

宿舍冲突事件的深度剖析与解决策略

——基于辅导员教育工案例

丁小迪

上海杉达学院

DOI:10.12238/mef.v8i4.11234

[摘要] 本文详细叙述了上海某民办高校一起宿舍冲突事件,从浴室排队冲突到宿舍群内纠葛的全过程,深入剖析其性质、问题根源,并阐述了针对此事件所采取的解决思路、实施办法,以及从中获得的经验与启示。旨在为高校辅导员处理类似宿舍冲突提供有益借鉴,助力提升学生的冲突解决能力、网络素养、情绪管理与人际关系处理能力,进而营造和谐稳定的校园宿舍环境,促进学生的全面发展与健康成长。

[关键词] 宿舍冲突; 辅导员工作; 网络素养; 情绪管理; 人际关系

中图分类号: G250.72 **文献标识码:** A

In-depth Analysis and Resolution Strategies for Dormitory Conflict Incidents — Based on the Work Cases of Counselors

Xiaodi Ding

SANDA UNIVERSITY

[Abstract] This paper elaborates in detail a dormitory conflict incident in a private university in Shanghai, covering the whole process from the conflict over queuing in the bathroom to the entanglement within the dormitory group. It deeply analyzes its nature and the root causes of the problem, and expounds the solution ideas, implementation methods adopted for this incident, as well as the experience and enlightenment obtained therefrom. It aims to provide useful references for college counselors to handle similar dormitory conflicts, help improve students' conflict resolution abilities, network literacy, emotional management and interpersonal relationship handling abilities, thus creating a harmonious and stable campus dormitory environment and promoting the all-round development and healthy growth of students.

[Key words] Dormitory conflict; Counselors' work; Network literacy; Emotional management; Interpersonal relationship

引言

高校宿舍作为学生生活与学习的关键场所,其内部人际关系的和谐程度影响着学生的身心健康与学业发展。然而,由于学生的成长环境、地域文化以及他们各自的性格、价值观和生活习惯的不同导致在日常相处中难免会产生摩擦与冲突。加之现代大学生在沟通技巧、情绪管理以及规则意识等方面普遍存在一定的欠缺,宿舍冲突事件时有发生,这不仅给学生个人带来困扰,也对整个校园的和谐稳定产生一定影响。因此,深入研究宿舍冲突事件的成因与解决策略,对于高校学生管理工作具有重要的现实意义。

1 案例简介

此前,在宿舍公共浴室发生了一起因排队认知差异引发的冲突事件。刘某洗完澡后被其他专业的一位同学拦住,该同学称其用沐浴露放在浴室作为排队的标识,而刘某进入洗澡属于插队行为,要求刘某向其道歉。然而,刘某则认为洗澡间的沐浴露有可能是上位同学落下的物品,并非是刻意用来排队的标志,故而拒绝道歉并试图离开。在这一过程中,一位女生紧紧抓住刘某的胳膊,双方陷入僵持不下的局面,情绪激动之下,刘某用指甲划伤了对方,并且辱骂了对方。

此事经住楼辅导员的调解,双方就各自当时的不妥行为进行了道歉,看似暂时平息了风波。但好景不长,近期宿舍内又因疑似有女生插队的情况,上次涉事的同学在宿舍大群中重提旧

事。刘某对事情被再次翻出感到极为不满,认为自己已经道过歉,不应该被这样反复纠缠,于是双方在群内展开了更加激烈的争吵。涉事同学甚至将刘某及其舍友的视频发至群里,虽然后来有道歉的表示,但语气中却充满了讽刺之意。这一系列行为让刘某的自尊心受到极大伤害,情绪变得非常低落,她明确向辅导员表示,自己已经对涉事同学失去信任,不愿再与对方进行面对面的沟通交流,而此次事件也严重影响到了她的学习状态和日常生活。

2 案例定性分析

此案例可定性为校园宿舍环境中,因公共资源使用规则模糊引发的初次人际冲突未妥善处理,进而在网络群体环境下爆发二次冲突并涉及名誉侵权与心理伤害的复杂人际关系纠纷事件。初次浴室冲突暴露出宿舍公共资源使用秩序缺乏明确规范以及学生在沟通和冲突解决能力方面的欠缺。而后续在宿舍大群中的事件则凸显了学生在网络社交礼仪、情绪管理以及对他人名誉尊重方面的严重不足,对校园和谐稳定的宿舍生活秩序和学生心理健康造成了极大的负面影响,反映出在学生群体中深入开展人际交往教育、网络素养教育以及冲突后心理修复工作的迫切性。

