

Biannual Journal of Applied  
Counseling  
2016, 6(1) 77-88  
Received: 06 Nov 2016  
Accepted: 04 Jan 2016

دوفصلنامه مشاوره کاربردی  
۷۷-۸۸، ۶(۱)، ۱۳۹۵  
دریافت: ۹۵/۰۸/۱۶  
پذیرش: ۹۵/۱۰/۱۵

تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سبک‌های حل تعارض سازنده و غیر سازنده در نامزدها<sup>۱</sup>

### The effect of communication skills training on constructive and non-constructive conflict resolution styles in engagements

Sara Asadi shishegaran  
Hosein Ghamari  
Ali Sheikholslamy

سارا اسدی شیشه‌گران  
حسین قمری کیوی  
علی شیخ‌الاسلامی

#### Abstract:

The purpose of current study was the effect of communication skills training on constructive and non-constructive conflict resolution styles of the engaged. The current study was conducted as semi-experimental with pretest-post-test and control group. The population of this study included all the engaged design, in 2015 had been referred to Welfare Center of Ardabil city, using voluntary sampling method, 30 couples were selected and randomly were assigned to experimental (15 couples) and control (15 couples) groups. During seven sessions the participants in the experimental group, were under communication skills training. The experimental and control groups in pre-test and post-test stages, responded to the Rahim's Conflict Resolution Styles Questionnaire. The data were analyzed using covariance statistical method and SPSS-21 software. The results showed that experimental group participants, in comparison with the control group participants, used larger constructive conflict resolution styles and fewer than non-constructive conflict resolution styles. Therefore, pre-marital communication skills training for young people is very important in to improve the quality of marital life.

**Keywords:** communication skills, constructive conflict resolution styles, non-constructive conflict resolution styles, engagement

#### چکیده

هدف پژوهش حاضر تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سبک حل تعارض سازنده و غیرسازنده در نامزدها بود. پژوهش حاضر نیمه‌آزمایشی با طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون و با گروه کنترل اجرا شد. جامعه‌ی این پژوهش شامل کلیه‌ی نامزدهایی بود که در سال ۱۳۹۴ به مرکز بهزیستی شهر اردبیل مراجعه کرده بودند، که از میان این افراد با استفاده از روش نمونه‌گیری داوطلبانه، ۳۰ نامزد انتخاب و به‌طور تصادفی در گروه‌های آزمایش (۱۵ زوج) و گروه کنترل (۱۵ زوج) جایگزین شدند. شرکت‌کننده‌های گروه آزمایش، طی هفت جلسه، تحت آموزش مهارت‌های ارتباطی قرار گرفتند. گروه‌های آزمایش و کنترل در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون به پرسشنامه سبک‌های حل تعارض رحیم پاسخ دادند. داده‌ها با استفاده از روش آماری کوواریانس و نرم‌افزار آماری SPSS-۲۱ تحلیل شدند. نتایج نشان داد که نامزدهای گروه آزمایش نسبت به نامزدهای گروه کنترل از سبک‌های حل تعارض سازگارانانه بهتر و از سبک‌های حل تعارض ناسازگارانانه کمتری استفاده کردند. بنابراین، آموزش مهارت‌های ارتباطی در مراحل پیش از ازدواج برای جوانان به منظور ارتقای کیفیت زندگی زناشویی، اهمیت بسزایی دارد.

**واژه‌های کلیدی:** مهارت‌های ارتباطی، سبک حل تعارض سازنده، سبک حل تعارض غیرسازنده، نامزد

۱. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره خانواده، دانشگاه محقق اردبیلی به شماره پژوهشی ۹۵/۸/۶۴۱۵ می‌باشد.

\*\*\* دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مشاوره خانواده، دانشگاه محقق اردبیلی (نویسنده مسئول)  
r.g.a.asadi@gmail.com

\*\* دکتری مشاوره و استاد دانشگاه محقق اردبیلی  
\*\*\* دکتری مشاوره و استادیار دانشگاه محقق اردبیلی

### مقدمه

ازدواج، یک نهاد چالش برانگیز است. علی‌رغم اینکه اکثر ازدواج‌ها شروع خوبی دارند اما، در نهایت زوج‌ها از رابطه‌ی خود راضی نیستند. به نظر می‌رسد که شادی، ثبات و رضایت از ازدواج بستگی به خود زوج دارد (ماناپ، چی کاسیم، هسنی، نی، ایدریس و قزالی، ۲۰۱۳). نامزدی یکی از مراحل ازدواج است که به‌موجب آن دو نفر توافق می‌کنند با هم ازدواج کنند. در جامعه ما به زمان مابین عقد رسمی تا زمان جشن عروسی و تشکیل خانواده دوران نامزدی گفته می‌شود که کیفیت ارتباط زوج‌ها در این دوران می‌تواند پیش‌بینی کننده کیفیت ارتباط آنها در دوره‌های بعدی زندگی زناشویی باشد. دوران نامزدی یک دوره حد واسط است که فرد را آماده ورود به زندگی مشترک می‌کند. در این دوره ارتباط نامزدها با یکدیگر بیشتر می‌شود و در این ارتباط بیشتر، شناخت افراد از یکدیگر عمق پیدا می‌کند و به شباهت‌ها و تفاوت‌های یکدیگر پی می‌برند (میرمحمد صادقی، ۱۳۹۳) در دوران نامزدی زوجین دارای شرایط و مسائل خاصی هستند که می‌توان به استرس و فشار ناشی از ازدواج، روابط بین زوج‌ها (میرمحمد صادقی، ۱۳۹۳) تعارض با خانواده همسر (داتا، پورتینقا و مارکون، ۲۰۰۳) استقلال و ایجاد مرز بین خود و همسر و خانواده همسر و یکی شدن با همسر (برایانت، کونفر و میهان، ۲۰۰۱) ایده‌آل‌سازی یا بهتر جلوه دادن خود (بنی‌جمالی، نفیسی و یزدی، ۱۳۸۳) کنترل و ایجاد تغییر در همسر (پنس و داسگاپتا، ۲۰۰۶) اشاره کرد، که در این میان تعارض‌های ناشی از این دوران از اهمیت قابل توجهی برخوردار است.

