

# 高校二级学院教学秘书沟通技巧探析

张霄

北京社会管理职业学院

DOI:10.32629/mef.v2i5.129

[摘要] 高校教学秘书,作为基层教务工作者,承担着管理和服务双重角色,其沟通能力和素养直接关系到教学管理的质量和水平,因而,探讨高校二级学院教学秘书沟通技巧具有很强的现实意义。

[关键词] 高职院校; 教学秘书; 沟通技巧

## Analysis of Communication Skills of Teaching Secretaries in Senior Secondary College

Zhang Xiao

Beijing College of Social Administration

[Abstract] College teaching secretaries, as grassroots educational workers, bear the dual roles of management and service, their communication ability and quality are directly related to the quality and level of teaching management. Therefore, it is of great practical significance to explore the communication skills of the teaching secretaries of secondary colleges in colleges and universities.

[Key words] higher vocational colleges; teaching secretary; communication skills

高校教学秘书是高校日常教学管理工作的实际执行者和实施者,负责协助主管领导和教务处完成二级学院教学计划落实、教材征订、教师管理、教学质量监督与评估、期末考试安排与组织等诸多日常教学管理工作,是高校教学管理的中枢,在教学管理中发挥着不可替代的作用。美国著名管理学家理查德曾表示,沟通不良是管理低效的一个基本原因。因而,高校教学秘书作为连接二级学院和教务处、教师与主管领导、学生与教师之间的桥梁,其沟通能力深刻影响着教学管理的进程与质量。

### 1 高校教学秘书良好沟通能力的意义

#### 1.1 良好的沟通有助于提高教学管理效率

高校教学秘书是二级学院教务工作的主要执行人,以笔者所在学校为例,教学秘书主要负责协助主管院长和教务处完成二级学院教学计划落实、教材征订、教师管理、教学质量监督与评估、期末考试安排与组织等诸多日常教学管理工作。而这一项工作的执行与完成都离不开沟通,拿教学计划落实为例,教学秘书接到教务处的教学计划安排通知后,需第一时间向主管院长汇报,征求主管院长意见后,转发各专业主任提交教学计划表,之后征求教师意见,确定授课教师,征求任课教师授课时间安排,最后才是具体安排课程。这项工作的完成少说两个星期,多则一月,其中费时最长的就是沟通。若教学秘书在各环节积极了解各方需求,多换位思考,及时将情况向各方反馈,提升沟通能力,必然有助于提高教学管理效率。

#### 1.2 良好的沟通有助于构建和谐教师团队

教师是高校教学活动的组织者和重要参与者,教学管理很大程度上是对教师的管理。教师需要教学秘书日常督促,按学校要求保质保量完成教学任务,而教学秘书教学管理活动的实现

需要每一位教师的积极配合。因而,二者要建立起良性工作机制,作为教学秘书而言,一定要定位准确、端正态度,积极采用良好的沟通方式,树立事事明晰、信息畅通、公平合理的工作环境,增强与教师间信任感,必然有助于构建和谐的教师团队。

#### 1.3 良好的沟通有助于自我实现与发展

当前形势下,高校教学秘书职业倦怠感强,工作压力大。而良好的沟通是缓解教学秘书心理压力的有效途径。良好的沟通,有助于教学秘书形成良好的同事关系,从而扫除沟通障碍。良好的沟通能力有助于教学秘书增强自我认同感,从而有助于教学秘书的自我实现与发展。

### 2 高校教学秘书工作中应把握的几个沟通原则

二级管理制度下,高效教学秘书承担着上传下达的重任,不仅需要和本部门领导、教师沟通,还需要和教务处等学校其他部门沟通,也需要和不同年级、不同家庭情况的学生沟通,为促进沟通,提高教学管理效率,高校教学秘书在沟通中应把握以下沟通原则:

#### 2.1 尊重原则

互相尊重是良好沟通的前提。不论是面对领导、同事,还是学生,教学秘书在教学管理过程中,一定要不卑不亢、尊重对方,尊重对方人格,也尊重对方不同意见。对领导奴颜婢膝、对学生盛气凌人,这都是不尊重对方的表现。和领导沟通,虚心听取领导指示,如有建议,可委婉提出。和同事沟通,互相尊重,营造和谐的沟通氛围。和学生沟通,尊重对方,按照学校相关规定为学生解答,并为其提供良好建议。

#### 2.2 正式沟通与非正式沟通并重

教学秘书在日常教学管理中,注重正式沟通,也要注重非正式沟通,非正式沟通应用于教师间更可能有意想不到的

结果。面对学校或领导交办的重要任务或事项,我们一般更倾向于会议、书面报告、正式会见与交谈等正式沟通方式。但并不是任何事情都适用这种约束力强的沟通方式,教师有时会通过非正式渠道获取到一些信息,教学秘书要充分重视,并给予适当回应或反馈给主管领导。

