

# 高校辅导员谈心谈话工作中焦点解决模式的应用

文/陈浩源

**摘要：**随着我国高等教育事业的快速发展，辅导员工作的重要性突显出来。谈心谈话是辅导员日常工作的重要组成部分。在谈心谈话中，辅导员不断亲近学生，关心了解学生，寻找帮助学生与引导学生的契机。焦点解决模式提倡尊重学生，为学生发展提供必要帮助。在高校辅导员的谈心谈话工作中，加强焦点解决模式的应用，能够大大提高辅导员工作的质量，更好地为大学生服务。

**关键词：**辅导员；谈心；焦点解决模式；交流；教育

高校辅导员是每一位大学生成长路上的引导者，是学生的大朋友。同时，辅导员肩负着学校的教育管理职责，是学生管理工作的重要参与者。大学生成长过程中，辅导员要积极应用个人教育学知识和心理学素养，优化学生管理工作。全面接触学生，做好学生思想、学习、心理、就业等多面管理工作，完成教育教学目标。将焦点解决模式应用到谈心谈话工作中，还需要辅导员建立正确的工作理念，积极研究焦点解决模式的应用方式，解决谈心谈话工作中现存的诸多问题。

## 一、辅导员谈心谈话中的现存问题分析

### （一）谈心谈话工作不及时

谈心谈话工作滞后是辅导员工作中的问题。没能尽早开展谈心谈话工作，影响了学生问题的解决。首先，辅导员没有在第一时间发现问题出现的苗头。在大学生群体中，当有学生存在反常行为或者违纪行为时，辅导员没有加以注意。当学生的思想发生变动，心理问题产生时，辅导员没能抓住学生的细微变化。当辅导员发现时，违纪、违规已成事实，学生的负面心理已然形成。此时开展谈心谈话工作，缺少及时性，也无法提前避免问题的发生。其次，辅导员没有深入了解当代大学生。每一位辅导员对学生的了解程度，直接影响了其谈心谈话工作的深度。错过了解决问题的最佳时机，会影响学生的成长，更会影响校园的安定。

### （二）谈心谈话工作较随意

在很多辅导员看来，谈心谈话工作是相对自由，且不需要规章制度限制、管理的工作环节。在高校辅导员的谈心谈话工作中，部分辅导员没有足够的专业理论基础，缺少谈心谈话的专业知识与专业流程。像开展谈心谈话工作之前，辅导员并没有全方面了解学

生的个人情况，对大学生的个人信息掌握不够充分，便无法与学生进行内心互动。不深入内心的师生对话，在效果上会大打折扣。另外，部分辅导员在谈心谈话之前，没有预设谈心谈话的最终目的，也很少规划谈话的内容，致使谈话的各个方面随意性强。在谈心谈话结束之后，缺少记录与总结，会影响之后学生情况的跟进。这样开展工作不仅影响辅导员自身的谈心谈话信心，还会影响其形象与权威，改变大学生对辅导员的评价<sup>〔1〕</sup>。

### （三）谈心谈话工作重说教

说教是最为常见的谈心谈话形式。在长期的教育管理工作中，部分辅导员将说教作为第一选择，以此来规范学生的行为，端正学生的思想。在当前的大学生谈心谈话工作中，说教式对话仍然普遍存在。但当代大学生多为追求时髦，寻求个人价值且向往自由的95后，他们不喜欢被说教，更对喜欢说教的老师没有好感。大学生希望与辅导员建立平等和谐的师生关系，像朋友一样互动。传统的说教式互动，会让学生在师生关系中失去平衡，让学生对之后的谈心谈话工作中产生抵触心理。与其他阶段的学生相比，大学生更希望得到尊重与认可。说教式的谈心谈话工作，在一定程度上违背了大学生的期待。

### （四）谈心谈话工作重行为

行为的引导与心理的引导，是高校辅导员开展谈心谈话工作的重要内容。在社会信息纷繁复杂的今天，部分大学生的心理素质不足，甚至有部分大学生存在价值观扭曲问题，不能处理学习与生活中的诸多变动。高校辅导员肩负着疏导大学生心理，帮助学生解决心理问题的责任。在当前的谈心谈话工作中，部分高校辅导员缺少专业的心理学知识，加之没有经过专业且系统的培训，他们不能及时发现大学生的心理

问题,也不能采取有效的方法帮助大学生解决。

## 二、明确焦点解决模式的核心

大学生之所以需要辅导员的帮助,是因为他们没有足够的解决问题的能力。很多大学生在发现个人问题后,难以找到适当的解决方法。在焦点解决模式中,辅导员要作为引导者和帮助者,给学生更多机会,让他们发现自己的问题,开创个性化的问题解决方式。更多地聆听学生的困惑,从中找到解决问题的契机。焦点解决模式中,重点是如何解决问题。在以往的辅导员工作中,辅导员将过多的精力投入到问题的发现与分析上,忽视了问题的解决,影响了大学生诉求的满足。让大学生重新认识自己,发现之前从未发现的特质,才能帮助大学生建立解决问题的信心,促进大学生利用自己的个性化资源,成为独立的问题解决者。

