

# 大学生思想政治教育“服务型”模式创新探究 ——基于“以人为本”视角\*

吴新业

(闽西职业技术学院 福建 龙岩 364021)

**摘要:** 以人为本的“服务型”模式的创新是纠正“管理型”模式存在弊端的需要,是适应高等教育改革的需要,是适应构建和谐校园的需要,是增强思想政治教育实效的需要。“服务型”模式强调遵循“以人为本”的服务理念,全面凸显大学生的教育主体地位,强调以大学生的全面发展服务为其出发点和落脚点。高校应当通过“创新以人为本的服务理念”、“完善以人为本的服务制度”和“搭建以人为本的服务平台”三个实践路径建构“服务型”模式。

**关键词:** 以人为本; 大学生; 思想政治教育; “服务型”模式

**中图分类号:** G41

**文献标识码:** A

以人为本作为科学发展观的核心,是“人的本质”在现代文明社会发展过程中的充分体现,是一种对在历史发展中的作用和主体地位的肯定,是一种立足于解放人、为了人、实现人的现代化的价值取向,是分析、思考和解决一切问题的人性化思维方式<sup>[1]</sup>。坚持以人为本开展大学生思想政治教育是时代发展和大学生全面发展的需要。但是,长期以来,我国高校普遍运用“管理型”模式开展大学生思想政治教育,这种模式以“灌输”为手段、以“管好”学生和“管住”学生为目的,重管教、轻服务,其教育效果并不理想。因此,立足现实,转变观念,把握规律,探索以人为本的“服务型”思想政治教育新模式,对于切实加强和改进大学生思想政治教育具有重要的理论意义和实践意义。

## 一、以人为本的“服务型”模式的内涵及特征

“服务型”模式是相对于传统的“管理型”模式而言的,其核心是在大学生思想政治教育中遵循“以人为本”的根本理念,全面凸显大学生的教育主体地位,强调思想政治教育者以“服务”理念开展大学生思想政治教育活动的新模式。“服务型”模式以大学生的全面发展服务作为开展工作的出发点和落脚点,以科学的服务体系、规范的服务制度、高效的服务方式和专业的服务队伍提升思想政治教育服务的质量,“通过服务教育人、感染人,通过服务吸引人、凝聚人,通过服务引导人、激励人,通过服务培养人、发展人”<sup>[2]</sup>。其特征主要包括以下四个方面:

第一,服务理念的人本性。坚持“以人为本”理念为指导,强调以大学生的全面发展需要为立足点,确定服务型思想政治教育的内容、目标和方式;强调教育观念的人本化,切实保障和维护学生的合法权益;强调教育教学方式的个性化,做到因人而异、因材施教;强调教育管理的人性化,体现服务与关爱。

第二,服务对象的主体性。坚持主体性原则,从价值、

尊严、人格等方面尊重大学生,善于悦纳大学生的价值观、人格、生活方式、认知、行为、情绪、个性、兴趣爱好等优点和缺点,坚决避免用盛气凌人的话语权对大学生进行抽象、枯燥的理论说教。

第三,服务内容的针对性。中共中央、国务院《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》(以下简称《意见》)明确指出思想政治教育要“坚持以人为本,贴近实际,贴近生活,贴近学生,努力提高思想政治教育的针对性、实效性和吸引力、感染力”<sup>[3]</sup>。“要结合大学生实际,广泛开展谈心活动,有针对性地帮助大学生处理好学习成才、择业交友、健康生活等方面的具体问题”,“努力解决大学生的实际问题。思想政治教育既要教育人、引导人,又要关心人、帮助人。”<sup>[4]</sup>因此,服务内容应当以帮助解决大学生存在的问题和满足学习、生活及发展等方面的合理需要为主。

第四,服务方式的多样性。胡锦涛同志强调“因势利导,因材施教,因人而异,做到入耳、入脑、入心”。“服务型”模式应当针对大学生的特点在党团建设、行政、教学、后勤、校园文化、社会实践和学生社团建设等方面以丰富多彩的方式为大学生开展服务,“致力于将学生教育、管理融入一系列服务学生成长、成才的活动中,在服务中教育、管理、引导和发展学生,做到寓教于学、寓教于乐、寓教于学生在校生活的各个领域和环节。”<sup>[2]</sup>

