

中共山东省委教育工作委员会

鲁教工委函〔2022〕113号

中共山东省委教育工委 关于印发《山东高校辅导员谈心谈话工作手册 (试行)》的通知

各高等学校党委：

现将《山东高校辅导员谈心谈话工作手册（试行）》印发给你们，请结合学校实际，抓好推广使用。

中共山东省委教育工委

2022年12月7日

山东高校辅导员谈心谈话 工作手册 (试行)

中共山东省委教育工委
2022年12月

使用说明

1. 本《手册》是在第三批山东省高校辅导员领航工作室—“范蕊工作室”研究和实践成果基础上，编制的操作性工作指引。

2. 本《手册》适用于高校专兼职辅导员、班主任在普遍了解学生基本情况的基础上，进一步与个别学生进行“一对一”精准谈心谈话使用。

3. 各高校可结合实际，参照本《手册》制定更具针对性和操作性的手册或指南。推广使用中遇到的困难问题请及时联系厅（委）思想政治工作处（学校宣传教育处），以便及时修订完善。

山东高校辅导员谈心谈话工作手册

（试行）

谈心谈话是高校辅导员开展大学生思想政治教育的基本功，也是精准掌握学生思想动态，深入了解学生诉求，发现学生苗头性的重要途径。

一、谈心谈话的时机

做到三个必谈：节点必谈，困难必谈，变动必谈。

（一）节点必谈。

把握四个关键时间点，即两季两月：入学季、毕业季；考试月、开学月。

1. 入学季必谈。入学季是指大一新生入学后的第一个学期。辅导员要在查阅学生学籍卡、档案的基础上，结合新生的入学资格审查、新生心理测试反馈。通过谈心谈话了解学生家庭信息、成长故事、情感关切、人生抱负等，为后期工作打下基础。入学季谈心谈话要覆盖全体新生。

建议方式：新生入学后，安排舍长、班主任助理等朋辈力量以班级或宿舍为单位，归纳记录学生性格特征、特长爱好等信息。可以通过家校平台、通信联系等方式，加强家校沟通，进一步全面了解掌握学生情况。

2. 毕业季必谈。毕业学生面临升学就业等多种选择，容易陷入迷茫。辅导员要注重运用个人经验智慧帮助学生分析优劣，研

判各种选择的发展路径和结果。应注意，不要替学生做决定，而是帮助学生自己去选择。

3. 考试月必谈。重点关注两类学生。一是成绩在保研边缘的学生。为了保研成功，他们特别在意每一门考试的成绩，想赢怕输，容易陷入焦虑。二是学业困难的学生。防止学生因压力过大而自暴自弃或者出现其他问题。

4. 开学月必谈。新学期第一个月是各种问题萌芽期。假期期间，学生可能遇到家庭关系紧张、家庭变故、情感受挫等情况，容易诱发心理问题。辅导员要在走访宿舍、开学思想动态调研、心理筛查的基础上，通过谈心谈话及时发现苗头倾向，帮学生解决实际问题。

（二）困难必谈。

学生遇到的困难一般有四种：学业困难、经济困难、心理困惑、就业困难。

1. 学业困难必谈。学生出现学习问题后，辅导员一定要进行个别谈话。对每学期不及格课程超过 2 门的，应进行谈话。对平均分 70 以下且不及格课程累计超过 3 门的，建议与家长进行针对性沟通。

谈话中，辅导员要先问客观原因，再谈主观原因，防止学生出现抵触情绪。客观因素方面，重点关注基础能力不够或者是学习方法不够科学等。根据不同原因，进行针对性引导帮扶。

2. 经济困难必谈。重点关注家庭经济困难对学生思想和心理

的影响，务必关注“事实孤儿”。“事实孤儿”是指档案显示有监护人，但监护人实际并未承担相应责任，所有收入都靠自己获取的学生。“事实孤儿”具有隐秘性，需要辅导员通过各种途径获知。此类学生性格一般比较坚韧，能经受生活艰辛，却未必能够抵抗得住委屈和孤独。在经济援助基础上，辅导员更要给予精神陪伴。

