

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

姚林曼

广东工程职业技术学院, 广东 广州 510520

摘要:大学生宿舍矛盾是高校学生在校生活的常见问题, 由于与舍友关系紧张而造成心理困扰的情况时常发生。对此, 文章基于宿舍矛盾导致心理障碍问题的视角, 剖析实际工作案例, 直入问题发生的关键点, 提出针对问题发生的解决思路和实施方法, 尝试为有关的工作提供经验与启示。

关键词:宿舍矛盾; 心理问题; 高校

中图分类号: G641

文献标志码: A

文章编号: 2096-2789 (2021) 18-0158-03

DOI: 10.19537/j.cnki.2096-2789.2021.18.071

1 案例概况

崔沁(化名), 女, 18岁, 广东工程职业技术学院大一学生。在新生军训的第5天晚上, 她主动找到辅导员要求调换宿舍, 原因为她跟一位舍友都有意愿担任宿舍长, 最后通过猜拳的方式, 她获得了担任的机会, 但从那天起, 她觉得宿舍的3位舍友故意孤立她, 接电话、聊天和打游戏的声音大影响她休息, 导致其睡眠严重不足, 已有神经衰弱的征兆。谈话后, 崔沁心情舒畅, 愿意与舍友缓解关系。时隔4天, 崔沁哭着找到辅导员, 诉说她现在抑郁了, 想撞墙, 需请假几天回家看病。辅导员安抚她的情绪后, 立即联系崔沁的家长并告知情况, 经上级领导同意, 批了5天假。据舍友描述了解到崔沁性格较内向, 在班级也不爱与人交流, 平时基本独自一人, 她最要好的同学也对她个人的具体情况了解不多。在该生离校返家后的第2天, 被医院诊断为抑郁症且用药物治疗。5天假结束后, 崔沁认为自己没事, 执意返校。

2 案例定性分析

宿舍是承载着大学生最多回忆和归属感的一方天地, 有欢天喜地, 有鸡毛蒜皮的小事, 也有一触即发的矛盾。宿舍是大学的第二个家, 学生因宿舍生活、人际交往等产生的矛盾是常发而又棘手的问题, 大多是因琐碎小事而起。此案例反映的是宿舍关系引发心理障碍, 学生如何正确处理宿舍关系、如何调整自身的心理压力以及如何适应大学生活的问题, 划归为辅导员日常事务管理和心理健康教育工作职责。

3 问题关键点

(1) 从源头出发, 找到“病原”, 才可“对症下药”。崔沁从安徽转学到江门就读, 因身边多数人沟通交流以粤语为主, 语言的差异使崔沁无法融入同学圈, 常独来独往, 导致心理上封闭和以自我为中心。崔沁认为挫折是成长路上的一片荆棘地, 会把人扎伤, 会让人丢了自信, 迷失前进方向,

挫折直接影响她的身心健康发展。这些挫折导致其在处理诸如宿舍一些琐事时不懂得换位思考, 不够包容他人。

(2) 缓和宿舍问题, 着力破解矛盾所在, 提高大学生人际交往能力。舍友就是和大家一起开启大学美好生活的人。大家来自不同的城市、不同的成长环境, 聚集在同一个宿舍里, 难免磕磕碰碰, 相互磨合。崔沁的舍友性格外向, 浑身散发着阳光的气息, 但有时会口不择言, 有时“刷刷”开外音。崔沁跟舍友几乎没有交流, 常认为舍友指桑骂槐, 很快就产生隔阂。针对宿舍出现的对立问题, 应引导学生认识到任何个体都不能够脱离整个社会关系而单独存在, 要增强集体意识。

(3) 关注宿舍关系是否回归融洽状态, 创建良好的宿舍氛围。宿舍人际关系直接影响大学生成长成才, 若人际交往渠道单一, 会使学生在遇到不愉快问题时产生紧张、焦虑的情绪, 在面对问题时会有敌对、憎恶的态度, 从而损害自身身心健康。面对宿舍矛盾, 学生会带有负面情绪, 坚定自己的立场, 认为自己的评判是正确, 容易激化矛盾。辅导员应引导学生在处理问题前先平复心情, 站在对方的立场看待问题, 减少评判和偏见, 营造相互包容、相互尊重、真诚相待的宿舍氛围。

