

# 辅导员谈心谈话工作的有效沟通技巧

冀鼎文

西安科技大学高新学院 陕西 西安 710109

**【摘要】**：辅导员在高校学生管理和思想政治教育中承担着重要角色，而谈心谈话作为辅导员开展思想沟通、心理疏导的重要方式，其沟通技巧直接影响工作实效。有效沟通有助于构建信任关系，更能够增强教育的针对性和实效性。本文聚焦于辅导员谈心谈话工作的实践困境，提出了提升沟通效果的策略，包括倾听技巧、情绪识别与回应能力、非语言沟通手段等，以为辅导员提供理论支撑与实践参考，推动谈心谈话工作的专业化与科学化发展。

**【关键词】**：辅导员；谈心谈话；沟通技巧；高校教育；心理疏导

DOI:10.12417/3041-0630.26.03.006

高校辅导员是大学生思想政治教育的中坚力量，在日常工作中经常需要通过谈心谈话掌握学生思想动态、解决心理问题、疏导负面情绪。如何通过有效沟通提升谈话的引导力和感染力，已成为当前高校学生工作的重要课题。相比传统灌输式的交流方式，现代辅导员更应注重情境引导、共情回应和人际信任的建立。本文尝试从沟通技巧角度出发，探索适应新时代高校学生特点的谈心谈话策略。

## 1 辅导员谈心谈话中沟通困境的现实表现

### 1.1 学生信任缺失导致谈话效果不佳

在高校辅导员开展谈心谈话过程中，学生对谈话对象缺乏基本的信任感，往往成为影响沟通成效的核心问题之一。部分学生对辅导员的角色存在误解，将其视为“管理者”而非“支持者”，进而在沟通中采取回避、敷衍、沉默等防御性行为。这种心理距离会削弱学生表达真实情感与观点的意愿，导致谈话内容浮于表面，无法触及深层问题。辅导员若未能建立良好的师生关系，难以获得学生的心理认同，容易造成沟通场域的不平等，削弱谈话的开放性与真实性，直接影响教育引导功能的实现。

建立信任的关键在于辅导员应具备“共情式沟通”能力，即非评判性的语言、积极倾听与态度一致性传递出理解与尊重的信息。辅导员需要在日常工作中积累人际资本，展现稳定、可靠和真诚的人格特质，逐步消解学生的戒备心理。信任的建立是一个渐进过程，辅导员应从学生的需求出发，持续的情感投入与正向反馈机制，构建“支持性沟通”模式，为谈心谈话创造安全、平等、开放的心理环境。只有当学生感知到辅导员的理解与接纳，谈话的深度和效果才能真正得到保障。这种信任感能够打破心理防线，促使学生更真实地表达情绪与困惑，也有助于辅导员精准把握学生的需求和问题，从而实现更具针对性和实效性的教育引导，增强谈话的教育意义与心理价值。

### 1.2 沟通方式单一难以引发共鸣

在实际的谈心谈话工作中，不少辅导员仍采用传统的“问题导向—回应建议”线性沟通模式，忽视了与当代大学生多元化表达需求之间的差异。这种单一的语言沟通方式缺乏互动性与情感温度，往往使学生产生疏离感，难以建立情感联结<sup>[1]</sup>。特别是在面对思维活跃、个性独立的学生群体时，过于理性和结构化的谈话框架难以调动学生的参与热情，也难以实现思想的同频共振。沟通方式的缺乏弹性直接影响谈心谈话的吸引力，限制了辅导员对学生心理状态和深层动机的把握。

有效的谈心谈话应融入“情境对话”与“互动性沟通”理念，通过语气、表情、举止等非语言因素，以及适时使用类比、幽默、自我暴露等策略，增加交流的情感浓度与真实感。辅导员可以结合媒介融合趋势，运用多模态沟通方式，如借助图像、故事、案例等多样化手段，引导学生在熟悉和舒适的语境中表达自我。这种综合性的表达与回应机制，有助于打破传统沟通的局限，实现认知与情感的双重连接，从而提升谈话的有效性和感染力。

### 1.3 情绪管理能力不足影响沟通氛围

高校辅导员在面对学生的复杂情绪状态时，若缺乏专业的情绪识别与调节能力，极易陷入无效甚至对抗性沟通状态。一些谈心谈话场景中，辅导员可能因学生的抵触、冷漠、激烈情绪而产生应激反应，进而以命令、说教、否定等方式回应，这种“情绪反应性沟通”会破坏谈话氛围，加剧学生的心理对立，使沟通陷入僵局。谈话中情绪的流动性与感染性要求辅导员必须具备较高的情绪调节能力，保持情绪中立与表达稳定，是维持沟通顺畅和建立信任的前提。如果辅导员在沟通过程中情绪失控或反应过激，容易引发学生的抵触与误解，进而破坏谈话氛围。良好的情绪调控能力有助于营造平等、尊重的交流环境，也能够引导学生逐步平复情绪，增强沟通的理性基础，实现更深层次的思想互动与心理疏导。

