

高校辅导员对心理问题学生帮扶的困境及对策研究

宋绪林

武汉生物工程学院，武汉

摘要 | 本研究采用访谈法，对湖北省内四所高校的10名辅导员进行访谈，旨在深入研究高校辅导员在心理问题学生帮扶工作中面临的困境，并对解决这些困境的对策进行探索研究。访谈结果表明，高校辅导员在帮扶心理问题学生时普遍感到力不从心，主要面临以下困境：（1）部分学生不信任辅导员不能坦诚交流；（2）部分学生家长不能正视学生的心理问题，不能与学校合作共同帮扶学生；（3）辅导员不知如何处理学生激烈的负面情绪；（4）部分辅导员不清楚规范化的心理问题学生帮扶流程。针对以上困境提出以下应对策略：制定并实施具有持续性和针对性的辅导员心理健康与危机干预培训方案。每年定期开展常规的心理健康与危机干预培训，具体包括1次理论知识培训、1次实践技能训练和1次案例研讨。对新进辅导员开展心理危机干预规范化处理流程的培训，对有工作经验的辅导员开展理论知识和实践技能的培训，理论知识包括心理诊断与心理咨询相关知识、心理问题学生帮扶涉及的法律知识，实践技能包括共情技术、团体心理辅导技术、家校沟通技巧、心理减压、情绪管理等。

关键词 | 辅导员；心理问题学生帮扶；困境；对策

Copyright © 2025 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



1 引言

现代大学生面临着就业压力、学业压力等诸多困扰，心理健康状况不容乐观。2022版“心理健康蓝皮书”《中国国民心理健康发展报告（2021—2022）》指出，青年为抑郁的高风险群体，18~24岁年龄组的抑郁风险检出率高达24.1%，显著高于其他年龄组。

辅导员是高校中与学生密切接触的一线教师，是所有教职员中最先了解学生思想动态和心理健康相关信息的群体之一，因而常常是最先发现学生心理问题的教师。他们在心理问题学生帮扶过程中起着非常重要的作

用，包括家校联系、上传下达、个案管理等，是高校心理问题学生帮扶工作中重要的一支力量。因此，调研高校辅导员心理问题学生帮扶现状，并对他们面临的困境及其解决策略进行研究，对提升辅导员心理问题帮扶工作的胜任力，提升辅导员职业能力素质，并最终增进心理问题学生的福祉具有十分重要的意义。

2 研究对象与方法

2.1 研究对象

以湖北省内的高校辅导员为研究对象，共选取4所高

作者简介：宋绪林，武汉生物工程学院讲师，研究方向：学校心理辅导与咨询。

文章引用：宋绪林. 高校辅导员对心理问题学生帮扶的困境及对策研究 [J]. 中国心理学前沿, 2025, 7 (1): 109-113.

<https://doi.org/10.35534/pc.0701019>

校的10名辅导员进行调研。

2.2 研究方法

采用访谈法,使用提前编写的结构化访谈提纲,对湖北省内4所高校的10名高校辅导员进行面对面访谈,以了解他们在大学生心理问题学生帮扶工作中的实际情况以及面临的困境和期望得到的帮助。访谈对象基本情况如表1所示。

表1 访谈对象基本信息

Table 1 Basic information of the interviewee

人口学变量	分类	人数	百分比
性别	男	3	30%
	女	7	70%
学生工作年限	1年以内	1	10%
	1~3年	2	20%
	3~5年	2	20%
	5~8年	2	20%
	8年以上	3	30%
所学专业	医学或药学	2	20%
	理工类	2	20%
	艺术体育	1	10%
	人文社科	2	20%
	教育学或心理学	3	30%
合计		10	100%

如表1所示,本次访谈的辅导员包括3名男老师和7名女老师,这与当前辅导员队伍中女教师居多的性别比例现状相符。其中工作年限在8年以上的有3名,5~8年的2名,3~5年的3名,1~3年的2名,1年以内的1名,充分考虑到了不同工作年限辅导员的情况。从所学专业来看,本次受访的辅导员中仅30%所学专业是教育学或心理学,在心理问题学生帮扶中有一定的理论知识基础和实践能力,70%的辅导员所学专业并非教育学或心理学,缺乏相关知识和技能,这是他们在心理问题学生帮扶过程中感到困难的原因之一。

