

高校辅导员 工作案例实证分析

GAOXIAO FUDAOYUAN
GONGZUO ANLI SHIZHENG FENXI

主编 邓 猛 莫 忱



电子科技大学出版社

高校辅导员 工作案例实证分析

GAOXIAO FUDAOYUAN
GONGZUO ANLI SHIZHENG FENXI

主 编 邓 猛 莫 忱
副主编 何世平 田星杰



电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高校辅导员工作案例实证分析 / 邓猛, 莫忧主编.

—成都: 电子科技大学出版社, 2015. 8

ISBN 978-7-5647-3185-4

I. ①高… II. ①邓… ②莫… III. ①高等学校—辅导员—工作—案例—文集 IV. ①G645.1-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 188460 号

高校辅导员工作案例实证分析

主 编 邓 猛 莫 忧

副主编 何世平 田星杰

出 版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 谢应成

责任编辑: 谢应成

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 成都市火炬印务有限公司

成品尺寸: 140 mm×203mm 印张 9.25 字数 240 千字

版 次: 2015 年 8 月第一版

印 次: 2015 年 8 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-3185-4

定 价: 20.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83201495。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

前 言

人才培养是高校教育永恒的主题。培养什么人才、怎样培养人才，离不开思想政治教育的全方位推进，事关中华民族的伟大复兴。思想政治教育是一种完善人格的综合教育实践，加强和改进大学生思想政治教育是一项重大而紧迫的战略任务。辅导员工作在大学生思想政治教育第一线，是学校开展工作的“终端环节”，是感知学生的“神经末梢”，是大学生思想政治教育的骨干力量。在服务大学生成长成才的过程中，辅导员扮演着极其重要的角色，是培养人才的一支重要依靠力量，是确保我们党执政地位的重要因素。

毛泽东指出：“政治路线确定之后，干部就是决定因素。”建设一支职业化、专业化的辅导员队伍，是加强大学生思想政治教育的组织保证。中共中央、国务院2004年8月颁布《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》到教育部2014年3月发布《高等学校辅导员职业能力标准（暂行）》，充分体现了对大学生思想政治教育和对辅导员队伍建设的高度重视，积极推动了辅导员队伍专业化、职业化发展，对辅导员在理论与实践研究等九方面职业功能的工作内容进行了梳理和规范，对辅导员在不同职业功能上应具备的能力和理论知识储备提出了明确要求。

我们始终紧紧围绕立德树人的根本任务，遵循“科学化管理、专业化培养、多元化发展”的建设思路，把辅导员队伍建设作为大学生思想政治教育工作的重中之重，从思想认识、体制机制、政策保障等方面整合资源，推动队伍持续、健康发展。

我们先后出台了《成都理工大学辅导员职业能力提升计划》

《创建学习型辅导员队伍建设实施意见》等文件，重点建设队伍保障工程、修身铸魂工程、团队建设工程、专业提升工程、职业发展工程、文化聚力工程“六大工程”，培养造就一支能适应教育新常态的辅导员队伍，不断提高辅导员队伍职业化、专家化和专业化。近年来，我们先后承办了“四川省辅导员职业技能大赛”“四川省学生工作思政年会”等校际活动，将更多的优质资源引入校园，形成了大学生思想政治教育工作的校内外联动机制，使各高校之间联动整合，凝聚立德树人合力。

加强科学研究工作是推进辅导员队伍建设的重要举措。随着国际国内形势的发展变化，大学生群体的规模、素质和结构都发生着深刻的变化，呈现出多样性的特点，导致学生工作有着越来越多的“变量”，辅导员开展工作不能只凭老经验就行了，只有在实际工作中熟悉大学生成长成才规律，积累丰富的第一手资料 and 实践经验，并对此进行归纳总结、理论分析，从大处着眼，从小处入手，将大学生成长的热点问题和思想政治教育规律结合起来，才能让研究成果真正做到既立言又立行，既以理服人又以情动人，才能使思想政治教育始终保持正确的引导方向。

教育部思政司司长冯刚指出：“辅导员在实际工作中要有问题导向，要善于将辛苦上升为成果，将经验凝练为科学。”因此，理论联系实际成为辅导员从事科学研究的最大着力点。成都理工大学坚持引导辅导员在工作中多做、多看、多想、多总结和多思考，培养其问题意识和理论涵养，鼓励在提升理论素养的过程中发现问题，增强辅导员的职业自信心和职业归属感。

