

探讨高校辅导员学生管理工作中的沟通技巧

张茂志

长春科技学院 吉林 长春 130600

[摘要]大学生是国家发展与建设的中坚力量,全面提升青年素质与身体健康是社会高度关注的问题。在高等学校,辅导员的工作是提升学生学习与生活能力的重要部分。随着时代发展的日新月异,学生的心理以及观念都慢慢发生着改变,这也为辅导员工作带来了极大的压力与挑战。如何能有效建立学生管理工作中的沟通机制,已经成为各个高校所面临的当务之急,找出合理的构建办法也已迫在眉睫。

[关键词]辅导员; 学生管理; 沟通艺术

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.03.1095

沟通,有良好的导向作用,能促进形成正确思想观念。但从目前来看,部分辅导员尚未掌握相对有效的沟通艺术,尽管他们尽心尽责履行学生管理任务,但始终达不到理想的效果。同时,学生管理中,沟通方式相对单一,不重视考虑学生个体差异。在这样一个背景下,要积极探索可行性的沟通艺术,让学生管理工作落地。

一、高校辅导员与学生进行交流沟通的重要性

(一) 及时发现学生存在的问题,拉近彼此间距离

与学生进行交流沟通是高校辅导员现如今必不可少的工作,辅导员通过开展与学生间不同形式的交流沟通拉近与学生间的距离,继而对学生的家庭情况、学习情况性格方面以及人际关系有一个全方位的了解,便于后续有针对性地开展思想政治方面的工作以及心理方面的教育。在辅导员与学生进行交流沟通的过程中,可以根据学生的年龄及性格了解学生的心理特点,换位思考,站在学生的角度展开对问题的思考与分析,拉近与学生间的距离,继而最大程度地避免突发性问题的发生,确保学生平安渡过大学阶段的学习生活,帮助学生全面成长。

(二) 帮助学生树立正确的价值观念

辅导员在进行与学生交流沟通的工作过程中,可以设置一些有针对性的问题,去通过分析学生的答案发现学习与成长过程中遇到的问题,从而及时地帮助学生解决问题,树立正确的价值观念,使得学生在大学的学习过程中少走弯路,成为一名合格的社会主义接班人。即使大学阶段的学生已经成年,但是因为一直处在相对单纯的校园环境中,对外部世界接触甚少,导致学生心理方面还不够成熟,看待事物的思想与心理相对单纯,加上现如今网络快速发展,学生极易受到不良言论的影响。在这样的背景下,辅导员要及时观察学生所处的网络环境,关注学生在网络环境中发布的言论,打破传统的交流沟通模式,及时对学生产生的错误思想进行修正,继而帮助他们树立正确的价值观念。

(三) 帮助辅导员丰富思想,自我成长

在辅导员与学生进行交流沟通的过程中,既是对学生的纠正与培养的过程,也是促进自我反省、自我成长的过程。

通过与学生的交流可以更加详细地了解班集体最近的生活学习情况,加强对班级的熟悉认知程度;辅导员老师们经常与青年学生们谈话交流可以发现随着年龄的差距的增大,学生们和辅导员老师之间思想观念上存在一定的不同之处,对此就要求我们辅导员老师持续的努力,学习不同时期大学生的心理活动的一般规律与特点,针对不同时期大学生的心理特点有针对性地进行谈话,使谈话的收获增多,谈话效率和谈话效果都得到积极改变。

二、高校辅导员与学生进行有效沟通的策略

(一) 建立良好关系

良好的沟通能让学生潜在价值得到充分挖掘。具体沟通中,要重视与学生建立起良好的关系,与他们成为良师益友,以更好地开展思想政治等方面的教育工作。沟通期间,用朋友的口吻与学生进行交谈,能让他们更容易接受沟通内容,最终取得相对有效的沟通效果。沟通中,为建立良好关系,要与学生保持平等地位,不再与学生站在对立面,用权威管理学生。如此,能让学生不再产生恐惧感,使他们主动表达自己心中所想,进而顺利完成沟通。同时,沟通中,要擅长使用各种即时通信工具。如在学生管理工作中,可利用微信与学生展开沟通,和他们做知心朋友。沟通中,单独加学生为微信好友,与他们谈心,聊学习、聊生活、聊就业、聊爱情等等,保持平易近人的姿态关心学生,拉近与他们的距离。

(二) 善于倾听心声

倾听,是沟通的关键。在对学生实施管理时,要做好一名听众,学会倾听学生们的心声。当学生犯错时,改变以往一味说教的教育方法,全面了解他们的基本情况,鼓励他们敞开心扉说出自己的心声,再帮助他们剖析问题出现的原因。在这个过程中,学生们将学会正确自己的情绪,最终养成健康心理。同时,沟通中,不能单纯地用耳朵听,要注意获取有价值的信息,推测学生所要表达的重要内容。倾听中,了解了学生心声以后,及时向他们反馈,用简单语言做出反应,并提出可行性的意见,以真正取得高质量沟通效果。如面对个别学生学习成绩急速下降,平时挺努力,但成

