

فصلنامه تخصصی رسانه و خانواده

مرکز پژوهش‌های اسلامی صدا و سیما

بهار ۱۳۹۲، شماره ۶، صفحه ۵۸

رسانه ملی و روابط همسران؛ مهارت حل تعارض

سیده مریم طباطبایی ندوشن

چکیده

انباشت رنجش‌ها و تعارض‌های حل نشده همسران، آغاز فرآیند «طلاق» است؛ که در روند طبیعی خود به بی‌علاقگی‌های عاطفی و سپس مقابله علنی زوجین با یکدیگر بدل می‌شود و طلاق واقعی را شکل می‌دهد. نتیجه ناخوشایندی که همراه با برهم زدن تعادل روانی و عاطفی افراد خانواده، موجب بروز آسیب‌های اجتماعی زیادی می‌شود.

لازمه موفقیت در هر امری «آگاهی» است و عدم آگاهی، ضربه بزرگی است که بر پیکره هر اقدامی وارد می‌شود. «پیمان ازدواج» بیش از هر امری نیازمند تجهیز طرفین آن به آگاهی در زمینه مهارت‌های «شناختی»، «ارتباطی»، «رفتاری» و «مهارت حل تعارض» است.

در این مقاله، آموزش «مهارت حل تعارض» همسران از طریق برنامه‌های رسانه ملی مورد توجه قرار گرفته است. قبل از بررسی تفصیلی مهارت حل تعارض، در مقدمه مقاله اشاره مختصری به مهارت‌های همسری شده و در ادامه، تعریفی از تعارض همسران ارائه و زمینه‌های آشکار و پنهان ایجاد تعارض در روابط همسران مورد بررسی قرار گرفته است. بررسی راهکارها و روش‌های حل تعارض، بخش اصلی مقاله است که در آن بر ضرورت وجود یک نگرش جامع درباره حل اختلاف و تعارض همسران تأکید و پیشنهادهای برای برنامه‌های صدا و سیما ارائه شده است. کلید واژگان: رسانه ملی، مهارت‌های همسری، مهارت حل تعارض همسران.

// مقدمه

خانواده در ایران، به دلایل فرهنگی و دینی، اهمیت بسیاری دارد. الهام‌بخش ارزش‌مندی خانواده افزون بر فرهنگ ویژه ایرانیان، آیات و روایاتی است که بر تشکیل و استحکام خانواده تأکید می‌کند؛ مانند آیاتی که اصل ازدواج را ضروری و به نتایج و ثمرات آن اشاره دارد. (نک: نور: 32؛ روم: 21) در احادیث معصومان علیهم السلام نیز ازدواج به عنوان اصلی اساسی در جامعه اسلامی شمرده شده است. برای مثال پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «در اسلام بنایی بنیان نگرفته است که نزد خداوند محبوب‌تر و ارزشمندتر از ازدواج باشد». (حرعاملی، ج 14: 3)

یکی از دلایل تأکید اسلام بر ازدواج به موازات فواید شخصی آن برای زن و مرد، اهمیت اجتماعی آن است؛ زیرا خانواده، کوچک‌ترین واحد اجتماعی است و سلامت و پیشرفت هر جامعه، در گرو سلامت خانواده است. به این ترتیب، وجود تعارض‌ها، سوءتفاهم‌ها و در نهایت فروپاشی خانواده، می‌تواند آثار زیان‌باری برای شکل‌گیری خانواده سالم در پی داشته باشد. با این حال، رویکرد ارائه خدمات در مسائل خانواده در کشور ما بیشتر جهت‌گیری «درمانی» دارد؛ در حالی که لازم است «پیش‌گیری»، «آموزش» و «پربرسازی ازدواج»، مقدم بر درمان مورد توجه قرار گیرد.

یکی از وظایف نهادهای فرهنگی به ویژه رسانه‌های گروهی در هر جامعه، تلاش برای افزایش آگاهی در زمینه مسائل خانواده است. رسانه ملی با پوشش گسترده و برخورداری از حجم وسیعی از مخاطبان، بیش از سایر نهادها و دستگاه‌های فرهنگی برای آموزش مهارت‌های همسری در جهت پربرسازی و استحکام خانواده گام برداشته که ادامه آن، نیازمند پشتوانه علمی و استفاده برنامه‌ریزان و برنامه‌سازان رسانه از تحقیقات و پژوهش‌های انجام شده در این زمینه است.

مهارت‌های همسری، با یکدیگر پیوستگی زیادی دارند؛ به طوری که کسب هر یک از آنها، بلحظ دیگر مهارت‌ها دست‌یافتنی است. بنابراین قبل از بررسی تفصیلی مهارت حل تعارض، به چهار مهارت مهم در برقراری ارتباط سازنده بین همسران اشاره می‌کنیم:

// 1. مهارت‌های شناختی

مهارت‌های شناختی در درک مسائل زناشویی و تغییر رابطه اهمیت زیادی دارد. گاهی زوجین به علت ناآگاهی، مجموعه‌ای از انتظارات، باورها و تصورات خیالی را که عمدتاً غیرواقع‌بینانه است و به کاهش ارتباط صمیمی می‌انجامد، در روابط زناشویی وارد می‌کنند. با افزایش شناخت و آگاهی، استنتاج افراد از مشاهده رفتار همسرشان به طور جدی واقعی می‌شود و از باورهای غیرمنطقی و خطاهای شناختی جلوگیری به عمل می‌آید. (برنشتاین، 1380: 36)

بر اساس یافته‌های مولر، باورهایی که هر فرد درباره ازدواج و روابط صمیمانه در ذهن دارد، با رضایت‌مندی و میزان صمیمیت پس از ازدواج مرتبط است. (vol. 38, Baucom: 1989) نتایج تحقیقی در ایران نشان می‌دهد میزان باورهای غیرمنطقی، نظیر باور به تغییرناپذیری همسر، انتظار ذهن‌خوانی از همسر و باور به تخریب‌کننده بودن مخالفت در زنان متقاضی طلاق بیش از دیگر زنان است. (ادیب راد، 1384: 98) این تحقیق، نقش‌آفرینی جدی باورهای زوجین را بر روابط آنها تأیید می‌کند.

