

高校辅导员谈心谈话工作实效提升研究 ——基于焦点解决短程疗法技术的视角

吴 燕

佛山科学技术学院 广东佛山 528000

摘 要：谈心谈话是高校辅导员对在校大学生进行思想政治教育和心理健康教育的重要途径之一，也是高校辅导员进行能力测评的重要指标之一。目前，高校辅导员谈心谈话工作面临着谈心谈话主体缺乏专业知识与技能、谈心谈话时间相对滞后，覆盖面不足等困境。焦点解决短程疗法（Solution-focused Brief Therapy，简称SFBT）是以“助人自助”理念为宗旨，以“充分利用自身资源探寻有效的问题解决对策”为核心的一种心理治疗技术。该技术为高校辅导员开展谈心谈话工作提供了新的理念与视角，本文通过探索研究其融入辅导员谈心谈话工作中的路径，以其“时间短、定位准、见效快”等特点，以期提升在“互联网+新时代”背景下高校辅导员谈心谈话工作的实效性。

关键词：互联网+；高校辅导员；谈心谈话；焦点解决短程疗法

大学生的思想在互联网+新时代的背景下，呈现网络化、个性化、复杂化和多元的特征。在对大学生进行日常管理的过程中，高校辅导员需要根据他们的心理状态和思想状况实施具有针对性、时效性的辅导策略。中共中央、国务院在《关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》中指出，要建立健全“谈心谈话制度，在平等沟通、民主讨论、互动交流中进行思想引导，有的放矢、生动活泼地开展工作”^[1]；在《关于新时代加强和改进思想政治工作的意见》再次强调“要推动新时代思想政治工作守正创新发展，切实加强人文关怀和心理疏导”^[2]。习近平总书记强调：思想政治工作的本质是做好“人”的工作，必须以学生为中心、关心并服务学生，不断提高学生思想水平、政治觉悟、道德品质和文化素

课题：“互联网+新时代”背景下高校辅导员谈心谈话工作实效提升研究——基于焦点解决短程疗法技术的视角，课题编号：xsgz202404，课题来源：佛山科学技术学院2024年度学生工作研究课题。

课题：高校辅导员谈心谈话工作实效提升研究——基于焦点解决短程疗法技术的视角，课题编号：GDHRS-24-02-079，课题来源：广东省人力资源研究会2024年度科研课题。

作者简介：吴燕，1997年，女，汉族，浙江丽水人，佛山科学技术学院工业设计与陶瓷艺术学院，硕士研究生，研究方向为：高校心理健康教育。

养，使之成为德才兼备、全面发展的人才。高校辅导员的职责就是深入了解学生的内心世界，对学生进行影响和启迪，并对学生进行答疑解惑的帮助。谈心谈话工作正是一个释疑解惑的过程，是拉近师生距离的重要途径，也是高校思想政治工作的具体体现。因此，基于互联网+新时代的大背景下，如何运用有效的方法提升高校辅导员的谈心谈话工作实效，不断增强思想政治教育工作的亲和力和针对性^[3]，以取得更好的思想政治教育效果，具有十分重要的意义。

一、高校辅导员开展谈心谈话工作的重要性

2022年思政司发布《教育部思想政治工作司2022年工作要点》，在第九条提升教师思想政治工作质量中，提出要抓好教师思想政治工作各项制度落实，做到谈心谈话常态化^[4]。从辅导员的职业定义来看，《高等学校辅导员职业标准（暂行）》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思想政治教育和管理工作的组织者、实施者、指导者。辅导员应当努力成为学生的人生导师和健康成长的知心朋友^[5]。谈心谈话是辅导员对学生进行日常思想政治教育和管理工作的一种重要途径，它不同于日常谈话和课堂讲授，融艺术性、说服性和辩论性于一身，对辅导员提高业务技能、培养过硬的职业素养，起到了重要的促进作用。

（一）提升职业技能，培养优秀职业素养

要做好谈心谈话工作，辅导员不仅需要具备扎实的理论基础和丰富的实践经验，还需深入学习党的方针政

策,掌握马克思主义哲学、思想政治教育学、管理学、心理学等相关知识,以便更好地了解学生的思想动态和心理需求^[6]。其次,辅导员需要了解学生在不同阶段的需求和困惑,包括学业、人际、生活、恋爱、职业规划等方面,这就要求辅导员在实践中积累经验或是向有经验的领导同事请教。同时,在与学生进行谈心谈话过程中,可能会遇到一些突发事件,例如学生情绪失控、行为冲突等,具备丰富实践经验的辅导员能够更好地应对这些情况,避免事态扩大。最后,谈心谈话中要想真正与学生建立深入的联系,高校辅导员需要与学生“思维同行”。这意味着辅导员需要理解学生的思考方式、关注点以及情感体验,关注学生的个性差异和需求,根据学生的不同特点采取不同的谈心谈话方式,以便更好地对其进行教育引导。

