

Research on the Effectiveness Evaluation Index System of University Counselors' Heart to Heart Talks Based on CIPP Evaluation Theory

Jiejie Cao Yuqi Zhou

Nantong Vocational University, Nantong, Jiangsu, 226001, China

Abstract

Heart to heart talks are a key link for college counselors to carry out ideological and political work. In response to the difficulties in evaluating the effectiveness of the work of university counselors' heart to heart talks, the CIPP evaluation model was introduced to construct a three-level evaluation index system that integrates the four elements of "subject object mediator environment". This system includes four dimensions: background evaluation, input evaluation, process evaluation, and outcome evaluation. It has 10 secondary indicators and 35 tertiary indicators, forming a closed-loop system of "diagnosis guarantee optimization verification". It provides theoretical basis and practical tools for scientifically evaluating the effectiveness of talks and promoting the professionalization of ideological and political work from experience.

Keywords

CIPP evaluation theory, university counselors, effectiveness of heart to heart talks

基于 CIPP 评价理论的高校辅导员谈心谈话实效性评价指标体系的研究

曹洁洁 周钰淇

南通职业大学, 中国 · 江苏 南通 226001

摘 要

谈心谈话是高校辅导员开展思想政治工作的关键环节。针对高校辅导员谈心谈话工作存在的实效性评价难题, 引入CIPP评价模型, 构建了一套融合"主体-客体-介体-环体"四要素的三级评价指标体系。该体系包含背景评价、输入评价、过程评价和成果评价4个维度, 下设10项二级指标和35项三级指标, 形成"诊断-保障-优化-验证"的闭环系统, 为科学评估谈话实效、推动思想政治工作从经验化走向专业化提供了理论依据和实践工具。

关键词

CIPP评价理论, 高校辅导员, 谈心谈话实效性

1 引言

谈心谈话作为辅导员开展工作的基本手段, 是拉近与学生的心理距离、实现对学生的思想引领、解决矛盾、化解危机的有效方法。^[1]目前辅导员开展谈心谈话的对象以“网络原住民”00后为主, 面对多元化的社会环境、谈话对象的代际变迁, 传统的谈心谈话难以适应新时代育人要求, 主

要表现为: 一是制度保障不足, 谈话时间、场地、激励机制等配套支撑薄弱; 二是主体能力参差, 部分辅导员在专业知识储备、沟通技巧、共情能力等“主体”胜任力方面有待提升; 三是过程形式化倾向, 谈话内容针对性不强、方法单一, 学生被动接受多、主动表达少, 互动深度不够; 四是效果追踪缺失, 谈话后对学生认知、行为改变及问题解决的实际效果缺乏系统评估与反馈机制, 实效性难以衡量和保障。这些问题共同制约了谈心谈话育人实效的充分发挥。

基于此, 文章致力于将 CIPP 教育评价模型引入到高校辅导员谈心谈话实效性评价研究中, 通过构建基于 CIPP 模型的高校辅导员谈心谈话实效性评价理论模型、指标体系, 以评促改推动辅导员谈心谈话实效性的提升, 不断提升辅导员谈心谈话的专业能力。

【基金项目】江苏高校哲学社会科学研究思政专项（项目编号：2023SJSZ1011）；南通职业大学思政专项重点项目（项目编号：24SZ02）。

【作者简介】曹洁洁（1991-），女，中国江苏如东人，硕士，讲师，从事思想政治教育研究。

2 CIPP 模型与高校辅导员谈心谈话的契合逻辑

2.1 CIPP 模型与高校辅导员谈心谈话

CIPP 评价模型是斯塔弗尔比姆 (Stufflebeam, D.L.) 1967 年提出的科学评价模型, 通常称为决策导向或改良导向评价模型, 包括“背景评价、输入评价、过程评价、结果评价”^[2]。这是一种贯穿全环节、注重整体性的评价模式, 能够更全面地反映问题。

