

中文摘要

本研究以563名大学生为研究对象，主要采用问卷调查法和个案访谈法，分析了大学生宿舍人际冲突来源、人际冲突处理方式以及处理效果评价的特点和差异，并探讨了三者之间的相关。主要得到以下结论：

1、绝大多数（97.3%）大学生的人际冲突感受属于正常范围(轻微或中等)，强烈人际冲突感受者只占 2.7%，但不容忽视的仍有 53.6%的人属于中等人际冲突感受等级。

另外，大学生所感受到的人际冲突，由作息习惯差异引起的最多，其次是由为人处世差异、私有利益受损引起的冲突，因为公有资源争夺引起的冲突相对较少。

从总体上看，男女大学生人际冲突感得分在性别上的差异不显著，但年级和专业差异显著。并且人际冲突感得分随着年级的递增而递增。

2、面对宿舍中的人际冲突，大学生使用最多的处理方式是合作处理，其次是迁就处理和回避忍耐处理，使用最少的方式为竞争攻击处理。处理方式的使用频率在大学生对冲突处理方式效果的评价上也得到了验证，即大学生普遍认为合作处理效果最好，其次是迁就处理和回避忍耐处理，竞争攻击处理效果最差。

男女大学生人际冲突处理方式使用总频率在性别、专业上的差异不显著。年级差异除了四年级与一二三年级两两之间差异均显著外，其余三个年级两两之间不存在显著差别。

3、大学生宿舍人际冲突感得分与竞争攻击处理、迁就处理、回避忍耐处理均呈显著的相关性，即以上三种方式的使用均会导致宿舍中人际冲突感得分的增高。

在人际冲突感受的三个等级中，轻微、中等和强烈者使用最多的处理方式分别为合作处理、迁就处理和回避忍耐处理。并且，人际冲突感受轻微、中等者，对自己所使用的处理方式的效果，评价分数较高，而人际冲突感受强烈者，对自己所使用的处理方式的效果，评价分数则明显偏低。

关键词：大学生 宿舍人际冲突 来源 处理方式 效果评价

ABSTRACT

By means of questionnaire and individual interview, this research takes 563 university students as the subjects. It analyzes the features and differences of university students' interpersonal conflict sources in dormitory, of the ways of their handling the conflict, of their evaluations of handling results and inquiries relationship among them. The results show as follows:

1 .The great majority (97.3%) undergraduates' feelings for their interpersonal conflict are within the normal scope (slight or medium level). Students who reach the strong level of interpersonal conflict account for merely 2.7%. However, there are still 53.6% of students suffering from medium level.

In addition, the interpersonal conflict in dormitory that university students experience, is mostly caused by the difference in working habits and resting habits, less by different ways of behaving or the deprived private interests, least by the unfair sharing of public resources.

Generally speaking, there is significant difference in gender, but no significant difference in grades and majors. The interpersonal conflict scores increase along with the grade.

2. The solution method which the university students use most is cooperation, followed by yielding and avoiding, the violent attack is used least. The frequency of the use of handling ways agrees with the assessment of their effectiveness, i.e. university students generally think that handling results by cooperation is the best, the second is by yielding and avoiding, the worst is violent attack.

There is no significant difference in gender and major on total frequency of the approach used to solve the interpersonal conflicts. There is significant difference between grade 4 and grade 1, 2, 3, but no prominent difference between other three grades (1, 2, and 3).

3. There is close correlation between interpersonal conflict scores and the use of handling ways of violent attack, yielding and avoiding, i.e. using three ways above can cause interpersonal conflict scores to increase.

The most frequently used ways for students who reach slight, or medium, or strong level, which are the three levels of interpersonal conflict are cooperation, yielding and avoiding respectively. And, those reach slight, the medium level in interpersonal conflict evaluate their handling way better, their evaluation score is relatively higher; those reach the strong level, evaluate their handling way worse, and their evaluation score is obviously lower.

Keywords: university students; interpersonal conflict in dormitory; conflict sources; methods of handling; effectiveness evaluation

学位论文独创性声明

本人郑重声明：

- 1、坚持以“求实、创新”的科学精神从事研究工作。
- 2、本论文是我个人在导师指导下进行的研究工作和取得的研究成果。
- 3、本论文中除引文外，所有实验、数据和有关材料均是真实的。
- 4、本论文中除引文和致谢的内容外，不包含其他人或其它机构已经发表或撰写过的研究成果。
- 5、其他同志对本研究所做的贡献均已在论文中作了声明并表示了谢意。

作者签名： 经素

日 期： 2006.5.15

学位论文使用授权声明

本人完全了解南京师范大学有关保留、使用学位论文的规定，学校有权保留学位论文并向国家主管部门或其指定机构送交论文的电子版和纸质版；有权将学位论文用于非赢利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅；有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索；有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

作者签名： 经素

日 期： 2006.5.15

前言

现代社会是一个开放的社会,人与人之间的交往日益频繁。现代社会也是一个重新审视人才标准的社会,即人才需要具有处理和协调人际关系方面的能力,越来越多的用人单位在对人才的衡量中也比较看重这点。

作为新世纪的大学生,他们在人际关系方面的处理和协调能力如何呢?1999年,华东师范大学在华东五省市的一项调查显示,在大学生面临的诸多心理困惑或心理障碍中,约有34.3%是由于人际关系引起的。据日前重庆教院团委学通社完成的关于大学生人际交往问题的抽样调查显示,有接近40%的学生对大学里的人际关系感到困惑。¹据上海市教委日前的一份调查显示,该市各高校有心理问题的大学生约占大学生总数的10%,其中,21%的大学生感到“人际交往”有困难。²另据南方一网站的调查分析,近年来,发生在大学校园里的自杀等恶性事件也与大学生的交往困惑有关。³

以上这些报道告诉我们一个不争的事实,大学生在人际交往方面存在诸多困惑。他们面临的诸多困惑中,不能较好地解决人际冲突就是主要问题之一。宿舍恰是大学生人际交往冲突的高发地,宿舍中的人际冲突也是大学生人际交往冲突的集中表现。一位笔名SUSAN的师范院校大一学生在写给心理辅导员的一封信上说:“我神经衰弱,睡眠不好。晚上寝室熄灯后,室友们不住地高谈阔论。不参加,显得不合群,参加吧,第二天头昏脑胀,无精打采。我几次抗议,毫无效果,真不知咋办才好。”⁴许燕、梁觉(1998)的研究表明,大学生在年龄团体(同学和朋友)的冲突中,宿舍生活中的矛盾是两大冲突之一。⁵邓小龙采用自编的“大学生同学间人际冲突事件”问卷,对河北大学的363名大学生调查,研究结果显示大学生同学间人际冲突事件可抽取4个因子,其中宿舍人际冲突是主要问题之一。⁶

随着我国教育水平的日益提高,越来越多的人有机会进入大学深造。根据我国现有的物质生活水平和教育管理制度,绝大多数大学生必须住集体宿舍。大学生是一个特殊的群体,他们一般处于青年中期,即青年初期发展到成人期的过渡时期。(我国心理学界一般将青年期分为三个阶段:青年初期(14、15岁—17、18岁)、青年中期(17、18岁—22、23岁)和青年后期即成年期(22、23岁—25岁)。)此阶段的大学生正迅速发育成熟而又未达到完全成熟,心理发展有很多过渡性的特点,例如独立性与依赖性的矛盾、自尊与自卑的矛盾、渴求满足新需求与未能如愿的矛盾、闭锁性导致的孤独感与渴求交往的矛盾等。由于他们自身尚不成熟,情绪性格不稳定,人际冲突时有发生。同时,他们很多人第一次从家庭生活正式走入了集体生活,离开了家长的包办一切、离开了中学老师的具体约束,这意味着他们迎来了一种全新的生活模式,他们将来自各地的同学相处,其中还要与那几个特定的同学在一个屋檐下共处四年左右,宿舍生活成为他们日常生活中的一部分。如何处理与同学的宿舍人际关系问题尤其是宿舍人际冲突问题,几乎是每一个大学生必须面对的。

面对人际冲突,大学生处理的过程就是认识和分析冲突、寻求妥善解决的过程。大学生能否处理得当,关系着个体的身心健康和社会化发展。如果冲突处理得当,这一过程能够帮助大学生提高有效沟通、冷静面对和分析问题、情绪管理等方面的能力,从而提高大学生的社会适应能力,促进其社会化发展。大学生沟通与合作等能力相应增强、冲突的建设性解决还能够增强他们的自信心,有利于形成和谐的人际关系和合作性的学习氛围,从而提高大学

¹ 象牙塔里的人际交往:问题在哪里[N].重庆青年报.2001-05-08.第011版.大学时代.

² 彭冰.长春校园开办“象牙塔中的黄金法则”系列讲座:人际交往受挫大一新生欲退学[N].中国青年报.2002-11-19.

³ 象牙塔里的人际交往:问题在哪里[N].重庆青年报.2001-05-08.第011版.大学时代.

⁴ 彭冰.长春校园开办“象牙塔中的黄金法则”系列讲座:人际交往受挫大一新生欲退学[N].中国青年报.2002-11-19.

⁵ 许燕,梁觉.北京师范大学人际冲突处理方式的研究[J].青年研究,1998,4.

⁶ 邓小龙.大学生同学间人际冲突事件及其应对方式[D].河北大学硕士论文,2003.

生的学业成就。国外许多研究资料都证明了这一点。¹如果忽视这些宿舍中的人际冲突问题,或者处理不当,则可能导致认知情感障碍和对外界事物评价及自我行为的偏差,轻则影响个体身心健康,重则危及他人和社会,酿成大的事故,马加爵类似事件就是极端例子。

但是,根据现在掌握的资料看,目前尚无直接针对我国大学生宿舍中的人际冲突的系统研究。因此,研究大学生宿舍中的冲突事件来源、冲突处理方式及其效果等相关问题,培养和提高大学生的人际冲突处理能力,引导大学生进行健康、顺利的人际交往,不仅是现实的迫切需要,也是研究大学生社会化发展的重要课题。

本研究目的:第一,对大学生人际冲突及宿舍中的人际冲突的已有相关资料进行分析、梳理。第二,通过实证研究,系统总结当前大学生宿舍中的人际冲突的具体来源、人际冲突的处理方式以及当事人事后对冲突处理效果的评价等。第三,依据实证调查结果,就如何改善大学生的人际冲突处理方式、提高其人际交往能力提出相应的建议。

根据本研究目的以及综合各个方面考虑,本研究提出以下六个假设:第一,多数大学生的人际冲突感属于正常范围(轻微或中等),人际冲突感受强烈者比例较小。第二,当代大学生的宿舍中的人际冲突事件来源在性别、年级、专业各维度上存在差异。第三,面对宿舍中的人际冲突,大学生多使用合作处理,较少使用竞争攻击处理。第四,当代大学生宿舍中的人际冲突处理方式在性别、年级、专业各维度上存在差异。第五,当代大学生宿舍中的人际冲突感受与不同处理方式的相关度较高。第六,当代大学生宿舍中的人际冲突感受与对处理效果评价的相关度较高。

本研究分为两大部分(理论综述部分和实证研究部分)。

第一部分是理论综述,主要采用文献综述法。根据收集到的资料,汲取精华发现不足,分别阐述人际冲突的概念、类型、过程、原因、处理方式、冲突结果等。

第二部分为实证研究,主要采用问卷调查法和个案访谈法。

第一步,问卷调查法,参考国内外研究人际冲突的调查问卷,自编“大学生宿舍中的人际冲突事件问卷”和“大学生宿舍中的人际冲突处理方式及其处理效果问卷”,从宏观上了解大学生宿舍中的人际冲突现状。首先采用开放式问卷了解大学生宿舍人际冲突的来源类型、处理方式及事后感受和影响,要求被试列出曾在宿舍发生的一件冲突事件并较详细的描写其过程。然后对收集到的开放式问卷进行内容分析,自编“大学生宿舍人际冲突来源问卷”(初稿 47 个项目)和“大学生宿舍中的人际冲突处理方式及其效果评价问卷”(初稿 80 个项目)。采用分层随机抽样的方法,以班级为单位集体施测,采用统一的指导语。以普通大学 1-4 年级 241 名在校大学生为被试,兼顾性别与专业。收集问卷之后,将有关数据进行整理,输入微机进行 SPSS11.0 / for windows 软件的相关统计处理,修改后产生 37 和 32 个项目的第二次施测问卷,再次发放回收(以 563 名大学生为研究对象),最后得到信效度良好的正式问卷(正式问卷分别为 23 和 24 个项目),并就统计结果讨论、分析,最后得出结论,验证假设。

第二步,个案访谈,选取典型个案(冲突结果为功能正常的和冲突结果为功能失调的)进行剖析,从微观上了解大学生宿舍中的人际冲突现象,补充问卷调查的不足。首先请班主任老师或该校心理咨询老师召集自愿者(有处理人际冲突成功经验者和有处理人际冲突失败经验者),请自愿者按照研究者的要求,对本宿舍发生的人际冲突事件描述。然后研究者再有针对性地深入访谈,最后按照冲突的起因、冲突表现形式(显形或隐性)、冲突结果(功

¹ Laurie Stevahn, Integrating Conflict Resolution Training into the Curriculum [J]. Theory into Practice. 2004, 43 (1) .

能正常或失调)对个案归类。对善于处理冲突者,注意搜集整理其经验;对不善于处理冲突者,教以问卷调查显示的较有效的处理方式,并运用角色扮演法、认知领悟疗法等进行心理辅导。

本研究通过理论综述、实证分析后,最终得到以下研究结论:

1、绝大多数(97.3%)大学生的人际冲突感受属于正常范围(轻微或中等),强烈人际冲突感受者只占2.7%,但不容忽视的仍有53.6%的人属于中等人际冲突感受等级。

另外,大学生所感受到的人际冲突,由作息习惯差异引起的最多,其次是由为人处世差异、私有利益受损引起的冲突,因为公有资源争夺引起的冲突相对较少。

从总体上看,男女大学生人际冲突感得分在性别上的差异不显著,但年级和专业差异显著。并且人际冲突感得分随着年级的递增而递增。

2、面对宿舍中的人际冲突,大学生使用最多的处理方式是合作处理,其次是迁就处理和回避忍耐处理,使用最少的方式为竞争攻击处理。处理方式的使用频率在大学生对冲突处理方式效果的评价上也得到了验证,即大学生普遍认为合作处理效果最好,其次是迁就处理和回避忍耐处理,竞争攻击处理效果最差。

男女大学生人际冲突处理方式使用总频率在性别、专业上的差异不显著,年级差异除了四年级与一二三年级两两之间差异均显著外,其余三个年级两两之间不存在显著差别,处理方式使用总频率呈现由低到高再降低再升高的年级趋势。

3、大学生宿舍人际冲突感得分与竞争攻击处理、迁就处理、回避忍耐处理均呈显著的相关性,即以上三种方式的使用均会导致宿舍中人际冲突感得分的增高。在人际冲突感受的三个等级中,轻微、中等和强烈者使用最多的处理方式分别为合作处理、迁就处理和回避忍耐处理。并且,人际冲突感受轻微、中等者,对自己所使用的处理方式的效果,评价分数较高,而人际冲突感受强烈者,对自己所使用的处理方式的效果,评价分数则明显偏低。

期望本研究对大学生的心理发展有所帮助,对教育工作者有一定的启发。

1.研究综述

1.1 宿舍中人际冲突的相关理论

1.1.1 有关冲突的概念的界定

关于冲突(Conflict)的定义多种多样。纵观各家所言,大致可分为两类。一类偏重从一个人内部的冲突,如思想冲突、认知冲突、目标冲突、动机冲突、价值观的冲突等给冲突定义,以琼斯(Jones, E. E.) (1976)为代表,把冲突定义为:“一个人被驱动产作两个或更多个互不兼容的反应时所处的状态。”¹另一类偏重从人际冲突,如亲子冲突、夫妻冲突、上下级冲突等给冲突定义,以雷文(Raven, B. H.) (1970)为代表,把冲突定义为:“由于实际的或希望的反应的互不兼容性而产生的两个或更多社会成员之间的紧张状态。”²这两种定义都认为冲突来自于互不兼容性。但前者注重个人内部的互不兼容性,后者注重于两个或更多个体之间的互不兼容性。本研究所说的人际冲突(Interpersonal Conflict)

¹ 转引自樊富珉,张翔. 人际冲突与冲突管理研究综述[J]. 中国矿业大学学报(社会科学版), 2003, 3.

² 转引自樊富珉,张翔. 人际冲突与冲突管理研究综述[J]. 中国矿业大学学报(社会科学版), 2003, 3.

是指两个或更多个体之间的互不兼容性。

1.1.2 人际冲突以及宿舍人际冲突的研究

斯蒂芬·P·罗宾斯(2000)认为,冲突是感知意识(知觉)、对立、稀缺和封锁;冲突是一种潜在的或公开的一种确定性行为;冲突是一种过程,一方努力地去抵消另一方的封锁行为,这种行为将妨碍他达到目标或损害他的利益。¹显然,罗宾斯这里所说的冲突是从人际冲突的角度定义的。

同样从人际冲突的角度出发,俞文钊(2002)认为,冲突是由于工作群体或个人,试图满足自身需要而使另一个工作群体或个人受到挫折时的社会心理现象。冲突表现为由于双方的观点、需要、欲望、利益或要求的不相容而引起的一种激烈的争斗。²

王垒将冲突定义为对立双方在资源匮乏时出现阻挠行为并被知觉到的矛盾。³

徐凤姝、石秀印、费穗宇(1989)将人与人之间的排斥、敌视和侵犯等称为人际冲突。

4

周晓虹(1996)认为冲突是人与人或群体之间为了某种目标或价值观念而相互斗争、压制、破坏甚至消灭对方的方式或过程。⁵

张翔、樊富珉(2003)指出人际冲突是指由于利益关系、观点不一、个性差异等引发的人际交往对象之间的紧张状态和对抗过程。⁶

秦丽娜、刘烨、刘柏青(2003)认为,所谓人际冲突泛指人与人之间的冲突。当人们发现彼此的行为与各自利益相左,而无法取得回报时,他们之间就出现了冲突。⁷

赵凤娟(2004)认为,人际冲突是指人际关系双方之间的紧张和对抗,包括相互间的不理解、不信任、怀疑、敌意和对抗。⁸

涂平晖(2004)认为,人际冲突是指人与人在相互交往和互动过程中,因为种种原因产生意见分歧、争论、对抗,使得彼此关系出现不同程度的紧张状态,并为双方所感觉到的一种现象。⁹

综合以上各家观点,研究者认为人际冲突具有以下几个特征:

(1)人际冲突是发生在两个或更多个体之间的一种互动的过程。人际冲突不是静止的,它是动态的,从意识冲突、采取策略到产生结果,是一个变化着的过程。人际冲突也不是单方面的,它是人际互动的一种重要方式。自己的行为影响对方的同时,对方也影响着自己。

(2)人际冲突伴随一种对立的行为。冲突意味着不相容,可能是潜在的排斥、敌视,也可能是公开的争斗或侵犯。

(3)人际冲突通常引发一种不愉快的心理感受。是否存在冲突是一个知觉问题,只有被意识到的不相容才被称为冲突,冲突过程中,个体通常体验到紧张、对立等情绪。

在对以上人际冲突概念探讨的基础上,本人将宿舍中的人际冲突定义为:在宿舍中发生的,由于某种原因引起的两个或更多宿舍成员之间的对立并导致双方不愉快心理感受的行为过程。

¹ (美)斯蒂芬·P·罗宾斯著;郑晓明等译.组织行为学精要[M].北京:机械工业出版社,2000:251.

