عنوان دوره آموزشی : مدیریت ارتباط با دانشجو و پاسخگویی موثر

مخاطبان: کارشناسان معاونت آموزشی، کارشناسان آموزش دانشکده‌ها، کارشناسان امور دانشجویان و کارکنان مرتبط با فرایندهای آموزشی

واحد برگزارکننده: معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان

فهرست مطالب

۱ .مقدمه و ضرورت برگزاری دوره

۲ .اهداف کلی و اختصاصی دوره

۳ .فصل اول: مبانی مدیریت ارتباط با دانشجو

۴ .فصل دوم: اصول ارتباط حرفه‌ای، اخلاق اداری و محرمانگی

۵ .فصل سوم: مهارت‌های ارتباطی مؤثر

۶ .فصل چهارم: مدیریت دانشجوی ناراضی و موقعیت‌های دشوار

۷ .فصل پنجم: مبانی و اصول پاسخگویی موثر

۸ .فصل ششم: فنون اقناع و پاسخگویی موثر مبتنی بر منافع

۹ .فصل هفتم: مدیریت تعارض و رسیدگی به شکایت‌ها

۱۰ .فصل هشتم: سناریوهای کاربردی در معاونت آموزشی

۱۱ .فصل نهم: تمرین‌های کارگاهی و چک‌لیست‌های اجرایی

۱۲ .برنامه پیشنهادی اجرای دوره

۱۳ .آزمون پایانی و پاسخ‌نامه تشریحی

۱۴ .جمع‌بندی و برنامه بهبود عملکرد

۱۵ .منابع و مراجع پیشنهادی

مقدمه

معاونت آموزشی دانشگاه یکی از بخش‌های محوری در سازمان‌دهی و پشتیبانی فرایندهای آموزشی است. کارشناسان این حوزه در طول روز با دانشجویان، اعضای هیئت علمی، مدیران گروه‌های آموزشی، مسئولان دانشکده‌ها و سایر واحدهای اداری ارتباط برقرار می‌کنند. کیفیت این ارتباطات، علاوه بر تأثیر مستقیم بر سرعت و دقت انجام امور، در شکل‌گیری اعتماد، احساس عدالت، رضایت از خدمات و برداشت دانشجو از عملکرد دانشگاه نیز نقش دارد.

دانشجو ممکن است برای دریافت اطلاعات درباره انتخاب واحد، پیگیری نمره، بررسی وضعیت تحصیلی، رفع اشکال ثبت‌نام، اطلاع از مراحل فارغ‌التحصیلی یا طرح اعتراض آموزشی به واحد آموزش مراجعه کند. در بسیاری از این موارد، مسئله برای دانشجو اهمیت زیادی دارد؛ زیرا ممکن است با برنامه تحصیلی، ادامه تحصیل، کارآموزی، آزمون یا زمان فارغ‌التحصیلی او مرتبط باشد. بنابراین، پاسخ‌گویی به چنین درخواست‌هایی صرفاً یک فعالیت اداری نیست، بلکه بخشی از فرایند حمایت سازمان‌یافته از دانشجو محسوب می‌شود.

با این حال، ارتباط حرفه‌ای به معنای موافقت با همه درخواست‌ها نیست. گاهی مقررات آموزشی، محدودیت‌های سامانه‌ای، زمان‌بندی مصوب یا حدود اختیارات سازمانی اجازه پذیرش درخواست دانشجو را نمی‌دهد. در چنین شرایطی، وظیفه کارشناس آن است که موضوع را دقیق بررسی کند، مبنای تصمیم را روشن سازد، از ارائه وعده غیرواقعی خودداری کند و در صورت وجود، راه قانونی پیگیری یا گزینه جایگزین را معرفی نماید.

مهارت‌های ارتباطی و فنون پاسخگویی موثر به کارشناسان کمک می‌کنند تا در چنین موقعیت‌هایی، ضمن رعایت مقررات و حفظ بی‌طرفی، از تشدید تنش جلوگیری کنند و گفت‌وگو را به سمت حل مسئله هدایت نمایند. آموزش این مهارت‌ها زمانی اثربخش‌تر است که علاوه بر مبانی نظری، با تمرین‌های واقعی‌نما، بازخورد و ارزیابی عملکرد همراه باشد. پژوهش‌های حوزه آموزش علوم پزشکی نیز بر اهمیت طراحی برنامه‌های آموزشی ارتباطی و تمرین مهارت‌ها تأکید کرده‌اند.

این جزوه با هدف ارائه یک چارچوب علمی و کاربردی برای ارتقای توانمندی کارشناسان معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان تدوین شده است. در تمام فصل‌ها، رعایت مقررات، احترام به شأن دانشجو، حفاظت از اطلاعات، شفافیت در پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری اداری به‌عنوان اصول بنیادین مورد توجه قرار می‌گیرند.

اهداف آموزشی دوره

هدف کلی

هدف کلی این دوره، ارتقای دانش، نگرش و مهارت کارشناسان معاونت آموزشی در زمینه برقراری ارتباط حرفه‌ای با دانشجویان، مدیریت درخواست‌ها و اعتراض‌ها، پاسخگویی موثر سازنده، کنترل موقعیت‌های دشوار و حل تعارض در چارچوب مقررات و مسئولیت‌های سازمانی است.

اهداف اختصاصی

انتظار می‌رود شرکت‌کنندگان پس از پایان دوره بتوانند مفهوم مدیریت ارتباط با دانشجو را توضیح دهند و اهمیت آن را در کیفیت خدمات آموزشی تشخیص دهند. همچنین باید بتوانند از مهارت گوش دادن فعال، پرسشگری مؤثر، همدلی و بازگویی مسئله برای شناخت دقیق‌تر درخواست دانشجو استفاده کنند.

