

知心工程

■ 辅导员的
基础工作

宫辉 著



陕西科学技术出版社



知心工程

辅导员的基础工作

宫辉 著

陕西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

知心工程: 辅导员的基础工作 / 宫辉著. —西安: 陕西科学技术出版社, 2008.7

ISBN 978-7-5369-4344-5

I. 知… II. 宫… III. 高等学校—辅导员—工作 IV. G645.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 105490 号



责任编辑 李 栋

书名题字 宫 辉

出 版 者 陕西科学技术出版社

西安北大街 147 号 邮编 710003 电话 (029) 87211894

传真 (029) 87218236 http: //www.snstp.com

经 销 各地新华书店

印 刷 陕西金和印务有限公司

开 本 850 mm × 1 168mm 1/32

印 张 4.5 1 彩插

字 数 103 千字

版 次 2008 年 7 月第 1 版

印 次 2008 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5369-4344-5

定 价 28.80 元

版权所有 翻印必究

(如有印装质量问题, 请与我社发行部联系调换)

序

近些年来，特别是2004年《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》（即中央十六号文件）下发以来，我国高校在学生工作领域内的改革与创新进入了一个新的活跃期。许多高校在开展工作模式与机制创新的同时，积极开展学科建设与队伍建设，大力推进国际交流与比较研究，使得全国高校的学生思想政治教育工作及可与国外高校接轨的学生事务管理工作呈现出蓬勃发展的良好局面，涌现出一批工作创新的典型，知心工程就是其中一例。

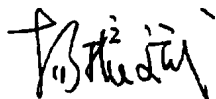
知心工程并不仅仅是我们在一般意义上现解的一种针对大学生心理健康教育的工作模式，实际上其内涵可以延伸到学生工作领域的方方面面。知心工程的特点很鲜明：用“传统”的工作方式，即谈话，来解决当代大学生的现实问题。让谈话有一个起始的理由，即以关注学生学业成功为缘由；让谈话有一个记录的表格，即以结构化提纲为脉络；让谈话有一个良性的互动，即以尊重个性、因材施教为目标。关注学生成长、如实记录过程、尊重个性差异，赋予面对面谈话以鲜明的时代特色。与一批学生谈话结束后，辅导员之间还要开展多层次的研讨，以提升其自身的专业化水平；研讨之后，辅导员还要为学校加强学生工作

提出政策性建议，为学校建立学生辅导、咨询与资助的完备体系出谋划策。

知心工程是针对师生互动不足的现实问题提出来的。通过实施知心工程，让原来师生交往过程中看似虚的东西，变得触手可及。不能直观展示的，可以展示出来，让原来的“良心活”变成了“爱心行动”；不能量化的，一定程度上可以量化了，让原来“虚”的说教，变成实实在在的交流。

辅导员和学生之间的交流如果能够根据学生成长过程中的实际需要随时随地展开，那么学生思想工作的针对性、实效性问题也就很好地解决了。从这个角度看，应该说知心工程已经达到了设计时的初衷，也是学生工作模式的一种有益的探索和积极的尝试。这样的探索和尝试虽已初见成效，但还需要我们新一代的学生工作者们在实践中不断丰富、发展和完善，我们也期待着更多来自学生工作一线的同志们积极开展学生思想政治教育方式与学生事务管理模式的创新实践与实证研究。

教育部思想政治工作司司长



2008年6月



知心工程

LET ME KNOW YOU PROJECT

目 录

引子.....	1
溯源：知心工程的产生背景及演变历程.....	5
解理：知心工程的内容体系	14
推演：知心工程的实践启示	94
叩问：知心工程的理论分析.....	107
知心故事集.....	113
附录.....	123
致谢.....	135
索引一.....	136
索引二.....	137



引 子

如果您在百度 (www.baidu.com)、雅虎 (www.yahoo.com.cn) 或者谷歌 (www.google.cn) 等中文搜索引擎网页上输入知心工程四个字进行搜索查询, 你会得到上万条查询结果。绝大多数的查询结果中包含着大学、学院、辅导员、宿舍、谈话、表格等字眼。分析以上词汇之间的关联, 就可知道: 知心工程与高等教育、学生管理和大学育人紧密相关。

