

به نام خدا

دانشگاه علامه طباطبایی
دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته مشاوره خانواده

**هنجاریابی و تعیین ویژگی های روان سنجی آزمون سبک های مدیریت
تعارض و بررسی رابطه این سبک ها با رضایت زناشویی در زوجین
شهر اصفهان**

استاد راهنما

دکتر ابوالفضل کرمی

استاد مشاور

دکتر بهرام جوکار

استاد داور

دکتر نورعلی فرخی

پژوهشگر

سمیرا حسین پورمقدم

دی ماه ۱۳۸۸

تقدیر و تشکر

سپاس خدایی را که با یاریش توفیق تدوین این پایان نامه را به من عطا کرد.
اگر تشکر من بتواند اندکی از دین مرا به اساتید گران قدر بکاهد مراتب سپاس
خود را تقدیم می دارم:

بدین وسیله از زحمات استاد ارجمند جناب آقای دکتر کرمی که سمت استاد
راهنمای این پژوهش را پذیرفته و مرا با راهنمایی های ارزشمند و دلسوزانه شان در
انجام آن یاری نمودند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

از استاد مشاور گرانقدرم جناب آقای دکتر جوکار که شاگردی ایشان برایم
موهبتی وافر و بی بدیل بوده و خواهد بود، و همواره حمایت ها و دانش بسیار زیاد
خود را بی دریغ، نثار همه دانشجویان خود کرده اند، تشکر بی کران دارم. قطعاً
بدون رهنمودهای علمی ایشان انجام این پژوهش ممکن نبود.

از استاد محترم، جناب آقای دکتر فرخی که داوری جلسه دفاع را به عهده
گرفته اند نهایت تشکر و امتنان را دارم.

چکیده

پژوهش حاضر به منظور هنجاریابی و تعیین ویژگی های روان سنجی آزمون سبک های مدیریت تعارض و بررسی رابطه این سبک ها با رضایت زناشویی در زوج های شهر اصفهان انجام گرفت. شرکت کنندگان پژوهش شامل ۹۶۰ نفر زن و شوهر (۴۸۰ زوج) از شهر اصفهان بودند که حداقل مدت ۵ سال از ازدواج آنها می گذشت. نمونه گیری به روش تصادفی خوشه ای چند مرحله ای صورت گرفت. روش پژوهش، پیمایشی و جزو روش های توصیفی بود. ابزار پژوهش، پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض بود که توسط ویلموت و هاکر (۲۰۰۱) بر اساس پرسشنامه رحیم (۱۹۸۳) و با استفاده از رویکرد ۵ سبکی مدیریت تعارض کیلمن و توماس (۱۹۷۵) بازسازی شده بود. پرسشنامه ابتدا ترجمه گردید و روایی صوری آن توسط متخصصین تأیید شد. برای تعیین روایی سازه از روش تحلیل عامل اکتشافی و تأییدی به روش مؤلفه های اصلی با چرخش واریماکس استفاده شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ و روش بازآزمایی استفاده گردید. برای به دست آوردن هنجارهای پرسشنامه در زوج ها ابتدا تفاوت های زن و مرد را در هر سبک، به وسیله آزمون t وابسته مقایسه کردیم و سپس هنجارهای هر سبک را محاسبه کردیم. برای بررسی رابطه بین سبک های مدیریت تعارض در زن و شوهرها ضریب همبستگی پیرسون به کار رفت. برای بررسی رابطه بین سبک های مدیریت تعارض و همچنین در جهت تعیین روایی همگرای پرسشنامه با مقیاس رضایت زناشویی، همبستگی این سبک ها را با سؤال آخر پرسشنامه (مبنی بر رضایت زناشویی) با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و سپس رگرسیون چندگانه به روش هم زمان بررسی کردیم. با استفاده از روایی به روش تحلیل عامل اکتشافی، دو سبک همکاری و رقابت از پرسشنامه استخراج شد و سپس با روش تحلیل عامل تأییدی این دو سبک تأیید گردید. پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ برای سبک همکاری ۰/۹۳ و برای سبک رقابت ۰/۷۶ به دست آمد. پایایی به روش بازآزمایی برای سبک همکاری ۰/۹۹ و برای سبک رقابت ۰/۹۶ تعیین گردید. نتایج آزمون t وابسته نشان داد هیچ تفاوت معناداری بین زن و شوهرها در استفاده از سبک های مدیریت تعارض وجود نداشت. دیگر یافته ها آشکار ساخت که: ۱- بین رقابت در مردها و رقابت در زن ها رابطه مثبت و معنادار وجود داشت. ۲- بین همکاری در مردها و همکاری در زن ها، رابطه مثبت و معنادار وجود داشت. ۳- بین همکاری در مردها و رقابت در زن ها رابطه منفی و معنادار وجود داشت. ۴- بین رقابت در مردها و همکاری در زن ها، رابطه معناداری وجود نداشت. همچنین سبک همکاری به طور مثبت و معناداری و سبک رقابت به طور منفی و معناداری پیش بینی کننده رضایت زناشویی بود که این نتیجه شاهدهی بر روایی همگرایی مطلوب پرسشنامه نیز بود.

