

# 高职院校辅导员谈心谈话效能评估模型构建

顾丹华

南通职业大学, 江苏 南通 226001

**摘要:** 效能评估模型构建作为提升高职院校辅导员谈心谈话工作科学化水平的基础工具, 对规范评估流程、量化评估指标具有重要作用。高职院校辅导员谈心谈话工作的特殊性, 决定了其效能评估模型构建需要系统性的理论支撑和实践验证。目前, 模型构建过程中存在评估指标体系设计不完善、数据采集标准不统一、评估结果应用效果欠佳等制约因素。因此, 应在明确评估要素构成、评估过程衔接、评估反馈机制等理论逻辑的基础上, 通过健全评估指标体系设计、规范评估数据采集标准、强化评估结果应用机制等路径, 推进高职院校辅导员谈心谈话效能评估模型的科学构建。

**关键词:** 高职院校; 辅导员; 谈心谈话; 效能评估; 模型构建

## Construction of an Evaluation Model for the Efficacy of Heart-to-Heart Talks by Counselors in Higher Vocational Colleges

Gu, Danhua

Nantong Vocational University, Nantong, Jiangsu, 226001, China

**Abstract:** The construction of an efficacy evaluation model, as a basic tool for improving the scientific level of heart-to-heart talks by counselors in higher vocational colleges, plays an important role in standardizing the evaluation process and quantifying evaluation indicators. The particularity of the heart-to-heart talks by counselors in higher vocational colleges determines that the construction of its efficacy evaluation model requires systematic theoretical support and practical verification. Currently, there are restrictive factors in the model construction process, such as imperfect design of the evaluation index system, inconsistent data collection standards, and poor application effects of evaluation results. Therefore, based on clarifying the theoretical logic of evaluation element composition, evaluation process connection, and evaluation feedback mechanism, the scientific construction of the efficacy evaluation model for heart-to-heart talks by counselors in higher vocational colleges should be promoted through paths such as improving the design of the evaluation index system, standardizing the data collection standards for evaluation, and strengthening the application mechanism of evaluation results.

**Keywords:** Higher vocational colleges; Counselors; Heart-to-heart talks; Efficacy evaluation; Model construction

DOI:10.62639/sspfed37.20250103

高等职业院校作为培养技术技能型人才的专门机构, 其学生具有重视实践、就业导向强、个性特征鲜明等特点, 这决定了辅导员谈心谈话在实现思想引导和行为规范中的特殊性与重要性。辅导员谈心谈话效能评估模型是对谈心谈话过程、方法和成效进行系统测评的理论工具, 涉及评估指标设计、实施过程监控、结果应用反馈等多个环节。随着教育评估理论体系的不断完善和评估方法的创新发展, 为构建符合高职院校特点的辅导员谈心谈话效能评估模型提供了系统的理论指导。因此探索构建适应高职教育特点的辅导员谈心谈话效能评估模型将有助于提升谈心谈话工作的科学性和实效性。

### 一、构建高职院校辅导员谈心谈话效能评估模型的内在逻辑

“十四五”时期是我国深化职业教育改革的

关键阶段, 高职院校作为培养高素质技术技能人才的重要场域, 其辅导员谈心谈话效能评估模型的科学构建具有特殊意义。需结合高职教育特点探析评估要素的系统性构建、评估过程的规范化运行和评估反馈的互动性机制, 对完善高职院校思想政治教育评价体系具有理论价值。

#### (一) 评估模型构建的系统要素

高职院校辅导员谈心谈话效能评估模型的系统要素主要呈现为评估主体、评估要素和评估标准三个维度<sup>[1]</sup>。评估主体维度包括辅导员自评、学生主体评价、同行专业评议、企业导师评价和管理部门评估, 体现高职院校产教融合背景下的多元主体评价特征。评估要素维度涵盖谈心谈话的目标设定、内容选择、方法运用、时机把握和氛围营造, 体现高职学生重实践、重技能的特点, 反映高职院校辅导员谈心谈话工作的专业性要求。基于教育评估的系统性原理, 评估标准维度包括谈话目标契合度、内容针对性、方法适切性、

