

新时期

学生工作

经典案例研究

XINSHIQI
XUESHENG GONGZUO
JINGDIAN ANLI YANJIU

主 编 李栓久
副主编 罗 艾 蒲于文
周志文 王 彬



四川大学出版社

经典案例研究

新时期学生工作

XINSHIQI
XUESHENG GONGZUO
JINGDIAN ANLI YANJIU

新时期

主编 李栓久

副主编 罗艾 蒲于文 周志文 王彬

编委 (以姓氏为序)

艾春霞 成春 陈明慧 格桑泽仁 胡晓娟

姜华 廖爱民 兰中仁 李晓峰 刘晓虎

唐洁 汪东升 熊伟 张晓满



四川大学出版社

特邀编辑:傅 奕
责任编辑:毕 潜
责任校对:周 颖
封面设计:墨创文化
责任印制:李 平

图书在版编目(CIP)数据

新时期学生工作经典案例研究 / 李栓久主编. —成都:
四川大学出版社, 2009. 5

ISBN 978-7-5614-4359-0

I. 新… II. 李… III. 高等学校—学生—工作—研究
IV. G645. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 083507 号

书名 新时期学生工作经典案例研究

主 编 李栓久
副 主 编 罗 艾 蒲于文
周志文 王 彬
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-4359-0
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 13. 75
字 数 333 千字
版 次 2009 年 5 月第 1 版
印 次 2009 年 5 月第 1 次印刷
印 数 0 001~1 000 册
定 价 32. 00 元

版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:www. scupress. com. cn

前言

高校辅导员是大学生日常思想政治教育和管理工作的组织者、实施者和指导者，是确保高校人才培养质量、维护高校乃至社会稳定的重要力量。胡锦涛总书记在全国加强和改进大学生思想政治教育工作会议上的讲话指出，“要采取有力措施，按照政治强、业务精、纪律严、作风正的要求，着力建设一支高水平的辅导员和班主任队伍，使他们在大学生思想政治教育中发挥更大作用”。周济部长在全国高校辅导员队伍建设工作会议上强调，“大学生思想政治教育能否进一步加强和改进，大学生能否健康成长，决定的因素之一是看我们能不能建设一支高水平的辅导员队伍”。长期以来，我校十分重视辅导员队伍建设，把建设一支高水平辅导员队伍作为加强和改进大学生思想政治教育的重要保障。特别是2005年以来，学校出台了一系列有关大力加强辅导员队伍建设的文件，并相继启动了海内外培训计划，着力推进辅导员骨干队伍向专业化、职业化方向发展。

我校广大辅导员以学习贯彻《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》（中发〔2004〕16号）和《教育部普通高等学校辅导员队伍建设规定》（教育部24号部长令）为契机，进一步解放思想，明确责任。面对纷繁复杂的国际政治、经济环境和现代科学技术飞速发展的趋势，紧紧围绕我国建设社会主义和谐社会和人力资源强国的发展目标，首先“着眼于宏观”，不断分析新情况，研究新问题，提出新思路，探索新举措，同时“立足于微观”，从分析每一个学生的具体情况出发，注重过程，强调细节，在解决学生个别问题、满足学生个性化发展的基础上总结和把握普适规律，以求求真务实精神努力开创大学生教育管理工作的新局面。

管理既是一门技术又是一门艺术，其技术性表现在它具有一定的规律性，其艺术性则强调管理者必须根据不同的对象、不同的环境等具体情况及时调整管理策略。辅导员教育管理的对象是在校大学生，大学生的特点决定了辅导员工作的艺术属性更为突出，精心设计，认真实施，一次次促膝谈心、一个个矛盾的化解、一位位后进生的转化……这些发生在广大辅导员职业生涯中的精彩瞬间，都化作大学生成长之路上的一一个个脚印……

编辑出版学生工作案例分析是一个新的尝试。本书收集的案例涵盖了学生思想教育、心理健康教育、学生团队建设、突发事件处置与善后、经济困难学生资助等学生工作的方方面面，透过这些生动的案例我们仿佛看到了一个个在职业道路上挥洒汗水、认真探索、努力跋涉的年轻的身影。我们希望通过捕捉发生在辅导员日常工作生活中的精彩瞬间与片断来透视学生工作的全过程，力求紧扣新时期学生工作的特点，突出学生工作的技术性与艺术性，为广大同仁提供一个交流的平台。但由于水平所限，书中还存在诸多遗憾，望得到广大同仁与读者的批评指正！