3. 心理困惑必谈。谈心谈话不能解决所有心理问题。辅导员首先要对学生心理问题进行识别分类，并建立档案。辅导员可以解决的是心理困惑层面的问题，这些心理困惑通常都有明显的原因，往往可以通过倾诉的方式得以缓解。严重心理问题，甚至是精神病症，要交给专业人士处理。辅导员的谈心谈话除了指导问题解决，更多的是让学生知道，辅导员一直在关注、理解并且支持着他。

应注意：谈心谈话虽重要，但并非万能。对于有严重的心理危机或精神性疾病的学生，一定要尽早转介到专业机构进行心理咨询或精神治疗。辅导员坚决不能盲目自信、擅自干预，致使延误时机、耽误治疗、扩大危机，出现不可控的严重后果。

4. 就业困难必谈。首先要了解学生就业困难的具体原因，比如就业期望值超出自身条件，或是对职业不了解而感到迷茫。查找出原因后，和相关部门一起协同联动，一生一策，帮助学生解决实际问题。

（三）变动必谈。

学生在校期间，一般会遇到四种变动：家庭变故、情感变动、人际关系变动、个人受到处分。

1. 家庭变故必谈。家庭变故包括自然灾害或人为事故。学生家庭出现变故，辅导员要第一时间跟学生谈心谈话。首先安抚情绪，待情绪平稳后，对学生进行“角色意识唤醒”。人的一生会扮演很多角色，不论哪一种角色，都意味着责任。学生想起自己角色，就会意识到要承担的责任。当学生遭遇突发事件时，重新振作的力量就在学生自己身上，辅导员要做的就是唤醒这种力量。

案例 1：有一位学生父母遭遇重大车祸，学生得知后情绪崩溃、大哭不止。辅导员得知后，第一时间见到了该同学，并给了她一个拥抱（请慎重使用）。待学生情绪平稳后告诉她：在我面前，你可以哭。上了火车，你也可以哭。但是孩子，请记住，到了医院的监护室外，就不要哭了。因为你是家里的长女，下面还有妹妹。父母下一步的治疗和护理需要你来决定，妹妹也需要你来安慰。这就是角色唤醒，让学生想起来自己还是长女，是当前家中事情的主要承担者。

2. 情感变动必谈。大学生正值青春期，情感需求强烈，但社会阅历不深，出现情感问题不知如何处理，容易出现心理问题，甚至极端情绪。辅导员要及时谈心谈话，帮助学生树立正确的幸福观、友谊观、恋爱观等，平稳度过波动期。

3. 人际关系困扰必谈。大学生普遍缺乏交往的技巧与经验，

一旦人际关系出现问题，容易产生焦虑、抑郁、自卑情绪，也可能引发吵架斗殴，甚至形成危机事件。辅导员要第一时间作出反应，和当事学生以及宿舍同学，逐一谈话了解情况，查找原因，引导学生彼此尊重，相互理解包容。

4. 受到处分必谈。学生受处分后，辅导员要及时进行谈心谈话，安抚情绪，批评教育，引导学生正确认识错误，勇于承担后果并努力改正，争取撤销处分。为保证效果，要和学生一起制定具体规划。应注意，谈话过程虽要坚持原则、讲清道理，但态度不能过于刻板严厉，言辞更不可过激。因为，此时的学生更希望得到尊重与帮助。

二、谈心谈话的原则

辅导员谈心谈话要遵循“真诚尊重、理解共情、客观求实、保护隐私、面谈优先”五大基本原则。

（一）真诚尊重原则。

摆正谈心谈话的心态，明确谈心谈话的结果不一定是老师占上风的“胜利”，谈话的结果也有可能是学生的观点和意见占上风的“合谈”。

真诚是让学生感觉到被尊重与重视的最好办法，有助于积极共情，充分获得学生的信任。真诚体现在谈心谈话全过程，也体现在辅导员的日常言行和管理教育工作中。谈心谈话时，辅导员要坦诚以对，真心为学生着想，即使有不同意见，也应先尊重学生，接纳其看待问题的方式和角度，然后再平等交流，适时引导。

