

# 高职院校辅导员化解宿舍矛盾的案例分析： 心理健康挑战的视角

陈元征 林 斌 周志杰 李晓娟 钟 羽  
青岛幼儿师范高等专科学校 山东青岛 266318

**摘要：**由心理健康问题引起的宿舍矛盾是辅导员工作中比较复杂的内容，此类宿舍矛盾不仅严重影响宿舍环境，而且很容易刺激心理问题学生的情绪，导致事态的进一步扩大。辅导员在解决宿舍矛盾方面发挥关键作用，更是关注学生心理健康长期发展的重要组成部分。本文通过一则真实的学生宿舍矛盾案例，分析实际，总结解决思路和方法，为以后处理相类似的工作提供参考。

**关键词：**心理健康；宿舍矛盾；高职院校

## 一、案例简介

### 1. 案例背景

小A，2022级新生，开学报到当天因奇怪的言行被老师和同学所关注到。她的言语表达、行为举止以及思维逻辑相对于其他同学来说明显不一样。观察到该同学的特殊后，笔者通过走访宿舍、走进课堂、与班级干部聊天谈心等方式把握小A思想动态，掌握日常基本情况。

小A出生在一个军人世家，她从小在奶奶家中长大。由于父亲从军，母亲早逝，缺少了来自父母的关爱。小A家长对于小A心理问题较为排斥，认为小A年龄较小，性格单纯善良，没有不良的心思。小A平时展现出一系列独特的性格特点。在言语表达方面，对于事情的描述模棱两可，不能够完整表述一件事情，断断续续、前言不搭后语。例如，每次与舍友产生矛盾在说明情况的时候，自己分不清自己说到了哪里，说的每一句均经不起推敲。在行为举止方面，去办公室找老师的时候从来不会顾及他人感受，无论老师在干什么，该同学都会大声向老师表达我来找你解决问题。不顾及场合随便打断他人谈话，并且说话内容与他人谈话内容不相符。在人际交往方面，喜欢主动与她人交往，阐述自己最近取得的成果，但是不会聆听她人观点，无法融入群体。在宿舍生活中，对于舍友的善意提醒，小A却将其视为个人不合理的约束，并且常常干涉他人的私人行为，在处理问

题时更倾向于夸大别人的错误，而忽略了自身的问题。她有时候的自言自语和苦笑不定也让人感受到她内心的矛盾情绪。

舍友小B的性格特点与小A形成鲜明的对比。小B性格非常强势，是非观念强烈，脾气急躁，通常通过强硬的行为来解决问题。个人平时有抽烟的行为，并且在宿舍里和朋友通电话时常常开启外放模式，已经多次引起小A的不满。其他宿舍成员的态度基本保持一致，认为小A的生活习惯和精神状态与她们矛盾，尤其是小A的作息习惯严重影响了整个宿舍的睡眠质量，引发了宿舍成员强烈的不满情绪。小A孤僻的性格和不合群的行为导致宿舍成员很难与小A进行有效的沟通，因此宿舍内的关系问题变得更加复杂。

### 2. 案例经过

2022年9月底，女同学小A跑到办公室情绪激动的向辅导员反映自己的物品被同学小B扔到了门外。同时表示，小B不仅经常在宿舍内抽烟，而且在宿舍内通电话时常常开启外放模式，声音很大，影响到个人的休息。小A要求小B给她赔礼道歉，并且要调整宿舍。

### 3. 案例难点

该案例的难点在于在这个宿舍中的女生都刚刚踏入大学生活，正处于一个思想和行为尚未成熟的阶段。她们的语言和行动往往比较冲动，缺乏足够的人际交往技巧，同时缺乏包容和理解之心。女生小A的性格缺陷和心理状态的不稳定进一步增加了解决问题的难度。此外，宿舍小B等5人构成一个小团体，与小A对立。这种对立关系不仅仅是个体之间的问题，更是集体互动中的障碍，

**作者简介：**陈元征（1995-），男，汉族，山东省临沂市人，助教，硕士研究生，研究方向为运动损伤与康复、运动与心理健康。

需要系统性的方法来解决。对于小B等5人需要引导她们更好地理解 and 接纳彼此的差异，学会通过正确的方式沟通以及解决冲突。对于女生小A，需要额外的关注和支持，进而帮助她稳定情绪，避免过度的刺激。