مهارت‌های حل تعارض<sup>۱</sup> می‌تواند یک شاخص کلیدی در روابط عاشقانه‌ی موفق باشد. تحقیقات، نشان داده است که روابط عاشقانه در آینده‌ی زوج‌ها بستگی زیادی به استفاده از شیوه‌های حل تعارض آنها دارد (ویسکریچ و دیلوی، ۲۰۱۳). وجود اختلاف، تعاملات تنش‌زا و خصمانه میان زن و شوهر و بی‌احترامی و هتک حرمت که ممکن است با ناسزا گفتن همراه باشد ناشی از تعارض‌های زناشویی است (بوهرلر، ۲۰۱۴). توانایی برای مدیریت و حل تعارض‌ها به شکل سازنده می‌تواند یک ارتباط قوی را در رابطه‌ی زوج شکل دهد و زوج‌ها را برای ایجاد یک رابطه‌ی صمیمی و نزدیک کمک کند (ساموئانو، ۲۰۱۳). روش سازنده برای رسیدگی به تعارض‌ها در رابطه‌ی زناشویی، باعث تسهیل صمیمیت می‌شود در حالی که راه‌های مخرب مقابله با تعارض، ممکن است اختلال و اضطراب را در رابطه‌ی زوجین تشدید کند (دیلدار، سیتوات و یاسین، ۲۰۱۳). پژوهش‌ها حاکی از آن است که انتخاب روش زوج‌ها برای مدیریت تعارض در روابطشان یک عامل مهم و تعیین کننده در کیفیت کلی رابطه است (ویلر، کیمبرلی و شاون، ۲۰۱۰). به عقیده پژوهشگران زیادی دوران نامزدی و سال‌های اول ازدواج از مقاطع مهم در چرخه زندگی خانوادگی است که در آن سطح تعارض و اختلافها افزایش می‌یابد (حاجلو، علیزاده، قطبی و دلاور قوام، ۱۳۹۲). اگرچه دوران نامزدی تجارب رشدی زیادی مثل مصاحبت و همراهی، تعاملات آزادانه‌تر و حمایت‌های عاطفی را برای زوج جوان به وجود می‌آورد ولی اغلب زوج‌ها به خاطر شرایط این دوران در معرض تعارض و خشونت بیشتری قرار دارند (هلمیس، سالیوان، کورونا و تیلور، ۲۰۱۳).

#### 1. conflict resolution

پژوهش‌ها نشان داده است که سبک‌های حل تعارض با کیفیت رابطه‌ی زوجین (دیلدار و همکاران، ۲۰۱۳؛ هاروکس، ۲۰۱۰؛ چنگ، ۲۰۱۰)، استفاده از سبک غیرسازنده با افسردگی و نارضایتی زناشویی (شودلیچ، پاپ و کامینگز، ۲۰۱۲) و کیفیت بد رابطه‌ی زناشویی (خجسته‌مهر، کوچکی و رجبی، ۱۳۹۱) رابطه دارد. بنابراین مداخله در دوران نامزدی و کاهش مشکلات ناشی از این دوران و تشخیص و حل به موقع اختلافها و همچنین افزایش لحظات شاد و شیرین برای دوام این رابطه در این دوران ضروری به نظر می‌رسد.

درباره سبک‌های حل تعارض بین زوجین نظریه‌ها و دیدگاه‌های متفاوتی مطرح شده است و روش و مداخلاتی بر اساس این رویکردها تدوین شده است که یکی از مداخله‌ها، آموزش مهارت‌های ارتباطی<sup>۱</sup> است. برنامه ارتباط زوجین در اواخر دهه ۱۹۶۰ توسط میلر و نانالی در دانشگاه مینه‌سوتا در مرکز مطالعات خانواده پایه‌ریزی شد (خوشکام، سیداحمدی و عابدی، ۱۳۸۶). ارتباطی که همسران از آن لذت ببرند، و عامل اساسی و مؤثری در میزان رضایتمندی زوجین است. بنابراین، یکی از مواردی که در برنامه‌های افزایش رضایت زوجین بر آن تمرکز می‌شود، آموزش مهارت‌های ارتباطی است. از این رو برنامه‌ریزی برای بهبود کیفیت ارتباط و رضایت زوجین، برای ماندگاری و دوام ازدواج ضروری است (حسین‌خانزاده و یگانه، ۲۰۱۳). مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از توانایی‌ها است که زمینه‌سازگاری و رفتار مثبت و مفید را فراهم می‌آورد و فرد را قادر می‌سازد رفتاری شایسته داشته باشد (نگاراجیا، راجاما و رادی، ۲۰۱۲). مهارت‌های ارتباطی به توانایی یک فرد برای برقراری ارتباط و همکاری با دیگران (کلامی و غیرکلامی) و همچنین توجه به احساس‌ها و عواطف دیگران گفته می‌شود (خسروجاوید، اصلی‌پور، فیروزشاد و هدایت‌صفا، ۱۳۹۴). هالویگ و ریچتر (۲۰۱۰) دریافت که آموزش مهارت‌های ارتباطی از آشفتگی و نابسامانی در زندگی زناشویی پیشگیری می‌کند؛ سالیوان و کوب (۲۰۱۵) نشان دادند که بین کیفیت آموزش مهارت‌های ارتباطی پیش از ازدواج با رضایت زناشویی در زوجین تازه ازدواج کرده رابطه مثبت وجود دارد؛ اسکات، رهوآدز، استنلی، آلن و مارکمن (۲۰۱۳) نشان دادند که دریافت آموزش ارتباط زوجین قبل از ازدواج و اجرای این مهارت‌ها خارج از محیط آموزشی منجر به بهبود روابط زوجین می‌شود؛ توکلی‌زاده، نجاتیان و سوری (۲۰۱۵) به این نتیجه دست یافتند که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش تعارض‌های زناشویی می‌شود؛ تام، لی، فو و لیم (۲۰۱۱) دریافتند که مهارت‌های ارتباطی در رضایت زناشویی و ابعاد دیگر زندگی زناشویی نقش مهم و اساسی دارد.

