

“辅”之以心，“导”之以情，“援”之以爱 ——高校辅导员工作案例分析

和郑翔 贾开发 周宇浩 刘敏 刘佳节

西安建筑科技大学 资源工程学院

摘要：近年来，大学生心理健康教育问题日益凸显，成为社会和高校关注的焦点。在本案例中，面对宿舍矛盾与学业压力的C同学，辅导员以其问题及原因为切入点，提出解决方法与策略，帮助学生改正自身问题，找到自身价值目标，树立人生信心，为高校辅导员应对此类事件总结经验并提出可行性建议。

关键词：大学生；辅导员；案例

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2024.02.126

一、案例事件

学生C，男，某校工科专业大二学生，独生子女。入学初期，C同学在自由的环境中，与新结识的同学一同探索校园、拓展社交圈，感叹大学生活的舒适与惬意。然而，这种轻松自在的生活并未持续太久，不久之后他就感觉到大学生活并不像他想象的那样轻松，也有很多困扰，需要应对很多挑战，这些挑战逐渐对他的情绪产生负面影响，使他的自信心受到极大影响，产生了很强的挫败感，进而影响到他的学业和生活。

首先，C同学与宿舍同学之间无法和谐共处的问题日益凸显。C同学性格表现为较为随意，缺乏约束，经常以自我为中心，且与舍友在兴趣和生活方式上存在较大差异。在这种背景之下，他很难融入宿舍的集体生活之中，经常会因为生活习惯方面的问题引起其他同学的反感，而他又不懂得与其他人沟通，对于其他同学所提出的建议也并没有做出积极回应。这种状况加剧了双方之间的冲突和紧张氛围，给他带来了巨大的精神压力和心理困扰。这使得他难以专注于学习，再加上C同学来自外省，在无法解决自身情绪和得到关怀的情况下，他愈发沉迷于游戏，进一步放纵自我。

与此同时，C同学在学业上也面临这挑战，致使他的情绪愈发低落。由于他将大量时间都沉迷在网络游戏中，对学习并不上心，经常出现逃课等问题，多门课程的挂科乃至重修使得他的成绩相较于同窗显得滞后，进而失去了参与学年评奖评优的资格。在进入大学之后，由于各种问题，使他失去了努力的目标和前行的动力，再加上沉迷在网络游戏中，导致他的血液一塌糊涂，进一步加剧了他的沮丧和自我怀疑，情绪波动愈发剧烈。他深感自己无法满足家人和自身的期望，对个人前途感到迷茫。

多种因素共同作用，使得C同学的情绪波动剧烈。他时常陷入焦虑与无助，意识到自己已丧失了学习的热情和内心的平衡，仿佛跌入了漆黑无边的深渊。他无力

寻找重拾斗志的希望，开始对生活价值产生疑虑。

二、案例分析

从表面现状来看，C同学的情绪低落源于人际交往和学习方面的困扰。然而，深入了解背后原因，实则涉及个人性格、环境等内外因素的共同影响，导致其心理和精神层面出现问题。具体原因分析如下：

1. 个人性格因素

当今大学生追求独立、自由和个性，不愿受制于规章制度，大多都具有极强的叛逆心理，而且在日常生活中习惯于以自我为核心来为人处事，不懂得与他人友好相处，在这种背景之下，个人性格方面的因素就成为制约C同学成长和发展的关键因素。C同学性格较为放纵，缺乏一定的包容性和沟通能力。在人际交往中，他难以适应集体生活，无法与宿舍同学和谐共处，总是因为一些生活中的小事与其他同学发生一些矛盾冲突，在问题出现之后，他并没有充分认识到自己的问题，导致个人与其他同学之间的关系日趋紧张。此外，他在面对困境时，缺乏积极应对和解决问题的勇气，致使问题难以得到有效调整和解决，导致问题逐渐加剧。

2. 大环境下对未来规划的认知缺失

高考是千军万马过独木桥，不少学生对大学的认知还停留在“进入大学就能轻松了”的阶段里，正是在这种错误认识的推动下，很多学生进入大学之后就开始了放纵自我，没有将高中阶段养成的良好学习与生活习惯贯穿在大学生活中。C同学也不例外，进入大学之后，由于缺乏自我约束能力，脱离了家长的监督之后就开始了放飞自我，他并没有认识到大学生活所面临的压力，而是错误的认为大学阶段轻轻松松就能度过，正是由于这种错误认识，使得该同学并没有充分认识到大学生活与高中生活的区别，也没有为个人未来的成长和发展作出规划，在放纵享乐中导致个人迷失了方向，与其他同学的差距在不断拉大，但是该同学并没有认识到这一问题的严重性。

3. 家庭环境影响

C同学是独生子女，在以往的生活中，整个家庭都习惯于以C为中心，父母对他提出的各种诉求，无论合理与否都会尽其所能的满足，同时家长对他也抱有很大希望。在其顺利进入大学开启大学生活之后，家长也对他提出了更高的要求，但是C同学并没有充分认识到大学生生活的可贵，以放纵自我和享乐的心态来应对大学生活，由于过于自我，导致在大学生生活中遇到了各种各样的挫折，由于无法达到父母和自己所设定的各种目标，一度对自己的未来产生了迷茫和焦虑的情绪，这些对C同学的自信心带来了很大影响。

