

《大學生人際衝突與因應》

學生輔導中心針對學生困擾類型進行統計發現，「人際」是學生關注度較高的議題，人際困擾時常成為學生壓力源之一。雖說個人成長背景脈絡與人格特質對於人際互動模式佔有很大的關聯性，然而當在人際溝通出現問題與誤解時，未能掌握溝通協調的時機，將可能產生更多的衝突，而當這些衝突被壓抑未能解決，日積月累形成學生精神與情緒不穩定之因素。

大學團體生活是大學生學習人際溝通課題的黃金時期，人與人的互動中，衝突產生亦在所難免，而老師從旁的關心與”開導”，可避免學生因人際衝突而陷入負面情緒中，進而影響課業學習與身心健康。以下先提出人際衝突之意涵與產生，對衝突有清楚的認識，並說明在遇衝突時之迷思以澄清觀念，最後提供老師協助學生面對衝突的方法與處遇。

一、 人際衝突的意涵與產生

Cahn(1990)將「人際衝突」界定為「人與人在互動之中，有著利益上的不同或出現相反的意見」(曾端真、曾玲，1996)。美國的教師效能訓練專家 Gordon(歐申談，1993)也從人際關係的角度來剖析「衝突」的本質。他指出：「衝突」係指在在兩人(或以上)之間發生了下列的兩種情況：(1)需求衝突：一方的行為妨礙了另一方需求的滿足；(2)價值觀衝突：雙方的價值觀不協調。

學生進入多元的大學生活，因彼此文化背景、生活習慣與價值想法等差異，可能面臨各式各樣的需求及價值衝突。相較過去國高中時期，學區鄰近、有固定的上課時間、選修共同科目，同儕間相處時間長且有較多的接觸，有許多機會了解彼此。相反的，大學選課自由，強調自主性及主動性，除非主動參加社團或額外找時間相處，否則面對生活型態轉變，容易在建立關係有更多挑戰。當學生想從人際互動中獲得被重視、被認可和被需要的正向感受之餘，不免同時會因為對彼此瞭解不多或觀念不同，面對衝突的挑戰，引發關係的破裂和不愉快的情緒。

衝突其實是人際關係中極自然的一部分。人際衝突會發生在人與人之間或團體與團體之間，當彼此意見或價值觀不合且無法協調時，或是競爭稀少的資源而產生對立

時，皆有可能觸發人際間的衝突。然而華人文化的「以和為貴」觀念，讓大多數的人在面對衝突時容易採取壓抑及忽視自我需求的模式，以長遠來看，此模式將危害身心健康狀態。若能學會正確的衝突處理方式，便能有效促進人際關係的互動與溝通（徐西森，2002）。

二、人際衝突的迷思

如前述提到，在與學生輔導工作中，發現許多學生在面對人際困擾採取的態度多為妥協或壓抑自身權益與需求，理由多是「講開了不一定比較好」、「害怕說出來就沒有朋友」、「這樣可能會受傷」等害怕面對衝突後的未知性。在衝突情境中，林欽榮(2001)提出常見的衝突迷思，整理如下：

1. 任何的衝突中，一定有一方是對的，一方是錯的；而且對的一方必須得到他所要的。
 - 此為前述提及之需求衝突。客觀事件中並不能代表誰對誰錯，很多時候是立場、價值觀、期待或需求不同。良好的衝突處理是經由協商，以便獲致一個雙方均能接受的解決方案。
2. 溝通一定要有輸贏，且妥協就代表我輸了。
 - 多是自尊心及個人好勝心的心理，不是為了解決事件問題。
3. 無論如何，應避免衝突的發生。
 - 大多數人害怕衝突，除了文化因素影響，也多來自未知情境的害怕與不安，先預設立場衝突後結果都是糟糕的，無法提出勇氣去面對衝突後的變化。
4. 只有自己所提出的衝突解決辦法，才是有價值的，或是懷抱所有的衝突都必須有解決的辦法之信念。
 - 此信念較容易忽視對方需求，無法做出有效的溝通。有時候不見得能有解決辦法，但卻能有聽見彼此想法的機會。
5. 妥協的結果，終必導致不好的感覺。
 - 有效的溝通是能夠讓妥協方得到需求適度的滿足，反而是一種雙贏的結果。
6. 長期或持續的衝突，可以在一次的討論中獲得解決。
 - 有些衝突很有可能是無數次協商無效的結果，如果經過一次解決，那麼它也不會變成長期的衝突了。若有錯誤的期待，可能會因此回到壓抑模式，對身心狀

