

分类号: C916

单位代码: 10363

密 级: 公开

学号: 2221120110



安徽工程大学
Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题目 个案工作介入大学生宿舍人际冲突的实务研究

论 文 作 者 张群

校 内 导 师 苏国红

校 外 导 师 古大海

专业学位类别 社会工作

研究方向（领域） 临床社会工作

论文提交日期: 2025 年 5 月 12 日

分类号：C916
密 级：公开

单位代码：10363
学号：2221120110

题 目 个案工作介入大学生宿舍人际冲突的
实务研究

英文并列

题 目 A PRACTICAL STUDY ON THE
INTERVENTION OF CASEWORK IN
INTERPERSONAL CONFLICT IN
COLLEGE STUDENT DORMITORIES

学生姓名： 张群

指导教师： 苏国红 教授

专 业： 社会工作

研究方向： 临床社会工作

论文答辩日期： 2025 年 5 月 10 日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：

张群

日期：2015年5月12日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 _____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：

张群

日期： 年 5 月 12 日

2015

指导教师签名：

苏明

日期： 年 月 日

个案工作介入大学生宿舍人际冲突的实务研究

摘 要

人是社会关系的总和，社会关系错综复杂，人与人之间的交往也具有复杂性。随着我国教育事业的蓬勃发展，越来越多的人在接受学校教育的同时，也面临着宿舍人际关系处理的难题。宿舍在大学生心灵栖息与学术探索的过程中具有交汇作用，而宿舍内部的和谐氛围不仅关乎每个个体的心理健康，同时对其个体的成长与适应社会生活的能力都具有举足轻重的作用。不良的宿舍氛围往往会对宿舍成员的身心健康造成巨大危害。通过开展社会工作服务，帮助存在宿舍人际冲突问题的学生走出困境，以增强其适应大学生活与处理人际冲突的能力，是十分必要的。但就目前的研究而言，从个体行为与外部支持等方面展开探究居多，以心理层面为切入点进行深入分析相对偏少，因此本文深入探究了应用社会工作方法引导服务对象摆脱心理困境并实现社会适应的方法。

此次研究将芜湖市 W 校作为研究样本，对校内 605 名大学生发放电子问卷展开调查，对结果进行统计分析后得出其中有 350 名学生存在宿舍冲突经历。深入分析可见，性别差异、独生子女身份以及年级层次等因素在不同程度上影响着宿舍人际关系的构建与冲突的产生。同时，冲突的表现形式虽多样，但冷战与直接争执尤为突出，而学生们在处理这些冲突时，往往会倾向于双方谅解或持续冷战两种途

径。基于此，本文以理性情绪疗法和生态系统理论为指导，选取了小磊作为研究对象展开个案介入。此次研究按照“评估—领悟—修通—再教育”四个阶段，通过认知启发（正确认识宿舍人际冲突的危害）、情感联结（破冰）、矛盾剖析（集中讨论宿舍的矛盾所在）、榜样引导（参观理想宿舍）、情绪调节（学会情绪管理）、合作体验（劳动实践教育活动）、社交赋能（宿舍社交活动）、总结巩固（结案）等八次精心设计的实务活动，旨在全方位、多层次地提升小磊的人际交往能力与团队协作能力，从根本上避免滋生冲突的因素。

在完成个案介入服务后，本研究通过介入效果评估，对社工服务情况、目标完成情况、服务对象满意度进行整体评估。结果表明，通过开展个案工作的实务活动，服务对象及室友在认识自我、情绪管理、宿舍人际交往、团队协作等方面能力均提升明显。本研究存在时间限制、理论本土化不够及案例普适性不强等问题，影响了个案介入的深度与持续性，研究结论的推广与适用范围存在局限性。未来的研究可以从上述不足入手，通过必要的时间管理与跨文化培训提升服务质量。

关键词：生态系统理论，理性情绪疗法，宿舍人际冲突，社会工作，个案介入

A PRACTICAL STUDY ON THE INTERVENTION OF CASEWORK IN INTERPERSONAL CONFLICT IN COLLEGE STUDENT DORMITORIES

ABSTRACT

People are the sum of social relations, which are intricate and complex, and the interactions between people are also complex. With the vigorous development of education in China, more and more people are facing the problem of interpersonal relationship handling in the dormitory while receiving school education. The dormitory plays an intersecting role in the process of students' spiritual habitat and academic exploration, and the harmonious atmosphere inside the dormitory is not only related to the mental health of each individual, At the same time, it plays a pivotal role in the growth of the individual and the ability to adapt to social life. Poor dormitory atmosphere often causes great harm to the physical and mental health of dormitory members. It helps students with interpersonal conflict problems in their dormitories to overcome their difficulties through social work services, so as to enhance their ability to adapt to university life and deal with interpersonal conflicts. However, as far as the current research is concerned, most scholars have explored individual behavior and external support, but few studies have conducted in-depth analysis from the psychological level, so this paper deeply explores the methods of applying social work methods to guide service users to get out of psychological difficulties and achieve social adaptation.

This study used W School in Wuhu City as the research sample and conducted an electronic questionnaire survey on 605 college students.

After statistical analysis of the results, it was found that 350 students had experienced dormitory conflicts. Through in-depth analysis, it can be seen that factors such as gender differences, only child status, and grade level have varying degrees of influence on the construction of interpersonal relationships and the emergence of conflicts in dormitories. At the same time, although conflicts manifest in various forms, the Cold War and direct disputes are particularly prominent, and students tend to prefer two approaches when dealing with these conflicts: mutual understanding or continued Cold War. Based on this, guided by rational emotion therapy and ecosystem theory, this article selects Xiaolei as the research object to carry out case intervention. This study follows the four stages of "evaluation comprehension cultivation re education", and through eight carefully designed practical activities including cognitive inspiration (correctly understanding the harm of interpersonal conflicts in dormitories), emotional connection (ice breaking), contradiction analysis (focusing on discussing the contradictions in dormitories), role model guidance (visiting ideal dormitories), emotional regulation (learning emotional management), cooperative experience (labor practice education activities), social empowerment (dormitory social activities), and summary consolidation (closing cases), the aim is to comprehensively and multi-level enhance Xiao Lei's interpersonal communication and teamwork abilities, fundamentally avoiding factors that breed conflicts.

After completing the case intervention service, this study conducted an overall evaluation of the social work service situation, goal completion, and satisfaction of service recipients through intervention effect assessment. The results showed that through the practical activities of carrying out case work, the service recipients and roommates have significantly improved their abilities in self-awareness, emotional management, dormitory interpersonal communication, team collaboration,

and other aspects. This research has limitations such as time constraints, insufficient localization of theories, and weak generalizability of cases, which have affected the depth and continuity of case intervention and the applicability and scope of the research conclusions. Future research can start from these deficiencies and improve service quality through necessary time management and cross-cultural training.

KEY WORDS: Ecosystem theory, Rational Emotive Therapy, Interpersonal conflicts in dormitories, Social work, Individual case intervention

目录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景与意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	2
1.2 文献综述	3
1.2.1 国内外研究现状	3
1.2.2 研究述评	15
1.3 核心概念和理论基础	16
1.3.1 核心概念	16
1.3.2 理论基础	17
1.4 研究设计	21
1.4.1 研究思路	21
1.4.2 研究方法	22
第 2 章 大学生宿舍人际冲突的现状分析	24
2.1 问卷设计与数据搜集	24
2.2 发生宿舍冲突的大学生群体特征	26
2.3 大学生宿舍人际冲突主要成因	28
2.4 大学生宿舍人际冲突群体差异	29
2.4.1 男性在宿舍人际冲突中表现得更为突出	30
2.4.2 独生子女在宿舍人际冲突中表现得更为显著	30
2.4.3 新生的宿舍人际冲突水平更为突出	31
2.5 大学生宿舍人际冲突的表现形式、应对方式与主要影响	32
2.5.1 大学生宿舍人际冲突的主要表现形式	32
2.5.2 大学生处理宿舍人际冲突的主要方式	34
2.5.3 大学生经历宿舍人际冲突对个人的主要影响	35
第 3 章 个案工作介入大学生宿舍人际冲突的实务过程	37
3.1 准备阶段	37
3.1.1 接案	37
3.1.2 预估	44
3.1.3 服务计划	47
3.2 实施阶段	50
3.2.1 第一阶段	51
3.2.2 第二阶段	52
3.2.3 第三阶段	58
3.2.4 第四阶段	60
3.3 效果评估	64
3.3.1 社工服务情况评估	64
3.3.2 目标完成情况评估	65
3.3.3 服务对象满意度评估	66
第 4 章 结论与思考	68

4.1 结论	68
4.1.1 个案工作介入作用明显	68
4.1.2 理性情绪疗法展现了积极作用	69
4.1.3 服务对象能力提升	70
4.2 思考	71
4.2.1 介入过程	71
4.2.2 研究不足	71
参考文献	74
附录	80
致谢	83

第 1 章 绪论

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究背景

宿舍冲突是大学生生活不容忽视的现象，其负面影响深远，不仅侵蚀着学生的身心健康，还可能引发社会层面的密切关注，进而对个人与学校造成不良影响。回顾历史，2004 年云南大学发生的马加爵宿舍命案致四人死亡、2013 年 4 月在上海复旦大学震惊全国的投毒事件中，研究生黄洋遭室友林森浩投毒不幸身亡、清华大学“铊中毒”受害者朱令也已于 2023 年 12 月去世。凡此极端案例无不警示我们，宿舍人际冲突后果的严重性与规避宿舍冲突的紧迫性。

对于大学生而言，宿舍是集体生活的核心枢纽，不仅洋溢着家庭般的温馨、表现出居住与交流等多重功能，还是连接学习与休憩、不可或缺的过渡区域角色。正是由于宿舍成员间的高频互动与紧密联系，使得由沟通不畅、需求差异、认知分歧及个性差异等因素引发的宿舍矛盾与冲突变得尤为普遍。宿舍冲突不仅会带来负面的情绪累积，还会直接损害宿舍内部的和谐氛围，最终导致宿舍成员间的团结与合作关系紧张。这种冲突深刻影响着每位成员的心理状态，降低了生活质量，让原本应是温馨避风港的宿舍空间可能变得紧张而压抑。

教育部以及相关政策文件对宿舍管理、学生心理健康教育以及宿舍人际关系都给予了关注，教育部在《学生心理健康教育工作文件》里也说明，宿舍是学生生活、情感交流以及人格发展的关键空间，宿舍作为集体生活的核心地带，直接关联到学生的身心健康以及人际交往能力的培育，学校既要关注学生的学术成绩，也要为学生营造一个有利于其身心健康发展的宿舍环境。政策文件着重提出，高校应当为学生打造一个宽松、包容且积极的宿舍氛围，及时察觉并处理可能引发冲突的问题，减少宿舍内负面情绪的累积，提高学生的适应能力与心理韧性，政策的颁布为学校在宿舍管理和心理干预方面给出了具体指引，也为个案工作介入的开展提供了政策支撑。2023 年发布的《关于加强新时代社会工作专业人才队

伍建设的实施意见》提出，要推动社会工作专业发展，为学生心理健康教育给予专业的服务支持，该文件强调，要培育有专业技能的社工，帮助学生在宿舍生活中应对冲突和险阻，提供有效的干预办法，依靠专业的社会工作介入，可协助学生解决宿舍人际冲突，提升他们的社交技能、情绪调节能力以及人际互动能力。这为本文采用社会工作介入方法提供了政策方面的理论依据，《中长期教育改革和规划纲要》明确提出，要构建和完善以学生为本的教育体系，加强心理健康教育以及社会适应能力的培养，该纲要指出，大学生的成长不单单依靠知识和能力的培养，更需要心理健康和社会适应能力的支撑。宿舍生活作为大学生社会适应的一部分，其和谐程度直接影响学生的心理健康和未来的社会适应能力，高校应重视依靠科学的管理手段和心理干预措施，优化宿舍环境，提升学生的整体素质，促进其身心健康和社会融入能力的提升。

宿舍关系不仅关乎宿舍成员的健康成长，也直接影响到校园的和谐稳定与社会的整体福祉。因此，如何通过科学研究与实践探索理清宿舍人际冲突的特征，并且寻找切实可行的解决方案，对于促进学生的全面发展、构建和谐宿舍环境具有重大意义。本文旨在运用个案工作介入的方式处理宿舍人际冲突，理解人际冲突的本质，探索干预策略，开展符合宿舍成员需求的活动，发挥社会工作专业的优势，提升大学生的社交技能，同时为改善学校宿舍管理方式提供参考。

1.1.2 研究意义

1.1.2.1 理论意义

首先，本研究拓展了社会工作理论在高校宿舍人际冲突情境里的应用领域与实践场景，个案工作介入为宿舍人际冲突成因、表现形式及干预机制给出了系统实证分析，为人际冲突理论发展提供理论支撑和实践验证，也推动了高校学生工作理论丰富发展。其次，本研究体现了社会工作与教育学跨学科融合，呈现个案工作理论在多学科语境中延展潜力，聚焦本土化语境现实问题，探索社会工作中国化路径，为跨学科理论研究提供新视角，为推动社会工作本土化理论与实践体系构建提供有益案例参考模式。

1.1.2.2 现实意义

首先,本文针对大学生宿舍人际冲突展开研究,探寻并搭建起一套科学、有可操作性且可复制的干预路径与方法,为高校学生事务管理以及心理健康教育提供了实践指导与理论依据。研究期间,借助大学生心理中心,运用社会工作里个案工作的方法体系,对冲突发生的机制、表现形式及其影响因素展开了系统分析与实证剖析。基于此,研究提出了个体支持、社交技能训练以及团队关系修复等多维度的干预策略,有力回应了当代高校宿舍人际冲突呈现出的复杂化、多样化态势。

其次,本文在干预设计时,尝试把劳育、美育以及心理健康教育有机融合,并将其融入大学生人际关系改善的实践进程中,呈现了跨学科整合理念在大学生心理支持服务中的创新运用。这种整合丰富了宿舍冲突干预的内涵,还推动了大学生德智体美劳全面发展教育目标的达成,借助干预实践的反馈分析,研究发现该方法在提升宿舍成员间的情绪调节能力、自我管理能力、沟通协调技巧以及集体合作意识等方面成效较大。

1.2 文献综述

1.2.1 国内外研究现状

本文为深入了解有关大学生人际冲突课题的研究现状,同时为本文的研究方向提供一定的理论遵循,使用“大学生人际冲突”、“大学生宿舍人际冲突”等关键词在知网进行检索,同时使用相应的英文关键词在 Web of Science 进行搜索。根据检索后结果可知,有关大学生宿舍人际冲突的研究主要集中于以下几个方面:

1.2.1.1 关于大学生人际冲突的研究

从社会认知的维度出发,人际冲突主要表现为:由于个体间在目标设定、观点差异、策略选择、事件解读或个性特质等方面的不一致性所触发的复杂互动过程^[1]。对于大学生而言,由于他们的身心正处于成长与探索阶段,对外界事物的

^[1] 仲冰冰,颜军,陶宝乐,等.中等强度体育锻炼对人际关系困扰大学生的人际冲突信息知觉的影响[J].体育与

态度与处理方式并不成熟，加之其少不更事，因此在处理大学人际关系时稍显稚嫩，导致大学生人际冲突事件时有发生^[2]。学术界对于大学生人际冲突的研究主要集中在大学生人际冲突的表现、原因以及解决策略三个方面。

首先，项娟在其研究中认为大学生的人际交往主要包含师生关系、生生关系以及家庭关系三个方面，而生生关系又是大学生在人际交往过程中最基本的关系。除此之外，她又把大学生人际冲突的表现分为三个维度，分别是现实冲突与非现实冲突、内群体冲突与外群体冲突、个体意识形态的冲突三种^[3]。

其次，梁琦和毕轶慧认为当代大学生容易产生人际冲突可能是由于：第一，太以自我为中心。第二，嫉妒与自卑心理作祟。第三，性格缺陷。第四，沟通技巧匮乏。基于上述原因分析，她们又提出解决大学生人际冲突时应该从学校教育与管理层面、大学生个体层面两个角度入手^[4]。任美晨通过发放调查问卷进行收集数据，最终获取了西北大学不同专业、不同年级的 100 份数据，对数据进行分析之后得出：导致大学生人际冲突的核心原因是现实性冲突，即直接利益冲突的一种表现形式，其核心在于个体需求未获满足及对他人行为的特定评价所引发的矛盾。她们还认为大学生人际冲突实则是一把双刃剑，具有负功能与正功能两种表现，负功能表现在人际冲突可能会给大学生带来短暂的情绪失落、自我封闭、成绩下滑等负面影响，而正功能表现在当大学生经历过人际冲突之后并掌握了正确的处理方法，会在下一次类似事件的处理中游刃有余，在无形中逐渐提高自身的人际交往能力^[5]。沈炜清在其研究中使用了质性研究的深度访谈法，深入分析了“95 后”大学生的人际冲突模式。他认为大学生因经验有限，易在人际交往中基于个人主观视角构建理解，缺乏有效验证和充分觉察，最终可能导致稳定的负面认知及冲突的发生^[6]。由于我国是由 56 个民族组成的大家庭，加之少数民族有着不同的生活习惯，因此少数民族大学生也可能会面临着不同于汉族大学生的人际冲突。张耀庭在其研究中指出，造成少数民族大学生人际冲突的原因可能有四个方面：第一，社会文化环境的碰撞；第二，家庭教养方式差异；第三，社会认知偏差，作者将其对少数民族大学生人际冲突的影响又细化为首因效应、近

科学,2024,45(03):110-120.

^[2] 高凡,王璐.大学生归因方式与人际冲突应对策略的相关研究[J].统计与管理,2017(06):174-175.

^[3] 项娟.冲突管理理论下大学生人际冲突管理研究[J].太原师范学院学报(社会科学版),2015,14(03):108-111.

^[4] 梁琦,毕轶慧.当代大学生人际冲突的分析及思考[J].知识经济,2015(10):124.

^[5] 任美晨.“功能冲突论”视角下大学生人际关系分析[J].现代商贸工业,2021,42(19):71-72.

^[6] 沈炜清.95 后大学生人际冲突模式的质性研究[J].湖北工程学院学报,2019,39(04):53-59.

因效应与刻板效应三个维度；第四，个体差异影响^[7]。

再次，刘方方研究指出大学生宿舍人际冲突的主要原因之一是性格差异和生活习惯差异。大学生在宿舍里的互动常因性格不合引发冲突，比如性格较为内向的学生可能难以适应外向型学生的社交方式，产生摩擦与误解，而且生活习惯不同也是冲突的关键因素，像作息时间、卫生习惯以及物品管理等差异大多时候引发不满和争执。这些冲突的发生常因缺乏有效沟通和理解而加重，影响了宿舍的和谐氛围^[8]。王春艳认为，沟通不足与情绪管理能力欠缺是另一个关键原因，大学生常因缺乏有效沟通产生误解和矛盾，例如学生面对意见分歧时往往选择回避或压抑情绪，而非凭借积极对话寻求解决办法，这种沟通障碍使小分歧逐渐升级为较大冲突。另外大学生因情绪管理能力不强，在紧张或不愉快情境中容易产生情绪反应，加剧冲突发生^[9]。闫新慰认为，大学生进入大学这个全新环境时处于个体发展的过渡阶段，此阶段学生常面临独立性与依赖性的矛盾，面对人际关系表现出一定困惑和不安，并且学生可能因缺乏有效的社会支持系统，解决冲突时感到孤立无援，加重冲突严重性。缺乏足够情感支持和解决冲突的资源，使一些学生在宿舍生活中更易产生不满和冲突^[10]。在融合教育背景下，武文君指出，性别差异及特殊教育背景也会影响大学生宿舍人际关系，研究发现残疾大学生与健全学生之间的宿舍人际冲突往往和性别差异、生活习惯差异、缺乏沟通等因素紧密相关。这些差异易导致宿舍内出现不和谐气氛，增加冲突发生频率^[11]。

最后，部分学者对大学生发生人际冲突时的解决策略进行了深入研究。连溪和夏仕武以案例分析为介入点，在冲突理论的指导下对大学生人际交往能力的提升提出了切实可行的建议。他们认为大学生在人际交往过程中要正确看待彼此之间的矛盾与差异，在发生冲突时应该保持冷静，避免使用过激或者暴力方式解决矛盾双方的冲突，在发生冲突之后应该积极修复彼此的关系，使人际冲突表现出正功能^[12]。胡燕同样使用案例分析的方式，结合“90后”大学生人际冲突的特点，阐述了合理情绪疗法在正确解决大学生人际冲突中的重要作用^[13]。郑艺璇在

^[7] 张耀庭.少数民族大学生人际冲突的原因及对策研究[J].教育观察(上半月),2016,5(01):28-30.连溪,夏仕武.基于冲突理论提升大学生人际交往能力[J].内蒙古教育(职教版),2015(12):15-16.

^[8] 刘方方.新时代高职学生宿舍人际关系的现状及对策[J].辽宁高职学报,2024,26(03):85-89.

^[9] 王春艳.积极心理学视阈下培养大学生人际交往能力研究[J].黑龙江科学,2023,14(19):60-63.

^[10] 闫新慰.1例运用叙事疗法缓解大学生人际焦虑的咨询案例报告[J].心理月刊,2023,18(13):195-198.

^[11] 武文君.高职院校大学生宿舍人际关系的影响因素与改善策略[J].黑龙江科学,2023,14(21):137-139.

^[12] 连溪,夏仕武.基于冲突理论提升大学生人际交往能力[J].内蒙古教育(职教版),2015(12):15-16.

^[13] 胡燕.合理情绪疗法解决“90后”大学生人际冲突问题的应用和思考[J].天津市教科院学报,2016(03):35-36.

研究中认为,父母的表现对于大学生处理人际冲突时的态度具有深刻影响。她在研究中使用了 SPSS 软件对调查问卷的数据进行了相关性分析,结论表明家长的教育方式与大学生处理人际冲突时的选择高度相关,当家长在教育孩子时采用包容、理解的方式时,大学生面对人际冲突时也会选择和缓的积极方式,当家长对孩子的教育保持否认、严厉惩罚的方式时,大学生面对人际冲突时便会选择避让、竞争的消极方式^[14]; Yang L 和 Li F 从舞蹈运动疗法(DMT)的角度出发,论证了 DMT 干预在大学生人际冲突中的积极作用^[15]。在微观层面上,梁辉等人指出,个体性格特质方面存在的分歧、生活习性的不相容性以及沟通渠道出现的阻滞,构成了主要的诱发因素,针对这种情况,研究者提议采用情绪调节策略以及建设性对话机制,以此来提高冲突应对的效能。这类自我调适的手段,在冲突刚刚开始萌芽的阶段,有一定的缓冲作用^[16]。从中观层面进行分析可以发现,邵惠惠着重强调,构建制度化的宿舍文化范式以及协商制定公共行为准则,有冲突消减的效果,其作用的机制在于,培育有包容性的群体氛围,以此强化成员之间的互动黏性,消除因认知偏差而产生的疏离感。再配合定期开展的团体融合活动,更可以有效地促进共生性人际关系的形成^[17]。从宏观管理的角度来看,王婷和赵冬梅论证了院校层级应当建立一种复合型的管理模式,该模式包含心理监测体系以及第三方调解制度,依靠动态化的心理健康筛查以及前置性的干预措施,识别潜在的矛盾,同时结合差异化的教育方案,提升学生的情绪管理以及矛盾化解的素养。这种系统性的干预策略,为构建良性发展的住宿生态提供了制度方面的保障^[18]。

1.2.1.2 关于大学生宿舍人际冲突的研究

(1) 关于大学生宿舍人际冲突定义的研究

宿舍具有一元多融的环境特征,是大学生共同居住并相互影响的生活空间,人际间的摩擦与冲突自然会成为难以完全避免的普遍现象^[19]。因此,大学宿舍不

^[14] 郑艺璇.大学生父母教养方式与人际冲突处理风格的相关研究[J].校园心理,2017,15(06):431-433.

^[15] Yang L, Li F. Application of Dance Movement Therapy to Life-Death Education of College Students Under Educational Psychology[J]. Frontiers in psychology, 2022, 13: 782771.

^[16] 梁辉,傅子健,李爽,等.融合教育背景下大学生宿舍人际冲突调查研究[J].北京联合大学学报,2024,38(01):74-79.

^[17] 邵惠惠.大学生宿舍人际关系冲突与重建个案分析[J].国际公关,2023,(24):188-190.

^[18] 王婷,赵冬梅.大学生抑郁情绪与宿舍人际冲突处理方式关系的随访研究[J].中国心理卫生杂志,2023,37(08):710-716.

^[19] Solak E A. A study on university students interpersonal conflicts in residential setting, and resolution strategies[D]. Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2017.

