مشکلات و بحران‌های بعدی مواجه می‌شوند. مدل هرم تعارض یک جریان تدریجی به سمت بحران را نشان می‌دهد و بر اهمیت آگاهی و تصمیم‌گیری به موقع در پیشگیری از مشکلات و بحران بعدی تأکید می‌کند.

۲-۲-۳- تعارض و هیجانات مربوط به آن

تعارض جزء گریزناپذیر روابط انسانی است و هر چه روابط صمیمانه‌تر باشد، تعارض بیشتری محصول آن است. اما اکثر زوج‌ها از تعارض و هیجانات منفی همراه با آن خشم، رنجش، حسادت، دل‌خوری، آزار، تنفر و انزجار می‌ترسند و مشکلاتی در یادگیری چگونگی مقابله با آن دارند. یک روش رایج برای مقابله با این هیجانات، فرونشانی آن‌ها با این آرزوست که خودشان در طول زمان ناپدید می‌شوند. دو دلیل قدرتمند برای فرونشانی هیجانات منفی وجود دارد (کراسبی^۱، به نقل از اولسون^۲ و اولسون^۳، ۱۳۸۴/۲۰۰۱)، یکی دلیل، اجتماعی و دیگری دلیل روان‌شناختی است.

دلیل اجتماعی، بسیاری از فرهنگ‌ها تابوهایی علیه ابراز خشم دارند. این پیام، چه کلامی و چه غیرکلامی از نسلی به نسل دیگر منتقل شده است و می‌گوید: "افراد شایسته و خوب خشم‌شان را نشان نمی‌دهند، خشم غلط است و نشان می‌دهد که برای رابطه اتفاقی وحشتناک رخ داده است." با این پیام لازم است که افراد احساسات درست و خالص‌شان را انکارکنند و آن را دور از دسترس نگه دارند.

به عنوان مثال؛ برخی همسران، با این اعتقاد اجتماعی شده‌اند که در یک رابطه هر گونه اختلاف نظری غلط است. برخی به غلط می‌پندارند که لزوم ازدواج هماهنگی به هر قیمت ممکن است. چنین اعتقاداتی در دراز مدت برای یک رابطه می‌تواند ویران‌کننده باشد.

دلیل روان‌شناختی، فرونشانی هیجانات منفی با عدم اعتماد به نفس و نایمینی انسان مرتبط است. افراد فکر می‌کنند "اگر اجازه بدهیم دیگران بدانند واقعاً چه فکر می‌کنیم و واقعاً چه کسی هستیم، ما را دوست نخواهند داشت و حتماً طرد می‌شویم" و از این جهت خشم و تعارض خود را نشان نمی‌دهند. در روابط صمیمانه، همسران برای یافتن یک تعادل ظریف بین وابستگی به یکدیگر و استقلال از یکدیگر در حال کشمکش‌اند. برخی ناظران آن را تعادل وابستگی متقابل^۴ نامیده‌اند. در خانواده‌ها نیز کودکان و نوجوانان برای افتراق خودشان از والدین و همسیران‌شان و برای مراقبت از قلمرو و اعتقادات‌شان، دچار کشمکش شوند. افراد در جستجوی فردیت‌اند و در همان حال سعی می‌کنند روابط صمیمانه‌شان را حفظ کنند.

به طور کلی افراد به دلیل این فرض مشهور که عشق متضاد تنفر است، نسبت به تعارض دارای نگرش‌های منفی هستند. ولی حقیقت این است که هم عشق و هم تنفر دو احساس شدیدند. به جای تضاد،

1 Crosby

2 Olson

3 Olson

4 Balance Interdependency

آن‌ها بیشتر شبیه به دو روی سکه‌اند. مرز میان آن دو بسیار ظریف است، ولی احساس عشق اغلب مقدم بر احساس تنفر است. بنابراین، هنگامی که احساسات منفی سرکوب شوند، احساسات مثبت نیز می‌میرند. افراد اغلب می‌گویند: "من هیچ احساسی نسبت به همسرم ندارم، نه عشق نه نفرت، من فقط بی تفاوتم." بی تفاوتی فقدان احساس متضاد خشم و عشق و نفرت است.

خشم و عشق با هم مرتبط اند و ما اغلب نسبت به افرادی که دوست‌شان داریم بیشترین میزان خشم را نیز داریم.

(رولو^۱، اولسون، ۲۰۱۴) پیوند پویای عشق و نفرت را چنین توصیف کرده است:

"اتفاقی شگفت‌انگیز که همیشه افراد را در طول جلسات درمان، متعجب و شگفت زده می‌کند، این است که بعد از اینکه احساسات خشم، دشمنی و حتی تنفرشان را نسبت به همسرشان پذیرفتند و نسبت به او، پرخاش کردند، جلسه با احساسات عشق نسبت به او خاتمه می‌یابد. فردی ممکن است با احساسات منفی خفه شده و از درون در حال سوختن، که تا حدودی به طور ناخودآگاه برای حفظ یک ظاهر خوب و با وقار عمل می‌کند، به جلسه درمان بیاید ولی در می‌یابد هما‌نطور که خشم اش را نسبت به همسرش فرو می‌نشانند، عشق را نیز چنین می‌کند...، مثبت، تا زمانی که منفی نیاید، نمی‌آید و نفرت و عشق دو قطب متضاد نیستند، بلکه با یکدیگر می‌آیند."

تعارض و هیجانات همراه با آن، که مهم‌ترین آن‌ها خشم است، در روابط انسانی و به ویژه در روابط صمیمانه زوجی طبیعی است و سرکوب آن مشکلات زیادی ایجاد می‌کند. پس ابراز خشم دارای اهمیت است، ولی چگونگی ابراز آن مهم‌تر است. ابراز خشم به شیوه سازنده، نه تن‌ها مخرب رابطه نیست، بلکه باعث ارتقاء آن می‌شود، لذا نیاز به کسب مهارت‌های ویژه‌ای دارد و کسب این مهارت‌ها می‌تواند بسیار سودمند باشد. از طرف دیگر برخی نیز ممکن است آن را به شیوه‌ای نادرست برون ریزی کنند که این روش نیز دارای پیامدهایی است."

بیل بورچت^۲ (۱۹۹۶، ۱۹۹۸، به نقل از اولسون، ۲۰۱۴) در بحث اش درباره خشم دیدگاهی ظریف را

ارایه داده است:

"از همه هیجان‌های انسانی، خشم بیشترین آسیب را ایجاد کرده و باعث بزرگ‌ترین خرابی‌ها در میان افراد، زوج‌ها، خانواده‌ها، گروه‌ها و ملل اجتماعی شده است." خشم یک شمشیر دو لبه است، به طوری که به سمت دیگران نشانه می‌رود، ولی به وسیله فرد خشمگین درونی می‌شود. بورچت می‌گوید "غیرممکن است که فردی متنفر باشد، دلخور باشد و برنجد، بدون این که خودش را نرنجانند". اگرچه ابراز خشم گاهی باعث می‌شود که فرد حس خوبی داشته باشد، ولی می‌تواند باعث احساس گناه و کاهش حس مثبت نسبت به خود شود. ابراز خشم می‌تواند احساس قدرت و توانمندی ایجاد کند و افراد را با این تفکر که در حال انجام کاری سازنده هستند، در حالی که واقعاً در حال بدتر کردن اوضاع هستند، بفریبند. همچنین

1 Rollo

2 Bill Borchardt

ممکن است به افراد اجازه دهد هر کاری را که می‌خواهند بدون احساس ترس از تلافی و انتقام، نسبت به دیگری اعمال کنند.

چهار عقیده شایع اما غلط درباره ابراز خشم عبارتند از:

دارای منشأ بیرونی است،

بهترین راه این است که خشم به طور باز و مستقیم ابراز شود،

خشم، هیجانی مفید و سودمند است و،

می‌تواند از سوء استفاده افراد پیشگیری کند (اولسون، ۲۰۱۴).

افسانه‌ها و حقایق موجود درباره خشم در جدول (۱-۲) آمده است.

خشم به وسیله دیگران ایجاد می‌شود. بسیاری از افراد معتقدند که "دیگران یا اموری خارج از شما باعث می‌شود که خشمگین و آشفته شوید (اولسون، ۲۰۱۴)، ولی خرسندی یا ناخرسندی فرد، علت بیرونی ندارد، بورچت عنوان می‌کند که خشم، مانند هر هیجان انسانی دیگری، معمولاً هنگامی که دیگری کاری را انجام می‌دهد که آن را دوست نداریم، از درون خودمان ایجاد می‌شود. بهترین روش برای مقابله با خشم این است که اجازه دهیم کاملاً تخلیه شود. گرچه تخلیه خشم ممکن است باعث شود که افراد در یک لحظه احساس بهتری داشته باشند، اما برای کسب احساس بهتر در درازمدت، به آن‌ها کمک نخواهد کرد. برون ریزی خشم مسایل زیر بنایی را حل نمی‌کند و معمولاً باعث برانگیختن احساسات مشابهی در دیگران شده و خشم هر دو فرد را افزایش می‌دهد. خشم یک هیجان سودمند است. این موضوع به همین سادگی درست نیست. افراد برای مدت کوتاهی ممکن است فکر کنند که با خشم به هدف‌شان رسیده‌اند، اما در درازمدت دیگران را از خود دور کرده و باعث می‌شوند که خشم آن‌ها نیز برانگیخته شود. اگر خشمگین نشوید، آدم بی‌عرضه‌ای هستید. برخی افراد فکر می‌کنند اگر خشمگین نشوند، دیگران از آن‌ها سواری خواهند گرفت و می‌پندارند که آن‌ها ضعیف و حقیراند. بورچت می‌گوید: افراد، خود تصمیم می‌گیرند که می‌خواهند چه احساسی داشته باشند، نه اینکه دیگران تصمیم بگیرند آن‌ها چه حسی خواهند داشت. عبارات صریح و محکم مانند "من مخالفم" یا "از آن خوشم نمی‌آید"، به ما اجازه می‌دهد که کنترل بیشتری بر موقعیت داشته باشیم. ما نباید خشمگین شویم، بلکه تصمیم می‌گیریم که خشمگین شویم بنابراین می‌توانیم رویکرد دیگری را انتخاب کنیم.

۲-۲-۴- سبک‌های مقابله با خشم

جدول ۲-۱: خشم، افسانه‌ها و حقایق

افسانه‌ها	حقایق
• خشم همیشه از ناکامی ناشی می‌شود.	• خشم یک احساس، همراه با مؤلفه‌های روان شناختی است.
• برخی افراد هرگز خشمگین نمی‌شوند.	• خشم در میان نوع بشر عمومی و فراگیر است.
• زنان کمتر از مردان خشمگین می‌شوند.	• عدم ابراز خشم منجر به افزایش خطر بیماری کرونری قلب می‌شود.
• تخلیه خشم (به صورت داد و بیداد کردن یا کوبیدن اشیاء) آن را رها کرده و با آن "مقابله" می‌کند.	• بیرون ریزی خشم تخلیه ^۱ تن‌ها زمانی ارزشمند است که جزیی از مراحل حل آن باشد.
• برنامه‌های خشن تلویزیونی، ورزش‌های فعال و کارهای رقابتی، خشم را تخلیه می‌کند.	• پرخاشگری منجر به پرخاشگری بیشتر و نه حل آن می‌شود.
• رفتار پرخاشگرانه یک نشانه کامل از فرد خشمگین است.	• افسردگی، شرم و خودکشی نیز، تظاهراتی از خشم هستند.
	• بیشترین خشم را نسبت به افراد صمیمی و نه غریبه‌ها، داریم.

هریت گولدر لرنر در کتابش با نام رقص خشم، بحث می‌کند که افراد چگونه خشم‌شان را مدیریت می‌کنند. او به طور نموداری سبک خودش را در مدیریت خشم هنگامی که تحت فشار است، توصیف می‌کند. "هنگامی که فشار افزایش می‌یابد، تمایل به کم کاری با خانواده ام پیدا می‌کنم (روزهای تولد را فراموش می‌کنم، بی‌کفایت می‌شوم، سردرد، اسهال یا سرماخوردگی، یا همه موارد بالا را با هم می‌گیرم)، در محل کار، پرکار می‌شوم (برای هر کسی تدبیردهی می‌کنم و فکر می‌کنم عقیده ام بهترین است)، از همسرم چه از نظر هیجانی و چه از، نظر جسمانی فاصله می‌گیرم، با سرزنش کودکانم، تظاهر به خشم می‌کنم (اولسون، ۲۰۱۴).

لرنر، راهنمایی را برای سبک‌های مختلف مدیریت خشم عنوان کرده است. این سبک‌ها را ارتباط خواه^۲، کناره گیر^۳، افراد با کارآیی بالا^۴، افراد با کارآیی پایین^۵ و سرزنش گر^۶ نامیده است. سبک‌های لرنر می‌تواند بر حسب نقشه زوج و خانواده بر پایه انواع روابط صمیمانه طبقه بندی شود.

1 Catharsis
2 Pursuer
3 Distancer
4 Overfunctioner
5 Under functioner
6 Blamer

با استفاده از واژه شناسی نقشه زوج و خانواده در روابط صمیمانه، ارتباط خواه تمایل به ایجاد ارتباط و درگیری در سطح همبستگی خیلی بالا دارد. لرنر توصیف می‌کند که افراد ارتباط خواه در یک رابطه به اضطراب‌شان با جستجوی بیشتر نزدیکی، واکنش نشان می‌دهند. ارتباط خواه بهای زیادی به صحبت درباره احساسات و بیان آن‌ها می‌دهد و معتقد است که دیگری نیز باید چنان کند و تمایل به انتقاد از همسری که نمی‌تواند احساسات نزدیکی را تحمل کند، دارد. هنگامی که همسری فضای هیجانی بیشتری می‌خواهد، ارتباط خواه حس می‌کند که طرد شده و قبل از کناره‌گیری، به شدت به دنبال ارتباط‌گیری با همسرش است.

کناره‌گیران متمایل به ایجاد نوع عدم درگیر و جدای روابط صمیمانه که از نظر همبستگی در سطح پایینی قرار دارد، هستند. کناره‌گیران هنگام فشار زیاد، خواهان فاصله هیجانی اند. آنها، افرادی تن‌ها و خود اتکایند و در جستجوی کمک نیستند. آن‌ها به سختی، احساس نیازمندی، آسیب‌پذیری و وابستگی خود را نشان می‌دهند. همسران این افراد، آن‌ها را از نظر هیجانی غیر قابل دسترس، امتناع‌جو و ناتوان برای کنارآیی با احساسات می‌دانند. کناره‌گیران اغلب، اضطراب‌شان را با دوری جستن به سمت کارشان اداره می‌کنند و هنگامی که مسایل شدت می‌گیرند، ممکن است رابطه را خاتمه دهند.

رقص خشم^۱ استعاره‌ی لرنر جهت توصیف چگونگی ارتباط‌گیری نوع انسان با دیگری است. در مورد رقص یک ارتباط خواه و کناره‌گیر بیندیشید. هر چه ارتباط خواه نزدیک‌تر شود، کناره‌گیر دورتر می‌شود. پس، همان‌طور که ارتباط خواه ناخرسند، عقب می‌کشد، سطح راحتی کناره‌گیر افزایش می‌یابد و به سمت ارتباط خواه حرکت می‌کند. ارتباط خواه مجدداً نیرو می‌گیرد و به سمت کناره‌گیر حرکت می‌کند و او مجدداً عقب می‌کشد. عقب‌نشینی و پیش‌روی، جریان یافتن و فرونشستن. درست همان‌طور که افراد در ذایقه غذایی، طرز لباس پوشیدن، انتخاب نوع ماشین با یکدیگر متفاوتند، دارای نیازها و احساسات متفاوتی در صمیمیت و نزدیکی اند. با استفاده از واژه شناسی نقشه زوج و خانواده، ارتباط خواهان و کناره‌گیران دارای مشکلاتی در یافتن تعادل میان جدایی و نزدیکی اند. همیشه روابط خانوادگی آن‌ها میان طیف عدم درگیر و درگیر، جا به جا می‌شود.

لرنر افراد دارای کارآیی پایین را به عنوان افرادی که در بسیاری از حوزه‌های زندگی به سختی انسجام می‌یابند، توصیف می‌کند. این افراد بیش از حد منعطف آشفته^۲ اند. این افراد، تحت فشار، دارای کفایت پایین هستند و به دیگران اجازه می‌دهند که جای آن‌ها را اشغال کنند و به جای آن‌ها تصمیم‌گیری کنند. این افراد در خانواده و سرکار به عنوان "افراد ضعیف و آسیب‌پذیر، بیمار، مشکل و بی‌مسئولیت" شناخته می‌شوند. این افراد دارای مشکلاتی در نشان دادن قدرت و قابلیت‌شان به فرد صمیمی‌شان هستند.

افراد دارای کارآیی بالا، بهترین را نه تن‌ها برای خودشان، بلکه برای دیگران نیز می‌خواهند. این افراد غیر منعطف (خشک و ساختارمند) هستند. و در زمان‌های دشوار، سریعاً تدبیر می‌دهند و رها می‌کنند. به

1 Dance of anger

2 Chaotic

نظر نمی‌رسد که این گونه افراد بتوانند خارج از روش خودشان کاری بکنند و به دیگران اجازه می‌دهند که مشکلات شخصی‌شان را حل کنند. در این روش، آن‌ها از تفکر در مورد مشکلات‌شان امتناع می‌کنند. افراد دارای کارایی بالا، به طور شایعی به عنوان همیشه "معمتد" و همیشه "متکی به خود" توصیف می‌شوند. آن‌ها در نشان دادن جزء آسیب‌پذیر و کم‌کارکردشان به ویژه با افرادی که مسئله‌ای با آن‌ها دارند، مشکل دارند. فرد با عملکرد بالا، احساسات حقارت و ناشایستگی را با شیرجه رفتن جهت "نجات" فرد دارای عملکرد پایین پنهان می‌کند و این در دراز مدت باعث می‌شود تکلیف فرد دارای عملکرد پایین د شوارتر شود زیرا او فرصت رشد توانمندی‌های شخصی را از دست می‌دهد. برخی ممکن است فکر کنند زوجی که یکی از آن‌ها دارای عملکرد بالا و دیگری دارای عملکرد پایین است. باید مکمل یکدیگر باشند، ولی این نوع رابطه تنش برانگیز است. فرد دارای عملکرد بالا ممکن است سرانجام از نجات فرد دارای عملکرد پایین خسته شود یا فرد دارای عملکرد پایین ممکن است از احساس بی‌کفایتی و ناقابل دیده شدن، خسته شود. برای دوام و توانمندی یک رابطه، همسران باید تعادل مناسبی را بین آشفتگی و ساختارمندی (هرج و مرج و نظم) ایجاد کنند.

پنجمین سبک لرنر، سبک سرزنش‌گر است، این فرد، کسی است که از همه چیز می‌رنجد و در زمان‌های فشار، با احساسات شدید هیجانی پاسخ می‌گوید. سرزنش‌گران اغلب در طبقه خشک درگیر، یک نوع بدون تعادل سیستم خانواده، جای می‌گیرند. سرزنش‌گران انرژی زیادی صرف تلاش برای تغییر دیگران، می‌کنند. آن‌ها خودشان را درگیر چرخه‌های مکرر جنگ می‌کنند که ممکن است تنش را کم کند، اما الگوهای کهنه را زنده نگه می‌دارد. سرزنش‌گران، دیگران را مسؤول احساسات‌شان می‌دانند و دیگران، و نه خودشان را به عنوان مشکل می‌بینند.

لرنر معتقد است که در جامعه آمریکا زنان در زمینه کارهای منزل، تربیت کودک و احساسات، برای کارایی بالا تشویق می‌شوند. در زمینه‌های دیگر، برای ارتباط خواهی و کارایی پایین اجتماعی می‌شوند. از طرف دیگر مردان، به عنوان افراد کناره‌گیر و دارای کارایی بالا، اجتماعی می‌شوند. هر دو جنس در سرزنش دیگران، خوب عمل می‌کنند. اما لرنر معتقد است که زنان امروزه این کار را نسبت به مردان خود آگاهانه‌تر انجام می‌دهند، زیرا هنوز احساس می‌کنند که قدرت کمتری در جامعه دارند و از مقام زیر دست قرار گرفتن، آزرده خاطرند.

همه ۵ شیوه مدیریت خشم گاه‌گاهی می‌توانند مفید باشند، اما مشکلات، هنگامی که یک سبک غالب می‌شود، اتفاق می‌افتند. مهم است که نوعی تعادل بین ارتباط خواهی و کناره‌گیری، عملکرد بالا و عملکرد پایین و سرزنش‌گری پیدا کنیم.

سبک‌های متفاوت، زمانی که افراد تحت فشارند، بیشتر خودشان را نشان می‌دهند. هر چه اضطراب ارتباط خواهان افزایش می‌یابد، تمایل به جستج وی صمیمیت و نزدیکی بیشتر می‌شود، "کناره‌گیران"، نیز برای کسب فضای هیجانی بازتر، بیشتر کناره‌گیری می‌کنند. همه زوج‌ها نیازمند یافتن تعادل ساده‌ای بین با

هم بودن و جدایی هستند. هنگامی که کارها خوب پیش نرود، اکثر افراد تمایل به سرزنش دیگران دارند، اما برخی افراد از روی عادت در مقابله با مشکلات، از قبول مسئولیت خودشان امتناع می‌ورزند، سرزنش گران انرژی زیادی را صرف تغییر دیگران می‌کنند. در قسمت بعدی به علل ایجاد تعارض نظری خواهیم انداخت و پس از آن سبک‌ها و رویکردهای حل تعارض را مورد بحث قرار خواهیم داد و در آخر نیز به یک شیوه ساختار یافته برای حل تعارض اشاره خواهیم کرد.

۲-۲-۵- فرایندها و مسایل ایجادکننده تعارض

مطالعات مربوط به رفتار انسانی نشان می‌دهد که تعارض جزئی گریزناپذیر از روابط انسانی است. مطالعات همچنین نشان می‌دهند که تعارض، بیشتر در مورد تفاوت‌های تصویری است تا تفاوت‌های واقعی. به عبارت دیگر، همسران موانعی را بر سر ارضای نیازهایشان پیش‌بینی می‌کنند که ممکن است واقعی نباشند.

پس همیشه و در زندگی همه همسران عواملی وجود دارد که باعث ایجاد اختلاف و تعارض می‌شود. ممکن است بسیاری از افراد فرض کنند که تازه عروس و دامادها به ندرت مشاجره و دعوا می‌کنند، ولی مطالعات نشان می‌دهند که آن‌ها نیز دارای مشاجراتی با یکدیگر هستند. یک مطالعه دریافت که حدود ۴۰٪ از ۵۳۰ عروس و داماد شرکت‌کننده حداقل یک "مشاجره"^۱ در هفته و حدود ۷۰٪ حداقل یک مشاجره در ماه دارند (آروند و پاوکر، ۱۹۸۷).

"مشاجرات" از چند دقیقه تا روزها به طول می‌انجامد، مشاجر هی تقریباً دو سوم (۶۳٪) از تازه عروس و دامادها، چند دقیقه و مشاجره‌ی یک سوم دیگر (۳۳٪) چند ساعت طول می‌کشد، و تنها ۴٪ عنوان کرده‌اند که مشاجره آن‌ها روزها به طول می‌انجامد. میان آنها، سبک‌های حل مسأله برای "تعارض‌های بزرگ"^۲ به طور قابل ملاحظه‌ای متفاوت بود. سه رویکرد اصلی عبارت بودند از بحث آرام در مورد مسائل^۳ (۵۹٪)، خاموشی و سکوت^۴ (۴۱٪)، داد و فریاد^۵، (۴۷٪). منابع تعارض با گذشت زمان تغییر می‌کنند. ادوارد بدر^۶ و همکارانش داده‌هایی درباره، تعارض‌های زوج‌ها در طول یک دوره ۵ ساله جمع‌آوری کرده‌اند (بدر، ریدل^۷ و سینکلر^۸، ۱۹۸۱).

پژوهشگران، درست قبل از ازدواج با زوج‌ها مصاحبه نمودند و ۶ ماه، ۱ سال و ۵ سال بعد از ازدواج نیز مجدداً با آن‌ها مصاحبه کردند. قبل از ازدواج، شغل مردان و مسایل اختصاص زمان و توجه) مراقبت و محبت (به ترتیب مهم‌ترین مسایل ایجادکننده تعارض بودند. ۶ ماه بعد از ازدواج، کارهای خانه، به عنوان اولین منبع تعارض، چگونگی دخل و خرج پول دومین منبع و زمان و توجه سومین منبع تعارض شناخته

1 Fight

2 Big Conflict

3 Discussing things calmly

4 Suffering Silently

5 Screaming

6 Edward Bader

7 Riddle

8 Sinclair

شدند. در پایان اولین سال ازدواج، کارهای خانه، زمان و توجه و دخل و خرج پول به ترتیب مهم‌ترین منابع تعارض بودند. در پایان پنجمین سال، کارهای خانه و زمان و توجه به عنوان اولین منبع شناخته شدند، اما مسایل جنسی از سیزدهمین رتبه به رتبه سوم ارتقا یافته بود. پژوهش‌گران نتیجه گرفتند که تکالیف اصلی زندگی با یکدیگر و چگونگی تقسیم کارهای خانه، چگونگی گذراندن وقت و توجه دهی به یکدیگر، چگونگی دخل و خرج پول و مسایل وابسته، بیشترین تعارض را برای زوجها ایجاد می‌کنند (اولسون و اولسون، ۲۰۰۰).

همسران، هر کدام روش‌های یگانه‌ای برای مقابله با تعارض دارند اهتمام برای درک سبک و انگیزه‌های همسران، به علاوه سبک و انگیزه‌های همسران، به آن‌ها در حل تعارض‌های ارتباطی به طور مؤثرتر کمک خواهد کرد. تعارض‌های ارتباطی می‌تواند یک کشمکش شدید یا یک رقابت خصمانه باشد. گاهی اوقات به واسطه نیاز یک یا هر دو همسر جهت اثبات عقاید، راست‌گویی و نمایش نگرش برتر یا آرزوی آزار دیگری برانگیخته می‌شود.

۲-۲-۶- فرایندهای مولد تعارض

۲-۲-۶-۱ فقدان گفتگو

در یک رابطه صمیمی، عدم تبادل عقاید و احساسات، موقعیتی ویژه برای همسران ایجاد می‌کند که آن‌ها مجبور می‌شوند به نوعی این خلأهای ارتباطی را پر کنند. مریم مجبور می‌شود آن‌چه را که علی می‌اندیشد، ذهن خوانی کند و علی نیز ممکن است متناسب با ذهن خوانی مریم، پاسخ دهد. مریم ممکن است مظنون و مضطرب شود و بدترین چیزها را پیش‌بینی کند. به عنوان مثال؛ اگر علی چند شب متوالی سر میز شام خاموش باشد، مریم ممکن است مظنون شود که علی خشمگین است و یا مشکلی با او دارد. در حالی که ممکن است علی فقط در مورد اتفاق ساده‌ای ناراحت باشد یا با حل مسئله‌ای کاری اشتغال ذهنی داشته باشد. اگر فقدان گفتگو ادامه یابد، اعتماد سرکوب شده و هر دو همسر ممکن است مظنون و دفاعی شوند (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۲-۶-۲ فقدان رهبری مؤثر و تصمیم‌گیری

فقدان توافق در مورد این که چه کسی در مقام مسؤلیت و رهبری است و این که کارها چگونه باید پیش بروند و انجام گیرند، می‌تواند منبع تعارض باشد. به عنوان مثال؛ اگر همسری در یک رابطه انتظار تصمیم‌گیری مشارکتی را داشته باشد و دیگری فردی قدرت طلب باشد، حل تعارض ممکن است دشوار شود. هنگامی که تعارضات بالا می‌گیرند، همسران مشغول کشمکش در مورد این مسأله می‌شوند که قدرت چه کسی قرار است اعمال شود؟

۲-۲-۳- تعارض‌های ارزشی

اگر همسران نسبت به نظام ارزشی‌شان خشک و متعصب باشند، تفاوت‌های موجود در نگرش‌ها، اعتقادات و انتظارات ممکن است باعث تداخل در تصمیم‌گیری مناسب شود. ارزش‌ها و اعتقادات متفاوت، همسران را مستعد انتخاب اهداف یا روش‌های متفاوت برای نیل به اهداف مشابه، می‌کند و از آنجایی که هر هدف نیاز به سرمایه‌گذاری، وقت، تلاش و گاهی فداکاری دارد، همسران نمی‌توانند یک هدف را بدون تأیید دیگری، دنبال کنند. شاید مریم بخواهد پول‌شان را در تعطیلات گران قیمت خرج کند و علی بخواهد پول‌شان را برای انتقال به یک آپارتمان بهتر، پس انداز کند. این نوع اختلاف نظرها در یک رابطه می‌تواند باعث تعارض شود (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۲-۴- عقاید متفاوت درباره نقش‌های جنسیتی

هنگامی که درک همسران از نقش خود و همسرشان متفاوت باشد، ممکن است باعث ایجاد مشکلاتی شود. به عنوان مثال؛ تصور کنید که همیشه، وقتی پدر علی به خانه می‌رسید، شام گرم، آماده و خانه بسیار تمیز بود، زیرا مادر علی یک زن سنتی و تمام وقت در منزل بوده و علایق اندکی در بیرون از خانه داشت. علی ممکن است از همسرش مریم، انتظار داشته باشد که نقش "همسر و مادر" را آن طور که او می‌شناخت، داشته باشد. ولی آیا مریم که پا به پای همسرش یک شغل تمام وقت دارد، معتقد نیست که آن‌ها باید در مراقبت از کودک و انجام کارهای منزل به طور مساوی مشارکت کنند؟ از آن جایی که مفاهیم آن‌ها درباره نقش‌های جنسیتی بسیار متفاوت است، ممکن است تعارض ایجاد شود. لازم است همسران برای افزایش درک و تحمل‌شان از تفاوت‌های موجود در اعتقادات‌شان، نقش‌های جنسیتی را مورد بحث قرار دهند (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۲-۵- زاینده‌گی اندک^۱

تکمیل وظایف و نیل به اهداف یک عنصر لازم در همه روابط است. هنگامی که وظایف انجام نمی‌شوند، همسران ممکن است ناکام و خشمگین شوند. به عنوان مثال؛ هنگامی که مریم نهایتاً پس از خشمگین شدن علی کارهایش را انجام دهد، ممکن است یک الگوی پاسخی مخرب پرورش یابد. اگر خشمگین شدن علی تن‌ها چیزی است که مریم را مجبور به خاموش کردن تلویزیون و تمیز کردن خانه می‌کند، علی سرانجام تمایل پیدا خواهد کرد برای انجام هرکار، خشمگین شود، زیرا خشم تن‌ها چیزی است که کارایی دارد. زاینده‌گی اندک در روابط ۷ می‌تواند منجر به بازی دادن و تعاملات نامناسب شود. به عنوان مثال، علی در ساعت ۶ بعدازظهر از دفتر به خانه می‌آید و به همسرش، که مشغول خواندن یک کتاب روی کاناپه است، می‌گوید: "تا حالا زنی به تنبلی تو توی عمرم ندیدم، پس کی قراره شام بخوریم؟" و تن‌ها پس از این طعنه و کنایه است که مریم از جایش بر می‌خیزد و مشغول پختن شام می‌شود (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

1 Low Productivity

۲-۶-۶-۲- تغییرات و انتقالات

تغییر و تحول در روابط همسران غیر قابل اجتناب است. گرچه، نوع انسان ایمنی و الگوهای قابل پیش‌بینی برای ناشناخته‌ها را ترجیح می‌دهد. هنگامی که تغییرات ناگهانی و بدون پردازش افکار، احساسات و نیازها اتفاق می‌افتند، ممکن است تعارض ایجاد شود. تغییرات ناگهانی حتی اگر به نظر مثبت برسند، مانند یک شغل بهتر ممکن است در صورت عدم پردازش مناسب باعث اضطراب، پریشان‌خاطری و گنجی شوند (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۶-۷-۲- مسایل حل نشده گذشته

تا زمانی که مسایل حل نشده همسران مورد بحث قرار نگیرند و به طور شایسته روی آن‌ها کار نشود، به طور غیر قابل گریز، تأثیر منفی بر روابط می‌گذارند. بسیاری از همسران از بحث در مورد تعارض امتناع می‌کنند، زیرا خاطرات رنج آور تعارضات گذشته هنوز وجود دارد. این تجربیات گذشته بر زمان حال تحمیل می‌شوند. روابط ما با همسران مان می‌تواند التیام بخش یا یادآور زخم‌های گذشته باشد. به عنوان مثال؛ علی، از خانواده‌ای آمده که همیشه مشغول انجام پروژه یا کاری بوده‌اند. هنگامی که او در زمان فراغت از تکالیف مدرسه، تلویزیون تماشا می‌کرد، پدرش با گفتن "تو هیچ وقت به کارهایت نمی‌رسی"، در او احساس گناه ایجاد می‌کرد. اکنون هنگامی که او بعد از کار تمام وقتش به خانه می‌آید، همسرش ممکن است خاطره دردناک والدین اش را برای او زنده کند، به این صورت که از او برای گذاشتن وقتی برای خودش با گوش دادن به موسیقی یا پلکیدن در زیرزمین، انتقاد کند. یا ممکن است زخم قدیمی را با تأیید حق همسرش برای اختصاص دادن زمانی برای خودش، التیام بخشد (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۶-۷-۲- مدل حوادث و مسایل در مشاجرات زناشویی

آیا تا کنون آتش گسترده خارج از کنترل دیده‌اید؟ این آتش به شکل یک منظر در حال مبارزه است که همه چیز را به آتش می‌کشد و نابود می‌کند. ولی در همین حال یک آتش در حال کنترل می‌تواند ابزاری مفید و حتی یک تاج ربه لذت بخش باشد. به عنوان مثال؛ بسیاری از نواحی طبیعت بکر از آتش‌های کنترل شده برای از بین بردن چوب‌های خشک و شکسته و پیشگیری از شروع حریق‌های خارج از کنترل استفاده می‌کنند. در واقع هنگامی که مرزهای شفاف گذاشته شوند و کنترل دقیق صورت بگیرد، خطر آتش می‌تواند به حداقل برسد. از آن بهتر، از این آتش می‌توان به عنوان یک ابزار زاینده و سودمند استفاده کرد. آتش شومینه یا بخاری اتاق شما می‌تواند گرم کننده، لذت بخش، آرام بخش و یا حتی رمانتیک باشد. این آتش شبیه چگونگی روابط اکثریت ماست. گاهی اوقات انفجارهای انرژی و آذرخش‌های بزرگ که به وسیله یک جرقه کوچک ایجاد شده، منجر به شعله‌های غیرقابل کنترل تعارض می‌شود و گاهی نیز، تعارض خوب کنترل شده می‌تواند روشنایی و گرما به روابط بخشیده و منجر به احساسات روز افزون صمیمیت و نزدیکی شود. جرقه‌های موجود در روابط می‌تواند رخداد‌های روزمره زندگی باشد، که در اینجا حوادث^۱

نامیده می‌شوند. البته در اینجا در مورد جرقه‌هایی صحبت می‌شود که منجر به جنگ می‌شود و نه نوع لذت بخش آن. سوخت حریق‌هایی که به وسیله حوادث ایجاد می‌شوند، مسایل^۱ موجود در رابطه هستند. همه زوج‌ها حوادث را تجربه می‌کنند و همه دارای مسایل دشوارند. حوادث یا جرقه‌های همیشگی که باعث مشاجرات انفجاری می‌شوند، بسیار آسیب‌زا و مضر هستند.

۲-۲-۱-۷-۱- مسایل مولد تعارض

۲-۲-۱-۷-۱-۱- مسایل آشکار و پنهان

دو دسته مسایل باعث تعارض همسران می‌شود که یکی مسایل آشکار و دیگری مسایل پنهان است. در اکثر زمان‌ها مسایلی که به وسیله حوادث ایجاد می‌شوند، بسیار شفاف هستند و در مورد موضوعاتی اند که اکثر ما در هر روز با آن‌ها مواجه هستیم و مستقیماً به همان موضوع برمی‌گردند، مثل پول، کارهای منزل، مسایل کودکان، خویشاوندان همسر، مسأله مشروب و مواد مخدر، مسایل مذهبی و شغلی. بحث در مورد این مسایل مستقیماً به خود آن‌ها برمی‌گردد و موضوع دیگری در بین نیست. اما گاهی اوقات همسران خودشان را در بطن مشاجره در مورد حوادثی می‌بینند که به نظر نمی‌رسد وابسته به مسأله ویژه‌ای باشد. یا وقتی در مورد مشکلات خاصی گفتگو می‌کنند، به هیچ جایی نمی‌رسند، گویی رابطه یک ماشین گرفتار بر روی یخ است که چرخ‌هایش می‌چرخد ولی به سمت جلو حرکت نمی‌کند. مسایل پنهانی اغلب باعث بحث‌های ناکام‌کننده و تخریب‌گر در میان همسران می‌شود. درباره این مسایل به صورت باز گفتگو نمی‌شود. این مسایل بسیار مهم اند؛ آن‌ها انتظارات، نیازها و احساسات ابراز نشده‌ای را بازنمایی می‌کنند که اگر به آن‌ها توجه نشود، باعث آسیب جدی به ازدواج می‌شود. مسایل پنهانی در خشمی که حوادث به ظاهر خنثی می‌توانند فرا بخوانند به خوبی بازنمایی می‌شوند. چندین نوع، مسأله پنهانی در کار با زوج‌ها مشخص شده که عبارتند از: قدرت، اهمیت و مراقبت، قدرشناسی، تعهد، تمامیت و پذیرش (گاتمن و همکاران، ۲۰۰۰). شما ممکن است مسایل خاص خودتان را داشته باشید اما این ۶ مسأله تا حد زیادی اتفاقات روابط زوجی را تحت الشعاع قرار می‌دهد، قبل از پرداختن به این مسایل پنهانی، برای درک روشن‌تر مطلب، مثال‌هایی از مسایل آشکار و مسایل پنهان خواهد آمد.

۲-۲-۱-۷-۲-۱- مسایل آشکار

مثال:

کیوان و نوشین دارای یک مسأله جدی پولی هستند. روزی نوشین از سر کار به خانه آمد و صورت حسابی را روی پیشخوان آشپزخانه گذاشت و برای تعویض ملحفه‌ها به اتاق خواب رفت. کیوان نگاهی به صورت حساب انداخت و وقتی مبلغ ۱۵۰ هزار تومان خرج شده را دید، بسیار خشمگین شد، نوشین روز

خسته‌کننده‌ای را سرکارش داشت، وقتی به آشپزخانه برگشت، در حالی که می‌خواست همسرش را در آغوش بگیرد، از او پرسید: "روزت چه طور بود؟" به جای آن، مکالمه به صورت زیر پیش رفت:

کیوان: ۱۵۰ هزار تومان رو برای چی خرج کردی؟

نوشین: (بسیار دفاعی) دوست داشتم!

کیوان: یعنی چی؟ ما باید با هم در مورد پول تصمیم بگیریم، تو همش اونو به باد می‌دی. چطور می‌تونیم تا وقتی که تو این طور پول خرج می‌کنی، مسایل پولیمونو حل کنیم.

نوشین: اگه تو این قدر بلند پرواز نباشی، ما مشکلات مالی نخواهیم داشت.

گر چه آن‌ها به طور ناگهانی وارد یک بحث داغ در مورد پول شدند، اما این جنگ در بافت یک حادثه رخ داد، کیوان نگاهی به صورت حساب انداخت و دید که نوشین ۱۵۰ هزار تومان خرج کرده است و به دلیل این که پول، مسأله داغی برای آنهاست، در هر حادثه مرتبط با پول، بحث‌هایی در مورد آن اتفاق می‌افتد. هر گونه حادثه کوچک درباره پول می‌تواند هیجانات منفی مرتبط با مسأله پولی آن‌ها را فرا بخواند.

۲-۲-۱-۳- مسایل پنهان

مثال:

سمیه و حسین از بحث در مورد احساسات منفی شدیدشان در مورد مزاحمت خانواده حسین در زمان‌هایی که می‌خواهند با هم باشند، اجتناب کرده بودند. یک روز بعد از ظهر، آن‌ها برای اولین بار بعد از ۳ یا ۴ هفته، برای گردش بیرون رفتند. در راه، مادر حسین به تلفن همراه او زنگ زد، هنگامی که مکالمه طولانی پایان یافت، سمیه با حسین شروع به مقابله کرد:

سمیه: چرا همیشه اجازه میدی که اون مزاحم روابط ما بشه؟ اینم از بعد از ظهر امروزمون.

حسین: (واقعاً داغ) دوباره شروع کردی، امروزم که داریم برای تفریح بیرون میریم، غر می‌زنی.

سمیه: (برآشفته) خب، نمی‌دونستم که برنامه همون اینه که تو با مادرت حرف بزنی.

حسین: (با تمسخر) ها، ها، واقعا جالبه.

و بعد از ظهرشان خراب شد، حتی به پارک نیز نرفتند. آن‌ها شب را در بحث در مورد تلفن مادر حسین و این که او مزاحم زندگی‌شان هست یا نیست؟ گذراندند. این مسأله ممکن است به ظاهر، مزاحمت مادر حسین به نظر برسد، اما حقیقت مسأله، دل مشغولی سمیه در مورد اهمیت و توجه همسرش به او در مقایسه با مادرش است و این مسأله‌ای است که در لفافه وجود دارد (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۲-۱-۳- قدرت و کنترل

وقتی که با مسایل مربوط به کنترل در حال دست و پنجه نرم کردن هستید، با سؤالات مربوط به کنترل و قدرت مواجه می‌شوید. چه کسی تصمیم می‌گیرد که چه کسی کارهای منزل را انجام دهد یا در خانواده بودجه را خرج کند؟ آیا آرزوها و نیازهای شما به اندازه آرزوها و نیازهای همسرتان مهم اند، یا نوعی عدم

تساوی وجود دارد؟ آیا مشارکت شما مهم است، یا تصمیمات بدون شما گرفته می‌شوند؟ چه کسی مسؤول است؟ آیا احساس می‌کنید کنترل می‌شوید؟

هنگامی که می‌خواهید تصمیمات مختلف اتخاذ کنید، این مسایل ممکن است نمود پیدا کنند. کشمکش بر سر قدرت می‌تواند در هر چیزی نمود یابد. در مطالعات مختلف مشخص شده که پول در رتبه اول حوزه‌های مشکل‌زا قرار می‌گیرد. به طوری که بسیاری از تصمیمات ما در زندگی، حول محور پول می‌چرخد. اگر مسایل مربوط به قدرت و کنترل در ازدواج‌تان زیاد پیش می‌آید، احتمال دارد که درباره پول علاوه بر مسایل دیگر، کشمکش زیادی داشته باشید (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۲-۷-۱-۳-۲- مراقبت و اهمیت

موضوع اصلی در مراقبت و اهمیت، چگونگی احساس شما از میزان دوست داشته شدن یا مهم پنداشته شدن از جانب همسران است. این مسایل، هنگامی برانگیخته می‌شوند که فرد احساس کند همسرش پاسخ‌گوی نیازهای مهم هیجانی اش نیست. مریم و مسعود به طور مکرر بر سر این که چه کسی باید لباس‌ها را اطو کند، مرافعه می‌کردند. آنچه که بحث میان آن‌ها را شعله ور می‌کرد، مسأله اطو کردن لباس‌ها نبود، بلکه مسأله پنهان اهمیت و مراقبت بود. مسعود همیشه اطو کردن لباس‌هایش را توسط مادرش نشانه عشق او نسبت به خودش می‌دانست. به دلیل این که مریم این کار را انجام نمی‌داد، احساس می‌کرد که همسرش او را دوست ندارد. مریم به زعم خودش می‌اندیشید: "اون کیه که به من می‌گه لباس‌هاشو اطو کنم؟" و به سادگی از انجام آن کار امتناع می‌کرد، زیرا نمی‌پذیرفت، کسی به او بگوید که کاری انجام دهد. بدون به کلام آوردن آن، مریم در حال ابراز یک مسأله پنهان کنترل بود (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۲-۷-۱-۳-۳- قدرشناسی و تأیید

در حالی که مسایل مربوط به "اهمیت" شامل نگرانی‌هایی در مورد مهم بودن و دوست داشته شدن است، مسایل مربوط به قدرشناسی بیشتر به احساس ارزشمند بودن از دیدگاه همسران برای آن چه هستید و آن چه انجام می‌دهید، برمی‌گردد (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

ستاره و سهیل زوجی هستند که برای اولین بار یکدیگر را در حال کار در یک شرکت صنایع کشاورزی ملاقات کردند. آن‌ها پس از ازدواج نیز، که دو سال از آن می‌گذرد، با هم کار می‌کنند. در یک جلسه درمانی، ۶ ماه پس از ازدواج شان، ستاره می‌گوید: "من احساس می‌کنم که ما فقط به دلیل منافع اقتصادی با هم ازدواج کرده ایم. سهیل همیشه در مورد فشار اقتصادی، شغلی و خانه جدیدمان، می‌گوید. اما هنگامی که درباره کمک بیشتر به او در دفتر صحبت می‌کنم، مرا تحقیر می‌کند. ولی وقتی واقعاً احساس فشار می‌کند، بر سر من به دلیل کمک نکردن بیشتر، فریاد می‌زند."

چند سال پس از ازدواج، این زوج هنوز نتوانسته‌اند در مورد بچه‌دار شدن تصمیم بگیرند. ستاره می‌ترسد که با آمدن بچه از همسرش عقب بماند، او نگران است که سهیل ارزشی برای کار او در خانه قایل

نشود. از سوی دیگر سهیل احساس می‌کند به علت شاغل بودن همسرش، نقش او به عنوان نان آور خانواده زیر سؤال رفته است و اختیار خانواده را ندارد. چنین مثال‌هایی رایج هستند، بسیاری از مردان می‌گویند که احساس می‌کنند همسران‌شان به کار آنها، یعنی کسب درآمد برای خانواده، ارزش زیادی نمی‌دهند. به طور مشابه، بسیاری از زنان نیز می‌گویند که احساس نمی‌کنند شوهران‌شان به آن چه که در خانه انجام می‌دهند چه شاغل و چه خانه‌دار ب‌ها دهند و آن را قدر بدانند. در هر دوی این موارد، همسران ممکن است برای قدر شناخته شدن آن چه برای خانواده انجام می‌دهند، سخت تلاش کنند، اما سرانجام اگر همسرشان در بیان قدردانی شکست بخورد، برافروخته می‌شوند. چند بار شده که به همسران بگویند چه کارهایی را که انجام می‌دهد، قدر می‌شناسید؟

۲-۲-۷-۱-۳-۴- تعهد

موضوع تعهد، نگرانی در مورد مدت زمانی است که تصمیم دارید در کنار یکدیگر بمانید. نکته کلیدی، حس امنیت بلند مدتی است که هر یک در رابطه دارد، "آیا با من خواهی ماند؟ (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

محمد و شیرین در جلسه درمان، بحث‌های داغی در مورد جدا کردن حساب بانکی‌شان داشتند. هر زمان که صحبت از پول می‌شد، محمد از روی تلخ‌کامی در مورد حساب جداگانه شیرین شکایت می‌کرد. مسأله اصلی، پول نبود. برای محمد، مسأله پنهان تعهد بود. او یک بار قبل از این ازدواج کرده بود و همسر سابق اش حساب بانکی جداگانه داشت. او تصمیم به ترک محمد بعد از ۱۵ سال گرفت، این جدایی به دلیل این که او چندین میلیون تومان در حسابش پس انداز کرده بود، سهل شد. بعد از آن، هر زمان که صحبت از پول و حساب بانکی به میان می‌آمد، او این موضوع را با افکاری در مورد توانایی شیرین برای ترک او، پیوند می‌داد. شیرین چنین قصدی نداشت، اما به دلیل این که محمد به طور باز در مورد ترس اش با او صحبت نکرده بود، او واقعاً فرصتی برای کاهش اضطراب همسرش و اثبات تعهدش نسبت به او، پیدا نکرده بود و مسأله، تبدیل به سوخت سریع‌الاشتعال برای تعارض شده بود. هنگامی که تعهد شما به دیگری محکم باشد، با گفتگوی مناسب، نوع عمیق‌تری از ایمنی حاصل می‌شود. این، ایمنی‌ای است که از پیمان پایا برای در کنار دیگری بودن، یاری دادن دیگری در زمان‌های دشوار و عزیز داشتن دیگری برای تمام عمر، نشأت می‌گیرد.