尊重是谈心谈话能够深入的基础，意味着辅导员可以接纳学生，能够赞赏或认同学生的内在价值。辅导员和学生谈心谈话，要放下架子、放低身段、平视学生，把学生当成一个和自己平等的个体，而不是一个下级或有问题的人，尤其不能指责、羞辱、威胁、命令或者主观臆测。要注意倾听，不要着急结束或者刻意加快谈话进程，不要在学生说到一半时就以为自己听明白了，得出和学生意图不符的结论来。即使结论是对的，也会让学生感觉没有受到尊重。

（二）理解共情原则。

理解是沟通的桥梁。辅导员要有同理心，能换位思考，尝试从学生的立场和视角观察思考问题。这样既能更好地看清问题、解决问题，也能消除学生防御心理，防止抵触情绪。

共情可以通俗地理解为感同身受。比如，一个学生失恋了，具有共情能力的辅导员会说：“失恋一定很难过吧，我依然记得我当年失恋时的样子，我知道那种感觉，太痛苦了。”这一刻，学生会感到真正被理解了。缺乏共情力的辅导员可能会忽略情感共振这个步骤，用自己的经验直奔主题，告诉学生应该怎么做，不能怎么做。最后，会让学生觉得辅导员“站着说话不腰疼”，导致谈心无效。

（三）客观求实原则。

客观求实是指谈话中，辅导员不以自身价值取向或固定立场对学生进行评判，但是在涉及原则立场等问题时要注意事后纠

偏。谈心谈话时，无论学生的要求多么不合理或者情绪如何激动，辅导员都要保持冷静，从“这个学生真讨厌”到“他为什么会发生这样的事情”再到“我应该怎么做”。辅导员保持心态平和，学生情绪也会慢慢平复。但是，也有极个别学生把辅导员的平和善意当作屈服。此时，辅导员要保持冷静、不受干扰，注意关注学生情绪背后的感受与需求，找到有效沟通的突破点。

应注意，不能为了取得学生信任，而一味迎合或者答应不合理诉求。当一件事情无法做到时，辅导员一定如实告知学生。

案例 2：一个学生因为相信辅导员，告诉辅导员自己曾经有过自伤行为并且现在还会有这样的想法。为了学生安全，这种事情需要告知家长，但如果辅导员事先已经答应学生保密。告诉了家长，就违背了对学生的承诺，学生将不再信任辅导员，从而影响后续工作开展。这位辅导员就陷入了两难境地。因此，辅导员一定要实事求是，有所为有所不为。

（四）保护隐私原则。

辅导员要把学生的信任看作是做好教育引导的有利条件，保护好学生隐私和秘密，在不触及法律底线、危及生命安全情况下，不能随意告知其他教师和学生家长，更不能作为谈资或评价学生的依据，也不能在学生犯错误时翻“旧账”。如果要借用案例进行朋辈教育，事先应征得学生同意。泄露学生的隐私和秘密，不仅会失去学生信任，还可能引发意外事件。

（五）面谈优先原则。

当代青年学生更习惯线上交流，但是网络交流无法取代面对面交谈。研究显示，人们沟通中的信息只有7%是通过语言传递的，38%是通过语气语调，55%是通过身体语言。面对面交流中，人们会调动这三个要素，但电话交流只剩下语言和语气语调，使用电子邮件、短信或社交媒体就失去了大部分有效沟通工具。因此，辅导员与学生谈心谈话，尽量面对面进行。

三、谈心谈话的流程

一般情况下，辅导员谈心谈话可以分三个阶段十个环节。辅导员可根据实际情况，灵活掌握流程和进度。

（一）三个阶段。

第一阶段：准备阶段。主要是了解谈话对象，收集相关材料，包括信息收集、问题准备、空间准备三个环节。

第二阶段：谈心谈话阶段。主要是尽快和学生建立信任关系，明确谈话目标，纠正学生认知偏差，探索问题解决方法和路径，提供后期帮扶措施。

第三阶段：评估总结阶段。主要工作是总结经验，进行重点案例记录。

（二）十个环节。

1. 信息收集。信息收集是做好谈心谈话的必要环节和前提。谈话前，要尽可能全面收集学生信息，进行“人物画像”：通过对学生的原生家庭、教育经历、日常生活习惯（饮食、睡眠、运动等）、兴趣爱好、人际关系、学习状况、过往（有无创伤、荣

