

数智赋能与循证转型：高校辅导员谈心谈话 “三阶·四维·五环”模型构建

钱钱¹ 庞旭方¹ 唐阳阳¹ 陈航^{2*}

1. 浙江工业大学之江学院; 2. 辽宁工程技术大学

摘要：谈心谈话是高校思想政治教育的核心场域与关键环节。针对新时代大学生需求隐蔽化、辅导员工作经验化及育人机制断裂化等现实痛点，本研究运用扎根理论对400例深度访谈记录进行质性分析，剖析当前谈心谈话中存在的“供需错位”与“数据孤岛”等深层矛盾。基于循证思政理念，构建“三阶·四维·五环”实效性提升模型：以全周期“三阶”流程延展育人时空，以多维度“四维”策略构建立体干预，以闭环式“五环”路径实现科学管理。研究提出，应通过数智技术赋能实现从经验驱动向科学循证的范式转型，为提升高校思想政治工作针对性与实效性提供实践路径。

关键词：高校辅导员；谈心谈话；数智赋能；扎根理论；精准思政

DOI：10.65976/3080-0374.2026.05.058

一、问题提出：新时代谈心谈话的现实张力与转型诉求

思想政治教育是高校落实立德树人根本任务的关键，而“面对面”的谈心谈话始终是辅导员开展思想引领、心理疏导与学业帮扶不可替代的“传家宝”^[1]。习近平总书记强调，“思想政治工作从根本上说是做人的工作”。然而，随着“00后”大学生群体特征的代际演变及数字技术的深度渗透，传统谈心谈话模式正面临严峻的现实张力。

一方面，教育对象的代际特征发生深刻变化。“00后”作为“网络原住民”，其思维方式、行为习惯深受数字媒介影响，普遍表现出个性化价值追求与“隐形抗争”的行为特征^[2]。调研显示，部分学生倾向于掩饰真实情绪，更习惯通过社交媒体暗示而非直接表达求助信号^[3]。这种隐蔽性使得仅凭经验直觉的传统谈话模式极易出现误判，导致教育者与受教育者之间的“沟通断链”。另一方面，教育主体的能力供给予技术支撑存在滞后。当前辅导员队伍年轻化趋势明显，部分辅导员在谈话中过度依赖个人经验，缺乏系统化的心理学训练与科学化的流程设计^[4]。同时，尽管大数据平台已在高校逐步推广，但“信息孤岛”现象依然严重，历史数据无法同步、预判干预滞后等问题，使得谈心谈话难以实现从“大水漫灌”到“精准滴灌”的跨越^[5]。

面对上述挑战，如何突破传统谈心谈话的经验主义窠臼，利用数智化手段破解现实痛点，构建科学化、精准化、系统化的谈心谈话新模式，成为新时代高校思想政治教育亟待解决的重要课题。本文基于扎根理论，对400例深度访谈记录进行质性分析，尝试构建“三阶·四维·五环”模型，以期提升高校谈心谈话实效性提供理论支撑与实践方案。

二、研究设计与数据来源

（一）研究方法：扎根理论的适用性

本研究采用质性研究中的扎根理论方法。该方法强调从原始资料中自下而上地提炼概念与范畴，通过系统性编码构建理论模型，特别适用于探索性强、现有理论支撑不足的微观教育场景研究^[6-8]。鉴于高校谈心谈话过程具有高度的情境性与动态性，遵循“开放编码—主轴编码—选择编码”的操作程序，能够有效揭示谈话过程中的深层逻辑与要素关系。

（二）数据来源与样本特征

选取浙江省某高校某二级学院作为样本点，收集2024年3月—2024年12月期间400例辅导员与学生的深度谈话记录作为分析文本。为确保样本的代表性，访谈对象涵盖不同年级、专业（工科、文科、经管类）及生源地（城市、农村）的学生。谈话主题包括学业压力、心理困扰、人际交往、就业焦虑、家庭

基金项目：2025年浙江省教育厅大学生思想政治教育专项课题（Y202559745）。

作者简介：钱钱（1997—），女，硕士研究生，助教，研究方向为思政教育。

庞旭方（1984—），男，硕士研究生，讲师，研究方向为思政教育。

唐阳阳（1983—），男，硕士研究生，讲师，研究方向为思政教育。

通讯作者：陈航（1988—），男，博士研究生，副教授，研究方向为高等教育。

关系等 6 类核心场景。所有访谈时长均在 15~40 分钟之间，平均时长 22 分钟。所有记录均经过严格脱敏处理，隐去学生姓名、学号等隐私信息，以符合伦理规范。

(三) 编码过程与信度检验

借助 Nvivo 12 质性分析软件辅助编码，采用“双人编码—交叉核对—分歧修正”的方式控制质量。邀请 2 名思政教育领域专家参与编码信度检验，最终 Kappa 值为 0.87，符合质性研究“Kappa ≥ 0.75”的信度标准^[9]，确保了研究结论的客观性与一致性。

