

مهارتهای حل اختلافات و تعارضات خانوادگی و نقش آن در رضایتمندی خانواده

معصومه جمشیدی تنها^۱

چکیده

هدف از این مقاله بررسی مهارت‌هایی است که برای حل تعارضات و اختلافات خانوادگی می‌توانیم از آنها کمک بگیریم. در گردآوری این مقاله از منابعی استفاده شده که هر کدام به طور خاص به یکی از این مهارتها پرداخته شده و ما سعی کرده ایم با مطالعه آنها نکات مهم و کلیدی را در مقاله پیش رو جمع آوری کنیم. تا مخاطب با مطالعه این مقاله بداند به طور کلی برای حل اختلافات خانوادگی خود باید دارای چه مهارتهایی باشد و برای اطلاع دقیق تر باید به منابع ذکر شده در مقاله مراجعه کند.

واژگان کلیدی: مهارت‌ها، اختلافات و تعارضات، خانواده.

^۱. طلبه سطح دوم شهرستان صحنه

مقدمه

خانواده اولین و در عین حال مهم‌ترین نهاد اجتماعی است که فرد در آن متولد می‌شود. اهمیت نقش خانواده در شکل‌گیری شخصیت غیر قابل انکار است. خانواده کانون اصل رشد و تعالی افراد محسوب می‌شود و همه آن چیزی است که به هنگام دشواری‌ها به آن نیاز داریم و مهم‌ترین پشتیبان ماست که روی آن حساب باز می‌کنیم.

اما همه خانواده‌ها در برهه‌ای از زمان دچار مشکل می‌شوند برای بهبود حل اختلافات خانوادگی باید در نظر داشته باشیم هر خانواده‌ای سختی‌ها و مشکلات خاص خود را دارد، اما بعضی از آنها در اکثر خانواده‌ها مشابه‌اند. این موضوع که هر از گاهی با یکدیگر تعارض و اختلاف نظر داشته باشیم کاملاً طبیعی است. اما باید بتوانیم در هنگام بروز این اختلافات مهارت‌های لازم برای مهار این اختلافات را داشته باشیم تا این اختلافات غیر قابل کنترل شوند و بتوانیم آنها را در همان ابتدا حل و فصل کنیم و باعث ایجاد حس خوشایند و رضایت‌مندی اعضای خانواده شویم.

1- مفهوم شناسی

مهارت: مصدر ماهر بودن و زبردستی و استادی در کاری است.¹ مهارت عبارت است از توانایی انجام یک کار و مهارت زندگی آنهایی هستند که به ما کمک می کنند تا در کنار سایر افراد، زندگی خوب، شاد و موفق داشته باشیم. سازمان بهداشت جهانی مهارت‌های زندگی را چنین تعریف کرده است: توانایی انجام رفتار سازگارانه و مثبت به گونه ای که فرد بتواند با چالش‌ها و ضروریات زندگی روزمره کنار بیاید.

اختلاف و تعارض: اختلاف به معنای با یکدیگر ناسازگاری کردن و نزاع کردن است.² اختلاف در مورد سخنی بکار می رود که مبنی بر دلیل است. تعارض نیز هم معنای اختلاف است با این تفاوت که تعارض واژه ای عربی است که به مخالفت کردن، همسو نبودن و مانع یکدیگر شدن اشاره دارد. تعارض در لغت، مصدر باب تفاعل از ریشه «عرض» به معنای ناسازگاری و تقابل در ایجاد ممنوعیت است.³

خانواده: خانواده اسم مرکب است به معنای خاندان، دودمان به مجموع افراد دارای پیوند سببی یا نسبی که در زیر یک سقف زندگی می کنند.⁴

رضایتمندی: رضایت اسم مصدر است در معنای خشنودی و پسندیدگی و میل. آرامش شادی و خوشی که هنگام دست یافتن به چیز دلخواه پیدا می شود.

