

人際不卡關--淺談大學生的人際衝突

發行人：蔡一鳴 學務長

總編輯：黃宏宇 主任

執行編輯：學輔中心

發行日期：106/05/15

本期簡介

現今大學生在生活上相較於過去，多了許多與人互動、合作的機會，無論是課堂上的分組報告，或是社團、系上的活動，住宿與室友的相處等等，都需要更頻繁地與人接觸。由於每個人的生活經驗、背景不同，所形成的性格、價值觀也不同，導致在互動的過程中，人際上的摩擦、衝突也是在所難免的。大學生的人際互動技巧，及如何因應衝突成為不可或缺的能力，本期導師電子報將從依附關係看人際互動，並瞭解不同衝突因應風格，到如何有效面對衝突，以提供導師們因應學生人際衝突時之參考。

心靈交流站

一、從依附關係看人際互動

依附關係是指個人對重要他人的情感連結，形塑於幼年，卻對人的一生都有影響。Bowlby 在 1958 年提出依附關係，係指嬰兒與主要照顧者互動所形成的情感關係，個體經驗到依附對象的可親性與回應性，將影響個體對自我價值的看法，並發展出對自我以及他人的內在運作模式，這樣的模式會持續影響未來的人際互動型態與關係品質。

Ainsworth 在 1978 年延續了 Bowlby 的理論，運用陌生情境實驗，發現嬰兒對母親的依附行為可分為安全依附、焦慮依附與逃避依附。後續學者的研究中則是以 Bowlby 的依附理論為基礎擴張、應用到成人身上。Bartholomew 和 Horowitz 於 1991 年根據 Bowlby 所提出的兩向度內在運作模式，將自我及他人分為正向和負向的看法，橫軸向度為自我價值和對依賴的需求，例如是否害怕被拋棄；縱軸則為他人的看法，以及和他人親近是否感到自在與需要，基於此概念發展出四種依附風格：

1. 安全型依附：

對自我與他人方面皆有正面的觀點，覺得自己是有價值的、有愛人的能力。

當與他人有親密感連結時，樂於分享自己，同時認為他人會接納自己，會有好的回應，並不擔心被孤立或不被接納，也較常以協調和整合的策略來因應人際衝突情境。

2. 焦慮型依附：

對自我看法負向，覺得自己不夠好，自我價值低落，接近他人以尋求自我認同，而對他人看法較正向，認為他人都是好的，因此與他人建立關係時，極需要他人的贊同。害怕被拒絕，並且時常擔心別人不重視自己。此類型者較常使用過度激發的策略來與人互動，例如，誇大自己的情緒以獲得他人的注意與支持。在人際衝突上常採取忍讓的方式來面對衝突。

3. 逃避型依附：

對自己與他人都有負面的看法，認為自己沒價值且不值得被愛，並懷疑是否有人願意愛他們，對他人看法負向，是不可信賴和拒絕的。此類型者常採取壓抑的策略與他人互動，例如，與他人保持距離，以免讓自己失望、受傷。在遇到人際衝突時，較常以逃避的方式來面對。

4. 防衛型依附：

對自我看法正向，對自己感覺有價值，重視自我的獨立感，不擔心被拋棄。而對他人有負向看法、是不可信賴和拒絕的，不重視親密關係，不喜歡依賴他人或被他人依賴，凡事靠自己，並不依賴友誼的關係。

二、人際衝突的因應風格

在瞭解人際互動背後的內在心理歷程後，茲就幾種較常見的人際衝突因應風格，整理如下：

1. 競爭型：

競爭型的人較不願與他人合作，以追求自己的目標為首要的考量因素，並努力的實現，較不重視是否傷及他人的權益或與他人的關係。

2. 遷就型：

這是一種滿足對方需要、忽視自身需要的人際衝突解決方式，以維護關係的和諧。遷就型的人傾向於忽視或放棄自己的目標，而滿足他人的需求或目標。此類型的人較常使用的策略是順從，遵從他人的要求，以免遭受他人的責備或反對。

3. 迴避型：

迴避是一種遠離衝突、忽視不一致的人際衝突解決方式。透過對衝突置之不理或拖延的方式，忽視雙方的權益。此類型者較不關心自己的目標能否達成，也不關心與他人的關係是否良好，作法傾向被動、不會主動與他人合作。常見的反

應方式是冷淡、保持緘默、不發表任何意見。

4. 折衷型：

折衷型的人典型想法是：「並非每個人都能完全獲得自己想要的」，「當爭執發生時，你必須放棄一些東西」。因此，此類型者會採取讓步的方式，尋求雙方「還算滿意」的結果。

5. 合作型：

合作的方式是一種追求雙贏的人際衝突解決方式，同時顧及雙方的立場跟觀點。合作型的人不但會關心自己目標的達成，同時也與他人維持良好的人際關係。能夠同理別人的需求，並透過雙方的討論以及意見的表達，尋求彼此都能接受的衝突解決途徑，使彼此的目標都能達成。

三、如何有效面對人際衝突

每位學生都是獨一無二的，每個人都帶著自己的性格、價值觀與人互動，在相處的過程中，多少會產生一些摩擦或是衝突。有良好的人際互動，對於學生未來的發展將會有很大的幫助，以下提供處理人際衝突時較適當的態度以及技巧給導師們參考。

