

基于多维度协同治理视角下大学生宿舍矛盾 调解机制研究

崔铭君, 杨烽巍

国际关系学院, 北京 100091

DOI: 10.61369/SSSD.2026070022

摘 要 : 随着高等教育普及化进程加速, 大学生宿舍矛盾已成为影响学生身心健康的关键问题。个体层面的原生家庭影响、人格特质冲突及生活习惯差异, 与环境层面的空间资源紧张、管理制度执行困境及校院支持系统缺位, 共同加剧了宿舍矛盾。针对传统调解机制依赖被动响应、数字化工具应用不足的问题, 通过“技术赋能”与“多元协同”双轮驱动路径: 一方面, 通过构建室友匹配平台、优化数字化调解工具, 实现矛盾预警与干预的数字化转型; 另一方面, 通过全员育人调解机制与全方位打造宿舍文化生态, 形成“自主管理—日常监督—专业引导”协同治理网络。

关 键 词 : 大学生; 宿舍矛盾; 技术赋能; 多元协同

Research on College Students' Dormitory Conflict Mediation Mechanism from the Perspective of Multi-Dimensional Collaborative Governance

Cui Mingjun, Yang Fengwei

University of International Relations, Beijing 100091

Abstract : With the acceleration of the popularization process of higher education, college students' dormitory conflicts have become a key issue affecting students' physical and mental health. Factors at the individual level, such as the influence of family of origin, conflicts of personality traits, and differences in living habits, combined with factors at the environmental level, including tight spatial resources, difficulties in the implementation of management systems, and the absence of university-college support systems, have jointly exacerbated dormitory conflicts. Aiming at the problems of traditional mediation mechanisms relying on passive response and insufficient application of digital tools, this paper proposes a dual-drive path of "technology empowerment" and "multi-stakeholder collaboration": on the one hand, by building a roommate matching platform and optimizing digital mediation tools, the digital transformation of conflict early warning and intervention is realized; on the other hand, through the all-staff education mediation mechanism and the comprehensive creation of a dormitory cultural ecology, a collaborative governance network of "autonomous management – daily supervision – professional guidance" is formed.

Keywords : college students; dormitory conflicts; technology empowerment; multi-stakeholder collaboration

随着高等教育普及化进程加速, 宿舍矛盾已成为影响大学生身心健康的重要因素。据教育部《2022年全国高校学生事务管理白皮书》统计, 全国大学生投诉案例中宿舍矛盾占比达37%, 其中“00后”群体因价值观多元化、自我意识强烈等特点, 矛盾化解难度显著增加^[1]。如何探索出适应新时代学生特点的宿舍矛盾调解机制, 构建多维度协同治理模型, 是当今高校必须面对的重要课题。

一、大学生宿舍矛盾产生的原因

不同于国外大学多需要学生自行租房在校外住宿, 国内大学生在校住宿其实也是另一种形式的寄宿制集体生活, 那大学生宿舍矛盾的调解处理为何难于其他阶段的宿舍矛盾, 主要原因可以分为个体和环境两个层面^[2]。

个体层面上, 第一是原生家庭的影响。“中国式家长”往往

对孩子性格的塑造产生极大的影响, 根据过往工作经验, 可以将“问题”家长们大体分为高压控制型、漠视情感型、过度保护型、贬低否定型、回避矛盾型、过度期待型^[3]。大学生每年春秋两季在校时长总计长达近10个月, 长期远离原生家庭, 往往更能暴露出自身个性。在学生们不同的个性中存在两种极端, 一是自我中心倾向, 这些学生往往缺乏换位思考能力和共情能力, 只关心自己的感受, 对室友的要求吹毛求疵, 例如睡觉时室友不能发出一点

声音,致使宿舍矛盾频频激化;一是无自我中心倾向,这些学生缺乏表达沟通的欲望和能力,在宿舍生活中处处妥协忍让,难以主动做出改变适应环境,最终不堪压力,进而引发心理问题^[4]。第二是人格特质和心理适应的差异。如敏感型人格可能将中性行为解读为敌意,认为室友们抱团对其进行孤立,如回避型人格对于宿舍发生的正常矛盾不予以正面积极回应以至于最终无法调节,如焦虑型人格经常在宿舍内传播焦虑情绪,倾倒情绪垃圾,都极有可能在宿舍封闭环境下逐步激化矛盾。第三是生活习惯与行为模式的冲突。一是作息冲突,常见形式为早睡早起或晚睡晚起,打鼾磨牙与神经衰弱,二是卫生习惯差异,部分宿舍矛盾产生于不及时清理个人垃圾、不及时处理个人卫生、公共区域清理等卫生问题。