三、质性分析：从现实痛点到理论范畴的提炼

(一) 开放编码：痛点的具象化呈现

开放编码阶段，研究者对原始访谈文本进行逐句拆解，剔除无意义信息后提炼初始概念。例如，从学生表述“辅导员找我谈话前，好像不知道我这学期有 3 门课挂科”中提炼出“前期信息掌握不足”概念；从辅导员表述“遇到复杂心理问题就慌了”中提炼出“缺乏标准化流程”概念。最终，共提炼初始概念 127 个，通过范畴化处理，归并为“前期准备不足”“需求表达隐蔽”“技能碎片化”“跟进机制缺失”“信息孤岛效应”等 23 个范畴。

这些范畴直观地反映了当前谈心谈话的现实痛点：一是对象侧的隐蔽性：学生通过朋友圈文案等非正式渠道释放信号，而非直接求助，导致需求识别困难。二是主体侧的经验化：62% 的辅导员依赖个人经验，缺乏心理学专业技能支撑，导致谈话止步于说教，缺乏共情与专业干预。三是机制侧的断裂化：绝大多数谈话缺乏后续跟踪，处于“聊完即止”的状态，缺乏全周期的闭环管理。

(二) 主轴编码：深层逻辑的关联

主轴编码阶段，通过分析 23 个范畴间的因果、从属与并列关系，将其整合为 6 个主范畴，形成了“问题—策略—保障”的逻辑框架（表 1）。

(三) 选择编码：核心范畴的确立

选择编码阶段，从 6 个主范畴中提炼出核心范畴为“数智赋能下谈心谈话实效性提升”。以此为逻辑

主线，构建了“三阶·四维·五环”模型。该模型旨在解决谈心谈话中“流程割裂”、“维度单一”与“管理粗放”三大核心问题，实现从经验驱动向科学循证的范式转型。

四、模型构建：“三阶·四维·五环”的逻辑理路

针对质性分析揭示的痛点，本研究构建的“三阶·四维·五环”模型，以“全周期覆盖—多维度干预—闭环式管理”为核心逻辑，形成了一套系统化的实效性提升方案。图 1 研究思路与模型框架图。

