国际教育论坛
Journal of International Education Forum
第 6 卷◆第 12 期◆版本 1.0◆2024 年
文章类型：论文|刊号 ISSN: 2705-120X（O） EISSN: 2705-1196（P）

少点猜疑，多点沟通
——学生干部人际关系调和的处理与思考

郑海燕　方焕新
广东水利电力职业技术学院　广东广州　510925

DOI:10.12238/jief.v6i12.11469

[摘　要] 本文通过多方面深入了解学生干部人际关系冲突的原因，与当事人探讨自此事件中存在的问题，并引导其寻求合适的解决途径，同时与事件相关学生进行逐一谈心谈话，促使其重视人际关系中存在的问题，并引导其直面问题并解决问题。通过此次学生干部人际关系调和的处理学会举一反三，做好学生干部成长路上的引路人。

[关键词] 人际关系；冲突；性格；座谈

Less suspicion，more communication
——Student cadres' interpersonal relationship and harmonious handling and thinking

Zheng Haiyan　Fang Huanxin
Guangdong Water Conservancy and Electric Power Vocational and Technical College，
Guangdong Guangzhou　510925

[Abstract] In this paper through various understanding the causes of the student cadre interpersonal conflict，with the problems in the event，and guide the parties to seek appropriate solutions，at the same time and events related students talk one by one，to pay attention to the problems existing in the interpersonal relationship，and guide the face to face the problem and solve the problem.Through the student cadre interpersonal relationship to reconcile the handling of learning from one example，do a good job of student cadre growth on the guide of the road.

[Key words] Interpersonal relationship，conflict，personality and discussion

一、案例背景

某个周五晚上，学生干部小黄突然给辅导员留言说，第二天想要见面聊聊。紧接着，社团负责人小林也找辅导员反馈说，社团内部出现了一点问题，他们想要自己先解决，如果解决不了，再请辅导员帮忙处理。对此，辅导员先在微信上与小林沟通，了解掌握基本情况：周五晚上社团招新讨论会上，小黄与其他小伙伴发生冲突，加上前期的积压导致小黄产生想要退出社团的想法。

二、案例分析

（一）案例性质

该案例是一个关于人际关系矛盾冲突的问题。主要表现为小黄与社团内部的女生以及同部门学生干部之间的人际关系紧张问题。

（二）案例概述

学生干部小黄因为与社团内部其他学生干部发生矛盾冲突，产生想要退出社团的想法。

通过与小黄的谈话了解到，小黄作为部长，工作性子比较急，总是想要第一时间完成工作，但是由于两个副部长不够积极主动导致很多工作无法按照自己的时间安排完成，而产生焦虑暴躁的情绪，认为自己带不好团队，觉得压力很大想要退出社团；同时也了解到，小黄觉得社团的其他四个女生都对自己有“敌意”，感觉跟她们相处不来，从而就更不想呆在社团里。

通过与社团负责人小林、小黄同部门的副部长小肖以及社团女生小梁、小周等了解到，小黄同学平时工作很认真负责，但是性子很急，一旦其他同学没有按时间完成就一个劲的发信息“质问”：“为什么还没做”、“为什么不回信息”等，导致同部门的小肖很经常都不敢甚至不愿意回复她的信息。而小梁、小周则表示很委屈，自己根本就没有针对小黄的任何作为，

Copyright © This work is licensed under a Commons Attibution-Non Commercial 4.0 International License.

辅导员通过查阅小梁、小周与小黄的相关事件聊天记录，也确实没有发现有针对的意思，反而是一些女生之间想要更加团结的心思，却不小心被小黄误解了。

通过与小黄的前部长小马了解到，小黄平时工作确实比较急性子，但是两个副部长也不是不回复他，而是因为两个副部长宿舍离得比较近，经常就线下交流，而没有在线上及时回复小黄，并不是没有去完成工作。

经过与小黄本人谈心谈话疏导，安排引导小梁、小周、小马与小黄谈心，以及召开社团内部座谈会等形式，调和此次人际关系冲突问题：一方面让小黄意识到自身的沟通方式存在问题，需要改进；另一方面也让社团学生干部意识到当存在矛盾冲突的时候需要第一时间去解决，不能积压到最后甚至爆发。通过这一系列的处理，动之以情，晓之以理，努力做到两全其美：既要让小黄注意到自身问题，并引导其作出改变；又要缓和学生干部之间紧张的人际关系，维持学生干部队伍的稳定性。

（三）案例的重难点

1.案例重点

本案例的重点问题有三个：一是确定问题性质，判断并排除学生心理危机的可能性；二是缓解小黄同学与社团其他学生干部之间紧张的人际关系；三是解决小黄同学想要退出社团的问题。

2.案例难点

本案例的难点问题也有两个：一是如何让小黄同学意识到自己的沟通方式存在问题，并引导其作出改变；二是如何缓解小黄同学与社团其他学生干部之间紧张的人际关系，并打消她想退出社团的念头。

