

当代人文经典书库

高校学生事务管理工作案例选编

王文杰◎主编



光明日报出版社

北京工业大学学生工作实践丛书

高校学生事务管理工作案例选编

主 编：王文杰

副主编：王海燕 李 敏



光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高校学生事务管理工作案例选编 / 王文杰

主编. —北京: 光明日报出版社, 2017. 12

ISBN 978-7-5194-2918-8

I. ①高… II. ①王… III. ①高等学校—学
生工作—案例—汇编 IV. ①G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 098667 号

高校学生事务管理工作案例选编

GAOXIAO XUESHENG SHIWU GUANLI GONGZUO ANLI XUANBIAN

主 编: 王文杰

责任编辑: 曹美娜 郭思齐

责任校对: 赵鸣鸣

封面设计: 中联学林

责任印制: 曹 诤

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市西城区永安路 106 号, 100050

电 话: 010-67078251 (咨询), 67078870 (发行), 63131930 (邮购)

传 真: 010-67078227, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E-mail: caomeina@gmw.cn

法律顾问: 北京德恒律师事务所龚柳方律师

印 刷: 三河市华东印刷有限公司

装 订: 三河市华东印刷有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710×1000 1/16

字 数: 186 千字

印 张: 13.5

版 次: 2018 年 1 月第 1 版

印 次: 2018 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5194-2918-8

定 价: 68.00 元

版权所有 翻印必究

编委会

执行副主编：	王海燕	李敏		
编委：	姚爱华	罗琼	班旻	徐刘宏
	黄荟宇	贯爽	苏筱	李佳斌
撰稿人：	于明秀	王若旻	王炳芳	史晓军
	付邵阳	庄青竹	刘桂琴	苏筱
	杜娜	李国丽	李承杰	李振兴
	杨晓军	李海强	连纳	张启艳
	张妍	陈卓	陈贤	武锦婷
	罗春燕	郑丽丽	赵正艳	赵悦
	郝佳	胡玉转	侯亮	姚爱华
	晋媛媛	贾茹	柴晶晶	翁建成
	符旭	韩薇	曾扬博	谢沂
	廖满媛	薛怀英	缴国凤	

序 言

辅导员是开展大学生思想政治教育的骨干力量，是大学生日常思想政治教育和管理工作的组织者、实施者和指导者。高校辅导员工作对于全面贯彻党的教育方针，实现大学生思想政治教育的目标、维护高校稳定、培养人才具有十分重要的意义。2009年上半年，为扩大大学生思想政治教育工作覆盖面，增强工作针对性和实效性，北京市委教育工委在北京高校中大力推进辅导员深度辅导工作，首次做出明确要求，并把此项工作的开展作为深入贯彻落实中央文件精神的重要举措和推进大学生思想政治教育工作的有力抓手。

北京工业大学依据国家和北京市颁布的相关政策，不断加强辅导员队伍建设，并着重推进深度辅导工作，明确规定辅导员要“深入学生，了解和掌握学生的实际状况和思想动态，保证每名学生每年都能得到至少一次有针对性的深度辅导，为学生健康成长成才提供良好服务”。同时，收集我校各位辅导员在深度辅导工作中的优秀案例，根据学生在大学生活中所遇到的各类问题分为发展辅导、就业辅导、心理辅导、危机干预等多个方面，整理成本书。一方面，希望通过把不同院系、不同年级辅导员所处理的案例集中起来，提

炼、总结出辅导经验，不断提升学校深度辅导的水平。另一方面，作为经验介绍，使新上岗辅导员在处理相关问题时，有据可依、有章可循，提高辅导员的工作效率和工作效果。

编者

2016年11月

目 录

CONTENTS

接近那一点心距,成就那一份健康	1
撑起家庭变故学生心中的一片蓝天	5
心理异常研究生的解脱	9
面对抑郁症	12
走出阴霾 让阳光照进心灵	17
正确处理单相思	22
错误的恋情	27
逃避军训背后的真相	32
一名未婚先孕研究生的事件处理	37
打开心结,直面挑战	42
做好大学新生的引路人	47
合理转变观念 迎接大学生活	52
从专业认知到兴趣爱好有多远	56
高考失利并非人生失败	
——不同的选择 同样的精彩	61
用心、用爱突破新生学业瓶颈期	66
挖掘自身潜能 助力学生成长	72
迎接专业挑战,合理规划学业	79