«باور به عدم تغییرپذیری همسر»، یعنی اعتقاد به عدم قابلیت همسر در تغییر رفتار و ناامیدی از اصلاح رفتارها، به گونه‌ای که مصالحه با همسر را ناممکن می‌کند.

«توقع ذهن‌خوانی» نیز از باورهای غیرمنطقی زوجین است. با چنین باوری، طرفین انتظار دارند بدون بیان خواسته‌ها و نظراتشان، همسرشان احساسات، افکار و نیازهای آنها را بداند و برآورده کند.

باور به «تخریب‌کننده بودن مخالفت» نیز به معنای تفسیر منفی اختلاف‌نظرهاست؛ به این معنا که نمی‌توان اختلاف‌نظرها را مطرح کرد و برطرف ساخت. بنابراین، تلاش زوجین در این امر بی‌حاصل است.

// 2. مهارت‌های ارتباطی

عمق ارتباط دو فرد به توانایی آنها در انتقال روشن، صحیح و مؤثر افکار، احساسات، نیازها و خواسته‌هایشان بستگی دارد. مهارت‌های ارتباطی شامل صحبت کردن، گوش دادن و ارتباط غیرکلامی است. مهارت «صحبت کردن»، شامل توانایی در بیان احساسات، ابراز خواسته و نیاز و طرح انتقاد و شکایت به شکل اصولی است. مهارت «گوش دادن»، اصول گوش دادن هم‌دانه به احساسات، نیازها و انتقادها را به همسران می‌آموزد. مهارت «غیرکلامی» نیز پژواک بدنی مناسب، هنگام برقراری ارتباط همسران با یکدیگر است.

تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر روابط زناشویی، به عنوان عاملی تعیین‌کننده در رضایت و سازگاری زناشویی در پژوهش‌های متعددی بررسی شده است. در این پژوهش‌ها، ابتدا توان‌مندی زوجین در مهارت گوش‌دادن، صحبت کردن و مهارت غیرکلامی ارزیابی و سپس میزان رضایت آنها از زندگی زناشویی بررسی شده است. این تحقیقات رابطه مستقیم بین مهارت‌های ارتباطی همسران و رضایت‌مندی آنها را از رابطه با همسر به اثبات رسانده‌اند. (hawkins, 2004: 53)

نتایج تحقیقی در ایران در زمینه بررسی مشکلات مربوط به صمیمیت زوجین و تأثیر درمان مشکلات ارتباطی بر صمیمیت، نشان داد درمان روابط، توانسته است مشکلات مربوط به عدم توافق، علاقه، محبت و تعهد زوجین را بهبود بخشد. (عرفانی اکبری، 1378: 132)

// 3. مهارت‌های رفتاری

مهارت‌های رفتاری همسران، موجب ایجاد احساس خوشایند و هیجان مثبت در طرف مقابل می‌شود. این مهارت‌ها، به مبادله رفتارهای مثبت و کاهش رفتارهای منفی می‌انجامد. افزایش تبادلات رفتاری مثبت، نیازهای عاطفی - روانی همسران را ارضا می‌کند و موجب ایجاد احساس مثبت در آنها نسبت به یکدیگر می‌گردد.

درگیر شدن با مشکلات زندگی و کم‌اهمیت پنداشتن لزوم کسب مهارت‌های رفتاری، از عواملی است که به کاهش تقویت‌کننده‌های رفتاری می‌انجامد. از سوی دیگر، بروز تعارض و حل نکردن آن، سبب افزایش دل‌خوری و احساسات منفی و در نتیجه، عدم تمایل به انجام رفتارهای خوشایند می‌شود.

رفتارهای خوشایند طیف گسترده‌ای دارد از قبیل: انجام خدمتی به همسر، دادن هدیه، رفتار یا گفتار مثبت غیرمنتظره و... . تجهیز زوجین به مهارت‌های رفتاری، در وهله اول نیازمند شناخت جنس مخالف و در مرحله بعد نیازمند شناخت روحیات و خواسته‌های همسر است.

نتایج تحقیق یاکوبسون و همکاران (1980) نشان داد درجه بندی رضایت روزانه برای زن و شوهرهای ناموفق، حاکی از وجود ارتباط منفی است. همسران ناموفق در مقایسه با همسران موفق، میزان پایین‌تری از رفتار لنت‌بخش و خوشایند و میزان بالاتری از رفتار ناخوشایند را تجربه می‌کنند. (برنشتاین و همکاران، 1380: 23)

// 4. مهارت‌های حل تعارض

مشکلات و تعارض‌های حل نشده، اغلب موجب تقابل منفی در روابط زناشویی و بروز احساسات و نگرش‌های منفی در همسران می‌شود. بنابراین، یادگیری مهارت‌های حل مسئله و حل تعارض، پی‌آمدهای منفی اختلاف سلیقه و اختلاف‌نظر را کاهش می‌دهد. لازمه تبخّر همسران در مهارت حل تعارض، کسب مهارت‌های شناختی، ارتباطی و رفتاری است. این مهارت‌ها افزون بر کاهش زمینه‌های تعارض، به مدیریت و حل تعارض نیز کمک می‌کند.

تعارض، نوعی کشمکش و درگیری است. برای مثال، وقتی برای یکی از همسران انجام کار، گفتن حرف یا داشتن فکر و احساس در زمینه مسئله‌ای خاص، مهم و ارزشمند باشد و برای دیگری چنین نباشد، همسران دچار اختلاف سلیقه یا اختلاف‌نظر می‌شوند و این، «تعارض» در ارتباط و فرآیند تفاهم خود را نشان می‌دهد. ناتوانی در تحمل نظر یا سلیقه مخالف، ممکن است پی‌آمدهای فراتر از مشاجره لفظی ساده و گذرا داشته باشد و مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری ناخوشایند را بین زن و شوهر ایجاد کند که نتیجه آن، خصومت و روابط آشفته باشد.