۲-۲-۷-۱-۳-۵- تمامیت

مسأله تمامیت هنگامی که فکر می‌کنید همسران در حال زیر سؤال بردن انگیزه‌ها، ارزش‌ها و معیارهای شماست، به صورت یک حادثه فرا خوانده می‌شود. خواه این سؤال واقعی باشد یا تصویری، شما احساس قضاوت شدن می‌کنید و این موجب تمایل به دفاع از خودتان می‌شود (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰). هنگامی که مینا و محسن بحث می‌کنند، هر دو بسیار مطمئن هستند که منظور دیگری چیست؟ اکثر اوقات آن‌ها مطمئن‌اند که منظور دیگری منفی بوده است. هر دو درمانگرند، به طوری که شما فکر خواهید

کرد هر کدام بهتر می‌داند! آن‌ها دارای مشکل جدی تفاسیر منفی هستند. در اینجا یک مثال نوعی آورده شده است:

مینا: فراموش کردی لباس‌ها رو برای خشکشویی ببری.

محسن: (مقداری آشفته) از من نخواستی که این کار رو بکنم، از من پرسیدی آیا از آن طرف رد میشم؟ من هم بهت گفتم نه!

مینا: (از این که می‌بیند همسرش به نیازهای او اهمیتی نمی‌دهد، واقعاً خشمگین است)، تو گفتی که انجامش میدی، ولی این کار رو نکردی.

محسن: (احساس توهین می‌کند) من اهمیت می‌دم و متنفرم از این که بهم بگی اهمیتی نمی‌دم.

محسن به دلیل این که همسرش او را بی‌اهمیت و بی‌توجه به نیازهایش می‌داند، احساس توهین می‌کند. این حرف‌ها به احساس او به عنوان یک همسر خوب و خانواده دوست لطمه می‌زند. ذهن خوانی مینا آتش دفاع محسن را برمی‌انگیزد و هر کدام با احساس بی‌اعتبار شدن، گفتگو را خاتمه می‌دهند.

این مثال رو شن می‌کند که چرا ساختار و ایمنی، برای پیشگیری از شعله ور شدن تعارض، لازم است. هنگامی که محسن حس می‌کند دیدگاه اش در مورد خودش به عنوان یک همسر خوب مورد حمله واقع شده است، آتش، غیر قابل کنترل می‌شود. هنگامی که وسوسه می‌شوید تا به خودانگاره، ارزش‌ها و انگیزه‌های همسرتان حمله ور شوید، مراقب باشید، در حال دامن زدن به آتش‌ها هستید (اقتباس از مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۲-۷-۱-۳-۶- پذیرش، خط نهایی

به نظر می‌رسد مسئله‌ای اولیه وجود دارد که می‌تواند همه مسایل فهرست شده در اینجا را پوشش دهد و آن آرزوی پذیرش است. گاهی اوقات این آرزو بیشتر به صورت ترس از طرد شدن احساس می‌شود، اما مسأله زیربنایی یکی است. در عمیق‌ترین سطح، در یک رابطه افراد برای دریافت پذیرش و اجتناب از طرد برانگیخته می‌شوند. این مسأله (ترس از طرد) هم نیازهای عمیق ما را برای احترام، پیوند، ایمنی و پذیرش از جانب همسر بازنمایی می‌کند و هم بسیاری دیگر از مسایل پنهان را برمی‌انگیزد. بدبختانه، ترس موجه است. ازدواج شامل دو فرد غیر کاملی است که می‌توانند عمیقاً به یکدیگر صدمه بزنند. می‌توانید ببینید که این ترس از طرد شدن به شیوه‌های مختلفی خودش را نشان می‌دهد. به عنوان مثال؛ برخی افراد از این که کاری را به شیوه‌ای معین انجام دهند و همسرشان آن‌ها را طرد کند، می‌ترسند. اغلب افراد خواسته‌هایشان را غیرمستقیم بیان می‌کنند، زیرا نمی‌خواهند برای بیان واضح‌تر آرزوهایشان خطر کنند و با بیان خواسته‌هایشان به طور بازتر، آسیب پذیرتر شوند. به عنوان مثال؛ شما ممکن است بگویید، "دوست نداری امشب با هم باشیم؟" به جای "من دوست دارم امشب باهم باشیم". هنگامی که یک فیلتر خود حمایت گرانه باعث می‌شود که شما آرزوهایتان را به این شیوه ابراز کنید، این نگرانی‌ها به وسیله ترس از طرد فرا خوانده می‌شوند (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

گاهی افراد به روش‌های دیگری مسایل پنهانی پذیرش و طرد را نشان می‌دهند. مثال امیر و بهناز و مشکل‌شان را با سفر سالیانه ۱۷ ساله در نظر بگیرید. امیر و بهناز، ۱۷ سال است که ازدواج کرده‌اند و در کل، زندگی خوبی دارند. آن‌ها دارای ۴ بچه، از سن ۷ تا ۱۵ سال هستند. آن‌ها بیشتر مسایل‌شان را خوب حل می‌کنند. آن‌ها به طور منظم در مورد مسایل مهم گفتگو می‌کنند، ولی یک مسأله وجود دارد که آن‌ها هرگز آن را به طور کامل حل نکرده‌اند.

سالی یک بار امیر با دوستان اش به مدت دو هفته به مسافرت می‌رود. آن‌ها یک ویلا اجاره می‌کنند و در آنجا می‌مانند. بحث زیر همیشه اتفاق می‌افتد، در آخرین سفر که امیر می‌خواست در ساعت ۵ صبح به سفر برود، بحث زیر بین آن‌ها در گرفت:

بهناز: من واقعاً از این که هر سال به این سفر می‌ری، متنفرم. تو منو ترک می‌کنی، طوری که همه کارها رو خودم باید رفع و رجوع کنم.

امیر: (کمی دفاعی شده) می‌دونی، وقتی هم که با هم ازدواج کردیم، من این سفرها رو داشتم نمی‌فهمم که چرا باید، هر دفعه از اون شاکی باشی.

بهناز: (برای حمله می‌رود) فکر می‌کنم خیلی مسؤولانه نباشه که خانواده ات رو دو هفته تن‌ها بذاری، بچه‌ها به تو نیاز دارن. وقتی که می‌ری، خیلی بی‌قرار می‌شن.

امیر: (می‌اندیشد که چرا باید هر سال همین بحث را داشته باشیم؟) من از این بحث متنفرم " و خشمگین می‌شود) از بودن با اونا خیلی لذت می‌برم. لازمه که با این مسأله بهتر کنار بیایی من از این کار دست بر نمی‌دارم.

بهناز: (خشمگین‌تر شده) اگه بیشتر به خونواده ات اهمیت بدی، لازم نیست هر سال از ما دو هفته دور بشی.

امیر: (بلند می‌شود که اتاق را ترک کند، او احساس تنفر می‌کند) بله درست می‌گی. همیشه درست می‌گی " عزیزم!"

بهناز: (بر سر او فریاد می‌زند) از این طرز صحبت کردن متنفرم. تو نمی‌تونی، اونطوری که پدرت، مادرتو تهدید می‌کرد، تهدیدم کنی. من اونو تحمل نمی‌کنم.

امیر: (از آن در فریاد می‌زند) من شبیه پدرم نیستم، به من نگو باید چه کار بکنم. من می‌رم و هر سال هم این کار رو می‌کنم، و تو باید فقط باید بهش عادت کنی (اقتباس از مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

در اینجا واقعاً چه اتفاقی افتاد؟ آماده شدن برای سفر، یک حادثه است. آن‌ها هر سال این مشاجره نامناسب را معمولاً شب قبل از سفر دارند. آن‌ها هنوز راهی برای کنار آمدن با موقعیت به شیوه‌های بهتر، نیافته‌اند. شما می‌توانید بسیاری از مسایل پنهان را که برای بهناز و امیر فرا خوانده شدند، ببینید. اگر عمیق شوید می‌بینید که بهناز نگران این بود که آیا امیر هنگام مسافرت واقعاً به او اهمیتی می‌دهد یا خیر؟ او هنگامی که همسرش به مسافرت می‌رود، احساس خلأ می‌کند و کنار آمدن با آن برای او دشوار است، زیرا

او می‌بیند که همسرش در هر صورت می‌رود. او متعجب است که همسرش برای رفتن لحظه شماری می‌کند و از آن خرسند است. او تقریباً احساس طرد شدن می‌کند و این بازتابنده برخی مسایل مربوط به تعهد است که فراخوانده شده است. تمرکز روی بچه‌ها یک پوشش بخار آلود بر نگرانی‌های واقعی اوست. امیر دوست دارد زندگی‌اش را در کنترل داشته باشد به طوری که یک مسأله پنهانی در اینجا فرا برانگیخته می‌شود. "هیچ کس نباید به من بگوید که چه باید بکنم"، نیز، هنگامی که آن‌ها به طور غیرزاینده، بحث می‌کنند، یک مسأله مربوط به تمامیت را بر می‌انگیزد. او احساس می‌کند که همسرش فداکاری و محبت او را به عنوان یک همسر و پدر زیر سؤال می‌برد. او خودش را بسیار متعهد نسبت به خانواده‌اش می‌بیند و فقط می‌خواهد دو هفته در سال با دوستان‌اش باشد. او فکر نمی‌کند که این موضوع این قدر سؤال برانگیز باشد. شما می‌توانید مسأله پذیرش را به عنوان اساسی‌ترین مسأله برانگیزنده سایر مسایل یعنی قدرت، اهمیت، تعهد و تمامیت، ببینید، هیچ کدام معتقد نی‌ست که دیگری او را می‌پذیرد و این بسیار گیج‌کننده است. و رای همه موضوعات، آن‌ها رابطه خوبی دارند و هر کدام عمیقاً حس خوبی نسبت به دیگری دارد. نیاز به پذیرش در همه ما آن قدر اساسی است که می‌تواند تقریباً به وسیله هر حادثه یا مسئله‌ای چنانچه اجازه دهیم، برانگیخته شود.

۲-۲-۷-۱-۴- شناخت نشانه‌های مسایل پنهانی

شما نمی‌توانید با مسایل پنهانی تا زمانی که بتوانید آن‌ها را تشخیص دهید، کنار بیایید. چهار روش کلیدی برای شناسایی این مسایل، هنگامی که شاید در حال تأثیر گذاری بر رابطه شما باشند، وجود دارد.

۲-۲-۷-۱-۵- چرخ‌نخ ریسی^۱

وقتی مشاجره‌ای با این فکر که "دوباره شروع شد"، آغاز می‌شود، باید به مسایل پنهانی مظنون شوید. گاهی شما در مورد مسئله‌ای هیچ‌گاه به جایی نمی‌رسید، زیرا به علت زیربنایی مسأله پنهانی نمی‌پردازید. همه ما دارای چنین مشاجراتی بوده ایم که در آن چیزی را بارها و بارها گفته ایم و باز مجدداً شروع شده است و در مورد آن احساس ناامیدی کرده ایم (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۲-۷-۱-۶- ماشه چکان‌های جزئی^۲

هنگامی که مسایل جزئی تبدیل به انفجار می‌شوند، باید به مسایل پنهانی مظنون شوید. بحث بین مریم و مسعود در مورد اطو کردن که قبل از این آمد، م‌ثال خوبی است. اطو کردن به نظر یک مسأله جزئی می‌رسد، اما مشاجرات وحشتناکی را که به وسیله مسایل قدرت و اهمیت فراخوانده می‌شود، برمی‌انگیزد (اقتباس از مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

1 Wheel Spinning

2 Trivial Triggers

۲-۲-۱-۷-۱-۷- اجتناب^۱

هنگامی که یک یا هر دوی شما از موضوعات معین یا صمیمیت بیشتر اجتناب می‌کنید یا احساس می‌کنید که دیواری بین شما کشیده شده است، باید به وجود یک مسأله پنهانی مظنون شوید. به عنوان مثال؛ در طول مصاحبه با بسیاری از زوجها از زمینه‌های مذهبی و فرهنگی مختلف که قویاً از گفتگو درباره این تفاوت‌ها اجتناب می‌کردند (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰). مشخص شده است که این رفتار معمولاً نگرانی‌هایی را در مورد پذیرش منعکس می‌کند. "اگر در مورد زمینه‌های متفاوت مان صحبت کنیم، آیا مرا به طور کامل خواهی پذیرفت؟" اجتناب از چنین موضوعاتی نه تنها اجازه می‌دهد مسایل پنهانی، پنهان بمانند، بلکه رابطه را در معرض خطر بزرگ‌تری قرار می‌دهد، زیرا همسران هرگز با تفاوت‌های مهمی که می‌تواند تأثیر مهم بر یک ازدواج داشته باشد، کنار نیامده‌اند.

مسایل رایجی که در روابط همسران وجود دارد، اما معمولاً درباره آن صحبتی نمی‌شود می‌تواند مسایل مربوط به رابطه جنسی، ظاهر فردی، احساسات مربوط به همسران قبلی، حسادت و نظایر آن باشد. مسایل این چنین حساسیت زای زیادی وجود دارد که افراد از مقابله با آن‌ها به خاطر ترس از طرد، اجتناب می‌کنند (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

۲-۲-۱-۷-۱-۸- رقابت و امتیازگیری^۲

هنگامی که یک یا هر دوی شما شروع به امتیازگیری و رقابت می‌کنید، باید به مسایل پنهانی مظنون شوید. امتیازگیری متضمن این نکته است که شما احساس نمی‌کنید برای آنچه در رابطه انجام می‌دهید، از شما قدردانی می‌شود. ممکن است به این معنی باشد که شما احساس کنترل می‌کنید و این که همسران یکسره در حال امتیازگیری از شماست. امتیازگیری می‌تواند نشانه وجود مسایل مهمی باشد که هر دوی شما در مورد آن‌ها صحبت نمی‌کنید. امتیازگیری برتری جویی نشان می‌دهد که شما به جای با هم بودن، گاهی علیه هم کار می‌کنید (مارکمن و همکاران، ۲۰۱۰).

در روابط بسیاری از زوجها، مسایل پنهانی هرگز برملا نمی‌شوند. آن‌ها دچار زوال شده و غمگینی و رنجش و تنفر را که سرانجام، یک ازدواج را تباه می‌کند، ایجاد می‌کنند. هنگامی که بیاموزید، در مورد مسایل عمیق‌تر با تأکید بر اعتبار بخشی به یکدیگر، به طور باز و صریح گفتگو کنید، واقعاً بزرگ‌ترین تعارض‌ها می‌توانند باعث نزدیکتر شدن شما به یکدیگر شوند.

۲-۲-۸- راهبردهای حل تعارض^۳

محققان ۵ راهبرد مستقل را برای مدیریت تعارض تشخیص داده‌اند: رقابتی^۴، مشارکتی^۵، انطباقی^۱،

اجتنابی^۲ و مصالحه‌ای^۳.

1 Avoidance

2 Score Keeping

3 Conflict Resolution Strategies

4 competing

5 collaborating

اگرچه تحقیقات قابل ملاحظه‌ای درباره این راهبردها در بافت‌های رابطه‌ای (فیتس پاتریک^۴ و وینکه^۵، ۱۹۷۹؛ کلاین^۶ و جانسون^۷، ۱۹۹۷؛ سیلارز^۸، ۱۹۸۰) و سازمانی (بلیک^۹ و مونتون^{۱۰}، ۱۹۶۴؛ پوتنام^{۱۱} و ویلسون^{۱۲}، ۱۹۸۲؛ رحیم، ۱۹۸۶؛ رحیم و بونوما^{۱۳}، ۱۹۷۹) انجام گرفته است، رفتارهای غیر کلامی اختصاصی مربوط به هر راهبرد بسیار کم شناسایی شده‌اند. همان‌گونه که کاناری و همکاران (۱۹۹۵) مشاهده نموده‌اند، "برای شناسایی دقیق رفتارهای تعارضی غیر کلامی بطور میکروسکوپی" تحقیقات بیشتری مورد نیاز است. با این حال، تحقیق درباره راهبردهای تعارضی اطلاعات ارزشمندی را درباره شواهد و قراین و درک رفتارهای غیرکلامی مورد استفاده در تعامل تعارضی به دست می‌دهد.

شاید مهمترین ویژگی مدیریت تعارض به سازنده بودن یا ویرانگری آن مربوط است (دیوتش^{۱۴}، ۱۹۷۳). تعارض سازنده به تشریح مساعی و همکاری، اجتماعی، و ماهیت حفظ رابطه دارد. رفتارهای سازنده حال و هوای هیجانی نسبتاً مثبت دارند. تعارض ویرانگر رقابتی، ضداجتماعی، و ماهیت مخرب رابطه دارد. رفتارهای مخرب حالت منفی بودن، ناسازگاری، و برخی اوقات خصومت را نشان می‌دهد. تحقیقات نشان داده است که رفتارهای تعارضی مخرب و سازنده به کیفیت و پایداری ازدواج مرتبط است. این ارتباط احتمالاً معکوس است. رفتارهای تعارضی هم بر رضایت رابطه‌ای تأثیر می‌گذارد و هم از آن تأثیر می‌پذیرد (فلچر^{۱۵} و توماس^{۱۶}، ۲۰۰۰).

روش‌های روبرو شدن یا اجتناب از تعارض بر دامنه رضایت زوجین در ازدواج تأثیر می‌گذارد، و در نهایت بر احتمال جدایی و طلاق مؤثر است. در عین حال، میزان شادکامی یا بدبختی زوجین در یک ازدواج بر نحوه ارتباط آن‌ها در خلال تعارض تأثیر می‌گذارد. حجم وسیعی از تحقیقات نشان داده‌اند که رفتارهای تعارضی بطور مؤثری بین زوج‌های راضی و ناراضی تمیز قائل شده است. زوج‌های ناراضی آنهایی هستند که گزارش دادند در ازدواجشان ناشاد هستند. بعلاوه، آن‌ها عموماً در جستجوی مشاوره زناشویی بوده‌اند. یافته‌ها از این تحقیق سه نتیجه نیرومند بدست داده‌اند (گاتمن^{۱۷}، ۱۹۹۴؛ اسکاپ^{۱۸}، بانک^{۱۹}، و کرکسترا^۱، ۱۹۸۸). اول، زوجین ناراضی در خلال تعامل تعارضی گرفتار منفی بافی بیشتری

1 accommodating

2 avoiding

3 compromising

4 Fitzpatrick

5 Winke

6 Klein

7 Johnson

8 Sillars

9 Blake

10 Mouton

11 Putnam

12 Wilson

13 Bonoma

14 Deutsch

15 Fletcher

16 Thomas

17 Gottman

18 Schaap

19 Buunk

هستند. منفی بافی شامل پرتوقعی، تهدید، حمله، انتقاد، تحقیر، کج خلقی، اهانت، طرد، حالت دفاعی گرفتن، و خصومت می‌شود. دوم، ازدواج‌های همراه با پریشانی مثبت گرایبی کمتری دارند، مانند تأیید کردن یکدیگر، شوخی، استفاده از عبارتهایی که همسر و رابطه را تصدیق می‌کند، و تلاش برای درک دیدگاه همسر. در حقیقت جان گاتمن (۱۹۹۴) گزارش نمود که در ازدواج‌های پایدار ۵ برابر رفتارهای مثبت بیشتر از رفتارهای منفی در تعارض نشان داده می‌شود. سوم، رفتارهای منفی در ازدواج‌های محنت‌زا به احتمال بیشتری متقابل هستند و برای زوجین جالب و جذاب می‌شوند. زوج ناراضی به احتمال بیشتری در زنجیره‌های طولانی از رفتارهای منفی گرفتار می‌شوند که خارج شدن از آن دشوار است. چنین زنجیره‌های برای مثال زمانی که یکی از زوجین از زوج دیگر شاکی می‌شود اتفاق می‌افتد و زوج دیگر با شکایت متقابل پاسخ می‌دهد؛ یا یکی از زوجین حمله می‌کند و زوج دیگر دفاع می‌کند؛ یا یکی حمله می‌کند و دیگری کناره‌گیری می‌کند. در مقایسه باز زوج‌های ناراضی، زوج‌های راضی به احتمال بیشتری الگوهای سازگاری را نشان می‌دهند (راسبولت^۲، ۱۹۹۱). سازگاری زمانی که یکی از زوجین گرایش دارد به رفتار تعارضی مخرب شریک زندگی خود بطور دوستانه و یا جنسی پاسخ دهد اتفاق می‌افتد. به عبارت دیگر، در مقابل زنجیره‌های از رویدادهای منفی، یکی از زوجین مسئولیت بازگشت به مذاکره بصورت سازنده را به عهده می‌گیرد. بنابراین، اگرچه زوج‌های خوشبخت هم ممکن است از خود رفتارهای منفی نشان دهند، اما کمتر مایل هستند در زنجیره اعمال منفی متقابل گرفتار شوند. گاتمن (۱۹۹۴) بر اساس بیش از دو دهه مشاهده وسیع تعامل زوجی نظریه‌ای پیشنهاد نمود که بر اساس الگوهای رفتاری طلاق را پیش‌بینی می‌کند. رفتارهایی که در خلال تعارض نشان داده می‌شوند باعث از بین رفتن رضایت از ازدواج می‌شود همچنین پایداری ازدواج را به خطر می‌اندازند. گاتمن به مهمترین این رفتارها به عنوان مکاشفه ۴ مانع سوارکاران اشاره نموده است. زوجینی که در خطر بالای طلاق هستند به کرات در حال شکایت و انتقاد از شریک زندگی خود هستند، که به تحقیر و اهانت ختم می‌شود، و باعث ایجاد حالت دفاعی می‌شود و سبب کارشکنی می‌شود. شکایت به زوجین اجازه می‌دهد عدم رضایت یا ناخشنودی خود را نشان دهند. به عبارت دیگر، زمانی که یکی از طرفین با شکایت، شکلی از حمله شخصی را از خود نشان می‌دهد، پیام عدم رضایت از خصوصیات فرد یا شخصیت شنونده را انتقال می‌دهد، فرد این را به عنوان عیبجویی در نظر می‌گیرد. بدلیل اینکه عیبجویی رابطه را تضعیف می‌کند، معمولاً برای شنونده آزاردهنده است (لیری^۳ و همکاران، ۱۹۹۸). انتقاد و عیبجویی معمولاً به همراه اهانت بیان می‌شود، و می‌تواند تحقیر و اهانت را از فرد مورد انتقاد برانگیزد. پیام‌هایی که اهانت و تحقیر را انتقال می‌دهند بی‌احترامی به همراه دارند، همچنین اهانت و تمسخر تحقیر آمیزی را به همراه دارند. همان‌گونه که هر کسی در تلاش است از علائق خود حفاظت کند حالت دفاعی داشتن نیز

1 Kerkstra

2 Rusbult

3 Leary

در تعارض رایج است. طبیعی است کسی که چنین پیام‌های اهانت‌آمیزی را دریافت می‌کند عصبانی خواهد شد. پاسخ‌های دفاعی عبارتند از عدم پذیرش مسئولیت اعمال سرزنش‌آمیز، بهانه تراشی برای رفتار نامطلوب، و پاسخ به شکایت‌ها با شکایت متقابل از فرد. نالیدن اغلب با اظهارات دفاعی همراه می‌شود. کارشکنی خود را در در تعامل تعارض با عقب نشینی احساسی نشان می‌دهد. فرد کارشکن سکوت می‌کند، بازخورد کلامی و غیر کلامی را سرکوب می‌کند، و عموماً تلاش می‌کند بیانگری را کاملاً متوقف کند. مطابق دیدگاه گاتمن (۱۹۹۴) اگرچه اشخاصی که کارشکنی می‌کنند ادعا می‌کنند نمایش آرامش، عقلانیت، و بی‌طرفی بسادگی امکان‌پذیر است، اما اعمال آن‌ها در واقع از خود راضی بودن، عدم رضایت و فاصله‌گیری بسیار سرد را انتقال می‌دهد.

انتقاد، اهانت، حالت دفاعی داشتن و کارشکنی نشان داده شده در روابط پایدار این روابط را به ناپایداری می‌کشاند. این رفتارها مخصوصاً زمانی برای روابط مشکل‌ساز هستند که (۱) بطور عادی در آمده باشد، (۲) متقابل باشد، و (۳) بطور ناکافی با رفتارهای مثبت متعادل شده باشد. عوامل متعددی برای تبیین ارتباط بین کیفیت رابطه (مانند رضایت زناشویی) و ماهیت تعاملات تعارضی سازنده و مخرب پیشنهاد شده است. از میان مهمترین عوامل می‌توان به این موارد اشاره نمود: (۱) علیت و اسنادهای مسئولیتی که شریک‌ها درباره رفتار دیگران بکار می‌برند؛ (۲) شایستگی درک شده ارتباطات تعارضی؛ و (۳) تهدید ادراک‌شده‌ای که در جریان تعاملات تعارضی ظاهر می‌شود.

اسنادها شامل تفسیرهایی است که شریک‌ها درباره علیت و مسئولیت رفتار هریک از آن‌ها ارائه می‌دهند. زوج‌های پریشان نسبت به زوج‌های غیر پریشان بیشتر از اسنادهای منفی و اسنادهایی که به رابطه آسیب می‌زند، استفاده می‌کنند. به عبارت دیگر، زوج‌هایی که از رابطه خود ناراضی هستند گرایش دارند همسر خود را مقصر بدانند و او را مشکل رابطه خود تلقی می‌کنند (برادبری^۱ و فینچام^۲، ۱۹۹۰). مخصوصاً، اشخاص ناراضی از رابطه گرایش دارند شریک خود را مسبب مشکلات کلی تا موضوعات خاص، پایدار تا زودگذر، و مرتبط با شخصیت شریک زندگی خود تا وابسته به موقعیت، بدانند.

بعلاوه، آنان که تجارب رضایت بخش کمتری دارند تصور می‌کنند که رفتار مشکل‌آفرین همسرشان از روی عمد، سزاوار سرزنش و خود انگیخته است. چنین اسنادهای منفی همچنین با رفتارهای مخرب تعارضی ارتباط دارند (فینچام^۳ و برادبری^۴، ۱۹۹۲؛ سیلارز^۵، ۱۹۸۰). اگر این اسنادهای منفی تر شوند، به ایجاد جوی کمک می‌کنند که در آن فرد احساس می‌کند از نظر هیجانی بوسیله منفی‌گرایی شریک زندگی خود درهم شکسته شده است، که به تنزل بیشتر رضایت ارتباطی منجر می‌گردد.

1 Bradbury

2 Fincham

3 Fincham

4 Bradbury

5 Sillars

بنابراین، زوج‌های پریشان در یک چرخه پسرونده گرفتار می‌شوند بطوری که کاهش رضایت منجر به اسندهای منفی فزاینده می‌گردد، که منجر به و مشتق از رفتارهای تعارض مخرب می‌گردد، که به نوبه خود، کاهش بیشتر رضایت را در طول زمان بدنبال دارد. تکرار بیشتر این رفتارها و ادراکات در طول زمان، به احتمال زیاد به تجربه دور شدن و انزوا در ازدواج منجر می‌شود و زوجین را به سمت طلاق سوق می‌دهد (گاتمن، ۱۹۹۴). مشابه با این اسندها، درک شایستگی ارتباط و رضایت ارتباطی رابطه بین کیفیت رابطه و رفتار تعارضی را از هم متمایز می‌سازد (کاناری و کاپاچ، ۱۹۸۸؛ کاناری، کاپاچ و سیرپ^۱، ۲۰۰۱؛ اسپیتزبرگ^۲، کاناری و کاپاچ، ۱۹۹۴). مخصوصاً، زمانی که تدابیر تعارضی سازنده را بکار می‌گیرند، یکی از شرکا عموماً رضایت بیشتری از تعامل تعارضی دارد و همسر دیگری را به عنوان یک گوینده‌ای که از نظر ارتباطی با صلاحیت است نگاه می‌کند. به عبارت دیگر، رفتارهای مخرب، با عدم رضایت ارتباطی یکی از همسران و با تصور اینکه یکی از آنها از نظر ارتباطی بی‌کفایت است ارتباط دارد. احساسات رضایت ارتباطی و تصور کفایت ارتباطی شریک، به نوبه خود، با کیفیت ارتباطی مانند رضایت، اعتماد، کنترل متقابل، دوست داشتن و عشق ارتباط دارد. بنابراین، رضایت ارتباطی بیشتر و ادراک کفایت ارتباطی بیشتر به بهبود کیفیت رابطه شامل سطوح بالاتر رضایت ارتباطی و اعتماد بیشتر کمک می‌کند. یکی دیگر از دلایلی که رفتارهای تعارضی منفی باعث فرسودن ارتباط می‌گردد این است که آنها در چهره ترسناکی بوجود می‌آورند. چهره اشاره به یک ارزش اجتماعی مثبت دارد که یکی از طرفین تصور می‌کنند در تعامل اجتماعی دیگران اعتبار دهی می‌شود (گاتمن، ۱۹۶۷). بطور کلی مردم دوست دارند پذیرفته شوند، به آنها ارزش داده شود، و بوسیله افراد مهم به آنها احترام گذاشته شود (براون و لوینسون، ۱۹۸۷). همسران بطور مشترک با بیان تعلق و احترام از این چهره، و اجتناب از توهین به چهره یکدیگر از آن حمایت می‌کنند. کاملاً طبیعی است که تعامل تعارضی این چهره را تهدید می‌کند. تا زمانی که تعارض عدم رضایت درباره برخی چیزهای مربوط وابستگی همسران را انتقال می‌دهد، چهره همسران مورد تهدید است. در ارتباط‌های نزدیک مانند ازدواج، چهره فرد بطور جدایی ناپذیری به رابطه گره خورده است. زمانی که یکی از زوجها انتقاد می‌کند، دیگری چنین استنباط می‌کند که موقعیت او در رابطه زیر سؤال رفته است (کاپاچ و میتس^۳، ۱۹۹۴). درجه‌ای که بطور تصویری چهره مورد تهدید قرار گرفته است به روش ارتباط زوجین بستگی دارد. پیام‌هایی که ناعادلانه، همراه با بی‌ادبی و بی‌احترامی باشد بیشتر چهره را تهدید می‌کند. برای مثال، شکایت همراه با لحن خصمانه یا طعنه‌آمیز نه تنها مخالفت با رفتار یا ایده همسر را انتقال می‌دهد، بلکه عدم تأیید همسر را هم انتقال می‌دهد. اشخاصی که چنین عدم تأییدی را دریافت می‌کنند احساسشان جریحه‌دار شده و احساس تنزل ارزش از جانب همسر می‌کنند. به عبارت دیگر، آنها اعتقاد دارند که شریک زندگی آنها "به رابطه آنها به عنوان یک شخص

1 Serpe

2 Spitzberg

3 Metts

مهم، نزدیک یا ارزشمند از نظر علاقه شخصی توجه ندارد" (لیری و دیگران، ۱۹۹۸). در نتیجه، او ممکن است برای حفاظت خود از صدمه بیشتر و تهدید چهره خودش را از شریک زندگی خود دور کند (وانجلیستی^۱ و یانگ، ۲۰۰۰).

رفتارهای سازنده تا اندازه‌ای از رابطه حفاظت می‌کنند، زیرا ترس تصویری چهره را تا حدودی کاهش می‌دهد. کاستن از شکایت‌ها از روی سیاست و با نشان دادن توجه مثبت چهره شریک را حفظ می‌کند و این اطمینان مجدد را ایجاد می‌کند که علی‌رغم بیان اختلاف و نارضایتی رابطه همچنان استوار و بی‌عیب و نقص باقی مانده است. مارک لاری و کاری اسپرینگ این مثال را ذکر کرده‌اند:

"تو خودت میدونی من در حد پرستش تو را دوست دارم، اما من نمی‌تونم زمانی که..... این رابطه را ادامه دهم" (لاری^۲ و اسپرینگ^۳، ۲۰۰۱). پیامد مدیریت تعارض ضعیف به بقای ازدواج گسترش می‌یابد. تحقیقات بطور فزاینده‌ای نشان داده‌اند که تعاملات تعارضی منفی می‌تواند به سلامت فرد صدمه بزند. برای مثال، یک تیم تحقیقاتی دریافته‌اند که رفتارهای تعارضی منفی بر سیستم‌های ایمنی و فشار خون تأثیر منفی دارد (کیکلت^۴، و همکاران، ۱۹۹۳). اگرچه اثرات دراز مدت تعامل تعارضی بر سلامت ناشناخته است، این تحقیقات نشان داده‌اند که رفتار تعارضی در یک مذاکره می‌تواند حداقل برای یک روز به سلامت فیزیکی لطمه وارد کند. اگر تعارض بطور روزمره اتفاق بیفتد، در درازمدت بر سلامتی تأثیر منفی خواهد داشت. خصومت جاری بین زوجین هم می‌تواند بر کودکان تأثیر منفی داشته باشد. اگرچه جدایی و طلاق اغلب علت مشکلات سازگاری کودکان دانسته می‌شود، ناتوانی در مدیریت سازنده تعارض بین آن‌ها بسیار مهم‌تر است (آماتو^۵ و کیت^۶، ۱۹۹۱؛ امری^۷، ۱۹۸۲، ۱۹۹۲). تعارض زناشویی خصومت‌آمیز با کاهش عزت نفس، کاهش پیشرفت تحصیلی در مدرسه، و افزایش احتمال افسردگی و رفتار ضد اجتماعی رابطه دارد (گاتمن، ۱۹۹۴؛ جنکینز^۸ و اسمیت^۹، ۱۹۹۱؛ مونت مایر^{۱۰}، ۱۹۸۳). بعلاوه، کودکان کم سن و سال روش‌های مدیریت تعارض خود را با مشاهده والدین خود می‌آموزند (مینوچین^{۱۱}، ۱۹۹۲). زمانی که والدین در مدیریت تفاوت‌ها بی‌مهارت هستند، کودکان آن‌ها نیز به والدین خود شبیه هستند و در طول رشد و نمو خود در معرض خطر مدیریت بی‌مهارت تعارضات در خانواده قرار دارند. اگر والدین بطور سازنده مشکلات ارتباطی خود را حل کنند و از بین ببرند، و اگر والدین حمایت مثبت فراهم کنند و از کودکان به عنوان منبعی برای پیروزی در تعارض استفاده نکنند، اثرات مخرب طلاق بر کودک خنثی می‌شود. برخلاف تعداد اندک داده‌های مربوط به تعارض زناشویی

1 Vangelisti

2 Leary

3 Springer

4 Kiecolt

5 Amato

6 Keith

7 Emery

8 Jenkins

9 Smith

10 Montemayor

11 Minuchin

بین فرهنگ‌ها، تحقیقات کافی برای اندیشیدن به اینکه فرهنگ‌های متفاوت ترجیحات متفاوتی را برای تعارض مدیریت شده نشان می‌دهند، وجود دارد.

با تکیه بر ابعاد فرهنگی فردگرایی، جمع‌گرایی و زمینه فرهنگی بالا در مقابل پایین، استلا تینگ-تومی^۱ (۱۹۸۸) پیشنهاد می‌کند که افراد از فرهنگ‌های مختلف اشکال مختلف ارتباطات تعارضی اعطا شده است. تینگ تومی معتقد است که اعضای فرهنگ‌های فردگرا، فرهنگ‌های عقب افتاده بدنبال حفظ چهره خود هستند و مبتنی بر راهبردهای حفظ خودمختاری است، در حالی که اعضای فرهنگ‌های جمع‌گرا به حفظ چهره دیگران و خود بطور متقابل بوده و مبتنی بر راهبردهای تأیید طلبی عمل می‌کنند. مطالعات بین فرهنگ زیادی حمایت مقدماتی پژوهشی را برای نظریه تینگ تامی (۱۹۸۸) بدست داده‌اند. اعضای فرهنگ‌های فردگرا بیشتر به خودمحوری، رقابت و دستوردادن گرایش دارند، در حالی که اعضای فرهنگ‌های جمع‌گرا بیشتر به بیان غیر مستقیم، وابستگی و مهربانی و اجتناب از موقعیت‌های تعارضی گرایش دارند (اوبوچی^۲ و تاکاهاشی^۳، ۱۹۹۴؛ تینگ تامی و همکاران، ۱۹۹۱؛ ترویسکی^۴، تینگ تومی و لین^۵، ۱۹۹۱). اگرچه به نظر می‌رسد مردم فرهنگ‌های فردگرا بیش از افراد فرهنگ‌های جمع‌گرا از پیام‌های مستقیم‌تر استفاده می‌کنند، به نظر می‌رسد همه افراد قبل از آنکه به رقابت متوسل شوند، یا پیام‌های مخرب ارسال کنند ترجیح می‌دهند از پیام‌های سازنده تعارضی استفاده نمایند (کیم^۶ و لیونگ^۷، ۲۰۰۰). شواهد بیشتر پژوهشی مخصوصاً برای کاوش در تعارض زناشویی نیازمند مطالعات بین فرهنگی است.

۲-۲-۸-۱- راهبرد رقابت^۸

زمانی که مردم از راهبرد رقابتی استفاده می‌کنند، رویکردی مستقیم و غیر مشارکتی را برای مدیریت تعارض استفاده می‌کنند (بلک^۹ و موتون^{۱۰}، ۱۹۶۴). راهبرد رقابتی را راهبرد توزیعی (سیلارز، ۱۹۸۰) مسلط گرا (رحیم، ۱۹۸۶) کنترل‌کننده (پوتنام^{۱۱} و ویلسون، ۱۹۸۲) و ستیزه جویانه (کلاین و جانسون، ۱۹۸۶؛ پرایت^{۱۲} و کارنول^{۱۳}، ۱۹۸۰) نامیده‌اند. افرادی که راهبردهای رقابتی را بکار می‌برند در تلاش برای کنترل موقعیت تعارضی، شامل ارتباطات و پیامدهای مرتبط با تعارض است. به عبارت دیگر، راهبرد رقابت شامل رقابت شانه به شانه با فرد دیگر به قصد شکست طرف مقابل است. به همین دلیل راهبرد

1 Ting-Toomey
2 Ohbuchi
3 Takahashi
4 Trubisky
5 Lin
6 Kim
7 Leung
8 Competing Strategy
9 Blake
10 Mouton
11 Putnam
12 Pruitt
13 Carnevale

رقابت به عنوان راهبردی که بیشترین پاسخ دهی را نسبت به تعارض دارد، نامیده می‌شود. شخص در این راهبرد تلاش می‌کند شانس خود را برای پیروزی استدلال و رسیدن به اهداف خود به حداکثر مقدار افزایش دهد که این اغلب به قیمت شکست طرف مقابل تمام می‌شود (پاپا^۱ و کاناری، ۱۹۹۵). تدابیر زیادی شامل تهمت، به اسم صدا زدن، و جُک‌های خصومت‌آمیز با راهبرد رقابت رابطه دارد (هاکر و ویلموت، ۱۹۹۸). بدینسان، ممکن است رفتارهای ارتباطی غیر کلامی خصومت‌آمیز با این راهبرد ارتباط داشته باشد. نیوتن و بورگن (۱۹۹۰) وابسته‌های غیرکلامی را در میان زوج‌های ناسازگار بررسی نمودند. آن‌ها دریافتند که راهبردهای رقابتی (مانند تهمت، عبارت‌هایی که موقعیت طرف مقابل را زیر سؤال می‌برد) با تن صدای بلند، ژست‌های حرکتی بدنی، حرکات تصادفی، تکان دادن سر، تند صحبت کردن، بلند حرف زدن و سیالی کلامی ارتباط دارد. روی هم رفته، این موارد که شامل راهبردهای کلامی ضداجتماعی همراه با فعالیت‌های غیر کلامی بروز تنش ناشی از برانگیختگی منفی، و نمایش برتری و پرخاشگری هستند را به همراه می‌آورد. همان‌گونه که انتظار می‌رود، راهبرد رقابت بیشتر یک شیوه غیر مؤثر و نامناسب مدیریت تعارض در ارتباط به حساب می‌آید (پرویت، کاناری و اسپیتبرگ، ۱۹۸۷، ۱۹۸۹، ۱۹۹۰؛ کلاین و جنسن، ۱۹۹۷؛ پرایت و کارنول، ۱۹۹۳). به احتمال زیاد مردم زمانی از راهبرد رقابتی استفاده می‌کنند که بخواهند به شریک زندگی خود برای مشکلات انتقاد کنند (سیلارز^۲، ۱۹۸۰)، که این باعث ایجاد یک فرایند بسته می‌شود، فرد وارد تعارض می‌شود و متقاعد می‌شود که حق با اوست. راهبردهای رقابتی احتمالاً با مخالفت همراه است که چرخه‌ای از رفتارهای رقابتی بدون حل را ایجاد می‌کند.

۲-۲-۸-۲- راهبرد همکاری^۳

در راهبرد همکاری بر خلاف راهبرد رقابتی، اشخاص یک رویکرد تشریح مساعی را با ملاحظه نیازهای خود و نیازهای شریک زندگی خود برای مدیریت تعارض اتخاذ می‌کنند. بنابراین راهبرد همکاری شکلی مستقیم، و تعاونی از ارتباط است (بلیک و موتون، ۱۹۶۴؛ کیلمن و توماس، ۱۹۷۷). همچنین رویکرد همکاری به عنوان رویکرد منسجم (رحیم، ۱۹۸۶؛ سیلارز، ۱۹۸۰)، راه حل محور (پوتمان و ویلسون، ۱۹۸۲) یا حل مسأله (کلاین و جنسن، ۱۹۹۷) اشاره شده است، رویکرد همکاری شامل کار هر دو نفر برای یافتن یک راه حل جدید یا خلق راه حل برای مشکل است که هر دو نفر شریک وابسته با این نتیجه راضی می‌شوند. پاپا و کاناری (۱۹۹۵) راهبرد همکاری را بهترین پاسخ برای تعارض نامیده‌اند. وقتی از این سبک استفاده می‌شود، ذهن فرد همچنان باز می‌ماند، اطلاعات آزادانه جستجو شده و بدون انتقاد به اشتراک گذاشته می‌شود، و همسران بهتر می‌توانند موقعیت یکدیگر را درک کنند. سیلارز، کلتی^۴، پاری^۱ و راجرز^۲ (۱۹۸۲) تعداد از رفتارهای غیر کلامی مرتبط با راهبرد همکاری (با

1 Papa

2 Sillars

3 Collaborating Strategy

4 Coletti

منسجم) را مطالعه نمودند. مخصوصاً، راهبردهای تعارضی منسجم با گفتگوی طولانی، زمان کلی مکالمه بیشتر، نرخ گفتار آهسته تر، نگاه‌های خیره تحقیرآمیز کمتر ارتباط داشت. در مطالعه دیگر، نوتن و بورگون (۱۹۹۰a) نشان دادند که وضعیت‌های کلامی مربوط به تأیید محتوایی (مانند حل مسأله، توصیف و شرح دادن موضوع) با وضعیت آرامش، خود انطباقی مداوم، و تن صدای نرم/مهربان، نرخ گفتار آهسته، فقدان سلاست، گفتار عمیق/آرام ارتباط داشته است. جای تعجب نیست که، راهبرد همکاری یا انسجام به عنوان یک راهبرد با کفایت ادراک شده است و با سطوح بالای کارکرد رابطه‌ای در ارتباط است (کاناری و اسپیتبرگ، ۱۹۸۷، ۱۹۸۹، ۱۹۹۰؛ گوررو^۳، ۱۹۹۴؛ کلاین و جانسون، ۱۹۹۷؛ پرویت و کارنوال، ۱۹۹۳). اما، اغلب اوقات استفاده از سبک همکاری دشوار و یا حتی غیر ممکن است. بدلیل اینکه تعارضات در هیجان منفی درگیر می‌گردد، مردم به سختی می‌توانند ذهن خود را مثبت و باز نگه دارند. همچنین مردم بطور طبیعی، اگر یک شریک از رفتار رقابتی استفاده کند، برای تلافی مقاومتی در درون خود دارند. در مواقع دیگر، همسران نمی‌توانند روشی خلاق را برای مدیریت موضوع تعارض پیدا کنند به نحوی که هر دو نفر از نتیجه بدست آمده احساس رضایت نمی‌کنند. به این دلایل، تعجب آور نیست که راهبردهای مشارکتی اغلب کمتر از راهبردهای رقابتی و اجتنابی بکار می‌روند (کاناری و همکاران، ۱۹۹۵؛ سیلاز، ۱۹۸۰).

۲-۲-۳- راهبرد انطباقی^۴

افرادی با راهبرد انطباقی در یک شکل منفعل اما مشارکتی ارتباطات با تعارض مقابله می‌کنند که تسلیم اهداف و خواسته‌های دیگران می‌شوند (بلیک و موتون، ۱۹۶۴؛ کیلمن و توماس، ۱۹۷۷). پژوهشگران نام این رویکرد را اجبار (رحیم، ۱۹۸۶) و تسلیم (کلاین و جنسن، ۱۹۷۷؛ پرویت و کارنوال، ۱۹۹۳) گذارده‌اند. مطابق دیدگاه پاپا و کاناری (۱۹۹۵)، راهبرد انطباق پاسخ بسنده‌ای برای تعارض است زیرا هم کافی و هم راحت است اما هر دو نفر را به اهدافشان نمی‌رساند. چند رفتار معمول در راهبرد انطباق، از جمله تلاش برای جلب رضایت شریک زندگی، فداکاری، عذرخواهی یا اظهارات مسالمت جویانه، و تلاش برای افزایش همسازی (هوکو و ویلموت، ۱۹۹۸). محققان رفتار غیر کلامی مشخصی را برای این رویکرد شناسایی نکرده‌اند، اما به نظر می‌رسد لبخند و صدای گرم و با انطباق همراه باشند. رفتارهایی مانند کاهش زمان گفتگو، سرتکان دادن تقویت کننده، و افزایش تماس چشمی در زمان شنیدن ممکن است ماهیت منفعل این راهبرد را منعکس نماید. در حقیقت، نوتن و بورگن (۱۹۹۰) وابسته‌های غیرکلامی عبارت‌های پشتیبانی را در خلال اختلاف زوجین بررسی نموده‌اند. مشابه با راهبرد انطباقی، مقوله پشتیبانی کلامی شامل عبارت‌هایی است که موقعیت شریک را تقویت می‌کند، شریک زندگی را

1 Parry

2 Rogers

3 Guerrero

4 accommodating

تصدیق می‌کند، بر اشتراکات تأکید می‌کند، و مسئولیت را می‌پذیرد. عبارتهای کلامی حمایتی شریک زندگی با جهت بدن مستقیم، جنبش و تحرک، و تماس فیزیکی (برای مثال گرمی و تماسی که با علائم صمیمیت و تحرک فیزیکی منتقل می‌گردد)، همکاری فیزیکی (مانند نمایش وضعیت‌های بدنی شباهت، یکسانی و همکاری)، ارتباط کلامی و سلطه‌پذیری کلامی همبسته بوده است.

راهبرد انطباق ممکن است بر اساس زمینه و بافت هم اثرات مثبت و هم اثرات منفی بر روابط داشته باشد (فیتس پاتریک و وینک، ۱۹۷۹). راهبرد انطباق زمانی که یکی از زوجین به اندازه دیگری درباره یک موضوع نگران نیست مناسب است. برای مثال، به نظر می‌رسد تینا، با خواسته دیوید برای رفتن به دره گراند به این دلیل موافقت کرد که شوهرش خیلی علاقه داشت به این دره برود اما خودش خیلی علاقه‌ای نداشت. با این حال، مردم حتی اگر زمانی یک موضوع برای آن‌ها مهم باشد و خود را با آن تطبیق دهند، ممکن است در طول زمان ناراضی شوند. همراستا با این استدلال، کلون و رولوف (۱۹۹۳) مفهومی را که آن را اثر سردکننده^۱ نامیدند ابداع نمودند. این اثر زمانی اتفاق می‌افتد که شخصی با قدرت کمتر در یک رابطه شکست بخورد یا از بحث درباره موضوعات مهم اجتناب نماید تا شخص قدرتمندتر عصبانی و یا پرخاشگری نکند. کلون و رولوف معتقدند که کارکرد اثر سردکننده تقویت اختلاف قدرت است و می‌تواند رضایت رابطه در طول زمان، کاهش دهد. بنابراین، اگرچه راهبرد انطباقی ممکن است در برخی شرایط به پیشبرد هماهنگی رابطه‌ای کمک نماید، نایستی راهبرد اصلی اشخاص برای بکارگیری در خلال تعامل رابطه‌ای باشد.