### 2.3 书面沟通与口头沟通有机结合

在教学管理过程中,教学秘书还要将书面沟通和口头沟通有机结合起来。口头沟通方便快捷、成本低,可以获得及时反馈,但缺点是不够正式、不易留存。因此,在不同教学管理环节,教学秘书要学会具体问题具体分析,将口头沟通和书面沟通有效结合起来。比如,笔者所在学校,每学期期中,都会召开师生座谈会,旨在听取学生对本学期学习状况、教师授课情况及学校其他情况反馈。这件事采用口头沟通方式开始,就比较适合,有利于给学生营造轻松、亲切的谈话氛围,促进座谈会有效开展。但却不能通过口头沟通结束,要辅之以书面沟通,座谈会结束后,要将学院的意见和改良措施通过书面形式再反馈给学生,给学生以正式感和庄重感,从而促进该项工作顺利开展下去。

### 3 高校教学秘书工作中应掌握的几个沟通技巧

高校教学秘书在具体教学管理活动中,不仅要把握沟通原则,还应当掌握几个沟通技巧,以提高沟通效率。

#### 3.1 创建良好的沟通氛围

##### 3.1.1 学会倾听

实现良好沟通的前提是学会倾听,倾听不仅仅是“听着”就好了,学会倾听首先要有真诚的心态,自以为是、好为人师都不是真正的倾听。真正的倾听是要听懂对方,听懂对方所讲的事实,更要听清对方的需求和感受,然后才能给予恰当的解释。

##### 3.1.2 避免先入为主

良好的沟通还要避免先入为主,先入为主的思维定势夹杂着成见和不信任,容易对事实误判。教学秘书和学生进行沟通时,一定要避免先入为主。事实证明,一个成绩不佳的学生未必人品不好,甚至成绩不好的学生也不一定每科都不好,在具体教学管理中,若学生反映教务系统问题,教学秘书一定要避免先入为主,认真对待,仔细查找,确定原因所在。

##### 3.1.3 控制情绪

教学秘书每天面对大量纷繁复杂的工作,容易产生急躁心理,因此,在沟通时,要提醒自己控制情绪,以平和的心态进行沟通,才能产生良好的沟通效果。

#### 3.2 擅用语言表达

##### 3.2.1 语言表达要清晰、简洁

教学秘书负责配合学校教务处组织各类考试,还负责学生的学籍管理等事宜,因而,可能会有学生经常去咨询问题。和学生沟通时,教学秘书要注意语言清晰、条理清楚,避免因表达歧义致使学生理解有误,影响教学管理质量。

##### 3.2.2 用建议代替直言

当需要指出对方错误时,不要采取直接批评的方式,最好

用委婉的方式,以建议的方式代替直接批评,以获得对方认可。在否定对方之前先肯定对方优点,不要伤害他人自尊。例如,学生咨询可否放弃考学校承认的计算机一级证书,直接考取计算机二级证书,可以建议他,你积极进取的想法是好的,但计算机二级证书和一级证书考查内容不同,为何不循序渐进,先考取一级证书保底,再继续努力参加计算机二级考试呢?

##### 3.2.3 擅用礼貌性用语

沟通中礼貌用语的运用,有助于营造和谐、愉快的沟通氛围,因而,在教学管理过程中,要特别注意礼貌性用语的运用,这既是对别人的尊重,也是个人修养的体现。一句“请”、“谢谢”“辛苦您”,无形中拉近了沟通双方的距离。

##### 3.2.4 擅用肢体语言

语言沟通不仅仅有文字和出声的话语,还有肢体语言,甚至有时肢体语言表达的内容更丰富。作为教学秘书,首先要学会读懂别人的肢体语言,能读懂他人通过眼神、动作、身体转向体现出来的意图。同时,教学秘书在教学管理过程中也要擅于运用肢体语言,表达自己的意思。例如,通过眼神给对方以肯定,示意对方说下去。通过微笑,减轻对方压力,营造温馨的沟通氛围。

#### 3.3 积极反馈

##### 3.3.1 反馈要有建设性

当其他教师或学生向教学秘书咨询相关问题时,教学秘书要给与适当的反馈。反馈要具体明确,且具有一定的建设性,即尽量回应对方的教学疑问,给出合乎学校规定的答复,而不是搪塞学生或教师。

##### 3.3.2 接受反馈要耐心

当教学秘书接受别人对自己或本部门的反馈时,一定要虚心、耐心,切不可不耐烦甚至拒绝别人的反馈。当有不同观点或看法时,可以表明自己保留意见或不同意的观点,但前提一定要耐心、客观的听完他人的看法。耐心听取反馈是沟通能持续的基础,打断或拒绝他人的反馈,则很难有良好的沟通效果。

### 4 结语

总之,沟通是一门学问,高校教学秘书作为学校和二级学院,部门领导和教师、教师和学生之间的纽带,更要学会沟通,以良好的工作素养保障教学工作顺利开展,促进提升教学质量。

#### 【参考文献】

[1]徐冬冬.高校二级学院教学管理工作中的沟通艺术[J].科技信息(科学教研),2007,(33):539-541.

[2]王蓓.高校教学秘书沟通艺术初探[J].湖北函授大学学报,2010,(4):96-97.

[3]沈文婷.教学秘书工作中应具备的沟通技巧[J].佳木斯职业学院学报,2014,(9):182.

#### 作者简介:

张霄(1989-),女,山西长治人,汉族,硕士,助教,研究方向:教育管理。