仅是当代大学生生活和学习的场所,也是人际冲突频发的重点区域^[20]。李文辉认为,大学生宿舍人际冲突主要是指宿舍内部室友之间的一种矛盾关系,这种关系主要体现为室友之间在情感交流、言语表达及日常行为上的不和谐,包括从轻微的冷漠与紧张情绪,到更为激烈的敌对态度,乃至偶尔发生的肢体冲突^[21]。祝阳和陈旭两位学者认为,宿舍人际冲突即生活在同一空间下的室友在相处时由于观念差异或目标受阻而导致的情感张力,这种情感张力会使参与者表现出沮丧感、压抑情绪、紧张氛围及焦虑心理等消极反应,最终促使交往双方跌入情感疏离、言语冲突或者行为对立的陷阱。除此之外,作者还深入解释了宿舍人际冲突的主要特征:场域性,即人际冲突只会局限于宿舍成员之间;对抗性,即冲突双方各执一词并且企图使对方妥协;主观感受性,即产生冲突的必要条件是双方或多方在互动中感受到明显的消极情绪,换句话说即矛盾的存在以个体的主观感受为基础;动态性,即矛盾双方的冲突会随着时间推移而表现出微妙的变化;情境性,即只有在特定的情境之中冲突才会爆发,而引发冲突的情境或者导火索具有多样性^[22]。

梁洁探究了 95 后女大学生的宿舍人际冲突现状,她从心理与行为两方面定义了宿舍人际冲突的概念,即室友在宿舍这种生活空间中,由于相互理解不足与包容缺失所引发的心理隔阂及行为上的不协调,进而致使室友彼此间的言语误解或沟通障碍,最终引发的一系列冲突现象^[23]。欧阳九根和花卉在其研究中认为,大学生宿舍人际冲突实际上是人际冲突在大学宿舍这种特定区域的一种矛盾表现形式,这种矛盾关系可能会出现在宿舍成员在学习、生活等多个方面,当宿舍成员在利益、需求与目标等方面存在差异时,这种差异便会致使宿舍成员在沟通与交流过程中产生隔阂,进而滋生诸如敌视、冷漠和紧张等负面情感。该类情绪若得不到及时有效地缓解,可能会使宿舍人际冲突愈演愈烈^[24]。Guan H 和 Gui L 在其研究中指出,宿舍人际冲突首先会由冲突性语言引起,这种冲突性语言往往会表现为一方对另一方态度或看法的否定与拒绝,而宿舍人际冲突往往起源于这种否定态度所衍生出的话语冲突,话语冲突又被分为起始阶段、冲突阶段与结束

^[20] 高野.基于个人特征的大学生宿舍人际冲突个案研究[J].才智,2020(20):78-79.

^[21] 李文辉.最熟悉的陌生人:大学生宿舍人际冲突个案研究[J].黑龙江高教研究,2018(03):87-93.

^[22] 祝阳,陈旭.高校学生宿舍人际冲突的影响因素[J].当代青年研究,2017(04):97-102.

^[23] 梁洁.95 后女大学生宿舍人际现状与冲突探究[J].湖北函授大学学报,2016,29(16):75-76.

^[24] 欧阳九根,花卉.大学生宿舍人际冲突的教育管理策略[J].教育与职业,2015(24):41-43.Guan H, Gui L, Hao X, et al. Gender Expression under Dormitory Conflict Discourse[J]. Cambridge Explorations in Arts and Sciences, 2024, 2(1).

阶段三个步骤,作者在研究中将大学生宿舍人际冲突归纳为冲突话语的表达与发展^[25]。冯小玉等指出,宿舍人际冲突乃是宿舍成员在日常的生活期间,由于个性方面存在差异、生活习惯彼此不一致以及沟通方面不够顺畅等诸多原因引发的冲突^[26]。高卉则强调,宿舍内的人际冲突除了上述情况外,还涉及资源争夺、隐私侵犯等因共同生活空间受到限制而产生的矛盾^[27]。刘天一和郝春东提出,宿舍人际冲突并非仅仅局限于行为层面的摩擦,还涉及到个体的情感需求以及文化认同方面的冲突,在多元文化背景之下这种冲突表现得较为突出^[28]。

(2) 关于大学生宿舍人际冲突危害的研究

由于宿舍是大学生生活、学习与交流的重要场所,因此室友之间的人际冲突会给彼此的学习进步与生活方式都带来显著的消极影响。张露认为,大学宿舍的氛围与宿舍内部成员之间的人际关系状况息息相关,尤其是在疫情期间,高度集中的宿舍便是大学生活动的主要场所,因此人际关系的妥善处理对营造宿舍和谐氛围具有至关重要的作用。当大学宿舍表现出良好的相处氛围时,对每个宿舍成员的身心健康发展都会起到积极作用,但当宿舍内部发生人际冲突时,会使宿舍内部成员之间心生嫌隙,逐渐失去对于宿舍的归属感与幸福感,最终对学生的生活与学习、生理与心理都产生不利影响^[29]。王华和柯嘉雯指出,宿舍里频繁发生冲突的学生,比较容易出现焦虑、抑郁、失落这类情绪问题,在冲突没能得到有效解决的情形下,学生的心理健康状况会慢慢变差,情绪问题有可能蔓延到学习以及日常生活当中,对学生的自我认知和心理适应能力产生影响,要是冲突长时间持续,学生的自尊心很容易受到伤害,产生孤独感和无助感,心理负担也会加重。另外情绪方面的负面影响还可能转变为身体不适,加剧心理和生理上的双重压力^[30]。赵文琪认为,宿舍是大学生学习和社交的关键地方,然而人际冲突会对学业和社交能力的发展形成负面作用,宿舍成员之间的矛盾与摩擦容易让学习氛围变得紧张,学生的注意力和精力会分散,影响到他们的学习效果。学生面对宿

^[25] Nourafkan N J, Jumah B, Asif R, et al. Conflicts between Students Living on-Campus Dormitories: The Case of Dormitories at Eastern Mediterranean University Campus[J]. SEISENSE Journal of Management, 2020, 3(4): 31-43.

^[26] 冯小玉,李孝明,周祎.萨提亚模式团体心理辅导缓解医学生寝室冲突的个案研究[J].齐齐哈尔医学院学报,2024,45(20):1996-2001.

^[27] 高卉.团体沙盘游戏在高职院校艺术类大学生宿舍人际关系中的干预研究——基于辅导员工作案例分析[J].产业与科技论坛,2024,23(20):252-254.

^[28] 刘天一,郝春东.积极教育视角下大学生宿舍人际关系研究[J].林区教学,2022,(04):91-94.

^[29] 张露.疫情背景下高职院校构建宿舍和谐人际关系的实践路径[J].产业与科技论坛,2023,22(19):215-217.

^[30] 王华,柯嘉雯.大学生宿舍人际关系处理的策略研究[J].高校后勤研究,2023,(02):81-84.

舍冲突的时候,可能会情绪失控,致使其无法集中精神开展学术活动,影响学习成绩,宿舍冲突也会对学生的人际交往造成妨碍,因为情感疏远或者对抗情绪的存在,学生可能会变得孤立,缺少正常的社交互动,这种状况会削弱学生的社交能力,还可能让其陷入社会适应险阻,没办法融入更广泛的校园社交圈,对个人的社交技巧与群体交往能力产生影响^[31]。王聪聪指出,严重的宿舍人际冲突可能会致使校园暴力或行为偏差出现,当冲突双方情绪过于激烈,并且缺乏有效的调解机制时,冲突可能会升级为肢体冲突或者暴力事件,暴力行为会对当事人造成身体伤害,还会破坏宿舍的和谐氛围,让其他同学感到不安和恐惧,冲突升级后的暴力行为对学生的情绪和行为产生了深远的负面作用,影响其心理发展和人际关系。在一些极端情况下,宿舍冲突甚至可能导致学生产生逃避现实的消极情绪,去寻求不健康的应对方式,比如沉迷网络游戏、逃避学业等,这种不良行为加剧了学生的心理问题,还可能影响到他们的长期行为模式,形成不良的生活习惯与态度,对未来的个人成长与社会适应产生影响^[32]。

郝隽在其研究中针对女生宿舍人际冲突的危害展开了详细分析,他认为,女生宿舍的不良人际关系首先会滋生宿舍内部成员之间的不良情绪,出现嫉妒、压抑与焦虑等负面表现,不仅会对正常的学习与生活产生不良影响,而且长期处于消极、负面情绪之中也会使大学生身心俱疲,出现严重的身体与心理问题。其次,如果大学生将精力全部花费在宿舍内部的勾心斗角中,就会失去学习的积极性,最终影响学业。最后,如果宿舍成员各自为营,彼此冲突不断,便会降低宿舍的集体归属感,使宿舍成为大学美好生活的遗憾区^[33]。Xu G 在其研究中列举了我国多个因大学生宿舍人际冲突而酿成悲剧的真实案件,阐明了大学生人际冲突的危害之大。他在研究中指出,宿舍人际冲突可能会使某些具有极端想法的学生产生怨恨、报复的心理,最终危害宿舍成员的生命安全,而悲剧的发生与大学生无法在集体生活中塑造牢固的人际关系以及群体意识息息相关^[34]。王婷和赵冬梅认为,大学生宿舍人际冲突与抑郁情绪的出现具有高度相关性。数据指出,大学生因宿舍关系而寻求心理咨询的比例突出,也有数据显示宿舍成员之间的人际冲突

^[31] 赵文琪.创建新时代大学生宿舍和谐关系机制研究[J].西部学刊,2021,(24):103-106.

^[32] 王聪聪.新媒体视域下大学生宿舍矛盾案例处理及思考[J].长江工程职业技术学院学报,2021,38(04):53-57.

^[33] 郝隽.缘由、危害及破解机制:高校女生宿舍的矛盾研究——以 C 学院女生宿舍两起事件为例[J].科教导刊(上旬刊),2016(34):165-166.

^[34] Xu G. Roommate relationships in Chinese university dormitories: students' life experience and perception[D]. University of Sheffield, 2023.

越大,躯体化特征便会越明显^[35]。随着我国青年人群抑郁症发病率急速上升^[36],也有很多学者将目光转移至大学生的校园生活中,他们普遍认为大学生缺乏人际沟通技巧,自我调节能力欠缺,因此在学校与宿舍人际关系处理时会遭遇桎梏,宿舍人际冲突的爆发会使其长时间陷入不良情绪,最终产生不同程度的抑郁症状^{[37][38]}。

(3) 关于大学生宿舍人际冲突影响因素的研究

梁天坚与吕映福在探索解决宿舍人际冲突策略时,从心理学的角度出发,将目光聚焦于空间距离在人际冲突爆发中的重要作用,他认为同动物的领地意识类似,大学生在宿舍生活与学习时也有属于自己的空间,而空间距离与自身的安全感与自由感呈现正向相关。但由于宿舍空间有限,而室友的生活方式与作息习惯各不相同,当与室友的空间距离缩短时,爆发人际冲突的可能性就会变大^[39]。综上所述,宿舍成员间的空间距离与人际冲突休戚相关。王华与柯嘉雯的访谈数据表明,大学生宿舍人际冲突的影响因素呈现出多元化的特征,其中作息时间的差异是致使大学生宿舍人际冲突的主要原因,与室友的卫生习惯存在差异而无法忍受是爆发宿舍人际冲突的另一个重要原因,除此之外,还有少部分访谈者解释道,与室友在性格方面不够契合而频发矛盾也会激发宿舍人际冲突^[40]。

王国宏认为,产生宿舍人际冲突的原因可以归结为三个方面:首先是学生本身对人际关系存在认知局限,在出现矛盾时没有进行有效沟通;其次是家庭教育与成长环境等外部因素对大学生人际交往能力的影响;最后是学校当下的德育教育与日常管理表现出一定程度的不匹配或者失衡特征^[41]。金文斌与闵永新从个人背景、心理社会以及管理制度三个方面出发阐释了宿舍人际关系的影响因素。在个人背景中他提出性别、年级、是否是独生子女、城乡差异以及经济状况均会影响宿舍人际关系;在矛盾过程中无法有效沟通是影响人际关系的心理社会核心原

^[35] 王婷,赵冬梅.大学生抑郁情绪与宿舍人际冲突处理方式关系的随访研究[J].中国心理卫生杂志,2023,37(08):710-716.

^[36] 曾文娟,严菊俏,梁健宜,等.以积极心理学理论为指导的护理在精神分裂症患者中的应用[J].中外医学研究,2024,22(01):110-113.

^[37] Rab F, Mamdou R, Nasir S. Rates of depression and anxiety among female medical students in Pakistan[J]. EMHJ-Eastern Mediterranean Health Journal, 14 (1), 126-133, 2008, 2008.

^[38] 王雷霞,尹小兰,费丽萍,等.医学院校大学生宿舍人际关系对抑郁情绪的影响分析[J].现代预防医学,2022,49(13):2409-2412.

^[39] 梁天坚,吕映福.独立学院大学生宿舍人际冲突的成因及应对策略[J].广西政法管理干部学院学报,2010,25(05):120-122.

^[40] 王华,柯嘉雯.大学生宿舍人际关系处理的策略研究[J].高校后勤研究,2023(02):81-84.

^[41] 王国宏.泉州地区民办高校寝室人际关系提升研究[J].公关世界,2021(20):186-187.

因；宿舍内部是否有党员或者学生干部也会对人际关系产生不同的影响^[42]。刘淑霞认为，宿舍内部成员在成长环境、家庭经济、生活水平以及作息等维度的表现大相径庭，而不同的表现往往会带来一系列矛盾，进而演化为人际冲突^[43]。Mozafari A R 指出，在人际交往的过程中很难完全避开冲突，而人际创伤暴露与非安全型依恋都会导致人际交往能力下降，最终诱导宿舍人际冲突爆发^[44]。王宇认为，宿舍人际冲突的核心诱因可归结为个体差异性特征，具体体现为学生在性格特质、价值观念、生活习性以及行为模式等方面存在明显差异，有较高心理关怀特质的学生由于情感需求强烈并且敏感性突出，更容易受到共居环境的影响，在面对室友行为差异时大多时候表现出适应障碍或者情绪过激反应^[45]。张燕指出，性格维度的差异同样是冲突的关键诱因，外向型人格特质与内向型人格特质相互碰撞时常会导致人际隔阂甚至冲突升级，在共享生活场域里，作息规律的分歧以及沟通效能的缺失加剧了矛盾积累，当信息传递出现偏差时，细微的生活摩擦有可能演变为持续性冲突^[46]。王占银认为，有限物理空间条件下的资源竞争也是不可忽视的冲突源，具体表现在公共设施的使用权争夺、私密空间边界维护等方面，这些结构性矛盾借助不满情绪的持续累积最终致使人际关系紧张^[47]。

(4) 关于大学生宿舍人际冲突应对措施的研究

Su J 在研究中调查了长治大学的 650 名大学生，数据指明处于大二与大三年级的大学生更容易在宿舍中发生人际冲突，针对这一现象，作者从学校教育、宿舍管理、提高大学生综合素养三个角度给出了详细建议^[48]。托马斯 (Thomas,K.W.,1976) 认为当个体处于冲突情境时，冲突双方通常会面临两条路径的抉择：自我导向和人际协同。前者侧重于个体将个人利益或感受置于首要地位进行行为选择，该策略可能会使冲突升级；后者表现了个体在维护个人利益的同时，对他人立场与利益的考虑程度与合作意愿，该策略旨在鼓励合作双赢。基

^[42] 金文斌,闵永新.改革开放以来大学生宿舍人际关系研究述评[J].思想政治教育研究,2012,28(06):127-129.

^[43] 刘淑霞.思想政治教育视域下高职院校学生宿舍人际关系研究——以广东省外语艺术职业学院为例[J].广东职业技术教育与研究,2023(07):91-94.

^[44] Mozafari A R. Examining the Associations Among Lifetime Interpersonal Trauma, Attachment, and Romantic Relationship Conflict[M]. Idaho State University, 2022.

^[45] 王宇.STAR 法则视角下的心理高关怀大学生宿舍矛盾释解研究[J].深圳职业技术大学学报,2025,24(02):90-96.

^[46] 张燕.当代大学生宿舍人际关系类型和影响因素研究[J].现代交际,2020,(03):143-144.

^[47] 王占银.大学生宿舍人际关系问题的影响因素与应对策略[J].科教导刊(下旬),2020,(03):181-182.

^[48] Su J. Problems in Interpersonal Relationships of University Dormitories and Its Solutions[C]//4th International Conference on Culture, Education and Economic Development of Modern Society (ICCESE 2020). Atlantis Press, 2020: 375-378.

于此,能够选择五种不同的冲突处理策略:竞争、合作、妥协、迁就和回避。竞争,以己得彼失为特征的赢取对方的努力;合作,以互补共得为特征的协调各方利益的努力;妥协,以各自得失为特征的互惠交易的努力;迁就,以彼得己失为特征的迎合对方的努力;回避,以各无所得为特征的容忍分歧的努力。在五种策略中,竞争、迁就都是一赢一输,回避是双输,合作是双赢,妥协介于输赢之间^[49]。

王文娟认为,绝大多数大学生在面对宿舍人际冲突时能够选择相对成熟的策略化解矛盾,但也存在少部分大学生在面对矛盾时选择了消极避让的策略应对,学校对该类学生应该给予重视,在开展个性化心理辅导工作时应该予以偏移。除此之外,在对大学生针对宿舍人际关系进行心理辅导时还应该充分考虑学生的家庭环境与家庭教育等外部因素^[50]。曹曼倩在其研究中以依法治校为背景,从辩证唯物主义角度出发,论证了大学生人际冲突存在的合理性,并分析了大学生爆发人际冲突的原因与冲突类型,最后从预防、管理与疏导三个方面给出了切实可行的策略建议。她认为学校应该以预防为主,在新生入学之前学校就应该统计出学生的家庭情况、性格特点等数据,在宿舍分配、班级管理等活动中分散性格特征可能会产生冲突的学生,防患于未然^[51]。韩佩蕾在研究中强调了心理辅导的重要意义,她指出学校的心理教师可以借助内容反应技术、情感反应技术等专业化的咨询策略,帮助处于宿舍人际冲突泥潭里的大学生找到解开矛盾之锁的钥匙^[52]。

(5) 关于社会工作介入大学生宿舍人际冲突问题的研究

① 社会工作介入大学生宿舍人际冲突的方向、内容与类型

根据汤顶华和刘莹的研究可知,社会工作介入的核心目标是干预,当大学生宿舍发生人际冲突时,社会工作介入要求学校以干预为目的进行及时有效的处理^[53]。国外学者在其研究中也表达了相同的看法^[54]。Lonbay S P 和 Brandon T 认为,选择社会工作干预生活经验丰富的工作人员,是促进社会工作教育取得成功的关

^[49] 罗建中,单培新.广州 IT 销售企业销售部门内部冲突研究[J].市场周刊(理论研究),2010(02):15-17+52.

^[50] 王文娟.大学生宿舍人际冲突的现状调查研究[J].长江工程职业技术学院学报,2022,39(01):70-74.

^[51] 曹曼倩.依法治校视野下校园人际冲突的辩证分析与干预策略[J].法制与社会,2021(01):165-166.

^[52] 韩佩蕾.走出第一视角,寻找化解冲突的钥匙——高中生宿舍人际冲突心理辅导[J].中小学心理健康教育,2023(33):50-51.

^[53] 汤顶华,刘莹.大学生主体性危机的学校社会工作介入:基于焦虑代际传递的视角[J].学海,2024(01):139-149.

^[54] Rothman J, Thomas E J. An integrative perspective on intervention research[J]. Intervention research, 2013: 3-24.

键性因素^[55]。刘丽和李丽以萨提亚模式为指导,制定一套针对宿舍人际冲突的干预方案,选取一个存在室友冲突的宿舍进行个案研究,并通过问卷和观察法评估其有效性,是对萨提亚模式实践应用的一次探索^[56]。宋燕萍在其研究中将社会工作介入划分个案介入、小组介入与社区介入三种类型^[57]。时莎莎和黄舒清等从高校辅导员的立场出发,详细描述了大学生在突发心理问题时,高校通过社会工作介入的具体干预方式,阐释了辅导员在接案、预估、计划、介入、评估与结案阶段中的应尽职责,为细化当下辅导员在大学生宿舍人际冲突事件中的工作提供思路^[58]。

②个案工作介入大学生宿舍人际冲突问题的研究

方婷婷和施旦旦在研究中从社会工作相关理论出发,通过对我国近几年所发生的大学生宿舍冲突案件的解析,阐释了社工在大学生宿舍发生人际冲突时能够扮演的重要角色与发挥的不同作用^[59]。陈连军和张文丹认为高校社会工作在介入宿舍人际关系的时候应该从个案入手,针对特定大学生的困境给予帮助,有效地克服其认知障碍,在帮助此类人群重新树立价值观与交友观的过程中,达到澄清朋辈误解、促进大学生和谐交际的目的^[60]。蔡静在其研究中另辟蹊径,以社交恐惧症作为研究方向进行了个案社会工作介入研究,最终揭示了认知行为理论在克服大学生“社恐”方面的关键作用,为恢复大学生宿舍正常健康的人际交往提供了别样思路^[61]。

③小组工作介入大学生宿舍人际冲突问题的相关研究

除了进行个案研究之外,还有部分学者进行了小组工作的研究。杨瑞在其研究中认为小组社会工作与个案、社区工作相比在激发小组创造力、帮助小组成员相互理解方面更具有优势,因此作者在通过调查问卷获取数据信息之后,选择了此种方法进行研究。在研究过程中深刻分析了女大学生宿舍人际冲突现状、成因

^[55] Lonbay S P, Brandon T, O'Driscoll S. Making a difference for the future: the views of Educators by experience about their involvement in social work education[J]. Social Work Education, 2023: 1-16.

^[56] 刘丽,李丽.萨提亚模式团体心理咨询缓解高中生室友冲突的个案研究[J].中国心理卫生杂志,2018,32(03):215-219.

^[57] 宋燕萍.社会工作介入高校思想政治教育的可行性分析[J].佳木斯职业学院学报,2014(08):95-96+100.

^[58] 时莎莎,黄舒清,侯美羽.学校社会工作介入大学生心理危机突发事件的建议与反思——以北京 B 高校辅导员工作为例[J].北京城市学院学报,2022(03):100-104.

^[59] 方婷婷,施旦旦.大学生宿舍不和谐人际关系及其社会工作介入[J].社科纵横(新理论版),2013,28(04):193-194+197.

^[60] 陈连军,张文丹.学校社会工作介入大学生人际交往困境的思考[J].边疆经济与文化,2023(03):103-106.

^[61] 蔡静.社会工作介入大学生社交恐惧症的个案研究——基于认知行为理论的视角[J].大众文艺,2020(06):195-196.

与影响因素,最终给出了具有针对性的改进意见^[62]。刘智惠在其研究中着重分析了小组互动模式介入大学生情绪管理能力的提升,她认为小组工作方法与本文的研究课题具有高度适配特征,使用该方法介入大学生情绪管理时,能够使受访者的主观能动性得到显著变化,有助于其学习适应社会发展的高新技术^[63]。除此之外,阿布都热合曼·吐逊在其研究中同时从个案研究与小组工作两个角度出发,以有效沟通为核心方式对大学生宿舍人际交往进行介入。与此同时,研究内容穿插了实证分析环节,在使用上述方式之后对小组成员活动前后的状态与交往能力进行对比后发现,该模式有助于提升参与者的人际交往能力,由此证明了学校进行社会工作介入能够保证宿舍和谐与内部成员的身心健康发展^[64]。

高若焢研究着重运用小组工作方法来干预大学生宿舍人际冲突问题,借助系统化的小组活动设计以及社会工作专业介入策略,期望有效缓和宿舍环境里的矛盾冲突,提升大学生群体间的互动质量与关系和谐程度,宿舍环境作为大学生日常生活的核心区域,其人际互动状况对大学生的心理健康水平以及社会适应能力有着关键影响。与传统宿舍管理方式忽视个体心理需求与差异性不同,小组工作模式可营造有支持性的群体环境,让学生在集体互动中获得归属感并有效化解人际矛盾,在具体实施方面,该模式凭借开展小组讨论、情境模拟、团体协作等多种活动形式,促使学生深入认识个体差异性以及有效沟通的价值,提升其团队合作意识与共情能力。针对宿舍人际关系中存在的四种典型互动类型,即“手足型”重视情感纽带构建、“融洽型”追求和谐共处、“淡漠型”存在沟通障碍、“矛盾型”容易发生冲突对立,小组工作可搭建有效的沟通平台,促进学生之间的情感交流与相互理解,辅导员作为校园文化建设和心理健康教育的关键角色,可以借助小组工作模式引导学生理性面对宿舍关系中的分歧,掌握积极的冲突解决策略。这种干预方式可改善宿舍人际关系紧张状况,还可培养学生自我调节与社会适应能力,为其未来社会交往奠定良好基础,实践显示,小组工作模式的系统应用能推动宿舍关系的良性发展,又能为学生综合素质提升构建积极的社会支持网络^[65]。

[62] 杨瑞. 社会工作介入女大学生宿舍人际关系的研究[D].新疆大学,2019.