شرکت‌کنندگان باید قادر باشند در مواجهه با دانشجوی ناراضی، بدون ورود به مجادله شخصی، گفت‌وگو را مدیریت کنند و با استفاده از روش‌های مناسب، علت اصلی نارضایتی را شناسایی نمایند. آنان همچنین باید بتوانند تفاوت موضع و منفعت در پاسخگویی موثر را تشخیص دهند، گزینه‌های قابل اجرا را بررسی کنند و حدود اختیار خود را در تصمیم‌گیری بشناسند.

از دیگر اهداف دوره آن است که کارشناسان بتوانند شکایت‌ها و اختلاف‌های آموزشی را بر اساس مستندات و فرایندهای مربوط بررسی کنند، اطلاعات محرمانه را حفاظت نمایند و نتیجه رسیدگی را با زبانی روشن و محترمانه به دانشجو منتقل سازند.

شایستگی‌های مورد انتظار

در پایان دوره، کارشناس باید بتواند یک گفت‌وگوی دشوار را از مرحله شنیدن درخواست تا جمع‌بندی و تعیین اقدام بعدی مدیریت کند. همچنین باید توانایی تشخیص موقعیت‌هایی را داشته باشد که در آن‌ها تصمیم‌گیری از حدود اختیارات وی خارج است و لازم است موضوع به مقام یا واحد مسئول ارجاع شود.

فصل اول: مبانی مدیریت ارتباط با دانشجو

۱-۱ .تعریف مدیریت ارتباط با دانشجو

مدیریت ارتباط با دانشجو مجموعه‌ای از فرایندها، رفتارها و مهارت‌هایی است که برای ایجاد، حفظ و بهبود ارتباط میان دانشگاه و دانشجویان به کار گرفته می‌شود. این مفهوم از نخستین تماس دانشجو با واحد آموزشی آغاز می‌شود و تمام مراحل دریافت اطلاعات، ثبت درخواست، بررسی مسئله، ارائه پاسخ، پیگیری و ارزیابی کیفیت خدمت را در بر می‌گیرد.

مدیریت ارتباط با دانشجو تنها به برخورد مناسب هنگام مراجعه حضوری محدود نیست. پاسخ‌گویی تلفنی، مکاتبات اداری، پیام‌های سامانه‌ای، اطلاع‌رسانی درباره مراحل انجام کار و نحوه ارجاع درخواست نیز بخشی از این فرایند هستند. در همه این موقعیت‌ها، پیام باید روشن، دقیق، محترمانه و متناسب با نیاز مخاطب باشد.

برای مثال، اگر دانشجویی درباره وضعیت ثبت نمره خود سؤال کند، پاسخ «هنوز مشخص نیست» به‌تنهایی اطلاعات کافی در اختیار او قرار نمی‌دهد. پاسخ حرفه‌ای‌تر آن است که وضعیت فعلی، اقدام لازم و مسیر پیگیری به‌روشنی توضیح داده شود؛ البته تنها در صورتی که اطلاعات مربوط واقعاً بررسی شده باشد.

۱-۲ .اهمیت ارتباط با دانشجو در محیط علوم پزشکی

دانشجویان دانشگاه‌های علوم پزشکی در رشته‌ها و مقاطع مختلف تحصیل می‌کنند و بخشی از آموزش آنان ممکن است شامل فعالیت‌های عملی، آزمایشگاهی، کارآموزی یا آموزش بالینی باشد. به همین دلیل، برخی مسائل آموزشی می‌توانند با چند واحد مختلف ارتباط پیدا کنند و رسیدگی به آن‌ها به هماهنگی سازمانی نیاز داشته باشد.

در چنین محیطی، پاسخ نادرست یا مبهم ممکن است باعث مراجعه مکرر، اتلاف وقت، ایجاد برداشت‌های متناقض یا تأخیر در پیگیری شود. در مقابل، اطلاع‌رسانی دقیق و تعیین مسئولیت هر مرحله می‌تواند مسیر رسیدگی را برای دانشجو قابل فهم‌تر کند.

مدیریت مناسب ارتباط با دانشجو از چهار جهت اهمیت دارد. نخست، کیفیت و شفافیت خدمات را افزایش می‌دهد. دوم، احتمال سوءتفاهم و تعارض را کاهش می‌دهد. سوم، به استفاده بهتر از زمان کارکنان کمک می‌کند. چهارم، زمینه شناسایی مشکلات تکرارشونده در فرایندهای اداری را فراهم می‌سازد.

۱-۳ .دانشجو به‌عنوان دریافت‌کننده خدمت آموزشی

در نگرش خدمت‌محور، دانشجو یکی از ذی‌نفعان اصلی نظام آموزشی محسوب می‌شود. این نگرش به معنای تجاری تلقی کردن آموزش یا کنار گذاشتن مقررات نیست، بلکه بر ضرورت پاسخ‌گویی، دسترس‌پذیری اطلاعات، احترام و کیفیت فرایندها تأکید دارد.

کارشناس باید به این نکته توجه کند که دانشجو ممکن است با ساختار اداری دانشگاه، اصطلاحات تخصصی، سامانه‌های الکترونیکی یا مراحل رسیدگی آشنا نباشد. بنابراین، وظیفه کارشناس تنها اعلام یک اصطلاح یا معرفی یک واحد نیست، بلکه باید تا حد وظایف خود، مفهوم پاسخ و اقدام بعدی را به‌گونه‌ای توضیح دهد که برای مخاطب قابل درک باشد.