3 研究结果

(1) 心理健康与危机干预培训参与情况

在接受访谈的10名辅导员中,参加过湖北省教育厅组织的心理健康与危机干预培训的有2人,参加过社会组织付费的心理健康与危机干预培训的有1人,参加过校级心理健康与危机干预培训的有10人,培训参与度达100%。由此可见,高校非常重视提升辅导员对心理问题学生的帮扶能力,提供了大量相关培训机会。

(2) 心理问题学生帮扶次数

在10名辅导员中,帮扶心理问题学生5次以上的有2人,3~5次的有6人,1~3次的有2人,0次的有1人。可见在不同工作年限的辅导员中,90%的辅导员帮扶过心理

问题学生。

(3) 近三年大学生心理问题主要类型

在10名辅导员中,有8人认为近三年大学生主要心理问题类型包括人际关系问题、就业和升学压力、学业压力、经济压力,且与疫情暴发之前相比,就业和升学压力明显增加。

(4) 是否有效帮扶学生解决心理问题

10名辅导员中,8人认为自己在一定程度上有效帮助了学生,但学生的心理问题并未完全解决。2人认为自己未给学生提供有效帮助。

(5) 有效帮扶学生解决心理问题的具体做法

10名辅导员中,9人认为自己在有效帮扶心理问题学生的具体做法是解决实际问题,例如为寝室关系紧张的学生调换寝室;7人认为自己在有效帮助心理问题学生的做法是谈话,共情倾听;3人认为自己在有效帮扶学生的方法是心理疏导。

(6) 心理问题学生帮扶面临的困境

10名辅导员中,9人认为心理问题学生帮扶的困境在于学生不信任辅导员,不能敞开心扉,倾诉自己的困难。8人认为家校合作不够,部分家长不能正视学生的心理问题,9人认为缺乏必要的心理学知识,尽管能够发现学生的心理问题,却无力帮扶。6人认为不清楚心理问题学生帮扶的具体流程和辅导员的职责边界,从而造成较大的工作压力。

(7) 为了有效帮扶学生解决心理问题希望在哪些方面得到个人提升

10名辅导员均认为应增加心理健康与危机干预相关培训,5人认为应增加心理咨询相关知识,3人认为应学习沟通技能。

(8) 为了有效帮扶学生希望在哪些方面得到支持

10名辅导员中,6人希望得到规范的心理问题学生处理流程或指南,7人希望在心理问题学生帮扶过程中能够得到规范化的指导。

4 分析与讨论

4.1 危机干预培训参与情况

访谈结果表明,各高校非常重视危机干预工作,组织了针对辅导员的校级危机干预培训。然而,省级危机干预培训参与人数较少,仅占访谈对象的20%。极少数辅导员自费参加了校外危机干预培训,这说明辅导员对危机干预相关培训的需求较高,校内培训或省级培训并未能完全有效支撑辅导员帮扶心理问题学生的需求。未来应加强辅导员心理危机与干预培训的力度,并不断提升培训效果。

心理健康与危机干预培训并不是一次就能解决所有问题的,因此辅导员心理健康与危机干预培训应该是有计划持续开展的,例如每年开展一次理论知识和实践技

能的培训。

此外辅导员在心理问题学生帮扶过程中，可能会面临情绪的耗竭，他们不仅需要理论知识的不断充实和实践技能的不断提升，而且需要心理支持，对此可以为辅导员们提供案例研讨会或者团体心理辅导的机会。案例研讨可以定期开展，也可以在典型心理问题学生帮扶工作完成后及时开展，选取典型的或者处理比较成功的心理问题学生帮扶案例，供全体辅导员们学习交流，这种案例分析既可以帮扶辅导员们提升心理问题学生帮扶的能力，而且可以让他们得到一定程度的心理支持。团体心理辅导可以每年定期开展，辅导员们自愿参与，以舒缓压力为主题，帮助他们缓解工作压力，增强心理弹性，以帮助他们及时调整个人心理状态，以更加饱满的热情和良好的个人状态投身到心理问题学生帮扶工作中。

