

高校辅导员工作案例——基于宿舍矛盾的总结和思考

咎晨

(南通开放大学, 江苏 南通 226006)

【摘要】宿舍是高校学生生活休憩的重要场所,但由于学生生活习惯、个人性格以及原生家庭背景的差异性,宿舍内很容易产生矛盾。目前,05后学生思想活跃、性格开朗,具有强烈的自我意识,这就导致宿舍矛盾更容易滋生。本文以一例经典宿舍矛盾为例展开分析,旨在分析矛盾背后深层次原因以及提出相应对策,为高校学生管理工作提供经验借鉴与启示。

【关键词】宿舍矛盾;高校辅导员;工作案例;高职生

一、案例详情

事件人员:孙某(女生 南通开放大学高职五年制学生 二年级);顾某(女生,与孙某同一宿舍);蒋某(女生,与孙某同一宿舍);闵某(女生,走读生)

案例详情:

1. 起因:某日中午孙某在其好友闵某的陪同下来到辅导员办公室,期间孙某情绪崩溃。辅导员在初步安抚她的情绪之后耐心询问事情缘由,据孙某所言,顾某作为她们宿舍舍长,未能尽到团结舍友的职责,反而带头造谣孙某每天扮得花枝招展是为了勾引男人,顾某不仅在宿舍故意诽谤孙某,同时在校内也大肆给孙某造谣,言辞粗鄙,影响恶劣,给孙某校园生活带来了极大的困扰。经询证同宿舍的闵某,顾某确实存在上述行为。

面对孙某的寻助,辅导员突然想起之前在课间偶遇孙某时孙某较之前的朴素装扮外形上有了极大的转变。当时只是考虑到青春期的女生爱美是一种天性,无伤大雅,但是直到孙某这次的求助,辅导员才惊醒“打扮”这件事竟能发酵得如此之大。三人成虎,众口铍金,在这次孙某“打扮”事件上,谣言展现出了极其可怕的一面。

辅导员一边安慰孙某,一边让她继续讲述事情发生的经过。孙某表示,顾某造谣已经快一个星期了,孙某提出质疑“老师,打扮一下也有错吗?”面对孙某的痛诉,辅导员意识到这件事背后肯定孙某打扮只是一个诱因造成顾某散布谣言的肯定还存在更深层次的矛盾。

2. 经过:同日下午,辅导员请来孙某同宿舍的蒋某,让蒋某客观的描述孙某和顾某的矛盾。据蒋某反映,近期孙某每天都早起(5:30)化妆,动静很大,时常吵醒同舍舍友,严重影响舍友的睡眠质量。顾某因此心生不满,由此有了后续的事情。在询问顾某时,顾某的表述与蒋某相似,且均未提及造谣的事情,两人都对自己的言论表示负责。面对孙某与顾某两人矛盾的表述,辅导员请来两人当面对质。

3. 尾声:辅导员请来当事人孙某和顾某当面沟通,顾某也承认因为孙某每天起来很早(5:30起床)起来化妆,动静比较大,影响了她的睡眠质量导致她心生不满,同时顾某也提及在两周前孙某当值打扫宿舍时,因为卫生做得不到位导致她被辅导员问话,这导致她更对孙某心生愤懑,在宿舍里故意造谣孙某打扮地花枝招展是为了勾引别人,以此来出气。同时顾某表示仅在宿舍内部说了过分的话,未通过网络传播不实言论。孙某也表示,这段时间确实是自己醒的较早所以就利用早起的时间打扮一下,以及误认为顾某在宿舍里阴阳她也会在社交平台给她传播不实言论。至此,双方的矛盾点显现无疑。

