

艺行辅导员工作室之大学生宿舍矛盾案例分析

梁海萍 李漫姬 高瑾 罗婷 郑学才

广西民族师范学院

[摘要]艺行辅导员工作室以紧紧围绕“立德树人”的根本任务开展辅导员育人工作,本文以某宿舍矛盾为案例展开艺行辅导员工作室成员集体研讨分析案例,判定案例的属性,要解决的关键问题,处理工作的过程,工作的方法,工作的效果,总结与反思;为高效管理学生日常事务作出经验总结分享。

[关键词]大学生;宿舍矛盾;案例分析

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.08.507

1 案例描述

某寝室女生宿舍发生宿舍吵架事件。第一个问题:当事人A同学就当天下午班级汇报演出需要购买服装费用意见不合的事情打电话和其妈妈抱怨待在学校种种不满,并在电话当中说了舍友的不是。第二个问题:此时,舍友提醒A同学值日倒垃圾,并把柜子挪好,不要挡住出入口;但都表示和她无关,并拒绝挪好柜子。第三个问题:室友准备睡觉,但是当事人A同学此时还在床上大声放歌,室友提醒到休息时间请关掉音乐也不予以理睬。第四个问题:此时当事人B同学从厕所出来听到C同学叫帮忙一起移动柜子且在不知道前面他们已经发生口角的情况下挪动了其柜子的方向;遭到当事人A同学针对性只对B同学的谩骂,并放话说有本事叫人打她,并推搡当事人B同学,进行了激烈的争吵。争吵过程中要求当事人A同学当场道歉这件事情就算过去了,但是A同学坚决不道歉。生气中的B同学拨通了其家长电话,要求家长带人过来到学校。第五个问题:第二天早上学生家长到达学校门口,要求对峙A同学,解决问题。

2 案例属性

通过了解事情的来龙去脉分析得出该案例属于由于班级服装经费问题,人际交往问题引起的宿舍矛盾处置案例。其本质属性有以下几点:人际关系处理问题、情绪问题和心理问题。

3 解决关键问题

一班级建设问题,二宿舍文化建设问题,三大学生人际交往教育问题,四大学生心理健康教育问题。抓住关键问题在工作的过程中,工作的方法上以及所要达到的效果上解决实际问题,反思总结经验提高个人职业素养。

4 工作过程

阶段一:与已到校外家长和學生进行沟通交流,解燃眉之急

在学院领导—辅导员—校保安三级联动管控下在校门口进行了座谈。关心问候安抚学生、家长的情绪,遵循先听学生及家长的诉求,掌握学生的思想动态和实际的期望结果,从根源上处理问题。沟通注意方式方法,防范于未然造成事态严重,防止家长直接私自闯进校门口找当事人A同学发生肢体冲突,造成人身安全问题。最后学生家长同意先行离开学校返回家中待学院调查整个事件原委后作出相应的处理。

阶段二:约谈学生,了解事情原委

学院领导和辅导员一起对学生谈心谈话,全面了解,找准问题症状。一是因为班级里面汇报演出服装经费意见不合的事情造成班级里面同学之间有隔阂,班级氛围尴尬紧张;导致回到宿舍后大家寝室同学之间的关系氛围尴尬紧张。二是因为当事人A学生与其妈妈打电话抱怨这个事情且口吐脏话使其寝室同学对号入座了,引起舍友情绪的不满但是没有吵架。三是舍友提醒宿舍值日轮到A同学,但拒绝值日。四是由于搬柜子事件引起宿舍同学间的吵架事件,争执中舍友之间提出了双方不对之处且就不对的地方进行了道歉,但唯独当事人A同学和B同学相互之间谁也不肯先低头认错道歉,反而是言语攻击挑战B同学有本事打电话叫家长来。

阶段三:与家长联系并了解学生基本情况,寻找工作突破口

根据教育学观点,要掌握教育对象的复杂性,理清深层影响因素和个人具体情况。辅导员从学生档案工作台帐中查看了A同学和B同学的个人资料,以及分别给两位同学的家长打电话进行反馈问题,沟通交流,解决问题。从中了解到A同学是离异家庭,从8岁起就跟着妈妈一起到继父家中生活,从小就十分宠爱孩子,对孩子的要求尽量满足,养成了比较自我的个性。B同学的家中情况,吵架前两个月时间,该同学请假了4次,每次都需要请假5天左右时间;原因是因为家里的父亲病重住院需要人照顾且家是贵州的比较远,妈妈是环卫工人,需要正常上班挣钱支付父亲的医药费,不能离职全身心照顾父亲;而后其父亲在10月中旬时去世。从中深入了解到两位同学的家庭背景,生活背景,个人经历,性格特点,学习状况,个人爱好等,全方位掌握同学们的基本状况,把握工作开展方向,确定宿舍问题所在,寻找工作突破口。

阶段四:辅导员走访学生宿舍,召开宿舍座谈会

辅导员走访了学生宿舍,召集该宿舍全体成员进行座谈会展开批评与自我批评教育,并分享人际交流对成长和发展的意义。第一要将心比心,设身处地地为他人着想。用孔夫子的话来说,叫做:“己所不欲,勿施于人。”第二,不要抱怨别人,更不能苛刻地对待他人。周恩来“严于律己,宽以待人”的座右铭很值得我们效仿。且谚语又说:“忍一时,风平浪静;退一步,海阔天空”说的也是这个道理。通过引经据典,引导教育学生良好沟通交流的必要性。

