



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان
و آموزش پزشکی

مهارت‌های زندگی

ویژه زنان خشونت دیده

برای پزشکان عمومی و کارشناسان بهداشتی



دکتر شهربانوقهاری دکتر جعفر بوالهری

با همکاری و زیر نظر: دکتر عصمت باروتی



مهارت‌های زندگی

ویژه زنان خوشونت‌دیده

برای پزشکان عمومی و کارشناسان بهداشتی

تألیف:

دکتر جعفر بوالهری

دکتر شهربانو قهاری

با همکاری و زیر نظر:

دکتر عصمت باروتی

فصل اول

خشونت خانگی

خشیم را فروخور،

که من جرعه‌ای شیرین‌تر از آن ننوشیدم و

پایانی گوارتر از آن ندیده‌ام (امام حسین ع)

خشونت خانگی، انواعی از خشونت در خانواده را در بر می‌گیرد که عمدتاً توسط افرادی که ارتباط نزدیکی با هم دارند و با هم زندگی می‌کنند، صورت می‌گیرد. خشونت خانگی به سه دسته همسرآزاری، کودک آزاری و سالمند آزاری تقسیم می‌شود (۱).

همسر آزاری

همسر آزاری که یکی از انواع خشونت خانگی است، عبارت است از اعمال هر گونه بدرفتاری و آزار از سوی شریک جنسی. همسر آزاری انواع مختلفی دارد و به بدرفتاری عاطفی، جسمانی و جنسی تقسیم می‌شود (۱).

ملاک‌های انواع بدرفتاری

ملاک‌های تشخیصی انواع بدرفتاری‌های عاطفی، جسمانی و جنسی که در ادبیات روان‌شناسی و روان‌پزشکی موجود است، به شرح زیر می‌باشد (۱ و ۲):

الف) بدرفتاری عاطفی

تهدید کردن یا ترساندن همسر، منع همسر از رفت و آمد با اعضای خانواده و دوستان بدون تفاهم و دلیل، منع همسر از ادامه تحصیل، نشان دادن رفتارهای سلطه جویانه و حسادت آمیز نسبت به وی، انتقاد بیش از اندازه از همسر، مقایسه کردن همسر با زنان

دیگر، توی ذوق زدن، مشاجره و جر و بحث با همسر به خاطر هر چیزی، به باد تمسخر گرفتن همسر یا خانواده وی، تهمت زدن به همسر، سرزنش و ملامت کردن، عدم تأمین نیازهای مادی همسر در حد رضایت‌بخش علیرغم توان مالی، عدم تأمین نیازهای روانی مثل نیاز به محبت، نوازش و نیاز جنسی، اجتناب از مشورت با همسر در انجام کارها، دروغ‌گویی مکرر به همسر، عمل نکردن به قول و قرار، قرار دادن همسر در یک موقعیت دشوار به منظور ترساندن وی، مانند رانندگی بی‌محابا، رها کردن در خیابان، تنها گذاشتن در خانه بدون دلیل برای روزهای متوالی.

ب) بدرفتاری جسمانی

هل دادن، داد کشیدن سر همسر، کتک زدن، مشت زدن و زخمی کردن وی، ضرب و شتم همسر با استفاده از یک وسیله به گونه‌ای که موجب صدمه وی شود، بستن دست و پای همسر، خودداری از کمک به همسر در شرایطی که به کمک نیازمند است، رها کردن همسر در یک جای خطرناک یا ناشناس به طوری که موجب صدمه وی شود.

ج) بدرفتاری جنسی

مجبور ساختن همسر به برقراری رابطه جنسی علیرغم میل باطنی او، ترساندن همسر به طوری که در صورت عدم تمایل به انجام رابطه جنسی در نه گفتن ناتوان باشد، تحقیر همسر در حین رابطه جنسی، ابراز یکسری کلمات زشت و رکیک در حین رابطه جنسی، اقدام به برقراری رابطه جنسی با همسر بدون استفاده از یک روش مطمئن از نظر بارداری یا در صورتی که فرد به یک بیماری عفونی خطرناک مثل سوزاک و یا بیماری ایدز مبتلا باشد، صدمه رساندن به همسر در حین رابطه جنسی، ایجاد خونریزی، خراش و پارگی در حین رابطه جنسی به دلیل اعمال خشونت، مجبور ساختن همسر به برقراری رابطه جنسی به شیوه‌ای غیر معمول و یا با استفاده از یک وسیله خاص در برقراری رابطه جنسی.

میزان شیوع

پژوهش‌ها نشان داده است که ۲۰ تا ۵۰ درصد زنان در بسیاری از کشورها حداقل در طول زندگی‌شان توسط همسر خویش مورد بدرفتاری قرار گرفته‌اند. مطالعات انجام شده در آمریکا نشان می‌دهد که از هر ۳ آمریکایی یک نفر شاهد صحنه خشونت در خانواده می‌باشد و بالغ بر یک سوم قربانیان خشونت‌های خانگی دچار آسیب‌های جدی می‌شوند. به

عبارتی یک سوم مواردی که به اورژانس مراجعه می‌کنند، زنان قربانی خشونت خانگی هستند. آمارها همچنین نشان می‌دهد که همه ساله در آمریکا ۲ تا ۳ میلیون زن توسط شوهران خود مورد بدرفتاری قرار می‌گیرند و بسیاری از آنها از گزارش این موضوع به دست اندرکاران بهداشتی و درمانی امتناع دارند (۳ و ۴).

بررسی‌های به عمل آمده در رابطه با میزان شیوع خشونت نسبت به همسر در شیلی نشان داده است که از هر ۴ زن یک نفر توسط شوهرش صدمه می‌بیند و از هر ۳ زن یک زن انواعی از بدرفتاری عاطفی، جسمی یا جنسی را تجربه می‌کند (۵). در یک بررسی انجام شده در کشور انگلستان، میزان شیوع خشونت خانگی نسبت به زنان، بین ۳۹ تا ۶۰ درصد برآورد شده است. به عبارتی از هر ۵ زن ۱ زن در انگلستان در معرض خشونت خانگی قرار دارد (۶). به گزارش سازمان ملل ۱۷ تا ۳۸ درصد زنان دنیا توسط همسرشان مورد بدرفتاری قرار می‌گیرند و این رقم ممکن است در برخی از کشورهای در حال توسعه به ۶۰ درصد نیز برسد (۷).

به گزارش ارائه شده از اداره آمار مکزیک نیز، زنان ۸۸ درصد قربانیان خشونت خانگی را تشکیل می‌دهند (۸). بررسی به عمل آمده از یک نمونه ۱۶۶ نفری از زنان بین سنین ۱۵ تا ۴۹ سال در لئون دومین شهر بزرگ نیکاراگوئه نشان داد که اکثریت آنان اشکالی از خشونت‌های خانگی را تجربه می‌کنند (۹). آمار بدست آمده از ژاپن نیز نشان می‌دهد که زنان ۲/۵ بار بیشتر از مردان قربانی خشونت خانگی هستند، به طوری که ۴۰ درصد آنان انواع بدرفتاری جسمانی را تجربه می‌کنند. بررسی‌ها نشان داده است که خشونت و بدرفتاری نسبت به زن، دومین علت مهم طلاق در بین زنان ژاپنی است (۱۰). در یونان نیز زنان، قربانی عمده خشونت همسر هستند. بررسی‌ها نشان داده است که از بین کل قربانیان خشونت خانگی، دو سوم آنان توسط شوهر و یک سوم آنان توسط پدر مورد بدرفتاری یا خشونت قرار می‌گیرند (۱۱). در برخی نقاط ایران نیز گزارش شده است که میزان بدرفتاری و آزار نسبت به زنان بالاست. چنانچه در مطالعه‌ای ۲۸٪ و در مطالعه‌ای دیگر ۵۵٪ گزارش شده است (۲ و ۱۲).

مشکلات روانی در زنان قربانی خشونت

بررسی‌ها نشان داده است که قربانیان خشونت همسر یعنی همان کسانی که جزو مراجعان روزمره پزشکان و کارشناسان بهداشتی و مددکاران هستند و این مشکل آنها مورد

غفلت قرار می‌گیرد از علایم و نشانه‌هایی نظیر خلق پایین، تحریک‌پذیری، اضطراب، احساس نومیدی و درماندگی، بیش برانگیختگی، اختلالات خوردن، اختلال خواب و رفتارهای اجتنابی رنج می‌برند. این علایم تحت عنوان سندرم زنان کتک خورده نام گرفته است. مشکلات دیگری که زنان قربانی خشونت از آن رنج می‌برند عبارتند از: بی‌خوابی، احساس خستگی، علایم گوارشی، علایم قبل از قاعدگی، درد مزمن و کم خونی (۱۴، ۱۳).

در مطالعات دیگر آمده است که زنان قربانی خشونت بیشتر از زنان دیگر به اختلال استرس پس از سانحه، صدمات جسمانی و اختلالات آمیزشی مبتلا هستند. در بررسی‌های دیگر از اختلالات اضطرابی از جمله اضطراب منتشر، اختلال وسواسی - جبری، اختلال استرس پس از سانحه، اختلال جسمانی کردن مانند سردرد، دردهای پراکنده، ضعف عمومی، مراجعه مکرر به پزشکان، همچنین مشکلات بین فردی مانند عصبانیت، درگیری، قهر، ناسازگاری، لجبازی، افسردگی، اختلالات مربوط به عملکرد جنسی، عزت نفس پایین، سوء مصرف مواد و افکار خودکشی به عنوان پیامدهای روان‌شناختی خشونت همسر نسبت به زن یاد شده است (۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷ و ۱۸).

علل همسر آزاری

مطالعات نشان داده است که مردان بیکار، مردان دارای تحصیلات کم و با درآمد پایین، مردان مبتلا به اعتیاد، مصرف الکل، دارای اختلالات جسمانی و روانی بیشتر دست به خشونت می‌زنند (۲، ۸، ۱۲ و ۱۹).

به علاوه سوء مصرف مواد و الکل، داشتن تاریخچه‌ای از خشونت در خانواده، خطر خشونت نسبت به همسر را در سال‌های بعد افزایش می‌دهد (۲۰). همچنین بررسی‌ها نشان داده است که زنان کم‌سواد، بیمار و دارای ناتوانی در برقراری ارتباط درست یا مناسب بیشتر در معرض خشونت همسر آزاری قرار می‌گیرند (۲، ۱۲ و ۱۹).

قربانیان خشونت خانگی و مردانی که دست به خشونت می‌زنند، هر دو فاقد مهارت‌های زندگی هستند. به عبارتی فقدان مهارت‌هایی مانند: مهارت حل مسأله و مقابله با خشم، مهارت حل تعارض و مهارت قاطعیت سبب می‌شود که افراد نتوانند با شرایط استرس‌آمیز کنار آیند و خشم خود را به شیوه‌ای مناسب ابراز کنند. به علاوه زنان قربانی

خشونت نمی‌توانند در مقابل رفتارهای پرخاشگرانه همسر واکنش مناسبی از خود نشان دهند. در این راستا مطالعات نشان داده است که: برای کمک به زنان قربانی خشونت‌های خانگی باید به نیازهای آنان در زمینه یادگیری مهارت‌های زندگی پاسخ گفت (۲۱، ۲۲، ۲۳ و ۲۴).

برنامه‌های پیشگیری

در راستای کاهش میزان فراوانی همسر آزاری و یا پیشگیری از آن، برنامه‌های زیادی در کشورهای گوناگون طراحی شده است و بررسی‌ها حاکی از اثربخش بودن برنامه‌های مبتنی بر پیشگیری و مداخله در کاهش میزان خشونت بوده است. چنانچه در مطالعه‌ای نشان داده شده است که آموزش و تبلیغات با استفاده از ابزار کمک آموزشی و رسانه‌های عمومی نظیر آگهی‌های رادیویی، پوستر و پمفلت می‌تواند در افزایش آگاهی و تغییر نگرش مردم و قربانیان خشونت موثر باشد. آموزش سبب می‌شود تا قربانیان خشونت بدون احساس شرم یا محافظه کاری موارد زیادی از خشونت خانگی را گزارش دهند (۲۵).

به علاوه مطالعات انجام شده در انگلستان نشان داده است که آموزش دست‌اندرکاران بهداشتی و درمانی آنها را توانا می‌سازد تا موارد بیشتری از قربانیان خشونت را شناسایی نمایند و نیز آموزش‌های لازم را برای مقابله با خشونت به آنها ارائه دهند (۶).

مطالعات دیگر بر تغییر قوانین حقوقی جامعه و نیز تغییر هنجارهای اجتماعی تقویت کننده و دامن زننده خشونت اشاره دارد. در این مطالعات آمده است که پیشگیری از خشونت بدون تغییر قوانین حقوقی و مدنی جامعه امکان‌پذیر نمی‌باشد. چیزی که به نظر می‌رسد در کشور ما نیز صادق باشد و نیازمند بازنگری همه قوانین مرتبط با خانواده هستیم.

بررسی‌های متعددی به اهمیت نگرش و آموزش زنان قربانی خشونت اشاره دارد. در این راستا، آورده‌اند که زنان قربانی خشونت در برخی از کشورها، خشونت خانگی را یک پدیده خصوصی می‌دانند که نباید از خانواده به بیرون درز کند. عده‌ای از قربانیان خشونت براین باورند که خشونت نمک زندگی است و زندگی بدون خشونت محال و اجتناب‌ناپذیر است. این افراد با این نوع نگرش به احتمال کمتری به متوقف ساختن خشونت اقدام می‌کنند و محیط خانه را برای افزایش یا ادامه خشونت آماده می‌سازند.

بنابراین آموزش باید به طور موازی هم بر تغییر نگرش مردم و هم بر باورهای قربانیان خشونت تأثیرگذار باشد. در این راستا، می‌توان از رسانه‌های عمومی به ویژه رادیو و تلویزیون، مجله‌ها، روزنامه‌ها و پوستر کمک گرفت. به علاوه توصیه شده است که مطالب مربوط به علایم خشونت خانگی و انواع آن، علل و پیامدهای خشونت و راهکارهای مقابله با آن در کتاب‌های درسی دانش‌آموزان و دانشجویان گنجانده شود. در کنار تغییر نگرش و ارتقاء آگاهی زنان در مورد خشونت، لازم است که آنها برای برقراری ارتباط مناسب با پزشکان و دیگر کارکنان بهداشتی برای طرح هر گونه خشونت خانگی مورد تشویق قرار گیرند.

بررسی‌های دیگر بر لزوم آموزش مهارت‌های زندگی به دست اندرکاران بهداشتی که منبع مراجعه مردم و خانواده‌ها هستند، تأکید دارند. این افراد کسانی هستند که باید مداخلات آموزشی را در اولویت کار خود قرار دهند و با یادگیری مهارت‌های زندگی آن را به مراجعان به ویژه زنان قربانی خشونت آموزش دهند.

بررسی‌ها همچنین حاکی از اثربخشی یادگیری مهارت‌های زندگی از جمله مهارت حل مسأله، مهارت مقابله با خشم، مهارت حل تعارض و مهارت کنترل خشم در پیشگیری از بروز خشونت و یا کاهش میزان آن در خانواده می‌باشد. در این راستا مطالعات زیادی بر آموزش مهارت‌های زندگی و ارائه بسته‌های آموزشی به کارشناسان بهداشتی و درمانی در کار با زنان قربانی خشونت خانگی تأکید دارند. از دیدگاه آنان چنین چیزی تأثیر آموزش را دو چندان می‌کند (۲۶).

در این کتاب به برخی از مهارت‌های زندگی برای مقابله با خشونت خانگی اشاره می‌شود. در صفحاتی که در پیش رو دارید، با مهارت‌های حل مسأله، قاطعیت، مهارت‌های ارتباطی، حل تعارض و کنترل خشم آشنا خواهید شد و با تکنیک‌ها، نمونه‌ها و تمرین‌هایی برمی‌خورید که به کارگیری آنها، مهارت شما را در زندگی روزمره و حرفه‌ای در پیشگیری از خشونت خانگی افزایش می‌دهد.

فصل دوم

مهارت‌های ارتباطی و کاهش خشونت

مهارت‌های ارتباطی یکی از مهمترین توانایی‌های انسان هستند. انسان‌ها موجوداتی اجتماعی هستند و فقدان مهارت‌های ارتباطی کافی به انزوا، اضطراب و افسردگی در آنها منجر می‌شود. مهارت‌های ارتباطی همچنین ابتدایی‌ترین ابزار برای کار پزشکی است که به شما کمک می‌کند تا ارتباط بهتری با بیماران، جامعه و مهمتر از همه با نزدیکان و همسران برقرار نمایید، با کسب مهارت‌های ارتباطی مؤثر می‌توانید با افراد جالب آشنا شوید، شغلی که می‌خواهید بدست آورید و در کارتان پیشرفت نمایید.

ارتباط ممکن است موضوع ساده‌ای به نظر برسد و همه خود را در آن متخصص بدانند. بعضی افراد براحتی دهانشان را باز می‌کنند و کلمات زشت و ناپسند را بر زبان جاری می‌سازند و این را حق خود می‌دانند که پاسخ دیگران را با توهین بدهند، درحالی‌که این موجب قطع ارتباط می‌شود. در مواقعی که شما شاد هستید و خود را به کسی نزدیک احساس می‌کنید، ارتباط برقرار کردن کار دشواری به نظر نمی‌رسد. هم شما احساس خوبی دارید و هم آنها و همه چیز به ظاهر خوب و بی‌کم و کاست پیش می‌رود. اما در شرایط اختلاف وقتی تضادی مطرح می‌شود، آن وقت است که باید مهارت کلامی خود را مورد قضاوت قرار دهید. در حالت عصبانیت چگونه گفت و گو می‌کنید، و با همسر خشمگین چگونه حرف می‌زنید؟ با انتقاد چگونه روبرو می‌شوید؟ وقتی بیمار یا همسران غیر منطقی است و به حرف‌های شما گوش نمی‌دهد، به او چه می‌گوئید؟ در شرایط احساس رنجش چگونه ارتباط برقرار می‌کنید؟ اشخاصی که در این مواقع بتوانند به خوبی و به گونه‌ای مؤثر ارتباط برقرار کنند، کم شمارند. در این بخش تمرکز بحث بر ارتباط مؤثر به منظور پیشگیری از خشونت با همسر است (۵۲).

تعریف ارتباط

ارتباط یعنی تبادل پیام و اطلاعات، و برای اینکه اطلاعات ناب دریافت شود لازم است عواملی که در فرایند ارسال و جذب اطلاعات مداخله می‌کنند و سبب تحریف‌بخشی از اطلاعات یا همه آن می‌شوند، کنترل شوند. در این راستا، لازم است ابتدا ارتباط مناسب و نامناسب بیان شوند.

ارتباط مناسب و نامناسب

در ارتباط مناسب زن و شوهر نسبت به هم احساس نزدیکی می‌کنند. آنها احساس می‌کنند که همدیگر را می‌فهمند و احساسات و افکارشان را با هم در میان می‌گذارند و احساسات خود را ابراز می‌کنند و نیز اجازه ابراز وجود را به طرف مقابل می‌دهند. به علاوه بین رفتارهای کلامی و غیرکلامی آنها هماهنگی وجود دارد. به عبارتی حالت‌های چهره‌ای و وضعیت اندامی آنها، با لحن مناسب و تماس چشمی کافی همراه است. به چند مثال توجه نمایید:

مثال ۱:

زیبا و محمود وقتی تصمیم می‌گیرند که با هم صحبت کنند، روبروی هم می‌نشینند و به دقت به صحبت‌های یکدیگر گوش می‌دهند. آنها برای این که بهتر بتوانند متوجه صحبت و منظور یکدیگر شوند، سر و صدا را کم می‌کنند، مثلاً: تلویزیون را خاموش می‌کنند و یا بچه‌ها را می‌خواهاند.

مثال ۲:

میلاد با توجه به حالت چهره‌ای زهره می‌تواند حدس بزند او چه احساسی دارد. به همین دلیل خیلی اوقات پیش دستی کرده و از زهره دلجویی می‌کند و ناراحتی را از دلش در می‌آورد. زهره از این موضوع احساس خوبی دارد و همسرش را به عنوان فردی حساس و مهربان توصیف می‌کند.

(به پیوست شماره ۳ نیز مراجعه و تمرین شماره ۱ را انجام دهید).

ارتباط نامناسب درست عکس ارتباط مناسب است. تماس چشمی مناسب نیست. لحن صدا آزارنده، خشن و یا نامناسب است. حالت چهره‌ای یا وضعیت اندامی فرد با چیزی که

بیان می‌کند هماهنگی ندارد. به همین دلیل در طرف مقابل احساسات منفی نظیر احساس رنجش، طرد شدن، غم، خشم و تحقیر ایجاد می‌شود (۵۶).

برای مثال:

مینا به محض ابراز ناراحتی و انتقاد از شوهرش با سرزنش او مواجه می‌شود. به علاوه همسرش به جای توجه به درخواست و انتقادهای مینا انتقاد او را با انتقادی محکم‌تر پاسخ می‌دهد. به همین دلیل، آنها دائماً با هم مشکل دارند و از زندگی زناشویی خود راضی نیستند.

ارتباط نامناسب (ناسالم) ویژگی‌هایی دارد که آن را از ارتباط سالم متمایز می‌سازد (۵۲، ۵۷ و ۵۸). این ویژگی‌ها عبارتند از:

❖ **پرخاشگری انفعالی:** زن و شوهر احساسات خود را به صورت غیر مستقیم بیان می‌کنند.

برای مثال:

زن ممکن است نیش‌دار و کنایه‌آمیز حرف بزند و یا مرد ممکن است درب را محکم بکوبد و از اتاق خارج شود.

❖ **قطع کردن صحبت:** زن و شوهر بین صحبت یکدیگر می‌پزند و آن را قطع می‌کنند.

❖ **مخالفت:** زن یا شوهر به جای درک احساس یکدیگر، در مقام ضدیت با هم حرف می‌زنند و پیوسته با صحبت‌ها و نظرات یکدیگر مخالفت می‌کنند. چنین رفتاری این احساس را در گوینده ایجاد می‌کند که "من به حرف شما علاقه‌ای ندارم" و یا "من اهمیتی برای شما قایل نیستم".

❖ **سرزنش کردن:** زن یا شوهر به جای واقع بینی، دنبال مقصر هستند تا تقصیر را گردن او بیندازند و او را سرزنش نمایند.

❖ **تحقیر کردن:** زن یا شوهر به دلایل مختلف یکدیگر را کوچک می‌کنند. این رفتار ممکن است در خلوت و یا در جمع صورت گیرد.