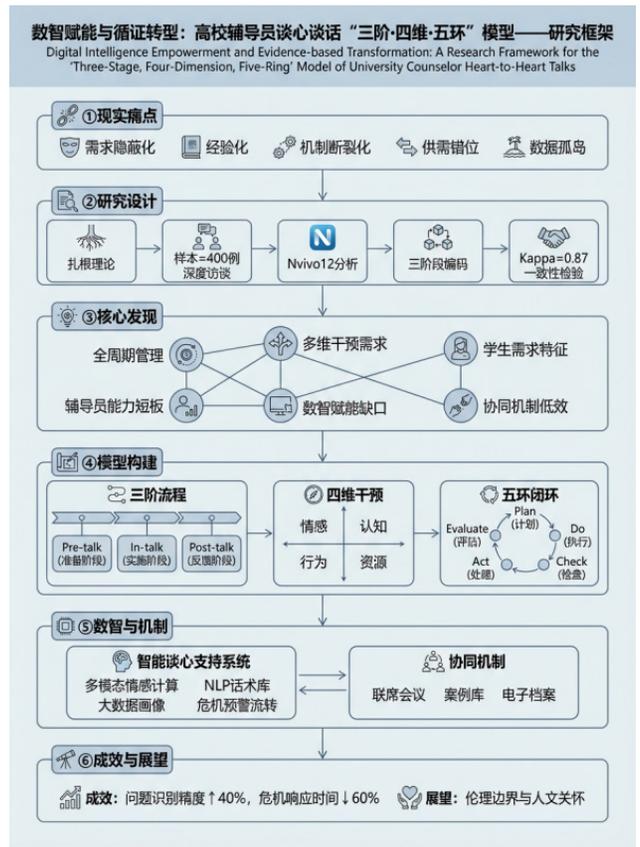


图 1 研究思路与模型框架图

(一) “三阶”流程：全周期的时空延展

传统谈心谈话往往呈现“即兴而起、随性而止”的特征，缺乏系统规划。本模型将谈话视为一个完整的项目周期，划分为准备阶、实施阶与跟进阶。图 2 为全周期三阶流程图。

准备阶 (Pre-talk) 聚焦精准诊脉、靶向施策，核

表 1 主轴编码主范畴构建结果

主范畴	涵盖范畴	核心内涵
谈话全周期管理	前期准备不足、过程把控欠缺、跟进机制缺失	缺乏“准备—实施—跟进”的全周期闭环设计
多维度干预需求	情感支持不足、认知引导欠缺、行为指导薄弱	学生需求的综合性要求谈话需多维干预
学生需求特征	需求表达隐蔽、个性化诉求突出、数字依赖明显	00 后学生需求呈现隐蔽化、数字化特征
辅导员能力短板	技能碎片化、心理学知识匮乏、技术应用不足	辅导员专业能力与数智工具使用能力不足
数智化赋能缺口	数据整合不足、智能工具缺失、预警机制薄弱	缺乏数智化工具支撑谈话精准化开展
协同机制低效	跨部门信息不通、支持网络单一	院系、心理中心等多主体协同机制不健全

心是解决“信息不对称”问题。辅导员基于学生数字画像(涵盖学业预警、消费行为、图书馆借阅轨迹、心理测评结果、社交媒体动态等多维度数据)进行综合分析,预判谈话重点。例如,对于“学业预警+图书馆借阅量骤降+心理测评显示焦虑倾向”的学生,可提前锁定“学业压力引发心理困扰”的核心议题,制定针对性谈话提纲,变“泛泛而谈”为“精准切入”^[11-12],从源头提升谈话的针对性。

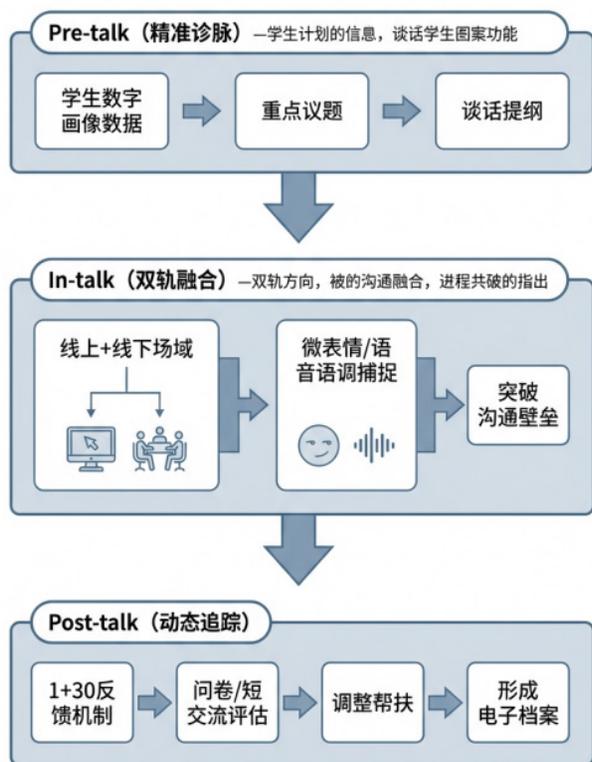


图2 全周期三阶流程图

实施阶(In-talk)强调双轨融合、精准捕捉。一方面,融合线上(腾讯会议、钉钉等即时通信工具)与线下(谈心室、校园咖啡角、生活园区等)双轨场域,根据学生性格特征选择“舒适区”,降低学生心理防御;另一方面,谈话过程中结合微表情识别、语音语调分析等技巧,精准捕捉非言语信息(这类信息占情感传递的55%),通过“语速加快、眼神躲闪、音量变化”等信号识别学生隐藏情绪,突破沟通壁垒,确保情感传递的直接性与有效性^[13]。

跟进阶(Post-talk)注重动态追踪、持续赋能。针对传统谈话“聊完即止”的断点问题,建立“1+30”动态反馈机制:谈话结束后1周内进行二次访谈(线上或线下),了解学生状态变化;30天内进行月度追踪,通过问卷、简短交流等方式评估干预效果,及时调整帮扶策略,确保教育影响力的延续性,避免育人工作“烂尾”^[14]。

(二)“四维”干预:立体化的内容重构

面对学生复杂的心理与思想诉求,单纯的“说教式”谈话已难以奏效。必须引入心理学与管理学理论,从情感、认知、行为、资源四个维度构建综合干预体系^[15],实现立体化施策。

