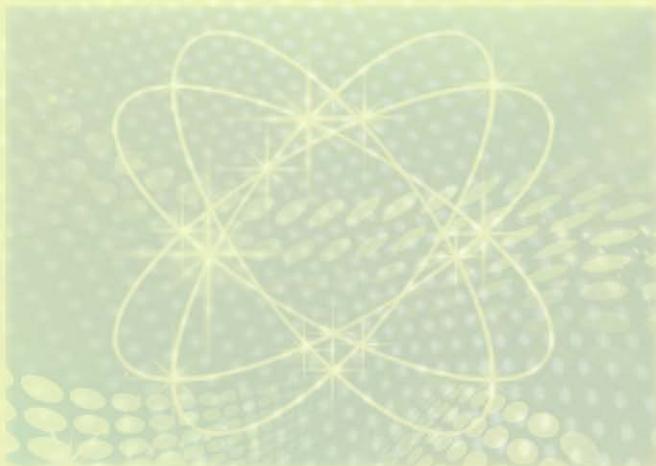


# 巧开心锁

曲靖师范学院辅导员工作案例选

陈建顺 主编

柏燕 史明 副主编



云南人民出版社

云南省教育厅科学研究基金项目 编号<2010C029>研究成果

曲靖师范学院学校发展专项研究项目 编号<2010ZX001>研究成果

# 巧开心锁

曲靖师范学院辅导员工作案例选

主编：陈建顺 副主编：柏燕 史明



云南出版集团公司  
云南人民出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

巧开心锁：曲靖师范学院辅导员工作案例选 / 陈建顺 主编. 柏燕 史明 副主编. — 昆明：云南人民出版社，2011.3  
ISBN 978-7-222-07348-7

I. ①巧… II. ①陈… III. ①曲靖师范学院—辅导员—工作—案例 IV. ①G655.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 030194 号

责任编辑：周 颖

封面设计：王睿韬

责任印制：段金华

书 名 巧开心锁——曲靖师范学院辅导员工作案例选

作 者 主编 陈建顺 副主编 柏燕 史明

---

出 版 云南出版集团公司 云南人民出版社

发 行 云南人民出版社

社 址 昆明市环城西路 609 号

邮 编 650034

网 址 [www.ynpph.com.cn](http://www.ynpph.com.cn)

E-mail [rmszbs@public.km.yn.cn](mailto:rmszbs@public.km.yn.cn)

---

开 本 787×1092 1/16

印 张 11

字 数 150 千

版 次 2011 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

印 刷 昆明锦润印刷有限公司

---

书 号 ISBN 978-7-222-07348-7

定 价 30.00 元

# 序

顾永清

加强和改进大学生思想政治教育工作是党中央十分关心重视的一项战略性任务，高等学校担负着培养千千万万高素质社会主义现代化建设者和接班人的光荣使命。

辅导员和班主任是大学生思想政治教育的骨干力量，他们按照学校党委的部署，围绕培养社会主义现代化建设者和接班人的育人目标，在思想、学习、生活、身心健康等方面全面关心、指导大学生，工作在教书育人、管理育人、服务育人的第一线。他们与大学生朝夕相处、谈心交心、沟通交流、巧解心锁；他们指导学生构筑和谐的大学人际关系，适应环境、调整心态、明确角色、摆正位置、融入班级；他们帮助大学生正确处理学习与成才、择业与交友、情感与理智、成功与挫折等方面的具体问题，引导大学生励志勤学、自强自律、自尊自爱、克服困难、经受考验、承受挫折、磨砺意志、健康成长。

辅导员和班主任帮助大学生认识生命、尊重生命、珍爱生命，孝敬给予自己生命的父母，感恩培育自己生命的社会；他们帮助大学生学习生存知识，认识生存规律，锻炼生存技能，提高生存能力；他们教育大学生保护和优化生态环境，构建和谐家庭、和谐

校园和谐社会；他们帮助大学生认识生活、热爱生活、奋斗生活，用自己的劳动追求幸福生活，并尽力为更多的人享有幸福生活作出自己的贡献。

本书收集了47篇由曲靖师范学院辅导员撰写的引导和教育大学生的真实案例，内容有解决贫困学生助学问题，鼓励学生自强自立、努力学习，申请助学贷款，积极参与勤工助学取得优异成绩的；有疏导大学生因恋爱挫折产生心理障碍，情绪不佳、学习成绩下降的；有巧妙找出丢失手机，解决同学之间矛盾摩擦的；有苦口婆心反复教育上网成瘾，花光父母打工为之挣来的学费，多次留级的；有指导克服经常酗酒，不讲卫生影响同学关系；等等。