² 俞文钊著.管理心理学[M].上海:东方出版中心,2002:376.

³ 王垒编著.组织管理心理学[M].北京:北京大学出版社,1993:194.

⁴ 徐凤姝、石秀印、费穗宇著.社会心理的认识与调试[M].北京:人民出版社,1989:202-205.

⁵ 周晓虹著.现代社会心理学[M].上海:上海人民出版社,1996:317.

⁶ 张翔,樊富珉.大学生人际冲突来源及其处理策略[J].青年研究,2003,9.

⁷ 秦丽娜,刘烨,刘柏青.沟通与人际冲突[J].商业研究,2003,6.

⁸ 赵凤娟.大学生人际冲突应对教育浅探[J].思想理论教育导刊,2004,9.

⁹ 涂平晖.人际冲突及其解决方法[J].长江论坛,2004,3.

1.2 人际冲突利弊观念的研究

1.2.1 传统观点

传统观点认为，所有的冲突是有害的，而且是不必要的，应该避免。因为冲突的出现表明群体内的功能失调。到目前为止，我们中的很多人依然在使用这种标准来评估冲突情境。尤其当我们生活在一个充满传统观念的社会中的时候。中国文化强调“和为贵”，各种主要教育场所力图培养的道德观是反对冲突的，例如发生亲子冲突、师生冲突、同伴冲突是受到我们反对的。冲突有害论思想给我们提供了一个简单的处理冲突的方式。为了避免冲突，我们就需要仔细了解冲突的原因，并着手解决这些功能失调。

1.2.2 人际关系观点

人际关系观点认为，对于所有的群体和组织来说，冲突是与生俱来的，是人际互动过程中无法避免的。人际关系学派建议人们接纳冲突、使它的存在合理化，有时候冲突的出现反而能提高组织的工作绩效。

1.2.3 互动论者的观点

人际关系学派建议人们接纳冲突，而互动论者更是鼓励冲突。这一理论认为，组织应当维持一定水平的冲突，以有利于团体和组织保持一定的活力。如果一个组织过于趋向和谐、宁静，将变的静态和冷漠。反而不利于组织的长期发展。

本人认为，冲突有害观念太绝对化，人际冲突是客观存在的，我们应该接纳它并一分为二地看待，冲突可能是建设性的良性冲突也可能是有害的恶性冲突。产生何种结果关键在于人们在面对人际冲突的时候如何处理。

1.3 人际冲突系统模式的研究

有关人际冲突模式，许多学者经过研究提出了他们独到的见解，经过文献查阅归纳，有以下四种具有代表性的系统模式。这四种冲突模式理论，均认为冲突是一种发展过程。杜布林和罗宾斯从系统论的角度看待冲突，拉美尔和托马斯更兼有循环论的思想。

1.3.1 行为科学家杜布林的系统观

行为科学家杜布林运用系统的观点来观察冲突问题，提出了冲突的系统模式。这个模式包括三个要素，即输入、干涉变量和输出。输入部分是冲突的根源；输出部分是冲突的结果；干涉变量是指处理冲突的手段(见图 1)。¹



图 1 冲突的系统模式

1.3.2 罗宾斯 (Robbins) 关于冲突过程的四阶段模型

¹ 转引自俞文钊著. 管理心理学 [M]. 上海：东方出版中心，2002：379.

斯蒂芬·P·罗宾斯（2000）认为，冲突过程可以分为四个阶段：1 潜在的对立；2 认知和个性化；3 冲突行为；4 冲突结果。¹

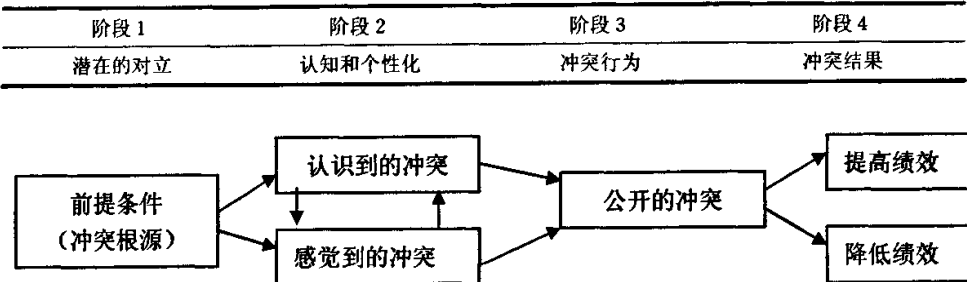


图 2 罗宾斯(Robbins)关于冲突过程的四阶段模型

1.3.3 拉美尔的冲突生命圈模式

拉美尔(1976)把冲突过程看成一种追求平衡的行为过程,即均衡与非均衡相互转化的过程。拉美尔的冲突过程模型可以用冲突生命圈模式来表示(见图 3),在这一模式中,冲突是一个螺旋式不断上升的过程。²

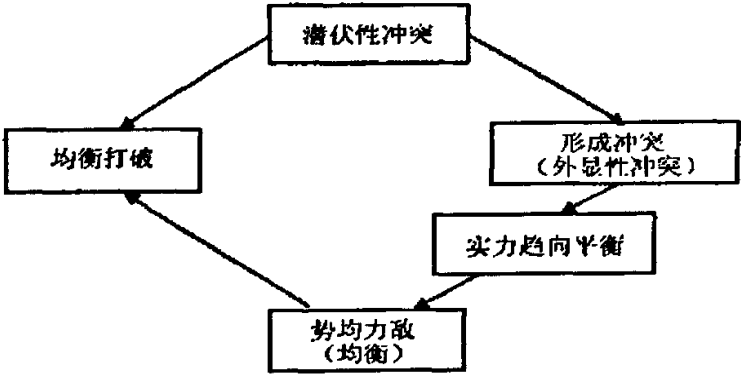


图 3 拉美尔的冲突生命圈模式

1.3.4 托马斯关于人际冲突的过程模型

托马斯 (Thomas, K. W. 1976) 提出了关于冲突过程的模型,他认为冲突的历程可分为四阶段挫折期 (frustration), 认知期 (conceptualization), 行为期 (behavior) 和结果期 (outcome)。结果可以导致新的挫折和冲突的循环 (见图 4)。³

¹ (美) 斯蒂芬·P·罗宾斯著; 郑晓明等译. 组织行为学精要 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2000: 254.

² 转引自樊富珉, 张翔. 人际冲突与冲突管理研究综述 [J]. 中国矿业大学学报(社会科学版), 2003, 3.

³ 转引自樊富珉, 张翔. 人际冲突与冲突管理研究综述 [J]. 中国矿业大学学报(社会科学版), 2003, 3.

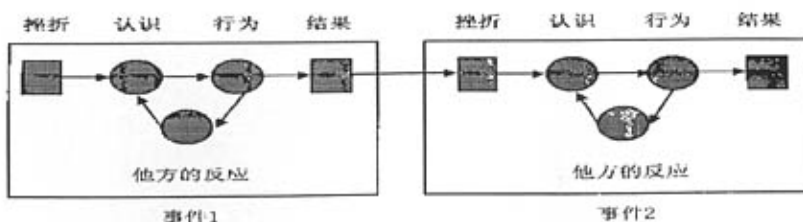


图4 托马斯关于人际冲突的过程模型

通过对以上四种模型的分析，本人认为，冲突过程是一个系统的动态过程，主要由冲突的原因、冲突的知觉、冲突的表现、冲突的结果等环节组成，其中冲突的处理策略作用于冲突的整个过程，并且冲突是客观存在的，经历着冲突—平衡—冲突—平衡的过程。

1.4 产生人际冲突原因的研究

对于产生冲突原因的探究，国内外不同领域的学者有诸多观点。以下主要集中了心理学相关领域学者的代表看法。

1.4.1 人际冲突产生的普遍原因

行为科学家杜布林认为，导致冲突的潜在根源主要有八个方面。1 人的“个性”。他认为许多人存在潜在的侵略意识，并且想寻找机会表现出来。恶意的攻击和中伤有时候就是发泄“侵略性”。2 有限资源的争夺。3 价值观和利益的冲突。4 角色冲突。5 追逐权利。6 职责规定不清楚。7 组织的变动。8 组织风气不佳。¹

罗宾斯(Robbins)把从管理心理学的角度把冲突根源概括为三类。1 沟通。语义理解的困难、信息交流不充分以及沟通渠道中的“噪音”，这些因素造成了沟通障碍，提供了冲突产生的潜在可能性。2 结构。这里的结构是指组织的结构等。3 个人因素。最重要的个人因素包括个人的价值系统和个性特征，有证据表明具有特定个性特质的人，例如武断、缺乏自尊、较高权威的人容易导致冲突。²

陈照明归纳了人际之间冲突形成的五大因素。1 信念、意见和态度的差异。2 价值观和意识形态的差异。由于价值取向和意识形态的不同，形成对人、事、物和现象的看法的分歧，从而产生了冲突。3 利害的差异。4 认知差异。不同的人由于学养、经验、个性、专业、态度等的不同，导致不同的观点，难免发生冲突。5 地位差异。³

徐凤姝从社会心理学的角度提出了易发生人际冲突的三种情况。1 个人的心理特点。有四种人容易与他人发生冲突：以自我为中心；过度自卑或自傲；过分轻信；过于刻板。2 双方的认识差异。具体说来主要有：知识经验不同；看问题的角度不同；信息来源不同；理解差异。3 双方的价值观差异和资源不足。⁴

此外，涂平晖考虑了文化因素。涂平晖(2004)认为造成人际冲突的原因有：1 沟通偏差；2 文化差异；3 角色差异；4 心理背景；5 语言障碍。⁵

彭贵川(2003)着重研究了人际交往的隐性冲突，他认为产生冲突的原因有：一是心理

¹ 俞文钊著. 管理心理学 [M]. 上海: 东方出版中心, 2002: 378.

² (美) 史蒂芬·P·罗宾斯著; 郑晓明等译. 组织行为学精要 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2000: 256.

³ 陈照明著. 实用管理心理学 [M]. 厦门: 厦门大学出版社, 2002: 183-184.

⁴ 徐凤姝、石秀印、费穗宇著. 社会心理的认识与调试 [M]. 北京: 人民出版社, 1989: 202-203.

⁵ 涂平晖. 人际冲突及其解决方法 [J]. 长江论坛, 2004, 3.

因素：1 利己心理；2 控制心理；3 蔑视心理；4 求全心理；5 否定心理；6 偏见心理。二是文化因素。三是社会因素：1 面子；2 社会角色；3 道德传统。¹

综合以上诸多研究的结果，本人认为冲突在来源上相当复杂，既有直接原因又有间接原因，而且由于冲突情境的不同还可能受到不同冲突来源的交互作用影响。从总体上看，日常生活中，人际间个性的差异、利益的争夺、认识的差别、沟通的障碍都有可能造成冲突。

1.4.2 大学生人际冲突发生原因

以上探讨人际冲突原因的研究适用人群范围较广。直接讨论大学生人际冲突的相关研究，给出了一些大学生人际冲突发生原因的重要结论。

根据张翔、樊富珏（2003）²的调查问卷的结果分析，大学生人际冲突原因主要有七种。一是制度结构：由于组织结构压力、规则规章、任务分配等引起的冲突。二是习惯差异：由于不喜欢对方的生活习惯、行为方式、个性特征或者彼此生活习惯差异等引发的冲突。三是认识差异：由于不同的价值取向与判断，对事情的看法不一致而引发的冲突。四是情绪态度：交往中双方由于过于坚持自己的意见主张，或情绪失控、受挫等引发的冲突。五是被侵犯：感觉到自身的权益受到侵犯，出于保护自身权益而造成的冲突。六是利益争夺：双方在实质利益或资源、权利的争取上所发生的冲突。七是沟通障碍：由于沟通渠道不畅，信息交流不够或信息被曲解造成双方的误会而引起的人际冲突。

许燕、梁觉（1998）³也给出了他们对大学生发生宿舍冲突的看法：来自于全国各地的学生长期生活在相对狭小的宿舍空间，生活习惯、思维方式、个性特征、为人处事的差异均会引起舍友之间大大小小的磨擦与冲撞，但主要还是由于人际沟通不当或人际技能欠缺造成了大学生与同伴的冲突。

虽然以上研究分析了大学生发生人际冲突的原因，但是针对大学生发生宿舍冲突主要原因的实证研究还不够详细深入。

1.5 人际冲突表现形式的研究

陈照明（2002）⁴认为冲突的形式主要有四种。1 消极抵制。这是一种比较温和的冲突方式，但是这种抵制行为属于一种冷战方式，极易妨碍对方工作。2 仇视斗争。当消极抵制不足以显现双方的冲突时，常会演变为仇视斗争。所谓仇视斗争，是指敌对双方采取仇视态度，彼此想尽办法驳倒对方，以求取更大利益。不过，他们大部分仍止于态度的显现，较少采取明显的外显行动。3 口角争辩。口角争辩是最常见的冲突方式，已不止于知觉到的冲突而已，而且包含若干激动性的情绪，已显现为外显的行为。4 攻击行动。攻击行动是最激烈的冲突方式。组织内部很少见到此种外显冲突，不过这种动机并非不存在，只是较少发生为实际行动。

赵凤娟（2004）⁵提出大学生人际冲突主要有两种表现形式。一是隐性的冲突，仅表现为心理上和情感上的对抗或不相容。二是显性的冲突，表现为直接用行为来对抗、侵犯、伤害对方。

本人认为人际冲突的表现形式主要分为两种，隐性冲突和显形冲突。隐性冲突可按激烈程度分为消极抵制和仇视斗争。显形冲突按激烈程度可分为口角争辩和攻击行动。

¹ 彭贵川. 论人际沟通中的隐性冲突与控制 [J]. 西南民族大学学报 (人文社科版), 2003, 11.

² 张翔, 樊富珏. 大学生人际冲突来源及其处理策略 [J]. 青年研究, 2003, 9.

³ 许燕, 梁觉. 北京师范大学人际冲突处理方式的研究 [J]. 青年研究, 1998, 4.

⁴ 陈照明著. 实用管理心理学 [M]. 厦门: 厦门大学出版社, 2002: 183-184.

⁵ 赵凤娟. 大学生人际冲突应对教育浅探 [J]. 思想理论教育导刊, 2004, 9.

1.6 人际冲突处理方式的研究

1.6.1 人际冲突处理方式的相关理论

众多人际冲突处理方式模型中,以托马斯(Thomas, K. W. 1976)¹提出的两维空间五因素模型影响最为广泛(见图5)。图中横坐标表示“合作”的程度,即满足他人利益的程度。纵坐标表明“武断”的程度,即满足自己利益的程度。其中,要满足自己利益的愿望依赖于追求个人目标的武断或不武断的程度,想满足其他人利益的愿望取决于合作不合作的程度。在此基础上托马斯提出处理冲突的五种方式分别是:1 回避方式(avoiding),就是既不满足自身利益也不满足对方的利益,试图不作处理,置身事外;2 竞争方式(competing),就是只考虑自身利益,为达到目标而无视他人的利益;3 迁就方式(accommodating),就是只考虑对方利益而牺牲自身利益,或屈从于对方意愿放弃自己利益;4 合作方式(collaborating),就是对于自己和他人的利益都给予高度关注,尽可能寻求双赢局面;5 折衷方式(compromising),就是双方都有所让步,寻找一种权益的可被接受的解决方法。

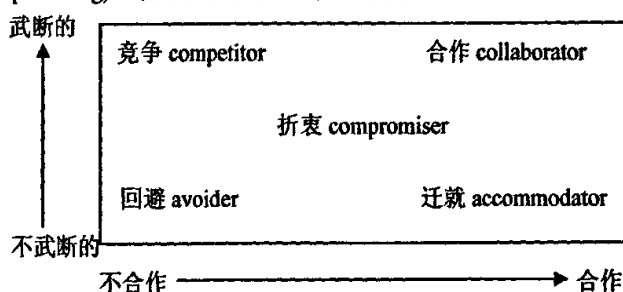


图5 托马斯两维空间冲突处理策略模式

已往冲突研究中,不少学者引用或修订了托马斯关于冲突处理的二维模式;但这些引用或修订并未改变托马斯模式的基本内容。例如,罗宾斯也认为五种处理冲突的方法为竞争、协作、回避、迁就和折衷。²而台湾学者蔡树培(2001)把五种处理人际关系冲突的方式分别称作“规避式”、“息事宁人式”、“妥协式”、“携手并进式”以及“强渡关山式”。Rahim (1983)在关心自己和关心他人两个维度上,将冲突的五种处理方式发展为:1 统整(integrating);2 忍让(obliging);3 支配(dominating);4 逃避(avoiding);5 妥协(compromising)。Pruitt(1983)以及 Pruitt & Rubin(1986)在关心自身结果和关心他人结果两个维度上,区分出四种冲突处理方式:竞争(contending),问题解决(problem solving),让步(yielding)和不作为(inaction)。³

徐凤姝等(1989)⁴认为对于能够产生积极效果的人际冲突,可以设法促进和指导。对于弊远大于利,可能产生较大消极影响的冲突,应该加以引导和抑制,尽可能减少发生冲突的因素,增加有利于吸引和合作的因素。可以考虑以下四种原则和方法:1 进行道德教育,培养团体意识。2 进行敏感性训练,培养交往技能。敏感性训练是国外用来培训人员,改善组织内关系的一种方式。其宗旨是提供一定的交往情境和相互作用,使成员增强对自己和他心理状态的感受性和敏感性。3 加强组织建设,密切意见沟通。4 协调双方利益,进行调停和仲裁,具体又可以分为(1)促成协调;(2)中间调停;(3)实行仲裁。

¹ Thomas, K. W. Conflict and Conflict management .In M. D. Dunet (ed) Handbook of Industrial and organizational Psychology, Chicago : Rand McNally , 1976 : 900.

² (美)史蒂芬·P·罗宾斯著;郑晓明等译.组织行为学精要[M].北京:机械工业出版社,2000:258.

³ 转引自 Sorenson, Ritch.等.(1999).樊富珉,张翔.人际冲突与冲突管理研究综述[J].中国矿业大学学报(社会科学版),2003,3.

⁴ 徐凤姝、石秀印、费穗宇著.社会心理的认识与调试[M].北京:人民出版社,1989:206-208.

