

高校学生工作经典案例 分析与研究

彭义雯 秦婉怡 著

西南交通大学出版社
· 成 都 ·

前 言

高校学生工作主要是指对大学生进行的思想理论教育和价值引领、学风建设、党团和班级建设、心理健康教育与咨询、学生日常事务管理、网络思想政治教育、校园危机事件应对、职业规划与就业创业指导等工作的统称。高校学生工作具有工作内容广泛、学生主体多样、特殊学生情况复杂、工作形式具有创新性等特点，从而使部分新入职的辅导员或学生工作者在面对复杂、多变、烦琐、突发的学生工作时无从下手。为此，本人根据自身多年的学生教育管理工作经验，提取了学生工作中具有代表性的学生案例，并对案例事件还原、案例情况分析、解决思路和方法设置、教育效果呈现、案例反思总结等步骤进行了研究总结，撰写了《高校学生工作经典案例分析与研究》一书，希望能为新入职的辅导员或学生教育管理工作人员提供工作思路，对其学生教育、管理、服务工作有所指导和帮助。

《高校学生工作经典案例分析与研究》一书是高校从事学生教育管理工作的第一线辅导员和相关的教育管理工作，对高校学生工作中常见的典型案例进行情景还原和事件复盘，运用思想政治教育、心理学、教育学、管理学及相关学科的原理、方法、策略等，对学生工作中发生的各类典型案例及其处理过程进行的详细描述和经验总结。本书共有 7 个篇章，“教育引导篇”主要是帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观，教育引导其处理好思想认识、价值取向、学习生活、择业交友等方面的具体问题；“学风建设篇”主要涉及学生个人、宿舍、班级等各层面的学风建设中存在的典型问题；“学生干部培养篇”主要是对学生骨干的遴选、

培养、激励等方面的工作的总结和分析，它是党、团和班级建设的重要组成部分；“奖助学金篇”主要涉及家庭经济困难认定、助学金和奖学金评定过程中遇到的典型问题；“朋辈互助式心理疏导篇”是针对采用“朋辈互助式心理教育”新模式，开展心理健康教育，实现助人自助模式过程中的典型案例进行分析总结；“校园危机事件应对篇”主要列举了大学生在校期间发生的具有代表性的意外伤亡和公共卫生事件，以及面对突发事件时的规范处理流程等问题；“创业就业篇”涵盖了大学生创业、考研、慢就业、就业困难专业、女生等就业困难群体的典型案例，并针对性地对各群体提供了就业创业途径。

书中所涉及的案例均是大学生身上发生的真实案例，通过对案例的研究、分析、处理、反思、总结，可以为学生工作者在开展学生工作时提供借鉴和带来启发，并尽可能地提供对相关案例进行处置时所依据的法律、法规、政策、条例，为学生工作者开展相关工作提供了法律依据，对于提高高校辅导员自身素质、拓展知识视野、创新工作思路、加强高校思想政治工作队伍专业化建设具有指导意义。

本书由重庆交通大学彭义雯负责研究思路设计、案例类型确定、文本统稿和修改工作。其中彭义雯老师主要负责“教育引导”“奖助学金”“朋辈互助式心理疏导”“创业就业”几个篇章的案例研究和分析，并撰写了对应篇章的案例；重庆开放大学重庆工商职业学院秦婉怡老师主要负责对“学风建设”“学生干部培养”“校园危机事件应对”几个篇章的案例进行研究和分析，并撰写了对应篇章案例。本书从各个不同角度对当前在校大学生在学习、生活中出现的带有倾向性的新问题进行了深入研究和分析，提出了高等学校学生工作的新思考、新模式，可帮助学生工作者提升学生工作的实效性和针对性，做好大学生教育、管理、服务工作。

本书在撰写过程中得到了一些同行的大力支持，在此一并表示诚挚的谢意。

目 录

教育引导篇

案例一 不抛弃，不放弃	002
案例二 亦师亦友，帮助学生走出思想误区	007
案例三 家庭矛盾引发学生在校异常表现	012

学风建设篇

案例四 坚定内心，向前奔跑	020
案例五 别让侥幸摧毁了信任	027
案例六 自由不等于放纵	034
案例七 思想决定行动，行动决定结果	040

学生干部培养篇

案例八 引导学生干部正确看待“名”和“利”	050
案例九 一名学生干部的“完美蜕变”	053
案例十 坚强的刺猬	056
案例十一 加强价值引领，提高责任意识	062