编者
2009年3月

目 录

开展班级风采展 增强班级凝聚力	张露洁 (1)
从“小分裂”回归“大团结”——华西临床医学院 2006 级临床五年制 3 班内部矛盾 成功化解案例分析	黄 进 (4)
化解学生寝室成员矛盾工作案例	李 慧 (7)
学生干部辞职的案例分析	赵 露 李国勇 (11)
学生突发意外伤害事件的处置与善后——以处理我校 2003 级学生赵某意外死亡为例	李栓久 成 春 (13)
冷静面对 妥善处理	郭晓伟 (18)
“下辈子我还要读口腔!”	唐 洁 李 莎 韩国华 (20)
激发优生发展潜能, 促进优生优中更优	周志文 兰中仁 (23)
让更多有潜力的学生成长起来——关于一个普通学生成长为优秀学生干部的思考	蒲于文 (26)
树立科学择业观, 为贫困学生插上实现梦想的翅膀	黄愉清 李 侠 (30)
促进角色转换 培养学生骨干	胡晓娟 曹 兰 (33)
帮助贫困生成长的案例分析——一封回信与一个美丽人生	姜 华 (36)
以相互了解为突破口构建和谐的学生宿舍	张晓满 (40)
本科创新人才德育模式的个案分析	余 澳 (43)
解决毕业班学生学业障碍问题的案例分析	钱 霞 罗 宏 (47)
走出网游, 拥抱阳光	李晓秀 (50)
一个网络成瘾学生的转化	陈笃海 (53)
不放弃任何一个孩子——谈谈如何对待特殊学生	陈晓娟 吴秀玲 (56)
让性格孤僻的学生在集体中进步与成长	冯国涛 何晓佳 (59)
奖学金评定的思考	刘小娟 (62)
优化社会支持体系, “因人”制宜开展入学适应教育	段飞霞 (66)
一次深入学生心灵的谈话	何 惠 (70)
用心帮助 用爱教育——记经济学院 2002 级本科生蒲某成长成才案例	兰 京 (73)
放下焦虑, 轻装前行	孟滋常 (75)
帮助学生重拾自信——记考试作弊学生重新找到自身定位	李 宜 (77)
经济学院作弊学生心理疏导工作案例	张妍妍 (80)

用爱心托起明天	姜丹蓉 (83)
搭建平等交流平台,化解学生的沟通障碍危机	刘晓虎 (86)
利用奖学金评选进行价值观教育	龙黎明 (88)
不抛弃,不放弃	吕海涛 (92)
浅谈少数民族大学生的教育管理	穆 飞 (94)
重塑信心,改变自我——谈谈一个学习困难学生的转变	冉红艳 (98)
鞋子归属引起的同学纠纷解决之案例分析	汪东升 (101)
为贫困生托起明天的希望——指导学生勤工助学团队“助翔中心”的心得体会	何 苗 (104)
欣赏和鼓励带来的奇迹——一个自卑贫困生的转变	陈 慧 (108)
新生适应性问题的折射	黎 梅 (111)
角色转换 从心做起——大学新生思想转换个案分析	邢海晶 (114)
对一个贫困学生的指导和帮助	陈 森 张 猎 (117)
高校思政工作中党的民族政策的把握及其运用——与民族学生干部的成功交流沟通案例	李善越 马 玲 (119)
一根烧水棒引发的法律人博弈	赵 熙 (122)
帮助学生进行大学生涯规划,实现大学梦想	张 滢 (125)
关爱弱势学生,树立集体典型	秦素碧 李真彦 (128)
心的付出 爱的收获	张素华 (130)
一分希望 万分努力	罗 艾 (132)
做好有心理危机的贫困研究生工作	王 彬 (135)
“三句话让你笑”!——对一个跳河女生的心理干预	罗 莹 (138)
有效化解学生因精神分裂造成的矛盾的几点体会	祝 蔚 (141)
“异性关怀”在学生管理中的应用和探索	宋静媛 全立明 (145)
大学生心理危机及其干预实例分析	陈明惠 杨谨媛 (147)
找准切入点是实现与学生心与心交流的关键——以与心理受挫学生的一次深 入交谈为例	曹艺涵 (151)
大学生反家庭、反社会心理引发离校出走的案例研究	刘孝利 (154)
精神分裂症学生康复的案例分析	李 岚 (157)
一个心理疾病病情反复学生的处理	艾春霞 胡志坚 (161)
做学生心灵的守望者——大学生心理危机干预的案例分析	杨 柳 (163)
一名自杀学生的转变	康芮果 (167)
严重心理疾病学生的处理方法探析	吴近名 廖爱民 (170)
“可怕的身体异味”	卢 莉 (174)
把握学生需要层次和认知风格 妥善处理学生心理诉求	周贵川 (177)
关于心理危机干预的案例分析	涂 刚 (180)
网络游戏成瘾学生的转变	熊 伟 (183)

