

大學生的人際衝突

發行人：學務長
總編輯：黃宏宇主任
執行編輯：學輔中心
發行日期：104/12/21

本期主題簡介

進入大學階段後，人際關係變得複雜且挑戰，而人際互動型態也跟之前的求學階段有所不同。在大學之前的求學階段，學生大多待在同一間教室一起上課，同學之間不僅相處的時間較長，接觸也較頻繁，因此彼此有較多機會相互認識與瞭解，但升上大學之後，同班同學之間除了共同的必修課之外，其他選修的課程與參加的社團可能都不盡相同，使得彼此相互認識與瞭解的時間減少許多，然而，大學生活卻有許多團體事務需要班上同學的相互合作與溝通，例如：課堂的分組報告、學校的啦啦隊競賽、系上的迎新宿營、高中生營隊、畢業展演等等。由於「相處時間的減少」與「合作機會的增加」，大學生之間的溝通摩擦與人際衝突機會也跟著增加，當學生之間的衝突影響到團體事務的運作、班上同學的相處，這時候，學生很可能會尋求導師的協助，因此，本期電子報將帶領各位老師建立「對於人際衝突的認識」，進而探討大學導師「面對與處理班上人際衝突的態度與方法」，以及認識「校內可使用的輔導資源」。

在談論人際衝突之前，想要請各位老師先回答下面 9 道是非題，以幫助各位老師檢視個人目前對於人際衝突的認識與態度。

1. () 衝突是不好的，生氣或爭執總是有破壞性。
2. () 應該竭盡所能避免衝突發生。
3. () 如果要求學生面對衝突，或是妥協，學生會對我產生不愉快的情緒。
4. () 學生應該自己解決衝突，老師不應該介入。
5. () 大學生幾乎已經來不及改變行為模式或人際技巧。
6. () 介入衝突最重要的是事實根據，關注學生情緒反而容易偏頗。
7. () 衝突通常過一段時間就會自然消失。
8. () 常與同學起衝突學生，是不在乎同學想法、不愛班級的。
9. () 如果我介入學生的衝突，但是最後無法解決，將會是非常糟糕的事。

以上有關人際衝突的是非題，答案都是錯的，我們在接下來的文章會有詳細的說明。如果您答對許多題，恭喜您對於人際衝突有初步的正確認識！

心靈交流道

一、從「人際衝突的迷思」談「人際衝突的認識與處理」

(一) 衝突是不好的，生氣或爭執總是有破壞性？

一般人對於衝突都有負面印象，覺得發生衝突就是不好的，會產生不愉快的情緒。實際上我們真正的經驗是，有時候生氣和爭執可以增進溝通，給雙方機會說出真實的感受和想法。只有在無法理性面對衝突時，爭執才會有破壞性。適當的負面情緒表達，真誠和婉的表達不同立場，創造繼續共同討論、合作的氣氛時，衝突可以是建設性的轉機。

(二) 應該竭盡所能避免衝突發生？衝突通常過一段時間就會自然消失？

既然瞭解到沒有兩個人可以永遠有相同的意見，就瞭解價值觀衝突以及需求衝突是無法避免的，衝突可以說是生活的一部分，每個人在與人相處的過程中無時無刻不在解決衝突，很難完全避免；如果要完全避免衝突，必須要竭盡所能地配合對方、放棄自己的權益、忽視自己的感受，並不是自我肯定的表現。許多學生為了避免衝突，或是為了人際和諧，會放棄、忽視自己的權益或感受，卻在同時感到鬱悶、委屈，產生別人權益比較重要的錯覺，常常反而使其他同學認為他鄉愿、沒原則、什麼都可以，這並不是面對衝突的正確方式，生活反而變得很辛苦。

正確的說法應該是，衝突沒有所謂的對與錯，但是選擇適當的方法面對衝突，採取合宜的行動解決衝突，例如：情緒管理策略、問題解決策略、溝通技巧等，就可以避免衝突演化成僵局、語言或肢體衝突，避免因為衝突而造成長久的人際衝突，影響人際關係。衝突沒有經過解決，是不會自動消失的，衝突的原因可能隨著時間點的不同而消失，但是兩個人之間的歧異以及立場認知所造成的誤會，沒有經過討論、和解的過程，是絕對不會隨著時間消失的。