برای مثال:

"زن به شوهرش می‌گوید: برادرت نصف توست اما دو برابر تو درآمد دارد ولی تو عرضه پول در آوردن نداری."

❖ **دفاع کردن:** زن یا شوهر اشتباه خود را کتمان می‌کنند و در برابر انتقاد همسر سعی می‌کنند از خودشان دفاع کنند و به هر نحو ممکن رفتارشان را توجیه نمایند.

❖ **سردرگم کردن:** زن یا شوهر به جای پاسخ به سؤال، موضوع بحث را عوض می‌کنند.

برای مثال:

زن: قبض آب را پرداخت کردی؟

مرد: شام چی داریم؟

❖ **پاتک:** زن یا شوهر انتقاد را با انتقادی محکم‌تر پاسخ می‌دهند.

برای مثال:

زن به شوهر می‌گوید: انتظار دارم که در کار منزل به من کمک کنی، تو همکاری نداری.

مرد: تو از من ایراد می‌گیری، در حالی که خودت کلی مشکل داری مثل ولخرجی، پرخواهی، تنبلی و ...

❖ **برچسب زدن:** ویژگی‌هایی را به طرف مقابل نسبت می‌دهند و به او برچسب می‌زنند. برای مثال: توشلخته‌ای، بی‌دست پایی، خجالتی هستی و ...

به پیوست شماره ۳ نیز مراجعه و تمرین شماره ۲ را انجام دهید.

اجزاء ارتباط

جالب است بدانید که تنها ۷ تا ۱۰ درصد ارتباط به کمک زبان انجام می‌گیرد (ارتباط کلامی) و بقیه تحت تاثیر رفتارهای غیر کلامی است. ارتباط کلامی صحبت کردن را در بر می‌گیرد اما ارتباط غیر کلامی مواردی نظیر تماس چشمی، وضعیت اندامی و حالت‌های چهره‌ای می‌باشد (۵۲ و ۵۳).

ارتباط غیر کلامی

ارتباط غیرکلامی از تماس چشمی، وضعیت اندامی، حالت‌های چهره‌ای و گوش‌دادن تشکیل می‌شود.

تماس چشمی

نوع نگاه و تماس چشمی یکی از جنبه‌های مهم ارتباط غیر کلامی به شمار می‌رود و لازمه ارتباط مناسب این است که افراد با یکدیگر تماس چشمی مناسبی داشته باشند (۵۴ و ۵۵). در نظر داشته باشید که:

- افراد خجول از نگاه کردن به چشم‌های دیگران خجالت می‌کشند.
 - زنان منفعل تماس چشمی کافی با همسرشان ندارند.
 - مردان بدبین زیر چشمی به همسر یا دیگران نگاه می‌کنند و همه چیز را زیر نظر می‌گیرند.
 - افراد افسرده تمایلی به تماس چشمی ندارند، چون حال و حوصله ندارند.
 - مردان پرخاشگر نگاه غضب‌آلود و خشمگینی دارند.
 - افراد گستاخ به دیگران زل می‌زنند.
 - افراد با اعتماد به نفس سرشان را بالا می‌گیرند و تماس چشمی مناسبی با طرف مقابل برقرار می‌کنند.
- این مهم است که بدانیم کدام نگاه موجب ارتباط بهتر، آرامش و کاهش خشم می‌شود و کدام نگاه به ارتباط صدمه می‌زند.

حالت‌های چهره‌ای

حالت‌های چهره‌ای حالت‌هایی هستند که هنگام صحبت کردن یا گوش دادن در چهره فرد دیده می‌شود. مواردی مانند: رنگ‌پریدگی، سرخ شدن، عرق کردن، اخم کردن، چهره درهم کشیدن، تبسم کردن یا اشک ریختن، تن صدا و لحن کلام جزء حالت‌های چهره‌ای هستند.

برای مثال:

- فرد آزرده موقع بیان احساساتش بغض می‌کند.
- فرد پرخاشگر با تن صدای بالا صحبت می‌کند.
- فرد خجول با تن صدای پایین، سر به زیر و لحن لرزان صحبت می‌کند.
- فرد خشمگین چشم‌هایش سرخ است و رگ‌های گردنش متورم و عضلات صورتش منقبض است و با تن صدای بالا صحبت می‌کند و تنفس تند دارد.

- زن کتک‌خورده وقتی راجع به رفتار خشونت‌آمیز همسرش صحبت می‌کند، چهره‌اش از تداعی خاطرات خشونت‌بار رنگ می‌بازد و ناراحتی و غم در چهره‌اش موج می‌زند.

وضعیت اندامی

نحوه‌ای که فرد راه می‌رود، می‌نشیند و حرکات هدف‌دار یا بی‌هدفی که به دست و پای خود می‌دهد، نشانگر وضعیت اندامی اوست:

- فرد مضطرب دائم دست‌هایش را به هم می‌مالد یا پای خود را تکان می‌دهد.
- فرد وسواسی خیلی شق و رق راه می‌رود و می‌نشیند و مراقب تماس دست‌ها و لباسش با اشیاء اطراف است.
- فرد خجالتی روی صندلی فرو می‌رود.
- فردی که اعتماد به نفس پایینی دارد سرش را پایین می‌اندازد و قوز کرده راه می‌رود.
- فرد مضطرب دائم از جایش بلند می‌شود یا جا به جا می‌شود و دست‌هایش را به هم می‌مالد.
- فرد بی‌ملاحظه و بی‌مبالات، شل و ول راه می‌رود و می‌نشیند.
- فرد خشمگین از حرکات دست و انگشت سبابه برای تهدید استفاده می‌کند.
- فرد گستاخ زیادی به طرف مقابل نزدیک می‌شود و به چشم‌هایش زل می‌زند.

همان‌طور که می‌بینید رفتارهای غیر کلامی جنبه مهمی از ارتباط هستند که باید به آنها توجه شود؛ به عبارتی فرد هم باید متوجه رفتارهای غیر کلامی خود باشد و هم متوجه رفتارهای غیر کلامی دیگران گردد. رفتارهای غیر کلامی برخی از افراد مانند پزشکان بیش از دیگران مورد توجه و اثرگذار است. اینها بیشتر باید مواظب رفتار خود باشند.

با توجه کردن به رفتارهای غیر کلامی خود، ارتباط بهتری با دیگران برقرار می‌سازیم و با توجه به رفتارهای غیر کلامی دیگران منظور آنها را بهتر می‌فهمیم و متوجه حالت‌های درونی آنها می‌شویم و این احساس را به آنها القاء می‌کنیم که آنها را درک کرده‌ایم به علاوه، با شناخت کافی از حالت‌های درونی طرف مقابل می‌توان از بروز ناراحتی یا درگیری جلوگیری کرد. اکنون به یک مثال توجه نمایید:

پرویز پزشک جوان ۲۸ ساله باهوش و فعال، زمانی که در گرمای طاقت فرسای مرداد ماه آخرین بیمار خود را معاینه کرد و تصمیم گرفت با افزایش دوز داروی ضد فشارخون مشکل بیمار را حل کند، با چشم‌های تنگ و لب و لوچه‌ی آویزان مراجعه کننده خود مواجه شد که با حالت التماس، ابروی درهم، سری کج و صدایی خفه می‌گفت: "باز همان قرص‌ها..."

همانطور که می‌بینید این بیمار اعتراض خود را نه تنها با زبان بلکه با حالت‌های چهره‌ای خود نشان داد.

گوش دادن

گوش دادن با شنیدن متفاوت است، گوش دادن رفتاری ارادی و توأم با توجه فراوان است. در حالی که شنیدن ممکن است هدفمند باشد و یا نباشد (۵۹، ۶۰ و ۶۱). مزایای گوش دادن عبارتند از:

- گوش دادن فعال این احساس را در گوینده ایجاد می‌کند که شما او را پذیرفته اید. به این ترتیب او احساس نزدیکی بیشتری با شما خواهد کرد.
- وقتی فرد به دقت به صحبت‌های همسرش گوش می‌دهد، این احساس را در او ایجاد می‌کند که برایش اهمیت و احترام فراوانی قائل شده است.
- گوش دادن فعال ارتباط دوستانه زوج‌ها را با هم تقویت می‌کند.
- زن با گوش دادن فعال به همسرش کمک می‌کند تا احساسات خود را بیان کند و خود را از نظر احساسی تخلیه نماید.
- خوب گوش دادن سبب می‌شود که طرف مقابل احساس کند که کاملاً درک شده است.

موانع گوش دادن

ممکن است عواملی مانع از این شوند تا فرد بتواند با جان و دل به صحبت‌های همسرش گوش دهد. موانع عمده‌ای که بر سر راه گوش دادن وجود دارند (۵۹، ۶۲ و ۶۳)، عبارتند از:

۱- مقایسه کردن

این که فرد در حین گوش دادن بخواهد دائماً خود را با دیگری مقایسه نماید. برای مثال:

اگه من به جای او بودم این کار را نمی‌کردم.

۲- فکر خوانی

اینکه فرد در حین گوش دادن راجع به افکار گوینده نسبت به خودش فکر کند. برای مثال:

- او الان دارد فکر می‌کند که من چیزی سرم نمی‌شود.
- حتماً راجع به من خوب فکر نمی‌کند.
- می‌دانم که در فکرش برایم اهمیتی قائل نیست.
- نمی‌دانم در کله اش چه می‌گذرد.
- خدا می‌داند الان چه فکری در مورد من دارد.

۳- خیالبافی

خیال بافی و غوطه ور شدن در رؤیایها هنگام شنیدن سبب می‌شود که فرد نتواند به دقت به صحبت‌های گوینده گوش دهد.

۴- غربال کردن

یعنی اینکه فرد بخواهد مطالب خاصی را بشنود و برخی دیگر را نادیده بگیرد و سرسری از آن بگذرد.

برای مثال:

”زنی به محض این که شوهرش شروع به صحبت راجع به همکاری‌اش می‌کند با خود می‌گوید بهتر است این حرف‌های تکراری را گوش ندهم.“

۵- مرور خاطرات

اینکه فرد به جای گوش دادن به صحبت‌های گوینده به تجارب شخصی خود فکر کند.

۶- نصیحت کردن

اینکه فرد به جای گوش دادن یا فرصت دادن به گوینده تا حرفش را به پایان برساند، به نصیحت او بپردازد.

۷- چند کار را همزمان انجام دادن

برخی از زن و شوهرها ممکن است در حین گوش دادن به کار دیگری بپردازید. مانند: نوشتن نامه، تلفن زدن، سبزی پاک کردن، آشپزی و ...

۸- تماس چشمی

اینکه زن و شوهر هنگام صحبت تماس چشمی برقرار نکنند.

برای مثال:

مرد مشغول خواندن روزنامه باشد و در همان حال به سئوالات خانم پاسخ دهد و یا زن مشغول تماشای تلویزیون باشد و در همان حین از همسرش سؤال بپرسد و توضیح بخواهد.

مهارت‌های گوش دادن

مهارت‌های گوش دادن از چند مهارت اختصاصی‌تر تشکیل می‌شود:

۱- توجه کردن

گوش دادن فعال بدون توجه کردن امکان‌پذیر نیست گوش دادن فعال یعنی با جان و دل به حرف‌های دیگری گوش دادن. بنابراین، بهتر است زن و شوهرها هرگونه فعالیتی که موجب حواس پرتی می‌شود را کنار بگذارند. برای مثال: اگر همسرشان نشسته است. بنشینند، اگر ایستاده است، بایستند، به طرف او برگردند و با او تماس چشمی برقرار نمایند (۵۶ و ۶۱). توجه کردن مستلزم موارد زیر است که:

۱-۱- خوب نگاه کردن

• آیا همسرتان اخم کرده است.

• آیا عرق کرده است.

• آیا نفس نفس می‌زند.

• آیا راحت نشسته است.

• و آیا ...

۱-۲- خوب گوش کردن

• لحن صدایش چگونه است.

• آیا تن صدایش پایین است یا بالا؟

- آیا تند تند صحبت می‌کند.
- آیا به سختی حرف می‌زند.
- و آیا ...

۳-۱- ردگیری

آیا صحبت گوینده با چیزی که در چهره‌اش دیده می‌شود، هماهنگ است؟

برای مثال:

- ممکن است زنی به همسرش بگوید که خوشحال است اما حالت نگاه او چیز دیگری را نشان دهد.
 - ممکن است بگوید از خانواده‌اش رضایت دارد، ولی بغض کرده باشد.
 - ممکن است اظهار کند که خسته نیست ولی چهره‌اش پر از خستگی باشد.
- به پیوست شماره ۳ نیز مراجعه و تمرین شماره ۹ را انجام دهید.

۲- تصدیق کردن

تصدیق یعنی به صورت کلامی و غیر کلامی صحبت طرف مقابل را تصدیق نمائید. تصدیق کردن به صورت کلامی یعنی گفتن کلماتی مثل: "آها"، "بلی"، "متوجه هستم"، و تصدیق غیر کلامی شامل: تماس چشمی، تکان دادن سر و تبسم می‌باشد. شما به کمک این روش نه تنها به همسران نشان می‌دهید که به دقت به صحبت‌های وی گوش می‌دهید، بلکه وی ترغیب می‌شود تا بیشتر با شما صحبت کند.

۳- دعوت کردن

وقتی گوینده مکث می‌کند می‌توان از او درخواست کرد در رابطه با موضوع مورد نظر بیشتر صحبت کند و اطلاعات بیشتری ارائه دهد. برای مثال: مردی راجع به شرایط سخت محیط کارش با همسرش درد دل می‌کند پس از اندکی مکث همسرش به او می‌گوید:

- لطفاً راجع به آن قضیه بیشتر توضیح بده.
- چیز دیگری است که نگفته باشی.
- دلم می‌خواهد بیشتر توضیح دهی.
- درباره این موضوع برایم بیشتر حرف بزن.

به پیوست شماره ۳ نیز مراجعه و تمرین شماره ۱۰ را انجام دهید.

۴- خلاصه کردن

به کمک این تکنیک می‌توان صحبت‌های طرف مقابل را خلاصه کرد و به این طریق به او نشان داد که صحبت‌های او را کاملاً متوجه شده‌اید. برای این کار بهتر است:

۴-۱- از جملات گوینده استفاده کنید و صحبت‌های او را خلاصه کنید:

برای مثال:

تو درباره خانواده ات گفتی که آنها ... پس آنها باید مشکلات اقتصادی زیادی داشته باشند.

۴-۲- برای این که مطمئن شوید صحبت‌های گوینده را درست خلاصه کرده‌اید، بهتر است از او بخواهید تا درست بودن خلاصه شما را تایید کند.

برای مثال:

- با صحبتی که کردی به نظر می‌رسد که از این اتفاق آزاده‌ای؟ آیا این طور است؟
- در مورد مادرت موضوعی را پیش کشیدی که به نظر می‌رسد نسبت به آن خشمگین هستی، آیا اینطور است؟
- از صحبت‌هایی که کردی، متوجه شدم که در جمع خانواده دایی خیلی اذیت میشی، آیا درست است؟

۵- پرسش سؤال

زمانی که احساس می‌کنید به اطلاعات بیشتری نیاز دارید، آن را بپرسید و بهتر است از سؤالات باز استفاده کنید. سؤالات باز از سؤالات بسته (البته نه همیشه) بهترند. چون دست شنونده را در ارائه پاسخ، باز می‌گذارند و گوینده می‌تواند در رابطه با یک موضوع خاص هر چقدر که مایل بود، صحبت کند. در زیر چند نمونه از سؤالات بسته و باز پاسخ ارائه شده است:

- چند برادر داری؟ (سؤال بسته)
- چند سالت هست؟ (سؤال بسته)
- در مورد مشکل پیش آمده صحبت کن؟ (سؤال باز)
- در رابطه با پدرم چه نظری داری؟ (سؤال باز)

نکته: از عبارت‌هایی که با «چرا» شروع می‌شوند، استفاده نکنید. به جای آن عبارت‌هایی را بکار بگیرید که با «چگونه» و «چطور» شروع می‌شوند، جملاتی که با چرا شروع می‌شوند، طرف مقابل را آزرده می‌کنند.

برای مثال:

- چرا دیر کردی؟ (جمله نامناسب)
- چطور شد دیر کردی؟ (جمله مناسب)
- چرا شام درست نکردی؟ (جمله نامناسب)
- چطور شد شام درست نکردی؟ (جمله نامناسب)

به پیوست شماره ۳ نیز مراجعه کنید و تمرین شماره ۱۱ و ۱۲ و ۱۳ را انجام دهید.

چگونه می‌توان یک شنونده خوب بود

- ۱- قبل از هر چیز به عادت گوش دادن خود دقت کنید. عادت گوش دادنن چگونه است؟ حتماً با مطالعه این کتاب می‌توانید خود را مورد ارزیابی قرار دهید. اگر از عادت گوش دادن خود راضی نیستید آن را کنار بگذارید و روش‌های جدیدی را جایگزین نمایید.
- ۲- صحبت دیگری را قطع نکنید. بهتر است به گوینده فرصت دهید تا صحبت خود را به پایان برساند. آنگاه شروع به صحبت کنید.
- ۳- به گوینده توجه داشته باشید. با تماس چشمی مناسب و کافی و با تکان دادن سر و با حالت‌های چهره‌ای مناسب به گوینده نشان دهید که به او توجه می‌کنید.
- ۴- تمرکز داشته باشید. اگر موقع شنیدن، فکرتان جای دیگری باشد گوینده از حالت چهره و چشمان شما متوجه بی‌توجهی شما خواهد شد و این را به حساب این می‌گذارد که شما برایش اهمیتی قائل نیستید.
- ۵- با گوینده مخالفت نکنید. این کار سبب می‌شود تا او خود را سانسور کند و کمتر صحبت کند. پس به جای انتقاد از طرف مقابل بهتر است به او اجازه دهید تا صحبت خود را به اتمام برساند.
- ۶- متوجه هیجانات خود باشید و آن را کنترل نمایید. هیجانات به ویژه هیجانات منفی نظیر خشم، غمگینی، نومیدی، تنفر و ... مانع از خوب گوش دادن می‌شوند، هیجانات خود را بشناسید و آنها را کنترل کنید.

۷- به رفتارهای غیر کلامی خود توجه بیشتری نمائید. حالت‌های چهره‌ای، لحن کلام، تماس چشمی و وضعیت اندامی شما نقش مهمی در ارتباط دارند (۶۲، ۶۳، ۶۴ و ۶۵).

ارتباط کلامی

ارتباط کلامی از توانایی صحبت کردن و گفتگو تشکیل می‌شود. صحبت کردن یکی از جنبه‌های مهم هر ارتباط است که در این قسمت به آن اشاره خواهد شد (۵۶، ۵۷ و ۵۸).

مهارت‌های صحبت کردن

همانطور که قبلاً گفتیم، صحبت کردن یکی از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباط کلامی محسوب می‌شود که شامل موارد زیر است:

۱- بیان احساس

به کمک مهارت صحبت کردن می‌توانید دیگران را از احساساتان آگاه سازید. برای این کار بهتر است، از جملاتی استفاده کنید که با «من» شروع می‌شوند (۵۶). مانند:

- دلم می‌خواهد ...
- من خشمگین هستم ...
- نظر من این است که ...

همچنین به کمک جملاتی که با «من» شروع می‌شوند، می‌توانید:

۱-۱- احساسات منفی خود را بیان نمایید

من عصبانی‌ام...، ناراحتم...، آزردهام...، دارم از خشم منفجر می‌شوم...، به شدت ناراحتم...، مجبورم...، دلتنگ هستم...، ناراحت می‌شوم وقتی پاسخ سئوالم را نمی‌دهی.

۱-۲- احساسات مثبت خود را بیان کنید.

- خوشحالم از اینکه دوباره شما را می‌بینم.
- دلم برای شما تنگ شده است.
- دلم می‌خواهد یک فیلم خوب ببینم.
- چقدر خوشحالم.
- در پوست خود نمی‌گنجم.
- من واقعا خوشحال می‌شوم وقتی شادی و خوشحالی ترا می‌بینم.

۳-۱- صدمه احساسی خود را بیان کنید.

- احساس می‌کنم به من خیانت شده است.
- احساس می‌کنم مورد بی‌اعتنایی قرار گرفته‌ام.
- احساس می‌کنم که از طرف او طرد شده‌ام.
- از او به شدت ضربه خورده‌ام.
- از احساسات من سوء استفاده شده است.

چند نکته‌ی مهم

از به کاربردن عبارت‌هایی که با «تو» شروع می‌شوند، خودداری کنید این قبیل عبارات انتقادآمیز هستند و همیشه به مشاجره ختم می‌شوند. مانند:

تو اشتباه می‌کنی...، تو مرا خشمگین می‌کنی...، تو همیشه...، تو هرگز...، تو باید، تو نباید...، تو حق نداری...، تقصیر توست...، تو اصلاً گوش نمی‌کنی...

احساسات خود را به نمایش نگذارید، بلکه آنها را بیان کنید. به نمایش گذاشتن احساسات به ارتباط صدمه می‌زند و می‌تواند به شکل‌های زیر باشد:

- چهره در هم کشیدن
- اخم کردن
- سکوت کردن
- سخن طعنه‌آمیز گفتن
- غیبت کردن
- غرولند کردن
- مشاجره کردن
- به هم کوبیدن درب اتاق
- شایعه پراکنی
- کشیدن سیگار
- قهر کردن
- بیماری‌های جسمانی

به پیوست شماره ۳ نیز مراجعه و تمرین شماره ۳ را انجام دهید.

۲- توصیف اطلاعات حسی

به کمک صحبت کردن می‌توانید چیزی که می‌بینید، می‌شنوید، حس می‌کنید، لمس می‌کنید و یا می‌چشید، را توصیف نمائید (۵۶). این اطلاعات معمولاً درباره کسی، چیزی و یا موقعیتی می‌باشد. مانند:

تأملات ۲-۲

- بوی خوبی استشمام می‌کنم.
- خبر خوشی شنیدم.
- بوی سوختگی می‌آید.
- چه غذای بی‌مزه‌ای.
- همچنین اطلاعات حسی می‌تواند درباره احساسات بدنی خود فرد باشند.

تأملات ۲-۳

- لاغر شده‌ام.
- تب دارم.
- خسته‌ام.

نکته: وقتی احساساتی را در همسران یا دیگران توصیف می‌کنید، بهتر است با دلیل و مدرک حرف بزنید.

برای مثال:

تأملات ۲-۴

این جمله که «خشمگین به نظر می‌رسی» ممکن است به پاسخ تند و تیزی منجر شود، مانند «نه، من خشمگین نیستم» پس بهتر است به صورت زیر صحبت نمایید:

- علی می‌بینم صورتت سرخ شده و نفس نفس می‌زنی؟ آیا خشمگین هستی؟
- مریم زیر چشمانت گود افتاده، به نظر می‌رسد، لاغر شده‌ای.
- رضا رنگت پریده، به نظر می‌رسد حالت خوش نیست.