تعارض، یک جنبه اجتناب‌ناپذیر ارتباطات انسانی است و هنگامی که دو نفر با یکدیگر صمیمی می‌شوند، احتمال بروز تعارض بیشتر می‌شود؛ چرا که در خلال یک ارتباط خصوصی، عادت‌ها یا تفاوت‌ها بارزتر می‌شود و می‌تواند آزار دهنده باشد. هر چند تعارض فی‌نفسه برای رابطه زناشویی خطرناک نیست، مواجهه نادرست همسران با آن می‌تواند خطر ساز باشد.

تعارض همسران ممکن است زمینه‌های آشکار یا پنهان داشته باشد.

زمینه‌های آشکار تعارض، در گفت‌وگویی همسران نمود می‌یابد و به زبان می‌آید و شناسایی آن چندان دشوار نیست. زمینه‌های آشکار تعارض، عواملی دارد که به برخی از آنها اشاره می‌کنیم:

تغییر شخصیتی: ممکن است یکی از زوجین، با از دست دادن ثبات و پایداری شخصیت خود، در مقایسه با سال‌های نخست زندگی، واکنش‌های متفاوت و دور از انتظار بروز دهد.

پیش‌آمد رویدادهای ناخوشایند: پیش‌آمدهایی نظیر بیماری، سانحه، بی‌کاری، ورشکستگی و... ممکن است هر دو زوج یا یکی از آنها را دچار بلاتکلیفی و سرگردانی و روابط را دچار تنش کند.

کاهش جاذبه‌های ظاهری: با افزایش سن، اضافه وزن، بیماری و... ممکن است از جذابیت‌های زوجین کاسته شود. در ازدواجی که کشش و جاذبه بدنی هدف بوده است، با گذشت زمان میل زوجین به یکدیگر کاهش می‌یابد.

مثلث‌سازی با فرزندان: وابستگی و محبت افراطی یکی از زوجین به فرزند، ممکن است آنها را از توجه به یکدیگر غافل کند و موجب اعتراض طرف مقابل شود. والدینی که در تربیت فرزند، رویکرد دوگانه‌ای دارند، بیشتر چنین وضعیتی را تجربه می‌کنند.

تفاوت‌های اعتقادی - مذهبی: زوج‌هایی که تربیت مذهبی متفاوتی دارند و در خانواده‌هایی با سطح اعتقادی متفاوت رشد یافته‌اند، ممکن است با تعارضاتی در زمینه‌های انجام وظایف مذهبی، شرکت در مراسم مذهبی و مانند اینها مواجه شوند.

تفاوت در آداب و رسوم: رسوم و سنت‌ها در خانواده‌ها و اقوام مختلف متفاوت است. ای بسا پس از سال‌های اول زندگی، تعارض زوجین، به دلیل تفاوت‌های فرهنگی و تفاوت در آداب و سنن دو طرف، بیشتر آشکار شود.

اختلاف‌نظر در مسائل اقتصادی خانواده: مسائل اقتصادی و معیشتی، عامل دیگری در تعارض‌های زناشویی است. مواردی از قبیل: چگونگی کسب درآمد، صرف درآمد، سرمایه‌گذاری و پس‌انداز ممکن است از امور اختلاف‌برانگیز در روابط همسران به شمار آید.

اختلاف‌نظر در چگونگی انجام معاشرت، تفریح و مسافرت: نحوه معاشرت، محل، زمان، همراهان سفر و تعریف متفاوت زوجین از نوع و چگونگی تفریح و سرگرمی می‌تواند موضوع تعارض همسران باشد. (نک: گلاس، 27: 1385 - 35)

// زمینه‌های پنهان تعارض همسران

زمینه‌های پنهان تعارض همسران فراوان است که به برخی از موارد مهم آن اشاره می‌کنیم:

بی‌علاقگی به همسر: کاهش یا فقدان دل‌بستگی‌های عاطفی به همسر، به دلایل مختلفی، آستانه تحمل فرد را کاهش می‌دهد و زمینه تعارض‌های پی‌پی بین زوجین را فراهم می‌کند.

اختیارات نامتوازن: تقسیم عادلانه قدرت و اختیار در زندگی زناشویی، موجب توافق می‌شود؛ در حالی که اعمال قدرت و سلب اختیار از طرف مقابل و کنترل و سواست‌گونه همسر، به اختلاف‌نظر می‌انجامد.

بی‌توجهی به نیازهای اساسی: نیازهای اساسی همسر مانند: نیاز به عشق، مهم بودن، آزادی، تفریح و رضای علایق مذهبی، از نیازهای مهمی است که فقدان توجه به آنها، موجب رنجش و بروز تعارض بین همسران می‌شود. (همان)

// سبک‌های مدیریت تعارض

سبک‌های مختلفی برای حل تعارض از سوی همسران به کار گرفته می‌شود که برخی از آنها مؤثر و مطلوب و برخی نامؤثر و نامطلوب است. در اینجا به برخی از سبک‌های مهم این دو جنبه اشاره می‌کنیم:

// 1. سبک‌های مدیریت نامؤثر در حل تعارض

سبک‌های نامؤثر مدیریت تعارض، که خود موجب بروز مشکلاتی در روابط همسران می‌شود، شکل‌های متعددی دارد که شایع‌ترین آن، سبک‌های «رقابتی»، «اطاعت و تسلیم» و «اجتنابی» است. هنگامی که همسران این سه رویکرد حل تعارض را به کار می‌گیرند، روابط تیره‌تر و کم‌رنج‌تر می‌شود.

