﻿案例骄纵的一班之长二、案例描述刁某，男，河北唐山人，2012级热能与动力工程专业学生，性格活泼开朗，学习认真刻苦，高中阶段一直担任班长，入学初，热心班级工作，主动服务同学，顺理成章地被选为班长。大二开学初，班主任召开班会进行班委换届选举，该生信心满满再次参加竞选，所获票数却寥寥无几，最终“意外”落选。得知结果后，该生既伤心又生气，认为自己为班级、为同学付出了很多时间和精力，却得不到支持和认可。此后便不上课，不自习，不参加班级活动，很少与同学交流，学习成绩明显下降。三、问题本质该案例的本质是学生因“班长”一职落选而引起的人际关系问题。根据平时对刁某的了解和与其班主任、同学、舍友的沟通，将该案例的问题症结具体归为以下几点：(一)缺乏正确的工作方法和技巧在做班级工作时，该生依然采用高中式的管理手段，遇到同学们不配合时，向同学们发脾气，甚至用命令的口气和强制的手段向同学们施加压力;班级工作效率低，质量差，经常疏漏，给同学们造成不必要的麻烦，引起同学们强烈的不满和反感。(二)缺乏有效的沟通方式和技巧该生向班级同学传达信息或组织工作时经常表述不清，说话没有重点，对同学们的疑问无法准确解答;根据自己的喜好和标准要求他人，不听取他人的意见和建议;在沟通过程中，说话过于直接，不注意语气和用词，经常在自己没有意识的情况下伤害他人的自尊心，沟通态度存在问题，沟通效率低下。(三)缺乏对学生干部身份的正确认知该生认为自己是班级中的领导者和权力者，其他班委和同学都应该听从自己的指挥来完成工作任务，自己对班级付出了很多，贡献了很多，同学们也必须支持和配合自己平时的工作;缺乏责任意识和服务意识，在各方面的模范带头作用未得到充分的发挥。四、解决思路(一)讲述经历，实现共情结合辅导员自身大学阶段的班长经历与其实现共情，肯定班长所要面临的工作压力和遇到的各种问题，分析班长在班级同学之间、在班级同学与老师之间发挥的作用，表示对其想法和行为的理解，同时，共同对班长这一学生干部身份进行定位分析。(二)肯定成绩，建立信任肯定该生自身的优点、对班级的贡献以及各方面取得的成绩，与其建立信任感，同时，引导其从自己的角度出发，思考落选原因，转变“领导”观念，认识到学生干部的身份和责任，真正做到“解源”下的“攻心”。(三)回归学生，换位思考引导该生回归到一名普通学生的身份进行换位思考，帮助其从旁观者的角度更清楚地认识到其自身存在的问题，同时，帮助其学会和掌握平时工作中和沟通中的技巧与方法。(四)相互学习，共同成长安排同年级一起共事的优秀班长代表沙同学、张同学与其分享工作经验与心得，探讨遇到同样问题的处理办法，使其切身感受和认识到自己在工作中存在的问题与不足，帮助其明确今后改进的方向。五、实施办法结合案例实际和解决思路，可以通过以下五个步骤帮助该生认识到其落选的真正原因和自身存在的问题。(一)收集信息在处理学生遇到的问题之前，全面地、多方位地收集该生的基本信息，如家庭成员、家庭住址、经济状况、学习成绩、实践经历、在校表现等，深入地了解班主任、班委、同学和舍友对他的评价及与案例相关的事件事实，以便较为客观地掌握其真实的表现。(二)师生对话与学生面对面进行深入的交流，了解学生选择班长一职的初衷和对班长一职的认识，帮助其一起梳理从事班长工作以来对班级所做的工作和遇到的问题，结合自己已经掌握的信息，分享彼此的看法。(三)榜样对话借助其他班长的力量，与学生进行同等角色的朋辈交流，实现共情的同时，通过对比找到差距，帮助学生认识到：同样的工作和问题因个人认识的不同和处理方式的不同而会产生不同的结果。(四)自我对话老师的疏导、他人的经验帮助学生客观地认识自我、评价自我，同时，使其结合自己的实际表现通过不断地自我对话进行深刻的反思，找到自身存在的问题。