

来华留学生住宿管理的工作困境及成因分析

余萍萍

浙江越秀外国语学院留学生教育学院, 中国·浙江 绍兴 312000

摘要: 来华留学生住宿管理是高校留学生工作的重要组成部分。基于我国教育对外开放政策的稳步实施, 国内各大高校留学生人数逐年增长, 留学生住宿管理方面的问题也日益凸显。本文将以真实工作案例及一线工作经验为依据, 展现当前高校留学生住宿管理现状, 并以此为切入点, 进一步分析来华留学生住宿管理的主要工作难点及存在问题, 推动形成“溯源—应对—创新”的发展型工作思维, 把握留学生进行住宿选择时的心理状态, 了解留学生住宿管理“难”的症结所在, 进而推动留学生管理体系的优化进程, 为构筑安全舒适的留学生学习生活环境奠定基础。

关键词: 来华留学生; 住宿管理; 问题探究; 成因分析

Analysis of the Work Challenges and Causes in Accommodation Management for International Students in China

Yu Pingping

School of International Education, Zhejiang Yuexiu University of Foreign Languages, China Zhejiang Shaoxing 312000

Abstract: Accommodation management for international students in China is an important part of universities' work with overseas students. With the steady implementation of China's policy of opening up its education sector, the number of international students in domestic universities has been increasing year by year, and issues in student accommodation management have become increasingly prominent. This paper, based on real work cases and frontline work experience, aims to present the current situation of accommodation management for international students in universities, and uses this as a starting point to further analyse the main difficulties and existing problems in managing the accommodation of international students in China. It seeks to promote the development of a 'trace—respond—innovate' working mindset, grasp the psychological state of international students when choosing accommodation, understand the root causes of difficulties in student accommodation management, and thereby advance the optimisation of the international student management system, laying a foundation for establishing a safe and comfortable learning and living environment for international students.

Keywords: International students in China; Accommodation management; Problem investigation; Cause analysis

0 引言

近几年来, 我国综合国力稳步提升, 国际影响力不断扩大, 来华学习的留学生人数也逐年增加。基于该背景, 如何进一步深化高等院校外国留学生的教育与管理是当前留学生工作的重点之一。在以外国留学生为主要对象的教育管理工作中, 住宿管理也是不可忽视的方面。本文将以笔者所在高校的留学生住宿管理工作现状和实际案例为参考, 系统分析当前我国高等院校在来华留学生住宿管理工作中所面临的共通性挑战, 以案例分析、个人访谈为手段探讨问题及困境背后的原因; 为深入思考应对策略, 提升高校留学生住宿管理质量做好前续调研准备。

1 留学生住宿管理现状及问题探究

留学生教育是我国教育体系的重要组成部分, 对推动

国际教育的交流合作有重要意义。作为我国教育面向世界发展的基础, 开展留学生教育在提升我国高校国际竞争力及国际知名度的过程中起着至关重要的作用。就实际情况而言, 留学生群体具有特殊性, 存在多元化的文化背景、宗教信仰及差异化的个人情况, 这对留学生工作的专业化水平也提出了更高的要求^[1]。

近年来留学生住宿管理的实际情况进一步印证了该部分管理工作在整体留学生管理体系中的重要性。

1.1 留学生住宿现状审视

来华留学生包括两大类: 学历留学生和语言进修生; 学历生的稳定性高于语言进修生, 管理难度也相对较小。国内部分高校学历留学生占比较高, 但也有部分院校承担起了语言预科培训、储备优秀留学生生源的职责, 以招收

汉语语言生为主。仅以我校为例,近两年来,语言进修生数量远超学历留学生。随着留学生人数持续上升,高校留学生宿舍紧缺、设施配备不足等问题日益凸显。大多数留学生由于来自不同国家,受到各自文化背景的影响,往往倾向于独居或与本国同学合租,下意识避免跨文化交往,拒绝混合住宿,对单人宿舍的需求较高。然而,大部分高校能够提供的宿舍数量远远无法满足这一实际需求。仅能根据学生报到情况及国别分布尽可能安排同个文化圈的同学合租,但仍存在大量留学生混住的情况。此外,部分学生家庭经济状况较好,因无法接受校内住宿环境,或因无法接受宿舍纪律的约束,搬离宿舍;校外住宿留学生比例逐年上升,部分校内住宿学生也因宿舍矛盾频发等原因表露出搬离宿舍的意图,这一趋势的形成给社会治安管理也带来了诸多隐患和风险^[2]。