1 - 1. سبک رقابتی: برای همسرانی که در برخورد با تعارض‌ها از سبک رقابتی استفاده می‌کنند، زندگی زناشویی به مثابه میدان جنگ است. هدف آنها «کسب قدرت» و «برنده شدن» حتی به قیمت زیر پا گذاشتن حقوق دیگری است. آنها بدون توجه به نظر و رضایت همسرشان، برخاسته یا نظر خود اصرار می‌ورزند و معمولاً از روش‌های پر خاشاکانه مثل فریاد زدن یا اعمال زور استفاده می‌کنند. چنین همسرانی احترامی برای نظر همسرشان قائل نیستند و در صورت بروز مشکل او را سرزنش می‌کنند. پی‌آمد چنین سبکی ایجاد خشم در طرف مقابل است. (محمدپور و همکاران، 33: 1389)

2 - 1. سبک اطاعت و تسلیم: رفتار سلطه‌پذیر ویژگی همسرانی است که این سبک را در حل تعارض به کار می‌گیرند. آنها هنگام بروز تعارض، از خواسته‌ها و نیازهای خود به نفع علایق و نیازهای همسرشان می‌گذرند؛ به امید آنکه تعارض خاتمه یابد و آرامش برقرار شود. هدف آنها حفظ رابطه به هر قیمتی است. چنین سبکی ممکن است در کوتاه مدت مزایایی داشته باشد، ولی پی‌آمد درازمدت آن احساس ناکامی، سرخوردگی و افسردگی است که در نهایت به ارتباط صدمه می‌زند. (همان)

3 - 1. سبک اجتنابی: در این سبک از حل تعارض، همسران یا موضوع را تغییر می‌دهند یا به طور ساده از آن کناره می‌گیرند. آنها هنگام بروز تعارض، از ترک می‌کنند. در این سبک، فرد با رفتار منفعلانه می‌خواهد نشان دهد که تعارض، بد است و باید از آن اجتناب کرد؛ حال آنکه برخورد منفعلانه با تعارض‌ها، در مواردی نتیجه عکس می‌دهد و موجب بروز تعارض‌های مکرر می‌شود. (همان، 34)

بر اساس نتایج یک تحقیق در کشور، وجود تعارض‌های حل نشده، موجب افزایش تبادلات رفتاری منفی و کاهش صمیمیت همسران با هم می‌شود. اکثر تعارض‌ها در روابط همسران، مربوط به روابط با خانواده همسر و فرزندان است تا خود زوجین. همچنین در مواجهه با تعارض، بیشتر همسران، به ویژه زنان از روش انفعالی و اجتنابی برای حل تعارض بهره می‌برند و روش‌هایی مثل سکوت، فرار، انکار و تحریف، به ویژه برای زنان، روش مناسب تلقی شده و اطرافیان نیز به آن توصیه و تشویق می‌کنند. (شفیعی‌نیا، 1381: 108 - 112)

// 2. سبک مدیریت مؤثر در حل تعارض

بهترین روش حل تعارض بین همسران، سبک تفاهم و تعامل است. بر اساس این سبک، اختلاف و تعارض در زندگی زناشویی امری طبیعی و اجتنابناپذیر تلقی می‌شود و همسران باید با تبادل نظر و همکاری با یکدیگر آن را حل کنند. در این فرض آنها در کنار توجه به اهداف و علائق خود، به اهداف و خواسته‌های همسرشان نیز اهمیت می‌دهند و هنگام تعارض، به راحتهایی توجه می‌کنند که نیازهای طرفین را برآورده سازد. (محمدپور و دیگران، 1389: 34) روشن است که پی‌آمد چنین سبک سازنده‌ای، برقراری رابطه‌ای موفق بین همسران در کوتاهمدت و دراز مدت است.

// سطوح ارتباط در روابط همسران

همان‌گونه که توجه به سبک‌های مدیریت تعارض همسران اهمیت دارد، این نکته نیز مهم است که ارتباط دارای سطوحی است. همه روابط ارزش یکسانی ندارد و بعضی از سطوح ارتباطی، بیش از بقیه موجب صمیمیت می‌شود و فرآیند تفاهم را تسهیل می‌کند. می‌توانیم سطوح ارتباطی را به عنوان پله‌هایی در نظر بگیریم که به سکو‌ی بزرگی منتهی می‌شود که گفت‌وگو و ارتباط آزاد در آن سطح وجود دارد و مدیریت تعارض با موفقیت صورت می‌گیرد.

چاپمن، سطوح ارتباطی زوجین و میزان صمیمیت آنها را در این موضوع پنج سطح دانسته است: گفت‌وگو در راهرو: این همان چیزی است که وقتی افراد در راهروی محل کار یا کوچه یا جایی دیگر راه می‌روند، تجربه می‌کنند؛ مثل سلام کردن به همکار در محل کار و احوالپرسی ساده با او. روشن است که چنین ارتباطی، سطحی است و افراد به میزان زیادی این سطح ارتباط را تجربه می‌کنند و در آن حرف‌های مؤدبانه‌ای که آنها را حفظ هستند، تکرار می‌کنند. حرف‌هایی که در سطح یک ارتباط، رد و بدل می‌شود، بخشی از فرهنگ یک جامعه است. البته نباید این سطح ارتباط را بیهوده انگاشت. کلمات مبادله شده در این سطح، گفته‌های مثبتی هستند که حضور شخص دیگر را به رسمیت می‌شناسد. زوج‌هایی هستند که واجد این سطح ارتباطند. آنها هر روز با هم روبه‌رو می‌شوند، ولی حرف‌های جدی نمی‌زنند. این‌گونه افراد نباید از عدم صمیمیت در زندگی‌شان تعجب کنند. سبک مدیریت تعارض این همسران عمدتاً «اجتنابی» است.

گفت‌وگوی گزارش: گفت‌وگو در این سطح، فقط شامل نقل وقایع است و در این سطح همسران تنها از چیزهایی که دیده و شنیده‌اند و از زمان و مکان وقوع آنها برای یکدیگر می‌گویند. آنها صحبتی درباره عقایدشان و رویدادها نمی‌کنند. در این سطح، اظهارنظری درباره اینکه چه احساسی به موضوع دارند، صورت نمی‌گیرد. این سطح ارتباط بی‌اهمیت نیست؛ موفقیت بخش اعظم زندگی بستگی به این نوع ارتباط دارد. اطلاعات مربوط به وقایع، مهم است و بدون آن، زندگی دشوار می‌شود، ولی نکته این است که همسرانی که در این سطح به گفت‌وگو با یکدیگر می‌پردازند، ارتباط ضعیفی در زندگی زناشویی دارند.