واژه های کلیدی: هنجاریابی، ویژگی های روان سنجی، سبک های مدیریت تعارض، رضایت زناشویی.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

۱	مقدمه
۵	سبک اجتناب
۵	سبک انطباق
۵	سبک رقابت
۵	سبک همکاری
۶	سبک مصالحه (سازش)
۶	بیان مسأله
۹	اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۰	اهداف تحقیق
۱۰	سؤالات تحقیق
۱۱	تعریف اصطلاحات
۱۱	تعاریف نظری
۱۱	تعارض
۱۱	سبک های مدیریت تعارض
۱۱	سبک اجتناب
۱۲	سبک انطباق
۱۲	سبک رقابت
۱۲	سبک همکاری
۱۲	سبک مصالحه (سازش)
۱۳	رضایت زناشویی

تعاريف عملياتى متغيرها.....	۱۳
سبك هاى مديريت تعارض.....	۱۳
رضايست زناشويى.....	۱۳

فصل دوم: مبانى نظرى و تجربى پژوهش

پيشينه تحقيق.....	۱۴
پيشينه نظرى پژوهش.....	۱۴
تعريف تعارض.....	۱۴
چرا مديريت تعارض؟!.....	۱۵
تعريف سبك هاى مديريت تعارض.....	۱۶
تاريخچه مطالعه سبك هاى مديريت تعارض.....	۱۶
انواع سبك هاى مديريت تعارض.....	۲۲
سبك اجتناب.....	۲۲
سبك رقابت.....	۲۳
سبك مصالحه(سازش).....	۲۴
سبك انطباق.....	۲۵
سبك همكارى.....	۲۵
مديريت تعارض سازنده و مخرب.....	۳۰
الگوهاى روابط خانوادگى و استفاده از انواع سبك هاى مديريت تعارض.....	۳۱
موقعيت هاى مختلف و استفاده از انواع سبك هاى مديريت تعارض.....	۳۳
تعارض در ازدواج.....	۳۷
پيشينه تجربى پژوهش.....	۴۰
نوع رابطه و سبك هاى مديريت تعارض.....	۴۰
تفاوت هاى فرهنگى و سبك هاى مديريت تعارض.....	۴۰

تفاوت های جنسیتی زن و مرد در مدیریت تعارض	۴۴
سطح تحصیلات و سبک های مدیریت تعارض	۵۲
نقش رضایت در روابط زناشویی	۵۳
ویژگی های رابطه و رضایت زناشویی	۵۳
نوسان رضایت زناشویی در طول زمان و عوامل مرتبط با آن	۵۶
مدیریت تعارض و رابطه آن با رضایت زناشویی	۵۷
پیش بینی تغییر در رضایت زناشویی از سبک های حل تعارض زن و شوهرها	۶۳
پیشینه و ویژگی های روان سنجی آزمون های سبک های مدیریت تعارض	۶۵
پرسشنامه تعارض رحیم (ROCI-II)	۶۵
پایایی و روایی ROCI-II :	۶۶
روایی سازه ROCI-II	۶۶
تحلیل های عاملی اکتشافی و تأییدی	۶۶
روایی پیش بین ROCI-II	۶۷
پایایی ROCI-II	۶۷
روایی ابزارهای دیگر سبک های مدیریت تعارض	۶۸
روایی سازه ابزارهای دیگر	۶۸
روایی پیش بین ابزارهای دیگر	۶۸
پایایی ابزارهای دیگر سبک های مدیریت تعارض	۶۹
پایایی بازآزمایی ابزارهای دیگر	۶۹
پایایی ثبات درونی ابزارهای دیگر	۶۹
خطای مطلوبیت اجتماعی ابزارهای سبک های مدیریت تعارض	۷۰
پیشینه پژوهشی در ایران	۷۰

فصل سوم: روش پژوهش

روش تحقیق.....	۷۲
مقدمه.....	۷۲
شیوه پژوهش.....	۷۲
جامعه آماری.....	۷۲
شرکت کنندگان پژوهش و روش نمونه گیری.....	۷۲
ابزار پژوهش.....	۷۶
پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض بین فردی.....	۷۶
شیوه اجرای پژوهش.....	۷۸
روش تجزیه و تحلیل آماری.....	۷۹
سطح توصیفی.....	۷۹
سطح استنباطی.....	۷۹

