

从“我行我素”到“和而不同”

——由宿舍矛盾引发的大学生心理危机干预案例分析

冯彦妮

西安建筑科技大学 陕西西安 710055

摘要: 人际交往是高校大学生生活的重要组成部分, 结合辅导员在实际工作中发生的宿舍矛盾而引发的心理危机事件, 分析案例的背景, 提出紧急应对的实施步骤和有效预防此类事件的经验启示, 为高校辅导员日常事务管理及心理危机干预提供参考。

关键词: 人际交往; 心理危机; 案例分析

From “go your own way” to “harmony but difference”

— A case study on psychological crisis intervention of college students caused by dormitory contradiction

Yanni Feng

Xi'an University of Architecture and Technology, Xi'an, Shanxi 710055

Abstract: interpersonal communication is an important part of College Students' life. Combined with the psychological crisis caused by the dormitory contradictions in the actual work of counselors, this paper analyzes the background of the case, and puts forward the implementation steps of emergency response and the experience enlightenment of effectively preventing such events, so as to provide reference for the daily affairs management and psychological crisis intervention of college counselors.

Keywords: interpersonal communication; Psychological crisis; case analysis

【案例事件】

2018年4月12日晚上临熄灯前, 辅导员收到生活委员查寝的信息, 小高门禁前未回宿舍且手机无人接听。看其QQ在线, 辅导员试图通过网络联系小高, 不久, 小高回复辅导员: “不想回宿舍, 已在校外宾馆住宿。” 辅导员谨慎地询问原因, 小高向辅导员倾诉, 她认为舍友刻意疏远她, 对她存在偏见, 在宿舍很压抑, 导致睡眠质量下降, 最近常常有失眠的情况出现, 所以产生了“逃离”宿舍的想法。一方面因时间较晚, 辅导员对小高进行了情绪上的安抚, 建议她要好好休息, 并提醒她注意人身和财产安全, 表示第二天帮助她解决目前所面临的困境。另一方面, 辅导员将小高擅自校外住宿的情况向分管领导进行了汇报。

小高所在的宿舍为四人间, 宿舍长小董是班级里公认的好人缘, 脾气好, 与同学相处较为融洽; 小高大多数时间独来独往, 显得与本班同学略有生疏; 宿舍其他两名成员小谢和小赵性格相似, 因兴趣爱好相投, 平常形影不离。

第二天, 辅导员分别与小董、小谢和小赵进行谈话, 从侧面详细了解小高校外住宿的隐情。在谈话过程中辅导员逐渐了解到她们对小高或多或少都有点意见, 主要反映了小高作息时间里有一些小“癖好”: 小高每天的作息时间特别规律和固定, 每天中午必须12:15休息, 晚上必须22:30休息, 且要求宿舍成员在其休息期间不准发出较大声响, 也不能在宿舍内走动。一开始, 大家都配合, 认为每个人的生活习惯都不一致, 本着相互尊重的原则尽可能地迁就小高。但时间一长, 宿舍成员对小高的行为渐渐地都不能忍受, 尤其是中午的时间, 一丁点儿的开门声也会让小高冲室友发几句牢骚。她们

作者简介: 冯彦妮(1991-), 女, 籍贯: 内蒙古包头, 学历: 硕士研究生, 职称: 助教。

认为小高的要求和行为变相地限制了她们的自由,在宿舍不得不“小心翼翼”,对小高的不满情绪日益积累。宿舍长小董对小高的作息时间问题进行过调解,建议小高适当地推后休息时间,跟大家的步调保持基本一致。但小高的态度很坚决,拒绝妥协,仍按照自己的生活习惯进行作息。小高的固执行为导致性格直爽的小谢愈加反感小高,有时故意在宿舍内制造大的声响,用力关门、调大手机音量等也时有发生,甚至彼此间在微信群里出言不逊,宿舍矛盾更加激化。慢慢地,形成3:1的对立格局,大家便对小高“冷处理”,开始疏远小高,互不说话,相互猜忌,班级、宿舍的事情互不通知,宿舍气氛冷淡,同学关系紧张,宿舍人际关系亮起了“红灯”。

知晓小高校外住宿的主要矛头是其与宿舍其他成员的生活习惯不一致而发生的矛盾,为掌握更全面的信息,辅导员第一时间走访了相关宿舍,深入宿舍向班级干部再次了解小高的性格特点。与此同时,辅导员就小高的作息时间问题立即与其父母取得了联系,谈及此事,小高母亲告知辅导员,“她从小就独立,个性较内向,所以父母很少操心。没有过集体生活的经历,几乎没有经常联系的朋友。虽然有午休的习惯,但时间上并没有完全的固定。作为家中长女,很少与兄弟姐妹沟通,也不情愿让父母过问自己在校的学习和生活情况。”

在掌握一定量信息的基础上,辅导员约谈小高,对于她采取逃避的方式回避宿舍矛盾的做法进行了否定,同时,对于小高在未办理相关请假手续也未经辅导员同意的情况下,私自到校外住宿的行为进行了严厉的批评和教育,要求小高尽快搬回宿舍。解读并强调了《学生手册》的相关规定后,小高同意搬回宿舍住宿但提出调换宿舍的要求。