گفت‌وگوی فکورانه: در این سطح از ارتباط، همسران، عقاید و تعابیر و قضاوت خود را درباره مسائل مختلف با یکدیگر در میان می‌گذارند و اجازه می‌دهند فرد مقابل، از نحوه پردازش اطلاعات و حقایق در ذهن آنها آگاه شود. بعضی از همسران، وقت چندانی را صرف گفت‌وگو در این سطح نمی‌کنند؛ زیرا نمی‌خواهند عقایدشان به چالش کشیده شود یا مورد سؤال قرار گیرد؛ چرا که به لحاظ عاطفی احساس تهدید می‌کنند. بنابراین، به سطح اول یا دوم عقب‌نشینی می‌کنند و ممکن است هرگز به سطح بالاتر نرسند. شرط ضروری این سطح این است که همسران به یکدیگر فرصت فکر کردن را بدهند؛ در غیر این صورت، لازم نیست زوجین درباره هر موضوعی با هم توافق داشته باشند وای بسا هر یک از آنها در مورد یک موضوع، نظرات مختلف داشته باشند.

گفت‌وگوی احساسی: این سطح بالاتر از سطح قبلی است؛ چرا که درباره افراد زیادی، بیان احساسات دشوارتر از بیان افکار است. بروز احساسات جنبه‌ای از بیان افکار خصوصی‌تر است. اغلب افراد ممکن است در جمعی، آزادانه افکارشان را با اعضای گروه در میان بگذارند؛ بی‌آنکه احساسشان را فاش کنند. بیان احساسات، خطرپذیری بیشتری می‌خواهد؛ چرا که با ابراز احساسات ممکن است دیگری از احساسات ما برنجد و ناراحت یا عصبانی شود. بنابراین، ممکن است فرد با طرد یا خشم دیگران مواجه شود. همسران برای برقراری ارتباط، لازم است این واقعیت را بپذیرند که حتی درباره چیزهای واحد، احساسات متفاوتی دارند. اگر زوجین این آزادی را به یکدیگر بدهند که احساساتشان متفاوت باشد و با همدلی به احساسات یکدیگر گوش کنند، میزان صمیمیتشان افزایش خواهد یافت.

گفت‌وگوی مهرآمیز و واقعی: این سطح نقطه اوج ارتباط است و به عنوان سکویی ترسیم می‌شود که نمایانگر خانواده سالم با میزان بالایی از صمیمیت است. در این سطح، هر یک از زوجین متفاوت فکر می‌کنند و متفاوت احساس می‌کنند و به جای محکوم کردن یکدیگر، در پی درک افکار و احساسات همسرشان هستند. آنچه در این سطح لازم است، پذیرش است. در این سطح فضایی خلق می‌شود که در آن، هر دو، احساس امنیت می‌کنند؛ چرا که صادقانه افکار و احساساتشان را با هم در میان می‌گذارند و می‌دانند همسرشان سعی می‌کند آنها را درک کند، حتی اگر با آنها موافق نباشد. در این سطح همسران خیر و صلاح یکدیگر را می‌خواهند و اگر درخواست کمک از آنها می‌شود، در پی کمک به همسر برمی‌آیند، ولی وی را وادار نمی‌کنند با افکارشان موافق باشد. (چاپمن، 1390: 55 - 66)

بر اساس این سطوح ارتباطی، می‌توان تا حدود زیادی میزان توفیق همسران را در حل تعارض‌ها فهمید. همسرانی که در سطوح پایین ارتباطی هستند، کمتر توفیق مدیریت تعارض را پیدا می‌کنند و حتی تعارض ممکن است سطح ارتباطی آنها را به سطوح پایین‌تر تقلیل دهد.

// سلسله‌مراتب تعارض

به باور دیوید اچ اولسون، تعارض انسان‌ها در بسیاری جهات شبیه به عملکرد اتومبیل است. او می‌گوید: «وقتی موتور ماشین در بزرگراه ایراد پیدا می‌کند، نمی‌توانیم به راحتی ماشین را رها کنیم و سه روز بعد به آنجا برگردیم و انتظار داشته باشیم ماشین حرکت کند. همچنان‌که، نمی‌توانیم یک رابطه را به حال خود رها کنیم و موقع برخورد مجدد با آن، انتظار داشته باشیم مسئله خود به خود حل شده باشد. مسائل به مرور زمان ناپدید نمی‌شوند و بنابراین، اگر به مسائل ارتباطی توجه نشود، آنها به تدریج بزرگ می‌شوند.» (اولسون و همکاران، 1388: 195)

اولسون، سلسله مراتب مدل تعارض را طراحی کرده و با این مدل هر می‌شکل، نشان می‌دهد چگونه مسئله‌های کوچک، وقتی حل نشود، به مسئله‌های بزرگ و بحران تبدیل می‌شود.

بحران 1

حل مسئله 2

تصمیم‌گیری 3

بیان احساسات 4

بحث در مورد عقاید 5

تبادل نظر در مورد وقایع روزانه 6

در این نظریه، سه سطح زیرین، دلایل عموم مردم برای گفت‌وگوست که شامل گفت‌وگو درباره وقایع روزمره، اشتراك یا تبادل عقاید و بیان احساسات می‌شود. این مباحث عموماً بدون استرس یا تنش اتفاق می‌افتد؛ زیرا در این سطوح هیچ نیازی به تصمیم‌گیری نیست، ولی سه سطح بالاتر نیاز به تصمیم‌گیری بیشتری دارد و اغلب پراسترس است. (همان، 190)

// توجه به نیازهای همسران در مدیریت تعارض

در شیوه مواجهه زوجین با تعارض‌ها، شناخت، درک و توجه به نیازها و خواسته‌های طرف مقابل در کاهش زمینه‌های اختلاف همسران، نقش اساسی دارد.

