

高校教师调控师生关系的新理念与措施

赵文廷

(1. 河北农业大学国土资源学院, 2. 河北保定生态文明研究院, 河北省保定市, 071000)

摘要: 处理好高校师生关系既是实施高等教育的需求, 也是社会对高校教师职业道德的基本要求。高校师生关系是动态的, 随社会和文明的进步和发展而变化。新时代, 互联网技术、人工智能及 MOOC 等现代化教学技术的发展与成熟, 拓展了大学生接受高等教育的有效途径, 改变了大学生的学习方式; 政治体制、市场经济和它们的世界一体化发展, 大学生毕业和就业方式发生了根本性改变。高等教育的功利化问题较为突出, 严重影响了高校师生关系的亲密程度, 进一步影响了高等教育质量。为此, 高校教师应以立德树人的新理念正确理解教师观、学生观和师生关, 积极地、科学地应对变化, 持续提高社会和大学生对高校教师的满意度。

关键词: 师生关系; 高校教师; 大学生; 新时代

中图分类号: G642.4 **文献标识码:** A

高校、教师和大学生同处在一定的社会大环境之中, 彼此之间存在相互作用、相互影响和相互依赖的复杂关系(图 1a)。其中, 社会为高校、教师和大学生共同的外部环境, 是影响高等教育质量的外部因素。高校是实施高等教育的主体, 主要由大学生和教师两部分组成(图 1b), 两者间通过大学课程构成的师生关系(图 1c)具有丰富的内涵, 从宏观层面上, 高校师生关系被包容在整个社会关系体系中, 它折射出一定社会的政治、经济、文化、文明和道德水平; 而从微观层面上, 师生之间的相互作用、相互影响和相互依存关系则直接表现为教育关系、心理关系和道德关系。师生的这些关系受社会和高校管理体系影响, 随时代而发生变化, 针对变化, 高校教师应树立正确的教师观, 并运用科学措施应对变化, 保证高等教育教学活动的顺利实施。

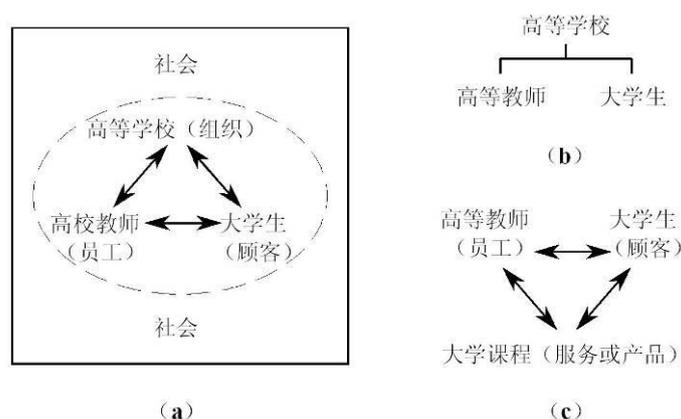


图 1 高校的人员组成及教师的主要关系

(a) 高校的组成部分; (b) 高校的内部与外部关系; (c) 高校的师生关系

本文在研究和分析调控高校师生关系的重要意义及当前存在的主要问题及成因、教师调控师生关系的主要难点等基础上, 从高校教师处理师生关系的态度、为人、方法等方面, 阐述了高校教师调控师生关系应具备的一些新理念, 并从教师角度提出了调控师生关系的一些措施。主要创新之处在于针对高校和高等教育特点, 有机地运用了质量管理体系的思想和原

