

当前高校辅导员谈心谈话工作存在的问题及对策研究

刘娟

(深圳职业技术大学, 广东 深圳 518000)

摘要: 谈心谈话是高校辅导员从事思想政治教育工作最基本的工作方式和方法,是高校辅导员素质能力的基本要求,是提高思想政治教育效果和质量的关键环节。同时,谈心谈话在一定程度上也是辅导员了解学生心理动态的重要渠道,对于大学生心理健康教育发挥着积极作用。当前,高校辅导员运用谈心谈话法开展学生工作时仍存在许多亟待解决的问题。对于高校辅导员而言,提升谈心谈话质量,是其相关工作顺利开展的重要保障。因此,本文分析了当代大学生的特点以及当前高校辅导员谈心谈话工作存在的问题,并提出了相应的对策。

关键词: 高校辅导员; 谈心谈话; 大学生; 学生工作

当代大学生已经全面由“00后”群体构成,在经济高速发展和网络信息技术快速变革时代成长起来的“00后”大学生,个性鲜明、思想开放,但同时其仍处在性格快速发展、价值观塑造的关键阶段,容易受到现实问题的冲击。因此,对于大学生的思想政治教育和心理健康教育工作变得尤为重要。谈心谈话,是辅导员以掌握学生情况、解决学生问题以及引导学生树立正确价值观等为目的而开展的“一对一”或者“一对多”交流的工作方法。高校辅导员做好谈心谈话工作,有利于学生工作的顺利开展,对学生的成长成才也能起到推动作用。然而,在实际工作中,大部分辅导员在与学生进行谈心谈话时总是“心有余而力不足”,缺少谈话方法和技巧,无法探索学生内心真正的需求,进而帮助学生解决困惑和难题,对其在学习生活和思想上起到好的引导。因此,本文旨在梳理和分析高校辅导员谈心谈话工作存在的问题,讨论提升谈心谈话工作有效性的对策。

一、当代大学生群体特点分析

大学生群体具有明显的代际差别。“00后”大学生在思想、心理和行为上都有其显著特征,了解其群体特点对于辅导员有针对性地开展学生工作很有帮助。

(一) 思想开放,但价值观不够成熟

新时代大学生成长于网络快速发展的时期,网络的便捷让他们从小就能足不出户也知晓天下事,因此他们思想开放,容易接受新鲜事物,接纳多元化的观点和文化。在信息化社会中,大学生对于创新和科技保持着高度的热情。他们具备良好的创新意识,积极探索新思维、新技术并注重实践和应用。同时,他们更崇尚自由,很有主见,在意个人的主观感受,更加关注个人的自我认知和成长,追求自我价值的实现,努力发展个人的能力和优势,同时也在探索自己的兴趣和人生价值观。但是,处于成长、探索和塑造自我的阶段的大学生们,其价值观尚未完全构建,对于鱼龙混杂的信息不能够完全甄别,容易受到各种价值观的影响,需要对其进行正确的思想价值观念引导。而且他们喜欢追求“标新立异”,权威服从性更弱,人际冲突也更难协调。

(二) 心理状况复杂,心理压力较大

虽然高校对于学生心理健康工作越来越重视,但是大学生心理健康问题仍层出不穷。学生心理健康影响因素众多,家庭环境、

亲子关系、学业压力以及人际交往等方面的问题都有可能导学生心理出现异常,这些问题在大学前的学习阶段就已慢慢显现。而进入到大学校园后,这些因素的影响仍然存在,且大学生虽然已经成年,但是刚脱离应试教育环境和家庭的庇护独立生活后,往往缺乏解决问题的经验和能力,遇到困难和问题不知所措,缺乏承受压力和经受挫折的经验。同时,由于时代的快节奏趋势,当代中国大学生面临着日益增长的压力和焦虑,学业压力、就业竞争和社会期望等问题,从而容易产生焦虑、抑郁、自卑等心理问题。青年时期是大多数精神健康障碍发生的高峰期,当前大学生的抑郁症、双相情感障碍等心理疾病的确诊率提高,负性事件也频发。