فصل چهارم: یافته های پژوهش

یافته های پژوهش.....	۸۱
نتایج یافته های پژوهش.....	۸۱
۱- آیا آزمون سبک های مدیریت تعارض از روایی قابل قبولی برخوردار است؟.....	۸۱
نمره گذاری.....	۸۴
۲- آیا آزمون سبک های مدیریت تعارض از پایایی قابل قبولی برخوردار است؟.....	۸۴
۳- نرم های آزمون سبک های مدیریت تعارض کدامند؟.....	۸۵
یافته های توصیفی پژوهش.....	۸۹
۴- آیا بین سبک های مدیریت تعارض در هر یک از زوج ها رابطه وجود دارد؟.....	۹۱
۵- بین کدام یک از سبک های مدیریت تعارض با رضایت زناشویی رابطه وجود دارد؟.....	۹۱

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

بحث و نتیجه گیری	۹۴
۱- آیا آزمون سبک های مدیریت تعارض از روایی قابل قبولی برخوردار است؟	۹۴
۲- آیا آزمون سبک های مدیریت تعارض از پایایی قابل قبولی برخوردار است؟	۹۷
پایایی ثبات درونی آزمون	۹۷
پایایی به روش بازآزمایی	۹۸
۳- آیا بین سبک های مدیریت تعارض در زن و شوهرها رابطه وجود دارد؟	۹۹
بین رقابت در مردها و رقابت در زن ها رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.	۹۹
بین سبک همکاری در مردها و سبک همکاری در زن ها رابطه مثبت و معنادار وجود داشت.	۱۰۱
بین سبک همکاری در مردها و سبک رقابت در زن ها رابطه منفی و معنادار وجود داشت.	۱۰۴
۴- بین کدام یک از سبک های مدیریت تعارض با رضایت زناشویی رابطه وجود دارد؟	۱۰۹
همکاری پیش بینی کننده مثبت و معناداری برای رضایت زناشویی بود.	۱۰۹
بین سبک رقابت و رضایت زناشویی رابطه منفی و معنادار وجود داشت و سبک رقابت پیش بینی کننده منفی و معناداری برای رضایت زناشویی بود.	۱۱۲
محدودیت ها.	۱۱۳
پیشنهادها.	۱۱۳
منابع فارسی.	۱۱۵
منابع لاتین.	۱۱۶
پیوست	۱۲۷

فهرست جداول

صفحه

عنوان

جدول ۱-۲: سبک های مدیریت تعارض و کاربردهای آنها (توماس و کیلمن، ۱۹۷۴، به نقل از سوپینگ و جینگ، ۲۰۰۶).....	۳۵
جدول ۱-۳: توصیف آماری سن پاسخگویان.....	۷۳
جدول ۲-۳: توصیف آماری سن پاسخگویان بر حسب جنسیت.....	۷۴
جدول ۳-۳: نحوه توزیع پاسخگویان بر حسب تحصیلات.....	۷۴
جدول ۳-۴: نحوه توزیع متغیر تحصیلات در زن ها.....	۷۵
جدول ۳-۵: نحوه توزیع متغیر تحصیلات در مردها.....	۷۶
جدول ۱-۴: نتایج تحلیل عاملی پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض.....	۸۳
جدول ۲-۴: پایایی آزمون سبک های مدیریت تعارض به روش آلفای کرونباخ.....	۸۴
جدول ۳-۴: پایایی آزمون سبک های مدیریت تعارض به روش بازآزمایی.....	۸۵
جدول ۴-۴: نتایج آزمون t دو نمونه وابسته پیرامون مقایسه سبک مدیریت تعارض همکاری در زوج ها.....	۸۵
جدول ۴-۵: نتایج آزمون t دو نمونه وابسته پیرامون مقایسه سبک مدیریت تعارض رقابت در زوج ها ..	۸۶
جدول ۴-۶: نمرات هنجار در سبک همکاری.....	۸۷
جدول ۴-۷: نمرات هنجار در سبک رقابت.....	۸۸
جدول ۴-۸: جدول توصیفی متغیرهای پژوهش.....	۹۰
جدول ۴-۹: جدول توصیفی متغیرهای پژوهش بر حسب جنسیت.....	۹۰
جدول ۴-۱۰: ماتریس همبستگی بین سبک های مدیریت تعارض در زوجین.....	۹۱
جدول ۴-۱۱: ماتریس همبستگی بین سبک های همکاری، رقابت و متغیر رضایت زناشویی.....	۹۲
جدول ۴-۱۲: نتایج رگرسیون هم زمان برای سبک های همکاری و رقابت در پیش بینی رضایت زناشویی.....	۹۲