¹. عمید، حسن، فرهنگ فارسی عمید

². معین، محمد، فرهنگ فارسی معین

³. پرمایه، فردین، مفهوم تعارض، آذر 1402

⁴. لغت نامه دهخدا

2- مهارت‌های حل اختلاف خانوادگی

1-2 گفتگو

یکی از راه‌های جلوگیری و حل اختلافات خانوادگی گفتگو است. گفتگو قلب روابط صمیمی انسانی است و پایه و اساس است که سایر جنبه‌های روابط انسان‌ها بر آن بنا نهاده می‌شود. گفتگو راهی است که انسان از طریق آن معانی را خلق می‌کند و به صورت کلامی یا غیرکلامی آن را با در میان می‌گذارد.

توانایی گفتگو، یکی از محدود مهارت‌هایی است که افراد اگر بخواهند از روابط صمیمانه لذت ببرند، باید بر آن تسلط پیدا کنند. درواقع، اشتیاق و توانایی برای گفتگو و گرفتن ارتباط مطلوب با دیگران از جمله مهم‌ترین عوامل نگهدارنده‌ی یک رابطه رضایت‌بخش است.

در گفتگو چهار نوع سبک رایج وجود دارد که شامل: منفعل، مهاجم، مفعول - مهاجم و صریح می‌باشد که سبک صریح، مناسب‌ترین و مؤثرترین آنها در برقراری ارتباط با انسان‌هاست.

فردی که در گفتگو از سبک صریح استفاده می‌کند، بدون احساس ترس یا رفتار پرخاشگرانه، احساسات خواسته‌ها و افکار خود را بیان می‌کند. وقتی که از روش گفتگوی صریح استفاده می‌کنیم درواقع هم به طرف مقابل خود احترام گذاشته‌ایم. صراحت این احساس را به ما می‌دهد که از نظارت درونی و کارایی لازم برخوردار هستیم. همچنین حسی به نوبه خود حس خوب اعتمادبه‌نفس و ارزشمندی را، در ارتباط با دیگران افزایش می‌دهد. صراحت همراه با توجه و احترام به نیازهای دیگران است، پس افراد صریح، افراد انعطاف‌پذیرتری هستند و صرفاً به دنبال خواسته‌های خود نیستند¹.

به طور مثال زنی که از انجام کارهای خانه و بچه‌ها خسته شده بدون اینکه مشکلش را به درون خود بریزد می‌تواند به صراحت به شوهر خود بگوید: «از اینکه کارهای خونه رو به تنهایی انجام می‌دهم خستگی زیادی را حس می‌کنم دوست دارم تو هم تا جایی که می‌توانی به من کمک کنی.» زمانی که یکی از زوجین به صراحت خواسته‌اش را بیان می‌کند. طرف مقابلش را نیز تشویق می‌کند تا پاسخ مثبت و صریحی را به او بدهد.

¹ شهیدی، زهرا، ۱۳۸۷، مهارت گفتگو برای همسران، تهران، اداره کل روابط عمومی سازمان بهزیستی کشور

سبک‌های معمول گفتگو، هر کدام بر صمیمیت و فضای ارتباطی خانواده به‌گونه‌ای تأثیر می‌گذارند. به طور مثال به زوج‌هایی که ارتباط منفعلانه دارند به دلیل اینکه نیازهای خود را بیان نمی‌کنند، معمولاً به آنچه می‌خواهند دست نمی‌یابند که باعث می‌شود ارتباطی بی‌روح با حداقل صمیمیت داشته باشند اگر یکی از همسران مهاجم و دیگری منفعل باشد، همسر مهاجم تمایل به تسلط دارد که منجر صمیمیت بسیار کمی خواهد شد و اگر هم هر دو شیوه تهاجمی پیش گیرند، رابطه آنها متعارض با حداقل صمیمیت خواهد شد که نتیجه هر کدام از این سبک گفتگوها نهایتاً روبه‌افزایش اختلافات خانوادگی و ایجاد تعارض است.^۱

اما در گفتگوی صریح هر دو همسر اجازه می‌یابند برنده باشند. صمیمیت خود را افزایش دهند و در پی افزایش صمیمیت تعارضات بین آنها کم‌تر و کم‌تر می‌شود. اما مهم است که هر دو طرف این شیوه را اجرا کنند. اگر یک همسر صریح و دیگری منفعل باشد در ارتباط با هم دچار ناکامی می‌شوند. اگر یکی صریح و دیگری تهاجمی باشد، ارتباطی متخاصم با حداقل صمیمیت خواهند داشت.