为增强谈心谈话的情绪承载力,辅导员需系统学习“情绪调节策略”,如认知重评、情绪接纳、深呼吸放松等方法,运用“情绪标签化”技巧帮助学生正确识别和命名自身情绪,从而降低情绪强度。良好的情绪管理还应体现于辅导员对自身情绪反应的控制,避免“情绪对抗”演化为关系破裂。营造积极、稳定、接纳的对话环境,辅导员能够有效缓解学生的焦虑、防御与敌意,提升谈心谈话的互动质量,实现沟通从“有话可说”向“有效共鸣”的转化。一个好的沟通氛围能够增强学生的安全感与表达欲望,使其更愿意敞开心扉,表达真实情绪和想法。辅导员在保持情绪平稳和态度包容的基础上,逐步建立起心理联结,从而使谈话过程更加深入、信任关系更加稳固,真正发挥谈心谈话在教育引导与心理支持中的双重功能。

## 2 提升谈心谈话有效沟通的关键技巧

### 2.1 学会倾听与回应, 建立信任基础

谈心谈话中真正的倾听并非被动接受信息,而是一种主动的心理投入和认知参与。辅导员如果能够运用“积极倾听”技巧,如保持眼神接触、点头反馈、重复学生的关键词语等方式,就能向学生传递出尊重与关注的信号,营造出被理解与被接纳的氛围。这种倾听不仅仅是获取信息的过程,更是促进学生开放表达的催化剂。回应也应避免套路化、机械化表达,而应结合学生实际情境,进行情感共鸣式反馈,让学生感受到辅导员的理解和支持。通过这种动态互动,辅导员能够逐步建立起信任通道,为深层次交流打下坚实基础。

回应能力的提升需辅导员掌握“同理性回应”与“建设性反馈”两类核心技能。面对学生的困惑、焦虑或消极情绪,同理性回应能够降低其心理防御,增强沟通中的情感连接;而建设性反馈则有助于引导学生从情绪走向认知,逐步实现问题澄清与价值引导。辅导员还需注意自身回应的节奏与语气控制,避免形成居高临下或评判性的语态。在高校学生逐渐追求自主表达和个性认同的背景下,倾听与回应已不再是辅助行为,而是谈心谈话中构建有效沟通的基石,是促进心理联结与教育合力生成的关键路径。

### 2.2 注重非语言信息传递, 增强交流感染力

在谈心谈话中,语言只是沟通的一部分,非语言行为如面部表情、身体姿态、语音语调等往往承担着更为微妙而深层的情感传达功能。辅导员如果忽视这些非语言线索,容易错失学生隐藏的心理信号,从而影响谈话的准确判断与策略调整<sup>[2]</sup>。研究表明,非语言沟通在传递情绪态度、建立信任感方面具有不可替代的作用。当辅导员面带微笑、语气温和、身体前倾等行为出现时,往往能给学生带来亲近感和安全感,使其更愿意吐露心声,提升谈话的情感浓度和真实感。

提升非语言表达的有效性需要辅导员具备一定的“身体语

言识别力”与“表达一致性”。识别力体现在辅导员能迅速察觉学生微表情、动作变化背后的情绪波动,进而调整自己的沟通方式;而表达一致性则要求辅导员的语言内容与非语言表现保持协调,避免言行不一造成学生误解。还可通过场景布置与交流距离调节,构建舒适、平等的谈话环境,进一步增强交流的沉浸感。非语言的细节虽常被忽视,但恰恰是在这些细节中,体现出辅导员的沟通敏感度与专业素养,决定着谈话是否真正具有感染力与穿透力。

### 2.3 提升情绪识别与调控能力, 缓解对抗情绪

谈心谈话过程中,情绪是一把双刃剑,既可能成为打开心扉的钥匙,也可能引发抵触甚至冲突。学生在表达过程中常常会伴随焦虑、羞耻、愤怒等复杂情绪,辅导员若不能及时识别这些情绪信号,就容易因沟通策略失当而激化矛盾,导致谈话氛围趋于紧张甚至中断。因此,具备情绪识别能力是辅导员沟通技巧中的重要组成部分。观察学生的语调变化、眼神回避、语速加快等细节表现,辅导员可以初步判断其情绪状态,为后续回应方式的选择提供依据。

辅导员还需掌握科学的情绪调控策略,在面对激烈情绪场景时,保持冷静与中立,避免被情绪裹挟。通过“情绪分化”“延迟反应”等专业技术,有助于缓解对抗性情绪带来的冲击。辅导员可以在谈话中引导学生使用情绪命名与表达技巧,如表达“我感到困扰”代替“你不应该这样”,从而降低情绪对抗性,增强自我觉察。情绪调控体现在对学生的引导上,更是辅导员自我管理能力的体现,是保障谈心谈话在敏感场域中依然保持有效与建设性的关键手段。