高校贫困生心理援助的案例分析	徐 婷 (186)
解开心结 释放能量——帮助一个优生调整不良情绪的做法和体会	殷 明 李其淳 (189)
策略与技巧是达到深度会谈目的的基础——一起劝说发生心理危机的同学主动配合 就医的案例	悦 洋 (192)
关于对贫困大学生就业援助的案例及思考	蔡 昕 (196)
依靠自我能量 规划职业生涯	陈晶玉 (199)
点亮前进的明灯,插上腾飞的翅膀——大学生张某职业规划的案例分析 ...	车 莉 (202)
以加强行业分析指导为突破口克服大学生就业盲目性——以一次关于报考公务员的 集体辅导课为例	于进川 (205)
加强大学生就业指导与服务	姜利寒 (209)
研究生择业焦虑与职业规划	吴 宇 (211)

开展班级风采展 增强班级凝聚力

四川大学学生工作部 张露洁

【事例梗概】

吴玉章学院 2006 级学生在进校之初就暴露出了班级凝聚力差的问题，产生这一情况的原因主要有以下几个方面：

一是吴玉章学院的学生来自文、理、工商等各个专业，每个学生的课程不同，上课时间也不一致，这不仅导致同学们日常相处的时间大大减少，而且班级活动也很难开展。

二是吴玉章学院的学生都是经过层层选拔选出来的，每个人都很优秀、个性较强，加之学生又是经过了在原专业学院一个月的学习生活后选拔进入吴玉章学院的，因此普遍存在学生集体主义观念不强、班级凝聚力差的问题。

三是吴玉章学院 2006 级的学生由于刚进入吴玉章学院时未能实行完全集中住宿，学生分散在不同宿舍楼，因此集体凝聚力差的问题尤为突出。

针对这一问题，辅导员老师在学生中进行了深入的调查研究，设计开展了名为“班级风采展”的系列主题活动，利用形势教育课的时间，以班级为单位，充分发挥学生的主动性，让他们展示自己班级和个人的风采，在充分展示学生个性的基础上让他们对自己所在的班级、集体产生强烈的归属感和自豪感，取得了很好的效果。

【过程设计】

首先，辅导员深入学生进行充分的调研。

其次，针对调研结果进行分析和研究。

再次，根据分析结果，设计了有针对性的“班级风采展”的活动方案。

最后，在“班级风采展”活动中对学生进行全程的指导和引导。

【处理过程】

辅导员老师通过深入学生寝室、召开学生干部会议等途径，了解到学生们普遍对学院未能实现完全集中住宿以及由此导致的陌生感而感到担心。学生们觉得没有班级归属感，但是内心又对这个集体的团结充满渴望。同时，辅导员老师通过翻阅学生的资料和他们沟通，还了解到这些学生都非常优秀，各方面的综合素质很高，而且大多数学生的个性都比较鲜明，自我表现意识也很强。

辅导员老师针对上述了解到的情况进行了分析，认为 2006 级的学生需要通过开展有

针对性的活动来增强他们的凝聚力和归属感。同时,辅导员也意识到,由于吴玉章学院的学生来自文、理、工商等各个专业,课程时间不一致,使活动的开展有很大的难度。且由于学生进入吴玉章学院以后,感受到学习上的较大压力,许多常规性的活动往往无法调动他们的积极性,也就达不到很好的效果,必须开展一项既有针对性,又有特色的集体活动来加强学生的凝聚力。

在进行了充分的调研和分析之后,辅导员老师设计了名为“班级风采展”的系列活动,利用形势教育课的时间,以班级为单位,充分发挥学生的主动性,让他们展示自己班级的各种特点和风采,诸如班级学生的专业特色、音乐才华、主持才能和表演才能等。同时,在班级风采展示的准备过程中,学生们不仅加强了相互了解,也学会了互助协作。

这一系列活动中作为第一个展示的班级的选择是比较重要的。第一个班级的展示效果将直接影响到其他三个班对这一活动的积极性,而且由于当时整个年级的同学都普遍存在集体感薄弱的问题,因此,第一个进行展示的班级在准备过程中如何充分调动学生的积极性也是相对比较棘手的。考虑到这些因素,辅导员首先选择了当时班级凝聚力相对较强的班级开展这一活动。

另外,在与学生干部的沟通中,辅导员老师除了强调该活动旨在增进大家的集体归属感,促进同学间的和谐共处,并对活动的形式和内容进行指导之外,关键是暗示学生此次活动是向同学们展示自己的极好机会,老师和同学们会在这次活动中对各个班级进行比较,从而使他们从心里产生一定的竞争意识和班级荣誉感。

风采展由4班首先开始。主题为“精英4班,扬帆远航”。侧重点在于将各个同学的基本情况加以介绍,并邀请同学们发挥自己的特长,向大家展示自己的风采。活动共分为四个部分:第一部分是对每一个同学进行简单的个人介绍;第二部分是部分同学对自己家乡的介绍,基本涵盖了所有的同学来自的省份;第三部分是特长展示;第四部分是同学们准备的一个小品“相亲相爱的一家人”,通过演绎一个身边的小故事,展现了集体和团结的重要性。