تأملات ۲-۵

- حسین می‌بینم چشمانت برق می‌زند، حتما خیلی خوشحالی.
- به پیوست شماره ۳ نیز مراجعه و تمرین شماره ۴ را انجام دهید.

۳- بیان افکار، اعتقادات، آرزوها و خواسته‌ها

به کمک صحبت کردن می‌توانید در مورد افکار، اعتقادات، آرزوها و خواسته‌های خود با دیگری صحبت کنید، تا طرف مقابل به شناخت بیشتری از شما برسد (۵۶).

۳-۱- بیان افکار

- فکر می‌کنم که به مشاور نیاز دارم.
- فکر می‌کنم باید روشی پیدا کنیم تا کمتر مشاجره کنیم.
- فکر می‌کنم این مشاجرات عاقبت خوشی ندارد.

۳-۲- بیان اعتقادات

- من به درستی و صداقت اعتقاد دارم.
- من به برابری انسان‌ها اعتقاد دارم.
- من به این موضوع اعتقاد دارم که با هر دست بدهی با همان دست می‌گیری.
- به اعتقاد من پاسخ بدی دیگران را باید با خوبی داد.

۳-۳- بیان خواسته‌ها

- خواسته من این است که وقتی صحبت می‌کنم، حرفم قطع نشود.
- خواسته‌ام این است که در کار منزل به من کمک کنی.
- انتظار دارم وقت بیشتری با من صرف کنی.
- انتظارم این است که وقتی عصبانی می‌شوی، خودت را کنترل کنی.

۳-۴- بیان آرزوها

- دلم می‌خواهد بیشتر در کنار تو باشم.
- آرزو دارم یک پزشک موفق شوم.
- در آرزوی مادر شدن هستم.
- دلم می‌خواهد منظورم را بفهمی.
- آرزو دارم روزهای خوشی را در کنار هم داشته باشیم.

۴- بیان قصد و نیت

با این روش می‌توان به دیگران اجازه داد تا از قصد و نیت درونی شما باخبر شوند.

برای مثال:

- من قصد نداشتم تو را ناراحت کنم.
- نمی‌خواهم دارو مصرف کنم.
- قصد دارم روان درمانی را ادامه دهم.
- این کار عمدی نبود.
- منظوری نداشتم.
- بدون منظور این حرف را زدم.

۵- بیان رفتار

فرد رفتارهایی را که انجام داده است و یا در حال انجام دادن آن است، را بیان می‌کند. به علاوه رفتارهایی که قرار است در آینده انجام شود را نیز بازگو می‌کند. مانند:

- فردا بعد از ظهر به فروشگاه کتاب خواهیم رفت (بیان رفتاری که قرار است بعداً انجام دهید).
 - در حال صحبت با تلفن هستم (بیان رفتار فعلی).
 - دیروز در مورد آن موضوع مهم با مشاورم صحبت کردم (بیان رفتاری که در گذشته انجام دادید).
 - می‌بخشید فکرم مشغول بود، متوجه سؤال شما نبودم (بیان رفتار فعلی).
- به پیوست شماره ۳ نیز مراجعه کنید و تمرین‌های شماره ۵، ۶، ۷ و ۸ را انجام دهید.

فصل سوم

مهارت قاطعیت و کاهش خشونت

قاطعیت یا جرأت‌ورزی یکی از مهارت‌های اجتماعی است که در روابط بین فردی از اهمیت زیادی برخوردار است. قاطع‌بودن یعنی ایستادگی بر روی ارزش‌ها و یا پافشاری برای رسیدن به حقوق خود، بیان خواسته‌ها به صورت مستقیم، درخواست از دیگران و یا رد درخواست آنان به گونه‌ای که حقوق آنان رعایت شود.

خشونت خانگی در خانواده‌هایی که در آنها مشکلات زناشویی وجود دارد، بیشتر است. اکثر زوج‌هایی که از مشکلات زناشویی رنج می‌برند فاقد مهارت قاطعیت و دیگر مهارت‌های زندگی هستند. حتماً شما هم با زوج‌هایی روبرو شده‌اید که اظهار می‌دارند خیلی با همسرشان رودربایستی دارند و نمی‌توانند به همسرشان «نه» بگویند و یا کسانی که از بیان خواسته‌ها و نیازهای خود به همسرشان خجالت می‌کشند و به دلیل احساس شرم و خجالت نمی‌توانند چیزی از همسرشان تقاضا کنند؛ و یا زنانی که از زندگی زناشویی خود بسیار آزرده و ناراحت هستند و آن را جهنمی فرض می‌کنند که باید در آن بسوزند و بسازند اما جرات بیان احساسات منفی خود را ندارند چون می‌ترسند بیان احساسات منفی وضع را از آنچه هست، بدتر نماید.

برخی دیگر از زوجها هم می‌گویند که تاکنون فرصتی برای آنان پیش نیامده است که بتوانند صحبت خود را به پایان برسانند چون این فرصت را همیشه دیگران و یا همسرشان از آنها گرفته‌اند. وقتی پای درد دل این دسته از زوجها می‌نشینید، متوجه می‌شوید که یک جای کار اشکال دارد. اگر کمی دقت کنید، متوجه خواهید شد که اشکال کار آنان در ندانستن مهارت‌های ارتباطی و نداشتن مهارت قاطعیت است و ممکن است با این بینش به

این نتیجه برسد که برای کمک به آنان لازم است مهارت قاطعیت را به آنان آموزش دهید (۲۸).

قبل از پرداختن به موضوع قاطعیت لازم است کمی راجع به ارتباط صحبت شود.

ارتباط

آیا می‌دانید زبان و کلماتی که به کار می‌برید فقط یک جنبه از ارتباط به‌شمار می‌رود؟ گرچه آنچه می‌گوئید نقش مهمی در ارتباط دارد اما چگونه گفتن و اینکه در حین گفتگو چه رفتاری از خود نشان می‌دهید (زبان بدن) تاثیر بسیار زیادتری بر ارتباط می‌گذارد، پس هر ارتباطی دو جنبه دارد: محتوا و بافت.

محتوا چیزی است که راجع به آن صحبت می‌کنید. به عبارتی صحبت‌هایی است که بین شما و دیگران رد و بدل می‌شود که می‌تواند راجع به خیلی چیزها مانند: آب و هوا، مسائل اقتصادی، سیاسی، مشکلات روانی، بیماری‌های جسمی و صحبت‌هایی درمورد زشتی یا زیبایی خودتان یا دیگران، باشد.

اینکه چگونه با دیگران صحبت می‌کنید و در حین صحبت چه رفتارهایی از خودتان نشان می‌دهید بافت در ارتباط نامیده می‌شود و زبان بدن تنها یک جنبه از بافت ولی مهم‌ترین جنبه آن به‌شمار می‌رود.

زبان بدن خود به ۳ قسمت تقسیم می‌شود:

۱- قسمتی که نمی‌توانید در آن تغییری ایجاد کنید مانند: جنسیت، نژاد، رنگ

پوست، سن و طول قد شما.

۲- بخشی که با تلاش می‌توانید آن را تغییر دهید مانند: پوشش، موها، وزن و غیره.

۳- بخشی که یاد گرفته‌اید و البته می‌توانید در صورت تمایل آن را تغییر دهید مانند:

۳-۱- تماس چشمی

۳-۲- حالت چهره‌ای

۳-۳- وضعیت اندامی

برای اینکه بهتر مفهوم زبان بدن را درک کنید لازم است ابتدا به سبک‌های رفتاری بپردازیم و در آغاز هر قسمت به تفصیل به زبان بدن در هریک از سبک‌ها خواهیم پرداخت (۲۹).

سبک رفتار بین فردی

رفتار بین فردی رفتاری است که ما در ارتباط با فرد دیگر از خود نشان می‌دهیم. به عبارتی، شیوه تفکر، نوع رفتار، کلام یا طرز سخن گفتن و زبان بدن همگی روی هم سبک رفتار بین فردی هر فرد را تشکیل می‌دهند. سبک رفتار بین فردی هر کس با دیگری متفاوت است. اما شما می‌توانید اطرافیان خود را بر اساس سبک رفتار بین فردی آنان بشناسید. سبک رفتار بین فردی را می‌توان به سه طبقه بزرگ تقسیم‌بندی کرد.

۱- سبک رفتاری غیر قاطع یا منفعل

۲- سبک رفتاری پرخاشگر

۳- سبک رفتاری قاطع

۱- سبک رفتاری غیر قاطع (منفعل)

همانطور که گفتیم شیوه تفکر، نوع رفتار، کلام و زبان بدن همگی سبک رفتاری فرد را می‌سازند پس به هر یک از آنها اشاره می‌کنیم.

الف) شیوه تفکر فرد غیر قاطع

افراد غیر قاطع بر این باورند که از دیگران کم‌اهمیت‌ترند و سایرین از آنها برتر و مهم‌تر هستند آنها اهمیت بیشتری برای دیگران قائل هستند و بیشتر در پی برآوردن نیازهای آنان می‌باشند. افراد غیر قاطع بر روی خواسته‌ها و نیازهای خود پا می‌گذارند و تلاش برای برآورده ساختن نیازهای خود و یا پافشاری بر روی خواسته‌های خود را نوعی خودخواهی می‌دانند و رفتار خود را به حساب فروتنی و گذشت می‌گذارند افراد غیر قاطع بسیاری از ویژگی‌های خود را با رنگ و لعاب فضیلت می‌پوشانند. آنها تسلیم شدن بی‌دلیل در برابر دیگران را فداکاری، و سکوت در برابر پرخاشگری همسر را سازگاری می‌نامند. افراد منفعل یا غیر قاطع احترام کمتری برای خود قائل هستند به همین دلیل همواره در پی تایید دیگران می‌باشند. آنها خود را قبول ندارند و منتظرند دیگران آنها را مورد تایید قرار دهند. نتیجه این می‌شود که دیگران هم اهمیتی برای آنان قائل نباشند.

ب) سبک رفتاری فرد غیر قاطع

رفتار فرد منفعل نشان‌دهنده عدم اعتماد به خود است. رفتارهای او این احساس را در

دیگران برمی‌انگیزد که وی هیچ ارزش و اهمیتی برای خود قائل نیست. برخی از رفتارهای فرد غیر قاطع یا منفعل در زیر ارائه شده است:

زنان منفعل و غیر قاطع بیش از اندازه مطیع و حرف‌شنو هستند. آنها برای راضی نگهداشتن نزدیکان از جمله شوهر به هر درخواستی تن می‌دهند، حتی اگر کاملاً به ضررشان باشد. در نتیجه در روابط بین فردی و روابط زناشویی همواره در موضعی بازنده قرار دارند. رفتار آنان باعث می‌شود که دیگران در مقابل آنان جسورتر و گستاخ‌تر شوند و به راحتی حقوق آنان را زیر پا بگذارند.

افراد غیر قاطع و منفعل بدلیل این که مبدا جمله‌ای برخلاف میل دیگران بگویند، معمولاً از شرکت در جمع اجتناب می‌کنند. آنها از مخالفت با نظر دیگران می‌ترسند و اغلب ساکت هستند. به همین دلیل مورد استقبال کسی قرار نمی‌گیرند و کم‌کم در جمع تنها می‌مانند. اینگونه افراد حتی نمی‌توانند عقیده و نظرشان را بیان کنند چون بر این عقیده‌اند که نظر و عقیده آنها اهمیتی ندارد. افراد غیر قاطع و منفعل دائم در ترس به سر می‌برند: ترس از رنجاندن دیگران، ترس از تأیید نشدن و ترس از این که دیگران حقوق آنان را زیر پا نهند. آنها به دلیل ناتوانی در بیان احساسات، به ویژه احساسات منفی معمولاً کسل، بی‌حوصله و اندوهگین هستند.

ج) کلام فرد غیر قاطع

رفتار کلامی صحبت کردن و گوش دادن را در برمی‌گیرد. فرد غیر قاطع:

- به آرامی صحبت می‌کند.
- اجازه می‌دهد دیگران صحبت او را قطع کنند و یا حرفش را تمام کنند.
- کوتاه و مختصر حرف می‌زند.
- زیاد معذرت‌خواهی می‌کند.
- شفاف صحبت نمی‌کند و به دلیل ترس از رنجاندن دیگران موضوع را می‌پیچاند.
- طرف مقابل را دور می‌زند، من‌من می‌کند و نمی‌تواند نظرش را واضح بیان کند.

د) زبان بدن فرد غیر قاطع

همانطور که گفتیم زبان بدن شامل تماس چشمی، حالت چهره‌ای و وضعیت اندامی می‌باشد.

تماس چشمی: فرد منفعل معمولاً تماس چشمی برقرار نمی‌کند و بیشتر به پایین نگاه می‌کند.

حالت چهره‌ای: شرم و خجالت در چهره فرد منفعل نمایان است، لب‌هایش را به هم می‌فشارد. تن صدایش پایین است. لحن صدایش لرزان است. حالت شک و تردید و عدم اعتماد به نفس در چهره اش موج می‌زند.

وضعیت اندامی: اندام یک فرد منفعل در وضعیت راحتی نیست، خیلی خود را جمع و جور می‌کند. در صندلی فرو می‌رود. فاصله زیادی با طرف مقابل برقرار می‌کند و معمولاً موقع راه رفتن حالت فوز کرده دارد. دست‌هایش را جلوی بدنش جمع می‌کند. حرکات اضافی دارد، مثل این که، دست‌هایش را به هم می‌مالد و یا پاهایش را تکان می‌دهد. خوب به این نشانه‌ها توجه کنید که او چگونه فضا را برای جرأت، جسارت و خشونت دیگران آماده می‌کند. اکنون به چند مثال توجه کنید:

مثال ۱:

ثریا در زندگی زناشویی مشکلات زیادی تجربه می‌کند. او خود را قبول ندارد و خود را از بقیه زن‌ها بی‌ارزش‌تر می‌داند. او فکر می‌کند که نباید چیزی از همسرش درخواست کند و اگر مشاجره‌ای در بگیرد ترجیح می‌دهد سکوت کند و حرفی نزند. حتی در برابر رفتارهای توهین‌آمیز همسرش هم چیزی نمی‌گوید و سکوت می‌کند. این روش رفتاری ثریا سبب شده است که همیشه مورد تحقیر همسرش قرار بگیرد.

مثال ۲:

۳ سال از زندگی مونا و مهرداد می‌گذرد مهرداد در طول این مدت مونا را از ارتباط با اقوام و خویشاوندان منع کرده است. مونا هم این مسأله را پذیرفته است و در مقابل خواسته شوهرش تسلیم شده است. او همیشه کوتاه می‌آید و خواسته‌های خود را بیان می‌کند. مونا معمولاً دلخوری و رنجش خود را به درون می‌ریزد و اغلب سردرد و حالت تهوع دارد و معمولاً احساس کسالت و بی‌حوصلگی می‌کند.

مثال ۳:

زهره معمولاً خود را با دیگران مقایسه می‌کند او خود را کمتر از دیگران می‌بیند و برای خود احترامی قائل نیست او در رابطه با همسرش معمولاً خواسته‌های خود را مطرح نمی‌کند و سعی می‌کند به درخواست‌های همسرش حتی اگر هم خوشایند او

نباشد، پاسخ مثبت دهد. همسر او بارها با او پرخاشگری کرده است، سرش داد کشیده و او را کتک زده است، اما زهره همه چیز را تحمل می‌کند و به حساب این می‌گذارد چون زن است باید تحمل کند و بسوزد و بسازد.

۲- سبک رفتاری پرخاشگرانه

الف) شیوه تفکر فرد پرخاشگر

فرد پرخاشگر درست نقطه مقابل فرد غیر قاطع است او کاملاً از خود متشکر است. خواسته‌های دیگران را به حساب نمی‌آورد و خودش را از همه برتر می‌داند. همیشه حق را به خودش می‌دهد و نظر دیگران برایش مهم نیست و تنها در پی ارضاء نیازها و برآورده کردن خواسته‌های خویش می‌باشد. فرد پرخاشگر برای حقوق دیگران اهمیتی قائل نیست و به راحتی آن را زیر پا می‌گذارد چرا که بر این باور است که خودش مهم‌تر از بقیه است و دیگران ارزشی ندارند. او افکار، احساسات و عقاید خود را به شیوه‌ای کاملاً نامناسب ابراز می‌کند و حقوق دیگران را زیر پا می‌گذارد. طرز تفکر پرخاشگرانه بر بی‌ملاحظه‌گی و زیر پا نهادن حقوق دیگران تکیه دارد.

فرد پرخاشگر همیشه خود را محق می‌داند و ارجح‌تر از دیگران می‌شمارد. روش او در روابط بین فردی و حل مسأله اتخاذ شیوه‌ای است که به عنوان روش برنده - بازنده تلقی می‌شود و انتظار دارد همیشه او برنده و دیگران بازنده باشند.

ب) رفتار فرد پرخاشگر

- افراد پرخاشگر، به هر قیمت ممکن می‌خواهند برنده باشند.
- دائم در پی کنترل دیگران و سلطه جویی بر آنان هستند.
- نمی‌توانند با دیگران رابطه دوستانه برقرار کنند و صمیمی شوند.
- نسبت به قوانین و باورهای خود خیلی سخت گیر هستند اما به قواعد شخصی دیگران بهایی نمی‌دهند.
- نسبت به دیگران احساس خشم می‌کنند و آن را به صورت رفتارهای پرخاشگرانه نشان می‌دهند.
- دیگران را مورد قضاوت و ارزیابی قرار می‌دهند و تحقیر می‌کنند.
- دیگران را مجبور می‌کنند که به خواسته‌های آنها گردن نهند.

- برای این که به اهداف خود برسند به راحتی دروغ می‌گویند.
- تنها نفع خود را در نظر می‌گیرند حتی اگر به ضرر دیگران باشد.
- در روابط بین فردی معمولاً در نقش والد ظاهر می‌شوند والدی که با کودکان و افراد نابالغ و نادان طرف است. حتی اگر طرف او همسری وفادار و دلسوز باشد.
- خود را بیش از اندازه دست بالا می‌گیرند و اعتماد به نفس کاذبی دارند.
- احساسات و هیجانات خود را با کلام بیان نمی‌کنند (من الان خیلی عصبانی‌ام) بلکه آنها را در عمل نشان می‌دهند (فریاد و کتک زدن).

ج) کلام فرد پرخاشگر

- معمولاً به صحبت دیگران گوش نمی‌دهد.
- به راحتی صحبت دیگران را قطع می‌کند.
- دیگران را سرزنش می‌کند و دشنام می‌دهد.
- دیگران را تحقیر می‌کند و به آنها برچسب می‌زند.
- تهدید می‌کند.

د) زبان بدن فرد پرخاشگر

تماس چشمی:

- فرد پرخاشگر نگاه خیره و گستاخانه‌ای دارد.
- به افراد زل می‌زند.

حالت چهره‌ای:

- با تن صدای بالا صحبت می‌کند.
- خشم در چهره اش مشخص است.
- حالت توقع و تکبر در چهره اش موج می‌زند.
- فریاد می‌کشد.

وضعیت اندامی:

- بیش از اندازه به طرف مقابل نزدیک می‌شود (توی شکم طرف مقابل می‌رود).
- وضعیت اندامی راحتی ندارد و دست‌هایش به حالت مشت کرده است.
- دائماً از انگشت سبابه برای اشاره و تهدید استفاده می‌کند.

- حالت انتقاد و تهاجم دارد.
 - به اشیاء صدمه می‌زند آنها را پرت می‌کند و می‌شکند.
 - به دیگران حمله‌ور می‌شود.
- اکنون به چند مثال از سبک رفتاری پرخاشگرانه توجه کنید.

مثال ۱:

شهرزاد در زندگی زناشویی فقط به برنده بودن فکر می‌کند او می‌خواهد به هر قیمت ممکن برنده باشد. به همین دلیل آنقدر جر و بحث لفظی با شوهرش را کش می‌دهد تا شوهرش تسلیم شود و کوتاه بیاید و همیشه هم شوهرش باید از او عذرخواهی کند.

مثال ۲:

مژگان معمولاً شوهرش را با دیگران مقایسه می‌کند و توانایی‌های او را زیر سؤال می‌برد و به محض بروز کوچکترین مشکل به شوهرش می‌گوید «تو تیکه من نبودی»

مثال ۳:

کتایون پس از ازدواج رابطه شوهرش را با کلیه اقوامش قطع کرده است. او معتقد است که من از نظر فرهنگی از آنها بالاترم و نمی‌خواهم با آنها ارتباط داشته باشم. از طرفی من هرطور که دلم خواست زندگی می‌کنم و تو به عنوان یک شوهر باید تابع من باشی.

مثال ۴:

نگار وقتی از شوهرش دلخور می‌شود چیزی به او نمی‌گوید اما غذا درست نمی‌کند و به شوهرش طعنه و کنایه می‌زند، و یا با چهره‌ای اخم‌آلود روبروی شوهرش می‌نشیند و به او غر می‌زند و می‌گوید تو لیاقت محبت‌های مرا نداری.

مثال ۵:

فرنگیس همیشه حرف شوهرش را قطع می‌کند و خودش آن را تمام می‌کند او خود را باهوش‌تر از شوهرش می‌داند و به شوهرش برچسب «تنبل» می‌زند. او بارها به شوهرش گفته است برادر تو نصف توست اما دو برابر تو درآمد دارد.

مثال ۶:

مهرداد به دنبال بروز مشکل با ناهید داد و بیداد می‌کند، فحش می‌دهد و اسباب و لوازم را می‌شکند.

مثال ۷:

جمشید زنش را به خاطر هر چیزی کتک می‌زند او بر این اعتقاد است که تا نباشد چوب‌تر ... و زن باید همان طوری باشد که مرد می‌خواهد.

۳- سبک رفتاری قاطعانه

الف) شیوه تفکر فرد قاطع

- فردی است که هم برای خودش و هم برای دیگران اهمیت قائل است.
- اعتماد به نفس واقع‌بینانه‌ای دارد. یعنی هم توانایی‌های خود را می‌شناسد و هم بر نقاط ضعف خود آگاهی دارد.
- فرد قاطع اشتغال ذهنی با نقاط مثبت خود، و دیگران دارد و تنها به خودش فکر نمی‌کند.
- فرد قاطع هم در پی ارضاء نیازهای خود و هم در پی برآورده ساختن خواسته‌های دیگران است.
- براین اعتقاد است که انسان باید طبق معیارهای خود زندگی کند به شرطی که مزاحم خود یا دیگری نباشد.
- بدون خشم و عصبانیت احساسات خود را بیان می‌کند.
- بدون زیر پا نهادن حرمت دیگران، احساسات خود را بیان می‌کند.