多任务情境下,如何保证重要目标的实现	85
不离不弃,让就业不再困难	93
做软件类大学生成功就业的桥梁	
——以北京工业大学软件学院为例	98
自己的未来自己做主	104
专业与职业——人生的十字路口	110
毕业生就业焦虑情绪疏导	115
我与焦虑症学生 C 相处的两年时光	120
认知行为疗法在易焦虑学生心理辅导的应用	124
他为什么总是编织成功的故事?	130
特困生同样能拥有自信	134
学会正确看待美	
——女学生过渡减肥导致抑郁倾向案例分析	139
激发学习动机,定制学生个性化的学业发展路径	144
学困生帮扶计划的实施及成效	151
深入了解学生和正确的辅导方法是辅导成功的两大要素	157
从挽救试读学生谈大学生自我意识的健康发展	162
深度辅导巧解学业危机	166
积极沟通 打开心扉	172
敞开心扉 退一步海阔天空	176
像亲人一样对待他	181
一名研究生的困惑与疏导	185
信任和爱心,解开学生内心深处的郁结	191
网瘾少年到正面典型的回归路	196
多一份关注,少一份遗憾	202

接近那一点心距，成就那一份健康

一、案例概述

小 L，女，2013 级学生。入学第一学期，宿舍同学集体向我反映小 L 经常在大家起床前或睡觉后制造很大噪音，而且经常翻看同学的私人物品。同时，小 L 性格孤僻，不能很好地和同学们交流，在同学主动找其协调宿舍事宜未果后，小 L 以轻生为理由逼迫其他同学让步，因此宿舍同学强烈要求给小 L 调宿舍。除了宿舍内部关系不谐调，小 L 平时不爱参加任何形式的集体活动，与班级其他同学的关系也很紧张。

二、案例分析

通过前期调查了解，小 L 家庭关系较和睦，父亲担任某企业资深投资经理，工作较繁忙；母亲无职业，对小 L 关心较多。家庭中大部分人从事经营管理工作，所以对她选择生物方向专业不甚满意，但是并不阻碍其发展。为了向父母证明自己对专业选择的正确以及自身的能力，小 L 对自己要求极高，成绩虽在专业中上水平，但是不能名列前茅，所以在学习上逐渐丧失信心。在与小 L 交往较为密切的学生进行沟通后，发现小 L 渴望和周围人建立信任关系，但是由于其性格比较孤僻，存在一定的沟通障碍，导致一些平时本可以轻松解决的小问题日积月累变成大问题。

综合学生反映的情况和前期调查了解的情况，认为该生因为自我要求

过高和性格孤僻而引发学业困惑和人际关系问题。

与小 L 宿舍同学沟通，充分听取宿舍同学的意见，全面了解该学生情况，为与小 L 谈心做好准备工作。

与小 L 谈心，了解她的真实情况和想法，帮助她认识自我，明确大学里如何建立良好的宿舍关系和同学关系，同时通过与其分析专业学习的目标与定位，确立明确的个人发展方向，合理地安排学习生活。

三、辅导过程

为了全面客观的了解矛盾发生的原因，我听取了除小 L 外的 5 名同宿舍学生的意见，同时向班委了解情况。结论显示小 L 性格孤僻且行为怪异（如自言自语）不易被班中同学接受，除主动找其沟通班中事项，小 L 本人不会主动与他人交流。但是小 L 人很善良，如果班中同学有需要主动找她，她也耐心并认真帮忙。