则,同时避免教师中心论与学生中心论之偏见,对传统师生伦理学具有传承和创新发展价值。

1. 调控高校师生关系的重要意义

教学是高校实施高等教育的基本途径,大学生和教师是高校教育教学活动过程的两大主体,良好的高校师生关系对高校教学活动取得成功具有保障作用,并进一步影响高等教育质量,因此,正确处理高校师生关系具有重要意义。从宏观意义上,应贯彻执行习近平总书记的重要指示:“百年大计,教育为本。教育大计,教师为本。”作为一名教师应理解其深刻涵义,既表达了习近平总书记对教师“尊贵”地位的高度认可,同时又是对教师寄予历史责任的厚望。要求高校教师在高等教育的教学活动中,除应承担的基本职责外,还要负责主要管理责任,即应具备处理多种人际关系的能力,特别要有处理师生关系的能力。

新时代,高校师生关系的调节,不仅是促进大学生身心健康成长之需要,也是保证高等教育获得成功的需要。良好师生关系有助于培养健康向上的高级专门人才,有助于大学生自尊、自爱、自信、自强精神的建立,有助于大学生社会存在感和社会责任感的增强,有助于大学生智力的发展与开发,有助于消除相互抵触心理。如果师生关系是融洽的,老师即使对学生进行了严厉的批评,学生也能够接受,并理解老师的一片良苦用心;如果师生关系是紧张的,即使是老师发自内心的表扬,学生也可能会反感,甚至会有被讽刺、被挖苦的感觉,不仅影响师生关系的改善,而且会影响教学效果。由于高等教育活动是由教师 and 大学生共同参与的双边活动,因此,教师要想将职责落到实处,只有建立和保持良好师生关系,学生才能愿意接近老师,并对老师有亲近感和信任感,进而将使被动教育变为主动教育,提高教育教学效果。因此,师生关系和谐与否关系着教育教学的质量,甚至成败,进一步关系到新时代能否实现民族伟大复兴“中国梦”的重大问题。

2. 当前高校师生关系的主要问题及成因分析

改革开放以来,随着世界经济一体化的发展,以及科学技术日新月异的高速发展,世界文化的融合,我国高校传统“尊师重道”的师生伦理受外来文化与价值观的渗透影响而发生了异化,高校师生关系出现了物质化、功利化等许多社会问题,冷漠紧张的外形包裹着利益交换的动机,面对商品“拜物”和“拜金”主义盛行,有些教师忘记了“初心”,放弃了对师道的坚定理想和信念,走向了追名逐利的歧途,甚至连最基本的社会伦理道德准则也都被戳破^[1-2],没了师生伦理道德底线的约束,破坏良好的师生关系。虽然,当前高校师生关系尚未达到“崩溃”或“丧失”的地步,但也可谓“失范”或“异化”的程度,高校师生关系的失范和异化成了一种社会综合症^[3],既严重影响了高等学校和高校教师形象和声誉,又严重影响了高等教育质量。

当前高校师生关系存在的主要具体问题有以下几个方面:

(1) 高校师生情感淡化。具体表现:一方面老师对学生的了解甚少或不了解。另一方面,学生不了解老师,甚至不知道上过课的老师姓名。造成这种现象的原因主要是:随着互联网及现代通信技术的智能化、便捷化和快速化,传统的面对面交流方式逐步被QQ或微信所代替,师生间直接有效的情感交流十分缺乏,且基本在课堂上,课外交流更少。另外,高校教师的科研任务重,一些教师,特别青年教师,要将绝大部分精力和时间用于科研工作,不仅挤占了教学和人才培养时间,而且与本科生交往的时间也大大减少。

(2) 师生间的功利化现象突出。如网络所传言师生变成“服务者”与“消费者”、“老板”与“员工”等等的不正常现象,在大学生中滋生和助长了“上学我交学费,讲课你拿工资”的错误思想和不正确的观点,师生把交往当成交易,一些学生接近老师是为了取得好成绩或获得奖学金;一些教师为了追求利益只重在外面跑课题、拉项目,大学生演化为课题或项目的“消化”者,并从中获得一定报酬。究其原因主要是市场经济条件下的社会功利主义和一些不良风气使高校的一些教师本位思想缺失和职业道德错位的结果。