俞文钊(2002)¹所提供的解决冲突的步骤策略具有较强的操作性。俞文钊认为,冲突双方可能有原则的冲突,也有可能是由于特定的差异造成的。因而很难截然说清楚谁对谁错,为此我们解决冲突时候应该树立“双赢”的思想,制定“双赢”方案才是最佳的方案。程序可以分为七步。第一步为承认和接受,即必须使冲突双方共同承认冲突的存在。第二步为描述,即进入详尽的描述不同意见和细则的阶段。第三步为提出解决的方案。任何争论总有几种可供选择的解决方案。第四步为估价。对各种方案作一个全面的估价。第五步为选择。由双方选择一种最佳解决方案。第六步为行动。双方执行已选定的方案。第七步为评定。

1.6.2 大学生人际冲突处理方式的研究

赵凤娟(2004)认为,当人际冲突发生时,大学生会下意识地从心理上和行为上去处理,通常会有两类处理方式:一类是问题定向处理。这类处理是针对人际冲突事件本身而做出的。大学生处理人际冲突时的态度主要有两个维度:一是合作性,即希望满足对方利益的程度;二是独断性,即希望满足自身利益的程度。按照第一类划分,可产生五种问题定向处理方式:控制、回避、平息、妥协、合作。另一类是情感定向处理。这类处理通常是在人际冲突给大学生带来强大的心理压力时,尤其是当大学生认为自己对于所面临的心理压力已经无能为力时所采用的。情感定向处理主要包括积极的压抑、投射和移置三种方式。²

张翔、樊富珉(2003)通过对“大学生冲突处理策略问卷”进行因子分析,认为大学生应对冲突主要有三种方式。1 合作、折衷型策略:双方协商、谈判,公开面对和解决问题的建设性冲突处理策略。2 回避、迁就型策略:愿意顺应他人、成全对方,或回避冲突的方式。3 竞争型策略:为争取己方利益或维护己方立场,不断声张自己的主张或权益,并不惜削弱、抨击对方的策略。³

许燕、梁觉(1998)运用开放性问题问卷,对结果进行分析认为师范生人际冲突的处理方式可分为四大类:方式一为直接冲突,又进一步细分为理智型和情绪型;方式二为间接表示不满;方式三为让步处理;方式四为逃避处理。⁴

邓小龙提到,他自编的“大学生同学间人际冲突应对方式”问卷可抽取7个因子,分别命名为沟通化解、伤害对方、回避与冷处理、反思、争执、排解压抑和认知安慰。⁵

通过文献可以看出,国内外学者对人际冲突应对方式已有一些研究,但是他们多是从宏观的角度对应对方式进行总结,在个人特性、情境模式结合的微观角度考虑的不够。

1.7 人际冲突结果的研究

现在许多学者不再单纯地认为冲突只会带来危害,而是辩证地看待冲突,一般把冲突的结果分为正面和负面两类。

俞文钊认为冲突的结果分为两种。一是有益的结果。例如消除了分裂因素,组织内重新形成团结的气氛;旧的不合适的目标可能被修改;冲突促进意见的交流等等。二是有害的结果。例如冲突给某些人带来情绪压力,影响了精神健康;剧烈的冲突浪费时间和金钱;争执者走向极端,组织涣散等等。⁶

罗宾斯认为冲突的结果可能是功能正常的,也可能是功能失常的。即冲突可能带来更多、更好的决策,提高工作绩效,是功能正常的;冲突也有可能带来破坏性的结果,降低工作绩

¹ 俞文钊著. 管理心理学[M]. 上海: 东方出版中心, 2002: 378.

² 赵凤娟. 大学生人际冲突应对教育浅探[J]. 思想理论教育导刊, 2004, 9.

³ 张翔, 樊富珉. 大学生人际冲突来源及其处理策略[J]. 青年研究, 2003, 9.

⁴ 许燕, 梁觉. 北京师范大学人际冲突处理方式的研究[J]. 青年研究, 1998, 4.

⁵ 邓小龙. 大学生同学间人际冲突事件及其应对方式[D]. 河北大学硕士论文, 2003.

⁶ 俞文钊著. 管理心理学[M]. 上海: 东方出版中心, 2002: 379.

效，是功能失调的。¹

综合文献资料，可以看出国内外学者对大学生人际冲突问题已经进行了广泛的研究，且有较丰富的资料与理论。但理论探讨居多，实证研究较少。众多研究结果也存在诸多不一致甚至互相矛盾的地方。反观国内的研究，尽管和谐与冲突的思想在中国传统文化中占有重要的地位，也有学者尝试建构出华人社会中冲突化解的理论模式，然而相应的实证研究还不多。因此，在大学生人际冲突和冲突处理模式方面有许多可以深入研究的课题。

2.研究目的与研究假设

2.1 研究目的

1 对大学生人际冲突及宿舍中的人际冲突的已有相关资料进行分析、梳理。

2 通过实证研究，系统总结当前大学生宿舍中的人际冲突的具体来源、人际冲突的处理方式以及当事人事后对冲突处理效果的评价等。

3 依据实证调查结果，就如何改善大学生的人际冲突处理方式、提高其人际交往能力提出相应的建议。

2.2 研究假设

根据本研究目的以及综合各个方面考虑，本研究提出以下六个假设：

1、多数大学生的人际冲突感属于正常范围(轻微或中等)，人际冲突感受强烈者比例较小。

2、当代大学生的宿舍中的人际冲突事件来源在性别、年级、专业各维度上存在差异。

3、面对宿舍中的人际冲突，大学生多使用合作处理，较少使用竞争攻击处理。

4、当代大学生宿舍中的人际冲突处理方式在性别、年级、专业各维度上存在差异。

5、当代大学生宿舍中的人际冲突感受与不同处理方式的相关度较高。

6、当代大学生宿舍中的人际冲突感受与对处理效果评价的相关度较高。

3.研究方法

3.1 研究对象

本研究从南京理工大学、中国药科大学、南京晓庄学院、南京林业大学的各年级随机抽取部分学生作为被试，年龄在18—23之间，共有604名学生参加了本研究。获得有效问卷563份，有效回收率为93.2%。其中男生200人，女生363人，文科207人，理科356人。大一189人，大二152人，大三124人，大四98人。本研究的统计学特征详见下表：

¹ (美)史蒂芬·P·罗宾斯著；郑晓明等译. 组织行为学精要[M]. 北京：机械工业出版社，2000：259-261.

表1 有效被试分布情况

	专业		年级				总计
	理	文	大一	大二	大三	大四	
男	159	41	64	50	42	44	200
女	197	166	125	102	82	54	363
总计	356	207	189	152	124	98	563

3.2 研究工具

3.2.1 自编大学生宿舍中的人际冲突来源问卷

自编“大学生宿舍中的人际冲突来源问卷”，最终正式量表包括23个项目。该量表采用李克特（Likert）4点记分，既要求被试根据自己的实际情况在1—4分之间作出唯一选择：1、没有影响；2、影响较小；3、影响较大；4、影响很大。量表分为5个分量表：1、为人处世差异；2、私有利益受损；3、公有资源争夺；4、作息习惯差异；5、沟通障碍。经检验，各分量表与总量表的克伦巴赫系数在0.5467—0.8956之间，具体分别为：0.8443、0.8252、0.5843、0.6414、0.5467、0.8956。说明此量表具有较好的信度。对问卷进行探索性因素分析，获得特征值大于1的因子5个，累积方差贡献率达到55.094%，说明该问卷包含内容较集中，能够测量出调查者意欲测量的内容。分量表与总量表之间的Spearman相关系数分别为：0.872、0.827、0.586、0.585、0.688，分量表与分量表的相关度较低。说明此量表也具有较好的效度。

3.2.1 自编大学生宿舍中的人际冲突处理方式及其效果问卷

“大学生宿舍人际冲突处理方式及其效果问卷”为研究者本人自编，最终正式量表包括24个项目。该量表采用李克特（Likert）4点记分，既要求被试根据自己的实际情况在1—4分之间作出唯一选择：1——从不使用；2——偶尔使用；3——比较常用；4——经常使用。量表分为4个分量表：1、竞争攻击处理；2、合作处理；3、迁就处理；4、回避忍耐处理。经检验，此量表具有较好的信效度。各分量表与总量表的克伦巴赫系数在0.6225—0.8335之间，具体分别为：0.8335、0.7882、0.7842、0.6252、0.7975。对问卷进行探索性因素分析，获得特征值大于1的因子4个，累积方差贡献率达到51.308%，说明该问卷包含内容较集中，能够测量出调查者意欲测量的内容。分量表与总量表之间的Spearman相关系数分别为：0.661、0.487、0.583、0.592，而分量表与分量表的相关度较低。

3.3 研究程序

本研究以班级为单位进行团体测试，由本人和该学校的心理学老师担任主试。量表采用统一的指导语，测试时间在20—25分钟之间。测试结束当场收回问卷，筛选出有效问卷后进行数据录入和统计分析。

3.4 数据处理

采用SPSS 11.0/ for windows 在计算机上进行数据分析处理。

4.研究过程

4.1 问卷编制过程

因为人际冲突处理效果是对处理方式的一种参考衡量,所以下文主要陈述大学生宿舍人际冲突来源和人际冲突处理方式问卷的编制过程。

4.1.1 问卷编制理由

大量研究表明,文化因素是影响心理测量不可忽视的因素,中西方社会文化差异显著,适用于欧美国家的心理量表并不完全适用于中国人。并且欧美国家大学生住宿情况与中国人差异较大,无法找出现成的适用于中国大学生宿舍人际冲突的问卷。国内大学生人际冲突问卷,可以作为部分参考。但是尚没有直接针对宿舍这种具体环境的,因此,编制一套针对当代大学生宿舍中的人际冲突来源和处理方式问卷,为高校心理工作者和教育工作者提供参考,是十分必要的,同时也是适应本研究的要求。

4.1.2 问卷测试题目的收集

4.1.2.1 人际冲突来源问卷测试题目的收集

在查阅了相关资料的基础上,本人按照初步设想的大学生宿舍人际冲突的具体事件原因、冲突表现形式、当时的处理方式、冲突解决的效果、当事人或旁观者的反思等几块内容与大学生心理协会成员展开小组讨论。记录要点。

整理论论要点并采用学生乐于接受的语言和开放问卷提问的方式、问题的数量,设定初步问卷,分别拿与一位心理学专家和一位大学心理咨询老师评阅,修改后形成正式的开放式问卷。

开放式问卷主要涉及四个方面的内容:1、因为什么具体事情,你(或当事人)和宿舍同学产生了不一致、不愉快、摩擦或争斗。2、请简要描述事情发生的过程,包括当时你(或当事人)有没有明显表现出不满意、你为什么这样处理矛盾(如果描述别人情况请推测)、对方是如何反应的(表情、说法或做法)、当时矛盾解决了没有、你的心情怎样(如果你描述别人情况请体会当事人的心情)。3、你认为出产生这种不一致、不愉快、摩擦或争斗的根本原因是什么?4、请简要描述事情结束后的情况。经过这次事情,对你以后处理人际冲突有何启发。

共有 121 人参加了开放式问卷调查,除八人自述宿舍无人际冲突没有作答外,有 113 人认真填写了“大学生宿舍中的人际冲突调查”问卷。其中大一 25 人,大二 31 人,大三 52 人,大四 5 人。有效被试指标分布详见下表:

表 2 参加开放问卷有效被试分布情况

	大一	大二	大三	大四	总计
男	7	13	16	3	39
女	18	18	36	2	74
总计	25	31	52	5	113

本研究主要是通过开放式问卷调查来建立问卷初稿理论构想的。根据开放问卷的收集结果,总结出大学生宿舍中的人际冲突原因主要有 6 个方面:作息习惯差异(8 题)、因使用个人物品产生的摩擦(8 题)、公有资源的争夺(8 题)、沟通障碍(9 题)、自尊受损(7 题)、因价值观、见解不同产生的分歧(8 题)。再参考以往研究结果以及结合自我经验的部分条目,最后形成 49 个题目拟作为初测问卷。

4.1.2.2 人际冲突处理方式问卷测试题目的收集

与大学生、心理专家、心理咨询老师讨论以及开放式问卷部分同 4.1.2.1 大学生宿舍人际冲突来源问卷编制过程。根据开放式问卷的结果，以及参考托马斯提出的冲突处理策略二维模型的构想维度，大学生处理宿舍中的人际冲突的处理方式大致可分为四类 82 个条目：合作解决（21 题）、迁就解决（18 题）、退避处理（23 题）和竞争解决（20 题）。

4.1.3 预备性测试与统计分析

问卷编定后将原稿送请两名心理学教授、一名高校心理健康教师和两名心理学研究生评阅。

经修改增删后，大学生宿舍人际冲突来源问卷，初稿定为47道题目，问卷采用李克特（Likert）4 点记分，被试根据自己的实际情况在 1－4 分之间作出唯一选择：1——没有影响；2——影响较小；3——影响较大；4——影响很大。

经修改增删后，大学生宿舍人际冲突处理方式问卷，初稿定为 80 道题目。问卷采用李克特（Likert）4 点记分，被试根据自己的实际情况在 1－4 分之间作出唯一选择：1——从不使用；2——偶尔使用；3——比较常用；4——经常使用。

对两份问卷进行预测。南京林业大学、中国药科大学、南京晓庄学院共 241 人参加了预备测试，有效问卷 236 份。其中男生 115 人，女生 121 人，大一 98 人，大二 64 人，大三 59 人，大四 15 人(见表 3)。以全校公共选修课的班级为单位进行团体测试，由本人担任主试、该课的任课老师或该校心理咨询老师从旁协助。测试时间 30 分钟左右，测试结束后当场收回问卷，并随机选取 8 名同学（男女各 4 人）进行访谈，了解问卷题目的可懂性。

表 3 参加预测问卷有效被试分布情况

	大一	大二	大三	大四	总计
男	71	22	17	5	115
女	27	42	42	10	121
总计	98	64	59	15	236

将测试数据输入计算机，用 SPSS 11.0/ for windows 进行数据分析。运用主成分正交旋转，对“大学生宿舍人际冲突来源问卷” 47 个项目进行探索性因素分析，生成特征值大于 1 的因子 6 个，累积方差贡献率达到 50.977%。首先根据各因子的公共性，将小于 0.35 的项目纳入考虑删除的项目。然后综合因子负荷，将小于 0.40 的项目删去。接着对因子负荷矩阵进行分析，如果某一个项目在每一个维度上的解释率都高或者都低则删除；如果只是对两个维度的解释率都偏高，则修改使其更加明确的靠近某一维度。再考虑到每个维度上的项目不能过少，本问卷中如果少于 5 个，则参考保留下的项目补充至 5 个。最后送两位发展与教育心理学教授、两位大学心理咨询老师、一位大学班主任、三位普通大学生、四名心理学研究生评阅和修改。经过系列筛选和修改得到 37 个项目的大学生宿舍人际冲突来源最终问卷。

依照同样方法，对“大学生宿舍人际冲突处理方式问卷” 80 个项目进行探索性因素分析，生成特征值大于 1 的因子 4 个，累积方差贡献率达到 50.232%。经过系列筛选和修改得到 32 个项目的大学生宿舍人际冲突处理方式最终问卷。

4.1.4 问卷正式量表的建构

工具：使用预测后筛选出的 37 个项目组成的“大学生宿舍人际冲突来源问卷”和 32 个项目

组成的“大学生宿舍人际冲突处理方式及其效果问卷”。

被试：按照分层随机抽样的原则，从中国药科大学、南京林业大学、南京晓庄学院、南京理工大学各年级各抽取一部分同学作为被试。共有 604 名学生参加了本研究。获得有效问卷 563 份，有效回收率为 93.2%。其中男生 200 人，女生 363 人，文科 207 人，理科 356 人。大一 189 人，大二 152 人，大三 124 人，大四 98 人（见表 1）。

施测：以班级为单位进行团体测试，由本人或者该学校的心理健康教育教师担任主试。持续时间约 20 分钟。测试结束当场收回问卷，并将测试数据输入计算机，用 SPSS 11.0/ for windows 分析数据。

4.2 问卷编制结果

4.2.1 人际冲突来源问卷项目分析

4.2.1.1 人际冲突来源问卷项目分析

将量表中所有填答的题项的得分累加，求出各被试在量表上的总分，将量表上的总分升序排列，找出前 27% 的被试（低分组）的得分和后 27% 的被试（高分组），让属于低分组的被试作为一个新的变量，将其赋值为 1，让属于高分组的被试作为另一个新的变量，将其赋值为 2，求出高低两组被试各试题平均数上的差异显著性，运用独立样本 T 检验法，将 T 检验未达到显著性效果的题项删除。

在此基础上，采用剔除某项目后，总量表内部一致性系数提高的程度、项目的公因素方差度以及项目间的相关三种方式结合的方法，剔除 14 个项目，获得效果较好的项目 23 个。

4.2.1.2 人际冲突处理方式问卷项目分析

依据项目分析理论，将 T 检验未达到显著性效果的题项删除（方法同 4.2.1.1）。在此基础上，采用剔除某项目后，总量表内部一致性系数提高的程度、项目的公因素方差度以及项目间的相关三种方式结合的方法，剔除 8 个项目，获得效果较好的项目 24 个。

4.2.2 因素分析的适用性

4.2.2.1 人际冲突来源问卷因素分析的适用性

23 个项目是否适宜进行因素分析？本研究采用 Bartlett 球形检验和 KMO 测度来判定。其结果见表 4：

表4 因素分析的适用性

Kaiser-Meyer-Olkin 取样适当性度量		.916
Bartlett 球形检验	Approx. Chi-Square (近似卡方分布)	4164.402
	Df (自由度)	253
	Sig. (显著性)	.000

根据学者 Kaiser(1974) 的观点，如果 KMO 值小于 0.5 时，不宜进行因素分析；KMO 值大于 0.8 时，适合进行因素分析。此处的 KMO 值为 0.916 大于 0.8，表示适宜进行因素分析。此外，Bartlett 球形检验的 χ^2 值为 4164.402（自由度为 253）达到显著水平，代表母群体的相关矩阵间有共同因素存在，非常适合进行因素分析。

4.2.2.2 人际冲突处理方式问卷因素分析的适用性

24 个项目是否适宜进行因素分析？本研究采用 Bartlett 球形检验和 KMO 测度来判定。

其结果见表 5:

表 5 大学生宿舍中人际冲突处理方式问卷因素分析的适用性

Kaiser-Meyer-Olkin 取样适当性度量		.846
Bartlett 球形检验	Approx. Chi-Square (近似卡方分布)	4270.541
	Df (自由度)	276
	Sig. (显著性)	.000

此处的 KMO 值为 0.846 大于 0.8, 表示适宜进行因素分析。此外, Bartlett 球形检验的 X^2 值为 4270.541 (自由度为 276) 达显著, 说明母群体的相关矩阵间有共同因素存在, 适合进行因素分析。

4.2.3 量表的结构

4.2.3.1 人际冲突来源问卷的结构

对于构想模型应使用探索性因素分析。对 23 个项目进行探索性因素分析, 生成特征值大于 1 的因子 5 个。结合碎石图和累计方差贡献率, 采用方差最大正交旋转法 (Varimax), 获得最终的因素分析结果、各因子载荷及公共性详见下表 6 所示:

表6 大学生宿舍中的人际冲突来源问卷因素分析

项目	各 因 素 因 子					公共性
	1	2	3	4	5	
A31	.734					.605
A16	.684					.548
A13	.661					.513
A33	.647					.549
A22	.597					.501
A27	.588					.445
A11	.566					.518
A30	.542					.452
A19		.751				.679
A25		.683				.635
A24		.674				.584
A18		.655				.545
A37		.637				.539
A3		.588				.499
A20			.766			.617
A23			.673			.568
A14			.613			.478
A1				.792		.655
A12				.673		.614
A9				.627		.526
A2					.623	.535
A4					.605	.565
A6					.602	.503
特征值	3.947	3.367	1.838	1.820	1.700	
方差百分比	17.159	14.640	7.990	7.915	7.391	55.094

