

当“情绪波动”遇上“爱的关怀”

孙露^{1,*}

(中医学院 湖南中医药大学 中国湖南长沙 410208)

摘要:加强大学生心理健康教育是培养高素质人才的重要环节,是促进大学生全面发展的重要做法,是加强和改进大学生思想工作的重要任务。近年来,高校越来越多的学生因为一时的挫折一蹶不振,或者情绪波动,甚至产生极端行为。所以及时关注学生,并在增强家、校联系的基础上给予有效地干预是防微杜渐的关键;准确地判断学生情况,引导其正确处理自身情绪,让学生明白阳光仍在风雨后,客观面对、积极应对,才是解决问题的科学手段。本案例从辅导员工作实际出发,引导学生积极解决矛盾,转变态度,展现一名一线专职辅导员的专业化水平和关注、关怀、关爱学生的职业素养。

一、辅导背景

我是一名2021年1月入职高校的90后辅导员,2019级中医学五年制4—8班、八年制班级是我带的第一届学生,他们都是00后,有思想、有个性、有生活态度。工作第二年,忙碌而又紧凑的工作之余,我做的第一件事就是全面熟悉、了解和掌握学生们的思想动态,认认真真、踏踏实实做好学生工作。

2023年3月16日,一个忙碌的中午,一通来自同事小李(化名)的电话打过来,电话那头急切的说到“某某是你的学生吗?”我紧张而又忐忑的答道:“是啊,请问有什么事情吗?小李说到:“你赶紧找到该生,和她沟通交流,她现在情绪异常波动,我们打她电话不接,要她来办公室沟通也不来,”挂完电话后,我立马跑到她的宿舍所在楼栋,只见一个高挑清瘦、哭红了脸的女生站在门口哭诉,我先赶紧安慰她然后邀请她和我一起走一走,散散心。

(一)辅导对象基本情况

小范(化名),女,21岁,山东省龙口人,为我校2019级中医学八年制学生,父母均有稳定的工作,家庭经济状况一般,为独生女,兴趣爱好是弹钢琴,钢琴已过十级。大学期间担任院学生会的干部,给我的印象是一位活泼开朗、积极向上的学生。

(二)辅导原因

2023年3月16日,辅导员小李反映小范作为学生干部,不好好带头榜样,工作拖拉,消息收到了也没有按时查阅和上交上级交代的工作任务,性格要强,爱撒谎,不参加学生会活动的请假理由模棱两可,说谎有男朋友被分手,与同学之间相处关系一般,曾被同学举报关于党的相关考试出现作弊的行为。

小范的问题属于人际交往和工作态度问题。平时和学生干部之间不怎么交流,对于上级干部小张(化名)分配的工作任务,只回复收到而不及听听取内容,导致工作任务没有按时完成,并与小张因为工作任务问题发生口角,矛盾没有及时解决,辅导员小李出于关心和了解情况的目的,多次找该生谈话,希望小范认识到自己的错误,向小张主动认错并写检讨,改善不好的工作态度,但小范觉得错误不在自己,原因:1、自己不喜欢听长语音,现学习阶段任务刚好较为繁忙,语音里也没有提到上交文件的时间,大概过了将近一天小范才把交代的任务完成。2、小张和小范因为工作在qq上聊天发生了口角,对方一开始用语不当,小范也反击说了让对方听起来不舒服的话,关系变得尴尬。3、小范私下想去解决这个小矛盾,刚好碰巧5—6名上级干部找其谈话,围着其一人做批评教育,说小范工作态度有问题,不写检讨学生会干部一职将会被罢免,小范认为造成这种局面的原因是因为和她发生口角的小张告密,在其他上级干部面前说了小范的坏话,心里不是滋味。4、辅导员小李认为是小范自身工作态度有问题,做事不积极,当日事不当日毕,多次找到小范希望她主动去反思和改正,小范认为应该找矛盾双方