(3) 师生关系的自由化问题。首先, 高校老师对大学生缺乏(或不敢)严格管理和要求, 使大学生处于一种相对松散的状态。其次, 课后作业很少, 且难以得到有效地检查, 学生得不到老师的及时指导。另外, 在宽松的校园学习环境中, 远离父母的大学生缺乏监督和管理。这样便不利于培养大学生团结紧张的生活和学习习惯, 却滋生了自由和散漫的态度。与中小学相比较, 大学里一般强调大学生的自我管理和自我教育, 虽然能够增强大学生的自主意识, 但缺点也很突出, 如大学生与老师各自为政、互不干涉, 教师与学生之间的相互认同与尊重感因此而逐渐变得缺乏。

3. 当前高校教师调控师生关系的主要难点

高校教师处于一个非常复杂的关系体系中, 需要面对各种关系, 其中, 影响高校教师调控师生关系的主要难点有以下几个方面:

(1) 社会层面。新时代是互联网、人工智能等高科技广泛应用的年代, 由于学生获取知识的渠道和手段更加丰富和快捷, 因此, 他们往往都会具有一定学科基础的大量碎片化的知识, 但是, 如果高校还没有形成传授知识、整合学生知识体系的科学机制, 则无法有效地将大批“知道分子”转变为既具有专门知识又富于人文情感的“知识分子”。更严重的是, 当社会快速发展和不断转型过程中的种种矛盾波及或影响到大学校园, 教师和学生往往会同时受到困扰或干扰, 如果各级教育行政管理部门和大学内部管理机制难以从根本上解决这些矛盾, 或者盲目地出台某些未必符合高等教育发展规律的短视性措施时, 反而激化或加剧高校的一系列矛盾, 师生关系更加复杂化, 因而增加高校教师调控师生关系的难度或困难。

(2) 学校层面。高等教育自身具自由、自主等特点, 具体表现为: 1) 大学生没有固定的学习场所, 与老师之间的相互沟通了解往往只局限在“短暂”的课堂上, 不利于建立和保持和谐的师生关系。2) 师生结构失调。随高校规模的扩大和发展, 大学生数量增长超过教师数量增长, 因此教师数量相对减少而造成大班上课过多, 教师与学生之间很难在时间有限的课堂上通过互动完成教育教学任务, 课堂上往往是教师的“唱独角戏”, 学生几乎没有参与讨论的机会。3) 师生沟通管理机制或不完善或缺失。合作为师生沟通的重要方式, 但是能与教师合作的多是研究生, 本科生很少, 且主要限于一些科研项目。

(3) 学生层面。当前大学生的一般特征: 1) 自由主义蔓延, 过分地强调自我, 忽视尊师重教的传统理念, 甚至不尊重教师的人格和学识。2) 价值观功利化, 一些学生与老师沟通交流的目的不纯粹、不纯净, 或为能获得好成绩或为能在评奖评优中获得优势, 一旦期望落空, 便对老师产生失望, 甚至厌恶或怨恨, 因而影响师生关系和谐。3) 个性差异。由于大学生以独生子女为主, 性格都很强, 虽然主流特征是好的, 但也存在许多问题。据心理咨询案例统计, 患心理疾病的大学生既难与同学交流, 也难与教师交流; 患有心理疾病的大学生逐渐增多, 给高校教师调控师生关系造成很大困难。

(4) 教师层面。主要面临的问题: 1) 角色变换与冲突问题。高等教育要求高校教师既要有权威性的一面, 又要有和学生做朋友和交朋友的一面。如果处理不当, 偏左或偏右, 都会影响正常、良好师生关系, 甚至出现重大社会问题。2) 传统尊师重道极左师生观的影响仍然根深蒂固。在与学生交往过程中, 有些高校教师仍持有唯我独尊的观念, 刻板、听不得学生的反面意见, 令学生升畏, 不敢与之沟通。3) 工作转换失调。除教学任务外, 高校教师还要做研究, 两者相互促进, 但有些教师因忙于科研而逐渐疏远了学生。4) 管理体系缺乏科学性。高校有些教师不了解大学生的心理及发展特点, 疏忽交流和疏导, 一些管理方式较难被大学生接受。

