

# 高校辅导员化解宿舍矛盾路径探究

## ——基于辅导员工作案例

赵文凯

陕西铁路工程职业技术学院, 陕西 渭南

收稿日期: 2024年2月9日; 录用日期: 2024年3月7日; 发布日期: 2024年3月14日

### 摘要

新生入校后, 处于生活方式转变的过渡阶段, 容易出现心理困惑和人际关系紧张等问题。大学宿舍以集体生活为主, 建立温馨和谐的宿舍氛围, 化解学生的心理危机, 是高校辅导员工作的重中之重。文章以大学新生发生宿舍矛盾为案例背景, 从案例经过、产生原因进行定性分析, 提出解决方法及措施, 并总结出经验与启示, 旨在为高校辅导员面对相似案例提供借鉴和参考, 帮助新生更快地适应校园环境。

### 关键词

大学新生, 人际关系, 宿舍矛盾

# Research on the Way of Resolving Dormitory Contradictions among College Counselors

## —Based on Counselor Work Cases

Wenkai Zhao

Shaanxi Railway Institute, Weinan Shaanxi

Received: Feb. 9<sup>th</sup>, 2024; accepted: Mar. 7<sup>th</sup>, 2024; published: Mar. 14<sup>th</sup>, 2024

### Abstract

After entering school, freshmen are in the transition stage of life style change, which is prone to psychological confusion and interpersonal tension. College dormitories are based on collective life. It is the top priority of college counselors' work to establish a warm and harmonious dormitory atmosphere and resolve students' psychological crisis. This paper takes dormitory conflicts among college freshmen as the case background, makes a qualitative analysis from the case process

文章引用: 赵文凯. 高校辅导员化解宿舍矛盾路径探究[J]. 教育进展, 2024, 14(3): 198-203.

DOI: 10.12677/ae.2024.143353

and causes, puts forward solutions and measures, and summarizes experience and inspiration, aiming to provide reference for college counselors facing similar cases and help freshmen adapt to campus environment more quickly.

## Keywords

College Freshman, Human Relations, Dormitory Contradiction

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

新生入校后处于高中阶段家庭主导生活学习向大学阶段自我主导生活学习转变的过渡阶段，容易出现心理困惑和人际关系紧张等问题[1]。面对新的环境，新的同学，心理难免有戒备之心。大学宿舍以集体生活为主，宿舍是学生活动的主要场所，如何尽快地帮助大学新生适应新环境，建立温馨和谐地宿舍氛围，及时发现并解决宿舍矛盾，是高校辅导员工作的重中之重[2]。

## 2. 案例简介及原因分析

### 2.1. 案例简介

学生 A 家庭经济条件较好，父母有正式工作，平时表现较为活跃，积极参与学校各类活动，与宿舍整体关系较好。学生 B 家庭经济情况一般，父母以务农为主，性格较为内向，日常与舍友交流较少，自尊心比较强。学生 A 与学生 B 在宿舍里结识最早，同属于一个地方，为老乡关系，在宿舍中二人的关系也较好。

2023 年 09 月底，学生 A 给辅导员打电话说自己与学生 B 发生冲突，被舍友及时制止。辅导员赶到现场，经过询问调查得知，当天为学生 A 的生日，学生 A 与舍友在桌子上吃当天购买的食物，没有邀请学生 B 参与其中。学生 B 在上床过程中，有意或者是无意，将拖鞋甩到学生 A 后背，学生 A 随后对学生 B 进行辱骂并将拖鞋扔到外面，随后学生 B 便下床与学生 A 发生争执，宿舍同学及时将二人拉开。

### 2.2. 原因分析

原本关系比较好地两位同学突然产生矛盾，使人感到比较诧异，需要与当事人进行谈话，了解事件始末。通过与两位同学沟通得知，学生 B 从学生 A 购买电脑后，两人就由于日常作息原因，互不说话，自己平时与宿舍人员沟通也较少。发生争执当天，学生 A 带回吃的与宿舍人员一起享用，并未邀请自己，自己感觉到被宿舍人员孤立，因此上床时略微带有故意的成分将鞋扔到学生 A 背上，随后发生争执。但通过舍友集体反馈，学生 B 回宿舍后基本与宿舍人员不交流，我行我素，自尊心较强。

