

# 高校辅导员视角下的心理育人工作

## ——以帮扶学业困难学生的心理危机个案为例

梁子静

广东技术师范大学, 中国·广东 广州 510665

**【摘要】**学困生是高校辅导员需常面对的一类特殊群体,在全球化、市场化、网络化的环境下,学困生在态度、情绪、意志等方面出现不健康的心理状态的原因也呈现复杂性、多变性特点。辅导员在高校学困生帮扶工作的过程融入“心理育人”理念,遵循心理育人的规律,对学困生加强人文关怀和心理疏导,整合高校、家庭和自身三种力量,完善预警、解决、长效优化三大机制,引导高校学困生形成正确健康的学习观和学习行为,促进学困生的积极转化。

**【关键词】**高校学困生;心理育人;帮扶和转化

教育部《高校思想政治工作质量提升工程实施纲要》明确提出把心理育人纳入新时代高校思想政治教育工作十大重要育人体系。高校学困生是辅导员需常面对的一类特殊群体,高校学困生的学习特征可以概括为以下四个方面:学习态度不端,学习动力不足,学习能力较差,学习行为怠慢,他们的普遍心理特征为:情绪问题突出,意志力较薄弱,自我评价偏低,成就动机缺失等,其成因具有复杂性和特殊性。如何在帮扶学困生成功转化的过程中遵循大学生的心理发展特点,增强心理育人实效已成为高校辅导员急需解决的课题。

### 1 案例概述

小陈,女,22岁,毕业班学生,性格内向,曾因挂科太多无法继续学业被迫休学,家庭经济困难学生,在家中排行第五,家中唯一的大学生,复学后与父母较少联系。复学四个月以来情绪一直非常低落,和同学极少交流,多门课程亮红灯,课程作业无法完成,参加招聘会用人单位因学业绩点不达标不符合报名的资格拒收简历。夜里在舍友入睡后经常偷偷哭,有时候失眠会半夜在宿舍走廊来回走动直到天亮,白天在宿舍补觉,经常不去上课。近日,舍友发现该生在网页上查找安乐死的新闻,并反常态主动和大家交流,还请舍友们外出吃饭。一天清晨,舍友发现小陈不见,手机关机,看到她留下的纸条说:“我最近觉得压力太大了,我外出了,感谢你们的包容……”

### 2 辅导员采取的措施

辅导员分析该案例属于学生日常事务中常见的学困生帮扶问题,但是,该个案存在一定的特殊性:首先,引发学生外出的原因是来自于学生的情绪,导致学生情绪低落、压力大、失眠的原因既有学生的思想问题,更有深层次的实际问题,可能还涉及到学生的心理健康问题。其次,学生近期表现较为异常,手机关机失联,存在安全隐患,属于危机事件应对范畴。再者,小陈的规则意识淡薄,不办

理请假手续私自旷课,属于日常事务管理中的校规校纪教育问题。因此,本案例主要矛盾集中在学困生的日常事务管理和心理健康教育与帮扶,首要解决的是人身安全这一危机事件。辅导员把握事态发展轻重缓急的各种要素,用好快慢思维,先解决紧要的问题,针对小陈的失联,迅速启动紧急预案。重要问题,是加大对学困生学业的帮扶和教育,将学困生的心理健康教育和思想政治教育相融合,帮助小陈明晰其社会支持系统,辩证看待父母的期待,采取合理方式及时帮助小陈度过目前的难关。随后用好慢思维,处理关键问题和发展问题,针对失联原因深挖问题根源,上溯源头,从源头彻底解决,以此为契机在学生中广泛开展排查,降低、对于类似学生跟进处理,消除隐患,消除本次事件造成的影响,及时开展学业预警和学困生的帮扶教育,做到教育和管理相结合。