4班的风采展进行了约40分钟。结束时辅导员老师进行了点评,给予了该班充分的肯定。这次活动在学生中产生了极好的反响,同学们都十分认可,认为这是展示班集体的一个机会,同时都表示有信心使自己的班级比别的班级做得更好,大家的集体荣誉感得到了激发,积极性得到了充分的调动。

从3班开始,其余三个班的风采展活动时间均超过了4班,达到了一个半小时。风采展的形式和内容更加丰富,活动的气氛也更加热烈。最为重要的是,整个风采展的系列活动基本上达到了全员参与的既定目标。

3班的风采展主题为“追求卓越、风雨同舟”。开场是一段由学生自己设计、剪辑、配音制作而成的视频,视频向4班提出了挑战,并展示了自己超越4班的信心,开场便将气氛推向高潮。接下来的展示分为六个部分:班级活动介绍PPT、同学语录DV(录制了3班同学以及其他三个班同学对3班的认识和对此次风采展的寄语)、介绍班级同学的生源(以武侠的形式,将各地同学分成了几大武林门派)、方言教授、知识竞赛(将同学们的一些生活趣事和特点等制作成抢答题)、全班同学合唱《明天会更好》。

2班主题为“我们一起逍遥游”的风采展示分为四个部分:开场视频(展示2班同学在舞蹈、篮球、太极、健美操等方面的才艺)、火炬传递视频(模仿奥运会的火炬传递仪

式,2班同学从3班同学手中接过火炬,经过传递,进入教室现场)、才艺展示(现场展示同学们在书法、绘画、乐器、戏曲方面的才艺)、诗歌生活(通过PPT和诗朗诵展示同学们的日常生活)。

1班的风采展主题为“快乐1班、热情相拥”,整个展示活动的气氛十分活跃。风采展的开场模仿剪彩仪式,由几位老师上台剪彩。内容分为五个部分:电影视频剪辑、古筝表演、重庆言子和双簧表演、湖南的同学模仿湖南电视台的节目主持表演特色小节目、生物医学工程专业同学录制的视频“生医一家人”。

在整个系列活动开展的两个月时间里,辅导员老师密切关注活动的进展,给予学生一定的指导和充分的鼓励。在活动中,辅导员始终坚持鼓励全年级同学参与的原则,对所有参与的同学都给予了充分的肯定,也注意在每个班的展示准备中对其内容和方向给予一定的指导。

【附录四】

【处理结果及效果】

通过班级风采展活动,实现了辅导员的既定目标。首先,很好地消除了2006级吴玉章学院学生之间的陌生感,加深了来自不同院系专业的同学的相互了解,减少了他们对原学院、原专业、原寝室同学的依赖性;其次,通过活动,可以让老师较为全面直观地发现同学的特长和优势,也可以让大家清楚地了解自己的优势与不足,减轻了个别学生的自负情绪或自卑感;最后,活动使大家更直观地接受了集体主义教育,在较短时间内使原来较为散漫的班级风气得到了改变,形成了较强的班级凝聚力,增强了大家的集体荣誉感。

【案例总结】

通过对吴玉章学院2006级学生班级风采展活动的设计、开展,使笔者对如何在新形势下做好创新型人才培养工作有了更加深刻的体会。

创新型人才培养要注意个性培养与共性培养。一方面,学生是学习的主体,在创新教育中更强调学生的创新主体作用。学校一切教学活动都是为了学生,教与学的过程首先要尊重学生,要让学生以创造性主体的身份来参加学习。教师要爱护、尊重并一定程度上张扬学生的个性,充分调动学生的学习积极性,培养学生自我意识、独立意识和创新意识。在教学形式上要以学生为主,教师为主导,充分采用启发式教学,鼓励学生大胆去想、积极去做,敢于标新立异、别出心裁。只有敢想、敢说、敢做,才能培养创新精神,取得创新成果。另一方面,在培养学生自主创新意识的同时,教师还要提倡团队合作精神,强调集体主义观念。要让学生在学习实践中学会取长补短,避免因为高强度竞争环境下可能出现的盲目自信或过分悲观情绪。还要逐步树立与他人合作的团队精神,互助互爱,共同进步。老师要与学生一道,在构建和谐公平的竞争空间的同时,共同在班级、寝室中营造和谐的大集体、大家庭氛围。

创新型人才培养要注意智力因素与非智力因素的关系,二者的关系同等重要,甚至在某些情况下,非智力因素更具有决定作用。因此,教师要注意学生业务能力与道德品质的同步培养,使受教育者既具有丰富扎实的专业基础知识和基本技能,又具有较强的创造能

力、分析解决问题的能力 and 独立学习的能力，同时，还有正确的政治方向、较强的社会责任感、良好的人生观以及高尚的情操等，使学生真正得到全面的发展和锻炼。

从“小分裂”回归“大团结”