奖助学金篇

案例十二 助学金评定过程中遇到的举报	070
案例十三 励志奖学金评定引起的纷争	075
案例十四 由贫困生认定过程中的投诉案例引发的思考	079

朋辈互助式心理疏导篇

案例十五 因情感纠纷导致的心理问题	090
案例十六 学习压力大引发精神分裂症	097
案例十七 学生突发急性精神障碍	100
案例十八 抑郁症引发的突发事件	104
案例十九 心理异常学生拒绝就医怎么办?	108
案例二十 敞开心扉, 接纳阳光	116
案例二十一 爱自己才能爱别人	122

校园危机事件应对篇

案例二十二 睡梦中逝去的生命	132
案例二十三 学会包容, 感恩遇见	137
案例二十四 冲动的惩罚	143

创业就业篇

案例二十五 不忘初心、筑梦创业	152
案例二十六 创业无须急于一时	157
案例二十七 “二战”, 你是认真的吗?	162
案例二十八 如何解决非师范类院校数学类专业毕业生就业 难题	166
案例二十九 如何帮助理工科女生顺利就业	171
参考文献	176
后记	177

教育引导篇

青年大学生是祖国的未来、民族的希望，肩负着实现中华民族伟大复兴的重任。正处于“拔节孕穗期”的大学生们，在学习和生活的岔路口、在人生的关键紧要处，需要有人关心关爱并且给予正确引导。辅导员作为大学生价值引领的骨干力量，是高校实现立德树人目标的重要依托。帮助大学生处理好思想认识、价值取向、学习生活、择业交友等方面的具体问题是辅导员的工作职责。青年大学生正处在世界观、人生观、价值观形成的关键时期，抓好这一时期的教育引导至关重要。

本篇章案例包含了大学生学习生活中遇到的几类比较典型的问题，例如：新生适应问题、沉迷网络、专业认知偏差、不服从学校管理、人际关系紧张等。每个案例都包括事件的经过及其解决思路、教育方法、教育效果和启示反思等。

· · ·

案例一

不抛弃，不放弃

一、案例简介

学生小刘，男，乐观开朗，积极上进，学习成绩优异，积极参加社团活动，还成了班上第一批被发展为入党积极分子的同学。但是突如其来的一场意外，彻底改变了他。

小刘的父亲是一名电工，在小刘大一暑假期间，工作时意外去世，单位赔付了一笔 80 万的抚恤金，在其父亲还没入土为安的时候，小刘的奶奶、姑姑都纷纷找到小刘的母亲，称他们也是遗产继承人，要求分这笔钱。小刘父亲去世后，小刘的母亲终日以泪洗面，面对奶奶和姑姑的要求，一家人更是闹得不可开交。经历这一事件以后，小刘变得沉默寡言、消极懒惰，开始沉迷网络游戏，出现逃课、厌学等情况。辅导员多次与其谈心，进行沟通交流，均无效果。辅导员联系小刘的母亲告知小刘在校的表现，希望家长协助学校一起对小刘进行心理疏导并加强教育。但是小刘母亲一听小刘的在校情况，就痛哭流涕，称自己也管不了他，完全无法交流。辅导员只能将他转介到心理咨询中心。但是他抵触情绪很大，要么拒绝去心理咨询中心，要么到了咨询中心便一言不发。辅导员建议家长到校带孩子去专科医院和心理门诊就诊，但是家长认为小刘

心理并没有问题，也没有出现自伤或伤害他人的行为，拒绝到校。由于他尚未达到强制送医的标准，辅导员也无法说服其自愿到医院就诊，小刘就一直浑浑噩噩地度过了大二。结果由于不及格学分过多，受到了学籍处理。小刘不愿意退学，自己又申请了降级试读。

由于小刘是降级试读学生，新接手小刘的辅导员就把小刘列为重点关注对象，并向原辅导员了解小刘的基本情况。当发现小刘又出现了旷课行为时，就立即找到小刘谈话，告知小刘这一学年本是试读期，若试读阶段仍不能获得不及格学分的三分之二，就会被强制退学。小刘一开始还是不予理睬，辅导员就避开了学习，先和小刘谈其父亲的事情，辅导员用温和的语气对小刘说：“如果你父亲知道你现在的情况的话，会怎么想呢？”小刘的眼泪一下夺眶而出，终于开口说话：“他不会知道的，他再也不会知道了！”。经过和小刘的沟通，辅导员了解到，小刘从小就和父亲的关系特别好，父亲的意外离世对其打击非常大，再加上奶奶、姑姑因为抚恤金的事情和母亲引发纠纷，现在亲人之间已经因为金钱反目成仇了。一系列突发事件让小刘感觉不到亲情的温暖，面对母亲的终日以泪洗面，他自己也只想逃避，不想看见母亲伤心失落的模样，也不愿主动和母亲联系。一开始也没想逃课，但是自己发现坐在教室里根本就无法认真听讲，脑袋里一片空白，久而久之就开始放纵自己，在虚拟的网络游戏中寻找心灵的慰藉。