高校辅导员谈心谈话是典型的对话式教育交往实践^[3], 其成效依赖于四个核心要素的相互作用: 谈话主体、谈话客体、谈话介体、谈话环体。谈话主体是主导并实施谈话的辅导员, 谈话客体是谈话的对象——学生, 谈话介体是指主体与客体之间传递信息、交流思想所依赖的中介和载体, 谈话环体指谈话赖以进行的各种环境因素和条件的总和。

2.2 CIPP 模型与高校辅导员谈心谈话实效性的契合分析

“评价最重要的目的不在证明, 而在改进。”CIPP 模型的四维评价框架, 天然契合谈心谈话“需求诊断→资源准备→动态实施→效果反馈”的内在逻辑链条, 并深度融合“主体-客体-介体-环体”四大要素, 共同指向“以评促改、持续提升育人实效”的核心目标。

2.2.1 精准锚定谈话起点, 背景评价契合“环体支撑”与“客体需求”的协同诊断

背景评价聚焦于需求诊断与目标设定, 这与高校辅导员谈心谈话中准确把握谈话起点高度契合。在高校复杂的教育环境中, 谈心谈话的环体支撑涵盖物理环境、制度环境、文化氛围等多方面。物理环境的舒适度、私密性等, 会影响学生的心理状态和表达意愿; 制度环境包括谈话时间安排、激励机制等, 合理的制度能为谈心谈话常态化开展提供保障; 文化氛围则营造了谈话的情感基调。

辅导员通过背景评价可以全面了解环体因素, 判断其是否有利于谈心谈话的进行。同时, 背景评价能深入分析学生的需求, 如他们在学业、情感、职业规划等方面的困惑与期望。精准把握环体支撑和学生需求, 才能协同诊断出谈心谈话的合理目标, 确保谈话从一开始就有的放矢。

2.2.2 系统保障资源投入, 输入评价契合“主体能力”与“介体设计”的充分准备

输入评价关注资源条件与方案设计, 对于高校辅导员谈心谈话而言, 这与“主体能力”和“介体设计”的充分准备紧密相关。谈话主体辅导员的专业能力是谈心谈话成功的关键因素之一。输入评价可以对辅导员的专业知识储备、沟通技巧、共情能力等胜任力进行评估, 发现优势与不足, 从而有针对性地进行培训和提升, 保障主体能力资源的质量。

谈话内容、方法和辅助载体或工具的合理性直接影响谈话效果。输入评价能够备选谈话内容、方法进行可行性分析和优劣比较, 根据学生的特点和需求, 选择最适合的介体。例如, 针对不同性格的学生, 采用不同的沟通方法;

根据谈话主题, 准备恰当的辅助资料。通过输入评价, 确保人力、物力等资源充足且合理配置, 方案设计科学有效, 为谈心谈话的顺利开展提供坚实的资源保障, 提高谈话的针对性和实效性。

2.2.3 动态优化互动质量, 过程评价契合“四维要素”的实时协同与调适机制

过程评价是对项目或活动执行过程的实时或回溯性监测, 这与高校辅导员谈心谈话中“四维要素”(谈话主体、客体、介体、环体)的实时协同与调适机制高度契合。在谈心谈话过程中, 四个要素相互作用、相互影响。

在谈心谈话过程中, “交际双方可能会就彼此的身份选择或给对方的身份进行磋商和调整”。^[4]

谈话主体的引导方式、态度等会影响谈话客体的参与度和表达意愿; 谈话客体反馈的信息又促使谈话主体调整谈话策略; 谈话介体的选择和运用需要根据谈话进展随时变化; 谈话环体中的突发情况也可能对谈话产生干扰。过程评价实时监测要素的动态变化, 识别实施中的问题、偏离、优势与不足。例如, 如果发现谈话气氛紧张, 学生参与度不高, 过程评价可以及时反馈, 促使谈话主体调整沟通方式, 选择更合适的谈话介体, 或者改善谈话环体。实时协同、调适机制, 不断优化互动质量, 灵活调整谈话策略, 确保谈话朝着预期目标推进。