فهرست شکل ها

صفحه

عنوان

- شکل ۱-۱: پنج سبک مدیریت تعارض کیلمن و توماس، در دو بعد همکاری و ابراز وجود (کیلمن و توماس، ۱۹۷۵). ۴
- شکل ۱-۲ (برگرفته از کارلین، ۱۹۹۱): ارائه ترکیبی از مدل دوبعدی سبک های مدیریت تعارض بلک و موتون (۱۹۶۴)، لارنس و لورش (۱۹۶۷)، هال (۱۹۷۳)، توماس و کیلمن (۱۹۷۴)، رحیم (۱۹۸۳) و روزنتال و هاتالوما (۱۹۸۸). ۲۱
- شکل ۲-۲: پنج سبک مدیریت تعارض کیلمن و توماس، در دو بعد همکاری و ابراز وجود (کیلمن و توماس، ۱۹۷۵). ۲۹

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

انسان موجودی اجتماعی است و بدون برقراری ارتباط با دیگران هرگز نمی تواند به زندگی خود ادامه دهد و به ناچار در تمام مراحل وزمینه های زندگی در حال برقراری تماس با دیگران است. یکی از مسائلی که ایجاد رابطه با دیگران به همراه دارد، مسئله تعارض و اختلاف افراد با یکدیگر است که به ناچار و به طور معمول احتمال وقوع آن در هر رابطه ای وجود دارد. تعارض جزء طبیعی و عادی زندگی بشر است که در تمام طول تاریخ در میان افراد وجود داشته و خواهد داشت. در تمام دوران های تاریخ بشر تعارض بین مرد و زن مشهور است. از همان ابتدا درگیری و کشمکش آدم و حوا بر سر خوردن میوه ممنوعه نشانگر اجتناب ناپذیر بودن تعارض است. چیزی به عنوان رابطه بدون تعارض وجود ندارد. اختلاف بخشی از زندگی است و به عنوان واقعیت هر رابطه ای وجود دارد (شریعتی و همکاران، ۱۳۸۶).

تعارض در روابط بین فردی یک پدیده اجتناب ناپذیر و امری بدیهی و آشکار است (کانتز، ۲۰۰۳؛ رایز، ۲۰۰۵). تعارض و مدیریت تعارض موضوعاتی است که در تحقیقات اخیر، توجه زیادی را به خود جلب کرده است (دیوتسچ، ۱۹۷۳؛ توماس، ۱۹۷۶ و رحیم، ۱۹۸۳). این توجه از طرف محققان در زمینه هایی مثل روان شناسی، جامعه شناسی، ارتباطات، علوم سیاسی و تجارت بوده است. علیرغم مطالعات انجام شده در این زمینه ها هنوز پرسش های زیادی در مورد مدیریت تعارض باقی مانده، که پاسخ داده نشده است. تا قبل از دهه ۱۹۶۰، اغلب کارهای انجام شده در این رابطه بر اساس این دیدگاه بود که تعارض یک فرآیند منفی است. تحقیقات پیشین بر نتایج مخرب تعارض تأکید داشتند که از طریق رویدادهای مثل زد و خورد، جنگ ها و اختلاف های بین نژادی قابل مشاهده بود. تمرکز بر روی جنبه های مخرب تعارض، همچنین مرتبط با دیدگاه افرادی بود که تعارض را به عنوان موضوعی خطرناک می دیدند که باید از آن اجتناب شود یا حذف گردد. مردم اعتقاد داشتند که آنها باید به هماهنگی و سازگاری برسند و از همه موقعیت های تعارض آمیز اجتناب کنند (کارلین، ۱۹۹۱). این دیدگاه از نظر توماس، بسیار اشتباه و نامتعادل بود. طبق نظر او دیدگاه قدیمی در مورد تعارض، مشکل ساز بود زیرا پیامدهای مثبت و خلاق تعارض را نادیده می گرفت (توماس، ۱۹۷۶).

اخیراً (بعد از سال ۱۹۶۰) مردم به جنبه های دیگر تعارض (نه صرفاً جنبه های منفی آن) نیز توجه کردند. این اعتقاد که تعارض می تواند به همان میزان که نتایج منفی دارد پیامدهای مثبت نیز داشته باشد، منجر به تأکید بیشتر به جایگزین شدن مدیریت تعارض به جای حل تعارض شد (کارلین، ۱۹۹۱).