通过与小刘的深入交流，辅导员老师帮助小刘分析目前存在的问题，小刘也认识到了自己的错误，向辅导员老师保证自己以后一定好好认真学习。

在随后的一个月里，小刘还是多次旷课。辅导员每周找他谈话时，他态度良好，表示自己尽量调整状态，虽然有想学习之心，但是自控能力太弱，还是会情不自禁地想玩游戏。而且由于自己前期太久没有学习，已经完全跟不上老师的课程进度，所以上了两次课后因为完全听不懂就想放弃。辅导员先是安慰小刘，表示可以找任课老师和成绩优异的同学

帮助其补习，然后批评了其旷课行为，并将《学生手册》里关于旷课的处分条例告知了小刘，强调若继续如此会受到学校的处分，小刘也受到了一定的警示。随后辅导员联系了该生的每一门任课老师，介绍了学生情况，所有的任课老师都很热心，都愿意在课堂上多帮助小刘。同时辅导员还安排了党员、优秀学生干部、寝室同学，一起帮扶小刘同学。寝室同学主要是督促小刘按时起床上课，党员和优秀学生干部则带领小刘一起上自习，每天都帮助小刘复习当天的课程。辅导员也定期带小刘到学校心理咨询中心与心理咨询老师约谈，帮助其尽快从父亲去世的创伤中走出来。与此同时，辅导员也和该生的母亲联系，希望家长能够尽快振作起来，在孩子面前尽量坚强一点，不要总是把悲伤的情绪传递给孩子，和学校一起帮助孩子勇敢地面对这场意外。

通过大家的共同努力，小刘的学习成绩逐渐有了起色，人也慢慢变得自律了。辅导员了解到小刘爱好唱歌，就鼓励其参加学院的迎新晚会，通过参加集体活动，小刘慢慢地建立了自信心，性格也逐渐变得开朗起来，和母亲的关系也缓和了，愿意主动与家人联系了。

在老师和同学们的帮助下，小刘顺利毕业并且找到了一份与本专业相关的工作。在领取到毕业证的当天，小刘专门到辅导员办公室对老师表达了感激之情，感谢老师当初没有放弃他，让他感受到了来自老师和同学们的关心和关爱，让他明白了除了亲情，还有师生情和同学间的友情。他不想让老师和同学们失望，才有了后面努力的动力。

二、案例分析

1. 家庭突发变故，导致学生心理受到创伤

母亲的软弱、亲人的冷漠，让原本乐观开朗的学生把自己封闭了起来，不与外界联系。

2. 沉迷网络虚拟世界，在游戏中寻找慰藉

游戏成瘾，缺乏学习的动力，学习成绩一落千丈，受到降级试读的学籍处理。

3. 缺乏自制力

虽然意识到自己的错误行为，但是不能付诸行动改变。

三、教育方法

1. 解铃还须系铃人

从父亲的意外离世入手，打开学生的心结，与学生共情，帮助其心理重建。

2. 与学生谈心，思想上进行积极正面的教育引导

辅导员回顾小刘大一时在校期间的各方面优秀表现，给予高度认可，鼓励其重新振作。

3. 关心关爱学生，对于“问题学生”不轻易放弃

辅导员联合各方力量，家长、任课教师、心理咨询中心老师、同学一起帮助该生，使其意识到家人、老师、同学对他的关心、关爱，激励其积极向上。

四、教育效果

经过一年的努力，学生从父亲意外离世的阴影中走了出来，明白了“逝者已矣，生者如斯”的道理，所有的不及格课程也顺利通过，结束了降级试读，回归正常的学习状态。毕业时通过自己的努力也找到了工作，重回了以前乐观开朗的状态。