——华西临床医学院 2006 级临床五年制 3 班内部矛盾成功化解案例分析

四川大学华西临床医学院 黄 进

【事例梗概】

2006 级临床五年制 3 班（简称临五 3 班）一直是一个团结向上的优秀班级。在过去的两年里，大家齐心协力创造了很多辉煌的成绩，也一起度过了两年愉快和谐的难忘时光。就如每个集体内部都会有磨合期一样，临五 3 班 2008 年也经历了一起纠纷。但是该事件的成功解决充分检验了这个团队的凝聚力，让它变得更加和谐、更加温暖。

随着搬迁入华西校区，临五 3 班也进行了新一届班级干部的改选。新班长一上任就遇到综合奖学金评比和贫困生等级鉴定这类很敏感的事情。矛盾首先出现在励志奖学金的数额分配上，由于班上同学互不相让，最后此机动名额转移给了其他班级。有同学认为新班长在这件事情的处理上对自己寝室同学的倾向性较为明显，并引起了在改选中失利的同学以及其同寝室成员的不满。两个男生寝室形成了两个对立的小团体，大家都对对方的作法产生了不满和抵触情绪。一些同学经常在寝室夜谈中议论新班长的作为，甚至产生了号召集体推翻新班长的过激念头。最后事态扩大，更多同学知道了这件事情，私下议论纷纷。再后来由于优秀志愿者评选又出现了一些误会，导致男女生之间也出现分裂迹象。

这些事情严重地影响了同学间的感情，破坏了班级的和谐氛围。班级年级干部以及辅导员了解到此事后，及时采取斡旋调解、促进沟通等措施，为当事各方搭建平台，使大家能畅所欲言、开诚布公、化解矛盾，最终恢复了班级以往的和谐氛围。

【过程设计】

首先，从年级干部、班级同学和事件相关人员等处综合了解事情的来龙去脉。
其次，由于该班级以往氛围很好，所以策划一次班级活动，以“构建和谐班级”为主题，回顾以往的快乐时光，让大家说出心里的意见，反思现状，找回友谊，重建和谐。
再次，到班会现场与大家谈心，进行思想交流。
最后，班会后为巩固成果，趁热打铁，组织一次团日活动，进一步提升班级凝聚力。

【处理过程】

学生会主席从实践部部长（为该班同学）处了解这件事后，及时向辅导员反映。辅导

员意识到事态的严重性，立即叫班级年级干部进一步调查并想办法化解矛盾。首先是学生会主席通过实践部部长和班级团支书了解情况，让实践部部长在两个男生寝室之间斡旋、牵线，在确保女生不发生类似分裂（担心不同女生支持不同男生寝室）的前提下，让女生多与男生沟通，化解男生内部矛盾。同时约见前任和现任班长（分别在两个矛盾对立的寝室），让他们以一个学生干部来要求自己，多向对方寝室让步，争取和解、团结。接着，团支书几乎每天到男生寝室与两个寝室的同学进行交流，了解同学们心中最真实的想法。

后来的一天晚上，全班男生在班长的组织下开了一次茶话座谈会，大家畅所欲言。或许是氛围不够，大家谈话还是有所隐晦，问题也就悬而未决。由于临五3班一直是一个很团结的班级，所以辅导员建议以回顾过去大家在一起的快乐时光，唤起心中美好记忆，重新点燃心中友谊的主题来开展一次班会。活动于11月5日下午下课后在一个教室由班长主持。首先是温馨的短片回顾，在那短短的十多分钟，伴随着缓缓轻扬的音乐，同学们的记忆被牵引回过去愉快的时光——二食堂里齐包饺子；夜光下集体庆生日；不高山上忆童年；教室里拼智慧；塔子山吃烧烤……一张照片唤醒一段记忆，一个笑脸追回一段感情，看着看着，大家眼睛湿润了……班长首先发言，说明了此次班会的目的，然后当着全班同学的面深深一鞠躬，向大家诚挚地道歉。各个寝室的同学们也都主动上台说出了两年多以来自己心中最真的感受，或是感动，或是怨言，或是误会的澄清。当时辅导员和同学们做了一次深入的沟通，告诉他们大学生活中最珍贵的是同学间的友谊，而不是现在的一点奖学金、助学金等些许利益。后来在大家齐唱班歌《倔强》中，最后一丝阴霾也都被消除了。

为了巩固班会取得的效果，进一步增进大家的感情，该班级又于11月11日组织了一次团日活动。活动中故意将两个对立的男生寝室的同学们安排在一起，帮助女生打水，女生给男生写下了“节日”的祝福。在此次活动后我看到了一个更加团结互助的临五3班。

【处理结果及效果】

首先，班级中的矛盾纠纷得到了很好的解决，两个寝室不再相互对立抬杠。其次，班长意识到了工作的不足，明确了职责的所在，在同学中的形象大为改观。再次，临五3班变得更加团结与和睦，班级同学都认识到摩擦和误会能在坦诚的交流中涣然冰释。最后，作为2006级的一个部分，班级的团结和谐无疑促进了年级的和谐建设，此次的经验可以为其他兄弟班集体所借鉴。