影响高校师生关系的诱因很多, 但对高校教师而言, 社会、学校、大学生等层面的因素都属外部因素, 教师层面才是内部因素。外因通过内因而起作用, 因此, 只要高校教师具备调控师生关系的能力, 掌握调控制师生关系的技巧, 就能处理好与大学生的相互关系, 并建立和保持一种和谐的师生关系, 从而保证教书育人根本目标的实现。

4. 高校教师调控师生关系的新理念

(1) 摆正位置，端正对待大学生的态度。特殊的社会职业特征决定了社会对教师的角色期望。不同阶段的教师，社会期望的角色有所不同，社会对高校教师的角色期望很多，除教育科学研究者、社会服务者等社会角色，还期望教师是学生的知识传授者、父母代理人、朋友和知己、学习组织和管理者、榜样、灵魂塑造者等。从这些角色期望中不难看出：高校教师对大学生的“管理者”和“长者”要求，与新中国的相关法律对教师的定位是一致的，表现为“尊师重道”的理念。

基于法律和传统理念，于是就端起架子，摆出“老子”独尊，老师所言即命令，学生得无条件地服从。这些思想和错误的行为会严重影响良好师生关系建立和保持，更不利于大学生的德育和人才培养。因此，作为高校教师，应摆正位置，端正对待大学生的态度。正确的态度应该是与学生平等相处，作风正派，严于律己，诚信做人，立德树人。教育所追求的目标和结果是由学生体现出来的，学习虽然是大学生自己独立主动的活动，但是教师应明确自己是为学生服务的理念，经常把自己放在学生的位置，做移情性的思考、体验和理解，并根据学生个性特征和心理水平，不断调整教学内容和方法。在现代大学中，教师应当把大学生看作是真正的学习主体而不是消极被动的教育对象，把大学生看作是具有独立个性、独立人格、有理智、有情感的能动主体，并且理解、关爱和尊重学生。

(2) 教人做人，首先自己应堂堂正正做人。教人做人是高校教师的重要职责之一。所谓教人做人就是指教师要教会大学生诚信、自尊、自爱、自信、自强、遵纪守法，同时帮助大学生牢固树立正确的世界观、人生观和价值观，帮助大学生建立正常良好的心态，包括热爱祖国、热爱劳动、热爱集体、团结友爱、无私奉献、善恶分明，以及尊重人、信任人、帮助人等高尚而美好的情感。然而，要教人做人，教师自己首先必须会做人，为人师表就要以身作则。作为教师，除了要有坚定正确的政治方向，牢固的世界观、人生观和价值观，坚守职业道德“红七条”^[2-3]，避免“失范”和“异化”外，还要在处理与学生的关系中，特别注意做到：1) 坦诚为人既是做好教师的基础，也是调控师生关系的根本。古语有云“诚五行之本，百行之源”，孔子言：“人无信不立”，表明诚信对做人的重要意义。教师是教人做人之人，做学问之人，唯有诚实，才能心正，心正方能人正，人正教人才能教出正人。堂堂正正做人，表里如一，是人民教师必须具备的一种优良品格，也是为人之师的第一必要的资格条件。2) 作风正派是教师保证言传身教正常发挥作用的基础。中国著名的教育家叶圣陶先生用“身教最可贵，行知不可分”肯定了教师“身教”的重要性。学生能直接从老师的行为举止中获得实实在在的感受，获得“言教”的印证，老师对学生起榜样作用。多年的教学实践表明，学生易对具有高尚情操、心灵美的老师产生亲切感和认同感，而对品行差甚至道德败坏的老师产生厌恶和憎恨感。因此，教师必须作风正派，要有高尚的道德情操，以身作则，坚持“身教重于言教”，用自己的美好心灵去熏陶学生。3) 言行一致，表里如一。在教学过程中，教师要通过自己的人格去感化学生，达到教书育人的目的，因此，教师只有具备言行一致、表里如一的美好品德，才能在学生身上产生潜移默化的影响作用。4) 严于律己，宽于待人。众所周知，在处理纷杂社会中人与人之间的关系时，如果能够做到“严于律己，宽于待人”，就能够化解人与人之间的许多矛盾，增进人与人之间的友好情感。教师在处理师生关系的时候，同样需要坚守这条做人的准则。所谓“严于律己”，就是要严格要求和约束自己，要求学生做到的，老师自己首先要做到；要求学生做好的，老师自己首先得做好。所谓“宽于待人”，就是要对学生有宽容、包容和仁爱之心，不轻易归罪于学生，包容学生的过错，且允许和帮助学生改正错误。老师如果能将心比心，以责学生之心责己，爱己之心爱学生，当被学生误解或冲撞时，就不会记恨学生，而是以德报怨。老师在与学生交往中，如何才能做“严于律己，宽于待人”呢？只要铭记“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之”和“心底无私天地宽，人到无求品自高”，对学生保持始终如一的关爱，只求学生成才、成大器，不求回报和其它。