在以上查询的结果中, 有一条记录的引用率最高, 这条记录指向一篇文章, 该文章的标题是《知心工程: 辅导员的基础工作》。这篇文章发布在一个博客网页上^[1]。在这篇尚未正式发表的文章的摘要中这样写到:

“本文系统地介绍了目前正在开展的一项学生管理与服务的基础工作。知心工程的任务和目标是增进学生辅导员与大学生的深入交流, 帮助辅导员规范性的、有针对性的帮助学生改善学习和解决各种困难。知心工程的特点是其自身有很强的系统性和科学性, 同时, 又满足了各个年级、各种阶段和各种类型学生的成长需要。知心工程的结果为分析学生的群体需求和群体思想状况提供了真实可靠的数据, 为学生管理模式创新和教育教学改革提供决策所需要的参考依据。”

据此, 可以从以下几个角度来认识知心工程。

第一, 知心工程是一个工作体系, 是高校学生教育与管理的工作

[1] http://blog.sina.com.cn/s/blog_46deb9f20100005r.html

作体系。这项工作的参加人是大学生及其辅导老师；工作方式是面对面谈话；工作载体是一套事先设计好的表格；工作核心是帮助学生解决各种问题和困难，促进学生全面发展；工作结果是积累有关大学生辅导和辅导员职业化的第一手真实资料。

第二，知心工程是一个工作品牌，是高校学生教育与管理工作的一个品牌。这个品牌整合了教育与管理工作的各种业务及其工作方法，其内涵是因材施教、针对学生的个性化需求开展针对性的辅导和咨询，是学生工作精细化的表现。

第三，知心工程是一种理念，是区别于其他理念的高校学生工作的一种新理念。这个理念结合了时代发展与社会进步的实际情况，用最传统的交流方式固化了思想交流和心灵沟通，以期让教育者和受教育者始终处于真诚面对的友好平台上。

第四，知心工程是一种责任划分，是一种强调教师是教育主导者的责任划分。知心工程说的就是老师要了解自己的学生，而且应该是主动了解和掌握学生的思想和需求。

基于以上的认识，知心工程被提出之后，很快就在全国流行了起来。这样一个普及的过程完全是自发、自愿的，是在没有政策和行政力量引导的情况下发展的，是依靠网络上的经验信息公开交流的，因此也是非常难能可贵的。

目前，从网上搜索的结果中可以看到，开展这项工作或者说推行这套工作体系的学校也为数不少：

西安交通大学 (<http://pkxy.xjtu.edu.cn/zhixin.asp>)

广东药学院

(<http://branch.gdpu.edu.cn/SLSB/article.asp?articleid=143>)

中国石油大学（山东省东营市）

(http://news.upc.edu.cn/newsupc/news_yxdt/20060525/111046.)



shtml)

西安翻译学院

(<http://www.xfunews.com/bbs/Archiver.asp?ThreadID=6684>)

宁波大学工学院

(http://www.iurnbedu.net.cn/jyxx_print.asp?fid=2666)

宁波城市学院

(<http://www.nbcc.cn/news/ReadNews.asp?NewsID=1190>)

湖北民族学院

(<http://www.hb.chinanews.com.cn/news/2007/2007-03-18/78624>

html)

江西理工大学

(<http://www.jxgzstv.com/News/Tonight/2006/02/27/4347.htm>)

重庆电力高等专科学校

(<http://www.cqepc.com.cn/>)

温州医学院

(<http://www.wzmc.net/article/ArticleShow.asp?ArticleID=2888>)

绍兴越秀外国语学院西方语分院

(<http://xx.yxc.cn/news/ShowArticle.asp?ArticleID=180>)

西安航空技术高等专科学校

(<http://www.xihangzh.com/tw/news/Show.asp?id=806>)

杨凌职业技术学院

(<http://61.185.210.180/home/web/xgzx/html/1.htm>)