案例研究是辅导员工作的一个重要研究方法。一个案例就是一个故事，一个案例就说明一类事件的解决方法。辅导员工作案例研究的对象是辅导员工作中所发生的包含有丰富信息和意义的真实事件，力求“用典型说话”，从动态中准确把握大学生思想脉搏和心理变化，渗透学生工作理念，展现在学生工作理论、方法

指导下解决问题的方法与策略。鲜明的案例主题、清晰的案例背景、典型生动的案例事件、深入浅出的案例分析和富有启示的专家点评共同构成了优秀的辅导员工作案例。

本书是成都理工大学辅导员队伍建设的研究成果，既反映了大学生思想政治教育和辅导员队伍建设的成功经验，又展示了辅导员综合素质和理论研究水平，为辅导员的成长发展提供了工作范本和实践借鉴。这些案例是经过长期积累，从 120 多名辅导员一线工作典型案例中，根据典型程度、现实需求进行筛选，最后形成 7 类 53 型案例，涵盖突发事件处理、人际交往、心理辅导、思想引导、成长服务、学习指导和日常管理等各个方面的关键点位，文中涉及人名均为化名。这些案例看似个案，而又普适于个案，具有较强的实用性和实操性。本书的出版将为建设一支专业化、职业化、专家化的辅导员队伍起到积极的促进作用，也将为辅导员开展育人工作提供有益帮助和借鉴。

本书的编者均来自成都理工大学一线辅导员，其研究成果讲求实效，把一线学生工作的生动实践和鲜活经验在梳理和专家的点评下进行了升华。但是，一线辅导员发现问题和解决问题的能力尚需在干中提升，研究成果也存在很多局限和不足之处，还需进一步推敲、精确和完善，希望广大同仁批评指正。

编 者

2015 年 8 月

目 录

第一部分 突发事件类

失踪溺亡事件的处理及启示	钟以彬 1
用爱心和责任心帮助癫痫病学生完成学业	卢 理 7
加强假期留校学生的管理	缪 笛 12
因病死亡事件处理过程的思考与启示	吕 蚕 16
与死神擦肩而过的天使	谷照亮 20
用爱呵护 关爱学生身心健康	韩绍卿 25
沉着应对突发事件 努力维护校园稳定	林 鑫 29
用爱抚平学生执拗的单相思	何菊兰 33

第二部分 人际交往类

遇见未知的自己	吴 冬 39
学会交往 学会成长	邓培林 46
用理解化解矛盾	瓦尔木呷 52
真诚沟通 助生成才	陈力铭 58
和为贵	龚 务 62
沟通开启友爱之门	程 曦 69
把准矛盾主脉 施行对症处方	朱 健 74
打开心扉 融入寝室	王传慧 79

第三部分 心理辅导类

目

关注大学生心理健康	王 旒 83
-----------------	--------

录

关爱让学生从自卑走向自信	栗竹玲 88
用信任与鼓励驱散心中的抑郁	徐 磊 93
用勇气为学生郁结的心灵插上翅膀	曾 智 99
打开心灵的枷锁	郭莹莹 104
感悟传统文化 感知幸福人生	龚思维 109
学生心理危机干预案例	马 闯 115
失恋不能失去自我	付婷婷 122
大学生抑郁症的处理及启发	王 辰 126
精神分裂事件处理过程的思考	王甜甜 130
精神病事件处理过程的思考与启示	闫曙光 136

第四部分 思想引导类

从学生角度出发服务学校管理 激励学生成长	蔡 艳 143
贫寒不移求学路 国家资助助成长	蔡 艳 148
培养家庭经济困难学生的自信心	贾龙宇 153
用真情与爱心激励“失亲”学子健康成长	王惠明 158
以团体操表演为载体有效开展大学生思想政治教育	田盛圭 165
一场操场和网络之间的战役	史 琼 170

第五部分 成长服务类

做“有心而无痕”的教育	杨 毅 176
用爱挽救边缘学生	徐 嘉 183
用聆听做好“加减法” 让学生自行果敢前行	马瑞科 188
拨开云雾 寻找前进的方向	周新梅 194
大学生就业指导个案处理及启发	汪 帆 200
让家庭经济困难的学生不再孤单	刘丹丹 205

第六部分 学习指导类

理工科女大学生教育管理案例分享	郑雨欣 209
找回初心 回归学习	杨 川 214
网络为何让人欲罢不能?	骆小济 219
用耐心唤起学生求学愿望	麦小宇 226
用耐心和真情助力学生成长	王圆圆 231
关于问题家庭学生教育的思考	陈思翰 237