(3) 关爱学生，更要科学严格地管理学生。关心关爱学生是教师所特有的一种职业责任和情怀，既是建立和保持良好师生关系的基础，也是影响教育教学工作的重要因素；关爱学生就是指高校教师能以马克思列宁主义、毛泽东思想和邓小平理论为指导，从高度社会责任感和工作责任心出发，关爱每个学生，严格要求和教育学生，培养德才兼备的社会主义建设专业人才。相比一般人与人之间的关爱，教师对学生的关爱既不源于血缘关系，也不源于教师的某种单纯的个人需求，而源于人民教师对党的教育事业的深刻理解和高度的责任感，源于对教育对象的正确认识、满腔热情和无限的希望，这种爱是无私的、崇高的，它是人间的一种大爱。因此，关爱学生是教师必须坚守的一条道德与行为准则。

关爱学生就是要关心爱护学生，就是要平等地对待学生，尊重和理解学生，就是要循循善诱和诲人不倦，就是要科学严格地要求和管理学生。关爱学生由教师教书育人的职业特点决定，教师热爱学生具职业性、无私性、原则性和全面性等特点。从职业性角度，教师对学生的爱由从事教育职业中产生，“教师是太阳底下最光辉的职业”，教师关爱学生是一种崇高的爱。从无私性角度，有人用“园丁”、“蜡烛”等形象地表达对教师这种无私奉献精神的赞美，教师通过辛勤劳动将知识、经验、能力等无私地献给学生，用心血哺育社会主义建设接班人。从全面性角度，教师对学生的关爱一视同仁，关爱学生不仅体现在对每个学生生活上的关心，而且还体现在对每个学生全面成长的关心和爱护。从原则性角度，教师对学生的关爱不是溺爱，也不是错爱，而是有原则的爱，不迁就学生的错误，是一种严爱。

当前，受功利化、自由化等不良习气的影响，有些高校教师存有不敢管学生、不愿管学生等不正确的思想或做法，既影响了高等教育教学质量，又影响了社会对待大学教师的社会声誉。不敢管和不愿管就是怕担责任，怕出情况，怕学生给差评而影响待遇；不敢管和不愿管学生，其危害类似党的领导干部“懒政”、“怠政”一样，严重影响和耽误社会主义专业人才的培养。不敢管和不愿管是不对的，但管得“过火”也是不正确的，要科学地严格管理学生，要与对学生的关爱紧密结合，要严得合理，严得恰当，既不迁就和放任学生，也不溺爱学生。教师对学生提出的要求，要符合法律法规，要符合党的教育方针、学生的实际和新时代对人才的需要；要有利于学生身心健康、学习进步和良好行为习惯的培养；是学生经过努力能达到的，学生能够接受的，并能自觉地切实执行的；有落实、有检查、有始有终。