[63] 刘智惠.小组互动模式介入大学生情绪管理能力提升的应用研究[D].内蒙古科技大学,2023.

[64] 阿布都热合曼·吐逊. 学校社会工作介入大学生宿舍人际关系的探索[D].新疆师范大学,2022.

[65] 高若焢.小组工作优化大学生宿舍和谐人际关系建构路径探索——以天津 Z 独立学院为例[J].现代商贸工业,2021,42(10):156-157

④社区社会工作方法介入大学生宿舍人际冲突的相关研究

从社区社会工作方法入手的研究较少,其中,屠强在其研究中论证了社区社会工作介入高校思政教育的可能性,他认为通过社区社会工作介入时应该由社工主导,以塑造全面发展且身心健康的大学生为核心愿景,在完善传统教育模式的过程中,促进学校与学生的共同发展^[66]。同国内研究相比,国外有关社会工作介入的研究主要集中于医学领域。Knoop T 和 Meyer T 认为社会工作介入在德国主要以医疗康复的服务形式出现,而通过社会工作介入的患者康复情况要更为乐观^[67]。Simpson G 和 Pfeiffer D 在研究中交代了在护理 TBI 患者时的社会工作介入方法,分别是咨询、教育以及病历管理^[68]。

1.2.2 研究述评

结合上文论述不难发现,国内外有关大学生宿舍人际关系的研究较多,但有关宿舍人际冲突的研究较少。而在有关人际冲突的研究中,研究人员着重从定义、危害、影响因素与应对措施四个维度入手,研究内容较为全面,在研究过程中不仅对年龄、专业、性别差异在大学生宿舍人际冲突现状、成因与影响因素中的不同表现进行了深刻分析,而且基于上述研究结果与大学生宿舍人际冲突状况进行了策略研究,在深刻洞察大学生宿舍人际冲突现状与发展的同时,为促进大学生宿舍人际关系的和谐发展指明了具体方向。

尽管如此,从社会工作入手探究大学生宿舍人际冲突的文献仍然寥寥无几。虽然已有学者通过个案工作与小组工作等社会工作出发探究高校介入大学生宿舍人际关系的措施,但已有研究多注重理论分析,而忽视了社会工作介入的实务过程,对个案工作介入大学生宿舍人际冲突实务过程的研究更是屈指可数。因此,本文在理清大学生宿舍人际冲突现状之后,选择重点探究了个案工作介入大学生宿舍人际冲突的实务过程,从接案、预估、计划、介入、评估等流程入手详细阐释了个案社会工作介入与大学生宿舍人际冲突的完整体系,明晰了个案社会工作

^[66] 屠强.社区社会工作方法在大学生思想政治教育中的应用研究——以江苏师范大学文学院为例[J].西部素质教育,2018,4(11):33-35.

^[67] Knoop T, Meyer T. The effect of social work services on a self-reported functional outcome[J]. Research on Social Work Practice, 2020, 30(5): 564-575.

^[68] Simpson G, Pfeiffer D, Keogh S, et al. Describing an early social work intervention program for families after severe traumatic brain injury[M]//Contemporary Perspectives on Social Work in Acquired Brain Injury. Routledge, 2018: 45-65.

介入大学生宿舍人际冲突的可行性，为现有研究体系添砖加瓦。

1.3 核心概念和理论基础

1.3.1 核心概念

1.3.1.1 人际冲突

人际冲突是一个复杂且普遍存在的社会心理现象，它发生在两个或两个以上的人之间，由于相互之间的期望、需求、目标、观念或价值观的不一致，而产生的相互抵触、争执或斗争的状态^[69]。这种冲突可能涉及情感、利益、权力、地位、角色、观点等多个方面，表现出行为方式与情绪管理过程中的对立性、主观性与互动性，最常见的表现方式为意见分歧、目标冲突与情感对立。而产生人际冲突的核心因素便是个体之间在价值观与个性特征等方面表现出的多方面差异性，个体在性格、生活习惯与交流方式等方面的表现截然不同，而差异越大产生人际冲突的可能性便会越大^[70]。刘洁和陈炜在探究女大学生人际冲突时指出，人际冲突是一把双刃剑，要用辩证的方法正确看待，即在看到其消极影响的过程中也要发现其积极作用。适度的冲突可以激发人们的创造力和竞争力，促进问题的解决和团队的发展。过度的冲突则可能导致人际关系紧张、信任破裂、工作效率下降等负面后果^[71]。人际冲突的本质是双方关系重新建构的一个动态过程，正因如此，如何使用正确的方式缓和人际冲突，解决社交矛盾，是人际交往中的永恒课题。

1.3.1.2 宿舍人际冲突

人际冲突是一种不可避免的社会现象，而大学宿舍成员均来自于五湖四海，个性特征差异鲜明，尤为重要是大学宿舍相较于其它位置来说空间距离极小，因此宿舍内部成员发生人际冲突的可能性更大。在宿舍这一密闭空间内，宿舍人际冲突的爆发通常会伴随着三个特征：空间密集性：即宿舍成员需要长期相处在一个宿舍内部；日常性：即宿舍人际冲突的产生往往归因于宿舍的日常生活；关

^[69] 闫学军,刘志宽.高校教学团队冲突管理研究[J].教育现代化,2016,3(34):93-94+97.

^[70] 郝朝晖,董泽芳.论教师间人际冲突及其调适[J].当代教育论坛,2012(04):57-62.

^[71] 刘洁,陈炜.浅析高校女生公寓内人际冲突现状——以南通大学为例[J].教育教学论坛,2020(04):194-196.

系依赖性:即宿舍成员虽然会发生冲突,但冲突之后还需要长期生活于集体宿舍。郝梅在其研究中对宿舍人际冲突进行了明确阐释,他认为宿舍人际冲突是宿舍内部发生的一种矛盾关系,这种矛盾会体现在宿舍成员的学习状况、生活差异与情感交流等多个方面,而产生矛盾的因素可能是宿舍成员对于上述维度的需求、利益、目标以及意见发生分歧并且难以调和,继而出现成员之间暂停交往、冷暴力并且暗自争斗的不和谐现象^[72]。宿舍人际冲突具有阶段性特征。张业清和杨秋霞认为宿舍人际关系的形成应该表现为四个阶段,即萌芽与逐渐形成阶段、高度发展融合阶段、急速下滑阶段与平稳发展阶段^[73]。除此之外,还有部分学者将宿舍人际冲突分为亲密期、矛盾期、冲突期、冷战期、疏远期、分离期六个阶段^{[6][22]}。从根本上讲,宿舍人际冲突是人际冲突类别中的一种特殊存在,是相较于关系重构过程中的一种亲密关系的磨合。

1.3.2 理论基础

1.3.2.1 理性情绪疗法

理性情绪疗法(REBT)多出现于心理治疗方案中,使用该方法的核心要求是引导服务对象能够理性看待负面事件与消极情绪,并最终在引导过程中帮助服务对象成功改造不合理的思维模式与情绪反应^[74]。REBT在20世纪50年代,心理学家艾伯特·艾利斯(Albert Ellis)发现了该理论,他认为个体受情绪困扰的主要原因不在事件本身,更多的在于其对于不良情绪与事件因果的认知程度,而非理性信念在其中扮演着重要的角色。他还主张个体的思考路径往往包括理性信念与非理性信念两种,理性信念有助于服务对象形成健康的思维模式,而非理性信念更多的偏向于绝对化,比较注重自身在认知过程中的生理性安全,这也是个体会产生抑郁、焦虑等负面情绪的关键因素。

除此之外,理性情绪疗法主张“评估—领悟—修通—再教育”的联动作用,从而为实践干预奠定基础,通过驳斥非理性信念,坚持理性信念,可实现理论预

^[72] 郝梅.高职院校大学生宿舍人际冲突的现状研究[J].现代职业教育,2019(30):96-97.

^[73] 张业清,杨秋霞.大学生宿舍人际关系现状分析[J].思想战线,2011,37(S2):390-391.

^[74] Dickerson W S. The Impact of Stressors on Undergraduate College Students with Anxiety Disorders: A Phenomenological Study[M]. Liberty University, 2023.

期效果^[75]。

评估作为 REBT 治疗的起始步骤，主要针对个体当下的情绪困扰以及行为问题展开分析与评估，在这个阶段里，治疗师会和个体一同剖析情绪问题的根源所在，找出那些支撑负面情绪的非理性信念，评估的目的在于弄清楚个体怎样看待和阐释特定事件，以及这些阐释怎样致使情绪和行为出现困扰。领悟阶段是个体在治疗师的协助下，察觉到自己所秉持的非理性信念以及这些信念对自身情绪和行为产生的影响，借助揭示信念与情绪反应之间的关联，个体可明白自身那些不必要的负面情绪是怎样由这些不合理信念引发的，比如说，个体或许会意识到“倘若我不能被所有人喜爱，那我就没有存在的价值”这种信念是不理性的，而且会引发情绪困扰。修通是指个体在意识到非理性信念之后，着手修正这些信念，培育更为理性且现实的认知模式，此过程需要个体学会摒弃对极端、不切实际要求的追逐，转而接纳更为灵活、宽容的思维方式，修通以便帮助个体构建更为合理且健康的价值观，使其在面对挑战和困境时可采取更为理性且有效的应对举措。再教育是 REBT 的最后一步，凭借强化理性信念和行为模式来帮助个体保持长期的心理健康，在这个阶段，治疗师协助个体经由练习以及反复的认知重塑，把新学到的理性信念内化为自我调节和情绪管理的工具，个体依靠持续的练习和自我反思，逐步养成理性思维的习惯，降低非理性信念对自身情绪和行为的负面作用。

上述分析也是 A（触发事件）B（信念）C（结果）理论的核心思想，作为 REBT 疗法的精髓所在，ABC 理论同样强调要擅于用理性思维接替非理性思维，以达到消除负面情绪，产生积极态度的目的^[76]。从目前研究来看，REBT 要求社工了解服务对象情绪困扰的主要原因，尤其是造成服务对象不良情绪的非理性因素，完成评估。而在领悟阶段要求社工帮助服务对象建立正确认知，即情绪困扰并非由于外部事件直接导致，关键在于自身非理性信念的作用。而修通阶段作为 REBT 的核心环节，主要强调社工应该借助逻辑分析与实证检验等方式对服务对象的非理性信念进行挑战与纠正，使得服务对象对自身非理性信念的不合理之处形成深刻认知。在再教育阶段里，社工应该帮助服务对象巩固新的理性信念，并

^[75] 冷小雨,温欣.REBT 模式下女大学生容貌焦虑问题的小组工作介入研究[J].青少年研究与实践,2023,38(01):73-81.

^[76] 黄俭,朱向阳,程小伟.草酸艾司西酞普兰联合情理行为疗法治疗卒中后抑郁的可行性[J].西北药学杂志,2023,38(06):137-141.

在实践的过程中帮助服务对象领会理性信念在人际交往过程中的重要作用^[77]。在使用 REBT 干预大学生阶级冲突时,要求治疗师或者辅导员对于受访者传递出积极情绪与足够的包容度,但这并不意味着应该始终与受访者保持这种关系。治疗师与辅导员存在的意义在于学会站在受访者的立场考虑问题,给予他们心理帮助与鼓励^[78]。

1.3.2.2 生态系统理论

生态系统理论 (Ecological systems theory), 作为生态学的重要基石在近二十年里备受瞩目, 其在竞争机制、进化适应性、环境多样性及稳定性、人类及城市生态系统等领域发挥着关键指导作用。随着理论发展, 其应用范围已跨越至经济学、社会学、城市规划等多元领域, 不断拓展其学术价值与影响^[79]。早在 20 世纪 70 年代末期, 生态系统理论便应运而生。布朗芬布伦纳为突破传统遗传决定论的狭隘视野, 创造性地提出了该理论, 该理论深刻重塑了我们对人类发展历程的理解, 它主张人的发展始终处于一个动态的过程, 过程的核心是人类持续不断地感知自身与环境之间的关系, 并且时刻进行调整, 该过程最终会使人类的感知与行为编织成为复杂的关系网络, 进而突破单一化的发展模式, 展现为个体在多层次环境系统中灵活适应与成长的多维图景。生态系统理论的核心在于其多层次的环境系统框架, 这一框架将影响个体发展的环境细分为紧密相连且逐层扩展的几个层面: 从最贴近个人的微系统 (包括生物学基础、个性特征等内在因素), 到逐渐向外扩展的中系统 (如家庭、朋友圈等直接社交环境), 再到外系统 (如工作场所、教育机构等间接影响环境), 直至最广泛的宏系统 (社会文化、经济背景、政策环境等宏观因素)。这一模型强调了不同系统间相互交织、共同作用于个体发展的综合效应^[80]。

REBT 存在一定局限性, 其重点主要放在个体认知层面, 对外部环境以及社会系统所产生的影响考虑得相对较少, 生态系统理论是从更为宽泛的社会环境视

^[77] Jackson C J, Izadikah Z, Oei T P S. Mechanisms underlying REBT in mood disordered patients: Predicting depression from the hybrid model of learning[J]. Journal of Affective Disorders, 2012, 139(1): 30-39.

^[78] 郑莺.REBT 心理治疗法应用探析[J].职业,2017(12):125-126.

^[79] **e C, Li C, Yao H, et al. Research on Model of the Logistics Cooperative Relation Based on Theories of Ecosystem[C]//2007 IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics. IEEE, 2007: 1-4.

^[80] 俞国良,黄潇潇.老年心理健康问题: 基于生命历程—生态系统观模型的探索[J].北京师范大学学报(社会科学版),2023(02):112-121.

角出发，着重强调个体于不同层次的社会环境里与他人互动所带来的影响，认为个体的行为以及心理状态并非仅仅由内在因素决定，外部环境对其塑造作用也十分较大。生态系统理论指出，个体的行为乃是多层次、多维度环境因素共同作用而产生的结果，其中囊括微观系统、中观系统以及宏观系统，在宿舍冲突当中，生态系统理论可以让我们去理解宿舍成员的互动方式、宿舍文化以及外部社会环境怎样塑造个体的情绪和行为模式，举例而言，宿舍的管理制度、宿舍成员的性格差异以及文化背景差异等诸多因素都有可能在宿舍冲突里发挥关键作用。

把 REBT 和生态系统理论结合起来，可形成一种内外兼顾的干预机制，在宿舍冲突干预方面，REBT 主要侧重于对个体内在认知以及情绪进行调整，而生态系统理论则关注宿舍这一社会环境及其给个体带来的影响，依靠将这两种理论相结合，可帮助学生调整其非理性信念和情绪反应，还可借助改变宿舍环境中的互动模式以及社会氛围，优化个体在宿舍中的社会适应能力。展开来说，REBT 可帮助学生调整其认知和情绪反应，改变对宿舍冲突的认知模式，减轻冲突引发的负面情绪，而生态系统理论则可指导我们在宿舍环境中开展更具成效的干预，例如优化宿舍管理、推动宿舍成员之间的有效沟通、提高宿舍成员的情感联结等，改善宿舍的社会环境，降低冲突的发生频率以及强度。

REBT 与生态系统理论相结合呈现出互补特性，REBT 着重于个体内在认知的调整，借助改变非理性信念来处理情绪问题与行为问题，它的长处在于直接深入个体内在心理机制，帮助个体识别并修正不合理信念，以此实现情绪和行为的改善，然而 REBT 在应用时容易忽略个体所处的社会环境，宿舍这一特定社会情境对个体心理和行为的影响。比如宿舍成员间可能存在不同的价值观、沟通方式以及行为规范，这些外部因素会对个体的情绪和行为产生深远影响，仅靠 REBT 对个体进行认知重构，或许难以全面解决由宿舍环境引发的冲突，生态系统理论的优势在于它能从宏观和微观层面全面剖析个体与环境的互动关系，强调社会环境因素在个体行为和心理状态中的作用。在宿舍冲突中，生态系统理论帮助我们识别宿舍环境中可能致使冲突的外部因素，像宿舍管理制度的缺陷、宿舍成员性格的差异、文化背景的不同等，这些因素可能在不知不觉中影响宿舍成员的行为和情绪，引发冲突，借助运用生态系统理论，我们可从环境层面展开干预，改善宿舍文化和环境，促进宿舍成员之间的相互理解与支持。

REBT 和生态系统理论的结合构建了一种内外兼顾的干预模式，REBT 帮助学生调整内在认知和情绪反应，提升个体的情绪调节能力和人际交往能力，减少因非理性信念引发的冲突，生态系统理论则帮助我们识别宿舍环境中的社会因素，凭借改善宿舍管理、增进宿舍成员之间的理解和支持，营造一个更为和谐的宿舍氛围，降低冲突的发生几率。依靠这种理论的互补，我们可实现个体与环境的双重调适，形成一个更为全面的宿舍冲突干预方案。

1.4 研究设计

1.4.1 研究思路

此次研究在探索服务对象宿舍人际冲突的发生、发展与影响因素时，引入了问卷调查法、参与式观察法与无结构访谈法三种研究方法，同时将个案研究策略融合在研究过程中，根据理性情绪疗法的内在机理，设计了符合研究特点的八次服务活动，在进行服务活动时能够理清宿舍爆发冲突的原因与过程，从而为宿舍矛盾的解决提供可行思路。

在活动进行过程中，本文将遵循评估服务对象宿舍人际冲突水平、引导服务对象认知宿舍人际冲突危害及成因、帮助服务对象在实践过程中挑战非理性信念以及巩固理性信念的理性情绪疗法思路，并重点考虑服务对象在沟通障碍、需求不匹配与认知差异等方面的冲突诱因，据此描绘出理想宿舍蓝图的愿景，最终在实现理想宿舍构建的过程中带动服务对象认知的提升与宿舍人际关系的缓和。

为了实现上述目标，本文根据理性情绪疗法的核心理念设计了八项旨在提升人际交往能力的服务活动。这些活动将目光放在逐步引导服务对象改变其认知模式与行为方式中，应以实现助力服务对象提升认知、学会倾听与诉说、协商与互助为目标，这可以从根本上改变宿舍人际氛围，而服务活动中包含的实践任务不仅能够是服务对象将理论知识应用于现实生活，同时也巩固了此次介入的成果。

综上所述，本文的研究目标是借助以上设计，帮助服务对象缓解人际关系现状，同时通过理论指引与实践锻炼，推动服务对象宿舍的人际冲突问题彻底解决。

1.4.2 研究方法

1.4.2.1 问卷调查法

此次研究在选择访问群体时 W 校作为对象，该校的样本数量众多且涵盖了多个类型，包括初入校园的新生与富有经验的高年级学生，并且由于该校的专业数量较多，因此能保证受访者来自不同的专业，此举旨在保障所收集到的数据具有覆盖面广与代表性高的特点。本文首先对受访者进行了小范围预测试，而后对预测试结果与问卷中的量表信息进行了准确的信度与效度检验。其次，此次研究得到了心理中心的支持，本文得以开展以宿舍人际关系团体辅导为主题的活动，以求在团辅活动对面临冲突问题且有改善需求的宿舍进行精准识别。此外，在此基础上，本文与了解上述宿舍实际情况的辅导员进行了深入交流，此举旨在抽离出“极端个案”的实例，这有利于本文对研究对象的精确选择。最后，在个案介入结束后，本文构建了满意度调查体系，以收集服务对象对个案介入活动的反馈意见。此举不仅为评估个案介入的实际效果提供了重要依据，也为未来同类个案介入工作的持续优化与改进积累了宝贵经验。

1.4.2.2 参与式观察

观察法主要通过直接观察、参与观察或者录像观察来进行。通过观察宿舍成员之间的互动与行为，了解人际冲突的具体表现形式、冲突解决的方式、沟通和合作的情况等。笔者通过深入服务对象所处的环境展开观察，运用参与式观察的方式了解服务对象对宿舍人际冲突的认知程度以及对社会工作服务的态度，同时结合个案的访谈内容对相关资料进行收集与整理。观察法是笔者收集间接信息的主要途径，鉴于研究过程中不可避免地会遇到服务对象的主观陈述，为了确保问题分析的客观性，观察法发挥了关键作用。

1.4.2.3 无结构访谈

该方法的核心思想是在访谈前与服务对象建立直接联系，确定进行访谈的具体时间，在对服务对象及三名宿舍成员进行无结构访谈过程中，深入了解他们对人际冲突的体验、情感反应、解决策略等信息，访谈结束后对数据进行整理与分

析，通过数据分析结果了解大学生宿舍人际冲突的特点、影响因素和干预效果等情况。除此之外，还需要对服务对象的辅导员、班级同学、宿管、学校心理中心的心理咨询师、学生处主任等人员进行访谈，以保证对服务对象的表现做出客观的评价，共同帮助服务对象及室友的成长。

第2章 大学生宿舍人际冲突的现状分析

2.1 问卷设计和数据搜集

本研究运用自制问卷展开调查,着重围绕大学生宿舍人际冲突的相关因素来收集数据,问卷由三大部分构成,来全方位了解大学生宿舍人际冲突的现状以及其产生的影响,第一部分是基本信息调查,主要用于收集受访者的基本背景数据,囊括性别、年龄、专业、年级、家庭情况等方面,这一部分可帮助研究者知晓不同群体,例如性别、年级、家庭背景等,在宿舍生活里的表现差异,为后续的数据分析奠定基础。举例来说,性别和年级因素可协助识别不同群体在宿舍冲突中可能存在的不一样的处理方式,家庭背景则有利于分析父母的文化程度和职业对学生行为模式所产生的影响。

第二部分聚焦于受访者是否经历过宿舍人际冲突以及其具体表现,包含一些有关冲突频率、表现形式和冲突原因的问题。借助 Likert 五点量表,问卷详细记载受访者在过去一年里因生活习惯、学习习惯、公共物品使用等方面与舍友产生冲突的频率和程度,具体的问题比如“我曾因室友的生活习惯而感到不满”或者“我与室友就财务问题,像分摊费用,有过争议”,让冲突类型得以量化,体现出宿舍人际冲突的普遍性和具体成因。这部分的设计是为了准确把握宿舍冲突的不同维度,帮助分析哪些因素最容易引发冲突。

第三部分着重调查宿舍冲突的处理方式以及对学生个人的影响,主要凭借单选题来获取受访者对于冲突后续处理的看法,以及冲突对其身心健康的具体影响,比如受访者需要回答“上一次宿舍人际冲突的主要表现形式是什么?”以及“宿舍人际冲突最后是怎样处理的?”另外,冲突带来的负面影响,如食欲不振、心情低落、失眠等,也可分析宿舍冲突对学生心理健康的潜在危害。这一部分的设计帮助研究者深入明白宿舍冲突对学生日常生活的具体影响,提出更具针对性的干预措施。为保证问卷的有效性和可靠性,问卷设计过程参考了多个领域的研究成果,还进行了一系列预测试和修改。经过对问卷内容多次修订,保证每个问题措辞简洁明了、覆盖全面,能准确反映宿舍冲突的各个维度,问卷还经过专家评审与同行反馈,验证了问卷设计的合理性和科学性,问卷的完成度和有效性得

以保证，为后续的数据收集和分析提供了坚实基础。

问卷发放采取电子问卷形式，以此便于快速且高效地收集数据，研究对象为 W 校大学生，问卷链接经学校电子邮件、校园社交平台等渠道广泛传播至学生群体，借助在线平台发放问卷，提升了回收率，又方便学生填写与提交，为保证样本代表性和数据广泛性，问卷发放时未设严格选择限制，而是面向全体学生群体开放。数据回收过程中，所有问卷均由学生自行填写并依靠在线系统提交，为提高问卷回收率与有效性，对问卷填写时间作了限定，每份问卷填写时间为 15 至 20 分钟，保证学生能在短时间内完成调查并提交，问卷回收采用匿名形式，学生个人信息完全保密，保证参与者隐私得以保护，研究共收回 605 份有效问卷，其中 350 份问卷来自选择“是”选项即经历过宿舍人际冲突的学生，这部分数据是本文分析宿舍冲突的主要样本。依据这些数据，研究者可全面了解宿舍冲突的普遍性、成因及应对方式，为保证数据可靠性与科学性，研究者在回收问卷中剔除无效问卷，无效问卷主要覆盖未按问卷指引填写、空缺过多或答案过于简单化的问卷，350 份有效问卷数据为该研究奠定了坚实基础，保证了研究结果的准确性和代表性。数据整理后，所有有效数据均借助 SPSS 统计软件展开分析，保证了数据处理的科学性和准确性，这些数据为后续宿舍人际冲突分析提供了有效支撑，可深入理解宿舍冲突的具体表现及其影响因素。