برای نمونه، اگر پرونده دانشجو نیازمند بررسی در مرجع دیگری باشد، بهتر است نام واحد مسئول، دلیل ارجاع و مدارک لازم توضیح داده شود. عبارت کلی «بروید از جای دیگری پیگیری کنید» معمولاً دانشجو را برای اقدام بعدی آماده نمی‌کند.

۱-۴ .انتظارات واقع‌بینانه از کارشناس

کارشناس حرفه‌ای باید میان سه موضوع تفاوت قائل شود: کاری که مستقیماً در اختیار اوست، کاری که نیازمند هماهنگی با واحد دیگر است و تصمیمی که تنها مرجع دارای اختیار می‌تواند اتخاذ کند.

این تفکیک از ایجاد وعده‌های غیرواقعی جلوگیری می‌کند. برای مثال، کارشناس ممکن است بتواند وضعیت یک درخواست را بررسی و آن را برای تصمیم‌گیری ارسال کند، اما اختیار تغییر یک تصمیم آموزشی یا استثنا کردن یک پرونده از مقررات را نداشته باشد.

بیان صادقانه حدود اختیار، نشانه ضعف در پاسخ‌گویی نیست؛ بلکه بخشی از مسئولیت‌پذیری حرفه‌ای است. کارشناس می‌تواند هم‌زمان با اعلام محدودیت اختیار خود، مسیر درست رسیدگی را نیز توضیح دهد.

۱-۵ .شاخص‌های ارتباط مؤثر

ارتباط مؤثر را می‌توان بر اساس چند شاخص ارزیابی کرد. نخست آنکه پیام به‌درستی منتقل شده باشد. دوم آنکه دانشجو بداند چه اقدامی انجام شده یا باید انجام دهد. سوم آنکه پاسخ ارائه‌شده با اطلاعات معتبر و مقررات مرتبط سازگار باشد. چهارم آنکه در گفت‌وگو احترام و بی‌طرفی حفظ شده باشد. پنجم آنکه در صورت نیاز به پیگیری، مسئولیت و مسیر بعدی مشخص شده باشد.

رضایت دانشجو یکی از شاخص‌های مفید ارزیابی کیفیت خدمت است، اما تنها معیار نیست. گاهی پاسخ صحیح و منصفانه به دلیل پذیرفته نشدن درخواست، موجب رضایت کامل دانشجو نمی‌شود. بنابراین، کیفیت فرایند، دقت اطلاعات و رعایت اصول حرفه‌ای نیز باید بررسی شوند.

فصل دوم: اصول ارتباط حرفه‌ای، اخلاق اداری و محرمانگی

۲-۱ .احترام متقابل

احترام متقابل به معنای رعایت شأن انسانی دانشجو در تمام مراحل ارتباط است. این اصل باید در انتخاب واژه‌ها، لحن صدا، نحوه پاسخ‌گویی، رعایت نوبت و شیوه بیان مخالفت نمود پیدا کند.

کارشناس نباید از عباراتی استفاده کند که دانشجو را تحقیر، سرزنش یا تهدید کند. حتی اگر درخواست دانشجو ناموجه یا خارج از ضوابط باشد، لازم است موضوع به‌جای حمله به شخصیت فرد، در چارچوب مقررات بررسی شود.

برای مثال، جمله «شما همیشه دیر اقدام می‌کنید» یک قضاوت کلی و شخصی است. در مقابل، جمله «طبق اطلاعات موجود، درخواست پس از پایان مهلت ثبت شده است؛ اجازه دهید بررسی کنیم آیا برای این وضعیت مسیر دیگری در مقررات پیش‌بینی شده است یا خیر» به واقعیت قابل بررسی می‌پردازد.

۲-۲ .عدالت و بی‌طرفی

عدالت در پاسخ‌گویی به معنای آن است که درخواست‌های مشابه در شرایط مشابه، بر اساس معیارهای یکسان بررسی شوند. کارشناس باید از تصمیم‌گیری بر مبنای علاقه شخصی، رابطه، فشار بیرونی یا برداشت‌های غیرمستند خودداری کند.

بی‌طرفی به معنای نادیده گرفتن شرایط فردی نیست. ممکن است مقررات برای شرایط مشخص، مسیرهای متفاوتی تعیین کرده باشند. در این حالت، بررسی تفاوت‌ها باید مستند و مطابق ضوابط باشد، نه مبتنی بر ترجیح شخصی.

اگر دانشجویی ادعا کند که با پرونده او متفاوت از پرونده دیگران برخورد شده است، کارشناس باید بدون افشای اطلاعات دانشجوی دیگر، مبنای رسیدگی به پرونده فعلی را توضیح دهد و در صورت وجود زمینه اعتراض، مسیر رسمی آن را معرفی کند.

۲-۳ .صداقت و شفافیت

شفافیت مستلزم ارائه اطلاعات صحیح و قابل فهم است. کارشناس نباید برای پایان دادن سریع به مکالمه، پاسخ حدسی بدهد یا زمان و نتیجه‌ای را تضمین کند که از آن اطمینان ندارد.

اگر موضوع نیازمند بررسی باشد، بهتر است گفته شود: «برای پاسخ قطعی باید سوابق درخواست و ضابطه مربوط را بررسی کنم. پس از مشخص شدن نتیجه، مسیر پیگیری را به شما اعلام خواهم کرد«.

در صورت بروز اشتباه در ارائه اطلاعات، کارشناس باید آن را در حدود مسئولیت خود اصلاح کند. پنهان کردن خطا یا انتقال مسئولیت به دیگران، اعتماد را کاهش می‌دهد و ممکن است موجب تکرار مشکل شود.

