

# 服务育人，将解决学生实际困难落到实处

## ——学生日常事务管理类工作案例

宋晓静

鲁东大学，中国·山东 烟台 264001

**【摘要】**根据《高校思想政治工作质量提升工程实施纲要》，服务育人作为十大育人体系之一，要不断深化服务育人，在关心人、帮助人、服务人中教育人、引导人。虽然服务育人通常指向高校后勤保障，但随着时代的发展，服务育人应该不仅限于此，更应该成为贯穿教育教学各个方面及环节的育人方式，本文将辅导师工作案例入手，浅析高校辅导员如何在学生日常事务管理中服务育人。

**【关键词】**服务育人；辅导员；学生日常事务管理

### 1 案例概述

同学小刘（化名）为某高校音乐学专业的大一新生，男，性格外向活泼，一头爆炸式粉色离子烫，单耳黑色耳钉，层层堆叠的金属挂饰是他留给大家的初印象。入学不久，该学生迟到、旷课等违纪行为已是司空见惯。开学第二月的某日，学院学生会成员小许在检查寝室晚归情况时发现小刘一身酒气，态度蛮横，对小许的查寝行为十分抵触并对其恶语相向，无奈之下小许与笔者（笔者为小刘班主任）取得联系，并说明了情况。

### 2 解决经过

#### 2.1 情况调查查明原委

笔者首先通过小刘室友了解到，小刘当晚因醉酒神志不清，对查寝的小许发起恶语攻击。事后小刘本人表示，自己是由于喝酒过多导致失去理智，并不是故意所为，也承认自己的醉酒行为不当，对他人产生了言语伤害，妨碍了他人工作。

#### 2.2 分类教育重引导

在了解了事情原委之后，笔者分别对小刘、小刘室友以及小许，进行了教育引导和安慰。

对于小刘，指出其酗酒行为的不当以及对他人言语伤害，教育引导其对小许当面说明事情原委并真诚道歉。

对于小刘室友，没有及时适时制止小刘的不当行为，反而任由事态发展，没有对小刘起到监督作用。

对于小许，没有对小刘以其人之道还治其人之身，而是保持理智并及时汇报给了班主任老师，对其解决方法给予了充分肯定。

#### 2.3 谈心谈话深了解

在小刘向小许真诚道歉，彼此和解之后笔者再次与小刘进行了心平气和的谈心谈话：

笔者：“你跟老师说一下，你为什么喝那么多酒，喝完还言语伤害别人？”

小刘：“老师，我不开心……”

笔者：“为什么不开心？跟我说说呗！”

小刘：“我从9岁开始练习马林巴，很喜欢，但是阴差阳错我学架子鼓了，其实我想自己继续练习马林巴，只要学校有地方放，我可以把我的琴拿来，自己练，因为我想考四川音乐学院的研究生……”

笔者这才得知小刘不开心的真正原因，于是想办法尝试帮小刘解决放琴的问题。

#### 2.4 家校联合齐行动

笔者及时联系到小刘的母亲，经过沟通，确认小刘对马林巴的热爱与自学的强烈意愿，同时也告知其母亲孩子目前的情绪，希望其母亲随时与孩子进行沟通。小刘的母亲也表示十分感谢我们对孩子的关心和照顾，更没有想到老师会对孩子的想法如此上心，虽然马林巴从外省运到学校需要费很大一番周折，但是如果条件允许，她十分希望孩子能够继续练琴。另外，笔者联系其室友对小刘多加关注，要时刻关心他的情绪和内心，随时与笔者进行沟通。同时，笔者积极与学院各级领导汇报沟通，反映了小

刘的问题与困难，在学院领导了解情况后，通过多方协调与努力，学院特意让小刘腾出了一定的空间专门用于放琴。最终一周之后，小刘的马林巴琴成功从老家运送到了学校。

### 3 处理成效

当小刘得知他的马林巴琴允许被拿到学校并有空间安置的一瞬间，他兴奋地忘乎所以，当天发了一条微信朋友圈：“看看我们超好的班主任！”后来，有领导说再见到他，发现他不再吊儿郎当，不再痞里痞气，反而对老师毕恭毕敬，礼貌诚恳。慢慢地，笔者发现迟到的名单中不再出现小刘的名字，他竟然还参加了学生会竞选，虽然差点没被笔者认出来，因为不知何时，开学时他那头扎眼的粉色爆炸离子烫已经变成了黑色毛寸。笔者深深感慨老师对于一个孩子的影响之大，也着实为小刘的蜕变感到欣慰。

### 4 启示思考

4.1 有教无类，因材施教。每个孩子都是含苞待放的花朵，作为园丁，我们需要认真修剪花园的每一株花苗，浇水，施肥，因地制宜，因材施教，针对不同的孩子采用不同的教育方式。如小刘这般外表造型夸张以及某些夸张叛逆行为的学生，往往更期待获得他人的关注和关心，对于此类学生，笔者认为除了指正教育他的错误行为之外，应该更加走近他的生活，了解他，关心他的真实感受，帮助解决他的实际问题与困难。

4.2 通过表象，深挖本质。在做学生工作、处理学生问题时，或许我们时常只看到表面现象，而容易忽视深层问题。对于小刘的案例，如果笔者只看到他的不当行为，而未深入追究其背后原因，或许未必及时发现学生真正面临的困难和问题，对于学生的成长以及今后该学生的教育工作都会产生一定的障碍，埋下一定的隐患。因此，笔者认为，作为高校辅导员，我们应该多一些耐心，多一些细心，透过现象看本质。既要为学生成长道路上的人生导师，又要做学生的知心朋友。

4.3 家校联合，多方行动。在处理学生问题时，单单依靠学校、老师的力量远远不够，与家长常沟通，共成长，为学生创造家校联合的坚实后盾也是老师的必修课，同时调动学生党员、学生干部、班委的力量及时关注问题同学状态，努力为学生营造“学校有老师有同学，家中有家长有朋友”全方位、多维度关爱学生的成长环境。

### 5 结语

做好老师，要有仁爱之心。心怀仁爱，才能立德树人。作为辅导员老师，如何以学生为本，关心学生，爱护学生，如何将服务育人融入到思想政治教育及学生日常事务管理当中，还需要不断探索新路径，新方法。

### 参考文献：

- [1]高斌,类延旭.新时期高校服务育人路径的思考[J].学校党建与思想教育,2009(10).
- [2]盛连喜,张澎军.略论高校“三育人”工作的理论与实践[J].高校理论战线,2000(5).