利用 SPSS 软件对测试卷进行了信效度分析。信度检验：使用内部一致性的信度来检验量表及项目所获得结果一致性的过程贯穿于检验全过程中，通过对比分析 Cronbach's α 系数数值来确定量表内部一致性高低程度，当数值大于 0.8，则证明量表内部一致性很好；数值在 0.7-0.8 区间，表明一致性较好；若数值小于 0.3，则说明量表内部一致性不够好。本文的克隆巴赫 Alpha 值为 0.875，证明本文的测试卷信度良好。效度检验：通过 KMO 和 Bartlett 检验判断量表数据效度，若 KMO 值不 $\leq$ 0.6 且 P 值 $\leq$ 0.05，则认为该量表数据具有良好的结构效度。本文的 KMO 值为 0.735 $>$ 0.6，且显著性小于 0.05，表明量表数据的效度良好。

表 2-1 信度检验

项数	样本量	Cronbach α 系数
10	350	0.875

表 2-2 效度检验

KMO 值		0.735
Bartlett 球形度检验	近似卡方	4449.404
	df	45
	p 值	0

表 2-3 的问卷结果主要交代了在本文受访的 605 名调查者中，是否遭遇过宿舍人际冲突的分布状况，根据表中数据可知，在此次 605 名受访者中，遭遇过宿舍人际冲突的人数比例为 57.85%，占有受访人数的大多数，而未曾遭受宿舍人际冲突的人数比例为 42.15%，这表明在宿舍相处过程中，人际冲突问题显著存在，并日益成为影响宿舍和谐的关键问题。

表 2-3 是否经历过宿舍人际冲突

		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
选项	否	255	42.15	42.15	42.15
	是	350	57.85	57.85	100.0
	总计	605	100.0	100.0	

2.2 发生宿舍冲突的大学生群体特征

在问卷调查阶段，本研究以 W 校大学生为调查对象，随机抽取 605 名学生通过发放电子问卷形式收集数据，回收的 605 份问卷中，我们发现选择遭遇过宿舍冲突的大学生有 350 名，我们选择保留这 350 份问卷，展开研究分析。

表 2-4 样本信息一览表

分类		计数	有效百分 比
性别	男	187	53.43%
	女	163	46.57%
学习的专业属于	人文社科类	132	37.71%
	自然科学类	75	21.43%
	理工类	128	36.57%
	艺术体育类	15	4.29%
年级	大一	94	26.86%
	大二	77	22.00%
	大三	87	24.86%
	大四	46	13.14%
	研究生	46	13.14%
独生子女吗	否	139	39.71%
	是	211	60.29%
个人上个月的生活费大概是（元）	500-1000	56	16.00%
	1001-1500	84	24.00%
	1501-2000	121	34.57%
	2000 以上	89	25.43%
现在的户口是	农村户口	173	49.43%
	城市户口	177	50.57%
父亲的文化程度是	小学或以下	53	15.14%
	初高中（包括中专、技校）	198	56.57%
	大学（大专、本科）	84	24.00%
	研究生	15	4.29%
母亲的文化程度是	小学或以下	93	26.57%
	初高中（包括中专、技校）	178	50.86%
	大学（大专、本科）	65	18.57%
	研究生	14	4.00%
总计		350	100%

针对表 2-4 的问卷调查数据,本文在深入分析之后能够得出如下结论:第一,在被调查对象性别比例中,男性人数明显多于女性人数,其中男性占比高达 53.43%,女性人数占比有 46.57%;第二,人文社科类专业人数占调查对象占比有 37.71%,是人数最多的专业类别,显示出人文社科类学生在本次调查中的绝对优势,自然科学类、艺术体育类与自然科学类只占调查对象的 21.43%与 4.29%;第三,在被调查人数中,年级分布相对均匀,大一学生的数量最多,占调查对象的 26.86%,反映出低年级大学生在本次调查中的主导地位;第四,就家庭情况而言,独生子女接受问卷调查的比例高达 60.29%,是人数最多的群体,表明独生子女在本次调查中占据多数,非独生子女的人数只占 39.71%,人数相对略少;第五,每月生活费在 1000 元-1500 元与 1500 元-2000 元区间内的受调查大学生人数比例最高,分别占调查对象的 24.00%与 34.57%,这符合当代大学生生活的消费等级,也能使调查结果更符合大学真实情况;第六,就户口分布而言,城市户口的学生数量占调查对象的 50.57%,是人数比例较高的群体,表明城市户口学生在本次调查中占据多数;第七,就大学生父母的文化程度而言,统计结果显示父母只有初高中文化程度的大学生数量最多,分别占调查对象的 56.57%与 50.86%,反映出父母的文化程度普遍偏低。

2.3 大学生宿舍人际冲突主要成因

表 2-5 宿舍人际冲突水平分析描述统计

	N	最小 值	最大 值	均 值	标准差
我曾因室友的生活习惯感到不满。	350	1	5	3.12	1.232
我曾因室友的学习习惯感到困扰。	350	1	5	2.67	1.138
我们宿舍内部分担任务时曾发生争执。	350	1	5	2.33	1.138
我认为室友在使用公共物品时不够合理。	350	1	5	2.35	1.113
有时候我感到室友过于吵闹。	350	1	5	2.99	1.334

我与室友在价值观和信仰上存在分歧。	350	1	5	2.8	1.273
				2	
我与室友就财务问题(如分摊费用)有过争议。	350	1	5	1.8	.966
				7	
我有时觉得室友不理解我的需要和感受。	350	1	5	2.6	1.223
				5	
我曾因室友的朋友或来访者感到不便。	350	1	5	2.2	1.154
				7	
我对室友在共享空间的物品摆放有异议。	350	1	5	2.3	1.165
				7	

表 2-5 给出了本文对宿舍人际冲突水平的描述性统计分析结果。观察表中数据可知,各个指标的最大最小值分别为 5 和 1,由此可见被调查者在宿舍人际冲突问题中的感受存在显著差异,这与不同宿舍内部成员的相处模式息息相关,同时均值显示各个指标的数值显著大于 1,这表明被调查者在宿舍遇到冲突的情况具有普遍性,宿舍冲突现状真实存在;表中数据显示各个指标均值排名前五的分别是生活习惯(3.12)、室友过于吵闹(2.99)、价值观与信仰分歧(2.82)、学习习惯(2.67)以及室友之间的不理解(2.65),均值最低的指标是财务问题(1.87),显著低于其他指标,由此可见生活习惯的差异性是造成宿舍人际冲突的主要因素,而宿舍人际冲突在财务问题中的表现不太明显;而各指标的标准差整体均大于 1,表明受访者对于宿舍人际冲突的感受存在较大的差异,不同人对同一冲突的感受程度可能截然不同,尽管如此,均值与标准差之间的差值悬殊程度较低,表明受访者在整体上对于宿舍人际冲突的感受还是有一定的稳定性和共性。

2.4 大学生宿舍人际冲突群体差异

由于个体的成长环境与教育经历各不相同,因此在宿舍这种特殊环境下所滋生的人际冲突不仅普遍存在,并因此表现出不同维度的差异性。因此本文从性别、是否独生以及年级差异三种维度出发,通过数据对宿舍人际冲突的差异性进行深入分析。

2.4.1 男性在宿舍人际冲突中表现得更为突出

表 2-6 大学生宿舍人际冲突的性别差异

	性别	N	平均值	标准差	T 统计量	Sig.
宿舍冲突	男	187	2.6539	0.72254	3.479	0.000
	女	163	2.3635	0.83884		

表2-6给出了本文针对性别差异所统计的大学生宿舍人际冲突分析表。首先，根据均值可以看出男生的宿舍人际冲突水平高于女生，男生面临宿舍人际冲突的程度显著高于女生。其次，标准差数据显示，男性大学生在评估宿舍人际冲突时的离散程度（即个体间的差异）略小于女性大学生，说明男性大学生在感知宿舍人际冲突程度上存在更小的个体差异。最后，T统计量的结果是3.479，sig值为0.000，明显小于0.01，表明上述结果具有显著的统计学意义。综上所述，不同性别下大学生的宿舍人际冲突水平存在差异。男生在宿舍人际冲突方面的水平要高于女生，这或许和性别差异在行为方式、沟通方式以及情绪表达等方面存在不同有一定关联，男性一般会倾向于采用更为直接、外向的办法来处理冲突，这样的方式有可能致使冲突的频率以及程度处于较高水平，而女性则更偏向于借助合作以及避免直接冲突的方式去解决问题，这大概会让她们宿舍人际冲突呈现得相对温和且较为隐性。男性的标准差相对较小，这意味着在感知宿舍人际冲突的时候，男性的个体差异相对较小，这有可能是因为男性在宿舍生活当中更容易形成统一的集体文化或者行为规范，使得个体之间在冲突感知上的差异较小，而女性在社交互动里，个体之间的差异更为较大，这可能是源于女性有着更为细腻的情感表达以及较为复杂的人际交往方式。

2.4.2 独生子女在宿舍人际冲突中表现得更为显著

研究认为大学生人际冲突主要发生在新生代的学生群体当中，而新生代学生群体的最大特征就是存在一大部分的独生子女群体，这类群体成长于相对优渥的家庭成长环境。因此，在大学的集体生活环境当中，可能会与他人发生人际冲突，因此我们对是否为独生子女进行了分样本的统计学检验。

表 2-7 大学生宿舍人际冲突的独生子女差异

	独生子女	N	平均值	标准差	T 统计量	Sig.
宿舍冲突	否	139	3.0844	0.89295	-2.486	0.013
	是	211	3.3093	0.78249		

首先,观察表中均值可知,是否是独生子女在宿舍人际冲突中的表现存在差异性,独生子女的宿舍人际冲突水平略高于非独生子女。其次,是否是独生子女的标准差分别是 0.89295 与 0.78249,可见非独生子女相较于独生子女在感知宿舍人际冲突程度上存在更大的个体差异。最后,根据以上独立样本 T 检验的结果可以看出,宿舍人际冲突与独生子女变量之间的差异显著性检验为-2.486, sig 值小于 0.05,说明是否独生子女背景下大学生的宿舍人际冲突水平存在差异。一般来说,独生子女可能在生活消费、学习资源和娱乐活动等方面存在更多的优势,从而难以适应集体生活,易产生宿舍冲突。相反,非独生子女可能更容易面临生活压力、心理负担等问题,在成长过程中会更加自立,甚至有多数同学在中学阶段已经经历过宿舍生活,在处理宿舍人际关系时会更加得心应手。

2.4.3 新生的宿舍人际冲突水平更为突出

考虑到研究情境处于大学当中,我们认为在大学不同年级中学生的心智成熟度显然存在不同,为此我们采用独立样本检验的方法,进一步对大一学生(新生)和其他年级学生(非新生)进行了宿舍人际冲突差异的统计学检验。

表 2-8 大学生宿舍人际冲突的年级差异对比

	年级	N	平均值	标准差	T 统计量	Sig.
宿舍冲突	新生	94	2.7113	0.86761	2.870	0.004
	非新生	256	2.4160	0.84744		

上述 t 检验的最终结果揭示了大学生宿舍人际冲突在是否新生维度表现出显著性差异(统计量 $T=2.870$, $P<0.01$)。并且在利用均值进行解释之后发现,新生与非新生相比往往更易发生宿舍人际冲突。产生该现象的原因较为明显,一方面,这是由于新生在初次进入大学校园之后,在生活环境与学习方式等多个方面存在着适应性问题,在上述因素的压力作用下,新生欠缺对于营造宿舍和谐氛围的重

要性认知，往往容易导致宿舍人际冲突的发生。除此之外，由于宿舍内部成员都是初次进校，彼此之间没有情感基础，对彼此生活习惯与价值观等方面的了解不足，按照自身行事风格往往会导致宿舍人际冲突的发生。另一方面，相较于新生而言，非新生虽然已经适应了大学生活，但同样会面临宿舍人际冲突的原因是，非新生往往会比新生面临更大的学习压力与社团社交阻碍，在进行人际交往过程中的耐心欠缺会影响其沟通能力与结果。但非新生的宿舍人际冲突又明显低于新生的原因是，非新生已经在长期的宿舍生活中积累了一定的人际交往经验，同时对于宿舍成员的生活习惯有了深层认识，并且与新生相比，非新生往往具有更强的心理素质与沟通能力，在化解宿舍成员间的冲突时要比新生更加从容。

2.5 大学生宿舍人际冲突的表现形式、应对方式与主要影响

2.5.1 大学生宿舍人际冲突的主要表现形式

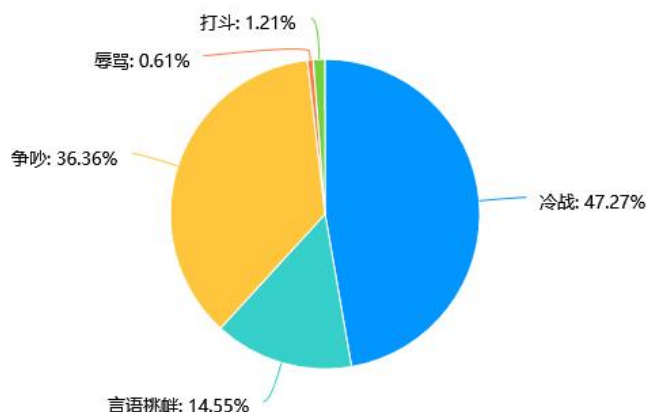


图 2-1 大学生宿舍人际冲突的主要形式

在大学生宿舍的人际冲突表现形式里，冷战与争吵是最为常见的冲突类型，二者合计占比超过 80%，这体现出宿舍冲突在学生群体中有普遍性和复杂性，其中冷战占比 47.27%，其表现为成员间没有直接面对面的对抗，而是借助沉默或者回避来表达不满与愤怒，冷战有被动性和持久性的特点，虽说没有直接的言语或者肢体冲突，但其长时间持续可能会对宿舍整体氛围产生较为深远的消极影响。长期处于冷战状态会致使宿舍成员之间情感疏离，缺乏有效的沟通与理解，最终可能会让冲突加剧，甚至导致宿舍内团体关系破裂，冷战看似没有明显激烈冲突，但其隐藏的负面效应不能被忽视，而且可能更难解决。争吵占比 36.36%，言语

交锋在宿舍冲突中是比较常见的情况。这种形式的冲突直接且明显，一般是借助激烈的言语交流来表达不满，虽说大部分争吵不一定会演变成辱骂，但言辞中的挑衅或者激烈态度往往会加深矛盾，致使情绪升温以及双方关系更加紧张，争吵可能是冲突加剧的前奏，也可能是长期冷战后的爆发，体现出宿舍成员面对情绪积压时的爆发性反应。尽管争吵能提供一种情绪宣泄的渠道，但要是缺乏有效的沟通和理性解决，很容易导致情感对立以及理解出现偏差。

除了冷战和争吵之外，言语挑衅也占了 14.55%的比例，一些宿舍冲突是以较为隐蔽的方式呈现的，这种形式的冲突并非直接表现在言语的攻击性上，而是依靠避免交流、故意回避或者冷漠来表达对他人的不满。言语挑衅可能更具隐蔽性，不容易被直接发觉，但其潜在的伤害性同样不容轻视，宿舍成员可能在言语上没有直接表现出敌意，却借助拒绝沟通或者冷漠态度加剧了彼此的情感疏离，使冲突得以延续或者隐性化，难以找到有效的解决办法。尽管肢体冲突和辱骂在此次调查中的比例较小，分别为 1.21%和 0.61%，但这些冲突形式的存在依然说明了冲突可能发展的严重性。肢体冲突虽然少见，但往往意味着极端情绪的释放，可能会对宿舍成员的身心健康造成直接危害，辱骂虽说在比例上最小，但其暴力性和伤害性不能被忽视，辱骂伤害了言语接收者，还可能激化宿舍中的敌对情绪，导致长期的关系裂痕，尽管这些形式在数量上比较少见，但其出现时的严重性依然是宿舍冲突中的一个隐患。

2.5.2 大学生处理宿舍人际冲突的主要方式

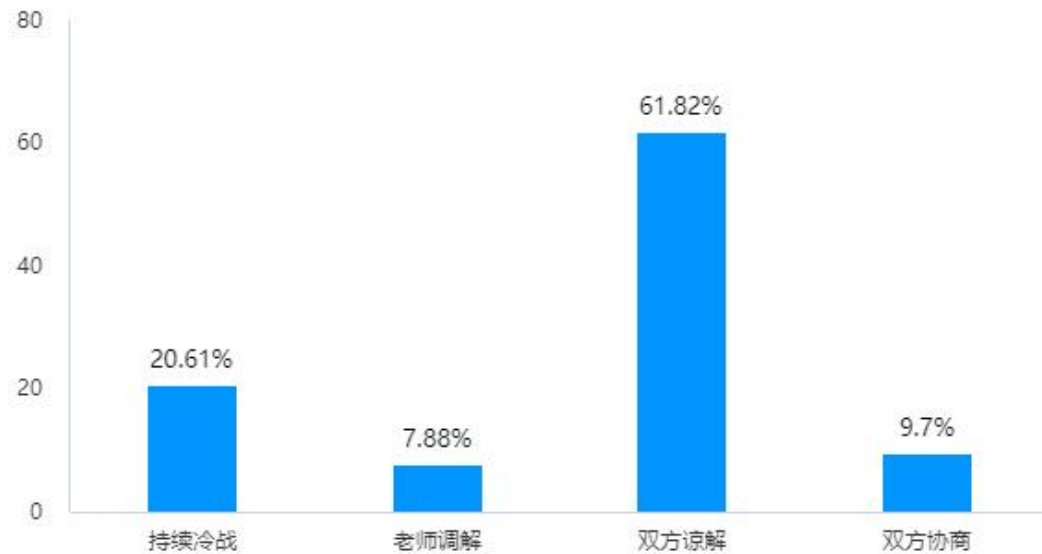


图 2-2 大学生宿舍人际冲突的主要解决方式

针对“上一次宿舍人际冲突最后是如何处理的？”这一问题，我们进行了详尽的调查分析。结果显示，大学生在处理人际冲突时的主要方式是双方谅解与持续冷战，分别占整体样本的 61.82% 与 20.61%。该数据表明大多数学生在面临宿舍人际冲突时能够理性对待，积极寻求和解，展现出良好的沟通和解决问题的能力。这一积极现象有助于维护宿舍的和谐氛围，促进同学间的友好关系。而超过五分之一的学生，在发生宿舍冲突时未能及时沟通，导致关系陷入僵持。在宿舍环境中，持续冷战可能表明学生倾向于避免直接对话，寻求自我解决，而非主动寻求和解。此外，调查还显示，9.7% 的冲突是通过双方协商的方式解决。虽然这一比例相对较低，但协商作为一种解决冲突的方式，仍具有一定的价值和意义。协商可能需要更多的时间和努力，但它有助于双方充分表达意见，寻求共同利益，实现双赢。同时，调查还显示，仅有 7.88% 的冲突是通过老师调解得以解决，这一比例相对较低。这可能是由于学生更倾向于自主处理冲突，或者调解机制未能充分发挥作用。这提示我们，在宿舍管理和教育中，应更加重视调解机制的建立与完善，为学生提供更多的调解资源和途径。

2.5.3 大学生经历宿舍人际冲突对个人的主要影响

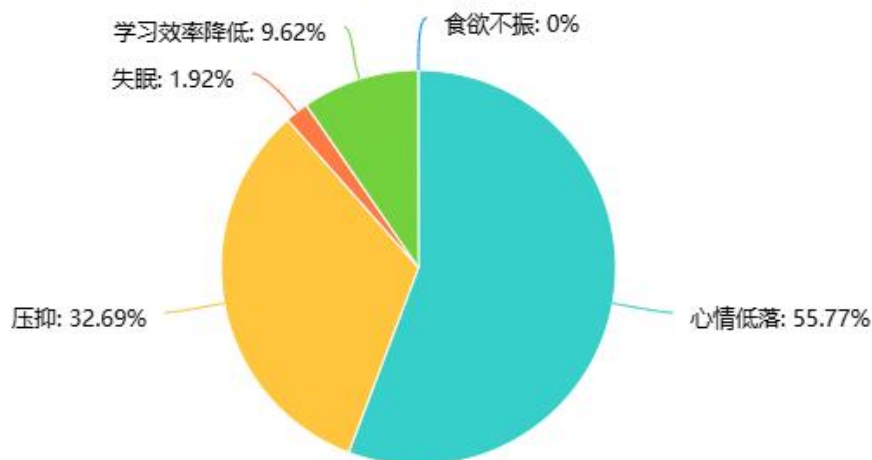


图 2-3 大学生宿舍人际冲突所造成的不良结果类型

在对宿舍人际冲突对个体影响的调研分析中, 研究结果揭示了心情低落作为最主要的影响, 占比高达 55.77%, 明显指出宿舍冲突对个体情感和心理状态的深远影响。这一突出的比例强调了心情低落在人际冲突后果中的普遍性和严重性。随后, 感到压抑的情况也较为常见, 占比达到 32.69%, 这表明心理压力是冲突影响下的一个显著问题, 与心情低落相互作用, 共同构成心理负担的主要部分。另外, 有 9.62% 的受访者报告学习效率下降, 这一发现在学生群体中尤为重要, 因为它直接影响到学业成绩和个人成就。在较少见的影响中, 失眠仅占 1.92%, 表明这一现象虽存在, 但在受调查的群体中表现情况存在率低。尽管比例不高, 失眠的影响仍然重要, 因为它关系到个体的健康和日常生活功能。而食欲不振情况的比例略低, 为 0%。综上所述, 大学生宿舍人际冲突对个人的影响涉及到多个方面, 而心情低落、感到压抑是最常见的影响类型, 在心理压力的作用下可能会对学生的学习、饮食与睡眠方面造成困扰。

上述研究指明, 当代大学生宿舍人际冲突现象的发生具有普遍性, 而在发生冲突的被访人群中, 性别差异、独生子女情况与年级差异会在宿舍人际冲突水平中出现差异性。除此之外, 尽管宿舍人际冲突会为矛盾双方带来心理与生理等方面的不良影响, 但由于大学生群体缺乏正确处理人际冲突的经验与技巧, 有相当一部分学生在面对以冷战与争吵为主要形式存在的宿舍人际冲突时, 会采用不恰当的方法, 而采取协商、谅解与调解方式的学生可能并不能完全掌握处理宿舍人际冲突的科学方法。基于此, 本文以理性情绪疗法 (REBT) 为与生态系统理论

为理论基础，通过社会工作领域的个案工作方法展开后续研究。

在下一章将展开“个案工作介入大学生宿舍人际冲突的实务过程”，依靠选取有代表性的个案，结合社会工作专业方法，探索宿舍冲突干预的具体路径与策略。经过系统的预估、计划、介入与评估阶段，为冲突个体提供切实帮助，也为高校学生工作、心理服务和宿舍管理提供可借鉴的实务模式与经验参考。

第3章 个案工作介入大学生宿舍人际冲突的实务过程

3.1 准备阶段

3.1.1 接案

接案主要是通过与服务对象建立良好的专业关系,进而系统地收集服务对象的基本资料,以全面了解其背景与现状,同时对问题进行初步评估,以明确问题的性质、严重性和可能的解决方案。最终愿景是确保能够提供有针对性的、有效的帮助,从而真正实现助人的初衷。

在个案工作里,需要注意伦理考量。伦理考量有着重大意义,针对大学生宿舍人际冲突问题开展干预工作时,知情同意原则属于要遵循的基本伦理准则,在此次研究进程中,所有服务对象都要在充分明晰研究内容以及参与方式的基础上,自愿参与并签署知情同意书,知情同意囊括对研究目的、过程以及可能产生的影响的全面知晓,还得保证服务对象对其个人数据的使用拥有充分的知情权与控制权。展开来说,笔者在确定个案之前,先跟小磊及其家人展开了细致沟通,保证他们清楚本次干预的目的、方法以及可能出现的效果,而且所有收集到的个人信息和数据都仅仅用于学术研究,并且严格保密,任何第三方都不可以访问或者使用这些信息。在干预过程中,笔者同样格外关注服务对象的自主权,尊重其意愿和选择。任何干预措施的实施都要在保证小磊愿意且积极参与的条件下进行,而不会强制其做出任何不愿意的改变,在情绪和行为干预方面,所有策略都应依据小磊的反馈加以调整,保证其在心理和情感上的舒适度,避免给他带来任何不必要的压力或者负面情绪,社工在与服务对象沟通时,始终秉持平等与尊重,保证服务对象可感受到安全、无评判的环境,更愿意表达内心的困惑与需求。实际上,知情同意和尊重个体自主权是本次个案干预中的关键伦理保障,保证干预过程符合伦理道德标准,提升研究和干预的效果与可接受度。

3.1.1.1 服务对象来源

笔者在寻找合适的服务对象之前，基于之前的实习经历，在 W 校随机抽取了 605 名大学生通过发放电子问卷形式收集数据，其中有 350 名大学生遭遇过宿舍冲突，其中服务对象小磊在此次活动中给笔者留下了深刻的印象，活动结束后，该同学主动要求作为笔者的研究对象。在建立正式的专业关系之前，笔者在学校心理中心主任、学生处、辅导员及宿管的帮助下，在对服务对象小磊的基本信息有了初步了解的条件下，最终确定了专业服务关系。笔者选择小磊作为典型个案代表。