۲-۲-۸-۴- راهبرد اجتناب^۲

همانند راهبرد انطباق، راهبرد اجتناب نیز غیر مستقیم و منفعلانه است. اما، برخلاف راهبرد انطباق، راهبرد اجتنابی غیر مشارکتی است (بلیک و موتون، ۱۹۶۴؛ کیلمن و توماس، ۱۹۷۷). این راهبرد همچنین با اصطلاحاتی مانند غیر مواجه‌ای (پتنام و ویلسون، ۱۹۸۲)، ناکنشی (کلاین و جانسون، ۱۹۹۷؛ پرویت و کارنوال، ۱۹۹۳)، و عقب نشینی (هاکر و ویلموت، ۱۹۹۸) نامیده شده است. اشخاصی که از راهبرد اجتناب استفاده می‌کنند از هر نوع مباحثه معناداری درباره موضوعات تعارضی امتناع می‌کنند. تدابیر مربوط به راهبرد اجتناب شامل انکار یا کمینه سازی مشکل، توجه به مسائل بی‌ارتباط، تلاش برای تغییر موضوع، ترک صحنه، غرغر کردن، یا سکوت اختیار کردن است (گوررو، ۱۹۹۴؛ هاکر و ویلموت، ۱۹۹۸). فینی^۳، نولر^۴، شیهان^۵ و پیترسون^۶ (۱۹۹۹) بیان نموده‌اند که "رفتارهای با درگیری کمتر، مانند پایین انداختن سر، چرخاندن سر، فقدان تماس چشمی، بازتابی از گرایش به اجتناب از موضوعات رابطه‌ای است". مطالعات زیادی نشان داده‌اند که استفاده از راهبرد اجتناب معمولاً در بافتهای رابطه‌ای (برای مثال، کاناری و

1 chilling

2 Avoiding

3 Feeney

4 Noller

5 Sheehan

6 Peterson

اسپیتربرگ، ۱۹۸۷، ۱۹۸۹، ۱۹۹۰) همچنین بافت‌های وظیفه محور (مانند گراس و گوررو، ۲۰۰۰؛ گراس، گوررو و آلبرت^۱، ۲۰۰۴) غیرمؤثر و نامناسب است. دلیل نامگذاری پایا و کاناری (۱۹۹۵) برای این راهبرد این است که در این راهبرد پاسخ به تعارض به کمترین مقدار خود می‌رسد. راهبرد اجتناب اهمیت تعارض را به کمترین مقدار خود می‌رساند و فرصت شرکای رابطه را برای تلاش در جهت حل- یا حداقل مدیریت تعارض- در موضوعاتی که به ناسازگاری منجر می‌شوند، انکار می‌کند. بنابراین، این موضوعات احتمالاً در آینده مشکلات بیشتری را بوجود خواهند آورد. برخی از محققان اظهار داشته‌اند که راهبردهای تعارضی رقابتی یا پرتوقع احتمالاً با اجتناب یا کناره‌گیری برآورده می‌شوند. الگوهای کناره‌گیر پرتوقع عموماً در روابط به میزان زیادی غیر مولد هستند (کریستنسن^۲ و شنک^۳، ۱۹۹۱؛ گاتمن و لوینسون، ۱۹۸۸؛ نولر^۴ و وایت^۵، ۱۹۹۰).

۲-۲-۵- راهبرد مصالحه^۶ (سازش)

در نهایت اشخاص می‌توانند از راهبرد مصالحه استفاده کنند که بر ملاقات شریک نیمه راه در تلاش برای حل اختلافات متمرکز است. مصالحه یک راهبرد میانه‌مداری و مشارکتی و بیانگرای مثبت است که شامل دست برداشتن از برخی اهداف برای ارضای برخی نیازهای شریک زندگی است (کیلن و توماس، ۱۹۷۷؛ رحیم، ۱۹۸۶). همین‌طور، راهبرد مصالحه برخی اهداف و نیازهای برآورده نشده را بدون اینکه یکی از طرفین پیروز و یا قربانی مشخص شود رها می‌کند. در حالی که راهبرد همکاری تلاش برای مطرح شدن موضوع با رویکردی جدید و ابتکاری است، راهبرد مصالحه عموماً تغییر دادن برنامه و راه حل از پیش موجود است. برای مثال، شرکای رابطه‌ای ممکن است ایده‌های متفاوتی درباره رفتن به مکان تفریحی داشته باشند (مانند دیوید و تینا). بیشتر از اینکه یک راه حل مشترک را مطرح سازند (مثلاً یافتن مکان تفریحی جدید که هر دو آن را به انتخاب اولیه خود ترجیح دهند)، آن‌ها تصمیم می‌گیرند امسال یکی از مکان‌های مورد قبول یکی از زوجین بروند و سال آینده به مکان بعدی بروند. هاگر و ویلموت (۱۹۹۸) چندین رویکرد سازش را شناسایی نمودند، این رویکردها شامل تفکیک تفاوت، توسل به زیبایی، پیشنهاد مبادله و داد و ستد، تلاش برای به حداکثر رساندن سود و به حداقل رساندن زیان، بوده است.

تحقیقات اندکی پیامدهای رابطه‌ای بکارگیری راهبرد مصالحه را بررسی نموده‌اند. در یک مطالعه ادراک از راهبردهای تعارض بکار گرفته شده در طی یک کار تصمیم‌گیری سازمانی شبیه سازی شده، توسط گراس و گوررو (۲۰۰۰) بررسی گردید. آن‌ها متوجه شدند راهبرد سازش نسبتاً مناسب و موثر به نظر می‌رسد، با این وجود راهبرد مناسب راهبرد همکاری است. هاگر و ویلموت (۱۹۹۸) نیز خاطر نشان نموده‌اند که اغلب مردم سبک سازش را به عنوان یک سبک منطقی، منصفانه و کارآمد می‌نگرند. پایا و

1 Alberts

2 Christensen

3 Shenk

4 Noller

5 White

6 Compromising Strategy

کاناری (۱۹۹۵) سازش را در بحث خود درباره راهبردهای تعارض ذکر نکرده‌اند، اما بر اساس استدلال ویلموت و هاگر راهبرد سازش نیز می‌تواند به عنوان یک سبک منصفانه در پاسخ به تعارض مورد اشاره قرار گیرد. در حقیقت، مقبولیت و اثربخشی سازش ممکن است به چگونگی باور شرکای رابطه‌ای از منصفانه بودن نتایج بدست آمده از آن بستگی داشته باشد.

۲-۲-۹- الگوهای ارتباطی^۱

برای بررسی راهبردهای ویژه و رفتارهای مرتبط با تعارض، محققان الگوهای عمومی ارتباط را که زوج‌های راضی و ناراضی یا زوجین متجاوز را از هم متمایز می‌سازد را آشکار نموده‌اند. جای تعجب نیست که، زوج‌های راضی یا شاد نسبت به زوج‌های ناراضی عاطفه مثبت نشان می‌دهد و سبک همکاری را بکار می‌گیرند، در حالی که زوج‌های ناراضی بیشتر عاطفه منفی، پرخاشگری و اجتناب را بکار می‌برند. زوج‌های ناراضی و مخصوصاً زوج‌های متجاوز، الگوهای منفی مخرب متقابل و توالی پرتوقعی - کناره‌گیری را بیش از زوج‌های راضی بکار می‌برند.

۲-۲-۹-۱- عاطفه مثبت در مقابل عاطفه منفی

گاتمن و همکارانش نخستین کسانی بودند که رفتارهای غیر کلامی زمان تعارض را برای تعیین چگونگی بیان عاطفه منفی و مثبت مرتبط با رضایت رابطه‌ای تجزیه و تحلیل نمودند. در یک مطالعه مقدماتی گاتمن، مارکمن^۲ و نوتروژ^۳ (۱۹۷۷)، علائم چهره‌ای مانند لبخند زدن، نمایش بیان چهره‌ای همدلانه، و تکان دادن سر برای نشان دادن توافق را به عنوان بیان غیر کلامی عاطفه مثبت کدگذاری نمودند، در حالی که علائم چهره‌ای مانند اخم کردن، تمسخر، گریه کردن، نگاه کردن با عصبانیت را به عنوان بیان عاطفه منفی کدگذاری نمودند. گاتمن و دیگران (۱۹۷۷) نشان دادند که نشانگرهای غیر کلامی بهتر از ارتباطات کلامی رضایت زناشویی را پیش‌بینی می‌کنند. زوج‌های پریشان و ناراضی به احتمال بیشتری عاطفه منفی ابراز می‌کنند و همسر آنها نیز متقابلاً ارتباط منفی غیر کلامی را نسبت به زوج‌های خوشبخت بیان می‌نمایند. در یک مطالعه طولانی مدت همراه با پیگیری، گاتمن، لیونسون^۴ و وودین^۵ (۲۰۰۱) در واری خود نشان دادند که چگونگی بیان چهره‌ای هیجانات مجزا بر نتایج رابطه‌ای تأثیر خواهد داشت.

بدینسان، بیان هیجانات منفی مانند غمگینی، ترس و نفرت ممکن است در یک رابطه به عادت تبدیل شوند، که می‌تواند به رضایت کمتر منجر گردد، یا چنین تجلیاتی می‌تواند به عنوان علائم مرضی مشکلات رابطه‌ای بزرگتر رشد یابند. در مجموع، گاتمن و همکارانش (۲۰۰۱) نتیجه گرفتند که بیان چهره‌ای "عصبانیت، نفرت، اهانت، غمگینی، و ترس، و تمایز بین شادکامی بدون احساس و لبخند واقعی

1 Communication patterns

2 Markman

3 Notarius

4 Levenson

5 Woodin

" در پیش‌بینی پیامدهای رابطه‌ای اهمیت دارد. دیگر مطالعات نیز بطور فزاینده‌ای نشان دادند که بیان غیر کلامی عاطفه منفی در روابط آشفته رواج بیشتری دارد، در حالی که بیان عاطفه مثبت در روابط شادمان و زوجین خوشبخت رایج‌تر است (می‌توانید کلی^۱، فینچمن^۲ و بیچ^۳ (۲۰۰۳) را برای مرور بیشتر مطالعه کنید). مخصوصاً، زوج‌های آشفته گرایش دارند خصومت و خشم بیشتری را نسبت به زوج‌های خوشبخت در دوره تعامل تعارضی ابراز نمایند (روبرتز^۴ و کروک آف^۵، ۱۹۹۰). در مقابل، زوج‌های خوشبخت گرایش دارند توافق و مهربانی بیشتری را در دوره اختلاف ابراز نمایند (رون استورف^۶، هالوگ^۷، اسکیندلر^۸ و ووجل^۹، ۱۹۸۴؛ اسکاچ^{۱۰}، ۱۹۸۴). تحقیقات همچنین نشان دادند که تجربه ذهنی عاطفی در دوره تعارض رضایت زناشویی کنونی و بعدی را پیش‌بینی می‌نماید. مخصوصاً، لیونسون و همکارانش دریافته‌اند افرادی که عاطفه مثبت بیشتر و عاطفه منفی کمتر گزارش نمودند به احتمال بیشتری در زمان وقوع تعارض (لیونسون، کارستنسن^{۱۱} و گاتمن، ۱۹۹۴؛ لیونسون و گاتمن، ۱۹۸۳)، بعلاوه سه سال بعد (لیونسون و گاتمن، ۱۹۸۵) از ازدواج خود رضایت داشتند. تحقیقات گاتمن (۱۹۹۴) نشان داد که صرف مقدار منفی یا مثبت بودن به اندازه نسبت این عاطفه منفی یا مثبت ابراز شده اهمیت ندارد. روابط رضایت بخش در مقابل تقریباً هر ۵ عبارت مثبت عاطفی فقط یه عبارت منفی ابراز می‌گردد. به عبارت دیگر، روابط آشفته یا ناپایدار تقریباً نسبت ۰/۸ به ۱ را دارا هستند، یعنی اینکه بیان عبارت‌های مثبت کمی کمتر از عبارت‌های منفی است.

مهم نیست چقدر از رابطه خود راضی باشید، تقریباً به طور قطع از شیوه‌هایی می‌توانید آن را بهتر کنید. در زمانهایی حتی بهترین دوستان، نزدیک‌ترین افراد خانواده، و خلاق‌ترین همکاران ممکن است ناراضی شوند. برخی اوقات این افراد درگیر در رابطه ناراضی هستند. در مواقع دیگر مشکل یک شخص ارتباطی به رابطه ندارد. در هر صورت، یک تمایل برای برقراری ارتباط باعث می‌شود مسائل بهتری بوجود آیند. ایده‌های این فصل می‌تواند روابط را در زندگی شما بهبود بخشد. ما صحبت را درباره عواملی که "جو" ارتباطی یا مثبت و منفی را بوجود می‌آورد شروع می‌کنیم. سپس ما بر شیوه‌هایی برای درک و فهم و حل تعارضات بین فردی متمرکز خواهیم شد.

-
- 1 Kelly
 - 2 Fincham
 - 3 Beach
 - 4 Roberts
 - 5 Krokoff
 - 6 Revenstorff
 - 7 Hahlweg
 - 8 Schindler
 - 9 Vogel
 - 10 Schaap
 - 11 Carstensen

۲-۱۰-۲- جو ارتباطی^۱ در روابط بین فردی

روابط شخصی به میزان زیادی به آب و هوا ارتباط دارد، برخی منصفانه و گرم هستند، در حالی که برخی دیگر متلاطم و سرد هستند؛ برخی از آن‌ها آلوده و برخی دیگر سالم و تندرست هستند. برخی از روابط جو پایداری دارند، در حالی که برخی دیگر بطور چشمگیری تغییر می‌کنند. یک لحظه آرام بوده اما لحظه بعد درهم و متلاطم. شما نمی‌توانید جو ارتباطی را با نگاه کردن به یک دماسنج و یا نگاه کردن به آسمان قابل اندازه‌گیری کنید، با این وجود این جو وجود دارد.

هر رابطه‌ای یک احساس، و یک خلق و خوی فراگیر دارد که رنگ تعاملات شرکت کنندگان را مشخص می‌کند. اصطلاح جو ارتباطی به کیفیت عاطفی رابطه اشاره دارد. جو ارتباطی فعالیت‌های خاصی را شامل نمی‌شود تا آنجاییکه مردم درباره شیوه احساس درباره یکدیگر آن فعالیت‌ها را به انجام می‌رسانند. برای مثال، دو کلاس ارتباطات را در نظر بگیرید که در دو کلاس مدت زمان تدریس و برنامه درسی یکسانی دارند. به آسانی می‌توانید تصور کنید که یکی از این دو کلاس جو دوستانه‌ای داشته باشد و مکان امنی برای یادگیری در حالی که کلاس دیگر ممکن است سرد و پرتنش یا حتی خصمانه باشد. همان اصول برای فامیل‌ها، همکاران قابل اعمال است: جو ارتباطی کارکردش بیشتر از روش احساس مردم درباره یکدیگر است تا تکالیفی که به انجام می‌رسانند.

۲-۱۱-۲- پیام‌های تصدیق^۲ و عدم تصدیق^۳

چه چیزی جو ارتباطی را مثبت یا منفی می‌کند؟ یک پاسخ کوتاه اما دقیق به این سؤال این است که جو ارتباطی با میزان ارزشی که مردم برای خودشان قائل می‌شوند تعیین می‌شود. زمانی که ما باور داشته باشیم برای دیگران مهم هستیم، احتمالاً احساس خوبی درباره رابطه خود با دیگران خواهیم داشت. به عبارت دیگر، جو ارتباطی زمانی دچار مشکل می‌شود که ما فکر کنیم دیگران به ما احترام نمی‌گذارند و یا به ما توجه ندارند. پیامهایی که نشان می‌دهد شما ارزشمند هستید پیام‌های تأیید^۴ نامیده می‌شوند (سیسنا^۵ و سایبورگ^۶، ۱۹۹۵). در یک شکل از این پیام گفته می‌شود "تو باش" یا "تو اهمیت داری"، یا "تو مهم هستی". در حقیقت، این ساده سازی بیش از حد درباره یک نوع از پیام‌های تأیید است. در حقیقت، ارتباط تأییدی در سه سطح فزاینده اتفاق می‌افتد:

بازشناسی^۷: پایه‌ای‌ترین کنش برای تأیید، بازشناسی شخص است. به نظر می‌رسد بازشناسی ساده و آشکار است و در عین حال هنوز زمانی که ما به دیگران پاسخ نمی‌دهیم در این سطح اصلی قرار می‌گیریم. عدم ارسال یک نوشته یا بازدید از یک دوست یک مثال شایع است. همچنین عدم پاسخ دادن

1 communication climate

2 Confirming

3 Disconfirming

4 confirming responses

5 Cissna

6 Seiburg

7 Recognition

به یک پیام تلفنی. اجتناب از تماس چشمی و عدم نزدیک شدن به شخصی که می‌شناسید در یک میهمانی، یا ارسال یک پیام منفی در خیابان از این دست است. البته این فقدان شناخت ممکن است به سادگی بصورت سهوی اتفاق بیفتد. ممکن است نسبت به یک دوست بی‌توجه باشید یا فشار کار و مدرسه ممکن است شما را از تماس با او بازدارد. با این حال، اگر اشخاص دیگر این پیام را به عنوان اجتناب از تماس دریافت کنند، پیام تأثیر عدم تأیید را خواهد داشت.

تصدیق^۱: تصدیق ایده‌ها و احساسات دیگران شکل قوی‌تری از تأیید است. گوش کردن احتمالاً رایج‌ترین شکل تصدیق است. البته، گوش کردن تصنعی، خم شدن تصنعی، شبه گوش دادن و مانند آن اثری برخلاف تأیید خواهد داشت. شیوه‌هایی مانند پرسیدن سؤال کردن، تفسیر و ترجمه و انعکاس تأیید فعال‌تری خواهد بود. جای تعجب نیست، کارمندان به مدیرانی که خواسته‌های آن‌ها را به میزان زیادی محدود می‌کنند، حتی زمانی که مدیر درخواست‌های آن‌ها را نمی‌پذیرند، بها می‌دهند (آلن^۲، ۱۹۹۵). زمانی که دیگران با مشکلاتی مواجه هستند، انعکاس دادن اندیشه‌ها و احساسات گوینده می‌تواند روش مفیدی برای حمایت و پشتیبانی باشد.

حمایت^۳: با در نظر گرفتن اینکه تصدیق نشان می‌دهد که شما به ایده‌های دیگران علاقه مند هستید، حمایت بدین معنی است که شما با آن توافق دارید. دیدن اینکه چرا حمایت نوع قوی‌تری از پیام‌های تأیید است بسیار ساده است، زیرا به شکل بالاتری از ارزش دادن ارتباط دارد. مشهودترین شکل حمایت، موافقت است. خوشبختانه، برای اینکه از شخص دیگری حمایت کنید لازم نیست بطور کامل با او موافق باشید، شما کافی است بعضی چیزها را در پیام پیدا کنید که با آن موافق هستید. شما ممکن است به یک دوست بگویید "من می‌توانم بینم شما چرا اینقدر عصبانی هستید"، اگرچه شما عصبانیت او را تأیید نکنید. طبیعتاً، ستایش آشکار یکی از اشکال قوی تأیید است و یکی از می‌تواند به طور شگفت‌انگیزی اغلب بعد از شما فرصت‌هایی را برای قدردانی دیگران بکار بگیرد. حمایت غیر کلامی نیز می‌تواند کیفیت جو ارتباطی را تسهیل نماید. برای مثال، زنان مردانی را که با آن‌ها موافق بودند را از نظر فیزیکی جذابتر از آنهایی که با آن‌ها موافق نبوده‌اند ارزیابی می‌کردند (بوور^۴، ۱۹۹۵). اغراق کردن درباره اهمیت پیام‌های تأییدی دشوار است. برای مثال، جو ارتباطی بهترین پیش‌بینی‌کننده رضایت زناشویی است (برای مثال، وروف^۵، دوان^۶، اوربوچ^۷، و اسیتلی^۸، ۱۹۹۹). زوجین دارای رضایت زناشویی نسبت ۵:۱ را در عبارات‌های مثبت نسبت به عبارات‌های منفی دارا بودند، این در حالی است که زوجین ناراضی این نسبت

1 Acknowledgment

2 Allen

3 endorsement

4 Bower

5 Veroff

6 Douvan

7 Orbuch

8 Acitelli

۱:۱ بوده است (کاناری، امرس- سامر^۱، ۱۹۹۷). پیام‌های تأییدی مثبت در افراد خانواده هم دارای اهمیت بوده است. برای مثال، احساس رضایت همشیرها با یکدیگر زمانی که پرخاشگرانه رفتار می‌کنند و یا با افزایش پیام‌های عدم تأیید همراه می‌شود به شدت کاهش می‌یابد (تیون^۲، مارتین^۳ و نوپاور^۴، ۱۹۹۸). تأیید در کلاس درس هم دارای اهمیت است، جایی که انگیزش و یادگیری زمانی که معلمان علاقه و توجه وافر به دانش آموزان نشان می‌دهند، افزایش می‌یابد (الیس^۵، ۲۰۰۴). در مقابل ارتباط تأییدی، پیام‌هایی که ارزش دیگران را انکار می‌کنند پاسخ‌های عدم تأیید^۶ نامگذاری شده‌اند. این نشان می‌دهد که عدم توجه به شخص دیگر یا با ابراز مخالفت با نادیده گرفتن برخی از قسمت‌های مهم پیام آن شخص همراه می‌گردد (ونجلیستی^۷ و کراملی^۸، ۱۹۹۸؛ کورتینا^۹، ماگلی^{۱۰}، ویلیامز^{۱۱}، و لانگ آوت^{۱۲}، ۲۰۰۱).

عدم توافق، می‌تواند عدم تأیید باشد مخصوصاً اگر با انکار ایده‌های شخص دیگر و حمله به شخصیت صحبت‌کننده همراه باشد. با این حال، عدم توافق مخرب‌ترین نوع عدم تأیید نیست. ممکن است به حرف‌های کسی گوش کنید و بگویید "من فکر نمی‌کنم این ایده خوبی باشه" اما شنیدن حمله به شخصیت فرد، مانند "شما دیوانه اید" بسیار دشوارتر است. وضعیت بسیار بدتر از عدم توافق نادیده گرفتن ایده‌های دیگران در پاسخ‌هاست - یا حتی نادیده گرفتن حضور فرد. همه پیام‌های عدم تأیید عمدی نیست. جدول ۲-۲ تعدادی از راهبردهای سنجیده‌ای را که برای ایجاد فاصله در یک رابطه ناخوشایند بکار می‌رود فهرست نموده است.

به آسانی می‌توانید مشاهده کنید که هر کدام از این راهبردها بطور ذاتی عدم تأیید را در درون خود دارند. هر پیام بعد ارتباطی را به همراه محتوای آن در بر دارد. این بدین معنی است که، با آگاهی یا بدون آگاهی از این واقعیت، ما پیام‌های تأیید یا عدم تأیید را زمانی که ارتباط برقرار می‌کنیم ارسال و یا دریافت می‌کنیم.

گفتگوهای مهم درباره روابط ممکن است معمول نباشد، اما ما زمانی که با دیگران درباره مسائل روزمره صحبت می‌کنیم نگرش‌های خود را نیز انتقال می‌دهیم. به عبارت دیگر، چیزی که ما در ارتباط بیان می‌کنیم جو ارتباطی را شکل نمی‌دهد بلکه چگونگی بیان و عمل ما درباره دیگران تعیین‌کننده است. نکته مهم این است که پیام‌های تأیید، مانند هر نوع ارتباط واقعی دیگر، موضوع مهمی برای آگاهی است. پیام‌دهنده احتمالاً اهمیت یک پیام بالقوه خطرناک که غیر عمدی تلقی می‌کند را بی‌اهمیت جلوه می‌دهد

1 Emmers-Sommer

2 Teven

3 Martin

4 Neupauer

5 Ellis

6 disconfirming responses

7 Vangelisti

8 Crumley

9 Cortina

10 Magley

11 Williams

12 Langhout

(ونجلیسی، کاپاچ و اسپیتزبرگ^۱، ۱۹۹۴). به عبارت دیگر، حتی پیام‌هایی که قصد بی‌ارزش کردن شخص را ندارند ممکن است به عنوان پیام‌های عدم تأیید تفسیر شوند. قصور شما در پاسخ دادن به یک تماس تلفنی یا پاسخ به یک نامه از یک دوست خارج از شهر ممکن است به سادگی نتیجه یک برنامه کاری شلوغ باشد؛ اما اگر فرد دیگر این عدم تماس را به عنوان نشانه‌ای از عدم ارزش دادن شما به ارتباط تلقی نماید، تأثیر زیادی بر ارتباط خواهد گذاشت.

جدول ۲-۲ راهبردهای ایجاد فاصله

راهبرد	توصیف
اجتناب	طفره رفتن از روبرو شدن با دیگران
فرب	دروغگویی یا گمراه کردن دیگران
تحقیر	رفتار با دیگران به شیوه‌ای غیر احترام آمیز
جداسازی	عمل هیجانی بدون علاقه در مورد دیگران
تنزل	اعتنا نکردن یا به حداقل رساندن اهمیت آنچه دیگران می‌گویند
شوخی	جدی نگرفتن دیگران
در نظر نگرفتن شخصیت	رفتار با دیگر اشخاص همانند غریبه‌ها؛ تعامل با دیگران به یک قاعده خاص تا یک شخص خاص
بی توجهی	عدم توجه به دیگران
بدون حضور ذهن	ظاهر کردن علائم و نشانه‌هایی کلامی و غیر کلامی که بیانگر حداقل علاقه، صمیمیت و دسترسی پذیری است
تودار بودن	بیش از حد معمول ساکت بودن و بدون برقراری ارتباط
بازداری	کم شدن رفتارهای اجتماعی طبیعی
محدود کردن موضوعات	محدود کردن محاوره به موضوعات کمتر شخصی
تعامل کوتاه	کوتاه کردن مکالمه‌ها تا حد ممکن

۲-۲-۱۲- جو ارتباطی چگونه بوجود می‌آید؟

زمانی که دو نفر شروع به برقراری ارتباط می‌کنند، جو ارتباطی شروع به ایجاد می‌کند. اگر پیام‌ها تأییدی باشد، جو ارتباطی مثبتی بوجود می‌آید. اگر این پیام‌ها از نو عدم تأیید باشند، جو ارتباطی احتمالاً خصمانه، سرد و تدافعی خواهد شد. پیام‌های کلامی مطمئناً به فضای حاکم بر ارتباط کمک می‌نمود، اما بسیاری از پیام‌های شکل‌دهنده جو ارتباطی غیر کلامی هستند. عمل نزدیک شدن به دیگران بسیار تأییدکننده است، در حالی که اجتناب می‌تواند حاکی از عدم تأیید باشد. لبخند و یا اخم کردن، وجود یا

1 Spitzberg

عدم وجود تماس چشمی، تن صدا، استفاده از فضای شخصی، همه این‌ها و نشانه‌های دیگری، پیام‌هایی را درباره چگونگی احساس راحتی طرفین ارسال می‌کند. پس از اینکه این جو ارتباطی شکل گرفت، می‌تواند حیات مستقلی پیدا کند و در یک مارپیچ دائمی رشد یابد: یک الگوی ارتباطی متقابل است که هر شخص دیگران را تقویت می‌نماید (نگاه کنید به ویلموت^۱، ۱۹۸۷؛ اندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹؛ اولسون و بایتویت، ۲۰۰۴).

در مارپیچ‌های مثبت، پیام مثبت یک فرد به پاسخ مشابه از سوی فرد دیگر منجر می‌گردد. این واکنش مثبت باعث می‌گردد فرد دیگر حتی بیشتر هم تقویت گردد. مارپیچ‌های منفی قوی‌تر هستند، در این مارپیچ‌ها آن‌ها شریک خود را با احساس بدتری نسبت به یکدیگر ترک می‌کنند. تحقیقات نشان می‌دهد که چگونه مارپیچی در روابط کار برای تقویت این اصل که "آنچه رفته است باز خواهد گشت"، بکار می‌رود.

در یک مطالعه بر روی زوج‌های ازدواج کرده، پاسخ همسر در موقعیت تعارضی شبیه وضعیت دیگری بود (بورگراف^۲ و سیلارز، ۱۹۸۷؛ نیوتون و بورگن، ۱۹۹۰). وضعیت‌های مصالحه (مانند، حمایت، پذیرش مسئولانه، توافق) با پاسخ‌های مصالحه طرف دیگر همراه می‌شد.

اعمال مقابله (مانند انتقاد، سؤالات خصمانه، عیب جویی) احتمالاً پاسخ‌های پرخاشگرانه را راه‌اندازی می‌نمود. همین الگو درباره سایر انواع پیام‌های نیز صادق بود: اجتناب باعث اجتناب می‌شد، تحلیل باعث تحلیل و الی آخر.

نردبان مارپیچی تعارض^۳ آشکارترین شیوه‌ای است که پیام‌های عدم تأیید یکدیگر را تقویت می‌کنند. یک حمله به حمله دیگری منجر می‌شود تا زمانی که کشمکش به یک نبرد تمام عیار مبدل شود. مارپیچ غیرنردبانی تعارض^۴ اگرچه غیر آشکارتر است می‌تواند مخرب باشد (هاکر و ویلموت، ۲۰۰۱). بیشتر از اینکه نزاع کنند، طرفین به آرامی وابستگی نسبت به یکدیگر را کم می‌کنند، عقب می‌کشند، و کمتر در رابطه سرمایه‌گذاری می‌کنند. مارپیچ‌ها به ندرت نامشخص هستند. اغلب روابط از طریق چرخه‌های پیشرفت و پسرفت سپری می‌شوند. اگر مارپیچ منفی است، طرفین ممکن است تبادل آنچنان نامطبوع رشد یابد که آن‌ها بدون اینکه درباره موضوع مباحثه نمایند آن را از پیام‌های منفی به پیام‌های مثبت تغییر دهند. در موارد دیگر آن‌ها ممکن است درگیر ارتباط گردند. ممکن است بگویند "صبر کن". "ما به جایی نمی‌رسیم". اگرچه، در برخی موارد، طرفین به "نقطه بی‌بازگشت" می‌رسند، به فروپاشی رابطه منجر می‌شود. حتی مارپیچ‌های منفی نیز محدوده خود را دارند: حتی بهترین روابط هم به دوران تعارض و کناره‌گیری می‌رسند، با این وجود ترکیبی از زمان و مهارت‌های ارتباطی می‌تواند طرفین را به همسازی بهتری بازگرداند.

1 Wilmot

2 Burggraf

3 Escalatory conflict spirals

4 Deescalatory conflict spirals

۲-۲-۱-۱- ایجاد جو ارتباطی مثبت

به آسانی می‌توان دید چگونه پیام‌های عدم تأیید می‌تواند یک جو ارتباطی را آلوده نماید. اما روش پیشنهادی که می‌تواند روابط مثبت را تقویت نماید کدام است؟ کار ژاک گیب^۱ تصویری از آنچه انواع پیام‌ها را به ماریپیچ مثبت و منفی سوق می‌دهد ارائه داد (گیب^۲ و ادی^۳، ۱۹۸۲). بعد از مشاهده گروه‌ها برای چندین سال، گیب موفق شد شش نوع از ارتباط دفاعی - برانگیزنده و شش نوع رفتار متضاد که به نظر می‌رسد سطح ترس و دفاع را کاهش دهد متمایز نمود. مقوله بندی گیب در جدول ۲-۳ آمده است. استفاده از انواع حمایتی ارتباط و اجتناب از انواع دفاعی آن، شانس ایجاد و حفظ جو ارتباطی مثبت در رابطه شما افزایش می‌یابد.

۲-۲-۱-۱-۱- ارزیابی^۴ در مقابل توصیف^۵

اولین نوع رفتار برانگیزاننده - دفاعی که گیب ذکر نموده است ارتباط ارزیابانه^۶ است. اغلب مردم در اثر عبارات‌های قضاوتی برانگیخته می‌شوند، که احتمالاً نشانگر فقدان توجه تفسیر می‌گردد. زبان ارزیابانه اغلب با زبان "تو" توصیف می‌گردد زیرا اغلب چنین عبارتهایی شامل کاربرد اتهامی آن کلمه است. برای مثال:

تو نمی‌دانی درباره چی حرف می‌زنی.

تو سعی خودت را نکردی.

تو بیش از حد سیگار می‌کشی.

برخلاف زبان "تو" ارزیابانه، ارتباط توصیفی بجای ارزیابی شنونده بر افکار و احساسات گوینده متمرکز است. یکی از اشکال ارتباط توصیفی زبان "من" است (پروکتور^۷ و ویلکاکس^۸، ۱۹۹۳؛ پروکتور، ۱۹۸۹). این زبان بجای تأکید بر قضاوت دیگران، گوینده توصیف گر تأثیر شخصی عمل دیگران را شرح می‌دهد. مثلاً بجای اینکه بگوید "تو زیاد حرف می‌زنی"، یک پیام‌دهنده توصیف‌کننده می‌گوید "وقتی تو به من فرصت نمی‌دهی آنچه در ذهن دارم بیان کنم، احساس ناامیدی می‌کنم". توجه کنید که عبارتهایی مانند این یک دلیل موجه برای رفتار دیگر اشخاص به اضافه بیان تأثیر آن بر گوینده و یک توصیف از احساسات گوینده را در شامل می‌شود.

1 Jack Gibb

2 Gibb

3 Eadie

4 Evalovation

5 Description

6 evaluative communication

7 Proctor

8 Wilcox

جدول ۲-۳: مقوله بندی گیب از رفتارهای دفاعی و حمایتی

ردیف	رفتارهای دفاعی	رفتارهای حمایتی
۱	ارزیابی	توصیف
۲	کنترل	مسأله مداری
۳	راهبرد	خلاقیت سازنده
۴	خستگی بودن	همدلانه بودن
۵	برتری	تساوی
۶	یقینی	موقتی نگری

۲-۲-۱۲-۱-۲-کنترل^۱ در مقابل مسأله مداری^۲

پیام دفاع برانگیز دوم شامل برخی تلاش‌ها برای کنترل سایر اشخاص است. یک پیام کنترلی^۳ زمانی رخ می‌دهد که به نظر می‌رسد گوینده یک راه حل را بدون توجه به نظر شنونده با کمترین توجه به نیازها یا علائق شنونده به او تحمیل می‌کند. کنترل می‌تواند دامنه‌ای از مسائل نسبتاً کم اهمیت (مثلاً خوردن شام یا تماشای یک نمایش تلویزیونی) تا مسائل با اهمیت (مانند باقی ماندن در یک رابطه یا چگونگی خرج کردن مقدار زیادی پول) را در بر گیرد. با وجود این شرایط، افرادی که به شیوه کنترلی عمل می‌کنند جو دفاعی بوجود می‌آورد. محققان دریافته‌اند که مشخصه ارتباط زوجین بدزبان مخالفت با دیدگاه یکدیگر است (سابورین^۴ و استامپ^۵، ۱۹۹۵). پیام ناگفته چنین رفتاری چنین است "من می‌دانم چه چیز برای تو بهتر است و اگر آن‌گونه که من می‌گویم عمل کنی، با تو خواهم ماند".

در مسأله مداری، پیام‌دهنده بر یافتن یک راه حل که نیازهای هر دو را برآورده می‌سازد تمرکز می‌کند. هدف در اینجا این نیست که به قیمت شکست یکی از طرفین یک احساس "برد" نماید بلکه هدف بیشتر استفاده از برخی تدابیر است که در آن هر دو نفر احساسی شبیه یک برنده داشته باشند.

۲-۲-۱۲-۳-۱-۲-راهبرد^۶ در مقابل خلاقیت سازنده^۷

سومین رفتار ارتباطی که گیب معرفی نموده است و جو ارتباطی ضعیفی خلق می‌کند راهبرد است. اصطلاح دقیق‌تر برای توصیف این نوع رفتار دستکاری^۸ یا مداخله است. دستکاری توضیح می‌دهد چرا اغلب مردم از همکاری که با آن‌ها بصورت دوستانه با همسالان خود کار می‌کنند و به رئیس خود کمک می‌کنند تنفر دارند (هاکر و ویلموت، ۲۰۰۱). یکی از مطمئن‌ترین روش‌ها برای قراردادن مردم در موضع

1 Control

2 Problem Orientation

3 controlling message

4 Sabourin

5 Stamp

6 Strategy

7 Spontaneity

8 manipulation

دفاعی تلاش برای کنترل آنان است. هیچ کسی دوست ندارد به عنوان یک آلت دست یا یک کودک شیرخوار تحت کنترل باشد، و حتی کنترلی که به خوبی صورت بگیرد احساسات بدی را ایجاد می‌کند. خلاقیت سازنده عنوانی است که گیب در مقابل راهبرد از آن استفاده نموده است. اصطلاح بهتری برای آن درستکاری^۱ است. با وجود این عنوان گمراه کننده، در ارتباط از نوع خلاقیت سازنده نیازمند این نیست که به زودی ایده‌ای را به تو ارائه نماید. شما نیازمند طراحی جمله بندی دقیق پیام هستید بطوریکه بتوانید منظورتان را بطور واضح بیان کنید. چیزی که مهم است صداقت و درستکاری است. یک پیام ساده ممکن است همیشه آنچه را که می‌خواهید نرساند، اما در دراز مدت احتمالاً در ایجاد جو ارتباطی مثبت مفید خواهد بود.

مقایسه گفتگو و مباحثه

مردم همیشه اختلافاتی خواهند داشت. شیوه‌ای که آن‌ها آن را اداره می‌کنند جو ارتباطی را ایجاد و منعکس می‌کند. فهرستی که در ادامه می‌آید انواع بسیار متفاوت ارتباطی را که با عناوین گفتگو و مباحثه مشخص می‌شود آورده است. همان‌گونه که آن‌ها را بررسی می‌کنید، توجه کنید که در گفتگو، حتی اگر در ظاهر عدم توافق وجود داشته باشد، شخص دیگر تأیید می‌شود، در حالی که در مباحثه اساساً عدم تأیید وجود دارد.

گفتگو مشارکتی است: دو یا چند نفر برای رسیدن به یک ادراک جمعی کار می‌کنند. مباحثه مقابله‌ای است: دو طرف مخالف یکدیگرند و سعی می‌کنند ثابت کنند طرف دیگر در اشتباه است.

در گفتگو، هدف یافتن زمینه‌های مشترک است.

در مباحثه، هدف برنده شدن است.

گفتگو دیدگاه شرکت کنندگان را بسط داده و احتمالاً تغییر می‌دهد.

مباحثه برای اثبات نقطه نظر شرکت کنندگان است.

گفتگو جهت آشکارسازی مفروضات برای ارزیابی مجدد است.

در مباحثه مفروضه‌ها حقیقت در نظر گرفته می‌شوند.

گفتگو باعث درون نگری درباره وضعیت می‌شود.

مباحثه کنندگان از موقعیت دیگران انتقاد می‌کنند.

گفتگو احتمال رسیدن به یک راه حل بهتر را نسبت به راه حل‌های اولیه باز می‌گذارد.

در مباحثه افراد از موقعیت خود به عنوان بهترین دفاع می‌کنند و موقعیت دیگران را نادیده می‌گیرند.

گفتگو شامل توجه واقعی به دیگر اشخاص است و سعی در بیگانه سازی و یا صدمه زدن به دیگران

جستجو نمی‌شود.

مباحثه شامل محدود سازی موقعیت دیگران بدون تمرکز بر احساسات یا روابط دیگران صورت می‌گیرد و غالباً موقعیت دیگران تحقیر شده و یا قبیح شمره می‌شود.

۲-۲-۱۲-۱-۴- خنثی بودن^۱ در مقابل همدلانه بودن^۲

گیب اصطلاح خنثی بودن را برای توصیف چهارمین نوع رفتار که حالت دفاعی را بر می‌انگیزد بکار برده است. اصطلاح توصیفی آن بی‌تفاوتی خواهد بود. یک نگرش خنثی غیرتصدیقی است زیرا عدم توجه را برای رفاه و شادکامی دیگران انتقال می‌دهد و بطور تلویحی بیان می‌کند که دیگران برای تو خیلی مهم نیستند. اثرات مخرب خنثی بودن زمانی که شما به اغلب کارکنان در سازمان‌های بزرگ یا تشکیلات غیر شخصی نگاه می‌کنید آشکار می‌شود، آن‌ها بیان می‌کنند "آن‌ها فکر می‌کنند ما بجای انسان شماره هستیم"، "من احساس می‌کنم مانند یک رایانه هستم و انسان نیستم". این دو عبارت رایج منعکس‌کننده آن است که راه بی‌تفاوتی را در پیش گرفته‌اند.

همدلی رویکردی است که دیگران را تأیید می‌کند. همدلی داشتن به معنای پذیرش احساسات دیگران، قرارداد خود بجای دیگران است. این به معنای آن نیست که شما باید با آن شخص موافق باشید. گیب بر اهمیت پیام‌های غیر کلامی در ارتباط همدلانه تأکید می‌کند. وی دریافت که بیان چهره‌ای و بدنی توجه اغلب برای مخاطب مهمتر از کلمات بکار رفته است.

۲-۲-۱۲-۱-۵- برتری^۳ در مقابل تساوی^۴

برتری پنجمین نوع ارتباطی که جو دفاعی ایجاد می‌کند برتری است. زمانی که به نظر می‌رسد که مردم اعتقاد دارند بهتر از ما هستند، پاسخ دفاعی محتمل خواهد بود. ما اغلب با مردمی ملاقات می‌کنیم که از نظر دانش یا استعداد از ما برتر هستند. اما تجارب شما به شما خواهد گفت که لازم نیست این مردم نگرش برتری طلبانه خود را به شما نشان دهند. گیب دریافت شواهد زیادی وجود دارد که نشان می‌دهد افراد زیادی که مهارت‌ها و استعدادهای ممتازی دارند می‌توانند نگرش تساوی را به دیگران انتقال دهند. چنین افرادی زمانی که ارتباط برقرار می‌کنند، اگرچه ممکن است در برخی حوزه‌های استعداد بیشتری داشته باشند، اما آن‌ها دیگران را هم به عنوان انسان‌های ارزشمندی مینگرند.

۲-۲-۱۲-۱-۶- یقینی بودن^۵ در مقابل موقتی‌نگری^۶

جزمی اندیشی^۷ اصطلاح دیگری است برای رفتاری که گیب آن را یقینی نامیده است. پیام‌هایی که نشان می‌دهد ذهن شنونده از قبل درازای پیش‌زمینه است احتمالاً حالت دفاعی ایجاد می‌کند. در مقابل

1 Neutrality
2 Empathy
3 Superiority
4 Equality
5 Certainty
6 Provisionalism
7 Dogmatism

جزمی نگری ارتباط موقتی نگری قرار دارد، که در آن مردم ممکن است نظرات قوی داشته باشند اما خواهان این هستند که گوشه‌ای از حقیقت را نگیرند بلکه اگر موضع دیگر به نظر برسد منطقی‌تر است نظر خود را تغییر خواهند داد. در اینجا هیچ ضمانتی وجود ندارد که استفاده از شیوه ارتباط حمایتی گیب به شکل‌گیری یک جو ارتباطی مثبت بیانجامد. اما زمانی که ارتباط شامل نوعی رویکرد سازنده که در اینجا ذکر شد، باشد شانس ارتباط سازنده به بالاترین حالت ممکن خواهد رسید. علاوه بر افزایش شانس پاسخ مثبت از دیگران، ارتباط حمایتی می‌تواند به شیوه‌های متفاوتی احساس بهتری را در شما بوجود آورد: احساس کنترل بیشتر در روابط، راحت‌تر، و احساس مثبت‌تری نسبت به دیگران.

۲-۲-۱۳- مدیریت تعارض میان فردی

حتی حمایتی‌ترین جو ارتباطی هم نمی‌تواند هماهنگی را تضمین نماید. صرف نظر از آنچه ما ممکن است آرزو کنیم یا در مورد آن رؤیایپردازی کنیم، جهان عاری از تعارض وجود ندارد. حتی بهترین پیام دهنده‌ها، خوش شانس‌ترین آدم‌ها، زمانی که نیازهای آن‌ها با نیازهای دیگران مطابقت نداشته باشد در شرایطی مجبور به پایان دادن یک رابطه می‌شوند. پول، وقت، قدرت، نیازهای جنسی، شوخ طبعی، سلیقه زیباشناسی، بعلاوه هزاران موضوع دیگر، رخ می‌دهند و ما را از زندگی در حالت توافق دائمی بازمی‌دارند. برای بسیاری از مردم گریزناپذیری تعارض یک واقعیت دلتنگ‌کننده است. آن‌ها فکر می‌کنند که وجود تعارض مداوم شانس کمی را برای روابط شاد با دیگران برایشان رقم خواهد زد. اما، ارتباط گیرندگان موفق درک متفاوتی دارند. آن‌ها تصدیق می‌کنند، اگرچه محو کردن تعارض غیر ممکن است، اما روشهایی برای مدیریت مؤثر آن وجود دارد. آن‌ها می‌دانند مدیریت ماهرانه تعارض می‌تواند درهای سلامتی بیشتر، رابطه قوی‌تر و روابط رضایت بخش‌تر را به روی زوج‌ها باز نماید.

۲-۲-۱۳- ماهیت تعارض

با وجودیکه اشکال تعارض‌ها ممکن است متفاوت باشد، همه تعارض‌های میان فردی در برخی شباهت‌ها اشتراک دارند. جویس فروست^۱ و ویلیام ویلموت^۲ یک تعریف کامل از تعارض بدست داده‌اند: آن‌ها اظهار نموده‌اند که تعارض «مبارزه بین حداقل دو طرف وابسته به هم است که اهداف ناسازگار، کمبود منابع، و مداخله‌ای از شریک دیگر در رسیدن به اهداف خود، ملاحظه نموده‌اند» (هاکر و ویلموت، ۲۰۰۱). نگاه دقیق‌تری به بخش‌های این تعریف می‌تواند به ما کمک کند تا معنای واضح‌تری از آنچه تعارض انجام می‌دهد بوجود آوریم.

۲-۲-۱۳- مبارزه

یک تعارض بدون وجود هر دو طرف که می‌دانند اختلاف دارند بوجود نمی‌آید. شما ممکن است برای ماه‌ها بخاطر صدای بلند ضبط یک همسایه که شما را از خوابیدن در شب باز می‌دارد، آشفته و

1 Joyce Frost

2 William Wilmot

مضطرب شوید، اما تا زمانی که همسایه شما اطلاعی درباره مشکل شما نداشته باشد تعارضی بین شما دو نفر ایجاد نشده است. البته، مبارزه لزوماً کلامی نیست. شما می‌توانید نارضایتی خود را به شخص دیگری بدون گفتن یک کلمه نشان دهید. یک نگاه خشمگینانه، با استفاده از سکوت، و اجتناب از دیگر اشخاص همه راه‌هایی هستند که می‌توانید که کمک آن‌ها خودتان را بیان کنید. اما یک را یا دیگری، هر دو طرف باید بدانند که یک مشکل قبل از اینکه آن‌ها در تعارض قرار بگیرند وجود داشته است.

۲-۲-۱۳-۳- اهداف ناسازگار

تعارض زمانی اتفاق می‌افتد که بهره برداری یک طرف باعث زیان طرف دیگر گردد. برای مثال: توجه کنید اگر همسایه‌ای شب موسیقی با صدای بلند پخش نماید همسایه دیگر شب نخواهد توانست به خواب برود. چه کسی زیان خواهد دید؟ همسایه‌ای که صدای ضبطش را کم نموده است از لذت شنیدن موسیقی با صدای کامل محروم می‌شود؛ اما اگر همسایه دیگر حجم صدای ضبط را بالا نگه دارد، شما همچنان بیدار و ناخشنود خواهید ماند. اما اهداف در این موقعیت بطور کامل ناسازگار نیستند، راه حلی وجود دارد که اجازه می‌دهد هر دو به آنچه می‌خواهند برسند. برای مثال، شما می‌توانید با سکوت و بستن پنجره خود و توصیه همسایه نیز به همین عمل صلح را برقرار کنید. شما یا همسایه می‌توانید از یک هدفون استفاده کنید و موسیقی را با صدای کامل گوش کنید بدون اینکه صدای موسیقی همسایه را آزار دهد. هر کدام از این راه‌ها که کارآمد باشند تعارض محو خواهد شد. متأسفانه، مردم اغلب در ارائه پاسخ‌های رضایت بخش دوطرفه به مشکلاتشان موفق نیستند و تا زمانی که فقط اهداف خود را می‌بینند دو به دو ناسازگار می‌شوند، آن‌ها یک پیشگویی خودکامبخش را ایجاد می‌کنند که تعارض خیلی واقعی است.

۲-۲-۱۳-۴- کمبود منابع

در یک تعارض، مردم اعتقاد دارند که منابع کافی برای پیشرفت وجود ندارد. مشخص‌ترین مثال کمبود منابع پول است، که باعث بسیاری از تعارض‌ها به حساب می‌آید. اگر کسی بخواهد برای افزایش دسمتزد یا خوش خدمتی به رئیس پول کمتری خرج نماید و یا با استفاده از آن به گسترش کسب و کارش بپردازد، باعث تعارض طرفین می‌گردد. همانند مؤلفان و مردان خانواده، ما به طور مداوم درباره استفاده از زمان محدود و سپری کردن آن در تعارضات دغدغه داریم. ما فقط ۲۴ ساعت داریم و با سپری کردن این زمان در تعارضات با خانواده، نویسنده، دانشجویان، و دوستان آن را به پایان می‌رسانیم. همه این اشخاص زمان بیشتری از آنچه در اختیار داریم از ما تقاضا می‌کنند.

