

高校辅导员工作案例

——大学生宿舍矛盾对策探析

陈丹萍

桂林旅游学院

摘要：大学是一个“小社会”，宿舍是一个“大家庭”。宿舍是高校大学生日常生活、学习、人际交往的主要场所，学生大部分时间都在宿舍中度过，宿舍关系也显得尤为重要。良好的宿舍关系对提高大学生的品德修养、培育健康的心理、增强社会适应能力等具有重要意义。高校辅导员是学生思想政治教育的骨干力量，在日常工作中更应该深入宿舍，走进学生生活，掌握学生思想动态，教育引导学生构建良好的人际关系。本文结合高校辅导员关于学生宿舍矛盾的具体案例进行阐述与分析，旨在探究高校大学生宿舍矛盾背后的原因，从而对症下药，引导学生正确面对学习生活，为大学生成长成才夯实基础，为解决大学生宿舍矛盾问题提供一定参考。

关键词：大学生；宿舍矛盾；人际关系；辅导员

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.08.006

一、案例介绍

小琳（化名）是本人所带某专业的学生，性格内向，心思细腻而敏感。在某年6月的一天，本人突然接到小琳妈妈的电话，说小琳有退学的想法，在与小琳家长沟通后本人了解到：

（一）宿舍关系冷漠，小琳有被舍友孤立的感觉。

（二）性格、生活习惯等差异让小琳难以忍受。

（三）一次误会导致小琳与舍友发生了剧烈的争吵，使其与舍友的关系更是达到了冰点。

二、案例分析

对于小琳的案例，本人进行了认真地总结与反思，认为有以下这些方面原因：

（一）家庭因素分析

小琳来自农村，家中并不富裕，父母常年在外打工。小琳与父母的见面时间不多，缺少沟通。家里把希望寄托在她身上，对她有较高的期望。家庭过高的期望值使得小琳有一定的压力。

（二）性格因素分析

小琳性格内向，为人低调，心思细腻而敏感，在交友方面比较单一；遇到问题，不会主动提出，缺乏沟通、包容、换位思考的意识。她较少积极主动参与学院、班级组织的集体活动。

（三）周边因素分析

小琳宿舍为六人寝，六名同学来自不同的班级，性格也有所差异。同时，大家都来自全国各地，风俗习惯、地域性差异、不同的生活习惯等原因强化了个性的差异性。由于舍友上课时间、活动时间等有差异，在一定程度上导致大家的生活作息不一致。宿舍成员对宿舍

关系认知有一定偏差。他们认为大学舍友应该是志趣相投，在学习生活等方面有相近的处理方式，但目前的宿舍关系与自己的预期存在较大差异。宿舍成员遇到矛盾，习惯把问题和责任归咎给对方，很少顾及他人的感受，不懂得换位思考。

三、教育策略

针对小琳的情况，本人主要做了以下几个方面的辅导工作：

（一）以诚相待，“教”“疏”结合

宿舍矛盾的解决并非一蹴而就。辅导员要从源头解决问题，用心交流，用情沟通。当宿舍成员发生矛盾时，辅导员首先要做好疏导工作。

1. 与小琳谈心

本人认为办公室不一定是交谈的最佳场地，辅导员的一通电话也可能使学生紧张，所以本人选择体育课即将下课时，到田径场与小琳“偶遇”。在交谈中，辅导员主动转换角色，像姐姐一样跟她聊天。为了让她渐渐敞开心扉，辅导员从她喜爱的音乐聊起。辅导员告诉她本人也很喜欢音乐，希望她可以推荐一些喜爱的音乐给本人；对于她分享的音乐，辅导员给予积极地评价。同时辅导员将自己大学期间与舍友相处的点点滴滴美好回忆分享给她，试图使她产生一些共鸣。在交谈中，她从耐心的倾听、少量互动到主动与辅导员分享自己的想法。她坦言，因为宿舍中日积月累的各种摩擦，使她产生了厌学情绪。刚进校时，舍友关系比较和谐。但是随着舍友上课时间、活动时间的不同，彼此聚在一起的时间减少，沟通也大不如前了。为了便于沟通，宿舍六人创建了QQ群，但是突然有一天她发现自己不在宿舍的QQ

群中，怀疑是舍友把自己踢出了宿舍群。诸如此类的“小疑惑”越来越多，但是舍友们都没有主动提及每次心中萌生的“小疑惑”。终于在最近的一次误会中，与舍友发生了剧烈的争吵。

针对小琳遇到的情况，本人帮助其一一分析问题，并结合自己的经历使小琳有一定的共鸣，让她感受到老师能理解她的心情、她的处境，站在她的立场和角度。本人教育引导小琳了解到每个人都有不同的性格和生活习惯，要学会换位思考，应该理性平和的与舍友进行沟通，选择逃避并不能解决问题。让小琳认识到宿舍并不是学校生活的全部，鼓励她积极参与学院、班级的各项活动，参加自己感兴趣的社团结交朋友，鼓励她将更多的注意力转移到学习上去。