## 二、以人为本的“服务型”模式是教育创新的必然选择

(一)“服务型”模式是纠正“管理型”模式存在弊端的需要

“管理型”模式片面强调教育者的管理权力或权威,强调以“问题管理”为重点,以纠正大学生思想和行为的偏差为工作目标,以“强制灌输”为教育方式,以大学生不出问题或少出问题为工作的导向和评价标准。这一模式严重违背了双向互动的教育规律,违背了促进大学生全面发展的

\* 收稿日期: 2012-10-12

基金项目: 2009年度福建省社会科学规划研究合作项目(闽社科规办[2009]8号)(2009B2015)——《高校思想政治教育功能的优化整合》课题阶段研究成果

思想政治教育宗旨,造成了行政管理、教学工作和思想政治教育管理的脱节,难以形成教育合力。上述诸多弊端决定着大学生思想政治教育必须实现由“管理型”模式向“服务型”模式的转型。

#### (二) “服务型”模式是增强思想政治教育实效的需要

针对大学生主体意识的增强、个人思想行为的多样化以及全面发展的需要,思想政治教育工作者需要变“说教、训斥和管理”为“倾听、关怀和服务”,有针对性地为大学生的学习、生活和成才提供思想政治教育的服务,进而改变大学生对思想政治教育的逆反和排斥心理,使大学生实现由“要我学”向“我要学”的转变,最终达到增强思想政治教育实效的教育目标。

#### (三) “服务型”模式是适应高等教育改革的需要

随着缴费上学、就业分配等高等教育体制改革的深化,高校思想政治教育“为学生服务”的职能得以凸显。同时,大学生主体地位进一步凸显,学生的主体意识、维权意识、自主意识、教育消费意识也得到不断增强。在这一背景下,思想政治教育的内容除政治、思想、道德、法纪和心理等内容教育外,还应当增加职业生涯规划、就业指导、创业指导、心理咨询以及其他能力素质拓展等具有“服务”特征的教育内容。“管理型”模式已经难以有效满足学生全面发展的需要,因此,必须实现由“管理型”向“服务型”转变。

#### (四) “服务型”模式适应构建和谐校园的需要

在“管理型”模式下,由于受社会转型时期政治、经济、文化、思想价值观念等新变化的影响,高校出现学生知与行的不和谐、学生干群关系的不和谐、不同学生群体关系的不和谐、学生身体与心理的不和谐以及就业理想与现实的不和谐等问题,这些不和谐问题如果得不到及时地解决或者任其自由发展,其结果必然滋长大学生对社会、学校和同学的不满情绪,给和谐校园建设造成极大隐患<sup>[5]</sup>。为了解决以上存在的和不和谐问题,各高校需要创新思想政治教育模式,通过思想政治教育服务充分引导大学生学会运用科学思维方法分析历史、认清现实、消解内在和外在冲突,进而达到“引导人、鼓舞人、激励人和塑造人”的教育目的。因此,构建“以帮助学生解决问题和全面发展”为目标的“服务型”模式是建设和谐校园的必然选择。

#### 三、以人为本的“服务型”模式的实践路径

##### (一) 创新“以人为本”的服务理念

长期以来,在大学生思想政治教育实践中,各高校普遍忽视大学生的教育主体性、法律地位和权利等,以“管理”取代“服务”,缺乏人性。在大学生个性突出、法制观念与维权意识不断增强的今天,“管理型”的大学生思想政治教育暴露出来的问题越来越多,已难以适应新形势下大学生思想政治教育的要求,因此,高校应当创新以人为本的服务理念。

“以人为本”的服务理念主要包括以下四个方面:

1. 以尊重大学生为服务的根本原则。当代大学生拥有丰富的思想感情、细腻的内心理体验和多元化的生活追求,是具有能动性、创造性、发展性和现实性的享有独立人格的人,教育者必须对他们的价值观、人格、权益、言行举止、个性、兴趣爱好和生活方式等的接纳、关注和爱护。在教育服务过程中,教育者应深入了解和关心大学生的喜怒哀乐,积极回应大学生的利益诉求,虚心听取大学生的意见和建议,

平等、坦诚地与大学生进行交流,寓思想政治教育于日常学习、工作和生活之中。

2. 以大学生主体地位为服务的立足点。强调大学生主体地位,就是在思想政治教育服务过程中必须始终将大学生视为服务过程的主体,让大学生在教育者的指导下,自主确立组织方式、活动程序,并付诸于行动,通过大学生自身的探究和体验,培养大学生独立的思维、自主的意识和自觉的行为,以达到自我教育的目的。

