

# 个案工作方法在高职学生谈心谈话中的运用

王 娇 李 莹

陕西艺术职业学院 陕西 西安 710000

**摘 要:** 高校辅导员常用谈心谈话方法开展学生教育与管理工 作, 高职院校学生教育与管理具有其群体特殊性, 在现有高职院校辅导员谈心谈话方法的基础上, 结合学校社会工作开展的过程, 本文从社会工作个案工作实务方法视角出发, 分析研究高职院校辅导员谈心谈话内容类别, 探索社会个案工作实务方法在高职辅导员谈心谈话工作中的应用, 为高校辅导员谈心谈话工作提供新的路径。

**关键词:** 个案工作; 谈心谈话; 高职学生

## Application of case work method in heart-to-heart talk of higher vocational students

Jiao Wang Ying Li

Shaanxi Vocational College of Art Shaanxi Xi'an 710000

**Abstract:** College counselors often use talk-to-talk methods to carry out students' education and management. Higher vocational college students' education and management has its group particularity. Based on the existing talk-to-talk methods of higher vocational college counselors, combined with the process of school social work, this paper analyzes the types of talk-to-talk content of higher vocational college counselors from the perspective of practical methods of social work case, explores the application of practical methods of social case work in the talk-to-talk work of higher vocational college counselors, and provides a new path for college counselors' talk-to-talk work.

**Keywords:** Case work; Talk; Higher vocational students

2017 年 10 月, 中华人民共和国教育部令第 43 号——《普通高等学校辅导员队伍建设规定》中指出: “辅导员是开展大学生思想政治教育的骨干力量, 是高等学校学生日常教育与管理工作的组织者、实施者、指导者。辅导员应当努力成为学生成长成才的人生导师和健康生活的知心朋友。”<sup>[1]</sup> 高校辅导员要掌握学生在校期间学习情况、生活适应、思想状况、心理状况等方面情况, 谈心谈话是一个主要途径, 是开展大学生教育与管理的重要方法。高职学生在高校学生群体中具有在校周期短、学生生源质量低、学历教育起步低、以服务社会一线就业为导向、在教育侧重技能培养的特殊性。面对 00 后高职受教育群体, 结合上述高职学生群体的特殊性, 作为高职院校辅导员, 探索合理适用、与时俱进的辅导员谈心谈话工作方法, 有助于增强学生教育与管理工作的系统性、目的性、科学性和实效性, 有助于辅导员更好地为学生成长成才提供引领, 有助于辅导员更好的架起同学生之间的师生、友谊桥

梁。

### 1 社会个案工作和实务方法

社会个案工作是社会工作三大直接方法之一运用有关人与社会的专业知识和技巧, 由专业社会工作者为需要帮助的个人和家庭提供物质或情感方面的支持与服务, 帮助个人和家庭减轻压力、解决问题, 促使个人和家庭恢复良好的状态。<sup>[2]</sup> 在一个完整的个案工作接案、专业关系建立、评估服务对象需要与问题、制定个案工作计划、介入干预和评估过程中, 运用沟通技巧、关系处理(信任建立)技巧和过程技巧, 将个案工作实务方法融入个案工作中, 从而实现服务对象的“助人自助”目标。

社会个案工作的实务方法包括危机介入模式、任务中心模式、社会—心理模式、行为治疗模式等模式,<sup>[3]</sup> 每一种实务方法在个案工作中的针对的个案问题不同, 侧重点也不同, 采取的过程与技巧不同, 但最终目标都是协助个人和家庭解决问题、恢复状态, 以达到适应社会和环境的良好状态。

随着经济社会的发展, 社会个案工作广泛地运用于社会各个领域, 学校社会工作也在这一时期快速发展, 个案工作模式在高校学生工作中, 通过引入专业指导与服务, 协助辅导员更好地开展学生教育与管理工 作。一对一的专业介入模式, 能够更好的协助辅导员开展谈心谈话工作。

作者简介: 王娇(1987-), 女, 汉族, 陕西省渭南市人, 助教, 法学硕士, 单位: 陕西艺术职业学院, 研究方向: 经济社会学与非营利组织。

李莹(1991-), 女, 汉族。陕西省咸阳市人, 助教, 法学硕士, 单位: 陕西艺术职业学院, 研究方向: 教育与管理理论与实践。

## 2 高职院校辅导员谈心谈话基本内容及现状

高校辅导员谈心谈话工作是深入了解学生在校学习、生活的重要途径,通过谈心谈话架起辅导员与学生之间联系的桥梁,使辅导员在学生教育与管理工作中的作用充分发挥,实现做学生知心朋友的目标。

