解忧小信箱的故事

# ——关于贫困学生帮扶的案例

1. 案例背景：

2019年，高校深入学习贯彻习近平总书记关于“不忘初心、牢记使命”主题教育的重要讲话和重要指示批示精神，认真贯彻落实中央“不忘初心、牢记使命”主题教育第一批总结暨第二批部署会议精神，围绕为党育人、为国育才，突出党的政治建设，紧扣立德树人这一根本任务，学做结合，牢记育人初心、勇担时代使命。

1. 案例分析及应对：

主题教育过程中，为了更好地倾听学生的心声，了解并解决他们的烦恼，学工办采取了各种方法，其中包括开通“解忧小信箱”，收集学生在学习、工作和生活中遇到的各种或许不方便与人诉说的烦恼忧愁，由学工办辅导员按照业务分工和自身专长分工进行点对点精准帮扶。

10月31日下午，学院召开了学院外省和少数民族学生座谈会，会上大家谈了很多对学校的意见和建议，辅导员贴心地把“解忧小信箱”介绍给大家。11月1日早上，“解忧小信箱”时，一张纸条引起了我的注意：“生活太难了，特别是经济问题，但又申报不了助学金......”我翻来覆去看了好几遍，发现小纸条既没有留下名字，也没有手机号码或者微信号码之类的任何个人信息。这到底是谁留下的忧愁呢？

如果不是有很大的烦恼，这个同学断然不会留下这样一个信息的，必须找到他。拿着这张小纸条，我开始找当天开会的同学一一了解情况。一圈人问下来，却没有结果。最后，就只有用手机给所有参会的同学群发了一条短信息：“你好，我是学工办郑老师。昨天有同学往解忧小信箱里投了一张纸条，说生活上遇到了困难，又没有申请助学金，但是没留号码，我们很担心这位同学，如果是你留了这个纸条，可以加一下老师的微信，或者打电话给我，我们一起想办法解决。当然，如果有别的问题也可以加老师的微信，希望大家在学校一切都好。”然后，我把自己的微信号码和手机号码附在了短信中。

11月3日，这张小纸条的主人小李终于加了我的微信。我找了一个安静的地方而不是学工办约见了他。这个孩子穿着很朴素，仔细看甚至能看到衣服反复洗涤之后磨损泛白的痕迹。我了解到小李来自外省农村，家境普通，父母在外打工，奶奶患有心脏疾病，长年住院治疗。父母在浙江同一个公司打工，本来是可以勉强支撑家庭生活的，但是今年，他和哥哥同时考上了大学，哥哥在杭州，他在丽水。两个人的学费、杂费就交了3万多，几乎花掉了家里的积蓄。眼下离学期结束还有2个多月，可他身上只有400元钱了，生活捉襟见肘的窘迫，加上对奶奶身体的担心，对父母辛劳的心疼，让他又焦虑又忧愁。

了解到小李的具体困难后，我第一时间将情况报告了学院党总支。党总支迅速作出回应，一面联系学生处，帮助小李申请国家助学金，一面启动程序，从学院企业奖、助学金中拨出1000元先解决他目前的困难。

经过后期的了解，我得知小李高中开始就经常在外打工，做过餐厅的服务员等工作，于是我又联系了学院后勤公司，给他在学校食堂找到了一份管午餐、晚餐，且有一定工资的工作，基本上就保证了他生活上的问题。

解决了基本的生活问题之后，我跟他详细解释了国学助学金、励志奖学金等一系列针对贫困生的国家助学政策，让他有什么问题都可以直接联系我，所以后期我们建立了比较良好的沟通情况，他有什么烦恼也会主动找我聊。

1. 案例反思与启示**：**

回到学生管理工作一线之后，我发现学生越来越“脆弱”，这种“脆弱”包含着他们不敢将忧愁烦恼轻易诉说与人的心理，害怕自己的忧愁烦恼在大人们眼中不值得一提，害怕自己的忧愁烦恼得不到回应，很多时候，这种“脆弱”是与家庭缺失的父母沟通相关联的。

所以设置解忧小信箱，是给学生多一种“沟通”的可能。

当小李投进这张纸条的时候，他没有想过解决，他只是想找个地方说一说，自己身上的这些重担。所幸的是，他的这个情况我们是能够帮助到的，所以后期就通过各种办法解决了他的烦恼。

但是，小李这个案例对我最大的启示，是我们的学生需要“沟通”的渠道，我们要建立足够多的“沟通”渠道。甚至说这些沟通不一定要解决问题 ，但是首先，我们得让他们知道，有什么事，你可以来找我谈谈。我们愿意听你的心事，愿意听你的烦恼。这也就是“解忧小信箱”存在的意义。