ب) سبک رفتاری فرد قاطع

- تلاش می‌کند تا کشمکش‌های بین فردی را به روش برنده - برنده حل کند.
- روابط صمیمانه با دیگران دارد.
- نسبت به رعایت حقوق و قوانین دیگران به اندازه قوانین شخصی خود اهمیت قائل است.
- برای رسیدن به هدف از روش‌هایی استفاده نمی‌کند که به ضرر خودش یا دیگران باشد.

- معمولاً پیام‌های مثبتی به دیگران می‌دهد و آنها را تحسین می‌کند.
- احساسات و هیجانات خود را به راحتی بیان می‌کند.
- معمولاً دیگران را مورد تحسین و تشویق قرار می‌دهد.

ج) کلام فرد قاطع

- شفاف و واضح صحبت می‌کند.
- از کلمات مناسب استفاده می‌کند و با دیگران محترمانه حرف می‌زند.
- همدلی می‌کند و می‌تواند خود را به جای دیگران بگذارد و مسائل را از دید آنها ببیند.
- به منظور کسب اطلاعات بیشتر از دیگران سؤال می‌پرسد.
- می‌تواند قاطعانه درخواستی را رد کند.
- از مهارت‌های شنیدن و حرف زدن استفاده می‌کند.
- عقاید شخصی خود را به راحتی بیان می‌کند.

د) زبان بدن فرد قاطع

تماس چشمی:

- تماس چشمی مناسبی برقرار می‌کند.

وضعیت اندامی:

- صاف می‌ایستد و شانه‌هایش استوار است.
- فاصله مناسبی را با دیگران برقرار می‌کند.
- وضعیت اندامی راحتی دارد.

حالت چهره‌ای:

- لحن صدایش محکم و قاطع است.
- چهره آرام و قاطعی دارد.
- شنونده خوبی است. به خوبی به صحبت گوینده گوش می‌دهد.
- اعتماد به نفس در چهره‌اش موج می‌زند.
- به چند مثال توجه کنید:

مثال ۱:

نیلوفر و مهدی از ۵ سال پیش زندگی مشترک خود را آغاز کرده‌اند. در اوایل ازدواج مشاجرات زیادی با هم داشتند و مسائل پیش پا افتاده زیادی بین آنها درگیری ایجاد می‌کرد. مهدی وقتی عصبانی می‌شد، به نیلوفر توهین می‌کرد. اما نیلوفر با قاطعیت جلوی شوهرش ایستاد و با گفتن این جمله که "می‌دانم که عصبانی هستی، اما حق نداری به من توهین کنی" او را از این کار بازداشت. اکنون اگر هم مشاجره‌ای بین آنها در بگیرد به توهین کشیده نمی‌شود.

مثال ۲:

نسیم مورد انتقاد زنان فامیل است. او به خاطر شیک پوش نبودن، کار بیرون و سبک زندگی خاص خود دائماً از سوی اطرافیان مورد انتقاد قرار می‌گیرد اما نسیم با خود می‌گوید: "من می‌دانم که شیوه زندگی من مناسب است و از آن راضی هستم پس ارتباطی به دیگران ندارد که چگونه و چطور راجع به من فکر می‌کنند. من طبق معیارهای خود زندگی می‌کنم."

اکنون به پیوست شماره ۲ مراجعه کنید و تمرین‌های ۱، ۲ و ۳ را انجام دهید.

به خاطر داشته باشید که فرد قاطع می‌تواند:

- درخواست‌های خود را مطرح کند.
 - حقوق خود را در زندگی زناشویی بگیرد.
 - با مخالفت‌های همسر رفتار مناسبی داشته باشد.
 - مواضع خود را با اعتماد به نفس به همسرش ابراز کند.
 - مکالمه‌ای را شروع کند و به پایان برساند.
 - اجازه ندهد توسط همسرش مورد بدرفتاری و آزار قرار گیرد.
 - به حقوق خود برسد و حقوق همسرش را هم در نظر بگیرد.
 - احساسات مثبت و منفی خود را به راحتی ابراز کند.
 - کشمکش‌های بین فردی خود را به شیوه‌ای مناسب حل کند.
 - بین کار، زندگی خانوادگی و تفریح تعادل ایجاد نماید.
 - رابطه زناشویی صمیمی توأم با عشق و احترام داشته باشد.
 - استرس‌ها و فشارهای روزمره را به خوبی تخلیه کند.
- در مجموع هم به حقوق خود برسد و هم حقوق دیگران را رعایت کند.

ارزیابی قاطعیت

سؤالات زیر را به دقت بخوانید و با پاسخ به آن قاطعیت خود را ارزیابی نمایید.

- ۱- آیا خودتان را قبول دارید؟
 - ۲- آیا خودتان را با دیگران برابر می‌دانید؟
 - ۳- آیا برای خودتان احترام قائل هستید؟
 - ۴- آیا اغلب می‌توانید در جمع، داوطلبانه نظر و عقیده‌تان را بیان کنید؟
 - ۵- آیا می‌توانید احساسات منفی خود (مانند خشم، رنجش و ...) را به دیگران ابراز نمایید.
 - ۶- آیا می‌توانید به دیگران نه بگوئید؟
 - ۷- در صورتی که به کمک نیاز داشته باشید، می‌توانید آن را از دیگران درخواست کنید؟
 - ۸- اگر از کسی سؤالی داشته باشید آن را می‌پرسید؟
 - ۹- اگر کسی راه حل بهتری داشته باشد آن را می‌پذیرید؟
 - ۱۰- آیا به راحتی پیشنهادات و انتقادات دیگران را می‌پذیرید و نسبت به آن واکنش مناسب نشان می‌دهید؟
 - ۱۱- در صورتی که عقیده شما با دیگران متفاوت باشد آیا می‌توانید آن را ابراز کنید؟
- اگر به یکی از سؤالات بالا پاسخ منفی داده باشید به این معناست که از مهارت قاطعیت به مقدار کافی برخوردار نیستید. و اگر پاسخ زنانی که به شما مراجعه کرده‌اند در مواردی منفی باشد، باید این احتمال را بدهید که وی قربانی خشونت خانگی باشد.

پیامدهای عدم قاطعیت

قاطعیت نداشتن پیامدهای ناخوشایند زیادی برای فرد غیر قاطع به دنبال دارد، در زیر به برخی از آنها اشاره می‌شود:

رنجش: بیان نکردن خواسته‌ها، انتظارات و احساسات در دراز مدت اسباب آزرده‌گی و رنجش فرد غیر قاطع را فراهم خواهد کرد، به ویژه احساس رنجش بیان نشده نسبت به همسر مشکلات زناشویی را تشدید می‌کند.

ناکامی: قاطعیت نداشتن سبب می‌شود که فرد نتواند به خواسته‌های خود جامه عمل بپوشاند و به هدف‌های خود دست یابد در چنین شرایطی احساس ناکامی می‌کند زیرا احساس می‌کند زندگی در کنترل او نیست و فردی درمانده است.

افسردگی: آزرده‌گی و رنجش‌های سرکوب‌شده به مرور زمان روی هم انباشته می‌شود و احساس نومیدی، تنفر و افسردگی ایجاد می‌کنند.

اضطراب: عدم قاطعیت سبب می‌شود فرد احساس ناتوانی و ضعف نماید و در کنار برخی از افراد و یا در برخی موقعیت‌ها دچار احساس ناراحتی و اضطراب شود و به دلیل اضطراب از آن موقعیت‌ها یا افراد اجتناب نماید. اجتناب نیز به نوبه خود سبب می‌شود تا بسیاری از فرصت‌های شغلی و ارتباطی خوب را از دست بدهد و منزوی شود.

شکایات فیزیکی: قاطع نبودن و فرو خوردن خشم و رنجش می‌تواند در دراز مدت مشکلاتی را برای فرد به وجود آورد. مانند: سردرد، زخم معده، فشار خون بالا. زنان دارای افسردگی، اضطراب و شکایات جسمی بیشترین مراجعین به پزشکان را تشکیل می‌دهند در حالیکه در مورد احتمال انواع همسرآزاری و مشکلات خانوادگی از آنان پرسش نمی‌شود.

مشکلات زناشویی: فرد با سبک رفتاری غیر قاطع و پرخاشگرانه نمی‌تواند در رابطه زناشویی خوب عمل کند و احساس می‌کند که در تله افتاده است و حقوقش پایمال می‌شود و در آشوب‌کده‌ای با رنج و مرارت به زندگی ادامه می‌دهد.

مشکلات والدینی: والدینی که قاطعیت ندارند فرزندان‌شان هم نمی‌توانند قاطع باشند. از طرفی وقتی والدین غیر قاطع نتوانند نقش خود را به خوبی ایفا کنند کودکان به راحتی والدین را دور می‌زنند و آنها را دست به سر می‌کنند. والدین پرخاشگر نیز فرزندان‌شان خشن و پرخاشگر تربیت خواهند کرد.

خشونت: وقتی کسی قاطعیت نداشته باشد به حق و حقوق خود نمی‌رسد. به حریم شخصی او تجاوز می‌شود و افراد به خود این اجازه را می‌دهند نسبت به او گستاخانه عمل کنند و حق او را ضایع کنند. چنین رفتارهایی ممکن است گاهی احساس خشم را در وی نسبت به خود و اطرافیان برانگیزد و سبب شود او نسبت به اطرافیان رفتارهای پرخاشگرانه داشته باشد.

علل عدم قاطعیت

عوامل بسیاری در قاطع نبودن فرد نقش دارند. سبک رفتاری هر فردی تحت تاثیر شیوه تربیتی خانواده، یادگیری و آموزش‌های دریافت‌شده در طول زندگی، هنجارهای جامعه، تجارب شخصی و باورهای هر فرد می‌باشد. در زیر به برخی از این عوامل اشاره می‌شود.

باورها و ارزش‌ها

باورها و ارزش‌های هر فرد تحت تاثیر خانواده، تجارب، فرهنگ و هنجارهای جامعه‌ای است که فرد در آن زندگی می‌کند. باورها و ارزش‌های هر فرد تعیین کننده چگونگی رفتار وی با خود و یا با دیگری می‌باشد. وقتی پای درد دل آن دسته از زوج‌هایی که در رابطه خشونت‌آمیز خانوادگی گیر کرده‌اند، می‌نشینید متوجه خواهید شد باورها و ارزش‌های نادرست و منفی آنهاست که سبب می‌شود به دیگری اجازه دهند حقوق آنها را زیر پا گذارد. به آنان توهین کند و یا آنها را مورد خشونت و بدرفتاری قرار دهد. اکنون به چند مثال توجه کنید:

مثال ۱:

مریم فکر می‌کند زن خوب زنی است که بی‌توقع باشد و خواسته‌ها و انتظارات خود را بیان نکند.

مثال ۲:

لیلا بر این اعتقاد است که مردها به دلیل این که مرد هستند، حقوق بیشتری از زن‌ها دارند. او همچنین معتقد است نباید خشم و عصبانیت را ابراز کرد چون وضع را از آنچه که هست بدتر می‌کند.

مثال ۳:

زهره دلخوری خود را نسبت به همسرش بیان نمی‌کند، چون فکر می‌کند این کار رابطه آنان را به هم می‌زند. به همین دلیل اغلب سردرد دارد و بدنش کپیر می‌زند.

مثال ۴:

مژگان همیشه همسرش را با مردهای دیگر مقایسه می‌کند و او را به خاطر ویژگی‌هایی که ندارد مورد سرزنش قرار می‌دهد و به خاطر این موضوع همیشه با هم مشاجره دارند.

مثال ۵:

زهره به یک رابطه خشونت‌آمیز با همسرش تن داده است او با این که می‌داند تن دادن به خشونت همسر به ضرر او و بچه‌ها است ولی حاضر نیست برای جلوگیری از آن قدمی بردارد. زهره معتقد است زن با لباس سفید به منزل شوهر می‌رود و با کفن بر می‌گردد. اکنون به پیوست شماره ۲ مراجعه کنید و تمرین شماره ۴ را نیز انجام دهید.

الگوپذیری

افراد غیر قاطع ممکن است با مشاهده سبک رفتاری والدین یا دیگر افراد بزرگسال نزدیک خود، قاطع نبودن را یاد گرفته باشند.

برای مثال:

اگر دختری، مادری منفعل و غیر قاطع داشته باشد ممکن است سبک رفتاری او را الگوی زندگی زناشویی خود قرار دهد و در زندگی یا در برابر شوهرش زنی منفعل و غیر قاطع باشد. از طرفی ممکن است خلاف این مسأله روی دهد و او به صورت جبرانی عمل کند و کاملاً برخلاف سبک رفتاری مادرش رفتار پرخاشگرانه‌ای با شوهرش و یا با دیگران در پیش گیرد.

خود پنداره

برداشتی که نسبت به خود داریم، خیلی مهم است اگر احساس کنیم، ارزشمند نیستیم و دیگران از ما ارزشمندتر هستند، طبیعی است که دیگران هم با ما همانگونه رفتار خواهند کرد و احترام و اهمیتی برایمان قائل نخواهند بود. از طرفی افرادی که اهمیت بیش از اندازه برای خود قائل هستند ممکن است حقوق دیگران را به رسمیت نشناسند و از موضعی بالا با مردم برخورد کنند.

ویژگی‌های شخصیتی

برخی ویژگی‌های شخصیتی مانند: ناپختگی شخصیتی، وابستگی، تاییدطلبی، احساس خود کم‌بینی و بی‌ارزشی ممکن است سبب شود افراد رفتارهایی غیر قاطع و منفعل در

پیش گیرند از طرفی برخی از ویژگی‌های شخصیتی از جمله گستاخی، رقابت‌جویی، خود را دست بالا گرفتن و غیره، ممکن است به رفتارهای پرخاشگرانه در فرد منجر شود.

بیماری روانی یا معلولیت جسمی

افسردگی به ویژه اگر مزمن و طولانی شود، همچنین معلولیت جسمی اگر برای فرد توجیه نشود، با لطمه به اعتماد به نفس فرد جرأت و قاطعیت را از او می‌گیرد.

انواع رفتارهای قاطعانه

رفتارهای قاطعانه بین رفتارهای پرخاشگرانه و رفتار منفعل قرار دارند و به چهار دسته بیان قاطعانه، درخواست قاطعانه، رد قاطعانه و شروع گفتگو، ادامه و به پایان رساندن آن تقسیم می‌شود (۳۱، ۳۲، ۳۳، ۳۴ و ۳۵).

۱- بیان قاطعانه

زن قاطع با بیان قاطعانه، خواسته‌ها، انتظارات، عقاید و احساسات خود را بیان می‌کند. به موارد زیر توجه کنید:

۱-۱- بیان خواسته‌ها

- خواسته من این است که شب‌ها زودتر به منزل بیایی.
- دلم می‌خواهد هفته‌ای یکبار ظرف‌ها رو بشویی.
- خواسته من این است که متقابلاً احترام یکدیگر را نگهداریم.

۱-۲- بیان انتظار

- انتظار دارم که قبل از دعوت مهمان مرا در جریان قرار دهی.
- انتظار دارم وقتی صحبت می‌کنم به حرف‌هایم بیشتر توجه کنی.
- انتظار دارم که در کار منزل بیشتر به من کمک کنی.
- انتظارم از تو این است که وقتی خشمگین می‌شوی خودت را کنترل کنی.

۱-۳- بیان عقاید

- من عقیده دارم با هر دست بدهی با همان دست می‌گیری.
- به عقیده من زن و شوهرها از حقوق انسانی مساوی برخوردار هستند.

۱-۴ بیان احساسات

بیان احساسات مثبت برای زنان راحت‌تر از بیان احساسات منفی است اما دسته‌ای از زنان به ویژه از نوع منفعل حتی قادر به بیان احساسات مثبت خود هم نیستند. احساسات مثبت و منفی را می‌توان با جملات ساده‌ای که با «من» شروع می‌شوند بیان کرد. به موارد زیر توجه کنید.

بیان احساسات مثبت

- از زندگی در کنارت خوشحالم.
- از این لباس خوشم می‌آید.
- تو شوهر خوبی هستی.

بیان احساسات منفی

- از دست تو ناراحتم
- عصبانی‌ام
- اعصابم خرد شده
- خیلی غمگین هستم
- خجالت می‌کشم
- می‌ترسم.

اکنون به پیوست شماره ۲ مراجعه کنید و تمرین شماره ۵ را انجام دهید.

۲- درخواست قاطعانه

زن قاطع به راحتی و محترمانه از همسرش تقاضا می‌کند کاری را برای او انجام دهد و یا از او می‌خواهد، رفتارش را تغییر دهد. بهتر است درخواست‌ها با استفاده از یک جمله مثبت بیان شوند و از جملات منفی و سئوالی استفاده نشود. به چند مثال توجه کنید:

- لطفاً درب را ببند (جمله مناسب)
- نمیشه درب را ببندی (جمله نامناسب)
- چرا درب را نمی‌بندی؟ (جمله نامناسب)
- لطفاً برایم خرید کن (جمله مناسب)

- همیشه برایم خرید کنی (جمله نامناسب)
- چرا برایم خرید نمی‌کنی؟ (جمله نامناسب)
- لطفاً سرم داد نکش (جمله مناسب)
- همیشه سرم داد نکشی (جمله نامناسب)
- چرا سرم داد می‌کشی؟ (جمله نامناسب)

درخواست از همسر برای تغییر رفتار

درخواست برای تغییر رفتار یکی از رفتارهای قاطعانه در رابطه زناشویی بشمار می‌رود. هر زوجی با رفتارهایی در همسرشان روبرو خواهند شد که لازم می‌بینند از همسرشان تقاضا کنند تا آن را تغییر دهند. درخواست برای تغییر رفتار با شیوه اصولی و قاطعانه از پنج مرحله تشکیل می‌شود (۳۶).

مرحله اول: مشخص کردن یک رفتار خاص

مرحله اول - ابتدا باید رفتار خاصی مشخص گردد؛ چون نمی‌توان همه رفتارها را به یکباره تغییر داد. بنابراین هر چه رفتار اختصاصی‌تر باشد، بهتر است. اکنون به یک مثال توجه کنید:

لیلا از برخی رفتارهای همسرش ناخشنود است و مایل است از شوهرش تقاضا کند تا رفتارهایش را تغییر دهد او می‌داند که باید به آرامی پیش برود و از یک رفتار خاص شروع کند. به همین دلیل در اولین قدم رفتارهای مورد نظر را فهرست‌وار می‌نویسد:

- در خرید منزل به من کمک کند.
- وقتی عصبانی می‌شود توهین نکند.
- در کار منزل با من همکاری کند.
- شب‌ها زودتر به منزل بیاید.
- به مدرسه بچه‌ها سرکشی کند.
- خرجی بیشتری برای منزل به من بدهد.

همانطور که در بالا می‌بینید لیلا رفتارهای نامناسب همسرش را فهرست‌وار نوشته است و از بین آنها یکی را که برایش اهمیت بیشتری دارد، انتخاب می‌کند و آن را به این صورت در دفترچه یادداشت می‌نماید.

مرحله دوم - همدلی

مرحله دوم - بهتر است با توجه و همدلی شروع شود. در این مرحله فرد باید به همسرش نشان دهد که برایش اهمیت قائل است و به او توجه دارد. ضمناً باید با لحن مناسبی صحبت کند و متوجه زبان بدن خود و همسرش باشد. اکنون به یک مثال توجه کنید.

«می‌دانم خیلی زحمت می‌کشی و کار می‌کنی تا برای ما پول بیشتری درآوری»

(همدلی).

مرحله سوم - بیان احساسات خود

در این مرحله احساس بیان می‌شود. مانند:

- ناراحت می‌شوم صدایت را بلند می‌کنی

- به من برمی‌خوره وقتی زیر قولت می‌زنی

مرحله چهارم - درخواست برای تغییر رفتار

در این مرحله فرد درخواست خود را مطرح می‌کند.

«انتظار دارم به من نگویی بی‌ملاحظه هستی، به جای آن برایم توضیح بده که از چه چیزی ناخشنود هستی و من برای تغییر آن چه کاری می‌توانم، انجام دهم».

مرحله پنجم - ارزیابی: آیا تکنیک قاطعیت مفید بود؟

در این مرحله لیلاً چند روزی صبر می‌کند تا بررسی کند آیا بکارگیری این تکنیک مفید بوده است یا نه؟

به خاطر داشته باشید که زنان قربانی خشونت باید:

- در طول همه مراحل قاطع باشند (نه پرخاشگر و غیر قاطع).
- متوجه کلماتی که به کار می‌برند، باشند.
- به زبان بدن خود توجه بیشتری داشته باشند.
- از عبارتهایی که با «چرا» شروع می‌شوند، استفاده نکنند.
- بایدها و نبایدها را به کار نگیرند.
- برچسب نزنند.

- به یک رفتار خاص اشاره کنند، نه به مجموعه‌ای از رفتارها.
- گذشته را پیش نکنند و به رفتارهای خاص بپردازند.

و به یاد داشته باشد که قاطعیت یک مهارت است مهارتی که به تدریج و به مرور زمان با تمرین فراوان شکل می‌گیرد. پس زن قربانی خشونت هرچه بیشتر تمرین کند مهارت بیشتری خواهد یافت. پس بهتر است انتظار معقولی از خود داشته باشد.

تکنیک الف - ب - ج در تغییر رفتار

تکنیک الف - ب - ج در مواقعی بکار می‌رود که درخواست قاطعانه برای تغییر رفتار بی‌تاثیر بوده است به کمک این تکنیک که از ۳ جمله تشکیل می‌شود، (۳۱ و ۳۶) فرد می‌تواند ضمن بیان احساس خود و توصیف رفتار طرف مقابل او را با پیامدهای رفتارش روبرو سازد. تکنیک الف - ب - ج عبارت است از:

الف) بیان احساس خود با جمله‌ای که با «من» شروع می‌شود.

ب) بیان رفتار طرف مقابل.

ج) بیان نتیجه رفتار طرف مقابل.

اکنون به چند مثال توجه کنید:

مثال ۱: ناراحت می‌شوم (بیان احساس)، وقتی سرم داد می‌کشی (بیان رفتار همسر)، و دیگه دلم نمی‌خواهد با تو حرف بزنم (بیان نتیجه).

مثال ۲: خیلی نگران می‌شوم (بیان احساس)، وقتی شب دیر می‌کنی (بیان رفتار همسر) به همین دلیل اشتهای شام خوردن را از دست می‌دهم (بیان نتیجه).