2.2.4 科学验证育人实效, 结果评价契合“客体发展”与“目标达成”的价值闭环

结果评价旨在衡量目标达成度与综合影响, 这与高校辅导员谈心谈话中“客体发展”与“目标达成”的价值闭环相契合。谈心谈话的最终目的是促进学生的全面发展, 帮助学生解决实际问题, 实现思政引领和启智润心的目标。

结果评价通过评估谈话后学生在认知、行为、情感等方面的改变, 以及问题解决的实际效果, 全面衡量预定目标的实现程度。例如, 通过观察学生在学业成绩、人际关系、思想认识等方面的变化, 判断谈心谈话是否达到了预期的育人效果。

结果评价还关注预期与非预期效果、效率、可持续性 & 整体价值。非预期效果可能是在谈话过程中意外发现的学生的其他问题并得到解决; 效率评估则考虑谈话投入与产出的比例; 可持续性关注谈话效果能否长期保持; 整体价值则从更宏观的角度审视谈心谈话对学生成长和学校育人工作的贡献。通过科学的结果评价, 形成一个完整的价值闭环, 为辅导员改进谈心谈话工作提供依据, 不断提升育人实效, 实现谈心谈话工作的持续优化和提升。

3 高校辅导员谈心谈话实效性评价体系的构建

以基于背景评价的高校辅导员谈心谈话精准洞察力为前提, 以基于输入评价的高校辅导员谈心谈话资源整合力为保障, 以基于过程评价的高校辅导员谈心谈话动态调控力为

核心,以基于成果评价的高校辅导员谈心谈话效果验证力为关键,构建渗透“谈心谈话四大要素”的高校辅导员谈心谈话实效性评价体系的总体框架和结构,形成“诊断-保障-优化-验证”闭环体系。

高校辅导员谈心谈话精准洞察力是指在与学生进行谈心谈话的过程中,对谈话环境和学生需求的考察评价,涵盖物理环境、制度环境、文化氛围等多个方面。全面洞察谈心谈话的环体支撑和学生需求,精准设定谈话目标,确保谈话具有针对性和前瞻性。

高校辅导员谈心谈话精准洞察力,是基于背景评价的核心能力,强调对谈话环境(环体)和学生需求(客体)的深度诊断。辅导员应学会选择和设计与学生交谈的环境^[9],这就要求辅导员精准评估物理环境的私密性、制度保障的完善性及文化氛围的适配性,并敏锐识别00后、05后学生的代际特征、真实困惑与潜在需求,确保谈话目标设定科学、有的放矢,从源头上提升谈话的针对性与实效性,避免盲目性和随意性。

高校辅导员谈心谈话动态调控力,是基于过程评价的核心能力,强调对谈话主体、客体、介体、环体四维要素的实时感知与灵活调适。它要求辅导员能根据学生反馈即时调整沟通策略、情感表达及方法运用,有效激发学生参与,应对环境干扰,确保谈话互动始终处于深度、流畅状态,从而显著提升谈话过程的实效性 with 感染力。

高校辅导员谈心谈话效果验证力,是基于成果评价的核心能力,聚焦谈话后学生认知、行为及情感的积极改变。它通过科学的量化与质性方法,系统评估问题解决率、目标达成度及学生满意度,并追踪长效影响,为谈话实效提供实证依据,形成持续改进的闭环,确保育人价值落到实处。

4 高校辅导员谈心谈话实效性评价指标的阐述

本指标体系以CIPP评价模型为宏观框架,深度融合谈心谈话的主体、客体、介体、环体四大核心要素,旨在构建一个系统性、动态化、可操作的实效性评价工具。该体系共包含4项一级指标、10项二级指标及35项三级指标。