2. 与宿舍成员进行交流

辅导员与该宿舍舍长及其他成员进行交流，教育引导他们认识到宿舍是公共场所，要充分考虑他人情绪，相互体谅。希望宿舍成员可以心平气和地坐在一起谈谈自己的问题与不满。宿舍成员来自不同的地域，性格和生活习性各不相同，在生活中难免会发生大大小小的摩擦。遇到疑惑、问题并不可怕，但是一定要及时沟通，及时解决，否则“小问题”就会变成“大矛盾”。舍长也应该充分发挥作用，完善好宿舍条例，安排好宿舍卫生打扫值日表，使宿舍生活更加有秩序。针对小琳生性敏感的性格，本人也引导舍友们认识到语言是一把双刃剑，在彼此沟通时，大家应该注意说话方式，不要轻易产生语言冲突。舍友们当面进行了反思，承认小琳之前的“小疑惑”大多数都是由于宿舍成员之间的不及时沟通而导致的误解；并向辅导员保证宿舍成员会坐下来好好沟通，把误解解开。本人同时建议宿舍之后可以尝试着搞好团建，可以一起去图书馆自习，一起看电影看话剧，一起参加社团活动，在团体活动中增进室友之间的友谊。

（二）家校联动，助力成长

与小琳沟通后，本人也与小琳家长保持密切联系。本人将她在校学习生活情况如实反馈；交流了解小琳的成长经历，追根溯源。在沟通中，本人给予了家长一些与孩子交流的小建议。本人鼓励家长与小琳多沟通多交流，多听听孩子的真实想法，支持小琳的兴趣爱好。走进她的内心，拉近心的距离，让小琳感受到爱和关怀。

（三）朋辈帮扶，融化坚冰

为更好的帮助小琳，本人充分发挥班委的朋辈作用，以班级集体的力量来帮扶小琳。本人利用学生骨干组建了一个监督帮扶小组，平时多多关注小琳及其宿舍

的情况。当班级有集体活动时多鼓励小琳参与其中，从而感受到集体的关怀。同时辅导员也组织小琳舍友所在的不同班级，共同举办寝室活动，通过活动引导小琳主动融入宿舍、融入班级，逐渐培养起集体生活的意识和观念，也给小琳多创造一些与人交往的机会。同时，在专业内建立信息员制度，充分发挥班级干部、寝室长的作用。相对于辅导员来说，同学们在一起相处的时间更久，更加了解寝室情况，因此，建立健全信息员制度，发挥朋辈间的帮扶作用，及时反馈寝室情况，争取把寝室矛盾消灭在萌芽里。

（四）联合任课老师，加强学业帮扶

本人与任课教师进行交流，了解小琳上课的相关表现，任课教师了解到小琳的情况后，也表示会对小琳的学习多加关注，从而让小琳感受到教师的关怀，对学习更加感兴趣，将更多地注意力转移到学习上去。

之后，该宿舍关系得到明显改善，小琳也逐渐开朗起来，根据本人的后续观察跟踪了解，本人发现在与小琳和宿舍其他成员谈话后，该宿舍完善了宿舍条例，包括熄灯时间、宿舍值日表等，小琳也感受到了来自家庭、集体和老师的关怀，找到了自己学习的兴趣点，不再有厌学情绪。

四、案例反思

通过此次事件使本人感触颇深。辅导员作为大学生的人生导师、知心朋友，更应该深入的了解学生，学生之事无小事。通过这个案例本人有以下几点反思：

（一）深入学生群体，掌握学生动态

辅导员只有切实地深入到“00后”学生之中，持续地关注学生，才能察觉学生不同阶段的状态，发现问题，及时做好教育与疏导工作。平时，辅导员在办公室进行谈心谈话，学生可能会处于一种自本人保护的状态，不能完全做到真情流露，表达自己的真实想法。所以，辅导员一定要走进学生宿舍，深入学生生活，了解学生在宿舍里的学习生活状况，发现宿舍存在的问题。在学生宿舍里，辅导员可以更好地拉近与学生之间的距离，可以第一时间发现宿舍的安全隐患，可以觉察出宿舍存在的矛盾和问题，只有深入到宿舍第一线，才可以了解学生最直观的问题所在。

（二）关注学生心理状况，真切关爱学生

小琳与舍友爆发的激烈争吵归根结底是宿舍成员长久以来积累的矛盾由于某个触发点突然引爆。因此，作为辅导员需要及时与同学们进行沟通了解，关注同学们的心理状态，如果能在前期发现他们之间的矛盾，并通过组织多样的活动和交流促进同学们之间的亲密度和人