۲-۲-۱۳-۵- وابستگی متقابل

با وجودیکه آنه ممکن است نسبت به هم احساس ستیزه جویانه داشته باشند، طرفین در یک تعارض معمولاً به یکدیگر وابستگی دارند. رفاه و رضایت یکی از آن‌ها له عمل دیگری بستگی خواهد داشت. اگر

این‌گونه نباشد، حتی با وجود منابع کمیاب و اهداف ناسازگار نیازی برای تعارض وجود نخواهد داشت. وابستگی متقابل بین کشورها، گروه‌های اجتماعی، سازمانها، دوستان و عشاق متعارض وجود دارد. در هر یک از این موارد، اگر یکی از طرفین به دیگری برای حل مسأله نیازی نداشته باشد، هر کدام از آنها بطور جداگانه راه خود را خواهد رفت. در حقیقت، بسیاری تعارضات بدین دلیل حل نمی‌شوند که طرفین در درک وابستگی متقابل قصور می‌کنند. یکی از اولین قدم‌ها برای حل یک تعارض داشتن این نگرش است که "ما در این تعارض با هم هستیم".

۲-۲-۱۴- سبک‌های بیان تعارض

محققان ارتباطات دامنه وسیعی از شیوه‌های سروکار داشتن با تعارض را شناسایی نموده‌اند (باکستر^۱ و ویلموت، سیمونز^۲ و واستوارتز^۳، ۱۹۹۳). جدول ۲-۴، پنج روشی را که مردم می‌توانند در زمان نیاز از آنها برای برخورد با تعارض از آن استفاده کنند فهرست نموده است. هر کدام از این شیوه‌ها خصوصیات متفاوتی دارند.

۲-۲-۱۴-۱- غیر جرأت‌مندانه

غیرجرأت‌مندانه به معنای ناتوانی یا بی‌میلی برای بیان اندیشه‌ها یا احساسات در یک تعارض است. گاهی اوقات غیرجرأت‌مندی از عدم وجود اعتماد به نفس نشأت می‌گیرد. در زمان‌های دیگر، مردم در اثر فقدان آگاهی یا نداشتن مهارت از شیوه‌های مستقیم‌تر بیانی استفاده می‌کنند. بعضی اوقات مردم می‌دانند که چگونه بطور مستقیم ارتباط برقرار نمایند اما شیوه رفتاری غیر جرأت‌مندانه‌ای را انتخاب می‌کنند. برای مثال زنان احتمال کمی دارد که به درخواست ناخواسته برای صمیمیت فیزیکی از یک دوستی که می‌خواهند در آینده نیز با او باشند را رد کنند نسبت به کسی که در آینده دوست ندارند او را دوباره ببینند (لانوتی^۴ و موناهان^۵، ۲۰۰۴). غیرجرأت‌مندی بطور شگفت‌انگیزی رایج‌ترین شیوه برخورد با تعارض است. یک تحقیق و پژوهش سطح تعارض شوهران و همسرانشان را در ازدواج‌های طبیعی "غیر آشفته" بررسی نموده است. بیش از یک دوره پنج روزه، همسران گزارش کردند که شریک زندگی آنها در حدود ۱۳ رفتار "غیر لذتبخش" نسبت به آنها انجام داده است اما فقط یک مقابله در طول این دوره از طرف آنها صورت گرفته است (بیرچلر^۶، وایس^۷، و وینسنت^۸، ۱۹۷۵). غیر جرأت‌مندی می‌تواند اشکال مختلفی به خود بگیرد. یکی از این اشکال اجتناب است، که ممکن است بدنی (روانه کردن دوست یا شریک بعد از یک بحث یا جدل) یا محاوره‌ای (تغییر موضوع بحث، تعریف کردن جوک، انکار وجود

1 Baxter
2 Simmons
3 Swartz
4 Lannutti
5 Monahan
6 Birchler
7 Weiss
8 Vincent

یک مشکل) باشد. کسانی که از تعارضات اجتناب می‌کنند معمولاً باور دارند راه آسان‌تر این است مشکل را با همان وضعیت کنار بگذارند تا اینکه با مشکل روبرو شوند و سعی کنند آن را حل نمایند. سازش و مصالحه دومین نوع پاسخ غیر جرأت‌مندانه است.

مصالحه‌کننده یا سازش‌کننده با تعارض بصورت تسلیم یا کوتاه آمدن برخورد می‌کند، نیازهای دیگران را بر نیازهای خود برتری می‌بخشد. برخلاف اشکالات آشکار عدم جرأت‌مندی، در اینجا موقعیت‌هایی وجود دارد که در این زمان مصالحه یا اجتناب رویکردی منطقی است. اجتناب ممکن است بهترین مسیر باشد اگر یک تعارض کوچک یا کوتاه مدت رخ داده باشد. برای مثال، شما ممکن است به دوستان اجازه بدهید عصبانیت ناشی از رنجش خود را بگذارند بدون اینکه چیزی به روی او بیاورید، شما می‌دانید که او یکی از نادر روزهای بد خود را گذرانده است. یا ممکن است به همسایه‌ای که گاه گاهی به ماشین‌های تازه به کارواش برده اید آب چمن پاشیده است شکایت نکنید.

شما ممکن است اگر در یک رابطه بی‌اهمیت تعارضی رخ دهد، با وجود شناختی که با زبان توهین‌آمیز فرد دارید اما چون غالباً این رفتار از نمی‌بینید سکوت اختیار کنید. و نهایتاً اینکه شما ممکن است زمانی که خطر بالاگرفتن تعارض وجود داشته باشد سکوت اختیار کنید: اخراج شدن از یک شغل نمی‌تواند موجب شکست، تحقیر در میان عموم، و یا حتی خطر آسیب‌های فیزیکی گردد.

۲-۲-۱۴-۲-۲ پرخاشگری مستقیم

اگرچه افراد غیرجرأت‌مند از تعارضات اجتناب می‌کنند، کسانی که در وضعیت پرخاشگری مستقیم قرار دارند آن را می‌پذیرند. یک پیام مستقیماً تهاجمی شخص دیگر را در یک راهی که او قرار گرفته است مواجه می‌سازد، و حتی او را هم‌شان دریافت‌کننده می‌سازد.

بسیاری از پاسخ‌های پرخاشگرانه مستقیم نقطه خاصی را هدف می‌گیرند: "تو نمی‌فهمی درباره چی حرف می‌زنی"، "این یک کار احمقانه است"، "موضوع از چه قرار است؟". سایر اشکال پرخاشگری مستقیم از پیام‌های غیرکلامی ناشی می‌شوند تا از کلام. تصور اینکه شیوه خصمانه‌ای برای بیان "چه شده است؟" آسان است. یا "من کمی صلح و آرامش نیاز دارم". پرخاشگری کلامی ممکن است شما را در رسیدن به آنچه می‌خواهید در کوتاه مدت یاری نماید. فریاد "خفه شو" ممکن است فرد را از سخن گفتن بازدارد، و گفتن "خودت لایق آن هستی" ممکن است شما را از فشار حفظ کند؛ اما آسیبی که آن‌ها به رابطه وارد می‌کنند هزینه بالاتر از ارزش آن دارد. پرخاشگری مستقیم می‌تواند پر از ضرر و زیان باشد، و در نتیجه برای رابطه ممکن است بسیار دیرپا و با دوام باشد (مایر^۱، ۲۰۰۴).

غیر جرأت‌مندانه	پر خاشاگری مستقیم	پر خاشاگری منفعل	غیر مستقیم	جرأت‌مندانه
من خورد با دیگران	من خوب هستم، تو خوب نیستی (اما باید تو فکر کنی که تو خوب هستی)	من خوب هستم، تو خوب نیستی	من خوب هستم، تو خوب نیستی	من خوب هستم، تو خوب هستی
تصمیم‌گیری	اجازه می‌دادم، دیگران برایش تصمیم بگیرند	دیگران انتخاب کنند، آن‌ها بلد هستند	دیگران انتخاب کنند، آن‌ها بلد هستند	دیگران انتخاب کنند، آن‌ها بلد هستند
خودبستگی	پایین	بالاتر یا پایین	بالاتر یا پایین	معمولا بالا
رفتار در موقعیت مشکل	فرار دهنده	بیدرنگ و فوری	از بین رفتن و احتمال حمله	غیر رویارویی مستقیم
پاسخ به دیگران	بی احترامی، خطا، عصبانیت، ناکامی	صدمه، دفاعی، تحقیر	سردرگمی، ناکامی، احساس مداخله	تسلیم احترام متقابل
الگوی موفقیت	موفقیت‌شانسی یا دستگیری از دیگران	برتری دیگران	پیروزی با کنترل دیگران	تلاش برای راه حل برد-برد

۲-۲-۱۴-۳- پر خاشاگری منفعلانه

پر خاشاگری منفعلانه از مفهوم مشابه خود پر خاشاگری مستقیم بسیار ظریف‌تر است. این نوع پر خاشاگری زمانی اتفاق می‌افتد که شخص پیام‌دهنده خصومت خود را به شیوه‌ای مخفی بیان کند. روانشناسی بنام جورج باچ رفتار معادل این اصطلاح را "دیوانگی کردن" می‌نامد و انواع متفاوتی از آن را معرفی نموده است (بچ^۱ و گولدربرگ^۲، ۱۹۷۴). برای مثال "شبه سازش" نوعی وانمود به توافق کردن

1 Bach

2 Goldberg

است ("من از الان به بعد سر وقت میام") اما گرایشی برای ایجاد تغییر دیده نمی‌شود. "گناه کار ساختن" تلاش می‌کند کنترل را بر فرد و احساس مسئول بودن را در برای ایجاد تغییر مناسب در آن افزایش دهد. مثلاً "من باید مطالعه می‌کردم، ولی شما را به گردش خواهم برد". "بذله گویی" استفاده از شوخی به عنوان یک اسلحه و مخفی نمودن شکایت در پشت آن ("حس شوخ طبعیت کجا رفته است؟") وقتی شما سوژه و هدف هستید معمول است. "حکمرانی با چیزهای بی‌اهمیت" انجام کارهای بی‌اهمیت برای تحریک کردن شما بصورت دیوانه وار بجای روبرو کردن شما با شکایات شما: "فراموشی" برای فراموشی پیام‌های تلفنی، پخش موسیقی با صدای بسیار بلند، و غیره. "دریغ کننده" شریک خود را از طریق ممانعت وی از چیزهای ارزشمند مانند مهربانی، علاقه، یا شوخ طبعی تنبیه می‌نماید.

۲-۲-۱۴-۴- ارتباط غیر مستقیم

شفاف‌ترین ارتباط لزوماً بهترین رویکرد نیست. ارتباط غیر مستقیم یک پیام را برای محافظت از چهره گیرنده به شیوه‌ای غیر مستقیم انتقال می‌دهد (کلرمن^۱ و شیا^۲، ۱۹۹۶). اگرچه ارتباط غیر مستقیم فاقد وضوح پیام پرخاشگرانه یا جرأت‌مندانه است، این ارتباط نسبت به پیام غیرجرأت‌مندانه ابتکاری‌تر است. این ارتباط به هیچ وجه خصومت منفعل - پرخاشگر دیوانه‌کننده را در خود ندارد. هدف این است که آنچه را می‌خواهید بدون برانگیختن خصومت شخص دیگر بدست آورید. یک رویکرد غیر مستقیم آغازگر یک گفتگوی دوستانه بین دو نفر خواهد بود و می‌خواهد اگر هر چیزی بین آن‌ها مزاحمت زیادی ایجاد می‌کند، خوشبختانه مقدار آن بسیار اندک خواهد بود. بدلیل اینکه این رویکرد برای شریک دیگر حفظ ظاهر می‌نماید، ارتباط غیر مستقیم اغلب خوشایندتر از صداقت رک و بی‌پرده است. اگر مهمان شما مدت طولانی ماندگار شده است، مهربان‌تر آن است که خمیازه‌ای بکشید و به فردا که روز بزرگی است اشاره کنید تا اینکه مستقیم از فرد بخواهید که منزل شما را ترک نماید. همچنین، اگر علاقه‌ای ندارید با شخصی بیرون بروید و او از شما می‌خواهد با او قرار بگذارید، بهتر است به او بگویید گرفتار هستید تا اینکه به او بگویید "من علاقه‌ای به دیدن شما ندارم". در زمان‌های دیگری ما ارتباط غیر مستقیم را برای حفاظت از خود بکار می‌گیریم. مزایای حمایت از خود و حفظ ظاهر برای دیگران کمک می‌کند توضیح دهیم که چرا ارتباط غیر مستقیم رایج‌تری شیوه‌ای است که مردم مردم بدان تمایل دارند (جردن^۳ و رولوف^۴، ۱۹۹۰). البته، خطر یک پیام غیر مستقیم این است که شریک شما دچار بدفهمی شود و یا بطور کلی موفق به دریافت پیام شما نشود. همچنین زمان‌هایی وجود دارند که اهمیت یک ایده خیلی زیاد است لازم است از غیر مستقیم بودن آن بکاهید و مستقیم آن را بیان کنید. زمانی که وضوح و مستقیم بودن هدف شماست، رویکرد جرأت‌مندانه مناسب است.

1 Kellermann

2 Shea

3 Jordan

4 Roloff

۲-۲-۱۴-۵- جرأت‌مندی^۱

مردم جرأت‌مند تعارض‌های خود را با بیان نیازها، افکار و احساسات بطور واضح و مستقیم اداره می‌کنند اما این کار بدون قضاوت کردن دیگران یا امر کردن به دیگران انجام می‌شود. آن‌ها این نگرش را دارند که اغلب اوقات حل مشکل با رضایت طرف دیگر امکان‌پذیر است. اتخاذ چنین نگرش و مهارتهایی تضمین نمی‌کند که شخص جرأت‌مند همیشه به آنچه می‌خواهد دست یابد، اما بهترین شانس را برای به انجام رساندن آن در اختیار فرد قرار می‌دهد. مزیت دیگر چنین رویکردی این است که به هر صورت چه نیاز برآورده شود و چه برآورده نشود، احترام طرفین هم فرد جرأت‌مند و هم فردی که با وی تعامل می‌کند حفظ شده است. در نتیجه، مردمی که تعارضات خود را جرأت‌مندانه مدیریت می‌کنند ممکن است احساسات ناراحت‌کننده‌ای تجربه کنند، اما این بواسطه مشکل اتفاق می‌افتد. آن‌ها معمولاً درباره خودشان و یکدیگر بعدها، احساس بهتری دارند، این تغییر در نتیجه غیرجرأت‌مندی یا پرخاشگری اتفاق نمی‌افتد.

۲-۲-۱۵- ویژگی‌های پیام قاطعانه

دانستن درباره پیام‌های قاطعانه دلیل بر توانایی بیان قاطعانه نیست. پیام‌های قاطعانه در پیام‌های متنوعی کاربرد دارد: امیدها و آرزوهای شما، مشکلات، شکایت‌ها و قدردانی‌ها. گذشته از این که روشی برای بیان مستقیم است، این شکل از پیام کمک می‌کند دیگران بهتر شما را درک کنند. یک پیام قاطعانه شامل ۵ بخش است:

توصیف رفتاری: یک توصیف رفتاری یک تصویر عینی از رفتار مورد نظر، بدون هیچ گونه قضاوت نمودن آن است. مطابق رده‌بندی گیب، این پیام بیشتر زبان توصیفی دارد تا زبان ارزیابانه. به تفاوت بین زبان توصیفی و زبان قضاوتی توجه کنید:

توصیف رفتاری: "تو از من خواستی که بگویم درباره ایده تو چه نظری دارن، و بعد که من نظرم را گفتم تو گفتی من خیلی انتقاد می‌کنم"

قضاوت ارزیابانه: "اینقدر حساس و نازک دل نباش! اینقدر تظاهر نکن تو خواستی نظر مرا بدانی و زمانی که من نظرم را به تو گفتم غمگین شدی"

کلمات قضاوت‌گرانه "نازک دل" و "متظاهر" فرد را به واکنش دفاعی دعوت می‌کند. او مورد اتهام قرار گرفته است ممکن است پاسخ دهد "من نازک دل و متظاهر نیستم". در این موقعیت استدلال عینی و توصیف رفتاری بسیار دشوارتر است. بعلاوه، زبان بی‌طرفانه شانس واکنش دفاعی را کاهش می‌دهد.

تفسیر شما از رفتار اشخاص دیگر: بعد از توصیف رفتار مورد بحث، یک پیام قاطعانه تفسیر گوینده را بیان می‌کند. در اینجا می‌توانید از مهارت مقابله ادراکی استفاده کنید. یک ادراک مقابله‌ای شامل دو تفسیر از رفتار است:

1 Assertiveness

تفسیر الف: "ممکن است شما واکنش دفاعی نشان دهید بدین دلیل که انتقاد من بسیار پر جزئیات به نظر برسد، به این دلیل که معیارهای من بسیار سطح بالا به نظر می‌رسد."

تفسیر ب: "واکنش تو مرا به فکر واداشت که تو نمی‌خواهی از نقطه نظر من آگاهی پیدا کنی: تو فقط برای ماهی‌گیری نظر مرا پرسیدی."

توصیف احساسات شما: توصیف احساسات شما می‌تواند بعد جدیدی به پیام اضافه نماید. به همین ترتیب، افزودن احساسات به موقعیت پیام قاطعانه را بسیار روش‌تر می‌نماید.

توصیف پیامدها: یک عبارت پی‌آمدهی آنچه نتیجه رفتار توصیف شده است، تفسیر شما، و احساسات بعدی شما را توضیح می‌دهد. سه نوع پیامد ممکن است وجود داشته باشد:

الف- چه اتفاقی برای شما افتاد، گوینده: "وقتی تو دیروز فراموش کردی پیام تلفنی مرا پاسخ بدی (رفتار)، من نمی‌دانستم وقت دکترم تأخیر دارد، و ماندن من در اداره برای یک ساعت کنسل شد و زمانی بود که من می‌توانستم کار یا مطالعه کنم (پیامد)". به نظرم می‌رسید که تو به اندازه کافی برای شلوغ بودن سر من اهمیت قائل نبودی که حتی یک یادداشت ساده بنویسی (تفسیر)، و این علت غمگین شدن من بود (احساس).

ب- چه اتفاقی برای فردی که می‌شناختی افتاد: "زمانی که تو در یک مهمانی ۴ یا ۵ لیوان نوشیدی من بهت اخطار دادم مواظب باشی (رفتار)، شروع کردی به رفتارهای عجیب: جوک‌های نامناسبی تعریف کردی که به همه برخورد، و تا خانه بد رانندگی کردی (پیامدها)، من فکر نمی‌کردم تو اینجوری رفتار کنی (تفسیر)، و از دست ناراحت شدم (احساس)، درباره آنچه اتفاق می‌افتاد اگر کم‌تر می‌نوشیدی."

ج- چه اتفاقی برای دیگران افتاد: "تو احتمالاً نمی‌دانی چه اتفاقی افتاده چون صدای گریه دخترمان را نشنیدی (تفسیر)، اما وقتی تو داشتی متن ات را برای اجرا تمرین می‌کردی بدون اینکه در را ببندی (رفتار)، بچه نتوانست بخوابد (نتیجه)، من خیلی نگران دخترمان بودم (احساس) چون تازه سرما خورده بود."

قصد و منظور: اراده و قصد آخرین عنصر در قالب پیام قاطعانه است. در این عنصر ۳ نوع از پیام‌ها ممکن است مخابره شوند.

شما کجای این موضوع قرار دارید؟ "وقتی ما را صدا می‌زنی "دخترها" بعد از اینکه من به شما گفتم "خانم" (رفتار)، من معتقد شدم تو برات مهم نیست چقدر تفاوت بین ما وجود دارد (تفسیر) و چه احساس بدی داشتیم (احساس). الان من در نقطه بدی قرار گرفتم: یا پیشرفت می‌کنم و خوشحال می‌شم، یا شکست می‌خورم و احساس بدی پیدا می‌کنم (پیامد). من می‌خواهم بدانید که این موضوع چقدر مرا آزار می‌دهد (قصد و منظور)."" من واقعاً سپاسگزارم (احساس) که دیروز در حضور رئیس‌م با من صحبت کرده اید (رفتار). که این خیلی مرا شجاع نشان داد (تفسیر). دانستن اینکه تو پشت من هستی

اعتماد زیادی به من می‌دهد (پیامد)، می‌خواهم بدانی که من چقدر برای این پشتیبانی از تو تقدیر می‌کنم (قصد و منظور).

خواسته‌های دیگران: "وقتی تو دیشب به من زنگ نزدی (رفتار)، فکر کردم از دست من عصبانی شدی (تفسیر). من از آنوقت تا کنون به این مسأله فکر می‌کردم (پیامد)، و هنوزم ناراحت بودم (احساس). من می‌خواهم بدانم شما عصبانی هستید (قصد و نیت) ". "من واقعا از دیدار شما (رفتار) لذت بردم (احساس) و من خوشحال هستم که تا به حال هم خوب هستم (تفسیر). من امیدوارم که شما دوباره بیایید (قصد و منظور) ".

توضیح آنچه شما برای آینده برنامه ریزی کرده اید: "من از شما خواستم ۲۵ دلار را بازپرداخت کنید من از شما سه بار قرض گرفته بودم، من معتقدم که شما از من روگردان هستید (تفسیر)، و و من کاملاً از این موضوع عصبانی هستم (احساس). من می‌خواهم شما به وضوح بدانید که نباید انتظار داشته باشید چندین بار به شما قرض بدهم (قصد و منظور) ".

چرا اینقدر مهم است که قصد و منظور خود را بطور واضح بیان کنیم؟ زیرا شکست باعث می‌شود دیگران برایشان دشوار باشد بفهمند از او چه می‌خواستید یا چگونه عمل کرده اید.

۲-۲-۱۶- شیوه‌های حل تعارض

برنده - بازنده^۱

تعارض‌های برنده بازنده آنهایی هستند که یکی به قیمت نرسیدن دیگری به اهداف خود می‌رسد. مردمی که به این شیوه حل مذاکره می‌کنند موقعیتی دارند که در آن "یا این - یا آن" به حساب می‌آیند. یا من به هر چیز می‌خواهم میرسم، یا شما راه خود را می‌روید. مانند بازیکنان پوکر یا بیسبال. که قاعده بازی به یک برنده و یک بازنده نیاز دارد. برخی موضوعات میان فردی نیز با چهارچوب برنده-بازنده انطباق دارد، برای مثال دو همکاری که می‌خواهند در یک شغل ترقی کنند، یا یک زوج که در نوع خرج کردن مبلغ محدودی پول با هم اختلاف نظر دارند.

ویژگی اختصاصی در حل مسأله برنده - بازنده قدرت است، چرا که شکست حریف برای بدست آوردن آنچه می‌خواهید ضروری است. آشکارترین نوع قدرت قدرت بدنی است. برخی والدین کودکان خود را با اخطارهایی مانند "یا این بد رفتاری را تمام کن یا باید بری توی اتاق". بزرگسالانی که از قدرت بدنی برای برخورد با دیگران استفاده می‌کنند، معمولاً آنقدر نفوذ ندارند، اما سیستم قانونی تهدید تلویحی در خود دارد "از قوانین تبعیت کن، یا تو را زندانی خواهم کرد". نیروی واقعی یا تلویحی تن‌ها نوع استفاده از قدرت در تعارضات نیست. مردمی که به حیطة اختیار مراجع ذیصلاح وابسته هستند حتی بدون اجبار مادی هم به روش برنده - بازنده مشغول هستند. در اغلب مشاغل، سرپرستان عاملی برای استفاده از قدرت در انتساب ساعت‌های کاری، ارتقاء شغلی، تکالیف جذاب و غیر جذاب و، البته،

1 Winer-Loser

برانگیختن کارمندان ناراضی به حساب می‌آیند. معلمان می‌توانند از قدرت درجه بندی خود برای وادار کردن دانش‌آموزان به رفتارهای مطلوب استفاده کنند. حتی اصل قانون مورد پذیرش اکثریت یک روش حل تعارض برد - باخت است. اگرچه این شیوه ممکن است منصفانه باشد، نتایج این سیستم در گروه به شیوه‌ای است که یک گروه راضی و یک گروه ناراضی خواهد داشت. در برخی شرایط، مانند زمانی که منابع محدود است و تن‌ها یکی از طرفین می‌تواند راضی شود، کاربرد حل مسأله برد - باخت ممکن است لازم باشد. مانند زمانی که دو خواستگار بخواهند با یک دختر ازدواج کنند، در این مورد فقط یکی از آن‌ها موفق به ازدواج خواهد شد. یا زمانی که چند متقاضی برای ورود به یک شغل امتحان می‌دهند یکی از این افراد موفق به تصدی آن شغل خواهد شد. اما اما فرض اینکه تعارضات شما لزوماً باید برد - باخت باشد صحیح نیست: در بسیاری از موقعیت‌ها که به نظر می‌رسد نیازمند یک بازنده است می‌تواند با رضایت همه حل گردد. دو نوع موقعیت وجود دارد که روش برد - باخت روش مناسبی بر آن‌ها به حساب می‌آید. حتی زمانی که مشارکت امکانپذیر است، اگر شخص دیگری اصرار دارد تلاش نماید شما را شکست دهد، منطقی‌ترین پاسخ ممکن است دفاع از خود و شکست طرف مقابل باشد.

آخرین و معمولاً کم‌کاربردترین شیوه توجیه برای مقابله با دیگر اشخاص زمانی اتفاق می‌افتد که دیگر اشخاص به وضوح به شیوه‌ای نامناسب رفتار نماید و زمانی که مقابله با رفتار نامناسب این فرد فقط از این شیوه امکانپذیر باشد. تعداد کمی از مردم به اهمیت مهار کسی که عمداً به دیگران آسیب میرساند، حتی اگر آزادی مهاجم در این روند قربانی شده باشد، را انکار می‌کنند. بخاطر اختلاف وسیعی که در نظرات مردم درباره اینکه چه کسی اشتباه می‌کند و چه کسی راست می‌گوید وجود دارد تحمیل متجاوزان برای درست رفتار کردن خطرناک است. با توجه به این تفاوتها، به نظر می‌رسد اجبار دیگران برای رفتار، آن‌گونه که ما فکر می‌کنیم فقط در شرایط افراطی قابل توجیه است.

باخت - باخت^۱

حل مسأله باخت - باخت، هیچکدام از طرفین از نتیجه راضی نیستند. با توجه به عنوان دلسردکننده این رویکرد تصور اینکه فرد بخواهد از روی میل و رغبت از این رویکرد استفاده نماید دشوار است، در حقیقت این رویکرد یک روش تقریباً رایج برای برخورد با تعارض است. به عنوان مثال، طرفین تلاش می‌کنند برنده بازی باشند، اما در نتیجه این کشمکش، هر دو طرف با شکست مواجه می‌شوند. در عرصه بین‌المللی نیز جنگ‌ها این نقطه دردناک را نشان می‌دهد. در سطح بین فردی نیز همین اصول حاکم است. اغلب ما جنگ‌های ناشی از غرور را دیده ایم که هر دو طرف دعوا ضربه می‌بینند و هر دو زیان می‌بینند.

1 Loser-Loser

سازش^۱

بر خلاف نتیجه بازنده - بازنده، سازش به هر دو طرف را به برخی از خواسته‌هایشان می‌رساند، با وجود این هر دو طرف برخی از اهداف خود را قربانی می‌کنند. وقتی مردم با مطلوبیت نسبی مواجه می‌شوند که بهترین راهی که می‌توانند به آن امیدوار باشند سازش را انتخاب می‌کنند. اگرچه سازش ممکن است از بازنده شدن طرفین بهتر باشد، اما به سختی به نظر می‌رسد تصویر مثبتی از طرف مقابل در فرد ایجاد نماید. آلبرت فیلی در کتاب ارزشمند خود حل تعارض، مدیریت مشاوره نظرات جالب خود را درباره این رویکرد بیان نموده است (گلنویو^۲، و فورسمن^۳، ۱۹۷۵). به اعتقاد وی، اگرچه ممکن است در برخی تعارضات بهترین نتیجه قابل حصول باشد، مهم این است که دو طرف منازعه اغلب می‌توانند برای دست یافتن به راه حل بهتر با هم کار کنند. در چنین مواردی سازش یک واژه منفی به حساب می‌آید.

اغلب ما در محاصره نتایج سازش‌های نامناسب قرار گرفته ایم. به یک مثال رایج توجه کنید: تعارض بین خواسته یک فرد برای کشیدن سیگار و نیاز فرد دیگر به تنفس در هوای پاک. برنده - بازنده بودن نتایج این تعارض آشکار است: یا فرد سیگاری از کشیدن سیگار پرهیز می‌کند یا فرد غیر سیگاری شش‌های خود را با دود سیگار آلوده می‌سازد.

برنده - برنده^۴

در حل مسأله برنده برنده، هدف یافتن راه حلی است که نیازهای هر دو نفر درگیر در تعارض را برآورده سازد. در این راهبرد نه تنها طرفین از برنده شدن به قیمت بازنده شدن طرف دیگر پرهیز می‌کنند، بلکه اعتقاد دارند با کار مشترک ممکن است بتوانند راه حلی بیابند که امکان دستیابی دو طرف را به اهدافشان فراهم سازد. برخی توافقات در رویکرد برنده - برنده ایده آل است. شما ممکن است در معاشرت روزانه دو انتخاب داشته باشید، یکی رفتن به سینما و دیدن فیلم، دوم گذران وقت با همسر بیرون منزل. به شرطی که هر دو طرف از انتخاب صورت گرفته راضی باشند رویکرد برنده - برنده خواهد بود. اگرچه رویکرد برنده - برنده یک رویکرد ایده آل است اما در همه موارد امکان پذیر، حتی مناسب نیست. جدول ۲-۵ برخی عواملی را که باید در زمان تصمیم‌گیری درباره نوع رویکرد زمانی که با تعارض روبرو می‌شوید باید به آن‌ها توجه کنید را فهرست نموده است. مطمئناً زمانی وجود دارد که این رویکرد به وضوح مشهودترین رویکرد است. شما حتی با مواردی روبرو می‌شوید که با پشتکار بدنبال این رویکرد منطقی خواهید گشت. حتی در موارد شگفت‌انگیزی، شما ممکن است متوجه شوید که زمان آن است که از روی میل نقش بازنده را بپذیرید.

1 Acclimatization

2 Glenview

3 Foresman

4 Winer-Winer

گام‌هایی در حل مسأله برنده - برنده

اگرچه حل مسأله برنده - برنده اغلب مطلوب‌ترین رویکرد مدیریت تعارضات است، یکی از سخت‌ترین راه‌ها برای دستیابی است. علیرغم چالش‌های زیاد، این رویکرد صراحتاً می‌تواند بهترین شیوه حل تعارضات باشد.

شما ابتدا باید تعارضات را بهتر بشناسید تا بتوانید به کمک شیوه برنده - برنده آن‌ها را حل کنید. و حتی اگر رضایت کامل ممکن نباشد، این رویکرد حداقل می‌تواند جو ارتباطی مثبت را حفظ نماید. در اینجا نشان داده می‌شود که حل مسأله برنده - برنده یک فعالیت کاملاً ساختاریافته است.

پس از اینکه شما در موارد مختلف در این رویکرد تجربه پیدا کردید، این سبک مدیریت تعارضات طبیعت ثانوی شما خواهد شد. پس از آن که در این رویکرد توانمند شدید دیگر لازم نخواهد بود از این رویکرد بطور قدم به قدم پیروی کنید. اما برای زمان حال، تلاش کنید صبور باشید، و به ارزش پیروی از الگوی اعتماد کنید.

مسأله و نیاز برآورده نشده خودتان را شناسایی کنید: قبل از اینکه صحبت کنید، ادراک این واقعیت است که مشکلی که تعارض را ایجاد می‌کند مربوط به شماست. واقعیت این است که مسأله مربوط به شماست، و این مسأله زمان نزدیک شدن شما به شریک زندگی به یک تفاوت بزرگ تبدیل می‌شود. به جای احساس و عمل به یک شیوه ارزیابانه، شما بیشتر احتمال دارد مشکل خود را به شیوه توصیفی به اشتراک بگذارید، که نه تنها دقیق‌تر خواهد بود، بلکه همچنین احتمال یک واکنش دفاعی را کاهش دهد. پس از اینکه شما متوجه شدید که مشکل مال شما است، گام بعدی این است که به شناسایی نیازهای برآورده نشده‌ای که به احساس ناراضی‌توانی انجامیده است بپردازید. گاهی اوقات یک نیاز ارتباطی شالوده محتوای موضوع مورد نظر است. این موارد را در نظر بگیرید: یکی از دوستان مقداری پول را بعد از مدت زیادی به شما بازنگردانده است. نیاز آشکار شما در این موقعیت ممکن است بازگرداندن پول باشد. اما کمی احتمالاً تفکر نشان می‌دهد این تن‌ها چیز یا حتی اصلی‌ترین چیزی نیست، که شما می‌خواهید. حتی اگر شما در پول غوطه ور باشید، احتمالاً می‌خواهید آن مبلغ بازگردانده شد به این خاطر که مهمترین نیاز شما این است: اجتناب از احساس قربانی شدن بوسیله دوستان که از شما سوء استفاده نموده است.

همان‌گونه که بزودی خواهید دید، توانایی شناسایی نیازهای واقعی نقش کلیدی را در حل مسائل بین فردی ایفا می‌کند. در اینجا، نکته‌ای که باید یادآوری شود این است، قبل از اینکه شما مسأله خود را به شریک زندگی خود بگویید، خود شما باید دیدگاه روشنی درباره نیاز واقعی خود داشته باشید.

یک جلسه دیدار آماده کنید: یک زدوخورده غیرسازنده اغلب زمانی شروع می‌شود که شروع‌کننده با همسری روبرو می‌شود که آمادگی ندارد. زمان‌های زیادی وجود دارد که چهارچوب ذهنی فرد برای مواجه شدن با یک تعارض مناسب نیست: شاید خستگی، عجله بیش از حد برای بدست آوردن زمان لازم، ناراحتی از یک مشکل دیگر، خلق پایین. در چنین زمان‌هایی، "پریدن" به فرد دیگر بدون اطلاع و

داشتن این انتظار که از فرد دیگر توجه کامل را دریافت کنیم منصفانه نیست. اگر شما به این مبارزه اصرار کنید، احتمالاً یک جدال زشت و کریه در انتظار شما خواهد بود. پس از اینکه ایده روشنی درباره مشکل پیدا کردید، با یک درخواست برای حل مشکل به شریک زندگی خود نزدیک شوید. برای مثال: "بعضی چیزها" مرا آزار می‌دهد. "آیا می‌توانیم درباره آن صحبت کنیم؟"، اگر جواب سؤال "بله" بود، سپس آیا خود شما آماده هستید ادامه دهید. اگر زمان مناسبی برای مواجهه با شریک زندگیتان نیست، زمان بهتری را که مورد توافق هر دو طرف است برای مذاکره اختصاص دهید.

مسائل و نیازهای خود را توصیف کنید: شریک زندگی شما بدون دانستن نیازهای شما نمی‌تواند نیازهای شما و خواسته‌هایی که بخاطر آن عصبانی شدید را برآورده نماید. بنابراین این برای شما جهت توصیف مشکل تا حد امکان اختصاصی بکار می‌رود. وقتی این کار را انجام می‌دهید تا حد امکان از عبارتهای بیش از حد مبهم و انتزاعی استفاده نکنید.

وارسی مجدد پیام برای همسر: بعد از اینکه مشکلاتان را با همسر به اشتراک گذاشتید و نیاز خود را توصیف کردید، نکته مهم دیگر این است که مطمئن شوید شریک زندگیتان آنچه شما گفته اید را متوجه شده باشد. مخصوصاً در شرایط استرس زای تعارض این فرصت خوبی است که از بدفهمی جلوگیری کنید. معمولاً اصرار شریک زندگی از عبارت مشکل شما ترجمه و تفسیری غیر واقعی می‌کند، خوشبختانه راه‌های مؤدبانه‌تر و ظریفتری برای این وجود دارد که متوجه شوید همسران حرف شما را فهمیده است. برای مثال، شما ممکن است تلاش کنید بگویید "من مطمئن نیستم توانسته باشم خواسته خودم را خیلی خوب بیان کرده باشم - ممکن است به من بگویید از آنچه من گفتم چی متوجه شدید تا من مطمئن بشم به درستی مطلب را رسانده‌ام". در هر صورت، قبل از اینکه ادامه دهید مطمئن شوید همسران همه پیامی را که ارسال کرده اید را به درستی فهمیده است.

نیازهای همسر: پس از اینکه موقعیت خود را به روشنی مشخص نمودید، وقت آن است که نیازهای همسران را هم درباره این موضوع پیدا کنید تا احساس رضایت پیدا کند. دو دلیل وجود دارد برای این امر وجود دارد. اول اینکه این منصفانه است. پس از همه اینها، شخص دیگر درست به همان اندازه که از او راضی هستید احساس رضایت می‌کند، اگر شما انتظار کمک در رفع نیازهای خود دارید، منطقی است که شما هم به همان شیوه عمل کنید. دوم اینکه: به عنوان یک شریک ناراضی راضی شدن برای شما دشوار خواهد بود، یک فرد راضی بیشتر احتمال دارد با شما برای رسیدن به اهدافتان همکاری نماید. بدین معنی که، این به علاقه شخصی شما برای شناخت و برآوردن نیازهای شریک زندگیتان بستگی دارد. شما می‌توانید به سادگی با پرسیدن از همسران نیازهای او را متوجه شوید: "حالا من به شما گفته‌ام چه چیز و چرا نیاز دارم. حالا شما به من بگو برای اینکه حس خوبی پیدا کنی چه نیاز داری". بعد از اینکه همسران شروع به صحبت کند، وظیفه شما گوش دادن به صحبت‌های او و درک آن است.

درک خود از نیازهای شریک زندگیتان را بررسی کنید: ترجمه یا تفسیر و یا پرسش خود را درباره نیازهای همسران تا زمانی که مطمئن شوید آن را کامل متوجه شده اید ادامه دهید.

گفتگو برای رسیدن به راه حل: اکنون شما و شریک زندگیتان نیازهای یکدیگر را درک نموده اید، هدف یافتن روشی برای برآوردن این نیازهاست. این مهم از طریق تلاش برای ایجاد راه حل‌های بالقوه و سپس ارزیابی آن‌ها برای تصمیم‌گیری درباره اینکه کدام یک از این راه‌ها می‌تواند به بهترین شیوه نیازهای طرفین را برآورده سازد، به انجام خواهد رسید. گام‌های ذیل می‌تواند به گفتگو کنندگان کمک نماید تا یک راه حل که رضایت طرفین را برآورده می‌سازد را بوجود آورند.

الف- شناسایی و تعریف تعارض: در این مرحله ابتدا نیازها و مشکلات زوجین بررسی می‌گردد و مراحل برای برآوردن همه آن‌ها تنظیم می‌گردد.

ب- تولید تعدادی راه حل ممکن: در این مرحله زوجین با هم فعالیت می‌کنند تا درباره ابزارهایی که می‌توانند به کمک آن به نیازهایشان دست یابند بیاندهند. واژه کلیدی در اینجا کمیت است: مهم این است که تعداد زیادی راه حل تولید کنید بدون اینکه نگران باشید آن راه حل خوب است یا بد. هر فکری که به ذهنتان می‌رسد، مهم نیست غیر قابل اعمال باشد، را یادداشت کنید؛ برخی اوقات یک راه حل شبه بعید شما را به یک راه حل عملی هدایت می‌کند.

ج- ارزیابی راه حل‌های جایگزین: زمان آن رسیده است که درباره اینکه کدام راه حل مؤثر خواهد بود و کدام خیر صحبت کنید. این مهم است که برای همه راه حل‌ها علاقه‌ای به پذیرش آن داشته باشید. اگر یک راه حل کار کند، همه از آن حمایت می‌کنند.

د- تصمیم‌گیری برای بهترین راه حل: اکنون که همه راه حل‌ها را مشاهده نموده اید، یکی از راه حل‌ها را که به نظر بهترین است برگزینید. این مهم است که هر فردی راه حل را بفهمد و مایل باشد آن را امتحان کند: تصمیم شما نباید بر پایان باشد، اما باید بطور بالقوه به موفقیت چشم داشته باشید.

ادامه راه حل: شما تا زمانی که راه حل را بکار نگیرید نمی‌توانید مطمئن شوید کار خواهد کرد. پس از اینکه راه حل را آزمایش کردید، ایده خوبی که زمانی را برای گفتگو درباره چگونگی ادامه آن اختصاص دهید. ممکن است متوجه شوید این روند نیازمند تغییر است یا باید درباره کل مشکل مجدداً فکر کنید. ایده ما این است که در حل مسأله خلاقیت به خرج دهید.

راه حل برنده - برنده همیشه ممکن نیست. ممکن است زمان‌هایی باشد که حتی با اراده‌ترین مردم هم به سادگی نمی‌توانند راهی را برای برآوردن همه نیازهای خود بیابند. در مواردی شبیه این، فرایند گفتگو شامل برخی توافقات است. اما حتی در این زمان هم اقدامات قبلی بی‌نتیجه نبوده است.

جدول ۲-۵ انتخاب مناسبترین روش حل تعارض

تسلیم دیگران شدن
زمانی که می‌دانید اشتباه می‌کنید

زمانی که موضوع برای دیگران بسیار مهمتر از شماست
به دیگران فرصت اشتباه کردن بدهید
زمانی که هزینه درازمدت برنده شدن ارزش سود کوتاه مدت را نداشته باشد
توافق
زمانی که زمان کافی برای دستیابی به نتیجه برنده - برنده وجود ندارد
زمانی که موضوع آنقدر اهمیت ندارد که برای مدت طولانی درباره اش گفتگو شود
زمانی که دیگر اشخاص در جستجوی نتیجه برنده - برنده نیستند
رقابت
زمانی که موضوع مهم است و دیگر اشخاص از رویکرد غیر رقابتی شما سوء استفاده می کنند
همکاری
زمانی که موضوع مورد سازش بسیار مهم است
زمانی که روابط درازمدت بین شما و شخص دیگر اهمیت دارد
زمانی که دیگر اشخاص می خواهند همکاری کنند
زمانی که شما درباره کسی که در یک شهر دیگر زندگی می کند نگران هستید و به چندین نامه شما پاسخ نداده است. شما به وضوح نیاز دارید پاسخی برای سؤال خود درباره او پیدا کنید، اما نیاز دیگری هم دارید، نیازی بنیادین تر: اطمینان یابی مجدد به اینکه شما هنوز برای دریافت پاسخ به اندازه کافی مهم هستید.

میل اصلی به آموختن درباره آنچه دیگر اشخاص می خواهند جهت تلاش برای ارضاء چنین نیازهایی جو حسن نیت را حاکم می کند که به شما کمک می کند بهترین راه حل را برای مشکلات حال حاضر بیابید و همچنین رابطه خود را در آینده بهبود بخشید. توضیح عمومی برای افرادی که از روش های اداره تعارض استفاده می کنند این است که "این ها برخی اوقات مفید، اما بسیار نسبی هستند".

۲-۳- عوامل تعیین کننده موفقیت ازدواج و رضایت زناشویی

در پژوهش بنی جمالی و همکاران (۱۳۸۳) علل از هم پاشیدگی خانواده ها و نیز موفقیت ازدواج زوج های جوان را شامل موارد ذیل عنوان کردند: ۱- کمی سن جوانان به هنگام ازدواج، فقر اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، کم بودن سواد، پایین بودن سطح شغلی، دخالت بی مورد اطرافیان، پدیده طلاق والدین زوج های ناموفق، وابستگی مالی زوجین به والدین، همه از عوامل تهدیدکننده زندگی مشترک زوجین جوان بودند؛ ۲- عدم همسویی زوجین در جهات مختلف موجب اختلاف زناشویی بین زوجین می شود؛ ۳- تشابه نظرات زوجین به عنوان عامل تداوم بخش زندگی مشترک شناخته شد؛ ۴- وجود

بیماری‌های جسمی، روانی و اختلالات رفتاری اعلام نشده از سوی همسران و خانواده‌های آنها عامل سستی روابط بین زوجین تلقی شد.

در ادامه مطلب به ارائه نظرات پژوهشی در مورد برخی از مهم‌ترین عوامل شناخته شده در بهبود کیفیت زندگی زناشویی و افزایش رضایت از آن به تفکیک اشاره شده است:

۱) مهارت‌های ارتباطی^۱

ارتباط نقش مرکزی در ازدواج ایفا می‌کند (بورلسون و دنتون^۲، ۱۹۹۷) به گونه‌ای که از لحاظ ویژگی‌های زناشویی مشخص شده است که ارتباط موثر و کارآمد میان شوهر و همسر مهم‌ترین جنبه‌ی خانواده‌های دارای عملکرد مطلوب می‌باشد (گریف، ۲۰۰۰). بک و جونز^۳ (۱۹۷۲) به نقل از ساینگتون، (۱۳۸۲) متوجه شدند که رایج‌ترین مشکل در ازدواج‌های نا آرام و پر دردسر همانا ارتباط ضعیف است. به عبارت دیگر موضوعات ارتباطی ممکن است نگرانی‌ها و دل مشغولی‌های اولیه‌ی برخی زوج‌های مراجعه‌کننده برای درمان باشد (کار، ۲۰۰۰). رویکردهای ارتباطی اغلب با سه فرض اساسی به بررسی ازدواج و روابط زناشویی می‌پردازند: ۱- تعارض‌های زناشویی غیر قابل اجتنابند، هدف درمان‌های ارتباطی حذف کامل این تعارض‌ها نیست بلکه تلاش می‌کنند تا به آنها جهت دهند و آنها را در مسیرهایی سازنده به کار اندازند؛ ۲- ارتباط در دو سطح کلامی و غیر کلامی روی می‌دهد و یکی از دلایل اصلی بروز اختلاف‌های زناشویی، ناهماهنگی پیام‌هایی است که به طور همزمان توسط این دو سطح منتقل می‌شوند؛ ۳- همسران در شیوه‌های برقراری ارتباط با یکدیگر تفاوت دارند (سهرابی، ۱۳۸۲). در کل، یک فرض عمومی این بوده است که علت بسیاری از مشکلات ارتباطی زناشویی، مهارت‌های ارتباطی ناکارآمد از طرف همسران می‌باشد و مطابق با این دیدگاه ادونوهیو و کراچ^۴ در ۱۹۹۶ بیان کردند که آموزش ارتباط به عنوان کوششی جهت ترمیم رابطه مسئله دار، مؤلفه‌ای مهم در بسیاری از رویکردهای درمان زناشویی است. (بورلسون و دنتون، ۱۹۹۷).

۲) تقابل^۵

یک منبع بسیار با اهمیت رضایتمندی در ازدواج عبارت است از پاداش‌هایی که طرفین به یکدیگر می‌دهند. زن و شوهرهای شادکام در عوض پاداش‌هایی که از یکدیگر دریافت می‌کنند به همدیگر پاداش می‌دهند، اما رفتارهای تنبیه‌کننده طرف مقابل را نادیده می‌گیرند. آنها در مورد رفتار خوب تقابل دارند اما رفتار ناخوشایند طرف مقابل را تلافی نمی‌کنند، بر عکس، زوج‌های ناراضی رفتار پاداش‌دهنده یکدیگر را نادیده می‌گیرند اما دائماً با تنبیه کردن رفتار نامطلوب طرف مقابل، دست به مقابله به مثل می‌زنند. (ساینگتون، ۱۳۸۲) به عبارت دیگر تعامل‌ها در زوج‌های گرفتار، اغلب با رفتار منفی متقابل مشخص

1 communication skills

2 Buvleson & Denton

3 Beck & Jones

4 oponohue & Crouch

5 reciprocity

می‌شود. اگر یکی از طرفین، رفتاری منفی از خود نشان دهد، طرف دیگر نیز پاسخی شبیه آن می‌دهد و بدین ترتیب، زنجیره تعامل منفی پیش رونده آغاز می‌شود (اشمالینگ و دیگران، ۱۳۸۳).

۳) مهارت‌های حل مسئله^۱

تعارض محصول الزامی زندگی مشترک است (برنشتاین و برنشتاین، ۱۳۸۲) بین دو نفر همیشه احتمال اختلاف نظر وجود دارد و شیوه اداره و حل اختلاف‌ها با شادکامی ازدواج ارتباط دارد. (سایپنگتون، ۱۳۸۲). ظرفیت قبول اختلاف نشانه صمیمیت و نشانه یک خانواده سالم است. اختلاف سالم و خوب، سازنده است، و لیکن در خانواده‌های مسئله دار، مسایل را انکار می‌کنند یا می‌پذیرند که با هم مخالفت نکنند، یا لب از سخن فرو می‌بندند و منزوی می‌شوند (برادشاو^۲، ۱۳۷۲) زوج‌های ناراضی ظاهراً مشکل را نادیده می‌گیرند. اما این زوج‌ها، مشکلات خود را از یاد نمی‌برند، در عوض آن‌ها را همچون سندی لاک و مهر شده حفظ می‌کنند تا بعدها در یک مشاجره بزرگ مجدداً آن را به جریان بیندازند (سایپنگتون، ۱۳۸۲). این در حالی است که در خانواده‌های دارای کارکرد خوب، زوج‌ها نه تنها به وجود تعارض زناشویی اذعان دارند بلکه این تعارض و مشکلات به شیوه موثری حل می‌شوند (گریف، ۲۰۰۰).

