

# 高校辅导员调解能力提升路径研究

陈池

(丽水学院, 浙江 丽水 323000)

**[摘要]**在高校学生管理中,辅导员是预防学生矛盾激化的“第一道防线”,这要求辅导员需要具备较强的调解能力。将从高校学生矛盾冲突的现状出发,挖掘辅导员在调解能力上的不足,剖析人民调解与高校学生管理的内在联系,提出高校辅导员调解能力提升的路径。

**[关键词]**高校辅导员; 矛盾; 学生; 调解能力

doi:10.3969/j.issn.1673-9477.2018.03.021

**[中图分类号]** D64

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1673-9477(2018)03-063-03

随着高等教育的不断发展,大学生数量逐年增长,学生管理日益精细。然而由于各种原因,大学生引发的矛盾冲突在各大高校仍屡屡出现,严重影响教学秩序,也为校园安全管理带来了较大的压力,与新时代高等教育的新发展要求不符。同时,由于社会主要矛盾发生了变化,高校在处理学生矛盾上又面临了新的问题,急需新的解决方式。辅导员作为学生生活的重要导师,身兼重任。提高辅导员的调解能力,是强化辅导员工作水平,促进学生和谐发展,培养学生健康的人格品质,构建和谐校园环境的重要保障。

## 一、高校学生矛盾冲突的现状

立德树人是高校立身之本,育人是高校教师的最基本职责。辅导员作为高校育人工作的基础,在学生心理疏导、人际关系指导、集体精神和大局意识培养等方面做出了巨大的贡献。然而,高校学生发生矛盾与冲突的现象并没有因此减少,其重要因素主要表现在:

心理因素。当前高校学生以90后为主,该群体在社会心理适应上主要有两个特点。其一,生活经历浅显,生命体验薄弱,导致看问题以偏概全,小题大做。其二,90后大学生大多在童年时期缺少玩伴,在生活中没有交流对象,没有分享伙伴,从而有部分学生表现出孤僻、淡薄的性格特征。同时,独尊的家庭地位使其承担挫折的能力十分薄弱,意志力较差。当前社会体制的变化,社会对个人能力的要求进一步提升,从而使得其生存压力增大。初入大学的学生常常处理不好人际关系,在交往中若未能取得相应的期望认可或受到意料之外的惩罚时,难免产生不良情绪,甚至发生攻击对方的行为,发生激烈的冲突矛盾。

情绪因素。情绪因素主要指,一种微弱的、弥散性的闭锁性特征。学生往往将自己的真实内心隐藏起来,进行伪装。而在大学这个复杂的环境中,学生心理受到刺激而未能及时排泄,将积压成疾,在一定指数下,爆发出来,因此发生较大的暴动。情境性即人们的情绪会随着环境的变化而变化<sup>[1]</sup>。当学生在公开场合被指责或调侃,也极易引发矛盾。

另一方面,高校学生所掌握的信息量极大,接受新事物的能力较强。且随着社会经济的发展,高等教育应进一步加深变革,大学生群体正出现着新的变化。包括:价值观多元化、心理压力大、思想观念不成熟、精神面貌有待改进等。虽然同处在一个大集体中,但学生无法实现所有特征均一致,在长时间的相处环境下,自然会产生矛盾。而众多新特点的出现,在一定程度上增加了高校辅导员工作的压力与难点,一时间摸不准方向,辨不明路径<sup>[1]</sup>。

## 二、人民调解与高校学生管理的内在联系

2014年止,全国高校学生在校已高达2732万余人,在经济社会转型的今天,处在大学这个“小社会”的学生逐渐增多,且矛盾纠纷也未能得到有效的化解,甚至酿成恶性事件。传统的学生管理工作办法难以有效解决终止学生纷争的需求,因此,应强调人民调解的重要地位,将其与高校学生管理工作相结合,继而提升调解能力,化解矛盾。人民调解与高校学生管理的内在联系主要表现为:

人民调解在学生管理工作中具有重要价值。人民调解强调“以和为贵”,其所依赖的社会条件主要为相对紧密的“熟人社会”,而高校由于具有地缘关系,以及学缘关系,也可称为一种熟人社会。其中,学生便是这社会的主体,并与教师、校园等构成共同体。当学生发生纠纷时,辅导员需要在第一时间参与调解过程中,这种行为可看作人民调解的一种存在方式。另一方面,高校学生调解范围中包括校纪校规、清理、道德等内容,而调解过程是一个说服与妥协不断交替的过程。

人民调解能够在一定程度上充实学生纠纷解决机制,完善学生管理工作内容。当前,学生矛盾调解工作主要由辅导员开展,在解决学生矛盾的过程中,建议辅导员增加法律知识与社会知识,整合资源以提高调解能力。与此同时,高校应建立申述制度,不仅要包括学生违纪处分事项,也应该包括心理辅导、矛盾申述、问题解决等各个方面。以真正实现解决矛盾的根本目标。基于此,高校矛盾调解