(三) 如果要求學生面對衝突，或是妥協，學生會對我產生不愉快的情緒？

解決學生的衝突並不僅是要學生妥協，而是進一步導學生衝突解決的方法，讓學生從衝突中學習，培養長久的衝突解決能力。所以過程中導師必須讓學生瞭解衝突的本質，理解衝突的雙方並沒有絕對的對與錯，僅是立場需求或觀點不同，修正學生在衝突中互較高下、非贏即輸的非理性思考模式，引導學生主動企圖找出讓對方都能接受的解決方案，引導學生自行解決衝突。當學生是以自己的理性思考能力理解衝突的各個面向，主動討論折衷、解決問題，對於導師自然不會有不愉快的情緒。

(四) 學生應該自己解決衝突，老師不應該介入？如果我介入學生的衝突，但是最後無法解決，將會是非常糟糕的事？

學生的確應該學習解決衝突，但是當衝突已經造成摩擦、不愉快，即顯示學生尚未從過去的經驗中，培養足夠的衝突解決能力。此時導師的介入並不是代替學生解決衝突，而是教導、示範衝突解決的適當方式，這些都是仍處於教育環境中的大學生，非常寶貴的資源，是導師非常重要的任務之一。如果在校園裡導師不指導學生衝突解決，等學生離開學校、進入社會環境，就更沒有機會學習、討論、練習、修正行為模式。

導師介入衝突的主要目的若是示範、指導衝突解決策略，那麼不論結果是否能夠達到雙贏，學生都有一定程度的學習與思考，達到導師介入衝突的目的。此時不論介入的結果是雙贏，或是雙方決議中止合作，與老師的尊嚴、能力都沒有關聯，有些衝突本身就無法被解決，導師不需要過分在意。

導師在解決學生衝突的角色，並不是開處方的診斷者，也不是對錯的判別者，而是衝突解決的催化者。從經驗中我們發現，直接告訴學生雙方都要放棄衝突、各退一步，是最不能培養衝突解決能力的方式。導師介入最有效的方式是透過引導和示範，促使學生主動理性的解決問題，也讓學生瞭解長久的衝突不可能在一兩次討論中得到解決，培養學生解決衝突的能力。

(五) 常與同學起衝突的學生，是不在乎同學想法、不愛班級的？大學生幾乎已經來不及改善行為模式或人際技巧？

學生常引起衝突，與是否喜愛學校或同學通常沒有直接關係，而是與人際技巧、價值觀或行為模式有關。從心理學觀點來看，自我認同是一輩子的功課，人不論年齡，只要願意都會不停學習、改變，而大學生正處於自我認識、自我認同的重要時期，可塑性極高。青少年期又稱為狂飆期或反叛期，這種稱呼提醒我們這是個容易產生衝突、想擺脫管教，卻又害怕獨力承擔風險責任的時期，如果能夠利用寶貴的大學教育時期，改變行為模式和人際技巧，除了可以減少校內的衝突與其他問題，大學生的人際技巧、情緒管理能力也是預測未來成就的有效指標。大學生處於如此重要、有可塑性的時期，如果能夠從外在行為模式和人際技巧產生改變，內在也會漸漸轉變，能夠自我認同、接納別人和自己，對自己的行為負責任。

(六) 介入衝突最重要的是事實根據，關注學生情緒反而容易偏頗？

既然瞭解衝突成為轉機的關鍵，是處理危機的態度，那麼就應該關注情緒。因為情緒會嚴重影響大學生的想法和思路，左右學生的態度和用詞。通常導師介入衝突時，對立及緊張的情緒已經在累積，學生可能處於情緒激動、不穩定的狀態，所以導師能做的第一件事，就是傾聽他們的委屈，接納他們的情緒。讓學生

感受到被傾聽與被接納，不代表老師認同他們的觀點，但是當人感覺被接納時，較能夠平復激動的情緒，也才能理性思考、討論，這是問題與衝突解決的第一步。

二、校內可使用的輔導資源

(一) 個別諮商

每個人的生命都是在書寫屬於自己的故事，有時遇到壓力、困難或低潮，會使得我們不知道該如何繼續寫下去。個別諮商是透過一對一的陪伴，由學輔中心的心理師陪著學生一同展開一段自我了解與探索的旅程，重新為學生注入能量，讓學生更有力量繼續書寫屬於他/她自己的獨特故事。

博愛校區學生輔導中心

地點：勤樸樓 C304

電話：02-2311-3040 分機 4331-4335

(二) 班級輔導活動

學輔中心為了增進同學們大學階段之生活適應能力，接受以班級為單位的申請（由班代或導師代表班上向學輔中心報名），提供有關感情、人際、情緒管理、家庭、學習等主題的心理衛生講座，或是團體心理測驗的施測及解釋。