个案选择主要基于以下几个标准：

有典型性以及代表性。本研究重点在于剖析大学生宿舍人际冲突的缘由以及解决办法，挑选有典型特征的个案极为关键，借助对全校范围内 605 名学生展开问卷调查，最终筛选出 350 名有过宿舍冲突经历的学生，在这些学生当中，选取小磊作为个案对象，主要是由于他体现了大学生宿舍里常见的人际冲突典型状况。小磊的冲突源自个人生活习惯、性格特点以及宿舍环境等诸多因素，这些问题在宿舍群体里普遍存在，凭借对小磊的研究，可全面剖析在相似背景和环境下的其他大学生可能遭遇的类似问题，选择小磊作为个案，可以体现研究目标的针对性，又拥有广泛的代表性，

保障个案有可操作性以及实际干预需求。有效的个案选择要符合代表性，还得保证其在实际干预进程中拥有可操作性，小磊是一个典型的宿舍人际冲突当事人，他性格内向、情绪不稳定，并且存在较强的以自我为中心的倾向，这致使他在与他人交往以及集体生活中面临一定险阻，另外他生活习惯欠佳，喜欢熬夜玩游戏且不注重宿舍清洁，这些问题引发了室友的强烈反感，造成宿舍关系紧张。小磊的冲突问题有十分突出的干预需求，符合个案干预的标准。

有一定的干预可能性和变化潜力，在选择个案时，还需要考虑干预后的变化潜力，小磊尽管面临着诸多问题，不过从与他的家长以及辅导员的交流中可得知，他本质上并非怀有恶意，只是由于缺少必要的家庭教育以及自我管理经验，才致使他在宿舍生活中出现了不当行为，而且小磊拥有较强的学习能力以及对新事物的接受程度，对学习和个人发展有着一定的追求，这显示出他在干预过程中有自我调整 and 改变的潜力。借助专业的社会工作介入，协助小磊提升情绪管理能力、

改进人际沟通技巧、培养良好的生活习惯，可让他在宿舍环境里适应并融入，缓解宿舍冲突。

宿舍环境呈现出多元性，小磊所在的宿舍环境有多样化的特点，宿舍成员有着不同的家庭背景、性格特点以及生活习惯，这为研究提供了丰富的互动和冲突来源。室友 A、B、C 分别代表了不同的家庭背景与性格特点，这致使他们与小磊之间的冲突有广泛的适用性，比如室友 A 性格内向，比较安静，喜欢规律作息，而小磊的生活习惯引发了他们之间的冲突，室友 B 性格外向且较为善于社交，与小磊在生活习惯上存在较大差异，导致了多次争执，室友 C 虽然存在一定的体能问题，但同样对小磊的生活习惯感到不满。这种多样化的宿舍环境为研究宿舍冲突的成因、表现形式以及干预措施提供了较好的实验场景，也使得研究的结论有了更广泛的适用性。

有长期跟踪与干预的可行性，选择个案时还应考量后续干预过程中的持续性和可行性，小磊作为大一新生，正处于适应大学生活的阶段，宿舍冲突对他的生活质量和心理健康产生了明显影响。依据他现有的学习、生活以及社交状况，可以预测，如果不进行有效干预，这些冲突将会对他未来的大学生活造成更大压力，依靠专业的社会工作介入，结合理性情绪疗法和生态系统理论，帮助小磊调整思维方式、改善生活习惯以及提高情绪管理能力，有效化解宿舍冲突，提升其生活质量。选择小磊作为个案，能为他提供长远的帮助，也能为类似个体提供经验，有较强的干预可行性。

3.1.1.2 服务对象的基本资料

服务对象小磊，是来自安徽省芜湖市 W 校的一名大一新生，在校主修电子信息工程专业，其父亲是一名商人，家境优裕且该同学为家中独子，因此家人为其提供了优渥的物质生活条件。正因如此，小磊能够经常出国旅游、购买先进的电子设备，并且其日常学习也有私人家教进行辅导。然而由于小磊的父母工作繁忙并且长期在外地出差，使得该同学在日常生活中缺少与家人的沟通交流，导致其性格内向，在没有人约束的情况下，小磊的生活态度也比较随意，以自我为中心的处事态度明显。并且他的性格较为强势，容易受小事影响，表现出情绪不稳定的特征。正因如此，该同学与宿舍成员的相处不太融洽，这主要是由于小磊的个人生活习惯较差，在宿舍中时常不注意个人卫生，其随意乱丢的袜子与鞋子影

响宿舍整体整洁度，并且小磊喜欢在深夜打游戏，同时发出较大的声音，影响着宿舍成员的休息。除此之外，该同学在学习中存在严重的偏科现象，尤其体现在数学成绩中。但与小磊父母的交流中笔者也发现，小磊本质不坏，只是在成长过程中缺少了父母必要的约束与引导，致使他在与人相处的过程中存在障碍。

室友 A：19 岁，父母均为企业职工，成绩基本及格，除室友外无社交，喜欢打游戏，但是不会熬夜，生活作息基本规律，身体基本健康。该同学性格内向，与其他同学的交流甚少，认为服务对象在宿舍内部及其喧闹、抽烟喝酒不仅会影响其规律的作息，同时也会对宿舍空气产生污染，但由于该同学较为内向，且小磊脾气不佳，因此未曾与小磊就此事展开深入交流。

室友 B：18 岁，父亲是公务员，母亲是大学老师，家庭经济状况比较好。热爱运动，成绩一般，爱好广泛，社交圈大。老师同学对其评价高。该同学就服务对象深夜大声玩游戏的问题与其发生过数次争吵，最终均以冷战结束，该同学认为服务对象深夜玩游戏的习惯会影响宿舍他人休息，进而影响学习，因此对小磊心存不满。

室友 C：20 岁，复读生，父母均为企业职工，家庭经济中等，因为过去经常熬夜，肝部曾在体检中出现问题。该同学认为服务对象生活习惯不良，不爱干净，导致宿舍整体清洁度不佳，在与之交涉的过程中发现小磊脾气不佳，往往以争吵结尾，并且争吵过后宿舍整洁度也未见改善，因此对小磊心存芥蒂。

由此可见，服务对象的宿舍环境较为复杂，宿舍成员的家庭背景与性格特点不尽相同，服务对象的生活习惯与性格引起了宿舍成员的不满，这是导致宿舍氛围紧张的主要原因。基于此，本文应该明确小磊应该作为本文个案服务介入的对象，引导其在认知与行动上做出改变以适应宿舍集体生活。另外，本研究加入三个室友，主要是因为，冲突是发生在两个或两个以上的人之间，小磊是冲突的正面，那么三位室友就是冲突的反面。其次，借鉴了萨提亚的家庭治疗模式，把整个宿舍成员当做一个家庭来介入。

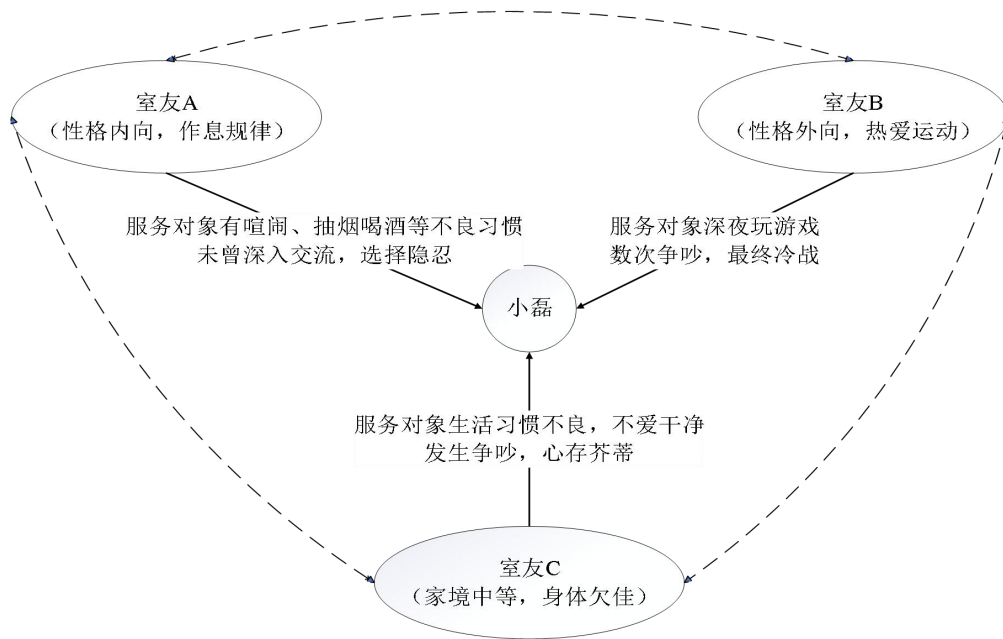


图 3.1 小磊宿舍生态系统图谱

3.1.1.3 建立关系

在与服务对象小磊构建关系期间，社工运用了一系列逐步推进且具针对性的策略，以此保证在初次接触之际能搭建起互信的合作关系，为后续干预工作筑牢根基，最初社工借助营造安全、无评判的环境，激励小磊敞开心扉，社工于初次面谈时采用积极倾听方式，呈现出真诚的关注与理解，比如社工依靠询问开放性问题引导小磊倾诉内心困扰，像“你在宿舍生活里最感困扰的是什么？能否和我讲讲？”这般提问帮助小磊渐渐放下防备，体会到社工的支持与理解，愿意与社工建立更深的信任关系。社工凭借共情及情感共鸣搭建起联系，共情是构建信任关系的关键，社工站在小磊角度，理解其感受，并借言语表达对其情绪的认同与理解，比如当小磊谈及宿舍冲突时，社工回应：“我能明白你的困扰，面对不同人和不同生活习惯，确实易生摩擦，”借助共情，社工缓解小磊情绪，还让他感到被理解与接纳，建立起基于相互尊重和支持的合作关系。社工在初期建立关系聚焦于支持与引导，小磊表达问题时，社工凭借积极语言引导其思索解决方案，而非仅指出其行为不足，社工采用启发式提问，协助小磊反思自身行为对宿舍关系的影响并思考改进办法，例如社工说：“你提到常熬夜打游戏，这或许会影响其他室友休息。你认为若调整作息，宿舍氛围会有何变化？”此方式帮助小磊意

识到问题所在，也促使他思考如何从自身着手，改变与室友的相处模式。

为巩固与小磊的关系，社工定期开展跟踪与反馈，维持沟通的持续性，建立信任关系并非一次性交流，而是持续进程，在后续干预中，社工继续凭借反馈与鼓励，帮助小磊树立自信，激励他采取积极行动解决问题。例如社工在后续活动中回顾小磊的进步，肯定他处理宿舍冲突的努力，并给予支持。具体安排如下：

面谈时间：2024年3月23日上午10:00—11:00。

面谈地点：学校新图书馆1215。

面谈者：研究者。

面谈对象：小磊。

面谈目标：初次与服务对象建立信任的合作关系。

面谈的具体过程：

社工在面谈前，就提前走访过服务对象的家长、老师以及同学，对服务对象的基本情况进行了资料收集和分析。因此，在第一次与服务对象的面谈中，社工的主要任务就是与服务对象建立初步信任的合作关系，为后续的服务打下坚实的基础。

在谈话过程中，对服务对象进行了适度的批评。批评在个案工作中可以有效地促进信任关系的建立，前提是批评采取建设性的方式，聚焦于行为而非人格。通过适当的批评，社工能够帮助服务对象认识到自身的不足，从而激发自我反思的意识和改变的动力。在与服务对象的互动中，批评能够展示社工的真诚与专业性，避免过度的回避或含糊其辞，传递出社工对服务对象成长的关心。对于服务对象来说，适当的批评能够增强自我认知和自我改进的能力，帮助他们逐步克服困难，培养理性思维和有效沟通技巧。同时，批评能够帮助服务对象理解如何处理他人的反馈和情绪，提升社交能力，促进宿舍人际关系的改善。因此，批评不仅有助于服务对象的个人成长，还能增强双方的信任，建立更为真实和深入的合作关系。在个案工作的过程中，社工通过批评引导服务对象认识 and 解决问题，最终实现共赢。具体如下：

社工：小磊，你好！我们之前在活动上已经认识了，很高兴今天能再次见面。听说你在宿舍里有些人际冲突，能和我具体聊聊吗？

小磊：你好，我在宿舍里有些困扰，和室友关系紧张。

社工：宿舍生活确实很重要，人际关系的和谐与否直接影响我们的生活质量。能说说是什么原因导致了你和室友之间的矛盾吗？

小磊：主要是生活习惯的差异，比如我喜欢熬夜打游戏，他们说影响他们休息，还有宿舍卫生问题，他们说东西乱放，不洗衣服袜子。

社工：嗯，我明白了。关于这些问题，我们可以先分析一下。首先，关于噪音问题，只有你一个人熬夜打游戏吗？

小磊：还有一个室友也打游戏，但他生活规律。

社工：那其他两个室友是正常作息，肯定会投诉你影响他们睡眠。你也可以换位思考一下，如果你是他们，会是什么心情？

小磊：他们不喜欢那是他们的事，和我没关系。

社工：但前提是会影响别人。宿舍是一个整体，如果我们一味的按照自己的想法处理宿舍关系的话，这是非理性的行为，只有学会换位理性思考，宿舍氛围才能好起来，你说是吧。

小磊：你说的好像有点道理，但我应该怎样去寻找自己的非理性想法呢？

社工：未来我会帮你的。那我们就正式合作，一起见证更好的我们。

在此次个案工作里，服务对象小磊在宿舍的人际冲突表现，主要集中体现为他和室友之间呈现出的紧张关系，小磊表示，宿舍的主要矛盾源于生活习惯方面存在差异，在作息时间以及卫生习惯这两点上，展开来说，小磊喜好熬夜打游戏，这致使他在夜间弄出噪音，影响到了室友休息，而且，他的生活习惯较为随性，大多时候不整理个人物品，使得宿舍卫生状况欠佳，室友由此对他生出不满与抱怨。小磊跟室友之间的冲突不断加剧，形成了局部冷战状态，彼此之间缺乏交流沟通，关系变得日益紧张起来。从这些冲突的表现当中可归纳出几个主要问题：其一，小磊没有充分考虑到宿舍是大家共同生活的空间，需要顾及其他人的需求与感受，其二小磊有自我中心倾向，这让他处理和室友的关系时，大多时候忽略他人的情绪与需求，他并未意识到自身行为会给他人带来负面影响，导致冲突升级。其三小磊缺乏有效的沟通技巧，在冲突发生时大多时候选择回避或者做出不理性反应，而非积极与室友沟通来解决问题，其四宿舍环境的复杂程度也促使冲突发生，室友们有着各不相同的生活习惯、性格特点以及对宿舍环境的期待，这让小磊与他们之间的关系更难协调。总的来讲，小磊与室友的冲突表现主要源

于个体差异以及缺乏有效沟通,根本原因是他没有充分理解宿舍生活的集体性以及他人感受的意义。他的情绪管理和冲突处理能力较弱,没能妥善应对宿舍生活中的挑战,依靠有效的个案介入,帮助小磊认识到自己的非理性行为并调整沟通方式,将可缓和宿舍内的矛盾,改善人际关系。

本次谈话中,把服务对象的宿舍冲突原因归结为其自身问题并非完全与社会工作价值观相悖,相反这种归因存在一定合理性。社会工作价值观强调尊重个体尊严和自主权,同时也重视对个体行为的理解与支持,处理个案时社工会综合考量服务对象个体差异、背景因素以及所处社会环境,协助服务对象认识自身行为给他人和集体带来的影响,给予支持与引导促使其积极改变。这并非是把所有责任都推给个体,而是凭借剖析个体行为模式,帮其意识到潜在的非理性因素,并采取恰当干预措施。在小磊的个案里,服务对象的行为及反应模式的确是冲突产生的主要因素之一,他的生活习惯、情绪管理能力以及和他人沟通的方式,直接对与室友的关系产生影响。小磊在宿舍的行为,像熬夜打游戏、忽视宿舍卫生、缺乏有效沟通等,都呈现出一定自我中心倾向以及冲突处理不当的情况,这些行为影响他和室友的互动,还让宿舍紧张氛围加剧,将问题归因于小磊自身,可以让他认识到自己行为对冲突的作用,并从个体角度思考如何调整生活方式和交往策略。然而,社会工作价值观不只是强调个体责任,还强调环境与系统的互动,在小磊的案例中,宿舍环境、室友差异以及他和家人缺乏沟通等因素,都会在一定程度上影响他的行为和态度,社工应运用系统思维,综合考虑个人和环境因素,来帮助服务对象更全面地理解自身困境。

3.1.2 预估

3.1.2.1 收集服务对象资料

学习现状:服务对象总体成绩还不错,就是数学成绩比较差,学习偏科严重。

生理现状:平时不爱参加体育锻炼,但是服务对象的身体比较健康,没有做过大手术。初中曾经服用雌性激素,有女性特质。智商也比较正常,能应付自身的学习,也没有家庭精神病史和遗传病史。

心理现状：服务对象性格强势，独来独往，情绪不是很稳定，脾气比较暴躁，自我控制能力较差，容易与他人发生冲突。

兴趣爱好：服务对象特别喜爱打游戏，水平很高，优秀玩家。

综上所述，本文的服务对象优缺点明显，优点主要体现在该同学的学习能力突出，在总体学习成绩与游戏水平方面的表现较为突出。但数学成绩偏科严重表明该同学缺乏理性思考的能力，在非理性因素的影响下，该同学会出现情绪不稳，自我控制能力较差等习惯，且与同学之间的冲突频发，在宿舍生活中喜欢熬夜打游戏与乱丢私人衣物表明该同学在生活习惯中存在着较大问题。因此，本文初步判断当前服务对象面临的主要问题应该表现在改善生活习惯、提高数学成绩与缓和宿舍冲突等方面，而正是由于服务对象的学习能力突出，为本文在解决该同学需求时提供了极大便利。

3.1.2.2 收集相关环境资料

家庭现状：在这个家庭中，父亲作为一名成功的商业人士，为家庭提供了丰厚的物质基础，而母亲则全心全意地扮演着家庭主妇的角色，特别是近期因照料年幼的妹妹而格外忙碌。尽管家庭经济条件优渥，但精神层面的滋养却显得相对匮乏。在这种环境下，服务对象作为家中的一员，常常感受到父母陪伴与关注的缺失，亲子间的情感纽带未能紧密联系，导致了一种情感上的疏离感。除了物质满足外，父母对于孩子个人品格塑造及独立能力的培养不够重视。此外，由于家庭长期依赖保姆的日常照料，服务对象在个人习惯及卫生管理方面未能得到充分的锻炼与引导，因此表现出生活与学习的随意性、自我约束力不足等缺陷。这种在生活习惯中的不足，会进一步体现在成长过程中。

宿舍人际关系：经与宿舍管理员、室友群体及辅导员的深入交流，笔者了解到服务对象小磊与室友间的关系已经陷入了紧张状态，与班级同学间的交流也极为有限，常常选择独自行走于校园之中。由于游戏习惯及生活方式上的差异，小磊与三位室友之间产生了不可调和的矛盾，宿舍内部也因此分裂成两个对立的派系，小磊自然成为了被孤立的一方，宿舍内的尴尬氛围也因此被默认并延续下去。面对这一现状，性格内向的小磊似乎陷入了自我封闭的循环，对改变现状缺乏动力，甚至拒绝与外界沟通。游戏几乎成了他唯一的寄托，而缺乏多样化的兴趣爱好则进一步限制了他的社交拓展。这一问题的根源，既在于小磊自我认知的局限

性，也体现在他与室友间难以调和的人际冲突上。

综上所述，本文认为当前服务对象所面临的核心困境主要集中在宿舍内部，特别是人际关系的紧张与冲突问题中。在这一问题背后，有多重因素交织。首先，成长于经济条件优渥但情感陪伴相对匮乏的家庭环境，可能塑造了小磊以自我为中心的性格特征。其次，由于小磊本身性格内向，加之缺乏必要的社交实践机会，导致其基本社交知识相对贫瘠，进入大学集体宿舍生活后，在紧迫的集体生活适应过程中，他自然感到了不适与困难。最后，在家庭环境、个人习惯、自我认知以及学校宿舍群居生活特征的共同影响下，小磊与室友间的人际冲突逐渐难以调和，随着时间的推移，小磊在处理宿舍人际冲突、提升人际交往能力以拥有美好大学生活的过程中面临着难以解决的问题。

3.1.2.3 需求评估

根据服务对象在个人资料中所表现出的问题，本文认为该同学主要有以下几个方面的需求。首先，针对服务对象对宿舍冲突起因与危害认识不足的问题，笔者认为该同学在认知非理性情绪危害以及培养理性思考能力的过程中具有极大需求；其次，针对服务对象缺乏运动习惯的问题，本文认为该同学在参与适合其身体状况的体育锻炼，以增强体质，培养健康的生活方式的过程中也存在需求；再次，根据服务对象在心理现状中的表现，本文认为该同学在学会情绪管理、增强自我控制能力、改善人际关系方面面临极大的问题，应该得到相应的帮助；最后，考虑服务对象主要以游戏作为主要的兴趣爱好并因此时常与室友产生冲突，进而可能影响生活与学习现状，本文认为该同学应该合理安排游戏时间，将游戏兴趣转化为学习动力，或探索游戏与学习、生活的结合点，利用游戏化学习方法提高学习效率。

根据服务对象在环境资料中所表现出的问题，本文认为该同学主要有以下方面的需求。首先，针对服务对象的家庭环境，本文认为该同学在增强家庭情感联系方面具有深刻诉求，而增强亲子间的互动与沟通是最直接的方式；同时，由于服务对象的生活习惯不良，笔者认为该同学需要必要的指导和支持，帮助他克服随意性和自我约束力不足的问题。其次，针对服务对象的宿舍环境，本文认为该同学应该注重在改善宿舍关系的同时提升人际交往能力。就现状而言，在如何打破隔阂、重建和谐宿舍氛围与拓展兴趣爱好，增加与同学间的互动和交流方面，

该同学面临着巨大的挑战。

鉴于此，笔者希望通过社会工作领域的个案工作方法，以增强小磊对自我、室友关系及宿舍人际冲突的认知能力为核心目标。通过精心设计的八次专项干预活动，采取思想引导、行为训练与心理辅导相结合的全方位策略，逐步提升其人际交往能力。上述活动的积极作用不仅局限于个人层面，同时为服务对象更加顺畅地融入群体环境并从根本上消除宿舍内的人际冲突提供有利条件。

3.1.3 服务计划

3.1.3.1 总体目标

本文的总体目标是针对服务对象小磊在学业偏科、体育锻炼缺乏、情绪管理与自我控制能力不足、人际交往障碍以及游戏兴趣与现实生活冲突等方面的问题，综合运用社会工作领域的个案工作方法，精心策划与持续执行一系列定期的主题活动，在该过程中设计并实施一系列专项干预方案。旨在通过思想引导、行为训练与心理辅导相结合的策略，最终提升小磊解决人际冲突能力。首先，增强小磊的情绪管理能力与自我控制能力，帮助他更好地理解 and 认知自己在人际互动中的情绪反应和行为模式。同时协调小磊在学业、游戏与人际关系各方面的平衡，使其对自身形成积极的自我认知。其次，鼓励小磊积极主动地去处理宿舍中的人际冲突，解决宿舍已经存在的矛盾，与室友之间能够达成一种相互信赖的相处模式，进而为宿舍生活营造出和谐的氛围。再次，针对小磊在游戏中的不良习惯构建解决路径，消除并预防由此引发的人际冲突。最后，在成功解决宿舍冲突与矛盾之后，鼓励小磊对宿舍人际冲突的产生、影响以及解决进行深刻反思，从中汲取经验。总之，这一过程的目标不仅在于促进个人解决人际冲突能力的飞跃，还将助力研究对象更加顺畅地融入并享受学校集体宿舍的生活氛围。

3.1.3.2 具体目标

（1）针对服务对象因与室友沟通不足、自我认知能力欠缺而导致的对宿舍人际冲突认识不足的问题，本文通过知识讲座和团辅等活动，让服务对象能够正确认识到宿舍人际冲突的危害，提高认知能力，避免使用极端情绪与方式来解决宿舍冲突。

(2) 针对小磊在人际交往方面的实际问题（如对理想宿舍的概念迷糊、缺乏宿舍集体荣誉感），设计专门的干预活动，帮助其改善与室友及同学的关系，打破隔阂，重建和谐的宿舍氛围，同时拓展其兴趣爱好，增加与同学间的互动和交流。

(3) 针对小磊在情绪管理中的需求，本文通过心理辅导和行为训练，帮助小磊学会有效的情绪管理技巧，提高自我控制能力，以更平和、理性的态度面对生活中的挑战，减少与他人的冲突。