مثال ۳: اعصابم خرد می‌شه (بیان احساس خود)، وقتی بدون اطلاع قبلی مهمون میاری (بیان رفتار همسر)، و به همین خاطر نمی‌تونم از آنها خوب پذیرایی کنم (بیان نتیجه).

مثال ۴: احساس تنفر می‌کنم (بیان احساس) وقتی دست روی من بلند می‌کنی (بیان رفتار همسر) و برای همین دلم نمی‌خواد با تو رابطه جنسی داشته باشم (بیان نتیجه).

مثال ۵: از زندگی بیزار می‌شم (بیان احساس)، وقتی ایمانت را سست می‌بینم (بیان رفتار همسر)، این‌ه که دل و دماغ رفتن به خانه مادرت را ندارم (بیان نتیجه رفتار او).

اکنون به پیوست شماره ۲ مراجعه کنید و تمرین‌های شماره ۶ و ۷ را انجام دهید.

۳- رد قاطعانه

یکی از رفتارهای قاطعانه توانایی «نه گفتن» است. فرد قاطع می‌تواند به تقاضاهای نامعقول دیگران نه بگوید چون از نه گفتن خجالت نمی‌کشد و دچار احساس گناه نمی‌شود بلکه آن را حق مسلم خود می‌داند (۳۷).

در زندگی زناشویی نیز شرایطی وجود دارد که زن احساس می‌کند باید «نه» بگوید.

برای مثال:

ممکن است مردی از زنش تقاضای رابطه جنسی غیر مناسب یا در شرایط خاص داشته باشد و زن چنین رابطه‌ای را نخواهد. یا ممکن است مردی همسرش را به مصرف الکل یا مصرف دارو ترغیب کند و چنین چیزی خواسته همسرش نباشد و دلایل بسیار دیگر. در این شرایط بهترین کار «نه گفتن» است. اما متأسفانه بسیاری از زنان نمی‌توانند به راحتی به درخواست‌های نابه‌جای همسرشان نه بگویند چون:

- نمی‌خواهند همسرشان ناراحت شود.
- می‌خواهند همیشه او را از خود راضی نگه دارند.
- می‌ترسند همسرشان را از دست بدهند.
- می‌ترسند همسرشان تلافی کند.
- یاد نگرفته‌اند از حقوق خود دفاع کنند.
- بر این باور هستند که زن‌ها باید در برابر شوهر کاملاً تسلیم باشند.

از طرفی در روابط صمیمانه و نزدیک ممکن است «نه» گفتن کار آسانی نباشد. به ویژه اگر قرار باشد فرد به همسرش که با او زیر یک سقف زندگی می‌کند «نه» بگوید. در اینجا بهتر است از روش‌های قاطعانه کم‌خطرتر برای رد خواسته همسر استفاده شود. بدون اینکه به ناراحتی و رنجش او منجر شود. این روش‌ها به سه دسته تقسیم می‌شوند:

۳-۱- رد قاطعانه همراه با عذرخواهی

همسر از زن درخواست می‌کند که با هم به منزل یکی از دوستان بروند و او سردرد دارد و آمادگی رفتن را ندارد از طرفی نمی‌خواهد همسرش از او برنجد و ناراحت شود در این جا می‌توان از تکنیک رد قاطعانه همراه با عذرخواهی استفاده کرد و ضمناً دلایل خود را هم برایش توضیح داد. به مثال‌های زیر توجه کنید:

- عذر می‌خوام سرم خیلی درد می‌کند و نمی‌توانم با تو به میهمانی بیایم.
- من الان مجبورم به مدرسه پسرمان بروم از این که نمی‌توانم درخواست ترا انجام دهم عذر می‌خوام.
- متأسفم، در خانه دوستت با الکل پذیرایی می‌کنند، میهمانی با الکل با اعتقادات من منافات دارد.

۳-۲- رد قاطعانه همراه با تشکر

به کمک این نوع قاطعیت، فرد درخواست همسرش را رد می‌کند اما در عین حال به خاطر اهمیتی که به او داده و توجهی که به او کرده است، از او تشکر می‌نماید.

برای مثال:

- خیلی ممنون از این که به فکر من هستی ولی من خیلی سرم درد می‌کند و نمی‌تونم برای خرید بیرون بیام.
- خیلی متشکرم از همکاری و کمکی که در منزل به من می‌کنی ولی من مایل نیستم که در کارهای مربوط به آشپزخانه دخالت کنی.

۳-۳- رد قاطعانه همراه با همدلی

به کمک این تکنیک فرد ابتدا با همسرش همدلی می‌کند و به او نشان می‌دهد که احساسات او را درک کرده است، اما دلایل خود را بیان می‌کند و درخواست طرف مقابل را رد می‌کند. به مثال زیر توجه کنید:

- می‌دانم که خیلی دلت می‌خواد با هم رابطه داشته باشیم ولی من الان قاعده هستم و نمی‌تونم.
- می‌دانم خیلی ناراحت میشی ولی من رابطه از راه مقعد را دوست ندارم.
- می‌دانم بهت بر می‌خوره ولی من الان حوصله پذیرایی از مهمون را ندارم.

- می‌دونم دوستت ناراحت می‌شه، اما من نمی‌تونم بیام.
- اکنون به پیوست شماره ۲ مراجعه کنید و تمرین شماره ۸ را انجام دهید.

۴- شروع مکالمه و پایان بخشیدن به آن

یکی دیگر از رفتارهای قاطعانه این است که فرد بتواند صحبتی را شروع کند و بدون قطع شدن به پایان برساند. زنان غیرقاطع یا منفعل به دلیل احساس شرم و خجالت در شروع صحبت با مشکل مواجه هستند. از طرفی اگر هم صحبتی را شروع کنند، معمولاً صحبت آنها از طرف همسر یا دیگران قطع می‌شود.

زنان پرخاشگر برخلاف زنان منفعل معمولاً حرف همسر خود را قطع می‌کنند، آنها عادت کرده‌اند که به جای همسرشان صحبت کنند و معمولاً فرصت صحبت و گفتگو را به او و دیگران نمی‌دهند.

در حالی که زنان قاطع معمولاً می‌توانند صحبتی را شروع کنند و آن را به خوبی به پایان برسانند. آنها نه صحبت کسی را قطع می‌کنند و نه اجازه می‌دهند که کسی صحبت آنها را قطع نماید. برای مثال: اگر کسی بخواهد صحبت یک فرد قاطع را قطع کند، او با استفاده از جملات زیر پاسخ می‌دهد:

- وقتی صحبتتم قطع میشه، ناراحت می‌شوم.
 - به من بر می‌خوره وقتی می‌بینم تو به جای من حرف می‌زنی.
 - من هنوز حرف‌هایم تمام نشده، اجازه بده آن را تمام کنم.
 - میشه بذاری حرفم را تمام کنم.
 - دلم می‌خواد اول حرفم تموم بشه بعد تو حرف بزنی.
- تکنیک‌های زیادی وجود دارد که می‌توانید آنها را به زنان قربانی خشونت آموزش دهید تا بتوانند رفتارهای قاطعانه را ابراز کنند. اکنون این تکنیک‌ها را با هم مرور می‌کنیم. اکنون به پیوست شماره ۲ نیز مراجعه و تمرین شماره ۹ را انجام دهید.

انواع قاطعیت

۱- قاطعیت پایه

این نوع قاطعیت یعنی ابراز خواسته‌ها، احساسات و عقاید به صورت واضح و شفاف که

معمولاً خیلی ساده با عبارت‌هایی مانند "من احساس می‌کنم" و "من می‌خواهم" بیان می‌شود (۳۱، ۳۶، ۳۸ و ۳۹).

برای مثال:

- می‌خواهم شب‌ها زودتر به منزل برگردی.
- دلم می‌خواهد شام را امشب بیرون بخوریم.
- دوست دارم به دیدن خانواده برویم.
- مایل هستم وقتی صحبت می‌کنم به حرف‌هایم گوش دهی.
- انتظار دارم بیشتر با من همکاری کنی.
- خواسته من این است که در تصمیم‌گیری‌ها نظر مرا هم بخواهی.
- می‌خواهم با فرزندمان مهربان‌تر باشی.
- احساس غم می‌کنم.
- خشمگین هستم.
- کسل و پکر هستم.

نکته: بیان نکردن انتظارات به نارضایتی و خشم منتهی می‌شود.

۲- قاطعیت همدلانه

این نوع قاطعیت کمی پیچیده‌تر از قاطعیت پایه است و از دو قسمت تشکیل می‌شود (۳۱، ۳۹ و ۴۰) ۱- همدلی، ۲- بیان خواسته.

در جمله اول ابتدا با احساسات طرف مقابل همدلی می‌کنیم به عبارتی به او نشان می‌دهیم که او را درک کرده‌ایم و سپس خواسته‌ها یا انتظارات خود را بیان می‌نمائیم همانطور که گفتیم این نوع قاطعیت از دو جمله تشکیل می‌شود مانند: می‌دانم ... اما ...

برای مثال:

زن:

- می‌دانم خیلی سرت شلوغه اما می‌خواهم زمان بیشتری را به من و خودت اختصاص دهی

و یا:

- می‌دانم خیلی خسته‌ای اما دلم می‌خواهد چند دقیقه‌ای به صحبت‌هایم گوش دهی.

- می‌دانم به فرزندانمان خیلی علاقه داری اما خواسته من این است که با آنها ملایم‌تر برخورد کنی.
- می‌دانم خشمگین هستی اما دوست ندارم سرم داد بکشی.
- می‌دانم از من دلخوری اما دلم می‌خواهد قهر نکنی و با من حرف بزنی.

۳- قاطعیت افزایشی

در این نوع قاطعیت بیان قاطعانه، با کمترین میزان شروع می‌شود و سپس تشدید می‌یابد. برای درک بهتر به چند مثال توجه کنید:

مثال ۱:

معلم در کلاس مشغول تدریس است و دانش‌آموزان سرو صدا می‌کنند. معلم ابتدا با انگشت خود چند ضربه به میز می‌زند تا بچه‌ها ساکت شوند اگر چنانچه ساکت نشدند آنگاه ضربات خود را بیشتر می‌کند و چند ضربه محکم‌تر می‌زند و در نهایت اگر باز هم ساکت نشدند علاوه بر اینکه با خط‌کش به میز ضربه می‌زند با صدای محکم به آنها می‌گوید، ساکت باشید.

مثال ۲:

حمید ماشین خود را برای تعمیر به تعمیرگاه برده است اما مکانیک طبق وعده‌ای که داده به آن عمل نکرده است. حمید به او گفت می‌خواهم در زمان تعیین شده ماشین را به من تحویل دهید و اگر چنانچه باز هم به وعده خود عمل نکنید و در زمان مقرر ماشین را تعمیر نکنید آن را از شما خواهم گرفت و به تعمیرگاه دیگری خواهم برد.

مثال ۳:

داراب خواهر کوچکتر از خود را هل می‌دهد و کتک می‌زند. مادر او چند بار به او تذکر داده است که اگر به این رفتار ادامه دهی نمی‌گذارم با اسباب‌بازی‌هایت بازی کنی. ولی داراب همچنان به رفتارش ادامه داد و مادرش هم او را از بازی با اسباب بازی‌ها محروم کرد و خیلی جدی و محکم به او گفت که اگر همچنان به رفتار ادامه دهی مجبور می‌شوم ترا در اتاق زندانی کنم و نگذارم از اتاق بیرون بیایی.

۴- قاطعیت با تأکید بر «من»

این نوع قاطعیت بیشتر برای ابراز احساسات منفی به کار می‌رود. به ویژه به کمک این نوع قاطعیت فرد می‌تواند بر روی خشم خود تمرکز کند و آن را به شیوه‌ای مناسب ابراز نماید (۳۱، ۳۹، ۴۰، ۴۱، ۴۲، ۴۳ و ۴۴). این نوع قاطعیت از سه جمله تشکیل می‌شود:

- توصیف رفتار طرف مقابل
 - توصیف تأثیر آن بر شما
 - بیان خواسته
- وقتی سرم داد می‌کشی ناراحت می‌شوم دلم می‌خواهد به جای داد کشیدن دلایل خشمگین بودن را برایم بگویی.
- وقتی دیر می‌کنی نگران می‌شوم لطفاً در چنین مواردی به من زنگ بزن تا از نگرانی در بیایم.
- وقتی مواد غذایی لازم را نمی‌خوری من هم نمی‌توانم غذای دلخواه را درست کنم. از تو انتظار دارم به لیست خرید توجه کنی و اقلام مورد نیاز را برایم خریداری کنی.

۵- تکنیک صفحه خط افتاده

زنان قربانی خشونت و بدرفتاری همسر معمولاً نمی‌توانند به شوهرشان «نه» بگویند. آنها احساس می‌کنند که در تله افتاده‌اند و مجبورند از روی ترس و یا ناتوانی در مخالفت با درخواست همسر رفتار ناخوشایند او را تحمل کنند. موقعیت‌های عمده‌ای که زنان قربانی خشونت احساس می‌کنند در آن گیر می‌افتند و نمی‌توانند کاری انجام دهند عبارتند از:

- شوهری که به سیگار و یا ماده مخدر اعتیاد دارد و از همسرش می‌خواهد تا او هم تجربه کند. حتماً می‌دانید که بسیاری از زنان معتاد توسط شوهرشان به اعتیاد کشیده شدند.
- شوهری که شرایط همسرش را در دوران قاعدگی در نظر نمی‌گیرد و به او اصرار می‌ورزد که با هم رابطه جنسی داشته باشند و زن هم بنا به دلایلی از جمله ترس و ضعف تمکین می‌کند. حتماً می‌دانید بسیاری از بیماری‌های عفونی و مقاربتی زنان ناشی از مقاربت در دوران قاعدگی است.

- شوهری که از همسرش توقع دارد که به شیوه غیر معمول با هم رابطه جنسی داشته باشند و زن به دلیل آشنا نبودن به تکنیک صفحه خط افتاده و یا به دلیل ترس و ضعف تن می‌دهد.
- مردان هوس‌بازی که با کوچکترین اعتراضی توهین می‌کنند و کتک می‌زنند و انتظار دارند همسر در همه میهمانی‌ها او را همراهی کند.

تکنیک صفحه خط افتاده برای رد درخواست نابه‌جای دیگران مفید است. فرد به کمک این نوع قاطعیت روی خواسته‌های خود پافشاری می‌کند و اگر طرف مقابل اصرار ورزد او هم قاطعیت بیشتری به خرج می‌دهد. در این نوع قاطعیت فرد فقط یک جمله را تکرار می‌کند (۴۵، ۴۶، ۴۷، ۴۸ و ۴۹). به مثال ۱ توجه کنید:

- مردی می‌خواهد زنش را به کشیدن سیگار وادار کند.
- مرد: خانم بیا با هم سیگار بکشیم تا اعصاب راحت بشه .
- زن: اهل سیگار نیستم.
- مرد: خودتو لوس نکن.
- زن: اهل سیگار نیستم.
- مرد: بیا دیگه عزیزم.
- زن: گفتم که اهل سیگار نیستم.
- مرد: ای بابا خیلی ناز می‌کنی بیا با هم امتحان کنیم.
- زن: گفتم که اهل سیگار نیستم.
- مرد: هی می‌گه اهل سیگار نیستم، اهل سیگار نیستم، مردها با زناشون می‌نشینند سیگار می‌کشند و حال می‌کنند اونوقت تو میگی اهل سیگار نیستم.
- زن: گفتم که اهل سیگار نیستم.
- مرد: نیستی که نیستی به جهنم تو بی‌جرات و بزدلی. سپس خودش به تنهایی سیگار می‌کشد.

توجه داشته باشید که در تکنیک صفحه خط افتاده

نباید به دام دلیل آوردن و بحث افتاد و فقط باید یک جمله تکرار شود.

۶- واریسی قاطعانه

این تکنیک زمانی به کار گرفته می‌شود که زن و شوهر در حال صحبت راجع به یک موضوع مهم هستند. پس از مدتی صدای آنها بالا می‌رود و جر و بحث بین آنها در می‌گیرد. در این حالت بهترین روش قطع جر و بحث و استفاده از واریسی قاطعانه است.

برای مثال:

لیلا و آرام در رابطه با ثبت‌نام پسرشان در یکی از مهد کودک‌های شهر با هم صحبت می‌کردند و صحبت آنها به جر و بحث کشیده شد و سر و صدای آنها بالا گرفت ناگهان لیلا به آرام گفت یک دقیقه صبر کن، چی شده؟ چطور شد که ما وارد جر و بحث شدیم؟ ما داشتیم راجع به مهد کودک پسرمان صحبت می‌کردیم. آنها سپس بدون جر و بحث صحبت قبلی را از سر می‌گیرند. اکنون به پیوست شماره ۲ مراجعه کنید و تمرین شماره ۱۰ را انجام دهید.

مقابله با شرایط دشوار

در زندگی زناشویی شرایطی پیش می‌آید که برخی از زوجها احساس می‌کنند به تله افتاده‌اند.

برای مثال:

آنها ممکن است با یک همسر انتقادکننده و ایرادگیر طرف باشند، با همسری که پرخاشگر است و توهین می‌کند و بد و بیراه می‌گوید، همسری که در حالت عصبانیت کنترلی روی رفتارهایش ندارد، همه چیز را به هم می‌ریزد و می‌شکند. همسری که دهن‌بین است و هر چیزی را که از اطرافیان می‌شنود بدون چون و چرا قبول می‌کند، همسر بدبین که سخت به همسر و فرزندان سوء ظن دارد، آنها را تحت نظر می‌گیرد و کنترل می‌کند، همسر معتاد و یا همسری که به بیماری‌های روان پزشکی مانند افسردگی، وسواس و یا اختلال روانی شدید مبتلاست در چنین شرایطی علاوه بر استفاده از تکنیک‌های قاطعیت، روش‌های دیگری نیز باید به کار گرفت.

برای مثال:

یک همسر معتاد باید تشویق به ترک اعتیاد شود و یک همسر بدبین باید تحت درمان دارویی قرار گیرد. در زیر به برخی شرایط دشوار که می‌تواند باعث بروز خوشنود خانگی در خانواده شود، اشاره می‌شود.

۱- همسر ایرادگیر و انتقاد کننده

گاهی اوقات زوجها احساس می کنند که به شدت از سوی یکدیگر مورد انتقاد قرار می گیرند و انتقادها ممکن است به جا یا نا به جا و ظالمانه باشد. در هر حال در معرض انتقاد شدید قرار گرفتن رنجش و ناراحتی تولید می کند و سبب می شود تا فرد پاسخ انتقاد فرد را با انتقادی کوبنده تر بدهد. این روش به درگیری و خشونت بیشتر در زندگی زناشویی منجر می شود. بهترین تکنیک برای مقابله با انتقاد شدید "تکنیک خلع سلاح" است به کمک این تکنیک فرد ابتدا با صحبت های طرف مقابل موافقت می کند. توجه داشته باشید که موافقت با طرف مقابل به معنای قبول داشتن انتقادها یا او نیست بلکه با این روش انتقادکننده را آرام می سازید و جریان انتقاد را متوقف می نمایید تا در فرصت مناسب بتوانید دلایل خود را مطرح کنید و علت رفتار طرف مقابل را جویا شوید. به چند مثال توجه کنید.

مثال ۱:

مرد: هر وقت ناراحت می شوی اخم می کنی "با یک من عسل هم نمی توان تو را خورد".

زن: بله حق با توست فکر می کنم وقتی عصبانی هستم، اخم می کنم.

مثال ۲:

مرد: زن پرخور و چاقی هستی اختیار غذا خوردنت را نداری.

زن: بله دقیقاً حق با توست. خیلی چاق هستم و باید از وزنم کم کنم.

مثال ۳:

مرد: خیلی مته به خشخاش می گذاری خیلی اذیت می کنی.

زن: حق با توست زیاد موشکافی می کنم.

به این ترتیب طرف مقابل را خلع سلاح می کنید و فرصت انتقاد کردن را از او می گیرید. البته پذیرش انتقاد به این معنا نیست که اجازه دهید که به شما توهین شود. به مثال زیر توجه کنید:

مثال ۴:

مرد: خیلی آزار می‌دی.
 زن: حق با توست زیاد سؤال می‌کنم اما ناراحت می‌شوم کسی به من توهین کند و بد حرف بزند.
 مرد: تو آدم خوبی نیستی، تو نفهمی.
 زن: ممکنه آدم خوبی نباشم اما نفهم نیستم و ناراحت می‌شوم وقتی به من توهین می‌کنی.

۲- همسر پرخاشگر

برخی از زن‌ها توسط همسرشان مورد بدرفتاری قرار می‌گیرند، به آنها توهین می‌شود، کتک می‌خورند و ... آنها ممکن است با خود بگویند: "چه باید کرد"، "با یک همسر پرخاشگر باید سوخت و ساخت". اما اینطور نیست آنها می‌توانند به کمک تکنیک‌های قاطعیت در برابر خشونت همسر بایستند و اجازه بدرفتاری و خشونت را ندهند (۴۹، ۵۰ و ۵۱). لازم به یادآوری است که در بخش ششم با روش‌هایی برای مقابله با فرد پرخاشگر آشنا خواهید شد.

همسر لیلا در جر و بحث‌ها و مشاجرات به لیلا توهین می‌کند در چنین شرایطی لیلا به جای اینکه جواب توهین او را با توهین بدهد، به کمک تکنیک قاطعیت با او مقابله می‌کند در ذیل مواردی از تکنیک قاطعیت پایه از زبان لیلا ارائه شده است:

- انتظار ندارم به من توهین کنی.
- به من بر می‌خوره وقتی توهین می‌کنی.
- احساس رنجش می‌کنم وقتی به من توهین می‌کنی.
- دلم می‌خواهد وقتی عصبانی هستی بر روی رفتارهایت کنترل بیشتری داشته باشی.
- توقع ندارم به خاطر هر مسأله‌ای سرم داد بکشی و به من توهین کنی.
- ازت می‌خوام موقع عصبانیت کنترل بیشتری بر روی رفتارهایت داشته باشی.

به کمک تکنیک همدلی نیز می‌توان با همسر خشمگین و پرخاشگرانه مقابله کرد. همان‌طور که گفته شد این تکنیک از یک جمله دو عبارتی تشکیل می‌شود: **همدلی + بیان خواسته**. به مثال زیر توجه کنید:

- می‌دانم خیلی ناراحتی (همدلی) اما دلم نمی‌خواهد سرم داد بکشی (بیان خواسته).
- می‌دانم خیلی عصبانی هستی (همدلی) اما حق نداری توهین کنی (بیان خواسته).
- متوجه هستم چقدر خشمگینی (همدلی) اما انتظار ندارم فحش بدی (بیان خواسته).