### 2.1 高校辅导员谈心谈话工作基本内容

在日常学生管理中,辅导员谈心谈话内容按照辅导员工作职责分为思想教育和价值引领、党团和班级建设、学风建设、奖助学金、心理健康、职业规划与就业创业、宿舍管理、危机应对等方面;按照高职学生所在年级,谈心谈话内容大一时期侧重于学生入校适应问题,大二学生学业及专业认知问题,大三学生毕业实习、就业、专升本、未来规划问题;按谈心谈话对象的数量分为一对一谈话和一对多谈话;按谈心谈话的方式表现为面对面谈话和借助第三方聊天工具谈话。无论以哪种方式分类,在具体工作中,谈心谈话基本思路是以“学生的问题是什么?产生的原因是什么?面对的问题怎么办?”开展,在这个过程中,因高职学生在高校学生群体中的特殊性,辅导员所学专业、带班经历、知识储备、人生阅历的不同,谈心谈话的内容杂糅并行,谈心谈话的方法并不固定,适用即可。

### 2.2 高职院校辅导员谈心谈话工作现状

高职院校的学生培养是以服务社会为宗旨,以就业为导向,走产学研结合的发展道路。高职教育与本科教育强调学科性不同,它按照职业分类,根据一定职业岗位(群)实际业务活动范围的要求,培养适应生产、建设、管理、服务一线的高技术应用型专门人才。在学生培养过程中,高职院校以“双师型”师资队伍建设为关键,对高职院校辅导员职业生涯规划也有着同样的要求。既有“双师型”队伍建设要求,高职院校辅导员谈心谈话也应围绕“双师型”标准和高职院校学生培养目标展开。

在各高职院校普遍实行的“2(在校学习、见习两年)+0.5(实习、就业半年)+0.5(就业、毕业半年)”人才培养模式下,面对高职学生教育与管理工作的现状,面对00后高职学生,面对“双师型”队伍建设,高职院校辅导员在开展学生谈心谈话中需掌握00后学生思想、行为、学习、社交等特点,明确高职院校学生专业培养目标,与时俱进,更新学生谈心谈话方式和内容侧重点,不断改变现行谈心谈话工作中存在的谈话方式单一,千篇一律,重复说教问题;谈话过程辅导员单向输出问题;谈话内容无计划、无目的,更多侧重学生在校学习而忽略高职教育本质的问题;谈话双方地位不对等,学生被动谈话,走形式的问题;谈话对象重优差学生、轻中间学生的问题;谈话重说教轻

预防的问题等,结合教育与管理学、心理学、社会学等相关学科,积极探索高职院校辅导员谈心谈话工作新路径。

## 3 社会个案工作实务方法在高职学生谈心谈话中的运用探索

《普通高等学校辅导员队伍建设规定》中指出:辅导员工作的要求是围绕学生、关照学生、服务学生、把握学生成长规律,不断提高学生思想水平、政治觉悟、道德品质、文化素质。<sup>[4]</sup>围绕工作要求,笔者在长期的一线高职院校辅导员谈心谈话工作中发现,高职院校学生谈心谈话工作的侧重点有其特殊性,谈心谈话主要集中于学生思想教育和价值引领、寻求心理疏导、情感问题处理、宿舍关系维护、就业升学选择、创新创业指导、学校环境适应、专业认同、贫困与学业、职业技能提升十大方面。面对高职学生谈心谈话内容,我们可以从社会个案工作实务方法的视角出发,将谈心谈话的内容按照个案工作模式进行分类,进而有针对性、有目的性的开展谈心谈话工作。

### 3.1 危机介入模式的谈心谈话

危机介入模式认为危机随时可以在学习、生活、工作中发生,当面对意外事件、突发事件或危机事件发生时,人们已经形成的平衡状态被打破,用惯常的解决方式无法解决新出现的危机,人们出现束手无策或应对失败或恐慌的状态,需要寻找新的解决办法解除危机。<sup>[5]</sup>危机介入模式可以适用于高职学生在面临就业时出现的信心、能力不足危机,压力过大、情绪崩溃产生的心理危机,贫困无法支撑学业继续的经济危机等,辅导员在介入谈话中,通过掌握的学生资料和危机事件情况,将谈心谈话集中在学生正在经历的危机事件上,理清学生在事件中的角色、地位和感受,分析学生在危机事件中是焦虑、是缺乏自信还是不安,找出危机事件发生的原因,通过高职生就业优势指导、心理危机应对方法、勤工助学、奖助学金政策解读等,引导学生认清危机的本质,扭转对危机问题的认识,减低焦虑、不安,增加自信,协助学生寻找解除危机的有效途径。危机介入模式运用于辅导员谈心谈话中,能够在学生危机时间发生的第一时间介入,将危机事件对学生的不良影响降到最低。