## 二、案例分析

辅导员在大学中扮演着多重角色，不仅是学生的支持者，又是问题解决的引导者。大学生涯是学生健康心理调节和养成的关键时期，在这个过程中，宿舍关系的重要性不可忽视，宿舍关系的良好与否直接关系到学生的学习、生活和发展。<sup>[1]</sup>本案例反映的是因心理健康问题引发的宿舍冲突，进而引发了宿舍关系的不和。在问题发展之前，辅导员观察到了小A的特殊情况，为问题的预防提供了先机。辅导员第一时间约谈了小A，而后期更是进行了多次约谈。这种及时有效的介入和关注，使得辅导员能够深入了解学生的心理状况，更好地指导和帮助学生解决问题。

## 三、案例关键点

### 1. 教育引导学生树立集体意识

在解决大学生宿舍矛盾的问题时，学生之间的互相认可和理解是确保宿舍成员内部形成良好集体意识的重要环节。教育学生要认识到个人的行为会直接或间接影响到他人的生活，引导学生以友善的同理心包容和接纳别人，向同学传递出更多的善意。

### 2. 教育引导学生正确处理人际关系

大学生活是学生自我管理和自我成长的开始，是个人意识和人际关系形成的黄金阶段，学会合理表达个人观点，掌握与人沟通的艺术和技巧，适应大学生活的为人处世方法，可以促进宿舍成员之间更加积极和理性的交流，形成更加和谐的生活氛围。<sup>[2]</sup>特别是对于学生小A，她在与人沟通时表现出了情绪不稳定，言语不清，缺乏对情绪的控制和调解。辅导员需要帮助学生掌握控制和调解情绪的方法，学会够逻辑正确，条理清晰的表达自己的想法，帮助她更好地融入宿舍生活，从而提升宿舍整体氛围。

### 3. 教育和引导团员学生发挥先锋模范作用

共青团员是学生群体中的骨干力量，她们思想端正，态度积极，可以在宿舍内发挥更为积极的作用，进而推动和谐宿舍目标的达成。需要教育她们在宿舍内发生矛盾时，要充当引导者的角色，积极主动的调解宿舍成员之间的矛盾，及时向老师反映情况，预防潜在矛盾的升级。

## 四、解决思路和实施办法

本案例中的宿舍矛盾不仅仅是小A与李信一人之间的矛盾，也是小A与整个宿舍成员的关系问题，现在需要帮助她们重新建立积极的宿舍关系，促进宿舍成员之间的沟通，引导彼此之间互相包容、和睦相处。

### 1. 聚焦关键学生

本案例聚焦于学生小A和李信，并且需要特别关注小A。两位学生在家庭背景和教育方面存在显著差异，这导致了性格、脾气以及为人处世方式上的较大差异，因此在此案例中两位学生的处理不能采取一概而论。首先，建立与学生之间的互信关系，确保在关注她们的个人问题时，不会侵犯到她们的个人隐私。其次，通过心理健康教育的手段，帮助他们缓解心理压力，掌握她们的心理状态。此外，提升小A和李信的人际交往能力也尤为重要。通过传授良好的沟通技巧和解决问题的能力，帮助她们更有效地处理人际关系，从而避免引发矛盾的进一步升级。

### 2. 重构宿舍氛围

宿舍关系的融洽首先要建立在互相尊重的理念之上，避免任何形式的互相歧视。鼓励学生理解和包容，确保善意的提醒不被误解为故意刁难，理解每个人的成长背景和家庭差异，打破彼此之间的隔阂。首先，我们通过组织集体谈话，倾听每个人的内在表达，拉近彼此之间的距离。其次，我们鼓励大家反思自身问题，站在对方的角度来考虑问题，解决主要矛盾，化解次要矛盾。最后，教育学生应该认识到个体不能脱离社会关系，要在大家的共同努力下建立更加融洽的宿舍氛围，为每个人提供更加良好的生活和学习环境。

### 3. 家校协同联动

在小A的问题发生后，我们迅速与该生家长取得联系，并进行了多次的深入沟通。在这个过程中，小A的父母表达了对小B行为的强烈不满，认为她的行为是恶意的。为了解决双方之间的误会，辅导员积极与双方家长进行电话沟通，详细阐述情况，成功地平息了双方家长的情绪。虽然小B不是恶意将小A的物品扔出门外，但她的行为却违反了学生手册的规定。为了维护学校的秩序和安抚双方家长的情绪，我们对小B做出了相应的处理，并将小A调整到了新的宿舍。之后告知双方家长，传递我们对问题的重视，展现学校对学生行为的明确态度。针对小A精神和行为异常的问题，经过与学生家长深入交流后，小A的监护人决定带她回家进行调整治疗。