نکته: گاهی اوقات پیش می‌آید که همسری آنقدر خشمگین است که شروع به شکستن لوازم منزل و پرت کردن اسباب خانه می‌کند. شما باید به زنان آموزش دهید افرادی که بر رفتارهای پر خاشگرانه خود کنترل ندارند، باید از داروی روان پزشکی استفاده کنند. از طرفی ایستادگی در مقابل همسر در این شرایط و یا به کارگیری تکنیک قاطعیت بی فایده است چون شرایط پرخطری است در این وضعیت بهتر است آنها برای مدتی اتاق یا منزل را ترک کند و تا زمانی که از آرام شدن همسرشان مطمئن نشده‌اند به اتاق برنگردند (به بخش ششم نیز مراجعه شود).

۳- همسر بدبین

بدبینی و سوء ظن یکی از مشکلات روان پزشکی است. زنانی که همسران آنها بدبین هستند در عذاب به سر می‌برند و معمولاً پس از مدتی به افسردگی دچار می‌شوند به ویژه اگر بدبینی همسر در حد شدید باشد. همچنین مردی که بدبین است بیشتر دست به خشونت و کتک کاری می‌زند بنابراین زندگی با همسر بدبین بسیار دشوار است. بدبینی می‌تواند به فرزندان نیز منتقل شود. فرزندان خانواده ممکن است بدبین بودن را از پدر و مادر خود الگوبرداری نمایند و خود نیز در آینده بدبین شوند. بدبینی می‌تواند در حد خفیف تا شدید باشد. ممکن است بتوان همسری که در حد خفیف بدبین است را تحمل کرد اما زندگی با همسری که در حد شدید بدبین است، بسیار دشوار می‌باشد. در مجموع مهمترین اقدام برای این دسته از افراد به شرح زیر است:

آن افراد را به روانپزشک ارجاع دهید تا دارو مصرف کنند. داروها می‌توانند بدبینی را کاهش دهند یا به طور کامل از بین ببرند. بیشتر این افراد مایل نیستند که با پای خود به روان پزشک مراجعه کنند. بهتر است از افراد بانفوذ فامیل و آشنایان برای متقاعد کردن همسر استفاده کرد. از طرفی به زنان قربانی خشونت آموزش دهید که نباید با همسر بدبین جر و بحث کنند و سعی کنند آنها را قانع نمایند. چون آنها به این سادگی‌ها قانع نمی‌شوند. بهتر است متوجه نقاط حساس آنها باشند و رفتارهایی که بدبینی را در آنها بر می‌انگیزد، مثل ارتباط با فامیل یا غریبه‌ها و تماس‌های تلفنی را کنترل نمایند و مهمتر از

همه این که رفتارهای بدبینانه همسرشان را به عنوان ایرادگیری و دشمنی تلقی نکنند بلکه به عنوان بیماری فرض کنند و زمانی که همسر بدبین خشمگین است سعی کنند کمتر با او در تماس باشند و یا با وی مشاجره نکنند، بلکه بهتر است تا زمان آرام شدن او موقعیت را ترک کنند.

۴- همسر دهن‌بین

برخی از زن‌ها از این موضوع که همسری «دهن‌بین» دارند، شاکی هستند آنها معتقدند که همسرشان بدون دلیل کافی و تنها با شنیدن صحبتی از خانواده و یا دوستان نتیجه‌گیری می‌کند و به دنبال آن رفتار نامناسبی نشان می‌دهد. در چنین شرایطی زنان معمولاً خیلی ناراحت و مأیوس می‌شوند و ممکن است بارها و بارها به همسرشان گوشزد کنند که تو «دهن‌بین»، هستی اما به نظر می‌رسد که انگار چیزی عوض نمی‌شود. حقیقت این است که گفتن جمله «تو دهن‌بین هستی» اشکال دارد چون او را به چیزی متهم می‌کنید، گرچه آن ویژگی در او وجود دارد اما بیان این‌گونه جملات بی‌فایده است. به جای این کار می‌توانید از تکنیک قاطعیت با تاکید بر «من» استفاده کنید. به چند مثال توجه کنید:

- وقتی می‌بینم با شنیدن چیزی از کسی رفتار نسبت به من عوض می‌شود، ناراحت می‌شوم، دلم می‌خواهد هر چه را که می‌شنوی باور نکنی و درباره‌اش پرس و جو کنی.
- از این که می‌بینم این قدر زود تحت تأثیر صحبت کسی قرار می‌گیری، ناراحت می‌شوم، انتظارم این است که تا این حد شتابزده چیزی را باور نکنی.
- وقتی می‌بینم تا این حد سریع تغییر عقیده می‌دهی، مأیوس می‌شوم، انتظارم این است که به عقایدت احترام بگذاری و بر روی آنها پا فشاری کنی.

از قاطعیت همدلانه نیز می‌توان استفاده کرد به چند مثال توجه کنید:

- می‌دانم چیزی شنیدی و خیلی ناراحت شدی، اما انتظار ندارم بدون تحقیق کافی آن را بپذیری.
- می‌دانم صحبت‌هایی شنیدی که خیلی تو را عصبانی کرده است اما دلم می‌خواهد برایم توضیح دهی که چه چیزی شنیده‌ای.
- متوجه‌ام خیلی عصبانی شدی، اما انتظار دارم که تحقیق بیشتری بکنی و هر چیزی که می‌شنوی را بدون تحقیق قبول نکنی.

به کمک تکنیک قاطعیت پایه نیز می‌توان با همسر بدبین مقابله کرد، توجه کنید:

- انتظار دارم قبل از قضاوت بیشتر تحقیق کنی.
- انتظار دارم به محض شنیدن چیزی تصمیم‌گیری و کمی راجع به آن فکر کنی.
- دلم می‌خواهد به محض شنیدن خبری از کسی زود نتیجه‌گیری نکنی.
- خواسته من این است که زود قضاوت نکنی.
- انتظار دارم مستقل از نظر دیگران قضاوت کنی.

اکنون به پیوست شماره ۲ مراجعه کنید و تمرین‌های شماره ۱۱، ۱۲ و ۱۳ را انجام

دهید.

در پایان لازم است یاد بگیریم که به گونه‌ای مناسب زنان قربانی خشونت همسر را با

“اصول حقوق من، حقوق تو” آشنا سازیم:

- من حق دارم که با من محترمانه برخورد شود و تو نیز.
- من حق دارم که نظرات و عقاید شخصی داشته باشم و تو نیز.
- من حق دارم که توسط دیگران جدی گرفته شوم و تو نیز.
- من حق دارم بدون احساس گناه نه بگویم و تو نیز.
- من حق دارم پیشنهادی را رد کنم و تو نیز.
- من حق دارم اشتباه کنم و تو نیز.
- من حق دارم رفتار قاطعانه داشته باشم و تو نیز.

فصل چهارم

مهارت حل مسأله و کاهش خشونت

همه انسان‌ها در زندگی روزمره خود با مسائل و مشکلات مختلفی روبرو هستند که به ناچار باید به نحوی با آنها مقابله کنند. همانطور که می‌دانید، پس از تولد هر نوزاد با تزریق واکسن‌های مختلفی او را از ابتلا به بیماری‌های عفونی شایع واکسینه می‌کنند تا بدین وسیله محیط درونی بدن در برابر میکروب‌ها و باکتری‌های محیطی ایمن گردد. چرا که امکان از بین بردن همه میکروب‌ها و باکتری‌های محیطی وجود ندارد. دراین راستا، از بین بردن یا کنترل همه عوامل استرس‌زا و مشکلات زندگی روزمره امکان‌پذیر نیست، بنابراین، افراد باید مهارت‌هایی را یاد بگیرند تا بتوانند به روش‌های سالم‌تری با فشارها و روایدهای استرس‌زا مقابله کنند و ایمن بمانند.

یافته‌ها نشان می‌دهند که زوجها در رابطه زناشویی خود کم و بیش با مشکلات و رفتاری‌هایی مواجه می‌شوند. بنابراین لازم است مهارت‌هایی را فرا گیرند تا بتوانند در این شرایط به شیوه مناسبی عمل کنند. برخی از زوجها حتی قادر به حل مسائل پیش پا افتاده خود هم نیستند و به دنبال رویارویی با کوچکترین مشکل دچار آشفتگی و پریشانی می‌شوند، به هم می‌ریزند و کار به خشونت و درگیری کشیده می‌شود. این در حالی است که عده‌ای دیگر با مشکلات خیلی دشوار به راحتی دست و پنجه نرم می‌کنند و زندگیشان را به خوبی پیش می‌برند. این دسته، افرادی هستند که با مهارت حل مسأله آشنا هستند و به همین دلیل در برابر مشکلات و مسایل زندگی کمتر آسیب‌پذیر می‌باشند (۲۶).

پس همانطور که گفته شد برخی از زوجها از عهده کوچکترین مشکلات زندگی نیز بر نمی‌آیند، ولی عده‌ای دیگر حتی بزرگترین مشکلات را در تنهایی و بی‌سوازی و فقر با

موفقیت پشت سر می‌گذارند. تفاوت این دو گروه از افراد، در سبک مقابله آنها با مشکلات می‌باشد.

مقابله با مشکلات

مقابله نوعی تلاش و کوشش است که فرد برای کاهش یا برطرف کردن استرس و یا حل یک مشکل انجام می‌دهد. این تلاش می‌تواند ذهنی باشد، مانند استفاده از تخیل برای حل مشکل و یا می‌تواند یک فعالیت باشد مثل درد و دل کردن با یک دوست. مقابله‌ها به دو دسته تقسیم می‌شوند (۲۷).

الف) مقابله هیجان‌مدار

همان‌طور که از نامش پیداست این نوع مقابله نوعی برخورد احساسی و هیجانی با مشکل است. فرد تلاش خاصی برای حل مشکل به روشی منطقی انجام نمی‌دهد، بلکه سعی می‌کند تا خود را خالی کند و راحت شود. نمونه‌هایی از مقابله‌های هیجان‌مدار عبارتند از: درد و دل کردن با اطرافیان و دوستان، گریه‌و زاری، عصبانیت و خشم، پرخاشگری، کتک‌کاری، مشاجرات لفظی، قهر کردن، غرولند کردن، پرداختن به فعالیت‌های دیگر. همه روش‌هایی که در بالا به آن اشاره شد جزء مقابله هیجان‌مدار هستند و فردی که این نوع مقابله را به کار می‌گیرد تنها به قصد خالی کردن خود این موارد را انجام می‌دهد. گرچه او به طور موقت آرام می‌شود و احساس آرامش می‌کند اما مشکل حل نشده باقی می‌ماند. اکنون برای هر چه بیشتر روشن‌تر شدن موضوع یک مثال می‌زنیم:

مثال ۱:

دو سال از ازدواج مینا و امیر می‌گذرد. آنها در این مدت مشاجرات زیادی با هم داشتند که گاهی به درگیری لفظی و حتی کتک‌زدن منجر می‌شد. درگیری‌های آنها بر سر مسائلی تکراری است. آنها به دلیل آشنا نبودن با مهارت حل مسئله نمی‌توانند، مشکلات خود را حل کنند بنابراین هر چند وقت یکبار به محض بروز مشکل با مشاجرات لفظی، توهین و حتی پرخاشگری خود را خالی می‌کنند.

مثال ۲:

مونا و میلاد اخیراً ازدواج کرده‌اند. آنها تا دو هفته پیش رابطه خوبی با هم داشتند اما اخیراً بین آنها اختلافی در گرفته است و مونا میلاد را ترک کرده و به منزل پدرش

رفته است. این کار نه تنها به حل مشکل کمکی نکرده است، بلکه درگیری بین آنها را تشدید نموده است.

مثال ۳:

زهره و حمید در رابطه با تربیت فرزند با هم اختلاف دارند. آن دو، هیچ یک شیوه تربیتی دیگری را قبول ندارند و به همین دلیل دائم به هم می‌پزند و از هم ایراد می‌گیرند. گاهی اوقات هم مشاجرات آنها بالا می‌گیرد و به توهین و درگیری کلامی منجر می‌شود. در چنین شرایطی حمید از خانه بیرون می‌زند و چند ساعت را با دوستانش ورزش می‌کند تا ناراحتی و مشکل خود را فراموش کند. زهره هم در منزل موسیقی گوش می‌دهد تا به مشکل فکر نکند. این روش گرچه آنها را برای مدت زمان کوتاهی آرام می‌کند اما مشکل همچنان باقیست.

ب) مقابله مسأله‌مدار

در این نوع مقابله فرد گرچه در مواجهه با مشکل ممکن است به خدا توکل کند، به دعا و عبادت بپردازد و از خدا یاری جوید و به دنبال آن برای حل آن فکر می‌کند، برنامه‌ریزی می‌کند، از یک دوست با تجربه یا یک مشاور کمک می‌گیرد، کتاب و مجله می‌خواند تا اطلاعات بیشتری دریافت کند، همه این روش‌ها جزء مقابله مسأله‌مدار هستند و به حل مشکل منجر می‌شوند. اکنون به چند مثال توجه کنید:

مثال ۱:

دو سال از ازدواج علی و فاطمه می‌گذرد در طول این مدت مسائل زیادی پیش آمده که باعث بروز اختلاف و مشاجره بین آن دو شده است. اما علی و فاطمه مشکلات خود را با یک مشاور در میان می‌گذارند و با مشورت گرفتن از او سعی می‌کنند با شیوه‌های درستی آنها را حل نمایند.

مثال ۲:

مهرداد با همسرش مشکلات زیادی داشته است. او بسیاری از مشکلات خود را با مطالعه کتاب‌هایی در زمینه ارتباط با همسر، شیوه‌های حل مسأله، و ... حل کرده است. همسرش هم با مشاهده روش‌های مفید مهرداد برای حل مشکل، به مطالعه کتاب روی آورده است. در حال حاضر آن دو با اطلاعات مفیدی که در اختیار دارند، بسیاری از مشکلات خود را حل می‌کنند.

مثال ۳:

لیلا وقتی با شوهرش مشکلی پیدا می‌کند خیلی ناراحت می‌شود. او ممکن است برای یکی دو ساعت دماغ و غمگین باشد اما کم‌کم خود را جمع و جور می‌کند و دنبال راه حل می‌گردد.

پس مقابله مسئله مدار یک روش سالم و مفید است و برای حل مشکل به کار می‌رود. این به معنای نفی کامل مقابله هیجان‌مدار نیست. برخی از افراد به دنبال بروز مشکل ابتدا ناراحت و غمگین می‌شوند ممکن است مدت کوتاهی منفعل شوند، گریه کنند، اما دقایقی بعد به این نتیجه می‌رسند که باید دنبال راه حل باشند و این روش‌ها بی‌فایده است (به تمرین‌های شماره ۱ تا ۳ پیوست شماره یک نیز مراجعه کنید).

مهارت حل مسئله

مهارت حل مسئله نیز مانند مشاوره گرفتن از یک فرد متخصص، تفکر و برنامه‌ریزی برای حل مشکل و ... جزء مقابله‌های مسئله مدار به شمار می‌رود. اما فرد به کمک این روش می‌تواند به شیوه‌ای منظم و مؤثر مشکلات زندگی خود را حل نماید. این نوع مهارت از ۶ مرحله تشکیل می‌شود (۲۷).

مرحله ۱: پذیرش مشکل

در این مرحله ممکن است افکار منفی زیادی به ذهن فرد خطور کند و مانع از این شود که فرد درک کند و بپذیرد که مشکلی دارد. برای مثال: فرد ممکن است خود را ملامت نماید "چرا باید کاری می‌کردم که با مشکل مواجه شوم". یا ممکن است به خود برچسب بزند "من آدم بی‌عرضه‌ای هستم" و یا مشکل خود را نادیده بگیرد و آن را کوچک شمرد است، هیچ کس مشکل مرا ندارد" و یا مشکل خود را نادیده بگیرد و آن را کوچک شمرد "چیز مهمی نیست، اصلاً نباید به آن فکر کنم" این نوع افکار منفی سبب می‌شود که فرد نتواند بپذیرد که مشکلی وجود دارد و برای حل آنها نیز اقدامی انجام ندهد و یا شیوه‌های نادرستی را بکار گیرد. بنابراین برای پذیرش مشکل بهتر است فرد افکار منفی را کنار بگذارد و به شیوه‌ای واقع بینانه به خود بگوید "حال که مشکل پیش آمده چه باید کرد" و یا این که "همه زن و شوهرها در زندگیشان دچار مشکل می‌شوند، من هم یکی از آنها" و یا این که مشق نانوشته غلط هم ندارد، "من انسان هستم و به عنوان یک انسان این حق

را دارم که در زندگیم اشتباه کنم». در این مرحله فرد باید به این نتیجه‌گیری برسد که هر کس به ناچار در زندگیش با مشکل مواجه می‌شود و باید به جای فاجعه آمیز کردن مشکل، نادیده گرفتن آن، سرزنش و ملامت خود یا دیگران، با خود بگوید اکنون که مشکل پیش آمده است، چه باید کرد؟ پس اولین قدم در حل مشکل این است که فرد بپذیرد که مشکلی دارد و با خود بگوید «من با یک مشکل روبرو هستم، چه کاری باید انجام دهم» اکنون به چند مثال توجه کنید:

مثال ۱:

پری و همسرش با هم مشکل دارند. آنها به طور متوسط هفته‌ای ۳ بار با هم درگیر می‌شوند و مشاجره و حتی زد و خورد می‌کنند. پری همیشه با خود می‌گوید مشکل از همسر من است و این اوست که باید تغییر کند. اگر همسر من تغییر نکند همه چیز درست می‌شود. گاهی اوقات هم به خودش می‌گوید «من زن بدشانسی هستم، اگر بدشانس نبودم که چنین شوهری نصیبم نمی‌شد».

مثال ۲:

سپیده به دنبال مشاجره با همسرش به خود می‌گوید «این مشاجره‌ها طبیعی است در زندگی همه پیش می‌آید برآستی کیست که در زندگی زناشویی مشاجره نداشته باشد. اصلاً مهم نیست و نباید به آن فکر کنم». نتیجه این نوع طرز فکر این شده است که روزی نیست که سپیده و شوهرش با هم مشاجره نداشته باشند. به پیوست شماره ۱ مراجعه کنید و تمرین شماره ۴ را انجام دهید.

مرحله ۲: تعریف دقیق مشکل

در این مرحله مشکل باید تعریف شود. برای این کار بهتر است فرد از خودش بپرسد، مشکل چیست؟ برخی از افراد مشکل را به صورت کلی و مبهم مطرح می‌کنند. بنابراین باید به آنها کمک کرد تا مشکلات را بشکافند و خرد کنند. آنها باید بدانند که برای مشکلاتی که به صورت کلی، پیچیده و مبهم بیان می‌شوند، نمی‌توان راه حلی یافت و بهتر است یک مشکل پیچیده را خرد کرد و به چند مشکل کوچکتر تقسیم کرد. همچنین می‌توان از فرد خواست تا فهرستی از مشکلات کوچکتر تهیه کند و پس از تهیه این فهرست، آنها را اولویت‌بندی نماید و سپس از مشکلاتی شروع کند که اهمیت بیشتری برای وی دارند. جواب‌دادن به سئوالات زیر برای اختصاصی کردن مشکل کمک‌کننده است:

- ۱- مشکل چیست؟
- ۲- آیا مشکل بزرگ و پیچیده است یا کوچک و جزئی؟
- ۳- آیا مشکل مبهم است یا شفاف و روشن؟
- ۴- چند مشکل جزیی و شفاف را فهرست کرده‌ام؟
- ۵- از بین مشکلات فهرست شده، کدامیک مهم‌تر است؟
- ۶- می‌خواهم کدام مشکل زودتر از بقیه حل شود؟

برای مثال:

ممکن است خانمی مشکل خود را اینگونه ذکر کند: "من با شوهرم مشکل دارم" "ما با هم تفاهم نداریم"، "ما با هم اختلاف داریم"، در اینجا مشکل به صورت کلی بیان شده است و باید روشن و باز شود. برای این کار پرسش‌سئوالات زیر می‌تواند مفید باشد:

- ۱- منظورت از اینکه با شوهرت مشکل داری چیست؟
- ۲- چه مشکلاتی با شوهرت داری؟
- ۳- می‌توانی بیشتر توضیح دهی که در چه مواردی با شوهرت تفاهم نداری؟
- ۴- می‌توانی نام ببری در چه مواردی با شوهرت اختلاف داری؟
- ۵- می‌توانی چند مثال بزنی؟

ممکن است در پاسخ گفته شود اختلاف ما بیشتر در مورد تربیت بچه‌هاست. در اینجا می‌توانید با پرسش سؤال به فرد کمک کنید تا مشکل خود را باز کند.

برای مثال:

مشاور: منظورت از این که در مورد تربیت بچه‌ها با شوهرت مشکل داری چیست؟ می‌توانی بیشتر توضیح دهی؟

مراجع: من و همسر در مورد این که چه کسی بچه‌ها را تنبیه کند و چه کسی تشویق، و یا چقدر پول توجیبی به بچه‌ها بدهیم، ساعت خواب و یا زمان غذا خوردن و فعالیت‌های مدرسه‌ای آنها چه زمانی باشد، این که چه کسی باید به مدرسه آنها سر بزند و در جلسات آموزشی اولیا شرکت کند و نیز در مورد کمک به انجام تکالیف درسی بچه‌ها با هم مشکل داریم. از

طرفی بچه‌ها معمولاً صحبت ما را قطع می‌کنند و از ما حرف شنوی ندارند و در غیاب من یا پدرش از ما بدگویی می‌کنند، ما می‌خواهیم که این مشکلات حل شود.

مشاور: پس مشکلات زیادی دارید. می‌خواهید کدامیک از آنها زودتر از بقیه حل شود؟

مراجع: این که در غیاب پدرش از او و در غیاب من از من بدگویی می‌کنند، به نظرم مهم‌تر از بقیه است که باید حل شود.

گفتگوی بالا به شما نشان داد که مشکلات کلی و پیچیده باید اختصاصی و جزئی شوند و فهرستی از مشکلات اختصاصی تهیه شود و از بین آنها یک مشکل که حل آن اولویت بیشتری برای فرد دارد، انتخاب شود و مهم‌تر از همه این که افراد باید به این نتیجه برسند که گرچه ممکن است مشکلات زیادی وجود داشته باشد، اما هر بار باید به یکی از آنها پرداخت. اکنون به چند مثال توجه کنید:

مثال ۱:

طاهره می‌خواست از پرخشگری، روابط سرد، مشاجره و کتک‌کاری بین خود و شوهرش جلوگیری کند. برای این کار، او فهرستی از مواردی که باعث درگیری بین او و شوهرش می‌شود را یادداشت کرد و از بین آن فهرست یکی را که بنظر می‌رسید مهم‌تر از بقیه بود و مایل بود زودتر از بقیه حل شود انتخاب کرد: فحاشی شوهر جلو بچه‌ها.

