

# 高校辅导员深度谈心谈话的策略优化与实践反思

喻生华 宫婷婷

江西外语外贸职业学院

DOI:10.32629/mef.v8i20.17965

**[摘要]** 深度谈心谈话是高校辅导员落实“三全育人”理念、提升思想政治教育实效性的核心路径。当前辅导员谈心谈话工作普遍面临时间碎片化、方法经验化与评价工具化等结构性困境,导致学生满意度低、行为转化率低与教育效能感弱等“三低”问题。本研究基于多学科交叉视角,构建以“4D”模型(Data—Dialogue—Depth—Development)为核心的系统性干预框架,整合数据科学、教育心理学与思想政治教育理论,提出以数据驱动为基础、专业对话为路径、认知深度为目标、发展转化为导向的谈话策略,旨在推动谈心谈话从“经验型”向“科学型”“事务型”向“发展型”转变,为构建科学化、专业化、伦理化的高校育人体系提供理论支撑与实践范式。

**[关键词]** 高校辅导员; 深度谈心谈话; 策略优化; 实践反思; 4D模型

**中图分类号:** TV149.2 **文献标识码:** A

## Strategy Optimization and Practice Reflection of College Counselors' Deep Conversation

Shenghua Yu Tingting Gong

Jiangxi College Of Foreign Studies

**[Abstract]** In-depth counseling sessions serve as the cornerstone for university counselors to implement the "Three-All Education" philosophy and enhance the effectiveness of ideological and political education. Current counseling practices face structural challenges such as fragmented time allocation, reliance on empirical methods, and instrumentalized evaluation tools, resulting in the "Three Low" issues: low student satisfaction, low behavioral transformation rates, and weak educational efficacy. This study adopts a multidisciplinary perspective to develop a systematic intervention framework centered on the "4D" model (Data—Dialogue—Depth—Development). By integrating data science, educational psychology, and ideological education theories, it proposes a data-driven, professional dialogue-based, depth-focused, and transformation-oriented counseling strategy. The aim is to shift counseling from an "empirical" to a "scientific" approach and from a "task-oriented" to a "developmental" model, thereby providing theoretical support and practical paradigms for building a scientific, professional, and ethical university education system.

**[Key words]** college counselor; deep talk; strategy optimization; practice reflection; 4D model

### 引言

高校辅导员作为大学生思想政治教育的骨干力量,其深度谈心谈话是触及学生思想深处、疏导心理困惑、引领价值观念的关键载体,直接关系到立德树人根本任务的实现成效。当前,辅导员谈心谈话工作在实践中面临多重现实挑战,亟需系统化的策略优化与理论指引。本文基于实际工作中的结构性困境,提出“4D”模型作为系统性解决方案,旨在提升谈心谈话的专业性、实效性与发展性,为高校思想政治工作的科学化发展提供参考。

### 1 研究背景与问题提出

辅导员谈心谈话面临“三缺”:时间缺位、方法缺失、评价

失灵,导致学生满意度低、行为改变弱、教育效能差。根源在于事务挤压、理论缺位与指标异化,亟需构建科学干预体系。

#### 1.1 “三缺”困境的具体表征

##### 1.1.1 时间保障缺位

辅导员工作呈现高频、多头与应急性特征,日均处理学生各类问询逾百次,大量事务性工作如会议组织、材料报送、活动审批等,导致其工作时间被严重碎片化<sup>[1]</sup>。

##### 1.1.2 科学方法缺失

辅导员谈心谈话往往依赖于个人经验与主观直觉,缺乏系统的理论支撑与结构化的流程设计。

##### 1.1.3 有效评价机制缺乏

辅导员做的是人的思想工作,而考核机制过度倚重量化指标,如谈话人次、记录台账完备度等,并将“家长知情签字”“事件暂时平息”作为核心评价标准。

### 1.2 “三缺”导致的“三低”后果

#### 1.2.1 学生满意度低下

学生普遍反馈谈话内容流于表浅、形式化严重,未能切实回应其心理与思想需求,认为“辅导员未能理解真实想法”。相关调研显示,此类谈话的平均满意度低于40%,参与度与认可度普遍不高。

#### 1.2.2 行为改变率低效

谈话对学生不良行为的矫正及积极行动的激发作用有限,多停留在短暂情绪触动层面,未能有效转化为持续行为改进。实证数据表明,实际行为改变率仅维持在20%左右,干预效果尚未达到预期阈值。

#### 1.2.3 教育效能感弱化

因辅导员专业背景多元,其在心理学、思想政治教育等领域的专业能力存在不对称现象,缺乏深度交流与专业洞察能力,难以有效识别学生心理危机信号<sup>[2]</sup>。谈话未能发挥“前置干预”功能,危机应对常显滞后且效果不彰,整体谈话效能偏低。

### 1.3 问题根源与优化需求

上述困境的根源不仅在于辅导员队伍工作负荷过重、专业背景多元化的客观现实,更源于系统性科学方法论支持的不足与评价指挥棒的导向偏差。因此,构建一套科学化、专业化的谈心谈话策略体系,已成为提升高校思想政治工作质量的迫切议题。