(一) 面對衝突，較適宜的溝通態度

1. 尊重彼此差異：

認知到人與人之間在生活習慣、價值觀、溝通方式、情緒表達及問題解決方式上都可能存有差異，並對此保持開放的態度。人際之間很少能心有靈犀，更多時候需要清楚而重複地表達。

2. 善用同理心：

嘗試站在對方的角度設身處地，能更加瞭解對方的想法、情緒反應以及需求為何。

3. 語氣溫和而堅定：

溝通的方式比內容更重要，唯有雙方穩定情緒，清楚而自信的表達，才有機會成功地處理衝突。若對方的語氣、態度較讓人感到不舒服，可溫和且明確地請對方用平緩尊重的態度溝通。另外，避免情緒化的抱怨指責、沉默、生氣、批評、恐嚇威脅或巴結討好，這些都是對衝突溝通有害的態度。

(二) 面對衝突，可善用的溝通技巧

1. 面對面溝通：

雖然使用網路、電話是很方便的溝通管道，但在衝突的溝通上盡可能的面對面進行。當面溝通較能夠觀察到對方的語氣、表情、肢體，也更能瞭解對方想要傳達的訊息，減少模糊的猜測。

2. 表明重視關係：

溝通前可先向對方傳達「我很在意你、在意我們」的訊息，**溝通的過程中多用「我們」**，讓對方瞭解溝通是為了解決問題，且想要維持與對方良好的關係。

3. 清楚具體地說明困擾：

指出事實或對方的具體行為，說明是什麼讓自己感到困擾。且每次溝通**只針對一件事情**，避免因為牽扯過去的事件，而產生更多爭端。

4. 主動傾聽：

安靜地傾聽對方的想法、立場及感受，並適時給予回應跟同理，談話過程中保持**與對方的眼神接觸**也是傾聽的一個重點。在對方敘述時盡量**不打岔**，也先不急著為自己辯解。

5. 清楚表達訴求：

與對方溝通時，**溫和且明確的表達自己的想法、需要**，並讓對方**具體**知道你希望他怎麼做。最後也可以**向對方表達感謝**，謝謝對方願意溝通甚至嘗試調整。

當學生發生人際間的衝突需要協助及輔導，或導師們希望能給學生們相關的教育時，上述從依附關係看人際互動、瞭解不同衝突因應風格，到如何有效面對衝突等資訊，可提供給導師們做為參考。若學生在人際互動上發生困難，導師們也可適時鼓勵同學到學輔中心尋求相關的協助。

* 心靈領航員 *

105 學年第 2 學期 學輔中心(博愛校區)活動看板



優遊紓壓森林

舒緩壓力，讓我們一起

好好愛自己

105 學年度第二學期 主題輔導活動看板

星光電影院

時間:18:00-21:00

地點:C303教室

3/23(四) 丹麥女孩(性別意識培力)

4/25(二) 愛上變身情人

5/18(四) 薩利機長:哈德遜奇蹟

活動宣傳周

宣傳週

每天都會有趣味活動

時間:05/03(三)-05/04(四)

12:00-13:00

地點:學生餐廳

主輔活動

時間:05/09(二)18:00-21:00

地點:C205

紓壓的香格里拉-香氛生活講座

時間:5/22(一) 18:00-20:00

地點:C305 大團輔室

成長團體與工作坊

「解壓雜貨店:尋找我的紓壓良品」

-壓力探索與調適團體

時間:04/26-05/31(每週三) 18:00-20:00

地點:C305 大團輔室

「Body Whisper 傾聽身體的聲音」

-身體意象探索工作坊

時間:05/06(六) 09:00-17:00

地點:C305 大團輔室

性平申訴專線:

(02)23113040轉1201

(02)23113042

校安中心(24小時):0920-300456

學輔中心專線:(02)2389-4865

生命線:1995

主輔活動集點趣

須參加指定活動，(有打
再任挑一場主題輔導活動，即可
蓋章集點，集滿三點，有機會抽
中價值500元之精美小禮。



*所有活動以學輔中心網頁上公告為主

星光電影 18:00-21:00 地點:C305

05/18 (四) 薩利機長:哈德遜奇蹟

班級座談

學輔中心針對同學普遍共有的好奇與需求，設計特定主題與方式進入班級中輔導。歡迎導師觀察同學的需求，與學輔中心共同以不同的途徑協助學生們。請有需要的導師至學輔中心網站下載申請表。

博愛校區學生輔導中心

班級座談申請表 (含申請須知)：

<http://advisory.utaipei.edu.tw/files/15-1026-53929,c2777-1.php?Lang=zh-tw>

聯繫窗口：盛秀明 心理師

校內分機：4332

參考資料：

1. 李靜如(2009)。從依附理論談大學生的感情輔導。《諮商與輔導》，288，35-38。
2. 林怡伶(2016)。有效溝通化解人際衝突。取自
<https://www.yzu.edu.tw/admin/st/index.php/tw/home/80-2016-04-18-08-59-10/2016-04-18-09-07-42/2016-04-18-09-12-33/799-2016-05-20-05-52-28>
3. 許雅惠(2009)。大專院校身心障礙學生依附內在運作模式與人際衝突因應方式之分析研究。《特殊教育學刊》，34(2)，27-46。
4. 陳亭潔(民100)。大學生依附風格、愛情關係品質、與寂寞感之相關研究(碩士論文)。取自臺灣碩博士論文系統。(系統編號 099PCCU0328014)
5. 趙明非、馮東燕、呂英娜(2008)。人際衝突的診斷及管理。《紡織器材》，35(5)，482-484。