哈尔滨医科大学(大庆校区)

(<http://222.170.78.208/xuanchuan/xinwenwang/zonghe/zh/07zh/zonghe0028.htm>)



除过以上，还有一些高校在推行知心工程，只是很难从网络上看到公开发布的信息。

知心工程的普及程度虽说看不出有星星之火可以燎原之态势，但也有无心插柳柳成荫的味道。

因此，就想写一本书，来推动知心工程的普及，期望这样的努力能够为中国高校的大学生辅导科学化和辅导员队伍职业化有所贡献。



溯源：知心工程的产生背景 及演变历程

知心工程的思想萌发在笔者 2003 年春季作为学校教育考察团成员访问牛津大学和剑桥大学的过程中。牛津大学和剑桥大学无疑是世界上最富盛名的高等学府，是很多人梦寐以求的教育和学术圣地。牛-剑大学（Ox-Bridge University）体系的育人模式，以导师制闻名于世，是世界各地的大学共同艳羡的育人传统。在那次匆匆的走访中，笔者特别留意了他们的导师制，有两个细微之处令人印象深刻：一个是导师与学生的会见日程安排，公开张贴在学院的公告栏里；一个是很多导师在和学生面谈的过程中使用的各种各样的谈话提纲，大多数导师使用自己设计的谈话提纲和统计表来提高谈话的效率与质量。看到这些，想想我们自己在学校里和学生之间的谈话，就显得很随意，很零乱。这样的认识，在 2003 年秋季笔者

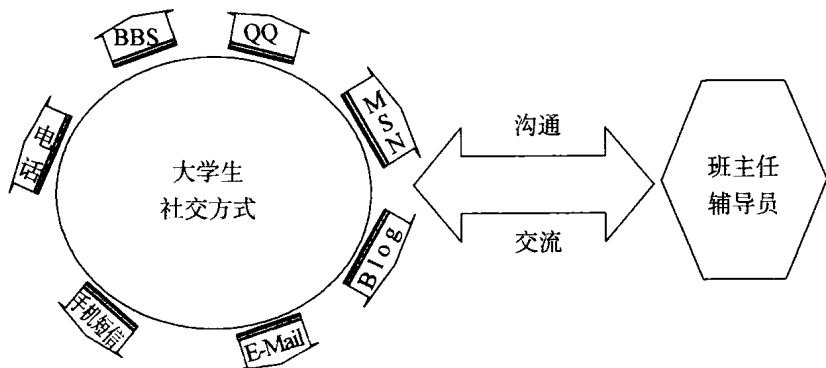


图1 沟通交流方式的多样性

作为中国高校学生事务管理海外考察团成员访问美国高校的过程中，得到了进一步的加强。

在日新月异的 21 世纪，随着科学技术的迅速发展，人们的交流沟通方式发生了革命性的变革。受此科技大潮的推动，大学生与辅导员、班主任之间的交流方式也越来越多样化，如图 1 所示。目前，交友、聊天和通讯的方式诸如手机短信、OICQ (QQ)、MSN、E-mail、BBS、博客 (Blog)、播客 (Video-Blog) 等，较之以前，可谓花样翻新、形式多样，令人应接不暇。新的沟通方式很容易为大学生所接受。这些新的沟通方式在为辅导员、班主任工作带来方便、快捷的同时，另一方面却减少了大学生与辅导员、班主任之间面对面接触的机会。辅导员与大学生面对面交流机会越来越少，有的大学里甚至出现学生与班主任、辅导员常年互不见面的情况。因而，从另一个侧面来看，交流手段的多样化又拉开了辅导员、班主任与学生之间的心灵距离和心理距离。这就引出了一个新问题：面对面谈话是过时了还是被忽视了？面对面谈话应该被重视还是被遗弃？面对面谈话是否被多样化的交流手段稀释了？面对面谈话还有必要吗？