当面沟通,而不是让她自己去一味地主动认错。5、小范性格要强,思前想后,认为自己工作态度确实存在问题,自己也想了方法积极改正,但也不至于被罢免,和小张发生口角之后自己第一时间想好好沟通及时解决,自己一直想着怎么解决这件事情,她想不明白为什么不是大家相互理解,共退一步,而不是谁非要先给谁道歉,况且想两个人私下解决的时候小张总是拉上辅导员小李做见证人。最终事情越演越烈,辅导员小李越是找小范谈话,小范越反感,越觉得周围的同学、老师都是在针对自己,屡次三番的被周围的原本熟悉要好的同学认为自己精神有问题,逐渐导致情绪奔溃,甚至萌发了想轻生的想法。

二、辅导过程

(一)辅导理念

学生在遇到困难时,缺乏换位思考和处理经验。所以面对学生出现的问题,尤其是性格特别要强的学生,应该从学生的实际情况出发解决问题。并且每个学生身上都有自己的长处,如果辅导员能把握好,长处就会成为学生进步的出发点。制订辅导总体思路如下(图1)。



图1 辅导总体思路

1、真诚沟通

寻找合适的时间和地点,与学生进行较深层次的沟通,给予鼓励,建立信任,排除波动奔溃的情绪,只有全面准确的了解学生情况,才能切实帮助学生解决困惑。

2、全面分析

全面分析学生的情况,才能找到学生困惑的原因,结合家庭、学校工作、学生自身,从专业角度对学生的困惑问题展开指导。

3、做出决策

制定关于个人或他人物质方面得失、个人或他人精神方面得失的决策平衡单,帮助学生做出决策。

4、制定计划

在帮助学生明确自我定位和自我目标后,引导学生确定自己需要改进的方面,并制定切实可行的计划。

5、风险评估

对自己的建议意见进行风险评估,督促自己和同班同学及时关注学生的状况。

6、能力培养

在明确方向后,为学生指明方向,指导其成长,达成既定目标,实现其自身价值。

(二)辅导方法

到目前为止，每次回想起来这件事都感觉内心有点忐忑，我想每个人都应该敬畏生命，学生心理活动的每个环节老师都不能错过，都需要时刻引起关注。

1、运用“共情”打开学生心扉

教育的难事在于将自己的思想观念灌输到学生的心理，教育学生需要选择合适的时间和地点，掌握谈话的技巧。在处理本案例时，我首先选择了中午时间人相对少、景色相对怡人的亭子下约谈（图2），然后借助“共情”的心理方法打开小范的心扉。在与小范交谈时，设身处地地聆听小范的倾诉，把握小范的内心世界，对小范第一时间想私下约谈解决矛盾的想法给予赞赏，并不时地用“我曾经也是一名学生，也经历过人际交往，工作方面的矛盾，所以我能体会你的感受和认同你的部分想法”等话语突破小范心理屏障，让小范感到自己是被认可的、被理解的，从而使小范愿意倾诉自己内心的想法，也乐意听取和采纳我的建议。



图2 湖边凉亭



图3 寝室舍友约谈

2、引导学生尝试“换位思考”

在运用共情方法取得小范的信任后，以朋友的身份与小范平等沟通，拉近与小范的心理距离，进一步全面了解事件的具体情况。同时，在了解其家庭情况、工作问题、自身想法做法的基础上，用自身经历过的类似事情来举例分析，引导小范认清“以自我为中心”的错误，明白换位思考的意义，要学会理解他人、反思自己。在此案例中，对小范进行一对一单独谈话，引导小范从小张的性格、共同的聊天环境、小张的工作责任心等方面理解小张的所作所为，理解小张产生不满情绪的原因可能是因为自身没有按时上交分配的工作任务，从而影响了整体工作的进程，同时反思自己在人际交往中存在的问题，双方采用qq来进行聊天，往往说者无意，听者有心。因此，小范需要做自我检讨，端正自己的工作态度，按时提交工作任务，做好榜样示范作用。对于与小张同学的语言摩擦，应该等情绪平复后，找个合适的时间把小误会、小矛盾解开。