【案例总结】

从这次集体矛盾的成功化解（包括了发现问题、分析问题、解决问题、巩固成果、预防再发等多个紧密联系的环节）中，我们总结出以下经验：

（一）建立畅通的反映渠道，避免纠纷升级加剧

畅通的反映渠道在学生工作中必不可少，只有学生的心声能够被听见，我们才能“对症下药”，从老师到干部、同学，凝成一股力量，集体努力化解纠纷、清除矛盾，构建和谐集体。许多校园的矛盾和纠纷都有一个积累加剧的过程，最终由量变到质变，造成严重

后果。我们在学生工作中应凭借完善的信息反馈体系,及时发现小纠纷,方能避免大问题。

在本案例中,正是由于年级干部及时的反映和介入,让班级内部矛盾引起了年级学生会和辅导员老师的重视,并采取恰当的方式加以解决。学生干部工作体系的重要性可见一斑。同时,我们应该注意到,寝室长作为学生安全网络中的重要组成部分,在本案例中并没有起到足够的作用,反而在某种程度上默许纵容了寝室矛盾的滋生。这一情况应当引起我们的深思。在今后的学生安全维稳工作中,我们应该进一步强化和健全多种反馈渠道和多管齐下的策略,如权益部—寝室长、年级学生会—班长团支书、年级学生会各部门—班级委员、年级学生会主席—班上的学生会干部等,保证反馈渠道的畅通运行。

(二) 规范调查听证体系,客观了解问题本质

在上级学生组织和老师调查了解矛盾纠纷的过程中,规范的调查听证体系显得尤为重要。兼听则明、偏听则暗,由于班级干部和年级学生干部及老师的接触比较频繁,调查者容易只听到一家之言而影响到处理事情的客观公正性。

在此次纠纷的调查过程里,老师和年级学生会干部分层次、有计划地了解冲突各方、普通同学、班级委员、班长团支书、班级所在年级学生会干部的意见和情况,并邀请了部分说法不一致的同学共同讨论确认情况。通过这种全面而充分的调查,比较客观真实地了解到整个纠纷产生的前因后果、来龙去脉,为提出恰当的解决意见和处理方案奠定了基础。

我们认为,如果今后有类似的情况发生,我们应该效仿此次的调查听证模式,从当事人、事件相关人员、非直接相关人员、普通同学、班级年级干部等多方收集资料,从而最真实地还原事情真相,更人性化、更客观公正地处理问题、化解矛盾,避免主观臆断,从根本上解决问题。

(三) 联系实际情况,提出解决方案

在充分了解冲突根源的情况下,我们需要结合该班级以往的实际情况,因时因地、辩证实施,提出最被同学们认可和接受的解决方案。这对我们的辅导老师和学生干部提出了较高的要求,需要他们在平时的工作中留意各个班级的特色和集体性格,并能根据相关的情况制订出合理的解决方案。同时,我们应该在决策的过程中充分调动班级干部的积极性,激发他们的主人翁意识,让最了解班集体的人共同设计出改善当前情况的项目预案。

本案例中,由于临五3班以往有着和谐温暖的氛围基础,在解决集体矛盾时及时采用重温过去、找回感动的方式,让班级成员“忆过去和谐之甜,思今日分裂之苦”,两相对比,无不嗟叹想要“回到过去”。为了巩固成效,紧接着又组织一次集体活动,并特意安排产生误会的同学一起,消除误会、化解矛盾。这种处理方式取得了很好的效果,值得借鉴推广。

(四) 重视干部队伍建设,加强干部政绩考核

我院团委素质拓展部每年都会安排有丰富学生工作经验的同学或老师来与大家分享自己的工作秘诀,交流彼此的工作心得,进而对新干部进行培训。干部培训能强化新干部的

干部意识,提升其责任感和处理问题的技巧。但由于班级工作较为琐碎,班级干部的培养与院级学生干部模式有所不同,需要更多形式的直接对口经验交流,而不是大课的讲授。我们建议在今后的学生工作中组织不同年级对口班级之间的班级干部直接进行交流,围绕具体的班级事务分享经验,做好“传、帮、带”的工作。

本案例中,在班级成员的坦诚交流中,新班长意识到了自己工作上的不足,发现了自身需要提高的地方。由此可见,我们可以将“同学评干部”作为一项固定的项目,定期为干部的“政绩”考评打分并纳入学生会在人事组织上的综合考虑,使普通的同学可以通过一种固定和正规的方式参与干部行为的监督和约束,从根源上确保干部能够真正执政为民,构建和谐集体。

(五) 做好同学心理疏导,了解同学异常动向

“一个木桶能装多少水取决于它最短的那块木板。同样,如果班级工作中不注意关怀照顾好贫困生、心理亚健康的同学这些相对弱势的群体,不努力弥补这块“短板”,我们工作就无法取得好成绩。