態產生影響。

由上述有關衝突的迷思中，似乎可以看出一般人對於衝突的解決，普遍存有「勝」、「敗」、「對」、「錯」的兩種極端傾向，因而容易產生「害怕失敗」的心理狀態，而未能看見衝突其實也是一種學習溝通的機會，在溝通的過程中能聽見雙方對事件的想法與感受，正確的處理衝突方式能將困住在心中的疑問得到解答、增加對彼此認識的機會，也能讓自己離開被不安所壟罩的情境中，達到穩定情緒之可能。

三、如何協助學生面對人際衝突

在學校的教育裡，我們較少被教導該如何磨合彼此的意見或價值觀，透過磨合與解決衝突來提升人際關係品質。為避免衝突日積月累產生更嚴重的問題，學生們需要學習良性的溝通，找到能讓彼此在關係中舒服的位置。以下列出幾點面對人際衝突的態度及因應方式供老師參考，幫助同學提升人際互動技能：

(一) 面對人際衝突時之態度

1. 問題日積月累，反而更容易導致關係破裂

擔心衝突後反而讓關係更糟的心情是可以理解的，然而不處理，心中累積更多不愉快，一旦當無法繼續忍受而爆發時，更容易讓關係破裂而無法挽回。起衝突不代表關係一定會破裂，反而在衝突處理的過程中，可以更了解彼此的個性、想法與界限，當對彼此有更進一步的認識時，更能尊重彼此的需求及澄清在關係中不適當的期待，成功解決衝突往往能使雙方的關係更加親近。

2. 尊重每個人的獨特性

每個人生來因成長環境或天生氣質等不同，擁有各自獨特的觀念、價值觀、行為模式、個人需求、人際界限或是情緒表達方式，學習尊重彼此的差異性。在處理人際衝突時，協調出雙方都能自在的相處模式，而不是攻擊彼此的不同。

3. 在人際互動中，學習說出自己的想法與需求

人既然獨特，因此對於彼此來說也相對複雜，好朋友間能有默契是許多人都羨慕的，然而默契是需要彼此花時間與心力培養而來。老師可以教導學生，溝通的重點在於說出自己的心聲，目的是在讓彼此更加了解，而不是自行猜測與懷疑，產生更多芥

蒂。

(二) 因應人際衝突的技巧

1. 處理衝突時，盡量面對面溝通

在網路發達訊息能夠快速交流的時代，學生容易依賴網路來進行人際交流，然而在溝通的過程中，常常是主觀詮釋所見訊息，無法看見對方的表情、語氣等狀態，而造成越解釋誤會越深的情形。當面溝通能有效全面了解彼此欲傳達內容，也能更適時釐清雙方狀態。

2. 舉出客觀事實來說明自身狀態

在表達自身的感受與想法時，先舉出一個客觀事實再去說明為何感到困擾，如：因為看到你將門用力甩上，我感覺沒禮貌所以很生氣，如此才能先釐清楚引發自身情緒的情境來源，也能讓對方藉此針對該事件澄清自身狀態，如：因為臨時有事走的很急，所以…，充分表達需求與提供彼此澄清的機會，才能達到有效的溝通。

3. 學習傾聽

傾聽一直是很重要的溝通技巧，除了站在對方的立場、感受與回應之外，保持眼神接觸更是傾聽的重點。溝通過程中，彼此給對方敘述的機會，不著急於為自己辯解。另外，當了解是因為自己的行為造成對方困擾，也可主動道歉，並學習謝謝對方及自己，給彼此了解的機會。

良好的人際關係攸關個人身心健康及生活品質，學習處理人際衝突的溝通能力將受用一生，透過老師們細心的協助與引導，將能妥善處理人際衝突，從中獲得與人相處的智慧。

參考文獻

林欽榮 (2001)。人際關係與溝通。台北：揚智文化。

徐西森、連廷嘉、陳仙子、劉雅瑩(2002)。人際關係的理論與實務。台北：心理出版社。

邱珍琬 (2012)。關鍵溝通，讓你更成功。台北：書泉。