五、教育案例反思

1. 辅导员开展思想政治教育工作，要有耐心，不能进行简单的说教

对学生应该动之以情，晓之以理，要取得学生的信任，学生才会听取你的建议，接受你的帮助。

2. 构建“家长—老师—同学”三位一体的社会支持系统

让学生感受到来自各方的关爱，学生拥有了足够的社会支持，才能从自闭的状态中走出来。

3. 针对“屡教不改”的“问题学生”，不抛弃不放弃

找准突破口，用真情打动学生，真心关爱学生，就能正确引导学生及时“悬崖勒马”，重归正途。

案例二

亦师亦友，帮助学生走出思想误区

一、案例简介

小林，女，性格内向，来自偏远农村，家庭经济困难。她高中学习成绩非常好，老师、家人对她抱有很高的期望，高考对于她来说，就是一个改变自己命运的机会。可是，因高考发挥失常，她没有考入自己理想的大学。父亲意外去世，母亲体弱多病，家中还有两名在上中学的弟弟妹妹，她家被当地政府评定为低保户，家庭靠母亲务农和政府的资助艰难度日，家庭的现实情况不允许她再复读一年。所以她进了一个自己不想去但又不得不去的大学，而且还是一个自己不喜欢的专业。残酷的现实打碎了她心中的梦想。一进校，她就封闭了自我，不愿与别的同学交流，寝室同学与她主动交流，她也不予理睬，同学们就渐渐地疏远她了。

小林不像其他学习困难的学生那样沉迷于网络，贪玩不学习，她会每天按时去上课，只是心不在焉，人在教室坐着，心却游离在外。学校里丰富多彩的文化活动，她也毫无兴趣，整天萎靡不振。第一个学期结束以后有 3 门课程不及格，成绩排到了班级倒数第 4 名。因为挂科，辅导员开始注意到小林，在寒假的时候就多次 QQ 与小林联系，希望她尽

快进入大学的学习状态，假期里抓紧时间复习，开学准备补考，小林只是简单回复“嗯，知道了，谢谢老师”来结束辅导员老师几次的主动交谈。

大一第二学期开学，小林一到学校就被辅导员叫去了办公室，辅导员想了解一下小林假期在家的情况。小林一直低着头，不愿意与辅导员多交流，谈话没能继续下去。小林找了个理由，离开了办公室。辅导员见传统的谈话方式无法开展，就转战到小林的寝室。辅导员经常去小林的寝室走动，和寝室其他同学也越来越亲近，和她们谈天说地，聊大学生喜欢做的事情，顺带问问小林，对其表达关心，寝室热闹的氛围也在慢慢感染着小林，辅导员与小林相处的气氛逐渐融洽。起初小林也是回答只言片语，时间久了以后，就慢慢和辅导员熟络起来，也开始愿意回答辅导员的提问了。一次辅导员老师假期值班，看见小林一个人坐在学校湖边的长椅上，就走过去询问小林：“我可以坐下吗？”小林立即慌张地站了起来，点头表示同意。辅导员就像朋友一样和小林交流，说自己也喜欢来湖边坐坐，可以看着湖面静静地发呆。小林表示她也喜欢来湖边放空自己。就这样你一言，我一语地，小林逐渐打开心扉，告诉辅导员自己不喜欢这个学校，不喜欢这个专业，但是她又不想让妈妈失望，爸爸已经离开了她们，自己不想让妈妈再受苦，但是自己真的很不喜欢现在的这一切，根本就不想学习，但是又一直强迫自己学习，所以一直都是每天去上课，但是根本就没听老师在讲什么。听了小林的倾诉以后，辅导员首先肯定了小林是一个孝顺的孩子，她妈妈有她这么一个懂事的孩子一定很幸福。然后帮助她分析学校和专业，让其明白大学并非“一考定终身”，大学专业不是决定一切的根本。如果自己不喜欢本专业，还可以通过辅修第二专业，选择自己喜欢的专业学习，或者是通过考研的方式，报考自己理想的学校，继续深造。同时，辅导员给小林安排了一个勤工助学的岗位，又单独给寝室同学做了思想工作，希望通过朋辈互助的力量，帮助小林走出低谷。从此以后小林经常和室友一起上课、参加社团活动，帮助老师处理一些日常事务，开启了繁忙而充实的大学生活。