4.2 心理问题学生帮扶现状

10名辅导员中，帮扶过心理问题学生的人数比例是90%，可见心理健康与危机干预工作是辅导员避无可避的工作内容。工作年限5年以上的辅导员，在心理问题学生帮扶中能够更有效地解决问题。但实际情况是，各高校辅导员中工作年限8年以上的比例极少，且辅导员流动性都比较大。在实际工作中，很多辅导员对心理问题学生帮扶心存恐惧，一方面害怕在帮扶中产生挫败感与无力感，另一方面无法承受高危学生帮扶失败、学生发生重大安全事故后的内疚与自责，这在一定程度上降低了辅导员的自我效能感和职业稳定性。可见辅导员队伍急需加强心理健康与危机干预相关培训，一方面帮扶他们提升心理问题学生帮扶的胜任力，另一方面为他们提供有效的心理支持，这不仅有利于辅导员个人的职业生涯稳定发展，也有益于高校学生工作队伍的建设与稳定，最终让学生获得更好的心理健康服务，提高学校的办学质量。

4.3 近三年大学生心理问题主要类型

80%的受访辅导员认为近三年学生的心理问题类型中就业与升学压力增加，这与疫情导致的经济下行，社会提供的就业岗位减少有关。对此学生需要更多的就业指导 and 心理辅导。辅导员可以采用团体心理辅导的形式帮助学生更清晰地认知自我、认识客观环境，以平和的心态面对外界变化。因此，在辅导员心理健康与危机干预培训中，可以结合学生多发的心理问题实际需要，进行针对性培训，比如对毕业班辅导员加强团体心理辅导技能的培训。

4.4 是否有效帮助学生解决心理问题

80%的受访辅导员自我评估认为自己能够有效帮助学生解决心理问题，但学生的心理问题并未完全解决，可见辅导员在心理问题学生帮扶工作中普遍存在胜任力不足和自我效能感不高的问题，他们对心理健康与危机

干预相关培训的需求非常高。对此，首先，辅导员需调整急功近利的心态。不同程度的心理问题，恢复的时间因人而异，极少能像器质性疾病一样通过手术或服药立竿见影地康复。其次，辅导员们应对心理问题学生帮扶的效果有符合实际的预期，以减少挫败感和无力感。比如，严重精神疾病的治疗和康复是一个长期的过程，甚至会出现病情反复，要解决这些问题，需要精神科医生、心理咨询师、辅导员、家长等多方面长期协作，过程较为艰难。

4.5 有效帮扶学生解决心理问题的具体做法

受访辅导员认为自己有效帮扶心理问题学生的具体做法是为学生解决实际问题，70%认为是共情倾听，30%认为是心理疏导。可见辅导员们在心理问题学生帮扶工作中责任心很强，试图采用多种途径和方法去帮助学生。解决实际问题、共情倾听、心理疏导都能够有效的帮助到学生。辅导员对心理问题学生帮扶工作有边界意识，其工作重点应放在尽自己的职责去做好家校联系、上传下达，帮助学生解决实际问题，进行适当的心理疏导等方面。对于心理问题学生帮扶结果这类超出自身控制范围的事情，应多一些平和接受，少一些焦虑。

4.6 心理问题学生帮扶的困难

4.6.1 学生不信任辅导员

受访的辅导员认为，心理问题学生帮扶工作的困难在于，学生不信任辅导员，难以敞开心扉倾诉自己的问题，致使辅导员对学生的困难有心无力。通过平时随堂听课、查寝的观察，以及学生干部的反馈，辅导员了解到某些学生可能存在心理问题，满怀关爱地想要为他们提供帮助，但是学生经常表现出抗拒和回避。

学生不信任辅导员的原因可能有两方面：一是辅导员职业角色与心理咨询师职业角色的冲突有关；二是获得心理问题学生的信任本来就是非常艰难的。

辅导员的首要工作职责是思想政治教育和价值引领^[1]，这决定了辅导员在与学生沟通交流中大部分时候带有鲜明的立场，很难对学生的所有观点都保持开放和接纳的态度，这就可能失去学生的信任，让他们无法对辅导员讲自己的真心话。而心理咨询师的工作中的基本原则是尊重、温暖、真诚、共情^[2]，以来访者为中心，价值中立，具有极高的包容性和接纳性，只有这样才能建立良好的咨访关系，让来访卸下心理防御，敞开心扉。即使是具有心理学教育背景的辅导员，在对心理问题学生进行帮扶的时候，也很难做到遵循心理咨询的基本原则，甚至会因为辅导员角色与心理咨询师角色冲突而体验到心理扭力，给辅导员的心理健康造成不良影响^[3]。