۴) عوامل شناختی

شواهد فزاینده‌ای وجود دارد که شیوه‌های درک، تفسیر و ارزیابی زوج از یکدیگر و رویدادهایی که در روابطشان اتفاق می‌افتند، تأثیر مهمی بر کیفیت روابط آن‌ها می‌گذارد (باوکام، اپستین، سایر زوشر^۳ ۱۹۸۹ به نقل از ترکان ۱۳۸۵). آلبرت الیس^۴ (۱۹۷۶)، به نقل از اپستین و دیگران، (۲۰۰۵) تأثیر منفی "باورهای غیر منطقی" یا در نهایت معیارهای غیر واقع‌نگرانه‌ای که افراد در مورد روابط صمیمانه دارند را بر الگوهای تعامل و رضایت همسران مورد تأکید قرار دارد. سلیمانیان (۱۳۷۳) دریافت که میزان تفکرات غیر منطقی باعث نارضایت‌مندی زناشویی می‌گردد. هالفورد (۱۳۸۴) بیان می‌کند زوجین مشکل دار، بیشتر مشکلات رابطه‌شان را به همسرشان نسبت می‌دهند و فکر می‌کنند وی از روی عمد به گونه‌ای ناخوشایند با آن‌ها رفتار می‌کند. در مقابل، زوجین خوشبخت، احتمالاً بیشتر رفتارهای منفی را به شرایط محیطی موقت نسبت می‌دهند.

۵) هیجان و مهارت مندی هیجانی^۵

همان‌گونه که کردوا، گی و وارن^۶ (۲۰۰۵) بیان می‌کنند پژوهش در زمینه هیجان، در حیطه اتفاق می‌افتد. حیطه اول وقوع، ظرفیت و شدت پاسخدهی هیجانی را در ازدواج بررسی کرد. مثلاً بررسی گاتمن در ۱۹۹۴. در این حیطه مشخص شده است که زوج‌های آشفته نسبت به غیر آشفته، تقابل و

1 Problem-solving skills

2 Bradshaw

3 Bavcom, Epstein, Sayerz & sher

4 Albert Ellis

5 Emotional skill fulness

6 Covova, Gee & warren

عاطفه منفی تری را نشان می‌دهند. حیطة دوم، نقش هیجان‌ها مختل از قبیل افسردگی و اضطراب را در سلامت زناشویی بررسی کرد. این حیطة پژوهشی یک رابطه نیرومند میان عاطفه افسرده و آشفتگی زناشویی را نشان داده است مثلاً پژوهش بیچ^۱ در ۲۰۰۱. حیطة سوم، نقش هیجان‌ها را در زوج درمانی بررسی نمود. از نظر این حیطة پژوهشی اصل یا ریشه آشفتگی رابطه در عواطف منفی است که در تعامل با همسر آشکار می‌شود. مثلاً پژوهش‌های جانسون، سولیوان و برادبری^۲

یافته‌های پژوهش تیرگری، اصغرنژاد، بیان زاده و عابدین (۱۳۸۵) و نیز پژوهش رحمانی و قیصری پور (۱۳۸۵) رابطه معنی داری بین هوش عاطفی (هیجانی) و رضایتمندی زناشویی نشان دادند، یعنی به طور کلی زوجین باهوش هیجانی بالا از رضایتمندی زناشویی بالایی برخوردارند.

۶ صمیمیت و خود افشاسازی^۳

نتایج پژوهش اسدیگی و سپاه منصور (۱۳۸۵) در زمینه رابطه میان عناصر سبک‌های عشق (صمیمیت، شهوت و تعهد) و رضایت زناشویی زنان نشان‌دهنده رابطه معنی‌دار میان عنصر صمیمیت و رضایت زناشویی بود.

اگرچه همسران مایلند دیدگاه‌های مشابهی در مورد صمیمیت و خود افشاسازی در رابطه زناشویی داشته باشند، لیکن معلوم گردیده است که میان زنان و مردان در صمیمیت و رضایت زناشویی تفاوت وجود دارد (گریف و مالرب، ۲۰۰۱) به عبارت دیگر تجربه صمیمیت در میان زنان و مردان متفاوت است. زنان خود افشایی در زمینه احساسات را به عنوان صمیمیت زیاد می‌دانند و مردان داشتن فعالیت‌های مشترک با همسر را نشانه صمیمیت می‌دانند (مارکمن و کرافت^۴، ۱۹۸۹ به نقل از هالفورد، ۱۳۸۴). نتایج پژوهش اسدیگی و سپاه منصور (۱۳۸۵) در زمینه رابطه میان عناصر سبک‌های عشق (صمیمیت، شهوت و تعهد) و رضایت زناشویی زنان نشان‌دهنده رابطه معنی‌دار میان عنصر صمیمیت و رضایت زناشویی بود.

۷ عملکرد جنسی^۵

رابطه جنسی با رضایت مداوم از رابطه پیوند دارد (هالفورد، ۱۳۸۴). همسران رضایتمند، همخوانی بیشتری میان فعالیت جنسی که خواهان آن هستند و فعالیت جنسی که تجربه می‌کنند گزارش می‌نمایند. هم چنین برای مردان و هم برای زنان، رضایت از رابطه جنسی به طور معناداری با سطح کارکرد خانواده ارتباط دارد (گریف و مالهرب، ۲۰۰۱) پژوهش رزن-گرانندن و همکاران (۲۰۰۴) حاکی از آن بود که رضایت جنسی مؤلفه بسیار مهمی در روابط وفادارانه است. به هر حال رضایت اولیه از رابطه جنسی یک

1 Beach

2 John son, Sullivan & Bradbury

3 self-disclosure

4 Markman & Kraft

5 sexuality

عامل پیش‌بینی‌کننده قوی برای رضایت و تداوم رابطه در زمان‌های بعدی است. طبق نظر اسپنس^۱ (۱۹۹۷) به نقل از هالفورد، (۱۳۸۴) رابطه جنسی کم و ناخوشایند، منشا تعارضاتی در زوجین مشکل‌دار است و از سوی دیگر، بنابر نظر مسترز و جانسون^۲ (۱۹۷۰) مشکلات جنسی اغلب به خاطر ارتباط ضعیف در زندگانی زناشویی است و لذا قسمتی از درمان آن‌ها برای مشکلات جنسی عبارت است از کمک به زوج‌ها برای بهبود رابطه کلی خود با طرف مقابل. کار (۲۰۰۰) معتقد است هماهنگی جنسی و نه فراوانی فعالیت جنسی با رضایت زناشویی مرتبط است.

۸) ویژگی‌های شخصیتی^۳

هر چند بسیاری از تفاوت‌های شخصیتی طبیعی است و به تفاوت زیادی در رضایتمندی از رابطه منجر نمی‌شود، ولی دو مورد خاص وجود دارد که مشخص شده است تأثیر زیادی بر مشکلات ارتباطی و طلاق دارند و به نوعی این مشکلات را پیش‌بینی می‌کنند: یکی ناتوانی در تنظیم عواطف منفی (عصبی بودن) و دیگری سبک دلبستگی همراه با ناامنی (هالفورد، ۱۳۸۴) پژوهش عطاری و همکاران (۱۳۸۵) نشان داد که عامل شخصیت روان رنجورخویی و رضایت زناشویی با هم رابطه منفی دارند و در مقابل عوامل شخصیتی شامل برونگرایی، توافق و وجدانی بودن با رضایت زناشویی رابطه مثبت دارند.

عطاری و همکاران (۱۳۸۴) بیان می‌کنند که سطح هیجان خواهی زن و شوهر صرف نظر از همسانی و ناهمسانی هیجان خواهی آنها، سازگاری زناشویی را به طور منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد. آن‌ها در تبیین این مسئله به این موضوع اشاره کرده‌اند که از آنجا که ازدواج قراردادی طولانی مدت است که با انعقاد آن محدودیت‌هایی برای افراد ایجاد می‌گردد، این محدودیت‌ها برای افراد هیجان خواه به راحتی قابل پذیرش نیست و لذا سازگاری و رضایت از ازدواج در این افراد کاهش می‌یابد.

۹) سبک‌های دلبستگی^۴

نظریه دلبستگی که اولین بار در زمینه رشد کودکان به کار رفت، اخیراً برای روابط دلبستگی بزرگسالان به کار رفته است و تأثیر عظیمی بر ایجاد زوج درمانی هیجان محور داشته است (آلستین^۵، ۲۰۰۲) اولین بار هازن و شایور^۶ در ۱۹۸۷ مطرح کردند که سبک‌های دلبستگی منعکس‌کننده تمایزات اساسی در بازنمایی‌های ذهنی عشق رمانتیک بزرگسالان هستند. (میرز و لاندزبرگر، ۲۰۰۲). صیادپور (۱۳۸۴) با اشاره به پژوهش‌های انجام شده در این زمینه بیان می‌کند که افراد ایمن با ابراز صمیمیت و بیان عواطف خود بر پایه عشق و دوستی شرایطی را فراهم می‌آورند که موجب برخورداری بیشتر آنان از

1 Spence

2 Masters & Johnson

3 Personality characteristics

4 attachment styles

5 Alstin

6 Hazan & Shaver

احساس رضایت می‌شود؛ در حالی که افراد پرهیزی و دوسوگرا، با فاصله گرفتن عاطفی و اضطراب، کیفیت ارتباط زناشویی را منفی ارزش گذاری می‌کنند.

۱۰) فردیت^۱ و تمایز خود^۲

طبق نظر برادشاو (۱۳۷۲) باور "زن و شوهر نیمه بهتر یکدیگرند" در واقع نشان‌دهنده‌ی اشتباه فرهنگی در زمینه ازدواج است. نقش‌های جنسی انعطاف‌پذیر در این فرهنگ به این معتقد است که با کنار هم گذاردن دو نیمه‌ی انسان یک شخص کامل ایجاد می‌شود. برداشت به گونه‌ای است که انگار یک دوم ضربدر یک دوم مساوی یک می‌شود، و حال آنکه یک دوم ضربدر یک دوم مساوی یک چهارم است که از یک دوم کمتر است. به همین دلیل وقتی دو نفر برای تکمیل شدن ازدواج می‌کنند، در مقایسه با آن زمان که کامل و تکمیل نبودند، ناقص‌تر می‌شوند و این علت بسیاری از شکست‌های ازدواج‌هاست. بنابراین افرادی که از وضعیت درونی سازمان یافته‌تری برخوردارند در نظم دادن به وضعیت طرف مقابل نیز موفق‌تر می‌باشند. (برنشتاین و برنشتاین، ۱۳۸۲) نجفلویی (۱۳۸۳) نیز در پژوهش خود نشان داد زوجین دارای تمایز یافتگی پایین، تعارض زناشویی بالایی را نشان می‌دهند.

۱۱) بهداشت روانی و جسمی

ارتباط میان ناراحتی روان شناختی و عدم رضایت زناشویی در بیماران متأهلی که طیف وسیعی از مشکلات روان شناختی را تجربه می‌کنند به اثبات رسیده است در میان اختلالات روان شناختی عمده، افسردگی به طور وسیع‌تری مورد بررسی قرار گرفته و نشان داده شده است که ارتباطی قوی با آشفتگی زناشویی دارد (میرزولاندزبرگر، ۲۰۰۲) پژوهش گران همچنین ارتباطی قوی میان اختلالات اضطرابی و آشفتگی زناشویی اثبات کرده‌اند. علاوه بر اختلالات روانی، مشکلات ارتباطی با بیماری‌های جسمانی نیز همبستگی دارد. افرادی که روابط رضایت بخش و حمایت‌کننده دارند، احتمال کمی وجود دارد که مبتلا به بیماری سختی شوند و اگر هم بیمار شوند سریع‌تر بهبود می‌یابند (هالفورد، ۱۳۸۴).

۱۲) سن

ارسون و هلمن^۳ (۱۹۹۴) پس از مرور ادبیات موجود در زمینه رضایت زناشویی نتیجه گرفتند که قوی‌ترین عامل پیش‌بینی‌کننده تزلزل و عدم اثبات زناشویی، سن کم به هنگام ازدواج می‌باشد. هم‌چنین کرو و ریدلی (۱۳۸۴) اشاره می‌کنند که یافته‌های که در تمام تحقیقات یکسان بوده است تاکید بر این موضوع دارد که امکان شکست ازدواج در سن پایین، زیاد است.

نتایج پژوهش‌های کلیک^۴ (۱۹۵۷) و کارتر^۱ (۱۹۷۱) نشان داده‌اند که ازدواج‌هایی که قبل از سن ۱۸ سالگی واقع می‌شوند سه برابر ازدواج‌هایی که بعد از ۱۸ سالگی روی می‌دهند، احتمال طلاق دارند و

1 individuality

2 differentiation of self

3 Larson & Helman

4 Click

ازدواج‌هایی که قبل از رسیدن به سن ۲۰ سالگی صورت می‌گیرند دو برابر ازدواج‌هایی که بعد از ۲۰ سالگی رخ می‌دهند احتمال طلاق دارند.

به بیان دیگر، هر چه سن ازدواج پایین‌تر باشد احتمال از هم گسیختگی خانواده بیشتر می‌شود، زیرا در سنین پایین، افراد از قابلیت‌های لازم برای ایفای نقش همسری بی‌بهره‌اند. در عین حال، ازدواج در سنین بسیار بالا نیز خطر طلاق را افزایش می‌دهد (میر احمدی زاده و همکاران، ۱۳۸۲).

۱۳) تحصیلات

نیومن و نیومن (۱۹۹۱ به نقل از کار، ۲۰۰۰) یکی از عوامل موثر در رضایت زناشویی را سطح تحصیلات بالا و نیز موقعیت اجتماعی - اقتصادی بالا می‌دانند، یعنی این عوامل منجر به رضایت زناشویی بیشتر می‌گردند، زیرا جایی که این عوامل وجود دارند افراد احتمالاً مهارت‌های حل مسئله بهتر و استرس‌های مزمن کمتری در زندگی (مانند زندگی در محیط شلوغ) دارند. نتایج پژوهش بنی جمالی و همکاران (۱۳۸۳) نیز نشان داد که رابطه معنی داری بین میزان تحصیلات و موفقیت در زندگی، هم در شوهران و هم در همسران وجود دارد. در نتیجه بالا بودن سطح تحصیلات زوجین عامل تفاهم و تداوم زندگی است. میراحمدی زاده و همکاران (۱۳۸۲) نیز گزارش نمودند که سطح تحصیلات زوج‌های متقاضی طلاق به طور معنی داری کمتر از سایر زوج‌هاست که این یافته موید نتایج حاصل از آن دسته از پژوهش‌هاست که در طبقات اجتماعی پایین‌تر و افراد دارای تحصیلات کمتر، میزان طلاق بیشتر است.

۱۴) درآمد و شغل

درآمد کم و ناامنی شغلی با رضایتمندی زناشویی پایین همراه است. هنگامی که زوجین دائماً درباره پول نگرانی داشته باشند، رضایتمندی زناشویی پایین خواهد بود (سایپنگتون، ۱۳۸۲). به همین منوال، هر قدر در سطوح قشربندی اجتماعی پایین‌تر بیاییم، میزان طلاق رو به افزایش می‌گذارد ولی بالعکس، میزان طلاق در بین گروه‌های دارای منزلت حرف‌های و فنی، کمتر است. (بنی جمالی و همکاران، ۱۳۸۳). از طرف دیگر بیکاری نیز یکی از عوامل پیش‌بینی‌کننده طلاق است (کرو و ریدلی، ۱۳۸۴). در عین حال، رضایتمندی شغلی به ویژه برای شوهرها، با خشنودی زناشویی رابطه دارد (سایپنگتون، ۱۳۸۲) و بنابراین شغل تأثیر بسزایی در غنی سازی رابطه دارد. ولیکن در عین حال ملزومات شغلی گاهی اوقات می‌تواند با نقش زوجین رقابت کند (هالفورد، ۱۳۸۴).

۱۵) ایفای نقش

ایفای نقش به انجام وظایف اصلی اشاره می‌کند که برای تداوم زندگی زناشویی لازم است (هالفورد، ۱۳۸۴). افراد از لحاظ نگرش در مورد نقش‌هایی که برای جنسیت آن‌ها مناسب هستند متفاوتند. در کل نقش‌های جنسی می‌توانند به سنتی (که زن در خانه می‌ماند و مسئول کارهای خانه و مراقبت از فرزند

می‌باشد) یا مدرن (که هر دو همسر تکالیف شغلی و خانگی مساوی دارند) طبقه بندی می‌شوند (آماتو و بوث^۱، ۱۹۹۵ به نقل از مک گاورن و میرز^۲، ۲۰۰۲). نقش‌هایی که مسئولیت بیشتری را بر دوش یکی از همسران قرار می‌دهد، خطر مشکلات ارتباطی را افزایش می‌دهد. نقش زیاده از حد و باری که روی دوش همسران و به ویژه زنان می‌گذارد، با استرس، آشفتگی و افسردگی همراه است؛ استرس و افسردگی نیز به نوبه‌ی خود مشکلات ارتباطی را تداوم بخشیده و افزایش می‌دهد (هالفورد، ۱۳۸۴).

۱۶ فرزندان

در زمینه نقش فرزند یا فرزندان در ازدواج از دو منظر می‌توان نگریست: یکی اثر فرزند بر کیفیت روابط زناشویی والدین و دیگر تأثیر روابط والدین بر فرزندان. مرور تحلیلی توانگ، کمپیل و فاستر^۳ (۲۰۰۳) نشان داد که والدین رضایت زناشویی پایین‌تری را در مقایسه با غیر والدین گزارش می‌دهند. هم چنین ارتباط منفی معناداری بین رضایت زناشویی و تعداد فرزندان وجود دارد. تفاوت در رضایت زناشویی در میان مادرانی که کودک نوزاد داشتند مشهودترین میزان را داشت. برای مردان این اثرپذیری به طور مشابه از سن فرزندان صورت می‌گرفت. اثر والد بودن بر رضایت زناشویی در میان گروه‌های اجتماعی- اقتصادی بالا منفی‌تر است. این داده‌ها مبین آن هستند که بعد از تولد فرزندان، به دلیل تعارضات مربوط به نقش و محدود شدن آزادی، رضایت زناشویی کاهش می‌یابد. با این وجود مثال‌های بسیاری وجود دارند که کودکان، رضایت را بهبود یا افزایش می‌دهند یا حداقل اثر منفی ندارند (توانگ و دیگران، ۲۰۰۳). به عنوان مثال، پژوهش کاردک^۴ (۱۹۹۵) نشان می‌دهد که حضور فرزندان به طور مثبتی با رضایت زناشویی مرتبط می‌باشد.

۱۷ حمایت خانوادگی و اجتماعی

نتایج پژوهش دمیر و فیسیلوگلو (۱۹۹۹) نشان داد که تنهایی به طور معنی‌دار و منفی با سازگاری زناشویی مرتبط است. آن‌ها هم چنین بر طبق نظر باربور^۵ (۱۹۹۳) می‌گویند اگرچه معلوم شده است که داشتن همسر یک عامل مثبت تغییردهنده احساس تنهایی می‌باشد، کیفیت روابط خانوادگی نیز باید مدنظر قرار گیرد. هالفورد (۱۳۸۴) معتقد است، میزان حمایت‌های عاطفی (مانند گوش دادن همدلانه به درد و دل‌های همسر) و عملی (مانند کمک کردن به دیگران) که زوجین به یکدیگر ابراز می‌کنند به طور قابل توجهی رضایتمندی از رابطه را در عرض سال‌های اولیه ازدواج پیش‌بینی می‌کند.

رابطه معنی‌داری بین عدم پذیرش زوجین از سوی خانواده‌های یکدیگر و توفیق یا عدم توفیق در زندگی وجود دارد، همچنین میزان دخالت بستگان در زندگی مشترک در خانواده‌های ناموفق بیشتر است. به علاوه، خانواده‌های زوج‌های موفق بیشتر در جریان آشنایی‌های قبل از ازدواج فرزندان خود با یکدیگر

1 Amato & Booth

2 McGovern & Meyers

3 Twenge, Campbell & Foster

4 Kurdek

5 Barbour

بوده‌اند، بنابراین آگاهی والدین و هدایت صحیح آن‌ها می‌تواند در موقعیت زندگی فرزندان‌شان موثر باشد (بنی جمالی و همکاران، ۱۳۸۳).

۱۸ عوامل فرهنگی

ازدواج و روابط مشابه با آنان در داخل یک بافت فرهنگی رخ می‌دهد که این بافت چگونگی ازدواج را تعیین می‌کند (هالفورد، ۱۳۸۴). در فرهنگ‌های مختلف، ازدواج الگوهای فرهنگی خاص خود را دارد. برای مثال ازدواج برای زوج‌های آمریکایی در مرحله اول، درگیر شدن در یک رابطه صمیمانه، در میان گذاشتن احساسات به طور آشکار و انجام فعالیت‌ها به طور مشترک است. بر عکس صمیمیت زناشویی اولویت خانواده‌های ایتالیایی نیست (موسوی، ۱۳۸۲). اصولاً ازدواج به جای پیوند میان دو نفر به عنوان پیوند دو خانواده و سنت‌های مربوط به آن‌ها مفهوم پردازی می‌گردد (کار، ۲۰۰۰). زوجینی که از نظر زمینه فرهنگی، قومی و نژادی با هم تفاوت دارند، انتظارات و باورهای‌شان در مورد روابط زناشویی نیز متفاوت است. این تفاوت‌ها در پیش فرض‌ها، مفروضات و باورهای زوجین می‌تواند منبع قدرت یک رابطه باشد، در صورتی که زوجین بتوانند عاقلانه نقاط قوت و تفاوت فرهنگی‌شان را در نظر بگیرند. اما در عین حال، تفاوت‌های محسوس در انتظارات زوجین می‌تواند منبع مهم تعارض بین همسران باشد (هالفورد، ۱۳۸۴).

۱۹ مذهب

بعد دیگری که بر کیفیت زناشویی اثر می‌گذارد، سیستم‌های ارزشی و عقیدتی همسران و تشابهات و تفاوت‌های باورها و ارزش‌ها در این زیر نظام زوجی می‌تواند باشد. پژوهشگران بسیاری بر ارتباط میان مذهبی بودن و رضایت زناشویی تاکید کرده‌اند (هانلر و جنکاز، ۲۰۰۵). توافق در مسایل مذهبی عامل مهمی در پایداری روابط زناشویی به شمار می‌رود (میرسعدی زاده و همکاران، ۱۳۸۲). نقش مذهب قطعی است زیرا که مذهب به خودی خود مؤلفه‌های بسیاری هم چون روش‌های زندگی، سیستم‌های اعتقادی، ارزشی، انتظارات و غیره در بر می‌گیرد (هانلر و جنکاز، ۲۰۰۵). مذهبی بودن به طور معنی داری با رضایت زناشویی مرتبط است. مذهبی بودن به عنوان رویدادی آرام کننده، برای زوج‌های مذهبی در حین تعارض عمل می‌کند، بدین نحو که عبادت کردن هیجانانگیز خصمانه و تعاملات هیجانی را کاهش می‌دهد.

۲۰ رویدادهای زندگی

رویدادهای زندگی به تحولات رشدی و تغییر یافتن موقعیت‌هایی که زوجین با هم و یا به صورت فردی با آن مواجه می‌شوند اشاره می‌کند. به احتمال زیاد در دورانی که نرخ تغییر و حوادث استرس آور زندگی زیاد می‌شود، مشکلات ارتباطی نیز بیشتر می‌شود. (هالفورد، ۱۳۸۴). مثلاً در آغاز دوره زناشویی؛ بارداری و فرزند پروری؛ موارد مشکل و مورد اختلاف در فرزند پروری؛ بیماری شدید یا مرگ فرزند یا

خویشاوندان؛ دوره نوجوانی فرزندان؛ ترک کردن خانه توسط فرزندان. خیانت و جدایی (سادوک و سادوک، ۲۰۰۵). بازنشستگی نیز یک انتقال عمده دیگر برای زوجین است که با آشفتگی در رابطه همراه است (هالفورد، ۱۳۸۴).

۲۱) سبک‌های حل تعارض

یکی از مؤلفه‌های مهم مؤثر بر رضایت زناشویی سبک‌های حل تعارض است. تحقیقات زیادی مانند دلداری (۲۰۱۳)، دیباجی فروشانی، امامی پور و محمودی (۱۳۸۸) اهمیت این عامل را خاطر نشان نموده‌اند. همه زوج‌ها سطحی از تعارض را تجربه می‌کنند، عدم آگاهی یا عدم توانایی زوج‌ها برای حل تعارض موجب کاهش ثبات روابط و خاتمه روابط می‌شود. در این زمینه نیز تحقیقات چندی صورت گرفته است که می‌توان به تحقیقات کورین، و روف و فلد (۱۹۸۳)، تحقیقات بورکس و والین، برایکلر و کلی (۱۹۷۹) و گاتمن (۱۹۷۹؛ به نقل از میرخشتی، ۱۳۷۵) و نیز مطالعات باس (۱۹۹۱)، تامپسون و واکر (۱۹۸۹؛ به نقل از برانون، ۱۹۹۹) و نیز تحقیق روبرتز (۲۰۰۰) اشاره کرد.

درباره ابعاد نارضایتی زناشویی در زنان و مردان و مقایسه این ابعاد با یکدیگر و نیز مقایسه نارضایتی کلی در افراد تاکنون تحقیق جامعی صورت نگرفته است. عموماً تحقیقات موجود، در زمینه بررسی یک یا چند بعد از ابعاد زندگی زناشویی است. از جمله تحقیقاتی که در ایران صورت گرفته است می‌توان به تحقیقات وکیلی (۱۳۶۸)، ملازاده (۱۳۷۲)، سلیمانیان (۱۳۷۳)، موسوی (۱۳۷۴)، علی اسماعیلی (۱۳۷۴)، مهدویان (۱۳۷۵)، براتی (۱۳۷۵)، بنی اسدی (۱۳۷۵)، صادقی (۱۳۸۰)، مرادی (۱۳۸۰)، ثنایی و باقریان نژاد (۱۳۸۲) اشاره نمود.

تحقیقات انجام شده درباره رضایت و نارضایتی زناشویی در کشورهای غربی و به ویژه در آمریکا وسعت و دامنه زیادی داشته و در سال‌های اخیر به ویژه دهه ۱۹۹۰ به بعد رشد چشمگیری داشته و عوامل مختلفی چون روانشناختی، متغیرها و روندهای جمعیت شناختی، وظایف والدینی، سلامت فیزیکی، آسیب شناسی روانی و یا ترکیبی از آن‌ها را در بر می‌گیرد (ثنایی و باقریان نژاد، ۱۳۸۱).

از جمله تحقیقات انجام شده در بعد مسائل شخصیتی می‌توان تحقیقات آیزنک و ویک فیلد (۱۹۸۱)، بورکس و والین (۱۹۵۳)، جانسون و هریس (۱۹۸۰) به نقل از بنی اسدی، (۱۳۷۵)، تحقیقات بری (۱۹۷۰)، آدامز (۱۹۸۶)، و شافر (۱۹۹۶) به نقل از صادقی، (۱۳۸۰)، تحقیقات اولری و اسمیت (۱۹۹۱)، ویس و هیمن (۱۹۹۰)، ماتیز، وایکراما و کانجر (۱۹۹۶)، پسکه و برادبری (۱۹۹۸) و نیز تحقیقات گلس و رایت (۱۹۹۲؛ به نقل از یانگ و لانگ، ۱۹۹۸) اشاره کرد.

شایعترین مشکلی که زوج‌های ناراضی مطرح می‌کنند، عدم موفقیت در برقراری ارتباط است، اگر همسران مسائل خود را با یکدیگر مطرح نکنند و به راه حل مثبتی که هر دوی آن‌ها با آن توافق داشته باشند، نایل نشوند، عدم بیان صمیمیت می‌تواند منجر به تنش در رابطه و یا ختم آن شود. در این زمینه تحقیقات زیادی صورت گرفته است که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: مطالعات راش، بری،

هرتل و سوین (۱۹۷۴)، هنیز، چیوز و ساموئل (۱۹۸۴)، جکوبسون و مور (۱۹۸۱)، مارکمن (۱۹۸۱)، رایین (۱۹۷۷)، پاتریک و بادزینسکی (۱۹۹۴)؛ به نقل از گاتمن، مارکمن و نوتاریس، ۱۹۹۷؛ به نقل از مهدویان، (۱۳۷۵). تحقیقات پلچتی، کاتاریر، کوت، روی (۱۹۹۶)، بیرچلر، ویس، وینست (۱۹۷۵)، فلوید، مارکمن (۱۹۸۴)؛ به نقل از بیلیدان و مولی، (۱۹۹۷) ریسمن (۱۹۹۰)؛ به نقل از برانون، (۱۹۹۹).

فشارها و مشکلات اقتصادی از قبیل بیکاری و نداشتن درآمد، درآمد پایین، عدم ثبات شغلی و غیره ممکن است باعث فشار، خصومت، تیرگی روابط زناشویی و در نهایت طلاق گردد. در این زمینه می‌توان به تحقیقات لوینجر (۱۹۷۶)، کانجر و دیگران (۱۹۹۰)؛ به نقل از کارلسون و همکاران، (۱۳۷۸)، تحقیقات سات و سپتیز (۱۹۸۶)، گرینشتاین (۱۹۹۰)؛ به نقل از رایس، (۱۹۹۶)، اجرای پروژه مطالعاتی ایلت آیوا با کمک گانجر و همکاران، یافته‌های استراس (۱۹۹۰)، کاتالانو (۱۹۹۱)، کامپاس، کاسترو، مارتین و سویت (۱۹۹۱)، رایین (۱۹۹۴)، همچنین تحقیقات هافمن و دانکن (۱۹۹۵)، سایت و لوید، تزنگ و میر (۱۹۹۵)، هیدرمن، ساملینوا و اوراند (۱۹۹۸)، راجرز (۱۹۹۹)؛ به نقل از وایت و راجرز، (۲۰۰۰).

نیاز به داشتن اوقات فراغت مشترک یک نیاز اساسی برای عموم زوج‌هاست، غفلت از این مسأله ممکن است باعث عدم رضایت زناشویی گردد از تحقیقاتی که در این زمینه صورت گرفته است می‌توان به تحقیق پاریس و لاک (۱۹۹۱)؛ به نقل از بنی اسدی، (۱۳۷۵)، مطالعه گسترده ریسمن (۱۹۹۰)؛ به نقل از برانون، (۱۹۹۹)، اشاره کرد.

یکی از ابعاد مهم رضایت دز زندگی زناشویی و عامل تداوم بخش ازدواجها، کیفیت برقراری رابطه جنسی و میزان رضایت از آن است. در این زمینه می‌توان به تحقیقات اسمیت، بکر، بیرن، پریزیلا (۱۹۹۲)، ماریوس، استریکت و هامر (۱۹۹۲)، توکر و اوگرادی (۱۹۹۱)؛ به نقل از صالحی فدردی، (۱۳۷۸) و همچنین مطالعه ملی وایت و کیث (۱۹۹۰)؛ به نقل از روبرتز، (۱۹۹۰) اشاره کرد. مطالعات انجام شده در دهه ۱۹۹۰ نیز نشان‌دهنده رابطه بالای رضایت زناشویی و رضایت جنسی است. کاپچ، کامستات (۱۹۹۰)، ادواردز، بوث و گرلی (۱۹۹۱)، کردک (۱۹۹۱)، اوگینز و همکاران (۱۹۹۳)، هاویلا-مانیلا، هندرسون کینگ و وراف (۱۹۹۴)، لارنس و بایرز (۱۹۹۵)، وراف، دوان، هچت (۱۹۹۵)، کانتیلا (۱۹۹۷)؛ به نقل از کریستفر و سرچر، (۲۰۰۰).

وجود یا عدم وجود بچه در زندگی زن و شوهر اغلب ممکن است منشاء مشکلاتی در روابط زناشویی گردد. در این مورد، می‌توان از تحقیقات انجام شده زیر نام برد: تحقیقات فلومن (۱۹۷۱)، رولین و کانون (۱۹۷۴)، اسپانیز، لويس و کول (۱۹۷۵)؛ به نقل از سیف، (۱۳۶۷)، مطالعات وینچ و دیگران (۱۹۷۴)، و شلزینگر (۱۹۹۰)؛ به نقل از سلیمانان، (۱۳۷۳)، هیتون (۱۹۹۰)؛ به نقل از رایس، (۱۹۹۶).

دخالت‌ها و اعمال نفوذ افراد خانواده زن و شوهر، همچنین دوستان آن‌ها ممکن است در بروز تعارضات و نارضایتی‌های زناشویی و دامن زدن هر چه بیشتر به آن‌ها نقش اساسی داشته باشد. مطالعات ترمن (۱۹۳۸)؛ به نقل از رایس، (۱۹۹۶)، بوئن (۱۹۷۴)؛ به نقل از ثنایی، (۱۹۷۸)، وینچ و دیگران (۱۹۷۴) و

نیز تحقیقات مارکوفسکی و گرین وود (۱۹۸۴؛ به نقل از سلیمانیان، ۱۳۷۳) همگی مؤید این رابطه می‌باشند.

کار بسیاری از زوجها بر سر تقسیم وظایف و اینکه کدام یک موظف به انجام چه مسئولیتهایی هستند به اختلاف می‌کشد. با بی‌اعتبار شدن تدریجی نقش‌های سنتی زن و مرد، تعیین مسئولیت‌های زن و شوهر در قبال هم دشوار شده است. تأثیر نقش‌های مساوات طلبانه و رابطه آن با میزان نارضایتی زناشویی را می‌توان در تحقیقات زیر نظاره کرد: میشل (۱۹۷۱)، بلامشتاین و شوارتز (۱۹۸۳)، پیلو و گوردون (۱۹۸۵)، بنین و آنگلوستانلی (۱۹۸۸)، پیلو، کمپل و سایتل (۱۹۸۹؛ به نقل از برانون، ۱۹۹۹) و مطالعات لیتل و بورکس (۱۹۸۳؛ به نقل از بنی اسدی، ۱۳۷۵).

اختلاف مذهبی، عقیدتی و ارزشی زوجها اغلب ممکن است زمینه‌ساز مشاجرات و نارضایتی‌های زناشویی گردد. عدم هماهنگی و همفکری مذهبی و ارزشی با گذشت سال‌های زناشویی افزایش می‌یابد و بگو مگوهای دایمی را سبب می‌شود. تحقیقات زیادی به بررسی رابطه مذهب و نارضایتی زناشویی پرداخته‌اند که از آن جمله می‌توان به تحقیقات زیر اشاره کرد: تحقیقات گلن و سوپانسیس (۱۹۸۴)، هیتون، آلبرت و مارتین (۱۹۸۵)، برادبری و نرمر (۱۹۸۶؛ به نقل از رایس (۱۹۹۶) کوتلر (۱۹۶۳) استفان و برادفورد (۱۹۸۳)؛ به نقل از سلیمانیان، (۱۳۷۳)؛ و بوگال به نقل از نوابی نژاد (۱۳۷۹)).

جدیدترین مدل موفقیت و شکست زناشویی، مدل بافت^۱ - خصیصه^۲ - فرایند^۳ (C - T - P) ازدواج است (کارنی و برادباری، ۱۹۹۵). این مدل از یک فراتحلیلی بر روی ۱۰۰ مطالعه طولی بدست آمده است، این مدل از رویکردهای رفتاری گرفته شده است (گاتمن، ۱۹۷۹؛ وایس، ۱۹۷۸)، مدل بیان می‌کند که رضایت از زناشویی نتیجه مستقیم انطباق، تعامل و درک متقابل زوجین از یکدیگر است. هر چند، این مدل به فراتر از رویکرد رفتاری حرکت می‌کند، فرایندهای انطباق در ازدواج از دو منبع مشخص و حتمی قوی‌تر تأثیر می‌پذیرد: ویژگی‌های بادوام هر زوج و محیط خارجی زوجین. همسرانی که از توانمندی‌های شخصی برخوردارند و آنهایی که در محیط‌های غنی و حمایتی زندگی می‌کنند باید عموماً نتایج مثبت‌تری تجربه کنند. زوج‌هایی که آسیب‌پذیری چندگانه برای ازدواج دارند و آنهایی که فاقد منابع برای مقابله با مشکلات هستند وضعیت بدتری دارند. تلفیق این عناصر با هم به این روش تلویحات نظری بلاواسطه‌ای را بوجود می‌آورد. اولاً، با تثبیت موقعیت فرایندهای انطباقی به عنوان تن‌ها منبع مؤثر بر رضایت زناشویی، مدل پیشنهاد می‌کند که منابع وسیعتری بر مقابله با فرایندها و رفتارهای داخل زناشویی اثرگذار هستند. از اینرو، فشار روانی و رضایت شغلی بدین دلیل بر رضایت زناشویی اثرگذار است که توانایی همسران را برای شکل دادن اشکال مثبت رابطه باز می‌دارد. توانمندی‌های شخصی و محیط‌های حمایتی رضایت زناشویی را افزایش می‌دهد زیرا رفتارهای رابطه‌ای مثبت را تسهیل می‌نماید. شرح دادن

1 Context

2 Trait

3 process

فرایندهای انطباقی به عنوان واسطه اثرات سایر متغیرها بر ازدواج بخش جدیدی به حساب می‌آید. دوم، با اتصال بین صفات با دوام هر زوج و شرایطی که هر کدام در آن زندگی کرده‌اند، مدل پیشنهاد می‌کند که این دو منبع اثر با تأثیر تجربه ازدواج زوجین تعامل خواهد داشت. زوج‌هایی با توانمندی شخصی ممکن است در مواجهه با سختی‌ها به سختی تلاش کنند که بطور مؤثری مشکلات را حل و فصل نمایند. زوج‌های با آسیب‌پذیری چندگانه ممکن است با دریافت محیط حمایتی کافی هنوز ازدواجشان را بطور موفقیت‌آمیز حفظ نمایند. در میان کسانی که درباره ازدواج تحقیق می‌کنند مدل اصلی بافت^۱ - خصیصه^۲ - فرایند^۳ (CTP) بطور گسترده‌ای ذکر شده است. زیرا این مدل پیش شرط پایه‌های شکل بندی نظری به حساب می‌آید (برای مثال نگاه کنید به هیوستن، ۲۰۰۰).

در کشور ما نیز در سال‌های اخیر تحقیقاتی درباره رضایتمندی و عدم رضایتمندی زناشویی انجام شده است از جمله این تحقیقات می‌توان به خدایاری فر (۱۳۸۶) درباره رابطه نگرش مذهبی با رضایتمندی زناشویی در دانشجویان متأهل، واقعی (۱۳۸۹) درباره بررسی ارتباط میزان خشنودی زناشویی با باورهای ارتباطی زناشویی در پرستاران متأهل شاغل در بیمارستان‌های دانشگاهی شهر مشهد، عباسی (۱۳۸۷) بررسی ارتباط میزان خوشنودی زناشویی با باورهای ارتباطی زناشویی در پرستاران متأهل شاغل در بیمارستان‌های دانشگاهی شهر مشهد، محمد زاده ابراهیمی (۱۳۸۷) رابطه‌ی بین مشابهت و مکمل بودن در ابعاد شخصیتی زوجین با رضایتمندی زناشویی، بنائیان (۱۳۸۵) بررسی ارتباط سلامت روان و رضایت زناشویی زنان متأهل، احدی (۱۳۸۶) رابطه شخصیت و رضایت زناشویی، حسینیان (۱۳۸۶) رابطه بین سطح سلامت خانواده اصلی و رضایت زناشویی زنان دبیر آموزش و پرورش شهرستان کرج، بشارت (۱۳۸۳) رضایت زناشویی و سلامت روانی بر حسب سبک‌های مقابله، احمدی (۱۳۸۳) بررسی وضعیت ازدواج و سازگاری زناشویی در بین کارکنان سپاه، دانش (۱۳۸۴) تأثیر همانندی / تضاد در ویژگی‌های شخصیتی درونگرایی / برونگرایی بر رضایت، رجایی (۱۳۸۶) سبک‌های مختلف دلبستگی و رضایتمندی زناشویی، حفاظی طرقله (۱۳۸۵) بررسی ارتباط بین اجزاء عشق و رضایتمندی زوجی، نظری (۱۳۸۶) بررسی و مقایسه رضایت زناشویی زوج‌های هر دو شاغل، علیکی (۱۳۸۷) بررسی رابطه بین تمایزیافتگی و رضایت زناشویی، بلیده بی (۱۳۸۹) بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی زناشویی در قوم بلوچ، یونسی (۱۳۸۸) پیش‌بینی رضایت زناشویی و تفکر قطعی نگر در زوجین، علی اکبری دهکردی (۱۳۸۸) رابطه عملکرد جنسی زنان با سازگاری زناشویی، عباسی (۱۳۸۷) پیش‌بینی رضایتمندی زناشویی بر مبنای ویژگی‌های شخصیتی و روحانی (۱۳۸۷) رابطه عمل به باورهای دینی با شادکامی و رضایت زناشویی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه، اشاره نمود.

1 Context

2 Trait

3 process

ریشه‌های بررسی ارتباطات زناشویی به اواخر سال‌های دهه ۱۹۶۰ بر می‌گردد. از سال ۱۹۷۱ به بعد، بیش از ۷۰ مطالعه درباره ارتباطات همسران شامل ۴۰ مطالعه کمی و ۳۹ مطالعه کیفی انجام شده است (جاکوبوسکی، ۲۰۰۴). برنامه مهارت‌های ارتباط همسران بر جنبه‌های نگرشی و رفتاری زوج‌ها برای حل تعارض‌های زناشویی تاکید می‌کند. تمام مطالعات در این باره روی ارتباط همسران و تحقیقات اخیر روی مهارت‌های ارتباط همسران تاکید کرده‌اند (میلر و همکاران، ۱۹۹۱؛ ترجمه بهاری، ۱۳۸۵؛ میلر، ۱۹۷۱؛ و میلر و نانالی، ۱۹۷۶). برخی از صاحب نظران تبادل‌های رفتاری زناشویی و یا عوامل رابطه‌ای نظیر مهارت‌ها را کانون مداخله خود قرار داده‌اند (برای نمونه، جاکوبسن و مارگولین^۱، ۱۹۷۹؛ به نقل از برنشتاین و برنشتاین^۲، ترجمه سهرابی^۳ ۱۳۷۷). برنشتاین و همکارانش (۱۹۸۹) تأثیر ترکیب یک برنامه حل مساله را با آموزش ارتباط در کاهش درماندگی زناشویی اثبات کردند (به نقل از اعتمادی، ۱۳۸۵). همچنین، جاکوبسن (۱۹۸۹) با استفاده از راهبرد حل مشکل تغییرات مثبتی را در زوجین ایجاد کرده است (نوابی نژاد، ۱۳۸۰).

مطالعات حاکی از همبستگی بالا بین مهارت‌های ارتباطی و حل تعارض زوجین و سازگاری زناشویی و نرخ طلاق است (برای نمونه، کریستنسن و شنک^۳، ۱۹۹۰؛ ساندرز، هالفورد، و بهرنس^۴، ۱۹۹۸؛ لارنس و برادبوری^۵، ۲۰۰۰). یالسین و کاراهان^۶ (۲۰۰۷) عقیده دارند که یکی از بهترین راه‌های تقویت رابطه همسران تعلیم مهارت‌های ارتباطی به زوج‌ها است که به آن‌ها کمک می‌کند تا تعارضات زناشویی آتی‌شان را حل و فصل کنند. آن‌ها در تحقیق خود پی بردند که برنامه ارتباط همسران بر میزان سازگاری زناشویی موثر است. شیلینگ و همکاران (۲۰۰۱)، هالفورد و همکاران (۲۰۰۱) و باتلر و وامپلر (۱۹۹۹) پی بردند که برنامه ارتباط همسران اثرات مثبتی روی سطوح سازگاری زناشویی گذاشته‌اند.

مطالعه‌ی روابط زوجین به روشن شدن چهارچوب‌های ساختاری که روابط زوجین در آن شکل می‌گیرد کمک می‌کند. کیفیت روابط زناشویی^۷ نقش اساسی در ارزیابی کیفیت کلی ارتباطات خانوادگی دارد (برادبوری، فینچام و بیچ^۸، ۲۰۰۰). کیفیت روابط زناشویی مفهومی چندبعدی است و شامل ابعاد گوناگون ارتباط زوجین مانند سازگاری، رضایت، شادمانی، انسجام و تعهد می‌شود (تروکسل^۹، ۲۰۰۶).

سه رویکرد عمده برای مفهوم‌سازی کیفیت روابط زناشویی وجود دارد. رویکرد اول مربوط به لیوایز و اسپانیر^{۱۰} (۱۹۷۹؛ به نقل از ادیتال و لاو^{۱۱}، ۲۰۰۵) است که کیفیت روابط زناشویی را ترکیبی از

1 Jacobson and Margulin

2 Bernstein and Bernstein

3 Christensen and Shenk

4 Sanders, Halford, and Behrens

5 Lawrence and Bradbury

6 Yalcin, and Kalahan

4 marital quality

5 Bradbury, T., Fincham, F., & Beach, S.

6 Troxel, W.

10 Lewise & Spanier

11 Adital, B., Lavee, Y.

سازگاری و شادمانی می‌داند. رویکرد دوم مربوط به فینچام و برادبوری (۱۹۸۷؛ به نقل از کرولی^۱، ۲۰۰۶) است. بر اساس این رویکرد کیفیت روابط زناشویی منعکس‌کننده‌ی ارزیابی کلی فرد از رابطه‌ی زناشویی است. رویکرد سوم مربوط به مارکس^۲ (۱۹۸۹؛ به نقل از تروکسل، ۲۰۰۶) است که تلفیقی از رویکرد لیوایز واسپنیر و رویکرد سیستمی بوئن^۳ (۱۹۷۸) است. مارکس نسبت به فرد، رابطه‌ی فرد با همسرش و رابطه‌ی فرد با دیگران نگرش سیستمی دارد. از این دیدگاه یک فرد متأهل دارای سه زاویه شامل «زاویه‌ی درونی، زاویه‌ی همسری و زاویه‌ی بیرونی» است. اولین زاویه خود درونی فرد است که در برگیرنده‌ی بعد درونی فرد و تلاشها، انگیزه‌ها و انرژی‌های گوناگون است که به وسیله‌ی پیشینه‌ی طولانی از تمامی تجربیات زندگی فرد شکل می‌گیرد. زاویه دوم رابطه با همسر است. آن بخش از خود که به طور مداوم به همسر توجه می‌کند، با او هماهنگ می‌شود و از او مراقبت می‌کند. زاویه‌ی دوم پل استقلال-همبستگی است، به همین دلیل است که همسر به عنوان نیمه‌ی دوم شخص تصور می‌شود. زاویه‌ی سوم هر نقطه‌ای تمرکز خارج از خود بجز همسر را نشان می‌دهد. به عبارتی اینجا نیز از مثلث‌ها بحث می‌شود. منت‌ها بر خلاف نظر بوئن که دیگری مهم را صرفاً یک شخص می‌داند، مارکس معتقد است که دیگری مهم می‌تواند، شغل، سرگرمی و غیره، نیز می‌باشد. بر این اساس، مارکس کیفیت روابط زناشویی را چنین تعریف می‌کند: «کیفیت روابط زناشویی نتیجه‌ی شیوه‌هایی است که افراد متأهل به طور نظام‌مند خود را در این مثلث (سه زاویه) سازماندهی می‌کنند (تروکسل، ۲۰۰۶). بر اساس نظریه‌ی فینچام و برادبری (۱۹۸۷؛ به نقل از ادیتال، ۲۰۰۵)، کیفیت روابط زناشویی و میزان شادمانی تابع نحوه‌ی تعامل زن و شوهر و شیوه‌های مقابله‌ی آن‌ها با موقعیت‌های تنش‌زای زندگی است (برادبری، فینچام و بیچ، ۲۰۰۰؛ کرولی، ۲۰۰۶).

پژوهش‌های صورت گرفته با بهره‌گیری از ابزار مقیاس کیفیت زناشویی در ارتباط زوجین (هازن و شیور، ۱۹۹۰؛ کولینز، ۱۹۹۶؛ فینی، ۱۹۹۹؛ کرولی، ۲۰۰۶؛ دی وایت و هاور، ۲۰۰۸)، رضایت‌مندی زناشویی (سیمپسون^۴، ۱۹۹۰)، نحوه‌ی تعامل زوجین (فینی، نولر و کالان^۵، ۱۹۹۴)، تعارض (سیمپسون، ۱۹۹۰؛ کریسی، ۲۰۰۲)، الگوی سازگاری با تعارض (الکساندراو، ۲۰۰۳؛ پیتروموناکو، گرینوود و فلدمن^۶، ۲۰۰۴)، الگوی تمایل-اجتناب^۷ (الدبریگ و کریستنسن^۸، ۲۰۰۲؛ هسلی، ۲۰۰۶)، شیوه‌ی ابراز عواطف (دی‌وایت و هور، ۲۰۰۸)، خشونت در روابط زناشویی (کیمبرلی و باکر، ۲۰۰۸) و رضایت زناشویی (هسلی، ۲۰۰۶) مورد استفاده واقع شده است.

