

# 高校辅导员应对校园危机事件的思考

## ——以一则女生宿舍矛盾事件为例

夏丹

宿迁学院 文理学院

**摘要：**校园危机事件处理的效果影响着在校大学生的人身安全，校园稳定、学校各项工作的开展以及学校的社会声誉。笔者以处理一起女生宿舍矛盾为例，深入思考高校辅导员应对校园危机事件的有效做法，对应对校园危机事件提出了切实可行的举措。

**关键词：**高校；辅导员；校园危机

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6288.2024.09.110

### 一、案例概况

蔡某，女，大三学生，该生向辅导员反馈，因个人与同寝室蒋某作息不统一，发生了口角与肢体冲突，强烈要求更换宿舍。辅导员约谈冲突双方，了解冲突过程以及双方之间的矛盾点，对于双方武力解决矛盾的不理性行为进行了批评教育，并对双方矛盾进行调解；调解过程中，蔡某突然情绪激动，浑身抖动，语无伦次、表现出极度的恐惧、害怕。面对突发情况，辅导员迅速将冲突双方分开，对蔡某进行单独约谈。深入了解后，是因为2个月前宗某（同寝室另一名女生，与蒋某关系较好）拍摄了一张蔡某在宿舍只穿内衣的照片，并发到了宿舍4人的QQ群内，蔡某一直担心舍友（宗某、蒋某）手机内仍保存自己的照片，害怕照片会被网络传播，心理压力巨大，所以蔡某对宗某、蒋某在宿舍舍内的一些不当做法，如不打扫卫生、就寝时间吵闹等行为很排斥、但由于照片事件，其敢怒不敢言。照片事件蔡某未对班级其他人以及其父母反映过，一直独自承担心理煎熬并出现了失常行为。辅导员针对照片事件与蒋某、宗某进行沟通，核实事情真伪。两人表示确实存有此事，但是表现的云淡风轻，不屑一顾，这说明两人没有意识到该事件的严重性以及自己的行为对蔡某造成的伤害。

### 二、案例处理与分析

（一）案例定性：该案例表面是一起宿舍矛盾冲突，深层是涉及侵犯他人隐私的违法恶性事件，如果照片被传播，必将对蔡某伤害巨大，而且蔡某已经出现了语言上异常、情绪上的不稳定，这说明极易引发校园危机事件。

#### （二）案件处理：

##### 1. 以生为本，准确预判，妥善处置

因为蔡某已经出现异常的行为举动，很可能发生校

园危机事件。秉持“以生为本，安全至上”的原则，辅导员陪伴蔡某左右，引导学生打开心门，竭力安抚其情绪，确保其人身安全，并防止事件扩散与升级，避免对其引发再一次的负面影响。告知蔡某遇到这种情况，恐惧担忧的情绪是正常的，现在辅导员知道了，绝不会置之不理，相信老师一定会成为其最坚强的后盾，对于伤害他的舍友，一定会严肃处理。

单独约谈过错方宗某、蒋某，核实蔡某所说的照片是否存在，有无被传播扩散的情况。经谈话，发现照片已被删除，除了在宿舍小群外没有被再次传播。对宗某、蒋某进行严厉批评教育。告知宗某、蒋某，依据我国法律相关规定，学生在宿舍拍照片发到群里的，如果照片是他人私密，并且未经他人同意的，属于侵犯隐私权的行为。虽然本身无恶意，但对蔡某造成了一定的心理伤害，需要积极配合老师做好蔡某的安抚工作，请求蔡某原谅。对于蔡某反映的两人在宿舍吵闹、不打扫卫生等不当行为，核实真伪，依照《学生手册》管理规定，其二人行为也属于违反学生宿舍管理规定，就二人对该事件的悔错态度，需要进相应的校级处分。

帮助三位同学分析问题症结所在，架起沟通的桥梁，前期三人没有就此次事件有过充分的沟通和交流，彼此有矛盾也没有敞开心扉去及时化解，才导致了矛盾升级，最终差点酿成危机事件。找到蔡某的好友共同进行劝导，发挥朋辈“知心人”作用，让蔡某感受到老师、同学对她的重视和关心，尽可能帮助蔡某平复负面影响。鉴于现实情况，暂时调整蔡某的寝室，让其搬到好友宿舍，方便及时了解蔡某心理情况。

##### 2. 及时汇报，联系家长，部门联动

向学院分管领导汇报该事件的具体情况，鉴于蔡某心理方面反映出的问题，联系学校心理健康教育中心，

请专业心理咨询老师对蔡某进行心理评估与咨询服务,尽可能帮助蔡某缓解恐惧、焦虑情绪以及应激、人际交往专题的指导。经专业心理咨询,蔡某恐惧、负面情绪得到缓解,愿意配合学院处理该事件。联系三位同学家长,具体告知该事件原委以及已经实施的处理方案,消除蔡某家长的顾虑与担忧。对于宗某,蒋某家长要明确告知自己孩子违规违纪行为的严重性,家校形成合力,对二人进行批评教育。针对学生、家长联系情况,做好文字记录,向学校进行书面汇报。蔡某家长知晓学院在积极处理该事件,并且联系蔡某,发现其目前情绪、心理等问题得到缓解,对学院积极作为表示认可,但要求对过错方进行严肃处理。宗某、蒋某家长愿意接受学院对孩子违反学校宿舍管理规定给予的处理建议,并主动联系蔡某家长表达歉意,希望得到蔡某及家长的谅解。在辅导员的调解下,双方家长达成和解,并支持学校的处理决定。