誉等)的了解勾勒出学生的大概特征。

信息收集的方式很多,比如浏览个人自媒体账号动态、查阅档案、翻阅学籍卡、同学反馈、日常观察与学生父母沟通等。查阅档案时,要注意学生的家庭情况,对只填写父母一方或者祖辈的学生要特别注意,尤其是前面提到的“事实孤儿”。

应注意,辅导员了解学生信息时,不要表现的太过刻意。信息收集完成后,即可着手制作人物画像,一般按照横纵坐标的方式进行。纵向是以时间先后排列,即从过去到现在的履历;横向是当前所能了解到的状况,如性格特质、原生家庭及学习、人际、兴趣爱好等各方面。

某某同学画像						
横向 纵向		性格特质	原生家庭	学习情况	人际关系	兴趣爱好
小学	广东佛山人；私立小学。三年级，被一名女老师当众体罚，感觉自己被侮辱。	内向，喜欢沉浸在自己的世界里，语速较慢，要思考很久才能回答别人的问题。	父亲是国企高管，母亲是公务员，对其管教非常严格，高中三年都是母亲陪读，大学的专业是父亲为其选的。	学习成绩一般，对所学专业不太感兴趣，很喜欢生物学老师，在这门课上几乎不迟到不玩手机。	和宿舍同学的关系尚可，和班长关系较好，无法和女生建立良好的关系，看到女生会脸红。有暗恋的女生。	偶尔打篮球，喜欢玩电脑游戏，看网络小说，主要是科幻题材的小说，喜欢收集邮票。
初中	班主任是姑姑。初中相对比较快乐。					
高中	高中遭遇过校园欺凌，被社会上的混混勒索要钱。没有得到父母支持。					
大学	大二上					
研究生						

2. 问题准备。在信息收集的基础上，准备谈话中可能用到的问题，列出问题清单。问题清单一般包括两类问题：常规性问题和针对性问题。常规性问题一般围绕日常学习、人际交往、家庭成员、性格特质、兴趣爱好、宿舍关系等方面设计，针对性问题根据谈话对象具体情况和谈话目的设计。

3. 空间准备。谈话空间一般分为物理环境和心理环境。前者会影响后者，后者能决定谈话过程是否顺利。谈话空间应安静、私密，辅导员应选择熟悉的空间，尽量不要在学生宿舍内，尽可能在一对一谈话的环境下开展。避免多人在场或者环境嘈杂，尤其不要在多人在场的地方谈话（表扬除外）。

4. 建立信任。信任是谈心谈话顺利进行的基础。建立信任关系要比树立权威更为重要。比如，利用谈话开始前的1分钟和学生迅速建立关系，消除陌生感；利用真诚微笑让学生感受到辅导员的真诚与接纳；利用日常相处建立信任关系等等。辅导员要做到“功夫在平时”，在日常相处中信守承诺，言行一致，行为有度，关爱学生。

5. 明确目标。谈心谈话应有明确目的，即希望通过谈话达到什么目标（这个目标不一定非要解决问题，更多时候可能是深入了解问题）。当辅导员和学生在谈话中朝着一个目标努力时，就能协力攻克最复杂的障碍。哪怕偶尔偏离，辅导员也可随时把对话引导回最初的目标。谈话目标需要辅导员和学生协商制定。比如，当学生因情感困惑来寻求帮助时，辅导员需要和学生一起探讨，目标是疏导情绪还是解决沟通问题。

6. 纠正认知偏差。认知偏差主要有三种：基本归因偏差、行动者—观察者偏差和自利偏差。基本归因偏差，是指在不了解外部环境因素的前提下，将个体行为归因于人的性格和态度；行动者—观察者偏差，是指行动者往往把自己的行为归因于外部环

境，而观察者则将他人的行为归因于性格和态度。自利偏差，是指尽量让自己处于有利位置，积极的结果归功于个人，消极的结果归因于环境。认知偏差会产生三种沟通陷阱：无辜者心理（这不是我的错）、无助者心理（我也没办法）和受害者心理（他们故意针对我）。辅导员在和学生谈话时，要针对这三种心态，帮助学生纠正认知偏差，以客观理性态度分析事情和行为，针对性制定应对策略。应注意，该环节要根据谈话对象实际情况进行应对，不要机械照搬套用。