1 Crowley, A.

2 Marks

3 Bowen, B.

4 Simpson, J. A.

5 Feeney, J., Noller, P., & Callan, V.

6 Pietromonaco, P., Greenwood, D., & Feldman, B.

7 Demand- Withdraw

8 Eldridge, K., & Christensen, A.

۲-۴- پیشینه تحقیق در داخل کشور

در ایران پژوهش‌های زیادی درباره رضامندی زناشویی انجام گرفته است، اما پژوهش‌های محدودی درباره سبک‌های حل تعارض صورت گرفته است.

پژوهش حسینی نسب، بدری و اسکویی (۱۳۸۸) با عنوان رابطه ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های حل تعارض بین فردی با سازگاری زناشویی بر روی ۳۲۵ نفر که به روش تصادفی طبقه‌ای از میان دانشجویان متاهل دانشگاه آزاد اسلامی تبریز در سال ۱۳۸۸ انتخاب گردیدند، انجام شده بود، مشخص گردید بین سبک‌های حل تعارض مشارکتی و مصالحه‌ای و سازگاری زناشویی همبستگی مثبت معنی‌دار بدست آمد و دو سبک اتحاد و اجباری توان پیش‌بینی سازگاری زناشویی را داشتند. در این تحقیق بین زن و مرد از میزان سازگاری زناشویی تفاوت معنی داری مشاهده نشد.

در پژوهش حسینیان (۱۳۸۴) با عنوان بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های حل تعارض بر کاهش تعارضات زناشویی زنان که در نمونه‌ای متشکل از ۳۵ زن مراجعه‌کننده به فرهنگ سرای همت اصفهان انجام گرفته است مشخص شد آموزش مهارت‌های حل تعارض در کاهش تعارضات زناشویی زنان مؤثر بوده است.

در پژوهش دیباجی فروشانی، امامی پور و محمودی (۱۳۸۸) با عنوان رابطه سبک‌های دلبستگی و راهبردهای حل تعارض بر رضایت مندی زناشویی زنان، که بر روی نمونه‌ای ۲۵۰ نفری از زنان متأهل که به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شده بودند انجام شد، یافته‌های پژوهش، نشان داد که سبک دل بستگی ایمن و سبک دل بستگی دلمشغول، پیش‌بینی‌کننده رضایتمندی زناشویی است. سبک دلبستگی ایمن با رضایتمندی زناشویی، رابطه مثبت و سبک اشتغالی با رضایتمندی زناشویی، رابطه منفی دارد. همچنین راهبردهای حل تعارض غفلت زن، کلامی شوهر، سوء رفتار شوهر و خاتمه دادن، به ترتیب پیش‌بینی‌کننده رضایتمندی زناشویی بود به طوری که راهبردهای حل تعارض کلامی شوهر با رضایتمندی زناشویی، رابطه مثبت اما راهبردهای غفلت، سوء رفتار شوهر و خاتمه دادن با رضایتمندی زناشویی، رابطه منفی دارد. راهبردهای حل تعارض کلامی شوهر با رضایتمندی زناشویی، رابطه مثبت و سایر راهبردها با رضایتمندی زناشویی رابطه منفی دارند. به نظر می‌رسد زن‌ها از اینکه شوهرانشان با آن‌ها درد دل کنند و از اسرارشان حرف بزنند، لذت می‌برند و برعکس از لب فرو بستن شوهر و از عدم ابراز احساسات او ناراحت می‌شوند.

در تحقیق قادری و دیگران (۲۰۱۱) با عنوان مقایسه سبک‌های حل تعارض و شیوه‌های فرزندپروری در میان زوجین رضایتمند و غیر رضایتمند در ازدواج که در شهر بندر عباس بر روی ۱۰۰ زوج با استفاده از پرسشنامه حل تعارض رحیم^۱ (۱۹۸۳) اجرا شد، مشخص شد که بین سبک‌های حل تعارض، سبک‌های فرزندپروری و رضایت زناشویی رابطه معنی‌دار وجود دارد.

نتایج پژوهش بايرامی و همکاران (۱۳۸۹) با عنوان پیش‌بینی رضایت مندی زناشویی بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی و شیوه‌های حل تعارض که که بصورت مقطعی در سال ۱۳۸۹ در شهر ارومیه بر روی ۱۲۰ زوج فرهنگی (شاغل در آموزش و پرورش) انجام شده بود نشان داد بین رضایت زناشویی با هوش هیجانی و شیوه‌های حل تعارض مشارکتی و مصالحه‌ای همبستگی مستقیم وجود داشت. همچنین بین رضایت زناشویی با شیوه حل تعارض اجتنابی همبستگی معکوس وجود داشت. رابطه آماری معنی داری بین رضایت زناشویی با شیوه‌های حل تعارض مهربانانه و سلطه‌گرانه مشاهده نشد. در رابطه با عوامل موثر در ازدواج‌های موفق، فتحی آشتیانی و احمدی (۱۳۸۳) بر روابط کلامی خوب و مبتنی بر ارتباط سالم و فاتحی زاده و احمدی (۱۳۸۴) بر ارتباط سازنده تاکید کرده‌اند.

۲-۵- پیشینه تحقیق در خارج از کشور

در پژوهش لیم^۱ (۲۰۰۰) با عنوان سبک‌های حل تعارض، جسمانی سازی و رضایت زناشویی در زوج‌های چینی-آمریکایی، که بر روی ۳۱۱ زوج چینی-آمریکایی در مالزی انجام گرفت از طریق رگرسیون سلسله مراتبی تأثیر سبک‌های حل تعارض بررسی گردید. نتایج نشان داد رضایت زناشویی و جسمانی سازی می‌تواند به گونه متفاوتی حل تعارض را پیش‌بینی نمایند. محققان مختلفی مانند گاتمن (۱۹۹۹)، جاکوبسون و ادیس (۱۹۹۳)، و کوردک (۱۹۹۴) معتقدند الگوهای تعامل تعارضی با رضایت زناشویی ارتباط دارد. الگوی تعاملی کناره‌گیر-پرتوقع به رضایت زناشویی همبستگی منفی دارد. در این الگوی پاسخ‌دهی، یکی از زوجین توقع دارد که موضوع حل شود در حالی که دیگری تلاش می‌کند از تعارض کناره‌گیری نماید (فالکنر^۲ ۲۰۰۲). گاتمن و کارکوف (۱۹۸۹) نشان دادند که سبک تعاملی کناره‌گیر - پرتوقع برای زوجین سودمند نیست؛ آن‌ها در پژوهش خود بر روی ۵۲ زوج رابطه مثبتی بین سبک‌های دلبستگی، تکنیک‌های حل تعارض و کیفیت زناشویی بدست آوردند. در این پژوهش سبک‌های حل تعارض خصمانه، اجتنابی و اجباری بطور منفی و معنی داری با کیفیت رابطه همبستگی داشتند. در این پژوهش همچنین سبک‌های خصمانه و اجتنابی بین سبک‌های دلبستگی هراسناک، ایمن و کیفیت رابطه به عنوان میانجی عمل نموده است (فاروک و بات، ۲۰۱۲)

سبک‌های حل تعارض و رابطه آن با سازگاری زناشویی در نمونه‌ای متشکل از ۵۰ زوج که بین ۱۰ تا ۱۵ سال از ازدواج آن‌ها گذشته است نیز بررسی شده است. نتایج این پژوهش نشان داد رابطه معنی داری بین راهبردهای حل تعارض و سازگاری زناشویی ادراک شده وجود داشت. همچنین در این پژوهش تفاوت‌های جنسیتی نیز در سبک‌های حل تعارض مشاهده گردید (کوثر و خالد، ۲۰۰۱).

1 Lim

2 Faulkner

تعارض در روابط صمیمی بزرگسالان در پژوهشی بررسی شده است. نتایج نشان داده است که شیوه حل تعارض زناشویی ممکن است رضایت و صمیمیت را افزایش دهد (بیتروموناکو^۱، گرین وود^۲ و بارت^۳، ۲۰۰۴).

در زوج‌های ناراضی، تعارض با الگوهای رفتاری (مانند عاطفه منفی متقابل، پرتوقعی - کناره‌گیری) رابطه مثبت نشان داده است، و محققان همچنین اعلام داشته‌اند که تعارضات به پریشانی یا صمیمیت کمک می‌نماید، و این به شیوه حل تعارض این اشخاص بستگی دارد (فینچام^۴ و بیچ^۵، ۱۹۹۹).

کیم لی و دیگران (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای درباره رابطه بین سبک‌های حل تعارض و رضایت از مدیران در یک نمونه ۱۳۹ نفری درمالزی دریافتند که افراد راضی از مدیران و سرپرستان خود از سبک‌های منسجم، توافقی و متعهدانه استفاده می‌کردند. در مقابل کسانی که از سبک اجتنابی استفاده می‌کردند مدیران خود را بی‌کفایت می‌نگریستند و سطح پایینی از رضایت شغلی را نشان می‌دادند.

در پژوهش دلداری^۶ و همکاران (۲۰۱۳) که در ناحیه گونجای^۷ پاکستان به روش کیفی انجام شد مهمترین تعارضات زوجین ناراضماند و شیوه‌های حل تعارض آن‌ها مطالعه گردید. تعداد ۵ زوج به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند، از طریق مقیاس رضامندی زناشویی کانزاس میزان عدم رضامندی زوجین اندازه‌گیری شد، و به کمک مصاحبه نیمه ساخت یافته در زمان‌های مختلف انواع تعارضات و سبک‌های حل این تعارضات مطالعه گردید. یافته‌ها نشان داد که زوجین ناراضی از ازدواج انواع متفاوتی از تعارضات زناشویی را تجربه می‌کنند. مثال همسران پرخاشگر (بیشتر شوهران ۸۰٪)، عدم همکاری، عدم گذراندن وقت با یکدیگر (۸۰٪)، مسائل قانونی (۶۰٪)، کاهش ارتباط مؤثر و مشکلات مالی (۴۰٪)، مسائل مربوط به بچه‌ها (۲۰٪)، را به ترتیب مهمترین تعارضات خود بیان نمودند. علاوه بر این، زوجین ناراضماند بطور فعالی از سبک حل تعارض اجتناب استفاده می‌کردند در حالی که هیچکدام از آن‌ها از سبک‌های توافقی، مشارکت، و مصالحه استفاده نمی‌کردند. سبک رقابتی هم بوسیله شوهرانی که به فرهنگ مردسالاری معتقد بودند بکار می‌رفت.

1 Pietromonaco
2 Greenwood
3 Barrett
4 Fincham
5 Beach
6 Dildar
7 Gujrat

فصل سوم
روش‌شناسی تحقیق

۳-۱- مقدمه

روش‌شناسی تحقیق به مثابه دستورالعمل ارتباطی است که محققان از طریق آن با هم ارتباط برقرار می‌کنند و در واقع دستورالعمل‌ها در قالب فصل سوم یعنی روش‌شناسی تحقیق ارائه شده است که در ادامه بحث توضیح داده می‌شود. در این فصل مباحثی از قبیل روش و نوع تحقیق، جامعه آماری، حجم نمونه، روش جمع‌آوری اطلاعات و روش‌های آماری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۳-۲- روش تحقیق

تحقیق حاضر به لحاظ پرداختن به موضوع تدوین تعارض در ارتباطات زوجین به ارایه الگویی می‌پردازد که یک تحقیق کاربردی تلقی می‌شود. در بخش طراحی مدل دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین و همچنین طراحی و تبیین مدل از روش تحلیل محتوای کیفی استفاده شده است. با روش کد گذاری داده‌ها در سه مرحله نتایج حاصل گردید.

۳-۳- جامعه نمونه و روش انتخاب نمونه

جامعه آماری این پژوهش زنان و مردانی که در آستانه طلاق یا در تعارض شدید بودند که به روش گلوله برفی انتخاب می‌شوند.

نمونه پژوهش حاضر از ۲۰ نفر از زنان و مردان در معرض تعارض شدید که پس از رضایت قلبی آن‌ها برای ورود به پژوهش مورد مصاحبه عمیق قرار گرفتند. انجام مصاحبه‌ها حدود ۶۰ دقیقه طول کشید و جمع‌آوری و پیاده‌سازی کل مصاحبه‌ها از خرداد ماه سال ۹۶ تا خردادماه سال ۹۷ به مدت یکسال طول کشید. از آنجایی که در تحقیقات کیفی، همزمان با نمونه‌گیری، اجرا و تحلیل داده‌های پژوهش آغاز می‌گردد، حجم نمونه زمانی به حد کفایت می‌رسد که داده‌ها به حد اشباع برسند و هیچ داده جدیدی مرتبط به یک مقوله بدست نیاید، و مقوله از لحاظ ویژگی‌ها و ابعاد به خوبی پرورش یافته باشد و گوناگونی‌های آن را به نمایش بگذارد و در نهایت مناسبت میان مقوله‌ها به خوبی مشخص و اعتبارشان ثابت شده باشد (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰). در پژوهش حاضر داده‌ها پس از ۱۸ اجرا به اشباع رسید که دو مورد دیگر به منظور تایید داده‌ها اجرا گردید و همگی مورد مطالعه عمیق قرار گرفتند.

۳-۴- فرآیند پژوهش

مراحل انجام پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

تعریف و بیان مسأله مرتبط با تعارض در ارتباطات زوجین

شناسایی و جمع‌آوری پژوهش‌های مرتبط با موضوع

شناسایی و استخراج چارچوب نظری اولیه و عمومی از پژوهش‌ها

انجام کدگذاری جهت ارائه مدل اولیه و ارزیابی روایی و پایایی کدگذاری‌ها

ارائه الگوی نهایی شامل روش‌ها و خوشه‌های بر دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین
ارائه پیشنهادات

در این پژوهش و در بخش طراحی مدل تعارض در ارتباطات زوجین، با استفاده از ادبیات موضوع و مصاحبه‌های اولیه عوامل موثر بر تعارض در ارتباطات زوجین شناسایی گردید. از آنجاییکه ممکن است نسبت به کشف الگوهای تعارض در ارتباطات زوجین، برداشتهای متفاوتی صورت گیرد، محقق تلاش نمود تا عوامل موثر بر دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین که از تحقیقات مرتبط و مصاحبه‌ها شناسایی نموده را در پرسشنامه درج نماید. در نهایت تمام مؤلفه‌ها و دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین بدون تغییر به اجماع رسید اما تعداد معدودی از عوامل موثر، حذف یا اضافه گردید.

۳-۵- روش گردآوری اطلاعات

در این تحقیق از طریق مصاحبه به جمع آوری اطلاعات مورد نیاز پرداخته می‌شود. مصاحبه یک روش گردآوری داده‌های اولیه در تحقیقات کیفی است که میتواند به صورت انفرادی یا گروهی باشد. انجام مصاحبه به دلیل این که شیوهای منعطف است تقریباً می‌تواند در هر جایی استفاده شود و توانایی ایجاد اطلاعات بسیار عمیقی دارد. سوالات اصلی مصاحبه پس از انجام مطالعات در مورد موضوع مورد نظر و با توجه به چارچوب انتخابی مدل نوآوری طراحی می‌شوند و در طول مصاحبه سعی بر این است که از نقطه نظرات شرکت کنندگان نیز استفاده شود. در مطالعه موردی از منابع متعددی استفاده می‌شود که به منظور جلوگیری از اطاله کلام در قالب شکل زیر نمایش داده می‌شود.



منابع متعدد در مطالعه موردی

منبع: (Xiao and Smith, 2006: 740).

حداقل سه منبع اطلاعاتی را می‌توان در مطالعات موردی در نظر گرفت:

اسناد؛ به عنوان منبع غنی برای داده‌ها که شامل نامه، یادداشت، صورتجلسه، دستور کار، تذکره‌های تاریخی، بروشور، کتابچه و غیره است.

مصاحبه؛ در برخی مطالعات موردی، می‌توان روش‌های پژوهش پیمایشی را به کار برد و از پاسخگویان درخواست کرد تا پرسشنامه‌هایی را پر کنند. در برخی دیگر، می‌توان از مصاحبه عمیق هم استفاده کرد.

مشاهده مشارکتی؛ در این روش، پژوهشگر به میان مشاهده شوندگان رفته و در رفتار تحت مشاهده مشارکت می‌کند و همزمان به جمع‌آوری اطلاعات در محل تحقیق می‌پردازد. مصنوعات انسانی؛ مصنوعات انسانی شامل وسایلی مثل یک ابزار، یک میل یا حتی یک متن چاپ شده رایانه‌ای.

غالب کاربران مطالعه موردی، استفاده از چند منبع گوناگون برای گردآوری داده‌ها را توصیه می‌کنند. در این تحقیق از طریق مصاحبه، مشاهده و بررسی اسناد و مدارک به جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز پرداخته می‌شود.

مصاحبه یک روش گردآوری داده‌های اولیه در تحقیقات کیفی است که می‌تواند به صورت انفرادی یا گروهی باشد. انجام مصاحبه به دلیل این که شیوه‌ای منعطف است تقریباً می‌تواند در هر جایی استفاده شود و توانایی ایجاد اطلاعات بسیار عمیقی دارد. سوالات اصلی مصاحبه پس از انجام مطالعات در مورد موضوع مورد نظر و با توجه به چارچوب انتخابی مدل نوآوری طراحی می‌شوند و در طول مصاحبه سعی بر این است که از نقطه نظرات شرکت کنندگان نیز استفاده شود.

انواع روش‌های گردآوری اطلاعات در این پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

۳-۵-۱- اطلاعات کتابخانه‌ای و مروری بر اسناد و مدارک موجود

در این تحقیق از روش کتابخانه‌ای و با استفاده از اطلاعات مندرج در مقالات و کتب مرجع برای جمع‌آوری اطلاعات در ارتباط با مبانی نظری ادبیات تحقیق استفاده شده است. بعبارتی مبنای اصلی گردآوری منابع، شبکه جهانی اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر موجود در سایت دانشگاه تهران (شامل آکسفورد، الزویر، امرالد، اشپرینگر، سیج پاب و غیره) بوده است؛ همچنین نمونه مقالات مرتبط داخلی و کتب منتشره در داخل کشور را نیز مورد بررسی قرار گرفت. لازم به یادآوری است که هم در بخش استخراج دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین و هم در بخش استخراج روش‌های بر دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین، الگوی مفهومی اولیه از ادبیات نظری استخراج شد که در منابعی که انتهای رساله ذکر شده، قابل رجوع است. الگوی اولیه از بین الگوهایی مطرح شده در پژوهش‌ها انتخاب شده و این انتخاب جزو ترجیحات و تشخیص محقق بوده است؛ بنابراین مدل اولیه جهت استخراج دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین شامل مؤلفه‌های خانوادگی، فرهنگی و اجتماعی انتخاب شده است.

۳-۵-۲- مصاحبه:

در پژوهش حاضر جهت استخراج تعارض در ارتباطات زوج‌ها با ۲۰ مصاحبه کیفی عمیق برای جمع‌آوری اطلاعات انجام گردید. در مصاحبه‌ها تلاش شد به روش روایتی اطلاعات مورد نیاز را از فرد

دریافت گردد. در تحقیق روایتی، هدف توصیف زندگی افراد است و تجربه‌های افراد به صورت حکایت گونه گردآوری می‌شود (بازرگان، ۱۳۸۷، ۶۸). بنابراین بعد از انجام مصاحبه عمیق از روش کدگذاری استفاده شد.

۳-۶- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

۳-۶-۱- روش‌های تحلیل کیفی (کدگذاری):

در تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده در مصاحبه‌ها، از روش کدگذاری استفاده شده است. کدگذاری نظری روشی است که برای تحلیل داده‌هایی که به منظور تدوین یک نظریه گردآوری شده‌اند. بر اساس چنین روشی کدگذاری شامل مقایسه دائمی پدیده‌ها، موردها، مفاهیم و... و فرمول بندی آن‌ها می‌باشد. فرایند کدگذاری از داده‌ها آغاز می‌شود و طی فرایند انتزاع به تدوین نظریه منتهی می‌شود. روش کدگذاری برای تحلیل داده‌های ثبت شده و هر نوع داده دیگری به کار می‌رود که می‌تواند به شکل نوشتاری درآیند (برای مثال، سخنرانی‌ها و مصاحبه‌ها) (برورتون و میلوارد، ۱۳۸۵). در تکنیک کدگذاری، به ویژه متن مصاحبه‌ها، تلاش بر آن است تا اطلاعات بر اساس موضوع در دسته‌های معنادار طبقه‌بندی شود. اگر این کار به درستی انجام شود، کدگذاری می‌تواند صدها جمله بیان شده در مصاحبه را به چند طبقه که مسائل و نگرش‌های پاسخ‌دهندگان را خلاصه می‌کند کاهش می‌دهد (کامینگز و وورلی، ۲۰۰۲).

به طور کلی فرایند کدگذاری به شرح ذیل می‌باشد. ابتدا، پاسخ‌های مختلف به سوالات پژوهش مطالعه می‌شوند تا با انواع پاسخ‌ها و میزان تکرار هر کدام آشنایی حاصل گردد. بر اساس همین پاسخ‌ها، طبقاتی که در بر گیرنده بحث‌های مختلف هستند ایجاد می‌شوند. در واقع هر طبقه پاسخ‌های مشابه را در یک جا جمع می‌کند. در نهایت لازم است تا تمامی مباحث مطرح شده در پاسخ‌های ارائه شده برای سوالات، در یک طبقه کلان‌تر قرار گیرند (کامینگز و وورلی، ۲۰۰۲). دسته‌های شناسایی شده در فرایند توسعه شاخص‌های انتخاب می‌بایست به گونه‌ای باشند که تمامی جوانب یک پیغام را در بر داشته باشند و تا جای ممکن دقیقاً از همان کلمات موجود در متن استفاده کنند (برگ، ۱۹۹۸). همچنین در نامگذاری هر کدام از طبقات استخراج شده، تلاش بر آن بوده تا از نام‌هایی متناسب با مفهوم استفاده شود.

بر اساس مدل استراوس و کوربین، فرایند تحلیل داده‌ها از سه مرحله اصلی کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی تشکیل شده است.

الف) کدگذاری باز: فرایند خرد کردن، مقایسه کردن، مفهوم پردازی کردن و مقوله بندی کردن داده‌ها. مقوله‌ها در واقع مفاهیم مشابه به هم هستند که در یک طبقه خاص قرار گرفته‌اند.

ب) کدگذاری محوری: کدگذاری محوری عبارتست از سلسله رویه‌هایی که با آن‌ها پس از کدگذاری باز با برقراری پیوند بین مقولات، به شیوه‌های جدیدی اطلاعات با یکدیگر ارتباط داده می‌شوند.

ج) کدگذاری انتخابی: روند انتخاب مقوله اصلی به طور منظم و ارتباط دادن آن با سایر مقوله‌ها، اعتبار بخشیدن به روابط و پرکردن جاهای خالی با مقولاتی که نیاز به گسترش و اصلاح بیشتر دارند (استراوس و کوربین، ۱۳۸۷). مقوله اصلی در واقع همان پدیده اصلی پژوهش می‌باشد که سایر مقولات بر محور آن گرد می‌آیند و کلیتی را تشکیل می‌دهند.

فرایند کدگذاری داده‌ها را همچنین می‌توان در قالب سه گام توصیف، طبقه بندی و برقراری ارتباط که توسط مولف دیگری بنام دی^۱ (۱۹۹۳) مطرح شده است تشریح نمود. مراحل پیشنهادی تناظر ویژه‌ای با فرایند کدگذاری داده‌ها بر اساس مدل استراوس و کوربین دارد.

به طور خلاصه در این پژوهش، هم در بخش استخراج دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجینی و هم در بخش استخراج روش‌های بر دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین، گام‌های زیر جهت تحلیل کیفی محتوای مصاحبه‌ها انجام گردید:

استخراج شواهد گفتاری (نکات کلیدی)

مفهوم پردازی

مقوله پردازی

ارائه الگوی پژوهش نقش محقق در تحقیقات کیفی به عنوان ابزار اصلی گردآوری داده، و با در نظر گرفتن ارزشها، تعصبات و پیش فرضهای در مطالعه است. اکثر تحقیقات کیفی توسط مصاحبه انجام می‌شوند. در انجام مصاحبه در تحقیقات کیفی، مصاحبه کننده بایستی بتواند بدون داشتن تجربه در حوزه مورد نظر، درک سریعی از آن بدست آورد. از طرفی مصاحبه کننده باید مصاحبه را کنترل و هدایت کند و نیز بتواند اطلاعات مورد نیاز را از شرکت کننده، که ممکن است خود از داشتن آنها بی خبر باشد، استخراج کند.

در این تحقیق از طریق مصاحبه به جمع آوری اطلاعات مورد نیاز پرداخته می‌شود. مصاحبه یک روش گردآوری داده‌های اولیه در تحقیقات کیفی است که میتواند به صورت انفرادی یا گروهی باشد. انجام مصاحبه به دلیل این که شیوهای منعطف است تقریباً می‌تواند در هر جایی استفاده شود و توانایی ایجاد اطلاعات بسیار عمیقی دارد.

۱- روش کیفی

با توجه به پیچیدگی موضوع مورد پژوهش و اهمیت نظر و تجربیات مصاحبه شونده‌گان، نگرشها، تفکرات، رفتارها و تصمیمات آنان باید دقیقاً مورد بررسی قرار گیرد. در واقع هر زمان که نیاز به یک نظریه برای تبیین یک فرایند احساس شود، باید از روش تحقیقی استفاده شود که ایجاد یک نظریه تضمین شود. در این صورت زمانی که نظریه‌های موجود قادر به تبیین چنین فرایندی نباشند، بکمک نظریه برخاسته از داده‌ها می‌توان درباره وقوع این فرایند یا افراد مورد مشاهده نظریه‌ای را صورت بندی کرد

(بازرگان، ۱۳۹۱). پس بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده در مشاهدات، مصاحبه‌ها و بررسی اسناد و مدارک و با استمداد از تکنیک تئوری داده بنیان تجزیه و تحلیل در دو سطح اصلی انجام می‌شود: متنی (Textual) و مفهومی (Conceptual). در سطح متنی به ثبت یادداشت‌ها، بخش بندی و سازمان دهی داده‌ها و کد گذاری داده‌ها می‌پردازیم. حال آنکه در سطح مفهومی پس از مرتبط کردن کدها و شکل دادن شبکه‌ها به ساخت یک مدل مفهومی خواهیم رسید.

در فاز کمی به آزمون مدل و اندازه‌گیری آن با استمداد از پرسشنامه می‌پردازیم. بنابراین در مرحله اول از فاز دوم ابتدا منغیرهای عملیاتی (احصا شده از فاز اول) را تبیین و سپس مفاهیم اصلی که همان استراتژی‌های تولید عمومی و مرکب از دید مدیران تولیدی و معیارهای مناسب جهت سنجش مزیت رقابتی پایدار را مورد بررسی قرار می‌گیرند. در ادامه توسط روش‌های تحلیل روابط علی و مدل‌های آماری به بررسی روابط بین استراتژی‌های تولید و مزیت رقابتی پایدار می‌پردازیم. کوتاه سخن اینکه در این تحقیق، در مرحله اول (فاز کیفی) با استعانت از تکنیک تئوری چند زمینه‌ای، شاخص‌ها، زیر شاخص‌ها و نکات راهنمای هرکدام از پارامترهای دخیل در مدل شناسایی خواهند شد. در مرحله بعد (فاز کمی)، با استفاده از تکنیک‌های آماری اهمیت هر کدام از شاخص‌ها اندازه‌گیری شده و در ادامه می‌توانیم به توصیف و طراحی مدل نهایی بپردازیم.

به دلیل فروانی و پراکندگی داده‌های گردآوری شده، لازم است که پژوهشگر آن‌ها را مرتب کرده و به صورت تعداد محدودی تم دسته‌بندی کند و در نهایت به بررسی و تحلیل تم‌ها بپردازد.

(Creswell, 2014). در این تحقیق داده‌های بدست‌آمده از مصاحبه‌ها با به‌کارگیری روش تحلیل تم (محتوا) مورد ارزیابی قرار گرفتند. تحلیل تم، روشی است که هم برای بیان واقعیت و هم تبیین آن به کار می‌رود. و برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوهای موجود در داده‌های کیفی است. این روش فرایندی برای تحلیل داده‌های متنی است و داده‌های پراکنده و متنوع را به داده‌هایی غنی و تفصیلی تبدیل می‌کند. طورکلی تحلیل تم، روشی است برای (Boyatzis, 1998):

- دیدن متن

- برداشت و درک مناسب از اطلاعات ظاهراً نامرتبط

- تحلیل اطلاعات کیفی

- مشاهده نظام مند شخص، تعامل، گروه، موقعیت سازمان و یا فرهنگ

- تبدیل داده‌های کیفی به داده‌های کمی

روش تحلیل تم یک استراتژی تحلیلی به منظور خلاصه‌سازی داده‌های گردآوری شده است که به وسیله آن داده‌های کیفی تفکیک، دسته‌بندی، خلاصه‌سازی و در نهایت به‌طوریکه مفاهیم مهم مورد نظر را در برگیرند سازماندهی می‌شوند. تحلیل تم اساساً روشی توصیفی است که دستیابی به الگوهای تجربی در یک مجموعه داده کیفی را تسهیل می‌کند. خروجی تحلیل تم توصیفی از این الگوها و ساختار کلی

شکل‌دهنده آن‌ها است در پژوهش‌های کیفی معمولاً گردآوری داده‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه می‌یابد بدین معنی که پژوهشگر مصاحبه‌ها را تا جایی ادامه می‌دهد که دیگر اطلاعات جدید از مصاحبه‌ها بدست نیاید. گردآوری اطلاعات بیشتر در این مرحله نتایج جدیدی بدست نمی‌دهد. روش تحلیل تم ابزاری است برای ارزیابی اینکه آیا در روند گردآوری داده به اشباع رسیده‌ایم یا نه. به طور کلی مفاهیم تکرار شونده به عنوان تم شناسایی می‌شوند. تم‌ها معمولاً از کدهای شناسایی شده توسط پژوهشگر مشتق می‌شوند. مرور مکرر متن مصاحبه‌ها و مقایسه مستمر آن‌ها روندی زمانبر و خسته‌کننده است به این دلیل پژوهشگر اقدام به یادداشت‌برداری از این اطلاعات کرده که این یادداشت‌ها حاوی افکار، ایده‌ها و برداشتهایی برای مکاشفات بعدی هستند (Given, 2008).

در تحلیل تم پژوهشگر معمولاً با فهرست پیش‌فرضی از تم‌های قابل دریافت از داده‌ها شروع به تحلیل می‌کند. وقتی که داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته گردآوری می‌شوند، برخی از تم‌ها در طول مصاحبه پیش‌بینی می‌شوند. کدها نیز ممکن است از ابتدای کار با مرور پیشینه تحقیق یا تجربه حرف‌های پژوهشگر قابل دستیابی باشد. در چنین حالتی کدگذاری و دسته‌بندی عمدتاً مکاشفه‌ای است تا تحلیلی و به همان ایده‌های مورد انتظار پژوهشگر منتهی می‌شود. این ایده‌ای مورد انتظار طی فرایندی پیچیده تحلیلی و با مقایسات رفت و برگشتی داده‌ها تبدیل به دسته‌های داده‌ها می‌شوند. در واقع کدگذاری به ایجاد تم‌ها و ایجاد تم‌ها به کدگذاری کمک می‌کند. این دسته‌ها در طول فرایند تحلیل تم بازسازی، نامگذاری مجدد و تفکیک یا ادغام می‌گردند و به ندرت ایستا هستند چراکه همواره در معرض بررسی و تحلیل برای دستیابی پژوهشگر به تفاسیر و شواهد جدید می‌باشند. به همین دلیل پژوهشگر می‌بایست با به‌کارگیری استراتژی‌های مدیریت داده، داده‌ها را به گونه‌ای مدیریت کند که در عین اینکه انعطاف‌پذیر بوده و به راحتی سازماندهی مجدد می‌شوند، منسجم نیز باشند. به همین دلایل بسیاری از پژوهشگران از نرم‌افزارهای مدیریت داده کیفی استفاده می‌کنند. خروجی نهایی فرایند تحلیل تم فراتر از یک فهرست از تم‌ها و توصیفات آنهاست. بلکه این خروجی مانند خروجی هر تحلیل کیفی دیگر شامل مفاهیم و فرایندهای اساسی شناسایی شده در مطالعه و الگوهای تجربی فراگیر است که این مفاهیم و فرایندها توسط آن‌ها ارائه شده است. تحلیل تم به طور ایده‌آل نقاط اشتراک و افتراق نقطه نظرات مصاحبه‌شوندگان را در نظر می‌گیرد. با وجود اینکه تحلیل تم یک تحلیل توصیفی است و به منظور آشکارسازی یک ساختار یا تئوری زمینه‌ای طراحی شده است، پژوهشگران بایستی یافته‌هایی ارائه کنند که با معنا و کارا باشند.

کد در تحقیق کیفی معمولاً یک جمله یا کلمه است که دربرگیرنده اطلاعات کلی، مهم و اساسی داده‌هاست که این داده‌های شامل متن مصاحبه، مشاهدات میدانی، ژورنال‌ها، ادبیات، عکس، فیلم، وب‌سایت و... است (این کدها به منظور الگوسازی، طبقه‌بندی و در نهایت سازماندهی همگرای داده‌ها جهت تحلیل بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرند. برای تحقیقات مختلف روش‌های کدگذاری‌های

گوناگونی استفاده می‌شود که مهمترین آن‌ها عبارتند از کدگذاری فرایندی، کدگذاری توصیفی، کدگذاری بر اساس نقل قول، کدگذاری الگویی و کدگذاری ارزشی (Saldagna, 2007).

مراحل تحلیل تم:

به‌طور کلی مراحل فرایند تحلیل تم به ترتیب زیر می‌باشد: (Nathan&Leavy, 2014)

یادداشت نویسی

مرتب‌سازی و اولیت‌بندی

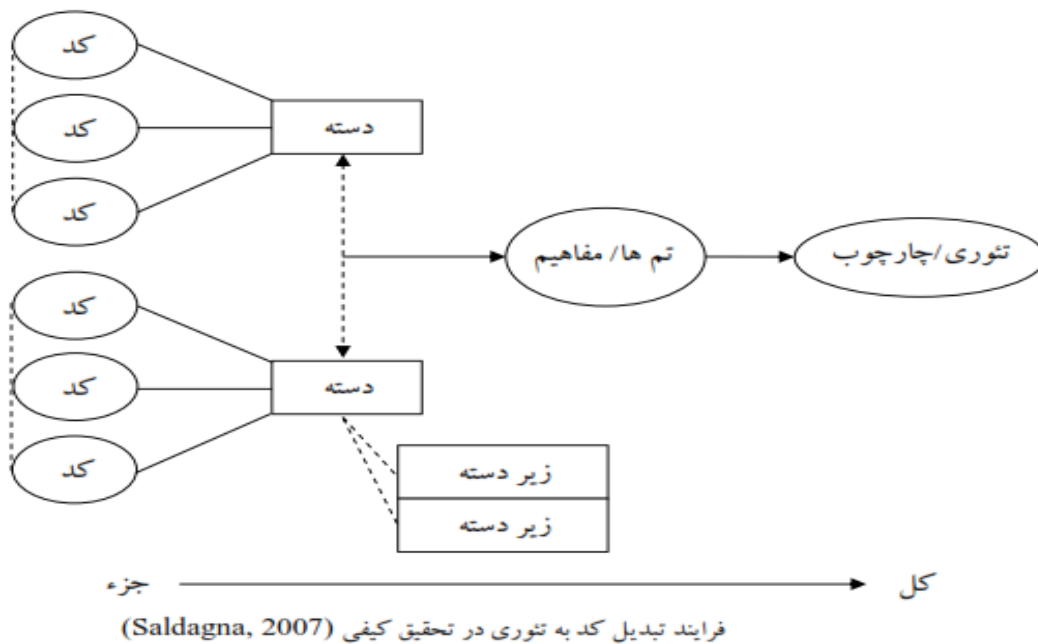
شناسایی کدها

دسته‌بندی کدها

طرح‌ریزی کلی

شناسایی تم‌ها

گزارش نویسی



شکل ۳-۱ فرایند استفاده از تم

در تحقیق‌های کیفی نیز همانند تحقیق کمی ارزیابی روایی و پایایی مطالعه ضروری است؛ اما با شیوه‌هایی که در تحقیق کمی بکار برده می‌شود متفاوت است. روایی در تحقیق کیفی به این معناست که محقق با استفاده از رویه‌های مشخص صحت یافته‌ها را بسنجد در حالیکه پایایی کیفی بیانگر یکنواختی رویکرد محقق است. روایی و پایایی در تحقیقات کیفی، بصورت کیفی و درجه‌ای بیان می‌شود.

در جدول زیر برخی از معیارهای مورد استفاده آورده شده است:

جدول مهمترین معیارها برای ارزیابی کیفی داده‌ها در تحقیقات کیفی آورده شده است:

۳-۷- روش ارزیابی کیفیت داده‌ها و نتایج تحقیق

جدول ۳-۱ جدول مهمترین معیارها برای ارزیابی کیفیتی داده‌ها

روش‌شناسان صاحب‌نظر	معیارهای مورد استفاده ارزیابی تحقیق کیفی
لینکلن و گوبا (۱۹۸۵)	معیار اعتمادپذیری / قابلیت اعتماد؛ شامل معیارهای باورپذیری، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری و تأییدپذیری
دنزین (۱۹۸۹)	معیار زاویه‌بندی؛ شامل زاویه‌بندی روش‌شناختی، زاویه‌بندی داده‌ای، زاویه‌بندی تحلیلی یا پژوهشگر، زاویه‌بندی نظریه/ رویکرد
کیمچی و همکاران (۱۹۹۱)	زاویه‌بندی چندگانه ^۲ ، زاویه‌بندی تحلیلی، شرط کفایت
بلشر (۱۹۹۱)	درگیری طولانی‌مدت، مشاهده دیرپا و مصرانه، زاویه‌بندی، بکارگیری روش‌های دقیق انجام کار میدانی، باورپذیری محقق، باورداشت فلسفی در زمینه‌ی ارزش تحقیق کیفی
میلز و هابرمز (۱۹۹۴)	کنترل بازنمایی، کنترل تأثیرات محقق، زاویه‌بندی، وزن‌بخشی به شواهد، تقابل‌سازی و تطبیق، استفاده از موارد افراطی، خط زدن روابط ساختگی، تکرارشدن یک یافته، کنترل تبیین‌های رقیب، جستجوی شواهد منفی، بازخورد مطلعین

در این تحقیق جهت تحلیل داده‌ها از روش کیفی استفاده می‌شود به این صورت که در تحقیقات اجتماعی برای شناسایی و حل مسائل، نیاز به دانش و تسلط بر روش‌شناسی‌های علمی و مسیر تحقیق است. تحقیقات کمی و کیفی که از دو مبنای متفاوت پارادایمی‌اند، این مسیرها را مشخص می‌سازند. در هر رویکرد کمی و کیفی برای انجام پژوهش نیاز به ابزار و روش‌های متفاوتی است که یکی از آن‌ها روش تحلیل محتواست. تحلیل محتوا نخست بیشتر به صورت کمی برای اندازه‌گیری متغیرها استفاده می‌شد. تحلیل محتوای کیفی را می‌توان نوعی روش‌شناسی تحقیق در خدمت تفسیر محتوایی داده‌ها دانست. براساس نظریه شی‌به و شانون می‌توان رهیافت‌های موجود در زمینه تحلیل محتوای کیفی را به سه دسته تحلیل محتوای عرفی، تحلیل محتوای جهت‌دار و تحلیل محتوای تلخیصی تقسیم کرد.

به طور کلی از ابزارهای مصاحبه به جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز پرداخته می‌شود و سپس از مراحل ذیل استفاده می‌شود:

- دیدن متن

- برداشت و درک مناسب از اطلاعات ظاهراً نامرتبط
- تحلیل اطلاعات کیفی تعامل، گروه، موقعیت سازمان و یا فرهنگ،
- مشاهده نظام مند شخص
- تبدیل داده‌های کیفی به داده‌های کمی

۳-۸- باور پذیری و قابلیت اعتماد یافته

۳-۸-۱- روایی در پژوهش کیفی:

محققان کیفی هنگامی که از روایی تحقیق صحبت می‌کنند معمولاً به واژه‌هایی نظیر باورپذیری، قابل دفاع و امانت‌دار بودن اشاره می‌کنند (فقیهی و علیزاده، ۱۳۸۴). بر خلاف تحقیقات کمی در میان تحقیقات کیفی آزمون کاملاً استاندارد برای روایی وجود ندارد و غالباً ماهیت تحقیق توسط خود محقق تعیین و جرح و تعدیل می‌شود. جانسون (۱۹۹۷) فهرستی از استراتژی‌های ارتقا روایی در تحقیقات کیفی را بیان میکند که عبارتند از: مطالعه میدانی گسترده، حداقل مداخله در توصیف، تکثرگرایی داده، تکثرگرایی روش، تکثر مشاهده‌گر، تکثر تئوری، موارد خلاف انتظار، بازتاب پذیری، سازگاری با الگوی تئوریک، بازخور مشارکت‌کننده و دریافت نظرات جامعه آماری.

در این پژوهش برای بررسی اعتبار پژوهش به دو شیوه بازخور مشارکت‌کننده و دریافت نظرات دانشجویان دکتری عمل شده است. بدین‌گونه که برای دریافت بازخورد مشارکت‌کنندگان از ۵ نفر از مصاحبه‌شوندگان درخواست شد تا نظرات خود را درباره مفاهیم و ابعاد موجود در مصاحبه‌ها بیان نمایند (مصاحبه‌شونده شماره ۴، ۶، ۱۰، ۱۳، ۱۵). همچنین برای دریافت نظرات دانشجویان از ۵ نفر از افراد متخصص در زمینه کدگذاری استفاده گردیده است البته در مرحله تعیین عوامل موثر بر دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین از ۳ نفر مصاحبه‌شوندگان به صورت مشابه تقاضا شد تا نسبت به دریافت‌های محقق از صحبت‌هایشان بازخورد ارائه دهند که عملیاتی شد (مصاحبه‌شونده شماره ۲ و ۵).

۳-۸-۲- پایایی در پژوهش کیفی:

قابلیت اعتماد شاخصی مهم در روش‌های تحقیق کیفی به شمار می‌رود، چرا که مشاهدات طولانی در یک دوره زمانی به محقق این امکان را می‌دهد تا به سطح بالایی از روابط بین مفاهیم و مشاهدات دست یابد (عباس‌زاده، ۱۳۹۱). در پژوهش کیفی برای رسیدن به پایایی کاربرد چهارراهکار زیر ضروری است:

- استفاده از فرایندهای ساخت یافته از مصاحبه‌های همگرا
- سازماندهی فرایندهای ساخت یافته برای ثبت، نوشتن و تفسیر داده‌ها
- وجود حداقل دو نفر برای انجام مصاحبه به صورت جداگانه اما موازی با یکدیگر و مقایسه یافته‌های دو و یا چند محقق

- استفاده از کمیته راهنما برای ارزیابی و اجرای برنامه مصاحبه (همان به نقل از راو و پری، ۲۰۰۳)

به اعتقاد کرک و میلر، کیفیت ضبط و مستندسازی داده‌ها محور اصلی ارزیابی پایایی داده‌ها و نتیجه‌ای است که آن‌ها اخذ خواهد شد. بعلاوه پایایی داده‌های مصاحبه‌ها را می‌توان از طریق آموزش مصاحبه‌گران و استفاده از راهنمای مصاحبه افزایش داد. همچنین به هنگام تفسیر داده‌ها آموزش و تبادل نظر درباره شیوه اجرای تفسیر و روش کدگذاری می‌تواند به افزایش پایایی کمک کند.

دراین پژوهش از مصاحبه به عنوان ابزار گردآوری داده‌های کیفی استفاده گردیده است. برای افزایش پایایی تحقیق از روش‌های زیر استفاده گردیده است:

- اجرای فرایند نظام مند ثبت، ضبط و نوشتن داده‌ها (ضبط صدا، پیاده سازی مصاحبه و نگارش داده‌های شفاهی) در تمامی مصاحبه‌ها (که البته برخی مصاحبه‌ها اجازه ضبط صدا داده نشد)
- تحلیل سیستماتیک و روش مند داده‌ها و استخراج منطقی مقولات و مفاهیم انتزاعی کلان‌تر بر مبنای روش کدگذاری
- بهره‌مندی از یک متخصص که در بررسی عوامل اجتماعی و فرهنگی موثر بر دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین فعالیت می‌کند و بعد از دو هفته از زمان مصاحبه پژوهشگر، مصاحبه‌ای صورت داده و یافته‌های هر دو محقق مورد بررسی قرار گرفته است.

فصل چهارم
تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴-۱- مقدمه

تجزیه و تحلیل داده‌ها، طی فرآیندی چندمرحله‌ای صورت می‌گیرد و در خلال آن داده‌هایی که از طریق به‌کارگیری ابزارهای جمع‌آوری در جامعه (نمونه فراهم آمده‌اند، خلاصه، کدبندی، دسته‌بندی و در نهایت پردازش می‌شوند تا زمینه انجام انواع تحلیل‌ها و برقراری ارتباط بین داده‌ها، به منظور رسیدن به هدف فراهم آید. بنابراین، تجزیه و تحلیل اطلاعات به عنوان مرحله‌ای علمی از پایه‌های اساسی هر پژوهش علمی به شمار می‌رود که به وسیله آن کلیه فعالیت‌های پژوهش تا رسیدن به نتیجه، کنترل و هدایت می‌شوند. در این فصل به توصیف داده‌های پژوهشی و تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته می‌شود و با بهره‌گیری از روش نظریه زمینه‌ای که با روش تحقیق و نوع متغیرها سازگاری داشت، داده‌های جمع‌آوری شده، دسته‌بندی و تجزیه و تحلیل و در نهایت فرضیه‌های تحقیق مورد آزمون قرار می‌گیرند.

۴-۲- توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد مصاحبه شونده

در این بخش به منظور شناخت جامعه مورد مطالعه، به بررسی توزیع نمونه آماری (فراوانی و درصد) از حیث متغیرهایی چون جنسیت، سابقه زندگی مشترک، سطح تحصیلات و سن، پرداخته می‌شود. اطلاعات زیر در مورد مشخصات نمونه آماری مورد نظر، به طور خلاصه ارائه می‌گردد. در این پژوهش ۲۰ نفر از زوج‌های در آستانه طلاق به صورت اشباع نظری به عنوان جامعه آماری برای انجام مصاحبه انتخاب شدند که از روش گلوله برفی انتخاب شدند. بدین منظور پژوهشگر تلاش کرده است تا نمونه تحقیق خود را در بخش‌های زیر انتخاب نماید تا نظرات و دیدگاه‌های مختلف در مورد تعارضات زوجین را اخذ نمایند.

۴-۲-۱- جنسیت

بررسی اطلاعات بدست آمده، بر اساس جنسیت مطابق جدول و نمودار (۴-۱) بدست آمده است و نشان می‌دهد که ۳۰ درصد افراد آقا و ۷۰ درصد خانم بودند.

جدول ۴-۱ توزیع فراوانی مصاحبه شونده‌گان بر حسب جنسیت

جنسیت	درصد
مرد	۳۰
زن	۷۰
جمع	۱۰۰.۰

۴-۲-۲- تحصیلات

همانطور که در جدول و نمودار بالا قابل مشاهده است بیش از ۶۱ درصد از افرادی که در این تحقیق شرکت کرده‌اند حداقل دارای مدرک کارشناسی هستند و بیش از ۵ درصد از افراد فوق دیپلم می‌باشند و بقیه افراد ما بین این دو طیف قرار می‌گیرند.

جدول ۲-۴ آمار توصیفی مربوط به تحصیلات

متغیر	درصد	درصد تجمعی
دیپلم	۹/۶	۹/۶
کاردانی	۵/۴۵	۱۵/۰۵
کارشناسی	۶۱/۰۴	۷۶/۰۹
کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۳/۹۱	۱۰۰
جمع	۱۰۰	۱۰۰

۴-۲-۳- سابقه زندگی مشترک

جدول توزیع فراوانی و درصد سابقه زندگی مشترک پاسخگویان نمونه آماری این پژوهش را نشان می‌دهد. چنانکه ملاحظه می‌شود، بیشترین درصد مصاحبه شوندگان با ۳۲ درصد بین ۶-۱۰ سال سابقه زندگی مشترک داشتند و کمترین درصد با ۵ درصد، بین بیشتر از ۲۱ سال سابقه زندگی مشترک داشتند.