از آنجایی که روابط پیش از ازدواج (زمان عقد) مبنایی برای روابط بعدی یک زن و شوهر به شمار می‌رود و بر اساس این گفته که «خشت اول چون نهاد معمار کج، تا ثریا می‌رود دیوار کج» ضروری است پیش از ازدواج زن و شوهر نسبت به برخی عواقب و رفتارهای ناپخته و ناآگاه که در طول زندگی با آن مواجه خواهند شد، اطلاعات لازم را کسب کنند، ما نیاز داریم که برای ازدواج آموزش ببینیم و مهارت‌های مورد نیاز را قبل از ورود به زندگی مشترک کسب کنیم (میرمحمد صادقی، ۱۳۹۳). با توجه

## 1. communication skills training

به مطالب ذکر شده، پژوهش حاضر در به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سبک‌های حل تعارض سازنده و غیرسازنده نامزدها تأثیر دارد؟

## روش

### جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش، جزء طرح‌های نیمه‌آزمایشی با پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل است. جامعه‌ی پژوهش حاضر، شامل کلیه‌ی نامزدهای تحت پوشش سازمان بهزیستی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۴، که موظف به گذراندن کارگاه‌های آموزش مهارت‌های زندگی در دوران عقد و قبل از مراسم ازدواج به‌صورت جلسات مشترک بودند، که از میان ۹۸ نامزد در انتظار گذراندن کارگاه، ۳۰ نامزد به‌صورت هدفمند- داوطلب بر اساس ملاک‌های ورود: موافقت برای شرکت در طرح پژوهشی، حضور هر دو نامزد در جلسات، گذشت حداقل یک ماه از عقد، داشتن حداقل سواد خواندن و نوشتن، عدم شرکت در برنامه‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی زناشویی یا مهارت‌های زندگی تا زمان پژوهش و شرکت منظم و مداوم در جلسات آموزشی و ملاک‌های خروج ممانعت از حضور در بیش از سه جلسه، خودداری یکی از زوجین از شرکت در پژوهش، عدم رضایت اعضا از ادامه شرکت در پژوهش و ازدواج مجدد انتخاب گردیدند. ۳۰ شرکت‌کننده به‌صورت تصادفی در گروه‌های آزمایش (۱۵ نامزد) و کنترل (۱۵ نامزد) جایگزین شدند. جلسه‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی برای گروه آزمایش در طی ۷ جلسه، هفته‌ای ۲ بار و در هر جلسه به مدت یک و نیم الی دو ساعت برگزار شد.

### ابزار اندازه‌گیری

پرسشنامه سبک‌های حل تعارض رحیم<sup>۱</sup> **ROCI-II**: این پرسشنامه توسط رحیم (۱۹۸۳) برای اندازه‌گیری سبک‌های حل تعارض تدوین و شامل پنج سبک حل تعارض است. این ابزار دارای سه نسخه A, B, C است که نسخه A دارای ۳۵ ماده و نسخه‌های دوم و سوم دارای ۲۸ ماده و شامل پنج خرده‌مقیاس که هر خرده‌مقیاس یک سبک حل تعارض بین فردی را نشان می‌دهد: سبک یکپارچگی (دارای ۷ عبارت ۱، ۶، ۷، ۱۷، ۱۸، ۲۴، ۲۶)، سبک مسلط (دارای ۵ عبارت ۱۰، ۱۲، ۱۵، ۲۰ و ۲۳)، سبک ملزم شده (دارای ۶ عبارت ۲، ۵، ۸، ۱۶، ۲۵ و ۲۸)، سبک اجتناب‌کننده (دارای ۶ عبارت ۳، ۴، ۱۱، ۱۳، ۱۴ و ۲۲) و سبک مصالحه (دارای ۴ عبارت ۹، ۱۹، ۲۱ و ۲۷). در این پژوهش از نسخه B، ۲۸ ماده‌ای در یک لیگرت ۵ درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴ و کاملاً موافقم=۵) استفاده شده است. رحیم (۱۹۹۷)، به نقل از اعتمادی، جابری، جزایری و احمدی، (۱۳۹۳) ضرایب پایایی بازآزمایی پنج مؤلفه این پرسشنامه را بین ۰/۶۰ تا ۰/۸۳، آلفای کرونباخ ۰/۷۱؛ حقیقی، زارعی و قادری (۱۳۹۱) ضریب پایایی آلفای کرونباخ مؤلفه‌های این ابزار را بین ۰/۷۰ تا ۰/۷۵؛ بهرامی (۱۳۹۰)، به نقل از

1. Conflict Resolution Styles Scale

اعتمادی و همکاران، ۱۳۹۳) برای خرده مقیاس‌های سبک اجتناب ۰/۶۵، سبک تسلط‌جویی ۰/۷۶، سبک مصالحه ۰/۶۴، سبک تبعیت‌جویی ۰/۶۸ و سبک همکاری ۰/۷۲ و برای کل پرسشنامه ۰/۸۷ و حسینی، نظری، رسولی، شاکرمی و حسینی (۱۳۹۳) ۰/۷۹ برای کل پرسشنامه و برای مؤلفه‌های سبک حل تعارض سازنده ۰/۷۳ و سبک حل تعارض غیرسازنده ۰/۷۰ به دست آوردند.