阶段五:召开主题班会,以促进沟通增强信任感

牢固把握矛盾根源,协调认知差异,统一目标,建立

信任感,确立责任内容。深化教育引导,召开主题班会,推进人际交往能力促进学生和谐友爱,建设良好班风。召开了“从心开始”主题班会,会议议程一由辅导员就近段时间班级里面汇报演出的各项事情进行了梳理,就突出问题服装经费意见不合一事重新听取班干委员及同学们的意见,最终经过全体同学一致意见以班级全体支出经费平摊,小组个人表演节目平摊。议程二辅导员再次强调了班集体的班干在处理班级体各项事情一定要综合听取同学们的意见,不能带有小集体小团体以多胜少的做法,明确班干部的责任与义务。议程三班干每人就班级最近情况进行汇报总结并作出反思改进。

阶段六:保持持续关注,注重信息反馈

重点关注关心A同学和B同学的日常生活和思想动态,两位同学的家庭背景各异,一位是离异家庭,一位是刚失去父亲不久的单亲家庭,性格,情感上的变化差异较大。A同学性格较自我为中心,心直口快,脾气较暴躁;B同学平时为人温和,乐于助人,稍微内向,在承受失去亲人的痛苦以及受到同学的言语攻击下心灵是及其脆弱的。辅导员要因人而异,对症下药,及时关注关心。注重信息反馈,形成线下宿舍好友一宿舍班干一班级班干一学生班导一辅导员关注一家长沟通多级信息反馈机制,确立班干部情况报告机制,宿舍走访,家校联系;线上关注学生的QQ微信微博抖音号的动态,个体关注和集体关注该宿舍学生后期的学习和生活状况,及时调整教育引导方式方法。

5 工作方法

一与学生谈心谈话,了解具体情况,安抚学生情绪,关心学生身体情况。最后把矛盾双方叫到一起加深交流,消除误会,彼此让步,解决问题。

二多级联动教育借力,多与家长沟通,宿舍成员沟通,班干沟通等多方沟通,早发现问题、早解决问题。

三由个体到群体,从认知到行为,开展主题班会,加强学生的人际交流能力,让学生学会与自己的负面情绪握手。

五线上线下利用好新媒体,为同学们推送相关的网文,提供大学生解压正确方式方法,同学之间人际交往的方法,与预防人际矛盾的方案。

6 工作效果

一遇事立马判断轻重缓急,第一时间向上级领导汇报情况,第一时间赶到现场把控局面,预防后续事件发酵成大问题。在此事件中首先得以解决了与家长沟通并劝解了家长返回家中,防止了家长与当事人A同学的直接冲突,避免了有可能发生的打架事件而引起学生的人生安全问题、后续更大心理阴影等问题。

二倾心共情沟通,了解到整个宿舍发生矛盾的事委。一解决了班级同学由于汇报演出服装经费问题,通过“从心开始”主题班会引导同学们正确对待集体生活与学习。二引导矛盾宿舍成员反省反思,换位思考,认清对错,就各自不妥

之处向当事人道歉;最终寝室同学与A同学进行了相互道歉,且A同学在班会上作出了此次事件的检讨,并向B同学写了道歉信和当面道歉,由于对其B同学的家长也进行了言语攻击,也同时写了道歉信至B同学家长表达歉意。B同学就没有经过A同学的同意协助其舍友搬动A同学的柜子,向B同学深刻反思自我并向A同学作出道歉。

三通过后续多级信息反馈机制,间隔时间与双方面谈的结果来看,双方未再发生矛盾。同时,辅导员也通过多次召开班会的形式引导同学们班集体要团结协助,有事好商量,采取民主形式公开征求大家一致意见,要找到自我合适的解决个人压力情绪问题,树立正确的人际交往关系处理态度。

7 总结反思

一关注关心学生日常事务。期初开学要做好该学期班级学生的工作台账,包括工作内容,时间,地点,注意事项,提前预判各事务会出现的问题,开展班级会议强调主题内容。发现问题早预判早预防早介入防止发生后一系列的问题。

二亲近学生,走向学生,走进课堂教室关心问候学生学习情况,走进学生宿舍关心日常生活情况。加强到班级干部、宿舍长的教育,在班级同学思想、情绪状态有情况,有苗头,有矛盾的时候没有一个同学马上汇报辅导员及时处理。加强做好走向学生走进学生关注关心学生服务学生方可做好学生的思想政治教育引领工作,做好育人管理工作。

三设计开展有特色的主题班会,比如“班级学风建设”主题班会,“学会感恩”主题班会,“雷锋精神”主题班会,“人际交往”主题班会课,“共建文明宿舍”主题班会,“共建文明校园”,“我的理想”主题班会,“心理健康、人格更美”等主题班会。营造班级和谐氛围有利于良好班集体的建设,强化班会主题的目标,全面教育引导大学生成为德智体美劳全面发展的当代大学生。

四区别对待个体差异性同学,掌握单亲家庭孩子的数据统计。对于此类单亲学生掌握各班单亲家庭学生人数,建立心理档案,了解单亲的原因,并熟悉其家庭状况,再根据每个学生心理发展的特点及其在学习生活中出现的情绪心理问题,有针对性地进行学习、生活、心理上的辅导;以便更好的排解学生情绪压力。引导教育学生理解个体之间的差异性,学会欣赏和包容他人,能够以换位思考的方式理解他人,海纳百川有容乃大。

参考文献

- [1]李芳.“三全育人”背景下大学生宿舍文化与学风建设[J].现代商贸工业,2021,42(22):73-74.
- [2]钱盼红.高校大学生宿舍矛盾案例分析及方法研究[J].青年与社会,2020(25):65-66.
- [3]李扬.大学生宿舍心理健康工作探析[J].山西青年,2019(17):240-241.