(稿件编号: FED-25-3-17007)

**作者简介:** 顾丹华 (1982-), 女, 汉族, 江苏南通人, 南通职业大学, 讲师, 浙江大学教育学院研究生毕业, 国家二级心理咨询师, 主要研究方向: 马克思主义中国化研究与思想政治教育, 大学生心理健康教育, 大学生就业指导。

**基金项目:** 2024年度江苏高校哲学社会科学研究一般项目资助: “高职院校辅导员谈心谈话效能提升研究” (批准号: 2024JSZ0774)。

时效性和持续性等基本指标,这些标准需要与高职院校教育目标相适应。这些系统要素构成了评估模型的基础框架,为高职院校辅导员谈心谈话效能评估提供了结构性支撑。

### (二) 评估过程运行的内在联系

高职院校辅导员谈心谈话效能评估是一个动态运行的系统过程。教育部《普通高等学校辅导员队伍建设规定》明确要求建立健全辅导员工作考核评价体系。评估过程的系统性体现在各环节的内在关联,评估方案制定决定了后续环节的实施标准,通过规范化的指标体系将高职院校人才培养规律转化为具体的评估要求。实施监测环节与数据收集环节形成动态反馈,使评估主体能及时调整谈话策略。数据收集与分析环节构成闭环互动,确保评估结果能准确反映谈心谈话实效。各环节间的衔接互动形成了评估过程的内在联系机制。评估过程各环节之间形成系统化、规范化的运行机制,评估方案引导实施过程,实施过程产生数据支撑,数据支撑强化分析深度,分析结果指向实践效果。

### (三) 评估结果反馈的互动机制

辅导员谈心谈话效能评估结果反馈具有监测、诊断和改进的功能。教育学者潘懋元指出,教育评估的根本目的在于促进教育发展。高职院校辅导员谈心谈话效能评估建立了多维度的互动反馈机制,评估结果在辅导员、学生、管理部门之间呈现信息交互态势<sup>[2]</sup>。辅导员通过学生评价数据了解谈话效果,获取谈话过程中学生的心理状态、接受程度和问题解决情况。从同行评议中汲取专业建议,明确谈话技巧运用、方法选择和氛围营造等专业要素。通过管理部门评估明确工作定位,明确谈话工作的目标达成度和实际成效。学生在反馈过程中表达对谈话时机、内容、方法的评价,反映个体诉求和建议。管理部门基于评估数据分析谈话工作的整体状况,分析谈话实效性、针对性和时效性。各评估主体之间的信息交互构成高职院校思想政治教育场域中的反馈体系。

## 二、构建高职院校辅导员谈心谈话效能评估模型的制约因素

高职院校辅导员谈心谈话是思想政治教育工作的重要方式,其效能评估模型构建是提升谈心谈话质量的关键。在新时代高职教育高质量发展发展的背景下,辅导员谈心谈话效能评估模型构建面临评估指标体系设计不完善、数据采集标准不统一、结果应用效果欠佳等问题,制约了谈心谈话工作科学化、精准化水平的提升。

### (一) 评估指标体系设计不完善

高职院校辅导员谈心谈话效能评估指标体系是评估工作的基础性要素,直接影响评估的科学性和准确性。当前评估指标体系在设计上存在明显不足,指标内容偏重形式化考核,未能充分体现谈心谈话工作的实质内涵。指标设置方面,量化指标与质性指标失衡,过分强调谈话频次、时

长等表层数据,忽视实习实训期间的谈话实效、职业发展指导效果、学生获得感等高职特色指标。指标结构上,评价维度单一,缺乏对谈话准备、实施过程、效果追踪等全过程的系统考量,未能将高职院校学生特点、辅导员专业背景等关键因素纳入评估范畴。指标体系缺乏系统的理论支撑,导致评估要素界定模糊,指标间逻辑关系不清晰,未能充分体现高职院校学生学习—实训—就业全过程中谈心谈话的特殊性要求。指标权重分配不合理,评估要素的重要性区分度不高。评估指标设计过于僵化,无法适应高职院校不同专业、不同年级学生的差异化需求。

