

## 广州高校学生工作人性化管理的调查分析与思考

作者：广州航海高等专科学校 刘 军

**【摘要】**本调查以“广州高校学生管理中的理想和现实状态”为题，就高校学生工作中的人性化管理相关问题，对广州地区高校进行了问卷调查。旨在能客观了解高校学生人性化管理的现状，以期有针对性地开展学生管理工作，从而不断增强其实效性。

**【关键词】**学生工作； 人性化； 问卷调查

### 一、基本状况调查

#### 1、研究方法

根据管理科学、思想政治教育学等理论，结合实际工作经验，笔者于2007年在广州高校作了关于高校学生人性化管理的调查，通过对管理者和被管理者的同卷调查，力图借此明晰高校学生管理的实际运作状态和两者所期待的理想状态。（问卷中所称的理想状态，代表实际工作中尚须努力的方面，即还处于理想状态；而问卷中所称的现实情况，则代表实际工作中已经做到比较满意的地方，即现实情况，以下均同。）

本次调查主要采用网上电子问卷随机调查的方法，调查内容涉及“学生管理者”“学生管理机制”“学生管理观念”“学生管理方式”“学生管理效果”“人文关怀方面”共六个维度50个问题。在中山大学、华南理工大学、暨南大学、华南师范大学、华南农业大学、广东工业大学、广东商学院、广东技术师范学院、广州航专等九所广州高等院校，共对286名教师和1296名大学生进行了问卷调查。其中教师里包括辅导员125人、班主任63人、其他96人，学生里包括专科生362人、本科生670人、硕士生218人、其他46人。

#### 2、师生问卷结果比较

（1）学生管理者方面。在学生管理者这个维度中，高校学生管理者（如辅导员、班主任等，以下简称学生管理者）“是学生工作的主要实施者和日常管理的主要承担者”，有94%的教师和92%的学生持肯定态度，选择了现实情况选项，说明在这点上师生观点基本一致。在学生管理者“是大学不登讲台的学生教育专家”“对学生管理工作具有高度的认同感”师生比较一致认为仍处于理想状态，也就是说这两点现实情况尚不能达到。在“对本职工作具有高度的责任感”“知识结构优化，业务工作能力强”“既具备思教的基本能力，又为人师表的道德情操”“经常深入到学生中间，解决学生学习生活上的问题”等选项师生存在相当大的差异。

（2）学生管理体制方面。在学生管理体制这个维度中，其中的八个描述问题，师生一致认为仍处于“理想状态”的选项要多些，也就是说实际工作的满意度不够高。例如，学生管理目标不够明确、权责不明确，工作还不能做到有的放矢；尚不能有一支思想好、业务精、作风正的学生管理工作队伍；学生管理与学科建设和科研工作结合也不紧密，学生工作的专业化建设推进的也不够快；设立学生申诉处理委员会，建立学生权益救济制度也才刚刚起步，在理论和实践都有待进一步完善。

（3）学生管理观念方面。在学生管理观念这个维度，师生选择也基本一致，如“以学生为主体，树立‘以生为本’的管理理念”“与学生沟通作为管理的基本前提条件”“以激励学生作为主要的方法和手段”“学生既是接受教育和管理的对象，又是服务的主体”“以民主管理学生为基本原则”“注重激发学生的主动性和创造性”等描述问题，大部人认为仍处于“理想状态”，不过在“管理成效的高低与学生的参与度、自主性有关”上则意识到了

其重要性，选择了“现实情况”。而在“重视个性化教育管理和学生的个性发展”上师生评价存在较大差异，从“现实情况”的选项上比较，教师是42%，学生是9%。

(4) 学生管理方式方面。在学生管理方式这个维度描述的八个问题，除了“晓之以理、动之以情、导之以行”这项评价接近“现实情况”外，师生评价在其余的几项基本上倾向于“理想状态”。比如，“营造平等、民主、和谐的工作氛围”“发挥学生主体能动性，变被动管理为自主管理和服务”“既强调统一性，也重视学生的主体性、多样性”等方面确实还做得不是很到位，故仍只停留在“理想状态”。

(5) 学生管理效果方面。在学生管理效果这个维度，所涉及的八个问题，师生的评价几乎一致，还是偏向“理想状态”层面多些。比如，工作绩效不够显著，有时处于事倍功半的境地，显得无序，工作仍有停在表面的状况；学生主动参与管理的氛围不够，还不能有比较宽松的个性化发展空间；工作方法有待进一步创新，育人实效还有待进一步增强等等。