توماس (۱۹۷۶) اعتقاد داشت که در واقع ممکن است تعارض، دارای برخی اثرات مثبت باشد مثل برانگیختن علائق و حس کنجکاوی.

دیوتسچ (۱۹۷۳) بیان کرد که مدیریت تعارض مؤثر، یکی از پیش شرط های لازم برای خلاقیت است. اگرچه تعارض ممکن است سبب برخی از تنش ها شود، اما این تنش ها می تواند سازنده باشد. در واقع، عدم وجود تنش ممکن است برای فرد کاملاً کسالت آور باشد و تعارض می تواند از راکد شدن در ارتباط جلوگیری کند. همچنین این امکان وجود دارد که مردم با درگیر شدن در تعارض، در حقیقت راه حل های بهتری را برای مشکلاتشان گسترش دهند.

افراد، اغلب با دیدگاه های مختلفی به سمت تعارض کشیده می شوند. موقعیت های تعارض آمیز می تواند تبادل نظرات و دیدگاه ها را افزایش دهد (بلک و موتون^۱، ۱۹۶۴، به نقل از رحیم، ۱۹۸۳).

توماس (۱۹۷۶) بیان کرد این اشتباه است که فکر کنیم به دلیل این که که افراد در یک رفتار تعارضی برای رسیدن به اهدافشان به هر قیمتی تلاش می کنند، ممکن است به صورت خشونت آمیز درگیر شوند و غیرمنطقی عمل کنند. او بحث می کند که اگرچه در یک تعارض، طرفین ممکن است در این نوع رفتارها درگیر شوند اما این اشتباه است که چنین رفتارهایی را غیرمنطقی در نظر بگیریم. اغلب اوقات، افراد خودشان را منطقی و تحت کنترل نگه می دارند و به نتیجه ای می رسند که لزوماً مخرب نیست.

رحیم (۱۹۸۳) همچنین معتقد است که عدم تعارض به همان میزان تعارض بسیار زیاد، می تواند مخرب باشد. برای مثال، عدم تعارض ممکن است باعث شود که افراد احساس راکد ماندن کنند، در حالی که تعارض می تواند سازندگی و خلاقیت اشخاص را افزایش دهد و تغییرات ضروری را به وجود آورد.

^۱ - Blake & Mouton

از این دیدگاه، مدیریت تعارض یک فرآیند کلیدی می شود. حل تعارض دلالت بر این دارد که تعارض یا باید کاهش داده شود یا حذف گردد. بنابراین با قبول تعارض به عنوان یک بخش ضروری بالقوه مثبت از تعاملات اجتماعی، هدف، حذف تعارض نمی باشد بلکه هدف، مؤثر بودن روش هایی است که به وسیله آنها تعارض مدیریت می شود (کارلین، ۱۹۹۱).

بیلز (۲۰۰۵) بیان کرده که تعارض نه خوب است و نه بد. بلکه روش اداره کردن آن مهم و حیاتی است. اگرچه تعارض، اغلب به صورت مشکل ساز دیده می شود اما همیشه منفی نیست، مدیریت تعارض می تواند یک تجربه سازنده باشد که موجب تغییرات مثبت در یک رابطه و یا دستیابی به اهداف شود (دیوتسچ، ۱۹۷۳؛ توماس، ۱۹۷۶؛ کنری و اسپیتزبرگ، ۱۹۹۰؛ تینگ-تومی و همکاران، ۲۰۰۰).

این دیدگاه جدید منجر به افزایش تحقیقات انجام شده روی سبک های مدیریت تعارض شد. بسیاری از این تحقیقات، بر روی تعیین این که یک شخص در موقعیت تعارض آمیز چه سبک ها یا روش های مدیریت تعارض را به کار می برد، تمرکز می کنند. نتیجتاً تعدادی از ابزارها برای اندازه گیری سبک های مدیریت تعارض گسترش یافتند. این ابزارها به طور وسیعی به کار برده می شوند و اعتقاد زیادی به توانایی آنها در اطلاع دادن به ما در مورد این که چگونه یک فرد، تعارض بین فردی را مدیریت می کند، وجود دارد (کارلین، ۱۹۹۱).

ویلموت وهاکر (۲۰۰۱) اشاره می کنند که طبقه بندی سبک های مدیریت تعارض توسط محققان مختلف، دامنه وسیعی از دو سبک تا پنج سبک مختلف را دربر می گیرد اما رایج ترین استفاده از رویکرد پنج سبکی کیلمن و توماس (۱۹۷۵) می باشد: رقابت^۱، انطباق^۲، مصالحه (سازش)^۳، اجتناب^۴ و همکاری^۵.