۲-۴ .محرمانگی اطلاعات دانشجو

اطلاعات تحصیلی، نمرات، مشخصات هویتی، درخواست‌های شخصی و مکاتبات مربوط به پرونده دانشجو باید مطابق ضوابط حفاظت از اطلاعات و دسترسی‌های مجاز نگهداری و استفاده شوند.

کارشناس باید از ارائه اطلاعات پرونده به افراد غیرمجاز خودداری کند و هنگام مکاتبه یا ارسال اسناد، گیرنده و ضرورت انتقال اطلاعات را بررسی نماید. همچنین، گفت‌وگو درباره پرونده دانشجو در فضای عمومی یا در حضور افراد غیرمرتبط می‌تواند خطر افشای اطلاعات را افزایش دهد.

اگر فردی به‌عنوان والد، دوست یا همراه دانشجو برای دریافت اطلاعات مراجعه کند، کارشناس باید ابتدا مجاز بودن ارائه اطلاعات را بر اساس ضوابط مربوط بررسی کند. صرف آشنایی یا نسبت خانوادگی، به‌تنهایی مبنای کافی برای افشای اطلاعات نیست.

۲-۵ .مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی

مسئولیت‌پذیری یعنی کارشناس، در محدوده وظایف خود، برای روشن شدن وضعیت درخواست تلاش کند و دانشجو را بدون توضیح به چند واحد مختلف ارجاع ندهد. اگر رسیدگی در اختیار واحد دیگری باشد، باید تا حد امکان مسیر درست و مدارک لازم را معرفی کند.

پاسخ‌گویی به معنای پذیرش مسئولیت همه مشکلات دانشگاه نیست. معنای آن این است که کارشناس درباره اقداماتی که در حوزه وظایف او قرار دارد، توضیح روشن و قابل پیگیری ارائه کند.

۲-۶ .مرزبندی حرفه‌ای

کارشناس باید با دانشجو برخوردی صمیمانه اما حرفه‌ای داشته باشد. رابطه حرفه‌ای نباید تحت تأثیر تهدید، خواهش شخصی، پیشنهاد منفعت یا فشار عاطفی به تصمیم‌گیری غیرمنصفانه منجر شود.

اگر دانشجو بخواهد از رابطه شخصی برای تغییر نتیجه یک پرونده استفاده کند، کارشناس باید بدون ایجاد تنش، توضیح دهد که درخواست بر اساس ضوابط و مستندات بررسی می‌شود. در مواردی که احتمال تعارض منافع وجود دارد، لازم است موضوع مطابق سازوکارهای اداری مربوط اعلام یا ارجاع شود.

فصل سوم: مهارت‌های ارتباطی مؤثر

۳-۱ .گوش دادن فعال

گوش دادن فعال فرایندی هدفمند است که در آن فرد تلاش می‌کند علاوه بر شنیدن واژه‌ها، منظور، نگرانی و نیاز اصلی مخاطب را نیز درک کند. این مهارت یکی از پایه‌های ارتباط حرفه‌ای و پاسخگویی موثر سازنده است.

در مراجعه‌های آموزشی، ممکن است دانشجو موضوع را با توضیحات پراکنده آغاز کند یا در اثر نگرانی، چند مسئله را هم‌زمان مطرح نماید. کارشناس باید اجازه دهد توضیحات اولیه کامل شود و سپس با پرسش‌های مشخص، موضوع اصلی را از مسائل فرعی جدا کند.

گوش دادن فعال شامل توجه به صحبت، خودداری از قطع مکرر کلام، پرسیدن سؤال‌های روشن‌کننده، بازگویی خلاصه مسئله و تأیید برداشت نهایی است.برای نمونه، کارشناس می‌تواند بگوید: «اگر درست متوجه شده باشم، شما درخواست خود را در مهلت مقرر ثبت کرده‌اید، اما در سامانه وضعیت آن تغییر نکرده است. آیا همین موضوع باعث شده که نتوانید مرحله بعدی را انجام دهید؟این روش به کارشناس امکان می‌دهد پیش از تصمیم‌گیری، برداشت خود را با دانشجو تطبیق دهد.

۳-۲ .همدلی حرفه‌ای

همدلی به معنای درک و به رسمیت شناختن احساسات و شرایط فرد مقابل است. همدلی مستلزم موافقت با تمام خواسته‌های دانشجو نیست و نباید به وعده دادن یا تغییر غیرمجاز تصمیم منجر شود.

برای مثال، اگر دانشجویی نگران تأخیر در فارغ‌التحصیلی خود باشد، کارشناس می‌تواند بگوید: «درک می‌کنم که مشخص نبودن وضعیت این درس برای برنامه‌ریزی شما دشوار است. اجازه دهید سوابق را بررسی کنیم تا بتوانیم وضعیت فعلی و مراحل بعدی را روشن کنیم«.

در این پاسخ، نگرانی دانشجو پذیرفته شده است، اما نتیجه‌ای که هنوز بررسی نشده، تضمین نشده است.

۳-۳ .پرسشگری مؤثر

پرسشگری به کارشناس کمک می‌کند اطلاعات لازم را به‌صورت دقیق و منظم جمع‌آوری کند. پرسش‌های باز برای شناخت کلی مسئله مناسب هستند؛ مانند «لطفاً توضیح دهید مشکل از چه زمانی آغاز شده است». پرسش‌های بسته برای تأیید یک واقعیت مشخص کاربرد دارند؛ مانند «آیا شماره پیگیری درخواست را در اختیار دارید؟«

پرسش‌های روشن‌کننده نیز برای رفع ابهام به کار می‌روند. برای مثال، اگر دانشجو بگوید «پرونده من بررسی نشده است»، کارشناس می‌تواند بپرسد: «منظورتان این است که هنوز پاسخی دریافت نکرده‌اید یا در سامانه هیچ تغییری مشاهده نمی‌کنید؟«

پرسش‌ها باید بدون لحن اتهامی بیان شوند. عبارت‌هایی مانند «چرا زودتر اقدام نکردید؟» ممکن است حالت سرزنش ایجاد کند. بهتر است ابتدا واقعیت‌ها مشخص شوند و سپس در صورت ضرورت، درباره مهلت‌ها و مسئولیت‌های هر طرف توضیح داده شود.