原构想维度有六个，分别是：自尊受损（7 题）、因个人物品使用产生的摩擦（8 题）、公有资源的争夺（8 题）、作息习惯差异（8 题）、沟通障碍（9 题）、因价值观等不同产生的分歧（8 题）。

根据正式问卷的数据旋转后的所得的负荷矩阵，以及编制问卷的原构想效度，在进行定性和定量分析后，最后确定提取五个因子。将这五个因子分别命名为：1、为人处世差异；2、私有利益受损；3、公有资源争夺；4、作息习惯差异；5、沟通障碍。

比较原构想维度与实际整理出的维度，两者基本是吻合的，不过“沟通障碍”、“自尊受损”与“价值观等不同产生的分歧”三个维度合并成了两个维度，这也启示我们原来的三个构想维度存在一定的关联性和重复性。

4.2.3.2 人际冲突处理方式问卷的结构

对于构想模型应使用探索性因素分析。对 24 个题项进行探索性因素分析，生成特征值大于 1 的因子 4 个。结合碎石图和累计方差贡献率，采用方差最大正交旋转法（Varimax），获得最终的因素分析结果、各因子载荷及公共性详见下表 7 所示：

表 7 大学生宿舍中人际冲突处理方式问卷 24 个项目的因素分析结果

项目	各 因 素 因 子				公共性
	1	2	3	4	
B19	0.724				0.525
B 31	0.712				0.542
B 15	0.685				0.493
B 18	0.674				0.492
B 30	0.655				0.450
B 5	0.639				0.474
B 25	0.630				0.508
B 26	0.600				0.474
B 13	0.522				0.471
B 22		0.753			0.589
B 21		0.731			0.576
B 10		0.687			0.505
B 24		0.683			0.491
B 3		0.631			0.480
B 6		0.586			0.502
B 9		0.473			0.411
B 8			0.827		0.685
B 7			0.797		0.653
B 12			0.719		0.547
B 11			0.669		0.475
B 32			0.539		0.467
B 17				0.606	0.573
B 16				0.505	0.527
B 23				0.462	0.402
特征值	4.339	3.211	3.017	1.747	
方差百分比	18.081	13.378	12.569	7.279	51.308

根据旋转后的所得的负荷矩阵，以及编制问卷的构想效度，在进行定性和定量分析后，确定提取四个因子。将这四个因子分别命名为：1、竞争攻击处理；2、合作处理；3、迁就处理；4、回避忍耐处理。

4.3 信度和效度检验

4.3.1 信度检验

4.3.1.1 人际冲突来源问卷信度检验

本量表采用多重记分法，所以采用 Cronbach's α 系数来评估量表的一致性。所得的内部一致性系数在 0.5467—0.8956 之间。

表 8 大学生宿舍中人际冲突来源问卷信度指标

	分量表 1	分量表 2	分量表 3	分量表 4	分量表 5	总量表
内部一致性	F1	F2	F3	F4	F5	ff
	(8 个项目)	(6 个项目)	(3 个项目)	(3 个项目)	(3 个项目)	(共 23 个)
Cronbach's α 系数	0.8443	0.8252	0.5843	0.6414	0.5467	0.8956

4.3.1.2 人际冲突处理方式问卷信度检验

本量表采用多重记分法，所以采用 Cronbach's α 系数来评估量表的一致性。所得的内部一致性系数在 0.6225—0.8335 之间。

表 9 大学生宿舍中人际冲突处理方式问卷信度指标

	分量表 1	分量表 2	分量表 3	分量表 4	总量表
内部一致性	F1(9 个项目)	F2(7 个项目)	F3(5 个项目)	F4(3 个项目)	ff(24 个项目)
Cronbach's α 系数	0.8335	0.7882	0.7842	0.6252	0.7975

4.3.2 效度检验

4.3.2.1 人际冲突来源问卷效度检验

(1)人际冲突来源问卷结构效度

根据项目分析理论，因素载荷值越大，说明该项目与公因素的关系越密切，所以首先剔除因子负荷小于 0.4 的项目。其次对因子矩阵进行分析，项目在不同因子上有十分接近的负荷，表明对不同因子的区分度很小，应该予以剔除。在保证项目在某一特定公因素上载荷值大的前提下，若项目的共因素也比较大，则说明该项目对某一特定共因素的贡献大，而对其他共因素的贡献小。因此，根据各项目的因素载荷和公共性的大小，可以推断出各项目的区分度的好坏。本研究采用极大方差正交旋转的因素分析方法，对问卷进行探索性因素分析，获得特征值大于 1 的因子 5 个，累积方差贡献率达到 55.094%，说明该问卷包含内容较集中，能够测量出调查者意欲测量的内容。

依据心理量表中量表编制要求，应遵循分量表间相关度较低而分量表与总量表的相关度较高的原则。由下表可以看出，5 个分量表之间的相关度较低，而分量表与总量表的相关度较高，均达到了显著性水平。

表10 大学生宿舍中人际冲突来源问卷分量表与总量表之间的Spearman相关系数

	总量表 (ff)	分量表 1 (F1)	分量表 2 (F2)	分量表 3 (F3)	分量表 4 (F4)
分量表 1 (F1)	.872**				
分量表 2 (F2)	.827**	.599**			
分量表 3 (F3)	.586**	.403**	.379**		
分量表 4 (F4)	.585**	.379**	.402**	.321**	
分量表 5 (F5)	.688**	.510**	.504**	.404**	.320**

**表示 $p < 0.01$ (2-tailed).

(2)人际冲突来源问卷内容效度

本研究自编的的大学生宿舍中人际冲突来源问卷严格遵照了一般量表的编制过程,即本人在查阅了大学生人际冲突来源相关资料的基础上,与部分大学生展开小组讨论,记录并整理讨论的要点,设定初步开放式问卷,接着分别拿与一位心理学专家和一位大学心理咨询老师评阅,修改后形成正式的开放式问卷。然后归纳回收的开放式问卷内容,并结合部分学生的访谈,尽可能全面而集中地概括出大学生人际冲突来源,形成问卷初稿。问卷编定后将原稿送请两名心理学教授、一名高校心理健康教师和两名心理学研究生评阅,经修改增删后,初稿定为 47 道题目。问卷初稿回收后,再经过筛选、补充,最后送两位发展与教育心理学教授、两位大学心理咨询老师、一位大学班主任、三位普通大学生、四名心理学研究生评阅和修改,确认该问卷的目标内容,得到 37 个项目的问卷,第二次施测,最终得到 23 个项目的正式问卷。应该说,该问卷具有良好的内容效度。

4.3.2.2 人际冲突处理方式问卷效度检验

(1)人际冲突处理方式问卷结构效度

本研究采用极大方差正交旋转的因素分析方法,对问卷进行探索性因素分析,获得特征值大于 1 的因子 4 个,累积方差贡献率达到 51.308%,说明该问卷包含内容较集中,能够测量出调查者意欲测量的内容。

依据心理量表中量表编制要求,应遵循分量表间相关度较低而分量表与总量表的相关度较高的原则。由下表可以看出,4 个分量表之间的相关度基本是比较低的,而分量表与总量表的相关度均比较高,达到了显著性水平。

表11 大学生宿舍中人际冲突处理方式问卷分量表与总量表之间的Spearman相关系数

	总量表 (ff)	分量表 1 (F1)	分量表 2 (F2)	分量表 3 (F3)
分量表 1 (F1)	.661**			
分量表 2 (F2)	.487**	.076		
分量表 3 (F3)	.583**	.095*	.040	
分量表 4 (F4)	.592**	.403**	-.096*	.433**

**表示 $p < 0.01$ (2-tailed). * 表示 $p < 0.05$ (2-tailed).

(2)人际冲突处理方式问卷内容效度

本研究自编的的大学生宿舍中人际冲突处理方式问卷,严格遵照了一般量表的编制过程,即本人在查阅了大学生人际冲突处理方式相关资料,分析开放式问卷内容,结合部分学生的访谈,并参考托马斯提出的冲突处理策略二维模型的构想维度的基础上,形成问卷原稿。问卷编定后将原稿送请两名心理学教授、一名高校心理健康教师和两名心理学研究生评阅,经修改增删后,初稿定为 80 道题目。问卷初稿回收后,再经过筛选、补充,最后送两位发展与教育心理学教授、两位大学心理咨询老师、一位大学班主任、三位普通大学生、四名心

理学研究生评阅和修改，确认该问卷的目标内容，得到 32 个项目的问卷，第二次施测，最终得到 24 个项目的正式问卷。应该说，该问卷具有良好的内容效度。

5.研究结果

5.1人际冲突感等级、性别、年级、专业的特点及差异研究

5.1.1大学生宿舍中的人际冲突感等级特点及其差异比较

根据人际冲突感得分，将大学生的人际冲突感受分为低、中、高三个等级，其中 1-2 分为轻微人际冲突感受，2-3 分为中等人际冲突感受，3-4 分为强烈人际冲突感受。对大学生宿舍中的人际冲突感得分等级的频数进行分析，发现处于轻微人际冲突感受的大学生占 43.7%，中等人际冲突感受的大学生占 53.6%，强烈人际冲突感受的大学生占 2.7%。说明绝大多数（97.3%）大学生的人际冲突感受属于正常范围，强烈人际冲突感受者只占 2.7%，但是不容忽视的是大学生中约有 53.6%的人属于中等人际冲突感受等级。另外，从图 7 也可明显看出，大学生所感受到的人际冲突，由作息习惯差异引起的最多，其次是由为人处世差异、私有利益受损引起的冲突，因为公有资源争夺引起的冲突相对较少。

表12 大学生宿舍中的人际冲突感得分等级

	频数Frequency	百分比Percent
轻微	246	43.7%
中等	302	53.6%
强烈	15	2.7%
总数	563	100.0%

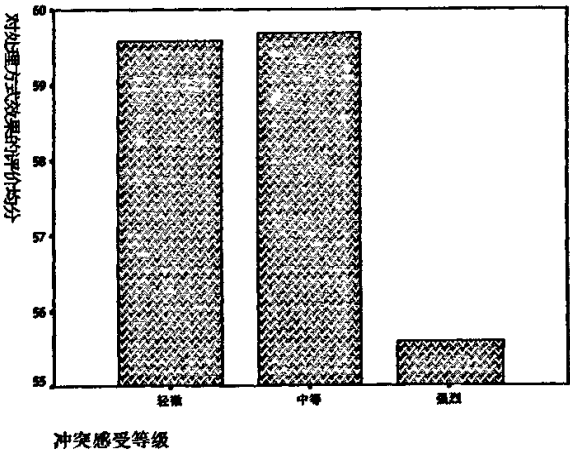


图 6 大学生宿舍中的人际冲突感得分等级

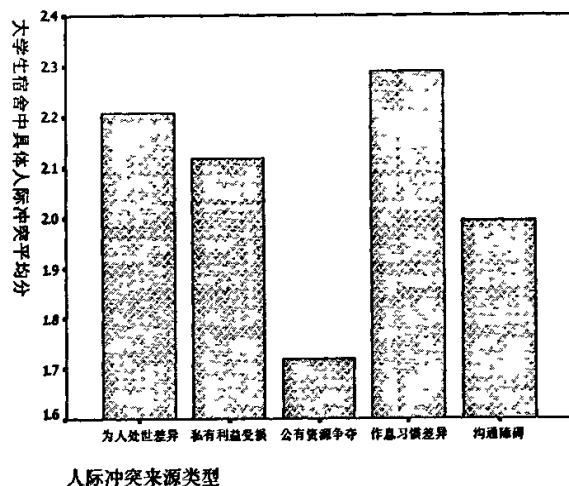


图7 大学生宿舍中的人际冲突具体来源

5.1.2大学生宿舍中的人际冲突感得分的性别特点及其差异比较

表13 大学生宿舍中的人际冲突感得分的性别特点及差异显著性

项目	男(M±SD)	女(M±SD)	t值	Sig. (2-tailed)
为人处世差异	17.11±4.81	17.97±5.15	-1.941	.053
私有利益受损	12.91±3.92	12.59±3.92	.928	.354
公有资源争夺	4.74±1.53	5.39±1.85	-4.501	.000**
作息习惯差异	6.61±1.98	7.01±2.04	-2.225	.026**
沟通障碍	5.89±1.86	6.04±1.85	-.976	.330
冲突感总得分	47.25±10.82	49.01±11.40	-1.785	.075

**表示 $p < 0.01$ (2-tailed)

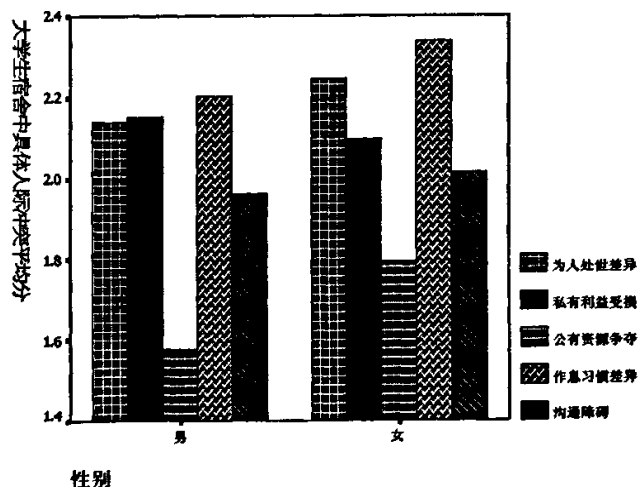


图8 大学生宿舍中的具体人际冲突的性别特点及其差异

从总体上看,男女大学生人际冲突感得分在性别上的差异不显著,但是在公有资源争夺和作息习惯差异这两个项目上差异显著,且均是女生的分数比男生高。图8给我们更加形象地展示了男女生在具体方面的人际冲突特点与差异。

5.1.3大学生宿舍中的人际冲突感得分的年级特点及其差异比较

表14 大学生宿舍中的人际冲突感得分的年级特点及差异的多重比较

		Mean Difference	
(I) 年级	(J) 年级	(I-J)	Sig.
LSD多重比较	1	2	-1.4405
		3	-4.0373*
		4	-7.4252*
	2	3	-2.5968*
		4	-5.9847*
	3	4	-3.3879*

**表示 $p<0.05$ (2-tailed)

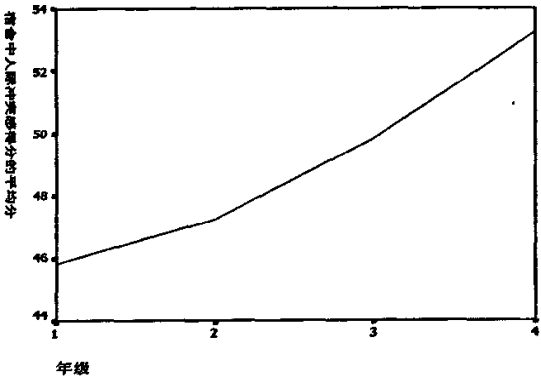


图9 大学生宿舍中的人际冲突感得分的年级特点及其差异

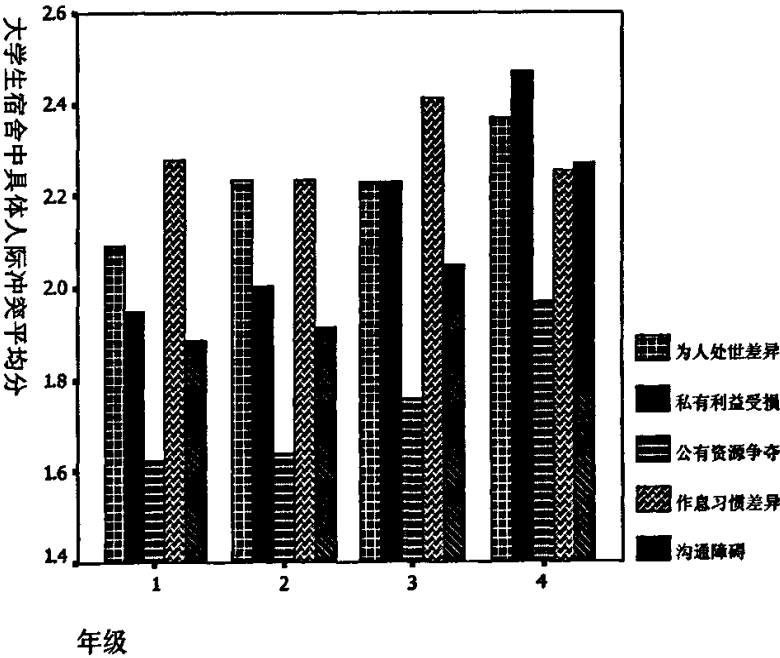


图10 大学生宿舍中的具体人际冲突感得分的年级特点及其差异

经LSD多重比较,从表14可以看出,除了一二年级之间,年级变量的四个水平之间的相伴概率基本上都小于显著性水平,说明四个年级间人际冲突感得分大多存在显著差别。并且从曲线图可以明显看出,人际冲突感得分随着年级的递增而递增。

进一步分析各年级的人际冲突感得分特点发现(见图10):大一学生的人际冲突集中在作息习惯差异;到了大学二年级,作息习惯差异和为人处世差异并列成为两大焦点矛盾;大学三年级,作息习惯差异继续升高,私有利益受损引起的矛盾显著上升和为人处世的矛盾持平;临近毕业,大四学生的各项冲突均有大幅度增长,尤其是私有利益受损一项,增幅十分明显,跃居冲突首位,但是由作息习惯差异引起的人际冲突却有明显回落。

5.1.4大学生宿舍中的人际冲突感得分的专业特点及其差异比较

表15 大学生宿舍中的人际冲突感得分的专业特点及差异显著性

项目	理科(M±SD)	文科(M±SD)	t值	Sig. (2-tailed)
为人处世差异	17.06±4.99	18.71±4.97	-3.797	.000**
私有利益受损	12.45±3.88	13.14±3.97	-2.043	.042**
公有资源争夺	4.70±1.52	5.94±1.88	-8.092	.000**
作息习惯差异	6.93±2.14	6.77±2.00	.868	.386
沟通障碍	5.79±1.81	6.32±1.88	-3.313	.001**
冲突感总得分	46.92±10.79	50.89±11.53	-4.102	.000**

**表示 $p<0.01$ (2-tailed)

文理科专业的不同是否影响大学生宿舍中的人际冲突?从表15可以看出,除了作息习惯差异这个项目差异不显著外,其余四个项目以及总分的差异均显著。

5.1.5大学生宿舍中的人际冲突感得分的整体比较

表16 大学生宿舍中的人际冲突感总得分的多因素方差分析

变异来源	df	均方	F值	Sig.
Corrected Model	14	580.990	5.084	.000
Intercept	1	825435.011	7222.531	.000
性别	1	7.734	.068	.795
年级	3	723.256	6.328	.000**
专业	1	1086.090	9.503	.002**
性别*年级	3	203.285	1.779	.150
性别*专业	1	270.012	2.363	.125
年级*专业	3	563.515	4.931	.002**
性别*年级 *专业	2	197.124	1.725	.179
Error	548	114.286		
Total	563			
Corrected Total	562			

a: 决定性系数 $R^2 = 0.115$ (调整后的决定性系数 $R^2 = 0.092$)