مطالعات بلک و موتون (۱۹۶۴)، به نقل از رحیم و مگنر، (۱۹۹۵)، کیلمن و توماس (۱۹۷۵)، توماس (۱۹۷۶) و رحیم (۱۹۸۳) بین انواع متفاوت مدیریت تعارض در دو بعد تمایز قائل شدند: ۱- نگرانی (اهمیت) برای

¹ - Competition
² - Accomodation
³ - Compromise
⁴ - Avoidance
⁵ - Collaboration

سبک اجتناب:

سبک اجتناب، به عنوان عدم ابراز وجود و عدم همکاری شناخته می شود. این سبک با کناره گیری از موقعیت درگیر تعارض مرتبط است. هنگامی که فرد، نگرانی کمی هم برای علائق خودش و هم دیگری داشته باشد، او از سبک مدیریت تعارض اجتناب استفاده می کند (کیلمن و توماس، ۱۹۷۵ و توماس، ۱۹۷۶).

سبک انطباق:

این سبک، سطح کمی از نگرانی در مورد خود اما میزان بالایی از نگرانی برای دیگری را نشان می دهد (فرد آنچه را که طرف مقابل می خواهد برایش انجام می دهد). هنگامی که فرد، اهمیت کمی به خودش می دهد، اما به دیگران بسیار اهمیت می دهد، سبک انطباق را اتخاذ می کند. در این حالت یک طرف ارتباط تلاش می کند تا با تطبیق دادن خودش با تمایلات طرف مقابل، توازن رابطه را حفظ کند (کیلمن و توماس، ۱۹۷۵ و توماس، ۱۹۷۶).

سبک رقابت:

بر خلاف انطباق، فرد به میزان زیادی در مورد خودش نگران است اما تنها سطح اندکی نگرانی در مورد دیگری دارد (بدون توجه به تمایلات دیگری رفتار می کند). سبک رقابت دارای ابراز وجود و عدم همکاری است. این سبک با رفتارهای اجباری و مشاجرات برنده-بازنده مرتبط است (کیلمن و توماس، ۱۹۷۵ و توماس، ۱۹۷۶).

سبک همکاری:

سبک همکاری، مدیریت تعارضی را نشان می دهد که دارای میزان بالایی از ابراز وجود و همکاری هم زمان است. سبک همکاری بر خلاف سبک اجتناب است. این سبک می تواند به عنوان سبک مدیریت تعارض برنده-برنده توصیف شود که در آن فرد به یک میزان هم به نگرانی های خود و هم دیگری اهمیت می دهد (توماس و کیلمن، ۲۰۰۱).

در این سبک، شخص نگرانی بالایی هم در مورد خود و هم در مورد دیگری دارد (کیلمن و توماس، ۱۹۷۵ و توماس، ۱۹۷۶).

سبک مصالحه (سازش):

این سبک شامل نگرانی (اهمیت) متوسط برای خود و طرف مقابل در تعارض می باشد. این سبک با "دادن و گرفتن" مرتبط است یا شراکتی است که طبق آن هر دو طرف چیزی را از دست می دهند تا تصمیمی بگیرند که برای هر دوی آنها قابل قبول باشد (رحیم، ۱۹۸۳).

این سبک، حد متوسطی از ابراز وجود و همکاری را نشان می دهد (کیلمن و توماس، ۱۹۷۵ و توماس، ۱۹۷۶).

بیان مسأله

تعارض، یک بخش اجتناب ناپذیر هر رابطه اجتماعی است. بنابراین تشخیص راهبردهای مدیریت موفق آن مهم است. به همان میزان که مردم درگیر روابط اجتماعی می شوند به گسترش تکنیک های مدیریت تعارض نیاز پیدا می کنند (کانتز، ۲۰۰۳).

هر چقدر دو نفر بیشتر به هم علاقمند و نزدیکتر می شوند، تعارض اجتناب ناپذیرتر می شود و فشار بر روابط افزوده می شود (برگس و هاستون^۱، ۱۹۷۹، به نقل از کانتز، ۲۰۰۳). یکی از روابط نزدیک و صمیمی، ازدواج است. معمولاً زوجین وجود اختلافات و تعارض را در زندگی زناشویی خود گزارش می کنند (متز، راسر و استراپکو، ۱۹۹۴). لونسون و کارستنسن و گاتمن (۱۹۹۳)، ازدواج را یکی از صمیمی ترین و پایدارترین روابط نزدیک به حساب آوردند. در حالی که ازدواج یکی از شایع ترین روابط است. آمارها نشان می دهد که نگهداری این رابطه مشکل است. در طول این رابطه ممکن است زوجین با تعارضاتی مواجه شوند که ثبات ازدواج آنها را مورد آزمایش قرار می دهد (هیت، مایرز، و روزن، ۲۰۰۴). در حقیقت هر ازدواجی لحظه به لحظه تعارض را به همراه دارد و تعارض لازمه رشد و تغییر است (کاتلر، ۱۹۹۴). از جمله معماها در روابط زناشویی این است که چرا عشقی که می تواند به اوج برسد، تنزل می کند و در پشت ابری از ناامیدی