可以说，一个案例就是一个生动感人的育人故事；而每个案例都倾注着年轻辅导员对大学生耐心细致、满腔热忱的心血；每个案例都鲜活地展现出当代大学生曲折的成长历程。

更可贵的是每个案例都有详实的内容，有应用教育学和心理学原理对案例进行的深刻剖析，有处理此案例所应用的教育方法和达到的教育效果；同时，还有就案例的成因、过程处理进行总结和反思。这些完整的育人过程，诠释着当代大学校园活生生的教育规律，展示出一个个呕心沥血、默默奉献德育工作者的身影，也为从事高等教育的老师们提供了可供参考的开启各种育人难题的钥匙。

谨此为序。

（顾永清：原曲靖师范学院党委副书记、教授）

# 目 录

序·····	顾永清	( 1 )
我们是一家人·····	崔华娇	( 1 )
不止是5块钱·····	崔华娇	( 4 )
自我认知不足学生的引导·····	程宇佳	( 8 )
行为“怪异”的A同学·····	段 飞	( 11 )
让贫困生克服自卑，走出心理阴影·····	窦发明	( 15 )
一念之差的张某·····	邓吉飞	( 19 )
制度的力量·····	奠石洪	( 22 )
喝酒背后的故事·····	方 规	( 26 )
沟通、交流，成为一座桥·····	费 琳	( 29 )
考研路上·····	高瑞阳	( 32 )
爱让生活有了希望·····	何 瑞	( 35 )
有容乃大·····	李 波	( 38 )
友情还是爱情·····	刘德任	( 41 )
挺起不屈的脊梁·····	刘 芳	( 45 )
倾听，再倾听·····	刘 娟	( 48 )
谁为王某的“健康”埋单·····	李明慧 杨国华	( 51 )
这样的班长（1）·····	李 霞	( 55 )
这样的班长（2）·····	李 霞	( 59 )
蜕变成蝶·····	路小春	( 62 )
让阳光撒进他的心田·····	柳兴泉	( 65 )
一天之内，学生3次感动了我·····	刘兴全	( 67 )
“失踪”事件·····	刘 政	( 71 )
在红线上的留级生·····	李志安	( 74 )

彻底走出“同性”的少年·····	马国辉 ( 79 )
都是“电老虎”惹的祸·····	马国辉 ( 82 )
同在一片蓝天下·····	满 兴 ( 85 )
学习就像比赛，要遵守规则·····	满 兴 ( 90 )
两次出走为哪桩·····	满 兴 ( 93 )
爱的烦恼·····	权诺诺 ( 96 )
让心灵洒满阳光·····	邱宇德 ( 102 )
为了让你多看我一眼·····	宋发平 ( 105 )
鼓励胜于批评·····	孙艺萍 ( 108 )
异样的恋情·····	王丽花 ( 112 )
让她撑起自己的一片天·····	王虔予 ( 115 )
他，不再放弃 ·····	王世庭 ( 119 )
润物细无声·····	谢 婧 ( 122 )
舍友对我真的很好·····	谢 婧 ( 124 )
青春的救赎 ·····	谢景文 ( 127 )
我，就在你身边 ·····	余金成 ( 131 )
让矛盾在沟通中化解 ·····	赵红艳 ( 135 )
当爱情走向破裂的时候·····	张 静 ( 140 )
树立自信，走出困境 ·····	张丽仙 ( 144 )
找回的不仅是手机·····	赵 敏 ( 148 )
爱的力量 ·····	张瑞华 ( 152 )
态度决定高度 ·····	徐尤旭 ( 156 )
钢铁是这样炼成的——如何培养学生干部 ·····	柏 燕 付光富 ( 159 )
生命的意义与反思·····	陈建顺 史 明 ( 162 )
后记·····	( 168 )