## 2 核心问题深度剖析

### 2.1 时间资源碎片化: 事务性工作对育人主业的挤压

辅导员“上面千条线,下面一根针”的角色定位,使其承担大量管理与服务职能。这些事务性工作具有刚性强、时效性高、突发性强的特征,不可避免地挤占了深度交流的整块时间。碎片化的时间模式导致谈话难以深入,往往仅能处理“眼前事”,无法探讨“背后因”,更无力规划“未来路”,从根本上削弱了谈心谈话的深度与广度。

### 2.2 谈话方法经验化: 科学理论与专业技能的缺失

多数辅导员并非心理学、教育学或思想政治教育专业出身,虽怀有工作热忱,但缺乏系统的谈话理论与技能培训,主要依靠“老带新”传递的个人经验与“摸着石头过河”的自我摸索。此种经验化模式理论根基薄弱,稳定性与科学性严重不足,尤其在面对重度心理困扰或价值观念冲突时,易陷入力不从心的困境。

### 2.3 评价机制偏离本质: 形式主义对育人效果的遮蔽

当前“计数式”评价机制将复杂的育人过程简化为量化指标,引导辅导员更关注“是否谈过”“谈了多少次”,而非“谈得怎么样”“学生改变了多少”。本质上,这是“管理便利”优先于“育人成效”的异化表现,未能建立起以学生长期发展为核心的效果评估指标体系,使得谈心谈话的核心价值难以真正实现。

### 2.4 理论支撑与伦理规范双重缺位

现有实践不仅缺乏方法,更缺乏对方法背后理论渊源的追溯与融合创新。谈心谈话作为一项专业的育人活动,其发展需深度融合心理学相关理论、沟通学与教育学理论。然而,当前研究与实践的整合度不足,相应的伦理规范建设明显滞后<sup>[3]</sup>。如何在利用学生数据画像进行精准干预的同时,确保学生的隐私权、知情同意权不受侵犯,避免“数据标签”带来的预判与歧视,已成为亟待正视的新议题。

## 3 策略优化: 构建“4D”模型与实践路径

为系统性破解上述困境,本研究提出以“4D”模型(Data—Dialogue—Depth—Development)为核心的干预框架,融合数据科学、教育心理学与思想政治教育理论,构建“数据驱动—专业对话—认知深化—发展转化”的闭环路径,推动谈心谈话从“经验型”向“科学型”、从“事务型”向“发展型”转型。

### 3.1 核心模型: “4D”循环赋能体系的构建

“4D”模型旨在为每一次深度谈话提供科学清晰的路线图,形成闭环赋能系统:

#### 3.1.1 Data(数据精准): 数据驱动的风险识别与前馈干预

以客观数据替代主观印象,实现精准识别与主动预警。通过打通教务(成绩趋势、选课异常)、后勤(消费波动、归寝规律)、图书(借阅偏好与频次)及心理测评等多源数据,构建学生个体动态数字画像,自动标识学业警示、经济困难、社交孤立及心理风险四类信号。辅导员在谈话前即可通过终端一屏获取“风险雷达图”与“行为关键词云”,实现“未开口、先知情”,将干预关口有效前移,从源头提升工作的预见性与精准度。

#### 3.1.2 Dialogue(对话共情): 共情式对话的三维建构

其核心是三维共情技术:微观上,运用SOLER微身体语言(面向对方、姿态开放、身体微倾、目光接触、神态放松)传递全然关注;中观上,进行精准情感反映(如:“你刚才的描述,让我感觉到你很委屈”),确认与接纳学生情绪;宏观上,进行深层需求洞察(如:“这似乎反映出你非常渴望被公平对待”),触及言语背后的核心关切。通过这三层技术,可在短时间内搭建起高质量的“安全信任舱”,为深度干预奠定坚实基础。

#### 3.1.3 Depth(深度目标): 理论导向的深度干预机制

超越一般性安慰,整合三大心理咨询流派技术,形成专业化干预路径。采用焦点解决短期治疗(SFBT)的“奇迹问句”与“例外寻找”,引导学生聚焦解决方案与自身资源;运用动机式访谈(MI)的“改变标尺”与“价值澄清”,激活其内在改变动机;借助认知行为技术(CBT)识别并挑战其“非黑即白”“灾难化”等负性自动思维。三者环环相扣,形成“问题外化—资源聚焦—认知重构—动机激活”的清晰路径,推动谈话实现从情绪宣泄到积极建构的质变。

#### 3.1.4 Development(发展行动): 发展导向的成效评估与跟踪机制

破解“谈过就忘”的难题,确保干预成效落地生根。谈话尾声,双方共同拟定符合SMART原则(具体、可衡量、可达成、相关、

有时限)的“下一小步”行动计划。随后启动“3×3追踪机制”:分别在3天(短期反馈,红色预警)、3周(中期调整,黄色预警)、3个月(长期评估,绿色预警)进行分级回访。回访结果汇入核心评估工具——谈话质量指数(TQI)。谈话质量指数(TQI)是将主观沟通感受转化为客观可测数据的复合型评估系统,包含学生即时反馈维度、行动计划完成度维度、关键行为改变度维度、长期影响评估维度。通过对TQI的动态分析,可对效果不佳案例及时“回炉”干预,形成完整的管理闭环。