每天学习、工作、社团活动，忙得不亦乐乎，渐渐性格也变得开朗了。

二、案例分析

1. 学生没有从高考失利的阴影中走出来

小林带着强烈的不甘情绪进入大学，心理产生了强烈的落差感。

2. 来自家庭的压力

高中曾经非常出色的自己没有考上理想的学校，觉得自己愧对家人，产生自卑心理，对未来失去信心。

3. 没有很好地适应大学生生活

由于内心对学校和专业的抗拒，她没有融入集体，此后越来越远离班集体，缺乏与老师、同学的交流，毫无学习动力。

4. 缺乏对学校 and 专业的全面了解

未对自己本专业有深入的认识，对专业的未知导致对未来方向感到迷茫，没有明确的奋斗目标。

三、教育方法

1. 与家长保持沟通，注重“家校联动”

让家长多给予她一些关心、安慰以及鼓励。

2. 发动朋辈互助的力量

安排学生党员、优秀学生干部、室友等关心帮助她，并主动邀请她一起参加社会实践、社团活动等，让她尽快融入班集体中。

3. 建立 QQ 联系

定期谈心，以朋友的身份告诉她一些以前的学长学姐的励志故事，鼓励小林积极申请学校的勤工助学岗位，帮助其申请临时生活补贴，劝导其努力学习，告知将来可以以优异的成绩获得奖学金等。如此既能帮助她缓解家庭的经济压力，又能锻炼她的各方面能力，使其增强自

信心，获得认同感。

4. 加深学生对学校和专业的了解

邀请系主任、学业导师、专业课老师为学生讲解专业的发展前景、未来就业的方向、可就业的单位，带学生到相关企业参观学习，让学生们了解就业去向，提高学生对专业的认可度。

5. 开展主题班会和年级会议

为低年级学生进行新生适应性问题的宣讲和教育以及职业生涯规划方面的讲解。

四、教育效果

通过老师、同学、家长的共同帮扶，小林再也不像以前那样萎靡不振，变得充满阳光、积极向上、努力学习，与同学相处融洽，主动参加集体活动。第二学期的期末考试成绩排名进入了专业前几名，对本专业的认识也发生了变化，由一开始的厌恶排斥到逐步了解认可，还向辅导员反馈，感觉未来这个专业的发展前景非常好，未来考研的时候也会将本专业作为重要参考方向。

五、教育案例反思

1. 辅导员要成为学生的人生导师和健康成长的知心朋友

在开展学生工作时，当老师的身份受到排斥时，朋友的身份更容易走进学生的内心。我们在对学生进行教育管理的过程中扮演着亦师亦友的角色。在学习和生活上要像朋友一样照顾自己的学生，关心关爱他们，与学生平等地交流，想学生之所想，急学生之所急。

2. 解决思想问题与解决实际问题相结合

辅导员所带学生众多，主动寻求辅导员帮助的学生比较少。因此，辅导员更应该主动走进学生群体，多去了解学生们内心想法和面临的

困难，例如思想上的问题，实际学习上、生活上的困难等。对于需重点关注的学生，要根据学生的具体情况有针对性地给予关心与照顾。例如本案例中为学生安排勤工助学的岗位，帮助其申请临时生活补贴，鼓励其努力学习，以优异的学习成绩去争取奖学金来解决实际的经济问题等。因材施教，才能从根源上解决问题，帮助更多的学生从困境中走出来。

3. 充分发挥心理委员、学生干部、党员的作用，构建一个完善的朋辈互助式心理服务体系

辅导员一个人的力量十分有限，但是可以发动班级学生干部、学生党员，让他们做好模范带头作用，去帮助那些遇到困难和挫折的同学，培养团结合作的精神，让大家互帮互助，实现大学生的自我监督、自我管理、自我服务、自我教育。

4. 做好新生入学教育，落实“三全育人”

~~—新生入学教育也是新生适应性教育，主要内容包括：~~校史校情教育、理想信念教育、专业教育、心理健康教育、校纪校规教育、安全教育和诚信教育等。多数大一新生是第一次远离父母来到大学这一陌生的环境，曾经中学时期的佼佼者来到“高手如云”的大学，变得如此的普通，面对明显有别于高中的学习模式，他们可能会产生心理失衡。有的可能是第一次过集体生活，不知道如何处理寝室间同学的人际关系、对学校对专业的不了解、对未来大学生活和就业的迷茫等，种种未知和不适应扑面而来。这时，就需要学校各部门合作，共同做好新生的入学教育，让学生了解学校，了解自己的专业，看见未来的方向，帮助其调整生理和心理上的各种不适应，告知其一些规章制度，帮助其快速了解大学并且适应大学的生活，尽快融入美好的校园生活。