3.1.3.3 服务方案

根据服务对象的需求及时间情况，为了更好的完成总目标，社工与服务对象、辅导员、导师等相关人员进行了充分讨论，制定了能够满足服务对象需求的个案服务方案。此次研究以理性情绪疗法与生态系统理论作为指导来设计服务方案，方案分为四个阶段，第一阶段是帮助小磊对目前宿舍存在的矛盾形成清楚的认知，并且认识到宿舍人际冲突的危害。第二阶段是打破僵局，通过心平气和地交流与集中讨论，达到重新认识彼此的目的，从而让服务对象和室友的冲突缓和下来。第三阶段，让大家先构想一个理想宿舍的蓝图，并且为了达到理想宿舍的标准，以小磊为出发点需要做哪些努力，宿舍成员应该如何积极回应。在这一过程中，服务对象能够实现时间管理的合理化与游戏兴趣转化，在不断反思、总结、成长的过程中，为预防宿舍冲突提供有效路径。第四阶段，回顾每一次活动的内容，并进行认真总结，从而对宿舍人际冲突的应对与处理总结出切实可行的策略。

活动开展时间：2024 年 3 月-2024 年 5 月下午 15:00-16:00

活动开展地点：新图 1215 教室

活动参与者：安徽某高校 10 号楼 203 宿舍全体 4 名成员

活动具体方案见下表：

表 3-1 个案服务计划表

序号	活动主题	服务时间及地点	介入目标	服务内容	所处阶段	针对问题
1	正确认识宿舍人际冲突的危害	2024 年 3 月 15 日 15:00-16:00 学校新图书馆 1215	帮助服务对象认识宿舍人际冲突带来的不良影响和严重危害	为服务对象提供宿舍人际冲突危害的相关知识，提高他的认知。运用理性情绪疗法，帮助他建立正确的信念。	第一阶段	服务对象对宿舍人际冲突危害认识不足
2	破冰	2024 年 3 月 30 日 15:00-16:00 学校新图书馆 1215	帮助服务对象建立与室友的情感链接	协调服务对象及室友，让他们愿意平心静气地沟通，再帮助他们分析产生宿舍人际冲突的原因，最后对症下药，尝试修复室友关系。	第二阶段	服务对象与室友沟通不足
3	集中讨论宿舍的矛盾所在	2024 年 4 月 7 日 15:00-16:00 学校旁边的某书房	帮助服务对象意识到自身行为会给宿舍带来的影响与矛盾	帮助服务对象正确认识自己的问题，也引导其他室友共同探讨性格、习惯、情绪等在室友之间的影响力，最终建立信任关系。	第二阶段	服务对象对宿舍现存矛盾认识不足
4	参观理想宿舍	2024 年 4 月 20 日 15:00-16:00 6 号宿舍楼 305	帮助服务对象及室友总结理想宿舍的特点	在辅导员及宿管的帮助下，安排服务对象及室友共同参观学校的理想宿舍，总结理想宿舍特点以及值得学习的方面。	第二阶段	服务对象与室友沟通不足、对理想宿舍的概念迷糊、缺乏宿舍集体荣誉感

5	学会情绪管理	2024年4月30日 15:00-16:00 学校心理中心	帮助服务对象提高管理自己情绪的能力，预防冲突的再次发生	心理老师为服务对象提供情绪认知的相关知识，带领其与室友参观学校心理中心的各个功能区域，找到适合自己发泄不良情绪的途径，最后管理好自己的情绪。	第三阶段	针对服务对象在情绪管理中的需求
6	劳动实践教育活动	2024年5月8日 15:00-16:00 9号宿舍楼102	帮助服务对象认识到团队合作的重要性，了解团队的构成、分工及合作	通过集体打扫宿舍的方式，先改变宿舍的环境，过程中每个人都有分工及合作，沟通和理解，4个人经过2小时的努力工作，让宿舍焕然一新，最后在心理中心老师的帮助下，倾听每个人的想法，对自身的问题也深刻反思，预防宿舍人际冲突的发生。	第三阶段	服务对象生活习惯不良且缺乏运动，与室友沟通不足、缺乏宿舍集体荣誉感
7	宿舍社交活动	2024年5月20日 15:00-16:00 学校心理中心	帮助服务对象掌握尊重、沟通、同理等人际交往的技巧，改善与宿舍室友的关系	通过让人心情愉悦的插花活动，让服务对象及室友沉浸式体验协调沟通、与别人友好相处的重要性，最终改善宿舍关系。	第四阶段	服务对象生活习惯不良且缺乏运动，以游戏作为主要娱乐方式
8	结案	2024年5月30日 15:00-16:00 学校新图书馆1215	结束个案服务，帮助服务对象巩固活动成果	回顾整个个案过程，见证了服务对象及室友的共同改变和成长，尤其是社交能力的提升，最后结案。	第四阶段	对活动进行有效地回顾总结

3.2 实施阶段

根据服务对象的状况，本文遵循理性情绪疗法的核心思想，设定了富有针对

性的八次个案服务策略，并观察一个学期内的介入结果。该计划的整体思路是引导服务对象对宿舍人际冲突状况有理性认知，在理论与实践活动的引领下，帮助服务对象逐渐步入人际交往良性轨道。在开展活动的过程中，社工始终保持着灵活性与敏感性，实时跟进服务对象的体验并根据反馈信息对后续服务方案细节进行优化，以此来保障此次研究的介入效果最佳。

3.2.1 第一阶段

就本文所制定的 8 次个案服务计划而言，此阶段是计划的第一次活动，正确认识宿舍人际冲突的危害。通过访谈与讲座的形式开展上述活动，此举旨在帮助服务对象首先树立正确的人际交往意识，打破与室友之间的情感隔阂，明确宿舍人际冲突的危害，为后续活动奠定情感思想基础。

3.2.1.1 第一次活动：正确认识宿舍人际冲突的危害

社工邀请小磊参加了一次宿舍人际冲突危害知识讲座。在活动中，心理老师首先给大家观看了近年来因为宿舍人际冲突引发的轰动性案例，紧接着又分享了学校这些年因宿舍冲突导致的不良后果，最后让服务对象分享了自己在此次宿舍人际冲突中所受到的影响。小磊表示，宿舍人际冲突会直接影响心理健康，比如产生焦虑、抑郁等负面情绪，影响学习状态和日常生活质量。也会让他感受不到温暖和支持，拉大室友之间的隔阂与不信任，特别担心会影响未来的社会适应能力与职业发展。基于此，心理老师通过理性情绪疗法，帮助服务对象建立正确的信念，运用合理的行动路径，为缓和宿舍人际冲突问题奠定主观条件。

社工的服务过程以及部分的访谈记录如下

社工：小磊，你好。今天听了心理中心老师的讲座后，对宿舍人际冲突是不是有了更深的认识？能和我分享一下你现在的感受吗？

小磊：嗯，我之前没意识到宿舍里的小矛盾会积累成这么大的问题。老师说的那些投毒、杀人等危害，真的让我挺担心的。

社工：除了担心之外，你有没有一些别的收获呢？

小磊：从我实际感受来讲，我觉得宿舍人际冲突会直接影响冲突双方的心理健康，之前和室友们关系不好会觉得心里很烦，但是没想过这种心烦会发展为焦虑与抑郁这样的心理问题，仔细一想，在与室友发生冲突也会让我出现失眠、学

习效率下降等情况。

社工：你说的没错，心理健康是现代大学生活不可忽视的必修课。那你觉得宿舍人际冲突还有其他方面的危害吗？

小磊：还有就是，我原本认为宿舍应该是最放松的地方，但自从和室友有矛盾之后，宿舍反而成为了我压力最大的地方，我感觉在这里得不到支持，感受不到温暖，我感觉他们都在孤立我，这种感觉太糟糕了。

社工：是的，宿舍人际冲突会打破原本和谐的氛围，使人滋生孤独感与无助感，那你觉得这种冲突对于你未来的发展会产生什么影响呢？

小磊：之前还没想过这个，现在认真想想，如果我一直和室友以这种模式相处下去，一定会影响我未来的社会适应能力和职业发展，毕竟大学是个小社会，我如果今天不能处理好和室友之间的关系，以后在社会中可能也不能很好地处理与同事、领导之间的关系。

社工：你分析得很到位，对于宿舍人际冲突的理解不能浮于表面，要用更加长远的眼光去看待它，因为它的影响不仅关乎现在，更加关乎未来。所以我们必须重视起来，努力寻求解决的方法。

小磊：嗯，我现在认识到问题的严重性了，我也想配合您找到让自己和宿舍变得更好的方式。

通过此次心理健康教育活动，小磊学会了反思自己，还尝试着改变生活作息来适应宿舍生活。

本次服务总结：在本次活动，小磊作为服务对象参加了学校心理老师组织的人际冲突危害讲座，讲座中所包括的视频案例和工作中的现身说法给小磊的思想带来了巨大冲击，使小磊受益良多。服务对象对于宿舍人际冲突的危害有了更加清楚的认知，并且了解了宿舍人际冲突往往会让冲突双方陷入巨大的身心压力中，从而对于日常生活产生不利影响，同时也会给冲突双方带来厌学、抑郁等负面情绪，不仅影响身体健康，也会影响心理健康。

3.2.2 第二阶段

此节是本文进行个案服务计划的第二个阶段，主要包括三次服务计划，包括破冰、集中讨论宿舍的矛盾所在与参观理想宿舍。在上述活动中，社工会同服务对象与其室友一起梳理宿舍成员与小磊的具体矛盾，并且分析矛盾背后的深层次

原因，增进宿舍成员之间的相互了解，进而缓和宿舍中的人际冲突，同时鼓励他们通过沟通的方式找出解决冲突的有效方式。而参观理想宿舍不仅能够缓和室友之间现有的人际冲突，同时也能为宿舍生活今后的健康发展提供明确方向。

3.2.2.1 第二次活动：破冰

在进行第一次关于宿舍冲突的破冰对话时，社工的首要任务是营造出一个安全、非评判且支持性的环境，让服务对象感到被理解和尊重。破冰活动的主旨是使服务对象及室友能够重新认识彼此，通过拉近心理距离，消除隔阂感。而最终目的是帮助服务对象与宿舍成员建立初步的和谐关系，帮助服务对象调整心态，为最终问题的解决创造积极条件。

社工的服务过程以及部分的访谈记录如下

社工：你好，小磊，很高兴能有这次机会和你聊聊。我知道宿舍生活中可能会遇到各种各样的挑战，尤其是当不同个性和生活习惯的人聚在一起时。我们今天的目的，就是希望和你一起探讨并解决你在宿舍中遇到的冲突问题。有什么我可以帮助你的吗？我会尽力去帮助你的。

小磊：嗯，室友都孤立我，我觉得他们都很难相处，我也不知道怎么办？

社工：听起来你在宿舍里遇到了一些不愉快的事情。能具体说说是什么引发了这些冲突吗？是生活习惯的差异、噪音问题，还是其他什么原因？

小磊：我平时没有其他爱好，就是喜欢打游戏，室友也看不惯我，还背后说我不爱干净，他们也不爱干净呀，最可气的是，他们联合起来孤立我。我本来也想和他们好好相处，可是太难做到了。所以现在处于冷战状态。

社工：我明白这一定会让你感到困扰，在宿舍这种紧密的空间里，冲突很容易影响到每个人的情绪和生活质量。但请相信，冲突也是学习与成长的机会。通过解决冲突，我们可以更好地理解彼此，学会更有效的沟通和相处方式。

小磊：我也有想法去缓和宿舍的人际关系，不过不知道该如何行动。

社工：那你有没有尝试着和室友坐下来好好交流交流，或者寻求辅导员的帮助？

小磊：都没有。

在与小磊的这次深入交谈之后，笔者深切地感受到他与室友之间的关系正处于一种紧绷状态，甚至已经滑向了需要通过冷战这种消极方式来应对的境地。这

一现象表明，双方的隔阂与矛盾并非一朝一夕所能形成，而是长期以来诸多未解决的小事逐渐积累，最终演变成了难以解决的问题。此次谈话还暴露了小磊在社交技巧与冲突解决能力上的欠缺。面对与室友之间的分歧与不和，他似乎缺乏一套行之有效的沟通策略，不清楚该如何以建设性的方式去探索和解决问题。这种情况表明，小磊可能尚未掌握情绪管理、有效沟通以及协商妥协等人际交往的基本技能，殊不知这些都是维护良好人际关系、预防冲突升级所必需的。因此，对于小磊而言，这不仅是一个需要解决与室友之间具体矛盾的时刻，更是一个提升自我社交能力、学习如何更好地与他人相处的重要契机。

社工：各位室友，每个人都有自己独特的感受和经历，而当我们身处某个情境时，往往很难完全理解他人的感受。孤立小磊这样的行为，可能在他的心中留下了深深的印记，让他感到被忽视和排斥，那么我们换位思考一下，如果这个被孤立的人是你们，你们的感受会怎么样？

室友 A：我已经习惯不和他说话了，也没有什么好说的。他活该被孤立，让他一个人待着不挺好的吗？

室友 B：他天天熬夜打游戏，影响我们休息，说了他还不开心，这人简直没法沟通，和这样的人根本没法交流呀。

室友 C：他内向，脾气又不好，还不爱干净，我是不想和他同流合污的。

社工：非常感谢你们能够真诚的表达自己的感受与看法，只有面对面坦诚地说出心中的不满，才有机会解决问题。

本次破冰活动作为解决宿舍冲突的第一步，社工首先通过友好的开场白，表达了对小磊处境的理解和同情，从而建立起信任关系。这种信任是后续深入交流的基础。这使小磊能够在放松的状态下敞开心扉，如实表达自己在宿舍生活中的困扰与挑战。在对话过程中，社工运用了倾听的技巧，耐心听取小磊的诉说，并通过提问的方式引导其深入思考冲突的具体原因和可能的解决方案。这种引导不仅帮助小磊更清晰地认识到问题所在，也为后续的策略制定提供了依据。面对小磊的负面情绪，社工给予了充分的情感支持，通过肯定其努力尝试解决问题的态度，并指出冲突中的成长机遇，有效缓解了小磊的焦虑感和无助感。小磊在对话中勇敢地表达了自己在宿舍中的孤独感和被孤立的现状，同时也透露了自己对室友行为的不满和无奈。这种情感的流露说明了他对解决冲突的渴望。通过社工的

引导，小磊开始意识到冲突并非不可调和，而是可以通过积极的沟通来解决的。这种认知上的转变为他后续的行动提供了动力。与此同时，社工与服务对象的三位室友进行了一次深入交流，初步了解了他们对服务对象抱怨和不满的原因，只有充分认识到问题所在，才能做好后续的服务工作。

3.2.2.2 第三次活动：集中讨论宿舍的矛盾所在

在帮助服务对象对宿舍人际冲突的危害有了深刻认知之后，如何使小磊认识到自己宿舍中已然存在或者潜在的冲突成为重中之重的事情。因此，为了使小磊直面自己在宿舍人际冲突中所扮演的角色，从而从根源处找到解决宿舍人际冲突的方法，本文组织小磊与其室友进行了一次深入的集中讨论，要求小磊与宿舍成员针对宿舍现状与冲突因素进行详细分析与深刻反思。活动过程进行得比较顺利，小磊与室友们都能敞开心扉进行交流，理性地看待宿舍中存在的现实矛盾与冲突，并且对彼此的生活习惯与兴趣爱好有了更加深刻的了解，为后续矛盾的解决创造了有利条件。

社工的服务过程以及部分的访谈记录如下

社工：大家好，今天召集大家来这里，主要是想一起讨论一下我们宿舍近期存在的一些问题。我希望通过今天的讨论，我们能够增进理解，找到解决问题的方法。首先，请每位同学简短地自我介绍一下，并谈谈你对宿舍现状的看法。

小磊：（沉默片刻）我是小磊，我感觉目前的宿舍氛围有点不太和谐，我自身的问题可能会多一点，室友们也会经常对我的生活习惯表示不满，我们的沟通也存在较大的问题，而且我觉得室友们都在孤立我。

室友 A：我是小 A，我觉得小磊在宿舍的时候宿舍格外的吵，尤其是晚上，他打游戏的声音特别影响我休息，而且小磊时不时就会在宿舍抽烟喝酒，搞得宿舍空气也不好，但我不太擅长与人交流，小磊脾气又不好，我也不想和他深入交流。

室友 B：我是小 B，我觉得宿舍矛盾并不是不可调和的，只要小磊能够在做自己喜欢的事情的同时考虑一下室友的感受，比如在打游戏的时候声音小点，尽量不要在室友休息的时候打游戏，宿舍矛盾可能就会迎刃而解。

室友 C：我是小 C，我自己是一个比较注重个人卫生的人，当然也希望宿舍环境能够好一点，但小磊有时候几天都不换洗衣服，浑身都臭臭的，没洗过的袜

子也随地乱扔，让我觉得很不舒服。

社工：感谢大家能够开诚布公地相互交流心中的真实想法，听完大家的表述，我想告诉大家的是，无论是小磊身上还是各位室友的行为都存在着一定的非理性作用因素，而这种非理性行为往往会给彼此的情绪带来不良影响，为了充分体会宿舍冲突的形成原因，并据此找出解决办法，大家应该首先摒弃非理性思考方式，从理性的角度去自我反思，这样才能实现双赢。那么小磊，听完大家的意见，你有什么想说的吗？

小磊：听大家这么讲，可能我自身问题确实需要重视，我会好好想想自身问题所在并想出合适的解决方法。

社工：谢谢大家今天参与我们的讨论活动，在大家推心置腹的交流中，我相信大家都对宿舍的矛盾点有了认识，既然我们找到了矛盾的根源所在，希望在接下来的活动中大家能一起努力，找到解决问题的方法。

本次服务总结：通过此次活动，社工让每一个宿舍成员表达了自己对宿舍人际冲突发生因素的看法，服务对象与其室友在表述过程中认识到了自身存在的非理性行为对于自身情绪与行为的不利影响，更加重要的是大家都对宿舍人际冲突的原因有了深刻认知，这有利于本文为后续活动的顺利进行。

3.2.2.3 第四次活动：参观理想宿舍

在此次活动中，社工运用生态系统理论，协调学校资源给予服务对象及室友一定的帮助和支持。笔者经过协调沟通，在辅导员及宿管的帮助下，提前考察了学校的理想宿舍，发现其成功之处在于成员之间的互相理解、尊重和合作。笔者尝试通过组织服务对象及室友一起参观并学习理想宿舍的优点，总结出一些值得学习的地方，然后在自己的宿舍生活中积极应用，最终帮助服务对象建立和谐的宿舍关系，共同创造一个温馨、舒适的生活环境。

在此次活动结束后，社工与参与者进行了简短的交流总结。

社工：首先，感谢大家抽出时间参与这次访谈。我们之前一起参观了学校的理想宿舍，并讨论了如何改善我们自己的宿舍环境。现在，我想听听你们每个人的感受和收获。

小磊：我觉得理想宿舍的氛围真的很好，大家都能相互尊重和理解。我们宿舍也可以尝试制定一些规则，比如值日表和作息时间表，来减少冲突。

室友 A：对，我注意到了他们公共区域的整洁，这肯定是大家共同努力的结果。我们也应该分工明确，把卫生工作做好。

室友 B：我觉得他们室友之间的相处模式很好，能坦诚沟通，及时解决问题。我们有时候就是因为缺乏沟通，才会产生一些小矛盾。

室友 C：我还注意到了他们的学习氛围，有安静的学习区域，大家还能互相帮助。我们宿舍也可以设置一个学习角，一起努力进步。

社工：大家总结得很好。根据生态系统理论，我们每个人的行为都受到周围环境的影响。宿舍作为我们生活和学习的重要环境，它的氛围对我们的成长有很大的影响。

小磊：那我们现在应该怎么做呢？

社工：我认为大家可以制定一个具有可行性的宿舍规范，可以从值日表、作息时间要求等方面入手，按照规范来安排大家的宿舍生活，这样能够避免很多不必要的矛盾。除此之外，大家在日常相处中要学会换位思考，尊重彼此，这样才能共同营造出和谐的宿舍氛围。

室友 A：我觉得这个想法不错，回宿舍以后我们可以开个内部会议，大家各自谈谈宿舍规范的细节。

室友 B：是的，我们在实践的过程中也应该进行定期回顾反思，对规范进行优化，争取制定一个长期的宿舍规范。

室友 C：除此之外，我觉得在践行规范的过程中也可以设立一些奖励机制，以此来激励大家做得更好。

社工：很好，大家的积极性都很高。我相信只要我们一起努力，我们的宿舍一定会变得越来越好。

总得来说，理想宿舍虽然是因人而异的，但是具备了一些共同特点，比如舒适整洁的居住环境，每个人都能把自己的区域打扫干净，公共区域也设有值日表，每天都有人负责整理。整体一致的作息時間，和谐的人际关系，室友之间能够相处融洽，相互尊重、理解和支持，能够坦诚相待，及时沟通解决问题，避免矛盾和冲突的发生。良好的学习氛围，有安静的学习区域，能够做到相互帮助，共同进步。

最后，社工建议服务对象及室友，制定一个属于自己的宿舍规范，求同存异，

减少冲突，比如：值日表，作息时间要求等。

3.2.3 第三阶段

此阶段是本文所设计的个案服务计划的第三个阶段，主要涉及到情绪管理与劳动实践教育活动两项。一方面，本文为达到理性情绪疗法的修通阶段，并且实现预防宿舍人际冲突的目的，首先应该帮助服务对象学会管理自身情绪。另一方面，在服务对象掌握情绪管理的技能之后，应该积极参与到宿舍的劳动实践中去，这样才能实现真正意义上的修通。

3.2.3.1 第五次活动：学会情绪管理

情绪管理的主要思路是提高个体对于自身情绪的驾驭能力。即借助自我调节和控制的方式，以期及时调整和妥善处理自身的情绪，最终保持身心健康、和谐人际关系、提高生活质量的目标。由于笔者已在学校心理学中心实习了六个月，并且与心理学老师之间具有一定的情感基础，因此特别邀请了一位专业的心理学老师参加本次会议，在参会过程中向服务对象和室友讲解情绪管理的相关内容。重点是利用理性情绪疗法，引导服务对象改变其在宿舍交往中的不理性信念，最终达到减轻或消除情绪困扰的目的。

掌握了基本的理论知识后，心理咨询师带着我们一起去参观了学校心理中心的各个功能区域，有宣泄室、沙盘室、音乐放松室、动感单车活动室、团体辅导室等。通过逐个体验上述区域，大家逐渐感知到有情绪并不可怕，重要的是找到适合自己当下的情绪宣泄途径，只要这样，才能让自己的情绪快速稳定下来，不至于伤害到他人。心理咨询师表示，情绪管理是一个综合且智慧的过程，需要我们在日常生活中不断实践和调整。通过自我觉察、接受情绪、调节情绪、表达情绪、寻求支持、培养积极情绪和设定情绪界限等方法，可以更好地管理自己的情绪，提高生活质量和心理健康水平。

社工的服务过程以及部分的访谈记录如下

社工：心理咨询师为大家详细解读了理性情绪疗法，并带大家体验了学校的活动中心，大家有什么新的感受吗？

室友 B：我觉得情绪管理就是学会控制自己的情绪，不让它爆发出来伤害到别人。

室友 A：我同意他的看法，但我觉得更重要的是要找到适合自己的情绪宣泄方式，针对宿舍问题应该及时进行沟通解决，不应该藏在心里，这会引起更大的矛盾。

室友 C：学会情绪管理不仅应该在冲突发生之前，如何在冲突发生时及时控制自身情绪，进行有效地沟通，既能通过影响他人对冲突的反应而避免冲突升级，又能解决实际问题。

社工：很好，看来你们已经掌握了情绪管理的精髓，那么小磊，在这次活动中你有什么收获呢？

小磊：学会管理自己的情绪是一门很深奥的课程，善于驾驭自己情绪的人往往会在其他方面也表现出色，而情绪稳定对于集体生活具有重要的意义，学会在消极情绪出现时进行有效地干预，用理性的方式去宣泄不良情绪，能够提升自身的人际交往能力，不至于让自己成为众矢之的。

社工：非常好，没想到小磊能有如此深刻的理解，让我们为大家如此透彻的理解而点赞！

此次的正向引导活动，改善了服务对象及室友的不正确信念，明确了用合适的途径去宣泄不良情绪，才能有一个良好的结果。

3.2.3.2 第六次活动：劳动实践教育活动

在生态系统理论中，个体始终是解决问题的关键所在，个体本身才是问题的第一责任人。所以，本次社工想通过集体打扫宿舍的方式，先改变自身宿舍的环境，在共同的劳动实践中，形成正确的世界观、人生观、价值观，让自己所处的宿舍环境干净舒适。

