

高校辅导员与大学生有效沟通的策略研究

张琼琼

(郑州师范学院西校区化学化工学院 河南 郑州 450053)

【摘要】高校辅导员肩负引领大学生身心健康发展的重担,经验表明只有辅导员与大学生沟通到位、及时、深入才能助力辅导员工作目标落地,并营造带、传、帮良好氛围,使辅导员能够在大学生成长道路上扮演良师益友的角色,达到高效辅导、优质育人的目的。如何通过沟通提升辅导员工作水平是值得探讨的问题。本文通过研究高校辅导员与大学生有效沟通的策略,以期为提高高校辅导员工作能力提供参考。

【关键词】高校思想政治教育;心理学;辅导员;沟通模式;育人路径;交流技巧

高校辅导员通过沟通可解决教育管理问题,还可在交谈中获悉学情,对学生心理、需求等方面有较为客观的理解,可助学生解决现实问题,其工作效率随之提高。然而,有些高校辅导员存在未能掌握沟通方法的问题,与大学生的沟通出现浮皮潦草、目的不明、效果欠佳等现象,不能通过沟通了解学情并开展各项工作。基于此,为提升高校辅导员工作能力探析其与大学生有效沟通的策略显得尤为重要。

1 高校辅导员与大学生有效沟通的要点

1.1 明确沟通目标

为使辅导员与大学生的对话效率能有效提高需明确沟通目标,以免沟通盲目且内容混乱,使大学生能在沟通中获取有用的信息,继而为大学生在交流互动中学习成长给予支持。例如,辅导员在动员大学生参与技能竞赛时,需将“以赛促用”、助学生积累实践经验、加强“双创”教育、渗透职业规划视为沟通目标,针对竞赛的意义、背景、流程、规则等方面予以解析,确保大学生能对技能竞赛感兴趣,在辅导员引领下把握住锻炼自己的好机会,通过沟通消除高校技能竞赛举办的阻力,达到加强“以赛促教”的目的。高校辅导员明确沟通目标需做到以下几点:一是在本校教育战略、专业人才培育追求、教学规划等客观因素的影响下确立沟通目标,确保辅导员能充当学生与高校之间交流互动的桥梁;二是解构沟通目标,为的是逐步完成沟通任务,将沟通子目标与阶段性辅导员工作联系起来,有效降低沟通难度,使沟通活动可循序渐进展开;三是留意沟通反馈信息,为在沟通中调整目标提供依据,解决高校辅导员沟通脱离实际的问题。

1.2 找准高效交流的突破口

高校辅导员在与大学生沟通时会碰到“铁板一块无从下手”的情况,学生在沟通时极为被动,辅导员无法从中获取有用信息,沟通存在单向性较强、交互性较弱的问题。为解决上述问题高校辅导员在与大学生沟通时需找准突破口,将学生的肢体动作、表情、语言及成长背景、个性喜好、价值追求等均视为高效交流的突破口。例如,辅导员在与大学生沟通时,发现其低头、搓手、紧靠椅背、嘴角下垂,这说明学生较为紧张,此时辅导员可先给学生倒杯水并助其吃下“定心丸”,先说明找其谈话的原因,强调“没什么大事”,鼓励其说出内心想法,期间辅导员要留给出大学生思考、语言组织、抒发己见充足的时间,以免在辅导员主控的谈话中学生会感到压抑,致力于打造温馨、轻松、民主的沟通环境,为辅导员从学生端搜集沟通所需信息给予支持。找准高效交流突破口的关键点有以下几个:一是抛出大学生较为感兴趣的话题,在学生敞开心扉的基础上逐步回归谈话正轨,使学生能接受谈话方式及主题;二是建立紧密关联,让大学生相信与辅导员沟通能解决问题,这就需要辅导员在日常多与学生交流,

在学生心中留下可以信赖的印象,使学生乐于与辅导员沟通,这为辅导员找准高效互动切入点给予支持;三是渗入赏识理念,发挥称赞的作用,使大学生能在与辅导员的沟通中满足需求,如安全需求、人际交往需求、尊重需求、自我实现需求,在此基础上辅导员得以抓住沟通关键点,达到提高双方交互效率的目的。

