

案例 4:

小 A 习惯早睡早起且起床后动静较大影响到宿舍内习惯晚睡晚起的其他四人 (B、C、D、E)，双方因此一直存在着矛盾，且曾在各自朋友圈或抖音上指责对方，小 A 认为自己无过错，是其他四人存在问题。一次，小 B 在宿舍内录课便将门从内锁上，小 A 回宿舍后敲门但未能进入，小 C 与小 A 一同在门外等候并向小 A 进行了解释，但小 A 不能理解，认为又是其他四人故意针对她，便立刻与其母亲打电话抱怨此事，其母听后大怒，要求小 A 打开功放并在电话中怒斥正在录课的小 B，说“凭什么不让我的孩子进宿舍？必须马上给我们道歉！”。第二天该家长便给辅导员老师打电话指责其他四人并要求其他四人搬离现在宿舍。辅导员遂与双方进行了沟通，双方同意在作息时间内争取互不打扰。但一个月后双方因琐碎小事再次爆发矛盾，称已经忍无可忍，必须马上分开，且小 A 强烈要求必须让其他四人搬走，其他 4 人则坚持应让小 A 搬走。

问 1：本案例中，双方矛盾升级，如果您是他们的辅导员，将如何开展工作？

本案例是比较典型的宿舍关系问题，背后折射的是人际关系问题。

产生矛盾的根本原因归纳为以下三点：

(1) 不同家庭环境和成长背景导致生活方式和生活习惯的差异，是矛盾产生的直接原因。

(2) 双方没有用正确的方法沟通并解决争端，而是在网络上相互指责、发泄情绪，为矛盾的激化埋下隐患。

(3) 当代大学生自我意识较强，且过度依赖家长，家长干预直接导致矛盾升级。

解决措施：

(1) 平复情绪，破解急事。辅导员要以积极的态度，主动作为，分别与矛盾双方展开谈话，让他们充分倾诉，安抚情绪，掌握诉求。此外，可以与了解情况的班委或其他同学沟通，更加全面地掌握事情来龙去脉，做好调研。

(2) 深入沟通，破解难事。待双方情绪平稳，可再次

分别展开谈话，本次谈话的目的是引导学生对矛盾进行复盘，思考在矛盾不断升级的过程中，彼此不恰当的言行以及对他人造成的不便与伤害，引导他们认识到，宿舍产生摩擦是正常的，重要的是要在彼此尊重的基础上表达感受与诉求，寻求最大公约数，相互包容与理解。

(3) 立好规矩，破解重点事。如果双方愿意再次尝试和平相处，则制定更加详细的宿舍公约，尤其当事双方比较在意的事情要着重提出，并监督执行，对于违反的学生予以相应的惩戒。后续邀请心理社团对该宿舍开展团体辅导活动增进宿舍的凝聚力，让他们在活动中加深情感连接，消除芥蒂。案例中矛盾双方积怨已久，如果双方坚持分开，则在有条件的情况下寻求合适宿舍，考虑到小 A 有早期的习惯，以此为契机在班级或学院内创建早起宿舍，并邀请小 A 参与、组织。

(4) 持续跟进，破解关键事。在以后的工作中，可通过进课堂、进宿舍、进朋友圈等形式对这些同学持续关注，同时让班长和生活委员留意观察该宿舍学生的动态，有情况第一时间反馈。

2. 宿舍人际关系是每个学生工作者必须关注的问题之一，请问在以后的工作中，你如何尽量减少此类问题的再次发生？

宿舍矛盾的出现不是一朝一夕形成的，都是从小问题、小矛盾累积起来的，不及时解决这些“小矛盾”就有可能导致

“大危机”。为避免此类情况的发生我们应该在以下方面提前谋划：

1. 宿舍是辅导员工作的重要阵地。作为高校辅导员，一定要经常走进学生宿舍，深入到学生的生活和网络朋友圈中去，并且建立有效的反馈机制确保学生的声音能够及时被听到和回应。

2. 协调各方共同营造全员育人环境。加强与宿舍管理人员、家长及其他学生管理人员的沟通协调，联合他们共同为学生的成长成才保驾护航。

3. 建立全过程育人机制。学生入学之初可以采用调查问卷和大数据筛查的方法，尽可能把生活习惯作息相近的学生分到一个宿舍，入住宿舍后要定期关注，条件允许的情况下可以微调。

4. 日常要经常性地开展人际关系引导工作。从入学开始，就有意识的引导他们，让他们认识到人际关系和谐的重要性，培养理解、包容的意识和处理争端的能力，多举办一些团体活动，给予同学们互相了解、彼此磨合的机会，加深彼此的感情。

学生无小事，工作中我们要围绕学生、关注学生、服务学生，以自己人格魅力、专业素养和人文关怀将思想政治教育融入学生日常学习生活中，努力成为他们的人生导师和心灵朋友。

案例 6:

在国家励志奖学金和助学金评选结果公示后, 学生小刘和小王因没有评选上国家励志奖学金哭着来找老师, 表示自己家庭确实贫困, 这学期成绩突出, 本以为能获得励志奖学金, 但因没有评上贫困生, 就失去了评选国家励志奖学金的资格。她们反映评议小组的评议结果不客观公正, 自己比其他同学贫困为什么没有评选上贫困生? 遇到这种情况该如何处理?