باید توجه داشت که زمانی گفتگوی بین زوجین و دیگر اعضای خانواده سازنده و مثمرتر خواهد بود که آداب و شرایط مؤثر در سازندگی این مهارت رعایت شود؛ بنابراین آگاهی از شیوه کسب این مهارت‌ها امری ضروری است. از جمله این مهارت‌ها، به‌کارگیری واژگان مناسب و دلنشین، محترمانه بودن سخن همراه با تکریم شخصیت طرف مقابل، دوری از تندی و خشونت و توجه به آرامش‌بخشی است.^۲

2-2 مهارت متقاعدسازی و اقناع مخاطب

از دیگر مهارت‌ها برای حل اختلافات خانوادگی، مهارت متقاعدسازی و اقناع مخاطب است. اقناع از موضوعات در تحلیل گفتمان و از مهم‌ترین جنبه‌های برقراری ارتباط است. اقناع به معنی مجاب‌سازی و ترغیب دیگران است که گاهی منجر به تحمیل دیدگاه و نگرش نیز می‌شود و در واقع هنری است که افراد در موقعیت‌ها و شرایط گوناگون برای متقاعدکردن دیگران از آن استفاده می‌کند.^۳

1 کمیجانی، سارا، پاییز ۱۳۹۸، تأثیر مهارت گفتگو در روابط همسراری در معارف اسلامی، پژوهش‌نامه نوین فقهی حقوقی زنان و خانواده

² شهیدی، زهرا، ۱۳۸۷، مهارت گفتگو برای همسران، تهران، اداره کل روابط عمومی سازمان بهزیستی کشور

³ مصلی‌نژاد - فلاحی - مریدی، سحر - محمدهادی بهزاد، بررسی شیوه‌های اقناع و مجاب‌سازی در قرآن کریم، ۱۴۰۰، پایند

می‌بینید که نداشتن اطلاعات در مورد انتقاد درست چقدر می‌تواند آسیب زننده باشد. پس باید قبل از هر گونه انتقادی اول راه‌های آن را بیاموزیم.

5-2 مهارت پذیرش حقیقت

دختران و پسران بر اساس رویاهای زیبایی جوانی به ازدواج تن می‌دهند، و بر همین اساس جلوه‌های لطیف عشق و دلدادگی بین زن و شوهر به وجود می‌آید. به راستی اگر رویاهای شیرین پیوند ازدواج وجود نداشت. آیا کسی حاضر می‌شد از کانون گرم و شیرین خانواده پدری خود قدمی فراتر گذاشته، به زندگی مشترک رضایت دهد؟ اگر متن واقعی زندگی مشترک خانوادگی را منهای ذوق و شوق و سوز و گدازهایش در نظر بگیریم، باور نمی‌کنیم که دختر و پسری با یکدیگر پیمان ازدواج ببندند.

زوجهای جوان در پرتو همین رویاها، سالهای اولیه زندگی مشترک را پشت سر می‌گذارند و آرام آرام احساس می‌کنند که با گذشت زمان، میزان عشق و دلدادگی‌هایشان کاهش می‌یابد و رویاهای شیرین، لحظه به لحظه کمرنگ‌تر می‌شوند. به موازات همین احساسات است که بگو مگو و اختلالات بین زوجین آغاز می‌شود.