1.3 在沟通中换位思考

辅导员在与大学生沟通时需换位思考,从大学生的角度着眼理性分析问题,不可在对话中先入为主,需积极了解人与事的全貌,以免以偏概全,为辅导员引领高校大学生重回人生正轨给予支持。为使高校辅导员能够做到换位思考需其重视以下几点:一是广泛占有利于高效沟通的资料,包括学生的家庭信息,通过与学生的亲友沟通侧面了解其性格、心理状态、成长环境,这为辅导员设身处地的为大学生考虑提供了条件,在充分了解大学生的前提下换位思考;二是将新时代人文环境视为有效沟通的大背景,在双方文化理念、价值观念等方面趋同的前提下有效换位思考,并为双方高效沟通奠定基础;三是辅导员需具备同理心,具有与大学生共感、共情的能力,在感情移入的条件下设身处地为大学生着想,只有这样才能拔高辅导员的倾听能力,并在双方交流中真正的帮助到大学生^[1]。

2 高校辅导员与大学生有效沟通的原则

2.1 “四戒”原则

第一,戒主观武断。在不了解事实的情况下先得出论断,这会使辅导员给大学生留下高高在上的印象,站在“顶峰”的辅导员并不能听进去大学生说的话,一切与之论断相悖的内容均会被屏蔽在外,这无法营造公平、民主的沟通氛围,在主观意识、民主意识日益觉醒的大环境中,大学生渴求民主表达、平等沟通,这势必需辅导员改掉主观臆断的习惯,继而奠定高效沟通基础;第二,戒好为人师。在辅导员与大学生沟通的进程中需少用说教的口气,不能硬性要求大学生如何做,需注重“授人以渔”,将大学生看做独立的为人,为其学习、生活、实践提出切实可行的意见,使大学生能全面分析行动后果并主动采纳辅导员的意见;第三,戒随意插话。高校辅导员若想与大学生有效沟通需在提升个人涵养上下功夫,不可在大学生说话时随意打断,以免打击大学生吐露真心的积极性,还要保障双方对话节奏感较好,一问一答或一问多答是较为理想的沟通状态,在此前提下辅导员要完整的听、全面的想、深入的探,争取透过沟通的表象洞悉人与事的本质,为其通过沟通帮助大学生学习成长给予支持;第四,戒打压学生。高校辅导员需将“沟通”与“批评教育”区分开来,不可将多数精力放在批评学生的层面上,要在沟通中以鼓励为主,使大学生能获得解决学习与成长问题的勇

气及动力，还可通过沟通增强自信，为大学生心理健康发展助力，继而落实高校辅导员与大学生有效沟通的目标。

2.2 真诚原则

有些高校辅导员发现与大学生的沟通力度较弱，主要源于二者交谈浮于表面，不仅未能坦诚相待，还无法在沟通中真正做到“交心”，大学生在交流中有所保留，这对辅导员判断人与事的本质带来负面影响，继而弱化沟通育人成效。基于此，高校辅导员需在与大学生交流的过程中树立真诚意识，能在帮、传、带的过程中坚持育人为本，将学生全面发展视为沟通交流的首要任务，解决双方交流机械化的问题，继而使高校辅导员与大学生沟通的内容更具感染力，大学生能听得懂且听得进去，将双方交谈的成果转化辅导员高效工作及大学生全面成长的动力。

2.3 开放性原则

高校辅导员与大学生有效沟通需从以下几个方面出发践行开放性原则：一是态度开放，辅导员需消除与大学生的隔阂，允许其有不同的看法，鼓励民主发言，助大学生抒发内心情感，在表达时绝少顾虑，为大学生与辅导员真心沟通奠定基础；二是内容开放，围绕沟通目标展开交互活动，并对交流互动内容不设限，辅导员需在搜集双方交互内容的基础上提取可用信息，对学生成长规律、发展需求、心理状态等方面做出科学的判断，为进一步展开辅导员日常工作提供依据；三是形式开放，辅导员与大学生沟通可以在班级、办公室、校园、食堂等公共场所，亦可通过书信、微信、电子邮箱、视频电话等形式沟通，达到跨时空沟通的目的，使双方沟通能够更加高效^[2]。

3 高校辅导员与大学生有效沟通的路径

3.1 制定沟通方案

为使高校辅导员与大学生沟通有的放矢同时具有系统性、计划性、全面性，通过沟通可高效开展辅导员各项工作，需辅导员从以下几个方面着手制定沟通方案，为其与大学生有效沟通铺平道路；一是对高校学生成长现状进行分析，找到有碍其学习成长的因素，如家庭因素、交友因素、消费因素等，以帮助大学生解决影响成长、成才的具体问题为指向设定沟通主题，如“健康消费”、“在交友中学会保护自己”、“优化职业规划方案”等，使学生能在主题式沟通中受益匪浅；二是将辅导员与大学生沟通视为高校开展教育管理工作的关键一环，在辅导员解析院系阶段性教育宏观战略的前提下制定沟通方案，确保沟通目标明确、功能性较强且能展现院系教育优势，使沟通方案更具高校教育特色，充分利用本校育人资源，支持院系达成教育目标；三是赋予沟通方案弹性，在动态获取学情相关信息及行业信息、教育改革信息、前沿社会信息、政策信息的基础上增减沟通内容、调整沟通计划、细分沟通目标、梳理沟通思路，使高校辅导员与大学生的沟通得以从实际出发，解决沟通与实际情况不符的问题，继而增强双方沟通的有效性^[3]。