2.1 赶赴现场,跟踪联络,安全为重,抓住一个“快”字

接到小陈舍友的电话后,辅导员第一时间赶向该生宿舍,在赶赴现场过程中及时与学院副书记汇报和请示,同时安排舍友外出宿舍周围寻找,圈定能与小陈保持联络的人群范围,安排人不间断地拨打小陈的电话。辅导员到场时,舍友刚好在宿舍顶楼角落处发现小陈情绪低落,不停抽泣“我找不到工作,我没有未来了,我无法面对他们……”。辅导员示意舍友在小陈视线外的地方等候,第一时间来到小陈身边,握住小陈的手,蹲在身边听小陈诉说,学生断断续续哭了40多分钟后,情绪渐渐缓和下来。辅导员确定其目前没有自残、自杀倾向后请小陈的舍友先返回宿舍,仅留一人与辅导员一同陪伴小陈,等待她情绪较为稳定后带离危险区域,做进一步安抚。

2.2 寻找抓手,沟通联动,了解情况,突出一个“准”字

小陈情况完全稳定后,辅导员和其舍友陪同她一起返

回宿舍。辅导员借给小陈买早餐之由离开小陈宿舍后,分别与副书记、班主任、系主任、教务员、论文指导老师和小陈的父母取得联系,进一步了解小陈最近的状况,整合关于此次危机事件的信息和危机起因,告知小陈父母孩子的近况。经过初步沟通,辅导员请示过副书记后,决定请其父母将其提前接走到专业的机构就医,并为小陈制定了具体的学业帮扶措施和帮扶的联系老师。沟通了解结束后,辅导员为小陈买好早餐,重新返回其宿舍,并与其深入交谈。

### 2.3 共情疏导,调整认知,家校联动,凸显一个“实”字

(1) 耐心倾听,捕捉关键信息。在好友和辅导员的陪同下,小陈答应到心理咨询中心咨询开展心理疏导。心理咨询中心老师借助倾听、共情、聚焦等谈话技术,心理学知识和相关量表,初步怀疑小陈是发展性心理问题,因学业压力太大导致失眠、紧张、情绪失控等情况。小陈提到,因艺考是突击备考,专业不是很扎实,所以到了大学后发现课程作业压力很大,曾因作业质量不高被老师当众批评后,自己就很害怕再因学业被批评,存在一定的逃避和畏惧心理,但又因父母对自己期望太高,感到压力巨大,担心自己无法正常毕业,找不到一份好工作。

(2) 逐条指引,解开心理症结。高校学困生的学习特征可以概括为以下四个方面:学习态度不端,学习动力不足,学习能力较差,学习行为怠慢。他们的普遍心理特征为:情绪问题突出,意志力较薄弱,自我评价偏低,成就动机缺失等。小陈因长期的学习成绩跟不上,无法按时完成作业,在课堂被老师批评,感受到自己的自尊被伤害了,同时因害怕被批评,经常性逃课。同时,意志力较为薄弱。辅导员采取“ABC情绪疗法”“情绪日记法”“问题——解决方法”“重新归因法”等方法帮助该生排解压力和体验成就感,引导学生学会经受考验,承受挫折。同时,为其系统讲解家庭关系对自信心的影响,鼓励其正视父母的期待,并引导学生认识到遵守学校的规章制度,不能随意逃课。

(3) 做好学业帮扶、生涯规划和就业指导。联合系部启动朋辈模范帮扶,营造良好氛围。学院选拔了两位优秀的党员、论文指导老师和小陈建立“一对一”结对帮扶,通过强化朋辈力量的带动和辐射作用,帮助学困生明确学习目标。其次,发挥学生皮雕制作的特长,邀请小陈同学加入学院专业互助小组,通过在团体的加强交流与合作,增强存在感和参与度,提高学困生的学习主动性、开拓创新精神,提高实践能力。辅导员还通过人职匹配、职业生涯平衡单和SWOT分析方法,引导学生看到自己不自知的就业困顿,同时借助学院就业小组和就业导师,未学生打造