(6) 人文关怀方面。在人文关怀这个维度，师生在有的选项上存在评价差异，如“在评优、奖学金、助学金、勤工助学等方面公正、公平”，“现实情况”选项分别是41%和17%，在“关注学生中特殊群体，如特困、心理健康、就业等问题”，“现实情况”选项分别是58%和28%；这两个选项差异虽然不大，但都是牵涉到学生切身利益的事，正所谓“学生工作无小事”（高校学生工作中的行话），应予以高度重视。其它六个描述问题师生评价基本一致，处于“理想状态”。

(7) 对本校学生管理工作的整体评价。对学校学生管理工作的整体评价，师生整体看法基本一致。如选择“非常满意”的师生都是1%；选择“比较满意”的师生分别为17%和13%；选择“一般满意”的师生分别为28%和20%；对于“不太满意”的选项教师为55%，学生为66%；而“一般满意”和“不太满意”两项之和，教师为82%，学生为86%，某种程度来说，学生管理工作的状况还不能令人满意。

## 二、存在的主要问题及其思考

从调查结果来看，高校学生管理工作的现状不容乐观。下面就存在的主要问题及其原因进行一下分析。

### 1、存在的主要问题

(1) 学生管理工作绩效不显著。高校的学生管理工作，常常处于被动应付的局面，事倍功半，管理者非常辛苦，被管理者也不舒服。从表5.33“工作绩效显著，事半功倍”来看，师生只有14%选择现实情况表示认同，而86%选择理想状态未予认可。再如表7“您对本校学生管理工作的整体评价如何”，师生有1%认为非常满意，分别有17%和13%认为比较满意，而一般满意和不太满意分别是高达82%和86%。由此看来，大多数人认为目前学生管理工作绩效不够显著和不够满意。

(2) 学生管理工作不够深入。从表5.34、35“改变了过去管理处于无序的状态”“改变了过去工作停留在表面的状况”看出，对此师生未予认同，都有80%左右选择了仍处于理想状态。确实，学生管理者“融党、政于一体，集教育、管理于一身”，每日陷于事务堆、疲于应付，从奖贷困补到思想教育，从学生入学到毕业分配，事无巨细，事必躬亲。面对五花八门的学生日常管理，他们不仅要有“十八般武艺”，还要能够“各显神通”，重点工作不突出，导致不该管的管了，该管的工作没管到位，工作不尽如人意。很难对学生的学习兴趣、好奇心、探索欲、创新等综合素质和能力，一些重要问题、棘手问题一抓到底；很难有精力研究一些学生工作规律、学生工作经验教训，当代大学生的特点、思想动态等问题，从而使管理工作表面化。

(3) 管理者素质在某种程度上制约着学生的全面发展。辅导员被认为是学生工作的主

要实施者和日常管理的主要承担者，但也被视为“消防队员”和“高级保姆”，辅导员的政治素质、业务素质、经验水平的高低，某种程度上而言，制约着大学生的成长成才。而从表 1.2 和 1.3 中看出，师生对学生管理者是大学不登讲台的学生教育专家认可度不高，选择现实情况的分别是 37% 和 15%。另师生选择差异较大的几个选项，应值得关注；如“对本职工作具有高度的责任感”教师认可比（即选现实情况）为 80%，而学生认可比为 17%；“知识结构优化，业务工作能力强”教师认可比为 62%，学生认可比为 14%；“既具备思教的基本能力，又为人师表的道德情操”教师认可比为 60%，学生认可比为 18%；“经常深入到学生中间，解决学生学习生活上的问题”，教师认可比为 94%，学生认可比为 14%；“善于调动学生干部的工作积极性”，教师认可比为 95%，学生认可比为 27%；由此不难看出，管理者的素质与学生的期望值还是有一定距离的。

## 2、产生这种现状的原因分析与思考

(1) 学生管理主体错位，忽视学生的主体性。高校的学生管理工作，之所以常常处于被动应付的局面，事倍功半，其原因就是由于管理主体的错位，为了管理而管理，把学生管理工作本身看作是主体和中心，而把学生摆到完全从属的、被动的“被管理者”的位置上，学生管理工作以“我管你”为基本架势展开，以“管住你，管好你”为目标。这样的管理，只有管理者的积极性和主动性，缺乏被管理者的主动性和参与性，其效果是可想而知的。

传统的学生管理模式的弊端在于注重管理者的“权威性”，重机构、重权利，而很少重视学生主观能动性，强调管理者的主导性地位，从管理的决策到管理的实施都是管理者一手包办，学生只是被动服从管理，听从管理者的安排，强调统一性而忽视了学生的主体性、多样性，而忽视学生的个性化教育和学生的个性发展，学生创新精神和实践能力的培养重视较少，学生在课堂学习、课外活动、社会实践等方面很少有选择权和自主权，一切都按照统一的、规范的模式进行教育，师生之间缺乏平等对话、思想交流和情感沟通，重教育轻指导、重管理轻服务，忽视学生的参与性和“自我教育、自我管理”能力的养成。