(三) 积极参与活动,勇于发表观点

当代中国大学生表现出积极参与各种活动和勇于发声的特点。他们在校内外积极参与各类活动,拓宽自己的视野和人际圈。大学生不仅参与学术研究、文化创作等传统领域,还积极投身于志愿服务、社会实践以及创新创业等新兴领域。他们关注社会问题,追求社会公益事业和社会责任感,通过各种途径来践行自己的理想与价值观。此外,大学生对社交网络的使用频繁,他们成为社交媒体平台的主要用户之一。通过社交媒体,大学生与朋友、同学和社会保持联系,分享信息、表达观点,并积极参与各类线上活动。社交媒体不仅是大学生获取信息和沟通的重要渠道,同时也是他们塑造个人形象和个人品牌的工具。但同时他们也更容易将困难机遇和负面情况通过社交媒体平台表达出来,社会和学校要做好舆论引导的准备。

二、辅导员谈心谈话工作存在的问题

(一) 没有建立平等的沟通关系

谈心谈话本质上是一个双向的沟通过程,开展的前提是辅导员深入学生基层,与学生建立平等、信任的关系,从而让学生敞开心扉、吐露内心真实想法。然而,一方面,辅导员是教育者和管理者,在学生眼中具有一定权威,不少学生对于辅导员存在敬而远之的敬畏心理,不敢轻易向辅导员吐露内心的真实想法。特别是非学生干部、学业表现一般的普通学生群体,更是想降低在辅导员眼中的存在感。对于有些问题,学生会担心个人隐私暴露或传播,对敏感问题持保守态度。另一方面,由于年龄的差距和工作职责的属性,部分辅导员在开展工作时也会缺乏“平等”的理念,把“做通”学生思想工作作为任务,以学生管理者的身份,说教式的灌输自身观点,把学生当作被动接受的对象。同时,在沟通过程中态度强硬,以命令的方式教导学生,处理问题带有“强制性”色彩。在此种情境下,谈心谈话工作就变得冷漠、严肃、单一,学生缺乏主动性和对辅导员的信任,谈话效果也大打折扣。

(二) 谈话缺乏技巧性和针对性

当前高校辅导员队伍学历水平不断提升,逐渐年轻化,给高校的育人队伍注入了新鲜血液。然而大部分高校招聘并未对辅导员的专业进行限制,大部分辅导员并没有思想政治教育或者心理学、教育学的学习背景,缺乏对于相关理论知识的了解,例如在

面对学生的心理问题这种需要借助心理学知识开展谈话时，容易无从下手。同时，年轻的辅导员应届毕业就走上工作岗位，学生工作经验欠缺，身份转换不适应，开展学生谈话面临着诸多阻碍。而对于年纪较大、工作经验丰富的辅导员来说，其成长环境和语言习惯都与“00后”大学生有非常大的差异，在谈话中常常因为无法共情而影响谈话效果。此外，每个学生的成长环境、家庭背景和个性心理特征等有所不同，教育者应因人而异、因时而异、因事而异进行灵活处理。然而，在当前高校辅导员1:200的师生比例配置下，每位辅导员要处理几百名学生的问题，一方面工作繁重缺乏时间精力，另一方面面对众多不同的学生开展谈心谈话工作时，存在谈话缺乏针对性的问题，不能根据学生的个体差异性进行问题处理和支持。

（三）对于解决实际问题的效果还不理想

开展谈心谈话的目的之一就是为了发现学生存在的困难并且帮助其实际问题，脱离学生实际需求的谈话只能是辅导员的“自说自话”。当辅导员以老师的身份介入学生所面对的问题，学生自然期望能够借助辅导员的力量解决其面临的困难，得到建议和支持。然而在实际的工作中，辅导员通常面临时间和资源的限制，需要处理众多学生咨询需求，这可能导致辅导员在谈话中无法给予足够的时间和关注，限制了深入了解学生问题的机会。对于其亟待解决的问题，例如人际交往、情感问题等，囿于辅导员的能力，并不能给出确切的解决办法。同时，有些学生的问题并非单次的谈话就能解决，学生情绪会因环境、形势以及特殊时间节点发生变化，问题可能会反复出现，对于学生问题是否得到根本解决缺乏相应的跟踪。在郝颖《高校辅导员角色面临的挑战及对策研究》一文的调查数据表明，54.1%的学生认为“辅导员不能对学生的问题给出满意答复”。