在了解事情的起因经过之后,辅导员采取开始以晓之以理,动之以情的工作方式对双方进行调解。一、对顾某明确表示当天找她谈话不是责备她本人,而是希望她作为舍长发挥出监督作用;同时指出宿舍卫生靠大家,值日生偶尔忘记打扫情有可原,但在有效的提醒后之后仍存在不打扫卫生的情况时就需要及时向辅导员汇报,由辅导员来协调解决;提醒顾某注意言谈举止需要符合大学生礼仪规范,切不可因为一时愤懑恶语伤人,需要通过合理合规的途径来维护自己的合法权益。二、点明孙某适当的打扮本身是没有问题的,但不能因为打扮而侵犯舍友的合理权益影响舍友休息,建议孙某调整作息时间,做到换位思考替舍友考虑,尽量与室友保持一致,共同营造和谐的宿舍环境。三、指出顾某和孙某之前本就是闺蜜好友,经常互帮互助,因为误解对方从而打翻友谊的小船,并不值得。提醒双方遇事时应冷静思考,开展有效沟通,积极寻求解决问题的最大公约数。

二、案例分析

这是一起典型的宿舍矛盾引起的人际关系紧张问题。问题的根源在于沟通不善造成的误解和矛盾激化。从学生层面而言,案例的主角都是05后,性质不成熟且思想活跃,大都以自我为中心。在交流

中常常不能换位思考,造成交流隔阂。大学生人际交往中室友关系最难处,大学里对人改变最大、影响最深的,也是朝夕相处的室友。寝室人际关系的好坏,直接影响到每个成员的学习、生活乃至健康。不健康的寝室人际关系,对学生的不良影响非常大。解决这类问题首先需要对案例进行详尽细致的分析,具体可以从四个角度展开分析。

(一) 沟通情况

沟通是交流的开端,沟通是友谊的桥梁,沟通是心与心的交流,沟通是真诚和友谊的伙伴。在《非暴力沟通》这本书中,也曾提到,在我们日常生活中,经常会碰到因为沟通方式不对,让对方造成误解,甚至发生矛盾与暴力冲突的情况。在我们日常生活中,接近40%的问题的根源便是沟通不畅。该案例中,问题的起源便来源于沟通不善造成的误解和矛盾激化。

(二) 思想特点

随着时代的发展,各个年龄段的学生也展现出不同的思想特点。目前,05后的学生普遍个性鲜明,独立意识增强,自我意识、自主意识越来越强,对老师的权威不再像过去学生那样认同。尤其是家长对孩子成长的多元化预期,给辅导员班主任的管理带来新的挑战。他们在情感心理,认知能力,性格行为等方面表现出自身独特的时代特点。每个学生都是独立的个体,由于学生的自我意识、自主意识越来越强,加之大学生尚处于人生观、世界观和价值观形成的阶段,他们在交流中常常不能换位思考,在遇到事情时难免会采取情绪化的处理方式,因此容易激化矛盾,进一步造成交流隔阂。

(三) 宿舍情况

宿舍是大学生日常生活轨迹的起点和终点。高校宿舍具有学习提升,休闲娱乐,交流信息,增进友谊,培养品行,锻炼能力的功能,是大学生在校期间学习,生活,休息和娱乐的第一社区、第二家庭、第三课堂,也是辅导员开展思想政治教育工作的主要阵地之一。经常深入学生宿舍,有利于辅导员有的放矢地开展各项工作;有利于促进校园安全建设;有利于宿舍卫生管理;有利于发现、解决宿舍矛盾,减少突发事件的发生;有利于及时掌握学生思想动向,引导大学生树立正确的世界观、人生观和价值观。对宿舍情况的了解包括学生的思想动态,学业情况,兴趣爱好,课余生活,以及学生困境,成长矛盾等问题。在该案例中,矛盾之所以会激化,是因为前期的“小矛盾”没有能被扼杀在摇篮里。