### (二) 评估数据采集标准不统一

规范的评估数据采集是高职院校辅导员谈心谈话效能评估的基础保障。当前高职院校辅导员谈心谈话评估数据采集呈现标准不一的状况,各院系采集标准不统一,数据来源分散。评估数据采集存在时效性差异,部分院系采用学期末集中采集方式,部分采用实时动态采集,影响数据的准确性。采集方式不规范,有的依赖问卷调查,有的凭借工作记录,有的借助信息平台,采集渠道多样导致数据质量参差不齐。由于缺乏规范的评估理论指导,数据采集指标解读存在偏差,各评估主体对评估要素的理解标准不一致,采集过程缺乏标准化规范,影响数据的可比性<sup>[3]</sup>。量化数据与质性资料采集比例失调,采集范围局限,数据维度单一。数据采集过程监控缺失,采集主体责任不清,数据真实性难以验证。关键信息采集不全面,重要数据易被遗漏。跨部门数据共享机制缺乏,信息孤岛现象严重,采集结果难以支撑高职院校辅导员谈心谈话效能的科学评估。

### (三) 评估结果应用效果欠佳

高职院校辅导员谈心谈话效能评估结果应用关系着评估工作的实际价值。目前评估结果应用效果普遍不佳,难以发挥其促进和改进作用。第一,评估结果运用方式单一,仅作为辅导员绩效考核和评优评先的参考依据,未能有效转化为改进谈心谈话工作的具体指导,评估结果与日常工作实践脱节,难以为辅导员提供精准化的工作指导和专业化建议,谈心谈话工作的质量改进缺乏评估支撑。第二,评估结果反馈机制不健全,辅导员获取的反馈信息有限且滞后,反馈内容过于笼统,缺乏谈话目标达成度、谈话效果影响因素等深度信息,反馈形式刻板单调,难以激发辅导员根据评估结果调整优化谈话策略和方法的积极性。第三,评估结果分析深度不足,局限于表面数据的统计呈现,未能深入挖掘谈心谈话效果的影响要素,对评估数据的解读停留在现象层面,缺乏对谈话成效、学生需求、辅导员专业能力等关键要素的系统分析,评估结果难以为高职院校辅导员谈心谈话工作提供实证性参考。

## 三、构建高职院校辅导员谈心谈话效能评估模型的优化路径

《普通高等学校辅导员队伍建设规定》(2017

年修订)指出谈心谈话是辅导员开展大学生思想政治教育的重要方式,是师生沟通的重要桥梁。高职院校辅导员谈心谈话工作需要科学的效能评估模型支撑<sup>[4][5]</sup>。通过健全评估指标体系、规范数据采集标准、强化结果应用机制等路径,构建符合高职特点的谈心谈话效能评估模型,对提升辅导员专业化水平、增强谈心谈话实效至关重要。

### (一)健全评估指标体系设计

高职院校辅导员谈心谈话效能评估指标体系的健全立足谈话目标、过程和效果的整体性考量。在评估主体维度,构建以学生为中心的多元评价机制,通过明确各评估主体的功能定位,建立主体间的协同互补关系,使辅导员自评提供实践依据、同行互评确保专业视角、管理部门评价保障规范性,形成多维度评价的内在统一,重视学生对谈心谈话的体验感受 and 实际获得。在评估内容维度,围绕辅导员的谈话准备、实施技巧、效果追踪等关键环节设置评价要素,突出专业课程学习、顶岗实习、就业指导等高职特色场景下的谈话效能评估,细化谈话准备中的问题研判、资料收集、方案拟定等具体内容,完善实施技巧中的交谈方式、话语艺术、氛围营造等评价要点,深化效果追踪中的问题解决、行为改变、认知提升等考察重点。在评估标准维度,建立分层分类的指标体系,针对理论学习、实践教学、企业实训等工学结合场景下的不同类型谈话设置差异化标准,区分危机干预类谈话、成长指导类谈话、学业辅导类谈话等不同情境,合理配置定性与定量指标权重。在量化要求上,依据科学的评估理论,综合运用评分量表、等级评定、结构化案例分析等多样化评估工具,明确量表设计的科学性,细化等级划分的标准,丰富案例分析的维度。评估标准维度基于高职育人规律,设置谈话目标契合度、内容针对性、方法适切性、效果持续性等层级指标,与高职院校学生特点和教育目标相适应。