4.1 背景评价(Context Evaluation)——精准洞察力

背景评价旨在评估辅导员对谈心谈话起点环境的诊断能力,以高校辅导员谈心谈话精准洞察力为基础,确保谈话瞄准真实需求、依托适宜环境,是提升实效性的前提。

4.1.1 客体需求诊断

学生问题识别的准确度:考察辅导员在谈话前对学生存在的核心问题(如学业困难、心理困扰、人际关系冲突、职业发展迷茫等)进行预判和识别的准确程度。

对学生个性特征与成长背景的了解深度:考察辅导员是否充分掌握学生的性格特点、家庭背景、成长经历、文化习惯等,并能在谈话设计中予以考虑。

谈话目标设定的科学性与针对性:考察所设定的谈话

目标是否具体、清晰、可达成,且与诊断出的学生需求高度契合,避免空泛和盲目。

4.1.2 环体支撑评估

物理环境的适宜性:考察谈话场所的私密性、安静程度、舒适度、便利性等物理条件是否满足深入交流的要求。

制度保障的完善度:考察学校及院系层面是否为谈心谈话工作提供了完善的制度支持,如合理的工作量认定、有效的激励机制、系统的专业培训等。

文化氛围的支持度:考察所在院系的整体文化氛围(如师生间的信任度、互助风气)是否有利于开放式、坦诚化的谈心谈话。

4.2 输入评价(Input Evaluation)——资源整合力

输入评价旨在评估辅导员为谈心谈话所做的各项资源准备与方案设计,是保障谈话实效性的基础。

主体能力准备:专业知识储备的充足度:考察辅导员是否具备并能够熟练运用思想政治教育学、心理学、教育学、管理学、相关法律法规等专业知识。

核心谈话技能的熟练度:考察辅导员在共情、倾听、提问、反馈、摘要、具体化等核心沟通技巧上的运用熟练与有效程度。

谈话伦理的恪守情况:考察辅导员在谈话中是否严格遵守保密、尊重、平等、无歧视、知情同意等职业伦理规范。

谈话内容与主题的适配度:考察谈话的主要内容设计是否紧扣主题,并蕴含思想引领和价值塑造的元素。

谈话方法与技巧的针对性:考察辅导员是否根据谈话目标和学生特点,有针对性地选择并规划了恰当的谈话方法(如叙事疗法、焦点解决短期咨询、认知行为疗法等)。

辅助工具运用的有效性:考察辅导员规划和运用信息化平台、心理测评量表、案例库、信息资源等辅助工具的能力及其预期有效性。

4.3 过程评价(Process Evaluation)——动态调控力

过程评价旨在实时或回溯性地评估谈话互动过程中的质量,重点关注四维要素的实时协同与动态调适,是实效性的核心体现。

4.3.1 主体引导效能

谈话氛围的营造能力:考察辅导员能否快速建立起安全、信任、开放、温暖的谈话氛围,促使学生愿意敞开心扉。

即时回应与共情能力:考察辅导员能否敏锐捕捉学生的情绪与言语背后的需求,并及时给予共情性、支持性的回应。

过程应变与调适能力:考察辅导员能否根据谈话的实际进展和学生的现场反应,灵活地调整谈话的节奏、深度、策略及方法。

4.3.2 客体参与深度

学生自我暴露的意愿与深度:考察学生是否愿意主动、

坦诚地倾诉其真实想法、感受和面临的核心问题。

学生主动思考与反思的层次：考察学生在谈话中是否被激发起主动思考，能否进行自我分析、提出有深度的问题并进行反思。

学生情感投入的程度：考察学生在谈话中的情绪情感是否被充分调动，其非语言行为（如眼神、表情、姿态）是否表现出积极的投入状态。

4.3.3 个体运用质量

内容生成的灵活性：考察谈话内容能否根据互动进程自然生成和深化，而非机械执行预设脚本，价值引导是否精准、自然。