# 我们是一家人

学生社区管理中心辅导员 崔华娇

## 【案例事件】

2010年11月，我处理了这样一件事情。某大一新生宿舍的5位同学来到办公室，欲言又止地跟我反映了一个情况。该宿舍河南籍女生Z在生活习惯、个人行为、说话方式等方面都让其他5位同学难以接受，她们为此非常懊恼。据5位同学反映，Z同学吃饭时吧唧嘴，长时间不洗脚，熄灯之后才进行洗漱或是读英语，不用暖水壶打开水，直接用洗脚盆灌水进纯净水饮水机烧水洗头，不认真值日，对人对事表里不一，比较争强好胜。但因成绩较好，在外与老师和其他同学相处比较温和谦逊，所以很受师生欢迎。三个月来，Z在宿舍的表现，越来越让舍友不满。更为严重的是，因Z在老师和其他同学中口碑较好，因此大多数同学认为是5个人集体孤立Z，嫉妒Z的优秀，在班级里造成了非常不好的影响。自10月初以来，Z与这5位同学已形成冷战局面，宿舍氛围比较压抑、冷淡。Z用洗脚盆装水灌饮水机事件成为了舍友与她冷战的焦点。舍友认为难以接受饮水机被污染，近期都是买瓶装矿泉水喝，Z则若无其事地继续用饮水机烧水喝，至于大家无声的抗议和改变，Z似乎没有察觉。舍长称，因考虑到Z平日比较要强，大家对她的不满都是埋在心里，无声的表示抗议，都担心如果跟Z摊开了说，怕伤了她的自尊心。从谈话中感觉到，Z的舍友不愿意和Z再同住一个屋檐下。

在认真听完5位同学的叙述之后，我找到了Z的基本资料，得知Z是单亲家庭的孩子，跟父亲同住，Z父比较娇惯Z。由此可知，Z生活习惯差，个性比较要强，有时很固执，跟家庭的影响密不可分。在同学们的叙述中，我充分感觉到Z和舍友的关系没有僵化到不可调和的地步，大家没有争吵或是打架，也没有就Z的生活习惯等问题进行开诚布公的沟通，有可能只是舍友们单方面的不满和冷战，Z对关系的变化似乎没有深刻的认识和分析。并且，按照目前的状况，武断的将Z调换

宿舍，对Z和其他5位同学都是很不负责任的做法。为了缓和大家的关系，在不伤及Z自尊的情况下，帮助Z改正生活当中的不良习惯，我建议舍长于当晚召开“相亲相爱一家人”主题舍会，大家敞开心扉地谈一下对宿舍建设的想法，对舍友的建议等。着重帮助Z了解到自己生活中的不良习惯对宿舍关系的影响，并帮助她改正。同时，号召该宿舍同学们，大学四年都坚持每月召开一次主题舍会，增强舍友之间的沟通、交流、互相帮助，改正不好的习惯。舍长根据我的提议，写出了会议的提纲，并于当晚及时召开了主题舍会。据后期走访了解，个别谈心，当晚的会议相当成功，这群心智单纯、善良的小女孩已经解开了心结，Z在生活习惯上有了很大的改观，也学会了与舍友更好的交流，宿舍恢复了入学时和谐温馨的气氛，还合力规划制定了她们的文明宿舍建设方案。

## 【案例分析】

1. 宿舍是学生日常生活的载体，在宿舍发生的问题，多半是生活中常见的磕磕碰碰的小问题，如性格差异、地域文化差异、生活习惯差异等导致的小摩擦。表面上看，它是小问题，但纠结在宿舍生活的整条主线上，就成了必须及时解开的疙瘩。