第七部分 日常管理类

从记过处分到入党积极分子的转变	李维佳 243
打开心中的结	晋燕云 248
帮助违纪学生走出“危机”	付婷婷 253
严以修身 让别人无话可说	朱 涛 258
评优工作中的那些事	瓦尔木呷 264
大学生兼职受骗个案处理及启发	黄一凡 269
网络诈骗案件处理及启发	孙毓蔓 274
保持警惕 远离传销	李 想 280
后 记	285

第一部分 突发事件类

失踪溺亡事件的处理及启示

钟以彬

【案例简介】

周志（化名），男，汉族，共青团员，湖南长沙人，成都理工大学 2014 届毕业生，毕业前已与湖南某建设集团签订就业协议书。该生于 2014 年 7 月 3 日晚 18 时许与同学高扬、黄宏（化名）前往东风渠边餐馆聚餐后返回寝室休息、打游戏，少量饮酒，未醉；在 21 时许接到在湖南的高中同学电话，说要还 300 元并让其告知卡号，周志说：“不用了，我还有两天就回来了，到时直接给我”。周志于 23 时 20 分左右前往学校后门小吃街购买鸡腿，在 23 时 40 分左右返回寝室；其后于 23 时 45 分左右离开学生寝室，告知高扬、黄宏外出寻找建行银行卡，出门时说：“你们俩等着，我出去找建行卡，回来带你们飞（游戏‘英雄联盟’术语）”。高扬、黄宏询问其建行卡里有无钱，周志答说：“没有，但学校可能会把实习补贴经费 200 元打到卡上。”后室友劝其时间已晚，不要再出去找或者陪同其出去寻找，周志予以拒绝。周志离开寝室后一夜未返回，该生遗体于 7 月 10 日在成都华阳东风渠某支流被找到，并于 7 月 21 日火化、返乡。

【案例分析处理】

一、多渠道搜寻，及时报警、向领导汇报情况

该生于2014年7月3日晚23时45分左右离开学生寝室后一夜未返回，鉴于该生已在网上预订7月4日早上8点44分返回湖南长沙的火车票，情况异常。高扬等同学于4日早上6时到校内、网吧等寻找未果，遂于7点27分向我报告，我于7时35分打电话告知该生父亲周先生，7时40分向学校保卫处报警，7时44分报告学院分管领导。

其后，我组织周志同班同学高扬、蔡盛、薛智、孙向（均为化名）等在校内各处寻找该生下落，在2014年7月4日早上8时30分打110第一次报警；在9时由同事打110第二次报警。

事件发生后，校院领导高度重视，安排我和同事们尽最大可能搜寻。7月4日即组织了70余人次的学生队伍在校内外网吧、酒店、KTV、公寓楼顶搜寻周志下落；并在校内外各处张贴寻人启事400余份；学校保卫处也组织了应急分队沿东风渠等地搜寻；同时，在报纸刊登寻人启事；调取学校保卫处、公寓、辖区派出所监控录像查看情况。

二、积极配合警方依法处理

我于7月4日22时与同事一起前往成华区二仙桥派出所报案，高扬、薛智等同学配合接受了问询；周志家属于7月5日凌晨3时到达学校，7月5日8时由我陪同前往二仙桥派出所报案；在派出所周警官的协助下，5日上午10时前往成都郫县看守所查询周志是否因违法在押，在看守所未发现周志踪迹。7月5日19时，成华区二仙桥派出所正式以失踪人口对此事件进行立案，并采集了周志父亲的DNA样本，我、高扬、薛智等作了笔录。

7月6日，我和家长在周边医院、网吧、宾馆等地继续搜寻

无果；7月7日凌晨1时在调取地质灾害防治与地质环境保护国家重点实验室监控时，发现一名疑似周志的人于7月3日晚24时02分曾在重点实验室路灯边折返后再次往东风渠方向走去，从其动作体态看，正在寻找某物，后将这一录像及时交给了警方调查取证。