问题 1: 国家奖助学金的评定是我们学生工作每年必须要进行的工作之一, 面对案例中小刘和小王哭诉的问题, 您将如何安抚他们的情绪?

本案例是学生由于没有评选上国家励志奖学金而质疑评选公平性的事件, 但是更深层还需要解决学生思想偏差问题, 因此安抚情绪是先手棋, 但是要消除学生对评审过程的质疑是关键。

1. 共情学生, 安抚不满情绪

我将尽力用好倾听和共情技术, 与小刘和小王第一时间展开谈话, 让他们充分表达自己的诉求和不满, 理解她们未能获得励志奖学金的失落感, 肯定他们在学习和生活中的表现, 并表示会核实评选过程与结果。在谈话过程中, 厘清学生的真实困难: 是因为经济贫困没有获得资助导致生活困难还是因为学习好却没有获得荣誉而失落。

2. 严格检查, 核实评选过程

回顾贫困生认定和国家励志奖学金的评选标准和流程, 调取评选过程相关视频、录音、投票和评议小组评议记录等材料, 严格审查程序、流程是否合规, 有无不当操作。

3. 全面细致，调查学生情况

通过班干部、室友等人，侧面了解小刘和小王的家庭经济状况、学习成绩以及日常表现，着重与其他被选上同学进行比较，分析她们在评选中的优势和劣势。

4. 尊重学生，耐心沟通解释

基于前期调查了解，与小刘与小王再次展开谈话，向他们出示评选文件和评选过程材料，解释相关政策、评选流程和评选结果，让学生明白本次评选公正、公平。如果学生是因为没有被认定为贫困生心存不满，要指出在家庭经济方面他们与被选上同学的差异，并表示会将他们的困难情况上报学院和学校，在符合政策的情况下申请隐性资助，留意空缺勤工助学岗位，缓解学生经济压力；如若学生是在意荣誉，要引导学生理解国家励志奖学金是奖励给学习优秀且家庭经济困难学生用以完成学业而进行的资助，家庭经济困难是必要条件，并鼓励学生继续努力争取知行奖学金、国家奖学金等含金量更高的奖学金，积极参与科创竞赛，通过自己的努力赢得荣誉。

5. 开展活动，加强宣传教育

通过班会、微信公众号、班级群等渠道，宣传国家及学校的资助政策，使学生真正理解各类资助的标准与初衷；另一方面要通过班会、团建和志愿服务等活动，引导学生诚信、感恩；最后鼓励学生参与各类竞赛，并对获奖学生及时表彰，

通过仪式教育引导学生自立自强。

6. 关注后续发展

通过舍友、班委以及网络关注小刘和小王此后的心理状态和情绪变化；提供必要的心理支持和辅导，帮助她们走出失落和挫败的阴影；鼓励小刘和小王不要因为一时的挫折而放弃努力，激励她们继续追求卓越和进步。

问题 2：案例中小刘和小王因为未能评上国家励志奖学金而质疑评议小组，这也在侧面为我们的资助工作提了个醒儿，请您结合案例实际谈谈我们未来如何完善资助工作？

启示：

资助育人关系家庭经济困难学生的切身利益。因此，辅导员一定要认识到自身资助育人工作的重要性，发挥自己在该项工作中的主体意识，把资助和育人工作两手抓，并且两手都要硬。

1. 普及宣传，明确政策。向学生宣讲和介绍国家、学校“奖、助、贷、减、补”的各类资助政策，剖析党和政府关于高校资助工作的最新理念。

2. 坚持底线，过程清朗。辅导员要对国家资助政策进行系统学习，在奖助学金的评定过程中，严格按照相关规定和政策来执行，不偏袒、不偏离，评选过程要客观公正，严格审核材料，妥善保管评审过程相关资料以备检查。

3. 全面了解，精准识别。通过关注学生社交平台、进宿舍、家访等渠道，提前了解学生家庭经济情况、消费状况和个人需要，评审之前做到心中有数，对个别学生要提前谈心谈话做好思想工作。

4. 思想引领，完善人格。资助育人工作不仅要确保家庭经济困难学生可以进行正常学习和生活，更应当帮助学生建立健全完善的人格，培养高尚的精神品质。可积极发挥朋辈教育效果，遴选在自立自强、专业学习、志愿服务、科技创新等方面表现出色的学生，积极宣传他们的榜样事迹，激励广大受助学生积极进取，对标争优，形成激励效应。

最后我想说，学生资助工作是一项有温度、有厚度、有广度的工作，我们的初衷是“让每一位家庭经济困难学生能够受到精准资助，健康成长。”我们要从物质帮助、道德沁润、能力拓展、精神激励等方面全面帮助学生，有力培养受助学生自立自强、诚实守信、知恩感恩、勇于担当的良好品质。