情感维度以非暴力沟通(NVC)技术为支撑,遵循“观察—感受—需要—请求”四步法建立信任链接。辅导员避免使用评判性语言,通过“我注意到你这两周上课经常走神(观察),是不是遇到了什么困扰(感受)?你希望得到哪些支持(需要)?我们可以一起制定一个小计划(请求)”这类表达,降低学生心理防御,不仅“听懂”学生的话,更“听懂”学生的心,构建安全的沟通环境。

认知维度引入情绪ABC理论,帮助学生识别并重构不合理信念。针对学生因挫折产生的灾难化思维,引导其区分“诱发事件(A)—信念(B)—结果(C)”之间的关系,通过辩论与验证,将“一次挂科意味着人生失败”的非理性信念重构为“挂科是可改进的阶段性挫折”,从源头解决认知偏差导致的情绪问题,实现认知重塑^[16]。

行为维度聚焦“微行动”计划落地,将宏大目标拆解为可执行的小步骤。例如,针对就业焦虑的学生,设计“每周投递2份简历+参加1次就业讲座+学习1项求职技能”的微行动方案;针对学业困难的学生,制定“每天整理1个知识点+每周向老师请教1个问题”的具体计划。通过小目标的不断达成,帮助学生积累自我效能感,实现从“想做”到“能做”的转化^[17],促进知行合一。

资源维度着力构建多主体支持网络,打破辅导员“单兵作战”的局限。整合“学生—家庭—心理中心—院系—社会资源”五大主体,形成育人合力。例如,针对家庭矛盾引发的心理问题,联动家长开展协同沟通;针对严重心理危机,及时对接学校心理中心进行专业干预;针对就业困难学生,链接企业资源提供实习岗位,通过多元支持为学生解决实际问题^[18]。

(三)“五环”闭环:PDCA循环的科学管理

为确保谈心谈话的质量可控与持续优化,模型借鉴管理学PDCA循环理念,设计“Plan—Do—Check—Act—Evaluate”五环闭环路径^[19],实现科学管理。

Plan(听)环节侧重事实梳理,运用6W1H(Who-对象、What-问题、When-时间、Where-场景、Why-原因、How-现状、Which-需求)七要素全面梳理情况,厘清核心问题与谈话目标,避免谈话偏离重点,确保沟通的针对性。

Do(说)环节强调层次回应,采用“复述—共情—

隐喻”多层次回应策略。先复述学生核心表述以确认信息准确性，再表达情感共鸣（如“我能理解你现在的压力”），最后运用隐喻引导（如“学习就像爬山，遇到陡坡放慢脚步很正常”），既确保学生感受到被理解，又实现价值引领的潜移默化^[20]。

Check（问）环节聚焦潜能挖掘，运用焦点解决短期治疗（SFBT）技术，通过“例外提问”（“有没有哪次类似情况你处理得不错？”）、“资源提问”（“你身边有哪些支持可以利用？”）、“可能性提问”（“如果尝试一个小改变，你会选什么？”），挖掘学生自身的抗逆力与潜在资源，激发内在动力^[21]。

Act（答）环节注重行动转化，引导学生进行自我觉察，帮助其发现自身优势与解决问题的能力，进而提出针对性建议，并将谈话成果转化为具体的行动承诺，明确下一步“微行动”方案^[22]，确保谈话效果落地。

Evaluate（评）环节创新引入实效评估，开发“谈心谈话实效性评价量表”，从情绪改善、认知重构、行为改变、满意度4个维度设计12个题项（采用5点李克特量表），量化评估谈话效果。评估数据作为下一次谈话的循证依据，实现工作的螺旋式上升^[23]，持续提升谈心谈话质量。

五、实践进阶：数智赋能与机制创新的双轮驱动

“三阶·四维·五环”模型的落地，离不开技术工具的支撑与体制机制的保障。在教育数字化转型的背景下，应大力推进数智赋能与机制创新。图3为数智赋能与协同机制双轮驱动图。