7. 建议帮扶。谈心谈话的最终目的，是给学生提供建议，帮助解决实际问题，必要时还要给出后续帮扶方案。和学业困难的学生谈话，要和学生一起探讨提升学习成绩的方案；安慰失恋的学生，要给学生可以平稳度过失恋痛苦期的建议和方法；当学生出现严重心理问题时，辅导员要帮助其寻找支持系统和社会资源。遇有严重心理问题的学生，还需有一个人能长期和他保持互动、进行陪伴，如果其父母无法做到，就需要辅导员去部分替代“父母”的角色。比如每天了解学生心情，掌握学生动态，让学生感受到关爱。

8. 结束谈话。谈心谈话尽量控制在1个小时以内。有两种结束谈话的方式：一是通过观察结束谈话。如果学生有希望谈话结束的动作或说了类似的话，比如有意低头看手机，四处张望，心神不宁，改变坐姿，脚尖向门口等，辅导员应尽快结束谈话。二是明示式结束。比如辅导员有紧急事情要处理或者学生不停重复

一些没有实际意义的话，辅导员可以直接表达要结束的想法：你今天说的事情我非常感兴趣，也非常感谢你愿意跟我分享你的心情。但是很抱歉我一会儿有个重要会议。我会再仔细想想你说的事情。期待下次我们还能像今天这样真诚地谈话。当然，为了让谈话更有仪式感，辅导员也可以通过一个握手或者一句寄语来结束谈话。

9. 复盘评估。谈心谈话结束后，辅导员要及时复盘评估，回顾谈话过程，梳理遇到的问题，总结经验，吸取教训。主要是四个方面：一是回顾目标，判断谈话目标是否达成；二是评估效果，查找谈心谈话过程中的亮点和不足；三是分析原因，仔细分析谈话中成功和失败的原因；四是总结规律，分析总结共性问题。复盘评估的工具很多，可以借助思维导图，也可以使用表格。不是所有谈话都需要复盘，建议针对有难度、有特点、有代表性或问题比较严重的案例进行复盘评估。如果是多次谈话，可以每次都评估，也可以最后进行总评估。

10. 案例记录。重点案例应做好记录。重点案例是指学生的问题比较严重，需要长期跟踪或者多次谈话的案例。比如严重心理问题以及危机事件后期干预。一般而言，案例记录由四个部分组成：谈话概况（时间、地点、谈话对象基本信息）；谈话主要内容（按照时间顺序客观描述，切忌主观臆测）；具体帮扶措施；谈话启示与后续改进措施。谈话记录可以让辅导员动态了解学生情况，必要时能让家长了解事情始末，更好地配合学校开展工作。

从辅导员的角度来说，案例记录是经验的累积，也是青春的记忆。

四、谈心谈话的四个方法

四个方法是观察、倾听、提问和引导，类似于中医的“望闻问切”。“望”指的是通过观察学生面部表情、身体语言来判断其真实状态、情绪等；“闻”是通过倾听打开学生心扉；“问”是通过提问展开话题引发学生讲述和思考；“切”是指引导学生进入自己的逻辑，接受教育引导。

（一）观察。身体语言是一种奇妙的表达方式。谈心谈话时，如果用心观察学生的身体语言，可以帮助辅导员读懂对方的小心思，更容易走进学生内心世界。

1. 观察面部表情。察言观色其实就是观察学生的表情变化。一个人的面部表情特别是眼神的变化往往代表了他的真实想法。对一件事情感兴趣或者恐惧的时候，人的瞳孔会放大，反之会缩小。当做错了事的时候，会回避和对方的眼神交流，视线往别的地方转移。当对辅导员的谈话感兴趣时，学生的身体会稍微向前倾，眼神专注，嘴角上扬，眉稍上升，并针对话题内容表现出或开心或吃惊或悲伤或无奈等不同的表情；会积极回应，比如：“真的是这样吗？”“结局竟然是这个样子的呀！”“太出乎我的意料啦！”如果对谈话不感兴趣，学生可能会身体后靠，或抱着胳膊、手捂嘴巴，或眼神飘忽、哈欠连连等；也许他会回应问题，但也只是“嗯”“行”“可以”“哦”等简单敷衍的话语。