本案例的纠纷的导火索,就是贫困同学争夺奖学金名额的问题。纠纷的发展中还存在同学竞选失败而情绪不佳等因素的推波助澜。在处理相关问题时,除了尽量加强奖学金评定、干部改选的公正性之外,我们还应该注意做好贫困生、情绪不稳定同学的心理疏导和安抚工作。近年来,大学生心理健康形势严峻。在学生工作中,我们可按“贫困与否、家庭情况、学习成绩、情感因素”等多个指标将班级同学的心理健康程度进行分级,在严格保密的情况下安排班长、团支书对心理健康有问题的同学予以更多的关心和帮助。我们要切实做到随时了解同学思想动态、异常情况迅速上报、突发事件马上反应,未雨绸缪,防患于未然。

化解学生寝室成员矛盾工作案例

四川大学轻纺与食品学院 李 慧

【事例梗概】

李某与钱某系我院2005级纺织工程专业的两名男生。李某所在的望江北园1舍731室一名学生因转专业搬离了宿舍,而原本住在730室的钱某与731室的另外一位同学关系较好,在征得学院与宿管员同意的情况下,钱某搬到了731室。由于钱某在性格和生活细节等诸多方面与李某存在很大差异,两人经常为一些琐碎小事发生冲突,相互责难,矛盾不断郁积。加之大四毕业找工作时又产生了一些利益上的冲突,两人关系每况愈下,以致在2008年8月,当李某不小心碰到钱某的网线时,两人之间久压的矛盾迅速升级为一次激烈的争执,后发展为持续的冷战。李某一想到钱某曾放言:谁惹他,他就有可能成为第

二个马加爵时，安全感、信任感顿失，时常感到焦虑、孤独，学习、生活质量严重下降；而钱某也刻意躲避李某。两人关系僵持不下，寝室气氛相当紧张。

【过程设计】

我知道学生事无小事。在得知此事后，我迅速做出反应，拟订了以下方案。

（一）正常预案

在各种情况均向良性方向发展时，可以采用本预案，预案分为三个阶段。

1. 调查阶段

目的：了解相关人员情况，掌握第一手资料，对人和事有个全面清楚的认识。

方式：（1）外围调查。找当事人所在寝室成员以及班上同学分别谈话，从“旁人”的角度了解当事人方方面面的情况。

（2）直接调查。找当事人分别谈话，深入、细致地了解当事人的情况及想法和整个事件。

2. 分析阶段

目的：帮助当事人分析、查找原因，找准切入点，从而为解决问题奠定基础。

方式：（1）客观原因分析。主要分析双方家庭背景、成长经历等。

（2）生活细节分析。主要分析双方生活习惯等方面的生活细节。

（3）人格特质分析。主要分析双方的性格、气质等人格特征。

3. 解决阶段

目的：采取适当方式化解双方矛盾，帮助当事人学会正确处理人际关系。

方式：（1）让双方正视自身“不宜”的人格特点，看清矛盾产生、发展的根源。

（2）让双方对待矛盾要保持正确的心态，加强交往技巧的学习。

（3）鼓励双方提高自身素质，学会换位思考。

（二）应急预案

若通过以上方案不能解决问题，拟采取以下方式，避免事态进一步升级。

第一，调动寝室，隔离当事人，并告诫双方再次发生冲突可能产生的严重后果。

第二，要求班委、室长切实加强日常监督，一旦发现不良苗头，立即上报学院。

【处理过程】

（一）调查阶段

1. 外围调查

从同学反映的情况来看，钱某是一个比较内向的人，平时与班上其他同学交流较少，喜欢独自上网；同时他也是一个比较敏感、自我的人，处理人际关系常常采用两套标准。例如在他休息时，要求寝室成员绝对安静，不能有一点响动，而自己上网到尽兴时，又

会情不自禁地哼上小曲，甚至捧腹大笑。同寝室同学也曾与之多次协商，但钱某总认为其他室友干涉了他的私人空间，沟通数次未果，日久难免生怨。

李某是一个性格非常倔强的人，他认为“对”的事情，其他人很难说服他，也是一个比较自我的人，常常要求同寝室同学按照他认为对的方式行事。例如，他要求寝室其他同学按照他划定的区域摆放物品，这些也造成同寝室同学与之存在不少摩擦。

2. 直接调查

在外围调查了解到基本情况的基础上，我又分别找两位当事人面谈。刚开始，两人都对此事沉默不语，似乎没有一点解决问题的意思。通过我与他们多次谈心，让他们充分意识到和谐健康的寝室氛围对每一个寝室成员成长的重要性，同时帮助他们回忆一些相处中的难忘事件，例如寝室聚餐、一起郊游、一起为班集体呐喊等。在妥善处理“阻抗”的前提下，进一步了解到事件的导火索是李某不小心碰到了钱某的网线，而深层原因则是双方积怨太深。