جدول شماره ۳-۴- فراوانی و درصد سابقه زندگی مشترک

سابقه زندگی مشترک	درصد
کمتر از ۳ سال	۱۸
بین ۳-۵ سال	۲۳
بین ۶ تا ۱۰ سال	۳۲
بین ۱۱-۱۵ سال	۱۲
بین ۱۶ تا ۲۰ سال	۱۰
۲۱ و بالاتر	۵
جمع	۱۰۰

۴-۲-۴- سن

جدول توزیع فراوانی و درصد سن پاسخگویان نمونه آماری این پژوهش را نشان می‌دهد. چنانکه ملاحظه می‌شود، بیشترین درصد پاسخگویان با ۴۲ درصد، بین ۳۱ تا ۴۰ سال و کمترین درصد با ۶ درصد، بین ۵۱ و بالاتر سال بود.

بخش کیفی: بررسی ادبیات نظری و مصاحبه
 بخش اول کیفی: تحلیل و جمع بندی پژوهش‌های گذشته
 با بررسی ادبیات نظری در حوزه تعارض در ارتباطات زوجین و عوامل موثر بر آن استخراج شده است.
 در جدول ۴-۵ عوامل موثر بر تعارض در ارتباطات زوجین در مطالعات مختلف آورده شده است.

جدول شماره ۴-۴- فراوانی و درصد سن

سن	درصد
۲۰-۳۰	۱۲
۳۱-۴۰	۴۲
۴۱-۵۰	۴۰
۵۱ و بالاتر	۶
جمع	۱۰۰

۳-۴- بخش دوم: تحلیل مصاحبه با روش کدگذاری

در این بخش داده‌های حاصل از مصاحبه با زوجین، با استفاده از روش کدگذاری مورد تحلیل قرار می‌گیرد. این داده‌ها که از مصاحبه عمیق با ۲۰ نفر استخراج گردیده‌اند در طی سه مرحله (کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی) تحلیل خواهند شد.

بخش کیفی: بررسی ادبیات نظری و مصاحبه
 بخش اول کیفی: تحلیل و جمع بندی پژوهش‌های گذشته
 با بررسی ادبیات نظری در حوزه تعارض در ارتباطات زوجین و عوامل موثر بر آن استخراج شده است:

در جدول ۴-۵ عوامل موثر بر تعارض در ارتباطات زوجین در مطالعات مختلف آورده شده است.

جدول ۴-۵ عوامل موثر بر تعارض بین زوجین

پژوهشگر	سال	عوامل موثر بر تعارض در ارتباطات زوجین
اسپریتزر و دیگران	۱۹۹۷	ایجاد ارتباطات / اشتراک اطلاعات / آگاهی اجتماعی
شورلت و دیگران	۲۰۰۹	توانایی شناختی: حل مسئله؛ تصمیم‌گیری؛ تفکر انعکاسی چشم‌انداز: تفکر جهانی؛ خلاقیت و نوآوری؛ تفکر آینده‌نگر
عابدیان و نفری	۱۳۹۵	عدم محرومیت و به حاشیه نراندن زنان و نادیده نگرفتن توان و استعداد های آنان از سوی جامعه
راسخ و درگیری	۱۳۹۴	قدرت تصمیم‌گیری در خانواده سطح تحصیلات و طبقه اجتماعی

بخش دوم کیفی: تحلیل مصاحبه با روش کدگذاری در این بخش داده‌های حاصل از مصاحبه با خبرگان، با استفاده از روش کدگذاری مورد تحلیل قرار می‌گیرد. این داده‌ها که از مصاحبه عمیق با ۲۰ نفر استخراج گردیده‌اند در طی سه مرحله (کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی) تحلیل خواهند شد.

الف: جمع آوری داده‌ها

همانطور که در فصل سوم اشاره شد، برای جمع آوری داده‌های این تحقیق در بخش کیفی از مصاحبه استفاده شده است. تمامی مصاحبه‌ها ضبط شده و فایل صوتی کاملاً پیاده سازی شده است. در مصاحبه‌های آخر اشباع نظری حاصل شد اما مصاحبه‌ها جهت حصول اطمینان از کفایت داده‌ها صورت گرفت. البته مسئله بسیار مهم، همان چیزی است که در بخش‌های قبلی مطرح شد که بعلت گستردگی فعالیتها، امکان داشت هر یک از مصاحبه شوندگان برداشت شخصی خود را مطرح کند و از این بابت در برخی از موارد نسبت به یکدیگر در تضاد بودند.

در هر مصاحبه، هدف از انجام پژوهش و فرایند مصاحبه برای فرد مصاحبه شونده توضیح داده شده است. در طول فرایند مصاحبه هم از سوالات بسته و هم سوالات باز استفاده شده است. همچنین سوالاتی که از گروه مورد نظر پرسیده می‌شد با رویکرد رفتار محور بوده است تا بتوانیم دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجینی فرد برجسته را شناسایی نماییم. تحلیل این نمونه‌ها به صورت گام به گام و پس از پایان یافتن هر مصاحبه انجام گرفته است. بعد از انجام مصاحبه، نسخه نوشتاری آن تایپ شده و پس از مفهوم پردازی در هر مصاحبه، کم کم نکات کلیدی‌تر و مقوله‌ها استخراج گردیدند.

ب: فرایند کدگذاری و تحلیل

همانطور که در بخش‌های پیشین اشاره شد، فرایند کدگذاری در سه سطح صورت گرفته است بدین ترتیب که در کدگذاری سطح یک، گفتارهای کلیدی، در کدگذاری سطح دو به تعارض در ارتباطات زوجین و در کدگذاری سطح ۳ به مؤلفه‌ها توجه شده است. شواهد گفتاری یا نکات کلیدی وقایع کوچکی هستند که دارای بار معنایی مستقل می‌باشند. نام گذاری مفهومی (کدگذاری سطح یک) به شواهد گفتاری را مفهوم پردازی می‌گویند که در این پژوهش با عنوان عناصر ذکر شده‌اند. پس از شناسایی و نامگذاری مفاهیم موجود، مفاهیم مشابه بر اساس منطق تلفیق شده (کدگذاری سطح دو) و هر یک تحت عنوان یک مقوله که با تعارض در ارتباطات زوجین نامگذاری نموده ایم، ارائه شده و در نهایت مقوله‌های اصلی پژوهش که مؤلفه‌های اصلی الگو را شکل می‌دهد، استخراج شده است.

ج: نمونه متن یکی از مصاحبه‌ها

متن کامل یکی از مصاحبه‌ها به همراه تحلیل کدگذاری برای نمونه در جدول ذیل ارائه شده است. لازم به ذکر است که به جهت حفظ اصل امانت داری مشخصات فرد حذف گردیده است. متن کامل بقیه مصاحبه‌ها، در بخش پیوست، همراه با فرایند کدگذاری و تحلیل آورده شده است.

۱- بی احترامی به والدین

- من توی یه شرایطی قرار گرفتم که کسی که دوستش داشتم طرف مقابلم به بابام توهین کرد یعنی ریز ریز به خانوادم چیزهایی می‌گفت که من هی ایگنور می‌کردم هی می‌گفتم نه.
- ایشون به بابام و مامانم اصلا احترام نمیداشت و آن‌ها را اذیت می‌کرد.

۲- وجود تفاوت فرهنگی

- خانواده شوهرم از یه طبقه مرفه که زندگی خانواده منو درک نمی‌کنه.
- شوهر که آزاد فکر نمی‌کند و دوست نداره آزاد باشم ولی من دوست دارم...

۳- عدم سازگاری با شرایط جدید

غیر عادیه برای اونا اوکی بود برای من اوکی نبود من برای چی باید وارد رابطه‌ی شما بشم من واقعا به اون دختر حس تنفر نداشتم چون فک می‌کنم خودم نفر سوم هستم من وارد این رابطه شدم بدم نمیومد ازون.

۴- مداخله دیگران در زندگی

به طور مشخص که میگم همه‌ی این تجربیاتی ام که گفتم اعضای خانوادم بودن یا مثلا اقوام بودن یا طرف مقابلم بود... فک نکنم برای باشه من زیاد دایرش گسترده.

۵- وجود تجربیات قبلی

ولی شاید اگه جلو روم بود اینجوری نمی‌شدم.... یه سری تجربیات دیگه م الان اومده تو ذهنم.

۶- عدم تمایز بین مرد وزن

اون اصلا قبول نمی‌کرد که من یک زنم و نمی‌تونم از این کارهای مردونه انجام بدم.

۷- حجاب

اما حرف من اساسا این هستش به اعتقاد من حجاب کاملا یک امر شخصی هست و نباید این آزادی رو از افراد بگیریم.

۸- وجود دعوای لفظی و جسمی

نمیدونم چی بود دم دستم پرتاپ کردم سمتش و اونم اومد سمت من و خیلی صحنه‌ی بدی بود.

۹- عدم احساس مسئولیت بیشتر

بیشتر برای کارهایی که در منزل یا طرف مقابل داریم انگیزه نشون نمیدیم.

۱۰- نبود منبع درآمد

ما برای کار کردن زیاد تجربه نداشتیم و دیگران ما را حمایت می‌کردند و از نظر منبع مالی ثبات نداشتیم.

۱۱- عدم مشارکت در تصمیمگیری

در بعضی مواقع همسرمان خودسرانه کارهایی می‌کرد که من دوست نداشتیم.

۱۲- عدم وجود آگاهی

در بعضی موارد همسرمان اینو نمیفهمید که نبایستی برای دیگران احترام زیاد بذارم.

۱۳- پیش‌زمینه کودکی

مامانم بچگی مون یه خورده دست تنبیهش خوب بود.

۱۴- عدم تقسیم کارها

اون همیشه کارهای خودشو به من میگفت که برم انجام بدم عدم تقسیم کارها.

۱۵- قطع رابطه همبستگی

من خب خودمو متعلق یعنی طرف مقابل رو متعلق به خودم نمیدونستم احساس می‌کردم قدمت رابطه‌ی اون‌ها بیشتره و اون‌ها هستند که متعلق به همدیگه هستند.

۱۶- از بین رفتن اعتماد طرفین

اره فک می‌کنم همین گفتم یه تجربه‌ی دیگه تو ذهنم اومد یعنی به صورت عملی هی به اون دخترایی که ممکنه که طرف مقابلم مثلا باهاشون باشه فک می‌کردم اون تو ذهنم اومد مورد عملی قرار گرفتم حس تنفیری نداشت.

۱۷- عدم شناخت همدیگر

چون هضم نمیکنم هضم نکردم اوم حالا در مورد خانواده اووم بازم میگم نقد پذیرم مثلا چیز می‌کنم در را در واقع گشوده نگه میدارم اون مسائلم.

در جدول زیر گفتارهای کلیدی مصاحبه بالا و نیز و کلمات کلیدی به صورت کد مشخص شده

است.

جدول شماره ۴-۶- نمونه‌هایی از کد گذاری سطح یک (گفتار) برای مصاحبه اول

مورد مطالعه اول - A		
نشانه‌گر	گفتارهای کلیدی	کدهای سطح یک
PA1	من توی یه شرایطی قرار گرفتم که کسی که دوستش داشتم طرف مقابلم به بابام توهین کرد یعنی ریز ریز به خانوادم چیزهایی می‌گفت که من هی ایگنور می‌کردم هی می‌گفتم نه	بی احترامی به والدین
PA2	شوهر که آزاد فکر نمی‌کند و دوست نداره ازاد باشم ولی من دوست دارم	وجود تفاوت فرهنگی
PA3	غیر عادیه برای اونا اوکی بود برای من اوکی نبود من برای چی باید وارد رابطه‌ی شما بشم من واقعا به اون دختر حس تنفر نداشتم چون فک می‌کنم خودم نفر سوم هستم من وارد این رابطه شدم بدم نمیومد ازون	عدم سازگاری با شرایط جدید
PA4	به طور مشخص که میگم همه‌ی این تجربیاتی ام که گفتم اعضای خانوادم بودن یا مثلا اقوام بودن یا طرف مقابلم بود... فک نکنم برای باشه من زیاد دایرش گسترده	مداخله دیگران در زندگی
PA5	ولی شاید اگه جلو روم بود اینجوری نمی‌شدم... یه سری تجربیات دیگه م الان اومده تو ذهنم	وجود تجربیات قبلی
PA6	اون اصلا قبول نمیکر که من یک زنم و نمی‌تونم از این کارهای مردونه انجام بدم	عدم تمایز بین مرد و زن
PA7	اما حرف من اساسا این هستش به اعتقاد من حجاب کاملا یک امر شخصی هست و نباید این آزادی رو از افراد بگیریم	حجاب
PA8	نمیدونم چی بود دم دستم پرتاپ کردم سمتش و اونم اومد سمت من و خیلی صحنه‌ی بدی بود	وجود دعوای لفظی و جسمی
PA9	بیشتر برای کارهایی که در منزل یا طرف مقابل داریم انگیزه نشون نمیدیم	عدم احساس مسئولیت بیشتر
PA10	ما برای کار کردن زیاد تجربه نداشتیم و دیگران ما را حمایت می‌کردند و از نظر منبع مالی ثبات نداشتیم	نبود منبع درآمد
PA11	در بعضی مواقع همسرم خودسرانه کارهایی می‌کرد که من دوست نداشتم	عدم مشارکت در تصمیمگیری
PA12	در بعضی موارد همسرم اینو نمیفهمید که نایستی برای دیگران احترام زیاد بذارم	عدم وجود آگاهی

مورد مطالعه اول - A		
نشانگر	گفتارهای کلیدی	کدهای سطح یک
PA13	مامانم بچگی مون یه خورده دست تنبیهش خوب بود	پیش‌زمینه کودکی
PA14	اون همیشه کارهای خودشو به من میگفت که برم انجام بدم	عدم تقسیم کارها
PA15	من خب خودمو متعلق یعنی طرف مقابل رو متعلق به خودم نمیدونستم احساس می‌کردم قدمت رابطه‌ی اون‌ها بیشتره و اون‌ها هستند که متعلق به همدیگه هستند	قطع رابطه همبستگی
PA16	اره فک می‌کنم همین گفتم یه تجربه‌ی دیگه تو ذهنم اومد یعنی به صورت عملی هی به اون دخترایی که ممکنه که طرف مقابلم مثلا باهاشون باشه فک می‌کردم اون تو ذهنم اومد مورد عملی قرار گرفتم حس تنفیری نداشت	از بین رفتن اعتماد طرفین
PA17	چون هضم نمیکنم هضم نکردم اوم حالا در مورد خانواده اووم بازم میگم نقد پذیرم مثلا چیز می‌کنم در را در واقع گشوده نگه میدارم اون مسائلم	عدم شناخت همدیگر

برای کد گذاری سطح دو به صورت جدول ۷-۴ اقدام می‌شود:

جدول شماره ۷-۴- نمونه‌ای از کد گذاری سطح دو (تعارض در ارتباطات زوجین)

ردیف	کد سطح دو (تعارض در ارتباطات زوجین)	نشانگر کد
۱	بی احترامی به والدین	PA1, PA13
۲	وجود تفاوت فرهنگی	PA2, PA14,
۳	عدم سازگاری با شرایط جدید	PA3
۴	مداخله دیگران در زندگی	PA4
۵	وجود تجربیات قبلی	PA5
۶	عدم تمایز بین مرد و زن	PA6, PA12, PA8
۷	حجاب	PA7
۸	وجود دعوای لفظی و جسمی	PA8, PA17
۹	عدم احساس مسئولیت بیشتر	PA12, PA18
۱۰	نبود منبع درآمد	PA10, PA15
۱۱	عدم مشارکت در تصمیم‌گیری	PA11
۱۲	عدم وجود آگاهی	PA12, PA17
۱۳	پیش‌زمینه کودکی	PA13, PA2, PA8, PA17
۱۴	عدم تقسیم کارها	PA14, PA2

ردیف	کد سطح دو (تعارض در ارتباطات زوجین)	نشانه‌گر کد
15	قطع رابطه همبستگی	PA15, PA
16	از بین رفتن اعتماد طرفین	PA11, PA16
17	عدم شناخت همدیگر	PA8, PA17

در سطح سه به صورت جدول ۴-۸ دسته‌بندی می‌شود که شامل چهار مؤلفه می‌باشد اجتماعی، فرهنگی، خانوادگی و اجتماعی:

جدول شماره ۸-۴- کدگذاری سطح ۳ (مؤلفه)

مؤلفه	تعارض در ارتباطات زوجین
مؤلفه‌های خانوادگی	(۱) از بین رفتن اعتماد طرفین؛ (۲) عدم مشارکت در تصمیم‌گیری؛ (۳) بی‌احترامی به والدین؛ (۴) وجود دعوای لفظی و جسمی
مؤلفه‌های فرهنگی	(۱) عدم شناخت همدیگر؛ (۲) تربیت خانواده؛ (۳) تفاوت‌های فرهنگی؛ (۴) حجاب؛ (۵) وجود تجربیات قبلی.
مؤلفه‌های اقتصادی	(۱) قطع رابطه همراه با دل‌بستگی؛ (۲) استقلال و توانایی انجام کاری؛ (۳) داشتن منبع درآمد
مؤلفه‌های اجتماعی	(۱) پیش‌زمینه کودکی؛ (۲) عدم وجود آگاهی؛ (۳) تعویض اختیار؛ (۴) عدم سازگاری با شرایط جدید

نتایج تحلیل مصاحبه‌ها:

۱- مفهوم پردازی

همانطور که در بخش قبلی اشاره شد، به دلیل اینکه تعداد کل شواهد گفتاری (نکات کلیدی مصاحبه‌ها) و مفاهیم زیاد است فقط کل مفاهیم مربوط به تمامی مصاحبه‌ها در جدول زیر ارائه شده است. همانطور که در جدول مشاهده می‌شود تعداد ۱۷ مفهوم از کل مصاحبه‌ها استخراج گردیده است. همانطور که در جدول مشاهده می‌شود تعداد ۱۷ مفهوم از کل مصاحبه‌ها استخراج گردیده است.

۲- مقوله پردازی (کدگذاری محوری)

وقتی که در داده‌ها، پدیده‌های خاصی را مشخص کردیم آنگاه می‌توانیم مفاهیم را بر محور آن‌ها گروه‌بندی کنیم. این کار تعداد واحدهایی که باید با آن‌ها کار کنیم کاهش می‌یابد. روند طبقه مفهیمی که به نظر می‌رسد دارای معانی یکسانی باشند و به پدیده‌های مشابه ربط پیدا می‌کنند مقوله پردازی نامیده می‌شود.

برای شناسایی مقولات مصاحبه، اقدامات زیر انجام گردیده است:

انتخاب مفاهیم از بین تعداد زیاد مفهوم استخراج شده بر مبنای اصول تکرار، تاکید و اهمیت (مبنای تئوریکی یا فهم پژوهشگر) می‌باشد که البته به صورت کیفی انتخاب شدند. به عبارت دیگر مفهیمی که توسط چندین مصاحبه شونده ذکر گردیده‌اند (تکرار) و یا مشمول تاکید خاص یک نفر بوده و اهمیت آن مفهوم توسط ادبیات پژوهش یا تشخیص محقق نیز مشخص گردیده است برای مدل نهایی حاصل از مصاحبه انتخاب گردیده‌اند.

در فرایند پالایش مفاهیم، بعضی از مفاهیم به علت تفاوت در سطح انتزاع آن‌ها یا امکان ترکیب آن‌ها در جهت خلاصه سازی، با یکدیگر ادغام گردیدند که این عمل بصورت مستمر در فرایند تحلیل تم‌ها صورت می‌گرفت.

پس از اعمال تغییرات مذکور (حذف و ادغام) مفاهیم اشاره شده در ادبیات و مصاحبه‌ها مجدداً مورد بررسی تطبیقی قرار گرفت که در نهایت تصمیم بر آن شد کلیه مفاهیم ۱۷ مؤلفه از کل مفهیمی استخراج شده است.

عناصر انتخابی به عنوان پرسشنامه اولیه جهت نظرخواهی از خبرگان تهیه و نهایی سازی شد تا به این افراد ارسال و تایید نهایی گردد.

۳- دسته‌بندی مقولات و ارائه الگوی نهایی (کدگذاری انتخابی) دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجین

با توجه به اینکه هدف این تحقیق ارائه الگو بوده است و نه یک نظریه جهانشمول، در این مرحله برای دسته‌بندی مقولات و ارائه الگو سعی شده است.

جدول شماره ۱۰-۴- الگوی پیشنهادی پژوهش و تطبیق مؤلفه‌های حاصل از پژوهش‌های پیشین و مصاحبه

مؤلفه	ردیف	تعارض در ارتباطات زوجین	پژوهش‌ها	مصاحبه
	۱	بی احترامی به والدین	●	●
	۲	وجود تفاوت فرهنگی	●	●
	۳	عدم سازگاری با شرایط جدید	●	●
	۴	مداخله دیگران در زندگی		●
	۵	وجود تجربیات قبلی	●	●
	۶	عدم تمایز بین مرد و زن		●

مؤلفه	ردیف	تعارض در ارتباطات زوجین	پژوهش‌ها	مصاحبه
	۷	حجاب	●	●
	۸	وجود دعوای لفظی و جسمی		●
	۹	عدم احساس مسئولیت بیشتر	●	●
	۱۰	نبود منبع درآمد		●
	۱۱	عدم مشارکت در تصمیم‌گیری		●
	۱۲	عدم وجود آگاهی	●	●
	۱۳	پیش‌زمینه کودکی	●	●
	۱۴	عدم تقسیم کارها		●
	۱۵	قطع رابطه همبستگی	●	●
	۱۶	از بین رفتن اعتماد طرفین		●
۱۷	عدم شناخت همدیگر	●	●	

فصل پنجم
نتیجه گیری و پیشنهادها

۵-۱- مقدمه

در این فصل نتایج نهایی به دست آمده از پژوهش با جمع بندی مطالب فصل‌های گذشته، برای تبیین مدل ارائه تدوین تعارض در ارتباطات زوجین و ارایه الگویی خواهد شد و با توجه به مشکلات شناسایی شده در مدل پیشنهاداتی برای پژوهشگران، مدیران و به ویژه برای مسائل خانوادگی مطرح می‌شود.

همان طور که در فصل اول بیان شد، هدف اصلی این پژوهش توسعه تدوین تعارض در ارتباطات زوجین و ارایه الگوی بوده است. برای دستیابی به این هدف ابتدا ادبیات موضوع شامل مباحث مرتبط با مدل مورد مطالعه قرار گرفت و سپس چارچوب مفهومی پژوهش طراحی شد. سپس مروری بر پیشینه تحقیقات انجام شده در زمینه موضوع پژوهش انجام شده و مثالهایی از نمونه‌های موفق مدل ارائه شد. در این تحقیق تجزیه و تحلیل داده‌ها، طی فرآیندی چندمرحله‌ای صورت می‌گیرد و در خلال آن داده‌هایی که از طریق به‌کارگیری ابزارهای جمع‌آوری در جامعه (نمونه) آماری فراهم آمده‌اند، خلاصه، کدبندی، دسته‌بندی و در نهایت پردازش می‌شوند تا زمینه انجام انواع تحلیل‌ها و برقراری ارتباط بین داده‌ها، به منظور آزمون فرضیه‌ها فراهم آید. بنابراین، تجزیه و تحلیل اطلاعات به عنوان مرحله‌ای علمی از پایه‌های اساسی هر پژوهش علمی به شمار می‌رود که به وسیله آن کلیه فعالیت‌های پژوهش تا رسیدن به نتیجه، کنترل و هدایت می‌شوند. در این فصل به توصیف داده‌های پژوهشی و تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته می‌شود و با بهره‌گیری از روش نظریه زمین‌های که با روش تحقیق و نوع متغیرها سازگاری داشت، داده‌های جمع‌آوری شده، دسته‌بندی و تجزیه و تحلیل و در نهایت فرضیه‌های تحقیق مورد آزمون قرار می‌گیرند.

۵-۲- نتیجه‌گیری از یافته‌های توصیفی:

در این بخش به منظور شناخت جامعه مورد مطالعه، به بررسی توزیع نمونه آماری (فراوانی و درصد) از حیث متغیرهایی چون جنسیت، سابقه زندگی مشترک، سطح تحصیلات و سن، پرداخته می‌شود. اطلاعات زیر در مورد مشخصات نمونه آماری مورد نظر، به طور خلاصه ارائه می‌گردد. در این پژوهش ۲۰ نفر از زوج‌های در آستانه طلاق به صورت اشباع نظری به عنوان جامعه آماری برای انجام مصاحبه انتخاب شدند که از روش گلوله برفی انتخاب شدند. بدین منظور پژوهشگر تلاش کرده است تا نمونه تحقیق خود را در بخش‌های زیر انتخاب نماید تا نظرات و دیدگاه‌های مختلف در مورد تعارضات زوجین را اخذ نمایند. بررسی اطلاعات بدست آمده، بر اساس جنسیت که ۳۰ درصد افراد آقا و ۷۰ درصد خانم بودند. نتایج نشان می‌دهد که بیش از ۶۱ درصد از افرادی که در این تحقیق شرکت کرده‌اند حداقل دارای مدرک کارشناسی هستند و بیش از ۵ درصد از افراد فوق دیپلم می‌باشند و بقیه افراد ما بین این دو طیف قرار می‌گیرند. نتایج توزیع فراوانی و درصد سابقه زندگی مشترک پاسخگویان نمونه آماری این

پژوهش را نشان می‌دهد. چنانکه ملاحظه می‌شود، بیشترین درصد مصاحبه‌شوندگان با ۳۲ درصد بین ۶-۱۰ سال سابقه زندگی مشترک داشتند و کمترین درصد با ۵ درصد، بین بیشتر از ۲۱ سال سابقه زندگی مشترک داشتند. نتایج توزیع فراوانی و درصد سن پاسخگویان نمونه آماری این پژوهش را نشان می‌دهد. چنانکه ملاحظه می‌شود، بیشترین درصد پاسخگویان با ۴۲ درصد، بین ۳۱ تا ۴۰ سال و کمترین درصد با ۶ درصد، بین ۵۱ و بالاتر سال بود.

۳-۵- نتیجه‌گیری از یافته‌ها

در این بخش داده‌های حاصل از مصاحبه با افراد، با استفاده از روش کدگذاری مورد تحلیل قرار می‌گیرد. این داده‌ها که از مصاحبه عمیق با ۲۰ نفر استخراج گردیده‌اند در طی سه مرحله (کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی) تحلیل شد.

جمع‌آوری داده‌های این تحقیق در بخش کیفی از مصاحبه استفاده شده است. تمامی مصاحبه‌ها ضبط شده و فایل صوتی کاملاً پیاده‌سازی شده است. در مصاحبه‌های آخر اشباع نظری حاصل شد اما مصاحبه‌ها جهت حصول اطمینان از کفایت داده‌ها صورت گرفت. البته مسئله بسیار مهم، همان چیزی است که در بخش‌های قبلی مطرح شد که بعثت گستردگی فعالیتها، امکان داشت هر یک از مصاحبه‌شوندگان برداشت شخصی را مطرح کند و از این بابت در برخی از موارد نسبت به یکدیگر در تضاد بودند.

در هر مصاحبه، هدف از انجام پژوهش و فرایند مصاحبه برای فرد مصاحبه‌شونده توضیح داده شده است. در طول فرایند مصاحبه هم از سوالات بسته و هم سوالات باز استفاده شده است. همچنین سوالاتی که از گروه مورد نظر پرسیده می‌شد با رویکرد رفتار محور بوده است تا بتوانیم دیدگاه تعارض در ارتباطات زوجینی فرد برجسته را شناسایی نماییم. تحلیل این نمونه‌ها به صورت گام به گام و پس از پایان یافتن هر مصاحبه انجام گرفته است. بعد از انجام مصاحبه، نسخه نوشتاری آن تایپ شده و پس از مفهوم‌پردازی در هر مصاحبه، کم‌کم نکات کلیدی‌تر و مقوله‌ها استخراج گردیدند. مدل نهایی برای بررسی تأثیر عوامل موثر به این صورت که در چهارچوب‌های مختلف خانوادگی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی انتخاب شدند. که در قسمت پایین هر یک از مؤلفه‌های با زیر مؤلفه‌ها تشریح می‌شود:

۱- مؤلفه‌های خانوادگی:

مؤلفه‌های خانوادگی شامل موارد زیر می‌باشند که:

از بین رفتن اعتماد طرفین؛ (۲) عدم مشارکت در تصمیم‌گیری (۳) بی‌احترامی به والدین (۴) وجود دعوای لفظی و جسمی می‌باشد.

هر چند بسیاری از تفاوت‌های شخصیتی طبیعی است و به تفاوت زیادی در رضایتمندی از رابطه منجر نمی‌شود، ولی دو مورد خاص وجود دارد که مشخص شده است تأثیر زیادی بر مشکلات ارتباطی و طلاق دارند و به نوعی این مشکلات را پیش‌بینی می‌کنند: یکی ناتوانی در تنظیم عواطف منفی (عصبی

بودن) و دیگری سبک دلبستگی همراه با ناامنی (هالفورد، ۱۳۸۴) پژوهش عطاری و همکاران (۱۳۸۵) نشان داد که عامل شخصیت روان رنجورخویی و رضایت زناشویی با هم رابطه منفی دارند و در مقابل عوامل شخصیتی شامل برونگرایی، توافق و وجدانی بودن با رضایت زناشویی رابطه مثبت دارند. عطاری و همکاران (۱۳۸۴) بیان می‌کنند که سطح هیجان خواهی زن و شوهر صرف نظر از همسانی و ناهمسانی هیجان خواهی آنها، سازگاری زناشویی را به طور منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد. آنها در تبیین این مسئله به این موضوع اشاره کرده‌اند که از آنجا که ازدواج قراردادی طولانی مدت است که با انعقاد آن محدودیت‌هایی برای افراد ایجاد می‌گردد، این محدودیت‌ها برای افراد هیجان خواه به راحتی قابل پذیرش نیست و لذا سازگاری و رضایت از ازدواج در این افراد کاهش می‌یابد. طبق نظر برادشاو (۱۳۷۲) باور "زن و شوهر نیمه بهتر یکدیگرند" در واقع نشان‌دهنده‌ی اشتباه فرهنگی در زمینه ازدواج است. نقش‌های جنسی انعطاف‌پذیر در این فرهنگ به این معتقد است که با کنار هم گذاردن دو نیمه‌ی انسان یک شخص کامل ایجاد می‌شود. برداشت به گونه‌ای است که انگار یک دوم ضربدر یک دوم مساوی یک می‌شود، و حال آنکه یک دوم ضربدر یک دوم مساوی یک چهارم است که از یک دوم کمتر است. به همین دلیل وقتی دو نفر برای تکمیل شدن ازدواج می‌کنند، در مقایسه با آن زمان که کامل و تکمیل نبودند، ناقص‌تر می‌شوند و این علت بسیاری از شکست‌های ازدواج‌هاست. بنابراین افرادی که از وضعیت درونی سازمان یافته‌تری برخوردارند در نظم دادن به وضعیت طرف مقابل نیز موفق‌تر می‌باشند. (برنشتاین و برنشتاین، ۱۳۸۲) نجف‌لویی (۱۳۸۳) نیز در پژوهش خود نشان داد زوجین دارای تمایز یافتگی پایین، تعارض زناشویی بالایی را نشان می‌دهند.

۲- مؤلفه‌های فرهنگی

مؤلفه‌های فرهنگی شامل موارد زیر می‌باشند که:

(۱) عدم شناخت همدیگر؛ (۲) تربیت خانواده؛ (۳) تفاوت‌های فرهنگی (۴) حجاب (۵) وجود تجربیات قبلی.

ازدواج و روابط مشابه با آنان در داخل یک بافت فرهنگی رخ می‌دهد که این بافت چگونگی ازدواج را تعیین می‌کند (هالفورد، ۱۳۸۴). در فرهنگ‌های مختلف، ازدواج الگوهای فرهنگی خاص خود را دارد. برای مثال ازدواج برای زوج‌های آمریکایی در مرحله اول، درگیر شدن در یک رابطه صمیمانه، در میان گذاشتن احساسات به طور آشکار و انجام فعالیت‌ها به طور مشترک است. بر عکس صمیمیت زناشویی اولویت خانواده‌های ایتالیایی نیست (موسوی، ۱۳۸۲). اصولاً ازدواج به جای پیوند میان دو نفر به عنوان پیوند دو خانواده و سنت‌های مربوط به آنها مفهوم پردازی می‌گردد (کار، ۲۰۰۰). زوجینی که از نظر زمینه فرهنگی، قومی و نژادی با هم تفاوت دارند، انتظارات و باورهایشان در مورد روابط زناشویی نیز متفاوت است. این تفاوت‌ها در پیش فرض‌ها، مفروضات و باورهای زوجین می‌تواند منبع قدرت یک رابطه باشد، در صورتی که زوجین بتوانند عاقلانه نقاط قوت و تفاوت فرهنگی‌شان را در نظر بگیرند. اما

در عین حال، تفاوت‌های محسوس در انتظارات زوجین می‌تواند منبع مهم تعارض بین همسران باشد (هالفورد، ۱۳۸۴).

بُعد دیگری که بر کیفیت زناشویی اثر می‌گذارد، سیستم‌های ارزشی و عقیدتی همسران و تشابهات و تفاوت‌های باورها و ارزش‌ها در این زیر نظام زوجی می‌تواند باشد. پژوهشگران بسیاری بر ارتباط میان مذهبی بودن و رضایت زناشویی تاکید کرده‌اند (هانلر و جنکاز، ۲۰۰۵). توافق در مسایل مذهبی عامل مهمی در پایداری روابط زناشویی به شمار می‌رود (میرسعدی زاده و همکاران، ۱۳۸۲). نقش مذهب قطعی است زیرا که مذهب به خودی خود مؤلفه‌های بسیاری هم چون روش‌های زندگی، سیستم‌های اعتقادی، ارزشی، انتظارات و غیره در بر می‌گیرد (هانلر و جنکاز، ۲۰۰۵). مذهبی بودن به طور معنی داری با رضایت زناشویی مرتبط است. مذهبی بودن به عنوان رویدادی آرام کننده، برای زوج‌های مذهبی در حین تعارض عمل می‌کند، بدین نحو که عبادت کردن هیجانانگیزانه و تعاملات هیجانی را کاهش می‌دهد.

رویدادهای زندگی به تحولات رشدی و تغییر یافتن موقعیت‌هایی که زوجین با هم و یا به صورت فردی با آن مواجه می‌شوند اشاره می‌کند. به احتمال زیاد در دورانی که نرخ تغییر و حوادث استرس آور زندگی زیاد می‌شود، مشکلات ارتباطی نیز بیشتر می‌شود. (هالفورد، ۱۳۸۴). مثلاً در آغاز دوره زناشویی؛ بارداری و فرزند پروری؛ موارد مشکل و مورد اختلاف در فرزند پروری؛ بیماری شدید یا مرگ فرزند یا خویشاوندان؛ دوره نوجوانی فرزندان؛ ترک کردن خانه توسط فرزندان. خیانت و جدایی (سادوک و سادوک، ۲۰۰۵). بازنشستگی نیز یک انتقال عمده دیگر برای زوجین است که با آشفتگی در رابطه همراه است (هالفورد، ۱۳۸۴).

۳- مؤلفه‌های اقتصادی

مؤلفه‌های اقتصادی شامل موارد زیر می‌باشند که:

قطع رابطه توأم با همبستگی (۲) استقلال و توانایی انجام کاری؛ (۳) داشتن منبع درآمد؛ فشارها و مشکلات اقتصادی از قبیل بیکاری و نداشتن درآمد، درآمد پایین، عدم ثبات شغلی و غیره ممکن است باعث فشار، خصومت، تیرگی روابط زناشویی و در نهایت طلاق گردد. در این زمینه می‌توان به تحقیقات لوینجر (۱۹۷۶)، کانجر و دیگران (۱۹۹۰) به نقل از (کارلسون و همکاران، ۱۳۷۸)، تحقیقات سات و سپیتز (۱۹۸۶)، گرینشتاین (۱۹۹۰)، به نقل از رایس، (۱۹۹۶)، اجرای پروژه مطالعاتی ایلت آیوا با کمک گانجر و همکاران، یافته‌های استراس (۱۹۹۰)، کاتالانو (۱۹۹۱)، کامپاس، کاسترو، مارتین و سویت (۱۹۹۱)، رایین (۱۹۹۴)، همچنین تحقیقات هافمن و دانکن (۱۹۹۵)، سایت و لوید، تزنگ و میر (۱۹۹۵)، هیدرمن، ساملینوا و اوراند (۱۹۹۸)، راجرز (۱۹۹۹)؛ به نقل از وایت و راجرز، (۲۰۰۰).

درآمد کم و ناامنی شغلی با رضایتمندی زناشویی پایین همراه است. هنگامی که زوجین دائماً درباره پول نگرانی داشته باشند، رضایتمندی زناشویی پایین خواهد بود (سپینگتون، ۱۳۸۲). به همین منوال، هر

قدر در سطوح قشریندی اجتماعی پایین‌تر بیاییم، میزان طلاق رو به افزایش می‌گذارد ولی بالعکس، میزان طلاق در بین گروه‌های دارای منزلت حرف‌های و فنی، کمتر است. (بنی جمالی و همکاران، ۱۳۸۳). از طرف دیگر بیکاری نیز یکی از عوامل پیش‌بینی‌کننده طلاق است (کرو و ریدلی، ۱۳۸۴). در عین حال، رضایتمندی شغلی به ویژه برای شوهرها، با خشنودی زناشویی رابطه دارد (سایپنگتون، ۱۳۸۲) و بنابراین شغل تأثیر بسزایی در غنی سازی رابطه دارد. ولیکن در عین حال ملزومات شغلی گاهی اوقات می‌تواند با نقش زوجین رقابت کند (هالفورد، ۱۳۸۴).

۴- مؤلفه‌های اجتماعی

مؤلفه‌های اجتماعی شامل موارد زیر می‌باشند که:

پیش‌زمینه کودکی؛ (۲) عدم وجود آگاهی؛ (۳) تفویض اختیار (۴) عدم سازگاری با شرایط جدید
 نتایج پژوهش دمیر و فیسیلوگلو (۱۹۹۹) نشان داد که تنهایی به طور معنی‌دار و منفی با سازگاری زناشویی مرتبط است. آن‌ها هم چنین بر طبق نظر باربور (۱۹۹۳) می‌گویند اگرچه معلوم شده است که داشتن همسر یک عامل مثبت تغییردهنده احساس تنهایی می‌باشد، کیفیت روابط خانوادگی نیز باید مدنظر قرار گیرد. هالفورد (۱۳۸۴) معتقد است، میزان حمایت‌های عاطفی (مانند گوش دادن همدلانه به درد و دل‌های همسر) و عملی (مانند کمک کردن به دیگران) که زوجین به یکدیگر ابراز می‌کنند به طور قابل توجهی رضایتمندی از رابطه را در عرض سال‌های اولیه ازدواج پیش‌بینی می‌کند.
 رابطه معنی‌داری بین عدم پذیرش زوجین از سوی خانواده‌های یکدیگر و توفیق یا عدم توفیق در زندگی وجود دارد، همچنین میزان دخالت بستگان در زندگی مشترک در خانواده‌های ناموفق بیشتر است. به علاوه، خانواده‌های زوج‌های موفق بیشتر در جریان آشنایی‌های قبل از ازدواج فرزندان خود با یکدیگر بوده‌اند، بنابراین آگاهی والدین و هدایت صحیح آن‌ها می‌تواند در موقعیت زندگی فرزندان‌شان موثر باشد (بنی جمالی و همکاران، ۱۳۸۳).



در شکل ۵-۱ مدل حاصل از نتیجه تحقیق آورده شده است:

نتیجه‌گیری و تحلیل با پژوهش‌های دیگر:

محققان ۵ راهبرد مستقل را برای مدیریت تعارض تشخیص داده‌اند: رقابتی^۱، مشارکتی^۲، انطباقی^۳، اجتنابی^۴ و مصالحه‌ای^۵ اگرچه تحقیقات قابل ملاحظه‌ای درباره این راهبردها در بافت‌های رابطه‌ای (فیتس پاتریک^۶ و وینکه^۷، ۱۹۷۹؛ کلاین^۸ و جانسون^۹، ۱۹۹۷؛ سیلارز^{۱۰}، ۱۹۸۰) و سازمانی (بلیک^{۱۱} و

1 competing
2 collaborating
3 accommodating
4 avoiding
5 compromising
6 Fitzpatrick
7 Winke
8 Klein
9 Johnson
10 Sillars
11 Blake

مونتون^۱، ۱۹۶۴؛ پوتنام^۲ و ویلسون^۳، ۱۹۸۲؛ رحیم، ۱۹۸۶؛ رحیم و بونوما^۴، ۱۹۷۹) انجام گرفته است، رفتارهای غیر کلامی اختصاصی مربوط به هر راهبرد بسیار کم شناسایی شده‌اند. همان‌گونه که کاناری و همکاران (۱۹۹۵) مشاهده نموده‌اند، "برای شناسایی دقیق رفتارهای تعارضی بطور میکروسکوپی" تحقیقات بیشتری مورد نیاز است. با این حال، تحقیق درباره راهبردهای تعارضی اطلاعات ارزشمندی را درباره شواهد و قراین و درک رفتارهای غیرکلامی مورد استفاده در تعامل تعارضی به دست می‌دهد.

شاید مهمترین ویژگی مدیریت تعارض به سازنده بودن یا ویرانگری آن مربوط است (دیوتش^۵، ۱۹۷۳). تعارض سازنده به تشریک مساعی و همکاری، اجتماعی، و ماهیت حفظ رابطه دارد. رفتارهای سازنده حال و هوای هیجانی نسبتاً مثبت دارند. تعارض ویرانگر رقابتی، ضداجتماعی، و ماهیت مخرب رابطه دارد. رفتارهای مخرب حالت منفی بودن، ناسازگاری، و برخی اوقات خصومت را نشان می‌دهد. تحقیقات نشان داده است که رفتارهای تعارضی مخرب و سازنده به کیفیت و پایداری ازدواج مرتبط است. این ارتباط احتمالاً معکوس است. رفتارهای تعارضی هم بر رضایت رابطه‌ای تأثیر می‌گذارد و هم از آن تأثیر می‌پذیرد (فلچر^۶ و توماس^۷، ۲۰۰۰).

روش‌های روبرو شدن یا اجتناب از تعارض بر دامنه رضایت زوجین در ازدواج تأثیر می‌گذارد، و در نهایت بر احتمال جدایی و طلاق مؤثر است. در عین حال، میزان شادکامی یا بدبختی زوجین در یک ازدواج بر نحوه ارتباط آن‌ها در خلال تعارض تأثیر می‌گذارد. حجم وسیعی از تحقیقات نشان داده‌اند که رفتارهای تعارضی بطور مؤثری بین زوج‌های راضی و ناراضی تمیز قائل شده است. زوج‌های ناراضی آنهایی هستند که گزارش دادند در ازدواجشان ناشاد هستند. بعلاوه، آن‌ها عموماً در جستجوی مشاوره زناشویی بوده‌اند. یافته‌ها از این تحقیق سه نتیجه نیرومند بدست داده‌اند (گاتمن^۸، ۱۹۹۴؛ اسکاپ^۹، بانک^{۱۰}، و کرکسترا^{۱۱}، ۱۹۸۸). اول، زوجین ناراضی در خلال تعامل تعارضی رفتار منفی بافی بیشتری هستند. منفی بافی شامل پرتوقعی، تهدید، حمله، انتقاد، تحقیر، کج خلقی، اهانت، طرد، حالت دفاعی گرفتن، و خصومت می‌شود. دوم، ازدواج‌های همراه با پریشانی مثبت گرای کمی‌تری دارند، مانند تأیید کردن یکدیگر، شوخی، استفاده از عبارتهایی که همسر و رابطه را تصدیق می‌کند، و تلاش برای درک دیدگاه همسر. در حقیقت جان گاتمن (۱۹۹۴) گزارش نمود که در ازدواج‌های پایدار ۵ برابر رفتارهای مثبت بیشتر از رفتارهای منفی در تعارض نشان داده می‌شود. سوم، رفتارهای منفی در ازدواج‌های محنت‌زا به احتمال بیشتری متقابل هستند و برای زوجین جالب و جذاب می‌شوند. زوج ناراضی به احتمال

-
- 1 Mouton
 - 2 Putnam
 - 3 Wilson
 - 4 Bonoma
 - 5 Deutsch
 - 6 Fletcher
 - 7 Thomas
 - 8 Gottman
 - 9 Schaap
 - 10 Buunk
 - 11 Kerkstra

بیشتری در زنجیره‌ای طولانی از رفتارهای منفی گرفتار می‌شوند که خارج شدن از آن دشوار است. چنین زنجیره‌ای برای مثال زمانی که یکی از زوجین از زوج دیگر شاکی می‌شود اتفاق می‌افتد و زوج دیگر با شکایت متقابل پاسخ می‌دهد؛ یا یکی از زوجین حمله می‌کند و زوج دیگر دفاع می‌کند؛ یا یکی حمله می‌کند و دیگری کناره‌گیری می‌کند. در مقایسه با زوج‌های ناراضی، زوج‌های راضی به احتمال بیشتری الگوهای سازگاری را نشان می‌دهند (راسبولت^۱، ۱۹۹۱). سازگاری زمانی که یکی از زوجین گرایش دارد به رفتار تعارضی مخرب شریک زندگی خود بطور دوستانه و یا جنسی پاسخ دهد اتفاق می‌افتد. به عبارت دیگر، در مقابل زنجیره‌ای از رویدادهای منفی، یکی از زوجین مسئولیت بازگشت به مذاکره بصورت سازنده را به عهده می‌گیرد. بنابراین، اگرچه زوج‌های خوشبخت هم ممکن است از خود رفتارهای منفی نشان دهند، اما کمتر مایل هستند در زنجیره اعمال منفی متقابل گرفتار شوند. گاتمن (۱۹۹۴) بر اساس بیش از دو دهه مشاهده وسیع تعامل زوجی نظریه‌ای پیشنهاد نمود که بر اساس الگوهای رفتاری طلاق را پیش‌بینی می‌کند. رفتارهایی که در خلال تعارض نشان داده می‌شوند باعث از بین رفتن رضایت از ازدواج می‌شود همچنین پایداری ازدواج را به خطر می‌اندازند. گاتمن به مهمترین این رفتارها به عنوان مکاشفه ۴ مانع سوارکاران اشاره نموده است. زوجینی که در خطر بالای طلاق هستند به کرات در حال شکایت و انتقاد از شریک زندگی خود هستند، که به تحقیر و اهانت ختم می‌شود، و باعث ایجاد حالت دفاعی می‌شود و سبب کارشکنی می‌شود. شکایت به زوجین اجازه می‌دهد عدم رضایت یا ناخشنودی خود را نشان دهند. به عبارت دیگر، زمانی که یکی از طرفین با شکایت، شکلی از حمله شخصی را از خود نشان می‌دهد، پیام عدم رضایت از خصوصیات فرد یا شخصیت شنونده را انتقال می‌دهد، فرد این را به عنوان عیبجویی در نظر می‌گیرد. بدلیل اینکه عیبجویی رابطه را تضعیف می‌کند، معمولاً برای شنونده آزاردهنده است (لیری^۲ و همکاران، ۱۹۹۸). انتقاد و عیبجویی معمولاً به همراه اهانت بیان می‌شود، و می‌تواند تحقیر و اهانت را از فرد مورد انتقاد برانگیزد. پیام‌هایی که اهانت و تحقیر را انتقال می‌دهند بی‌احترامی به همراه دارند، همچنین اهانت و تمسخر تحقیر آمیزی را به همراه دارند. همان‌گونه که هر کسی در تلاش است از علائق خود حفاظت کند حالت دفاعی داشتن نیز در تعارض رایج است. طبیعی است کسی که چنین پیام‌های اهانت‌آمیزی را دریافت می‌کند عصبانی خواهد شد. پاسخ‌های دفاعی عبارتند از عدم پذیرش مسئولیت اعمال سرزنش آمیز، بهانه تراشی برای رفتار نامطلوب، و پاسخ به شکایت‌ها با شکایت متقابل از فرد. نالیدن اغلب با اظهارات دفاعی همراه می‌شود. کارشکنی خود را در در تعامل تعارض با عقب نشینی احساسی نشان می‌دهد. فرد کارشکن سکوت می‌کند، بازخورد کلامی و غیر کلامی را سرکوب می‌کند، و عموماً تلاش می‌کند بیانگری را کاملاً متوقف کند. مطابق دیدگاه گاتمن (۱۹۹۴) اگرچه اشخاصی که کارشکنی می‌کنند ادعا می‌کنند نمایش

1 Rusbult

2 Leary

آرامش، عقلانیت، و بی‌طرفی بسادگی امکان‌پذیر است، اما اعمال آن‌ها در واقع از خود راضی بودن، عدم رضایت و فاصله‌گیری بسیار سرد را انتقال می‌دهد.