(4) 批评与自我批评，始终保持教师良好的精神面貌。无论组织或个人，开展批评与自我批评都是非常有益的“利器”。正如当年毛泽东同志在《批评与自我批评》一文中所阐明的那样：“房子是应该经常打扫的，不打扫就会积满了灰尘；脸是应该经常洗的，不洗也就是会灰尘满面。我们同志的思想，我们党的工作，也会沾染灰尘的，也应该打扫和洗涤。”在革命战争时期，正是因为建立和保持了这种优良作风，中国共产党才能始终保持纯洁和坚强的领导地位，中国共产党人才会始终保持团结一致坚持正确的革命方向并取得最后胜利。社会主义建设时期，中国共产党人利用这种“利器”克服了种种困难。为顺利实现中华民族伟大复兴“中国梦”，新时代伊始，在加强党的思想作风建设方面，习近平总书记提出并要求党员干部要经常“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”，“不忘初心”，“守住政治生命线和道德、法纪底线”，“做忠诚干净担当合格党员”。虽然这些都是针对中国共产党人提出的要求，对于党和人民的高校教师同样适用，高校教师只有经常批评与自我批评，虚心接受批评，才能不断地改造自我，提高和完善自我，始终保持良好的教师精神面貌，始终保持“忠诚干净担当”好老师的角色；才能够胜任“塑造灵魂、塑造生命、塑造人”的伟大工作；才称得上是打造实现中华民族伟大复兴“中国梦”之“梦之队”之“筑梦人”的光荣称号。

5. 高校教师调控师生关系的保证措施

影响师生关系的因素很多，有国家和社会关系层面的，也有学校机制和管理层面，也有学生层面的，还有老师层面的。作为教师，当无法或无能力改变来自国家、社会和学校等方面的影响时，只能适应或提些改进的建议。此外，对于大学生层面，虽然年轻，但已经都是

成年人，各自有各自的主见和想法，教师也很难予以改变，只能针对学生出现的不良现象或问题予以正确引导而加以修正。因此，需要教师多从自身角度来寻求调控师生关系的办法：

(1) 只有内外兼修，才能为人师表。孔子在《论语·里仁篇》中讲道：“德不孤，必有邻。”后来，朱熹在《论语集注》中将孔子的话解释为：“邻，犹亲也。德不孤立，必以类应。故有德者必有其类从之，如居之有邻也。”意思是说，按着同类相从、同声相应的基本原理，人只要有德，必然会感染和影响到近邻的人，从而得到志同道合的友善朋友相伴。

教师的道德修养对学生往往潜移默化的影响，而学生的行为也能间接反映教师的人品和道德修养水平。具有高尚理想和信念，并用行动践行理想的教育者，往往都会给学生以正能量。因此，对于教师，在与学生相处的过程中，需要时常用孔子的话警醒自己，要时刻注意言行举止，加强道德和艺术修养，内外兼修，以身作则，用良好的形象和精神状态、优良作风、文雅谈吐、渊博学识、科学严谨的治学态度等影响和感染学生，不仅为学生树立良好的学习榜样，而且也会令学生钦佩，并得到学生的认可和尊重。

(2) 用换位思考的理念应对教学中出现的师生关系问题。在教学过程中，教师与学生为双边主体，两者之间既相互统一，又相互矛盾。当教师与学发生冲突时，如果教师坚持了“以学生为中心”，能够站在学生的角度思考问题，多为学生想一想，那么很多问题也许就会迎刃而解。正如孔夫子所言：“不患人之不己知，患不知人也。”一名好教师应善于利用激励原则，对学生多鼓励，且站在学生角度思考问题，多为学生考虑，而不利用教师身份压制学生；善用换位思考处理教学矛盾有利于建立和保持师生关系的健康与和谐，利于学生身心健康和发展，有利于顺利展开教育教学工作及提高教育教学质量。