4. 学校教育因素

目前，大学对学生的学业都很重视，一旦出现多门课程挂科有可能会被劝退，C同学接连多门课程的挂科乃至重修，属于学业问题学生，对于此类学生，学校以及辅导员应对其进行重点关注，不断加大教育引导和学业帮扶的力度，但是该同学在成长过程中，学校和辅导员并没有及时介入，学生的学习和生活中对其进行引领，导致该同学长期沉迷在虚拟的游戏世界之中，以此来逃避现实。这也反映出该同学所出现的问题与学校和辅导员工作不到位有直接关系。

三、教育方法

1. 关怀倾听，助力成长

针对C同学成长过程中所存在的问题，为了更好的帮助该同学逐渐改变自己，辅导员需要每周抽出一定时间，与C同学进行多次沟通，悉心倾听他的抱怨、担忧及困惑，运用自身丰富的人生阅历对其进行有针对性的指导，以此来走进学生的内心世界并赋予充分关注与理解，使其感受到辅导员对自身的重视与支持。基于同理心，分享笔者大学时期所遭遇的人际关系与学业困境，协助C同学排解情绪，引导他进行自我意识调整与变革，借助这种方法的有效运用，就能拉近辅导员与C同学之间的距离，使辅导员所开展的心理疏导能够被C同学所接受，在此背景下学生的心态就会发生改变，为未来积极融入大学生活，创造良好条件。

2. 情感关怀，重拾初心

大学生活与高中生活有着本质上的不同，学生会参与形式多样的实践活动，同时也需要与其他同学发生密切交往，这也意味着学生必须要掌握社会交往的技巧，鉴于C同学在学习与社交方面所面临的困扰，其情绪受到严重影响，导致无法保持冷静稳定的心态来应对遇到的问题。为了使它能够认识和理解自己的情绪，笔者鼓励他接纳自己的情感反应，引导他接受心理咨询服务，以便获得专业的支持和指导。在循序渐进的过程中，在相关工作开展过程中特别注意将“爱”贯穿到教育活动

开展的始终让学生充分感受到辅导员工作的真诚，通过这种方法的有效运用，C同学也充分发现了自身在成长过程中存在的问题，感受到了辅导员对自己的关爱，重拾大学初期那乐观积极、充满正能量的个性，开始逐渐转变自己，变得积极向上起来。

3. 学习助推，心手并举

在大学生活中，学习是大学生活的主要任务。为了更好的发挥出辅导员工作的价值，需要深入探究C同学在学习过程中所面临的困境，包括学习方法的不当、时间管理的能力欠佳以及对课程的担忧。通过倾听他的心声，引导他在必要时主动寻求援助，以培养其自主学习和解决问题的能力。该环节辅导员工作的重点是充分了解C同学在学习态度和学习方法方面存在的不足，立足于大学生活的特点对其进行有针对性的指导。为了缓解他以及年级其他同学的学习压力，组织开展丰富多样的文体活动和学习互助活动，以此为学生提供交流和协作的平台，拉近彼此之间的距离，使同学们在轻松愉快的氛围中畅所欲言，分享学习困惑与心得，相互激励，并助力C同学探寻适合自己的学习方法。借助这种方法的有效运用，C同学开始逐渐融入集体之中，开始尝试着改变自己，在长达一年半的持续关注与支持下，他在学业上取得了显著的进步，学会了如何寻找适合自己的学习策略，并开始有针对性地规划个人未来，以积极的心态迎接未来的挑战，为C同学未来的发展创造了更有利的条件。

4. 宿舍共建，和谐共处

在解决C同学问题的过程中，仅仅凭借辅导员的努力，还很难实现理想效果，需要积极创造条件与宿舍其他同学开展共建，借助宿舍全体成员的共同努力来做好对C同学的帮扶。为此，在征得C同学与其宿舍成员的意见后，笔者决定组织一次宿舍会议，旨在构建更为畅通的沟通平台，会议的目标在于倡导双方坦诚地表达各自的关切与需求，确保彼此均有平等的机会陈述观点并解决问题。在会议中，C同学与其他宿舍成员将共同参与制定宿舍共处规则，包括但不限于安静时间、卫生习惯、公共空间使用等方面。通过共同制定宿舍规则，改变了C同学的认知，使其认识到自身在以往的宿舍生活中存在很多问题和不足，对自己以往的行为做了深入反思，同时也结合制定出的宿舍共处规则，对今后如何改进做了规划。由于在规则制定过程中C同学充分参与其中，并与其他同学进行了有效互动，双方的需求和权益得到充分尊重。通过这种方式，宿舍成员都获得了主动参与共同规划制定的机会，进一步增强了彼此之间的了解和认识，并在规定的规则下开启了全新的宿舍生活。期望此次宿舍会议能够促使C同学重新融入宿舍生活，

