

新时期高校辅导员谈心谈话工作的实效性研究

李月阳

陕西机电职业技术学院, 中国·陕西 宝鸡 721001

摘要: 新时代背景下, 高校思想政治教育工作面临学生思想多元化、网络信息冲击、心理健康问题频发等挑战。谈心谈话作为辅导员开展思想引领、心理疏导和学业指导的重要抓手, 其实效性直接关系到育人目标的实现。论文通过分析当前谈心谈话工作的现实困境, 结合案例研究与理论探讨, 提出优化路径, 以期提升高校思政工作质量提供参考。

关键词: 辅导员; 谈心谈话; 学生管理; 思想政治教育

Research on the Effectiveness of Heart-to-Heart Talk Work by College Counselors in the New Era

Yueyang Li

Shaanxi Institute of Mechatronic Technology, Baoji, Shaanxi, 721001, China

Abstract: Against the backdrop of the new era, ideological and political education in colleges and universities is confronted with challenges such as the diversification of students' ideologies, the impact of online information, and the frequent occurrence of mental health issues. Heart-to-heart talk, as an important means for counselors to carry out ideological guidance, psychological counseling, and academic guidance, directly affects the achievement of educational goals through its effectiveness. By analyzing the current practical dilemmas in heart-to-heart talk work and combining case studies with theoretical discussions, this paper proposes optimization paths, aiming to provide references for enhancing the quality of ideological and political work in colleges and universities.

Keywords: counselor; heart-to-heart talk; student management; ideological and political education

0 前言

随着时代发展, 高校大学生在成长过程中面临的问题也呈现出多元化特征。00 后大学生价值观多元化、心理问题高发、信息依赖加深, 传统“单向说教”模式难以适应学生成长需求。高校辅导员在承担学生成长教育的同时, 也要借助谈心谈话的优势, 开展思想政治教育。教育部《普通高等学校辅导员队伍建设规定》强调“谈心谈话是辅导员开展思想政治教育工作的重要方式”, 探索新时期谈心谈话工作的科学范式, 填补思政教育精细化研究空白, 是新时期辅导员育人的重要途径。

1 新时期高校辅导员谈心谈话工作的现实挑战

1.1 学生群体代际特征带来的对话代沟

05 后大学生成长于物质丰裕、信息爆炸的时代, 其价值观呈现明显的个体化、多元化特征。根据《2024 中国大学生心理健康发展报告》, 72% 的学生认为“个人价值实现优先于集体利益”, 对传统“灌输式”“说教式”谈话模式抵触情绪显著。大学生心理健康问题呈现“双高”态势: 一是心理疾病检出率高, 某 985 高校 2024 年新生心理测评显示, 21.3% 存在中度以上焦虑或抑郁倾向; 二是问题隐蔽性强, 学生擅长用“网络面具”掩盖真实情绪。此外, 短视频、社交媒体塑造了“即时满足”“感官刺激优先”的

认知模式。某调查发现(《00 后大学生信息行为研究》), 学生日均刷短视频时长超过 3 小时, 但深度阅读时间不足 15 分钟。这就导致大学生专注力下降, 缺乏逻辑条理性, 在价值观判断方面容易存在“非黑即白”的问题。

1.2 辅导员能力无法满足谈心谈话教育要求

辅导员普遍陷入“事务性工作漩涡”。某省教育厅调研数据显示, 辅导员日均处理行政事务(如填表、会议、迎检)耗时 5.2 小时, 而用于谈心谈话的时间不足 1 小时。碎片化工作模式导致与学生谈话深度不足, 无法建立持续跟踪机制, 谈话效果“昙花一现”。尽管教育部要求辅导员持证上岗, 但专业能力培养仍存在三个断层: 心理学知识断层, 仅 38% 的辅导员接受过系统心理危机干预培训; 沟通技巧断层, 惯用“批评—教育”单向模式, 缺乏积极倾听、动机访谈等技术; 生涯指导断层, 对新兴行业、灵活就业等趋势认知滞后, 难以提供有效建议。在技术工具应用上, 尽管微信、钉钉等工具已普及, 但其应用存在隐私泄露、情感稀释、技术依赖等风险, 容易导致过度依赖 AI 预警系统, 忽视“面对面”观察的重要性。

1.3 技术发展对传统谈话模式的冲击

随着虚拟社交技术的发展, 学生将 70% 的社交需求转向虚拟空间, 由此导致学生现实社交能力弱化, 部分学生线上活跃、线下沉默, 面对面谈话时出现“眼神回避”“语