3 问题关键点

3.1 规则模糊与初次冲突根源

宿舍公共浴室未设立清晰明确的排队规则细则,使得学生对沐浴露放置是否代表排队产生歧义,这是初次冲突的核心根源。双方在缺乏有效沟通和第三方公正评判机制的情况下,仅凭主观判断行事,导致矛盾迅速升级,从言语争执发展为肢体冲突。

3.2 调解不彻底与矛盾隐患残留

首次冲突的调解仅着眼于双方当时的不当行为道歉,未能深入剖析冲突背后的认知差异、情绪积压以及潜在的人际关系矛盾。双方内心的芥蒂并未真正消除,为后续矛盾的再次爆发埋下了伏笔。

3.3 网络环境与二次冲突激化

宿舍大群作为学生宿舍生活的公共网络交流平台,具有信息传播迅速、受众广泛的特点。涉事同学在群内重提旧事并发布视频进行讽刺,不仅违反了网络社交的基本道德规范,更在公众场合对刘某的名誉造成了损害,极大地伤害了刘某的自尊心和心理感受。这种网络环境下的二次冲突,因传播范围的扩大而使矛盾进一步激化,增加了解决的难度。

3.4 沟通僵局与和解困境

刘某因深感被公开侮辱,内心遭受创伤,从而坚决拒绝与涉事同学面对面沟通交流。这种沟通“断链”状态使得矛盾的化解陷入僵局,双方无法直接倾听彼此的心声,理解对方的立场与感受,难以达成真正意义上的和解与谅解。若不能及时打破这一沟通壁垒,矛盾将持续僵持不下,甚至可能进一步恶化,对宿舍整体氛围以及学生的身心健康造成更为严重的损害。

3.5 情绪与行为失范的恶性循环

在整个事件过程中,无论是刘某还是涉事同学,都表现出在情绪管理和人际关系处理能力方面的不足。刘某在初次冲突时未能冷静应对,不仅以过激的肢体动作划伤对方,还口出恶言辱骂;在二次冲突中,又因情绪的“易燃易爆炸”特质与涉事同学在群内展开“骂战”,正中对方“下怀”,陷入其“挑衅圈套”。涉事同学同样在两次冲突中表现出冲动、执拗与缺乏同理心的特点,首次冲突时强行阻拦且不依不饶,二次冲突时在网络上恶意攻击且毫无悔意。双方均缺乏有效的情绪调节机制和正确的人际关系处理策略,导致矛盾不断升级恶化。

4 解决思路和实施办法

4.1 紧急介入与情绪安抚

在接到刘某的反馈后,辅导员深知事件的紧迫性和严重性,第一时间与刘某取得了联系。通过电话以温和、关切的态度倾听她的委屈与内心感受,给予她毫无保留的情感支持与深度理解,让她真切感受到自己被重视、被关爱。通过交谈安抚好刘某情绪后询问她对此件事情的看法和诉求,其表示希望事件就此打住,不要再继续发酵,也不需要对方的道歉,自己能够调整状态,但希望大家能井水不犯河水的正常生活。在了解刘某的想法后,辅导员根据对她的了解和平时的观察,向刘某承诺会妥善处理此事,全力捍卫她的合法权益,重塑她对问题得以圆满解决的信心,同时,引导她以理性、平和的视角看待事件发展走向,为后续有条不紊地解决问题筑牢坚实的心理根基。

4.2 全面调查与信息收集

在与刘某交谈后辅导员仔细查看她提供的宿舍大群聊天记录和视频资料,了解事件的详细经过和涉事同学的具体言行。同时,跟涉事方的辅导员李老师(化名)取得联系,共同向宿舍其他成员以及周边知晓情况的同学进行询问,获取多方面的信息反馈,还原事件全貌,

跟住楼老师了解初次浴室冲突的情况及调解记录,分析首次调解中存在对双方潜在心理需求的忽视等疏漏,以便在此次处理过程中能够更全面、深入地解决问题,避免类似情况再次发生。

4.3 与涉事同学沟通教育

辅导员跟李老师私下与涉事同学交流,严肃指出其在宿舍大群中的不当言行,强调网络不是法外之地,其行为已对刘某造成了名誉伤害和心理困扰,要求她深刻反思并认识到错误的严重性。

引导涉事同学换位思考,理解刘某的感受,并表明刘某态度“由于大家不同专业,日常生活鲜有交集,其无需道歉,只希望偶有碰面时能相安无事”,但涉事同学要保证今后不再有类似行为。否则将会面临更加严重的后果,如学校的纪律处分等。通过这样恩威并施的沟通方式,既让涉事同学认识到自己的错误,又给她留下了一定的台阶,为后续的和解工作创造了有利的条件。