### 3. 持续关注,监控舆情,加强教育

持续跟踪该事件进展,辅导员与蔡某定期谈心,缓解照片事件对其产生的负面影响,并提供心理上的支持。对于三人之前的矛盾进行调解。宗某、蒋某就照片事件、宿舍矛盾真诚向蔡某进行道歉,并用实际行动取得蔡某的原谅。在辅导员的指导下,拟定宿舍公约,就寝室卫生、作息等进行制度规范与约束。充分发挥班级班干部的纽带作用,根据现实情况,让班级女生生活委员入住该宿舍,配合辅导员进行宿舍矛盾调解并每天反馈宿舍相处情况。在危机化解后持续关注蔡某心理状况,进行跟踪心理评估,心理辅导等;同时把握舆情敏感期,要密切关注网络舆情及学生思想动态,发现不良影响,及时控制,避免话题再次发酵。在班级组建以学生干部为主体的舆情监测队伍,既有效地控制了不良舆情扩散,又在班级中形成正确思想导向。

该事件处理后开展法律法规、大学生心理健康、人际交往、集体意识相关主题教育活动。首先,加强大学生法制教育。教导学生增强法律意识,成为法律的守护者、以法维权的践行者。辅导员引导学生,当遇到自己合法权益受到侵害时,敢于运用法律武器保护自己,捍卫自己的权利。

其次,加强大学生心理健康教育。当代大学生普遍存在生活方式不够健康、心理自我调节能力差,抗压耐挫能力不足等现状。所以要注重培养学生积极阳光的心态,增强克服困难的信心和调整机体平衡、负面情绪的

技巧,教会他们使用积极的心理防御机制和心理调控方法,减轻挫折感,提高耐受力。

最后,提升人际关系处理能力尤其是宿舍人际关系处理。宿舍是学校内最小的单位,也是学生日常生活最重要的场所,但是00后因为生活习惯不同、性格差异、家庭经济差距等多种因素,宿舍矛盾冲突时有发生,处理不当,极易发生严重的危机事件。所以辅导员要帮助学生提升人际关系处理能力,在日常实践活动中利用分组、分享性课堂活动等形式,有目的、有意识地增加学生人际交往体验,学会与人相处的技巧。

### 三、案例启示——辅导员应对危机事件的思考

所谓校园危机,是指在事先未预警的情况下围绕学校发生的,可能直接或间接威胁到学校正常的教育教学秩序,并会带来不良后果(比如:伤害学校师生,破坏学校教学设施,损害学校形象和声誉等等),而以学校现有的人力与资源难以立即有效解决的紧急事件。

近年来,高校危机事件发生的概率逐年增加,危机事件能否妥善处理关乎高校校园稳定、学生生命安全、学校各项工作的开展以及高校社会声誉。而作为学生工作一线的辅导员,我们身兼重任,扮演着校园危机事件“消防员”的角色。在应对危机事件中,辅导员应该秉持如下原则:

#### (一) 秉持最快原则,以生为本,化解危机

校园危机事件处理的最大的难度来自于事件本身的不可预估性,事件发生的地点与时间不可控制性,事件发生的恶劣性与破坏性。所以面对校园危机事件,辅导员要秉持最快原则,做到两个第一:“第一时间”赶到现场,坚守岗位、兢兢业业,绝不推卸责任、擅自离岗,要把影响学校和社会的危险因素消灭在萌芽状态,把事情控制在校内,防止事态扩散、造成不可逆结果。“第一时间”向上汇报,因为校园危机事件往往涉及学生生命安全等重大命题,所以要以生为本,及时向学工领导、学校保卫、公安等部门汇报真实情况,调动一切可以运用的资源,多方联动,化解危机。对于学生家长,也不能隐瞒,必须如实交流信息,避免家长了解信息滞后,形成与学校的对立面,形成阻力。

#### (二) 秉持制度原则,共享信息,多方联动

校园危机事件处理是一个系统工程,需要学校各部门之间相互联动、紧密合作。危机事件处理的结果,是一所高校管理是否成熟的标志,也是考验辅导员业务水平的一项重要准绳。高校要牢固树立校园安全观,建立

危机管理机制, 组建危机应急管理小组, 明确各个成员的职责, 确保遇到危机事件各部门不扯皮、不推诿, 形成多方联动, 协同合作的积极局面。辅导员应对待校园危机事件的理念应该是“一分应对, 九分预防”, 所以在学生日常管理工作中, 要秉持制度原则, 任何事情都要做到有章可依、有章必依, 做到防微杜渐。