¹ - Burgess & Huston

و دلتنگی پنهان می شود. چه بسیار زوج هایی که زندگی زناشویی سعادتمندی را انتظار داشتند و کارشان به ملامت کشید و در حالت کسالت زندگی می کنند. چرا زن و شوهرهایی که قبلاً بر سر همه چیز توافق داشتند، اکنون بر سر هیچ چیز توافق ندارند. چگونه است که زن و شوهر از بیداری به توهم، از شیفتگی به بیزاری و از رضایت به نارضایتی می رسند؟ (بک، ۱۹۸۸، ترجمه قراچه داغی، ۱۳۸۴).

زوجین به عنوان هسته اصلی خانواده بسیار مورد توجه هستند. سلامت و پویایی خانواده که هسته بنیادی سازنده جامعه محسوب می شود، ریشه در سلامت و شادابی زوجین دارد. بنابراین شاید بتوان زوجین را نیروی حرکت دهنده و جهت دهنده خانواده به حساب آورد. در هنگام تشکیل زندگی مشترک، کمتر اتفاق می افتد که زن و شوهر به فکر امکان کمرنگ شدن عشق و علاقه خود در آینده بیفتند و حتی روزی شدیداً از یکدیگر خشمگین و متنفر شوند. ولی دیر یا زود، اختلافی کوچک یا بزرگ بین آنها پدید می آید و موجب تزلزل زندگی آنها می شود. دو انسانی که دارای عقاید، نگرش ها، اندیشه ها، هیجان ها، رفتارها، فرهنگ و فلسفه زندگی متعلق به خود هستند، در طی فرآیند سازگاری و قدم برداشتن در جاده زندگی با حوادث پراسترس و لحظات پرتنشی مواجه می شوند. بنابراین به وجود آمدن اختلاف و تعارض بین زوجین امری طبیعی است ولی موضوع مهم طریقه رویارویی آنها با این مسئله است (قربانی، ۱۳۸۴).

سیگرت و استمپ (۱۹۹۴) در مطالعه ای تحت عنوان "اثر اولین دعوی بزرگ زناشویی" دریافته اند که برخی از زوجین با تعارضات خود مقابله کردند و آنها را مدیریت کردند اما برخی دیگر از یکدیگر جدا شدند. سیگرت و استمپ نتیجه گرفتند که مهم ترین تفاوت بین زوجینی که طلاق گرفته اند و زوجینی که با هم زندگی رضایتمندانه ای دارند نحوه ادراک و مدیریت تعارض آنها است. این محققان همچنین دریافته اند که در واقع این داشتن یا نداشتن تعارض نیست که کیفیت رابطه زناشویی را تعیین می کند بلکه چگونگی اداره کردن موقعیت های تعارض آمیز است که کیفیت این رابطه را تعیین می کند.

مشکلاتی که زوجین با آن روبرو می شوند می تواند هم به صورت سازنده و هم به صورت مخرب مدیریت شود (ویلیموت و هاگر، ۲۰۰۱). مدیریت تعارض مخرب منجر به از هم فروپاشی رابطه زوجین و طلاق می شود (نولر و وایت، ۱۹۹۰)، در صورتی که مدیریت تعارض سازنده از راکد ماندن در رابطه

جلوگیری می کند و ممکن است علاقه و حس کنجکاوی را برانگیخته کند و وسیله ای است که از طریق آن مشکلات می توانند آشکار شوند و به راه حل ها رسید (دیوتسچ، ۱۹۷۳). مدیریت تعارض سازنده می تواند منجر به رشد و غنی سازی رابطه گردد (براین و گریف، ۲۰۰۰). همچنین تحقیقات نشان داده که مدیریت تعارض مؤثر می تواند رضایت و نزدیکی در ارتباط را افزایش دهد (کنری، ۲۰۰۳) و اگر تعارض به خوبی مدیریت نشود ممکن است منجر به احساسات ناخشنودی و عدم رضایت و ازهم فروپاشی یک رابطه گردد (تینگ-تومی و همکاران، ۲۰۰۰؛ پرویت و کیم، ۲۰۰۴).