2. 观察肢体动作。人和动物一样，面对外在环境时会有本能

反应。当发生重大变故或者极度害怕时，人往往会交叉手指或者手不自觉发抖；当内心紧张时，可能会不断摆弄东西或者下意识地摸头发或脖子。坐姿的变化也能反映人的心理变化，比如说谎者会在行为上有所退避，整个人缩起来、低头或者紧张，反复说同样的话等。还有一种需要辅导员观察的是学生腿部动作的变化，比如交叉双腿表示不安，一条腿架到另一条腿上代表抗拒。应注意，所有的观察都要放在相应的情境中，这些是帮助辅导员做判断的辅助手段，不能成为主要判断依据。

（二）倾听。倾听一种沟通方法，也是最有效的谈话方法。倾听有三个层次：听到了、听懂了、让学生知道“他”被听懂了。辅导员在谈话过程中也要适当“保持沉默”，引导学生进一步表达自己的感受和想法。

1. 共鸣式倾听。即用心聆听，放下自己的想法与判断，把注意力完全放在学生身上，从学生的角度去考虑问题，适时互动给出看法和建议。应注意，解决问题最终还是靠学生自己，辅导员要做的是在倾听时表现出理解与体谅，了解掌握背后的动机、事实、情绪与感受。当学生表现出某种情感或者感觉时，辅导员要进行情绪共鸣，观察和描述学生的感受，让他知道情绪已经被接受、理解，可以继续讲述。一旦学生感受到辅导员的情绪共鸣，就更容易接受谈话和建议。

情绪共鸣可以是鼓励，通过微笑、点头、目光接触等赞赏的方式表现出倾听的兴趣，积极回应对方。适当点头可以让对方感

觉到认同并增加说话的勇气。也可以是语言附和，比如：“我可以理解你的感受”“我能想象”“是这样的”“我很理解你，换作任何一个人恐怕都会生气”“做这件事，你一定非常高兴吧”“当时你的老师说完那些话，你一定很失望吧！”

2. 归纳式倾听。有时，学生传达的信息很杂乱，辅导员需要进行概括与分析。首先，归纳总结学生谈到的重点，并向学生确认。如果学生认可，辅导员表示理解或者同情；如果学生不认可，那就引导学生继续讲述。例如：所以，你刚才觉得我理解得不对，那你的意思是？

比如，学生在谈及过去的伤害对现在的影响时，可能会谈到好几件事，辅导员要判断哪件事影响比较大，可以这么提问：这件事和刚才提到的，对你影响一样吗？将两类话题进行类比，可以引发对方更多的思考。因为是经历过的事情，而且问题有层次，学生就会觉得这个老师是理解我的，听懂了我的话。实践也证明，绝大部分学生都愿意积极讨论。

又比如，当辅导员发现学生每次谈到一类事件的时候就会很激动，就可以这么提问：有几次，当我说到这里，你就会情绪很激动，我很想知道，你为什么会的这样？所以，你的意思是……，对吗？所以，我可不可以这么理解……。

应注意，面对性格内向、不善言辞的学生更要耐心倾听。面对此类学生，辅导员要保持心平气和，不要试图帮学生完成对话，无论学生讲话多慢，都要耐心听完，同时用简短的语言“好的”

“嗯嗯”“是吗？”或者点头等方式表达自己对学生讲话的兴趣。

当辅导员感到自己很疲劳或者状态不佳时，应及时调整。待身心舒适放松后，再继续倾听。否则，负面状态会传递给学生，起到反作用。

（三）提问。提问的目的是通过问题引导学生主动思考，和学生一起探求解决问题的方案。一般来说，提问可以围绕着六个方面进行：时间、地点、人物、事情、为什么、怎么样。比如：

“你是从什么时候开始发现自己有抑郁情绪的？”“你是在什么地方和他认识的？”“你是听谁告诉你的？”“当时你父母跟你说了什么？”“你为什么会选这个专业？”“怎么才能和你一样，快速瘦下来啊？”