۳-۴ .بازگویی و خلاصه‌سازی

بازگویی یعنی کارشناس، برداشت خود را از سخنان دانشجو با جمله‌ای کوتاه بیان کند تا مطمئن شود موضوع را درست فهمیده است. خلاصه‌سازی نیز به جمع‌بندی چند نکته و تعیین مسئله اصلی کمک می‌کند.

برای مثال: «بنابراین، دو موضوع مطرح است؛ نخست اینکه نمره درس هنوز ثبت نشده و دوم اینکه نگران تأثیر آن بر انتخاب واحد هستید. ابتدا وضعیت ثبت نمره را بررسی می‌کنیم و سپس درباره اقدام بعدی توضیح می‌دهیم».

این روش از پراکندگی گفت‌وگو جلوگیری می‌کند و به دانشجو نشان می‌دهد که مسئله او با دقت بررسی می‌شود.

۳-۵ .ارتباط کلامی

ارتباط کلامی شامل انتخاب واژه‌ها، ساختار جمله، وضوح پیام و لحن بیان است. در مکالمات اداری، بهتر است از عبارت‌های کوتاه، دقیق و محترمانه استفاده شود و اصطلاحات تخصصی بدون توضیح به کار نروند.

به‌جای عبارت «این موضوع به ما مربوط نیست»، می‌توان گفت: «تصمیم‌گیری درباره این موضوع در اختیار واحد دیگری است. مسیر صحیح پیگیری را برای شما توضیح می‌دهم».

به‌جای «کاری نمی‌شود کرد»، می‌توان گفت: «با اطلاعات فعلی امکان انجام این اقدام برای من مشخص نیست. لازم است مقررات مربوط بررسی شود تا بتوانیم پاسخ دقیق‌تری ارائه کنیم».

۳-۶ .ارتباط غیرکلامی

حالت چهره، وضعیت بدن، میزان توجه، فاصله مناسب و نحوه استفاده از تماس چشمی می‌توانند بر برداشت دانشجو از گفت‌وگو تأثیر بگذارند. نگاه کردن مداوم به تلفن همراه، ادامه کار دیگری هنگام صحبت دانشجو یا نشان دادن بی‌حوصلگی ممکن است این پیام را منتقل کند که درخواست او اهمیت ندارد.

البته ارتباط غیرکلامی باید با توجه به شرایط فردی، فرهنگی و موقعیت ارتباطی مدیریت شود. هدف، ایجاد احساس توجه و احترام است، نه تحمیل یک شیوه ثابت رفتاری به همه افراد.

۳-۷ .ارتباط تلفنی و الکترونیکی

در ارتباط تلفنی، کارشناس باید در آغاز مکالمه، واحد مربوط را معرفی کند و پس از شناخت موضوع، در صورت نیاز اطلاعات لازم را یادداشت نماید. در پایان مکالمه نیز بهتر است اقدام بعدی و مسئول پیگیری مشخص شود.

در مکاتبات الکترونیکی، موضوع پیام باید روشن باشد و متن آن شامل شرح کوتاه مسئله، اطلاعات لازم، اقدام مورد انتظار و مسیر پیگیری باشد. ارسال اطلاعات محرمانه باید مطابق ضوابط امنیتی دانشگاه انجام شود.

پیام‌هایی مانند «درخواست شما دریافت شد» ممکن است برای تأیید دریافت کافی باشند، اما اگر دانشجو به دانستن مرحله بعدی نیاز دارد، بهتر است توضیح بیشتری ارائه شود. از سوی دیگر، زمان پاسخ‌گویی باید بر اساس فرایندها و مهلت‌های معتبر اعلام شود و نباید بدون پشتوانه، زمان قطعی وعده داده شود.

فصل چهارم: مدیریت دانشجوی ناراضی و موقعیت‌های دشوار

۴-۱ .شناخت علت نارضایتی

نارضایتی دانشجو ممکن است از تأخیر در رسیدگی، ابهام در مقررات، نقص سامانه، دریافت اطلاعات متفاوت، عدم تحقق انتظار یا تجربه نامناسب ارتباطی ناشی شود. در برخی موارد، چند عامل به‌طور هم‌زمان وجود دارند.

کارشناس باید میان علت نارضایتی و شیوه بیان آن تفاوت قائل شود. ممکن است دانشجو با صدای بلند صحبت کند، اما مسئله‌ای واقعی و قابل بررسی داشته باشد. بنابراین، رفتار هیجانی نباید بهانه‌ای برای نادیده گرفتن اصل درخواست شود.

در عین حال، شناخت علت نارضایتی به معنای پذیرفتن هر نوع رفتار نیست. توهین، تهدید یا رفتار خشونت‌آمیز باید با رعایت ضوابط ایمنی و اداری مدیریت شود.

۴-۲ .مراحل برخورد با دانشجوی عصبانی

در مرحله نخست، کارشناس باید آرامش خود را حفظ کند و از پاسخ متقابل با لحن تند بپرهیزد. بالا بردن صدا یا وارد شدن به مجادله معمولاً گفت‌وگو را از مسیر حل مسئله دور می‌کند.