### (二)规范评估数据采集标准

高职院校辅导员谈心谈话效能评估数据采集标准涉及数据采集的全过程规范。建立统一的数据采集平台,明确院系评估数据采集的流程规范,细化采集时间节点划分,界定采集主体职责边界,规划采集内容范围,体现高职院校数据采集的系统性。采用过程性和常态化的采集机制,细分谈话准备阶段的前期数据、实施阶段的过程性数据、效果反馈阶段的总结性数据,形成动态数据链条,反映谈话工作进展。运用标准化的数据采集工具,设计结构化的评估量表,包含选择性和开放性问题两个维度,突出量表的针对性和适用性。访谈提纲分为个别访谈和团体访谈两种形式,涵盖半结构化和非结构化访谈方案,体现访谈的系统性和灵活性。观察记录表整合即时记录和延时记录,记录表分为描述性记录和评价性记录两个层次。数据质量控制标准涉及数据的真实性、完整性、时效性三个维度,数据采集过程设置质量监测点,引入校验机制。高职院校基于信息化手段采集评估数据,评估管理系统对数据进行分类

整理,数据存储遵循统一格式标准,数据分类包括基础数据、过程数据和结果数据三个层级。采集数据的类型涵盖文本数据、数值数据、音视频数据等多种形式,数据采集方式整合线上采集和线下采集两种途径。数据采集的频率依据谈话类型和评估需求进行设定,危机干预类谈话采用即时采集,成长指导类谈话采用定期采集,学业辅导类谈话采用阶段性采集。

### (三)强化评估结果应用机制

高职院校辅导员谈心谈话效能评估结果的运用着眼于促进辅导员专业发展和提升谈话工作质量。在运用主体上,转变为辅导员主动应用评估结果,基于评估信息调整谈话策略,改进工作方法,明确谈话目标定位,整合评估数据资源。在运用过程上,评估结果贯穿于谈话工作的各个阶段,前期为谈话方案优化提供参考,分析学生个体特征和群体差异,制定针对性谈话策略。中期体现谈话技巧改进,关注学生反馈信息,把握谈话重点难点,突出过程监控。后期体现效果提升,总结谈话经验,形成工作案例。在运用内容上,关注辅导员的专业成长变化,包括谈话能力的提升、工作方法的优化、职业素养的发展,体现高职院校辅导员专业化发展要求,融入思政工作规律。在运用方式上,评估结果分为诊断性应用、改进性应用和发展性应用,诊断性应用侧重问题发现,分析谈话中存在的薄弱环节,理清问题成因。改进性应用突出即时调整,优化谈话策略方法,完善工作思路。发展性应用注重长期积累,提升谈心谈话专业水平,凝练工作规律。评估结果通过定期研讨深化认识,研讨内容涵盖典型案例分析、工作经验交流、问题策略探讨,突出实践性和创新性。经验交流注重实践性,突出高职院校辅导员队伍特点,交流形式包括一对一交流、小组研讨、专题研究。案例分析强调针对性,选取不同类型谈话案例,从谈话目标、策略选择、方法运用、效果评价等维度展开深入剖析,凝练谈心谈话工作特色,体现高职院校特点。

### 参考文献:

- [1] 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):56-58. DOI:10.19865/j.cnki.xxdj.2020.12.017.
- [2] 王淘.谈心谈话的育人价值和 method 研究[J].思想教育研究,2017,(09):109-112.
- [3] 张露.高职院校辅导员在新生谈心谈话中的作用[J].办公室业务,2023,(08):72-74.
- [4] 袁华.“三全育人”理念下高职院校辅导员谈心谈话有效性策略[J].湖北开放职业学院学报,2021,34(01):68-70.
- [5] 万蓝婷.高职院校辅导员谈心谈话策略优化研究[J].快乐阅读,2023,(08):112-114.