案例中，大学生宿舍产生矛盾并不是个案，特别是在新生刚刚进入校园的阶段，彼此之间互不熟悉，发生此类矛盾事件相对较多。尤其是在高职院校工科类男生宿舍，由于学生的自我认知能力和自控力存在差异，又缺乏沟通意识，非常容易因为一些小事就产生争执，从而大打出手，造成不良后果。因此，对于此类案例需要对产生矛盾进行原因查找以及问题分析，帮助于大学新生建立一个和谐温馨的校园环境和宿舍氛围[3]。通过对相似案例的研究分析，宿舍内产生矛盾主要由三个因素所导致。

1) 个人因素。首先,从新生来源可知,当前,“00后”正成为大学新生的主体,而“00后”与“90后”相比,由于成长环境的不同,自我意识比较强烈,更多地追求独立和自我价值[4]。笔者在查寝过程中发现,大多数学生在宿舍都沉迷于游戏、抖音等网络平台,随着网络的普及,加之学生自制力差,更多地学生沉浸在自我的网络社区中,与现实中的同学交流较少。其次,这两位同学刚开学关系较好发展到最后成为互不交流的陌生人,应该是有诱导因素。经过调查得知,在周末放假期间,学生A买了台电脑,下课回宿舍后经常性的打游戏,且经常性地不关电脑声音。而学生B有午睡的习惯,下课回宿后需要进行睡觉,两者在作息上产生了冲突,并且没有进行及时的沟通。随着时间慢慢积累,情绪不断堆积,而两位同学缺乏面对面的沟通交流,直到因为日常生活中的一件小事成为矛盾的爆发点。最后,由于大学新生刚刚步入成年,身心尚未成熟,遇事不能冷静思考,不能正确认识自我和接纳他人,从而没能有效地处理好人际关系[5]。

2) 家庭因素。通过与家长进行沟通得知两位同学皆为独生子,父母日常忙于工作,与孩子沟通教育时间较少,缺乏对孩子人际关系的培养与教育,只有需要生活费了才进行电话联系。大学新生来校后存在生活方面问题,由于与父母沟通较少,只能自身独自消化,最终导致两位学生矛盾的发生。同时,学生A由爷爷奶奶代为照看,从小就形成了以自我为中心的意识,缺乏关怀他人的意识,不能顾及到他人的感受,在玩游戏中没关掉游戏声音,从而影响到他人正常休息。因此,家庭层面也是影响学生人际交往的重要因素,家庭教育对孩子为人处世至关重要,良好的家风可以帮助孩子树立正确的价值观,与人和睦相处[6]。如果家长对孩子关心教育不足,容易使孩子在离开家长的照顾与指导下,产生人际交往危机。

3) 学校因素。学校在新生入学后一般进行安全、学校规章制度等方面主题班会教育培训,但是缺乏相应的心理、人际关系处理方面的知识普及[7]。学生入学后如果存在人际交往方面问题后,身边的同学相对陌生,又没能及时地向老师反馈,导致问题不断积累和扩大,最终导致宿舍矛盾爆发。同时,学校都配有心理委员、宿舍长等心理联络员,目的就是通过这些学生及时发现存在心理问题,或者宿舍矛盾的现象,并及时告知班长、班主任、辅导员,从源头上及时解决宿舍矛盾,化解学生心理危机。但在本案例中,宿舍长(心理联络员)、心理委员等一些班委没能发挥应有职责,没有及时观察这两位学生的异常行为。该宿舍长在前两位同学有矛盾的过程中未能及时有效反馈此类情况,导致事件不断地恶性循环发展,最终两位同学大打出手,产生恶劣的影响。

### 3. 解决方法及措施

#### 3.1. 认真聆听诉说,了解事件原委

对于同学之间产生矛盾,需要及时将当事人交到办公室进行沟通劝说,及时化解矛盾。除了聆听当事人诉说,还需要从第三者角度了解情况,当事人的陈述或多或少都会带有主观因素。需要从第三者角度了解事情原委,还原事实真相,从而界定两位同学的责任,做到教育的目的。大学新生刚进入校园,需要适应新的环境,大多数学生在学校和老师的正确引导下都能较快的适应新的学习、生活环境,而少部分人由于个人性格特点或家庭原因,难以较快地融入到集体生活中来[8]。因此,需要对此类人群进行谈心谈话,主动与其家庭进行沟通,了解学生性格特点,及时帮助新生更好地融入到新的校园环境中来。通过多角度全方面了解事情发生原因、经过,避免当事人各执一词,难以分辨。

作为一名辅导员需要具备的基本职业素养就是倾听和观察,当学生产生学习或生活问题时,需要认真聆听学生诉说,了解学生内心想法,及时与学生沟通,获得学生信任。同时,在与学生沟通过程中,有助于学生放松心态,及时解决问题。