3、互帮互助，防患未然

在经历小范这次突发事件之后，我也进行了一些反思，我认为在处理学生问题时光靠我一个人的力量是不够的，于是在与小范谈心谈话后，召集班级负责人与小范的室友专门针对小范的情况开了一个简短的说明会议（图3）。首先，我让班级负责人与小范的舍友对该生的情况进行了简要的陈述；其次，需要他们协助辅导员密切关注小范的心理状况和行为习惯，一旦发现有异常，第一时间与我取得联系，我会以最快的速度最短的时间到达现场处理突发事件。并对她们做了要求就是要保护小范的隐私，并确保小范的学习和生活周围都能有一个人陪伴，小范的舍友和班级负责人几乎与她保持着频繁的联系；最后，为了达到家校联动的效果，主动与该生家长取得联系（图4），了解该生的性格特点、兴趣爱好、行为习惯等信息，让家长平时也多和自己的孩子通话联系。



图4 拨打家长电话



图5 朋友圈说说

三、辅导效果

与小范谈心谈话后，小范心情得到了平复，主动拉着我的手和我一起朝着食堂走去，一路上小范感激地说道：“老师，您人真好，从来没见过像您这么好的老师，我也理解的您的良苦用心，您是希望我不要多想，多换位思考，用一颗理解他人的心来对待这件事情，我和您聊完后心情也由阴转晴，但我也希望这段时间能让我先自己好好地平复心情，想清楚这件事情。老师，我请您吃中饭吧，感谢您花了一中午的休息时间替我解决心中的烦恼，我也希望以后有什么不开心的事情能找老师聊天，我说道：“不用谢！人生之不如意十之八九，我也一样，我也有遇到困惑和烦恼的时候，你以后有任何不开心的事情都可以和我倾诉，说完她开开心心地离开了。

事情发生的当天晚上，小范在朋友圈发了一条说说（图5），言语中表达了对我的感谢，感谢我对她的关怀和指导，她已经释然了，心情也开朗了，宿舍同学也反映小范最近又恢复成了之前活泼开朗的状态，她的工作小伙伴也反映她的工作态度越来越认真，工作时间安排的越来越合理，工作任务也按时的上交了，她的工作态度和职业能力最终获得了上级干部的赞许。

四、辅导反思与启示

（一）辅导经验与启示

回顾整个案例（图6、图7），我认为可以通过建立以下几种机制及时发现并帮助学生干部解决问题。

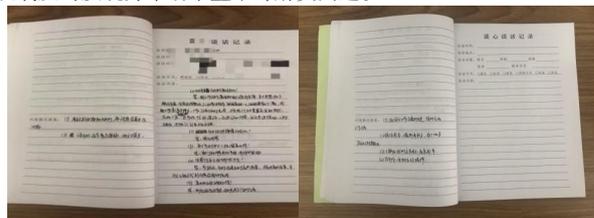


图6 谈心谈话记录本①

图7 谈心谈话记录本②

1、建立及时的信息了解机制

日常工作中，辅导员要多关注学生干部的方方面面，通过观察学生干部的人际关系、学习状况、工作成效，分析其心理状况；通过学生干部会议了解他们在学习、工作、生活上遇到的问题，予以分析与指导；建立学生干部相互监督机制，在反馈班级学生情况的同时也要反馈自身出现的问题，便于辅导员及时发现问题、解决问题。

2、建立问题全面解决机制

学生干部出现了工作等方面的问题，辅导员应从侧面（班级同学、学生干部、老师、学生父母）了解问题的基本情况以及问题产生的原因，在了解情况的过程中做好保密工作，避免伤及学生干部的自尊心。

初步了解问题的情况后,辅导员通过谈话的方式,采用共情的方法引导学生干部说出自身出现的问题,使其认识到目前的状态对学习、工作、生活的不良影响。

问题的产生是经过一定过程的,因此解决问题也不能急于求成,对待出现问题的学生干部,辅导员一定要保持足够的耐心,开展多次谈心谈话,循序渐进地指导其纠正自身问题。

辅导员在沟通过程中要给予学生干部足够的宽容,允许其少量犯错并帮助其认识并改正错误。对于出现问题的学生干部,严格要求其在一定的时间内进行改正,定期反馈个人工作等情况。辅导员结合学生干部互相监督机制了解其动态,如果在规定的期限内,学生干部改正了自己的错误,将予以表扬和认可。