言断续”现象。长期使用虚拟社交软件，还会引起认知偏差。平台个性化推荐算法导致“信息茧房”效应。某案例中，一名学生因长期接触“学历贬值论”内容，在谈话中坚决放弃考研，拒绝听取任何数据分析。辅导员需要消耗数倍时间破除其认知偏见，但收效甚微。目前，AI 情绪识别、大数据监控等技术应用引发争议。某校试点“课堂微表情分析系统”，学生认为“被监视”，导致师生关系紧张。如何在技术创新与人文关怀之间取得平衡，成为亟待解决的伦理难题。

1.4 现有机制难以适应谈心谈话工作顺利开展

当前辅导员考核偏重“量”（如谈话人数、台账完整性），忽视“质”（如问题解决率、学生成长度）。某校规定“每学期谈话覆盖所有学生”，但实际演变为“5 分钟打卡式谈话”，违背教育规律。学校内各部门缺乏协同支持，心理咨询中心、就业指导处等部门各自为政，复杂案例转介流程冗长。一些高校辅导员希望实现家校联动，但是家长常将谈话视为“告状”，某辅导员联系家长沟通学生抑郁问题，反被指责“学校推卸责任”。此外，目前辅导员普遍面临职称晋升难、待遇偏低问题。某调查显示，76% 的辅导员认为“谈话能力提升对职业发展帮助有限”，导致专业成长动力不足。

2 高校辅导员谈心谈话工作实效实施路径

2.1 构建分层分类谈话体系，实现精准干预

根据学生需求与问题性质，建立基础层（全员覆盖）、关注层（重点群体）、危机层（紧急干预）三级分类模型，实现对学生需求问题的分层关注。在谈心谈话内容上，设定模块化主体，开发“五维谈话工具箱”，针对高频问题提供标准化操作指南：学业发展模块，采用“GROW 模型”设定目标，分解阶段性任务；心理健康模块，运用“焦点解决短程治疗（SFBT）”技术，引导学生发现自身资源；职业规划模块，引入“霍兰德职业兴趣测试”“生涯彩虹图”等工具，结合行业大数据分析就业趋势；人际交往模块，通过角色扮演训练冲突解决技巧，例如模拟宿舍矛盾场景；价值观引导模块，用“故事隐喻法”传递主流价值，如通过张桂梅事迹讨论奉献精神。

2.2 技术赋能提升谈话专业化水平

建立智能化预警识别系统，整合教务系统（成绩波动）、消费数据（突然节俭）、图书馆记录（借阅悲观文学）等多源信息，构建心理危机预测模型。通过语音语义分析，如语速加快、负面词汇频次，实时判断学生情绪状态，提醒辅导员调整谈话策略。要利用数字化工具，提升谈心谈话工作质量。建设电子档案管理系统，记录谈话要点、学生承诺事项及后续表现，生成可视化成长曲线。利用 VR 情境模拟训练，还原“网络暴力应对”“亲子冲突调解”等高难度场景，训练辅导员危机处理能力。开发智能问答知识库，收录 5000+ 典型案例、政策法规、资源目录，支持辅导员随时检索参考。

此外，还要开发高校专属谈心 APP，采用端到端加密技术防止信息泄露，确保学生个人数据隐私安全。

2.3 构建“三位一体”协同支持网络

对高校校内资源垂直整合，以专业团队为支撑，建立“辅导员—心理咨询师—专业教师”联席会制度，复杂案例每月会商。要发挥学生互助优势，培训“阳光使者”学生团队（每班 2 人），发挥同辈共情优势，某校试点后学生主动求助率提升 35%。积极引入家庭参与，设计《家庭沟通指南》，规范“三要三不要”原则，要倾听共情、要保护隐私、要提供资源，不要指责家长、不要越界承诺、不要替代决策。在社会资源拓展上，行业导师介入，邀请企业 HR 参与职业规划谈话，提供真实职场视角；进行校友资源整合，建立“成长导师库”，匹配同专业校友开展生涯辅导。要通过文化宣传，引导学生对辅导员谈心谈话树立正确认识。制作《谈心谈话是什么》系列漫画，破除“被谈话=有问题”的认知偏差。发挥榜样示范作用，开展“最暖辅导员”评选，展播优秀谈话案例微视频。积极利用自助服务平台，上线“树洞信箱”“心灵树屋”等载体，降低求助心理门槛。