三、工作步骤

辅导员是高校学生思想政治教育和管理工作的组织者、实施者和指导者,面对案例中的情况,要理论联系实际,做到具体问题具体分析,针对此案例,

采取以下步骤针对性解决。

(一) 多渠道了解情况

兼听则明,偏信则暗。为了更加客观地了解事情地缘由,在与孙某谈话后,辅导员利用课间和晚自习的时间分别找了同寝室的蒋某和梁某,从每个人的角度了解问题所在。

(二) 全方面分析原因

孙某同寝室同学认为,他们之所以与孙某不合,甚至集体孤立他,原因在于孙某自身存在以下方面的问题:(1)孙某性格内向,很难融入宿舍这个大集体。

(2)孙某的生活习惯与其他同学有差异,影响到了他们的正常作息。(3)工作缺乏主动性。在宿舍值日生问题上没能主动承担。孙某同寝室同学及闵某认为,顾某存在以下问题:(1)工作推诿,缺乏责任心。

(2)作为舍长,由于性格较直,缺乏灵活性,容易在言语上激化矛盾。

(三) 全方位教育引导

辅导员引导孙某从客观事实角度思考,客观事实是目前的作息确实影响到室友休息,建议她合理调整作息时间,同时在平时加强与舍友间的日常沟通交流,积极融入宿舍中。辅导员引导顾某遇到问题时,要采取恰当的方式方法,肯定了其能及时提醒舍友打扫卫生,建议其监督要采取合理的方式方法,委婉表示在遇到难题时,要积极沟通解决。同时以点带面,营造一个良好的班级氛围,在日常召开以“我心目的理想舍友”“我理想的宿舍”“学会沟通,阳光生活”等为主题的主题班会,加强日常的思想浸润引导。

四、工作成效

在后续的日子里,辅导员经常关注她们寝室的情况,常常找同学了解她们,也不时和他们谈话,了解她们的思想动态、学习情况,以此观察她们寝室同学的关系状况。辅导员建议她们多参加一些学校、学院的活动,尤其是以宿舍寝室为团队的活动,让他们在活动中了解对方,加强交流,拉近距离,经过一段时间的努力,取得了一定的成效。

(一) 宿舍矛盾逐步减少

通过多方位的举措,该宿舍的矛盾逐渐减少,寝室的几个同学能够和谐相处了。

(二) 宿舍沟通更加畅通

寝室的舍长在面对问题时能找到辅导员主动进行沟通,寻求更加合理的解决方法。宿舍成员能平等友好地相互交流。

(三) 学习积极性加强

寝室的大部分同学从原来的不爱参加学院、班级的活动,变成了积极、主动参加。寝室的卫生成绩每次都在85分以上,被评为班级文明宿舍之一。学生在学生会、工作室也取得了较好的成绩,获得了不少奖项。

五、经验启发

在大学里,学生来自不同地区不同家庭,从性格到生活习惯都有很大的差异,聚集在同一个寝室,朝夕相处,难免会出现摩擦。如果处理得好,那么这些摩擦就会变成他们大学生活中的一个小插曲,并且这些摩擦就会变成他们大学生活中的一个小插曲,并且经过摩擦之后同学之间更能够相互理解包容。如果这些摩擦没有处理好,日积月累,就会在同学之间产生隔阂,甚至变成矛盾。

(一) 善于发现案例的“旁观者”

所谓当局者迷,旁观者清。在具体解决宿舍矛盾问题时,兼听则明,偏信则暗,要倾听多方表达。学生班干部作为辅导员工作中的得力助手,也是班级管理的中坚力量,培养好学生干部不仅可以减轻辅导员的工作压力,还可以激发学生干部的潜能。因此,辅导员要充分发挥学生干部的力量,充分挖掘班级宿舍中学生的闪光点,争取每个宿舍中都有至少一名班干部。辅导员要给予班团干部一定的信任,调动班团干部的积极性,让他们参与到班级管理中,带好和管理好班级,真正成为高校辅导员的得力助手,使辅导员的工作事半功倍。

(二) 善于寻找矛盾的“关键点”

宿舍矛盾往往较为复杂,牵一发而动全身。因为宿舍舍友习惯差异较大,矛盾无法彻底化解而需要调换宿舍的情况也存在。而主要矛盾是事件的切入点和关键点,因此辅导员在处理此类问题时,要善于抓住主要矛盾,具体问题具体分析。要了解综合情况,不能“窥一豹而见全身”,要凡事抓关键,让关键人群实现关键转变,不要被事情的表象所迷惑,做到客观而清晰。