5.2处理方式及其效果评价性别、年级、专业的特点及差异研究

5.2.1大学生宿舍中的人际冲突的处理方式的特点及其差异比较

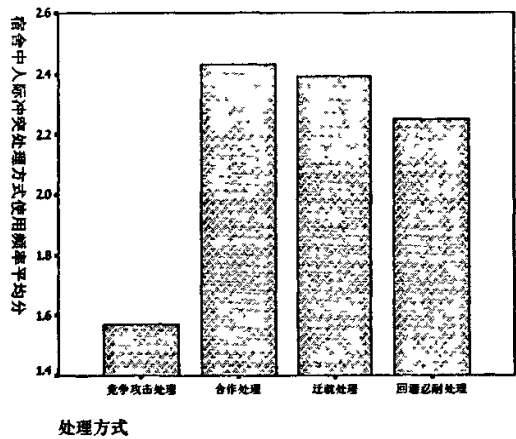


图 11 大学生宿舍中的人际冲突的处理方式的特点及其差异

图 11 显示，大学生面对宿舍中的人际冲突，使用最多的处理方式合作处理，其次是迁就处理和回避忍耐处理，竞争攻击处理是使用最少的方式。处理方式的使用频率在大学生对冲突处理方式效果的评价上，也得到了验证（见图 12），即大学生普遍认为合作处理效果最好，其次是迁就处理和回避忍耐处理，竞争攻击处理效果最差。

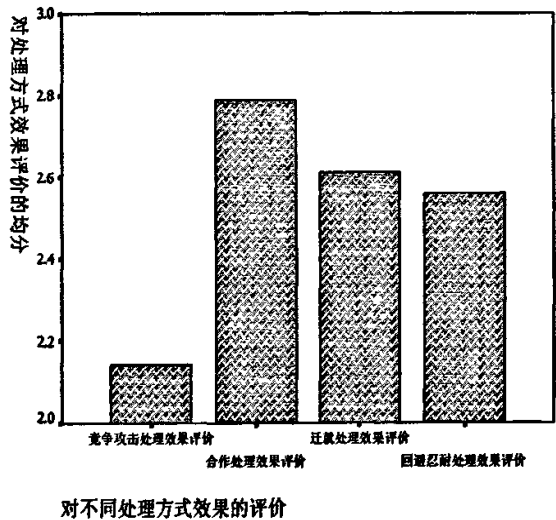


图 12 大学生对不同人际冲突的处理方式效果评价的特点及其差异

5.2.2大学生宿舍中的人际冲突的处理方式的性别特点及其差异比较

表17 大学生宿舍中的人际冲突处理方式的性别特点及差异显著性

项目	男生(M±SD)	女生(M±SD)	t值	Sig. (2-tailed)
竞争攻击处理	14.63±4.12	13.84±4.38	2.099	.036*
合作处理	17.11±3.77	16.96±3.71	.437	.662
迁就处理	11.35±3.27	12.28±2.87	-3.482	.001*
回避忍耐处理	6.44±2.45	6.92±2.00	-2.623	.009*
使用总频率	49.52±8.88	49.99±7.59	-.663	.507

* 表示 $p < 0.05$ (2-tailed)

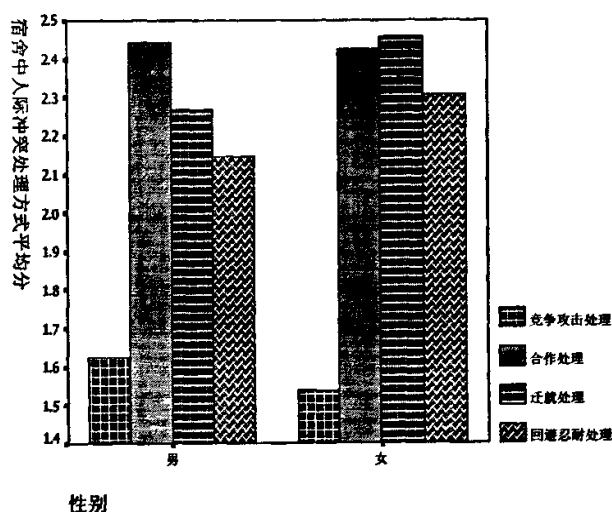


图 13 大学生宿舍中人际冲突处理方式的性别特点和差异

从总体上看,男女大学生人际冲突处理方式使用总频率在性别上的差异不显著,但是在竞争攻击处理、迁就处理和回避忍耐处理这三个项目上差异显著,竞争攻击处理分数男生比女生高,迁就处理和回避忍耐处理上均是女生的分数比男生高。另外,图 13 显示,男生使用最多的处理方式合作处理,其次是迁就处理;而女生使用最多的是迁就处理,其次是合作处理方式。不过男女对不同处理方式的效果评价却非常一致,均认为合作处理的方式最好,其次是迁就处理和回避忍耐处理,而竞争攻击处理方式效果最差(见图 14)。

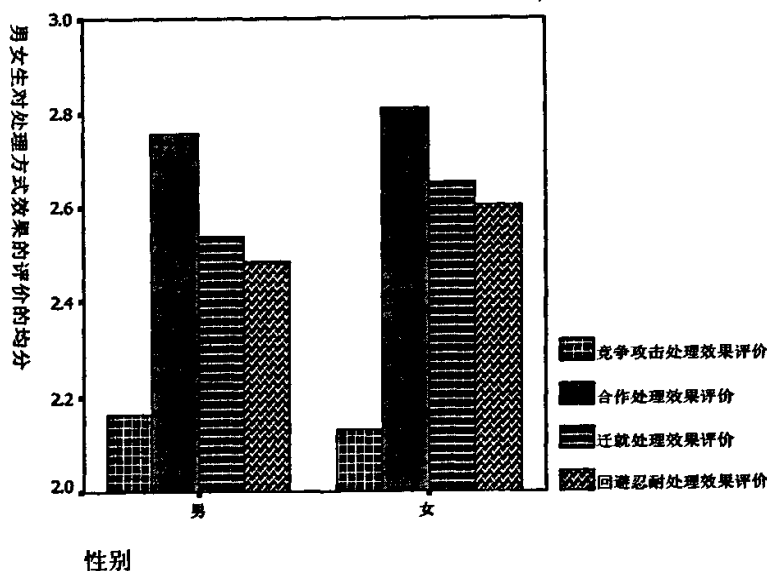


图 14 大学生宿舍中人际冲突处理方式效果评价的性别特点和差异

5.2.3大学生宿舍中的人际冲突处理方式的年级特点及其差异比较

表18 大学生宿舍中的人际冲突处理方式年级差异的多重比较。

		Mean Difference		
(I) 年级	(J) 年级	(I-J)	Sig.	
LSD多重比较	1	2	-1.0544	.207
		3	-.4260	.630
		4	-5.9342*	.000*
	2	3	.6284	.498
		4	-4.8798*	.000*
	3	4	-5.5082*	.000*

* 表示 $p<0.05(2\text{-tailed})$

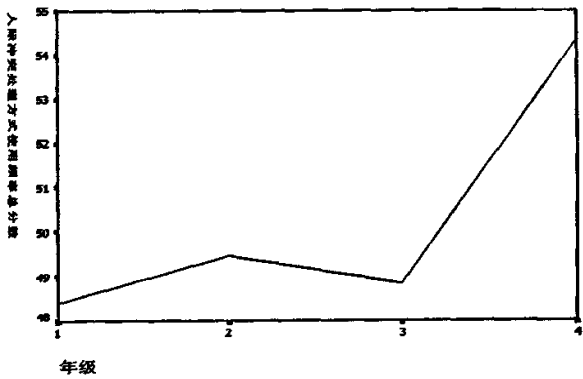


图15 人际冲突处理方式使用总频率的年级特点

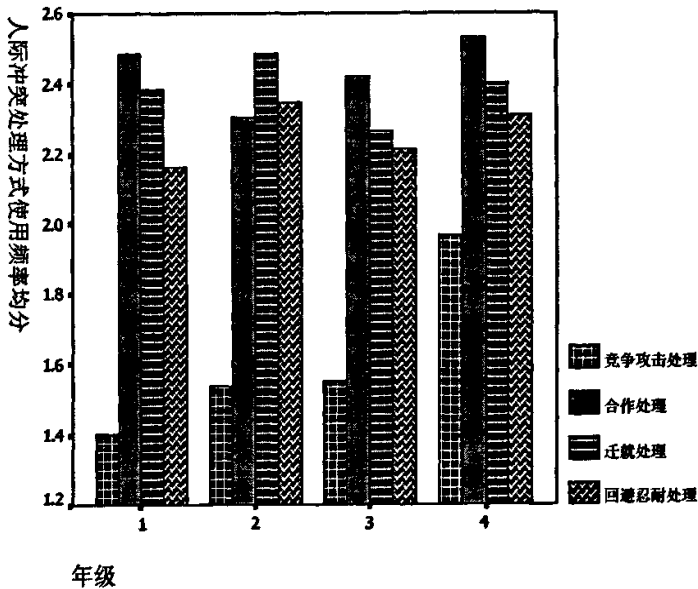


图16 大学生宿舍中的人际冲突具体处理方式使用频率的年级特点及差异

经LSD多重比较,表18显示,除了四年级与一二三年级两两之间差异均显著外,其余三个年级两两之间不存在显著差别。并且从曲线图(图15)可以明显看出,人际冲突处理方

式使用总频率呈现由低到高再降低再升高的趋势。

图16进一步显示了各年级人际冲突处理方式的具体特点和差异：大一新生最经常使用的是合作处理方式；大二学生转为使用迁就处理最多，到了大三大四，合作处理来解决人际冲突又成为主流。再具体分析不同年级对不同处理方式效果的评价，四个年级在大方向上均认为合作处理效果最好（见图17）。

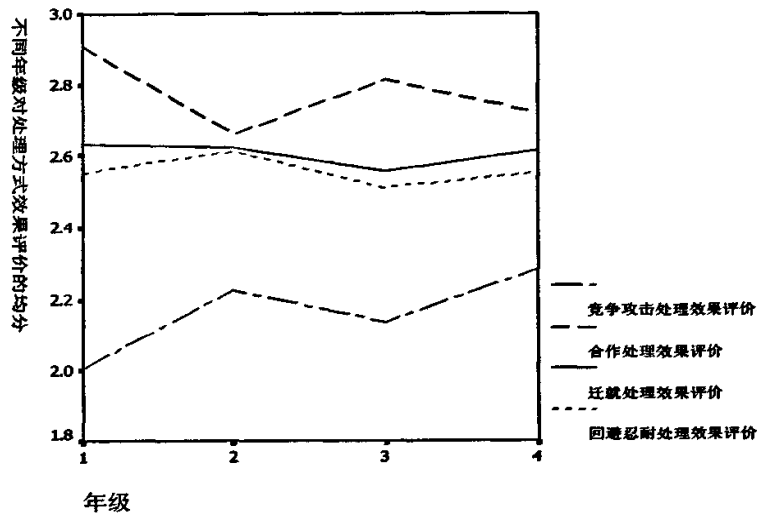


图17 大学生宿舍中的人际冲突处理方式效果评价的年级特点

5.2.4大学生宿舍中的的人际冲突处理方式的专业特点及其差异比较

表19 大学生宿舍中的人际冲突处理方式的专业特点及差异显著性

项目	理科(M±SD)	文科(M±SD)	t值	Sig. (2-tailed)
竞争攻击处理	13.81±3.98	14.65±4.76	-2.128	.034*
合作处理	17.00±3.92	17.03±3.38	.914	.108
迁就处理	11.80±3.12	12.19±2.91	-1.465	.144
回避忍耐处理	6.74±2.18	6.76±1.95	-.107	.915
使用总频率	49.35±7.89	50.63±8.33	-1.817	.070

*表示p<0.05(2-tailed)

表19显示，除了竞争攻击处理这个项目差异显著外，其余三种处理方式以及使用总频率的专业差异均不显著。

5.2.5大学生宿舍中的处理方式的整体比较

表20 大学生宿舍中的人际冲突处理方式的多因素方差分析

变异来源	df	均方	F值	Sig.
Corrected Model	14	321.796	5.493	.000
Intercept	1	867029.282	14799.571	.000
性别	1	.637	.011	.917
年级	3	392.969	6.708	.000**
专业	1	88.529	1.511	.219
性别*年级	3	71.976	1.229	.299
性别*专业	1	255.302	4.358	.037**
年级*专业	3	362.150	6.182	.000**
性别*年级 *专业	2	28.860	.493	.611
Error	548	58.585		
Total	563			
Corrected Total	562			

a: 决定性系数 $R^2 = 0.123$ (调整后的决定性系数 $R^2 = 0.101$)

5.3 人际冲突感得分与处理方式及其效果评价的相关研究

5.3.1 大学生宿舍中的人际冲突感得分与不同处理方式的相关研究

表21 大学生宿舍中人际冲突感得分与不同处理方式之间的相关性

	竞争攻击处理	合作处理	迁就处理	回避忍耐处理
Pearson 相关系数	.363**	.059	.229**	.281**
Sig. (2-tailed)	.000	.161	.000	.000

** 表示 $p < 0.01$ (2-tailed). * 表示 $p < 0.05$ (2-tailed). Pearson 相关系数

表21告诉我们, 大学生宿舍人际冲突感得分与竞争攻击处理、迁就处理、回避忍耐处理均呈显著的相关性, 即以上三种方式的使用均会导致宿舍中人际冲突感得分的增高。大学生宿舍中人际冲突感得分具体差异与不同处理方式之间的相关性检验详见表22。

表22 大学生宿舍中人际冲突感得分具体差异与不同处理方式之间的相关性检验

	竞争攻击处理	合作处理	迁就处理	回避忍耐处理
为人处世差异	.317**	-.015	.244**	.331**
私有利益受损	.283**	.153**	.103*	.103*
公有资源争夺	.347**	.028	.178**	.160**
作息习惯差异	.126**	-.030	.139**	.218**
沟通障碍	.265**	.082	.178**	.186**

** 表示 $p < 0.01$ (2-tailed). * 表示 $p < 0.05$ (2-tailed). Pearson 相关系数

5.3.2大学生宿舍中人际冲突感受不同水平者处理方式的特点比较

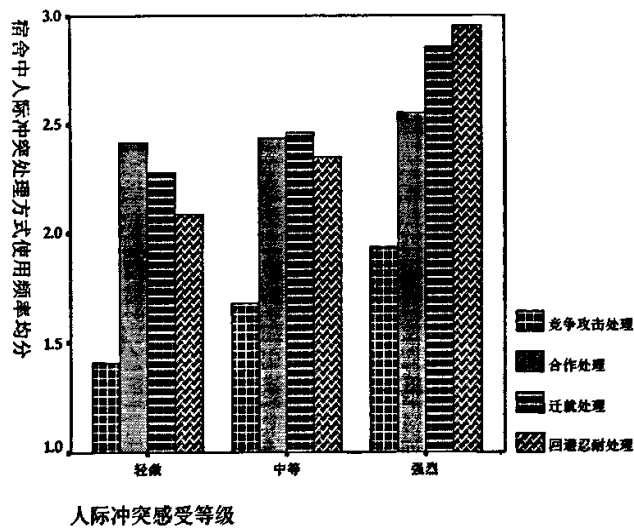


图18 不同人际冲突感受等级者处理方式的特点

表23 大学生宿舍中人际冲突感受水平与处理方式的相关

		竞争攻击 处理	合作 处理	迁就 处理	回避忍耐 处理
人际冲突感受 等级	Pearson Correlation	.306**	.031	.186**	.239**
	Sig. (2-tailed)	.000	.468	.000	.000

** 表示p<0.01 (2-tailed). Pearson 相关系数

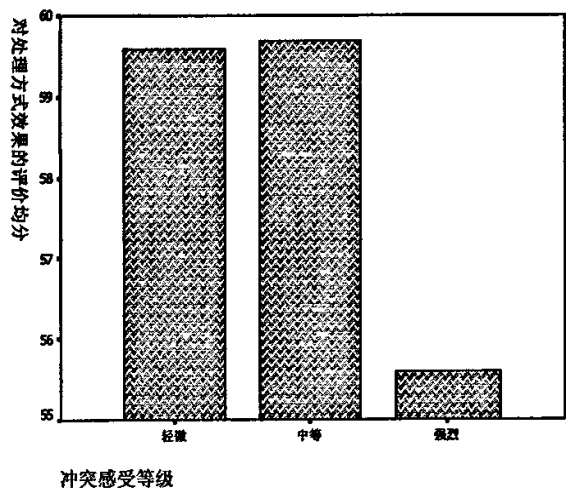


图19 不同人际冲突感受水平者对处理方式效果评价的差异

图18显示，在人际冲突感受的三个等级中，轻微、中等和强烈者使用最多的处理方式

分别为合作处理、迁就处理和回避忍耐处理。表23也显示，人际冲突感受等级也与竞争攻击处理、迁就处理、回避忍耐处理这三种方式的使用频率呈显著相关。我们又发现，人际冲突感受轻微、中等者，对自己所使用的处理方式的效果，评价分数较高，而人际冲突感受强烈者，对自己所使用的处理方式的效果，评价分数则明显偏低（见图19）。

5.3.3大学生宿舍中的处理方式与人际冲突感得分的回归方程

为了进一步分析处理方式与人际冲突感得分之间的关系，我们把处理方式作为自变量，人际冲突感得分作为因变量，采用强行进入法（Enter）进行多元回归分析，回归结果如下：

表24 不同处理方式对人际冲突感得分的回归分析

	回归系数 β	t	Sig.
Constant	25.725	9.031	.000
竞争攻击处理	.784	7.034	.000
合作处理	.103	.873	.383
迁就处理	.525	3.294	.001
回避忍耐处理	.527	2.079	.038
F	28.871		.000
R	.414		
R ²	.171		
调整后的R ²	.166		

表24中的多元回归结果显示，进入回归方程的四个预测变量在预测人际冲突感得分时，多元相关系数为0.414，经过调整的决定性系数达0.166。对回归方程进行方差分析显著性检验，统计量F的值为28.871，相伴概率值 $p < 0.001$ ，表明回归方程达到极其显著的水平，说明用这四个自变量与人际冲突感得分存在线性回归关系。

宿舍中处理方式与人际冲突感得分的多元线性回归方程为：

宿舍中人际冲突感得分=25.725+0.784×竞争攻击处理+0.103×合作处理+0.525×迁就处理+0.527×回避忍耐处理

5.3.4大学生宿舍中的人际冲突感得分与对处理效果评价的相关

表25 人际冲突感得分与处理方式效果的相关

		处理方式 效果总分	竞争攻击 处理效果	合作处理 效果	迁就处理 效果	回避忍耐 处理效果
人际冲突感受 分数	Pearson					
	Correlation	-.049	.052	-.181**	-.101*	.043
	Sig. (2-tailed)	.243	.216	.000	.016	.303