(3) 用心提升教学热情与激情。教师职业是一种特殊的职业，具有复杂性、创造性、示范性、长期性、迟效性、个体性和群体性等特点，因此要求教师不仅要有知识素养和专业能力，而且还要有专业情感、信念和健康的心理、良好的个性等，这些是保证教师要爱岗敬业的基本要求。然而，人都会有疲倦和懈怠的时候，教师也如此。那么为什么有许多老师，如黄大年、李保国等，能够对教育终爱一生，善始善终，原因在于他们对教师职业始终用心保持着热情与激情。热情对教师高效、高质量、完美地完成教育教学工作具有重要意义，正如哥德、司汤达等哲学家所言的那样，人一定要有热情，否则世界上任何伟大的事业都不会成功。同样，在教育教学中，教师也要有激情，但不能过火，否则会影响教学效果，危及师生情谊，正如伏尔泰所言：“激情是扬帆的骤风，虽有时可能使航船沉没，但没有风就不能前进。”因此，用心提升教学热情与激情，不仅能展现教师的良好精神面貌，而且能感染和影响学生，激发学生的学习热情，既有利用提高教育教学质量，也有利于师生关系的和谐。

(4) 将教学拓展到课堂以外，热心于师生共同参与的高品位校园文化活动。现代“多元巨型大学”被看作是实现国家目标的一个有效工具，在通过知识的产生、传递和转化，将教学、科研和服务社会三大职能联结起来时，往往都带有明显的功利性质^[4]。受功利思想的影响，许多教师用于科研和社会服务的心思和时间多了，而用于教学的相应减少，与学生交往的时间少了，一般只局限于课堂，自然也就影响了良好师生关系的形成与保持。人与人之间的关系是要靠多接触、多沟通、多联系来保持亲密、和谐和友好的，良好师生关系的建立与保持正如温德尔班所说的那样^[5]：“师生之间的友谊和情感只应基于在共同生活中相互共勉，力求向善，彼此促进，实现理想。”需要多接触、多沟通、多联系，才能够相互了解和信任。因此，仅靠课堂时间是不行的，需要拓展课堂以外。其与曾担任哈佛大学校长的洛厄尔的“一个年轻人的大学教育，不应仅仅局限在课堂中进行，而应在日常生活中进行”^[6]观点一致。

现代高等教育条件下，教师与学生多接触、多沟通、多联系的方式有很多，除了用现代通信技术，如微信、短信、网络等与学生沟通和联系外，教师还可以通过建立和参加学生的课外学习小组，引导学生参加教研和论文写作，以及热心于师生共同参与的高品位校园文化活动等方式直接与学生进行沟通、交流和相互学习。

(5) 科学运用 ISO9000 族标准持续保持良好的师生关系。高校教育关系是师生关系的重

要组成部分，其是在高等教育中为共同完成教育教学任务而建立的一种工作关系和组织关系，具有客观性，除传统意义的师生关系外，还应包含“员工”与“顾客”关系的意思。按着 ISO9000 族标准^[7]，如果高校为组织，那么教师就是该组织的员工，而大学生就是该组织的“顾客”，大学课程就是教师直接为大学生（顾客）提供的一种服务或产品。