危机事件发生之前, 辅导员要深入学生中, 努力成为学生的知心朋友, 这是开展思想教育的基本步骤和方法。热爱学生, 把握学生的需求; 倾听学生的心声, 照顾到青年学生的特点, 知晓学生的能力; 帮助学生以情感人, 真心地关心学生, 帮他们克服各方面的困难。关注特殊学生(如学困生、思困生、心困生、情困生、家庭经济困难学生等), 加强学生宿舍管理工作、网络思想工作, 掌握学生的思想动态。辅导员尤其要加强学生干部培养, 加强学生干部对危机事件的识别能力与责任心, 充分发挥班级党员、学生干部的先锋模范带头作用, 积极主动关注班级同学思想动态, 人际交往情况等, 做好信息收集, 信息反馈。能够在危机事件发生时积极发挥自身作用, 积极引导, 使辅导员的工作对象转变成工作力量。

危机事件发生之前, 高校辅导员要防患于未然。在平时, 需要进行系统的专业培训, 丰富理论储备, 运用心理危机预防和干预等理论开展实践工作, 加强在沟通方法和技巧方面的培训, 以便在危机事件出现后与当事学生进行高效沟通。在平时, 多与资历深的心理专家进行沟通, 也可以与学院的心理辅导教师进行沟通, 运用科学的方式对存在心理问题的学生进行准确的心理评估, 并根据评估结果进行分析, 为后续开展学生教育引导工作打好基础。做好心理筛查, 面对心理问题较严重的学生进行一对一访谈, 建立问题学生心理档案, 实现“一生一策”。对于心理异常的学生及时联系院系负责心理健康的专业教师进行针对性心理辅导。与家长、问题学生好友保持密切联系, 必要时请家长到校陪读。

### (三) 秉持公开原则, 持续关注, 控制舆情

危机事件处理过程中, 辅导员要秉持公开原则, 将事件处理调查情况面向事件相关人员、关注事件的其他人员、上级领导以及学校其他部门进行说明, 防止事态蔓延, 信息被谣传、误传。大学生猎奇心理严重, 对于目睹的事件的某个片段会产生无限猜想, 借助网络发表个人的看法, 尤其是一些敏感话题会在网络迅速发酵。所以辅导员在第一时间进行应急处理后, 仍要持续关注相关人员心理状态, 尤其需要关注网络相关事件信息,

避免造成舆情, 影响校园安全稳定, 教学与生活的正常秩序。首先, 高校辅导员要有居安思危的意识, 当危机事件出现的时候, 广大学生普遍感到无所适从, 不知所措。这就要求辅导员必须具备“居安思危”的忧患意识, 避免在危机事件来临时, 方寸大乱。其次, 辅导员也要提升自身网络媒介素养、舆情研判能力, 提升对负面信息的预警和应对能力。发现问题拒绝鸵鸟思维, 要第一时间发声, 摆明观点, 防止舆情扩大。再者, 建立网络舆情队伍, 各班级选拔各自的网络信息员, 培养他们预警、研判、应对舆情的能力。

### (四) 秉持闭环原则, 深入思考, 及时总结

危机事件结束后, 不管结果是好是坏, 辅导员都要进行及时总结。回顾思考危机事件中的每个细节, 对危机事件产生的本质、原因、处理过程与经验启示进行总结, 形成闭环。一是总结事件处理过程中是否存在班级管理漏洞, 如果确有疏漏, 一定要及时整改到位。二是总结危机事件处理是否存在改进的方面, 比如危机事件的发生是否早有苗头, 是否做到发现及时, 处理及时; 与各部门、家长沟通是否顺畅、高效等; 三是总结危机事件处理的有效做法, 辅导员要养成撰写辅导员工作案例的良好习惯, 工作案例中通过理论与实际的结合, 能够针对性地解决危机事件的普遍性问题, 提高思想政治工作的质量和水平。这样不仅能够展现出辅导员的学生工作理念, 也能展现出辅导员解决问题的方法和策略, 为以后的工作与其他辅导员工作提供借鉴与参照, 从而提升学生工作队伍的实际工作能力。

### 参考文献

- [1] 刘佳. 大学生宿舍矛盾案例分析 [J]. 高校后勤研究, 2020(08): 25-26.
- [2] 段虹伶. 高校危机事件中的应对能力及大学生心理危机干预研究 [J]. 科技风, 2020(11): 221-222.
- [3] 周杨. 大学生宿舍矛盾的处理对策思考 [J]. 产业与科技论坛, 2022, 21(3): 221-222.
- [4] 周明洁. 宿舍人际关系问题心理咨询一例 [J]. 校园心理, 2019, 17(3): 240-241.

作者简介: 夏丹, 1985年2月, 女, 汉族, 江苏省徐州市人, 硕士研究生, 宿迁学院文理学院辅导员, 副教授, 研究方向: 思想政治教育。

基金项目: 2023年度江苏高校哲学社会科学研究项目“运用大数据提升辅导员谈心谈话针对性和实效性的研究”研究成果(项目编号: 2023SJSZ1398)。