有關人際衝突的議題，學輔中心推薦各位導師申請下列兩類班級座談：

1、心理探索講座：培養我的人際好嗅覺—人際關係

協助大學生認識人際關係的本質，建立自在、和諧的人際互動關係。

2、心理測驗：人際行為量表

協助大學生了解對自我信心及與人相處的各種風貌。

博愛校區學生輔導中心

班級座談申請表（含申請須知）：

<http://advisory.utapei.edu.tw/files/13-1026-42056.php?Lang=zh-tw>

聯繫窗口：盛秀明心理師 校內分機：4332

臺北市立大學 博愛校區 學務處學生輔導中心-遊歷座談申請表

查詢電話：
為了協助同學在適應大學生活與所學大學生活，輔導中心除了提供個別諮商服務外，亦提供第一屆遊歷座談申請表，協助同學了解、溝通及適應大學生活與所學大學生活，使同學更適應。

系所班級	班級負責人姓名	活動地點
班級	姓名	電話
聯絡人	姓名	電話
聯絡人	姓名	電話

心理探索講座

【一班談兩小時】

一、談話技巧及如何與人溝通

二、談話技巧及如何與人溝通

三、談話技巧及如何與人溝通

四、談話技巧及如何與人溝通

五、談話技巧及如何與人溝通

六、談話技巧及如何與人溝通

七、談話技巧及如何與人溝通

八、談話技巧及如何與人溝通

九、談話技巧及如何與人溝通

十、談話技巧及如何與人溝通

心理測驗

【心理測驗】

一、心理測驗的目的

二、心理測驗的種類

三、心理測驗的應用

四、心理測驗的注意事項

五、心理測驗的優點

六、心理測驗的缺點

七、心理測驗的未來發展

八、心理測驗的現狀

九、心理測驗的挑戰

十、心理測驗的機會

歡迎報名!!!

臺北市立大學博愛校區學輔中心「遊歷座談」申請須知

申請須知	內容
申請資格	1. 本校學生及導師。2. 本校教職員工。3. 本校退休教職員工。4. 本校校友。5. 本校社會人士。
申請時間	1. 申請時間：即日起至...2. 申請地點：...
申請地點	1. 申請地點：...2. 申請地點：...
申請費用	1. 申請費用：...2. 申請費用：...
申請方式	1. 申請方式：...2. 申請方式：...
申請地點	1. 申請地點：...2. 申請地點：...
申請地點	1. 申請地點：...2. 申請地點：...
申請地點	1. 申請地點：...2. 申請地點：...

心靈領航員

104 學年第 1 學期學輔中心（博愛校區）近期活動



星光電影 18:00-21:00 地點：C305

12/22 (二) 進擊的鼓手

★本片榮獲第 87 屆奧斯卡金像獎最佳男配角、最佳剪輯、最佳混音三個獎項

立志成為頂尖爵士鼓手的安德魯進入音樂學院的第一天，就遇上魔鬼教師費查。費查被他狂熱擊鼓的模樣吸引，邀他進入競爭激烈的薛佛學院爵士樂團。費查嚴厲指導，手段激烈，無所不用其極，安德魯也不計代價瘋狂練習，甚至磨破手指血染鼓面也在所不惜，只為了追求偉大鼓手的最高成就。就在安德魯漸漸被魔鬼特訓推向技藝高峰之時，也被推向了人性的懸崖……

主題講座 13:00-15:00 地點：中正堂

01/05 (二)「情感教育 543」大四性別平等教育講座（講師：陳怡均 律師）

◎小叮嚀：除了以上中心舉辦的例行性活動，也歡迎各位導師們分享意見與想法，讓學輔中心與導師保有暢通互動的聯繫！

參考資料：

- 何冠瑩譯 (2007)：處理人際衝突。載於黃素菲 (校閱)，*人際溝通* (507-569)。臺北：洪葉。Adler, R. B. & Towne, N. (2002). *Looking out looking in* (10th Ed.). Orlando, Florida: Harcourt.
- 陳皎眉 (2013)：*人際關係與人際溝通 (第二版)*。臺北：雙葉書廊。
- 黃惠惠 (1999)：*自我與人際溝通*。臺北：張老師。
- 鄭佩芬 (2014)：*人際關係與溝通技巧 (第二版)*。新北：揚智。
- 賴佑華 (2007)：人際衝突的認識與協助。載於黃政昌 (主編)，*大學導師輔導工作實務* (155-174)。臺北：心理。