环境层面上,第一是宿舍空间资源紧张。目前国内大学的宿舍环境基本上都无法为学生提供独立空间,致使很多小问题会在封闭空间内快速无限放大,硬件措施的缺陷和资源配置的失衡,更大程度上成为激化矛盾的重要导火索。第二是宿舍管理制度执行存在困境。大多数学生认为大学相比高中应当被赋予更大的自由空间,不应当被过多约束,这就导致很多本身就存在模糊性的管理制度被遵守的程度被大打折扣,同时由于校方、院方对违反制度的行为处罚的尺度不一,进一步导致制度无法实现理想效果^[5]。第三是校院两级支持系统缺位。一方面心理服务的滞后性,导致很多潜藏在宿舍内部的心理问题很难被预先发现,往往是在宿舍矛盾爆发后才发现存在的心理问题学生,另一方面是现有的宿舍矛盾调解机制低效,不仅调解成功率低,且容易引发二次矛盾。

二、大学生宿舍矛盾传统调解机制下的困境

一是干预时效性滞后严重。传统调解机制多采用“矛盾爆发一事介入”的应急模式,缺乏早期预警与预防体系。研究显示矛盾平均激化周期为42天,辅导员介入时矛盾往往已进入对抗阶段。这种“灭火式”干预模式源于双重机制缺陷:其一,预警体系存在盲区,“宿舍矛盾潜伏期识别模型”尚未普及,建立动态监测机制的高校不到三成,矛盾识别依赖学生主动上报,被动响应模式强化了学生的“求助耻感”,据调查显示超七成的学生在矛盾初期选择隐忍而非主动求助;其二,响应链条冗长,通过分析大量案例,从矛盾初现到启动调解往往需经历“宿舍长-班委-辅导员”三级传导,超70%的宿舍矛盾在爆发前已存在3个月以上的积累期,但辅导员多通过偶然事件(如肢体冲突)才被介入。这种滞后性导致矛盾升级风险加剧。

二是数字化技术赋能缺位。尽管智慧校园建设持续推进,但宿舍矛盾调解的技术赋能仍处于初级阶段,多数高校停留在“线上投诉平台”这类浅层应用,功能集中于报修、缴费等行政事务,未能发挥矛盾调解功能,传统调解机制仍以线下谈话、座谈会等人工干预为主,未能有效整合数字化工具。具体表现为三重脱节:其一,数据采集碎片化。宿舍矛盾多依赖辅导员主观经验判断,缺乏基于行为数据的动态分析。有研究发现通过新媒体矩

阵收集宿舍互动数据,发现“夜间活跃度”“群聊关键词”等指标可有效预测矛盾风险,但传统模式尚未建立此类预警系统^[6]。其二,教育载体创新不足。现有调解多采用单向说教,而学生更倾向通过短视频、虚拟社区等非正式渠道表达诉求。有辅导员尝试开视频号通过情景剧引发学生共鸣,其单期播放量超6.4万次,证明了数字化叙事对认知重塑的显著效果。其三,技术创新乏力。虚拟现实(VR)冲突模拟、人工智能心理疏导等前沿技术仅在少数高校试点,有数据显示,基于VR的换位思考训练可使矛盾化解效率提升40%,但受制于经费与技术门槛,难以大规模推广。这种技术应用的表层化,实质暴露了教育实践与数字时代的脱节。

三、大学生宿舍矛盾调解机制的创新路径

(一)技术赋能:宿舍矛盾调解的数字化转型

一是搭建室友匹配平台。平台的技术架构可以采用“性格互补+行为兼容”的双引擎模型,首先基于新生入学前通过预报到系统开展的MBTI性格测试结果,产生候选名单,再引入作息时

间、卫生习惯、饮食偏好等生活标签,通过模糊聚类算法计算相似度,同时增设情景模拟题目,如如何看待和处理室友晚归等,构建包含沟通风格、冲突解决能力、共情力等多维度的评估模型。技术较为成熟后,还可以开发交互功能模块,如学生双向选择机制,学生可浏览模型下其他同学资料,发起合租邀请。

二是以微信小程序为载体开发数字化调解工具,通过数字化手段重构矛盾调解的“触发—响应—跟踪”闭环,内嵌“匿名投诉—情绪疏导—调解预约”三级矛盾干预模块,实现从被动响应到主动预防、从单一管理到多元协同的转变。匿名投诉通道可以通过设置“噪音扰民”“卫生纠纷”“生活习惯冲突”“财物损坏”等常见问题标签,学生需上传证据,投诉提交后,系统根据问题类型和紧急程度,自动分配给对应宿舍楼管理员,并同步给辅导员。处理进度实时可视化,学生可查看“已受理”“调解中”“已完成”等状态节点。情绪宣泄树洞可以通过接入自然语言处理技术,自动识别学生留言中的情绪关键词,对于“愤怒”“孤独”等关键词,系统提供情绪安抚的同时,匹配推送心理辅导资源加以疏导,对于“想自杀”“不想活了”等高风险词汇,则自动触发预警,辅导员、家长第一时间介入。冲突调解一键预约功能则可以快速实现第三方介入,避免层层上报的矛盾积累期,学生可以在平台上自主选择冲突调解员,如宿舍楼管理员、辅导员、心理教师、学生调解员^[7]。