حال این سؤال پرسیده می‌شود که آیا می‌توان کاری کرد که تا زوجین تا پایان عمر خود با هم صمیمی بمانند و مشاجره و اختلاف بین آنها تحقق پیدا نکند؟ در پاسخ باید گفت بله، در کلاس‌های آموزش جوانان در آستانه ازدواج، ضمن تأکید فراوان بر رعایت اصل همانند و کفویت، به زوجین تذکر داده می‌شود که ریشه کن کردن اصل اختلافات بین زن مرد امری غیر ممکن است، و بر اساس چنین واقعیتی توصیه می‌کنند که زن و مرد در طول زندگی مشترک، اصل سازش و سازگاری را رعایت کنند.

خداوند متعال در قرآن مجید می‌فرماید: «وَقَدْ خَلَقَكُمْ أَطْوَارًا»¹؛ پروردگار همه شماها را جور واجور آفریده و روحيات هر فردی از دیگری متمایز است. پر واضح است که هر گاه بهره هوشی زن و مرد از یکدیگر متفاوت باشند. دیدگاه و نظرات آن دو نیز همانند هم نخواهد بود. به عبارت دیگر تفاوت‌های فردی ایجاد می‌کنند که زن و شوهر از یکدیگر متفاوت باشند به طوری که یکی کم حرف و دیگر پر حرف، یکی منزوی و دیگری

¹ - سوره نوح، آیه 14

اجتماعی یکی بخشنده و دیگری مقتصد، یکی صبور و دیگری خشمگین و عصبانی، دختر و پسر پس از گذراندن مراحل ابتدایی ازدواج کم کم به این واقعیات پی می‌برند و به تدریج شوق و ذوق زندگی مشترک از بین می‌رود و ایراد و درگیری بین زن و شوهر آغاز می‌شود.

پروفسور آرون در کتاب خود چنین می‌نویسد: زن و شوهر به جای اینکه گرفتار توهمان رویایی شوند، باید واقعیات زندگی را در نظر بگیرند تا بر اثر درک آنها زندگی خانوادگی استحکام و تعادل پیدا کند. وی می‌گوید: زن و شوهر می‌توانند خود را با شرایط یکدیگر تطبیق دهند تا سطح توقعات آنها کاهش یابد. حقیقت این است که پیمان ازدواج مشارکت در زندگی خانوادگی است، نه همانندی کامل به عبارت دیگر زن و شوهر با انعقاد پیمان ازدواج، هر یک عهده‌دار مسئولیتی می‌گردند. از همین رو از نظر اسلام زن و مرد دارای حقوقی تثبیت شده هستند و هر دو به رعایت آن حقوق موظف می‌باشند.^۱

3- تأثیر مهارت‌های حل اختلافات به رضایت مندی خانواده

امروزه اختلاف‌های خانوادگی به دلایل مختلف که بیشتر اقتصادی است. شیوع بیشتری پیدا کرده، تا حدی که آمار طلاق در دهه اخیر رو به افزایش است. رضایت‌مندی یک مؤلفه نسبی و ارزشی است که برای هر یک از افراد تعریف خاصی دارد. برخی رضایت‌مندی را در نیازهای مادی زندگی تلقی می‌کنند. برخی رفع نیازهای جنسی، برخی دیگر عواطف و احساسات و در نهایت گروهی همه عوامل را به صورت کامل نشان دهنده رضایت زناشویی و خانوادگی تلقی می‌کنند. برای رفع اختلافات خانوادگی، مهارت‌های ارتباطی مؤثر می‌تواند بهترین شیوه بهبود رضایت‌مندی در خانواده دانست. زمانی که اعضای خانواده بتوانند اختلافات خود را با گفتگو حل کنند می‌توانند در راستای یک زندگی ایده‌آل و رضایت بخش در حال و آینده قدم بردارند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مهارت‌های ارتباطی به رضایت‌مندی اعضای خانواده اثرگذار است.

^۱ - رشیدپور، مجید، پذیرش واقعیت‌های زندگی مشترک، ۱۳۷۵

وجود تعارض در خانواده اختلاف نظرها را افزایش می‌دهد اما اگر اعضای خانواده بتوانند در چنین مواقعی با یکدیگر ارتباط درست برقرار کنند و از مهارت‌های گفتگوی صحیح بهره بگیرند از اختلافات آنها به صورت چشمگیری کاسته می‌شود.