2. 大一新生还处于心理比较单纯，心性善良、比较敏感的时期，尤为看重宿舍关系的走向和师生的评价。

3. 单亲家庭的孩子，可能在对事对人方面更容易偏激、执拗、自尊心更强。他们容易在性格、行为方面有异于其他同学，因此，需要在这类学生身上倾注更多的关心和爱护。

## 【教育策略】

1. 学会倾听，认真听取学生的心声，了解真实情况，深入探究事情发生的始末。

2. 对症下药，针对事件和当事人的特殊性，采用集体谈话、个别谈心、组织召开舍会等形式，将宿舍关系中隐藏的小矛盾明朗化，集体进行沟通、剖析，寻求改正。

3. 各个击破，面对宿舍矛盾，首先找到矛盾的根源和焦点，不武断的

作出评判或是采取行动，而是将反映出的问题一一罗列，分别进行分析、开导、解决。

4. 重点关爱，重点关注特殊学生，深入了解这类学生的家庭情况、个人表现、心理发展状况等，加强与她们的沟通和联系，随时关注她们的成长，并在必要时指点正确的方向。

5. 密切关注，对于曾出现矛盾的宿舍，不定期的进行走访，了解，并将了解的情况一一如实记录，发现问题立即纠正，总结经验，帮助同学们不断进步。

### 【教育效果】

通过我的开导，谈心及宿舍开诚布公的舍会谈话，5位小女生已经解开了心结，消除了对Z的不满情绪。Z同学在舍友的帮助下，发现了自身的问题，在卫生习惯、生活方式等方面有了较大的改观，开始用暖水壶打水用、认真积极地值日、主动与舍友聊天。整个宿舍恢复了和谐温馨的氛围。在第一次主题舍会成功的基础上，该宿舍还制定出了文明宿舍发展方案，宿舍日常生活条例等。

### 【案例反思】

1. 90后的年轻学生，身上注入了更多自由、自我、自私的元素，在与人相处的过程中往往会以自我为中心，忽略他人的感受，导致关系恶劣。如何引导这一群90后的孩子和谐相处、关爱他人，这是辅导员工作的重点之一。

2. 在处理宿舍矛盾的过程中，要充分听取当事人双方的意见，对事件的起因、发展有个全面客观的了解，才能提出处理意见。在听取意见和处理的过程中需充分顾及学生们的感受，将矛盾大而化小，将事情的伤害值降到最低。

3. 对于单亲家庭的孩子，要给予更多的关注和爱护。从进校开始，建立这类特殊学生的成长档案，了解他们的家庭状况，心理发展状况，关心他们的生活、学习，不定时的进行走访、谈心，认真记录他们的成长历程。

## 不止是5块钱

学生社区管理中心辅导员 崔华娇

### 【案例事件】

2010年12月12日晚，在学生宿舍三幢值班室，大四女生G与勤工俭学送桶装水的男生L发生了较为激烈的争执。次日，该女生所在宿舍以集体名义将一份书面情况说明交到学生社区管理中心办公室，请求处理此事。得知情况，我迅速找到该宿舍的女生，深入了解情况。谈话中得知，吵架的焦点就是12月8日晚有没有付清买了一桶纯净水的5块钱。在楼管员的记录本上，该宿舍没有付这5块钱，因此，该宿舍于12日晚再次要水的时候遭到了楼管员的拒绝。但宿舍成员集体证实，这钱是收到水后当即付给了L，因此内心强烈不满。G称再次要求送水被拒之后，觉得宿舍的名声和大家的尊严遭到了鄙夷，并且拒付这莫须有的欠着的5块钱（据观察和了解，G女生个性较强，脾气很急躁，情绪容易激动）。带着满腔的怒气，G来到值班室找当晚送水的L理论，刚一见面，G便情绪激动地和L滔滔不绝地讲起送水当时的情形，并咄咄逼人要L给个说法。因受不了G毫不相让的态度，L简单粗暴地做了回答，并再次强调，G的宿舍确实没付清水钱。怒火中烧的G接受不了这样的态度，便很没好气地说那5块钱“就当施舍”，给L买烟抽。矛盾就此升级。L顿时暴跳如雷，指着G的鼻子说了一些较为难听的话语，并告知G他的基本情况，声称让G放马去找他。G的愤怒瞬间决堤了，但在管理员和其他同学的劝说下，G只能看着气极的L绝尘而去。为这事G宿舍的同学整夜没睡，都觉得受了冤枉还被欺负，相当之气愤。听完女生讲述之后，我告诉同学们，用换位思考的方法想想这个事情的前因后果，学会体谅L当时的处境和心情，并认真反思自己的态度和话语是否有不当的地方，经开导，G和舍友情绪平静下来，也认识到在事件中自己也有不对之处，提出想和男生和解，就自己做得不对的地方进行道歉。

随后，我找到了L，L情绪很低落，并表示不愿意再送水，称

自己家境虽然不好，但是骨气是有的，送水也是靠自己劳动力挣钱，G女生的话严重挫伤了他的自尊心（据了解，L为这事落泪了），当时才会暴跳如雷。我把之前谈话的情况一一告诉L，把女生们想道歉的想法也告诉了L，L的情绪有了较大的缓和，并采用闲聊的方法了解到了L的家庭情况，性格等。在闲聊中鼓励L继续送水，忘掉这件小事给自己带来的不快，主动体现男生豁达的心胸和宽容的气魄，原谅女生们的小脾气，放松自己的心情，乐观的对待以后的生活。经开导，L表示愿意继续送水，并且会主动找到G宿舍的女生们，检讨自己做得不对的地方，希望以后和平相处，平等相待。