3. 以大学生需要为服务的出发点。在思想政治教育服务过程中,高校应当根据大学生的内在需要组织设计、开展教育服务活动,因势利导,激发和调动大学生自觉地接受教育服务的积极性。在此基础上从“有针对性地满足、疏导大学生的生理需要;缓解心理压力、保障校园安全,满足大学生的安全需要;创造交往机会、营造和谐的交往氛围,满足大学生的归属和爱需要;变更教育理念和教育方式,满足大学生的自尊需要;引导大学生成才、成人,满足大学生的自我实现需要。”<sup>[6]</sup>从这五个方面满足大学生需要入手开展思想政治教育服务。

4. 以大学生全面发展为服务的最终归宿。马克思关于人的全面发展理论认为,人的发展从根本上说是人的本质力量的发展,具体表现为人的实践能力、素质、需要和社会关系的发展。《意见》明确指出加强和改进大学生思想政治教育应当“以大学生全面发展为目标”。所以,高校应当以“促进大学生德、智、体、美、劳等方面全面发展”为思想政治教育服务的最终归宿。

##### (二) 完善“以人为本”的服务制度

1. 领导制度。各高校应当建立党委领导下的大学生思想政治教育服务委员会制度。该委员会定期研究部署大学生思想政治教育服务的重要工作,讨论解决服务过程中出现的重大问题,形成主要领导亲自抓、相关部门各负其责、有关方面大力支持的全方位服务格局。

2. 保障制度。新时期,高校必须不断完善党委领导下的校、系两级组织领导保障制度,不断完善服务办公场所、服务设施、服务活动基地和服务经费投入等的资金保障制度,不断完善服务队伍的教育、培训等的队伍建设保障制度,不断完善服务责任制和责任追究制保障大学生接受服务的权利,从而构建系统的思想政治教育服务保障制度,促使思想政治教育服务目标得以顺利实现。

3. 监督制度。各高校应当通过设立监督电话、设立监督意见箱、组建监督员队伍、成立服务申诉处理委员会等常态化监督措施,以及听取服务情况汇报、现场服务检查、接受服务对象个别访问、服务部门或人员警示提醒谈话、服务存在问题质询和投诉受理等形式实现思想政治教育服务监督的规范化、程序化和制度化,促进思想政治教育服务质量的有效提升。

4. 评价制度。针对传统的思想政治教育服务评价制度存在的不足以及服务型思想政治教育的要求,高校必须立足于大学生全面发展的服务目标,从服务者的服务态度、服务方式、服务过程、服务效果等方面入手制定评价细则,运用服务材料查阅法、服务成果汇报法、服务对象座谈会、问卷调查法、参与服务活动法和抽样调查法等评价方法,建立和完善能够反映服务真实情况的立体评价制度。

##### (三) 搭建“以人为本”的服务平台

《胡锦涛总书记在庆祝清华大学建校 100 周年大会上的重要讲话》(以下简称《重要讲话》)强调高等教育的根本任务是“努力培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人。”<sup>[7]</sup>《意见》也明确指出:加强和改进大学生思想政治教育的主要任务包括“以理想信念教育为核心,深入进行树立正确的世界观、人生观和价值观教育”、“以爱国主义教育为重点,深入进行弘扬和培育民族精神教育”、“以基本道德规范为基础,深入进行公民道德教育”和“以大学生全面发展为目标,深入进行素质教育”等四个方面<sup>[3]</sup>。《重要讲话》和《意见》精神明确指出高校的教育目标是“把大学生培养为德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人”,从这一教育目标的视角分析,应当从以下四个方面搭建思想政治教育服务平台:

#### 1. 教学服务平台

教学服务平台科学与否,直接关系到思想政治教育服务效果的好坏。为了打造一个科学的教学服务平台,高校应抓好四个工作:

(1) 以“贴近社会实际、贴近生活实际、贴近学生实际”原则,整合教学内容。在整合教学内容过程中,高校必须以教学大纲为主线、以教材为参考、以大学生生活和思想实际为前提、以大学生的全面发展需要为最终目标,统筹兼顾,有的放矢,努力做到教学内容“与时俱进”。本文认为整合后的教学内容应当包括:以理想信念、爱国主义、公民道德、法治思想等为主的知识传授型基本内容;以社会主义荣辱观、生态道德、网络伦理和生命观教育等为主的品格塑造型时代内容;以就业观和创业观教育、人际交往与自我调试能力的心理健康教育、提高大学生闲暇能力的闲暇教育等为主的能力培养型具体内容<sup>[8]</sup>。