(三) 善于充当一名“洞察者”

见微知著,矛盾不是无缘无故而起,必定有迹可循。所以辅导员要培养洞察力,从日常多观察、了解每位学生开始。辅导员要学会借力,从多方面,多角度充分了解学生的家庭环境,成长经历,学习状态,在校成绩,特长爱好,性格特征,发展规划等信息。不同的年级阶段,侧重点也不同,从大一到大四年级,按照“适应-融入,发展-方向,实践-提升,择业-收获”不同的阶段目标来判断了解学生的个性需求、心理困惑与成长痛点,同时兼顾每个宿舍的“性格特质”,带着第一手的成长档案资料深入宿舍,才能有有的放矢地开展工作。

(四) 善于修炼一颗“乐教心”

习近平总书记强调,教育家要有乐教爱生、甘于奉献的仁爱之心。勤修乐教爱生、甘于奉献的仁爱之心,广大教师要以爱育爱,做既教书又育人的教育家。教育是一项事业,需要用一生去耕耘。没有爱就没有教育,教师热爱教育,心有学生、敬业爱岗,以赤诚

之心、奉献之心、仁爱之心投身教育事业,才能赢得学生的信任与尊敬,担起立德树人根本任务,在三尺讲台上实现自我价值。辅导员应当心怀仁爱之一,充当学生的健康安全的守护者,努力成为学生的人生导师和健康成长的知心朋友。

(五) 善于扮演良好的“沟通者”

辅导员应当努力成为学生的人生导师和健康成长的知心朋友。辅导员和学生沟通时要转变心态,不能居高临下,以教师身份强行命令,而是转换身份以朋友的角度来劝解。宿舍矛盾的问题是人际关系问题,这背后离不开学生的成长环境,包括家庭环境。因此要做好家校联动,保持与家长的良好沟通,与家长共成长。针对大学生的心理和生理特点,辅导员和家长双方都要积极应对学生思想观念和信息传播方式等方面的变化,走出简单直接干预或不关心的误区,以双方共同引导、探讨、借鉴等正面的方式,形成家校互补、协调一致的合作。

(六) 善于利用好网络思政“新阵地”

随着新媒体的不断普及和推广,微信一觉成为学生发表见解,沟通交流的重要渠道,辅导员通过关注学生微信,也可以了解学生的基本动态。要坚持通过网络思政平台输入全方位、多层次的网络文化,形成多元网络传播格局,尤其是发挥校园官方网络文化平台的舆论影响力,将校园门户网站、网络教学平台、官方微博微信等纳入到平台建设中来,建成多渠道多媒介的网络思政优质教育平台。

六、总结

大学生寝室是学生最为集中、滞留时间最长的社区,是学生生活休息、思想交流、信息沟通、情感传递的主要场所,是大学生人际关系建构的重要阵地,但也是人际关系紧张的高危地带和主要矛盾的集散地。作为辅导员,要走进学生、融入学生、了解学生,发现问题、分析问题,采取正确恰当的方法解决问题,教育引导学生建立健康和谐的人际关系。

参考文献:

- [1] 裴玲燕.大一新生寝室集体生活中人际关系处理探讨——高校辅导员工作案例分析[J].现代商贸工业,2021,42(34):71-72.
- [2] 姚林曼.对宿舍矛盾引发心理问题的干预与分析——高校辅导员工作案例[J].工程技术研究,2021,6(18):158-160.
- [3] 曾艳.高校辅导员工作案例——对一起宿舍矛盾事件的处理与思考[J].科技风,2019(23):20+26.
- [4] 党小勇.为梦想插上翅膀——高校辅导员工作案例[J].当代教育实践与教学研究,2019(14):131-132.
- [5] 胡晓雯.高校辅导员关爱大学生人际交往能力案例解析[J].成功(教育),2013(22):188.