** 表示 $p < 0.01$ (2-tailed). ** 表示 $p < 0.05$ (2-tailed).

人际冲突感得分与竞争攻击处理效果、回避忍耐处理效果呈正相关，与处理方式效果总分呈负相关，与合作处理效果、迁就处理效果呈显著负相关。

5.3.5大学生宿舍中的处理方式效果评价与人际冲突感得分的回归方程

为了进一步分析处理方式效果评价与人际冲突感得分之间的关系，我们把对处理方式效果的评价作为自变量，人际冲突感得分作为因变量，采用强行进入法（Enter）进行多元回归分析，回归结果如下：

表26 不同处理方式效果评价对人际冲突感得分的回归分析

	回归系数 β	t	Sig.
Constant	58.226	18.457	.000
竞争攻击处理效果	.977	1.226	.221
合作处理效果	-3.502	-3.695	.000
迁就处理效果	-2.031	-1.944	.052
回避忍耐处理效果	1.217	1.290	.198
F	6.592		.000
R	.213		
R ²	.045		
调整后的R ²	.033		

表26中的多元回归结果显示,进入回归方程的四个预测变量在预测人际冲突感得分时,多元相关系数为0.213,经过调整的决定性系数达0.033。对回归方程进行方差分析显著性检验,统计量F的值为6.592,相伴概率值 $p < 0.001$,表明回归方程达到极其显著的水平,说明用这四个自变量与人际冲突感得分存在线性回归关系。

处理方式效果评价与人际冲突感得分之间的多元线性回归方程为:

宿舍中人际冲突感得分=58.226+0.977×竞争攻击处理效果-3.502×合作处理效果-2.031×迁就处理效果+1.217×回避忍耐处理效果

6.分析与讨论

6.1 人际冲突感等级、性别、年级、专业的特点及差异比较

6.1.1 大学生宿舍中的人际冲突感的等级特点

根据大学生宿舍中的人际冲突感得分,可以将大学生的人际冲突感受等级分为低、中、高三个水平。传统观点认为,所有的冲突是有害的,而且是不必要的,应该避免。因为冲突的出现表明群体内的功能失调。到目前为止,我们中的很多人依然在使用这种标准来评估冲突情境。其实,对于所有的群体和组织来说,冲突是与生俱来的,是人际互动过程中无法避免的。正如人际关系学派所建议的,人们应接纳冲突、使它的存在合理化,有时候轻微冲突的出现反而能提高团体的和谐。正如学生小李(大三男生)所说,“宿舍同学间有点矛盾冲突很正常啊,说出来以后反而解决了许多问题,还增进了相互之间的感情。”

但是,如果人际冲突感受处于中等或是强烈水平,说明学生的人际关系出现了一些问题,尤其是强烈人际冲突感受者,他们人际关系出现失调,身心健康受到影响。表12显示了大学生宿舍中的人际冲突感得分不同等级的频数,结果表明,有轻微人际冲突感受的大学生占43.7%,有中等和强烈人际冲突感受的大学生各占53.6%、2.7%,有轻微人际冲突是正常的,但中等和强烈的大学生合计占56.3%,比例偏大,总体说来大学生宿舍中的人际冲突较为严重,已经成为影响大学生心理健康的重要因素。

进一步分析引起大学生冲突的具体原因,从图7也可以明显看出,大学生所感受到的人际冲突,由作息习惯差异引起的最多,其次是为入处世差异、私有利益受损引起的冲突。这提醒我们,必须对大学生这几方面的人际冲突给予重点关注。

作息习惯差异主要是指休息习惯不一致,例如有人睡觉特别晚、过了熄灯时间仍然有人在打电话、休息时他人声音太大等,这方面引发的矛盾最多,也最让学生烦恼。访谈中,学生小陈(大二男生)说:“睡觉问题影响太大了,我只要睡不好,第二天就没精神,课也上不好,人也十分烦躁!别的什么矛盾忍忍也就算了,可是睡觉这个问题不是我忍忍就可以的。为了这个问题,我都烦透了,都觉得自己要得神经衰弱了!”诚然,每个大学生都希望能够拥有一个相对独立的空间、比较自由地选择自己的生活方式,但是如果只是考虑到自己的意愿,那么必然导致同一宿舍或者相邻宿舍之间的日常生活无法同步。因此,我们一方面要加强对大学生的思想教育,制定一些自律公约,增进他们自我约束的能力。另一方面,建议高校宿舍管理加强制度创新。过去高校安排学生宿舍时,大多会考虑学生地域、城乡等方面的搭配,以期促进他们之间的相互交流,但从现在的实际情况看,学生对学校的这种善意安排并不能很好地加以利用,“强行”搭配往往反而成了许多宿舍矛盾冲突的根源。因此,建议在新生入住之前,尽可能地征求他们对入住同学的要求(特别是作息习惯),或者让他们适时自愿进行一些调整是有必要的。

为人处世差异冲突主要是指与人交往时的态度不妥引发的冲突。当代大学生越来越注重人际交往,且呈现出广泛性、群体性、迫切性等特点。然而大学生自身心理发展过程中,又存在闭锁性导致的孤独感与渴求交往的矛盾、独立性与依赖性的矛盾、自尊与自卑的矛盾、渴求满足新需求与未能如愿的矛盾。然而性格观念的隔阂、做事方式的差异等等,都不同程度地妨碍了大学生相互之间的交往和沟通。特别是当代大学生绝大部分是独生子女,为人处世都自觉不自觉地习惯于以自我为中心,更是容易产生一系列的问题。例如有的学生经常表现出自以为是的样子、说话太直不顾及别人感受、总希望别人帮助他却不帮助别人等等。学生小刘(大一女生)就反映:“宿舍里有个别人,说话总不顾及别人感受,太冲,还自认为这叫直率。”

私有利益受损引起的冲突主要是针对个人物品而言的,例如使用他人物品不爱惜、借用

东西不及时归还、不打招呼就翻看别人东西等。咨询中,男女生均提出过,他们非常介意别人不经过自己同意就翻看或者动用自己的东西,感觉这是对自己的不尊重,心里会别扭好长时间。这也说明,大学生已有很强的自我意识。

6.1.2 不同性别大学生宿舍中的人际冲突的差异比较

从总体上看,男女大学生人际冲突感得分性别差异不显著。许燕、钱筠(1999)也发现,当代男女大学生在卡特尔16项人格因素量表上的分数比较接近,人格的性别差异表现为趋小的特征。¹这与本研究的结果是近似的。同时,卢勤、黄丽珊的研究²也证明当代男女大学生在大的人格维度上只有三个维度存在着性别差异,即才干、情绪性、人际关系,而在其它四个维度上没有发现性别差异,即当代男女大学生在人格上表现出更多的共性和相对较少的差异,并且从效应值来看,以上三个维度中人际关系维度上的差异并不大,男女之间在人格上的差异主要体现在才干和情绪性上。男女大学生人际冲突感得分在性别上的差异总体上不显著,这也许是时代进步的结果。因为,心理是人脑的产物,而人本身是自然界的产物,是在他们的环境中并且和这个环境一起发展起来的。大学生的心理,也正是在他们生活的环境里伴随着这个环境一起发展的,是受他们成长在其中的社会状况制约的。我国当前的大学生,生活环境明显地发生了变化:社会开放、经济腾飞、科技发展、价值多元等等时刻都在影响着他们。男女平等的观念早已深入人心,传统的性别观念在当代大学生的意识中正在逐渐淡化,性别差异呈现日趋缩小的趋势。

不过另有一些研究表明,男女在某些特质上差异明显。男性是理智、意志与社会价值取向,女性是情感、外貌和人际关系取向。³并且,女生心理素质不如男生。心理健康状况整体水平劣于男生。⁴本研究也显示,当代男女大学生虽然在性别上的差异总体上不显著,但是在某些维度上的差异仍然明显。在本研究中,男女大学生人际冲突分数在公有资源争夺和作息习惯差异这两个项目上的差异就比较显著,且均是女生的分数比男生高。考虑到女生习惯比较规律的生活,对个人作息的合理化安排的要求较高,受到影响时,情绪反应比男生强烈,这就不难理解男女大学生在作息习惯的冲突上差异较显著的原因了。公有资源争夺,主要是指电话使用、晒衣服地方不够等问题。本人原设想,女生应该比较谦让,公有资源争夺方面的冲突不应该比男生多。这方面与男生差异明显的原因可能是女生比较注重衣物卫生以及看重情感沟通,所以对于晒衣服地方不够、电话占用更为敏感一些。

6.1.3 不同年级大学生宿舍中的人际冲突的差异比较

研究发现,除了一二年级之间,年级变量的四个水平之间的相伴概率基本上都小于显著性水平,说明四个年级间人际冲突感得分大多存在显著差别。我们知道,人们内在的心理活动支配着人们的外部行为过程,外部行为表现反映内在心理活动的特点和要求,内在心理活动和外部行为表现是同一过程的两个方面。人的心理是一个不断发展变化的过程,这个过程量变、质变交错进行。由于存在量变和质变,因此人的心理发展既表现出连续性,又表现出一定的阶段性的特点,并且每一阶段都有其不同的特点。大学生在每个年龄阶段也表现出差异:

大一新生刚刚结束了紧张的高中生活,步入了陌生、新奇而又神往已久的大学殿堂,心里既新奇又不安。离开了父母、老师家长式全面的教育管理,如何适应一个完全陌生的环境?

¹许燕,钱筠.大学生人格因素的性别差异研究.心理学探新[J].1999,4.

²卢勤,黄丽珊.大学生人格维度上的性别差异研究.西南民族大学学报·人文社科版[J].2005,2(26).

³张积家,张巧明.大学生性别角色观的研究.青年研究[J].2000,11.

⁴王淑荣,王亮.男女大学生性别差异研究.吉林粮食高等专科学校学报[J].2004,19(3).

尤其是一下子要接受几位和自己可能存在诸多差异的大学舍友？虽然他们可能有诸多不适应，但是面对陌生的同学总是有所收敛，加上出门前父母一定多次叮咛要“搞好同学关系”，抱着这样的心态，大一新生的人际冲突水平较低。

大二学生已经度过了一年多的大学生活，经过接触，一个宿舍的同学已经比较熟悉，对某些同学的做法开始看不惯，刚入大学时的掩饰有所祛除，个性开始逐渐张扬。但是一二年级之间差异不显著，这与原来的设想有些出入。可能是因为本研究的量表测量时间为下半学期，大一学生已经入学一个多学期，部分新生度过最初的适应期。虽然一二年级间的差异未达到显著水平，不过冲突感得分但仍呈增长趋势。

大三学生的人际冲突感得分继续增长，且与大二年级间差异显著。宿舍中有些矛盾始终未得到妥善解决，或者有的矛盾原来处于隐而不发的状态，对某些同学越来越看不惯，冲突日益严重，有的甚至发展到舍友见面如同陌路，有的人迫不得已搬出宿舍逃避战火。

冲突感得分增长的趋势，并没有因为同学即将分离而得到遏止。为什么临近毕业，到了大四，同学间的冲突还不能缓解？这与本人的原设想不符。分析原因，可能是毕业生毕业前心态复杂，就业、升造各方面的压力接踵而至，大学生处于心理动荡期，很容易受他人或环境的影响，情感上具有明显的两极性和爆发性特点。加之大学生处于青年中期，随着自我意识与社会意识的发展，大学生不再像儿童那样天真直爽、表里如一。他们懂得克制自己，具备了一定的情绪自控能力，这个阶段情绪表达的特点是内隐性。内隐性是指个体内部的情绪体验被外部的表情表现所掩饰，出现表里不一的情绪状态：即虽然没有明显外化表现，但是心里的冲突感受却十分清晰。同时大学生内心的情绪体验能够持续，表现出有心境。这是他们不同于少年儿童的心理方面的发展状况。心境是一种比较微弱而持续时间较长的情绪状态，这与猛烈而短暂的激情现象正好相反。心境主要表现在两个方面：一是延缓做出情绪的反应，二是延长情绪反应的过程。良好的心境往往促使大学生朝着更好、更大的目标发展。如成功的快乐与喜悦会激励人们加倍努力，争取更大的成绩，而不良的心境则不仅会影响学习和工作，而且还有损身心健康。如有的学生遇到挫折时，长时期闷闷不乐、灰心丧气，这会影响个体的发展甚至产生严重的病变。有的学生受到他人的指责或刁难，当场没有发作，事后自己又为此事郁闷好长时间。此外，大学生由于在校期间受校纪校规约束而不能自由行事，总觉得委屈了自己，且同学间冲突未能得到缓解，心理受挫，有一部分学生逆反心理膨胀，长期压抑的不良情绪在离校前夕很容易爆发，人际冲突感得分自然进一步增高。所以同样也不难理解临近毕业时大学生违纪现象明显增多的原因了。

同时，图 9 显示，大学生人际冲突感得分随年级的升高而升高，而且趋势较明显，说明有些矛盾冲突并没有随着时间的流逝而自动消除，反而象一根绳上的死结越结越紧，大学生迫切需要人际冲突解决技巧方面的指导。进一步资料分析发现（见图 10）：大一学生的人际冲突集中在作息习惯差异；到了大学二年级，作息习惯差异和为人处世差异并列成为两大焦点矛盾；大学三年级，作息习惯差异继续升高，私有利益受损引起的矛盾显著上升和为人处世的矛盾持平；临近毕业，大四学生的各项冲突均有大幅度增长，尤其是私有利益受损一项，增幅十分明显，跃居冲突首位，但是由作息习惯差异引起的人际冲突却有明显回落。这提示我们要根据不同年级的特点，有针对性地进行指导，把冲突降低到可接受的水平，增强宿舍同学间的凝聚力。

6.1.4 不同专业大学生宿舍中的人际冲突的差异比较

对文、理不同专业大学生的人际冲突分数进行比较，发现文科学生的人际冲突分数高于理科，同时除了作息习惯差异这个项目差异不显著外，其余四个项目以及总分的差异均显著（见表 15）。产生这种现象的原因，除了文理科专业中男女生比例有些不均衡有关外（这点可以和女生的冲突分数普遍高于男生得到部分验证），所学专业特点可能是另一个原因。

一般说来,理科学生的逻辑思维较强,因此能更理性地看待问题;而文科学生感性成分更多一些,也更为敏感一些。

6.1.5 大学生宿舍中的人际冲突感得分的整体比较

性别、年级、专业三个因素对大学生宿舍中的人际冲突感得分的影响不仅存在单独作用,而且可能存在交互作用,所以有必要对被试做多因素分析。从表 16 中可以看出年级、专业的独立差异是十分显著的,两者的交互作用也显著。但是性别差异不显著,与其他两个变量的交互作用均不显著。

6.2 处理方式使用频率、性别、年级、专业的特点及差异比较

6.2.1 大学生宿舍中的人际冲突处理方式使用频率特点

中国处理人际关系时,往往主张以“和”为贵。“和气生财”;“家和万事兴”;“天时不如地利,地利不如人和”等,这类谚语都是从正面肯定了“和”的好处所在。“尚和思想是中国传统文化的重要特色之一,中华民族深受中国传统文化的影响长达几千年,在这种文化土壤与文化氛围几千年的熏陶下,尚和心态于是浸入至中国人心灵的深处,成为中国人的一种集体潜意识,经文化的传承及文化的惯性推力,一直延续至今。”¹本研究也证实,面对宿舍中的人际冲突,大学生使用最多的处理方式合作处理。合作,就是在尽可能少损害双方利益的情况下,取得彼此利益的最大化,这的确是上策。

除了合作处理,大学生使用较多的是迁就处理和回避忍耐处理两种处理方式,平均分均在 2.2 至 2.6 之间,说明使用率介于偶尔使用和经常使用之间(见图 11)。用社会心理学术语说,迁就、忍耐是一种顺从或服从心理。我们经常说“有理让三分”;“得饶人处且饶人”等等。有一首打油诗更是将“忍”君子的心态描述得入木三分:“忍字头上一把刀,为人不忍祸自招,能忍得住片时刀,事过方知忍为高。”中国人认为,这样做显示出一个人心胸的宽广与大度。这就是俗语讲的:“宰相肚里好撑船”或“大人有大量”。一个在任何时候都不愿迁就他人的人,容易被人看作是“自我中心过强”或“不随和”之类的人,此种人在与人交往时往往不受他人欢迎。可见,大学生在与同学交往中迁就他人的做法也有其合理的一面。

相比较而言,竞争攻击处理是使用最少的方式,平均分低于 1.6,说明使用频率在从不使用和偶尔使用之间。处理方式的使用频率在大学生对冲突处理方式效果的评价上,也得到了验证(见图 12),即大学生普遍认为合作处理效果最好,其次是迁就处理和回避忍耐处理,竞争攻击处理效果最差。可以说,对处理方式效果的认知评价一定程度上影响着大学生人际冲突处理方式使用的频率。

6.2.2 不同性别大学生人际冲突处理方式的差异比较

资料数据分析表明,男女大学生人际冲突处理方式使用总频率在性别上的差异不显著,但是在竞争攻击处理、迁就处理和回避忍耐处理这三个项目上差异显著。另外,图 13 显示,男生使用最多的处理方式合作处理,其次是迁就处理;而女生使用最多的方式是迁就处理,其次是合作处理。

这说明,虽然男女大学生在人际冲突感受方面总体上不存在显著差异,但是在具体处理方式使用上却存在显著差异。在竞争攻击处理这一维度上,男生使用的频次显著多与女生,

¹ 汪凤炎. 尚“和”:中国人的集体潜意识. 江西师范大学学报(哲学社会科学版) [J]. 2001, 34 (1)

这与男生爱争斗的性别特点是符合的。在迁就处理和回避忍耐处理这两个维度上,女生使用的频次显著多与男生。即面对冲突情境,女生可能更多的采用消极应对方式,这可能与社会对女性的一贯要求相关。个体在社会化过程中,由于父母、老师以及小孩周围的成人都更多地鼓励女孩要避免冲突,保持合作,温和谦让;而鼓励男孩要勇敢、坚强,要勇于竞争。这就使得女性在社会化过程中更善于理解他人的情绪,同时也更善于用言语、表情或姿势来表达她们自己的情绪。不过男女对不同处理方式的效果评价却非常一致,均认为合作处理的方式最好,其次是迁就处理和回避忍耐处理,而竞争攻击处理方式效果最差(见图 14)。也由此可见,对处理方式效果的认识是一回事,落实到具体行为又是另一回事,其间的沟壑还有待填平。

6.2.3 不同年级大学生人际冲突处理方式的差异比较

研究发现,人际冲突感得分随着年级的递增而递增,但是人际冲突处理方式使用总频率呈现由低到高再降低再升高的趋势,并没有和冲突的感受保持同步发展。

上文提到,大一新生虽然可能有诸多不适应,但是刚到一个新环境,他们面对陌生的同学总是有所收敛,所以他们的冲突水平较低,运用冲突处理方式的几率自然要少一些。大二学生和一个宿舍的同学已经比较熟悉,对某些同学的做法开始看不惯,所以冲突感得分有所增长,他们运用人际冲突处理方式的频率也在增加。但是大三学生运用人际冲突处理方式频率却没有随着人际冲突感受的增加而增加,反而减少了。可能因为宿舍中有些矛盾经过两年多始终未得到妥善解决,他们开始认为解决冲突是没有成效的,与其无谓挣扎,不如得过且过。到了大四,临近毕业,同学间的冲突继续升级,但是同学运用处理方式明显增多,而且与一二三年级均有明显差异。分析原因,可能是毕业生经历就业、升造各方面的磨练,整个人在行为方式上有较大的改变。