ویلیام گلاس می‌گوید: «هر کاری که ما می‌کنیم خوب یا بد، مؤثر یا بی‌اثر، دردناک یا لذت‌بخش، دیوانه‌وار یا معقول، سالم یا ناسالم، هوشیار یا ناهوشیار، برای ارضای نیروهای قدرتمند درون خودمان است». به عقیده وی، حتی رفتار نامناسب نیز در اختیار کارکردی ویژه است، به طوری که این‌گونه رفتارها به طرزی مخدوش و منحرف یک نیاز روان‌شناسانه را برطرف می‌کند. به عقیده گلاس هرچه همسران، انگیزه درونی رفتار طرف مقابل را بیشتر درک کنند، بهتر می‌توانند تغییر مثبت به وجود آورند؛ به طوری که اگر در رفع آن نیازها به همسران‌شان کمک کنند، شاهد تغییر رفتار همسرشان در جهت مثبت خواهند بود. (گلاس، 1386: 63)

گری چاپمن معتقد است پنج نیاز اساسی وجود دارد که رفتار انسان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و اغلب اوقات انگیزه رفتار را فراهم می‌کند که عبارت است از:

نیاز به عشق و محبت: یکی از نیازهای انسان، نیاز به عشق ورزیدن و دوست داشتن است. وقتی آدمی به دیگران کمک می‌کند، احساس خوبی درباره خودش دارد، به طوری که بخش قابل ملاحظه‌ای از رفتارهای انسان با انگیزه دریافت عشق و محبت صورت می‌گیرد. وقتی انسان احساس می‌کند دیگران به او توجه دارند و خوشبختی او برای آنها مهم است و به علایق او احترام می‌گذارند و رفاه و آسایش او را می‌خواهند، احساس می‌کند مورد علاقه و محبت دیگران قرار گرفته است. به طور کلی تبادل کلمات محبت‌آمیز و عاشقانه همسران به یکدیگر، نیازهای آنها را به دوست داشتن یکدیگر ارضا می‌کند.

نیاز به آزادی: انسان، خواهان آزادی در انتخاب شیوه زندگی است و علاقه دارد خودش زندگی را پیش ببرد و تحت کنترل دیگران نباشد. به همین دلیل، همسران نیاز دارند آزادانه احساسات، افکار و آرزوهای خود را بیان کنند و هدف‌های خود را برگزینند؛ آنچه برایشان لذت‌بخش است بخوانند، بنویسند و برنامه‌های مورد علاقه خود را از تلویزیون تماشا کنند. این علاقه به آزادی به قدری قوی است که هرگاه همسری احساس کند شریک زندگی‌اش سعی در کنترل او دارد، موضع تدافعی می‌گیرد و خشمگین می‌شود. چاپمن عقیده دارد تا زمانی که همسران احساس می‌کنند طرف مقابل سعی در کنترل آنها دارد، زندگی زناشویی به حال تعادل بازمی‌گردد. البته او اشاره می‌کند که آزادی هرگز مطلق و بی‌حد و حصر نیست و زوجینی که نتوانند بین عشق و آزادی تعادل برقرار کنند، هرگز زندگی رضایت‌بخشی نخواهند داشت.

نیاز به مهم بودن: این نیاز در انسان، علاقه به انجام کارهایی را ایجاد می‌کند که از آنها احساس رضایت دارد و به آنها اهمیت می‌دهد. بسیاری از رفتارهای ما از این سرچشمه می‌گیرد که می‌خواهیم تأثیر مهمی بر دیگران بگذاریم و در یاد همگان بمانیم. از نظر چاپمن، قدردانی همسران از یکدیگر موجب ارضا شدن این نیاز می‌شود.

نیاز به استراحت و تفریح: انسان‌ها به لحاظ فیزیکی، ذهنی و عاطفی چنان خلق شده‌اند که به ضرب‌آهنگ و حرکت بین کار و بازی نیاز دارند. شیوه‌های رفع این نیاز بی‌شمار است و تحت تأثیر علایق منحصر به فرد افراد قرار دارد.

ارضای علایق مذهبی: این نیاز در کانون درونی انسان قرار دارد و چیزی درون انسان هست که به دنبال اتصال با جهان غیرمادی است. چاپمن می‌گوید: بشر عطشی معنوی دارد که او را وادار می‌سازد فراتر از دنیای مادی و فعالیت‌های روزمره به جست‌وجوی معنا بپردازد. (نک: چاپمن، 1386: 63-71)

// رسانه ملی و مهارت‌های ازدواج

رسانه و مهارت‌های شناختی: شناسایی تصورات غیرواقع‌بینانه همسران و باورهای غیرمنطقی و غیرواقع‌بینانه آنان از یکدیگر، اغلب موجب سوء تفاهم، رنجش‌ها و توجه به جنبه‌های منفی رفتار یکدیگر می‌شود. در اینجا تلاش رسانه بر بازسازی این تصورات نادرست و غیرمنطقی اهمیت زیادی دارد. نتایج تحقیقی در کشور نشان می‌دهد باورها و خطاهای شناختی، شامل ذهن‌خوانی، تفکر سیاه و سفید، اغراق، بر چسب زدن منفی، خطای کنترل دیگری، شخصی‌سازی و سرزنش در بین زوجین ایرانی دیده می‌شود. (فرقانی، 1380: 111)

اگر چه تغییر باورها به آسانی امکان‌پذیر نیست، آموزش مهارت‌های شناختی و تغییر تفکرات غیر واقع‌بینانه، تأثیرات مثبتی بر رضامندی زناشویی و اصلاح تفکرات غیرواقع‌بینانه دارد. (نیک‌خواه، 1383: 160)

رسانه و مهارت‌های ارتباطی: بررسی‌ها نشان می‌دهد آموزش غنی‌سازی ارتباط، رضایت زناشویی را افزایش می‌دهد و بر ارتباط عاطفی زمان با هم بودن و بهبود روابط جنسی همسران بهبودی معناداری ایجاد می‌کند. (نظری، 1383: 142) بنابراین، ضرورت دارد رسانه همسران را به یادگیری مهارت‌های ارتباطی از راه‌های مختلف، مانند مطالعه و شرکت در کارگاه‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی ترغیب نماید و به آنان به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در برنامه‌ها، مهارت‌های ارتباطی را بیاموزد.