(二) 缩短师生距离, 建立良好师生关系

辅导员在大学生成长和发展的道路上扮演着引路人和知心朋友的重要角色^[5],通过开展谈心谈话工作,能够最直接拉近辅导员与学生之间的距离,加深彼此间的了解,有助于发现学生当前面临的困难和问题,并提供直接有效的帮助和解决方案。同时,谈心谈话的方式还可以促进学生与辅导员之间的情感交流,增进彼此之间的了解和信任。这种沟通方式有助于学生更清晰地认识和理解辅导员的职责,从而激发他们更愿意敞开心扉,主动向辅导员表达内心的困惑和倾诉烦恼。通过这种亲密的交流,辅导员能够更及时地发现学生潜在的问题,并采取有效的干预措施,尽早进行干预,以降低不良影响,为学生的健康成长保驾护航。

(三) 强化思想引领, 促进学生健康成长

“00后”大学生生活在一个充满多元文化和社会观念的时代,他们是与互联网一同成长的一代人。在这个新媒体高速传播的时代,各种虚假和负面信息通过网络迅速传播,不良影响悄然渗透到“00后”大学生群体的生活中,深刻地影响着他们的人生观、价值观以及对职业选择的看法等。为顺应大学生的心理变化,高校辅导员的工作模式也必然应发生转变和提升。在谈心谈话的过程中,学生有充分的机会和时间表达自己的想法,也有机会深入畅谈自己的内心世界;辅导员则能够深入开展思想政治教育,提升学生的思想认识和精神境界,促进他们健康、全面地成长成才。这种密切的师生关系不仅有助于学生在学业上的发展,更能在心理健康和人格塑造方面发挥积极作用;这种沟通交流不仅仅是知识传授和学业辅导,更是一种思想的引领和心灵的沟通,有

助于学生全面发展和健康成长。

二、高校辅导员开展谈心谈话工作的现状

(一) 谈心谈话主体缺乏专业知识与技能

通过辅导员开展谈心谈话工作,可以快速而有效地识别学生面临的问题,并引导其解决问题,实现心理育人的目标。然而,调查显示,大部分辅导员并非心理学专业出身,心理学专业背景的辅导员人数比例较低。与此同时,尽管一些辅导员接受了岗前培训,但培训时间、培训次数有限,并且在培训前也没有相关实践经验,因此很难较快掌握专业知识与技能。在后续工作过程中,高校也组织开展了一系列培训活动,但由于辅导员自身管理工作繁重、培训课程理论性较强等因素,导致他们的积极性不高,培训效果不佳,因此,在开展谈心谈话工作时,实际上部分辅导员仍主要依靠自身的实际经验开展,缺乏理论支撑和科学依据,未能有效将心理学理论知识与技能运用于谈心谈话中,影响了谈心谈话工作的效果。

(二) 谈心谈话过程随意, 体系化不强

谈心谈话工作虽然是沟通和交流的一种,但是其具有一定的特殊性。具体来说,首先谈心谈话开展的情感基础不同,谈心谈话工作属于辅导员本职工作,必须按照国家和学校相关制度执行,学生在谈话过程中,存在被管理、被监督的错觉。其次,高校辅导员在进行工作时,大部分都是单方面的灌输,多数侧重于谈话,很少注重谈心。谈心谈话主被动程度不同,除了少部分学生主动发起谈话,大多数的谈心谈话都是由辅导员主动发起,在这样的谈话中,学生往往会在心理存在防御的意识。辅导员和大学生之间的关系是谈心谈话效果的重要保障,为此必须建立平等、信任、真诚、温暖的关系,才能为谈心谈话工作的开展打好坚实的基础,让整个谈话工作真正实现共情。高校缺乏明确的谈心谈话制度方案或流程规范,同时很少有针对谈心谈话技能的系统培训。在进行谈心谈话时,由于辅导员缺乏经验,未能充分做好事前准备和事后总结,导致谈心谈话过程缺乏条理性,问题缺乏针对性,难以有条不紊地开展谈心谈话工作。