### 3.2. 耐心引导劝解，及时解决矛盾

了解事情经过、原委后，将两位同学叫到一起，互相诉说自己内心的想法以及对对方的看法，并指出自己存在的问题和对方存在的问题，通过有效沟通后，及时化解双方矛盾。通过引导双方学会换位思考，如果自己处于对方的角度会怎么做，通过角色的相互转化可以帮助两位同学了解双方内心的想法。最后，通过沟通双方均表示自己的问题所在，由于学生 B 最先引起此次事件，因此，让学生 B 向学生 A 道歉。同时学生 A 在玩游戏过程中，也没能及时关掉游戏声音，从而影响他人的休息，对学生 A 进行了批评教育，减少日常玩游戏的频率，把重心放在学习上。经过事件当事人的沟通和老师的调解，最终双方就此达成谅解，保证以后会尊重对方，不会再有此类事件的发生。

当学生发生矛盾时，情绪比较激动，再加之可能碍于面子，不轻易进行认错或者道歉。因此老师作为学生矛盾双方沟通的桥梁，需要及时对其进行劝导，指出各自存在的问题和导致事件发生的本质，进而消除双方误会。

### 3.3. 主动联系家长，建立共管机制

学生在校期间犯错后，一定要第一时间及时告知家长，家长作为学生的第一责任人，对学生负主要责任与教育义务。事后，了解完情况后，辅导员与学生双方家长进行了及时地沟通。了解学生家庭情况，从多方面分析问题的产生。通过与家长进行沟通，后期家长来校后，对各自孩子进行批评教育。同时接受了学校调解，互相签署了谅解协议书，使此次事件告一段落。

在处理相关类事件时，一定要第一时间主动联系家长，通过联系家长了解学生家庭情况、学生特点等信息，编入学生信息库。定期将学生表现，获奖情况发入家长群中，实现学校激励、家长鞭策的共管机制。同时将有关教育学生文件，如何激发学生人际交际能力等知识发入家长群中，通过为家长提供教育信息，达到家庭教育学生的目的，实现家校联合管理机制，形成合力，促进学生成长成才。

### 3.4. 强化班委职责，提高担当意识

该宿舍有副班长、宿舍长(心理联络员)两位班干部，而在此次事件发生前期，两位班干部并没有及时发现和汇报此类问题。明显班干部没有尽到应尽的责任与义务，发现问题没能及时告知班主任、辅导员，从而导致事件的持续恶化。因此需要开展相应主题班会，强调班委作用与职责，班委不光是按职务分配的工作，班级、宿舍中出现的任何问题，作为班委有职责和责任进行解决或者向老师反馈。同时，针对学生 B 不善于交际问题，尝试让其担任班干部锻炼自己能力，与该同学沟通后，自己也有意愿担任班级生活委员，通过实际历练达到教育的目的。

辅导员作为学生工作的主要责任人，一定要培养和选拔好得心应手的班干部，抓好班干部辅助工作，可以极大提升工作效率。

### 3.5. 制定宿舍制度，开展心理培训

引导学生制定宿舍“公约”，根据宿舍具体问题制定本宿舍公约，并得到全体舍友的一致认可，制定完宿舍公约后，每位成员必须严格遵守。同时，要求宿舍每周开展“宿舍真心话”沙龙活动，每位舍友都必须在活动上发言，可以说自己最近产生的问题或者指出别人存在的问题，大家一致商量沟通解决，从而形成良好、温馨向上的宿舍氛围。积极开展团辅活动、心理主题班会，引导学生形成积极乐观心态，敞开心扉，从自我世界走出来，主动面对并解决问题。通过与班干部进行沟通，计划近期做一次心理团辅互动，通过心理团辅活动来缓解同学们入学之初的心理焦虑现象，使新生更快地融入到新的学习生活环境中来。

开展班委心理健康知识相关培训，增强班干部心理健康知识素养，引导学生干部们通过积极耐心的倾听、支持鼓励等方式帮助有心理困扰的同学。提高大学学生干部对心理健康知识的了解，加强对班级管理学生的管理。使学生干部对自身的心理健康有了一定的认识，也明白了今后该如何做好一名学生干部，要真真正正地为同学们着想，关注同学们的心理健康，做同学们的“心灵驿站”。同时，在新生入学之初，至少做一次心理团辅活动，通过心理团辅活动，加强互相交流的能力和自我调节能力，提升学生的心理健康水平，提高对生活的热爱，提升班集体凝聚力，促进同学之间更快地相互熟悉。