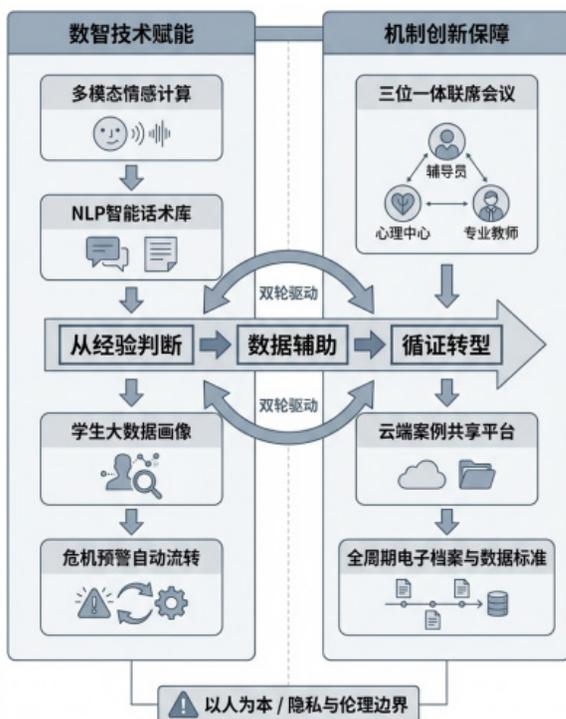


图3 数智赋能与协同机制双轮驱动图

（一）智能技术赋能：从“经验判断”迈向“数据辅助”

针对辅导员技术应用不足的痛点，应开发并推广“智能谈心支持系统”，实现技术与育人过程的深度融合^[24]。

1、多模态情感计算辅助需求识别。利用语音语调分析与面部微表情识别技术，辅助辅导员捕捉谈话中难以察觉的情绪波动。系统可实时提示“检测到焦虑情绪上升，建议增加共情表达”，成为新手辅导员的“数字助教”。

2、NLP技术构建智能话术库。基于自然语言处理（NLP）技术，构建涵盖学业警告、失恋安抚、危机干预等场景的“智能话术库”。根据谈话实时语义分析，智能推荐应对策略与话术，解决“不敢谈、不会谈”的能力短板^[25]。

3、大数据画像支撑精准研判。整合教务、学工、图书、一卡通等多源异构数据，生成动态数字画像。系统自动标注“近期学业预警+心理测评高危”等重点关注对象，为准备阶段提供坚实的数据支撑，解决“信息孤岛”问题^[26-28]。

4、危机预警的自动化流转。对谈话记录及社交媒体中的“自杀”、“活着没意义”等高危词汇实施自动抓取与分级预警。一旦触发红线，系统自动将预警信息同步至心理中心与院系负责人，触发快速响应机制。

（二）协同机制优化：打破孤岛效应

1、技术赋能之外，机制创新是保障模型长效运行的关键。通过建立健全协同机制，打破部门壁垒，实现资源共享与高效协作。

2、建立“辅导员—心理中心—专业教师”三位一体联席会议制度，定期召开一次协同会议，通报重点学生情况（如心理危机干预进展、学业困难学生帮扶成效），协调解决跨部门协作难题^[29]（如资源对接、责任分工），形成育人合力，避免“各自为战”。

3、搭建云端案例共享平台，建立标准化的谈心谈话案例库。鼓励辅导员上传典型案例的处理流程、干预策略、效果评估及反思总结，通过“云端教研”实现隐性知识的显性化与经验共享复用^[30]。同时，邀请思政教育专家、心理学教授对案例进行点评指导，为辅导员提供学习借鉴的范本，促进专业能力提升。

4、推行全周期电子档案管理，制定《谈心谈话全周期档案规范》，统一档案数据标准。档案内容涵盖准备阶段分析、谈话记录、跟进记录、评价结果等全流程信息，实现信息实时流转与共享。即使辅导员轮岗或工作交接，也能确保育人工作的连续性，避免

因人员变动导致信息丢失或帮扶中断。

六、结论与展望

本研究基于 400 例深度访谈的扎根理论分析,揭示了新时代高校谈心谈话面临的供需错位与机制困境,并据此构建了“三阶·四维·五环”实效性提升模型。该模型的理论贡献在于:第一,突破了传统谈话的时间局限,以“三阶”流程实现了全周期覆盖;第二,丰富了谈话的干预维度,以“四维”策略构建了立体化施策体系;第三,提升了管理的科学性,以“五环”闭环实现了 PDCA 循环管理;第四,探索了数智化转型的路径,通过人机协同实现了从经验驱动向科学循证的范式跃迁。实证分析表明,该模型在提升问题识别精准度(微表情识别准确率提升 40%)与危机响应时效性(响应时间缩短 60%)方面具有显著效果,为高校思想政治工作的高质量发展提供了可操作的实践框架。