### روند اجرای پژوهش

برای اجرای پژوهش پس از اخذ مجوز از سازمان بهزیستی استان اردبیل و طی هماهنگی‌هایی که صورت گرفت از افرادی که در مرحله نامزدی و دوران عقد به سر می‌بردند دعوت به عمل آمد تا در جلسه‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی شرکت کنند. جلسه‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی بر اساس یک طرح از پیش تعیین شده به مدت ۷ جلسه بر روی گروه آزمایش اجرا گردید و گروه کنترل هیچ مداخله‌ای دریافت نکرد. چون کارگاه در حال برگزاری سازمان بهزیستی همسو با آموزش مهارت‌های ارتباطی زناشویی بود، برای گروه کنترل جلسات مجددی برگزار نشد و شرکت‌کنندگان گروه کنترل در کارگاه مهارت زندگی بهزیستی شرکت کردند. از جمله ملاحظات اخلاقی پژوهش آگاهی از فرایند پژوهش توسط شرکت‌کنندگان، رضایت از انجام پژوهش و این که هر زمان که مایل باشند می‌توانند از پژوهش کناره‌گیری کنند، محرمانه بودن اطلاعات کسب شده از شرکت‌کننده‌ها و مشاوره‌ی تکمیلی و انفرادی به افراد دارای مشکلات ارتباطی پس از اتمام فرایند پژوهش بود.

**صورت‌جلسه‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی (میلر، میلر، نانالی و واکمن، ۱۹۹۲، ترجمه: بهاری، ۱۳۹۱).**

**جلسه اول.** معارفه و برقراری ارتباط، شرح جلسات و تکمیل پیش‌آزمون‌ها.

**جلسه دوم.** آشنایی با پایه‌های روابط سالم: نگرش سالم و ناسالم (چرخه آگاهی) و مهارت‌های حرف زدن شامل با خودگویی، حرف زدن از طرف خود، توصیف اطلاعات حسی، بیان افکار، ابراز احساسات، بیان خواسته‌ها، در میان گذاشتن اقدامات.

**جلسه سوم.** آموزش پنج مهارت‌های اصلی گوش دادن شامل توجه کردن، تصدیق کردن، دعوت کردن، خلاصه کردن و سؤال کردن از همسر.

**جلسه چهارم.** آشنایی با چهار سبک رایج ارتباط زناشویی (گپ زدن - گوش دادن رسمی، حرف زدن سلطه‌گرانه - گوش دادن واکنشی، حرف زدن جستجوگرانه - گوش دادن اکتشافی، و حرف زدن صریح - گوش دادن توجه آمیز)، نقشه ارتباط و مراحل ارتباط زناشویی.

**جلسه پنجم.** معرفی و آموزش هشت گام فرایندهای حل تعارض و برنامه‌ریزی برای حل تعارض.

**جلسه ششم.** مروری بر آموزش مهارت‌های ارتباطی و اخذ نظرات زوجین و پاسخگویی به سؤالات، و

**جلسه هفتم.** تکمیل پس‌آزمون‌ها توسط شرکت‌کنندگان.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش از آمارهای توصیفی مانند میانگین و انحراف معیار و استنباطی مانند تحلیل کوواریانس بر اساس رعایت مفروضه‌ها برای پاسخگویی به سؤال پژوهش استفاده شد. همچنین داده‌ها با کمک نرم‌افزار آماری SPSS-۲۱ تحلیل گردیدند.

### یافته‌ها

میانگین و انحراف معیار سن شرکت‌کننده‌های گروه آزمایش ۲۲/۷۰ و ۳/۵۴ و در گروه کنترل ۲۲/۵۰ و ۲/۹۲؛ میانگین و انحراف معیار مدت نامزدی گروه آزمایش ۱۰ ماه و ۹۳ روز و ۵/۶۸ و در گروه کنترل ۱۲ ماه و ۲۰ روز و ۹/۱۶ بود. در گروه آزمایش ۱۲ نفر (۴۰٪) تحصیلات پایین‌تر از دیپلم، ۱۲ نفر (۴۰٪) تحصیلات دیپلم، ۳ نفر (۱۰٪) تحصیلات فوق‌دیپلم و ۳ نفر (۱۰٪) تحصیلات بالاتر از فوق‌دیپلم و در گروه کنترل ۱۱ نفر (۳۶/۷٪) تحصیلات زیردیپلم، ۱۳ نفر (۴۳/۳٪) تحصیلات دیپلم، ۴ نفر (۱۳/۴٪) تحصیلات فوق‌دیپلم و ۲ نفر (۶/۶٪) تحصیلات بالاتر از فوق‌دیپلم داشتند.

### جدول ۱

میانگین و انحراف استاندارد مؤلفه‌های سبک حل تعارض سازنده و غیرسازنده در گروه‌های آزمایش

(۱۵زوج) و کنترل (۱۵زوج) در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون

| متغیر              | گروه‌ها     | مرحله     | میانگین | انحراف استاندارد |
|--------------------|-------------|-----------|---------|------------------|
| حل تعارض سازنده    | گروه آزمایش | پیش‌آزمون | ۳/۷۱    | ۰/۲۷             |
|                    |             | پس‌آزمون  | ۴/۱۸    | ۰/۱۶             |
| حل تعارض غیرسازنده | گروه کنترل  | پیش‌آزمون | ۳/۷۰    | ۰/۶۶             |
|                    |             | پس‌آزمون  | ۳/۷۲    | ۰/۶۳             |
| حل تعارض سازنده    | گروه آزمایش | پیش‌آزمون | ۲/۵۷    | ۰/۵۳             |
|                    |             | پس‌آزمون  | ۲/۰۳    | ۰/۲۴             |
| حل تعارض غیرسازنده | گروه کنترل  | پیش‌آزمون | ۲/۶۷    | ۰/۶۲             |
|                    |             | پس‌آزمون  | ۲/۲۸    | ۰/۵۶             |

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، میانگین نمره‌های حل تعارض سازنده و غیرسازنده شرکت‌کننده‌های گروه آزمایش در مقایسه با گروه کنترل در مرحله پس‌آزمون به ترتیب تا حدودی افزایش و کاهش داشته است.