获得心理问题学生的信任，需要建立良好的咨访关系，需要运用心理咨询的技术，即使是专业的心理咨询师也需要小心翼翼才能实现，对于和学生存在多重关系的辅导员，要实现这一点确实非常困难。

对学生不信任辅导员这一问题,解决的办法是,明确辅导员的职业角色界限。《普通高等学校辅导员队伍建设规定》(第43号文件)明确,辅导员在心理健康教育与咨询工作中的职责是协助学校心理健康教育机构开展心理健康教育,对学生心理问题进行初步排查和疏导等。也就是说,辅导员是心理问题学生帮扶的协助者,主要责任在于排查疏导,而非心理咨询。若辅导员能够明确这一点,在面对心理问题学生时就不会对自己有超过角色界限的要求,压力会减轻。对于可疑存在心理问题的学生,辅导员可以鼓励和动员他们前往学校心理健康教育中心进行评估。

4.6.2 部分学生家长不能正视学生的心理问题

部分学生家长不能正视学生的心理问题,不能与学校合作共同帮扶学生,例如建议家长带孩子去医院精神科诊断或建议家长带孩子回家休息被拒绝,甚至家长否认孩子的心理问题。这些情况会让辅导员在心理问题学生帮扶工作中体验到挫败和无力感。

家长不能正视学生心理问题的原因,可能包括三方面:一是知道孩子心理不健康,但因为病耻感的原因不承认;二是缺乏心理健康相关知识,对孩子的心理问题缺乏科学的认知和重视;三是家长自身状态不佳,没有精力和能力顾及学生。

面对家长的不配合,辅导员可能会感到无助。此时,辅导员首先要保持平和的心态,向学校领导报告,寻求组织的支持。其次要相信家长对自己的孩子肯定是有爱的,对自己孩子的心理健康状况肯定是重视的,他们有帮助孩子的动机,只是需要激发,辅导员可以在咨询学校心理专家后向家长说明孩子问题的严重性,引起家长的重视。对于家长本身因为工作繁忙难以请假或者路途遥远不便来校等实际困难,抱着理解支持的态度,最大限度地争取家长的合作。最后要建立常规的家校沟通制度,定期与家长沟通,建立良好的家校关系,以利于特殊问题的处理。在心理健康与危机干预培训中,可以增加家校沟通的技能与相关法律知识的内容。

4.6.3 不知如何处理学生激烈的负面情绪

学生突然爆发的负面情绪,如愤怒、悲伤等,会给辅导员的心理状态带来很大的冲击,这类类似于观影时产生的情感卷入^[4]。对此,在安抚学生、及时转介之外,辅导员一方面需要及时自我减压和心理疏导,另一方面要做好自身的情绪管理,避免共情疲劳以免对正常工作和生活造成不利影响^[5]。在心理健康和危机干预培训工作中可以有针对性地为辅导员提供心理减压和情绪管理方面的内容。

4.6.4 不清楚规范化的心理问题学生帮扶流程

各高校都已经出台了心理健康与危机干预流程相关的文件,可能部分新入职辅导员对此不够了解,或者对

文件精神理解不到位,为此在新进辅导员培训中可以增加心理危机干预流程相关的内容,让新进辅导员清楚心理问题学生帮扶的规范流程,提高工作中的掌控感。

4.7 为了有效帮扶学生解决心理问题希望在哪些方面得到个人提升

100%的辅导员希望获得心理健康和危机相关培训,50%认为应增加心理咨询相关知识培训,30%希望得到沟通相关培训,这些内容可纳入针对辅导员的危机干预培训中。

4.8 为了有效帮扶学生希望在哪些方面得到学校的支持

60%的辅导员希望学校层面出台规范化的心理问题学生处理流程或指南,70%的辅导员希望在心理问题学生帮扶过程中得到规范指导。学校虽已实施心理危机干预的预警系统,但部分辅导员对此并不了解,这与辅导员流动性过大有关。因此,针对新入职辅导员的心理健康与危机干预培训应增加此模块内容,让辅导员在需要时有章可循。也可以通过案例研讨让辅导员学习心理问题学生处理流程。