（二）分析阶段

寝室近距离的生活中难免会发生各种各样的摩擦与冲突，而从所了解到的情况来看，李某与钱某矛盾的产生，主要集中在客观原因、生活细节、人格特质三个方面。

1. 客观原因

两人来自不同的省份，钱某是湖南人，李某是云南人。钱某来自城市，家庭条件较好，而李某来自农村，家境贫寒。因而，在成长过程中，由于家庭背景不同，两人在人生观、价值观以及兴趣爱好上存在较大差异，对人、对事的看法迥然不同。

2. 生活细节

两人的作息时间完全不同。李某喜欢早睡早起，凡事有一定克制力；而钱某生活没什么规律，没课的时候习惯睡到“自然醒”。另外，李某喜欢整洁、舒适的生活环境；而钱某是一个十分随意的人，清洗脏衣服也是随兴而为。为此，两人经常发生口角。

3. 人格特质

人格是构成一个人思想、情感以及行为的特有统合模式，这个独特模式包含了一个人区别于他人的稳定而统一的心理品质。钱某表现出以下人格特征：情绪易冲动、不稳定，直率、随意，挑剔且有些多疑，喜欢独立行动。而李某则较好胜、严厉、直率，遇事爱焦虑。两人在人格特点上的冲突性较为明显。

（三）解决阶段

基于上述分析，我有针对性地采取了以下措施化解双方矛盾。

1. 与双方共同探讨矛盾产生的根源

让他们认清自身的特点与存在的不足，并从客观原因、生活细节和人格特质方面与他们一起分析矛盾产生的根源。

2. 让双方对待矛盾保持正确心态

寝室同学的矛盾冲突是一种极为正常的现象，我们不能回避或隐藏它。我要求当事人正视他们之间的矛盾，用良好的心态应对矛盾。当然，还需要他们学习一些沟通的技巧，以促进矛盾向好的方向转化。

3. 鼓励双方加强自身素质的提高

通过阅读学习、参与实践等方式,提高自己各方面的素质与能力,培养他们宽容大度、率真坦诚、尊重热情、乐于助人等人格特点,让他们学会换位思考,扭转观念,主动适应社会。

【处理结果及效果】

按照预设的第一套方案,在我与他们进行多次的沟通与交流后,事情逐渐有了转机。他们已经认识到自身的不足,慢慢学会了相互宽容、体谅与理解。现在双方能够和睦相处,也学会了正确对待矛盾并采取适当的方式及时化解。

该事件并未采用“应急预案”,用温和的方式妥善处理了两人矛盾,进而帮助他们改善了不和谐的人际关系,应该说处理效果较为理想。

【案例总结】

通过此案例的成功处理,我充分认识到大学生会正确处理人际关系对他们成长成才的重要性。该案例也呈现出以下特点和规律。

第一,人际交往障碍的表现有多种形式,人格发展不完善所致的“自我孤立”就是其中一种。在我们身边,总会有那么一部分人被定义为“不受欢迎的人”。我们是否受欢迎很多时候是由自身的人格决定的。由于遗传、家庭环境、早期成长经历、社会文化等诸多因素的差异,使每个大学生的人格呈现出不同的特征。真诚热情、诙谐幽默、率直坦荡、乐群好施是大家公认的招人喜欢的人格特征,而虚伪自私、冷漠古板、敏感多疑、孤傲自我则是不合群的人格特征的典型表现。因此,作为教育者,我们应大力加强大学生“宜人”的人格特征的培养,让他们抱着乐观豁达的心态与人和谐相处。

第二,改变认知是改善人际关系的根本。美国著名心理学家埃利斯提出的合理情绪疗法,即通常所说的ABC理论,对智力和文化水平较高的大学生群体较有成效。因为合理情绪疗法是通过理性分析和逻辑思辨,改变人的非理性观念,以帮助他们解决情绪和行为上的问题,是一种着重认知取向的方法,强调认知、情绪和行为三方面的整合。在该案例的处理中,我发现当事人有一些绝对化、过分概括以及糟糕至极的不合理信念,让他们领悟到自己的情绪以及由情绪产生的问题都与其自身的不合理信念有关,进而修正原有的非理性观念,并代之以合理的观念。在此过程中,“黄金规则”的运用非常重要。所谓“黄金规则”,是指“像你希望别人如何对待你那样去对待别人”这样一种理性观念。在此案例中,双方当事人都接受了“黄金规则”,也就很快发现自己对别人或环境的绝对化要求是不合理的,因而处理效果较好,达到了预期目标。

总之,通过该案例的成功处理,我深切地体会到要做好思想工作,必须“以人为本”,用我们尊重、热情、真诚、负责的工作态度,用我们的专业知识与综合素质去引导学生,帮助他们解决实际困难,真正把思想工作做到大学生心里去,最终实现学生的“自助”。