#### 4. 化解宿舍矛盾路径探究

高校中宿舍同学之间产生矛盾冲突并不是个例，宿舍作为生活的主要场所，在辅导员的管理视野之外，舍友之间难免会因一点小事而大打出手。特别是在新生入学之初，面对陌生的环境和同学，会产生戒备心理。为防止此类事件的再次发生，做好预防工作，解决思路需要从以下几点着手。

##### 4.1. 紧抓思想建设引领

大学新生刚进入校园处于一个陌生的环境，辅导员应该及时对新生开展入学教育工作，及时开展安全教育、校园介绍、心理健康教育等方面主题班会，帮助新生熟悉校园环境和班级同学，使其尽快融入新的生活环境中。对学生基本信息作以详细了解，多进入学生宿舍，常态化与学生谈心谈话，尊重学生，让学生感受到人文关怀，获到学生的信任。

##### 4.2. 形成事件反馈制度

新生入学后及时组建班干部队伍，定期进行班干部培训，划分好班委职责与义务。以心理委员为牵头，组建心理联络员队伍，及时反馈班内学生心理状况和同学之间是否有矛盾。抓好宿舍长工作，组建社长群，对宿舍发生危机事件，及时向班主任、辅导员反馈。将宿舍管理形成金字塔模式，逐级管理和汇报，以点覆面，实时掌握学生心理动态和宿舍情况。形成出现危机事件，及时汇报，第一时间到达现场，早发现、早处理，将危机化解在源头之中。

##### 4.3. 建立家校共管机制

在新生报到入学当天，登记统计好新生信息台账，留存好家长相关信息，并建立家长群，以备后续联系沟通。将学生日常表现及时发放到家长群里，实现学校激励、家长鞭策的共管机制。定期与家长进行联系沟通，多方面了解学生情况，掌握学生家庭信息，做好针对性教育工作。同时将学生日常表现发到家长群中，让家长实时了解学生动态，达到家长知情，辅助教育学生的目的，逐步形成工作合力，促进学生成长成才。

##### 4.4. 开展心理健康培训

新生进入新的校园环境或多或少存在一定的心理焦虑现象，在新生入学之初，做好相关心理健康教育培训。对班干部开展心理健康教育主题培训，提升心理健康知识素养，提高对心理健康知识的了解，加强对班级管理学生的管理。做到“三个一”，完成一次心理测评、开展一次心理团辅、组织一次班级团建活动，加强学生之间互相交流，提升班集体凝聚力。

#### 5. 结语

大学新生在入学后面临适应大学生生活和人际交往等问题，往往会产生情绪波动，重则出现心理危机。作为一名高校辅导员在大学生管理工作中，一定要在入学之初，及时了解学生基本情况，日常细心观察

心理动态,利用单独谈话、进寝交流、班委汇报等方式时刻动态掌握学生在校情况。随着学情的不断变化,现阶段学生自我意识不断增强,注重追求个性。高校辅导员需要根据学生特点进行相应的调整,自主学习思政教育相关知识,不断提升自己综合能力,及时解决目前学生存在的问题,切实帮助学生成长、成才,以科学有效的方法做好学生工作。

## 基金项目

陕西铁路工程职业技术学院科研基金项目,项目编号:KY2022-36。

## 参考文献

- [1] 郝春芝,李松.由适应性问题引发学业危机的干预与分析——高校辅导员工作案例[J].科学咨询,2023(7):62-64.
- [2] 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.
- [3] 刘娟.正确处理宿舍矛盾,引导学生健康成长——高职院校政治辅导员工作案例分析[J].工程技术研究,2021,6(5):226-227,241.
- [4] 王习.如何做好新生入学教育——高校辅导员工作案例分析[J].教育教学研究,2021,37(7):125-126.
- [5] 孙小悦.学校心理健康教育现状与发展研究[D]:[硕士学位论文].成都:西南民族大学,2019.
- [6] 刘慧,卓玉郎,孙经,等.父母教养方式与应对方式对大学生焦虑影响的通径分析[J].现代预防医学,2019,46(9):1635-1638,1649.
- [7] 鲁艳桦,苏晓.社会支持对大学生心理应激的影响:应对方式的中介作用[J].保定学院学报,2021,34(4):6.
- [8] 颜志强,李珊.共情和抑郁的关系:同伴关系的调节作用[J].心理与行为研究,2021,19(3):424-430.