آنچه که در زمینه تعارض اهمیت دارد چگونگی رویارویی و مواجهه با آن است. به عبارت دیگر این طبیعی و عادی است که زوجین تعارض و اختلاف داشته باشند ولی اگر تعارض به صورت موقتی مدیریت نشود ممکن است نگهداری رابطه زوجین مشکل شود و سرانجام رابطه به پایان برسد (برهم، کاسین و فین، ۱۹۹۹). مدیریت تعارض یکی از عوامل مهم نگهداری یک ازدواج است (گاتمن، ۱۹۹۴).

با توجه به یافته ها، ارتباط بین سبک های مدیریت تعارض و رضایت زناشویی بر این دلالت دارد که رضایت زناشویی هر یک از زوجین رابطه مثبتی با میزان استفاده هر یک از همسران از راهبردهای سازنده مدیریت تعارض دارد (کوردک، ۱۹۹۵). مدیریت تعارض به عنوان مهم ترین عامل مؤثر بر رضایت زناشویی شناخته شده است (لونسون و گاتمن، ۱۹۸۳).

با توجه به نقش مهم مدیریت تعارض در روابط بین فردی و به ویژه ازدواج و رضایت زناشویی، لذا آگاهی از دانش و مهارت های مدیریت تعارض به منظور استفاده از آن امری ضروری به نظر می رسد.

به طور اساسی تا هنگامی که مفاهیم نظری قابل اندازه گیری نباشند یافتن قوانین و روابط علمی به منظور پیش بینی پدیده ها ممکن نیست و یکی از شیوه های شناخت انسان، استفاده از آزمون ها بوده است (آناستازی، ۱۹۵۰؛ ترجمه براهنی، ۱۳۷۱). متأسفانه در ایران تا کنون هیچ ابزار مناسب و استاندارد برای سنجش سبک های مدیریت تعارض بین فردی وجود نداشته، لذا در این پژوهش برآنیم که پرسشنامه مدیریت تعارض ویلموت و هاکر (۲۰۰۱) که با اقتباس از پرسشنامه رحیم (۱۹۸۳) و بر اساس رویکرد پنج سبکی کیلمن

و توماس (۱۹۷۵) ساخته شده است، طبق فرهنگ خودمان بر روی زوج ها هنجاریابی کنیم و رابطه این سبک ها با رضایت زناشویی را بررسی کنیم.

بنابراین، مسأله پژوهش حاضر این است: هنجارها و ویژگی های روان سنجی آزمون سبک های مدیریت تعارض ویلموت وهاکر (۲۰۰۱) و رابطه این سبک ها با رضایت زناشویی زوج های شهر اصفهان چیست؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

پژوهش حاضر به دلایل زیر اهمیت و ضرورت دارد:

۱- زوجین به عنوان هسته اصلی خانواده بسیار مورد توجه هستند. سلامت و پویایی خانواده که هسته بنیادی و سازنده جامعه محسوب می شود، ریشه در سلامت و شادابی زوجین دارد (قربانی، ۱۳۸۴). وجود تعارض در هر رابطه ای و به خصوص در ازدواج که از صمیمی ترین روابط محسوب می شود، امری بدیهی و اجتناب ناپذیر است اما اگر تعارضات زوجین به طور موفقیت آمیزی مدیریت نشود ممکن است منجر به نارضایتی زناشویی، فروپاشی رابطه زوجین و یا طلاق گردد (برهم و همکاران، ۱۹۹۹). مدیریت تعارض نقش مهمی در رضایت زناشویی زوجین دارد و یکی از عوامل مهم نگهداری یک ازدواج است (گاتمن، ۱۹۹۴). لذا آگاهی از دانش و مهارت های مدیریت تعارض مؤثر به منظور استفاده از آن امری ضروری به نظر می رسد.

۲- از آنجا که متأسفانه در ایران تاکنون هیچ ابزار مناسب و استاندارد مطابقت با فرهنگ خودمان برای ارزیابی سبک های مدیریت تعارض بین فردی وجود نداشته است، لازم است در جهت رفع این کمبود اقدام شود.

۳- شواهد نشان داده که سبک های مدیریت تعارض کیلمن و توماس (۱۹۷۵) از پرکاربردترین و پر استفاده ترین سبک ها بوده است (ویلموت و هاکر، ۲۰۰۱).

۴- استفاده از نتایج این پژوهش با در نظر گرفتن نرم های جامعه در زمینه سبک های مدیریت تعارض و رابطه آنها با رضایت زناشویی، در آموزش مهارت های مؤثر مدیریت تعارض و ارتقای کیفیت زندگی زناشویی.