(三) 谈心谈话相对滞后, 覆盖面不足

高校辅导员是一支集教育、管理和服务等多种工作职能于一身的教师团队,也是与学生互动最频繁的人,他们应该成为学生乐于主动交流的对象。但是在一些主观和客观因素的影响下,在日常的生活和学习工作中,

只有当学生出现学业困难、情感困扰或是违反校规校纪等特殊状况时，辅导员才会进行谈心谈话工作，并且这些谈心谈话通常是根据工作要求进行的，并且具备一定的被动性质。这种被动型的谈话有时只停留在表面，内容多为批评教育。这种只是“谈话”，并没有体现出真正的“谈心”，因此很难产生良好的教育引导效果^[7]。辅导员在这个过程中处理事件时是处于被动的地位，需要付出较多的时间和精力，帮助学生纠正他们的错误思想和行为，才能够消除这件事本身所带来的负面影响，严重浪费了时间，多走弯路，影响工作和学习的常态化发展。只有通过平时对学生群里进行深入、全面、多角度的了解，才能在关键时刻针对性地采取相应措施解决学生的问题。

（四）谈心谈话深度不够，价值引领不佳

大学生正处于成长发展阶段，心理成熟度较低，承受压力能力有限，在面对生活中的突发事件和人生困境时，他们很难做出正确的判断和决定。辅导员通过谈心谈话，可以及时了解学生的思想动态、预测他们的行为模式，并在价值取向、思想认识、择业交友、学习生活等方面给予具体指导。这种方式将思想理论教育和价值引领融入日常工作，更好地帮助学生解决问题，推动学生成长，提高学生的凝聚力和向心力，促进学生全面发展。思想政治教育最终的目标是为了引导学生从他律走向自律，培养他们具备正确的世界观、人生观和价值观，使他们能够在面对复杂多变的社会现实时保持清醒的头脑和正确的判断力，在人生的道路上不断积极地探索生命意义，努力丰富和完善自身，成为有理想、有担当、有责任感的新时代青年。

三、焦点解决短程疗法技术融入高校辅导员谈心谈话工作的提升路径

调查发现大学生对心理咨询类谈话的满意度比非心理咨询类谈话的满意度高，但心理咨询类谈话要求辅导员具有更为专业的心理咨询能力，而从目前的发展趋势来看，心理理论的导入和应用也将会成为高校思想政治教育的新视角。为此，引入焦点解决短程疗法技术，探寻高校辅导员谈心谈话工作的实践路径显得尤为重要。

（一）谈心谈话准备阶段：目标的建构

在谈心谈话开始前，辅导员可充分发挥学生群体的作用，找到学生的宿舍长、班级班干部、心理委员、班主任等询问该生的日常情况，了解其性格特点、人际关系等，大致了解情况后，可提前归纳该生的问题类别（人际交往问题、宿舍关系问题或是学业压力等问

题）。若是该类问题对自身经验而言较为棘手，也可寻求同事、副书记等的帮助。例如是处理人际关系问题时，可在建立良好关系的基础上适当使用的预设性询问技术（presuppositional questions）提问：你认为什么样的人际关系是你所期待的呢？在你之前的人际交往过程当中有发生让你感到不愉快的事件吗，那你又是怎么解决的呢？利用预设性询问技术，在谈心谈话工作开始前就引导学生建构解决导向的思考方式，暗示其带着目标朝着积极正向、朝向未来地解决问题；第一时间获取学生对该问题的态度与该问题对其的影响程度，从而利于辅导员尽快做出判断，为目标的建构打下良好的基础。

（二）学生描述问题阶段：发现问题解决潜能

谈心谈话应在一个安全、舒适的环境内进行，辅导员耐心倾听学生的描述，站在学生的角度上对目前发生的问题进行充分的了解，此时切勿受谈心谈话准备阶段了解的内容所影响，而应保持中立、适当共情、给予尊重。例如在处理人际关系问题时，可使用刻度化询问技术（scaling questions），通过10分的打分机制，帮助学生理性看待自己目前所处的人际关系状态，从而激发学生从另一个角度看问题；同时也可引导学生从过去的经历和对未来的想象中获取对当前问题的解决办法，从比较抽象的概念转变为具体化、行为化的方式思考。