绩就是上不来问题，可做好一个倾听者，请学生说说到底是怎么回事。这时，学生们将敞开心声表达自己的想法：

“我不知道自己要学什么，到底要怎么学，只是一味听从老师安排。平时学习中，我脑中的知识就像一盘散沙……”当学生表达完自己的心声以后，可先用“我明白了”简单语言做回应，再为他们总结相对有效的学习方法，提出宝贵意见：1、认真分析文学类、语言类、写作课程特点，了解课程主要内容，抓住重点。2、以表格记忆法、要点记忆法、分类记忆法、例证记忆法、多看记忆法、诵读记忆法加强记忆。3、汇集问题，坚持理论联系实际……通过倾听学生的心声，与他们进行沟通，学生们学习不当的问题将迎刃而解。

（三）注意树立威信

辅导员的工作包括了学生党建、学风建设、心理咨询等一切事务。具体工作中，要想把握好沟通艺术，应努力成为学生们的意见领袖，在他们心中树立起威信。要想树立威信，不仅要有过人之处，还要掌握学生心理特点和管理工作一般规律。同时，要懂得管理学、思想政治教育等综合知识，成为某一方面的专家，再指导学生。如此，学生们将更加服从意见领袖，能由此打造一个良好的沟通环境。如面对个别学生表现出的社交恐惧症心理障碍，可用自身所掌握的心理咨询专门技能对学生心理问题展开相对专业的分析，为他们做治疗。咨询与治疗中，先通过沟通，请学生回忆自己经历的不愉快事件，请他们分析自己性格形成过程。然后，以相对专业的认知领悟疗法、放松训练法帮助学生治疗心理问题。其中，在放松训练法下，将学生带到一个安静、整洁的房间，用轻柔的语言让学生躺在椅子上，再教会他们如何使自己放松，让他们体验紧张与放松的感觉，于专业化治疗中放松他们的心理。在相对专业的治疗中，辅导员将慢慢成为学生的意见领袖，用专业技能和权威得到学生的认可，使学生更加信服自己，进而听从辅导员的管理。

（四）创造沟通机会

辅导员与学生的接触机会较少。面对这个问题，为实现高质量沟通，要在学生管理工作中有针对性地组织班会等形式多样的活动，于活动中创造更多沟通机会。活动组织中，为保证沟通效果，要精心设计互动环节，激励学生主动分享自己的体验，于良好的沟通氛围下促进学生成长与发展。班会，是一个相对有效的沟通机会。面对学生们表现出的不能进行正确的自我认知、缺少职业规划意识、对外部环境缺少动态了解等问题，可以班会形式创造沟通机会。如在学生管理工作中，可针对汉语言专业组织一次“特别”的班会，对学生未来职业规划做出正确指导。班会活动开展过程中，可先邀请毕业于汉语言专业的毕业生和同学们展开沟通，警示他们做好职业规划的重要性，指导他们做好职业规划和准

备。接着，可面向学生简单谈谈自己深造途径，并说明职业生涯成长期、探索期、建立期、维持期、衰退期各个阶段。当学生了解了职业生涯全过程以后，围绕“我是谁？”“我在哪里”、“我往何处去？”“我如何到达？”四个方面内容与他们展开沟通。其中，在“我是谁？”内容沟通中，请学生说说：我是怎样一个人？我喜欢什么？我的兴趣、能力、价值观、人格特质。沟通中，学生们将通过自我分析，绘制出属于自己的职业生涯蓝图。

（五）重视沟通反馈

有效的沟通，要重视反馈环节。学生管理中，为提高学生自我认知能力，真正解除他们的困惑，要及时检查沟通效果，再结合反馈剖析具体问题，对问题进行解决。同时，反馈总结中，要及时表扬学生们进步之处，以保证他们在得到认可之后能有所成长。期间，当学生获得足够的关注以后，他们将更加信任辅导员，认可辅导员的管理工作。整个沟通反馈环节，要做好沟通内容的记录，以进一步完善沟通思路，把握好沟通艺术。如面对个别学生不善于沟通、不敢于承担团队重要责任、对集体生活充满恐惧的问题，可有针对性地组织团队训练活动。团队训练活动，是建立团队的有效途径。具体训练中，可成立几个策划小组，要求学生以小组为单位确定主题、模式、流程，共同制作班级黑板报，购买活动道具。期间，多与学生进行沟通，提示他们团队协作重要性。活动当天，先请每个团队自主评价本小组成果，再客观评价他们的成果。然后，组织全班学生评选出获胜队伍和失败队伍，对他们进行奖励和惩罚。同时，整个团队训练活动中，建立一个活动档案，主要用于反馈沟通效果，重点记录团队训练中每一位学生心理特征、个性特征、活动参与情况、集体活动中表现情况、他人对其的评价等等，再在尊重学生个体差异基础上，给予他们一些指导，于沟通反馈中真正解决学生的困惑。

结语

萨姆沃尔顿曾说：“沟通是管理的浓缩。”学生管理工作中，要科学把握沟通艺术。对学生实施教育时，成为一个好的倾听者、洞察者，与学生建立起良好的关系，赢得他们的信任，再在相互沟通基础上引导学生向好的方向发展。同时，沟通中，要注意倾听学生们的心声，树立起威信，并重视创造更多沟通机会，反馈沟通效果，以实现学生管理工作目标。

参考文献

- [1] 梁岩. 浅谈高校思政辅导员的沟通艺术[J]. 文存阅刊, 2019.
- [2] 杨红艳. 高校辅导员与学生沟通的语言艺术研究[J]. 中国多媒体与网络教学学报, 2018(09): 29-30.