### 【案例分析】

1. 事件的起因，就是生活中并不起眼的5块钱。这钱是否该由送水的学生来收，这是值得研究的问题。学生勤工俭学，服务对象是同学，但直接对象是管理员。

2. 从女生的角度，5块钱不止是经济问题，它关系到整个宿舍的名誉和全体人员的尊严，因此，必须要理论清楚，不愿意背上黑锅还名誉受损。

3. 从男生的角度，5块钱不止是经济问题，也关系到自己的尊严和名誉。女生的咄咄逼人和话语刺激，让他无法接受，从他的角度看，这是一种伤害，甚至是对人品的侮辱。

4. 从楼管员的角度，5块钱就是经济问题，买东西付钱天经地义。但在没搞清楚付没付钱的情况下，就不愿意继续提供用水，这种简单粗暴的解决方式也是导致女生情绪失控并与男生发生争执的一个诱因，因此，在整个事件发生过程中，楼管员是需要负责任的。

### 【教育策略】

1. 深入调查，摸清情况。认真听取当事人双方和目击者的讲述，并仔细记录，深入调查，掌握真实情况，以便公正客观地看待问题，处理问题。

2. 全面了解，认真过滤。在听取各方讲述和各方意见的同时，对于整个事件有了一个清晰的思路，认真过滤每一句陈述，明辨真伪，并分角色



体会当时情况，不下主观的判断，不急于下结论。

3. 将心比心，宽解安慰。在认真听他们诉说的同时，需要将自己融进谈话对象的角色当中，知其心忧，谓其何求，让学生有亲切感，信任感，才会主动袒露他内心的真实想法，才能让辅导员找到最实际有效的办法帮助学生从心理上减轻负担，从思想上提高认识。

4. 重点在面，小事化点。5块钱只是这个事件的一个点，反射出来的重点是G女生个人修养的塑造和情绪控制能力的培养以及男生L承受能力和豁达心性的养成。因此，在处理过程中，应先抛离5块钱付没付的问题，也难以说清楚到底付还是没有付，而应深层次的对学生的心理、思想方面的问题进行挖掘、开导和重塑。

### 【教育效果】

1. G女生和其舍友放下了对5块钱的纠结，充分认识到整件事情中自己的态度和语言方面的不当。并表示，通过这件事情学会了一种成熟的处事态度，以后再遇到此类事情，不会再采取急躁莽撞的处理方法，同时学会了换位思考，在控制自己情绪的同时，学着体会对方的心情。

2. 男生L消除了因此事带来的不快情绪，打消了不再送水的消极心理，认识到自己处理问题时的不当言行，表示，在以后的生活中，要亲切待人，宽以容人，并努力用更积极的态度对待生活中的人和事。

3. 楼管人员意识到在整个事件中自己的疏忽和处理方式的不当，为避免此类纠纷再次发生，改变了之前的工作模式。事后，楼管人员加强了与学生的沟通和磨合，整体氛围较之前更加和谐。

### 【案例反思】

1. 任何事都有其隐藏性和两面性，5块钱引发争执的背后，反映出的是我们工作组织当中的疏漏和学生思想政治教育的重要性。

2. 大学生都是有独立思想和人格的成年人，在自己人生权利和尊严受到侵犯的时候，勇于追求真相的作风是值得鼓励的。但是在矛盾发生时，应该以何种心态面对，又采取什么样的态度？对于冲动莽撞、不问是非的

行为，辅导员应该立即指正，并引导学生冷静、全面地看待问题，寻找行之有效的方法解决问题。

3. 人与人之间，拥有平等的人格和平等的交流权，这是超越了贫富、相貌、智力等各种因素的。因此，要引导学生学会从言语上、行为上尊重别人，并珍爱别人给予的理解和帮助。

4. 每个人都有别人不可触碰的精神领地，在学生认为自己尊严受损后，作为辅导员，首先应尝试着耐心细致地解开这个心结，充分了解学生的心理反应，开导学生将心胸放进宽广的天空里，包容他人也放生心灵，并加强对学生的关注和鼓励。