نتایج آزمون‌های معنی‌داری تحلیل کوواریانس بیانگر این است که بین دو گروه آزمایش و کنترل حداقل در یک متغیر وابسته تفاوت معنی‌دار دیده می‌شود (اثر بیلابی  $P < 0/001$ ،  $F = 36/06$ ؛ لامبدای ویلکز  $P < 0/001$ ،  $F = 36/06$ ؛ اثر هتلینگ  $P < 0/001$ ،  $F = 36/06$  و بزرگ‌ترین ریشه‌ی روی  $P < 0/001$ ).

$F=۳۶/۰۶$ ). پیش فرض همگنی واریانس‌های لون در گروه‌های آزمایش و کنترل نشان داد که واریانس‌های دو گروه در متغیرهای سبک حل تعارض سازنده ( $F=۳/۷۶, P=۰/۰۶۳$ ) و سبک حل تعارض غیرسازنده ( $F=۱/۸۷, P=۰/۱۸۰$ ) با هم برابر هستند. نتایج آزمون نرمال بودن کالموگروف-اسمیرنف نشان می‌دهند که داده‌های گروه‌های آزمایش و کنترل در سبک حل تعارض سازنده ( $Z=۱/۲۸, P=۰/۰۶۱$ ) و سبک حل تعارض غیرسازنده ( $Z=۱/۲۵, P=۰/۰۸۱$ ) تابع توزیع نرمال می‌باشند. مفروضه همگنی شیب خط رگرسیون‌ها نیز نشان داد که بین گروه‌ها و پیش‌آزمون در دو متغیر وابسته تعامل وجود ندارد (متغیر سبک حل تعارض سازنده:  $F=۰/۳۷۱, P=۰/۸۲$ ; سبک حل تعارض غیرسازنده  $F=۰/۷۳۹, P=۰/۱۱$ ). مفروضه رابطه خطی پیش‌آزمون (کوواریته یا متغیر تصادفی کمکی) و متغیر وابسته (پس‌آزمون) در گروه آزمایش برای خرده مقیاس‌های سبک حل تعارض سازنده ( $P=۰/۴۹۸$ )،  $P=۰/۴۱$  و سبک حل تعارض غیرسازنده ( $P=۰/۴۷۶, r=۰/۲۳$ ) و در گروه کنترل در خرده مقیاس‌های سبک حل تعارض سازنده ( $P=۰/۸۷۹, r=۰/۱۴$ ) و سبک حل تعارض غیرسازنده ( $P=۰/۸۴۶, r=۰/۴۹۰$ ) نشان از رعایت فرض خطی بودن همبستگی بین پیش‌آزمون و پس‌آزمون در دو مؤلفه فوق‌الذکر است.

## جدول ۲

نتایج تحلیل کوواریانس مؤلفه‌های سبک حل تعارض سازنده و غیرسازنده در شرکت‌کننده‌های گروه آزمایش و کنترل

| متغیر              | منبع تغییرات  | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | F     | معناداری | میزان تأثیر |
|--------------------|---------------|---------------|------------|-----------------|-------|----------|-------------|
| حل تعارض سازنده    | اثر پیش‌آزمون | ۲/۲۳          | ۱          | ۲/۲۳            | ۸۶/۵۹ | <۰/۰۰۵   | ۰/۸۱        |
|                    | گروه          | ۱/۳۲          | ۱          | ۱/۳۲            | ۵۱/۱۸ | <۰/۰۰۱   | ۰/۴۹        |
| حل تعارض غیرسازنده | اثر پیش‌آزمون | ۱/۰۱۴         | ۱          | ۱/۰۱            | ۲۶/۱۷ | <۰/۰۰۹   | ۰/۷۹        |
|                    | گروه          | ۱/۷۸          | ۱          | ۱/۷۸            | ۴۶/۱۵ | <۰/۰۰۱   | ۰/۳۹        |

همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، نسبت F تحلیل کوواریانس با کنترل نمره‌ی پیش‌آزمون نشان می‌دهد که بین شرکت‌کننده‌های گروه آزمایش و کنترل در مؤلفه سبک حل تعارض سازنده ( $F=۵۱/۱۸, P<۰/۰۰۱$ ) تفاوت معناداری وجود دارد. این یافته حاکی از این است که میانگین نمره‌های سبک حل تعارض سازنده شرکت‌کننده‌های گروه آموزش مهارت‌های ارتباطی در مقایسه با شرکت‌کننده‌های گروه کنترل بالاتر است (جدول ۱)، و ۴۹ درصد تغییرات ناشی از مداخله آموزشی مهارت‌های ارتباطی بر متغیر سبک حل تعارض سازنده است. همچنین یافته دیگر نیز نشان داد که بین سبک حل تعارض غیرسازنده شرکت‌کننده‌های گروه آزمایش و کنترل تفاوت معناداری دارد ( $P<۰/۰۰۱$ ).

$(F=46/15)$ . این یافته نشان می‌دهد که میانگین نمره‌های سبک حل تعارض غیرسازنده در شرکت‌کننده‌های گروه آموزش مهارت‌های ارتباطی در مقایسه با شرکت‌کننده‌های گروه کنترل پایین‌تر است، و ۳۹ درصد تغییرات به وجود آمده در متغیر سبک حل تعارض غیرسازنده ناشی از اثر مداخله آموزش مهارت‌های ارتباطی است.