2.4 建立 PDCA 循环质量改进机制

运用全过程动态跟踪机制，对学生进行心理谈话辅导质量监督机制。基于学期初心理测评结果，制定分类谈话计划表，然后使用标准化记录模板，对学生谈心谈话进行记录，定期进行检查每月分析谈话覆盖率、问题解决率等数据，对于未达标项调整策略，如某校发现线上谈话满意度低后，增加视频通话比例。在成效评价体系上，建立学生维度的评级内容，采用匿名问卷评估“被理解程度”“建议实用性”。对于辅导员评价，通过案例答辩、情景模拟考核专业能力。此外，还要进行长效性追踪研究，建立毕业生成长档案，追踪毕业后 5~10 年的职业稳定性、社会贡献度。为了提升辅导员对谈心谈话工作的重视，辅导员每年提交 1 份基于谈话实践的反思报告，纳入职称评审指标。

3 高校辅导员谈心谈话工作保障措施

3.1 完善政策制度体系，强化顶层设计

明确权责边界与考核标准，制定《谈心谈话工作指南》：细化谈话类型（日常谈话、危机干预、职业指导等）的适用场景、流程规范与伦理要求，避免随意性与形式化。要对现有考核指标进行优化，降低“谈话人次”“台账厚度”等量化权重，增加“问题解决率”“学生满意度”“长期追踪成效”等质性指标。为了激发辅导员对谈心谈话的积极性，还要建立容错免责机制，对因信息不全导致的判断失误，经过合规审查后予以免责，消除辅导员“怕担责”心理。目前，多数辅导员面临严重的行政事务负担，缺乏足够精力进行谈心谈话工作，因此要减轻行政事务负担，推行“非必要不填表”制度，整合重复性报表，利用大数据自动生成基础数据，减少事务性工作耗时，每周固定半天为辅导员专属谈心时间，

暂停非紧急会议与事务派发。

3.2 加大资源供给力度，夯实物质基础

加大资金投入，确保专项经费保障。设立“谈心谈话创新基金”，支持数字化工具开发、案例库建设与课题研究。例如，某高校每年投入 50 万元，孵化“AI 情绪识别系统”“VR 谈话模拟舱”等项目，助力辅导员提升谈心谈话科技水平。优化薪酬结构，按谈话难度系数发放补贴，体现辅导员劳动价值。为了给辅导员谈心谈话工作营造舒适的空间，还要对现有基础设施升级，建设“三型谈话空间”：私密型，隔音心理咨询室，配备沙发、绿植，营造安全感；开放型，校园咖啡角、书吧，适用于轻松话题；智能型：搭载语音记录、情绪分析设备的数字化谈话舱。要充分发挥高校教育优势，建立专业团队，建立“校—院—班”三级支持网络。在校级层面，心理咨询中心、法律顾问团队提供技术支援；在学院层面，组建由资深辅导员牵头的“督导组”，每月开展案例研讨；在班级层面，培训学生骨干担任“心理气象员”，早期识别异常信号。

3.3 构建专业化培养体系，提升核心能力

开发系统化培训课程，从基础课程、高阶课程、实战演练三方面提升辅导员谈心谈话工作能力。基础必修模块，涵盖《发展心理学》《沟通技巧》《危机干预》等课程，实行“学分制”管理；高阶选修模块，开设《叙事治疗》《跨文化沟通》《AI 工具应用》等前沿课程，满足个性化需求；实战演练模块，通过“情景模拟+专家点评”模式，每年完成至少 20 小时的情景训练。要建立常态化学习机制，为

新任辅导员配备资深导师，签订《带教责任书》，定期检查指导记录；每月发布典型谈话案例，组织多学科专家集体会诊。要积极引入外部教育资源，邀请心理咨询师、人力资源管理专家担任校外督导，每学期开展 2 次专项培训；建立“辅导员访学”制度，选派骨干赴国内外先进院校交流。

4 结语

新时期谈心谈话工作的挑战本质上是教育主客体关系重构、技术革命与制度惯性碰撞的集中体现。突破这些困境，既需要辅导员主动提升专业素养、创新工作方法，更需高校从制度设计、资源配给、技术伦理等层面构建系统性支持网络。唯有直面挑战、深化改革，才能使谈心谈话真正成为拨动学生心弦的“金钥匙”，而非流于形式的“走过场”。

参考文献：

[1] 邓艳桃,于金伙,吴惜珠,等.新时代高校辅导员谈心谈话工作长效机制构建探究[J].广西教育,2024(9):87-90.

[2] 李兵.新形势下高校辅导员与学生谈心谈话机制的实效性研究[J].赢未来,2022(21):10-12.

[3] 陈淼,徐杏玉.高校辅导员谈心谈话工作研究[J].淮南职业技术学院学报,2022,22(6):103-105.

[4] 张振飞.高校辅导员开展与学生谈心谈话的实效性研究与思考[J].长治学院学报,2023,40(6):109-115.

作者简介: 李月阳(1994-),男,中国河南开封人,硕士,助教,从事学生管理研究。