（四）案例特点

本案例为学生人际关系处理问题，主要呈现的特点如下：

1.性子急，情绪控制差。小黄做事情性子急，总想第一时间完成工作。当团队小伙伴跟不上自己节奏时，容易出现情绪失控的情况。

2.沟通方式存在问题。小黄在与同部门小伙伴沟通过程中经常不自觉地使用一些质问的语气，导致其他小伙伴不敢或者不愿意与其沟通。

3.团队相处方式存在问题。社团学生干部之间出现矛盾冲突没有第一时间解决，而是任由矛盾冲突积压升级。

三、案例处理过程

（一）第一时间与小黄谈心谈话，了解其真实想法

1.判断并排除心理危机的可能性。在收到小黄的微信留言后，第一时间通过微信询问了解小黄想要约见面聊聊的原因，小黄反馈想要见面聊聊关于社团的问题。在确定小黄并没有心理危机情况下，与小黄约定周一上午无课时间再面聊。

2.真诚倾听。真诚地倾听小黄诉说自己在社团工作的感受，并不时地给予反馈与理解。小黄自述到，在社团呆着太压抑，同部门的小伙伴都不积极主动完成她交代的工作，每次都要催，而且还是催很多遍都没有回音，最后还是要自己去完成所有工作，她也谈到，感觉跟社团的其他几个女生也相处不来，感觉她们平时有针对自己。当小黄讲到自己的工作时，及时给予她反馈，并告诉她，不管是社团负责人还是老师这边，对她的工作能力都是认可的，也感受得到她对工作的认真与负责。

3.心理疏导。在认真倾听小黄的述说之后，对小黄进行心理疏导。采用同理心去理解与疏导小黄的压抑情绪，去理解与疏导她面对同部门小伙伴不回复信息的那种无力感与失落感；对小黄感觉独自一人处理部门工作的心理压力进行疏导；对小黄感觉被社团其他女生排挤的孤独情绪进行疏导。

4.引导改变。在对小黄进行心理疏导之后，与小黄探讨存在的问题，引导其作出思考与改变。一是引导小黄思考与同部门其他小伙伴的沟通是不是存在问题：小黄也意识到有时候可能会比较着急，会一遍又一遍地催促，而且有时候语气会比较强硬；二是引导小黄思考与社团其他女生的人际关系，是不是存在一些误解的地方：小黄是感觉社团其他几个女生有时会跑去问她的意见，她认为她们这么做是不是担心自己会不合群，所以才去提醒她。对此，引导小黄是不是可以考虑换一个角度思考问题，试着去理解其他女生这么做的真正目的，或者说是否可以尝试与她们沟通，看看真实情况；三是引导小黄思考作为部长如何合理地安排与分配部门工作，并在规定时间内有效完成工作：小黄自己觉得有时候因为其他小伙伴不及时回复信息，很多工作都是自己直接全部揽下来了，这也是导致自己压力很大的原因，对此，引导小黄可以尝试给其他小伙伴分工，并给他们一个规定时间，在规定时间内让小伙伴自己去完成，不过多干预与催促，自己只是在最后看看是否需要帮助即可。

（二）与此事件相关人员谈心谈话，了解事情的来龙去脉

1.与小黄部门的副部长小肖谈心谈话。根据小黄的反馈，约见同部门的小肖进行谈心谈话，了解他对于小黄提出想要退出社团的想法的看法。小肖觉得感觉小黄想要退出社团，应该跟部门工作有关系。他自己也意识到小黄对他们的不满意，同时，他坦言没有及时回复小黄信息主要有两方面原因：一方面是他与另一个副部长宿舍相隔很近，有什么工作他们都直接线下交流沟通了，但是沟通后没有在部门群上告知小黄；另一方面是因为有时候面对小黄的“咄咄逼人”，作为一个男生心里会感觉不好受，所以就不想回复。对此，与小肖探讨两个问题：一是如果他是小黄，面对两个副部长的“呼而不应”会有什么感受？二是面对小黄的这种沟通方式，有没有尝试过与小黄去沟通，表达自己的内心想法？引导小肖回去思考，想想如果小黄退出社团了，对小黄会产生什么影响？对自己部门的工作又会产生什么影响？

2.与社团女生小梁、小周谈心谈话。根据小黄谈到的两个

Copyright © This work is licensed under a Commons Attibution-Non Commercial 4.0 International License.

