

辅导员如何做好深度访谈

◇邓安琪 王菲*

摘要:做好深度访谈,需要做好访谈前的准备、访谈中的过程控制及访谈后的评价总结等方面的工作。准备阶段要完成的工作包括在全面了解的基础上形成学生的个性画像、事先设定半结构式问题、制作记录表等环节。营造融洽的访谈氛围、适当应用访谈技巧、避免“访谈陷阱”是访谈过程控制中需要重点注意的问题。深度访谈后的评价总结和反思则有益于提出解决问题的方案和提高访谈效果。

关键词:高校辅导员;深度访谈;思考

[中图分类号]G641 [文献标识码]A [文章编号]1674-9618(2018)03-0058-03

《中共中央国务院关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》要求,高校应弘扬改革创新精神,建立健全联系师生、谈心谈话制度。一对一、面对面的深度访谈,在高校辅导员工作中一直被广泛应用,能够帮助辅导员深入了解学生、及时发现问题、提供支持保障。笔者结合北京大学化学与分子工程学院辅导员开展访谈工作以及相关调研情况,对如何做好深度访谈进行初步的思考。

一、深度访谈前的准备

(一)全面了解,绘制基础“画像”

在深度访谈前,辅导员有必要全面掌握学生的基础信息,尽可能形成学生的个性“画像”。学生信息包括生源地、曾就读高中、是否有竞赛经历等常规信息,以及目前的学习、生活、感情状况、心理状态等辅助信息。了解学生信息的途径有学校招生部门提供、网络挖掘、走访访谈对象周围人群等。例如,在与A同学确定深度访谈时间后,辅导员可以通过在学生综合管理系统上查询其基本信

息,包括家庭背景、教育经历等;通过微信朋友圈等网络社交平台上发布过的动态,留意他在微信群中的发言内容及风格等;通过搜索平台以“学生姓名+高中”“学生姓名+北大”为关键词搜索相关信息;与他的班主任、任课老师、舍友深入交流,了解他入学以来在学业和生活中的表现,最后汇总所有信息。综合信息显示A同学名校毕业、有学生干部经历、家庭背景良好,入学以来成绩优异,但与舍友有矛盾冲突,属于“优秀有余、谦和不足”的“自我型”学生。

(二)有的放矢,准备深度访谈问题

半结构式访谈是深度访谈开展初期的一种常用形式,访谈问题经过事先准备是其最重要的特征之一^[1]。在谈心谈话过程中,学生的回应和接下来提出的问题是未知的,整个过程不是完全可控的,但为了引入话题、避免冷场、保持谈话持续性,事先准备半结构式问题十分必要,这类问题一般都是开放的、可以延伸扩展的。准备半结构式问题时,应

*作者简介:邓安琪,女,北京大学化学与分子工程学院辅导员,助教。

王菲,男,北京大学化学与分子工程学院党委副书记,讲师。

基于访谈对象的特点,充分明确谈话的预期效果。如笔者深度访谈的对象是2017级本科生,该群体当时初入大学,仍处于环境适应期,访谈目的是通过谈心谈话了解他们的生活、学习、心理状态,并根据实际情况提出建议和反馈。辅导员可从高中大学生活衔接、学业、人际关系、未来规划等几个方面设定半结构式问题。

深度访谈后期常以渐进式聚焦的形式进行^[2],渐进式聚焦是指从一般化的话题入手,逐渐发现被访者的兴趣点,然后再集中展开访谈的方法。辅导员可依据事先掌握的学生背景信息,绘制个性“画像”,寻找聚集点。如可以以学业规划、生涯发展、适应环境为重要落脚点展开渐进式访谈。

(三) 先利其器,制作深度访谈记录表

辅导员进行深度访谈时不便当场记录,以免给学生带来心理压力和“被窥视感”。因此,事先准备好深度访谈记录表很有必要,有助于访谈结束后快速整理思路、总结重点,有针对性地予以关注和开展下一次深度访谈。一份深度访谈记录表必备的要素有:日期、起止时间、地点、学生背景信息、问题类型、重点问题描述、访谈过程记录及处理要点等。在总结化学学院本科生常见问题的基础上,结合必备要素,笔者制定了化学学院2017级本科生第一次深度访谈记录表,提供可选的问题类型包括发展规划、人际关系、学业问题、生活适应等11大项。

二、深度访谈中的过程控制

(一) 营造氛围,灵活切入话题

辅导员在访谈中要主动营造一个融洽的氛围,使学生能够愉快地配合,便于辅导员和学生加强感情和信息的交流,共同完成一场高质量的深度访谈,包括选择合适的时间地点以及采取轻松的方式等。根据本科生的课程安排,深度访谈时间可以定在每周五下午、晚上或周末,地点可选择在环境优雅舒适的场所,为学生提供一杯咖啡,边喝边聊,让他们感到舒适与放松,更能畅所欲言。大多数情况下,以半结构性问题开始深度访谈是最为快捷简单的方式,有时还要根据学生的实际状态调整话

题的切入方式。例如,B同学主动约辅导员谈心,见面时她情绪低沉。辅导员推测原因可能是刚刚公布的期中考试不佳,旋即以自身考试失利的经历入手,顺利地开始了谈话。

(二) 应用访谈技巧,优化访谈效果

首先,共情是前提。共情指“个体基于对另一个人情绪状态或状况的理解所做出的情感反应,这种情感反应等同或类似于他人正在体验的感受或可能体验的感受”^[3]。在对学生进行深度访谈时,辅导员应提高自己的共情能力,以满腔热情的态度对学生表达的一切表示关心,同情学生在学习和生活中遇到的困难和挫折,关注他们急需解决的问题和疑惑,对他们取得的成绩和进步及时予以肯定与鼓励。共情能使感受到温暖与关心,有助于取得他们的信任和亲近,快速建立起亲密关系。