要回答这个问题，可以从各种各样对信息技术的评价中找到答案。虽然手机短信、OICQ (QQ)、MSN、E-mail、BBS、博客 (Blog)、播客 (Video-Blog) 等具有传递速度快、信息量大、界面生动等特点，但是，最核心的缺陷是不能直观体现交流的现实环境和交流者的形体语言，这就造成交流的可信度大大降低。在这种情况下，如果有一种机制，可以号召和推动辅导员、班主任与大学生经常性开展面对面谈话，虽然这是最传统的沟通方式，但却是最直接、最真实、最生动的沟通方式。辅导员、班主任与大学生在约定的时间、约定的地点、就约定的话题，真诚而坦率地开展谈心活动，



既有利于深入了解学生,又有利于为学生提供有针对性的咨询辅导,还有利于鼓励学生个性化发展。这样的举措值得去尝试、去实践。剑桥、牛津、耶鲁等世界著名大学所推行的导师制的核心,也就是坚持了师生之间的定期开展面对面的交流和辅导活动。

还有一个原因,是来自现实层面。连续几年时间,笔者通过对学生自杀、抑郁症、无故出走、校园伤害事故等一些典型校园危机案例的深入分析发现:在某个学生的行为已经引发了严重的校园危机,而他们的辅导员、班主任在很多情况下却感到惊奇和大惑不解:怎么会是他(她)?他(她)怎么会做出这样的事情?其实,大学生在采取极端行为、危险行为和出现不良心理问题之前,或多或少都有一些异常行为,如果班主任、辅导员能及时了解学生思想波动和行为异常,对相关问题做到及时发现、及时处理,把问题处理在萌芽状态,那就可以大大减少以上恶性和危机事件的发生。

因此,采取措施促使辅导员、班主任与大学生之间的经常性谈话更加规范化、科学化、制度化,不但有助于辅导员、班主任了解学生思想状况的动态,从而准确把握学生思想的群体态势,而且可以增强学生管理和教育的针对性、有效性。这样做,既帮助了大多数学生,又可以避免校园危机事件的发生。

看来,面对面谈话虽然传统,但却很实用、很可靠、很必要。

接下来的问题是谈什么?怎样谈?

大学生从他们踏入大学校门的第一天起,就需要得到各个方面的辅导。课程设置方面的、校园生活方面的、文化活动方面的、经济资助方面的、国际交流方面的、管理制度方面的、人际交往方面的、社团机构方面的,等等。除此而外,当学生的校园生活发生困难和出现难以抉择的两难情况时,他们需要急救性的辅导或者援助,诸如如何应对考试不及格、如何应对身体疾病、如何应对失恋、如

何应对抑郁、如何克服人际关系中的冲突和矛盾、如何应对父母离婚、如何在两个职业发展方向中进行抉择，等等。辅导员、班主任的职业角色就是大学生校园生活的向导，在大学生需要咨询和辅导的时候，辅导员、班主任就应该及时出现在学生身边，为他们提供力所能及的辅导和咨询服务。

什么样的学生或者说学生在什么样的情况下最需要得到辅导？那当然是当他们的学习和生活出现困难的时候。为了避免学生陷入困难和矛盾中，学校和辅导员、班主任有义务建立一个预警机制，来帮助那些濒临危险境地的学生。

首先被提到的是学业预警机制。很多学生或者由于自我控制能力差，或者由于沉溺网络游戏，或者由于学习方法不当，或者由于参加社会活动过多，或者由于出现心理障碍，或者由于不良专业情绪，或者由于贪玩逃课等等，导致多门功课不及格甚至缺考，这样的状况如果得不到及时的遏制和改变，他们就会面临被劝退学甚至被开除学籍的命运，这是学生、学生家长和大学老师都不愿意看到的危机局面。因此，辅导员、班主任通过主动、提前在学籍管理系统中及时筛选出学习成绩不佳的学生，然后与他们一一谈话，分析原因，商量解决办法，最终帮助学生克服学业上的各种困难和问题，将会是一个有效的辅导与教育学生的举措，必将受到学生、学生家长的支持和欢迎。