在多方面了解情况后，我对小 L 开展辅导。首次约谈，一开始小 L 非常紧张，不停地搓手、挪动，眼睛不敢直视我，回答我的问题也是支支吾吾，说不清楚，声音很小。通过拉家常，如谈论学校的伙食是否合口、图书馆图书的借用情况等缓和了谈话的气氛，并对开学后小 L 到课听课的情况进行表扬。当问到宿舍条件和宿舍关系的时候，小 L 很自然地开始说明自己的情况。小 L 表示，自己和宿舍同学关系相处不够好，主要原因是因为本人自己有明确目标（打算考取清华大学该专业的研究生），所以每日给自己定了充实的学习计划，早出晚归，坚持不落下任何课程，而宿舍同学大多不再像高中一样刻苦学习。在宿舍的大部分时间，小 L 希望能够在宿舍预习、复习课堂内容，并能够和同学讨论学业内容，但是其他同学在宿舍谈论同学关系、生活细节，平时没有共同话题。

我首先肯定了小 L 制定的长期目标、学习计划以及开学后的听课状态，随即与小 L 谈到处理集体宿舍关系问题。住在集体宿舍内的同学不一定要有共同的奋斗目标，但是需要在生活上照顾彼此的感受，小 L 表示自

己以前确实做得不对，愿意主动改正自己的不足。

在约谈过小 L 后，我再次约谈了部分宿舍同学，希望他们不要因为生活模式不同而苛责小 L，在集体住宿中会遇到各种各样的问题，要通过友善沟通的方式而非互相孤立换宿舍逃避问题，宿舍里出现的问题，并不是一个人单独的问题，而需要大家分别在自己身上发现不足，努力改正，学会换位思考。

经过一段时间，宿舍状态缓和，小 L 主动找我谈心，主要反映了两个问题：一是在高考报志愿时候小 L 自己坚持报考生物方向，否定了家里报考经管方向的建议，目前在班内成绩虽然较好但不是第一名，所以经常被家里人念叨，心理上不愿意接受这样的事实，也不愿意回家；二是小 L 自己设立了报考清华研究生的目标，但经常被同学嘲笑，被认为其目标太过远大，所以逐渐丧失自信。

在了解小 L 自己的想法后，我鼓励她在取得父母理解的基础上，勇于并坚持追求自己的梦想。大学毕业后的出路有很多种，但是提早树立一个明确的目标有助于明确努力方向，提高自身学习动力。考取清华大学研究生这个目标是积极的、向上的。我希望小 L 重拾信心，不要过多在意同学质疑的眼光，为了自己梦想努力前行。我提示小 L，毕业后的选择有可能和当初制定的目标大相径庭，但是不管未来做出怎样的选择，都要在有限的大学生活中积累足够的知识和实践经验，这样在做选择的那一天，才可以挺胸抬头地告诉自己“我准备好了”。

辅导后，小 L 愿意主动与他人交流，积极参加集体活动，虽然还没有感情深厚的同（异）性朋友，但是会和具有相同目标、相同理想的人一起上课，讨论专业知识，平时自主学习，能够自信并积极面对各种新挑战，第一学年的学分通过率 100%，综合评定成绩在班中名列前茅。同时，在小 L 和宿舍同学的共同努力下，宿舍内部的矛盾基本化解。

四、经验启示

1. 坚持耐心、热情和真诚的原则，加强沟通

给予学生尊重，了解学生想法，平等交流，更深入的了解学生想法，帮助学生成长。多听辅导对象和其相关同学的想法，全面、客观地了解问题始末。加强与老师以及学生的沟通，及时了解学生的综合情况，针对“问题”学生，要多关注、关心，针对学生的“问题”，要授之以渔。

2. 正面谈心、侧面跟进，关心程度适当

做好学生的思想引领工作，不当学生的“妈妈”，不做学生的“保姆”。通过日常和班主任、任课教师、同学以及学生本人的接触，同时留意学生新媒体如人人网、飞信的状态更新等方式了解学生的动态，但不过度关注，使学生产生逆反心理；也不天天走访课堂、宿舍，时刻监督学生，给其压力。倡导有事及时解决，无事关心关注的辅导管理方式，杜绝当“妈妈”溺爱学生。