در مرحله دوم، باید به دانشجو فرصت داده شود تا موضوع را توضیح دهد. در صورت طولانی شدن صحبت، می‌توان با احترام، نکات اصلی را جمع‌بندی کرد و از او خواست اطلاعات مشخص موردنیاز را ارائه کند.

در مرحله سوم، کارشناس باید مسئله را بازگو کند و از دانشجو بخواهد برداشت او را تأیید یا اصلاح کند. سپس اطلاعات و مستندات مربوط بررسی می‌شوند.

در مرحله چهارم، راهکارهای قابل اجرا، محدودیت‌ها و اقدام بعدی توضیح داده می‌شوند. اگر تصمیم‌گیری در اختیار کارشناس نباشد، این موضوع باید شفاف بیان شود.

۴-۳ .استفاده از جملات آرام‌کننده

جملات آرام‌کننده زمانی مؤثر هستند که واقعی، محترمانه و متناسب با موقعیت باشند. برای مثال، عبارت «متوجه هستم که پیگیری این موضوع برای شما دشوار شده است» می‌تواند نشان دهد که نگرانی دانشجو شنیده شده است.

در مقابل، عبارت‌هایی مانند «عصبانی نشوید»، «این‌قدر حساس نباشید» یا «مشکل همه همین است» ممکن است احساس نادیده گرفته شدن ایجاد کنند.

کارشناس نباید صرفاً برای آرام کردن دانشجو، نتیجه‌ای را وعده دهد که امکان تحقق آن مشخص نیست. بهتر است بر اقدام قابل انجام تمرکز کند و بگوید: «اجازه دهید ابتدا وضعیت پرونده را بررسی کنیم تا مشخص شود چه اقدامی در اختیار واحد ماست.

۴-۴ .تعیین مرزهای رفتاری

اگر دانشجو از واژه‌های توهین‌آمیز استفاده کند، کارشناس می‌تواند با آرامش و قاطعیت بگوید: «من آماده‌ام موضوع شما را بررسی کنم، اما لازم است گفت‌وگو با رعایت احترام متقابل ادامه پیدا کند«.

اگر تهدید یا رفتار خشونت‌آمیز ادامه یابد، کارشناس باید مطابق دستورالعمل‌های ایمنی دانشگاه اقدام کند و در صورت لزوم از مسئول مربوط کمک بخواهد. ادامه گفت‌وگو در شرایطی که امنیت افراد به خطر افتاده است، اولویت ندارد.

۴-۵ .پاسخ به اعتراض

اعتراض دانشجو باید با شنیدن دقیق، بررسی مستندات و توضیح مبنای تصمیم پاسخ داده شود. کارشناس نباید پیش از بررسی، اعتراض را بی‌اساس تلقی کند یا صرفاً به دلیل شدت بیان آن، درخواست را بپذیرد.

اگر اعتراض به یک تصمیم رسمی مربوط باشد، لازم است مرجع صادرکننده تصمیم، مستندات پرونده و مسیر مجاز درخواست بازبینی یا اعتراض بررسی شوند. کارشناس نباید درباره نتیجه مرجع تصمیم‌گیرنده پیش‌بینی قطعی ارائه کند.

۴-۶ .ثبت و پیگیری

ثبت دقیق درخواست و اقدامات انجام‌شده، به تداوم رسیدگی و جلوگیری از تکرار توضیحات کمک می‌کند. اطلاعات ثبت‌شده باید مرتبط، دقیق و مطابق ضوابط نگهداری سوابق باشد.

ثبت باید بر واقعیت‌ها تمرکز کند و از درج قضاوت‌های شخصی درباره دانشجو پرهیز شود. برای مثال، عبارت «دانشجو درخواست بررسی مجدد وضعیت ثبت نمره را مطرح کرد» از عبارتی مانند «دانشجو بی‌دلیل اعتراض کرد» حرفه‌ای‌تر و قابل استفاده‌تر است.

فصل پنجم: مبانی و اصول پاسخگویی موثر

۵-۱ .تعریف پاسخگویی موثر

پاسخگویی موثر فرایندی ارتباطی است که در آن دو یا چند طرف برای بررسی یک موضوع، روشن کردن خواسته‌ها و محدودیت‌ها و رسیدن به راه‌حل یا توافقی قابل اجرا گفت‌وگو می‌کنند.

در محیط معاونت آموزشی، پاسخگویی موثر ممکن است برای یافتن مسیر مناسب رسیدگی به یک درخواست، هماهنگی میان واحدها، رفع سوءتفاهم درباره فرایند اداری یا بررسی گزینه‌های مجاز برای حل مشکل دانشجو به کار رود.

پاسخگویی موثر حرفه‌ای به معنای کنار گذاشتن مقررات یا پذیرش همه خواسته‌های دانشجو نیست. هدف آن است که در چارچوب اختیارات موجود، راهکاری روشن و منصفانه شناسایی شود.

۵-۲ .تفاوت پاسخگویی موثر، اقناع و تصمیم اداری

پاسخگویی موثر فرایند گفت‌وگو برای بررسی خواسته‌ها و گزینه‌هاست. اقناع به معنای ارائه دلایل قابل فهم برای کمک به درک بهتر یک موضوع یا تصمیم است. تصمیم اداری نیز باید از سوی فرد یا مرجع دارای اختیار و بر اساس مقررات اتخاذ شود.

این سه مفهوم به یکدیگر مرتبط‌اند، اما جایگزین هم نیستند. ممکن است پاسخگویی موثر به تفاهم درباره اقدام بعدی منجر شود، در حالی که تصمیم نهایی همچنان باید توسط مرجع مجاز اتخاذ شود.