精细化的就业帮扶团队。整合资源,合力帮助小陈,真正做到解决思想问题与解决实际问题相结合,重燃学生求职信心。

(4) 家校联动,协同育人。离开心理咨询中心后,辅导员再次联系了小陈父母,详细反馈了小陈的当前状况,并约小陈父母来校面谈。小陈的父母总体还是比较关心孩子的,也表示自己认识到因家庭经济和家长孩子较多,更多时候是把经济的压力给到了孩子,希望学校能够帮助小陈顺利完成学业。从安全角度出发,辅导员建议依旧按照约定先带小陈回家找专业的机构先评估一下情况,建议家长也趁着这次回家休息的时间,和孩子好好谈谈,让孩子感受到家长的爱,多鼓励学生,明确给该生传递一种信念:不论情绪多么低落、遇到多大的挫折都不能采取极端的行为,因为你还有爱你的人作为后盾。

### 2.4 持续关注,加强后续培养教育,做强一个“细”字

思想政治教育无法一劳永逸,是一个环环相扣、反复强化的过程。辅导员与小陈保持密切联系,关注其情绪变化和倾向,做好后续的心理疏导,以免发生冲动行为等次生问题。学困生不断体验学习反复失败的过程,长期以来,会导致学困生缺乏学习的自信心和积极性。辅导员每天定点在微信群跟进该生的学习进度,并主动加强与专业教师的沟通,把在联系中及时发现其在学习中的问题及时反馈给专业老师,协同帮扶。该生通过专业老师的肯定体会到学习进步、并一举在期末考试中通过了自己最害怕的科目课程考试,获得了久违的成就感和学习的快乐。

### 2.5 全面筛查,关注毕业班学困生群体的学业帮扶和生涯规划

在毕业班中全面筛查,对于有类似经历的学生跟进处理,消除隐患。本次事件处理结束后,辅导员一一联系学业预警的学生,以班级为单位开展职业规划团体心理辅导。辅导员鼓励学生自由组成帮扶共促小组,结合学院的党员先锋队和专业互助小组,引导学困生将失败经历正确归因,通过成员间的头脑风暴引导参与者在自我探索和分享中找到解决自身问题的方式。

## 3 “心理育人”理念下高校学困生帮扶和转化工作的策略

学困生危机事件的出现大多有先前预兆,在妥善处理完危机后要剖析问题,分析工作的疏漏在哪里,思考在工作机制、载体、实效等方面的因素,真正做好学困生的心理健康教育和管理工作。

### 3.1 完善“心理育人”理念下“科学系统、纵横结合”的学业预警机制

第一,统筹全局,实现全员心理育人,协同帮扶学困

生。心理健康教育专职教师、一线辅导员、专任教师、行政人员、学生主要干部以及学生个体等不同育人主体各司其职, 建强全员心理育人的工作力量。高校学困生的成因具有特殊性和复杂性, 只有把社会、家长、学生自身都纳入体系, 形成网格化预警人员体系, 按照时间节点反馈学困生的情况, 推动学困生朝着积极转化的目标前进。第二, 加强顶层设计, 构建科学系统的预警指标和管理结构。学校相关部门加强联动, 贯通考勤、考试、处分、学籍异动、平均学分绩点、心理状况、成绩排名、课堂参与等多项内容在内的指标评价体系, 科学全面评价学生的学业进展状况。第三, “横纵结合”的预警措施双管齐下, 落实全方位心理育人机制。一是实施普遍性的横向预警, 发挥高校心理健康教育课程课堂教学主渠道作用, 课程内容选择贴近学生生活和实际需求的体验式教学, 做好个体学生和团体学生的心理辅导。二是实施针对性的纵向预警, 在学生发展的重要节点做好心理干预。新生入学时期, 及时开展新生心理测评和个体谈话, 设计新生实践体验活动。毕业季, 针对毕业和就业双重压力的毕业班学生, 辅导员和相关任课老师提前帮扶和辅导有重修、挂科等情况的大四学生, 同时做好适应职场的心理引导。构建好“科学系统、横纵结合”的预警机制, 有利于及时关注学困生的心理状态和学业状态, 使有学业困难倾向或有暂时性学业困难的大学生得到及时帮扶。