1.2 安全卫生保障在住宿管理中的挑战

一般情况下,留学生宿舍的管理职责是由学校职能部门、国际学院和学校后勤服务部门联合执行的。校外住宿学生的管理主要由学院承担,学校职能部门及当地相关部门联合监督推进。无论哪种类型的管理模式,安全工作始终排在首位^[3]。当前来华留学生住宿安全工作依然存在隐患,以下几方面问题具有一定普遍性:一是用电及消防安全问题:多数高校出于对留学生宗教背景及饮食习惯的尊重,会在宿舍设置厨房,厨房中配备基础烹饪电器和厨具,留学生在后续使用过程中也会将自己购买的电器和厨具带入厨房使用,烹饪电器和锅炉等用品的使用本身就存在一定的安全隐患,学生自己购置的厨房电器等其安全资质无从保证,因此一旦操作有误就容易引起爆炸、着火等安全事件。例如某留学生私自将高压锅带入厨房,使用过程中本人离开,造成极大安全隐患;后经宿舍监管人员发现立刻停止并上交高压锅,经由班主任、辅导员多方教育,学生本人才意识到问题的严重性。校内厨房在严格监管下依然存在诸多隐患,校外住宿学生的用电及消防安全问题更值得进一步关注。二是留学生间的“人际”纠纷问题:此类纠纷多由跨文化交际矛盾和人际交往矛盾引起,各国的饮食习惯生活习惯都大有不同,例如阿拉伯国家学生普遍比较热情擅长唱歌跳舞,喜欢聚会;然而大多数东南亚学生则比较安静,更倾向于独处。宿舍生活中,双方经常产生矛盾,投诉事件频发。此外,即使是同个国家的学生,在相处过程中也会因性格或作息习惯的不同产生无法调和的矛盾。此类纠纷问题若不能及时解决,后期甚至可能衍生出“人身安全问题”。校外住宿学生在一定程度上

脱离学校监管,一旦产生人际纠纷,很可能引发社会治安类的突发事件,后果更为严重^[4]。三是卫生情况不达标带来的次发性安全问题,例如食品安全、健康安全等问题,部分留学生因个人习惯原因,经常随意堆放垃圾,容易导致厨房洗衣房等区域卫生无法达标,进而造成食物中毒或皮肤病等问题;如何正确培养留学生的卫生安全意识也是当前留学生住宿管理工作的一大挑战。

1.3 住宿经济纠纷情况及处理机制分析

住宿经济纠纷包含以下两类:一类是留学生拖欠住宿费水电费以及损坏公共设备的赔偿费用,还有一类是留学生之间的经济纠纷,偏向于私人化问题。就第一类问题来说:目前学校所采取的制度是根据住宿学期,在留学生报到时以学期为单位进行住宿费缴纳,缴费完毕后搬入宿舍,并以学生签证为抓手,减少留学生学费住宿费拖欠问题;这一措施很大程度上缓解了学生拖延缴纳住宿费的情况。但在实操过程中也产生了新问题:一旦学生延长学制或其实际住宿时长与学期初选择不同,后续剩余部分费用催缴依然存在一定难度。其次,学生无意损坏公共设备,后续补偿费用索赔的难度也比较大,当前更多采用的是辅导员和班主任开展一对一谈话,帮助学生理解赔偿费用的相关明细,并不间断提醒才得以成功,但也依然存在学生拒绝赔偿,沟通不畅的情况。

留学生私人经济纠纷往往是因为学生私下互相借款或货币转换所导致的,部分学生入校后防备心低,又因个人准备不足,导致入校后产生了兑换货币的需求;又因贪图便利不前往正规银行单位兑换,在宿舍或校外住宿地址与同学或同学介绍的朋友私下兑换。这一兑换方式所产生的经济纠纷十分复杂,且学生诉求也各有不同,又因纠纷发生前,教师及学校并未参与,因此只能通过学生口述来了解情况,但双方各执一词,无法真实了解事件全貌。在处理过程中,老师和学生以及学生和学生之间的沟通成本非常大,事件处理结果也不一定尽如人意。

1.4 住宿纪律规范的执行情况分析

国内学生宿舍的管理基本依赖于思想政治教育和纪律规范约束等手段。纪律规范的执行一般落地于建立清晰的宿舍检查制度、管理条例,并将学生宿舍表现与学生评优评奖直接挂钩;从而推动宿舍管理规范化制度化的发展。国内学生群体的主流文化背景相对一致,通常能够积极适应并有效配合相关制度的实施。但留学生相较中国学生而言有一定特殊性,受不同文化背景影响,部分留学生自我约束能力相对薄弱,且缺乏纪律意识,即使有既定的规范