### بحث

پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال بود که آیا آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سبک‌های حل تعارض سازنده و غیر سازنده نامزدها اثربخش است؟ یافته‌ها نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی در دوران نامزدی موجب افزایش استفاده از سبک‌های حل تعارض سازنده و کاهش استفاده از سبک‌های حل تعارض غیرسازنده در شرکت‌کننده‌های گروه آزمایش نسبت به شرکت‌کننده‌های گروه کنترل می‌شود. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های هالویگ و ریچتر (۲۰۱۰)، توکلی‌زاده و همکاران (۲۰۱۵)، اسکات و همکاران (۲۰۱۳)، سالیوان و کوب (۲۰۱۵) و تام، لی، فو و لیم (۲۰۱۱) همسو است. سبک‌های حل تعارض غیرسازنده شامل سبک مسلط، ملزم شده و اجتنابی و در مقابل سبک‌های حل تعارض سازنده شامل سبک یکپارچه و مصالحه می‌باشد که در تبیین یافته‌های به دست آمده می‌توان عنوان کرد که شخص استفاده کننده از سبک مسلط سعی دارد با رفتار آمرانه و با استفاده از اعمال قدرت به خواسته‌هایش برسد، بدون اینکه برای دیگری اهمیتی قائل شود و در نتیجه باعث وخیم‌تر شدن تعارض می‌شود. افراد با سبک حل تعارض مسلط با ویژگی‌های چون اهمیت دادن به خود و نادیده گرفتن دیگران همراه است، و این افراد تلاش می‌کنند به اهداف خود برسند و توجهی به نیازهای دیگران ندارند. همچنین افراد با سبک حل تعارض اجتنابی ویژگی اصلی‌شان کناره‌گیری و مسئولیت را به شخص دیگری واگذار می‌کنند و این افراد امیدی ندارند که از حل تعارض سودی کسب کنند، بنابراین کناره‌گیری از تعارض را ترجیح می‌دهند. منفعل بودن، دوری کردن، ترس از رویارویی با تعارض، کم اهمیت جلوه دادن تعارض و به تأخیر انداختن حل تعارض در این افراد مشاهده می‌شود. سبک ملزم شده نیز مستلزم اهمیت دادن پایین به خود و اهمیت دادن بالا به همسر است در این افراد اضطراب به نحو متفاوتی فراخوانده می‌شود. آن‌ها در جستجوی دستیابی به راه‌حلی هستند که هماهنگ و سازگار با دیگران باشند (بن- آری و هایشبرگ، ۲۰۰۹). استفاده از سبک یکپارچگی مستلزم اهمیت دادن زیاد به نگرانی‌های خود و نگرانی‌های طرف مقابل است. این سبک مستلزم تشریک مساعی بین دو طرف است، مثل گشودگی، مبادله اطلاعات، بررسی تفاوت‌ها و یافتن راه‌حل قابل قبول برای هر دو آن‌ها می‌باشد. افراد در استفاده از این سبک هم به مشارکت و هم به ابراز وجود می‌پردازند. بنابراین تعارض با توجه به تفاوت‌ها و جستجوی راه‌حل‌های جدید به صورت سازنده رفع می‌شود. در نهایت یک وضعیت برنده-برنده پیش می‌آید. این سبک با حل مسئله مرتبط است. در سبک مصالحه نیز شخص به طور متوسط به نگرانی‌های خود و طرف مقابل اهمیت می‌دهد. این سبک بر اساس یک راهبرد داد و ستد و بر اساس یک تصمیم‌گیری دوجانبه قابل قبول اتخاذ می‌شود و هنگامی که دو نفر از امتیازات مساوی برخوردار



باشند از این سبک بهره می‌برند. این سبک مستلزم هم ابراز وجود و هم مشارکت است اما در مقایسه با سبک یکپارچگی از شدت کمتری برخوردار است (موریتا، ۲۰۰۳). آموزش دادن مهارت‌های ارتباطی که شامل مهارت‌های خودآگاهی، گوش دادن به همسر، آشنایی با سبک‌های ارتباط و مهارت حل تعارض است باعث می‌شود نامزدها از روش‌های ناسازگار حل تعارض دست بکشند و در مقابل از روش‌های سازنده که شامل روش مصالحه و یکپارچگی است در روابط خود بیشتر استفاده کنند. مهارت‌های ارتباطی با هدف شناخت بیشتر نامزدها از یکدیگر، حل مشکلات، رسیدن به یک راه‌حل عملی مورد توافق دو نامزد و ایجاد جو مشارکتی زوج را متعهد می‌سازد تا مشکلات را به شکلی حل نمایند که نیاز نباشد یک نفر به خاطر دیگری از دست برود و نهایتاً با شکل‌گیری الگوی برنده-برنده، هر دو شریک احساس برابری نمایند. این خود باعث می‌شود میزان رضایت در رابطه افزایش یابد. آموزش مهارت‌های ارتباطی با آموزش گام به گام روبرو شدن با مشکل و چگونگی حل آن به نامزدها یاد می‌دهد هنگام مواجهه با مشکل به جای درگیری و اجتناب سعی کنند با روش سازنده به حل مشکل بپردازند روشی که هر دو طرف احساس کنند نیازها و خواسته‌های آنها برآورده شده است و این امر موجب می‌شود تا هر دو نفر احساس درک شدن کنند، به راحتی در مورد مسائل و تعارض‌ها خود گفتگو نمایند و از واکنش‌های غیرمنطقی، اجتناب کنند، آنها می‌توانند افکار، احساس‌ها، تمایل‌ها و نیازهای خود را به یکدیگر منتقل کنند. نامزدها با این آموزش‌ها یاد گرفتند که چگونه به پیام‌های غیرکلامی، احساس‌ها و هیجانات زوج خود توجه کنند. نامزدها با آموزش مهارت‌های ارتباطی در این برنامه، به روش‌های تازه و مؤثری می‌رسند که با کاربرد آنها می‌توانند احساس نشاط و رضایت بیشتری کنند و در عین حال که به ارضای نیازهای خودشان می‌رسند، دیگری را هم از برآورده شدن نیازهایش محروم نکنند. آموزش مهارت‌های ارتباطی به نامزدها کمک می‌کند تا دلایل زیربنایی تعارضات خود را شناسایی کرده، از شیوه‌های سازنده‌تری برای برخورد با آن استفاده کنند. آموزش مهارت‌های ارتباطی به آنان می‌آموزد تا پیام‌های خود را با دقت بیشتر، مؤثرتر و کارآمدتر منتقل کنند. در واقع به دلیل این که مهارت‌های ارتباطی شیوه‌های درست ارتباط برقرار کردن و روش‌های درست حل تعارض را به افراد آموزش می‌دهد باعث افزایش استفاده از سبک‌های حل تعارض سازنده در نامزدها می‌شود.