3、建立有效的处理预案机制

辅导员在日常学生工作中要重视经验总结。虽然学生遇到的问题各种各样,但学生个案往往具有共性,这就要求辅导员平时注意总结问题出现的背景、原因以及解决问题的方法,形成一套处理预案。

(1) 强化学生干部的工作职责

学生干部必须明确自身职责,不仅要配合各部门完成工作,同时还要负责对班级学生情况的汇总和反馈。辅导员在对学生干部进行管理时,要求学生干部养成自律、自主的习惯,发现问题必须及时上报。对反馈不及时或执行力较差的学生干部,辅导员必须提出严厉批评并要求其自我反省、自我整改。

(2) 学生干部互相监督

辅导员应对学生干部给予更多的关注与培养,定期召开学生干部会议,以交流探讨的方式提出团队以及个体存在的问题,并予以指导,及时改正,增强学生干部队伍的凝聚力,彼此之间做好相互监督工作。

(二) 思考延伸

1、做好日常教育工作

作为一名辅导员,我们在日常工作中不只是关注学生的学习和思想,更多的还要关注学生们的心理健康。如今 00 后的孩子,大部分都是独生子女,从小被父母保护的很好,难免娇气又略带倔强。要让所有学生都存上辅导员的联系方式,辅导员也应当 24 小时保持手机畅通,用心用爱关注关心学生,要让学生们知道:在学校的时光,距离他们最近,最能帮助他们就是辅导员,让学生勇于表达自己的困境,极个别学生发生困难后不敢与辅导员沟通,发生困难后联系家长,而不了解学校情况的家长也不能及时、有针对性的解决问题。

辅导员平时应经常性的对学生安全素质教育,教导学生如何理智和妥善的应对处理突发状况,让学生了解常见的疾病处理方法,让学生掌握危险时刻的自救措施,同时做好学生思想政治工作,鼓励同学之间团结互助,相互理解,相互关爱,建立和谐友好的同学关系,尤其是班级干部、党团学生更应该树立责任意识,起到示范带头作用。

2、灵活处理突发事件

辅导员在接到学生紧急电话后,应立即赶往现场。学生之事无小事,学生的每一件事都应该放在心上,辅导员在面对突发事情时应当先了解基本情况,再及时上报给上级领导,再紧急的情况都按照程序办,要和上级领导沟通和协调,听取领导的指示,事情处理要有效率,要果断,要有成效。

辅导员应该掌握每一位学生家长的联系方式,尤其是班级重点关注学生,当发生紧急情况时,可以在第一时间联系到家长,让家长了解真实情况,让家长充当起监护人的角色。

3、提高自身心理素质

每一位辅导员大都有三四百位学生,辅导员在给予学生关爱加强学生安全教育的同时,也应当提高自身的承受能力。在学生生病、危急等情况发生的时候,第一个想到的是辅导员,于是辅导员变成学生第一个可以依赖的人。所以,我们的临危不惧首先就能起到第一针镇定剂的作用,在给学生们心理安抚的同时也会方便工作的开展。但我的辅导员工作生涯不长,能力经验有限,唯愿用爱,用学筑学生们心安。

通过分析以上案例,我们确信学生问题能否顺利、高效得以解决,很大程度上取决于辅导员对学生真实情况的了解程度,以及辅导员能否与学生心交心的沟通、能否采取有效的方法解决问题。总之,辅导员真正深入学生、熟悉学生、了解学生,精准施策,就能做好高校学生思想工作。

作为辅导员,我们面对的群体是“00 后”的大学生。面对新群体、新任务,做为思想政治教育工作者,做为一名共产党员,必须准确把握当代大学生的思想动态,积极创新工作方法,既讲究章法,又懂得变通;既追求针对性,又力求特殊性。

这份事业总有一种精神让人斗志满满,总有一种感动让人潸然泪下。我愿把自己的全部精力奉献给我所热爱的育人事业,不忘初心,牢记使命,潜心育人!

课题项目:2023 年湖南中医药大学思想政治工作质量提升工程项目 “三全育人”理念下中医院校家困生心理健康状况及精准帮扶研究”(项目编号:2022KT07)