مثال ۲:

مینا با خود فکر می‌کرد در طول چند سال زندگی مشترک تعدادی مسائل باعث مشاجره و درگیری بین او و شوهرش شده است. به همین دلیل مداد و کاغذی برداشت و مسائل ایجاد کننده درگیری بین خود و شوهرش را نوشت. فهرست بلند بالایی در مقابل او بود. او سپس از بین این فهرست یکی از مسائلی که بیشتر از بقیه مسائل باعث درگیری و مشاجره بود، را انتخاب کرد و تصمیم گرفت زودتر از همه به آن بپردازد.

مرحله ۳: بارش فکری

این مرحله را می‌توان با این سؤال آغاز کرد که چه کارهایی می‌توانم انجام دهم یا چه راه‌حلی برای حل مشکل وجود دارد؟

هدف، در این مرحله این است که فرد ذهن خود را به اندیشیدن وا دارد و سانسور نکند و بگذارد هر راه حلی چه مثبت و چه منفی، چه خوب و چه بد به ذهنش خطور کند و این راه‌ها را یادداشت نماید. در این مرحله کمیت مهم است نه کیفیت. هدف در این مرحله فقط دستیابی به راه‌ها و گزینه‌های انتخابی بیشتر است و به عبارتی آنچه که اهمیت دارد، تعداد راه‌هاست نه این که کدام راه حل بهتر است. حتی اگر راه‌های بد، غیر ممکن یا خطرناکی هم فهرست شود، فرد در مرحله بعد متوجه آن می‌شود و چشم بسته وارد کار نمی‌شود.

علاوه بر بارش فکری، می‌توان برای بدست آوردن راه‌های بیشتر، از مشاوره با یک روان‌شناس یا مشاور، مطالعه کتاب، پرس و جو از افرادی که در گذشته با مشکلی مشابه مشکل شما مواجه بوده‌اند، و یا یادآوری تجارب گذشته که خود فرد در آن شرایط توانست مشکل خود را حل کند، کمک گرفت.

اکنون به یک مثال توجه کنید:

مثال:

زیبا اغلب از شوهرش کتک می‌خورد و زندگی خود را جهنمی می‌داند که مجبور است بسوزد و بسازد. اخیراً یکی از دوستانش به او گفته است که تا کی می‌خواهی این شرایط را تحمل کنی کمی فکر کن و به دنبال راه حل باش تا کتک نخوری. او با خود فکر کرد برای حل این مشکل چه کارهایی می‌توانم انجام دهم.

- ۱- طلاق بگیرم.
- ۲- بچه‌ها را بردارم و از خانه فرار کنم.
- ۳- سکوت کنم و چیزی به او نگویم.
- ۴- من هم او را کتک بزنم.
- ۵- خودم را بکشم.
- ۶- خودم را زخمی کنم تا آبرویش برود.
- ۷- به کلانتری شکایت کنم.

- ۸- برایش غذا درست نکنم.
- ۹- با خانواده‌ام صحبت کنم.
- ۱۰- به دوستان و همکارانش خبر دهم.
- ۱۱- تلافی را سر بچه‌ها درآورم.
- ۱۲- با او صحبت کنم و احساسم را بیان کنم.

همان طور که می‌بینید زیبا برای حل مشکل خود بارش فکری کرده است و راه حل‌های زیادی به ذهنش آمده است. او همه آن راه‌حل‌ها را یادداشت کرده است.

مرحله ۴: ارزیابی راه‌حل‌ها

آنچه در مرحله سوم مهم بود، ارائه راه حل‌های متعدد بود و آنچه که در این مرحله مهم است اندیشیدن به مزایا و معایب هر یک از راه‌حل‌ها. بهترین راه حل، راه حلی است که هم به نفع خود ما و هم به نفع همسرمان باشد. راه حلی که فقط به نفع یکی از دو نفر باشد راه حل مناسبی نیست. در صورتی که به این نکته توجه کنید از انتخاب راه حل‌های بی فایده و مضر اجتناب خواهید کرد. همچنین بهترین راه حل، راه حلی است که در دراز مدت مفید باشد. ممکن است یک راه حل در کوتاه مدت احساس خوبی به شما بدهد. اما در دراز مدت بی فایده و مضر باشد و دردسر و مشکلات بیشتری ایجاد کند. از بین راه حل‌هایی که زیبا برای حل مشکلات خود با همسرش انتخاب کرد برخی از راه حل‌ها مفید نیست مانند:

- طلاق بگیرم (این راه حل برای بچه‌ها مضر است).
 - خودم را بکشم (برای زیبا مضر است).
 - سکوت کنم (در دراز مدت بی فایده است و نتیجه‌ای نمی‌دهد).
 - تلافی را سر بچه‌ها در آورم (به ضرر بچه‌هاست).
 - خودم را زخمی کنم تا آبرویش برود (برای زیبا مضر است).
 - بچه‌ها را بردارم و از خانه فرار کنم (برای خودش و بچه‌ها و خانواده مضر است).
 - برایش غذا درست نکنم (در درازمدت بی فایده است).
- راه حل‌هایی که در بالا ارائه شده است به دلایل زیادی مفید نیستند. آنها به ضرر بچه‌ها، زیبا و همسرش هستند، بنابراین باید راه‌حلی انتخاب شود که زیان‌های نام برده

شده را نداشته باشد. برای ارزیابی هر یک از راه‌حل‌ها و انتخاب بهترین راه حل، بهتر است که از یک جدول دو ستونی استفاده شود و مزایای راه‌حل در یک سمت و معایب آن در سمت دیگر آن نوشته شود. به کمک جدول دو ستونی تک تک راه‌حل‌ها ارزیابی می‌شود و راه حلی که مزایای آن از معایبش بیشتر است انتخاب می‌شود و به اجرا در می‌آید.

برای مثال:

راه حل شماره ۱: طلاق بگیرم

مزایا	معایب
۱- از کتک خوردن راحت می‌شوم.	۱- بچه‌ها بی‌پدر یا بی‌مادر می‌شوند.
۲- دیگر مجبور نیستم قیافه‌اش را ببینم.	۲- از نظر مالی مشکل خواهم داشت.
۳- با بچه‌ها خوش خواهم بود.	۳- ممکن است دادگاه طبق قانون بچه‌ها را به من ندهد.
۴- آزادی عمل بیشتری خواهم داشت.	۴- پس از طلاق حرف مردم زیاد پشت سرم هست.
۵- می‌توانم دوباره ازدواج کنم.	۵- ممکن است همسر جدید بچه‌ها را نپذیرد.
۶- کسی نیست که به من تحکم کند.	۶- مجبورم مسئولیت زیادی را به تنهایی بر دوش بکشم؛ مسئولیت بچه‌ها و ...
۷- دلم خنک می‌شود که از او انتقام سختی گرفته‌ام.	۷- ممکن است خانواده از نظر مالی و اجتماعی مرا حمایت نکند.
	۸- ممکن است همسرم مجدداً ازدواج کند و بچه‌ها زیر دست زن بابا بزرگ شوند.

مرحله ۵: اجرای بهترین راه حل

در این مرحله بهترین راه حل انتخاب شده به اجرا در می‌آید و سپس پیامدهای آن بررسی می‌شود برخی از خانم‌ها می‌دانند که بهترین راه حل کدام است اما چون از اشتباه کردن می‌ترسند، دست به خطر نمی‌زنند و حاضر نیستند زحمتی به خود بدهند و راه حل را به کار گیرند. آنها با خود می‌گویند "از کجا معلوم، که این راه حل به نتیجه برسد" یا "من مطمئن هستم که فایده‌ای ندارد" چیزی تغییر نخواهد کرد"، "اوضاع درست نمی‌شود" و بسیاری از افکار منفی دیگر.

به این دسته از خانم‌ها باید گفت که زندگی فرصتی است برای یادگیری و اشتباه کردن، حق مسلم هر انسان است و نباید از آن ترسید می‌توان از اشتباهات درس گرفت اما نباید آنها را تکرار کرد. همان طور که مشاهده می‌کنید در این مرحله نیز ممکن است افکار منفی زیادی به ذهن فرد خطور کند و او را از اجرای راه حل باز دارد. لازم است که فرد با این افکار منفی مقابله کند و تسلیم نشود. برای اینکه بهترین نتیجه حاصل شود، بهتر است زمان و مکان مناسبی برای اجرای راه حل در نظر گرفته شود و نیز به شرایط و چگونگی اجرای آن توجه گردد. **زمان مناسب:** برای اخذ بهترین نتیجه لازم است که زمان مناسبی برای اجرای راه حل در نظر گرفته شود.

برای مثال:

خانمی که به محض ورود همسر به منزل خواسته‌هایش را بیان می‌کند و یا خانم دیگری که هنگام صرف غذا از همسرش انتقاد می‌کند، زمان مناسبی را برای بیان مشکل انتخاب نکرده‌اند.

مکان مناسب: ممکن است راه حل مفیدی در مکان نامناسبی به اجرا در آید، در این صورت تأثیری نخواهد داشت.

برای مثال:

مادری که در حضور اقوام (خویشاوندان) به نصیحت فرزندش می‌پردازد و یا زنی که در حضور بچه‌ها از همسرش انتقاد می‌نماید.

چگونگی اجرا: چگونگی اجرای راه حل، به شیوه‌ای که فرد راه حل‌هایش را به اجرا درمی‌آورد، بستگی دارد. افرادی که عجولانه و بدون برنامه ریزی راه حل خود را به اجرا در می‌آورند و یا کسانی که در شرایط خستگی و فشار کار دست به اجرای راه حل می‌زنند، نتیجه مفیدی بدست نمی‌آورند. از طرفی چگونگی بیان هم می‌تواند، مفید باشد.

برای مثال:

خانمی که به شیوه‌ای پرخاشگرانه و با لحنی زننده خواسته خود را بیان می‌کند حتی اگر حق هم با او باشد به نتیجه‌ای نمی‌رسد.

مرحله ۶: بازبینی

در این مرحله بهتر است فرد مدتی پس از اجرای راه حل انتخاب شده صبر کند و به ارزیابی موثر بودن آن بپردازد. اگر راه حل انتخاب شده رضایت بخش بود، یعنی مشکل برطرف شد، که به فرآیند حل مشکل پایان داده می‌شود اگر راه حل موثر نبود، فرد باید از راه‌های دیگری که قبلاً در مرحله بارش فکری ابداع کرده است، استفاده کند و یا فرآیند حل مشکل را از ابتدا شروع کند. افراد باید دقت کنند که مانند بسیاری از زن و شوهرها به شیوه‌ای که مشکل را بدتر می‌کند، ادامه ندهند.

یادگیری مهارت حل مسئله به زوجها کمک می‌کند تا در برابر مشکلات عقب نشینی نکنند و اگر متوجه شدند که یک راه حل مفید نیست آن را کنار بگذارند و راه حل دیگری را برگزینند. جالب است بدانید که معمولاً تعدادی مسئله تکراری در زندگی زوجها مسئله‌ساز می‌شود و به خشونت در خانواده منجر می‌شود. حل این گونه مسائل حتی اگر صد در صد هم نباشد، می‌تواند مفید باشد. به پیوست شماره ۱ نیز مراجعه نمایید و تمرین‌های شماره ۵، ۶، ۷ و ۸ را حل کنید.

نکات کلیدی

- حل مسئله یک مهارت است. برای تسلط بر آن به تمرین فراوان نیاز دارید.
 - قبل از بکارگیری این مهارت مسائل حل نشدنی را از مسائل حل شدنی جدا کنید. برخی از مسائل را نمی‌توان حل کرد بلکه می‌توان تا اندازه‌ای از تاثیر منفی آن کاست. مانند مشکل داشتن یک فرزند عقب مانده ذهنی یا یک مادر شوهر بیمار که مجبورید با او زندگی کنید.
 - هر بار فقط می‌توانید یک مشکل را حل کنید. انباشته کردن مشکلات بر روی هم حل آنها را دشوار می‌سازد.
 - صبور باشید. مشکلات به تدریج حل می‌شوند باید حوصله به خرج دهید و گام به گام پیش بروید.
 - این تکنیک مفید را می‌توانید به اطرافیان‌تان یاد بدهید.
- به افرادی که مهارت حل مسئله را به کار می‌گیرند، توجه کنید، بنگرید که آنها چگونه مسائل خود را حل می‌نمایند.

فصل پنجم رذایع و لایع تناسل

تناسل و لایع تناسل

مهارت حل تعارض و کاهش خشونت
خوشبختی به معنای نبودن تعارض نیست، بلکه به معنای توانایی حل صحیح تعارضها است.

امروزه در جهان از هر سه تا چهار ازدواج یکی به طلاق می‌انجامد و از بین زوج‌هایی که با هم زندگی می‌کنند، تنها نیمی از آنان شاد و خوشبخت هستند و نیمی دیگر به دلیل فقدان مهارت‌های زندگی به ویژه مهارت حل تعارض دچار مشکلات زناشویی می‌باشند. بررسی‌ها نشان داده است که یک دوم زوجها در ارتباط با هم از خشونت‌های کلامی و جسمانی استفاده می‌کنند. چنین چیزی به تعارض‌های بیشتر و در نهایت به جدایی منتهی می‌شود، شاید بتوان گفت اگر این دسته از زوجها، روش‌های بهتری می‌دانستند حتماً آن را به کار می‌گرفتند.

بسیاری از افراد با این باور بزرگ شده‌اند که باید در تمامی لحظات زندگی خوب و خوش باشند و هرگز نباید با همسر یا دیگران در تعارض باشند. طبیعی است که این دسته از افراد با چنین باورهایی سعی می‌کنند، رنجش‌های خود را پنهان سازند و آن را ابراز نکنند. چنین چیزی در درازمدت به تنش‌ها و ناراحتی‌های بیشتری می‌انجامد و سبب می‌شود زوجها بیشتر از هم فاصله بگیرند (۶۶ و ۶۷).

همان‌طور که قبلاً هم اشاره کردیم باورها می‌توانند در چگونگی برخورد فرد با تعارض تاثیرگذار باشند. باورهای نادرست سبب می‌شوند که فرد از حل تعارض اجتناب ورزد و یا

سعی کند با برون‌فکنی، دیگری یا دیگران را مقصر قلمداد نماید و دست به پرخاشگری بزند. در زیر به برخی از باورهای نادرست رایج درباره تعارض اشاره می‌شود.

برداشت‌های نادرست درباره تعارض

۱- کشمکش با دیگران غیر عادی است

افراد با این طرز تفکر به خود می‌گویند ما همیشه باید با دیگران خوب و خوش باشیم و هیچ‌وقت نباید با دیگران دچار کشمکش و تعارض شویم. به همین دلیل سعی می‌کنند به هر قیمتی که شده از بروز کشمکش و تعارض با دیگران پیشگیری کنند آنها رنجش و دلخوری را درون خود می‌ریزند که چنین چیزی می‌تواند عواقب بدی برای سلامتی آنان به بار آورد. باید اشاره شود که برخلاف دیدگاه نادرست این دسته از افراد کشمکش با دیگران چیزی کاملاً طبیعی و عادی است و لازمه زندگی اجتماعی می‌باشد.

۲- کشمکش با دیگران نشانه بیماری روانی و شخصیتی است

اختلاف با دیگران به معنای ابتلاء به اختلال روانی و شخصیتی نیست بلکه به این معناست که فرد مهارت حل تعارض را نمی‌داند و یا آن را به کار نمی‌گیرد.

۳- تعارض مال کسانی است که کم دارند

خیلی‌ها بر این باورند که دو نفر که با هم درگیر می‌شوند یکی یا هر دو از ایمان یا دین یا عقل کم دارند. این باور نادرست است. همه انسان‌های مؤمن و عاقل هم با دیگران اختلاف پیدا می‌کنند و این چیزی طبیعی است.

۴- زمان خود به خود همه چیز را حل می‌کند

برخی از افراد به دنبال کشمکش با دیگران آن را به زمان می‌سپارند و بر این اعتقادند که نیازی به تلاش نیست و گذر زمان همه چیز را حل می‌کند. این طرز تلقی نادرست است برای حل تعارض با دیگران باید تلاش صورت گیرد و زمان به تنهایی کافی نیست.

چرا اختلاف پیش می‌آید؟

اختلافات و تعارض‌ها به دلایل زیر پیش می‌آیند:

۱- ناتوانی در ابراز احساسات و خواسته‌ها.

۲- داشتن عقاید، نگرش و انتظارات متفاوت.

- ۳- ندانستن مهارت‌های زندگی به ویژه مهارت حل تعارض.
- ۴- مشخص نبودن وظایف هر کس در ارتباط (چه کسی چه کاری باید بکند).
- ۵- شانه خالی کردن یک نفر از مسئولیت.
- ۶- تغییرات آنی و ناگهانی و یا تغییرات مهم و بزرگی که ناگهان در زندگی پیش می‌آید.
- ۷- اختلافات حل نشده قبلی.
- ۸- تفاوت افراد از نظر شیوه تربیتی.
- ۹- تفاوت‌های فرهنگی، دینی و اعتقادی.

علایم هشداردهنده تعارض در خانواده

برخی از علایم و نشانه‌ها به عنوان نشانه‌های خطر یا هشدار دهنده برای بروز تعارض و کشمکش به شمار می‌روند (۶۸ و ۶۹). این نشانه‌ها می‌گویند که زن و شوهر ارتباط مناسبی با هم ندارند و از تعارض رنج می‌برند. این نشانه‌ها عبارتند از:

- ۱- مدت زمان زیادی از آخرین باری که زن و شوهر با یکدیگر خندیده اند، هدیه داده‌اند و یا خوش بوده‌اند، گذشته است.
- ۲- مدتی است به جای این که فرد با همسرش حرف بزند، با فرد دیگری حرف می‌زند و حتی ممکن است با این فرد در مورد همسرش غیبت و بدگویی کند.
- ۳- زن و شوهر اغلب وقتی با هم صحبت می‌کنند، زود عصبانی می‌شوند.
- ۴- زن و شوهر اوقات خوشی را که قبلاً با هم داشتند به ندرت و به سختی به یاد می‌آورند. ولی در عوض بیشتر اوقات ناخوشایند یا ناراحتی‌ها را به یاد می‌آورند. برای مثال: لیلای دائم به یاد روزهایی می‌افتد که همسرش او را رنجانده است و یا از دست او ناراحت شده است.
- ۵- زن و شوهر خودشان را آنقدر در کار و فعالیت غرق می‌کنند که وقت نمی‌کنند به همسر و به مشکلاتی که با او دارند فکر کنند.
- ۶- زن و شوهر از رابطه با هم لذت نمی‌برند اما به روی خودشان نمی‌آورند و آن را مطرح نمی‌کنند.

۷- زن و شوهر نسبت به هم بدرفتاری می‌کنند و به روش‌های مختلف یکدیگر را آزار می‌دهند.

اگر یکی از موارد بالا وجود داشته باشد، نشان می‌دهد که بین زن و شوهر تعارض وجود دارد که باید به روش مناسبی حل گردد. به پیوست شماره ۴ نیز مراجعه کنید و تمرین‌های شماره ۱، ۲ و ۳ را انجام دهید.

حل تعارض

برای حل کشمکش‌های بین فردی راه‌های زیادی وجود دارد. افراد بر اساس تجارب و یادگیری و نیز مشاهده رفتار دیگران یاد می‌گیرند که چگونه اختلافات خود را حل کنند. همه روش‌هایی که برای حل تعارض و کشمکش به کار گرفته می‌شود، سازنده و مفید نیستند. برخی از آنها هم به ما و هم به دیگران صدمه می‌زنند و برخی دیگر به ضرر دیگران و برخی نیز تنها به نفع ما و به ضرر دیگران می‌باشد (۷۰ و ۷۱). در زیر به برخی از شیوه‌های نامناسب حل تعارض اشاره می‌شود. به پیوست شماره ۴ نیز مراجعه کنید و تمرین شماره ۴ را انجام دهید.

شیوه‌های ناسالم حل تعارض

۱- اجتناب

طرز فکر افرادی که برای حل کشمکش و تعارض‌های بین فردی از شیوه اجتناب استفاده می‌کنند، این است که نباید به منبع اختلاف نزدیک شد و یا به قولشان نباید آشغال‌ها را به هم زد. آنها خود را کنار می‌کشند و به روی خود نمی‌آورند که با همسرشان تعارض دارند و به این امید هستند که همه چیز خود به خود درست شود. آنها از این طریق می‌خواهند دچار ناراحتی و تنش نشوند. این روش گرچه در کوتاه مدت مفید است اما در درازمدت بی‌فایده است چرا که اجتناب سبب می‌شود موضوع مورد اختلاف با همسر حل نشده باقی بماند و به مرور زمان به اختلافات بیشتری منجر گردد.

برای مثال:

مونا و مهرداد با مشکلات زیادی مواجه هستند آنها به خاطر دخالت خانواده و اطرافیان، مشکلات مالی، پذیرایی از مهمان، تربیت فرزند، امور منزل، خرجی ماهانه و روابط جنسی با هم اختلاف دارند، اما سعی می‌کنند به روی خود نیاورند چون

هر دوی آنها معتقدند که اوضاع خود به خود درست خواهد شد. آنها با این باور هیچ فعالیتی برای حل این تعارض انجام نمی‌دهند بلکه تنها در غیاب یکدیگر آن هم در حضور خانواده‌های خود غیبت می‌کنند، گاهی اوقات هم مونا وقتی در منزل تنهاست، می‌زند زیر گریه، وقتی شوهرش به منزل می‌آید در مورد ناراحتی‌اش چیزی به او نمی‌گوید اما با خود فکر می‌کند چرا اوضاع درست نمی‌شود. مهرداد هم سعی می‌کند موارد مورد اختلاف را پیش نکشد او با خود می‌گوید: خونه جای استراحت است نه جای پیش کشیدن اختلافات و ناراحتی‌ها.