### نتیجه‌گیری

به نظر می‌رسد اینگونه آموزش‌ها که نوعی آماده‌سازی نامزدها می‌باشد موجب نگاهی دقیق‌تر و صادقانه‌تر به روابطشان با یکدیگر می‌شود و همچنین این آموزش این فرصت را به افراد می‌دهد که درباره اهدافشان، نگرش‌هایشان، مسائل اقتصادی و آنچه که هستند و می‌توانند باشند، مسائل جنسی، اهداف و دلایل ازدواجشان بیشتر دقت و بررسی کنند و به نوعی خودآگاهی دست یابند و این برنامه کمک به استحکام و ثبات ازدواج، کاهش طلاق و ارتقاء کیفیت ازدواج و روی هم رفته رضایت زناشویی نامزدها از ازدواجشان را فراهم می‌کند. به عبارت دیگر، هرچه فرد توانایی و آگاهی بیشتری از شناخت و چگونگی انتخاب و تفکیک ویژگی‌های شخصیتی خود و هماهنگی آنها با ویژگی‌های شخصیتی طرف

مقابل خود داشته باشد توانایی انتخاب مناسب‌تر در او تقویت می‌شود و همین انتخاب صحیح و مناسب زمینه‌ساز رضایتمندی را در فرد فراهم می‌سازد. می‌توان بیان کرد آموزش برخی از مهارت‌ها، مانند آمادگی و ارتباط، مهارت‌های ارتباطی و مجموعه مهارت‌های زندگی پیش‌نیاز درک متقابل و درک همسر می‌باشد که لازمه رضایت زناشویی است. پژوهش حاضر نیز نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی در دوران نامزدی موجب تغییر سبک حل تعارض آن‌ها از ناسازگار به سازگار می‌شود و این آموزش‌ها موجب ارتقاء کیفیت زندگی طرفین می‌گردد.

از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به عدم امکان انتخاب نمونه تصادفی و اجرای پژوهش در جامعه نامزدهای آذری زبان اشاره کرد، با توجه به تفاوت‌های فرهنگی بین قومیت‌های ایرانی، ممکن است، تعمیم‌پذیری آن در سایر قومیت‌های ایرانی با محدودیت همراه باشد. بنابراین، تغییر رفتار و ایجاد تغییرات معنادار در رفتارهای سالم، نیازمند تحقیقات گسترده‌تر و جلسات تقویتی و پیگیری است. پیشنهاد می‌شود، سازمان‌ها و مراکز مشاوره از این روش‌ها در پیشگیری و حل مشکلات زوجین جوان در آستانه ازدواج استفاده نمایند.

### منابع

- اعتمادی، عذرا؛ جابری، سمیه؛ جزایری، رضوان السادات و احمدی، سیداحمد. (۱۳۹۳). بررسی رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی، الگوهای ارتباطی و سبک‌های حل تعارض با صمیمیت زناشویی در زنان شهر اصفهان. *فصلنامه زن و جامعه*، ۵، ۱، ۶۳-۷۴.
- بنی‌جمالی، شکوه؛ نفیسی، غلامرضا و یزدی، منور. (۱۳۸۳). ریشه‌یابی علل از هم پاشیدگی خانواده در رابطه با ویژگی‌های روانی- اجتماعی دختران و پسران قبل از ازدواج. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی*، ۳، ۱۱، ۱۷۰-۱۴۳.
- حاجلو، نادر؛ علیزاده گورادل، جابر؛ قطبی، محمدرضا و دلاورقوام، سیما. (۱۳۹۳). مقایسه ابعاد عشق‌ورزی بر اساس مدت ازدواج در بین زنان و مردان متأهل. *فصلنامه مشاوره و روان‌درمانی خانواده*، ۴، ۱، ۴۸-۶۳.
- حسینی، سیدمحمد؛ نظری، علی محمد؛ رسولی، محسن؛ شاکرمی، محمد و حسینی، سیدمحسن. (۱۳۹۳). رابطه‌ی سلامت خانواده‌ی اصلی با صمیمیت زناشویی: بررسی نقش واسطه‌ای سبک‌های حل تعارض سازنده و غیرسازنده. *فصلنامه اندیشه و رفتار در روانشناسی بالینی*، ۸، ۳۲، ۶۷-۷۶.
- حقیقی، حمید؛ زارعی، اقبال و قادری، فواد. (۱۳۹۱). بررسی ساختار عاملی و ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه سبک‌های حل تعارض رحیم (ROCI-II) در بین زوجین ایرانی. *فصلنامه مشاوره و روان‌درمانی خانواده*، ۱، ۴، ۵۵۷-۵۳۴.