## 自我认知不足学生的引导

教师教育学院辅导员 程宇佳

### 【案例事件】

王某，男，小学教育专业学生。2009年新生军训期间发了一条短信给我，问学校某位校领导的电话，该生的异常立刻引起了我的关注。接到信息后第一时间告知班主任，并联合班主任共同关注该名同学。经过观察了解到王某家住云南某一偏远地区，从小到大很少走出大山，父母都是地道的农民，对他的教育几乎没有。该生严重缺乏对自己的认可，缺少安全感，对周围的同学也不信任。掌握到这些情况后，我加大了对他的关注度，只要有时间就去他的宿舍走访，跟他及他同宿舍舍友聊聊天，谈谈一些学习生活上的事情，经常参加他班的活动，有意无意的注意他的生活方式、学习习惯、与人相处的方式。

2009年9月，正值甲流流行期，他说自己有感冒，我跟班主任不敢有半点马虎，直接打车带他去医院检查。先去了第二人民医院，在门诊就医的人很多，等了一个多小时，医生说可能不是甲流，但不能确诊。当时也知道他只是普通感冒，但我想让他感受到大学老师是真心关心学生的，接着我与班主任带着他又去第一人民医院检查，检查经过采样、化验等一系列复杂的程序，时间又过去了两个多小时，送他回去时他说：“高中之前从来没有哪位老师对我这么好过。”

之后又鼓励他进入学生会工作，开始只负责办公室里发放文件材料。这学期他进入体育部担任副部长一职，他工作态度十分积极，精神面貌也越来越好。

### 【案例分析】

1. 从案例中可以看出学校中一大批贫困学生存在自卑心理，导致他们自我认同度不足，甚至影响他们整个大学生活。
2. 大学是育人的地方，知识只是个媒介，培养出德才兼备的人，才是

真正的育人之道。育人就要尊重个人，真正的了解和理解他们，才能帮助他们。

### 【教育策略】

1. 做学生的朋友，走进学生的生活。只有真正地融入到学生中去，学生才会向你打开他们的内心。

2. 学生需要的是真诚的关怀。带有任何功利性的“关心”，只会让情况变得越来越糟。但有很多老师甚至领导为了成绩，不惜牺牲学生的前途，他们夸大学生的贫困来歌颂自己的伟大，这样的老师、领导是违背道义的，是对学生最大的伤害。

3. 要依靠集体。辅导员工作有些内容是要独立完成的，但其他很多工作是需要集体团队一起来完成的。不依靠团队开展工作是不可能的，育人也是这样。只有一个辅导员去关心一个学生产生的效果肯定也是不好的。而用一个班甚至一个学院的力量去关心一个人，他得到的温暖可想而知，效果自然也好。

4. 给予学生信任。给他信任是对学生人格的认可，是对学生工作能力的肯定，是对学生自信培养的推手。高校辅导员要相信，学生可以完成一切事情，只是完成程度的不同而已。要放手让学生去干事，什么事都自己把着干，不但累坏了自己，而且学生在大学一点锻炼的机会也没得到。要放手让他去做事，但放手又不同于撒手，我们要在一边指导着怎么做。就像案例中的王某，我鼓励他来参加学生会面试，第一学期他进入办公室，每天都很认真做事，接触的人多了，性格也变好了，大二上学期我破格让他当上体育部副部长一职。得到老师的重视，他自然也不敢松懈，体育部在他的协助管理下，工作开展的也很不错。

### 【教育效果】

王某现在已是大二学生，在学生会担任重要职务，工作十分踏实、认真，人也变得开朗很多。经常主动到办公室找我们聊天，他现在已经是一名出色的学生干部，并立志好好学习专业，毕业后考入小学，当一名合格



的小学教师。

### 【案例反思】

1. 学生工作是个长时间的过程。教育学生是个漫长的过程，首先教师要有耐心。引导一个问题学生不是一次谈话就能解决的事，要持之以恒、持续关注，但又不能让学生产生逆反情绪。这是一个繁琐的事情，没有耐心是不行的。

2. 要真正的尊重学生。只有跟学生建立了平等的关系才可能进行对话，也才有交流的通道。而高高在上的老师们得到的信息往往是不真实、虚假的。

3. 教育学生以学生利益为出发点。以学生的利益为出发点才会得到理想的效果，否则南辕北辙。

4. 对症下药。大学生问题产生是多元化的，同样的问题，产生的原因可能会是不一样的，所以辅导员在开展工作时一定要了解事情的原因，知道产生问题的原因是什么才能找到解决问题的方法。