与他的同学共同参与团队活动和社交聚会。这样的参与将有助于增进彼此之间的了解与友谊，从而促进更加融洽的宿舍关系。

5. 家校联动，共同守护

尽管高校大学生在年龄上已经是成年人，但是其心智尚不成熟，所以对其开展心理辅导的过程中也需要家长的积极协作，借助家校联动来共同守护大学生的健康成长。在事件发生后，笔者充分认识到要想使教育活动取得理想效果，就必须获得家长的支持，所以在第一时间迅速与学生家长取得联系，就事件发生的基本情况向他们作了详细阐述，同时期望家长能进一步加强与学校的沟通，运用恰当的方式与学生进行交流。在家校联动的过程中，辅导员也对如何做好学生的心理引导进行了有针对性的指导，重点就家长如何协助辅导员开展好教育工作做了示范，使家长对最新的教育理念有了一定认识，在此基础上，家长与辅导员教师密切配合开展了一系列的教育引领，重点聚焦人际关系冲突、解学业及未来规划方面的困扰给予C同学充分的理解与支持，为其指明了前进的方向，使其对未来有了明确的目标，使该同学将注意力逐渐集中在学习上，充分发挥家长与学生之间的交流纽带作用。

四、教育效果

在一段持续不懈地努力之后，C同学逐步摒弃了原有的认知局限，主动与舍友展开积极沟通，学会了站在他人立场思考问题并尊重差异。得益于学业辅导，他的学习成绩呈现出显著的提升，在接下来的期末考试中，C同学认真备考，避免了像大学初期那样多次挂科的情况，甚至还荣获了奖学金。目睹自己的成长，C同学对未来充满了信心。他不再像过去那样只关注眼前，而是提前做好规划，立足于解决问题，避免陷入恐慌和迷茫之中。

五、教育案例反思

1. 设立台账，完善制度

辅导员作为学生成长成才的人生导师和知心朋友，应关心关爱学生日常生活与学习，定期深入课堂与宿舍了解学生状态，通过多渠道密切关注学生动向与情感波动，建立并动态更新学生学业与心理台账，完善预警制度与处理预案，在平时需要积极深入到学生之中，以此拉近辅导员和大学生之间的距离，在与学生相处的过程中，辅导员就能从专业的视角及时发现问题，并采取有效措施加以应对，实现早发现、早预防、早干预，避免重大事故发生。

2. 谈心谈话，增进信任

谈心谈话有益于深化双方对彼此的认识，能及时发现并解决学生在成长过程中所面临的困境与潜在挑战。

辅导员应定期与学生开展“一对一”的谈心谈话，在谈话过程中要充分尊重学生的自尊心，着力为学生营造一个保密且充满信任的环境，在此基础上与学生进行平等友好的谈心谈话，打消学生的顾虑，从而使学生更愿意敞开心扉，分享自身的困扰与问题。当辅导员和学生都能敞开心扉吐露自己的心声之时，辅导员所开展的相关工作就能充分发挥出自身的价值。

3. 多元评估，精准支持

辅导员应与学校心理中心共同合作，每年采用多元化评估方式开展心理测试，包括发放问卷调查、情感智力评估和生活记录等方法，以获取更为全面的学生信息，深入剖析其需求与现状，便于制定更为精确且符合个性化需求的援助策略。在此项工作开展过程中，辅导员还需要向学生介绍心理辅导的价值，使学生以理性的态度对待学校心理中心所开展的各种评估活动并积极参与其中。

4. 家校联动，共谱成长

辅导员应携手学生家长互通资讯，共同规划学生成长蓝图。针对学生当前学业与生活现状，定期与家长沟通交流，并邀请专业人士开展家庭教育、学业规划等方面的讲座，以多元视角与丰富资源帮助家长与辅导员，从而更全面、高效地助力学生成长与发展。

5. 资源助力，全面培养

辅导员应强化自身学习与能力提升，致力于为学生提供多样化的支持和指导，涵盖心理健康服务、学习策略辅导以及社交技能培训等领域，打造具有品牌效应的德育、智育、体育、美育、劳育等活动，帮助学生拓宽视野、活跃思维，提升其综合素质能力和适应力，实现德智体美劳全面发展。

6. 定期跟进，持续支持

针对学业与心理台账学生，解决即时问题之余，还需构建长效跟进机制。应以辅导员、导师、班主任、家长及学生干部为基础，构建五级联动机制，从多层次、多角度、全方位定期关注学生发展状况，并长期提供必要支持与指导，激发其在成长过程中保持积极向上的精神风貌。

参考文献

[1] 王皓. 高校学生寝室人际关系问题探究——辅导员工作案例分析[N]. 山西科技报, 2023-06-19 (B03).

[2] 顾国梅, 张莉莉. 基于家校合作的大学生心理健康教育困境及路径研究[J]. 长春师范大学学报, 2023, 42(01): 148-151.

作者简介: 和郑翔(1996-), 男, 陕西澄城人, 硕士, 西安建筑科技大学资源工程学院辅导员, 助教, 主要从事大学生思想政治教育研究。