۵-۳ .آمادگی پیش از پاسخگویی موثر

پیش از آغاز پاسخگویی موثر، کارشناس باید موضوع اصلی، اطلاعات موجود، مقررات مرتبط، حدود اختیار و هدف گفت‌وگو را مشخص کند. همچنین باید بداند کدام موارد قابل بررسی‌اند و کدام موارد به دلیل الزامات معتبر، قابل تغییر نیستند.

آمادگی مناسب شامل بررسی سابقه درخواست، شناخت مراحل انجام کار، شناسایی افراد یا واحدهای مسئول و آماده کردن پرسش‌های لازم است. در مواردی که اطلاعات کافی وجود ندارد، کارشناس باید از تصمیم‌گیری عجولانه خودداری کند.

۵-۴ .موضع و منفعت

موضع، خواسته‌ای است که فرد به‌طور مستقیم بیان می‌کند؛ اما منفعت، نیاز یا دلیلی است که پشت آن خواسته قرار دارد.

فرض کنید دانشجویی درخواست می‌کند مهلت انجام یک اقدام آموزشی برای او تمدید شود. این درخواست، موضع اوست. منفعت احتمالی ممکن است جلوگیری از اختلال در برنامه تحصیلی، رفع مشکل فنی یا تعیین تکلیف یک مدرک باشد.

اگر کارشناس فقط به قبول یا رد درخواست توجه کند، ممکن است فرصت بررسی علت اصلی را از دست بدهد. اما اگر منفعت را شناسایی کند، می‌تواند بررسی کند آیا مسیر قانونی دیگری برای رفع مشکل وجود دارد یا خیر.

۵-۵ .حدود اختیار و معیارهای تصمیم‌گیری

کارشناس باید پیش از پاسخگویی موثر بداند چه تصمیم‌هایی را می‌تواند مستقیماً اتخاذ کند، چه اقداماتی به تأیید مقام مسئول نیاز دارند و چه مواردی خارج از اختیار واحد او هستند.

معیار تصمیم‌گیری باید مقررات معتبر، مستندات و رویه‌های قانونی باشد. فشار عاطفی، تهدید، اصرار مکرر یا مقایسه غیرمستند با پرونده دیگران نباید جایگزین بررسی حرفه‌ای شود.

۵-۶ .بهترین گزینه جایگزین

در پاسخگویی موثر، لازم است طرفین تنها بر یک راه‌حل متمرکز نشوند. کارشناس می‌تواند گزینه‌های قانونی دیگری را بررسی کند؛ برای مثال، تکمیل مدرک ناقص، ثبت درخواست رسمی، ارجاع به مرجع دارای اختیار یا اصلاح خطای اداری.

البته معرفی گزینه جایگزین باید بر اساس اطلاعات معتبر باشد. کارشناس نباید برای جلوگیری از نارضایتی، مسیری را پیشنهاد کند که وجود یا مجاز بودن آن تأیید نشده است.

فصل ششم: فنون اقناع و پاسخگویی موثر مبتنی بر منافع

۶-۱ .تمرکز بر مسئله، نه شخصیت

یکی از اصول مهم پاسخگویی موثر آن است که مسئله از شخص جدا شود. اگر دانشجو درخواست ناممکنی مطرح کند، کارشناس باید درباره محدودیت درخواست توضیح دهد، نه اینکه شخصیت یا نیت دانشجو را مورد قضاوت قرار دهد.

به‌جای «شما می‌خواهید مقررات را دور بزنید»، می‌توان گفت: «برای انجام این اقدام باید بررسی کنیم که آیا مقررات مربوط اجازه آن را می‌دهد یا خیر«.

این تغییر در شیوه بیان، احتمال دفاع شخصی و تشدید اختلاف را کاهش می‌دهد.

۶-۲ .استفاده از دلایل روشن

اقناع حرفه‌ای زمانی مؤثر است که بر دلایل قابل بررسی تکیه کند. کارشناس باید مبنای پاسخ را توضیح دهد و در صورت نیاز، مرجع معتبر را معرفی نماید.

عبارت «قانون همین است» بدون توضیح کافی ممکن است دانشجو را سردرگم کند. بهتر است در حد دسترسی و اختیار، عنوان مقرره، شرط مربوط یا مسیر دریافت اطلاعات رسمی معرفی شود. اگر جزئیات دقیق در دسترس نیست، باید بررسی بیشتر انجام شود.

۶-۳ .ارائه گزینه‌های محدود و واقعی

پس از شناخت مسئله، کارشناس می‌تواند گزینه‌های مجاز را توضیح دهد. تعداد گزینه‌ها باید به اندازه‌ای باشد که انتخاب را آسان کند، نه اینکه دانشجو را با مسیرهای متعدد و مبهم مواجه سازد.

برای مثال، اگر پرونده به دلیل نقص مدرک متوقف شده باشد، ممکن است اقدام مناسب تکمیل مدرک و ثبت مجدد درخواست باشد. اگر علت توقف مشخص نیست، ابتدا باید وضعیت پرونده بررسی شود و نباید پیش از آن، راه‌حل قطعی اعلام گردد.

۶-۴ .مدیریت مخالفت

مخالفت دانشجو به‌خودی‌خود نشانه شکست پاسخگویی موثر نیست. کارشناس باید مشخص کند مخالفت ناشی از ابهام، نگرانی، اطلاعات متفاوت یا نپذیرفتن نتیجه است.

اگر مسئله ابهام باشد، توضیح بیشتر لازم است. اگر اطلاعات متفاوت دریافت شده باشد، باید منبع اطلاعات بررسی شود. اگر درخواست خارج از ضوابط باشد، لازم است محدودیت روشن و محترمانه بیان شود.