(2) 尚未形成“全员育人”的格局。从事学生管理者似乎什么都在管，但对学生成长成才最基本的素质，诸如学习方法的转变、生理心理解疑、重大问题的平等交流探讨、人生紧要几步环节的指导，如就业技巧指导、考研指导等较少，没有发挥最大作用。高校的扩招，导致学生管理工作者的缺编，很难把有限的人力、物力、资源投入到最有助于学生成长成才的工作方向上去，使学生管理处于“缺漏补漏”、“缺样补样”的局面。被动地去等待问题多了些，管的支节末稍的事多了些，而主动地设计学生综合素质提高的思路，更大程度的开发学生潜力，帮助他们成长成才少了些；空洞的说教、训导多了些，能真正满足大学生情感需求的心理咨询等有益的工作少了些，从而制约着学生综合素质的发展。

造成这种局面，与高校的教育管理未形成“全员育人”的格局不无关系，高校尽管意识到这一问题，做了些改革，也大力提倡“全员育人”思想，但也不同程度上存在着高校教育者对学生教育管理工作认识的不统一。不少教师认为自己的任务就是教学或是科研，而未能把育人看成是自己的根本任务只教书、不育人，课堂上发现学生有这样或那样的问题存在，却视而不见，讲完课，一走了之。认为学生教育管理工作只是政治辅导员的事，抱怨学生素质差，辅导员没管好，主观缺少育人思想。

## 3、社会环境和大学生活社会化带来了新的挑战。

如单亲家庭、独生子女的教育问题，扩招学生的教育管理问题，贫困学生的教育问题，网络时代带来的网络心理障碍、厌学逃课、夜不归宿，以及痴迷网吧、恋爱成风、道德滑坡、打架斗殴、吸烟喝酒、盗窃赌博等等，无形给学生管理工作带来了严峻的挑战，校规校纪已无济于事，老师的教育批评，同学的帮助显得苍白无力。

大学生活社会化给学生管理带来了挑战，加上学校迅速发展，大规模的扩招，学生素质高低不一，个体差异很大，出现了思想的多元化。现代的大学生没有了明确的校园观念，他

们的发展几乎与社会同步，适应能力强、信息面广。一部分大学生的社交、娱乐、甚至学习、社会工作，都呈现走出校园，走向社区和社会的趋势，如以勤工助学、实习等方式体验社会。大学生的思想动态难以准确把握，给辅导员提出了新的挑战。常言道：学校的“五天”教育，抵不上周六、周日两天负面的社会影响。

### 三、管理者素质未能与时俱进。

由于高校从事学生管理工作的队伍是专兼职结合，学生管理者虽有一定的学历层次，也来自不同的专业，但大多是本校毕业的学生，专业限定在本校范围内，这样知识结构难以优化，业务能力势必受到较大影响；又由于社会环境、学校政策导向等原因，他们大多数对学生管理工作很难有高度的认同感，几乎没有人愿意将学生工作作为终身职业的。因对职业缺乏认同感，工作的责任感就会打折扣。学生工作队伍存在着不稳定因素，缺乏一定的学术性、职业性。因而在学生管理方式上训导多、服务少、师生关系状况一般，甚至互相不理解，造成学生的逆反心理，很难形成良好的师生关系。

随着素质教育的全面推进和网络的迅猛发展，要求学生管理工作应突出全面性、层次性和现代性，而管理者政治素质、业务水平还不能适应新形势的需要。新形势要求学生管理者不断的学习、不断的充实，具有高尚的道德情操、过硬的政治素质；具备现代管理知识和现代化的管理手段，懂得心理健康教育艺术。由于信息闭塞，辅导员被送出去学习、进修、提高的机会少，导致学生管理水平未能跟上时代发展的要求，心理有问题有障碍的学生得不到救治。由于学生辅导员年轻化，又趋于双肩挑，工作量繁重，有时难免顾东顾不了西，疲于应付，陷于大量的事务堆里，使工作仅停留在表面，而没有深层次去引导教育管理学生，管理上的漏洞就在所难免。

### 参考文献：

- [1] 杨鑫铨. 构建 21 世纪高校学生教育管理机制的思考. 中国高教研究, 2002,1.
- [2] 陈小鸿. 论人的自由全面发展. 人民出版社, 2004.
- [3] 沈壮海. 思想政治教育有效性研究. 武汉大学出版社, 2001.