事件，约见事件当事人小梁、小周谈心谈话。首先阐述了小黄提到的两个事件，而小梁，小周也对这两个事件进行了回应，都提到这么做的目的是想要团结，统一，并非有任何排挤的行为。而且两位女生也跟老师出示有关事件的聊天记录，从聊天记录也确实可以看到，不管是小梁询问小黄开会穿正装裤子还是裙子还是小周咨询小黄例会工作人员是穿 Polo 还是马甲，都是想要社团内部人员有个统一着装，都是本着团结的心思沟通的，而且沟通的语气也并无任何不妥。在此，也向小梁和小周转达了小黄对这两个事件的理解，同时，引导建议她们可以找时间与小黄谈谈心，告知小黄，她们这么做的真实想法，解除小黄的误解。

3.与小黄的前任部长小马谈心谈话。根据小黄的反馈，她对自己的前任部长马师兄还是比较信任的，约见了小马进行谈心谈话。一是了解小马对自己部门师弟师妹的工作方式了解掌握情况，小马讲到对于部门师弟师妹的工作状态是知晓的，小黄工作确实很认真负责，但是其他两个副部长也不是不作为，只是有时候工作速度比较慢，小黄性子比较急，总想第一时间完成工作，所以才会产生一些冲突与误会；二是引导建议小马与小黄谈谈心，引导小黄意识到自身的问题，给自己机会去做出改变，而不是选择退出社团去逃避问题。

（三）召开社团内部座谈会，直面并解决矛盾冲突

在与小黄谈心谈话，引导小梁、小周、小马等与小黄谈心后，及时跟进了解学生干部之间谈心情况，一周后组织安排了一次社团内部座谈会。

1.开门见山，直面问题。基于社团学生干部都知晓小黄在招新讨论会上与其他小伙伴发生冲突，此次座谈会也就直接开门见山，直面问题，分析讨论社团存在的问题。作为辅导员，首先阐述目前所了解到的社团人际关系情况，引导学生干部思考，出现这样局面的原因有哪些，而自己作为社团的一员自己又做了那些工作？

2.依次分享，顺畅沟通。社团负责人小林表示出现这样的问题，自己有很大的责任，平时没有及时关注每个小伙伴的心理动态，没有及时帮助有矛盾的小伙伴及时化解误会；小梁则表示自己平时对小黄关注不够，在出现误会之后没有及时地向小黄解释自己的立场，导致误会加深；小肖谈到，自己在这件事情当中应该是一个比较大的导火索，平时与部长沟通不足，对于有不同想法时没有第一时间跟小黄沟通，甚至采取一些逃避的行为，才导致部长感觉到压力大。最后，小肖也在座谈会现场向小黄公开道歉，对自己不理睬的作为表示歉意，也表示以后会及时与小黄沟通交流。小肖表示部门不能没有小黄，希望小黄能够接受道歉，并留下来，不要退出社团。

3.解决矛盾，思考未来。在座谈会的最后，对此次社团内部人际关系紧张问题做出总结并给出建议。一是先检讨自己，作为社团指导老师，平时对社团小伙伴关心不够，没能及时了解问题，化解矛盾；二是希望全体学生干部都能够从自己做起，学会举一反三，多思考自己在人际关系处理过程中一些做得不够好的地方，并加以改正；三是希望全体学生干部能够以社团为家，遇到有问题要及时沟通处理，处理不了的时候也要及时向辅导员报告，请求支援，不能任由问题发展恶化。

四、经验与启示

（一）社团指导工作要做在平时

作为社团指导老师，应该及时主动地开展社团指导工作，特别是关注学生干部的心理动态，引导学生干部的成长成才。作为社团指导老师，在前期的接触过程中多少已经感觉到小黄同学的性子比较急，情绪控制能力比较差。但是没有及时地对小黄进行心理疏导与引导，才导致出现小黄因压力大想要退出社团的想法。

（二）人际关系问题处理要动之以情，晓之以理

本案例是典型的人际关系紧张问题，在处理过程中要充分倾听当事人的想法，并做到共情，去理解与回应当事人谈到的一些关键点，让当事人感受到老师是能理解她的；同时在做完心理疏导之后，还要晓之以理，引导当事人去思考自身存在的问题与不足，与当事人探讨改进的可能性。

（三）人际关系处理解铃还须系铃人

人际关系调和过程中，要充分了解双方的真实想法，然后引导当事人进行谈心解铃。特别要注意的是，不建议转述沟通。比如这个案例，当了解清楚小黄、小梁、小周、小肖等当事人的想法后，要鼓励他们自己去沟通去消除误解，而不是再由老师或者其他小伙伴去转述，一是转述可能会歪曲当事人的一些真实想法；二是转述人的情感表达一定不如当事人的真情流露。正如小肖同学的公开道歉，这个效果是其他任何人无法达到的。

[参考文献]

[1]《普通高等学校辅导员队伍建设规定》（教育部令第 43 号）

[2]李洁.基于学生干部教育管理的高校辅导员工作案例分析[J].大学教育，2016（11）：77-78

[3]卢海静，李戩，马晓玥.新时代高校辅导员如何发挥好学生干部的作用[J].办公室业务，2022（14）：83-85

[4]王玉洁.高校学生干部人际关系建设探讨[J].科技信息，2009（17）：574

作者简介：郑海燕（1987.08-），女，汉族，广东河源人，本科，讲师，研究方向：高职院校思想政治教育、学生党建、学生心理健康与咨询教育。

基金项目：本文系广东省课程思政团队（市政工程学院课程思政团队）（项目编号：KCSZ03005）研究成果。

Copyright © This work is licensed under a Commons Attibution-Non Commercial 4.0 International License.