进一步分析各年级人际冲突处理方式的具体特点和差异发现(见图16):大一新生最经常使用的是合作处理方式;大二学生转为使用迁就处理最多,到了大三、大四,合作处理来解决人际冲突又成为主流。再具体分析不同年级对不同处理方式效果的评价,不难发现,从大一到大四,虽然对不同处理方式效果的评价有些波动,但是四年里始终在大方向上认为合作处理效果最好(见图17)。

6.2.4 不同专业大学生人际冲突处理方式的差异比较

对文、理不同专业大学生的人际冲突处理方式分数进行比较,发现除了竞争攻击处理这个项目差异显著外,其余三种处理方式以及使用总频率的差异均不显著(见表 19)。虽然上文分析文、理不同专业大学生的人际冲突的感受总体存在差异,但是在处理方式上却基本不存在差异。这点看上去有些矛盾,其实仔细分析不难发现原因:感受是一方面,行动是另一方面,中国人强调三思而后行,心理的感受和实际行动还是有一定差距的。

6.2.5 大学生宿舍中的处理方式的整体比较分析

性别、年级、专业三个因素对大学生宿舍中的人际冲突处理方式使用频率的影响不仅存在单独作用,而且可能存在交互作用,所以有必要对被试做多因素分析。从表20中可以看出年级的独立差异是十分显著的,性别与专业、年级与专业两者的交互作用也显著。但是性别、专业的独立差异不显著,其他交互作用均不显著。

6.3 人际冲突感得分与处理方式及其效果评价的相关性

6.3.1 不同人际冲突感与不同处理方式的相关分析

通常,我们不能将某一种处理方式先验地区分为消极的或积极的,而要考虑到具体情境,处理方式的优劣只能根据其应对特定情境产生的结果来判断。作为应对不同情境的手段,大多数处理方式有其独特的意义。所以,判断大学生在宿舍中面临人际冲突采用何种处理方式较合理,应该根据这种情境下不同处理方式带来的结果来判断。

由大学生宿舍人际冲突感得分与处理方式的 Pearson 相关系数(表 21)可得知,人际冲突感得分与竞争攻击处理、迁就处理、回避忍耐处理这三种方式均呈显著的正相关,表明这三种处理方式的使用频率越高,人际冲突感得分越高。说明这三种处理方式并不有利于人际冲突的解决,我们可以称这三种处理方式是具有消极的意义的处理方式。

6.3.2 人际冲突不同水平者处理方式的特点比较

图18显示,对宿舍中人际冲突感受最强烈的人群倾向使用回避忍耐处理的方式,对宿舍中人际冲突感受中等的人群倾向使用迁就处理的方式,而人际冲突感受最轻微的人群则倾向使用合作处理的方式。同时,我们又发现,人际冲突感受轻微、中等者,对自己所使用的处理方式的效果比较满意,而人际冲突感受强烈者,对自己所使用的处理方式的效果,则明显不满意(见图19)。这本身也说明,处理方式使用的不当,将直接影响当事人的心理感受和情绪体验。人际冲突感受强烈者倾向使用的回避忍耐处理的方式,并不能有效解决人际冲突,相反还会进一步加重当事人的心理不适。

本人在担任学校心理咨询员的过程中也发现,多数习惯采用回避忍耐来处理人际冲突的学生,认为效果不仅不理想反而使自己长时间处于压抑之中。本来俗话说:“惹不起,躲得起”,“退一步海阔天空”。可是为什么采取传统的回避忍耐的方式处理冲突,并没有让当事人规避矛盾、获得心灵的平静,反而是处于难以平息的郁闷心境中呢?咨询中,部分同学是这样陈述的:

王同学(大三男生,土木工程):我总是忍耐,但是我发现自己心里特别郁闷,难道老实人就应该吃亏?我有好几次特别想报复,真怕自己什么时候忍不住,一激动做出什么可怕的事情来。

张同学(大二女生,广告设计):我妈总是告诫我,有什么千万别表现出来。我就尽量这样做。但是我发现,这样对我和同学关系的改善帮助并不大,而且因为我心里总是不太高兴,难免也会迁怒于其他事情。

杜同学(大四女生,林学):我们宿舍那个女生特别喜欢占小便宜,她自己不买东西,可总是喜欢吃我们的,有一次她把我们三人买的瓜子都吃的差不多了,才感觉到稍微不好意思。还有,她喜欢早起,我们都没有说过,但是她不到熄灯时间就要睡觉,还不允许我们出声,我们稍微动静大一些,她就不高兴。虽然我心里很不舒服,但是我尽量不表现出来。我真希望自己能忽视她的存在,但是在一个宿舍里天天见面,感觉特别影响心情。

林同学(大三女生,会计专业)我们宿舍大部分时间是我与其中一个舍友在,可是这两年多的集体生活实在让我佩服自己的忍耐力。比如说,她在房间里,你进来她是不会理你的,你和她打招呼,有时她哼一声,有时哼都不哼一声,让人觉得很尴尬。早上起床时,她不管还有没有人睡觉,就乒乒乓乓的,你就别想睡了。或者偶尔他先睡了,你就得小心,不能发出声音,否则她就会摔椅子、摔门表示不满。我非常不喜欢这种感觉,但现在看来只能是忍到毕业了。我想,对这样一个自私的舍友,沟通是没有用的,争吵是无用和我不屑的。可这样暗地看脸色真的不爽。我真的不知道有什么可以解决的办法。

既然回避忍耐不能解决问题，也不能使当事人心情舒畅，那么有些大学生为什么还是倾向运用这一方式呢？他们的心声或许可以反映一部分原因：

王同学（大一女生，园林规划）：我不说是因为我不想伤害了同学的感情。但是，我心里很排斥和她在一起，可能她没有感觉到吧，不说出来也不至于撕破脸，至少还能保持表面上的平和吧。不过，我心里真的是挺别扭的。

杨同学（大三男生，市场营销）：别人都能忍受，而我偏偏不能，是不是说明或者显得我很狭隘、小气？别的同学会怎么看我？会不会影响我和同学的关系？

李同学（大一女生，机械自动化）：我感觉自己在宿舍里没什么威信，人际关系本来就不好，再一说，我怕会更加糟糕。

为什么面对宿舍中的人际冲突不同的处理方式会有不同的效果呢？本研究对此做了进一步地分析。

访谈过程中了解到，倾向采用合作方式处理冲突的学生通常具有比较成熟的解决问题能力，他们认为，同住在一个宿舍中，难免会发生冲突。有了冲突并不要紧，要紧的是想办法化解。他们通常选择“找机会，把事情和对方说清楚”、“寻求双方的相互理解”、“与对方协商解决问题的办法”、“向对方提出中肯的建议或意见”等等。一般说来，只要自己注意说话的方式方法，同学之间是能够互相体谅的，冲突也较容易化解。因此，倾向采用合作方式处理冲突的学生，一般也不会产生高人际冲突感。

倾向采用回避忍耐方式处理冲突的个体，通常不能很好地面对冲突，或者感觉自己无能为力，或者认为“眼不见心不烦”，他们将烦恼埋在心里，默默忍受痛苦，选择“少和对方接触”、“离开现场”、“就当对方不住在这个宿舍”、“自认运气不好”等。其实，这是一种不采取任何方式化解冲突的处理方式，问题是日复一日，烦恼也越积越多。所以，倾向采用这种方式处理冲突的个体，感受到的人际冲突水平也高。

迁就处理，是指宁可牺牲自己的利益而保全他人利益的做法。例如，“委屈自己换取和平”、“改变自己、尽量适应对方”、“退一步，海阔天空”、“大丈夫能容天下难容之事”。选择这样做的学生，认为大家同住在一个屋檐下，“低头不见抬头见”，还是“和为贵”的好，维持面子比较重要，关系闹僵了，以后不好相处。但是长久下去，不满无处发泄，一些学生心理上难免失去平衡。所以，倾向采用这种处理方式的学生，仍然感受到较高的人际冲突水平。

使用竞争攻击处理方式，即面对人际冲突，将自己的不满发泄出来，并不断重申自己的利益，以满足自己利益为首要目标。做法通常有，“让对方吃到苦头”、“对方不喜欢我做什么，我偏做什么”、“打击对方的嚣张气焰”、“向引起矛盾的人发脾气”、“坚持自己的利益、与对方争论一番”等等。不过，学生通常对这种处理方式的效果并不认可，所以也较少使用这种处理方式。

6.3.3 处理方式与人际冲突感得分回归分析

为了进一步分析处理方式与人际冲突感得分之间的关系，我们把处理方式作为自变量，人际冲突感得分作为因变量，采用强行进入法（Enter）进行多元回归分析。结果发现，总体说来处理方式与人际冲突感得分存在线性回归关系，但是进入回归方程的显著变量不包括合作处理这一方式，只有竞争攻击处理、迁就处理和回避忍耐处理这三个变量，并且相关系数都比较高。

6.3.4 人际冲突感得分与对处理效果评价的相关分析

如表25所示，人际冲突感得分与竞争攻击处理效果、回避忍耐处理效果呈正相关，与处

理方式效果总分呈负相关,与合作处理效果、迁就处理效果呈负显著负相关。说明对合作处理效果、迁就处理效果评价越好,人际冲突感得分越低。

6.3.5 处理方式效果评价与人际冲突感得分的回归分析

为了进一步分析对处理方式效果的评价与人际冲突感得分之间的关系,我们把对处理方式效果的评价作为自变量,人际冲突感得分作为因变量,采用强行进入法(Enter)进行多元回归分析。结果发现,总体说来对处理方式效果的评价与人际冲突感得分存在线性回归关系,其中与合作处理效果评价呈显著负相关,与迁就处理效果呈负相关,与竞争攻击处理效果、回避忍耐处理效果评价呈正相关。这说明,大学生对合作处理、迁就处理效果评价越好,感受到的人际冲突越轻微。相反,他们越是认为采用竞争攻击、回避忍耐这两种方式处理冲突好,他们感受到的人际冲突越是强烈,这说明面临宿舍人际冲突时,部分大学生对处理方式的选择存在认知偏差,有待正确引导。

6.4 本研究对大学生心理健康教育的启示

访谈中,大部分同学表示,大学里对自己影响最深的就是朝夕相处的室友,又有相当一部分大学生认为,“大学生最难处理好的就是寝室同学之间的人际交往”。本研究探讨了大学生宿舍中的人际冲突具体来源、感受等级特点、人际冲突处理方式、效果评价以及他们之间的相关等内容,对大学生心理健康教育有以下一些启示:

6.4.1 完善管理体制,加强宿舍文明建设

依据本研究的调查显示,大学生宿舍人际冲突最突出的是作息习惯的冲突。新生入学,学校可以对大学生的习惯进行调查,按照地域或者作息习惯分配宿舍。

学校可以举办征文活动“我如何与舍友化解冲突”,宣传和示范好的经验和做法,对人际和谐的寝室给与表扬。学校还可以举办心理沙龙,请高年级的学生现身说法,供大学生参考学习。班主任可以通过班会,布置某一项以宿舍为单位来共同完成任务,通过活动,培养宿舍成员沟通、合作意识,增强凝聚力。

6.4.2 开设相应课程,扩充处理人际冲突的知识

大学生在宿舍交往中,协调人际关系,处理人际冲突,几乎是不可避免的,然而仅仅依靠自身有限的经验和交往技巧,大学生并不总能恰当应对,不过大部分学生又不愿意惊动师长,从这点上说,发挥同学自身的解决问题的能力十分重要。从长期效果看,补充大学生的宿舍人际冲突知识、充实人际交往理论,有利于大学生自我完善。现在不少高校开设了大学生心理健康教育课程,例如青年心理学或者人际关系心理学,建议在课程中加上“如何处理宿舍人际冲突”一节。如果没有相关课程也可以请专家开相关培训讲座。课程内容包括:

树立正确的人际冲突观

有的同学认为,“冲突必然给人际关系和人际交往带来巨大破坏,只要发生冲突就是不好的。”如果持有这种不合理信念,就会导致个体对冲突形成消极的评价。针对此种情况,教师应使大学生形成建设性的冲突观,例如:冲突表示双方的关系需要变化,而冲突使改变成为可能,恰当的处理冲突可以促使人际关系的改善;小的冲突往往可以避免累积成为大的问题,解决既有的紧张;冲突能激发创造力,带来活力;冲突可以让我们以新的角度来思考问题,带给我们新的信息,促使问题得到解决。

提高人际认知能力

正确评价自己和他人，掌握保证交往顺利进行的方法，鼓励学生养成成人心态。

提高情绪控制能力

大学生的情绪易波动，在这方面应掌握认知与判断自我和他人情绪的能力，恰当表达自我情绪的方法，对情绪的合理表达需要个体首先能通过自己的体验和生理状态确认自己的情绪，并给予适当的命名，以开放的心态接受这种具体的情绪，在此基础上以明确的语言和表情表达自己的感受，让对方知道其行为对自己的影响。但是在表达过程中要注意有效控制自我情绪以及有效影响他人情绪等。

提倡“合作处理”方式

我们处理冲突时应树立“双赢”的思想，寻求建设性的解决冲突的途径，把冲突导致的伤害减少到最小，制定“双赢”方案才是最佳的方案。借用俞文钊的方法，“合作处理”程序可以分为七步。第一步为表露，即冲突双方共同承认冲突的存在。第二步为描述，即进入详尽的描述不同意见阶段。第三步为提出几种可供选择的解决方案。第四步为评估。对各种方案的利弊进行评价。第五步为选择。由双方选择一种最佳解决方案。第六步为行动。双方执行已选定的方案。第七步为评定方案执行情况并调整修改。“合作处理”过程中，大学生应遵循尊重、平等、倾听、宽容、真诚、共识等原则。

人际沟通是人际交往的起点，是建立人际关系的基础，沟通不仅传递事实信息，而且传递情感信息。信息传递是否准确决定了沟通的成败。因此辅导中，应该把如何表达作为一个重点，给予指导。例如可以尝试两人一小组互相讲故事、读报纸，不同语气朗读同一句话的练习。

勇敢而巧妙地说“不”

有些同学会奇怪：怎么那么多人，就自己多事啊？为什么别人可以不介意，自己的调节力却这么弱？在咨询或访谈中，不少同学都反映，面对人际冲突自己很难说“不”。

个案描述：小张（大三男生）。主诉：宿舍有一男生（小王），说话总是很伤人。我虽然个子比较小，但是也喜欢体育锻炼，比如练习哑铃。那个同学看见了，经常半开玩笑地说，“就你还练什么哑铃啊”，说着就把我的哑铃拿过去，自己玩起来。我很生气，却说不出口，主要怕别人说我小气。我有时候就有意识地避开他。自己单独练习，但是有时候还是与他狭路相逢。我心里特别烦恼。针对这种情况，本人认为首先要挑战不合理信念。我：“你这么生气，为什么不和小王沟通一下呢？”小张：“没有用的，我觉得他就是针对我。”我：“你依据什么说小王是针对你的呢？”小张：“他明知道这么说会伤害我，他还这么么说，这不是存心吗？”我接着问：“小王是怎么知道他这么说会伤害你呢？你对他说过这事吗？”小张回答说：“没有，从来没说过，我想他应该知道的。”我又问：“既然没说过，而且我听到你说‘他应该知道’，那是否可以理解为到现在你也不确定小王就已经知道你的感受呢？”小张想了一会儿，回答说：“嗯……可以这么说，事实上，这只是我的猜想。”我问：“现在要你推测假如小王已经知道他这样说话对你的影响，他会怎么做呢？”小张回答说：“不知道，如果他不是有意的话，或许会改变的吧，但如果是有意的话，那他也许会继续那样，但我真的不知道，因为我从没对他说过，所以也不知道他会有什么样的反应，还有以后会怎么做。”本人用类似的方法逐渐让小张意识到他原来的解释是没有依据的，进而放弃那些不合理的信念，并帮助他建立合理的信念即小王的做法即使影响到了自己，也不一定是故意的，

因为小王可能并不知道。只有自己对别人表露真实想法和感受，这样才有助于建立和谐的人际关系和自我接纳，而且这样别人也不一定会负面评价自己。然后本人采用“空椅技术”来训练小张，具体做法：第一轮让小张坐在“空椅”对面，并把“空椅”当成小王，试着对他说出自己的真实感受，接着第二轮小张坐到“空椅”上开始扮演小王，并对刚才自己的表露做出回应。这样安排可以让小张既体会到自我表露带来的心理轻松感，也使他尝试着预测小王会对他的表露做出的反应以减轻他对表露结果的担忧和顾虑。第二轮结束后本人及时进行了鼓励作为强化并提出改进的建议。这样反复练习了3次，每次都注意及时强化和反馈，直到本人和小张都觉得实践得比较自然了。在此过程中，小张从胆怯不敢表露到虽然紧张但仍鼓起勇气大胆的表露再到比较自然的表露，经历了一个行为改变的过程。在这次咨询结束时，小张主动提出回去找小王谈谈。

面对人际冲突，回避忍耐压抑不仅解决不了问题，而且还加重了当事人的心理负担，被动的处事方式必然制约交往能力的发挥和自身交往现状的改善。其实，如何有效地说“不”是我们成长中必须经过的一个过程。在这里，我们所说的“不”，不是一个简单粗暴的“不”，而是让人接受的“不”，这就需要技巧。因为即使你的要求是正当的，对方也不一定就能立即接受，或者思想上能够接受，情感上却与你对抗。这就需要我们要站在双方的立场上，考虑对方的利益和感受，然后提出双方都可以接受并愿意达成的协议，这才是让人接受的“不”，否则就是生硬地下通牒。一般情况下，我们都可以较好地化解冲突。可是，对于特别不自觉的人，我们要学会谈判，在谈判中不要孤军奋战，要懂得群众的支持力量，更要顾及对方的面子。可以先谈大家一致的，先谈可以达成的目标，切不要“以其人之道还治其人之身”。勇敢而巧妙地说“不”，这本身是一个学习的过程。在学校，在没有根本利益冲突的同龄人面前，你说“不”的考试考不好，还有机会补救，可是等到了社会上，你不得不面对时，你才学习，那么付出的学费将会昂贵许多。

6.4.3 发挥心理咨询作用，多渠道掌握处理人际冲突的方法

个别咨询

角色扮演。建议在不伤害同学情谊的情况下，站在别人的角色地位去考虑，设身处地的替对方着想。假如我是他，我会怎么想，我会怎么做？提出这样的要求，我会同意么？

行为指导。例如，学习说“不”。一开始会觉得难以开口、伤和气，但是通过营造氛围，通过让同学反复换位练习和体验，认识到不敢拒绝和不会拒绝不仅给自己带来烦恼，还给人际关系带来隐患。