### 3.2 落实“心理育人”理念下高校学困生帮扶的问题解决机制

针对现有学困生的心理状况和学业问题, 辅导员在遵循学困生的心理成长规律和教育规律下, 应丰富帮扶的方式有目的、有计划地对其进行积极心理引导, 开发学生的心理潜能, 促进学困生积极转化。

第一, 归因方式进行调整, 端正学困生学习态度。高校学困生学习成绩落后, 容易产生自卑、习得性无助感、焦虑、抑郁等消极心态, 消极的情绪无法排解, 形成恶性循环, 久而久之会成就动机确实, 认为自己是一个失败者。因此, 辅导员在帮扶学困生过程中要注重引导学生修正错误的理念, 端正学习态度, 积极面对存在的学业困难问题。

第二, 要积极关注并及时进行心理疏导。可以通过心理宣泄法、情绪转移法调节负面情绪, 挖掘学困生心理潜能, 树立其自信, 逐步找回失去的成就动机和自信。

### 3.3 落实“心理育人”理念下高校学困生帮扶的问题的长效优化机制

#### 3.3.1 扎实做好学生日常管理工作, 及时跟进学生的学业情况

辅导员在日常工作中多与学生沟通交流, 定期下宿舍、

下课堂, 及时与专任教师联动, 多方面多渠道掌握学困生的心理动态, 真切地关注学生的点点滴滴。只有扎实做好工作, 在日常工作中建立相互信任的师生关系, 才能在关键时刻让学生相信老师, 对存在心理问题的学困生实现最大的帮扶。

#### 3.3.2 科学的分工, “网格化”管理, 加强学困生心理问题的排查工作

网格化管理, 是指把有需要管理的对象按照一定的标准划分成若干网格单元, 采用现代化的信息技术与各网格单元之间的协调机制, 使每一个网格之间能够有效地交流和沟通、共享资源、共同管理, 最终整合资源、提高管理效率的现代化管理思想。辅导员在日常的学生工作中可借鉴这种管理思想, 因势利导, 把握好主动权。借助新媒体的应用, 科学分工, 每个班级的“班干部——信息员——宿舍长——心理委员”等按宿舍或者学习小组来划分管理的对象, 形成一个个网格, 辅导员是链接其中的关键。辅导员联同学校心理咨询中心老师定期对心理委员等网格员开展识别和判断心理障碍和精神疾病的培训, 让网格员能够真正成为一个好的心理观察员, 成为同学们的知心朋友, 成为学生和老师之间的桥梁, 定期反馈学困生情况和加强学困生心理问题的排查, 及时发现学困生的精神或行为异常, 关注他们心理发展趋势, 加强后续跟踪。

### 4 总结

对高校学困生进行帮扶和转化工作是目前高校辅导员工作中非常重要的部分, 辅导员需要防范于未然, 及早帮扶和转化, 在“生活育人”的同时“心理育人”。

#### 参考文献:

- [1] 刘胜兰. 大学生数学学习焦虑的现状、成因与对策[J]. 东华理工大学学报(社会科学版), 2014(03): 284-288.
- [2] 王红英, 王玉华. 高校学困生转化方法谈[J]. 教育探索, 2015(12): 87-89.
- [3] 马建青, 杨肖. 心理育人的内涵、功能与实施[J]. 思想理论教育, 2018(09): 87-90.
- [4] 余成武, 陈虹. 自媒体视域下高校心理育人的教育诉求与对策[J]. 教育评论, 2018(08): 88-91.
- [5] 教育部. 国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)[Z]. 2010.
- [6] 王辛. 大学生学业受挫后教育与引导的机制探索[D]. 西安: 西安工业大学, 2015: 3-5.
- [7] 潘凌理, 刘云建. 高校学困生心理辅导转化成功的个案分析[J]. 学校党建与思想教育, 2018(10): 71-72.
- [8] 张福乐, 刘慧. 人文关怀视角下的高校学困生问题探究[J]. 湖北函授大学学报, 2015(13): 11.