三、管控分歧，安慰家属情绪

7月7日16时，学院领导、保卫处和学生家长等召开了有关搜寻工作的座谈会，家属提出了一系列要求，以下是座谈会中的记录。

座谈会记录：

关于与周志的家属会谈内容纪要

一、时间：2014年7月7日16:00

二、地点：成都理工大学某会议室

三、参加会谈人员

周志的家长及亲属、学院老师、保卫处工作人员

四、会议主要内容

周志大叔公代表家长及亲属提出以下要求：

1. 要求学校立即成立专门的工作班子处理周志失踪事件。
2. 校方和家长一方定期见面，及时沟通、协调，以促进周志失踪事件的尽快解决；最近三天每天见面一次，以后根据需要确定见面时间，同时，保持双方电话的畅通。
3. 关于周志失踪一事的处理分两步进行，当前即第一步是找人；第二步措施根据第一步的实施结果谈判。
4. 要求在学校食堂用餐，请学校给予帮助（我当场把自己的饭卡交给家长方使用，满足其要求）。另，在成都期间的住宿

费用将向校方提出具体要求。

5. 要求校方通过电视、网络、广播和报纸等多种媒体发布寻找周志的寻人启事,并指定了《华西都市报》《成都商报》《天府早报》,要求学校在这个三个报纸中选一个登载,而且必须做。在电视广播媒体方面,则要求学校在都市频道、政法频道和交通频道发布。

6. 要求校方发动专门人员和留在学校的学生继续搜寻周某下落。

7. 周志家人要到街道办、信访局、成华区政法委、四川省教育厅、四川省公安厅、成都市公安局等政府部门反映情况,而且要请他们的律师提前介入。

鉴于家属情绪比较激动,我们在找人的同时非常重视安抚家属情绪的工作。

四、耐心细致,不畏难题

2014年7月7日下午召开双方见面会议以后,为避免家属影响学校教学秩序,造成负面影响,在校外华都时代酒店六楼会议室召开了多次会议,其间周志家属到成华区等政府部门“反映情况”,提出相关诉求,在得知周志溺亡后还向学校提出130余万元的赔偿要求;到殡仪馆等地后,家属甚至有一些过激言语和行为,但不管家属采取何种行为,我们始终坚持“人死为大”,从家属的情绪考虑,在对方提出相关诉求后,依然耐心细致地工作,陪同家属到华阳公安分局等地方辨认周志遗物,迅速处理好了周志同学的后事。

五、相互协调配合,处理好矛盾

不管什么原因出现了学生死亡事件,都不是我们某一个人能够处理好的,如在周志不幸溺亡的实例里,既有我这样的基层第

一线工作者，也有学院分管领导、学院主要领导、学校分管领导、保卫处、宣传部、成华区二仙桥街道办、派出所、成华区政法委、信访局的及时介入处置；此外，还有学院和学校的支持，在依法依规、合情合理的前提下才能妥善处理好，而没有给学校带来负面影响，最终让不幸溺亡的同学入土为安。

【案例思考和建议】

本案例使我认识到，作为一名辅导员，在处置大学生非正常死亡的过程中要具备一些特定的素养和做法：

第一，以法律为准绳，协调沟通。作为最基层的危机事件处置者，既要维护学校利益，也要及时反映家属各种合理或不合理要求。此时，以法律为准绳，及时传达信息是非常重要的。

第二，共情，尽可能化解家属情绪矛盾。不管什么原因出现了学生死亡事件，家属肯定是最悲痛的，作为辅导员的我们一定要学会共情，考虑到家属情绪等因素，谨言慎行，尽可能化解他们对学校的敌意。

第三，维护学校的正当利益。家属有时会把我们当成“自己人”，会采取各种方式套取学校、领导个人的各种信息，在这个时候，我们作为最前线、最基层的工作者要坚决维护学校利益，掌握好回答技巧。

第四，慎待媒体。出现危机事件后，极少数的家属出于自身利益的需要，很想把事情“闹大”“搞大”，从而达到他们的目的，甚至会带记者来采访我们，或者让记者来进行各种“暗访”，这个时候不管采访的事情是我们知道的还是不知道的，都要遵守相关纪律，不随意发表意见，可按学校有关规定让媒体找宣传部门统一接受采访。

第五，及时心理辅导，化解周边学生心理危机。出现危机事件，尤其是学生死亡事件后，周围同学一方面非常悲痛，同时，

也有一定的恐惧和失落,这个时候我们要及时进行个体心理辅导和团体心理辅导,避免出现其他意外情况。

【作者简介】

钟以彬,男,成都理工大学材料与化学化工学院学生科副科长,从事学生工作7年,曾获得“成都理工大学‘十佳辅导员’”等称号。



专家点评

教育部2014年3月印发的《高等学校辅导员职业能力标准(暂行)》对高校辅导员的基本要求和各级能力标准进行了规范与要求。标准中,列举了辅导员9项职业功能的职业内容和工作要求,其中之一就是危机事件应对。