**[投稿日期]** 2018-06-19

**[基金项目]** 浙江省教育部人文社会科学研究专项任务项目(高校思想政治工作)资助(编号:17JDSZ3016)

**[作者简介]** 陈池(1988-),男,浙江云和人,讲师,硕士研究生,研究方向:大学生思想政治教育、就业创业教育。

过程中多加利用人民调解之方式,更加强调法律的运用,资源的整合,实践经验的借鉴等。在任何方面,都能够为学生管理工作提供正确的管理理念,高效的管理路径。着眼于未来,彻底解决高校学生矛盾问题,有利于学生成长环境,避免破坏学生安宁的生活空间,避免矛盾影响整个大学生涯。

立德树人是教育的根本任务,高校是培养人才的重要基地,以人为本的教育理念不断融入教育过程中。而人民调解工作为学生管理提供了至关重要的资源与土壤,帮助学生管理工作更好的发挥其自身价值与能力。在有关文件中指出,人民调解强调探索社会参与学校办学与管理的方式,促进人民调解与学生管理工作相融合,以建立规范的、法制化的、专业化的法治学校,促进学生管理工作更加完善<sup>[2]</sup>。

### 三、高校辅导员调解能力提升路径

#### (一) 扎实校纪校规基础,熟悉常用法律知识

高校学生基本已经成年,学校在传道受业解惑的过程中,也应建立在其个人成长特点基础上,强化对自身行为负责的意识。帮助学生了解常用法律知识,并引导学生强化法律意识。增加法治讲堂,将法律知识日常化,课堂化。以知识形式传递给学生,了解有关法律知识。在课堂中涉入有关案件,间接影射到学生日常生活中。利用法律知识约束学生行为,以此有效避免矛盾问题的出现。

与此同时,在校规校级中加入相关法律法规,在校规校级中引入法律约束,以此对学生行为产生约束条件。并强化学生对校规校级的理解,与自身利益密切相关的规章制度铭记于心<sup>[3]</sup>。

另一方面,于辅导员本身而言,也因在一定程度上强化自身法律法规,并强化与学生的实际联系。在日常管理过程中,融入法律教育手段,结合教育理念对学生矛盾进行化解。同时,提升自身对法律知识的学习能力,熟悉调解有关的民事法律法规,有关案件的分析。在学生矛盾事件中寻找案件中的影子,进而以法服人,以理服人。在解决矛盾的过程中,增强自身学习能力,要通过矛盾了解事件核心原因,站在学生角度思考问题,还原还是件真相。了解学生矛盾出发点,事件恶化导火索,进而在根源上寻求解决问题。以此,才能增强自身利用法律手段与教育手段的调解能力。

#### (二) 加强社会联系,主动向人民调解员学习

辅导员所有工作应建立在学生基础情况之上,加强与社会的联系,做学生工作的专家。充分强调现代教育理念,提升学生的主体地位,将各项工作职业化、专业化,提升自身能力,强化辅导员综合素养,并主动向人民调解员学习。

强化专业信念。在开展调解工作中,辅导员应具备完成工作的专业信念,提升自身思想政治素质,并借助自身广泛的兴趣爱好,渊博的知识,较强的

理论素养,继而为学生树立优秀的榜样。并在思想政治观念中,统筹学生工作,在复杂的、细致的调解工作中,深刻认识到工作真谛<sup>[4]</sup>。

强化自身专业知识。调解工作涉及心理学、教育学等众多学科,辅导员应具备较强的专业知识能力,了解学生工作体系,并掌握应急突发时间的能力。同时,在日常工作中,要时刻充实自身专业知识,努力学习人民调解员的调解方式与方法,在为学生讲解思想政治,讲解人生,讲解大学生涯规划的同时,也间接融入法律知识,充分强调法治社会下,要对自己负责的意识。利用自身强化的知识储备,感化学生,提升学生思想内涵,进而降低矛盾发生的概率,也能够在实践中潜移默化提升自身的调解能力,综合能力。

强化专业能力。辅导员作为学生生活中重要的导师,不仅要具备完善的专业知识,还要掌握专业的职业技能。具备较强的组织能力、执行能力、协调能力、以及个人魅力。与学生交谈、调解要讲求专业性,讲求方法。沟通应合理,得当。语言组织能力较强,表达清晰,简明要扼。做到团结学生,让复杂的问题简单化,进而有效避免学生存在内部矛盾。同时,增强个人魅力,包括亲和力、想象力、创造力、见识、学问等等。做到教师在学生群体中是领袖,是专家,是学生社会问题与生活问题解决的重要人选。利用自身在学生群体中的魅力与威望,进而有效化解内部矛盾,提高调解之能力<sup>[5]</sup>。

#### (三) 带头组建学生调解队伍,增强学生自治能力

辅导员是大学生思想政治教育的关键人员,核心环节。因此,以专业的辅导员队伍,改进校园思想工作教育状态,强化学生调解能力是中重中之重。高校辅导员队伍建设工作不容忽视,组建学生调解队伍也不能忽视。以此,将大大提升高校工作效率,进一步化解学生矛盾,避免其中出现任何问题。加强学生调解队伍建设,包括心理疏导、问题化解等方面,督促学生调解队伍人员强化自身学习能力,提高自身专业素质,进而间接提升调解能力。其中主要包括:

利用辅导员的力量,对小组成员进行定期培训。在众多历史经验中,利用学生自身解决问题的能力,将在最短时间内解决问题。加之,学生之间有其独特的交流方式,便于调解工作的顺利进行。联系思想政治教育领域的专家、心理学教育领域的专家,开设专业培训班。并鼓励学生参与其中,了解心理学知识,并灵活的运用在调解工作中,强化自身调解能力<sup>[6]</sup>。

增加交流机会。在不断的培训后,应增加学生之间的沟通与交流之机会,鼓励学生从事科学性研究,并不断提升自身学历。在交流过程中,可针对同学之间发生的矛盾共同探讨,分析事件原因,解决路径,规避举措,强化教育之手段等。并以案例形式记录在案,以用作借鉴。

(下转第 67 页)

擅长做学生的思想工作,掌握大学生思想变化规律<sup>[3]</sup>。

#### 四、结语

“工匠精神”来自生产制造业,但各行各业里出类拔萃的人身上,都具有这种优秀的品质。“工匠精神”为辅导员工作带来新的启示和思考,其精益求精、追求卓越、不断创新的内涵值得一批又一批辅导员去践行和传承。“工匠精神”也应成为辅导员的核心职业素养,以平和的心态做好每一件事,将每一个学生当成一件工艺品,真正做到以德树人、以情化人。做一个有“工匠精神”的辅导员,少一分浮躁,多一分纯粹;少一分懒惰,多一分踏实;

少一分马虎,多一分严谨,全心全意地对待工作,让“工匠精神”在辅导员队伍中不间断地传承下去。

#### 参考文献:

- [1] 王国领. 试论工匠精神在现代中国的构建[J]. 中州学刊, 2016(10): 85-88.
- [2] 李涛. 高校辅导员工匠精神的培育与践行[J]. 阜阳师范学院学报(社会科学版), 2017(04): 90-93.
- [3] 夏斌文. 工匠精神及其对高校辅导员核心价值取向的启示[J]. 滁州学院学报, 2017(01): 90-94.

[责任编辑 王云江]

## The cultivation and inheritance path of "Craftsman Spirit" in the counselor team

LIU Xiao-ying<sup>1</sup>, HUANG Yu-jing<sup>2</sup>

(1.School of Chemistry and Chemical Engineering, Lingnan Normal University, Zhanjiang 524048, China; 2.Academy of Art and Design, Lingnan Normal University, Zhanjiang 524048, China)

**Abstract:** "Craftsman Spirit" is a kind of working attitude, professional idea and value pursuit. It has important enlightenment for the development and improvement of counselor team. It is not only the calling of the times, but also the need of the working environment, the working objects and the self-construction of the team to train and inherit the "Craftsman Spirit" in the counselor's team. In order to train and inherit the "Craftsman Spirit" of counselors, we should enhance professional identity, improve knowledge, ability and quality, cultivate the spirit of keeping improving and keeping pace with the times, and speed up the building of "professionalism and specialization".

**Key words:** craftsman spirit; counselor; cultivation; inheritance

(上接第 64 页)

完善学生调解队伍的整体素质。要明确工作目标、专业化政策导向,统一职业伦理规范。进而在整体上提升队伍素质,避免学生调解队伍中出现鱼龙混珠之现象,综合能力参差不齐,反而影响学生调解工作的正常发挥。在高等教育工作中,应以理论指导、工作辅助等形式,提高学生调解能力,强化学生队伍素质。给予学生学习的时间与机会,以促进其自身发展,提高调解能力。

#### 参考文献:

- [1] 王文东. 高校辅导员思想政治教育职能的缺失及对策探讨[J]. 经贸实践, 2017(10): 244.

- [2] 钟敏. 简论高校辅导员从“经验型”到“专家型”的转变[J]. 学校党建与思想教育, 2017(03): 89-90.
- [3] 李永山. 以职业能力为导向 加强高校辅导员专业人才培养——基于《高等学校辅导员职业能力标准(暂行)》的分析[J]. 思想教育研究, 2015(09): 101-104.
- [4] 岳甜, 范高社, 杨华. 新媒体环境下高校辅导员职业能力提升的路径选择[J]. 高校辅导员学刊, 2015, 7(02): 24-27.
- [5] 张益. 高校辅导员职业能力分级培训体系的层级图式模型建构研究[J]. 思想教育研究, 2015(04): 102-105.
- [6] 徐方全, 丁磊. 立足《高等学校辅导员职业能力标准》对提升高校辅导员职业能力的思考[J]. 人力资源管理, 2015(02): 158-159.

[责任编辑 王云江]

## Study on the path of promoting college counselors' mediation ability

CHEN Chi

(Lishui University, Lishui 323000, China)

**Abstract:** In the management of College Students, counselors are the "first line of defense" to prevent students from intensifying their contradictions and this requires counselors to have strong mediation capability. This article will start from the current situation of College Students' conflict and excavate the deficiency of the instructor in the adjustment ability. Then it will analyse internal relationship between people's mediation and university student management and come up with a path of improving college counselors' mediation ability.

**Key word:** college counselor; contradiction; students; mediation capacity