像在谈心谈话过程中,有的大学生会向辅导员抱怨自己的人际交往问题。在交流过程中,大学生的表述大致为,“我感觉周边的同学都不喜欢我,他们不愿意和我说话,不愿意和我共同学习。我不知道是我有什么问题,还是他们误会了什么”。在以往的谈心谈话工作中,很多辅导员会针对大学生本身的问题加以挖掘,引导学生说出自己是否有什么错误行为,有什么缺点,是否做过什么让他人反感的事情。但这样的沟通,只会加重大学生内心的焦虑,让学生越来越担心自己的人际交往问题。明确焦点解决模式的核心,将互动的重点放在问题的解决上,引导大学生分享自己的困惑,同时让学生说出自己认为科学合理的解决方式。教师可以通过言语上的引导,让大学生了解改变现状的路径。像“那你是否主动与他人沟通,是否主动组织一次活动,让大家加入进来,是否珍惜大家邀请你的机会。如果没有,那在未来的学习和生活中可以加以尝试,突破自我的限制”。

### (一) 加强谈心谈话工作的有效互动

焦点解决模式中,辅导员与大学生的互动,是极为重要的环节。辅导员与大学生之间形成积极的合作关系,加强有效沟通,促进合理互动,才能让问题得以解决。辅导员与大学生之间的合作模式,沟通方式和互动手段,是影响问题解决质量的关键因素。在焦点解决模式指导下的谈心谈话活动中,辅导员是一位治疗师,是解决问题的专业人员。辅导员要积极倾听,从学生的诉说中寻找解决问题的方法。在整个沟通过程中,辅导员要坚持给予大学生正确的引导,传播积极的价值观,让师生之间的互动,成为共同寻找问题解决方法的过程。在沟通过程中,每一位大学生都不应当成为被动的信息接收者,而是问题解决方法的贡献者与思考者。辅导员要在交流中达成合作,让

大学生用自己的个人经验与个人能力去改变现实情况,引导大学生做出改变。而不是制造改变,让大学生照做。新型的互动与沟通模式,能够提高大学生个人解决实际问题的能力,也能让教师的谈心谈话工作更具有长远效益<sup>[2]</sup>。

谈心谈话工作中的有效互动,强调因人而异。每一位同学都有不同的个人经历和个人经验,在他们出现相同或类似问题时,教师要从他们的个性化经验入手,选择不同的方式,促进学生解决问题。在大学阶段,就业问题是大学生要面临与解决的必要问题。很多大学生的就业意识较差,对未来的选择不太明了。不知道自己的优势在何处,也不知道从事哪一个行业,对个人发展更为有利。在谈心谈话工作中,就业问题是常见问题。大学生对个人工作前景不明朗,是大学生学习与生活中存在的普遍问题,但形成这一问题的原因是不同的。因此,每一位学生解决职业规划和就业问题的方式也是不同的。有的学生专业能力较差,自信心不足,致使其职业选择范围较少,引发职业规划困难或就业困难。还有一部分学生能力强,技能多元化,可选择的行业较多,岗位较多,但不知道如何选择对自己最有利的岗位。在谈心谈话工作中,强调有效互动,需要辅导员结合学生的个人经验和能力去改变他们的就业困境。针对前者,辅导员要通过互动引导学生意识到自己存在的综合能力问题,让他们利用在现有时间,快速提高专业理论知识和实践操作知识。积极主动地了解行业发展前景和行业对人才的需求,找到一个能力范围内的就业目标和一个高于自身水平,但努力可以达到的就业目标。将两个目标作为自己的努力方向,不断充实自己。而后者能力较强,选择较多,选择盲目现象的出现,是学生不了解行业信息的表现。在互动过程中,教师要引导学生分析自己的过往实习经历,从自己的喜好,行业的前景入手去选择,并主动给学生提供相关行业的发展趋势和前景,让学生在有效的互动中了解更多行业信息,弥补个人漏洞。辅导员还可以提供了解行业信息的方式,让学生在辅导员谈心谈话后,有解决问题的信心和渠道。

### (二) 在谈心谈话中正确聚焦

在高校辅导员的谈心谈话工作中,有的学生不知道自己有什么问题,有的学生在问题面前产生了情绪变化,把握不住问题的根本。这就需要辅导员利用自己的专业素养和个人经验,加强谈心谈话过程的聚焦。在焦点解决模式中,很多学生被困在自己已经发现的问题中,从而忽视了一些例外情况的存在。而辅导员应当透过学生已经发现的常见问题,找到问题的