5 结论

高校辅导员在心理问题学生帮扶工作中普遍感到胜任感不足。未来应加强辅导员心理健康与危机干预培训的针对性和有效性,建议各高校制定并实施规范化的校内辅导员心理健康与危机干预培训方案,以提高辅导员对心理问题学生的帮扶工作能力,促进辅导员职业能力和素质的提升,推动学生工作队伍的专业化和职业化水平,提升学校的办学质量,最终促进学生的心理健康发展,培养合格的社会主义建设者和接班人。

高校内部规范化的心理健康与危机干预培训应保证持续性和针对性,持续性是指每年定期开展常规的心理与健康与危机干预培训,包括1次理论知识培训、1次实践技能训练和1次案例研讨。针对性是指根据各高校辅导员队伍的实际情况,对新进辅导员开展危机干预规范化流程的培训,对有工作经验的辅导员开展理论知识和实践技能的培训。理论知识包括心理诊断与心理咨询相关知识、心理问题学生帮扶涉及的法律知识,实践技能包括共情技术、团体心理辅导技术、家校沟通技巧、心理减压、情绪管理等。

6 研究的不足之处与未来展望

因个人能力有限,本次调研的辅导员仅涉及湖北省内4所高校的10名辅导员,对辅导员在心理问题学生帮扶方面的困境了解不够全面。采用访谈法得到的数据无法进行统计分析,难以得出辅导员总体的心理问题学生帮扶现状,也难以对心理问题学生帮扶工作给出有依据

的建议, 仅能做资料的积累。未来应在资料积累的基础上, 进一步开展调查研究, 得出更具建设性和操作性的结论。

参考文献

- [1] 普通高等学校辅导员队伍建设规定(第43号)[EB/OL]. [2025-01-20]. http://www.moe.gov.cn/srbsite/A02/s5911/moe_621/201709/t20170929_315781.html.
- [2] 王伟, 张宁. 临床心理学[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2020: 18-19.
- [3] Song Y, Bai W, Wang M, et al. The association between psychologicals train and suicidal behaviors among college students: A mental health survey in Jilin Province North-east China [J]. *Journal of Affective Disorders*, 2019, 25(9): 195-200.
- [4] 林崇德. 心理学大辞典(上卷)[M]. 上海教育出版社, 2003.
- [5] 孙炳海, 楼尘娜, 李伟健, 等. 关注助人者的心理健康: 共情疲劳的涵义、结构及其发生机制[J]. *心理科学进展*, 2001, 19(10): 1518-1526.

Research on the Difficulties and Countermeasures of College Counselors in Assisting Students with Psychological Problems

Song Xulin

Wuhan University of Bioengineering, Wuhan

Abstract: This study used interview method to interview 10 counselors from four universities in Hubei Province, aiming to deeply study the difficulties faced by university counselors in helping students with psychological problems, and explore countermeasures to solve these difficulties. The interview results indicate that college counselors generally feel powerless when helping students with psychological problems, mainly facing the following difficulties: (1) Some students do not trust counselors and cannot communicate honestly; (2) Some parents of students cannot face up to their psychological problems and cannot cooperate with the school to help them together; (3) Counselors do not know how to deal with students' intense negative emotions; (4) Some counselors are unclear about the standardized process of assisting students with psychological issues. The following strategies are proposed to address the above difficulties: develop and implement a sustainable and targeted training program for counselors' mental health and crisis intervention. Regular mental health and crisis intervention training is conducted annually, including one theoretical knowledge training, one practical skills training, and one case study. Provide training on the standardized process of psychological crisis intervention for new counselors, and provide theoretical knowledge and practical skills training for experienced counselors. Theoretical knowledge includes knowledge related to psychological diagnosis and counseling, legal knowledge involved in assisting students with psychological problems, and practical skills include empathy techniques, group psychological counseling techniques, home school communication skills, psychological stress relief, emotional management, etc.

Key words: Instructor; Assisting students with psychological issues; Dilemma; Countermeasure