三、提升辅导员谈心谈话工作有效性的策略

（一）构建良好师生关系，打好谈心谈话工作的基础

辅导员开展学生工作都是建立在与学生的关系的基础上，因此要树立“以人为本”的教育观，与学生保持良好的关系，取得学生的信任。在具体的工作实践中，可以从以下几点出发：一是密切关注学生，通过线下的班级活动、宿舍走访以及线上微博朋友圈等多个渠道掌握学生动态，主动关心学生，融入学生的学习与生活，建立与学生的有效联系。二是平等对待学生，改变传统的“抓两头带中间”的观念，对待学生干部、问题学生和普通学生都应一视同仁，全面覆盖各个学生群体。三是清晰地解释辅导员的角色和职责，以消除学生的误解。例如，辅导员可以定期组织学生座谈会、年级大会，与学生分享自己的工作职责，并回答他们可能有的疑问和困惑。四是解决隐私和保密问题：辅导员应该明确学生的个人隐私权，并遵守相关规定和职业伦理。辅导员可以向学生解释处理个人信息的流程，并明确保密承诺。在特定情况下，辅导员可能需要与其他相关人员共享学生信息，例如校园安全人员、心理健康专家等。在这种情况下，辅导员应该与学生建立明确的沟通，并经过学生的同意方可进行信息共享。

（二）提升能力素养，掌握谈心谈话技巧

辅导员的个人能力和素质直接关系到谈话效果。辅导员要做好知识储备，通过接受专业培训、阅读相关书籍、各种学习平台以及参加同行交流等方式，了解学生的心理特征和心理发展规律，掌握有效的沟通技巧和心理辅导知识，以更好地引导和支持学生。

落实到具体谈话过程中，要善用技巧，有以下几点可供参考：一是注意方式的选择。坚持线上线下相结合，对于性格外向、比较健谈的学生可以直接约谈，面对面交流，注意观察学生的面部表情、眼神和肢体动作，多“听”言外之意。对于一些相对内向、沉默寡言的学生，可以考虑先通过线上方式开展谈心谈话，让学生有足够的时间进行仔细思考、组织语言。坚持严肃谈话和“闲聊”相结合，对于涉及到学生管理、作风问题和思想政治等方面的问题，应严肃认真，而在心理问题学生相关问题的处理上，应尽量温和、亲切。二是提升沟通技巧，辅导员在谈心谈话过程中，不仅要语言表达流畅，还要精心设计自己的非语言体系，学习积极倾听的技巧，给予学生充分的时间和空间表达自己的观点和感受。例如，倾听时，望着学生的眼睛；为了表示注意，可以轻轻的点头、适当的微笑、及时的皱眉、变化的眼神等，鼓励对方继续讲下去；需要安抚学生情绪时，可以拍肩膀、握手等，通过以上这些动作让学生感受到尊重和支持。三是借助于网络交流平台，用学生熟悉的工具和话语进行交流，辅导员的谈话工作，应不拘于常规的口述式谈话，不同情况下，可以通过各种便捷的线上方式让学生第一时间感受到辅导员的关注和支持。

（三）合理调用资源，建立跟踪辅导机制

对于学生问题的解决，辅导员可以与校内的其他部门和机构合作，例如心理健康中心、学生事务处，共享资源和服务，这样可以提供更全面的支持给学生。必要时可以积极寻找个人的外部资源，以满足学生的需求。同时辅导员可以组织学生工作坊和讲座，提供有关心理健康、学业管理、职业规划等方面的资源和信息。而对于谈心谈话效果的巩固，对特殊学生要建立回访关注机制，合适时机要及时跟踪回访。建立学生谈心谈话档案，通过档案的完善全面了解学生的思想、学习、生活等情况，对学生档案的分析、整理、归纳和总结也有利于发现问题发生的深层原因，便于为解决同类学生问题提供参考。

四、结语

高校承担着立德树人的根本任务，高校辅导员是育人的一线工作者，而谈心谈话是解决育人工作“最后一公里”问题的法宝。高校辅导员对学生的谈心谈话不是简单的思想灌输，而是心灵沟通的艺术。一方面辅导员通过谈话发现学生问题，及时帮助学生解决问题，另一方面要引导学生正确认识自我和世界，树立正确的价值观。高校辅导员应深刻认识到谈心谈话工作的重要性，提升专业素养，掌握谈心谈话技巧，把思政工作做在日常、做在实处、做到个人，真正成为大学生成长成才的引路人，为培养社会主义合格建设者和优秀接班人不懈努力！

参考文献：

- [1] 王海建.“00后”大学生的群体特点与思想政治教育策略[J]. 思想理论教育, 2018(10): 90-94.
- [2] 李春玲, 郭亚平. 大学校园里的竞争还要靠“拼爹”吗?——家庭背景在大学生人力资本形成中的作用[J]. 社会学研究, 2021, 36(02): 138-159+228-229.
- [3] 柏培玲.“00后”大学生思想行为特点及引导策略研究[D]. 导师: 陈世阳. 北京体育大学, 2022.