本质,让学生觉察到自己所面临的问题并不是一直存在,现在所了解的问题,并不是不能解决,当然也可能还有一些未发现的问题等待处理。

很多大学生的个人情绪和心理状态,会受到以往个人经历的影响。例如,一些学生之前考试成绩一直不好,特别是重要考试中,总是无法正常发挥。因此,临近考试,辅导员会在谈心谈话工作中发现这些学生的情绪低落,莫名紧张。学生便是因自己过去的经历,被没有发生的事情所影响。与其沉浸在过去,倒不如关注问题的本质。像学生将考试看得过重,因此无法用平常心面对考试。来自家庭的压力太大,让学生缺少考试的信心。抓住谈心谈话过程中的焦点,着眼于现在的情况与未来的发展,让大学生正视问题的成因,为现在与未来努力,才能帮助大学生建立解决问题的信心。在焦点解决模式的引导下,大学生能够从自己过去成功或者失败的经历中寻求解决方法,为了实现未来的转变,积极主动寻求改变。

### (三) 创新谈心谈话的流程结构

首先,做好谈话准备。在谈心谈话之前,辅导员要针对每一位同学的基本情况,思考谈心谈话的主题以及具体内容。以充分了解大学生为前提,做好准备工作。还要力求平等沟通,与学生建立和谐平等的师生关系,充分尊重学生,主动了解学生面临的困难与问题,与学生一起探讨解决方案。在日常学生管理工作中,辅导员要养成建立学生档案的好习惯。在接手一个班级或新一批学生时,要对他们的入学成绩和入学知识的表现加以记录,对学生的性格和行为加以分析。更要参考学生的档案信息,了解学生的家庭背景,成长环境。在最短的时间内收集好学生的基本信息,并在未来的学生管理工作中积极观察学生。了解学生在接受高等教育过程中个人思想和行为的变化,不断更新学生档案中的信息。在与学生谈心谈话之前,要对谈话对象的档案信息重新梳理,了解学生的成长过程,以此为前提,做好谈话准备,明确谈话的重心和谈话的目标。像有的学生入学之时行为懒散,但通过学校教育,建立了明确的个人目标,对未来职业发展也有较大期待。针对这样的学生,教师应当将当前的学习困难和未来的职业憧憬作为谈心谈话的重点,给予学生必要的帮助,同时激活其学习热情。

其次,重视问题描述与目标建立。突破传统的谈心谈话理念,利用焦点解决模式,对于学生所发现问题的现状进行分析,不对问题的成因作过多的探讨。在问题描述环节,借助师生互动,将互动的方向引向问题的解决,构建解决问题的方式,将发展的目标植入到学生内心。当学生在谈心谈话过程中获得个人发

展目标后,他们才能在谈心谈话活动中发挥主观能动性,成为谈心谈话的主体。

最后,重视问题解决方案的实施。焦点解决模式中,辅导员能够发现很多学生无力改变当前的现状,或因个人观点产生消沉情绪或者绝望心态。还有很多大学生将自己困在问题发现时的状态里,而忽视了问题不发生时更好的自己。辅导员要利用谈心谈话工作,利用假设架构的方式,引导大学生转变自我认识的角度,突破个人认知限制,建立解决问题的信心。在帮助大学生建立解决问题信心的过程中,教师要利用避重就轻的方式,引导大学生了解自己的个人优势。像有的学生因为参与演讲比赛没有名次而感到气馁,不相信自己能力,产生自我怀疑的心态。教师要转变学生的自我认知,就需要从学生更擅长的方向入手。像“你每一次组织的班级活动都很成功,深受同学的喜欢,证明你的组织能力和创新能力很强。参与比赛没有名次,可能是你的短板碰到了别人的长板”。利用学生的优势,通过假设架构的方式,促进学生了解个人的最佳状态,并寻求解决问题的方式。在帮助大学生建立解决问题信心的过程中还需要教师在谈心谈话过程中加强引导。比如,“你可以将组织活动的语言表达能力融入你的演讲比赛中,通过两种不同风格的演讲对比,了解最适合自己的演讲方式”。在谈心谈话过程中,让学生看到更好的自己,获得积极解决问题的基本逻辑,有利于大学生抗挫折心理的强大。在未来的学习与生活中,实现内心自我调节。

### 三、结语

综上所述,突破传统的辅导员工作模式,将工作焦点从问题成因转移到解决问题上,加强谈心谈话工作中的正面引导,更新辅导员帮助大学生的模式,有利于构建和谐和谐的师生关系,也能提高辅导员工作的效率。优化焦点解决模式,提高辅导员谈心谈话工作的针对性,优化谈心谈话过程的专业水准,是推进高校工作高质进展的重要选择。

### 参考文献:

- [1]李思雨.高校辅导员工作成效研究[D].重庆:西南大学,2018.
- [2]骆宏.焦点解决模式:理论和应用[M].北京:人民卫生出版社,2010.

作者简介:陈浩源(1979—),男,本科,研究实习员、中队书记,研究方向:思想政治教育。

(作者单位:中国民用航空飞行学院)