和公寓守则,学生对规范的认同度也较低,这也就导致了留学生宿舍管理中纪律规范执行难这一问题。典型表现就是学生缺乏时间观念和男女性别行为意识。例如大量学生会出现晚归或外宿的情况,男女串寝现象也屡禁不止;在对学生展开劝导和教育工作后,学生还会质疑学校限制其自由,因而产生不满情绪。校外住宿管理的相关纪律规范目前尚未形成完整成熟的体系,多由学校与学生家长或相关部门保持高效沟通,进而掌握校外住宿学生的情况,通过班会、面谈等多种形式帮助学生了解校内外学生行为规范,强化校外住宿学生的自我约束能力^[6]。

1.5 住宿管理制度及设施配备情况分析

据了解,当前大部分高校的留学生住宿管理体系仍存在漏洞,无法满足留学生差异化文化背景及生活习惯的需求,且存在一定安全隐患。部分学校在实施中外学生“趋同化”管理模式时未充分考虑跨文化背景下的生活习惯差异,导致留学生对住宿规则的理解存在障碍;且多数高校宿舍房间紧张,住宿分配机制不够灵活,无法解决留学生的个性化住宿需求。其次,在住宿管理人员的配备上,往往也存在人员短缺或管理人员专业水平不高的问题。该问题主要表现为校内宿舍管理人员语言能力薄弱。语言障碍其实是众多高校留学生宿舍管理工作开展所面临的普遍性挑战,宿舍一线工作人员文化水平较低,不具备外语能力,语言差异导致双方沟通不畅,极大影响管理的效率和质量。

除管理人员配备不足外,宿舍基础设施的配备情况也值得考虑,因留学生饮食差异而设的厨房,其相关监控、门锁、厨具的配备并不充分,且往往无法做到定期检修。由此可见,无论是现行住宿管理制度还是宿舍基础设施配备都有待加强。

2 留学生住宿管理困境的成因分析

造成留学生住宿管理“难”的原因主要有以下三个:

2.1 文化差异与跨文化适应问题

“文化”是一个很广泛的概念,广义上指人类在社会实践中创造的物质和精神财富总和;但就社会生活而言,文化更具地域性和群体性特征,是某一群体共同遵循的集体行为模式、认知框架、道德规范和类似的价值取向。留学生远离家乡,来到中国学习生活,本质上来讲是一种典型的跨文化接触活动,从熟悉的文化环境脱离,进入另一种新的文化环境,面对巨大的差异,必然会经历跨文化适应中出现的各种生理及心理问题。影响跨文化适应的因素很多,其中最重要的就是心理因素。大部分留学生在经历前期短暂的蜜月期后就会陷入较长时间的文化适应挫折期,

在这期间,学生对新环境的好奇逐渐减退,随之而来的是离家的孤独、焦虑、对生活环境变动的失望、无法融入异国的挫败感,这些负面情绪都会进一步加重并催化学生在住宿过程中面临的问题。部分真实案例切实展现了文化差异对学生来华后住宿情况的影响:

案例一:

留学生 A 来自阿拉伯国家,年纪较小,性格活泼外向,崇尚自由,来到中国留学后入住了校内留学生公寓,出于对留学生人身健康与安全的考虑,留学生公寓同样设置了门禁制度,然而这对崇尚自由的学生 A 来说是无法接受的,尽管前期已对其进行了多方劝说和教育,学生依然多次出现晚归,翻窗,撬锁进入公寓的情况。

案例二:

留学生 B 来自一带一路国家,因个人信仰原因,不能吃猪肉,放过猪肉的锅做出来的菜他无法食用。在入学一周后,他对学校食堂和公寓厨房都表达了强烈的不满情绪,他觉得食堂的菜无法满足他的饮食需求,且公共厨房有别的同学会使用,无法保证他使用的锅是完全干净的,后续老师努力向其解释原因并为其寻找解决办法,学生才勉强接受这个情况。

分析上述案例可知,面对巨大的文化差异,学生的心理状态会产生较大波动,导致他们无法顺利融入新环境。此外,学生来到异国后所面临的语言障碍、生活习惯及社交规范差异都容易引发他们在住宿环境中的适应障碍问题,这也提升了学校住宿管理的复杂性和难度。