(4) 帮助学生完善自我, 敞开心扉, 调整心态, 适应大学的生活环境。如果一个人连宿舍人际关系都没有办法处理好, 那以后走出社会怎么办? 因此, 人不能孤立自己, 人生需要交往和友情, 人生要懂得塑造良好自我形象, 人生更要懂得公关。崔沁有一种自我意识, 即身为宿舍长, 相当于一家之主, 舍友应该按照她的意志行事, 但舍友的做法与她所希望的经常不一致, 导致其自身的心理纠结加重。需家校联动, 引导她正确处理个人与集体之间的关系, 学会自我接纳。面对生活中的挫折和困难, 引导她以乐观、坚强的态度正视困难。哪怕身处逆境, 心中也要充满希望。

4 解决思路和实施办法

4.1 解决思路

(1) 坚持心理健康教育进宿舍管理。坚持以生为本,

宣传心理健康方面知识,建立心理健康意识,使学生能够更正确地认识自己,懂得如何更好地释放压力。宿舍是学生的“家”,学生在外有负面情绪时,一般都是回到宿舍里发泄。因此,学校要在规范宿舍管理、优化宿舍环境的过程中正确、有效地融入心理健康教育,及时掌握学生的第一手资料,调试和缓解学生的心理压力。不然,学生的负面情绪积累渐多,就容易成为学生心理问题的根源。要使心理健康教育进入宿舍管理,建立《大学生心理健康教育与咨询制度》《家校联动制度》《宿舍矛盾处理方法》等,从制度和方法建设上积极引导促进学生健康成长,避免宿舍矛盾引发学生心理障碍问题。

(2) 坚持心理健康教育进宿舍服务。2011年3月,全国大学生心理健康教育工作会议印发的《普通高等学校学生心理健康教育工作基本建设标准(试行)》(教思政厅〔2011〕1号)中提出,发展型、差异化、全覆盖的心理健康教育服务进大学生公寓。在宿舍服务全覆盖的基础上,以积极心理学为指导,结合学生的心理需求特点,在宿舍区域配套服务场地融合心理健康教育项目,恪守“身心灵”为一体的服务理念,开展个体行为训练活动或个体咨询,促进宿舍服务过程中有序开展各项文化活动的建设,扩大学生受众人数和活动的影响力,在宿舍服务上给学生提供便捷化、生活化的心理健康教育。

(3) 坚持解决心理问题与实际相结合。马克思曾说:“一步实际行动比一打纲领更重要。”在为学生办实事中贯穿心理健康教育会功必倍之。如果只用理论说教的方式进行教育工作,不易让学生共情,可能会使学生更加厌恶,而应该帮助学生解决实际问题,拉近学生和思想政治教育者的情感,增进师生间的心理距离。如今,信息化时代下,学生面临的实际问题更加多元化,学生的心理问题需长期关注,想学生所想,急学生所急,切实解决学生问题。另外,为提高学生心理素质,促使学生主动寻求帮助,可以引导学生积极参加院系组织的心理知识讲座、各种心育活动,科学地引导他们走出思想认识的误区,走向成熟,迎接新时代的挑战。

4.2 实施办法

(1) 分别谈心,了解矛盾源头,与学生感同身受。对于疑似“受害者”崔沁,作为思想政治教育者,在处理问题前需全面了解学生间矛盾发生的起因和过程,不能轻易下结论谁对谁错。如果只是为了单方面平息事情,满足崔沁情绪激动的要求,就达不到解决宿舍矛盾的预期效果,极易再次爆发宿舍矛盾。在当今互联网时代背景下,学生受多元文化的影响,极易以自我为中心,面对矛盾只站在自己的立场和角度去看待问题,受到挫折不愿意倾诉,不想办法舒缓自己的心情。日积月累,哪怕是微乎其微的事情,学生自身固执的偏见所释放的负面力量都能转化为宿舍矛盾激化的导火索。因此,要顺利解决宿舍矛盾,就要顺藤摸瓜找到矛盾源头,才能一步步梳理出问题所在。同时,

学生诉说时情绪会激动,会哭,认为自己很不幸,因此要耐心倾听学生的描述,与学生感同身受,体会学生真正的诉求。辅导员在与崔沁宿舍成员的分别谈话中,结合自身读书时期所见所闻,分享了一些曾经自己觉得难受和开心的事情,谈及自身对所经历事情的处理方法和体会。通过辅导员的亲身讲述,能够让学生感同身受,从而缓解学生内心的排斥感,体会相同的人生感受,激起心灵上的共鸣,从而获得期待的谈话效果。