3.2 丰富沟通形式

高校辅导员与大学生有效沟通可从理性上的沟通、感性上的沟通两大维度切入予以分析，经验表明大学生信赖辅导员便乐于与之交流，否则将降低与之沟通的自觉性，基于此高校辅导员需把握机会与大学生感性沟通，增进彼此的了解，消除沟通隔阂，使学生能在充分接纳辅导员的前提下实现有效沟通目标。例如，辅导员可与学生一同排演话剧、舞蹈

等节目，在基于“建党百年，党在我心”、“青春汗水浇灌成功之花”等主题活动中把握感性沟通良机，将分工协作、场景布置、创意设计等视为沟通的抓手，这不仅可培育辅导员、学生倾听与口语表达的能力，还可为双方结交深厚友谊给予支持，使高校辅导员能真正成为学生的良师益友，在此基础上扫除沟通障碍。值得一提的是，辅导员可将主题式活动视为沟通方案主要内容之一，在其与学生共同开展表演活动的进程中了解学情、搜集沟通所需信息、改进沟通方案、渗透民主沟通理念，营造大学生积极表达、辅导员耐心倾听的沟通氛围，使高校辅导员与大学生的沟通效果更优。新时代网络成为人们交流互动的主要媒介，高校辅导员除利用微信群组与学生交流互动外，还可依托院系微信公众号、校内网站、校内刊物、校园广播等载体与大学生有效沟通，使辅导员能多渠道搜集沟通反馈信息，对沟通方案的可行性进行客观且全面的判断，期间还可了解学情，从学生成长实况、个性喜好等视角切入筛选沟通主题并改进沟通方式，为辅导员进一步调适与大学生的沟通对策给予支持，保障双方沟通形式多元，继而拓宽双方高效沟通渠道。

3.3 完善沟通体系

一方面高校辅导员需在“三全育人”的基础上与大学生有效沟通，除在学生学习成长全程抓住沟通机会外，还需在“全员”参与上下功夫。其中，院系领导需负责监督辅导员，确保辅导员能积极开展沟通工作；家庭亦是高校辅导员与学生沟通的重要场景，家长需发挥协助沟通的作用；因为校企合作是育人常见模式，所以用人单位应在反馈学生顶岗实训情况的基础上助力辅导员加强沟通；学生心理问题有碍其健康成长，需以弥补辅导员心理专业方面的短板为导向，由专业心理咨询机构或执业心理医师负责对大学生心理状态定期予以评估，协助辅导员制定科学可行的沟通方案，继而完善高校辅导员与大学生有效沟通的体系。另一方面辅导员需在与大学生沟通的过程中自省反思，将自评视为优化两者沟通体系的关键，对阶段性沟通情况予以总结，并以攻克沟通难关为指向设定研究目标，如“依托微信公众号与大学生沟通的方法”、“心理咨询在沟通中介入的路径”等，达到践行研究成果持续提升高校辅导员与大学生沟通水平的目的^[4]。

4 结束语

综上所述，高校辅导员与大学生有效沟通对大学生心理健康成长、加强职业规划、重归学习征途、改掉不良习惯有益，还可提升辅导员的专业素养。基于此，辅导员需将明确目标、找准交流的突破口、换位思考视为沟通的要点，在其与大学生沟通中推行“四戒”原则、开放性原则、真诚原则，在此基础上制定沟通方案、丰富沟通形式、完善沟通体系，继而有效提高高校辅导员与大学生的沟通质量。

参考文献：

- [1] 黄晓敏.浅谈沟通在高校辅导员思政教育工作中的运用[J].淮南职业技术学院学报,2020,20(01):68-70.
- [2] 李强.基于PAC理论的高校辅导员与学生沟通模式构建[J].西部素质教育,2020,6(01):203-204.
- [3] 施南奇.新时代高校辅导员与学生沟通有效性研究[J].教育现代化,2019,6(99):94-95.
- [4] 赵奕.微时代高校辅导员与专业教师之间沟通合作机制研究[J].创新创业理论研究与实践,2019,2(23):117-118.