2.2 高校住宿资源紧张

我国留学生人数增长迅速,但当前国内高校住宿资源相对有限,无法满足国际学生多样化的住宿需要。近几年,各高校为吸引高质量留学生,在住宿管理中致力于打造有温度的“管服一体化”模式,秉持“以人为本”“以学生为本”的理念,强调服务与管理的有机结合。但现实情况是校内住房资源有限,设备更新所需耗材及资金紧缺,这一模式的实现面临重重阻碍。

《高等学校接收外国留学生管理规定》第七章第三十八条明文规定:“外国留学生可以在校外住宿,但应当按规定到居住地公安机关办理登记手续”。该规定使留学生校外居住合法化,为留学生提供了另一种住宿模式的选择,学生可根据个人经济能力选择更舒适的居住环境,这在很大程度上缓解了高校住宿资源紧张以及留学生对校内宿舍设施配备不满意的情况。然而因校内住宿条件无法满足学生,促使留学生向外寻求住宿的弊端也非常明显。校外住

留学生课堂出勤率较低,且一旦校外住宿学生大量增多后,违反外管法的留学生案件往往也会同步增长;此外,校外住宿学生居住地点比较分散,客观上也增加了当地外事管理部门及学校留学生管理部门的工作困难。再者,留学生在租房过程中也会偶发一些租赁纠纷。受到语言障碍及文化差异等因素的影响,留学生房屋租赁纠纷后续处理工作的复杂度和难度都是非常大的。

2.3 沟通断裂与留学生住宿困境

留学生校内住宿沟通断裂问题主要体现在两方面:一方面是学校住宿管理方与留学生之间的沟通渠道不畅,信息传达不及时或不准确,导致留学生在住宿过程中遇到问题难以及时获得帮助,进而影响管理效率和住宿体验。另一方面是,住宿管理方与本国学生之间沟通不充分,本国学生无法确切理解留学生在校生活的特殊性,掌握留学生在住宿过程中所支付费用和所接受管理的情况,因此仅从留学生住宿条件这一表象来进行判断,导致部分学生在网络声音的影响下,会产生较为冲动偏激的想法。而校外住宿学生的沟通断裂问题主要表现为大部分学生没有形成及时向学校报备的习惯,部分学生因与家人合租等原因导致经常会变更校外住宿地址,虽然学校已经多次在班会及微信群提醒学生更换地址后需立刻报备并及时前往属地派出所办理住宿登记,但仍有部分学生会出现报备延时的情况,这也加大了留学生校外住宿管理的时间成本。

3 结语

据上述案例及实际工作难点分析可知,高校住宿资源供给与学生实际住宿需求不匹配是当前来华留学生住宿管理困境的主要原因。除此之外,文化冲突、交流沟通障碍、住宿设施与安全、学生经济及心理状态等因素都与来华留学生住宿管理有着密不可分的联系。

由此可见,高校要做好来华留学生校内外住宿管理工作,需要考虑到多方面的因素。仅从其中一方面着手进行单一性处理是无法解决困境的。需从主要原因入手,展开协调性处理,以“借鉴”和“沟通”为主要手段,了解各方情况,协调各方需求,进而缓解当前留学生住宿管理中亟待解决的难题。

参考文献:

- [1] 高等学校接受外国留学生管理规定[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2000, (19): 11-15.
- [2] 赵宝辉, 高越山. 浅谈留学生的住宿管理问题[J]. 继续教育研究, 2001, (06): 70-83.
- [3] 武文杰, 张素芹. 新经济时期留学生管理中存在的问题及对策研究[J]. 集团经济研究, 2007(12Z): 1.
- [4] 蒙斌. “留管”工作中突发事件的预防与处理[J]. 文教资料, 2007, (04): 20-21.
- [5] 钱伟超, 毛波杰. 新时期高校留学生宿舍管理的问题与对策研究[J]. 高校后勤研究, 2009, (06): 41-42.
- [6] 支骏敏, 赵金玉. 现阶段我国高校宿舍管理存在的问题及对策探析[J]. 中国电力教育, 2012, (07): 127-128.
- [7] 张玲. 我国高校留学生宿舍管理中存在的问题及其对策分析[J]. 科技信息, 2014, (06): 291.
- [8] 姜海兰, 王家麟. 来华留学生宿舍管理的思路及创新举措研究[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2014, 14(01): 57-59.
- [9] 何雨桑. 来华留学生宿舍管理工作探析——以重庆某高校为例[J]. 亚太教育, 2016, (07): 182+170.
- [10] 朱文达. 来华留学生宿舍管理存在的问题及对策[J]. 武汉冶金管理干部学院学报, 2019, 29 (02): 87-89.