

# 湖南中医药大学MPA教育中心文件

中心发〔2018〕19号

---

## 公共管理硕士（MPA）师生沟通研讨制度

### 一、指导思想

为进一步加强学院MPA学位点作风建设，提高服务师生的能力和水平，了解学生学习、生活状况，关注学生成长中的喜忧，做学生成长的领路人和知心朋友，增强师生间的心理沟通和交流，进一步融洽师生关系，为师生创造更加和谐的工作和学习环境，更好地提高办学质量与水平，特制订本制度。

### 二、制度原则

根据MPA学生现状的特殊性，应注重如下几项原则：

1、尊重学生。平等对待学生、尊重学生的价值和尊严。对所有学生一视同仁，能宽容和悦纳学生。

2、理解学生。MPA教师全面评估自己的价值体系和经验体系，发现局限与不足。不能存在对学生的固有偏见与主观判断，

多站在学生立场、换位思考，接触和了解学生的兴趣热点，多渠道丰富自己的知识体系。增进对学生精神世界的理解力。

3、真诚地对待学生。树立师生双方的平等的主体地位。教师要放弃教师的权威地位和角色面具，主动将自己真实的内心世界、所思所想、经历经验、情绪感受、观点态度等适时适度地、自然真实地与学生分享，让学生看具有人格魅力的鲜活的教师，从而达到双方真正的心灵互动和平等沟通。

### 三、沟通研讨渠道

沟通渠道一般包括面对面交谈、电话、电子邮件、短信、QQ聊天、信件、通知等。教师应综合运用多种沟通渠道，结合当代研究生的沟通特点，更多地使用传递信息量丰富、能获得即使反馈的渠道，提高沟通的有效性。

1、面对面交谈。首先，MPA教师使用双向式的教学方式。师生面对面交流的主要方式为课堂授课，采用启发式、互动式、讨论式的授课方式，了解学生对知识的理解程度、对授课方式的反映。教师通过上课早来一些、下课晚走一点、答疑时间长一点、定期参加学生的活动等方式，拓展师生面对面交流的平台，建立起师生课堂沟通与课外交往相结合的、稳定的、密切的师生关系。

2、QQ和微信聊天。在网络沟通中，QQ和微信的视频语音聊天可以使双方超越空间距离面对面聊天，QQ的信息聊天则可以使沟通信息量增大、速度加快，并具有表情功能来增强沟通中的信息反馈。

3、电子邮件。教师对学生在专业知识方面，如作业、论文写作等方面的指导，通过邮件进行。

4、短信。教师通过短信，解决MPA学生感到困惑的、不想当面表达的问题，从学生那获得关于教学方面的信息。

5、作业、书信、讨论会、通知、文件等其它形式。

#### 四、善于使用沟通的艺术

1、语言沟通。教师语言幽默。教师语言应委婉。教师语言可适当使用反语。对于学生不便或不愿把自己的一些意见明确地表达出来的问题，教师就采用模糊的口语技巧。在师生沟通研讨过程中，教师应不断提高自己的语言表达能力和技巧。

2、非言语沟通。教师通过说话的语言语调、身体语言、身体距离等所传递的信息。说话的音调、音量与节奏可以用来辅助词语的表达，以便准确表达含意，既可加强语义的份量，又可增强感染力。教师需要使用深情、悦耳的语调吸引学生的注意，保持学生的兴趣；抑扬顿挫的语调调节学生的注意力，进而促进学生听的效率。其次，教师注意自己的身体语言，面部表情、手势、体态等。教师保持恰当的面部表情并与学生保持积极的目光接触，展示赞许性的点头、微笑，使用得体的手势动作。再次，教师掌握在师生沟通中适当的身体距离。教师授课时走到学生中去。学生经常调换座位。

3、倾听与反馈。倾听学生并表达等于尊重他、欣赏他、给他信心和勇气，同时教会学生尊重与欣赏他人。教师对学生谈话的专注，学生保持良好的视线接触，轻松自然的身体姿势和双方适当的距离。上身稍微前倾，用非语言信息和适当简短的反应表达对学生尊重、了解的态度。其次，教师要用简洁及扼要的语言将学生的观点复述出来。再次，教师通过提问的方式来更全面了

解学生。最后，教师在聆听过程中，要用简洁具体的语言来给学生反馈。

湖南中医药大学 MPA 教育中心

2018 年 6 月 16 日

---

抄送：湖南中医药大学研究生院

2018 年 6 月 16 日印发

---