大学生作为“顾客”有权对教师提供的课程“产品或服务”提出不满意的表示，而作为教师要正确对待学生的不满意情绪。按 ISO9000 族标准的理论和原则，高等教育属一种服务性质的“产品”，大学生是这种“产品”的“消费者”，同时也是这种“产品”的直接参与者，具有“顾客”的角色，因此有权对老师的教育活动提出意见。另外，高校教师并非什么都懂、什么都会，也并非完人，也会有出现状况或者犯错误的时候，因此，大学生对教师的授课活动有不满意也是很正常现象，作为教师要理解大学生的这种不满意，要用正确的态度认真对待。首先从思想意识上要重视学生的不满意，乐意听取学生的不满意，并将这种不满意作为持续改进教学活动组织和管理的动机。其次是在教学过程中，为寻求持续改进和提高教学质量的机会，教师应时常与学生沟通，获取学生对老师的不满意信息。学生对老师不满意不是坏事，而是好事，表明老师做的还不够，需要改进和提高。老师只有不断地改进和提高，才能更加胜任本职工作，才能持续地做好老师。

6. 结语

新时代，高校要拨乱反正和建立良好的师生关系，高校教师首先应按党的教育方针、为人民服务的宗旨和立德树人要求，加强自身道德修养，不断提升职业素质，坚决贯彻执行教育部曾经提出的“红七条”^[2-4]，避免“失范”和“异化”。针对新时代高校师生关系的特点和问题，运用科学方法调控师生关系，建立和保持和谐的师生关系，既要关爱学生，成为学生的良师益友；又要严格要求和管理学生，成为学生成人成才的培育者和领航者；还要在心中视学生为“顾客”，“顾客就是上帝”，尊重和信任学生，认真对待“上帝”对老师的不满意，持续改进课程和授课^[7]，为学生提供一堂一堂的“好课”和“精品课”。

参考文献

- [1] 郭宾. 当下高校师生伦理关系异化现象及对策[J]. 改革与开放, 2017, (19): 57-58.
- [2] 罗时进. 高校师生关系为何失范?[J]. 社会, 2014, (12): 26-28.
- [3] 教育部关于建立健全高校师德建设长效机制的意见(教师〔2014〕10号)[EB/OL]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A10/s7002/201409/t20140930_175746.html.
- [4] Kerr C. The uses of the university[M]. Cambridge: Harvard University Press, 2001: 1.
- [5] 温德尔班. 哲学史教程[M]. 罗达仁译. 北京: 商务印书馆, 1987: 111.
- [6] Darrell Fisher, Tony Richards. Associations between teacher and student attitude to mathematics [J]. Mathematics Education Research Journal, 1998, 10(1): 3-15.
- [7] 郭庆华. 2015 版质量管理体系标准理解与应用[M]. 北京: 中国铁道出版社, 2017.

New ideas and measures for university teachers to regulate the relationship between teachers and students

ZHao Wenting

(1. College of Resources Science of Land, Hebei Agricultural University; 2. Baoding Academy of

Ecological Civilization in Hebei, Baoding City, 071000, China)

Abstract: Dealing with the relationship between teachers and students in Colleges is not only the demand of higher education, but also the basic requirement of the society for teachers' professional ethics. The relationship between teachers and students in universities is dynamic and changes with the progress and development of society and civilization. In the new era, the development and maturity of modern teaching technologies such as Internet technology, artificial intelligence and MOOC have expanded the effective ways for college students to receive higher education and changed their learning methods; with the development of political system, market economy and their world integration, the way of College Students' graduation and employment has changed fundamentally. The utilitarian problem of higher education is more prominent, which seriously affects the intimacy between teachers and students in Colleges, and further affects the quality of higher education. Therefore, university teachers should correctly understand the views of teachers, students and the relationship between teachers and students, actively and scientifically respond to changes, and continuously improve the social and college students' satisfaction with university teachers.

Keywords:The relationship between teachers and students; College teachers; College students; New era

作者简介: 赵文廷(1964—), 男, 河北平泉人, 教授, 硕士生导师, 主要研究方向课程教学、废弃地复垦与生态修复等。

基金项目:2016年度河北省高等教育教学改革研究与实践项目“地质地貌在线课程教学与改革实践研究”(项目编号: 2016GJJG055); 2017年度河北省新工科建设与实践项目“新工科专业人才培养质量标准研制”(项目编号: 2017GJXGK009)。