家长的决定展现了学校和家长共同合作解决问题的积极态度,促进事态向好发展,通过我们的努力,问题在逐渐的得到解决。

#### 4. 事件持续追踪

大学生活中,宿舍氛围对学生成长和成才具有直接的影响。当面临宿舍内部矛盾时,学生往往带有负面情绪,并且容易固执己见。但是缓解心情、以包容和理解的态度看待问题,才能减少偏见,从而更好地解决问题。本案例中的宿舍问题虽然还未完全解决,关系仍未真正好转。小A返校后的行为依然没有彻底改变,但是在这一过程中,小A已经基本具备了同理心,成为一个有批判性思维的学生,这对于她个人的成长是非常重要的。同样的,辅导员更要以发展的眼光看待学生,了解学生发展的阶段性,持续关注事件的进展。

#### 五、经验与启示

作为一名高专院校的辅导员,在宿舍矛盾问题处理方面的能力尚需进一步提升,这其中就包括了专业技能和处理复杂情况的能力。学生问题的处理并非仅仅是辅导员的一项工作,更是辅导员个人经验积累和成长的过程。对于学生而言,宿舍不仅仅是一处居所,更是一个充满活力的主要活动场所。极向上的宿舍环境和良好的学生关系需要辅导员的关注、支持和引导。宿舍系统的良性运行依赖每个成员的积极努力。笔者在处理问题的过程中获得了更加全面而深刻的感悟。

##### 1. 明确学生特点,注重正面引导

00后大学生普遍具有思维活跃和个性鲜明的特质。这种独特的思考和独立的个性形成受到家庭教育、成长环境以及社会经验等复杂因素的影响,因此,每位大学生在看待和解决问题的方式上也呈现出差异。比如,部分学生可能表现出高度的利己主义,容易与他人产生矛盾,对校园生活和集体荣誉感的获得造成不利影响。所以辅导员在处理问题时需进行差异性管理,不宜采用“一刀切”的方法。要通过多种途径全面了解问题的始末,有针对性地制定解决方案。同时辅导员还要注重引导学生理性认识自己,为学生提供及时的帮助和建议。在此基础上,学生便可以更全面地认知自己,辅导员也能更准确地把握学生的需求,为他们的成长提供更有针

对性的支持。

##### 2. 促进家校沟通,信息充分互补

有研究表明,家庭教育中的过度宠溺或过度严格往往是导致学生心理问题的直接原因。学生家长作为学生的启蒙者,在大学生心理健康危机干预中扮演着至关重要的角色。学生家长也需要认识到他们在塑造孩子心理健康方面的责任和意义。<sup>[1]</sup>在学生心理问题的处理过程中,学校应该尽快联系家长,共同分析学生在校期间出现的异常行为。促使这种协同合作形成一个全方位的关怀体系,建立以学校为主体、以家庭为辅助、以学生为中心的育人管理理念,倡导学校与家庭共同肩负培养学生成长的责任,关注学生的全面发展,注重学生个体差异,促使学生在学业和心理健康方面都能够得到充分的关照和支持。

##### 3. 悉心关怀学生,共同成长进步

学校辅导员是学生的知心人和引路人,在对待学生问题时,辅导员需要将关怀和爱心融入到问题处理的过程中,与学生建立良好的信任基础。在事后,辅导员还需进行反思和总结,加强自身理论知识的学习,为学生量身打造长期、具体、可实施的方案,帮助他们解决问题,实现自我改变和发展。辅导员要树立与学生共同成长的理念,不仅要去做帮助学生成长成才的过程中的陪伴者,更要去做与学生共同努力的奋斗者,让学生更加积极主动地参与自己的发展过程。最后,辅导员还需要具备宽容的心态,清楚学生发展的阶段,理解和接纳学生的言行举止,为学生提供积极正面的引导。

#### 参考文献

- [1] 赵杨. 大学生心理健康问题疏导分析思考——由心理问题引发的宿舍矛盾[J]. 山西青年, 2022, (19): 196-198.
- [2] 杨燕. 对高校大学生心理健康工作的思考——一则大学生心理问题的案例分析[J]. 科教文汇(上旬刊), 2017, (07): 140-141. DOI: 10.16871/j.cnki.kjwha.2017.03.063.
- [3] 李江顺. 高职院校学生宿舍矛盾的案例分析与思考[J]. 发明与创新(职业教育), 2020, (05): 14+166.