خجسته‌مهر، رضا؛ کوچکی، رحیم و رجبی، غلامرضا. (۱۳۹۱). نقش واسطه‌ای اسنادهای ارتباطی و راهبردهای حل تعارض غیرسازنده در رابطه بین سبک‌های دلبستگی و کیفیت زناشویی. *دو فصلنامه روانشناسی معاصر*، ۷، ۲، ۱۴-۳.

خسروجاوید، مهناز؛ اصلی‌پور، عادل؛ فیروزشاد، ماریا و هدایت‌صفا، راضیه. (۱۳۹۴). تأثیر آموزش مهارت‌های پیش از ازدواج بر مهارت‌های ارتباطی و حل مسئله در دختران شاهد و ایثارگر. *فصلنامه طب جانباز*، ۷، ۴، ۱۹۶-۱۹۰.

خوشکام، سمیرا؛ سیداحمدی، سیداحمد و عابدی، محمدرضا. (۱۳۸۶). تأثیر آموزش ارتباط بر روابط زوجین شهر اصفهان. *فصلنامه پژوهش‌های مشاوره*، ۶، ۲۴، ۱۳۶-۱۲۳.

میرمحمدصادقی، مهدی. (۱۳۹۳). *ازدواج، آموزش پیش از ازدواج*. جلد هفتم، اصفهان: انتشارات سازمان بهزیستی کشور: معاونت امور فرهنگی و پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی.

میلر، شراد؛ میلر، فیلیس؛ نانالی، الام و واکمن، دانیل. (۱۹۹۲). *آموزش مهارت‌های ارتباط زناشویی*، ترجمه‌ی فرشاد بهاری. (۱۳۹۱). چاپ چهارم، تهران: انتشارت رشد.

Ben-Ari, R., & Hishberg, I. (2009). Attachment style, conflict perception and adolescents, strategies of coping with Interpersonal conflict. *Negotiation Journal*, 25(1), 59-82.

Bryant, C. M., Conger, R. D., & Meehan, J. M. (2001). The influence of in-laws on change in marital success. *Journal of Marriage and Family*, 63(3), 614-626.

Buehler, C. (2014). Interparental conflict styles and youth problem behavior: a two-sample replication study. *Journal of Marriage and Family*, 60(1), 119-132.

Cheng, C. C. (2010). A study of inter-cultural marital conflict and satisfaction in Taiwan. *International Journal of Intercultural Relations*, 34(4), 354-362.

Datta, P., Poortinga, Y. H., & Marcoen, A. (2003). Parental care by Indian and Belgian caregivers in their roles of daughter/daughter-in-law. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 34(6), 736-749.

Dildar, S., Aisha, S., & Sumaira, Y. (2013). Intimate enemies: marital conflicts and conflict resolution styles in dissatisfied married couples. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 15(10), 1433-1439.

Hahlweg, K., & Richter, D. (2010). Prevention of marital instability and distress, results of an 11-year longitudinal follow-up study. *Behaviour Research and Therapy*, 48(5), 83-377.

Helms, S. W., Sullivan, T. M., Corona, R., & Taylor, K. A. (2013). Adolescents recognition of potential positive and negative outcomes in risky dating situations. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(15), 3084-3106.

- Horrocks, M. A. (2010). *Financial management Practices and conflict management styles of couples in great marriages*. (Master thesis). Utah State University.
- Hosseinkhanzadeh, A. A., & Yeganeh, T. (2013). The effects of life skills training on marital satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84(9), 769-772.
- Manap, J., Chekassim, A., Hoesni, S., Nen, S., Idris, F., & Ghazali, F. (2013). The purpose of marriage among single malaysian youth. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 82(3), 112 – 116.
- Morita, H. (2003). *Conflict management style of Americas and Japanese with close friendships: Differences and intriguing similarities*. (Master thesis). Hawaii University. from: <http://scholarspace.manoa-hawaii.edu>.
- Nagaraja, A., Rajamma, N. M., & Reddy, S. V. (2012). Effect of parents' marital satisfaction, marital life period and type of family on their children mental health status. *Journal Psychology*, 3(2), 65-70.
- Pence, E., & Dasgupta, S. D. (2006). *Re-examining battering: Are all acts of violence against intimate partners the same?* Duluth, MN: Praxis International.
- Schudlich, T., Papp, L., & Cummings, E. (2011). Relations between spouses' depressive symptoms and marital conflict: a longitudinal investigation of the role of conflict resolution styles. *Journal of Family Psychology*, 25(4), 531–540.
- Scott, S. B., Rhoades, G. K., Stanley, S. M., Allen, E. S., & Markman, H. J. (2013). Reasons for divorce and recollections of premarital intervention: implications for improving relationship education. *Couple and Family Psychology: Research and Practice*, 2(2), 131-45.
- Somohano, V. C. (2013). *Mindfulness, attachment style and conflict resolution behaviors in romantic relationships*. (Master thesis). Humboldt State University.
- Sullivan, K. T., & Cobb, R. J. (2015). Relationship education and marital satisfaction in newlywed couples: a propensity score analysis. *Journal Family Psychology*, 29(5), 667-78.
- Tam, C., Lee, T., Foo, Y., & Lim, Y. (2011). Communication skills, conflict tactics and mental health: a study of married and cohabitating couples in Malaysia. *Asian Social Science*, 7(6), 79-87.
- Tavakolizadeh, J., Nejatian, M., & Soori, A. (2015). The effectiveness of communication skills training on marital conflicts and its different aspects in women. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 171, 214-221.
- Weisskirch, R., & Delevi, R. (2013). Attachment style and conflict resolution skills technology use in relationship dissolution. *Computers in Human Behavior*, 29(6), 2530- 2534.
- Wheeler, L. A., Kimberly, A. U., & Shawna, M. T. (2010). Conflict resolution in Mexican-origin couples: Culture, gender, and marital quality. *Journal of Marriage Family*, 72(4), 991–1005.