(二)多元协同:良好宿舍生态的系统化构建

一是构建全员育人调解机制。通过整合学生、宿舍管理员、心理教师和辅导员的差异化角色,构建“自主管理—日常监督—专业引导”三位一体的调解网络,实现矛盾调解从“单兵作战”向“系统治理”的转变^[8]。首先需明确强调学生是自我管理的“第一责任人”,激发学生自主性与责任感,是实现矛盾源头治理的关键。强化朋辈效能,选拔培训宿舍长、设置党员示范寝室,利用同龄人优势降低沟通壁垒,建立学生调解员库,鼓励学生自主解决矛盾。其次是发挥宿舍管理员的日常监督作用。宿舍管理员

作为学生宿舍日常管理的哨兵，可以通过出入登记、设备报修、宿舍楼微信群等数据监测矛盾风险，通过定期的宿舍安全卫生检查、夜间楼道巡查等方式，及时发现潜在冲突信号。再者心理教师能够凭借专业优势，为矛盾化解提供科学化、精准化的干预手段，更能在因宿舍矛盾导致学生心理问题的过程中提前介入，有效避免问题朝着更严重的方向发展。再者是需发挥辅导员在矛盾调解过程中核心协调作用。一方面要注意精准判断矛盾类型。辅导员可通过深度访谈与行为观察，快速定位宿舍矛盾根源，建立矛盾模型：事实型矛盾还是看法型矛盾，矛盾程度是轻微还是高危^[9]。另一方面根据矛盾模型联动宿舍管理员、心理教师、学生家长，形成“情绪安抚—行为引导—环境改善”的闭环干预链条，实现宿舍矛盾的根治。

二是全方位打造良好宿舍生态。第一课堂将矛盾调解纳入本科生培养方案，设置1学分的“人际关系”通识必修课，其中设置“宿舍人际关系”板块。第二课堂加强与第一课堂的衔接，将每年新生入学的第二月设置为宿舍文化月，组织开展丰富多样的学生活动，增强学生宿舍归属感和凝聚力。活动大体可分为：创意装扮类，设计宿舍专属标识或励志标语，结合专业特色或给定主题打造宿舍文化空间，根据所提供道具或旧物改造装饰宿舍；知识提升类，开展收纳工作坊、宿舍安全急救员培训等促进全面发展；互动竞技类，通过宿舍趣味运动会、宿舍安全知识竞赛、宿舍才艺大比拼，展现宿舍成员风采，增强协作能力；文化浸润类，“我和我的室友”主题话剧、微电影（短视频）展演，宿舍文化展览展出手工艺品、摄影作品等记录宿舍生活点滴^[10]。

参考文献

[1] 孙君. 高校辅导员要学会如何化解学生宿舍矛盾 [C]// 北京大学出版社有限公司. 2024高校辅导员队伍建设与职业发展论坛论文集. 西安工业大学; , 2024: 75-79.DOI:10.26914/c.cnkihy.2024.026644.

[2] 邵惠惠. 大学生宿舍人际关系冲突与重建个案分析 [J]. 国际公关, 2023, (24): 188-190.DOI:10.16645/j.cnki.cn11-5281/c.2023.24.041.

[3] 叶懿蛟. 大学生宿舍矛盾处理案例分析 [J]. 佳木斯职业学院学报, 2023, 39(06): 116-118.

[4] 祁银杉. 贝克认知行为疗法在辅导员调解宿舍矛盾中的应用研究 [J]. 心理月刊, 2023, 18(07): 193-195.DOI: 10.19738/j.cnki.psy.2023.07.061.

[5] 林莹. 强化日常管理教育，引导学生健康成长——高职院校政治辅导员工作案例分析 [J]. 工程技术研究, 2022, 7(16): 157-159+169.DOI:10.19537/j.cnki.2096-2789.2022.16.049.

[6] 周佳欢. 论辅导员如何有效引导学生正确处理宿舍人际关系 [J]. 文化创新比较研究, 2021, 5(18): 40-43.

[7] 梁虹. 基于“圆桌会议”理论的高校学生宿舍矛盾冲突和对策探析 [J]. 广东职业技术教育与研究, 2023, (01): 165-167+179.DOI:10.19494/j.cnki.issn1674-859x.2023.01.006.

[8] 陈信冰. “三全育人”视域下构建大学生和谐宿舍人际关系研究 [J]. 国际公关, 2023, (07): 130-132.DOI:10.16645/j.cnki.cn11-5281/c.2023.07.037.

[9] 申小军, 孟禄超, 杨丽娜, 等. 高校辅导员调解女大学生宿舍矛盾面临的挑战及对策 [J]. 办公室业务, 2022, (04): 83-84.

[10] 周杨. 大学生宿舍矛盾的处理对策思考 [J]. 产业与科技论坛, 2022, 21(03): 221-222.