其次,尊重是基本。深度访谈和心理咨询在方法上有一定的相似性,都要求访谈人充分尊重来访者,并将其作为一个有思想感情和生活追求,具备独特性与自主性的人去对待^[4]。在深度访谈时,辅导员需要在人格、主体性、个体差异等方面对学生给予充分的尊重,放下固有的观念,避免主观干预^[5],切忌用否定和指责的态度对待学生,要从学生的角度出发,为其面临的困境排忧解难。

再次,倾听与引导交替使用。倾听是人际交往沟通的重要方式,蕴含着关怀、理解等积极的人文态度。对于大部分主动参与深度访谈的学生来说,他们需要一个倾听者来表达情感、表述疑问。在93位参与深度访谈的学生中,约2/3为主动报名,这类学生一般带着明确的目的性参与访谈,能很快地进入对话并提出自己的问题。另有1/3的学生是被邀请前来谈心谈话,多是学业、心理、生活状态等方面波动较大的学生,这类学生心态上比较紧张,不会轻易敞开心扉,辅导员应结合半结构式问题和渐进式聚集法进行引导,逐渐进入深度访谈,从对话中搜集有价值的信息。

最后,注意副语言的使用。副语言和语言一样,也能传递信息、交流情感。在深度访谈时常用到的副语言有表情、眼神、手势、身势等。辅导

员在谈话时应密切关注学生副语言上的细节反馈，从微笑交流、点头示意、眼神专注、邀请式的手势辅助几个方面入手，加强副语言的应用熟练度，让学生从“入眼”“悦耳”到“合意”“走心”，进而产生价值共识和价值认同。例如，学生C因作息问题屡被舍友投诉，辅导员邀请他前来谈心，他刚一落座就持有“双手环抱胸”的肢体动作，在心理学上意味着潜意识里抗拒与对方交流，此时辅导员上身微微前倾、微笑直视的表情，降低音调音量，温柔地从侧面切入话题，很快打破僵局。

（三）高度集中，避免“访谈陷阱”

进行深度访谈时，辅导员需做好准备，尽力避免“访谈陷阱”。首先，辅导员要做到避免两极性提问。两极性提问指只能通过“是”或者“否”来回答的问题，对于此类提问，内向沉默的学生可能会在回答是或否之后不再展开描述，而使深度访谈陷入到尴尬的气氛之中。其次，要避免为问题设置闭合开关，即在抛出一个问题后自己为它找出一种可能性，如“为什么最近你参与班级活动不积极呢？是因为很忙吗？”之类的提问，后者即为前面问题的闭合开关，会限制学生的回答意愿，不自觉地顺应问题走向、不加思考地回答。再次，思维活跃的学生可能会以感兴趣的话题来逃避、转移访谈重点，辅导员要保持对话的完整性和连续性，防止重点遗失。最后，辅导员在为学生解决问题时，应注意隐私保护。

三、深度访谈后的评价总结

深度访谈结束后，辅导员需依托深度访谈记录表尽快对访谈内容进行梳理，及时总结。辅导员可简单依据学生呈现出的问题类型或接受访谈的目的进行归纳，记录对话中的要点、重点和处理难点，提出问题解决方案，并予以跟踪和追访。对“生涯发展”“职业规划”等常规话题，要记录学生当时的想法，形成个性化成长档案。

为增强调查深度访谈的实效、进而优化深度访谈的方式和内容，笔者及时向参加深度访谈的93位学生发放调查问卷，征求被访学生对访谈效果满意度及其自身状态的评价。

四、思考与反思

首先，深度访谈显示学生往往面临着很多共性问题，呈现出一定程度的“群体生态”。如新生在访谈时的重心集中在学业问题和规划发展上。另外，初入新环境生活上的“不适应”、很难找到知心朋友的“孤独感”、高中与大学学习模式巨大差异带来的“迷茫”、无法自控的“拖延心态”等也是新生访谈中被提及的高频词，未来辅导员可以从学业指导、生涯规划等方向入手开展一对多的深度访谈，帮助他们尽快度过磨合期。

其次，“00后”丰富的个体差异也对深度辅导方式提出了新要求。学生的性格、背景会影响他们的谈话风格和思考方式，个性外向的学生倾向于选择面对面的深度访谈，但是性格内向、不善言谈的学生也需要其他渠道的密切关注。辅导员可以以网络平台为媒介，增加线上沟通渠道，实现沟通方式多样化，施以正向引导、有效加强辅导。

最后，辅导员应不断更新自身的知识结构、拓宽视野、增强各项业务能力，以自身的人格吸引学生，在深度访谈时做到心里有底气。辅导员要不断提升自己的人格魅力和亲和力，在态度上亲近学生，为学生做好学业上的指导、生活上的向导、思想上的引导，成为学生真正的知心朋友与人生导师。

参考文献：

- [1][2] 杨善华, 孙飞宇. 作为意义探究的深度访谈[J]. 社会学研究, 2005, (5): 53-68.
- [3] 陈武英, 刘连启. 情境对共情的影响[J]. 心理科学进展, 2016, (1): 91-100.
- [4] 张珊珊. 心理咨询技能在高校辅导员谈心谈话工作中的应用[J]. 淮海工学院学报(人文社会科学版), 2013, (15): 124-126.
- [5] 董晓华. 高校辅导员深度访谈策略[J]. 高校辅导员, 2015, (2): 77-79.

(责任编辑: 黄立清 苏 腾)