رسانه و مهارت‌های رفتاری: مهارت‌های رفتاری نظیر انجام خدمتی به همسر، هدیه دادن به همسر و مانند اینها، ممکن است به ظاهر کم‌اهمیت باشد، ولی آثار زیادی بر بهبود ارتباط عاطفی همسران و سازگاری آنها با یکدیگر دارد. ناآگاهی همسران از مهارت‌های رفتاری، بیشتر به سبک زندگی آنها ارتباط دارد. به نظر می‌رسد در جامعه ما، رفتارهای روزانه لذت‌بخش همسران نسبت به یکدیگر، جزو عادات تربیتی در رفتار همسران نیست و حتی نگرش‌ها و تعبیرهای منفی (مثل لوس‌بازی یا بچه‌بازی) نیز بر این رفتارها اطلاق می‌شود. بسیاری از همسران از آنچه برای طرف مقابل تقویت یا تنبیه است، آگاهی ندارند. شاید علت این است که صراحت در بیان خواسته‌ها و انتظارات از همسر، در فرهنگ ما چندان پسندیده نیست و در نتیجه، زوجین همچنان به «ذهن‌خوانی» در قبال یکدیگر می‌پردازند.

رسانه در سوق دادن زوجین به انجام درست مهارت‌های رفتاری و ترغیب آنان به شناخت خواسته‌ها و آرزوهای همسرشان و پاسخ‌گویی صحیح به آنها مطابق سبک و الگوی ایرانی - اسلامی برای طیف‌های مختلف همسران به ویژه در برنامه‌های نمایشی می‌تواند نقش مؤثری ایفا کند.

آیات وحی و احادیث معصومان علیهم السلام پیرامون روابط زوجین، منبع غنی و مناسبی برای استخراج مهارت‌های رفتاری است. در ذیل به مواردی از آنها اشاره می‌کنیم:

- گفتار محبت‌آمیز همسران به یکدیگر: پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «سخن مرد به همسرش که "دوستت دارم" هیچ‌گاه از قلب او [زن]

بیرون نخواهد رفت». (حر عاملی، ج 14: 10)

- استقبال و بدرقه همسران: شخصی به پیامبر خدا صلی الله علیه و آله گفت: «هنگامی که به خانه می‌آیم، همسر به استقبال می‌شتابد و هنگام خروج، بدرقه می‌کند. مایه آرامش و دل‌گرمی من در سختی‌هاست...». پیامبر فرمود: «خداوند کارگزارانی دارد که همسر تو یکی از آنان است». (حر عاملی، ج 14: 6)

- هدیه دادن به همسران: رسول اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «به یکدیگر هدیه دهید تا زمینه‌ساز جلب محبت شما به هم شود. همانا هدیه کینه‌ها را از بین می‌برد». (کلینی، ج 5: 144)

درباره مهارت‌های رفتاری همسران از قبیل مواردی که ذکر شد، روایات فراوانی در کتب معتبر روایی نقل شده است. کاربرد مستند این روایات در برنامه‌های رسانه، می‌تواند به فرهنگ‌پذیری دینی همسران در زمینه مهارت‌های رفتاری کمک کند.

// رسانه و مهارت‌های حل تعارض

با توجه به آنچه درباره تعارض همسران گفتیم، نقش رسانه در تجهیز زوجین به مهارت حل تعارض شامل سه اقدام اساسی است:

// 4-1. اصلاح نگرش همسران درباره تعارض

در زمینه مدیریت تعارض همسران، گام نخست این است که «نگرش» همسران در ارتباط با دیدگاهی که به تعارض دارند، اصلاح شود؛ چرا که نگرش‌ها همچون ارزش‌ها آموختنی هستند و همچون همه آموختنی‌ها به واسطه پاداش‌ها و تنبیه‌ها ایجاد، و دچار تغییر و تعدیل می‌شوند. استفاده از نتایج تحقیقاتی که درباره نگرش‌های زوجین به موضوعات زناشویی صورت گرفته است، به اصلاح نگرش همسران کمک می‌کند. برای نمونه، در یک تحقیق بالینی از زوجینی که اختلافات زیادی داشتند، خواسته شد حرف‌ها، جمله‌های کوتاه و ضرب‌المثل‌هایی را که درباره پنج موضوع ازدواج، زن، مرد، اختلاف همسران و طلاق از دیگران، کتاب‌ها و رسانه‌ها شنیده یا خوانده‌اند، بنویسند. هدف این تحقیق پی بردن به نگرش همسران دارای اختلاف در زمینه‌های فوق بوده است. نتیجه این تحقیق، بر اساس تحلیل این اظهار نظرها نشان داد که زوج‌های دارای اختلاف، دارای نگرش منفی بیشتری به یکدیگر هستند. (محمدر، 1389: 70)

نگرش زوجین به ازدواج یک نکته مهم در کار رسانه، توجه به نگرش‌های کلیدی مسلطی است که به مثابه ویروس‌های ارتباطی در نگرش همسران به یکدیگر، مسمومیت ایجاد می‌کند؛ مانند این نگرش‌ها که: نباید کارمان به اینجا می‌کشید، حرمت‌ها شکسته شده، پل‌های پشت سر خراب شده، در این صورت نمی‌توان کاری کرد.

می‌توان گفت نگرش جامع و سازنده مورد توجه در رسانه ملی درباره اختلاف و تعارض همسران سه رکن دارد: اختلاف میان همسران امری طبیعی و اجتناب‌ناپذیر است و این نگرش را باید اصلاح کرد که بعضی از همسران فکر می‌کنند باید با فردی کاملاً مورد انتظار خود ازدواج کنند و هیچ مخالفت، سلیقه متفاوت و نظر دیگری را تحمل نمی‌کنند. نیازهای زن و شوهر به یک اندازه معتبر است. زن و شوهر با درک نیازهای یکدیگر و توجه به تأمین نیازهای دیگری می‌توانند زمینه آرامش یکدیگر را فراهم کنند. بهترین راه حل برای حل تعارض، توافق طرفین درباره موضوع مورد اختلاف است، به طوری که در آن منافع هر دو طرف تأمین شود.

// 4-2. آگاه‌سازی همسران از نیازهای اساسی یکدیگر

درک نیازهای اساسی دو طرف، به زوجین کمک می‌کند از انگیزه‌های پنهان عملکرد یکدیگر که گاه مشکل‌ساز می‌شود و معمولاً در رفتارها بروز می‌کند، آگاه شوند. به این ترتیب، درک نیازها به حل تعارض‌هایی که زمینه پنهان دارند، کمک بسیار می‌کند. به نظر می‌رسد همسران در جامعه ما درباره نیازهای اساسی خود، مانند نیاز به «آزادی» و «نیاز به مهم بودن» نیازمند دریافت آگاهی بیشتری هستند که این کار از سوی رسانه قابل انجام است.