علاوه بر مهارت ارتباطی گفتگو، مهارت‌های متقاعدسازی، تفکر منطقی، پذیرش حقیقت و نقد و نقدپذیری از جمله مهارت‌هایی هستند که هر کدام به نوبه‌ی خود با بکارگیری در خانواده باعث کاهش اختلافات و تعارضات در بین اعضای خانواده می‌شوند.

مهارت متقاعدسازی به شما کمک می‌کند که افراد بین چند گزینه شما را انتخاب کنند، تفکر منطقی به شما کمک می‌کند که درست فکر کنید و در پذیرش حقیقت بهتر عمل کنید و نتیجه این می‌شود که اختلاف و درگیری بین افراد خانواده به وجود نیاید یا اگر هم ایجاد شود، سریعاً حل و فصل شود.

نتیجه گیری

همه خانواده ها در برهه ای از زمان دوران پرتلاطمی را پشت سر می گذارند و مشکلات خانوادگی متفاوتی آنها را آزار می دهد. تشکیل خانواده شاد و پرانرژی کار آسانی نیست، سختی های زندگی یک فرصت برای قوی تر شدن و ارزشمندتر شدن هستند. پس هرگز به دلیل اختلاف نظرهای سطحی در خانواده و یا مشکلات پیش پا افتاده ای که ممکن است برای هر خانواده ای بوجود بیاید، نگران نباشید. فقط باید به دنبال راه حل برای حل مشکلات و تعارضات خانوادگی باشید. برای ساختن یک خانواده عالی و پرنشاط همه اعضای خانواده باید با یکدیگر تلاش کنند؛ و مطمئن باشید وقتی همه اعضای خانواده بخواهند زندگی شاد و خانواده عالی داشته باشند و برای آن تلاش کنند حتماً می توانند از سد اختلافات و تعارضات پیش آمده در خانواده عبور کنند که البته این کار جز با آموزش و یادگیری مهارتهای حل اختلافات و تعارضات امکان پذیر نخواهند بود و همه اعضای خانواده بخصوص والدین باید در این امر بکوشند و برایش وقت بگذارند تا حس رضایتمندی را به همه اعضای خانواده هدیه دهند.

*.قرآن کریم، سوره نوح، آیه 14

1. محمدی فر، فاطمه، نقش و جایگاه تفکر منطقی در بین کودکان با رویکرد اسلام، 1401
2. الیاسی، محمد حسین، مبانی نظری و عملی اقناع و مجاب سازی، فصلنامه مطالعات بسیج، زمستان 1388
3. مصلی نژاد، فلاحی، مریدی، سحر — محمدهادی — بهزاد، بررسی شیوه های اقناع و مجاب سازی در قرآن کریم، پاییز 1400
4. شیدی، زهرا، مهارت گفتگو برای همسران، اداره کل روابط عمومی سازمان بهزیستی کشور، تهران، 1387
5. کمیجانی، سارا، تأثیر مهارت گفتگو در روابط همسررداری در معارف اسلامی، پژوهشنامه نوین فقهی حقوقی زنان و خانواده، پاییز ۱۳۹۸
6. مرادی، فاطمه، آموزش چگونگی انتقاد از کودک و نوجوانان به والدین، شهریور 1401
7. صفهانی، علی نصیر، نقد و بررسی انتقاد سازنده از دیدگاه سعدی و مقایسه آن با دیدگاه های صاحب نظران غربی، فصلنامه علمی پژوهشی کاوش نامه، ۱۳۹۰
8. فلاح، ویدا، انتقادپذیری چیست؟ بالا بردن روحیه انتقادپذیری، آبان ۱۳۹۹
9. فرهنگ، عمید
10. فرهنگ معین
11. لغت نامه دهخدا
12. پرمایه، فردین، مفهوم تعارض، آذر ۱۴۰۲