(2) 创新教学方法。教学方法应当以大学生的思想政治道德认知水平、法律意识、学习、生活、家庭和个性特征等实际情况和社会政治、经济、文化等变化为依据进行改革创新,主要包括说理教育法、心理疏导教育法、网络教育法、思政沙龙教育法、实践教育法和榜样激励教育法等。

(3) 建设高素质的教学服务队伍。建设“以人为本”的教学服务队伍应当抓好以人为本服务理念的树立、良好思想道德品格的培育和高超教学能力的提高等方面的工作,在此基础上着力打造一支能够始终“尊重学生、理解学生、关心学生和帮助学生”的高素质的服务队伍。

(4) 建立良好的教学服务实践基地。高校不但应当抓好革命遗址、文化遗址等传统基地建设,而且应当着重抓好新生适应性教育基地、竞争力拓展教育基地、大学生党员教育基地、成才服务基地、创业教育基地、校企产学研合作基地、文化遗产传承基地、企业文化培训基地、社会生活适应训练基地等基地建设。

(5) 构建高效的教学服务网络。网络具有自由性、平等性、新颖性、隐蔽性和个性化等特点,利用教学服务网络开展思想政治教学能够提高教学的实际效果。针对大学生热衷网络生活的实际情况,高校应当着力打造以思想政治教育网站和网页、电子邮件、微博、QQ 群、BBS 论坛、飞信等

载体为主的教学服务网络,因势利导,潜移默化,增强教学服务的针对性和实效性。

2. 素质拓展教育服务平台。通过成立素质拓展教育领导机构、设立素质拓展教育基金、设置素质拓展教育学分、开设创新课程、建立创新实验基地、组织学生社会实践与志愿服务活动、举办科技竞赛和成立覆盖理论学习、专业学习、学风建设、文体素质等多个方面的高质量、有影响力的品牌社团等手段打造教育服务平台,有力促进大学生综合素质的有效提升。

3. 心理健康教育服务平台。心理健康教育是促进大学生全面发展的重要内容,是思想政治教育服务的重要组成部分。在思想政治教育服务中,高校应当科学构建心理健康教育课程、心理健康教育三级(校、系、班)工作网络、心理健康指导和心理危机干预中心、心理档案等为主的教育服务平台,为大学生提供心理健康知识的宣传、心理健康途径的介绍、心理调适方法的传授、心理异常现象的咨询等方面的教育服务,帮助大学生了解心理知识、预防心理疾病、挖掘心理潜能和提高解决各种心理问题的能力。

4. 就业和创业指导教育服务平台。在思想政治教育服务中,高校应当从以下六个方面打造就业和创业指导教育服务平台:成立就业指导中心和校系两级就业领导小组,开设“职业生涯规划与就业指导”、“创业教育”和“求职心理学”等课程,召开就业形势报告会、成功企业家报告会和就业双向选择会,建立完善毕业生就业网<sup>[9]</sup>,完善 SYB 创业培训常态化制度。通过这个教育服务平台对大学生进行职业生涯规划、职业观、职业道德、职业法律、就业观、创业观和就业心理等方面的教育服务,帮助大学生提高择业和创业综合能力,促进大学生顺利实现就业或者创业。

#### 参考文献:

- [1] 韩庆祥. “以人为本”的科学内涵及其理性实践[J]. 河北学刊, 2004, (3).
- [2] 杨金廷, 贾东水, 齐俊桥. 服务型学生工作体系构架研究[J]. 国家教育行政学院学报, 2006, (4).
- [3] 中共中央、国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见[N]. 人民日报, 2004-10-15.
- [4] 邱伟光, 张耀灿. 思想政治教育学原理[M]. 北京: 高等教育出版社, 1999. 100.
- [5] 李国辉, 杨芳. 论学生思想政治教育与高校和谐校园建设[J]. 思想政治教育研究, 2007, (3): 41~43.
- [6] 孙普, 何慧星. 马斯洛需要层次理论对大学生思想政治教育的启示[J]. 江苏教育学院学报(社会科学), 2011, (2): 31~33.
- [7] 庆祝清华大学建校 100 周年大会在北京举行[N]. 人民日报, 2011-04-25.
- [8] 骆郁廷, 黎海燕. 大学生日常思想政治教育内容结构解析[J]. 学校党建与思想教育, 2009, (7): 17~20.
- [9] 郝丽红. 以学生为本的大学生思想政治教育服务机制研究[J]. 思想理论教育导刊, 2006, (2): 43~45.