4.4 搭建沟通桥梁与和解促进

鉴于刘某抵触面对面沟通的现状,辅导员决定通过双方辅导员作为中间人来传递信息、协调关系,逐步缓解双方的对立情

绪,为实现和解创造有利条件。辅导员首先将刘某的真实想法和内心感受传达给涉事同学,让她了解到刘某并非是蛮不讲理的人,只是受到了伤害后有些害怕和抵触。同时,也将涉事同学的一些悔意和认识到错误的态度反馈给刘某,让刘某感受到对方并非是故意针对她,只是在处理问题时方式方法不当。在信息传递的过程中,辅导员注重措辞和语气的把握,避免再次引发双方的不良情绪反应。

4.5 群体教育与氛围修复

考虑到该宿舍周边均为辅导员的带班学生,为了防止类似事件在其他宿舍发生,同时也为了营造一个更加积极、和谐的班级和宿舍氛围,辅导员在班级内开展了关于宿舍和谐人际关系与网络文明的主题教育活动。活动通过案例分析、小组讨论、角色扮演等多种形式展开,选取了一些具有代表性的宿舍冲突案例,包括本次事件的匿名版本,让学生们分组讨论案例中存在的问题、导致冲突的原因以及如何避免和解决类似的冲突。在小组讨论过程中,鼓励学生们积极发表自己的观点和看法,引导他们从不同的角度去思考问题,培养他们的分析能力和解决问题的能力。

4.6 长期关注与心理辅导支持

在事件处理的后期,辅导员并没有放松对刘某的关注,而是持续跟进她的情绪状态和学习生活情况。定期与刘某进行交流,了解她的近况,关心她的学习进展和与舍友的相处情况。

此外,辅导员与住楼辅导员共同商讨建立了宿舍矛盾预警机制,加强对学生宿舍人际关系的日常观察与了解。通过定期走访宿舍、与学生谈心、设立宿舍信息员等方式,及时发现潜在的矛盾隐患,并在第一时间介入处理,将矛盾扼杀在萌芽状态,避免类似事件的再次发生,为学生们创造一个更加和谐、稳定、温馨的宿舍环境。

5 经验与启示

5.1 深化冲突调解工作

在处理学生冲突事件时,不能仅仅满足于表面的和解,要深入挖掘矛盾根源,关注学生内心的真实感受和想法,这需要辅导员具备敏锐的洞察力和耐心的倾听能力,通过与学生的深入交

流,了解他们的家庭背景、成长经历、性格特点以及价值观等因素对其行为和情绪的影响,从而找到冲突的核心问题所在。在调解过程中,不仅要关注事件本身的是非对错,更要注重学生之间关系的修复和情感的沟通,引导学生学会换位思考,理解对方的立场和感受,帮助他们建立起相互尊重、信任和包容的人际关系。只有这样,才能确保矛盾得到彻底解决,避免留下隐患,为学生的成长和发展创造一个良好的环境。

5.2 强化网络素养教育

随着互联网的快速发展,网络已经成为学生生活中不可或缺的一部分,但同时也带来了一系列新的问题和挑战,如网络暴力、网络诈骗、网络言行失范等。因此,将网络素养教育纳入学生思想政治教育体系已刻不容缓。高校可以开设专门的网络素养课程,向学生传授网络知识、网络安全等方面的内容,让学生明白在网络世界中应该遵守的规则和承担的责任。同时,举办各类网络素养讲座、研讨会和主题活动,邀请专家学者、网络名人等与学生进行面对面的交流和互动,分享他们的经验和见解,提高学生对网络环境的认知水平和应对能力。此外,还可以利用校园网络平台、新媒体等渠道,发布网络素养教育相关的文章、视频、案例等学习资料,供学生自主学习和交流讨论,营造一个浓厚的网络素养教育氛围,培养学生文明上网的良好习惯,让网络成为学生学习和成长的有益工具,而非引发冲突和伤害的源头。

[参考文献]

[1] 贾智勤.基于“互联网+”的高校辅导员队伍建设与职业成长机制探索[J].教育教学论坛,2020(8):19-20.

[2] 谭登梅,曾晓强.自媒体时代高校网络舆情应对路径研究[J].新闻爱好者,2023,(07):104-106.

[3] 王旭,马昭文.高校辅导员在开展心理健康教育工作中的作用及角色定位探析[J].大学,2022(01):62-65.

作者简介:

丁小迪(1995--),女,汉族,河南人,助教,硕士研究生,上海杉达学院,大学生思想教育方向。