本研究仍存在样本局限性。未来研究可进一步扩大样本覆盖范围,纳入双一流高校、高职院校等不同类型样本进行比较研究。同时,随着生成式人工智能(AIGC)的发展,如何进一步深化“人机协同”育人模式,处理好技术理性与人文关怀的伦理边界,将是后续研究的重要方向。高校思想政治教育应始终坚持“以人为本”,既发挥技术的精度,更要保持人文的温度,共同构建新时代高质量的心理育人与思想引领长效机制。

参考文献:

- [1] 李忠军,王雪.新时代高校辅导员谈心谈话的价值意蕴与实践路径[J].思想教育研究,2023(5):132-136.
- [2] 张翼,刘敏.数智化转型背景下高校思政工作创新研究[J].高校辅导员,2024(2):45-50.
- [3] 王晨,李静.扎根理论在高校学生工作研究中的应用与反思[J].中国青年研究,2022(8):112-118.
- [4] 陈丽,张强.非暴力沟通在辅导员谈心谈话中的应用探析[J].思想理论教育导刊,2023(7):145-148.
- [5] 刘阳,王丽.大数据赋能高校心理育人精准化路径研究[J].高校辅导员学刊,2024(1):67-72.
- [6] 赵刚,孙悦.高校辅导员谈心谈话闭环管理机制构建[J].思想教育研究,2022(11):128-131.
- [7] 李明,张晓.数字画像在高校思政精准育人中的应用[J].中国电化教育,2023(9):89-95.
- [8] 杨丽,吴涛.00后大学生心理特征与谈心谈话策略优化[J].高校辅导员,2023(3):56-61.
- [9] 陈明,刘佳.扎根理论三级编码在质性研究中的操作规范[J].教育研究方法,2022(4):78-84.
- [10] 王强,李娜.智能技术赋能高校思政工作的伦理困境与破解[J].思想教育研究,2024(3):140-144.
- [11] 张敏,陈浩.情绪ABC理论在学生心理危机干预中的应用[J].心理发展与教育,2023(2):256-262.
- [12] 刘艳,王超.高校思政工作协同育人机制创新研究[J].高校辅导员学刊,2023(5):41-46.
- [13] 赵亮,孙丽.数智时代高校辅导员专业能力提升路径[J].中国高等教育,2022(17):58-60.
- [14] 王菲,李刚.辅导员谈心谈话实效性评价体系构建[J].思想理论教育,2024(1):102-106.
- [15] 陈宇,张丽.扎根理论视角下高校学生需求识别与回应[J].高校辅导员,2023(6):38-43.
- [16] 教育部.高校学生心理健康教育指导纲要[Z].教思政厅〔2018〕4号.
- [17] 陈向明.质性研究方法与社会科学研究[M].北京:教育科学出版社,2000:127-132.
- [18] 何冬冬.基于“双螺旋”模型的辅导员谈心谈话胜任力模型建构[J].高校辅导员,2025(1):34-39.
- [19] 王登峰.高校辅导员心理辅导技能培训手册[M].北京:人民出版社,2019:89-93.
- [20] 张丽华.非暴力沟通在高校思政教育中的应用[J].思想理论教育导刊,2021(6):89-93.
- [21] 李敏.人工智能赋能高校心理育人的路径研究[J].现代教育技术,2022(3):45-51.
- [22] 韦伟.提升高校辅导员谈心谈话针对性和实效性的策略研究[J].辽宁丝绸,2025(2):112-114.
- [23] 陈帅,叶定剑,张碧菱,等.构建高校辅导员谈心谈话长效机制探析[J].学校党建与思想教育,2020(12):78-80.
- [24] 孟朔.高校辅导员与学生谈心谈话实效性提升研究[J].中国多媒体与网络教学学报(中旬刊),2025(1):156-159.
- [25] 赵晓红.面向“00后”的思政教育如何创新[J].人民论坛,2019(31):134-135.
- [26] 李静,王强.大数据时代高校思政教育精准化路径[J].思想教育研究,2023(8):124-128.
- [27] 刘佳,陈明.数字技术赋能高校辅导员育人能力提升[J].高校辅导员,2024(4):29-33.
- [28] 孙悦,赵刚.高校思政协同育人机制的实践困境与优化路径[J].思想理论教育导刊,2023(10):138-142.
- [29] 张晓,李明.智能技术在高校谈心谈话中的应用伦理[J].中国电化教育,2024(2):105-110.
- [30] 王丽,刘阳.高校辅导员谈心谈话案例库建设研究[J].高校辅导员学刊,2024(3):56-60.