际关系，就不会让宿舍“小矛盾”演变为“大麻烦”。如何正确处理人际关系是当下大学生亟须学习和解决的问题。“00”后群体具有本人意识强、表达欲强、生活以自我为中心等特点，在大学校园的集体生活中，易发生人际矛盾或冲突，因此，辅导员要更加关注大学生心理健康教育问题。辅导员应充分利用QQ、微信、微博等网络媒介普及宣传大学生心理健康知识，组织心理健康团辅活动、心理健康沙龙活动、心理健康品牌特色活动、宿舍联谊活动等，提高同学们对心理健康的关注度，引导他们主动参与其中，化解同学之间的心理紧张，使学生感受到集体的温暖；在培养心理品质的同时强化学生的思想道德修养，引导学生理性看待学习生活中遇到的思想困惑问题。

（三）尊重个性，因材施教

每一个学生都是一个独立的个体，每一个学生都会有不一样的烦恼。辅导员在教育学生过程中应根据学生的气质、性格特点等，在工作中具体问题具体分析，这样才能把工作做好。例如，对于自卑的学生，辅导员切忌公开指责，要加倍关怀和爱护，鼓励学生勇敢面对现实；同时侧重进行“一对一”的帮扶，要与学生平等交流，“一对一”地帮助其解决实际问题，这样不仅有利于赢得学生的信赖，更有助于问题的解决。对于处在低谷的学生，应该多从鼓励自信心的角度去开展工作，多给学生提供可以提高自信心的机会，让每个学生都有施展自己才华的舞台。

（四）培养骨干，朋辈引领

辅导员在用好宿舍长、党员、班团干部等骨干力量时，可采用宿舍包干制或结对联系等方式，确保任务明确，措施到位，责任到人，通过学生骨干及时掌握宿舍内学生的信息和动态。同时注重在实践中培养学生干部，提升学生干部的政治品格与能力素养，做到关键时刻站得出来，顶得上去；同时加强测评考核机制，真正发挥学生干部“为学生服务”的角色职能。

（五）加强家校联动，共促学生成长

良好的家校沟通，有利于家庭和学校教育产生合力，有助于全面了解学生，能更好地解决教育过程中存在的问题。辅导员应加强与家长的沟通联系，及时通过电话、短信、微信、QQ等形式告知家长其子女在学校的具体表现和存在的问题，督促家长加强对子女的教育与管理，同时深入了解学生成长经历，追根溯源；争取家长的充分配合，形成教育合力。

（六）重视归纳总结，提升工作经验

辅导员在处理众多日常事务时要注意总结归纳，通

过对事件的处理，总结其中的利弊得失，提高辅导员工作的业务水平，增强自身的职业素养，对今后的工作进行思考并且不断总结得到经验启示，这样才能做好学生的思想引路人。首先，保持高度的政治性。政治性是辅导员工作的根本属性，辅导员要坚持不懈以习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人。其次，夯实学生日常事务管理能力。辅导员要不断提高自身的管理水平，抓住工作的主要矛盾，善于工作总结，在日常的工作中积累经验、摸索规律，把工作做实做细。同时，放低姿态，深入到学生集体当中，深入宿舍、深入课堂、深入操场，积极主动地了解学生、关爱学生，用心用情，只有打动学生，才能影响学生，从而不断夯实学生日常管理能力。再次，增强使用新媒体技术技能。辅导员要着力增强使用新媒体技术的能力，能够熟练掌握新媒体技术把学生的思想政治工作运用到各项工作中。通过微信公众号、QQ群、微信群、网络视频直播等多种方式融入学生的网络环境中，及时掌握、研判学生的网络思想动态以及网络舆情。最后，提高突发事件应对能力。应对学生突发事件是辅导员的工作职责之一，辅导员必须不断强化自身应对学生突发事件的处理能力。

五、总结

做好学生日常事务管理工作是高校辅导员的职责，其中引导学生构建和谐宿舍关系也显得尤为重要。在处理时需要采取综合的解决方法，重视预防与教育工作，统筹协调多方资源，才能更全面彻底的发现问题、解决问题。如何更好地解决宿舍矛盾问题，用更加合适的方式、学生更容易接受的方式为学生排忧解难，还需要勤思考、强创新，不断地进行探索。

参考文献

- [1] 李晓轶. 高校宿舍文化育人的价值、实践及实施路径. [J]. 宿州学院学报. (2023.8)
- [2] 杨毅. 杨海涛. 谌爱群. 基于新媒体视角探究宿舍矛盾解决新路径. [J]. 齐齐哈尔师范高等专科学校学报. (2023.4)
- [3] 陈信冰. “三全育人”视域下构建大学生和谐宿舍人际关系研究. [J]. 国际公关. (2023.7)
- [4] 仇丹红. 简析高校辅导员如何处理学生旷课事件——辅导员工作案例分析. [J]. 劳动保障世界 (2019.2).
- [5] 叶懿蛟. 大学生宿舍矛盾处理案例分析. [J]. 佳木斯职业学院学报. (2023.6)