## 3 构建高效谈心谈话机制的实践路径

### 3.1 开展系统培训, 提升辅导员沟通素养

有效的谈心谈话能力并非与生俱来,而是需要系统学习和持续训练的过程。当前高校中,部分辅导员缺乏关于人际沟通、心理疏导和情绪管理的专业训练,导致面对复杂学生个体时沟通效率低下、效果不佳。构建系统性的培训机制,如引入教育心理学、沟通学、人际关系管理等交叉学科知识,可以帮助辅导员建立理论支撑与实操框架。尤其是在谈心谈话过程中涉及心理敏感议题时,辅导员更需要掌握“积极倾听”“非暴力沟通”“情绪澄清”等技术手段,确保谈话过程具有专业性、规范性和安全性。

高校应将沟通能力建设纳入辅导员队伍专业发展体系中,定期组织专题研修、案例演练与模拟谈话训练,强化实践导向。通过情景模拟、角色扮演等方式,可有效提高辅导员在真实沟通场景中的应变能力和策略运用水平。引入同行督导机制,促进经验交流与反思,有助于形成持续学习和能力提升的闭环路径。系统培训可以强化个体能力,更能推动高校学生思想政治

工作从经验型向专业化、科学化转型,为谈心谈话工作的质量提升提供持续动力。

### 3.2 完善谈话制度,明确谈心谈话流程

当前辅导员谈心谈话实践中存在流程不清、目标模糊、反馈缺位等问题,影响沟通的系统性和成效性。建立健全的谈话制度是提升谈心谈话专业水平的基础保障。规范谈话流程,可以为辅导员提供清晰的操作框架,明确从准备阶段、谈话开展到事后评估的各项内容,确保沟通过程环环相扣、科学有序<sup>[3]</sup>。明确谈话对象的分类,如学业困难学生、心理异常学生、家庭经济困难学生等,也有助于谈话内容的针对性设置,增强沟通的实效性和落地性。

制度建设还应强调谈话目标设定与信息保密机制的双重保障。一方面,设立谈话前目标预设机制,使辅导员带着问题意识与发展视角进入谈话,提升沟通的主动性和价值导向;另一方面,明确谈话内容的保密原则,强化学生的安全感与信任度。可通过记录模板、谈话日志等形式对谈话过程进行结构化管理,实现经验沉淀与可追溯性。制度的完善不仅是技术问题,更是管理理念的体现,有助于高校构建长效的学生思想政治工作体系,推动谈心谈话走向制度化与规范化发展。

### 3.3 加强反馈评估,促进沟通成效持续优化

谈心谈话作为辅导员沟通工作的关键环节,其成效不应止于谈话本身,更需要通过反馈评估机制实现闭环管理与持续优

化。在实际工作中,谈话往往缺乏对沟通效果的系统跟踪与评估,导致辅导员无法及时获取学生的真实感受与需求变化,也无法基于反馈调整自身沟通策略。构建科学的反馈机制,如谈话后满意度调查、学生匿名意见收集、辅导员谈后自评等方式,可以帮助了解沟通中的盲点与不足,提升后续谈话的针对性与精准度。

有效的评估机制还应包括纵向追踪与横向比较,设置学生心理状态变化、行为表现改善、问题解决进展等核心指标,实现谈话成效的动态监测。建立数据分析与反馈平台,利用信息化手段对谈话情况进行分类统计与趋势研判,有助于高校及时调整学生工作重点,提升资源配置效率。通过评估结果的反馈与共享,辅导员之间可形成良性互动与协同成长,推动沟通技巧不断迭代升级。反馈评估不仅是质量监督的工具,更是实现谈心谈话科学管理、提质增效的重要路径。

## 4 结语

本文围绕辅导员谈心谈话工作的有效沟通技巧展开分析,从学生信任缺失、沟通方式单一、情绪管理不足等问题入手,深入探讨了提升沟通实效的路径与策略。强化倾听与回应、运用非语言沟通手段、提升情绪识别能力,以及制度建设与评估机制的优化,能够有效增强辅导员的沟通素养和专业水平。未来,高校应持续推动谈心谈话工作的系统化、规范化与科学化,不断提升思想政治教育的亲和力与实效性,真正实现以心换心、以沟通促成长的目标。

## 参考文献:

- [1] 瞿飞.情绪智能在高校辅导员应对压力与高效沟通中的应用探析[J].华章,2025,(02):74-76.
- [2] 谢莎莎.基于心理会谈三阶段模型的辅导员谈心谈话模式研究[J].湖北成人教育学院学报,2025,31(01):96-101.
- [3] 吕文雁.提升高校辅导员谈心谈话技巧及针对性和实效性的思考[J].中医药管理杂志,2024,32(01):22-24.