### 3.2 任务中心模式的谈心谈话

任务中心模式认为社会个案工作应该是一种目标集中的活动,在协助服务对象解决问题的过程中,要注意效率和效果,既要考虑如何更为有效地帮助服务对象,同时又要节省时间和金钱。<sup>[6]</sup>任务中心模式可以介入高职学生宿舍人际关系冲突、不适当的社会关系、班级中影响学风建设的问题、入学、毕业时角色转换困难、不良情绪处理、

学生在校行为不妥、思想观念偏差、价值观不正等情况,在这个过程中,辅导员谈心谈话中带着解决问题的任务,灵活运用教育学、管理学相关理论知识、学风建设榜样引领、入学适应方式、实习期角色转变、心理咨询辅导、班级活动开展、社会主义核心价值观教育等内容,探索学生关心的问题,确定问题,同学生商讨问题解决的方法,列出要完成的任务,采取行动,完成任务,解决问题。

### 3.3 “社会—心理”模式的谈心谈话

“社会—心理”模式是一种将学生的心理状态、心理过程同学生生活的社会环境结合起来,认为学生存在的问题不仅是个人心理、行为、认知偏差引起的,也和社会各个方面因素影响息息相关,是双方共同作用的结果。<sup>[7]</sup>“社会—心理”模式在辅导员谈心谈话中更多地运用于学生心理困境问题上,如学生缺乏安全感、信任感,人际交往中被排斥、无法融入的问题,家庭问题和过去不好的成长经历对学生心理上的伤害和行为上的误导等,辅导员运用“社会—心理”模式认识学生问题,开展谈心谈话时,应全面了解学生产生这类问题的根源,从学生内心的想法到学生所处的家庭、班集体、宿舍、校园环境、社交等社会环境因素进行剖析,给学生以心理上的支持,让学生在“人在社会情境中”去处理问题,协助学生从内心和社会两个方面认识到目前的心理困境产生的原因,形成解决思路,缓解学生状态。

### 3.4 行为治疗模式的谈心谈话

行为治疗模式是利用通过各种实验而确立的有关学习原理和范型(包括反应学习、操作学习、观察学习、认知学习)去改变不良的或不适应的行为习惯,提出外部环境因素对人的行为影响起决定性作用。<sup>[8]</sup>从学生的行为出发,探讨学生产生这样不适当行为的外部条件。行为治疗模式在辅导员谈心谈话中能够运用于学生恐惧症、焦虑、忧郁症(轻型)、社交困难级问题行为等方面,如高职学生对某一门专业技能课程的排斥、学生对考试的焦虑、学生违反校纪校规为躲避处分而做出的不当行为等,在行为治疗模式中,辅导员谈心谈话任务在于解决现在的问题,不在于追寻问题产生的根源,辅导员可以通过提供同类问题曾经有效的解决办法、表扬学生做得好的相关方面、鼓

励学生尝试探索、系统脱敏法、漫灌疗法等引导学生改变不当的行为。

社会个案工作模式介入高职辅导员谈心谈话工作中,要求辅导员遵循以学生为本、助人自助和平等公正的社会工作价值观念,遵循社会工作伦理,建立良好师生关系,真诚对待学生,倾听学生心声,赋予学生同理心,与学生产生共鸣,尊重学生人格,关爱学生成长,当好学生在校期间的教育与管理工作的组织者、实施者、指导者,做好学生的知心朋友。

我国处于社会发展高速转型期,高职学生因学生群体的特殊性,在学习、生活、心理等方面的社会适应性压力越来越大,显现的问题也越来越多,辅导员从高职学生实际出发做好学生谈心谈话工作,探寻社会个案工作模式介入学生谈心谈话,拓宽一线辅导员工作路径的同时,也提升了一线辅导员专业理论水平,使一线辅导员在学生教育与管理工作中更能适应高职教育改革发展步伐。

#### 参考文献:

- [1] 中华人民共和国教育部.普通高等学校辅导员队伍建设规定[S].2017-9-29,[http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe\\_621/201709/t20170929\\_315781.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe_621/201709/t20170929_315781.html).
- [2] 王思斌.社会工作概论(第三版)[M].北京:高等教育出版社,2014.
- [3] 文军.社会工作模式:理论与应用[M].北京:高等教育出版社,2010.
- [4] 中华人民共和国教育部.普通高等学校辅导员队伍建设规定[S].2017-9-29,[http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe\\_621/201709/t20170929\\_315781.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe_621/201709/t20170929_315781.html).
- [5] 胡仪美.浅析个案社会工作在高校教育与管理中的运用[J].兰州教育学院学报,2016(8):100-102.
- [6] 刘日飞.学校个案工作方法在高校辅导员工作中的应用[J].2015(6):159-160.
- [7] 翟进,张曙.个案社会工作[M].北京:社会科学文献出版社,2001.
- [8] 李勇,李卫华,张金俊.个案工作[M].合肥:合肥工业出版社,2005.