危机事件发生具有一定的突发性和不可预见性,甚至具有严重的危害性,如果处理不当,容易打破校园正常的教学生活秩序,带来严重的社会影响。妥善处理危机事件,构建危机事件管理体系是辅导员工作的基本要求,也对辅导员的综合素质、应变能力提出了更高的要求。

由于危机事件的特殊性,有别于其他能力要求,这样一项能力很难做到在“练中学”。本案例在大学生失踪溺亡危机事件处理中,既响应迅速,又处理措施得当;既依法依规,又耐心细致;既发挥了辅导员在危机事件处理中的重要作用,又注重整合了学校、学院、派出所、政法委等多方力量,为辅导员在危机事件的处理方面提供了很好的学习参考和示范,不失为一个好的案例。

(点评专家:电子科技大学学生工作处处长 于乐)

用爱心和责任心帮助癫痫病学生完成学业

卢 理

【案例简介】

李丽（化名）系 2009 年考入我院管理科学学院工商管理专业学生。2009 年 11 月 19 日凌晨 00:30 突然从寝室床铺翻落，口吐白沫，全身抽搐，神志不清。该寝室其他同学电话联系了我，我立即组织同学将其送往校医院医治，待其意识清醒后回到寝室。但凌晨 3:00 又出现类似症状，情况更为严重，送往校医院后转送到成都市第六人民医院医治，当时确诊为癫痫。待其清醒后，我了解到该生有既往病史，并在 2007 年也发过病，此后一直服药，但自从进入大学后感到学习压力减小，生活比高中轻松，故停止服药。此次发病与停止服药有很大关系。

【案例分析处理】

遇到学生因疾病出现的突发事件要以救治学生、稳定局面为第一任务，按照“以情入手、出情入理、依法处置”原则，以相关法律法规为依据明确责任，帮助和关心学生成长成才为目的。

一、联系家长，说明情况

由于李丽家长凌晨手机关机，当日早上 8 点，我与该生家长取得联系，在电话中告知家长该生发病情况，并请其家长务必于当日内赶到学校。李丽家在绵阳北川，家长于下午赶到学校，我与家长一起看望了该生。安慰该生情绪，告诉该生疾病并不可怕，

第一部分
◇ 突发事件类

现代医疗条件和技术完全可以控制此病。鼓励李丽积极面对疾病，对未来学习、生活充满信心。通过该生的诉说和对她的谈心，引导其要敞开心扉，接受医院的治疗和他人的帮助。

二、告知规定，明确责任

在李丽出院情绪稳定后，我明确地指出该生不应该对学校和老师隐瞒病史，按照教育部颁布的《中华人民共和国学生伤害处理办法总则》第二章第十条“学生或者未成年学生监护人由于过错，有下列情形之一，造成学生伤害事故，应当依法承担相应的责任：（三）学生或者其监护人知道学生有特异体质，或者患有特定疾病，但未告知学校的”。第十二条“因下列情形之一造成的学生伤害事故，学校已履行了相应职责，行为并无不当的，无法律责任：（三）学生有特异体质、特定疾病或者异常心理状态，学校不知道或者难于知道的”。如果李丽因为此次在学校发病造成了对自身伤害和严重后果，只有她本人承担责任，学校是没有法律责任的。并告诉他们隐瞒病史的严重性，如果哪天她独自一人发病，会造成什么不可想象的后果。好在凌晨老师和同学处置及时、得当，才没有造成严重的后果。李丽和其家长都认识到了隐瞒病史的错误，表示要积极配合学校和老师做好工作。

我建议该生去四川大学华西医院再做一个全面、权威的检查，以确定癫痫的程度，看是否需要住院治疗、是否还能继续学习。在华西医院检查后，确认该生癫痫程度较重。在与该生及其家长的谈话中，我告诉他们按照学校2009年9月编发的《学生手册》中教育部第21号令《普通高等学校学生管理规定》第三章第九条“对患有疾病的新生，经学校指定的二级甲等以上医院（下同）诊断不宜在校学习的，可以保留入学资格一年。保留入学资格者不具有学籍。在保留入学资格期内经治疗康复，可以向学校申请入学，由学校指定医院诊断，符合体检要求，经学校复查合格后，