انتقاد، اهانت، حالت دفاعی داشتن و کارشکنی نشان داده شده در روابط پایدار این روابط را به ناپایداری می‌کشاند. این رفتارها مخصوصاً زمانی برای روابط مشکل‌ساز هستند که (۱) بطور عادی در آمده باشد، (۲) متقابل باشد، و (۳) بطور ناکافی با رفتارهای مثبت متعادل شده باشد. عوامل متعددی برای تبیین ارتباط بین کیفیت رابطه (مانند رضایت زناشویی) و ماهیت تعاملات تعارضی سازنده و مخرب پیشنهاد شده است. از میان مهمترین عوامل می‌توان به این موارد اشاره نمود: (۱) علیت و اسنادهای مسئولیتی که شریک‌ها درباره رفتار دیگران بکار می‌برند؛ (۲) شایستگی درک شده ارتباطات تعارضی؛ و (۳) تهدید ادراک شده‌ای که در جریان تعاملات تعارضی ظاهر می‌شود.

اسنادها شامل تفسیرهایی است که شریک‌ها درباره علیت و مسئولیت رفتار هریک از آن‌ها ارائه می‌دهند. زوج‌های پریشان نسبت به زوج‌های غیر پریشان بیشتر از اسنادهای منفی و اسنادهایی که به رابطه آسیب می‌زند، استفاده می‌کنند. به عبارت دیگر، زوج‌هایی که از رابطه خود ناراضی هستند گرایش دارند همسر خود را مقصر بدانند و او را مشکل رابطه خود تلقی می‌کنند (برادبری^۱ و فینچام^۲، ۱۹۹۰). مخصوصاً، اشخاص ناراضی از رابطه گرایش دارند شریک خود را مسبب مشکلات کلی تا موضوعات خاص، پایدار تا زودگذر، و مرتبط با شخصیت شریک زندگی خود تا وابسته به موقعیت، بدانند.

بعلاوه، آنان که تجارب رضایت بخش کمتری دارند تصور می‌کنند که رفتار مشکل‌آفرین همسرشان از روی عمد، سزاوار سرزنش و خود انگیخته است. چنین اسنادهای منفی همچنین با رفتارهای مخرب تعارضی ارتباط دارند (فینچام^۳ و برادبری^۴، ۱۹۹۲؛ سیلارز^۵، ۱۹۸۰). اگر این اسنادهای منفی‌تر شوند، به ایجاد جوی کمک می‌کنند که در آن فرد احساس می‌کند از نظر هیجانی بوسیله منفی‌گرایی شریک زندگی خود درهم شکسته شده است، که به تنزل بیشتر رضایت ارتباطی منجر می‌گردد.

بنابراین، زوج‌های پریشان در یک چرخه پسرونده گرفتار می‌شوند بطوری که کاهش رضایت منجر به اسنادهای منفی فزاینده می‌گردد، که منجر به و مشتق از رفتارهای تعارض مخرب می‌گردد، که به نوبه خود، کاهش بیشتر رضایت را در طول زمان بدنبال دارد. تکرار بیشتر این رفتارها و ادراکات در طول زمان، به احتمال زیاد به تجربه دور شدن و انزوا در ازدواج منجر می‌شود و زوجین را به سمت طلاق سوق می‌دهد (گاتمن، ۱۹۹۴). مشابه با این اسنادها، درک شایستگی ارتباط و رضایت ارتباطی رابطه بین کیفیت رابطه و رفتار تعارضی را از هم متمایز می‌سازد (کاناری و کاپاچ، ۱۹۸۸؛ کاناری، کاپاچ و سیرپ^۶،

1 Bradbury

2 Fincham

3 Fincham

4 Bradbury

5 Sillars

6 Serpe

۲۰۰۱؛ اسپیتزبرگ^۱، کاناری و کاپاچ، ۱۹۹۴). مخصوصاً، زمانی که تدابیر تعارضی سازنده را بکار می‌گیرند، یکی از زوجین عموماً رضایت بیشتری از تعامل تعارضی دارد و دیگری را به عنوان یک گوینده‌ای که از نظر ارتباطی با صلاحیت است نگاه می‌کند. به عبارت دیگر، رفتارهای مخرب، با عدم رضایت ارتباطی یکی از همسران و با تصور اینکه یکی از آنها از نظر ارتباطی بی‌کفایت است ارتباط دارد. احساسات رضایت ارتباطی و تصور کفایت ارتباطی شریک، به نوبه خود، با کیفیت ارتباطی مانند رضایت، اعتماد، کنترل متقابل، دوست داشتن و عشق ارتباط دارد. بنابراین، رضایت ارتباطی بیشتر و ادراک کفایت ارتباطی بیشتر به بهبود کیفیت رابطه شامل سطوح بالاتر رضایت ارتباطی و اعتماد بیشتر کمک می‌کند. یکی دیگر از دلایلی که رفتارهای تعارضی منفی باعث فرسودن ارتباط می‌گردد این است که در آنها چهره ترسناکی بوجود می‌آورند. چهره اشاره به یک ارزش اجتماعی مثبت دارد که یکی از طرفین تصور می‌کنند در تعامل اجتماعی دیگران اعتبار دهی می‌شود (گاتمن، ۱۹۶۷). بطور کلی مردم دوست دارند پذیرفته شوند، به آنها ارزش داده شود، و بوسیله افراد مهم به آنها احترام گذاشته شود (براون و لوینسون، ۱۹۸۷). همسران بطور مشترک با بیان تعلق و احترام از این چهره، و اجتناب از توهین به چهره یکدیگر از آن حمایت می‌کنند. کاملاً طبیعی است که تعامل تعارضی این چهره را تهدید می‌کند. تا زمانی که تعارض عدم رضایت درباره برخی چیزهای مربوط وابستگی همسران را انتقال می‌دهد، چهره همسران مورد تهدید است. در ارتباط‌های نزدیک مانند ازدواج، چهره فرد بطور جدایی ناپذیری به رابطه گره خورده است. زمانی که یکی از زوج‌ها انتقاد می‌کند، دیگری چنین استنباط می‌کند که موقعیت او در رابطه زیر سؤال رفته است (کاپاچ و میتس^۲، ۱۹۹۴). درجه‌ای که بطور تصویری چهره مورد تهدید قرار گرفته است به روش ارتباط زوجین بستگی دارد. پیام‌هایی که ناعادلانه، همراه با بی‌ادبی و بی‌احترامی باشد بیشتر چهره را تهدید می‌کند. برای مثال، شکایت همراه با لحن خصمانه یا طعنه‌آمیز نه تنها مخالفت با رفتار یا ایده همسر را انتقال می‌دهد، بلکه عدم تأیید همسر را هم انتقال می‌دهد. اشخاصی که چنین عدم تأییدی را دریافت می‌کنند احساسشان جریحه‌دار شده و احساس تنزل ارزش از جانب همسر می‌کنند. به عبارت دیگر، آنها اعتقاد دارند که شریک زندگی آنها "به رابطه آنها به عنوان یک شخص مهم، نزدیک یا ارزشمند از نظر علاقه شخصی توجه ندارد" (لیری و دیگران، ۱۹۹۸). در نتیجه، او ممکن است برای حفاظت خود از صدمه بیشتر و تهدید چهره خودش را از شریک زندگی خود دور کند (وانجلیستی^۳ و یانگ، ۲۰۰۰).

رفتارهای سازنده تا اندازه‌ای از رابطه حفاظت می‌کنند، زیرا ترس تصویری چهره را تا حدودی کاهش می‌دهد. کاستن از شکایت‌ها از روی سیاست و با نشان دادن توجه مثبت چهره شریک را حفظ

1 Spitzberg

2 Metts

3 Vangelisti

می‌کند و این اطمینان مجدد را ایجاد می‌کند که علی‌رغم بیان اختلاف و نارضایتی رابطه همچنان استوار و بی‌عیب و نقص باقی مانده است. مارک لاری و کاری اسپرینگ این مثال را ذکر کرده‌اند:

" (لاری^۱ و اسپرینگ^۲، ۲۰۰۱). پیامد مدیریت تعارض ضعیف به بقای ازدواج گسترش می‌یابد. تحقیقات بطور فزاینده‌ای نشان داده‌اند که تعاملات تعارضی منفی می‌تواند به سلامت فرد صدمه بزند. برای مثال، یک تیم تحقیقاتی دریافتند که رفتارهای تعارضی منفی بر سیستم‌های ایمنی و فشار خون تأثیر منفی دارد (کیکلت^۳، و همکاران، ۱۹۹۳). اگرچه اثرات دراز مدت تعامل تعارضی بر سلامت ناشناخته است، این تحقیقات نشان داده‌اند که رفتار تعارضی در یک مذاکره می‌تواند حداقل برای یک روز به سلامت فیزیکی لطمه وارد کند. اگر تعارض بطور روزمره اتفاق بیافتد، در درازمدت بر سلامتی تأثیر منفی خواهد داشت. خصومت جاری بین زوجین هم می‌تواند بر کودکان تأثیر منفی داشته باشد. اگرچه جدایی و طلاق اغلب علت مشکلات سازگاری کودکان دانسته می‌شود، ناتوانی در مدیریت سازنده تعارض بین آن‌ها بسیار مهم‌تر است (آماتو^۴ و کیت^۵، ۱۹۹۱؛ امری^۶، ۱۹۸۲، ۱۹۹۲). تعارض زناشویی خصومت‌آمیز با کاهش عزت نفس، کاهش پیشرفت تحصیلی در مدرسه، و افزایش احتمال افسردگی و رفتار ضد اجتماعی رابطه دارد (گاتمن، ۱۹۹۴؛ جنکینز^۷ و اسمیت^۸، ۱۹۹۱؛ مونته‌مایر^۹، ۱۹۸۳). بعلاوه، کودکان کم سن و سال روش‌های مدیریت تعارض خود را با مشاهده والدین خود می‌آموزند (مینوچین^{۱۰}، ۱۹۹۲). زمانی که والدین در مدیریت تفاوت‌ها بی‌مهارت هستند، کودکان آن‌ها نیز به والدین خود شبیه هستند و در طول رشد و نمو خود در معرض خطر مدیریت بی‌مهارت تعارضات در خانواده قرار دارند. اگر والدین بطور سازنده مشکلات ارتباطی خود را حل کنند و از بین ببرند، و اگر والدین حمایت مثبت فراهم کنند و از کودکان به عنوان منبعی برای پیروزی در تعارض استفاده نکنند، اثرات مخرب طلاق بر کودک خنثی می‌شود. برخلاف تعداد اندک داده‌های مربوط به تعارض زناشویی بین فرهنگ‌ها، تحقیقات کافی برای اندیشیدن به اینکه فرهنگ‌های متفاوت ترجیحات متفاوتی را برای تعارض مدیریت شده نشان می‌دهند، وجود دارد.

با تکیه بر ابعاد فرهنگی فردگرایی، جمع‌گرایی و زمینه فرهنگی بالا در مقابل پایین، استلا تینگ-تومی^{۱۱} (۱۹۸۸) پیشنهاد می‌کند که افراد از فرهنگ‌های مختلف اشکال مختلف ارتباطات تعارضی اعطا شده است. تینگ تومی معتقد است که اعضای فرهنگ‌های فردگرا، فرهنگ‌های عقب افتاده بدنبال حفظ چهره خود هستند و مبتنی بر راهبردهای حفظ خودمختاری است، در حالی که اعضای فرهنگ‌های

1 Leary
2 Springer
3 Kiecolt
4 Amato
5 Keith
6 Emery
7 Jenkins
8 Smith
9 Montemayor
10 Minuchin
11 Ting-Toomey

جمع‌گرا به حفظ چهره دیگران و خود بطور متقابل بوده و مبتنی بر راهبردهای تأیید طلبی عمل می‌کنند. مطالعات بین فرهنگ زیادی حمایت مقدماتی پژوهشی را برای نظریه تینگ تامی (۱۹۸۸) بدست داده‌اند. اعضای فرهنگ‌های فردگرا بیشتر به خودمحوری، رقابت و دستوردادن گرایش دارند، در حالی که اعضای فرهنگ‌های جمع‌گرا بیشتر به بیان غیر مستقیم، وابستگی و مهربانی و اجتناب از موقعیت‌های تعارضی گرایش دارند (اوبوچی^۱ و تاکاهاشی^۲، ۱۹۹۴؛ تینگ تامی و همکاران، ۱۹۹۱؛ ترویسکی^۳، تینگ تومی و لین^۴، ۱۹۹۱). اگرچه به نظر می‌رسد مردم فرهنگ‌های فردگرا بیش از افراد فرهنگ‌های جمع‌گرا از پیام‌های مستقیم‌تر استفاده می‌کنند، به نظر می‌رسد همه افراد قبل از آنکه به رقابت متوسل شوند، یا پیام‌های مخرب ارسال کنند ترجیح می‌دهند از پیام‌های سازنده تعارضی استفاده نمایند (کیم^۵ و لیونگ^۶، ۲۰۰۰). شواهد بیشتر پژوهشی مخصوصاً برای کاوش در تعارض زناشویی نیازمند مطالعات بین فرهنگی است.

۴-۵- پیشنهادات پژوهشی

پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های بعدی با روش‌های کمی برای مدل سازی در جهت بررسی عوامل موثر بر تعارض در ارتباطات زوجین پرداخته شود. و تفاوت الگوها در پژوهش‌های متعدد بررسی شود.

مؤلفه‌هایی که در پژوهش حاضر بدست آمد پیشنهاد می‌شود در تحقیقات بعدی چهارچوب‌های جزئی‌تر مورد بررسی قرار گیرد مثل مؤلفه اقتصادی یا سازمانی.

می‌توان پیشنهادی برای تحقیقات آتی مطرح ساخت که با مطالعه عمیق و روش‌های آماری پیشرفته و در جمعیت وسیع‌تر و با استفاده از روش‌های مدل سازی ساختاری مورد پژوهش قرار گیرد. هر چند در مطالعات مختلف تأثیر تعارض زوجین بر فرزندان و الگوی تربیتی آنان به اثبات رسیده است اما باز هم نباید غافل شد. لذا پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های بعدی، این موضوع را نیز از جهات مختلف وارد مطالعه کرده و نقش مستقیم یا غیر مستقیم تعارض والدین در مشکلات روحی فرزندان بررسی شود.

پیشنهاد می‌شود با استفاده از مفاهیم و مقوله‌های استخراج شده از مصاحبه‌ها پس از اعتبار یابی و استاندارد سازی جهت ارزیابی کیفی و کمی توسط متخصصان مربوطه مقیاسی ساخته شود که ابزاری در مسیر کار برای پژوهشگران و روان‌شناسان قرار گیرد.

1 Ohbuchi
2 Takahashi
3 Trubisky
4 Lin
5 Kim
6 Leung

در نهایت اثر بخشی روش‌های درمانی شناختی رفتاری در زمینه روابط زوجین در پژوهش‌های بعدی صورت بگیرد. با استفاده از روش تحقیق آزمایشی و با حجم نمونه کافی به شکل دقیق‌تر مورد بررسی قرار گرفته و زمینه برای مقایسه با انواع روش‌های درمان‌های مبتنی بر خانواده فراهم گردد.

۵-۵- محدودیت‌های پژوهش

از جمله مهم‌ترین محدودیت‌های پژوهش حاضر استفاده از تعداد محدود آزمودنی بوده است. دستیابی به آزمودنی‌ها به دلیل آشفتگی روحی برای پژوهشگر سخت و اجرای پژوهش را با محدودیت‌هایی روبرو می‌نماید که در بهترین و خوش‌بینانه‌ترین حالت مصاحبه شونده حاضر به ضبط صدا نیست که باعث می‌شود برخی الگوهای رفتاری علیرغم تلاش پژوهشگر در این شرایط فرصت بروز پیدا نکند. با وجود کنترل بر عدم ایجاد مشکلات روحی، کنترل کامل مشکلاتی که در فضاهایی مانند دادگاه وجود داشت، ممکن نبود و این عامل مهمی در اجرای تحقیق به دور از فضای نسبتاً طبیعی بود. از طرفی شرایط مصاحبه و موقعیت روحی روانی مراجع همخوانی نداشت و موقعیت بسیار جدیدی را برای مصاحبه شونده در ذهنش ایجاد می‌کرد و تلاش و انرژی زیادی از پژوهشگر جهت انجام مصاحبه می‌گیرد.

منابع و مأخذ

منابع فارسی

- احمدی، خ. فتحی آشتیانی، ع. نوابی نژاد، ش (۱۳۸۴). بررسی عوامل زمینه‌ای - فردی و ارتباطی - دو جانبه‌ای مؤثر بر سازگاری زناشویی. خانواده پژوهی، ۱ (۳): ۲۲۱.
- احمدی، خدابخش. فتحی آشتیانی، علی. نوابی نژاد، شکوفه (۱۳۸۴). بررسی عوامل زمینه‌ای - فردی و ارتباطی - دو جانبه‌ای مؤثر بر سازگاری زناشویی. خانواده پژوهی، ۱ (۳): ۲۲۱-۲۳۷.
- اسدی بیگی، ز. و سپاه منصور، م. (۱۳۸۵). رابطه سبک‌های عشق و رضایت زناشویی در زنان خانه‌دار متاهل ۳۰-۴۵ ساله شهر تهران. چکیده مقالات دومین کنگره سراسری آسیب شناسی خانواده در ایران. تهران: دانشگاه شهید بهشتی. ص ۴۱.
- اسماعیلی، بهمن (۱۳۷۴) «بررسی میزان سازگاری زناشویی و علل آن در بین دانشجویان شهر کرد»، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه تربیت معلم.
- اشمالینگ، ک. ب.، فروزتی، ا.ا. و جیکوبسون، ن. س. (۱۳۸۳). مسایل زناشویی. درک. هاوتون، کرک، سالکووس کیس و کلارک. رفتار درمانی شناختی. ترجمه حبیب الله قاسم زاده. تهران: انتشارات ارجمند.
- اولسون، دیوید. اچ؛ اولسون، امی. ک؛ (۱۳۸۴)، توانمندسازی همسران: توانایی‌های خود را بسازید، ترجمه جعفری نژاد، کامران اردشیرزاده، منصوره، سازمان بهزیستی کشور، تهران.
- برادشاو، ج (۱۳۷۲). خانواده: تحلیل سیستمی خانواده. ترجمه مهدی قراچه داغی. تهران: نشر البرز.
- برنشتاین، ف.اچ.، م.تی. (۱۳۸۲). شناخت و درمان اختلاف‌های زناشویی (زناشویی درمانی). ترجمه حمید رضا سهرابی. تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا.
- بشارت، محمد علی (۱۳۸۰). "بررسی رابطه سبک‌های دلبستگی با مشکلات زناشویی در زوجین نابارور." فصلنامه تازه‌های روان درمانی ۱۹: ۵۰-۶۶.
- بنی جمالی، ش.، نفیسی، غ.، و یزدی، س.م. (۱۳۸۳). ریشه یابی علل از هم پاشیدگی خانواده‌ها در رابطه با ویژگی‌های روانی - اجتماعی دختران و پسران قبل از ازدواج. مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز. دوره سوم، سال یازدهم، شماره‌های ۱ و ۲، ۱۴۳-۱۷۰.
- بولتون، رابرت. (۲۰۰۸)، روان شناسی روابط انسانی. ترجمه حمیدرضا سهرابی. (۱۳۸۳). تهران: انتشارات رشد.
- پاینز، آیالامالاج. (۲۰۰۰). چه کنیم تا عشق رویایی به دلزدگی نینجامد. ترجمه فاطمه شاداب. (۱۳۸۱). تهران: نشر ققنوس.
- تیرگری، ع.، اصغرنژاد فرید، ع.و بیان زاده، ع.ا.، و عابدین، ع.ر. (۱۳۸۵). مقایسه سطوح هوش هیجانی و رضامندی زناشویی و رابطه ساختاری آن‌ها در زوجین ناسازگار و سازگار شهرستان ساری در سال

۱۳۸۳. چکیده مقالات دومین کنگره سراسری آسیب شناسی خانواده در ایران. تهران: دانشگاه شهید بهشتی. ص ۱۰۱.
- ثنایی، باقر. (۱۳۷۹). مقیاس‌های سنجش خانواده و ازدواج. تهران: موسسه انتشارات بعثت.
- حاجی ابول زاده، نسرین. (۱۳۸۱). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد شناختی - رفتاری بر میزان سازگاری زناشویی زوجین ساکن شهرستان کرج. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- حر عاملی، محمد (۱۴۰۳ هجری قمری) «وسائل الشیعه جلد ۱۴» تهران: انتشارات اسلامیه.
- حسینی نسب، ع، بدری، ر. و اسکویی ع. (۱۳۸۱). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های حل تعارضات زناشویی بر بهبود روابط متقابل زن و شوهر. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی
- حسینیان، ا (۱۳۸۴). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های حل تعارض بر کاهش تعارضات زناشویی، اندیشه‌های نوین تربیتی: ۱ (۴)؛ ۷: ۲۲.
- حقیقی، حمید، زارعی، اقبال، قادری، فواد، (۱۳۹۱)، بررسی ساختار عاملی و ویژگی‌های روانسنجی پرسشنامه سبک‌های حل تعارض رحیم (ROCI-II) در بین زوجین ایرانی، فصلنامه مشاوره و روان درمانی خانواده، سال اول، شماره ۴.
- خالویی، ق. (۱۳۸۱). بررسی رابطه بین هیجان خواهی و میزان رضایت زناشویی خانواده‌های شهرستان اراک. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی. دانشگاه اصفهان: دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- دیباچی ف، امامی پور، و محمودی، ف، (۱۳۸۸)، بررسی رابطه سبک‌های دلبستگی و راهبردهای حل تعارض بر رضایت مندی زناشویی زنان در بین زوجین ایرانی، فصلنامه مشاوره و روان درمانی خانواده، سال اول، شماره ۴.
- رحمانی، م.ع. و قیصری پور. س (۱۳۸۵). بررسی رابطه هوش هیجانی با رضایتمندی زناشویی در زوجین ۳۰ تا ۵۰ ساله شهر تهران. چکیده مقالات دومین کنگره سراسری آسیب شناسی خانواده در ایران. تهران: دانشگاه شهید بهشتی. ص ۱۸۴.
- رضازاده، محمدرضا (۱۳۸۷). رابطه مهارت‌های ارتباطی و سازگاری زناشویی در دانشجویان، دو فصلنامه روان شناسی معاصر انجمن روان شناسی ایران. دوره سوم، شماره ۱، بهار ۱۳۸۷
- سایپنگتون، ا.ا. (۱۳۸۲). بهداشت روانی. ترجمه حمید رضا حسین شاهی برواتی. تهران: انتشارات روان.
- ستیر، ویرجینیا (۱۳۷۶) «آدم سازی در روانشناسی خانواده» ترجمه بهروز بیرشک، تهران: انتشارات رشد.
- سلیمانیان، ع.ا. (۱۳۷۳). بررسی رابطه باورهای غیر منطقی با رضامندی زناشویی در دانشجویان متأهل. پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره. دانشگاه تربیت معلم: دانشکده علوم تربیتی.

- سهرابی، ح.م. (۱۳۸۲). مقدمه مترجم. درف. اچ. برنشتاین و م. تی. برنشتاین. شناخت و درمان اختلاف‌های زناشویی (زناشویی درمانی). تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا.
- شفیعی نیا، اعظم. (۱۳۸۱). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های حل تعارضات زناشویی بر بهبود روابط متقابل زن و شوهر. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- شهابی، محمود و ساروخانی، باقر (۱۳۷۱) «آرمان‌های زوجیت و همسرگزینی در هشر تهران» دانشگاه تهران: دانشکده علوم اجتماعی.
- صدری، سید ضیاء الدین (۱۳۷۵) «آئینه ازدواج و روابط همسران» تهران: انتشارات انجمن اولیاء و مربیان. صفیایی، حسین و امامی اسدالله (۱۳۷۶) «مختصر حقوق خانواده»، تهران: نشر دادگستر.
- صیادپور، ز. (۱۳۸۴). شیوه‌های دلبستگی و رضایت از ازدواج. مطالعات روان شناختی. دوره ۱، شماره‌های ۲ و ۳، ۱۴۱-۱۵۹.
- عطاری، ی.ع.، افضل‌ی گروه، ص.، و مهرابی زاده هنرمند، م. (۱۳۸۴). مقایسه سازگاری زناشویی معلمان مرد دبستان‌های شهر اهواز بر اساس همسانی هیجان خواهی با همسرانشان. مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز. دوره سوم، سال دوازدهم، شماره ۱، ۲۷-۴۴.
- قلیلی، ایمانه. احمدی علون آبادی، فاطمه. فاتحی زاده، مریم. (۱۳۸۵). اثر بخشی آموزش گفت و گوی مؤثر بر تعارضات زناشویی زوجین شهر اصفهان. دانش و پژوهش در روانشناسی، شماره ۲۷ و ۲۸: ۲۱-۳۴.
- کرو، م.، و ریدلی، ج. (۱۳۸۴). زوج درمانی کاربردی با رویکرد سیستمی- رفتاری. ترجمه اشرف السادات موسوی. تهران: انتشارات مهر کاویان.
- کلینی، محمد یعقوب (۱۳۵۰) «فروع کافی» تهران: دارالکتب اسلامیه.
- مرادی س.م. (۱۳۸۰). ریشه یابی علل از هم پاشیدگی خانواده‌ها در رابطه با ویژگی‌های روانی - اجتماعی دختران و پسران قبل از ازدواج. مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز. دوره سوم، سال یازدهم، شماره‌های ۱ و ۲، ۱۴۳-۱۷۰.
- مظاهری، علی اکبر (۱۳۷۶) « جوانان و انتخاب همسر » قم: مرکز انتشارات پارسایان.
- موسوی، ا. (۱۳۸۲). تأثیر تصورات و تعاریف مشابه زوجین در رضایت از زندگی زناشویی از دیدگاه زنان. مطالعات زنان. سال دوم، شماره ۴، ۶-۳۹.
- میراحمدی زاده، ع.ر.، نخعی امرودی، ن.، طباطبایی، س.ح.ر.، و شفیعیان، ر. (۱۳۸۲). رضامندی زناشویی و تعیین عوامل تأثیرگذار بر آن در شیراز. اندیشه و رفتار. سال هشتم، شماره ۴، ۵۶-۶۳.
- نجف‌لویی، ف. (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین تمایز یافتگی زوجین با تعارضات زناشویی. چکیده مقالات نخستین کنگره سراسری آسیب شناسی خانواده در ایران. تهران: دانشگاه شهید بهشتی. ص ۲۳۸.

نجف‌لویی، ف. (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین تمایز یافتگی زوجین با تعارضات زناشویی. چکیده مقالات نخستین کنگره سراسری آسیب شناسی خانواده در ایران. تهران: دانشگاه شهید بهشتی. ص ۲۳۸.

نیکوی، م.، و سیف، س. (۱۳۸۴). بررسی رابطه دینداری با رضایتمندی زناشویی. تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره. جلد ۴، شماره ۱۳، ۶۱-۷۷.

هالفورد، د.ک. (۱۳۸۴). زوج درمانی کوتاه مدت. ترجمه مصطفی تبریزی، مزده کاردانی و فروغ جعفری. تهران: انتشارات فرا روان.

منابع لاتین

- Allen M.W. (1995). "Communication Concepts Related to Perceived Organizational Support." *Western Journal of Communication* 59, 326-346.
- Alstine, G.T.V. (2002). A review of research about an essential aspects of emotionally focused couple therapy: attachment theory: *Journal of Pastoral Counseling*, 37, 101-118.
- Amato, P. R., and Keith, B. (1991). "Parental Divorce and the Well-Being of Children: A Meta-Analysis." *Psychological Bulletin* 110:26-46.
- Argyle, M., & Furnham, A. (1983). Sources of satisfaction and conflict in long-term relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 45, 481-493.
- Arond, M., & Pauker, S. (1987). *The first year of marriage: What to expect, accept, and what you can change for a lasting relationship*: New York: Warner Books.
- B.Bower, "Nice Guys Look Better in Women's Eyes." *Science News* (March 18, 1995): 165.
- Bavelas, J. B., Rogers, L. E., & Millar, F. E. (1985). Interpersonal conflict. In T. H. Van Dick (Ed.), *Handbook of discourse analysis* (Vol. 4, pp. 9-25). Orlando, FL: Academic Press.
- Baxter L.A., Wilmot W.W., Simmons C.A., and Swartz A. (1993). "Ways of Doing Conflict: A Folk Taxonomy of Conflict Events in Personal Relationships," in P. J. Kalbfleisch, ed., *Interpersonal Communication: Evolving Interpersonal Relationships* (Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1993).
- Birchler R. G. Weiss R. L, and J.P. Vincent, "Multimethod Analysis of Social Reinforcement Exchange between Maritally Distressed and Nondistressed Spouse and Stranger Dyads." *Journal of Personality and Social Psychology* 31 (1975): 349-360.
- Bonache H, Ramírez-Santana G, Gonzalez-Mendez R (2016). Conflict resolution styles and teen dating violence.. *International Journal of Clinical and Health Psychology* (2016) 16, 276-286
- Bradbury, Thomas.N.; Finchman, Frank, d.; Beach, Steven, R.H. (2000) "Research on nature and determinations of marital satisfaction", *journal of marriage and family*. Vol.62, issue4:964-980.
- Bradbury, T. N., and Fincham, F. D. (1990). "Attributions in Marriage: Review and Critique." *Psychological Bulletin* 107:3-33.
- Braiker, H. B., & Kelley, H. H. (1979). Conflict in the development of close relationships. In R. L. Burgess & T. L. Huston (Eds.), *Social exchange in developing relationships* (pp. 135-168). New York: Academic Press.
- Cahn, D. (1992). *Conflict in intimate relationships*. New York: Guilford.
- Canary J. and T. M. Emmers-Sommer (1997). *Sex and Gender Differences in Personal Relationships* (New York: Guilford.)

- Canary, D. J., & Spitzberg, B. H. (1987). Appropriateness and effectiveness perceptions of conflict strategies. *Human Communication Research*, 14, 93–118.
- Canary, D. J., & Spitzberg, B. H. (1989). A model of perceived competence of conflict strategies. *Human Communication Research*, 15, 630–649.
- Canary, D. J., & Spitzberg, B. H. (1990). Attribution biases and associations between conflict strategies and competence outcomes. *Communication Monographs*, 57, 139–151.
- Canary, D. J., Cupach, W. R., & Messman, S. J. (1995). *Relationship conflict*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cissna K.N. L. and E. Seiburg (1995).“Patterns of Interactional Confirmation and Disconfirmation,” in M.V.Redmond,ed., *Interpersonal Communication: Readings in Theory and Research* (Fort Worth,TX: Harcourt Brace.
- Coan, s. (2004). The impact of residential experience on the division of household labor, conflict patterns , differentiation, and marital satisfaction. unpublished doctoral dissertation.
- Conflict. *Academy of Management Journal*, 26 (2). 368-376.
- Cortina L. M., Magley V. J., Williams J. H., and Langhout R.D. (2001).“Incivility in the Workplace: Incidence and Impact.” *Journal of Occupational Health Psychology* 6: 64–80.
- Cupach, W. R., and Metts, S. (1994). *Facework*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications .
- Demir, A., & Fisiloglu, H. (1999). Loneliness and marital adjustment of Turkish couples. *The Journal of Psychology*, 133, 2, 230-240.
- Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C. (Eds.). (2011). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. John Wiley & Sons.
- Dildar, S., Sitwat, A., & Yasin, S. (2013). Intimate Enemies: Marital Conflicts and Conflict Resolution Styles in Dissatisfied Married Couples. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 15 (10) , 1433-1439
- Dildar, S., Sitwat, A., & Yasin, S. (2013). Intimate Enemies: Marital Conflicts and Conflict Resolution Styles in Dissatisfied Married Couples. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 15 (10) , 1433-1439 .
- Ellis K. (2004) “The Impact of Perceived Teacher Confirmation on Receiver Apprehension, Motivation, and Learning.”*Communication Education* 53 ,1–20.
- Erzen E. Armagan Y. (2015) The Effect of Leadership on Conflict Management. <https://www.researchgate.net/publication/273635901>
- Fincham, F. D., & Beach, S. R. (1999). Conflict in marriage: Implications for working with couples. *Annual review of psychology*, 50 (1) , 47-77 .
- Fitzpatrick, M. A. (1988). “Negotiation, Problem Solving and Conflict in Various Types of Marriages.” In *Perspectives on Marital Interaction*, ed. P. Noller and M. A. Fitzpatrick. Philadelphia: Multilingual Matters.
- Fletcher, G. J. O., and Thomas, G. (2000). “Behavior and On-Line Cognition in Marital Interaction.” *Personal Relationships* 7:111–130.
- Gottman, J. M. (1979). *Marital Interaction: Experimental Investigations*. New York: Academic Press.
- Gottman, J. M. (1993). A theory of marital dissolution and stability. *Journal of Family Psychology*, 7, 57–75.
- Gottman, J. M. (1994). *What predicts divorce? The relationship between marital processes and marital outcomes*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

- Gottman, J. M., & Levenson, R. W. (1988). The social psychophysiology of marriage. In P. Noller & M. A. Fitzpatrick (Eds.), *Perspectives on marital interaction* (pp. 182–200). Philadelphia, PA: Multilingual Matters.
- Gottman, J. M., & Porterfield, A. L. (1981). Communicative competence in the nonverbal behavior of married couples. *Journal of Marriage and the Family*, 43, 817–824.
- Gottman, J. M., Jacobson, N. S., Rushe, R. H., & Shortt, J. W. (1995). The relationship between heart rate reactivity, emotionally aggressive behavior, and general violence in batterers. *Journal of Family Psychology*, 9, 227–248.
- Gottman, J. M., Levenson, R., & Woodin, E. (2001). Facial expressions during marital conflict. *Journal of Family Communication*, 1, 37–57.
- Gottman, J. M., Markman, H. J., & Notarius, C. I. (1977). The topography of marital conflict: A sequenced analysis of verbal and nonverbal behaviors. *Journal of Marriage and the Family*, 39, 461–477.
- Gottman, J. M., Notarius, C., Gonso, J., & Markman, H. J. (1976). *A couple's guide to communication*. Champaign, IL: Research Press.
- Gottman, J.M., & Levenson, R.W. (2000). A two-factor model for predicting of family process, 41 (1) , 83-96.
- Greiff, A.P. (2000). Characteristics of families that function well. *Journal of Family Issues*, 21, 8, 948-962.
- Greiff, A.P., & Malherbe, H.L. (2001). Intimacy and marital satisfaction in spouses. *Journal of Sex & Marital Therapy*, 27, 247-257.
- Hocker J. L. and W.W.Wilmot, *Interpersonal Conflict*, 6th ed. (New York:McGraw-Hill, 2001) , p. 33.
- Hocker, J. L., & Wilmot, W. W. (1998). *Interpersonal conflict* (5th ed.). Dubuque, IA: Brown and Benchmark.
- Hunler, O. S., & Gencoz, T. (2005). The effect of religiousness on marital satisfaction: testing the mediator role marital problem solving between religiousness and marital satisfaction relationship. *Contemporary Family Therapy*, 27, 1, 123-136.
- Johnson, K. L., and Roloff, M. E. (2000). "Correlates of the Perceived Resolvability and Relational Consequences of Serial Arguing in Dating Relationships: Argumentative Features and the Use of Coping Strategies." *Journal of Social and Personal Relationships* 17:676–686.
- Kausar, R. and R. Kahlid (2001). *Conflict resolution strategies and perceived marital adjustment*. Applied Psychology Department, University of the Punjab, Lahore, Pakistan .
- Kellermann K. and B. C. Shea, "Threats, Suggestions, Hints, and Promises: Gaining Compliance Efficiently and Politely." *Communication Quarterly* 44 (1996): 145–465.
- Kiecolt-Glaser, J. K.; Malarkey, W. B.; Chee, M. A.; Newton, T.; Cacioppo, J. T.; Mao, H. Y.; and Glaser, R. (1993). "Negative Behavior During Marital Conflict is Associated with Immunological Down-Regulation." *Psychosomatic Medicine* 55:395–409.
- Kim, M. S., and Leung, T. (2000). "A Multicultural View of Conflict Management Styles: Review and Critical Synthesis." In *Communication Yearbook* 23, ed. M. E. Roloff. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kurdek, L. A. (1994). "Areas of Conflict for Gay, Lesbian, and Heterosexual Couples: What Couples Argue About Influences Relationship Satisfaction." *Journal of Marriage and the Family* 56:923–934.
- Lannutti P. J. and Monahan J. I. (2004). " 'Not Now, Maybe Later': The Influence of Relationship Type, Request Persistence, and Alcohol Consumption on Women's Refusal Strategies." *Communication Studies* 55, 362–377 .

- Larson, J.H., & Holman, T.B. (1994). Predictors of marital quality and stability. *Family Relations*, 43, 228-237.
- Leary, M. R., and Springer, C. A. (2001). "Hurt Feelings: The Neglected Emotion." In *Behaving Badly: Aversive Interpersonal Behaviors*, ed. R. Kowalski. Washington, DC: American Psychological Association.
- Leary, M. R.; Springer, C.; Negel, L.; Ansell, E.; and Evans, K. (1998). "The Causes, Phenomenology, and Consequences of Hurt Feelings." *Journal of Personality and Social Psychology* 74:1225–1237.
- Levenson, R. W. (1988). Emotions and the autonomic nervous system: A prospectus for research on autonomic specificity. In H. Wager (Ed.) , *Social psychophysiology and emotion: Theory and clinical applications* (pp. 17–41). Chichester, UK: Wiley.
- Levenson, R. W., & Gottman, J. M. (1983). Marital interaction: Physiological linkage and affective exchange. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 587–597.
- Levenson, R. W., & Gottman, J. M. (1985). Physiological and affective predictors of change in relationship satisfaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 85–94.
- Levenson, R. W., Carstensen, L. L., & Gottman, J. M. (1994). The influence of age and gender on affect, physiology, and their interrelations: A study of long-term marriages. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 56–68.
- Lim, B. K. H. (2000). Conflict resolution styles, somatization, and marital satisfaction in Chinese couples: The moderating effect of forgiveness and willingness to seek professional help. Texas Tech University.
- Lloyd, S. A. (1990). Conflict types and strategies in violent marriages. *Journal of Family Violence*, 5, 269–284.
- Lloyd, S. A., & Cate, R. M. (1985). The developmental course of conflict in dissolution of premarital relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 2, 179–194.
- Markman, H. J., Stanley, S. M., & Blumberg, S. L. (2010). *Fighting for your marriage: A deluxe revised edition of the classic best-seller for enhancing marriage and preventing divorce*: John Wiley & Sons.
- Markman, H. J., Stanley, S., Blumberg, S. L (2001). *Fighting For your Marriage: Positive steps for preventing divorce and Building a Lasting Love*, (1 st ed). John wiley, San Francisco.
- Mayer, B. (201). (٢ *The dynamics of conflict resolution: a practitioner's guide*. John Wiley & Sons.
- Mead, D. E.; Vatcher, G. M.; Wyne, B. A.; and Roberts, S. L. (1990). "The Comprehensive Areas of Change Questionnaire: Assessing Marital Couples' Presenting Complaints." *American Journal of Family Therapy* 18:65–79.
- Meyer J. R. (2004). "Effect of Verbal Aggressiveness on the Perceived Importance of Secondary Goals in Messages." *Communication Studies* 55, 168–184.
- Meyers, S.A., & Landsberger, S.A. (2002). Direct and indirect pathways between adult attachment style and marital satisfaction. *Personal Relationshi*, 9, 159–172.
- Minuchin, P. (1992). "Conflict and Child Maltreatment." In *Conflict in Child and Adolescent Development*, ed. C. U. Shantz and W. W. Hartup. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Montemayor, R. (1983). "Parents and Adolescents in Conflict. All Forms Some of the Time and Some Forms Most of the Time." *Journal of Early Adolescence* 3:83–103.
- Newton D.A. and Burgoon J. K. (1990). "The Use and Consequences of Verbal Strategies during Interpersonal disagreements." *Human Communication Research* 16 , 477–518.
- Ohbuchi, K., and Takahashi, Y. (1994). "Cultural Styles of Conflict Management in Japanese and Americans:

- Olson L.N. and Braithwaite D.O. (2004) "‘If You Hit Me Again, I’ll Hit You Back’: Conflict Management Strategies of Individuals Experiencing Aggression during Conflicts". *Communication Studies* 55, 271–286.
- Olson, D., Russell, C. S., & Sprenkle, D. H. (2014). *Circumplex model: Systemic assessment and treatment of families*. Routledge.
- Olson, H., Defrain, J (2001). *Marriages and Families (Intimacy, Diversity and Strengths)* , (4th ed). Kenethking, New York.
- Pietromonaco, P. R., Greenwood, D., & Barrett, L. F. (2004). Conflict in adult close relationships. *Adult attachment: Theory, research, and clinical implications*, 267 .
- Proctor II, "Responsibility or Egocentrism?: The Paradox of Owned Messages." *Speech Association of Minnesota Journal* 16 (1989): 59–60.
- Proctor R. F. and J. R. Wilcox (1993). "An Exploratory Analysis of Responses to Owned Messages in Interpersonal Communication".
- Rahim, A. (1983). *A Measuer of Styles of Handling Interpersonal*
- Raush, H. L.; Barry, W. A.; Hertel, R. J.; and Swain, M. A. (1974). *Communication, Conflict, and Marriage*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Roberts, L. J., & Krokoff, L. J. (1990). A time-series analysis of withdrawal, hostility, and displeasure in satisfied and dissatisfied marriages. *Journal of Marriage and the Family*, 52, 92–105.
- Sabourin T. C. and Stamp G. H. (1995). "Communication and the Experience of Dialectical Tensions in Family Life: An Examination of Abusive and Nonabusive Families." *Communication Monographs* 62, 213–243.
- Schaap, C.; Buunk, B.; and Kerkstra, A. (1988). "Marital Conflict Resolution." In *Perspectives on Marital Interaction*, ed. P. Noller and M. A. Fitzpatrick. Philadelphia: Multilingual Matters.
- Siegert, J. R., & Stamp, G. H. (1994). "Our first big fight" as a milestone in the development of close relationships. *Communication Monographs*, 61, 345–360.
- Sillars, A. L. (1980). "The Sequential and Distributional Structure of Conflict Interactions as a Function of Attributions
- Sillars, A. L. (1980). Attributions and communication in roommate conflicts. *Communication Monographs*, 47, 180–200.
- Sillars, A. L., Coletti, S. F., Parry, D., & Rogers, M. A. (1982). Coding verbal conflicts: Non-verbal and perceptual correlates of the "avoidance-distributive-integrative" distinction. *Human Communication Research*, 9, 83–95.
- Sillars, A., & Parry, D. (1982). Stress, cognition, and communication in interpersonal conflicts. *Communication Research*, 9, 201–226.
- Sodock, B.J., & Sodock, V. A. (2005). *Comprehensive textbook of psychiatry*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Spitzberg, B. H.; Canary, D. J.; and Cupach, W. R. (1994). "A Competence-Based Approach to the Study of Interpersonal Conflict." In *Conflict in Personal Relationships*, ed. D. D. Cahn. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Ting-Toomey, S. (1988). "Intercultural Conflict Styles: A Face Negotiation Theory." In *Theories in Intercultural Communication*, ed. Y. Y. Kim and W. B. Gudykunst. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Ting-Toomey, S.; Gao, G.; Trubisky, P.; Yang, Z.; Kim, H. S.; Lin, S.-L.; and Nishida, T. (1991). "Culture, Face Maintenance, and Styles of Handling Interpersonal Conflict: A Study in Five Cultures." *International Journal of Conflict Management* 2:275–296.

- Trubisky, P.; Ting-Toomey, S.; and Lin, S. (1991). "The Influence of Individualism-Collectivism and Self-Monitoring on Conflict Styles." *International Journal of Intercultural Relations* 15:65–84.
- Vangelisti L. and Crumley L.P. (1998). "Reactions to Messages That Hurt: The Influence of Relational Contexts." *Communication Monographs* 64 ,173–196 .
- Veroff J., Douvan, T. L., Orbach, and L. K. Acitelli (1999) "Happiness in Stable Marriages: The Early Years," in T.N. Bradbury, ed., *The Development Course of Marital Dysfunction* (New York: Cambridge University Press) , pp. 152–179.
- Eadie W. F. (1982). "Defensive Communication Revisited: A Critical Examination of Gibb's Theory," *Southern Speech Communication Journal* 47 (1982): 163–177.
- Gottman, J. M. (1994). *What predicts divorce? The relationship between marital processes and marital outcomes*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates
- Gottman, J. M., & Levenson, R. W. (1994). The social psychophysiology of marriage. In P. Noller & M. A. Fitzpatrick (Eds.) , *Perspectives on marital interaction* (pp. 182–200). Philadelphia, PA: Multilingual Matters.
- Gottman, J. M., & Porterfield, A. L. (1995). Communicative competence in the nonverbal behavior of married couples. *Journal of Marriage and the Family*, 43, 817–824.
- Gözükaraa İ, Çolakoglu N. (2016). The Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship betw and Job Autonomy and Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 229. 253 – 266
- Igba, A., Ronke, G., Ekoja,., Okwori C. (2015) Relationship between Duration of Marriage, Personality Trait, Gender and Conflict Resolution Strategies of Spouses. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 190:490 – 496
- Jacobson, N. S., Rushe, R. H., & Shortt, J. W. (2014). The relationship between heart rate reactivity, emotionally aggressive behavior, and general violence in batterers. *Journal of Family Psychology*, 9, 227–248
- Kausar, R. and R. Kahlid (2016). Conflict resolution strategies and perceived marital adjustment. *Applied Psychology Department, University of the Punjab, Lahore, Pakistan*.
- Kim, M. S., and Leung, T. (2008). "A Multicultural View of Conflict Management Styles: Review and Critical Synthesis." In *Communication Yearbook* 23, ed. M. E. Roloff. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Kurdek, L. A. (1994). "Areas of Conflict for Gay, Lesbian, and Heterosexual Couples: What Couples Argue About Influences Relationship Satisfaction." *Journal of Marriage and the Family* 56:923–934.
- Majdandžić M, de Vente W, Feinberg ME, Aktar E, Bögels SM. (2017). Factors affecting the physical and mental health of older adults in China: The importance of marital status, child proximity, and gender. *SSM - Population Health* 3:20–36
- Thomas. W.K (2015) *Making Conflict Management a Strategic Advantage*. Straight from the gut. New York: Warner Business Books.

Abstract

The goal of this thesis is discovering conflict patterns in relationships between unsuccessful couples. The data needed for this research was collected from interviews with 20 couples who were on the verge of divorce. Either structured questions or qualitative questions are used during the interviews. Also, the questions have been based on a behavioral driven approach in order to highlight and recognize the conflict in a couple's relationship, and the results were analyzed with a data-based method. Finally, the coding results were classified into four component groups as below:

1. Family

Family components include (1) Mistrust between them; (2) Lack of participation in the decision-making processes; (3) Disrespectful behavior towards parents; (4) Quarrel and clash.

2. Culture

Culture components include (1) Lack of knowledge about each other; (2) Family upbringing; (3) Culture differences; (4) Hijab; (5) Predecessor experiences.

3. Economical

(1) A break-up of attachment relationship; (2) Independence and skills; (3) Income.

4. Social

Social components include (1) Childhood background; (2) Lack of knowledge; (3) Authority delegation; (4) Lack of adaptation to the new situation.

According to the results of the research, it could be concluded that one factor is not effective in conflicts alone, but also a series of factors might be effective in the increase of conflicts. The remarks of the interviewees showed that economic, social, culture and family factors are effective in family conflicts and in every family one or several factors could be affecting simultaneously.

Keywords: Data based, Conflict patterns, Unsuccessful couples



University of Tehran
Faculty of Psychology and Educational Sciences

**Discovery conflicting patterns
in unsuccessful couples**

By
Fateme Etemadi

Under Supervisor of
Seyyed Mohammad Reza Rezazade, Ph.D.

Advisor
Hadi Bahrami Ehsan, Ph.D.

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Master of Arts in General Psychology

April 2019



University of Tehran
Faculty of Psychology and Educational Sciences

**Discovery conflicting patterns
in unsuccessful couples**

By
Fateme Etemadi

Under Supervisor of
Seyyed Mohammad Reza Rezazade, Ph.D.

Advisor
Hadi Bahrami Ehsan, Ph.D.

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Master of Arts in General Psychology

April 2019