还有就是心理健康预警机制。这几年，随着社会环境日新月异、纷繁复杂，大学开放式办学和社会矛盾凸显，导致大学生的成长环境也日趋复杂，从而引发了大量的学生心理健康问题。抑郁症是最典型的学生心理障碍与疾病。即便是患有抑郁症，在疾病发生的早期阶段，总是比后期阶段容易治疗和控制。因此，针对学生的异常行为与言谈，及时鉴别出抑郁症倾向明显的人，然后给予及时的辅



导和治疗，可以减少校园抑郁症患者的人数，促进学生的身心健康发展。

当然，以上的思想认识，也不是凭空而来的，是受社会方方面面的推动而发展的。到目前为止，中国的很多大学，一名辅导员要为三、四百名，甚至五、六百名学生提供辅导和咨询服务，一名班主任也要为几十名甚至上百名学生提供学业上的指导，无论从工作时间、工作水平还是工作质量的角度，都难以满足学生的需求。这样就出现了辅导员是大学里的“救火队员”。“救火队员”的意思是说，辅导员仅仅应对那些已经出现严重问题的学生，就已经忙得晕头转向了，根本无法顾及其他的的事情，更不要提预警性的前瞻工作了。这里，列举一封家长的来信：

“……

我是一名学生家长，主要就学生的教育问题，想和学校老师探讨一下。

我收到了学校寄给家长的信，知道了我的孩子有三门课不及格，有十次旷课。我就不理解，学校是怎么管理和教育学生的，为什么第一次旷课时不教育，第一门考试不及格不辅导他，等积累了这么多问题，才来告诉家长？

……”

这充分说明了预警机制的必要性。无论是学生还是学生家长，都希望把辅导员的工作从“救火队员”型转变到“起火警报”型。

但是，仅仅是预警就可以解决问题吗？当然不是。因此，一个主动贴近学生、了解学生、尽量能够做到因材施教的大学生辅导工作体系被提了出来。

中国的大学都拥有一支专兼职相结合的学生辅导员队伍。学生辅导员是直接面向学生进行管理和提供服务的教师群体，在人才培

养过程中发挥着不可替代的作用。在新形势下，随着科学技术的迅速发展，随着中国经济的迅速发展，随着独生子女一代的成长，学生和家长、国家和社会对高等教育质量的期望也越来越高，其中一个显著特征就是家长和学生对学校 and 教师的期望越来越高。学生对学校的期望，除了能够获得专业技能的提高和锻炼之外，也希望与教师在理想信念、人文素养、道德准则和价值追求等方面进行更加深入的交流，还希望学校能够及时帮助解决学习生活过程中遇到的各种问题。学校要想帮助学生解决各种问题、为学生的全面成才提供有针对性的多样化的服务，就必须首先细致、深入、全面地了解学生需求和学生思想状况。辅导员、班主任显然就担负着这样的使命和职责。学校和家长、教师和学生的沟通，必须经过科学规划，才能建立起相互信任的沟通渠道。辅导员、班主任的工作如何才能做到科学规划？从保持校园秩序的角度，就是解决已经发生的矛盾和问题；从导师尽职尽责的角度，就是要能够在关键的时候提醒学生；但是从造就社会精英、培养国家公民的角度，就是要有预见性地、主动地、全面地给学生提供及时的咨询和服务。由此可见，立足服务学生全面发展的学生工作指导思想可以把辅导员、班主任工作引向一个新的水平。

目前，中国的各个大学或者由于招生规模扩大速度太快，或者由于学生辅导员工作体系不够健全，或者由于对学生思想状况和现实需求的研究不够，导致学生普遍感到“没有人关心”“没有人交心”“没有人谈心”。如果辅导员、班主任工作既包括化解校园危机，又包括学业、心理预警，还包括为各个年级、各个学科学生的发展性问题提供咨询和辅导，这才能够较为全面地满足新时代高等教育的发展要求。基于此，构建一个有利于加强学生和老师之间的交流、规范学生辅导员工作模式、增进学生对学校教育认同的大学生辅导