(五)追踪反馈学生通过与老师、他人以及自我三者的对话，对自身有了全新认识，教师要及时了解学生的思想动态和行为效果，促进学生及时、有效地重新找到自己在班级人际关系中的角色和位置。经过以上措施，该生充分认识到了自己以往工作中存在的问题和不足，对之前的想法和行为感到羞愧，主动向曾经发过脾气的同学道歉;认真分析了同学们没有选自己做班长的原因，主动接受同学们的批评和建议，改变了与同学们沟通的语气和态度，掌握了一定的沟通技巧;生活和学习重归正常，按时上课、上自习，作息规律，主动接触班级同学，参加班集体活动;对班长的定位有了全新的认识，虽然没有再担任班长，但是其协助新班长一起做好班级工作，热心服务班级同学，得到班级同学的重新认可。六、工作启示人际关系问题是大学生面临的重要问题之一，面对此类学生工作案例，辅导员应该做到以下三点：(一)“病情分析”多方面、多渠道收集和掌握学生的基本信息，想方设法取得学生的信任，找出学生的“病因”所在。(二)“对症下药”从学生的实际情况出发，关注学生的思想状态，设身处地地站在学生本人的角度思考问题，集合多方力量对其进行帮助。(三)“重新体检”对学生的情况及时跟踪与反馈，防止“旧病”复发，同时，帮助学生掌握良好的沟通方法和技巧是解决好此类问题的关键所在。就本案例而言，在学生干部培养与管理工作中，辅导员应帮助学生干部正确地认识其“学生”和“干部”的双重角色，处理好“学生”与“干部”之间、学生与教师之间、学生与学生之间的人际关系，做好自我角色和他人角色之间的转换和调整，注重培养学生干部的责任意识和服务意识，端正工作态度;同时，运用换位思考的方法帮助和引导学生干部掌握有效的工作方法和沟通技巧，使其在各方面发挥模范带头作用，在同学们心目中树立良好的形象。另外，在今后的学生工作中，应该做到以下几点：1.熟知自我，明确定位。帮助学生干部认知自我，客观评价自身的优点和缺点，明确自身的优势所在和改进方向，找准自身的定位，培养其“先学生，后干部”的服务意识、榜样意识和团队意识，引导其合理分配学习与工作时间，用热心、细心、责任心去服务同学，鼓励其在大学生活和学习各方面发挥模范带头作用。2.谦虚为人，学会倾听。鼓励学生干部在实际工作中学会积极地倾听他人的声音，用“心”去倾听，努力去理解对方话语中隐含的意思，为思想火花的碰撞营造空间，防止出现破坏性的对话方式。定期收集他人的反馈信息，在他人眼中找到自己的不足，在倾听学生的需求、朋友的想法、老师的建议过程中共同交流与分享不同的经验与教训，从而共同进步，一起成长。3.加强培训，提升技能。要为学生干部搭建沟通与交流的平台，提高学生干部的工作能力，特别是在工作方法与技巧和沟通方式与技巧方面的能力。应加强学生干部的心理健康教育、人际关系处理、公文写作、社交礼仪等方面知识的培训，不断提高其综合素质。4.不断积累，提升自我。思想政治教育是高校辅导员的主要工作内容。辅导员在学生工作中不断积累知识和经验的同时，应努力加强自身关于心理学、社会学、政治学、教育学、哲学等理论学习和实践积累，虚心向领导和同事学习和交流，及时对思想政治教育工作进行总结和反思，用细心、耐心、责任心帮助学生更及时、更有效、更准确地找到问题并解决问题。本案例归根结底涉及高校学生干部培养和人际关系处理两大高校思想政治教育内容。学生干部培养的核心在于树立服务意识和责任意识，正确把握“学生”和“干部”的双重身份，找准角色定位;人际关系处理的核心在紧密结合“沟通”与“倾听”的双重技巧，在换位思考的同时，坚持悦纳自己、真诚待人、平等待人。作者：李洁来源：大学教育2016年11期