改变不合理的认知模式。例如：适当地表达自己的不满，就一定会使人际关系变差么？

感受性训练。或称之为敏感性训练（sensitivity training）、T组训练。这是西方，特别是美国广泛运用的人际关系能力的方法。其目的有四：一是使受训者增强对别人的需要、动机、情感及其表达方式的敏感性。二是通过观察别人的反应和体会自己情绪的变化，来提高洞察自己行为后果并从中吸取意义的能力。三是提高使自己的行为即符合自己的价值观和行动目标，又与外在环境相吻合的能力。四是提高活动技能。

团体辅导

团体咨询是在团体情境下进行的一种心理咨询形式。参加成员可由老师推荐或者自愿报名，针对性强。也可以穿插人际关系较好的同学加入，这样有助于调节气氛。然后按照适宜进行团体活动的人数进行分组活动。建组后，每个成员与咨询员共同签署小组协议书。

团体辅导实验方案：安排12次，每周3次，每次一个半小时。主要集中在一个月内。

辅导内容主要是主题讨论和人为情景训练。目的是帮助成员调整基本认知，获得交往技能。在此类辅导中，又可以分四大部分：理论研讨、情景训练和实例作业（以自己遇到的宿舍人际冲突事例为切入口，事先准备，然后小组讨论。教师以旁观者的身份协助、指导）和课后行动作业（在辅导过程中在宿舍遇到的类似的情况，用新方式去解决，并做记录和反思）。每一部分内容具体操作又分四个步骤，准备阶段，心理分析阶段、培训阶段和总结巩固阶段。

相信在学校多渠道的全方位的引导和帮助下，必然使大学生整体心理素质和处理宿舍人际冲突的技巧的快速提高成为可能。

6.5 本研究存在的不足之处

- 1、在被试选取上，大四学生相对较少，男女生的比例不够均匀。
- 2、由于本人时间和精力限制，没有能够把团体训练落到实处，待日后有机会进一步研究并跟踪调查。

7.研究结论

7.1宿舍人际冲突感与性别、年级、专业的特点及差异

绝大多数(97.3%)大学生的人际冲突感属于正常范围(轻微或中等),强烈人际冲突感受者只占2.7%,但是不容忽视的是大学生中约有53.6%的人属于中等人际冲突感受等级。另外,大学生所感受到的人际冲突,由作息习惯差异引起的最多,其次是由为人处世差异、私有利益受损引起的冲突,因为公有资源争夺引起的冲突相对较少。

从总体上看,男女大学生人际冲突感得分在性别上的差异不显著,但是在公有资源争夺和作息习惯差异这两个项目上差异显著,且均是女生的分数比男生高。

四个年级间人际冲突感得分大多存在显著差别。并且人际冲突感得分随着年级的递增而递增。进一步分析各年级的人际冲突感得分特点发现:大一学生的人际冲突集中在作息习惯差异;到了大学二年级,作息习惯差异和为人处世差异并列成为两大焦点矛盾;大学三年级,作息习惯差异继续升高,私有利益受损引起的矛盾显著上升和为人处世的矛盾持平;临近毕业,大四学生的各项冲突均有大幅度增长,尤其是私有利益受损一项,增幅十分明显,跃居冲突首位,但是由作息习惯差异引起的人际冲突却有明显回落。

除了作息习惯差异这个项目外,其余四个冲突来源项目以及总分的专业差异均显著。

年级、专业对大学生宿舍中的人际冲突感得分的影响的独立差异十分显著,两者的交互作用也显著。但是性别差异对大学生宿舍中的人际冲突感得分的影响不显著,与其他两个变量的交互作用均不显著。

7.2宿舍人际冲突处理方式与性别、年级、专业的特点及差异

大学生面对宿舍中的人际冲突,使用最多的处理方式合作处理,其次是迁就处理和回避忍耐处理,相比较而言,竞争攻击处理是使用最少的方式。

男女大学生人际冲突处理方式使用总频率在性别上的差异不显著,但是在竞争攻击处理、迁就处理和回避忍耐处理这三个项目上差异显著,竞争攻击处理分数男生比女生高,迁就处理和回避忍耐处理上均是女生的分数比男生高。另外,男生使用最多的处理方式合作处理,其次是迁就处理;而女生使用最多的是迁就处理,其次是合作处理方式。不过男女对不同处理方式的效果评价却非常一致,均认为合作处理的方式最好,其次是迁就处理和回避忍耐处理,而竞争攻击处理方式效果最差。

经LSD多重比较,除了四年级与一二三年级两两之间差异均显著外,其余三个年级两两之间人际冲突处理方式使用频率不存在显著差别,并且处理方式使用总频率呈现由低到高再降低再升高的趋势。各年级人际冲突处理方式存在差异:大一新生最经常使用的是合作处理方式;大二学生转为使用迁就处理最多,到了大三、大四,合作处理来解决人际冲突又成为主流。再具体分析不同年级对不同处理方式效果的评价,四个年级在大方向上均认为合作处理效果最好。

除了竞争攻击处理这个项目差异显著外,其余三种处理方式以及使用总频率的专业差异均不显著。

年级因素对大学生宿舍中的人际冲突处理方式使用频率的影响独立差异是十分显著的,性别与专业、年级与专业两者的交互作用也显著。但是性别、专业的独立差异不显著,其他交互作用均不显著。

7.3宿舍人际冲突感得分与处理方式及其处理效果均有显著相关

大学生宿舍人际冲突感得分与竞争攻击处理、迁就处理、回避忍耐处理均呈显著的相关性，即以上三种方式的使用均会导致宿舍中人际冲突感得分的增高。

在人际冲突感受的三个等级中，轻微、中等和强烈者使用最多的处理方式分别为合作处理、迁就处理和回避忍耐处理。人际冲突感受等级也与竞争攻击处理、迁就处理、回避忍耐处理这三种方式的使用频率呈显著相关。我们又发现，人际冲突感受轻微、中等者，对自己所使用的处理方式的效果，评价分数较高，而人际冲突感受强烈者，对自己所使用的处理方式的效果，评价分数则明显偏低。采用强行进入法（Enter）进行多元回归分析，宿舍中人际冲突感得分=25.725+0.784×竞争攻击处理+0.103×合作处理+0.525×迁就处理+0.527×回避忍耐处理。

人际冲突感得分与竞争攻击处理效果、回避忍耐处理效果呈正相关，与处理方式效果总分呈负相关，与合作处理效果、迁就处理效果呈显著负相关。采用强行进入法（Enter）进行多元回归分析，宿舍中人际冲突感得分=58.226+0.977×竞争攻击处理效果—3.502×合作处理效果—2.031×迁就处理效果+1.217×回避忍耐处理效果。

主要参考文献

- [1] Laurie Stevahn. Integrating Conflict Resolution Training into the Curriculum [J]. Theory into Practice. 2004, 43 (1) .
- [2] Rahim, M. A. A measure of Handling Interpersonal Conflict [J]. Academy of Management Journal , 1983 : 168-176 , 368-376.
- [3] Thomas, K. W. Conflict and Conflict management [J].In M. D. Dunet (Ed) Handbook of Industrial and organizational Psychology, 1976: 900.
- [4] Mary, U. et al. Does conflict adaptation require executive control? [J]. Nat. Neurosis. 2003: 450-452.
- [5] Allen C. Amason & Harry J. Sapienza. The Effects of Top Management: Team Size and interaction Norms on Cognitive and Affective Conflict[J]. Journal of Management, 1997, 23 (4) : 495-516.
- [6] Slabbert, A. D. Conflict management styles in traditional organizations [J]. The Social Science Journals, 2004: 83-92.
- [7] Gross, M. A. &Guerrero, L. K. Managing conflict appropriately and effectively: an application of the competence model to Rahim's organizational conflict styles? [J]. International Journal of Conflict Management, 2000, 11(3) : 200-226.
- [8] Schmitz, R. Teaching students to manage the conflicts? [J]. Social Work in education, 1994 , 16(Issue2) : 125-128
- [9] 金瑜主编. 心理测量 [M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2001.
- [10] 戴忠恒编著. 心理与教育测量 [M]. 上海: 华东师范大学出版社, 1987.
- [11] 张翔, 樊富珉. 大学生心理健康教育的新视野: 冲突教育初探 [J]. 清华大学教育研究, 2003, (4)
- [12] 张翔, 樊富珉. 大学生人际冲突来源及其处理策略 [J]. 青年研究, 2003, (9) .
- [13] 樊富珉, 张翔. 人际冲突与冲突管理研究综述 [J]. 中国矿业大学学报(社会科学版), 2003, (3) .
- [14] 陈照明. 实用管理心理学 [M]. 厦门: 厦门大学出版社, 2002: 183-184.
- [15] (美) 史蒂芬·P·罗宾斯著; 郑晓明等译. 组织行为学精要 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2000: 251.
- [16] 俞文钊著. 管理心理学 [M]. 上海: 东方出版中心, 2002.
- [17] 王垒编著. 组织管理心理学 [M]. 北京: 北京大学出版社, 1993.
- [18] 徐凤姝、石秀印、费穗宇著. 社会心理的认识与调试 [M]. 北京: 人民出版社, 1989.
- [19] 周晓虹著. 现代社会心理学 [M]. 上海: 上海人民出版社, 1996.
- [20] 涂平晖. 人际冲突及其解决方法 [J]. 长江论坛, 2004, (3) .
- [21] 陈丽娜, 张建新. 大学生一般社会信念与人际冲突解决策略的关系 [J]. 中国临床心理学杂志, 2004, 12 (2) .
- [22] 赵凤娟. 大学生人际冲突应对教育浅探 [J]. 思想理论教育导刊, 2004, (9) .
- [23] 陈照明. 实用管理心理学 [M]. 厦门: 厦门大学出版社, 2002: 183-184.
- [24] 王世成. 试论大学生人际冲突、交往障碍以及其引导 [J]. 郑州航空工业管理学院学报 (社会科学版) , 2001, 20 (3) .
- [25] 彭贵川. 论人际沟通中的隐性冲突与控制 [J]. 西南民族大学学报 (人文社科版) , 2003, 11.
- [26] 刘金虎. 学校冲突的归因分析与对策研究 [J]. 教学与管理, 1999, 4.

- [27] 刘晓静. 幼儿同伴冲突行为研究 [D]. 南京师范大学教育科学学院硕士论文, 2002.
- [28] 徐颖哲. 小学生在与同学冲突情境下应对方式的研究 [D]. 辽宁师范大学, 2002.
- [29] 李丽君. 幼儿同伴冲突的教育价值及其对策初探 [D]. 西南师范大学, 2002.
- [30] 邓小龙. 大学生同学间人际冲突事件及其应对方式 [D]. 河北大学硕士论文, 2003.
- [31] 许燕, 钱筠. 大学生人格因素的性别差异研究. 心理学探新 [J]. 1999, 4.
- [32] 许燕, 梁觉. 北京师范生人际冲突处理方式的研究 [J]. 青年研究, 1998, 4.
- [33] 卢勤, 黄丽珊. 大学生人格维度上的性别差异研究. 西南民族大学学报·人文社科版 [J]. 2005, 2 (26).
- [34] 张积家, 张巧明. 大学生性别角色观的研究. 青年研究 [J]. 2000, 11.
- [35] 王淑荣, 王亮. 男女大学生性别差异研究. 吉林粮食高等专科学校学报 [J]. 2004, 19 (3).
- [36] 汪凤炎. 尚“和”: 中国人的集体潜意识. 江西师范大学学报(哲学社会科学版) [J]. 2001, 34 (1).
- [37] 鞠晶, 孙俊才. 提高大学生对人际冲突导致的负性情绪的调节能力 [J]. 中国医学伦理学, 2004, 17 (1).
- [38] 李望平. 公寓大学生矛盾冲突与管理对策 [J]. 邵阳学院学报(社会科学版), 2004, 3 (6).
- [39] Gerald Corey 著, 石林等译. 心理咨询与心理治疗 [M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2001: 283
- [40] 林孟平著. 小组辅导与心理治疗 [M]. 上海: 上海教育出版社, 2005.

附录 1

关于大学生宿舍中的人际冲突调查

年级：_____性别：_____姓名：_____学号：_____

同学您好！首先感谢您回答此问卷，您的回答将给我们提供很宝贵的资料。本问卷是关于大学生宿舍中的人际冲突的调查，只供研究使用，绝对保护您的隐私。

请回想您最近一次在宿舍中发生的，与宿舍同学发生的不一致、不愉快、对立、排斥、口角、摩擦或争斗等，然后认真细致地按照表格要求填写。如果没有发生过冲突，请描写您见到的宿舍中发生的人际冲突。

因为什么具体事情， 你（或当事人）和宿舍同学 产生了一致、不愉快、摩擦或争斗			
请 简 要 描 述 事 情 发 生 的 过 程	当 时 你 （或当事 人）有	没有明显表现 （心里怎么想 或什么表情）	
		没有明显 表现出 不满意	明显表现 （怎么做的）
	你为什么这样处理矛盾 （如果描述别人情况请推测）		
	对方是如何反应的 （表情、说法或做法）		
	当时矛盾解决了没有		
	你的心情怎样（如果你描述别 人情况请体会当事人的心情）		
	你认为产生这种不一致、不愉快、 摩擦或争斗的根本原因是什么？		
请 简 要 描 述 事 情 结 束 后 的 情 况	这件事情之后，你们（或当事 人）的关系有没有什么变化？		
	你 有 没 有 考 虑 以 后 出 现 类 似 矛 盾 你 怎 么 处 理	没有 （为什么）	
		有 （以后打算 如何解决）	

衷心谢谢您的合作！

附录 2

问卷一

大学生宿舍中人际冲突来源问卷（项目列举）

专业：1 文/2 理 学号：_____ 年级：1 大一/2 大二/3 大三/4 大四 性别：1 男/2 女

同学你好！首先感谢您回答此问卷，您的回答将给我们提供很宝贵的资料。本问卷仅供研究使用，请不要顾虑。这是一份关于大学生宿舍中人际冲突来源的调查问卷。本问卷的

题目列举了在宿舍中可能引发你与宿舍同学发生不一致、不愉快、对立、排斥、口角、

摩擦或争斗等事情，请回想最近一年的生活，根据你自己的实际，判断这些事情对你的影响程度。如果你从没碰到此类事情，在影响程度上请勾画“1—没有影响”；如果你经常碰到此类事情，在影响程度上请勾画“4—影响很大”。（在数字上打勾）

	没 有 影 响	影 响 较 小	影 响 较 大	影 响 很 大	题 目 序 号
1 有人睡觉特别晚。	1	2	3	4	1
2 开玩笑不注意分寸，难以忍受。	1	2	3	4	2
3 有人不注意个人卫生，气味难闻。	1	2	3	4	3
4 已经快干的衣服被碰湿或碰脏。	1	2	3	4	4
5 用了别人的物品后随手乱放。	1	2	3	4	5
6 宿舍同学聊天时，感到自己是局外人。	1	2	3	4	6
7 一方希望开窗户，另一方希望关窗户。	1	2	3	4	7
8 一方经常使用他人物品，占便宜。	1	2	3	4	8
9 过了熄灯时间仍然有人在打电话。	1	2	3	4	9
10 宿舍有集体活动，自己却不知道。	1	2	3	4	10
11 某人说话太直，没顾及别人感受。	1	2	3	4	11
12 休息时，他人声音太大。	1	2	3	4	12
13 某人经常表现出自以为是的样子。	1	2	3	4	13
14 需要用电话时，另一方已经在使用。	1	2	3	4	14
15 一方说的话或做的事伤害了另一方的自尊。	1	2	3	4	15
16 一方对另一方有成见。	1	2	3	4	16
17 宿舍集体劳动，分配不公平。	1	2	3	4	17
18 一方未打招呼就翻看别人东西，让人心里不舒服。	1	2	3	4	18
19 有人使用他人物品不爱惜。	1	2	3	4	19
20 同时晾晒衣服，发现地方不够。	1	2	3	4	20

附录 3

问卷二

大学生宿舍中人际冲突处理方式及其处理效果问卷（项目列举）

本问卷的题目描述了同学们在宿舍中遇到人际冲突时可能采取的一些处理方式。请回
想最近一年的生活，根据你自己的经历、体会，在每个项目后面勾画你使用这种处理方
式的频率并评价使用这种处理方式的效果。如果您“从不使用”这种处理方式就请
根据舍友的经历或别的同学的经历来评估效果。（在数字上打勾）

专业：1文/2理 学号：_____ 年级：1大一/2大二/3大三/4大四 性别：1男/2女

	从 不 使 用	偶 尔 使 用	比 较 常 用	经 常 使 用	效 果 很 差	效 果 较 差	效 果 较 好	效 果 很 好	题 目 序 号
1 改变自己，尽量去适应对方。	1	2	3	4	1	2	3	4	1
2 把不愉快的事情埋在心里。	1	2	3	4	1	2	3	4	2
3 与对方协商解决的办法。	1	2	3	4	1	2	3	4	3
4 回避冲突，早出晚归，或者搬出去住。	1	2	3	4	1	2	3	4	4
5 向引起矛盾的人发脾气。	1	2	3	4	1	2	3	4	5
6 向对方提出中肯的建议或意见。	1	2	3	4	1	2	3	4	6
7 委屈自己换取和平。	1	2	3	4	1	2	3	4	7
8 告诫自己“能忍者自安”。	1	2	3	4	1	2	3	4	8
9 向对方指出他坚持己见可能造成的不良后果。	1	2	3	4	1	2	3	4	9
10 寻求双方的相互理解。	1	2	3	4	1	2	3	4	10
11 压抑心中的愤怒和不满。	1	2	3	4	1	2	3	4	11
12 要在一起生活，只有忍耐。	1	2	3	4	1	2	3	4	12
13 就当对方不住在一个宿舍。	1	2	3	4	1	2	3	4	13
14 约上对方，大家一起谈谈。	1	2	3	4	1	2	3	4	14
15 挖苦、讽刺对方。	1	2	3	4	1	2	3	4	15
16 碰到这样的舍友，感觉自己运气不好。	1	2	3	4	1	2	3	4	16
17 少和对方接触。	1	2	3	4	1	2	3	4	17
18 联合一个或多个舍友排挤、孤立对方。	1	2	3	4	1	2	3	4	18
19 请别人干涉，帮自己出气。	1	2	3	4	1	2	3	4	19
20 找个理由，离开现场。	1	2	3	4	1	2	3	4	20

谢谢您的合作！祝您学习生活愉快！

后 记

感谢我的导师侯春在，您既是严师又象慈母，您的帮助、关心和指导，让我更快地成长。

感谢谭顶良老师、邓铸老师、傅宏老师、丁家永老师、汪凤炎老师等老师，你们的倾心施教与热情指导让我收益非浅，终生难忘。

感谢南京林业大学的崔诣晨老师、中国药科大学的高艳玲老师、南京特殊师范学院的石晓辉老师、南京晓庄学院的邱颂平、许红敏老师、南京理工大学的裴蓓同学，你们在我做毕业论文的过程给予了我极大的帮助。

感谢诸位同窗好友，这三年来的情谊，使我倍觉温暖。

也特别感谢我的爸爸、妈妈，你们深沉的爱，让我学会感激；你们包容的爱，让我明白宽容；你们无私的爱，让我懂得奉献！

感谢所有关心和帮助过我的师长、亲人、朋友和同学们！

经素

2006 春暖花开时节

于南京师范大学随园