1. 区别式提问。因目的不同，问题可以分为封闭式问题和开放式问题。一般来说，封闭式问题是指用“是”或者“不是”来回答，或者是多选一的问题；开放式问题则是对方可以自由回答。选择哪种提问方式，应根据谈话情景、双方的关系以及说话的语气来判定。

封闭式问题可以控制局面，激发学生思考，引导谈话方向。在交谈刚开始的时候，可以使用封闭式提问。特别是面对一些内向的甚至对谈话有排斥的学生时，封闭式问题可以帮助辅导员完成破冰，和学生建立沟通关系，慢慢打开学生心扉。比如：今天满课也挺辛苦吧？要不要喝杯水？

当学生陷入到某种情绪“钻牛角尖”的时候，辅导员也可以

尝试使用封闭式问题指明方向，引导学生思考。比如：你的执念背后是什么，是爱还是不甘与愤怒？

但是信息收集阶段，建议更多使用开放式问题。比如：你父母都是做什么职业的？那件事对你后来有什么影响？没课的时候你都喜欢做什么？

相对于封闭式问题，开放式问题更能让学生自行决定想讲述的内容，让沟通变得更加容易。不过，开放式问题需要学生积极配合，对于性格内向的学生来说，开放式问题会带来压力，如果沟通双方的信任尚未建立或者氛围不太融洽，学生可能会拒绝回答或简单答复“不知道”“记不清”，致使问题无效。

提问方式的选择，取决于想要沟通的结果是什么。如果让学生多说，以开放式问题为主；如果让学生思考或给出答案，就使用封闭式问题。

2. 假设式提问。当遇到观点和自己相左且固执己见的学生时，辅导员可以使用假设性问题。假设性提问有三种类型：角色假设、思路转换、条件假设。

角色假设提问是通过提问赋予学生一个角色，学生在扮演假设角色的过程中逐渐适应。心理学上叫“角色效果”。角色转换有利于引导学生冷静分析形势、换位思考。

如果时光可以倒流到十年前，你想对那时的你说点什么？

假如多年后你的儿子遇到了和你一样的问题，作为父亲，你想对他说什么？

假如现在对面坐的是你的母亲，你想对她说点什么？

思路转换提问一般用在直接提问没有效果时，尝试让学生换位思考。例子：如果你是我，你会怎么处理？既能让学院和同学们感觉到犯了错要承担相应的后果，你自己又不那么难受？

条件假设提问是假设一个条件，引导学生从具体节点思考改变。比如：假如，时间可以倒流，让你能够改变身上一个缺点，你想改变什么啊？

3. 亲和式提问。用自己的经历或爱好，来配合学生的经历或者感兴趣的事情。这是谈话的一个技巧，心理学上称之为“亲和效应”。比如：“我和你一样，从小就学习钢琴，你学习钢琴的过程是不是和我一样辛苦？”“真的是很不舒服吧，当初我也遇到过同样的事情，我想知道你当时是怎么走过来的？”

4. 展开式提问。当谈话陷入僵局而无法深入的时候，辅导员可以沿着话题展开谈话，可以使用“你具体说说，是什么事情？”“能不能换一个比较容易理解的说法？”“能否举一个具体的例子？”等类似的提问。比如辅导员问学生：“你觉得你自己是一个什么性格的人？”“你毕业后想做什么？”学生可能会一时回答不出来。但如果换个方法：“你现在之所以选择这个专业，是因为什么原因或者是认识了什么人才会发生改变的？”那么学生多半会认真思考给出具体的回答。一般人都喜欢叙说自己戏剧性变化的事迹。一个人变化的瞬间是其人生的转折点，也会花费不少精力，所以针对这个提问，会收到很好的效果。比如“你一下

子提高了十个名次，你是怎么做到的？”

（四）引导。谈心谈话的过程也是教育引导的过程。辅导员在谈话中要有稳定的心理状态和把控谈话局面的能力，要看到学生的心理弱点，引导学生向上向善向好。

1. 递进式引导。当学生有一些不合理的信念或绝对化的认知时，不要直接反对。首先，顺着学生的意思去了解他们的真实想法，并表现出尊重和支持。然后，按照学生的思路通过循序渐进的推理、层层地追问，让学生意识到问题和错误，主动反省乃至转变看法，进而改正错误。

