

社会工作视域下辅导员帮扶人际交往困难学生的危机介入案例分析

运奕帆

(郑州航空工业管理学院商学院 河南郑州 45000)

摘要:新时代学生管理工作和高校思想政治教育面临着许多前所未有的挑战,辅导员身兼一线学生管理工作和思想政治教育引领双重身份,传统的教育方法和手段已远远不够,亟待创新工作手段。本案例基于社会工作视角,运用危机介入模式,采用社会工作的专业理论帮扶人际交往困难学生,为高校思想政治教育工作提供崭新视角和科学方法。

关键词:社会工作;辅导员;人际交往困难

随着全国教育教学改革工作的深入推进,高校学生管理和思想政治教育迎来了巨大挑战。高校辅导员身兼一线学生管理工作者和思想政治教育引领者双重身份,仅运用传统的教育方法已经无法满足新时代大学生的现实需求,应当根据学生特点进行个别管理,而这也对拓展高校学生管理工作和思想政治教育引领的有效途径提出了较高要求。社会工作视域下的“助人自助”、“个别化”等理念与“个案工作”等方法为高校学生管理工作和思想政治教育引领提供了崭新视角和科学方法。本案例基于社会工作视角,运用危机介入模式,采用社会工作专业理论帮扶人际交往困难学生走出困境,重获友情,学会拥抱生活。

一、学生基本情况

(一)个人方面:D某,女,性格内向,常有偏执行为,容易与他人发生摩擦。

(二)家庭方面:父母对其要求比较单一,只重视学习成绩,对除此以外的其他方面均漠不关心,促使该生学习压力过大,在人际交往、待人接物等方面存在问题。

(三)社会方面:该生自入校以来学习成绩均保持在班级前列,但在与室友的相处过程中时常产生冲突,多次表现出缺乏集体观念的行为,且认为只要他人影响到自己即可随意呵斥或强制制止。

二、案例简介

该生因父母期望过高深感压力巨大,在人际交往等方面缺乏经验和教导,因而激化寝室矛盾,与室友爆发激烈冲突。采取危机介入模式通过个案工作展开帮扶,尝试引导该生学会换位思考,灵活运用“同理心”方法,与室友恢复良好关系,重获友情。

三、定性分析

本案例主要表现为人际交往困难学生的处理。该生常年与父母缺乏沟通,而父母对其除学习外的其他方面并没有过多的要求,使得该生并未深刻理解集体的涵义,不懂得如何与他人和谐相处。进而造成该生自入学以来与室友屡次产生摩擦,最终促使双方矛盾愈演愈烈,爆发剧烈冲突。

四、问题关键点

本案例的问题关键点在于引导该生理解换位思考这一概念,灵活运用“同理心”方法,不以自我为中心,懂得体谅他人、被他人体谅以及二者关系。另外,将情况告知父母,促使原生家庭的力量注入其中,敦促父母重视此类问题,对其成长不应局限于单方面。

五、解决过程与方法

(一)主动约谈,认真倾听,确立信任。得知D某与室友爆发激烈冲突之后,第一时间采取危机介入模式约见该生,并运用个案工作方法展开帮扶工作,认真倾听D某就相关事件的个人陈述。在此过程中,通过点头示意等方式传递对其陈述内容的尊重,并表现出对其刻苦学习的认可以及日常生活的关心和重视,使D某感受到来自外界的诚意和关怀,初步建立信任关系。

(二)客观了解,全面探索,深入重点。首先,与D某的室友、班级同学、主要学生干部逐一谈话,从客观角度了解事件发生的原因。此次事件发生的直接原因在于晚上休息时窗户

是否应该打开,间接原因在于D某与室友彼此长期积累的矛盾。接着,重点与该生室友进行深入谈话,全面探索矛盾的产生原因、发展过程、冲突点等方面。由此,通过多重信息渠道了解到D某有着过于偏激的性格特点,愤怒点较易触发,时常表现出以自我为中心的倾向。该生在思想上,只在乎学习成绩和班级排名,对除此之外的其他一切不感兴趣、毫不关心。尤其是在考试前夕,D某的种种行为使得室友“不敢”与之交流,害怕稍有差池便会发生冲突。D某的室友也表示,在前期的相处过程中多是忍让,但是此次D某厉声呵斥、大吵大闹、摔砸物品等行为实在让人大跌眼镜、心生恐惧。

(三)积极调试,内心疏导,真挚关怀。结合D某的家庭成长环境、性格特点等多方面因素,了解和掌握D某与室友矛盾形成的过程,并对问题成因进行分析提炼、梳理辨别,同时在此基础上及时运用合理有效的方法进行内心疏导。用真挚的感情关怀D某的内心,引导该生调适心态,疏导学习压力,懂得换位思考、推己及人,灵活运用“同理心”方法。采取“身边事教育身边人”的办法,使D某通过简单的事例了解到如何与室友和谐相处,进而理解集体的重要性。

(四)注入家庭力量,多元化努力同步进行。在将此次事件告知D某父母后,其父母表示这只是学生间的小打小闹,不甚在意。为了引起其父母的重视,多次与之交流,试图使之认识到此次事件不只是表面具象化的口角冲突,更是展现了深层次问题——D某在人际交往方面存在欠缺且出现了偏执化性格倾向。考虑到事件的严重性,邀请其父母来到学校,促成D某、室友、父母和辅导员的四方会谈以及一对一交流的实现。在深入交流之后,D某父母认识到自身教育引导内容有所缺失,表示将不再过于严格地要求其学业成绩,会多加关心该生其他方面的成长发展。而D某也愈发深刻地意识到自己的问题所在,愿意学着拥抱生活。

六、启示

第一,人是社会人,必然会与周围的人、事、物产生互动,在此过程中既有良性反馈也有恶性反馈。恶性反馈在得不到有效处理时,很可能会由小摩擦演变成大冲突。因此,在遇到恶性反馈时,应尝试向身边人表达自身想法,或学会运用“同理心”的方法快速调整自身状态解决问题,否则只会迫使自己陷入偏执的死角。

第二,辅导员要注意综合多方面因素来考虑问题,换位思考,学会共情。辅导员要以学生为本,服务学生、围绕学生、关爱学生。学生问题产生的原因往往很复杂,除了表象直观的,还可能与原生家庭、成长环境等因素有关,这就需要辅导员的综合考虑。

参考文献:

- [1]王思斌.社会工作导论[M].北京:高等教育出版社,2004.
- [2]沈炜.论学校社会工作嵌入我国高校工作的体系构建[J].华东理工大学学报,2012,(6).

作者简介:

运奕帆 女(1990—),汉族,天津市人,郑州航空工业管理学院商学院助教,研究生学历,硕士学位,研究方向:主要从事社会工作研究。