（三）例外与探寻后阶段：计划的制定

在倾听完学生的描述后，辅导员要善于抓住事件的关键点，并引导学生深入探索解决问题的途径。谈心谈话法基于焦点解决模式，倾向于辅导员与学生在建立良好而信任的关系基础上，通过从过去的经历和对未来的想象中寻找“例外”，让学生明白并探索自身的资源，树立通过自身努力一定能够解决问题的理念，以此作为问题解决的突破口。例如在一则新生宿舍矛盾的案例中，辅导员了解到学生从回溯刚到新宿舍的时候，宿舍成员都十分热情，积极自我介绍、互相分享家乡特产等，到后来自己水土不服舍友们热心照顾自己，归纳出其实自己和舍友的关系并不是自己所谓的“不好”。辅导员根据“例外”鼓励学生尝试做些什么，比如主动倾诉自己近期心情不好，感觉舍友们的话题自己都不能融入；主动邀约空闲时间打篮球等，通过引导学生利用“小的改变”促进“大的质变”。

（四）后续跟踪反馈阶段：进展追踪

这一阶段可用于引导学生将谈话内容进行总结、梳理，重构对问题的认识；使学生与辅导员的关系到进

一步正向的发展,促进下次谈心谈话的开展。在此阶段,一定不要吝啬于使用振奋性鼓舞(cheerleading)和赞美(compliment)技术,当学生找到例外或解决办法,或是发生很小的改变时,辅导员由衷地表示赞美、称赞,能够增强学生解决问题的信心,又能使学生感受到自己是被关爱的;当学生还是陷入在认为当前事件无法解决的困境时,辅导员仍相信有积极的一面存在,并对学生的态度、想法、行为等表现出来的任何微小的积极面进行有事实依据的肯定。

焦点解决模式应用于高校谈心谈话工作中具有时间短、效率高的特点,是一种可持续的模式;同时焦点解决短期疗法强调个体正向的思考和学习能力、积极的改变永远在发生,需要辅导员及时跟踪,与学生多次沟通,从而实现焦点解决的价值性,也更利于解决学生问题。

结语

谈心谈话是高校辅导员进行思想政治教育工作中至关重要的一环,它不仅是衡量高校辅导员能力的重要标准,更是辅导员与学生建立良好关系、增进相互理解的关键途径。高校辅导员作为大学生的思想领路人和人生导师^[5],都必须认真思考如何做好育人工作,解决学生问题,为他们扣好人生的第一粒扣子。新时代的高校思想政治教育工作中,辅导员队伍建设和学生教育管理工作需要实现语言的转变和提升;遵循习近平总书记在全国高校思想政治工作会议上强调的:做好高校思想政治工作,要因事而化、因时而进、因势而新;要遵循思想政治工作规律,遵循教书育人规律,遵循学生成长规律,

不断提高工作能力和水平^[3]。真正做到围绕学生,关照学生,服务学生,同时,一切语言都源于内心,只有内心充满对学生的关心关爱,才能真正排解学生的困难忧虑,帮助学生成长成才,培养更多能够担当民族复兴大任的时代新人,提高思想政治教育的工作质量。

参考文献

- [1] 教育部《关于加强和改进新形势下高校共青团思想政治工作的意见》[EB/OL]. (2017.10) http://www.moe.gov.cn/jyb_xxgk/moe_1777/moe_1779/201709/t20170914_314466.html.
- [2] 中共中央国务院《关于新时代加强和改进思想政治工作的意见》[EB/OL]. (2021.07) https://www.gov.cn/zhengce/2021-07/12/content_5624392.htm.
- [3] 习近平谈治国理政(第二卷)[M].北京:外文出版社,2017:378.
- [4] 教育部《教育部思想政治工作司2022年工作要点》[EB/OL]. (2022.03) <http://www.moe.gov.cn/s78/A12/gongzuo/yaodian/202203/t20220303-604031.html>.
- [5] 教育部《高等学校辅导员职业能力标准(暂行)》[EB/OL]. (2014.02) http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/gzdt_gzdt/s5987/201403/t20140331_166419.html?eqid=9468f021000130ee000000066426889c.
- [6] 陈静.(2022).高校辅导员谈心谈话提升实效性路径探析.长江工程职业技术学院学报(03),52-55.
- [7] 王耀平.(2022).合作原则视角下高校辅导员谈心谈话策略提升研究.吉林省教育学院学报(11),47-50.