|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日常管理类** | **编号** | 02 |

**放飞梦想 脚踏实地**

**营造相互成就的宿舍文化**

**王晓涵**

1.案例简介

大一学生小李，因为高考失利调剂到了不是自己预期的专业，为转专业，小李在宿舍内学习到凌晨1点引发宿舍争吵，舍友在网上发布了对小李的人身攻击言论，称小李的行为本质是想让舍友无法正常休息，而影响别人的学习效率。小李找到了辅导员,需要舍友道歉，并希望立刻调换宿舍。如果你是辅导员，你将如何处理？

2.案例定性分析

本案例的脉络清晰，由2个因果关系形成案例脉络。一是因转专业复习导致作息冲突而引发的宿舍矛盾；二是网络人身攻击而产生的宿舍矛盾和网络舆情，突出了日常事务管理中新生入学产生的2个典型问题：宿舍矛盾和专业思想教育。

3.问题关键点

一是学生的特殊性。在学生思想政治教育工作中，新生的思想动态不稳定，需要进行专业思想、人际关系、养成教育等一系列的主题教育来稳定学生思想。

二是网络舆情的处理。产生舆情的背后反映出学生对专业的不熟悉、人际交往处理方式欠缺，同时此次事件继发会对小李和发布舆论的舍友都造成一定程度的心理压力，应尽快防止舆情发酵。

三是家校联动。解决宿舍矛盾应多方面入手，对学生高中阶段进行摸底，应有针对性地进行谈话并和家长联系，更好地了解学生性格。

4.解决思路和实施办法

先找动机再破题。及时关注学生的思想动态变化，分别了解学生根本诉求，找准学生产生矛盾的动机，从而寻求解决方法。首先，告知小李学校的学生管理中不能因为宿舍矛盾随意调换宿舍，应当以理智的方式来解决宿舍问题，寻求和谐共处的解决方法；其次找到舍友，明确网络不是法外之地，不当言论逞一时之快却影响同学关系，也可能在其他同学心中树立一个冲动、易怒的形象，通过批评教育让舍友撤销网上言论，并向小李道歉。

换位思考产生共情。案例中学生小李转专业的诉求是正向诉求，应当对其决定表示支持和理解，同时应当正确引导新生如何处理好人际交往问题、普及新生专业思想教育，针对学生转专业问题，做好转专业的解释工作，包括成绩要求、转专业学科具体要求等，让学生对信息明朗化，稳定学生思想。

及时汇报做好记录。学生宿舍矛盾是日常事务管理中的一项，辅导员在处理和解决此案例的过程中要做到及时向学院副书记汇报学生情况、处理方案和解决结果，并及时做好谈心谈话的记录和归档工作。

5.经验与启示

一是抓主要矛盾。“世上没有完全相同的两片树叶”，每个学生产生问题的背后都有着自己特殊的原因，辅导员在谈心谈话中做到共情的同时应具有冷静清晰的思路，这就需要我们准确把握事件的主要矛盾是什么，处理问题做到准确、有效。

二是抓时间节点。辅导员工作有几个时间点尤为重要，《辅导员的七项修炼》中提到辅导员谈心谈话需要抓一些关键时间点——“两季两月”，也就是入学季、毕业季、考试月、开学月。针对大一新生，我们必须做到谈话全覆盖。

三是抓主题教育。新生从高中步入大学，首先遇到的就是人际交往、专业了解、心理变化、职业规划、养成教育等问题，做好新生的入学教育是稳定学生思想动态的重要步骤，通过讲座、授课、谈心谈话等多种形式树立学生正确的三观，做到“把思想政治教育融入到大学生专业学习的各环节”。

四是抓日常工作。辅导员应紧跟自媒体时代学生讯息沟通的特点，将“三贴近”工作原则结合学生自身特色进行理论和实践的拓展，将常规工作细致化、持续化、定制化。

6.专家点评

该案例是思政工作中的典型案例，案例主要针对人群为大一新生，案例中夹杂着学业发展、网络舆情和心理危机事件处理等问题，思政工作需要在日常工作中不断总结经验、把握规律、与时俱进。

（吴雅娜、医学影像学院、副书记、副院长。）

7.作者简介

王晓涵、女、南京医科大学、医学影像学院、学工办主任、分团委书记。