### 3.2 支撑体系: 多维协同的保障机制

#### 3.2.1 专业能力提升体系

高校须将辅导员谈话技能培训系统化、常态化、高阶化。定期组织基于“4D”模型及SFBT、MI、CBT等流派的专题工作坊、案例督导与实操演练,邀请临床心理专家与资深督导师进行指导,推动辅导员从“经验型从业者”向“专业型实践者”转型。建议建立分层分类的培训认证体系,将专业能力发展纳入职业晋升通道。

#### 3.2.2 工作配置优化机制

高校管理层需着力为辅导员“减负增效”。通过明晰岗位职责边界、优化业务流程、增配行政助理、引入智能化办公系统等方式,最大限度压缩事务性工作的时空占比。同时,应强制保障辅导员每周固定、不受干扰的“深度谈话时段”,确保育人主责主业回归。建议建立“事务性工作负面清单”制度,明确限定辅导员的非育人职能。

#### 3.2.3 评价与伦理双重规制

评价体系改革需彻底摒弃“数豆子”式考核,构建以“育人成效”为导向的综合评估系统。引入TQI作为核心指标,重点考核谈话实际效果与辅导员专业贡献度,并将评价结果与绩效评优、职称晋升实质性挂钩,建立“效果为本”的激励机制。在伦理规制方面,须建立数据应用的“知情同意—数据最小化—去标签化—过程可审计”四大原则,设立校级伦理审查委员会,对数据采集、分析与干预全过程进行伦理监督,防范技术滥用与价值异化风险。

## 4 预期成效与实践反思

### 4.1 预期成效

实施“4D”模型后,预期在以下维度实现显著优化:

(1) 师生关系重构: 基于共情与尊重的深度对话将破解信任赤字,建立平等、可靠的沟通机制,实现“亲其师,信其道”的良性互动。

(2) 心理韧性增强: 科学有效的谈话能系统提升学生的情绪调节与问题解决能力,增强其应对学业压力、人际冲突与成长挫折的心理资本。

(3) 全面发展促进: “一人一策”的个性化指导将激活学生自我认知与生涯规划能力,激发内在发展动力,实现思想、学业与人格的协调发展。

(4) 职业效能提升: 辅导员通过专业化发展路径与可见的育

人成效,将获得更强的职业价值感与成就感,有效缓解职业倦怠,实现个人成长与职业发展的统一。

### 4.2 实践反思与未来展望

深度谈心谈话的策略优化是一个持续演进的专业化过程,在实践中需警惕三重风险:

其一,技术依赖风险。数据画像与AI辅助是赋能工具而非替代手段,辅导员的人文关怀与现场洞察力始终是核心。技术应用须坚守“以学生为中心”的价值底线,避免陷入“数据主义”迷思。

其二,文化适配风险。西方心理学理论的本土化应用需充分考虑中国文化语境与学生成长环境的特殊性,避免生搬硬套。应在实践中持续调试创新,逐步形成具有中国特色的谈心谈话理论范式。

其三,系统性支持缺口风险。辅导员能力提升绝非个体责任,亟需高校在顶层设计、制度安排与资源投入上提供系统性支持,营造支持专业发展的组织生态。

## 5 结语

深度谈心谈话是高校辅导员履行育人职责的重要方式,其科学化、专业化与人性化转型是提升思想政治教育质量的必然要求。本文提出的“4D”模型,从数据驱动、专业对话、认知深化到发展转化,构建了一套闭环式、系统性的谈心谈话策略体系。在实践中,应警惕技术依赖、文化适配与系统性支持不足等风险,坚持“以学生为中心”的价值导向,推动谈心谈话从“经验型”向“科学型”“事务型”向“发展型”的实质转变。未来,高校应加强制度保障、专业培训与伦理规范建设,促进辅导员谈心谈话工作持续优化,真正实现“谈深谈透、育人育心”的根本目标,为培养担当民族复兴大任的时代新人贡献力量。

### [项目基金]

本文系教育部人文社会科学研究专项任务项目(高校辅导员研究)“高校辅导员名师工作室建设有效路径研究”(项目批准号: 24JDSZ3025)研究成果之一;江西外语外贸职业学院“砼心语”辅导员谈心谈话工作室项目阶段性成果。

### [参考文献]

[1] 教育部. 普通高等学校辅导员队伍建设规定(教育部令第43号)[Z]. 2017.

[2] 陈宝生. 新时代高校思想政治工作质量提升工程实施纲要解读[J]. 中国高等教育, 2018(12): 10-12.

[3] 骆郁廷, 王占仁. 高校辅导员谈心谈话工作科学化研究[J]. 思想教育研究, 2020(01): 78-82.

### 作者简介:

喻生华(1982--),男,江西南昌人,讲师,硕士,主要研究方向为高校思想政治教育。

宫婷婷(1985--),女,吉林集安人,讲师,博士,主要研究方向为高校思想政治教育。