(2) 迂回调解,选派助班进行劝说。心理问题的干预前提是取得信任,而有心理问题的学生,其本身内心较为脆弱和敏感,擅长伪装自己的情感,不易暴露。但朋辈之间更能取得信任。每个新生班级有两位助班,因此辅导员给两位助班分派任务,让她们分别多次找崔沁同学谈心及到宿舍座谈,让她们在自由、放松的环境下畅所欲言,更深入地展示自己的内心世界,充分地、无拘束地发表自己的意见,表达心里想法,化解矛盾。宿舍是舍友之间和谐、安宁的家,所谓“金无足赤,人无完人”,宽容、友爱对于建立和谐的宿舍有着深重意义。助班的劝说让学生明白宿舍生活记录着笑容与烦恼,见证着朝气和执着,在微型“小社会”宿舍里,要以平和、平等的心态对待所有人,注意个人卫生和言行,严格遵守宿舍的规章制度,不搞“小团体”。

(3) 召开“圆桌会议”,理清矛盾所在,重归于好。调解宿舍矛盾需要把宿舍全体成员召集在一起进行当面调解。将4个人召集在一起开诚布公地把事情说明白,打开互相的心结。让学生讲述“我心中的室友”“寝室的故事”,以此来加强交流,增进感情。召开“批评与自我批评”座谈会,使学生虚心接受他人的批评意见,了解自身需改进的地方,以便今后有针对性地改正。学生当面提出问题,能够保证问题的真实性,更有助于商讨解决的方法。在对开展的一对一谈话辅导中,指出大家好的方面,并引导其懂得换位思考,包容他人的不同生活习惯,懂得克制自己的冲动行为,做到共建文明、和谐的宿舍环境。在谈话中,使学生意识到宿舍生活存在的问题,使其对大学集体生活有全新的理解,从而能够在心理上基本认同宿舍就是“家”的理念,对他们动之以情,晓之以理,导之以行。

(4) 家校联动,成就自我。学生的成长道路上需要家长的陪伴和指引。辅导员主动联系了崔沁的家长,建议家长周六日有时间多到清远陪伴她。家长也意识到陪伴对孩子的心理健康很重要。周末或假期,只要有时间,家长都会到清远陪崔沁,平时也时常联系崔沁,引导崔沁走出心理的困境。辅导员也重点关注崔沁的感受,崔沁返校后,虽也多次提出换宿舍的问题,而且想借着转专业的方式换到别的宿舍,但经过辅导员与家长的共同努力,崔沁慢慢地找到归属感,体会到了安全感。一个月后崔沁停止抑郁用药,睡眠质量也开始好转。崔沁学会了与人相处,在大学里结交了一些好伙伴,成就了无悔的大学生活。

5 经验与启示

(1) 兼听则明, 偏听则暗。宿舍成员的家庭背景、成长环境、所见所闻、社会经历等都不同, 看待和处理事情的格局也不一致, 个别学生比较注重个人利益, 集体观念比较淡薄, 生活中难免会产生矛盾。学生找辅导员反映问题时, 辅导员不能仅凭一家之言就判断谁对谁错, 原因是个别学生为了达到自己的目的, 会说出“善意”的谎言, 因此要倾听同学之间的不同声音, 全面分析事实真相, 要理性平和地从根源上指引学生认识自己、了解自己, 找出自己存在的不足。思想政治教育者要不断地深入学生群体, 如通过进宿舍、进课堂、进活动现场等方式, 与学生谈心谈话, 掌握学生在校的动态, 了解学生的性格特点与平时各方面的表现, 解析学生面对挫折的处理方法, 及时给予学生可行性的帮助和建议, 让学生在学校有归属感、集体感和安全感, 将大事化小、小事化了。