方法执行的有效性：考察所运用的谈话方法和技术在实际操作中是否流畅、专业，并能有效促进对话的深入。

工具使用的适时性与流畅性：考察辅助工具的使用时机是否恰当，与谈话过程的融合是否自然、流畅，不打破谈话节奏。

4.3.4 环体实时支持

应对环境干扰的能力：考察当谈话环境出现意外干扰（如突然被打断、设备故障）时，辅导员能否有效应对，最小化其对谈话的负面影响。

环境资源的最大化利用能力：考察辅导员能否充分利用现有环境中的有利因素（如白板、温馨的布置）来辅助谈话，增强效果。

4.4 成果评价（Product Evaluation）——效果验证力

成果评价旨在全面衡量谈心谈话结束后产生的实际效果，从短期到长期验证其育人价值，是实效性的最终落脚点。

4.4.1 短期直接产出

问题解决率：考察学生谈话前所提出的核心诉求与具体问题在谈话后得到解决或明确方案的比例。

认知与情感的即时改善：考察谈话结束后，学生在认知层面（如错误观念得到纠正）和情感层面（如情绪压力得到舒缓）的即时积极变化。

过程满意度：考察学生对本次谈心谈话过程的总体满意度评价。

4.4.2 中期行为改变

行动计划执行率：考察谈话中师生共同商定的行动计划或改变承诺，在后续一段时间内的学生执行与完成情况。

相关行为表现的改善度：考察学生在谈话所针对的相

关领域（如出勤率、学习成绩、社交活动参与度、冲突行为减少等）的行为是否发生可观察的积极改变。

求助主动性提升：考察学生在后续遇到困难时，主动寻求帮助（包括再次找该辅导员或利用其他资源）的意愿和行为是否增加。

4.4.3 长期发展影响

关键能力的成长度：考察一段时间后，学生在自主决策能力、抗逆力、情绪管理能力、自我认知等关键能力上是否表现出可持续的成长。

价值观内化与思想成熟：通过长期观察，考察学生的世界观、人生观、价值观是否发生积极变化，思想是否更加成熟。

成效的可持续性：考察谈话效果的持续时间，以及学生能否将谈话中的收获举一反三，迁移应用到解决其他类似问题中去。

5 结论与启示

谈心谈话不仅仅是辅导员日常工作的内容，而且也是开展思想政治教育的重要途径，更是一门学问。^[6]不仅要关注评价体系的科学性和有效性，更要注重其在实际教育过程中的实施与反馈。将CIPP模型引入到高校辅导员谈心谈话实效性评价中，提供兼具系统化、过程化、动态化于一体的综合型评价方式，不仅关注“做了什么”，更关注“做得怎么样”和“带来了什么改变”，形成了“诊断-准备-实施-验证”的完整闭环，为科学评价与持续提升高校辅导员谈心谈话工作的实效性提供了全面的理论依据和操作指南，为高校辅导员专业化评价提供新的视角和思路。

参考文献

- [1] 张哲,张桂馨. 语用身份建构视域下辅导员谈心谈话策略研究[J]. 高校辅导员学刊, 2025, (05): 42-45.
- [2] 肖远军. CIPP教育评价模式探析[J]. 教育科学, 2003, (03): 42-45.
- [3] 李青山,商丹. 交往实践观视域下高校辅导员谈心谈话研究[J]. 学校党建与思想教育, 2025, (05): 87-90.
- [4] 陈新仁. 商业广告“身份套路”的批评语用分析[J]. 山东外语教学, 2018(05).
- [5] 王鑫,陶思亮,朱惠蓉. “三全育人”视域下高校辅导员的育人角色与实现路径[J]. 思想理论教育, 2020(05).
- [6] 刘潇,张磊. 高校辅导员谈心谈话工作开展探究[J]. 教育理论与实践, 2020, (06).