通过日常接触和走访了解辅导员初步认为他们的宿舍矛盾很大程度上来自于小高性格上的敏感和人际交往能力方面的欠缺,辅导员决定放弃直接给小高调换宿舍的想法,从问题本身入手,正确引导其与同学和睦相处。“调换宿舍,就可以把问题一换了之吗?”、“如果调换宿舍后,情况更糟糕,怎么办?”、“新宿舍的成员是否愿意接纳你?”……通过抛出一系列问题和小高一起分析、归纳出现宿舍矛盾的各个方面原因,并对这些原因做一次理性评估,找出自身能够做出改变的方向,并明确如何改变。同时向小高提供一些在集体中相处的合理的原则,分享人际交往中的相关知识和技巧,比如,换位思考、“己所不欲,勿施于人”等,从意识层面使小高领悟到从他人的立场来考虑问题、整体思考。

漫长的交流中,小高逐渐宣泄自己深藏的情绪,认识上有了些许转变,承诺尝试改变自己,尽快调整心态,更好地融入集体生活。

解铃还须系铃人。在排解小谢、小赵、小董对小高的不满情绪中,辅导员传递出“同学之间发生矛盾不稀奇”、“辅导员相信大家都不愿意发生这样的事情”的想法,通过这样心理暗示的作用让他们把对小高的误会看轻,一方面启发她们主动去解决宿舍问题,另一方面使她们能认识到自己在这个过程中也有一些做得不对的地方,一时的冲动和愤怒下的互相伤害只会激化矛盾从而愈演愈烈,希望可以消除对小高的芥蒂,重拾与小高友好相处的勇气和信心。

一次的谈话并不能解决小高宿舍的问题,在随后的一段时间里,辅导员经常关注小高及小高宿舍的情况,多次进行走访,了解她们的生活状况,尽力缓解之前因相互矛盾而产生的紧张心理。同时,利用巡课、班级集体活动的机会与小高进行交谈,随时掌握小高的思想动态和心理状况。参加校数学建模比赛前夕,辅导员鼓励小高结合自身参加美国大学生数学建模竞赛获奖的经历向班级同学做一次经验分享,拉近与班级同学的距离。本学期,小高与舍友基本“步调一致”,经常看到她们四人在操场上一起夜跑,可以很欣慰地察觉小高在一点点的改变,和班级同学的关系也有明显地改善。

【案例分析】

该案例的本质是因大学生宿舍人际交往关系障碍而引发的心理危机事件。

1. 个体差异,多方面因素导致摩擦不断

该宿舍中的成员有的来自陕西,有的来自黑龙江;有的来自城市,有的来自农村;有的习惯作息规律,有的习惯作息自由;有的个性张扬,有个性格内向,不同的成长环境和心理个性,造成他们在兴趣、气质、生活上的差异。特别是朝夕相处在一个宿舍,接触最多,时间长了双方的生活细节彼此暴露,于是导致矛盾发生,造成人际交往的不和谐。

2. 性格自辅导员,人际关系认知存在偏差

根据埃里克森的“八阶段理论”^[1],18岁的小高正处于青春期和成年早期的过渡阶段,在如何与同伴建立良好的人际关系的问题上,未找到孤独与亲密的平衡点。同时,根据帕森斯的“特质因素理论”分析,小高个性特质敏感,性格执着易偏执,内心情感缺乏造成对自辅导员的正确认识不足,从而产生擅自搬离宿舍的偏激行为。

3. 封闭交流，不主动向对方提出意见

小高喜欢独来独往的生活习惯，不乐意主动与别人交流，从而与舍友之间交流过少，错失了化解冲突的机会；同时，宿舍成员不愿意再继续刻意忍让，故在相处过程中缺少了理解和体谅，双方更多的是把自身的利益摆在第一位。正是如此，该宿舍矛盾就因生活中的小事爆发出来。

4. 缺乏关爱，心理状态处在“灰色地带”

小高性格的形成，诱因主要与其家庭教育方式有关。成长过程中缺少父母关爱，与父母的交流不畅，情感难以宣泄。并且第一次接触集体住宿的生活模式，缺乏必要的心理准备和思想准备，对生活环境的不适应造成小高消极接受理想与现实的差距，用情感淡漠来武装自己，压抑感堆积在心里，不良情绪蔓延。

【教育方法】

在调解宿舍矛盾过程中，辅导员关键是做到管理和教育相结合、育德与育心相结合、人文关怀和心理疏导相结合，以“大事化小，小事化无”的原则去引导学生，化解学生之间的矛盾。

1. 忌偏听偏信，应审时度势，综合研判

宿舍隔阂产生后，矛盾双方很容易单方面陈述对方的错误和缺点，忽略甚至掩盖自身的问题。要解决他们的问题，则要多方面、多层次、多角度掌握各个方面情况的诸多细节之处，深入了解小高和舍友关系的矛盾点，兼听班干部、宿舍成员、其他同学等各方陈述，弄清事件发展来龙去脉的基础上再介入解决。