(2) 闻道有先后, 术业有专攻。“00后”学生思维活跃, 有个性。学生利用便利的互联网获取丰富的知识, 拓展知识面, 塑造独立人格。同时, 学生问题越来越隐蔽, 思想政治教育者需第一时间鉴别出学生存在的问题, 提早做出干预。因此, 思想政治教育者要不断提高专业素养, 增强业务能力, 懂得如何筛查学生常见问题并完美解决。另外, 也要注重班干部的培养工作, 让班干部成为辅导员的得力助手, 及时向辅导员反映班级情况和学生问题。此外, 以月份为单位, 每月组织宿舍单位的丰富多彩的文体文化活动, 如“我秀我宿舍”“宿舍K歌赛”“定点接力投篮”“智

者交流棋类”“电竞游戏”等比赛活动, 以赛促学、以赛增友谊, 加强舍友间的头脑风暴交流和团队合作意识, 营造温馨和谐的宿舍氛围。同时, 注重网络思想政治教育阵地, 获取学生的最新动态。

(3) 家校联动, 攻坚克难。教育就好似一只凤凰, 学校和家庭分别是凤凰的两翼, 只有两翼共同配合, 凤凰才能翱翔。透过家校联动这扇窗, 能看见学生健康成长的满园春光。家长是学生的第一位老师, 学生在校期间出现一些问题的源头多为家庭, 家庭力量对处理学生问题具有促进作用。为关爱学生的心理健康发展, 可尝试邀请家长为一些宿舍活动打分, 让家长参与活动之中, 见证子女的成长。辅导员要用爱对待学生, 用心用情对待学生的每一件事, 同时也加强与学生家长联系沟通, 争取家校联动解决问题。

参考文献:

- [1] 徐伟, 束建华. 高校辅导员化解寝室矛盾工作技巧探讨[J]. 黑龙江生态工程职业学院学报, 2020, 33(5): 112-113+123.
- [2] 孙泽洋, 赵旭艳. 大学生人际关系敏感问题的个案研究[J]. 鄂州大学学报, 2020, 27(5): 75-77.
- [3] 房菁. “共情”与积极心理学在高校辅导员工作中的运用[J]. 福建教育学院学报, 2020, 21(1): 99-101.
- [4] 庄晨薇, 张茂林. “人在情境中”视角下女大学生宿舍矛盾问题研究[J]. 湖北开放职业学院学报, 2019, 32(4): 72-73.
- [5] 鲜于乐娇. 大学生宿舍关系问题研究: 以某学院学生宿舍矛盾为个案分析[J]. 吉林省经济管理干部学院学报, 2016, 30(6): 77-79.

作者简介: 姚林曼, 女, 硕士, 研究方向为思想政治教育理论与方法。

(上接第157页)

- [2] GAGLIARDI J P, RENAUD J, RUIZ A. Models for automated storage and retrieval systems: a literature review[J]. International Journal of Production Research, 2012, 50(24): 7110-7125.
- [3] BOYSEN N, STEPHAN K. A survey on single crane scheduling in automated storage/retrieval systems[J]. European Journal of Operational Research, 2016, 254(3): 691-704.
- [4] 曹雷. 自动化立体仓库系统的设计与实现[D]. 沈阳: 中国科学院大学(中国科学院沈阳计算技术研究所), 2020.
- [5] 李梦婷. 自动化立体仓库物流系统仿真与优化研究[D]. 沈阳: 沈阳工业大学, 2014.
- [6] 杜健. 基于数字化工厂的自动化立体仓库设计与仿真研究[D]. 广州: 华南理工大学, 2018.
- [7] 李志鹏. 工业机器人在仓储分拣生产线上的应用研究[D]. 济南:

齐鲁工业大学, 2018.

- [8] 张延华, 姜雄文. 基于改进遗传算法的电气设备仓库库位优化[J]. 控制工程, 2021(7): 1-2.
- [9] 杨春燕, 蔡文. 可拓学[M]. 北京: 科学出版社, 2014: 58-127.
- [10] 杨春燕. 可拓创新方法[M]. 北京: 科学出版社, 2017: 170-200.
- [11] 温树勇, 李卫华. 本体知识拓展分析树在可拓策略生成系统的应用[J]. 智能系统学报, 2014, 9(1): 115-120.
- [12] 范锐, 颜思伟, 彭中煌, 等. 可拓策略生成软件架构及其应用研究[J]. 广东工业大学学报, 2017, 34(2): 1-5.

作者简介: 马书美, 女, 硕士, 研究方向为机械制造自动化、机电一体化; 潘力, 男, 硕士, 研究方向为工业互联网。