۲- انکار تعارض

برخی از زوجها وجود هر گونه تعارض و اختلاف با همسر را انکار می‌کنند و می‌گویند همه چیز طبق روال است و هیچ گونه مشکلی وجود ندارد. خطری که این دسته از زوجها را تهدید می‌کند، این است که اختلافات حل نشده به مرور زمان روی هم انباشته شده و در درازمدت برای فرد به وجود می‌آورند. از طرفی چنین فردی از دیدگاه دیگران این گونه تعبیر می‌شود که «مثل کبک سرش را زیر برف کرده است» و به روی خود نمی‌آورد. به مثال زیر توجه نمائید:

ستاره و جواد به عنوان زن و شوهر موفق و خوشبخت در فامیل خود معروف هستند اما واقعیت چیز دیگری است آنها در زندگی داخلی خود با مشکلات زیادی دست و پنجه نرم می‌کنند. یکی از مشکلات عمده آنها اعتیاد جواد است. جواد سالهاست که مواد مصرف می‌کند و اخیراً هم به تزریق روی آورده است او بیشتر درآمدش را صرف تهیه مواد می‌کند بنابراین نمی‌تواند به خواسته‌های زن و فرزندش پاسخ دهد. به علاوه جواد اخیراً دست بزن هم پیدا کرده است و به هر بهانه‌ای همسر و فرزندش را به باد کتک می‌گیرد. ستاره با وجودی که می‌داند شوهرش مشکلات زیادی دارد، ولی همه چیز را انکار می‌کند. او به همه دوستان و آشنایانش می‌گوید خیلی خوشبخت است و هیچ مشکلی با شوهرش ندارد.

۳- کمرنگ کردن تعارض

عده‌ای از زوجها هم به دنبال تعارض و اختلاف با یکدیگر سعی می‌کنند آن را ناچیز و کمرنگ جلوه دهند. این کار هم انگیزه آنان را برای مقابله با تعارض ضعیف می‌کند و سبب می‌شود که چنین فردی به دلیل دست کم گرفتن مشکل دست روی دست بگذارد و هیچ

فعالیتی انجام ندهد و یا اگر هم فعالیتی برای حل مشکل یا اختلاف انجام می‌دهد کمتر از آن چیزی است که انتظار می‌رود و نمی‌تواند برای حل مشکل مفید باشد. به این مثال توجه کنید:

ثریا و مهرداد مدتی است که به دنبال بروز مشاجره دست به خشونت و کتک کاری می‌زنند. بچه‌ها نیز بسیار ناراحت می‌شوند و از طرفی همسایه‌ها هم فهمیده‌اند که اوضاع چه خبر است اما هیچ یک از آن دو جدی به این قضیه فکر نمی‌کنند. ثریا در پاسخ به سؤال یکی از همسایه‌ها که به او گفته بود: تا کی می‌خواهید به این روش ادامه دهید و چرا برای حل مشکل خود فکری نمی‌کنید. گفته است: ببین مریم جون، چیز مهمی نیست، این مسائل توی زندگی همه است و چیز عجیبی نیست. تازه ما با هم خیلی خوب و خوش هستیم فقط گاهی اوقات پیش می‌آید که دست به کتک کاری می‌زنیم و این اتفاقی است که در هر خونه‌ای می‌افتد، دلم نمی‌خواد این‌طوری پیش بیاید ولی چیز مهمی نیست.

۴- قطع ارتباط

حتماً با افرادی برخورد کرده‌اید که با تعداد زیادی از افراد طرح دوستی می‌ریزند و پس از مدتی ارتباط خود را با هر کدام از آنها به دلایلی به هم می‌زنند. توجیه این افراد این است که "با هم اختلاف داشتیم و نتوانستیم با هم کنار بیائیم" یا "بین ما تفاهم وجود نداشت". مطمئناً اگر این عده از افراد مهارت حل تعارض را می‌دانستند به ارتباطات خود یکی پس از دیگری خاتمه نمی‌دادند.

برای مثال:

پریسا پس از ازدواج با خانواده شوهرش تعارض‌هایی داشته است که عمده‌ترین آن این بود که خانواده به کمک مالی همسرش وابسته بودند و شوهر پریسا باید ماهانه بخشی از درآمد خود را به خانواده می‌داد و این مسأله برای پریسا قابل قبول نبوده است و معمولاً در رابطه با این موضوع با شوهرش مشاجره می‌کرد. او در نهایت تصمیم گرفت رابطه‌اش را با خانواده همسرش قطع کند. گرچه پریسا از این بابت راضی است ولی قطع ارتباط با خانواده همسر به مشکلات او با همسرش دامن زده است و اکنون آنها بیشتر اوقات در رابطه با این موضوع با هم به مشاجره می‌پردازند.

۵- پرخاشگری

پرخاشگری یکی از واکنش‌های رایج بسیاری از افرادی است که در یک موقعیت تعارض‌آمیز با دیگری گیر کرده‌اند. پرخاشگری می‌تواند به صورت کلامی باشد (نظیر: توهین کردن، فریاد کشیدن، و...) یا به صورت رفتاری (غیر کلامی) باشد، مانند کتک زدن، شکستن چیزی، صدمه زدن به خود یا دیگری.

بسیاری از زوج‌های دارای مشکل سال‌های سال با این روش‌های ناسالم اختلافات خود را حل می‌کنند. آنها با پرخاشگری طرف مقابل را پس می‌زنند و یا خود را پس می‌کشند. نتیجه این است که منبع تعارض و اختلاف حل نشده، باقی می‌ماند و مدتی بعد مجدداً باعث بروز مشاجره و درگیری بین آنها می‌شود.

برای مثال:

سمیرا و جمشید عمدتاً به خاطر بسیاری از مسائل که بر سر آن اختلاف دارند با هم مشاجره می‌کنند و مشاجره آنها اغلب به خشونت کشیده می‌شود بطوری‌که ابتدا سر و صدایشان بالا می‌رود، سپس به هم توهین و فحاشی می‌کنند و در نهایت کار به کتک‌کاری می‌کشد. آنها طی پنج سال زندگی زناشویی خود همواره این‌گونه عمل کرده‌اند و متأسفانه همواره تعدادی مشکل خاص برای آنها مسأله‌ساز بوده است.

۶- تسلیم

گاهی اوقات به منظور مقابله با کشمکش ممکن است یکی از زوجها کوتاه بیاید و در ظاهر تسلیم شود. اما در باطن احساس خشم و تنفر کند و خشم و نفرت خود را در رفتارهای روزانه به صورت کنایه‌زدن، نق‌زدن، ایرادگرفتن و مقصر شمردن دیگری نشان دهند. به علاوه مشکلات جسمانی مانند: سردرد، ناراحتی‌های گوارشی و مشکلات روان پزشکی مانند کسالت و افسردگی نیز در این‌ها شایع است.

برای مثال:

بنفشه و اشکان بر سر نحوه تربیت فرزندانشان با هم مشکل دارند. بنفشه روش تربیتی اشکان را زیر سؤال می‌برد و دائماً از او ایراد می‌گیرد. اشکان هم به دلیل ایرادهای بنفشه کنار کشید و تسلیم شد. او دیگر در تربیت پسرشان هیچ دخالتی نمی‌کند و همه کارها را به بنفشه سپرده است. اما به محض اینکه کوچکترین

مسأله‌ای برای پسرشان پیش می‌آید همه تقصیرها را به گردن بنفشه می‌اندازد و او را می‌کوبد و به او ایراد می‌گیرد.

۷- شانه خالی کردن از مسئولیت

برخی از زن و شوهرها می‌کوشند طرف مقابل را ترغیب کنند تا به تنهایی به حل مشکل پردازد و خود از همکاری برای حل تعارض شانه خالی می‌کنند. این روش هم شیوه مناسبی نیست چون در طرف مقابل احساس خشم و تنفر ایجاد می‌کند.

برای مثال:

شیوا و حمید مشکلات زیادی با هم دارند شیوا همیشه از حمید می‌خواهد خودش به تنهایی مشکلات را حل کند. او اعتقاد دارد که حل کردن مشکلات یک کار مردانه است نه زنانه. به همین دلیل معمولاً تنها بخشی از مشکلات آنها، آن هم توسط حمید حل می‌شود و در ضمن حمید این احساس را دارد که از طرف شیوا مورد سوء استفاده قرار گرفته است. لذا احساس خشم و تنفر می‌کند.

۸- تعلل

زن و شوهرها درباره مشکل بحث می‌کنند و در رابطه با حل تعارض با هم همکاری می‌کنند اما به جواب نمی‌رسند و اگر هم به جواب برسند به آن عمل نمی‌کنند.

برای مثال:

بهناز و مهران به دلیل ولخرجی همیشه قبل از پایان ماه پول کم می‌آورند و مجبور می‌شوند از دیگران قرض کنند، تاکنون چند بار در رابطه با نحوه پول خرج کردن برنامه‌ریزی کرده‌اند و روش‌هایی را پیشنهاد داده‌اند اما هیچ وقت به هیچ کدام از آنها عمل نکرده‌اند. آنها برای به اجرا در آوردن برنامه‌های فردی خود امروز را به فردا می‌اندازند ولی تاکنون فرصتی پیش نیامده تا به آنها عمل کنند.

۹- روش برنده - بازنده

برخی از افراد برای حل تعارض بین فردی یا حل اختلاف با همسر سعی می‌کنند راه حلی انتخاب کنند که صرفاً به نفع خودشان است. این راه حل که فقط رضایت یکی از طرفین جلب می‌شود و خواست‌های طرف مقابل نادیده گرفته می‌شود، راه حل برنده - بازنده نام دارد و یکی از روش‌های ناسالم برای حل تعارض‌های بین فردی می‌باشد. چنین چیزی

سبب می‌شود فردی که در موضع بازنده قرار گرفته است احساسات ناخوشایندی نظیر رنجش، دلخوری، نارضایتی، خشم و تنفر را تجربه کند که به نوبه خود می‌تواند اختلافات و تعارض‌های بین فردی را تشدید نماید و آثار منفی حاصل از آن فرد برنده را هم تحت تاثیر قرار می‌دهد. به مثال زیر توجه کنید:

میلاد و شقایق هر سال در مورد گذراندن تعطیلات نوروزی با یکدیگر اختلاف دارند. میلاد اصرار دارد که تعطیلات نوروزی را به شهرستان محل اقامت مادرش بروند و شقایق نیز مایل است تعطیلات نوروزی را با خانواده خود بگذرانند. این تعارض که عمدتاً مشاجرات زیادی را به دنبال دارد معمولاً اینگونه حل می‌شود که میلاد می‌گوید: «من مرد خونه هستم و چیزی که من می‌گویم باید انجام شود، اگر به همراه من به منزل مادرم نیایی مجبور هستی، در منزل بمانی چون پولی برای مسافرت به تو نخواهم داد.»

ناله زاده

۱۰- روش بازنده - برنده

برخی از افراد برای حل تعارض‌های بین فردی دنبال راه حلی هستند که صرفاً به نفع طرف مقابل است و اگر به ضررشان هم تمام شود، برایشان چندان مهم نیست. این عده از افراد این کار را بنا به دلایلی انجام می‌دهند مانند: ترس از طرف مقابل، ناتوانی در دفاع از حق خود، ناتوانی در بیان خواسته‌ها و انتظارات، احساس خجالت و حقارت و... آنها حتی ممکن است رفتار خود را توجیه کنند و آن را با رنگ لعاب فضیلت بپوشانند و اسم آن را گذشت، ایثار و فروتنی بگذارند. اما این روش نه تنها فضیلت به شمار نمی‌رود بلکه عادت نادرستی است که باید کنار گذاشته شود. این روش در درازمدت سبب خواهد شد که دیگران با جسارت و گستاخی بیشتری به خود اجازه دهند تا طرف مقابل را پایمال کنند و هیچ اهمیتی برای خواسته‌های او قائل نباشند. یک ضرب‌المثل هست که می‌گوید: «حرمت امامزاده را متولی نگه می‌دارد». اگر کسی خود برای خویش حرمت قائل نباشد، دیگران هم با وی اینگونه رفتار خواهند کرد. به مثال زیر توجه کنید:

لاله و مسعود دارای دو فرزند هستند. لاله به عنوان زن باگذشت و مهربان در میان قوم شوهرش معروف است. یکی از دلایل آن این است که یکسال پیش مسعود با برادر همسرش در یک معامله‌ای اختلاف پیدا کرده است و رابطه‌اش را با خانواده همسرش قطع کرده است لاله نیز به تبعیت از همسرش رابطه خود را با خانواده‌اش

قطع کرده است و علیرغم این که والدین پیر او بارها و بارها برایش پیغام فرستاده‌اند که دلشان برای او و بچه‌ها تنگ شده است، اهمیتی نداده است. او برای خوشایند همسرش حتی نوروز گذشته هم از والدینش دیدار نکرده است. لاله معتقد است زن باید از شوهرش تبعیت کند و پس از ازدواج متعلق به همسرش است.

۱۱- روش بازنده - بازنده

گاهی اوقات افراد برای حل کشمکش و اختلاف خود با دیگران راه حل‌هایی را انتخاب می‌کنند که هم به ضرر خودشان و هم به ضرر طرف مقابل است. نتیجه این نوع انتخاب، جز ناراحتی و دردسر برای دوطرف چیز دیگری نیست و مشکل اصلی نیز حل نشده باقی می‌ماند. و دو طرف دچار احساس ناکامی و رنجش شدیدی نسبت به یکدیگر می‌شوند و از همدیگر بیشتر فاصله می‌گیرند و ارتباط بین آنها کاملاً به هم می‌ریزد.

برای مثال:

مه‌لقا و سهراب تصمیم گرفتند برای اتاق پذیرایی منزل خود مبلمان تهیه کنند. آنها به چند فروشگاه سر زدند مه‌لقا اصرار داشت که بهتر است مبلی استیل خریداری کنند و سهراب می‌گفت پول کافی برای خرید مبلی استیل ندارند و بهتر است مبلی راحتی بخرند. هیچ کدام از آن دو حاضر نبودند از خواسته خود دست بکشند و هر یک اصرار داشتند که حرف خود را به کرسی بنشانند. پس از مشاجره فراوان سهراب به مه‌لقا گفت "اصلاً مبلی بی‌مبلی. من برای خرید مبلمان پول نمی‌دهم" به این ترتیب آن دو با اتخاذ یک روش بازنده - بازنده خود را از داشتن یک مبلمان نو و شیک محروم کردند.

به پیوست شماره ۴ نیز مراجعه کنید و تمرین شماره ۵، ۶ و ۷ را انجام دهید.

شیوه‌های سالم حل تعارض

طرز تفکر برخی از زوجها در مورد اختلاف با همسر این است که تعارض و اختلاف در زندگی اجتماعی، اجتناب ناپذیر است و نمی‌توان چنین انتظاری نداشت. آنها به همین دلیل با بروز تعارض با همسر احساس نمی‌کنند که دچار دردسر شده‌اند و یا خود و همسرشان را به خاطر اختلافات پیش آمده سرزنش نمی‌کنند. بلکه معتقد هستند که تعارض با دیگری مسأله‌ای طبیعی در زندگی است و برای همه پیش می‌آید. بنابراین سعی

می‌کنند که با کمک و همکاری با فرد دیگر اختلاف را حل کنند (۷۱ و ۷۲). در قسمت زیر چند شیوه مناسب برای حل تعارض ارائه شده است:

۱- مشارکت

افراد مشارکت‌جو معتقدند که برای حل تعارض بین فردی هر دو طرف مسئول هستند. هر دو طرف باید بخواهند، وقت و انرژی بگذارند تا بتوانند مشکل را حل کنند. استدلال آنها این است که بدون جلب حمایت و مشارکت طرف مقابل حل اختلاف ممکن نیست. به همین دلیل به دنبال راه‌حلی هستند که مورد توافق هر دوی آنها باشد (۷۳، ۷۴ و ۷۵).

برای مثال:

نوید و شکوفه از دو قومیت متفاوت هستند نوید از خطه شمال و شکوفه از منطقه غرب کشور است. آنها تفاوت‌های زیادی با هم در زمینه‌های مختلف دارند که گاهی اوقات به تنش بین آنها منجر می‌شود اما آنها تا کنون با شیوه مشارکت جویی بسیاری از تعارض‌های خود را حل کرده‌اند و نگذاشته‌اند تنش‌ها به مشاجره و درگیری بین آنها بینجامد. آنها به محض بروز تعارض و اختلاف در مکان مشخصی می‌نشینند و راجع به این که چه چیزی باعث مشکل شده است و با چه روش‌هایی می‌توان آن را حل کرد، با یکدیگر صحبت می‌کنند و در نهایت راه حلی که به نفع دو طرف است را به اجرا در می‌آورند. آنها با این روش تا کنون بسیاری از تعارض‌های بین فردی خود را حل کرده‌اند و همیشه برای اقوام و دوستان خود الگو بوده‌اند.

۲- روش برنده - برنده

وقتی به روش برنده- برنده فکر می‌کنید این مطلب را به یاد داشته باشید که: یک عدد پرتقال شیرین و آبدار روی میز آشپزخانه است و هر دوی شما مایل هستید آن را بخورید، چه می‌کنید؟ در روش برنده - بازنده مطمئناً این پرتقال سهم یک نفر است و سهم طرف مقابل خشم و ناراحتی است اما در روش برنده - برنده این سهم هر دوی آنهاست به این صورت که پرتقال را نصف می‌کنند و هر یک نیمی از آن را می‌خورند. در روش برنده - برنده هر دو طرف به خواسته‌های یکدیگر توجه می‌کنند و راه‌حلی را انتخاب می‌کنند که برای هر دو طرف مفید است. بکارگیری این روش برای حل اختلاف رضایت هر دو طرف را به دنبال دارد چرا که هر دو طرف به یکدیگر امتیاز می‌دهند، نیازها و خواسته‌های

حل کنند. قبل از هر چیزی افراد باید در نظر داشته باشند که این فرآیند یک فرآیند مشارکتی است و نیاز به همکاری دو طرف دارد و هر دوی آنها باید برای حل مشکل تلاش کنند تا به یک راه حل رضایت بخش برسند. در این راستا باید:

- زمان و مکان مناسبی را برای صحبت راجع به مشکل در نظر بگیرند.
- راجع به یک مشکل خاص صحبت کنند نه یکسری از مشکلات.
- به تعارض‌های فعلی بپردازند نه به تعارض‌های مربوط به گذشته.
- خواسته‌های دوطرف را در نظر گیرند.
- و هر دو طرف باید برای حل مشکل راه حل ارائه دهند.

مراحل حل مسأله

مرحله ۱- علت تعارض را مشخص کنید.

زن و شوهر مشخص کنند که چه چیزی باعث تعارض و اختلاف آنها با همسرشان شده است. آن موارد را شناسایی و یادداشت کنند.

مرحله ۲- قرارداد ببندید

هر دو طرف باید به طور شفاهی یا کتبی قراردادی را ببندند، مبنی بر اینکه مشکلی وجود دارد و هر دوی آنها مایل هستند که تا پایان هفته و یا تا پایان ماه آن را حل کنند.

مرحله ۳- بارش فکری کنید

هر دو طرف باید برای حل تعارض موردنظر راه حل ارائه دهند. هر چه راه حل بیشتر، بهتر. کیفیت راه حل‌ها مهم نیست بلکه کمیت مهم است پس باید تشویق شوند تا هر چه بیشتر راه حل ارائه دهند و تمام راه حل‌های ارائه شده باید ثبت گردد.

مرحله ۴- راه حل‌ها را ارزیابی کنید

در این مرحله زن و شوهر باید به کمک یکدیگر راه حل‌ها را ارزیابی کنند. برای ارزیابی مفید بودن راه حل‌ها به سه ملاک توجه شود:

- ۱- راه حل خوب راه حلی است که به نفع دو طرف باشد. و خواسته هر دو طرف را تامین کند.

۲- راه حل خوب راه حلی است که مزایای آن بیشتر از معایب آن باشد.

۳- راه حل خوب راه حلی است که هم در کوتاه مدت و هم در درازمدت مفید باشد.

مرحله ۵- بهترین راه حل را اجرا کنید

در این مرحله زن و شوهر باید بهترین راه حل انتخاب شده را به اجرا در آورند. برای این کار باید دقیقاً مشخص سازند که:

- چه کسی: چه کسی، چه کاری را باید انجام دهد؟
- کی: چه زمانی باید شروع کنید؟
- کجا: کجا قرار است راه حل را به اجرا درآورید.
- چگونه: با چه روش‌هایی می‌خواهید مشکل را حل کنید.
- مدت: مشخص نمائید تا چه زمانی دیگر باید تعارض شما کاملاً رفع شده باشد؟ برای مثال: یک هفته، یک ماه دیگر، بیست روز دیگر و غیره.

مرحله ۶- بازبینی کنید

در این مرحله باید بررسی شود که آیا راه حل به کار گرفته شده مفید بود؟ اگر مفید بود پس باید تعارض حل شده باشد. برای این کار دو طرف باید از یکدیگر تشکر کنند و اگر راه حل به کار گرفته شده موثر نبود به فهرست راه حل‌ها مراجعه کنند و راه حل دیگری را به کار گیرند.

به پیوست شماره ۴ نیز مراجعه کنید و تمرین شماره ۱۲ را انجام دهید.

چند نکته

- ❖ بدانید که: اختلاف لازمه زندگی اجتماعی است، پس در انتظار آن باشید.
- ❖ اگر مایل هستید اختلاف حل شود، برای حل آن وقت بگذارید.
- ❖ اگر مایل هستید طرف مقابل شما تغییر کند، بهتر است ابتدا از خودتان شروع کنید.
- ❖ مهارت‌های ارتباطی (مهارت گوش‌دادن و صحبت‌کردن) را یاد بگیرید و در فرآیند حل تعارض، آنها را به کار گیرید.
- ❖ گذشت داشته باشید. ابتدا خودتان را به خاطر اشتباهاتتان ببخشید تا قدرت بخشیدن همسرتان را پیدا کنید.

و در جلسات حل تعارض:

- ❖ بر روی علت اختلاف تمرکز کنید نه بر روی انگیزه‌های شخصی طرف مقابل.
- ❖ خودتان باشید، به چیزی که نیستید وانمود نکنید.
- ❖ راحت بگیرید، زیاد جدی نباشید. کمی طنز و شوخی رابطه را بهتر می‌کند.
- ❖ ممکن است عوامل بسیاری باعث کشمکش و اختلاف شما شده باشد، بهتر است که هر بار به یک موضوع بپردازید. به عبارتی، در مورد یک مسأله صحبت کنید. زیرا همزمان نمی‌توان چند مسأله را با هم حل کرد.
- ❖ از عبارت "من احساس می‌کنم ...، من فکر می‌کنم ..." بیشتر استفاده کنید.
- ❖ اجازه دهید تا همسران در کنارشان احساس آرامش کند، و خودتان نیز آرام باشید.
- ❖ به زبان بدن خود و طرف مقابل توجه داشته باشید (۷۹، ۸۰، ۸۱، ۸۲ و ۸۳).