2. 迂回式引导。实际工作中，很多辅导员都遇到过一些学生出现了心理问题，却不想让辅导员知道的情况。可以采用先群体谈话后个体谈话，慢慢引导学生主动说出自己的问题，这样的效果会比较好。比如，一个学生有抑郁症，但不想辅导员知道。辅导员可以先组织团体座谈，让该生和其它同学一起讨论某个学生工作话题，逐渐把话题引到学生的困惑上去，并注意观察该生面部表情、肢体动作与言语表达。然后，寻找时机与其单独谈话，通过真诚引导学生主动说出困惑。

3. 逆向式引导。实际工作中，辅导员会发现，不是所有的学生都适合用和风细雨、润物无声的谈话方法，有些学生可能用尽了所有的办法都无法解决问题。工作中，很多人喜欢按惯例处理解决问题，如果尝试换一个立场、换一个角度，事情可能出现意外转机。年轻学生内心深处都潜藏着逆反心理，辅导员可以利用

这个特点，用严格的方式进行教育引导或者是说明严重后果。应注意，此方法必须建立在学生对辅导员足够信任的基础上，否则可能适得其反。

五、谈心谈话的两个方法

（一）赞美。

1. 挖掘闪光点。找到闪光点之后适当放大、真诚赞美。此法对学业困难学生最有效。因为他们生活经历中可能缺乏肯定与支持，聚焦闪光点的赞美与欣赏能帮助他们更全面地认识自己，唤醒自信，有效激发行动力。

2. 赞美要具体。赞美越具体，代表对学生越了解，对他的优点和成绩越看重。把赞美的内容具体化，需要明确三个基本因素：观察到的学生具体行为或某一个点；这种行为或某个点给辅导员的感受；这种感受给辅导员带来的影响。有了这三个基本因素，赞美就能让人印象深刻。

3. 结合具体事例。赞美时有案例佐证，能让学生更好地体会被尊重、被重视的感觉。

4. 背后赞美更有效。如果想要改变一个学生，还可以选择背后赞美，即当着第三个人表扬学生，一定会有人转达给受表扬者，产生更好的效果。很多时候，这种来自背后的赞美更能让学生振奋精神，感觉到老师的真诚。

（二）批评。

要坚持大错不批、小错要批的原则。大错不批。尽管事前已

经提醒警示，但学生仍然犯了错，现在后悔了，就不要再过多地批评指责，而是帮他解决问题。切忌事后诸葛式交谈，事后的批评除了让学生感到羞愧、加重心理负担，不会产生任何积极作用。小错要批。学生犯了小错误（没有造成严重后果，但是也违反了学校规定，最多给予通报批评的错误），辅导员一定要及时批评指出，做到防微杜渐。

1. 批评要有实际意义，对事不对人。让学生意识到，辅导员是批评他的错误行为，不是针对他本人。要引导学生把关注点集中于“这件事如何，应该怎样做”，并帮助学生分析到底错在哪儿，提出中肯建议，帮助找到改正方法。

2. 批评学生要尊重客观事实。不能因为一个错误就否定学生之前所有的表现。批评一旦超出了事实范围，就会伤害学生的自尊心，最后演变成人身攻击，让学生感觉人格受到侮辱，使事情失去控制。这样不仅把能解决的问题搞砸了，也把学生推到了对立面，未来可能会故意制造更多问题。

3. 批评学生可以夹杂赞美。批评的目的是帮助学生认识并改正错误。批评学生时，要用学生可以接受的方式，讲道理、阐事实、明后果，同时带着人文关怀，让学生觉得批评中肯，愿意接受。如果辅导员态度不好甚至盛气凌人，则会让学生产生逆反心理，即使有错也不肯承认。

可以使用“三明治法则”。先温和的赞美，再批评指正，最后鼓励支持，将批评夹杂在赞美和前后肯定的话语中，减少负面

效应，使受批评的学生从肯定和赞许中增强改正的信心，愉快接受批评，从而达到教育效果。

4. 不要当众批评学生。与学生沟通中，应抱持宽容心。如果不是特殊需要，应考虑学生自尊心，避免当众批评。批评要讲究策略，杜绝简单的否定，如果不是非常严重的问题，批评后最好私下里沟通清楚，促进问题解决。