// 4-3. توجه به قواعد حل تعارض در برنامه‌های نمایشی

قالب داستان و نمایش برای آموزش غیرمستقیم حل تعارض، بیش از دیگر قالب‌های رسانه‌ای اهمیت دارد. در این‌گونه برنامه‌ها برای حل تعارض همسران به شیوه صحیح، بهتر است همسرانی (زن و مرد) از افراد فهیم و دارای خانواده موفق، مطابق الگوی ایرانی - اسلامی به تصویر کشیده شوند.

// پیشنهادهایی درباره حل تعارض همسران در برنامه‌ها

در اینجا به نکاتی اشاره می‌کنیم که شایسته است از سوی برنامه‌سازان در نمایش حل تعارض به صورت گام به گام مورد توجه جدی قرار گیرد:

در برنامه‌های نمایشی، نشان داده شود که همسران باید با دقت، مکان و زمانی را انتخاب کنند که به نحو مناسب و بدون هرگونه مزاحمتی برای چاره اندیشی، درباره تعارض‌شان صحبت کنند. انتخاب مکان و زمان و ساعت معین می‌تواند با توافق قبلی طرفین صورت گیرد.

شفاف کردن مسئله به گونه‌ای که هر دو نفر بدانند دقیقاً درباره چه مسئله‌ای صحبت می‌کنند.

القای این نگرش که در تعارض بین همسران، نمی‌توان گفت یک نفر مقصر واقعی است. به این ترتیب، مشارکت دوطرفه در مسئولیت‌پذیری و پذیرش خطای خود از سوی هر دو طرف، در حل تعارض ضرورت دارد.

همسران تلاش‌های ناموفق گذشته را برای حل مشکل مرور کنند. این امر به همسران کمک می‌کند به طرح موضوع با راحل‌های جدید برسند.

روش‌های جدید برای حل تعارض پیشنهاد شود. در این مرحله، شایسته است همسران همه راحل‌ها، حتی عقایدی را که ممکن است عجیب یا کوتاه‌بینانه به نظر رسد، فهرست کنند. این مرحله خلاقیت برنامه‌ساز را طلب می‌کند که راحل‌های درست (بر اساس الگوی رفتاری خانواده مطلوب ایرانی) □

اسلامی) را در فهرست خود بگنجانند. سپس با بحث و ارزیابی راحل‌های ممکن، راحل‌های پیشنهادی ارزیابی و درباره راحل‌های سازنده توافق شود. هر یک از همسران درباره ایفای نقش خود در برابر دیگری برای تحقق راحل‌های حل تعارض، مسئولیت‌پذیر باشند و وظیفه خود را به درستی انجام دهند. تشکر، تحسین و اظهار رضایت همسران از یکدیگر هنگام حل تعارض، موجب می‌شود مخاطبان، نتیجه‌بخشی لذت ناشی از حل تعارض را به خوبی احساس کنند.

// منابع

// الف) کتاب

قرآن کریم.
اولسون، دیوید اچ و همکاران. 1388. مهارت‌های ازدواج و ارتباط زناشویی کارآمد. ترجمه: احمد رضا بحیرایی و نادر فتحی. تهران: روان‌شناسی و هنر.
برنشتاین، فلیپ و مارسسی برنشتاین. 1380. روش‌های درمان مشکلات زناشویی. ترجمه: حسن توزنده جانی و نسرین کمال‌پور. مشهد: مرن‌دیز. چاپ‌من، گری. 1386. راحل‌های عاشقانه. ترجمه: سیمین موحّد. تهران: ویدا.
_____. 1389. پیمان ازدواج. ترجمه: سیمین موحّد. تهران: ویدا.
حر عاملی، محمد بن حسن. [بی‌تا]. وسائل الشیعه، 20 جلد. بیروت: دار احیاء التراث العربی.
کلینی، محمد بن یعقوب. 1365. الکافی. تهران: دارالکتب الاسلامیه.
گلاس، ویلیام و کارلین گلاس. 1386. ازدواج بدون شکست؛ به هم رسیدن و با هم ماندن. ترجمه: سمیه خوش‌نیت و هدی برازنده. تهران: فرانگیزش.
_____. 1385. تنوری انتخاب؛ روان‌شناسی جدید در آزادی فردی. ترجمه: نورالدین رحمانیان. تهران: آشیان.
محمدپور، احمد رضا و همکاران. 1389. مدیریت تعارض همسران. مشهد: آهنگ قلم.

// ب) مقاله

ادیب‌راد، نسترن. 1384. «بررسی رابطه باورهای ارتباطی با دل‌زدگی زناشویی». فصل‌نامه تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره. ج. 4. شماره 13.
شفیعی‌نیا، مریم. 1381. «بررسی تأثیر مهارت‌های حل تعارضات زناشویی بر روابط متقابل زن و شوهر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره. تهران: دانشگاه الزهرا.
عرفانی‌اکبری، معصومه. 1387. «بررسی مشکلات مربوط به صمیمت زوجین و تأثیر ارتباط درمانی زوجین بر آن». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه الزهرا.
فرقانی، محمد. 1380. «بررسی اثر بخشی آموزش گروهی شناختی - رفتاری بر رضایت زناشویی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. اصفهان: دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.
نظری، محمدعلی. 1384. «بررسی تأثیر برنامه بهبودبخشی ارتباط بر رضایت زناشویی زوجین هر دو شاغل». فصل‌نامه تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره. ج. 4. شماره 13.
نیکخواه، ز. 1383. «بررسی میزان اثربخشی آموزش گروهی مهارت‌های شناختی - رفتاری بر رضایت‌مندی زناشویی». نخستین کنگره سراسری آسیب‌شناسی خانواده. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

// ج) لاتین

Baucom, D1989. The role of cognitions in marital Relationships. journal of consulting and clinical psychology
Hawkin, s Alue. 2004. Acomprelensie framework for marriage education family Relations. vol.53Iss.5 Octobr