专家点评：

这是一件大学生人际交往与学业相互交织的问题，辅导员准确地把握了这一问题并妥善解决。辅导员通过同宿舍同学、班委等学生全面客观地了解了矛盾发生的原因。然后，开始约谈小L，谈话难度比较大，辅导员凭借她的爱心、耐心和技巧，巧妙地打开了小L的心扉，找到了矛盾的根源，为其解决这一矛盾奠定了坚实的基础。特别值得肯定的是，辅导员具备良好的沟通能力，这是辅导员进行思想教育的基本功。经过一段时间，小L主动找辅导员谈心，充分体现出他们之间已经建立了信任关系。辅导员非常尽责，认真梳理了小L提出的三个问题，都给予了非常好的解答。当然，如果辅导员没有深入了解宿舍矛盾产生的根源，对小L简单地批评、教育，可能小L会更加孤僻，宿舍关系也会更加紧张。通过此案例，加强对每一位学生的深度辅导是非常必要的，有利于辅导员尽早发现学生存在的问题，采取行之有效的措施。

北京工业大学党委研究生工作部部长 高学金

撑起家庭变故学生心中的一片蓝天

一、案例概述

小王，2009 级本科生。2010 年 1 月某日凌晨四点，睡梦中的王某被父亲的短信“母发脑溢血，生命危险”所惊醒，知其母已于十多天前突发脑溢血不幸去世，父亲为了不影响他的考试，独自将悲痛的消息隐瞒了将近半个月后方才告诉他。这晴天霹雳般的消息让进入大学 4 个多月、刚刚适应大学生活并对未来充满了无限希望的小王，感到了生活的无助。他早晨冒着大雪去操场大哭一场后，向我寻求帮助。

在母亲去世之前，小王是一名充满自信、开朗乐观、积极向上的年轻人。遇到突如其来的变故，他感到了生活的无助，不知以后的路要如何走，不知怎样才能重新找到继续航行的动力。

二、案例分析

根据学生的情况，我认为该生是因为家庭变故而引发的情绪波动。

通过聆听使其进行情感宣泄，释放内心压力，建立信任关系，帮助其挖掘个人品质中的潜力，发挥其情感的坚韧性，激励其树立健康向上的精神风貌、指导其规划大学生生活和未来的人生，将失去母亲的悲痛和对母亲的思念转化到促进个人成长发展的行动中。

三、辅导过程

1. 聆听小王的宣泄，使其在值得信赖的师生关系中，能够表达出他的强烈情绪，把自己的想法和记忆都吐露出来，以减缓创伤。在倾听过程中我引导小王倾诉其对母亲的情感，让他自己说出母亲对自己的关爱、母亲的言行、生活习惯等，充分表达对其母亲的爱、对母亲的思念、对母亲去世的悲伤和无奈等复杂情感。

2. 深入体验小王内心情感并予以恰当反应。在谈话过程中我对小王的感情做出恰当的反应，如“你母亲真的很坚强”“妈妈很伟大”等；通过把握小王的体验与经历、人格之间的联系，探寻困扰他的真正问题所在——无助、无奈、安全感的丧失和对未来的迷茫等。通过话语将自己对他的理解传达给小王，让小王能从不同角度看问题，以降低忧虑，帮助他导入积极、乐观、向上的情绪，“生老病死本是人生中很正常的事，别怕，还有很多人和你一起承担着痛苦呢”、“平静的湖面练不出矫健的水手，安逸的生活造不出时代的伟人。小王，父亲和老师都是你坚强的后盾，你好好读书，这才是回报母亲的最好方法，加油吧”。