2. “对症下药”与“持续用药”相结合

针对小高思想上的短板、行为上的偏激和心理上的困扰，把握其矛盾的深层次根源和症结所在，进行认知上的开导。一方面，剖析小高自身的问题，引导其对自己的言行进行反思和自省，正确认识自己，使小高意识到调换宿舍是最后最坏的办法，而非最先最优的措施。另一方面，对小高加入校学生会和参加竞赛的行为予以认可，鼓励其继续参与班级、学院的活动，促进其开展人际交往，融入集体生活，缓解、清除封闭、负面心理情绪，引导其形成成长自主性，做到真正的“药到病除”。

3. 换位思考，给学生留出充分的自辅导员教育空间

换位思考是人对人的一种心理体验过程，是达成理解彼此不可缺少的心理机制。在坚持理解和尊重学生的主体性的基础上，立足于让矛盾在寝室内解决为出发点，引导她们明白人与人之间存在个体差异性，从而自发地

引起对自己的言行进行反思和自省，逐渐学会换位思考。当面对人际关系中的矛盾与冲突时，切忌用自己的任性去挑战周围人的耐性，减少排斥“异己”的狭隘心理，避免粗暴直接的消极方式。

4. 制定约束，在共同生活的宿舍里寻找心理认同

当宿舍矛盾主要是由宿舍成员的生活习惯的不一致而产生是，制定舍规是行之有效的办法。针对该宿舍成员生活习惯不一致的问题，辅导员与宿舍四人一同商讨、制定符合本宿舍的规章制度，内容涉及他们认为需要规范的诸多小细节。舍规的制定不仅让全体成员认识到自己在宿舍内应该如何去做，也让大家心中有一个明确的准绳和具体的评判标准，有利于倡导文明有序的宿舍生活方式。

5. 家校联合，双管齐下，充分发挥家庭教育的协同作用

根据小高在校的行为表现，定期与其家长进行主动联系和沟通，及时反馈小高在校成长中面临的问题，针对学生性格特点及心理发展提供合理建议，传授科学的教育方法，鼓励家长尽可能多的对小高进行生活上的关心和心灵上的交流。教育引导正确看待父母的情感表达方式，变“误解父母”为“理解父母”，变“抵触父母”为“感恩父母”，帮助修复、建立畅通轻松的家庭交流通道，使学校教育和家庭教育形成合力。

6. 资源联动，持续跟进，用好慢思维

把握解决当下问题和消除可能隐患相结合的方法，要深入一线“巡”，沉到实地“察”。对于焦点人物小高的思想动态和生活行为做到及时关注和跟踪；建立安全台账，利用学院帮扶政策，安排帮扶教师给与关心和疏导；发动好党员、班级骨干，建立舆情反馈长效机制，防止矛盾再次出现，行为再度失范，把危机消灭的萌芽之中。

【案例思考与工作建议】

1. 教育部《关于进一步加强高等学校学生公寓管理的若干意见》中指出：“学生公寓是学生日常生活与学习的重要场所，是课堂之外对学生进行思想政治工作和素质教育的重要阵地。”^[2]由此可见，宿舍作为小集体对大学生成长成才发挥着重要的作用。良性的宿舍人际关系会促使寝室成员积极上进、共同发展，生活与学习正常有效、有序地进行；恶性的宿舍关系则会使寝室成员之间产生不良的情绪矛盾，影响整个大学学习与生活的质量，甚至会演变成恶性事件。

2. 以生为本，准确把握当代大学生的思想特点。在

人际交往关系的认知上,“95后”、“00后”的大学生具有明显的片面性、狭隘性;在情绪的宣泄上,大学生具有明显的冲动性、情绪性,因而存在第一印象、晕轮效应、刻板效应等。面对大学生宿舍人际关系冲突常态化、复杂化,辅导员要树立以“事”为中心转变为以“人”为中心的思维,逐渐从“便于管理”向“服务学生”导向,注重大学生人际交往能力的培养,帮助学生建立良好的人际观与处理方式,引导学生拥有健全健康的人格和积极向上的心态。

3.家庭成长环境特别是父母教育方法是学生性格形成、能力养成的重要影响因素,同样,在学生工作中,家庭支持也是实现教育目标、提升教育效果的重要一环。在实际工作中,只有做好两方的情感维系与信息畅通,才能更好的发挥家庭教育在校园教育与管理中的协同作

用,促进教育目标的达成。

4.随着辅导员队伍专业化、职业化建设的深入,在开展心理育人的实际工作中,辅导员要从思想政治工作的大维度去做好学生的关怀与帮扶。因此,要坚持科学性与时效性相结合、普遍性与特殊性相结合、主导性与主体性相结合,引导学生正确认识义与利、群和己、成与败、得与失,促进学生心理健康素质与思想道德素质、科学文化素质协调发展。

参考文献:

[1]杨焱娜.校园寝室视角下女生人际关系的魅力——一则辅导员工作案例分析[J].才智,2018(28):72.

[2]教育部.教育部关于进一步加强高等学校学生公寓管理的若干意见[EB/OL].http://www.gov.cn/gongbao/content/2003/content_62548.html.