在清洁宿舍过程中每个人都有任务分工与合作交流，4个人经过2小时的努力工作，让宿舍面貌焕然一新。社工帮助服务对象及室友共同制定了清扫计划，从高处到低处，从里到外，以避免重复清洁。每个人都被分配了任务，确保每个人都有明确的责任区域。最后，安排定期打扫宿舍的日程表，以维持宿舍的整洁。鼓励室友共同维护宿舍环境，避免乱丢垃圾和随意摆放物品的现象出现。通过遵循上述步骤，服务对象及室友可以共同创造出干净、舒适的居住环境。

结束宿舍卫生打扫活动之后，社工组织大家进行了简单的头脑风暴会议，认真倾听了每个人的活动感想，服务对象及室友对自身的问题也进行了深刻反思，

在劳动实践与活动复盘，提升了大家人际交往的能力，以下是此次活动的访谈记录：

社工：首先，非常感谢大家今天积极参与宿舍清洁活动。通过我们的共同努力，宿舍环境焕然一新，大家的感受如何？

小磊：感觉真的很不一样，之前宿舍里总有些杂乱无章，现在看起来整洁多了，心情也好了很多。

室友 A：是啊，而且大家分工合作，效率很高，也让我体会到了团队合作的重要性。

室友 B：我觉得这次活动不仅改变了宿舍环境，也改变了我们之间的相处方式。大家更愿意沟通了，也更尊重彼此的意见。

社工：很好，这正是我们希望通过这次活动达到的效果。在生态系统理论中，个体是解决问题的关键。通过这次集体劳动，你们不仅创造了良好的生活环境，也在这个过程中形成了正确的世界观、人生观、价值观。

室友 C：确实，我之前有时候会比较随意，乱丢东西。但现在看到大家都这么用心维护宿舍环境，我也觉得自己应该做得更好。

室友 A：对，还有制定清扫计划和日程表也很重要。这样我们就能保持宿舍的整洁，也让大家更有责任感。

社工：没错，制定计划和分工合作是保持宿舍环境整洁的关键。同时，我也希望大家能继续维护这个环境，避免乱丢垃圾和随意摆放物品的现象出现。

小磊：我们会的。通过这次活动，我们都意识到了宿舍环境对我们的影响，也学会了如何更好地相处和合作。

此次访谈的主要目的在于了解服务对象与其室友对于此次活动的看法，并且梳理受访者的收获，以期进一步理清服务对象及其室友对于宿舍生活环境维持的想法。访谈过程中，小磊与其室友均认为，此次实践活动在优化了宿舍环境的同时，对于宿舍成员之间的个人能力提升也有巨大作用。

3.2.4 第四阶段

第四阶段是此次个案服务规划的最后阶段，理性情绪疗法要求在该阶段应该对服务对象的介入成效进行巩固，同时借助实践活动为今后发生人际冲突时的处理提供经验。

3.2.4.1 第七次活动：宿舍社交活动

理性情绪疗法强调社工在引导服务对象时应该注重其理性信念的树立与巩固。本文为引导其在实践活动中巩固理性信念，将插花活动引入服务方案中，花能够为服务对象提供友善与和谐的情绪价值，因此在本次活动中，社工准备了不同类型与不同颜色的花材，引导服务对象制作出符合心意花束，通过相互赠予表达彼此之间的感谢与祝福，此举有助于增强室友之间的凝聚力，使宿舍氛围更具归属感。

社工的服务过程以及部分的访谈记录如下

社工：小磊，经过上次的公益插花活动，我看大家在社交能力方面都有明显的进步，因为活动快要结束了，最后再安排一次插花活动巩固一下我们的成果。本次活动，你都有哪些收获呢？

小磊：在插花过程中，我发现每个人都有自己独特的喜好、审美和创造力。我们在讨论与分享的过程中，不仅学到了很多关于花艺的知识，也更加了解彼此的兴趣和想法。这种相互了解的感觉，真的让宿舍的氛围变得更加亲近了。

社工：的确如此，这就是社交活动的魅力所在，它让我们能够有机会走出自己的小圈子，去认识和接纳更多不同性格的人。那么，除了相互了解之外，还有没有其他方面的感受呢？

小磊：还有就是，在合作完成插花作品的过程中，我们学会了如何与他人协作和沟通。有时候意见不合，但通过耐心的交流和讨论，我们总能找到最合适的解决方案。这种经历让我更加明白了团队合作的重要性，也让我在以后的社交中更加懂得如何与人相处。

社工：听到你这么说，我真的很高兴。看来这次活动不仅提升了大家的插花技能，更重要的是，它让大家在互动中学会了如何更好地沟通和协作，这无疑是社交能力的重要组成部分。

小磊：对，真的很感谢社工组织了这次活动。它不仅让我学会了新技能，还让我感受到了宿舍大家庭的温暖和力量。我相信，在未来的日子里，我们会更加珍惜彼此之间的友谊，共同营造一个更加和谐美好的宿舍环境。

通过此次插花社交活动，服务对象对社交活动的认知有了明显提升，也明确了产生冲突的本质原因，学会了包容、理解和换位思考的社交技能。

社工：各位室友，经过本次插花社交活动的开展，大家有新的收获吗？

室友 A：有的。这次活动让我们有机会围坐在一起，共同完成一件美好又愉快的事。我发现原来大家都有这么多有趣的想法和故事，这种互动真的让宿舍感觉更像一个家了。

室友 B：收获非常多！我以前比较内向，不太擅长主动和人交流。但这次活动让我有机会和不同的人合作，学会了如何表达自己的意见。我发现，当我主动迈出那一步时，其实交流并没有那么难。

室友 C：我本来就喜欢热闹，喜欢交朋友。这次插花活动让我有机会展示我的领导力和组织能力，带着大家一起完成作品。而且，在合作过程中，我也认识到了倾听和尊重他人的重要性。

社工：本次插花活动不仅是一次简单的艺术创作过程，更是一个促进宿舍成员间情感交流与社交能力提升的宝贵机会。活动中，每位室友都展现出了自己独特的一面，从对花卉的选择到色彩的搭配，再到最终的作品呈现，每一个环节都充满了合作与沟通。由此可见，插花活动不仅提升了宿舍的社交能力，更有利于室友之间的情感交流和相互理解。

本次服务总结：此次插花活动无疑巩固了服务对象理性信念的应用，并且为宿舍成员之间的交流提供了实践机会，进一步增进了宿舍成员之间的相互了解。在活动中，服务对象与其室友借靠学习插花技巧，交换想法完成最终的作品，不仅加深了彼此间的情感基础，同时也掌握了人际交往的实践技能。轻松愉悦的氛围使得原本性格内向的参与者也能积极表达，表达自己的想法与感受。这种相处模式有利于宿舍和谐氛围的缔造，真诚而深入的互动也为宿舍成员今后的相处奠定了情感基础。

3.2.4.2 第八次活动：结案

经过前面七次活动的介入，服务对象已经能够和三位室友回归正常宿舍生活的状态，在服务对象个人的努力以及社工、学校心理老师、辅导员、宿管等帮助下，服务对象及其室友的社交能力得到很大提升。结案后，服务对象和社工依然保持着联系，当社工需要勤工俭学的对象时，服务对象会主动报名，每次工作，服务对象都能正常和客户交流，做好本职工作，吃苦耐劳，与客户、同事相处融洽。服务对象不仅能灵活处理宿舍人际关系，还能在勤工俭学中处理客户人际关

系，这已经实现了社会工作的专业价值观——助人自助。

社工：小磊，很高兴今天能与你进行这次结案访谈。经过之前七次活动的帮助，你觉得现在的宿舍生活如何？

小磊：现在宿舍氛围非常好，我们四个人已经恢复了正常的宿舍生活。感觉大家相处得更加和谐了，沟通也变得更加顺畅。

社工：你们对此有何看法？小磊的改变对你们宿舍的氛围产生了怎样的影响？

室友 B：变化真的很大。小磊现在更主动地与我们交流，遇到问题时会一起商量解决。宿舍的氛围比以前改善了很多，大家都更加珍视彼此的关系。

室友 A：小磊的变化也在潜移默化的影响我，自从他愿意与我心平气和地进行交流以后，我有什么问题也会学着与他沟通了，同学们也都说我变得活泼外向起来了！

室友 C：没错，是这样的，小磊的改变不仅提升了他自己的人际交往能力，同时也在影响着我们宿舍的每一个人，我们不仅为小磊感到骄傲，也为我们自己的改变而喝彩！

社工：听到你们这么说，我也很高兴。在这个过程中，不仅小磊，你们所有人的社交能力都得到了显著提升。那么小磊，你觉得这次帮助对你个人有哪些主要的影响？

小磊：我觉得最主要的是我学会了如何更好地与人相处，不仅是室友，还包括生活中的朋友和同学。我现在能够与他们正常交流，相处得非常融洽。

社工：小磊，你的成长和进步让我们感到非常欣慰。虽然这个案子已经结案，但如果你以后有任何需要或问题，都可以随时来找我。

室友 A：社工，我们也想感谢你。这段时间，你不仅帮助了小磊，也让我们宿舍变得更好。

社工：不用客气，这是我的职责所在。大家通过插花活动可以明显体会到，若花瓶里有花枯萎，一花独开并不能使花瓶充满生机，只有把所有盛开的花一起按照颜色、形态进行有规律的插放，花瓶里的花才能看起来充满生机。宿舍生活如此一般，只有室友之间相互理解、相互包容、相互改变，才能使宿舍生活越来越好。

此次活动的访谈目的主要在于了解小磊在进行介入之后的生活状态与情感体验，同时关注小磊在个人成长与素质拓展等方面的成效。在访谈过程中能够直观地体会到服务对象在社会工作领域核心概念中的学习富有成果——“助人自助”，在后续的生活中小磊可以摒弃自身的非理性情绪，从容地应对社交问题。

3.3 效果评估

本文为解决小磊在宿舍人际冲突中所遇到的困境，根据理性情绪疗法设计了八次主题活动，在顺利完成活动之后，小磊意识到了非理性情绪在人际交往中的危害，同时巩固了服务对象内心深处的理性因素，在缓和宿舍人际冲突的同时使其人际交往能力得到了显著提升，为其更快地融入并充分享受大学生活奠定了思想基础。与此同时，在帮助小磊成长的过程中，宿舍氛围愈发和谐，小磊的室友们也在这个过程中掌握了一定的社交技巧，得到了明显的成长，深刻体会到了理性交流对于人际交往的重要性。这些正面的介入结果不但能够加深小磊与室友之间的友谊，同时也为他们在未来步入社会生活后的人际交往奠定了坚实的基础。

3.3.1 社工服务情况评估

一方面，社工为了解决服务对象缓和宿舍人际冲突的诉求，构建了理性情绪疗法的理论框架，并从“评估—领悟—修通—再教育”的理性情绪治疗法内在机理出发，设计了八次切实可行的主题活动。在开展活动后，服务对象在自我认知层面实现了突破性变化，能够以更为理性的思维与更加客观的角度去思考自身的情绪变化与行为选择，可见其情绪管理能力得到了明显提高。不仅如此，服务对象深刻认识到了协作与沟通在团队合作中的重要作用，为人际关系的和谐奠定了思想基础。除此之外，在心理咨询师的耐心引导下，服务对象在与室友的相处过程中掌握了换位思考的技巧，同时也学会了如何宣泄心中的不良情绪，在同理心的作用下，服务对象与室友之间的习惯差异得到了妥善处理，宿舍内部的人际冲突现象也明显消退，宿舍氛围也更加和谐。

另一方面，社工在引导服务对象的过程中还引入了生态系统理论，该理论要求考察服务对象在更加广阔中的社会环境中表现如何，在关注服务对象的个体层面变化的同时，更重视外部环境的变化对于个体行为可能产生的影响。在使用该理论的过程中，本文将理想宿舍作为参照模型，通过安排诸多富有创意且实效的

团队活动，以求在观念与行动两个方面为服务对象带来启发性成果。所设计的活动不仅帮助服务对象建立了团队合作的意识，同时通过实践活动为服务对象树立了积极的榜样，这会启发服务对象与室友以共同解决问题，努力创造和谐的宿舍生活为原则进行宿舍生活。最终，通过生态系统理论的指引与设计活动的实践，服务对象与其室友之间的关系更加紧密，宿舍的整体氛围也得到了显著缓和，最终使宿舍人际冲突问题得到了有效解决，这也为服务对象的后续生活提供了思想与现实保障。

3.3.2 目标完成情况评估

活动结束后三个月后，笔者对服务对象、三位室友、班级同学、辅导员、心理咨询师、宿管等跟踪并且访谈，他们直接见证了服务对象改变，访谈总结见表 3-2。

表 3-2 个案服务前后对比表

序号	内容	服务前	三个月后
1	对宿舍冲突的认知	浅显漠视	避免冲突
2	宿舍人际关系	持续冷战	正常交流
3	情绪	低落封闭	阳光正能量
4	学习	偏科严重	调整学习方法
5	班级同学	从不交流	偶尔交流
6	班级活动	完全不参加	偶尔参加
7	人际交往能力	被动社交	主动交往

辅导员评价：“小磊室友最近 3 个月都没有要求换宿舍，看来小磊的宿舍人际关系应该是彻底解决了。专业社工的介入，确实是缓解了服务对象许多负面的情绪。虽然小磊还是喜欢打游戏，但是不会熬夜去打，也会考虑到其他室友的感受。宿舍整体卫生状态保持良好，大家都更愿意在宿舍交流。班级活动我看小磊也有想参加的积极性了，应该是认识到人际关系的重要性了，现在不培养，以后工作中还是要学习提升的。”

室友评价：“小磊不再熬夜打游戏，即使打游戏，最迟也是晚上 11 点睡觉，这对大家来说，真是最大的福利。在卫生这块，因为我们制定了宿舍公约，现在

大家都能积极主动地负责宿舍卫生，尤其是小磊，改变了很多，不仅把自己的区域打扫干净，还会主动把公共区域整理好。”

从介入的结果可以看出，开展前设立的三个目标基本完成。首先，服务对象已经能够充分认识自己的性格、爱好等特征，同时也了解了室友的生活方式、成长背景、兴趣爱好等，求同存异，尊重差异。其次，在理想情绪疗法下，通过知识讲座和团辅活动等形式，服务对象及室友能够正确认识到宿舍人际冲突的危害，避免用不适当的情绪和不适合的方式来解决宿舍冲突，提高认知能力。最后，结合生态系统理论，在辅导员、心理咨询师、宿管等老师的帮助下，服务对象及室友学习人际交往方法和技巧，掌握了有效的沟通方式，最终解决了宿舍人际冲突，并且营造了和谐的宿舍关系，在过程中也顺利地提升了人际交往能力。社工以社会工作专业知识作为理论支撑，遵循专业性的社会工作基本要求，是一次比较理想的实践过程。

3.3.3 服务对象满意度评估

在 3 个月（3-5 月）的介入服务工作结束后，社工邀请服务对象填写满意度调查问题，用于分析及改进。通过问卷分析，此次介入服务整体是比较满意的，但也有个别问题需要进一步提高。问卷结果见下表 3-3 所示。

表 3-3 服务对象满意度问卷调查表

序号	内容	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
1	活动主题设计	○				
2	活动内容安排	○				
3	活动方式安排		○			
4	工作态度	○				
5	活动时间安排		○			
6	活动场地安排	○				
7	活动的收获	○				

为巩固服务效果，笔者继续追踪了介入服务结束后 3 个月（6-8 月）的数据。表 3-4 呈现出了服务对象的满意度差异情况，配对样本 t 检验的结果说明，所有项目在 3 个月追踪之后都呈现出了满意度的提升，p 值均小于 0.05，并且多数项

目的 p 值小于 0.01, 显示出有统计学意义, 这意味着, 借助社工的干预以及服务设计, 服务对象对于各项活动的整体认知与感受有了改善。展开来说, “活动主题设计” 从介入前的 2.56 ± 0.73 提升到了 4.11 ± 1.05 , t 值为 -3.277, $p = 0.011$, 显示出服务对象对活动主题的认同度有了提高, 同样地, 其他方面像“活动内容安排”、“活动方式安排”以及“工作态度”的满意度也有提升, t 值分别为 -3.6、-3.5、-4.082, p 值分别为 0.007、0.008 和 0.004, 都达到了统计学较大性, 说明干预活动的设计与实施可提升服务对象的满意度, 在活动的组织方式以及工作人员的态度方面, 服务对象的感知有了较大变化。

“活动时间安排”和“活动场地安排”的满意度也得到了提升, t 值分别为 -4.128 和 -3.024, p 值分别为 0.003 和 0.016, 尽管这两项的满意度提升幅度较大, 但仍然存在一定的优化空间, 在时间安排的灵活性以及场地的舒适性方面, “活动的收获”这一项的满意度提升也较为明显, t 值为 -3.25, $p = 0.012$, 虽然相较于其他项目存在差距, 但还是说明服务对象对活动内容的价值以及实际收获有了肯定。

从介入前后的比较结果来看, 社工的干预有效提高了服务对象的整体满意度, 在活动设计、内容安排和工作人员的态度等方面, 改善了服务对象对活动的感知和参与度。

表 3-4 服务对象满意度差异

名称	配对 (平均值 $\pm$ 标准差)		t	p
	介入前	介入后		
活动主题设计	2.56 ± 0.73	4.11 ± 1.05	-3.277	0.011*
活动内容安排	2.44 ± 1.13	4.22 ± 0.83	-3.6	0.007**
活动方式安排	2.56 ± 1.24	4.11 ± 0.93	-3.5	0.008**
工作态度	2.56 ± 1.13	4.22 ± 0.83	-4.082	0.004**
活动时间安排	2.56 ± 0.88	4.11 ± 1.05	-4.128	0.003**
活动场地安排	2.67 ± 1.00	4.00 ± 1.12	-3.024	0.016*
活动的收获	2.44 ± 1.01	3.89 ± 1.27	-3.25	0.012*
总体满意度	2.54 ± 0.96	4.10 ± 0.93	-3.887	0.005**

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

然而, 在部分细节上仍有提升空间。服务对象对活动方式的安排及活动时间的设定表达了“满意”的评价, 这表明在未来服务中需更加细致地考虑介入方式的多样性与灵活性, 以及时间安排的科学性与合理性, 以便更好地满足服务对象的个性化需求, 进一步提升服务满意度。

第4章 结论与思考

4.1 结论

本文的个案介入工作持续了三个月，从整体效果而言，服务对象所遭遇的宿舍人际冲突难题已初步解决。就研究过程而言，社工始终秉持着“助人自助”的核心理念，并将理性情绪疗法与生态系统理论巧妙地融入到研究过程中，并以社会工作领域的专业策略与技术作为指导，对服务对象的心理进行了深入探究，并通过服务活动对其在情绪管理、资源动员以及社交能力等方面进行了引导，帮助其顺利地解决了宿舍人际冲突问题。

4.1.1 个案工作介入作用明显

此次研究的核心手段是个案工作介入，通过服务对象在宿舍人际冲突中的表现可知该方法的使用可以有效地化解大学生在宿舍人际冲突中的困惑。在介入过程中，社工借助问卷调查研究、参与式观察、无结构化访谈、情绪支持以及沟通协调等手段，对服务对象及其宿舍状况进行了深入了解，掌握了该学生及其室友们的性格特点、价值观念以及对宿舍矛盾的看法，并据此分析了服务对象宿舍人际冲突背后的成因。根据分析结果，本文又设计了八次富有针对性的干预方案，旨在引导服务对象对宿舍人际冲突有系统的认知，并在理论引导与实践锻炼中提升其人际交往能力。

具体而言，此次研究以正确认识宿舍人际冲突危害讲座为起点，帮助服务对象明确宿舍人际冲突对于自身成长以及社会交往的危害性，为个案工作的介入开辟了有利条件。为进一步笃定服务对象改变宿舍人际氛围的想法，本文又展开了破冰活动，引导宿舍成员相互理解、深刻反省宿舍问题，从而在沟通的过程中找到发生宿舍人际冲突的原因。除此之外，本文还设计了融合劳动教育和美育教育的服务活动，这有助于服务对象将已获得的理论知识应用到实践中，在巩固理论知识的同时也培养了其团队协作能力。活动结束后，服务对象能够更为理性地表达自身的情绪与想法，也更容易进行换位思考，认真倾听别人的想法。除此之外，

在见证自身在思想与行为中的成长过程后，服务对象的自我认同度会更高，也会在日常生活中自发进行社交技能学习，这有助于其人际交往能力的快速提升。就个案介入的最终效果而言，小磊在室友中与其室友进行沟通的方式产生了彻底的积极转变，能够以更加包容与开放的态度去处理宿舍中的矛盾，擅于与室友共同寻求解决冲突的方法，这不仅会避免宿舍人际冲突问题的发生，同时也为服务对象处理类似事件提供了丰富经验。

综上所述，通过个案工作介入大学生宿舍人际冲突的研究，并以介入前的具体目标为导向，本文在一系列服务过程中帮助服务对象认清了宿舍人际冲突的危害，明确了人际交往能力在正确处理个体矛盾时的重要作用，最终解决了服务对象宿舍关系紧张的问题，在该过程中也提升了服务对象的人际交往能力，本文在介入之前的预设目标也最终得以完美实现，证实了个案工作介入在解决宿舍人际冲突问题时的可行性。

4.1.2 理性情绪疗法展现了积极作用

理性情绪疗法的核心思想是引导服务对象在面对消极事件与负面情绪时应该保持积极乐观的心态，从理论角度而言就要求服务对象在认知消极事件与负面情绪时应该摒弃非理性信念，坚持理性的思考方式，以此获得正确的认知与积极的心态。

首先，本文遵循理性情绪疗法的思想精髓，在活动初步进行时邀请服务对象观看了关于宿舍人际冲突危害的讲座，在服务对象对宿舍人际冲突的危害有了深刻认知后，本文又在与该同学的对话中评估了其所面临的宿舍人际冲突，这与理性情绪疗法所提出的评估阶段所契合。其次，本文组织了破冰活动，帮助服务对象与其室友有了更深入的交流与认知，在相互了解的过程中，社工要求服务对象与其室友进行深入讨论宿舍矛盾的所在及其发生原因，在相互了解的过程中帮助服务对象理清了宿舍人际冲突的真实状况，加深了其对宿舍人际冲突的认知，在此基础上，本文又组织服务对象与其室友参观了理想宿舍，在与自身宿舍的对比中明确自身宿舍存在的问题，并对自身宿舍的发展方向有了更为清晰的认知，这阶段符合理性情绪疗法所主张的认知阶段。再次，在本文所设计的情绪管理学习与劳动实践教育活动中，服务对象领悟了理性控制自身情绪与行为的能力，在该过程中逐步认识到是自身的非理性信念放大了原本能够在理性思考下避免的宿

舍矛盾，在理性情绪疗法中也强调个体在情绪困扰与行为选择中的不理智主要归因于个体对于事件本身的不合理认知，而不是事件本身的影响，而在这种不合理认知中，非理性信念的影响占据主导地位，这显示出理性情绪疗法在改变服务对象认知与培养其理性思维模式方面的重要作用。最后，社工安排了服务对象进行以插花为形式的宿舍社交活动以及集体打扫为形式的劳动实践教育活动，巩固自身的理性思考能力与社交技能，也同时唤醒自我接纳与换位思考的潜力。这有助于服务对象将所学到的理论知识应用到实践中，通过实践活动为其提供行为经验，以期其在今后发生冲突事件时能够保持积极乐观的心态，以理性情绪与行为给予回应，从而避免冲突产生。这也符合 ABC 理论所主张的“信念-感觉-行为联动”思想。

综上所述，无论是在当前宿舍人际冲突的解决中，还是服务对象长远的情绪调节策略中，理性情绪疗法都发挥了至关重要的作用。

4.1.3 服务对象能力提升

在完成一系列个案工作介入活动后，服务对象与其室友在理性思考与人际关系处理方面的能力达到了明显提升，这表明生态系统理论的思想在人际交往与社会适应能力提升方面具有可行性。生态系统理论认为服务对象在社会中的存在不具有独立性，环境系统将服务对象包裹在内，微观层面、中观与宏观层面相互联系，共同作用，会对服务对象产生影响，而服务对象反过来又会影响周围环境。基于此，在对服务对象进行干预的过程中，不仅需要考虑服务对象自身的接受度与发展性，同时也要考虑其所处环境的改变与调整，将其作为系统性对象进行整体考察。因此，当本文介入活动结束后，服务对象与其室友的人际交往能力与理性思考能力都得到了显著提升，这符合本文根据生态系统理论展开研究的初衷。

深入来看，这种提升效果不仅体现在服务对象能够理性地表达个人情感、思考矛盾缘由、处理冲突问题等人际交往能力上，同时也体现在其与环境的信息互换中，这种理性的信息互换方式能够构建起和谐的人际关系网络。体现在宿舍生活中即生态系统理论的应用明显改善了对服务对象的宿舍氛围，在推动微观环境内部的和谐与平衡过程中扮演了粘合剂的作用。这种粘合作用不仅会对个人起到提升作用，更显著的是它可以促进整体环境发生质的变化，朝向更加深层次与正向的趋势发展。