3. 帮助小王树立清晰的目标。与小王一起探寻达到目标的多种途径，激励他去追求目标，并把眼前的困难看作是遇到的挑战。由于小王学习勤奋，且具有较强的逻辑思维能力和学习能力，他在入学之初就暗下决心毕业后要攻读研究生。我指导小王制定了符合自身定位的生涯规划，对他提出了希望，希望他大学四年能够认真学习大学课程，提升专业素质，培养专业技能，为未来的研究生之路奠定扎实的基础；能够主动寻求有意义的精神支持；通过参加各类实践活动，开阔视野，磨炼意志；能够交几个知心朋友，遇到困难时可以推心置腹向朋友倾诉；可以用己所长去帮助需要的同学，以获得心中的满足感，进而获得更多前进的动力。

小王的悲伤情绪逐渐消失，也有了积极的反馈，他对未来重新充满了求索欲望，清楚地知道努力学习才是报答父母的最好方法，利用一切时间

将自己做到最好，将悲痛转化为学习的动力。母亲去世的不幸并没有压垮小王，而是塑造了一个外表稚嫩但内心却无比强大而又成熟的小王。

四、经验启示

1. 帮助学生将困难转化为应对挑战的机遇

要使正处于思想日益成熟、能力快速提升的大学生完善个性、健全人格，形成正确的世界观、人生观和价值观，最好的办法就是让他们在实践中亲身体验，并在体验过程中和事后对其进行及时的指导，使其去感触、反思和转变，建立应对挑战和不幸的信念和动力，把不幸看作是挑战和发展机遇，而不是障碍；使其能够客观的认识自我，发现自我、肯定自我，增强自尊、展示自信。

2. 辅导员与学生建立良好的关系，作学生信赖的贴心人

该案例获得成功的前提是学生对辅导员具有充分的信任和依赖，建立了具有支持性的朋友关系。因此，这就要求辅导员做好扎实的基础工作，对学生的情况了如指掌，才能因材施教；具备敏锐的洞察力、高超的沟通技巧，才能有的放矢、情理兼备；需要找准切入点，才能够因势利导，对症下药；需要长期关注才能巩固辅导成效。

专家点评：

这是一起学生因母亲突然病故引起的大情绪波动，导致生活、学习无方向、无动力问题。由于辅导员与学生之间建立了比较好的信任关系，学生能够主动找辅导员倾诉，信任关系的建立是做好学生辅导工作的重要基础。辅导员通过三个步骤，逐步引导学生小王重新建立了清晰的生活、学习目标：第一步，辅导员倾听小王的倾诉，使其充分表达对其母亲的思念、对母亲去世的悲伤和无奈等复杂情感。辅导员的做法值得称赞，给了小王一个宣泄的机会，有利于减轻他的心理压力。第二步，对小王深入了解后，给予恰当的回应。辅导员回应的时机和内容的把握，取决于辅导员

的基本功。第三步，帮助小王树立清晰的目标。三个步骤缺一不可，环环相扣，实现了对学生的正确引领。需要强调的是：及时发现因为家庭、生活、情感等原因而出现问题的学生是非常重要的，希望引起老师们的注意。

北京工业大学党委研究生工作部部长 高学金

心理异常研究生的解脱

一、案例概述

胡某，2011 级研究生。性格较为孤僻，不爱与人交流，身体消瘦，曾向导师说明自己患有漏斗胸。开题之后不到实验室，经常去看病。研三之后，仍然不到实验室，避人不见，导师指定专人与其保持沟通联系，但效果不佳。

二、案例分析

经了解，胡某是在新的学习环境中遇到强手而失去自信，又没有很好地处理自己的负面情绪，从而使自己产生更大的挫折感，连同自身健康方面的原因逐渐地使自己产生逃避行为，躲避与老师和同学的交流，产生了心理障碍。

该生因不堪压力而厌学，由身体疾患发展成为身心异常，行为退缩，产生抑郁情绪，最终导致学业问题和心理问题。

与学生进行沟通，倾听他的真实想法；通过心理辅导，帮助其正视学习问题。学生心理问题严重后，运用心理学中原生家庭的影响及相关的精神分析的理论探究该生产生学业及行为问题的原因，与家长进行沟通，了解学生个人意愿，协助学生和家长处理好学业问题。