此外,由服务对象变化所带动宿舍其他成员在人际交往能力方面的提升,也会在其今后适应社会能力方面有所建树。简而言之,社会适应能力表现了个体在错综复杂的社会多元环境下保持心理健康、践行个人目标与高效融入社会生活的能力。而本文在设计服务方案时应用到生态系统理论,引导服务对象与室友在不同的社交情境下学会理性面对,这有助于他们在多变的社会环境中有效地整合社会资源与支持系统,最终提升自身的社会适应能力。

4.2 思考

实践证明,社工将理性情绪疗法与生态系统理论运用到社会工作实务过程中,借助个案介入的方式,对解决服务对象与室友之间的宿舍人际冲突事件是行之有效的。但在实践过程中,由于缺乏经验、综合能力不够等客观因素,会在一定程度上影响介入的效果。

4.2.1 介入过程

在预调查期间,本文通过分析 30 人的反馈数据得出,调查问卷的设计存在细节性问题。在导师的耐心指导下,笔者逐步明确调研目的、方法以及后期访谈的侧重点,提高了此次研究工作的效率与质量。在正式调查研究中,填写问卷调查的人很少,笔者利用在心理中心实习的优势,通过心理中心、学生处、辅导员等大力支持,及时高效地完成问卷调查。本文通过八次短暂的介入活动,虽然解决了当前棘手的冲突问题,但无法彻底解决所有问题。

首先,本文在预调查阶段将 30 位不同宿舍、不同年级的大学生作为研究对象,并将符合研究目的的调查问卷分发给了他们,根据其填写的问卷统计结果之后发现,问卷中依然存在着许多细节性问题,比如问题表述不清、选项设计不贴合实际、问题涉及容易误导受访者选择等问题。笔者在导师的梳理下重新反思了此次问卷调查的目的,即明确受访群体的现状与真实需求。基于此,本文又重新规划了研究方法,深化了样本选择、数据收集与分析的方式,同时考虑到研究后期需要进行的访谈活动,本文进一步梳理了访谈的重点内容,学习了相关技巧,此举能保证访谈回馈信息的深刻性,提升此次研究的深度。

其次,本文在正式调查研究阶段发现,问卷填写人数与预期情况相差明显,因此笔者借助在心理中心实习的有利条件,在问卷发放与填写过程中进行多方协

调，整合了心理中心、学生处与辅导员等多方资源，借助海报宣传、心理委员引导以及班会动员等形式，最终提升了问卷发放的参与度。此举不仅能够保障此次研究获得足够的数据支撑，同时也增强了受访者对于此次活动的参与感，受访对象信任度的提升有利于后续研究的顺利进行。

最后，本文在正式介入活动中将切入点设定在目前最为紧张的宿舍人际冲突中，根据理性情绪疗法设计了八次富有针对性且循序渐进的介入活动，最终成功地化解了服务对象所面临的宿舍冲突问题，为其自身人际交往能力的提升带来了实质性帮助。但是再富有针对性的介入活动也难以彻底解决所有问题，特别是在介入包括深层次心理、社会或者文化因素的复杂议题时，往往效果不佳。基于此，本文对此次活动进行总结时，也考虑了持续支持的方案，以求设计一种更为全面、系统的问题解决方案，保障在未来研究中能够更为从容地应对类似难题。

4.2.2 研究不足

由于此次研究是以个案工作展开，存在内外因素对于研究结果的影响，本文在系统梳理研究过程与结论之后，认为此次研究还存在以下不足之处：

（1）时间限制。在经由社会工作服务引导存在宿舍人际冲突问题的学生走出困境时，往往会受到时间的限制。这是由于通过 REBT 方法进行个案介入时通常不仅需要对个体与团体开展咨询活动，而且还有必要对服务对象进行长期性的跟进与支持，这往往需要较长的周期性。一般来说，3 个月只能初显成效，而个案介入周期一般需要经过几个周期的持续巩固，才会形成良好的效果。

（2）理论本土化不够。由于 REBT 是以西方文化为基础的，因此其所传递的思想以及构建的理论体系可能会对多元文化培养下的服务对象具有不适性。这种情况需要社工在服务过程中保持高度的敏感性，及时根据文化多元需求调整服务策略。但是现实情况却是服务者敏感性不足，这会使得服务策略与文化背景不相匹配，最终会对个案介入的实际效果产生影响。

（3）案例普适性不强。本研究集中于芜湖市 W 校的学生宿舍环境，尽管通过小磊这一典型案例分析了宿舍人际冲突的普遍性，但该研究的结论是否能适用于其他地区、文化背景或不同类型的高校宿舍，仍然存在一定局限性。不同地区的学生在文化、家庭背景、教育水平等方面存在显著差异，这可能会对宿舍人际关系产生不同的影响。

基于上述不足,本文认为未来的研究应该更加注重个案介入过程中的长期性,可以通过切割时间的方式实现对研究对象长期性的追踪评估,这既能保证有限的时间内实现阶段性干预,同时也能保证整体介入过程的长期性。除此之外,在寻找服务对象时应该综合考量其成长背景,并在个案介入之前对社工进行必要的跨文化培养,以保证其在西方理论与中国文化之间找到平衡点,进一步探索出更具有文化适应性的服务方案。未来的研究应考虑跨区域或跨文化的比较分析,以提高研究结果的普适性和广泛性。

参考文献

(一) 著作

- [1] Mozafari A R. Examining the Associations Among Lifetime Interpersonal Trauma, Attachment, and Romantic Relationship Conflict[M]. Idaho State University, 2022.
- [2] Simpson G, Pfeiffer D, Keogh S, et al. Describing an early social work intervention program for families after severe traumatic brain injury[M]//Contemporary Perspectives on Social Work in Acquired Brain Injury. Routledge, 2018: 45-65.
- [3] Dickerson W S. The Impact of Stressors on Undergraduate College Students with Anxiety Disorders: A Phenomenological Study[M]. Liberty University, 2023.

(二) 论文

- [1] 仲冰冰,颜军,陶宝乐,等.中等强度体育锻炼对人际关系困扰大学生的人际冲突信息知觉的影响[J].体育与科学,2024,45(03):110-120.
- [2] 高凡,王璐.大学生归因方式与人际冲突应对策略的相关研究[J].统计与管理,2017(06):174-175.
- [3] 项娟.冲突管理理论下大学生人际冲突管理研究[J].太原师范学院学报(社会科学版),2015,14(03):108-111.
- [4] 梁琦,毕轶慧.当代大学生人际冲突的分析及思考[J].知识经济,2015(10):124.
- [5] 任美晨.“功能冲突论”视角下大学生人际关系分析[J].现代商贸工业,2021,42(19):71-72.
- [6] 沈炜清.95后大学生人际冲突模式的质性研究[J].湖北工程学院学报,2019,39(04):53-59.
- [7] 张耀庭.少数民族大学生人际冲突的原因及对策研究[J].教育观察(上

半月),2016,5(01):28-30.

[8] 刘方方.新时代高职学生宿舍人际关系的现状及对策[J].辽宁高职学报,2024,26(03):85-89.

[9] 王春艳.积极心理学视阈下培养大学生人际交往能力研究[J].黑龙江科学,2023,14(19):60-63.

[10] 闫新慰.1例运用叙事疗法缓解大学生人际焦虑的咨询案例报告[J].心理月刊,2023,18(13):195-198.

[11] 武文君.高职院校大学生宿舍人际关系的影响因素与改善策略[J].黑龙江科学,2023,14(21):137-139.

[12] 连溪,夏仕武.基于冲突理论提升大学生人际交往能力[J].内蒙古教育(职教版),2015(12):15-16.

[13] 胡燕.合理情绪疗法解决“90后”大学生人际冲突问题的应用和思考[J].天津市教科院学报,2016(03):35-36.

[14] 郑艺璇.大学生父母教养方式与人际冲突处理风格的相关研究[J].校园心理,2017,15(06):431-433.

[15] 梁辉,傅子健,李爽,等.融合教育背景下大学生宿舍人际冲突调查研究[J].北京联合大学学报,2024,38(01):74-79.

[16] 邵惠惠.大学生宿舍人际关系冲突与重建个案分析[J].国际公关,2023,(24):188-190.

[17] 王婷,赵冬梅.大学生抑郁情绪与宿舍人际冲突处理方式关系的随访研究[J].中国心理卫生杂志,2023,37(08):710-716.

[18] 高野.基于个人特征的大学生宿舍人际冲突个案研究[J].才智,2020(20):78-79.

[19] 李文辉.最熟悉的陌生人:大学生宿舍人际冲突个案研究[J].黑龙江高教研究,2018(03):87-93.

[20] 祝阳,陈旭.高校学生宿舍人际冲突的影响因素[J].当代青年研究,2017(04):97-102.

[21] 梁洁.95后女大学生宿舍人际现状及冲突探究[J].湖北函授大学学报,2016,29(16):75-76.

[22] 欧阳九根,花卉.大学生宿舍人际冲突的教育管理策略[J].教育与职业,2015(24):41-43.Guan H, Gui L, Hao X, et al. Gender Expression under

Dormitory Conflict Discourse[J]. Cambridge Explorations in Arts and Sciences, 2024, 2(1).

[23] 冯小玉,李孝明,周祎.萨提亚模式团体心理辅导缓解医学生寝室冲突的个案研究[J].齐齐哈尔医学院学报,2024,45(20):1996-2001.

[24] 高卉.团体沙盘游戏在高职院校艺术类大学生宿舍人际关系中的干预研究——基于辅导员工作案例分析[J].产业与科技论坛,2024,23(20):252-254.

[25] 刘天一,郝春东.积极教育视角下大学生宿舍人际关系研究[J].林区教学,2022,(04):91-94.

[26] 王华,柯嘉雯.大学生宿舍人际关系处理的策略研究[J].高校后勤研究,2023,(02):81-84.

[27] 赵文琪.创建新时代大学生宿舍和谐关系机制研究[J].西部学刊,2021,(24):103-106.

[28] 王聪聪.新媒体视域下大学生宿舍矛盾案例处理及思考[J].长江工程职业技术学院学报,2021,38(04):53-57.

[29] 张露.疫情背景下高职院校构建宿舍和谐人际关系的实践路径[J].产业与科技论坛,2023,22(19):215-217.

[30] 郝隽.缘由、危害及破解机制:高校女生宿舍的矛盾研究——以 C 学院女生宿舍两起事件为例[J].科教导刊(上旬刊),2016(34):165-166.

[31] 王婷,赵冬梅.大学生抑郁情绪与宿舍人际冲突处理方式关系的随访研究[J].中国心理卫生杂志,2023,37(08):710-716.

[32] 曾文娟,严菊俏,梁健宜,等.以积极心理学理论为指导的护理在精神分裂症患者中的应用[J].中外医学研究,2024,22(01):110-113.

[33] 王雷霞,尹小兰,费丽萍,等.医学院校大学生宿舍人际关系对抑郁情绪的影响分析[J].现代预防医学,2022,49(13):2409-2412.

[34] 梁天坚,吕映福.独立学院大学生宿舍人际冲突的成因及应对策略[J].广西政法管理干部学院学报,2010,25(05):120-122.

[35] 王华,柯嘉雯.大学生宿舍人际关系处理的策略研究[J].高校后勤研究,2023(02):81-84.

[36] 王国宏.泉州地区民办高校寝室人际关系提升研究[J].公关世界,2021(20):186-187.

[37] 金文斌,闵永新.改革开放以来大学生宿舍人际关系研究述评[J].思想

政治教育研究,2012,28(06):127-129.

[38] 刘淑霞.思想政治教育视域下高职院校学生宿舍人际关系研究——以广东省外语艺术职业学院为例[J].广东职业技术教育与研究,2023(07):91-94.

[39] 罗建中,单培新.广州 IT 销售企业销售部门内部冲突研究[J].市场周刊(理论研究),2010(02):15-17+52.

[40] 王宇.STAR 法则视角下的心理高关怀大学生宿舍矛盾释解研究[J].深圳职业技术大学学报,2025,24(02):90-96.

[41] 张燕.当代大学生宿舍人际关系类型和影响因素研究[J].现代交际,2020,(03):143-144.

[42] 王占银.大学生宿舍人际关系问题的影响因素与应对策略[J].科教导刊(下旬),2020,(03):181-182.

[43] 王文娟.大学生宿舍人际冲突的现状调查研究[J].长江工程职业技术学院学报,2022,39(01):70-74.

[44] 曹曼倩.依法治校视野下校园人际冲突的辩证分析与干预策略[J].法制与社会,2021(01):165-166.

[45] 韩佩蕾.走出第一视角,寻找化解冲突的钥匙——高中生宿舍人际冲突心理辅导[J].中小学心理健康教育,2023(33):50-51.

[46] 汤顶华,刘莹.大学生主体性危机的学校社会工作介入:基于焦虑代际传递的视角[J].学海,2024(01):139-149.

[47] 刘丽,李丽.萨提亚模式团体心理咨询缓解高中生室友冲突的个案研究[J].中国心理卫生杂志,2018,32(03):215-219.

[48] 宋燕萍.社会工作介入高校思想政治教育的可行性分析[J].佳木斯职业学院学报,2014(08):95-96+100.

[49] 时莎莎,黄舒清,侯美羽.学校社会工作介入大学生心理危机突发事件的建议与反思——以北京 B 高校辅导员工作为例[J].北京城市学院学报,2022(03):100-104.

[50] 方婷婷,施旦旦.大学生宿舍不和谐人际关系及其社会工作介入[J].社科纵横(新理论版),2013,28(04):193-194+197.

[51] 陈连军,张文丹.学校社会工作介入大学生人际交往困境的思考[J].边疆经济与文化,2023(03):103-106.

[52] 蔡静.社会工作介入大学生社交恐惧症的个案研究——基于认知行为

理论的视角[J].大众文艺,2020(06):195-196.

[53] 杨瑞. 社会工作介入女大学生宿舍人际关系的研究[D].新疆大学,2019.

[54] 刘智惠.小组互动模式介入大学生情绪管理能力提升的应用研究[D].内蒙古科技大学,2023.

[55] 阿布都热合曼·吐逊. 学校社会工作介入大学生宿舍人际关系的探索[D].新疆师范大学,2022.

[56] 屠强.社区社会工作方法在大学生思想政治教育中的应用研究——以江苏师范大学文学院为例[J].西部素质教育,2018,4(11):33-35.

[57] 闫学军,刘志宽.高校教学团队冲突管理研究[J].教育现代化,2016,3(34):93-94+97.

[58] 高若焱.小组工作优化大学生宿舍和谐人际关系建构路径探索——以天津 Z 独立学院为例[J].现代商贸工业,2021,42(10):156-157.

[59] 郝朝晖,董泽芳.论教师间人际冲突及其调适[J].当代教育论坛,2012(04):57-62.

[60] 刘洁,陈炜.浅析高校女生公寓内人际冲突现状——以南通大学为例[J].教育教学论坛,2020(04):194-196.

[61] 郝梅.高职院校大学生宿舍人际冲突的现状研究[J].现代职业教育,2019(30):96-97.

[62] 张业清,杨秋霞.大学生宿舍人际关系现状分析[J].思想战线,2011,37(S2):390-391.

[63] 冷小雨,温欣.REBT 模式下女大学生容貌焦虑问题的小组工作介入研究[J].青少年研究与实践,2023,38(01):73-81.

[64] 黄俭,朱向阳,程小伟.草酸艾司西酞普兰联合理情行为疗法治疗卒中后抑郁的可行性[J].西北药学杂志,2023,38(06):137-141.

[65] 郑莺.REBT 心理治疗法应用探析[J].职业,2017(12):125-126.

[66] 俞国良,黄潇潇.老年心理健康问题:基于生命历程—生态系统观模型的探索[J].北京师范大学学报(社会科学版),2023(02):112-121.

[67] Yang L, Li F. Application of Dance Movement Therapy to Life-Death Education of College Students Under Educational Psychology[J]. Frontiers in psychology, 2022, 13: 782771.

- [68] Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2017. Rothman J, Thomas E J. An integrative perspective on intervention research[J]. *Intervention research*, 2013: 3-24.
- [69] Xu G. Roommate relationships in Chinese university dormitories: students' life experience and perception[D]. University of Sheffield, 2023.
- [70] Nourafkan N J, Jumah B, Asif R, et al. Conflicts between Students Living on-Campus Dormitories: The Case of Dormitories at Eastern Mediterranean University Campus[J]. *SEISENSE Journal of Management*, 2020, 3(4): 31-43.
- [71] Rab F, Mamdou R, Nasir S. Rates of depression and anxiety among female medical students in Pakistan[J]. *EMHJ-Eastern Mediterranean Health Journal*, 14 (1), 126-133, 2008, 2008.
- [72] Lonbay S P, Brandon T, O'Driscoll S. Making a difference for the future: the views of Educators by experience about their involvement in social work education[J]. *Social Work Education*, 2023: 1-16.
- [73] Knoop T, Meyer T. The effect of social work services on a self-reported functional outcome[J]. *Research on Social Work Practice*, 2020, 30(5): 564-575.
- [74] Jackson C J, Izadikah Z, Oei T P S. Mechanisms underlying REBT in mood disordered patients: Predicting depression from the hybrid model of learning[J]. *Journal of Affective Disorders*, 2012, 139(1): 30-39.

(三) 电子文献

- [1] e C, Li C, Yao H, et al. Research on Model of the Logistics Cooperative Relation Based on Theories of Ecosystem[C]//2007 IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics. IEEE, 2007: 1-4.
- [2] Su J. Problems in Interpersonal Relationships of University Dormitories and Its Solutions[C]//4th International Conference on Culture, Education and Economic Development of Modern Society (ICCESE 2020). Atlantis Press, 2020: 375-378.

附录

大学生宿舍人际冲突现状调查问卷

亲爱的同学，您好！为了解大学生宿舍人际冲突的存在现状，我正在进行一项全校范围内的调查，非常希望您这里得到真实的情况和看法。根据《中华人民共和国统计法》，您的所有回答将只用于统计分析，不会泄露您的个人信息，您不必有任何顾虑。本调查的答案没有对错之分，请您根据自己的实际情况，在每题答案前的序号上打“√”，如没有特殊说明，每题只有一个答案。衷心感谢您的支持与合作！

1、您的性别： 1) 男 2) 女

2、您的年龄： _____周岁

3、您学习的专业属于：

1) 人文社科类 2) 自然科学类 3) 理工类 4) 艺术体育类

4、您的年级是： 1) 大一 2) 大二 3) 大三 4) 大四 5) 研究生 6) 其他

5、您是独生子女吗？ 1) 是 2) 否

6、您个人上个月的生活费大概是_____元？

7、您父亲的文化程度是_____；您母亲的文化程度是_____。

1) 基本不识字 2) 小学 3) 初中 4) 高中（包括中专、技校）

5) 大专 6) 本科 7) 研究生

8、您现在的户口是： 1) 农村户口 2) 城市户口

9、您父亲的职业是_____；您母亲的职业是_____。

1) 公务员 2) 企业经营者 3) 企业一般职员 4) 农业生产人员 5) 教师 6) 律师 7) 医护人员 8) 商业服务人员

9) 产业工人 10) 军人 11) 自由职业者 12) 其他_____

10、您本人或者身边人是否经历过宿舍人际冲突？

1) 否  问卷结束

2) 是  请继续回答以下题目

11、在过去一年间，您与您的舍友之间经历过以下问题吗？

请根据自己遇到冲突的实际情况和相似经历，在相应看法对应的数字上打“√”。

编号	题目	非常不同意	比较不同意	一般	比较同意	非常同意
1	我曾因室友的生活习惯感到不满。	1	2	3	4	5
2	我曾因室友的学习习惯感到困扰。	1	2	3	4	5
3	我们宿舍内部分担任务时曾发生争执。	1	2	3	4	5
4	我认为室友在使用公共物品时不够合理。	1	2	3	4	5
5	有时候我感到室友过于吵闹。	1	2	3	4	5
6	我与室友在价值观和信仰上存在分歧。	1	2	3	4	5
7	我与室友就财务问题（如分摊费用）有过争议。	1	2	3	4	5
8	我有时觉得室友不理解我的需要和感受。	1	2	3	4	5
9	我曾因室友的朋友或来访者感到不便。	1	2	3	4	5
10	我对室友在共享空间的物品摆放有异议。	1	2	3	4	5

12、上一次宿舍人际冲突的主要表现形式是什么？（单选）

1) 冷战 2) 言语挑衅 3) 争吵 4) 辱骂 5) 打斗

13、上一次宿舍人际冲突最后是如何处理的？（单选）

1) 持续冷战 2) 老师调解 3) 双方谅解 4) 双方协商

14、您所经历的宿舍人际冲突对您个人的影响如何？（单选）

1) 食欲不振 2) 心情低落 3) 压抑 4) 失眠 5) 学习效率降低

问卷到此结束，再次感谢您的合作！

如果您愿意作为个案参与后期研究，请留下您的联系方式，我们会及时联系您，您也将收获不一样的人生新体验。如果您对问卷以及调查员的工作有什么疑虑，敬请留下您的宝贵意见！

非常感谢您的配合！祝您生活愉快！

致 谢：此心安处是吾乡

中华木绣球已谢，夏木成荫，寂静的校园又迎来一届毕业生匆匆的脚步声。当敲下论文最后一个句点时，忽觉三载寒暑如白驹过隙，而感激之情却如春意绵延，生生不息。

师恩如海，教泽流芳。首先要感谢我的两位导师，苏国红教授和古大海主席。他们不仅是我的学术导师，更是我的人生导师，他们在我的成长和创业等方面给予了很多的指导和支持。他们以“独立之精神，自由之思想”启我学术蒙昧。三年来，从经典文献之研读至学术规范之养成，从论文选题之推敲至行文逻辑之锤炼，先生们皆耳提面命，事必躬亲。尤其在论文选题、研究陷入迷雾时，是他们以“剥茧抽丝”的智慧引导我沙里淘金，重拾信心；他们以“板凳甘坐十年冷、文章不写半句空”的严谨治学品格，传授我学术知识，更教会我学者风骨和治学的敬畏之心；他们对我拙作的精雕细琢，从逻辑框架到标点符号，朱批满纸间尽显师者匠心。他们不仅以严谨的治学态度引领我叩开学术研究的大门，以“治学必先立品”的育人理念关怀我的成长成才，而且在我创办宜香美学花艺工作室时，从支持我创业到帮助我确定工作室选址，再到引荐行业前辈指导设计，他们都给予我莫大的帮助。正是他们的鼎力支持，宜香美学体验空间才得以不断发展壮大。承蒙诸位恩师教诲，感激不尽。

山水一程，三生有幸。感谢我的师兄师姐和可爱的室友们对我的关心和帮助。三年苦读，我们像家人一样相互陪伴，碰撞思想，砥砺前行，分享彼此的喜怒哀乐，共同度过美好的大学时光。同时，感谢学校心理中心的老师们，他们在我遇到困难和挑战时，给予了我无私的帮助和支持，疗愈我内心的伤痕，让我学会了更好地面对生活和压力。感谢诸位良师益友，是你们让我这三年感受到无数的温暖和欢乐，你们乐观、坚定的品格，让我受益终身。

学院栽培，厚德载物。人文学院，是我的精神家园。这里不仅有卓越的教学质量和深厚的文化底蕴，更有着勤勉谦逊的学者风骨和勇攀高峰的精气神。图书预览室泛黄的典籍里藏着先生的温度，讲座的掌声中回荡着思想的碰撞与共鸣，斑驳的石阶记录着无数学子的晨诵夜读。在人文学院的三年时光，让我感受到学术研究的浩瀚与深邃。感谢学院提供之学术平台，使我能畅游典籍；感谢学院组

织之学术会议，令我得窥学界前沿；感谢先生教授之谆谆教诲，为我指点学术迷津。此间三载，如入芝兰之室，久而不闻其香，然其芬芳已沁入骨髓。

椿萱恩情若梦，托起人生港湾。最后，我要特别感谢我的家人。在我做出重返校园这一重大决定时，是他们给予了我无条件的支持和鼓励。他们始终以“静待花开”的耐心，包容我选题焦虑时的坏脾气，包容我成长路上的无数个小任性。感谢家人一路以来的默默陪伴。你们是我前进路上最大的底气，谢谢你们，把最好的都给了我。

韶华流转，青春相伴；漫漫征途，奔赴山海。临别之际，忽见中华木绣球落满校园风行湖，恍如三年前初见模样。此刻方知，三年学术之旅，就是把师长的教诲酿成酒，把同窗的扶持写成诗，把家人的牵挂化作路，往后谨遵师训，脚踏实地，心怀星辰，逐梦前行。而教育我成长成才的人文学院，永远是我的精神原乡。