۶-۵ .جمع‌بندی توافق

در پایان پاسخگویی موثر، کارشناس باید مشخص کند چه موضوعی بررسی شده، چه اقدامی مورد توافق قرار گرفته، مسئول انجام آن کدام واحد است و دانشجو از چه مسیری می‌تواند پیگیری کند.

توافق باید واقع‌بینانه باشد. اگر نتیجه نهایی هنوز به بررسی مرجع دیگری وابسته است، نباید آن را به‌عنوان تصمیم قطعی معرفی کرد.

۶-۶ .نمونه گفت‌وگوی پاسخگویی موثر حرفه‌ای

دانشجو: «من نمی‌توانم تا زمان اعلام‌شده صبر کنم. باید همین امروز وضعیت پرونده‌ام مشخص شود«.

کارشناس: «متوجه هستم که برای برنامه‌ریزی تحصیلی خود به پاسخ نیاز دارید. برای اینکه بتوانم دقیق راهنمایی کنم، اجازه دهید وضعیت فعلی پرونده و مرحله‌ای را که در آن قرار دارد بررسی کنیم.

دانشجو: من چند بار مراجعه کرده‌ام و هنوز نتیجه‌ای نگرفته‌ام.

کارشناس: پیگیری مکرر بدون دریافت پاسخ روشن می‌تواند دشوار باشد. ابتدا سوابق مراجعه را بررسی می‌کنیم تا مشخص شود چه اقدامی انجام شده و چه چیزی باقی مانده است.

دانشجو: پس شما می‌توانید امروز کار را تمام کنید؟

کارشناس: در حال حاضر نمی‌توانم نتیجه نهایی را تضمین کنم؛ زیرا باید مسئولیت و وضعیت مرحله بعدی مشخص شود. اما می‌توانم وضعیت موجود را بررسی کنم و مسیر پیگیری و اقدام بعدی را روشن توضیح دهم.«

این گفت‌وگو نمونه‌ای از همدلی همراه با شفافیت است. کارشناس نه درخواست را بی‌دلیل رد کرده و نه نتیجه‌ای خارج از اختیار خود را وعده داده است.

فصل هفتم: مدیریت تعارض و رسیدگی به شکایت‌ها

۷-۱ .مفهوم تعارض

تعارض زمانی ایجاد می‌شود که میان خواسته‌ها، انتظارات، برداشت‌ها یا منافع افراد اختلاف وجود داشته باشد. در محیط دانشگاه، تعارض ممکن است ناشی از تفاوت برداشت درباره مقررات، ابهام در مسئولیت‌ها، تأخیر اداری، ارتباط نامناسب یا محدودیت منابع باشد.

تعارض همیشه به معنای شکست ارتباط نیست. اگر با روش مناسب مدیریت شود، می‌تواند نقاط ضعف فرایندها را آشکار سازد و به بهبود کیفیت خدمات منجر شود.

۷-۲ .انواع تعارض در محیط آموزشی

تعارض اطلاعاتی زمانی رخ می‌دهد که افراد به اطلاعات متفاوت دسترسی دارند یا پیام را به شکل‌های مختلف تفسیر می‌کنند. تعارض فرایندی زمانی ایجاد می‌شود که درباره مسئولیت‌ها، مراحل انجام کار یا زمان‌بندی اختلاف وجود داشته باشد. تعارض ارتباطی نیز ممکن است بر اثر لحن نامناسب، برداشت شخصی یا نبود فرصت کافی برای توضیح ایجاد شود.

شناخت نوع تعارض کمک می‌کند راهکار مناسب انتخاب شود. برای نمونه، اگر اختلاف ناشی از اطلاعات متناقض باشد، افزایش لحن صدا راه‌حل نیست؛ بلکه لازم است منبع معتبر اطلاعات شناسایی شود.

۷-۳ .مراحل حل تعارض

مرحله نخست، تعریف بی‌طرفانه مسئله است. در این مرحله باید مشخص شود اختلاف دقیقاً درباره چیست و کدام بخش آن قابل بررسی است.

مرحله دوم، جمع‌آوری اطلاعات است. مکاتبات، سوابق درخواست، مستندات و توضیحات طرفین باید در حدود مجاز بررسی شوند.

مرحله سوم، شناسایی منافع و محدودیت‌هاست. ممکن است دانشجو به دنبال جلوگیری از تأخیر در تحصیل باشد، در حالی که واحد مسئول باید الزامات مشخصی را رعایت کند.

مرحله چهارم، بررسی گزینه‌های مجاز است. در این مرحله باید راهکارهایی انتخاب شوند که هم قابل اجرا باشند و هم با مقررات تعارض نداشته باشند.

مرحله پنجم، تعیین اقدام بعدی و پیگیری است. بدون مشخص شدن مسئولیت و مسیر اجرا، حتی توافق کلامی نیز ممکن است به نتیجه عملی نرسد.

۷-۴ .رسیدگی حرفه‌ای به شکایت

شکایت دانشجو باید با دقت و بدون پیش‌داوری بررسی شود. کارشناس باید موضوع شکایت، تاریخ و مراحل مرتبط، مستندات موجود و درخواست اصلی دانشجو را مشخص کند.

اگر شکایت در حوزه اختیار کارشناس باشد، باید مطابق وظایف خود رسیدگی کند. اگر تصمیم‌گیری در اختیار مرجع دیگری باشد، مسیر رسمی ارجاع باید توضیح داده شود. در تمام مراحل، اطلاعات پرونده باید محرمانه باقی بماند.

۷-۵ .تحلیل علت ریشه‌ای

گاهی یک شکایت، نشانه وجود مشکل تکرارشونده در یک فرایند است. برای مثال، اگر چند دانشجو درباره یک مرحله مشخص از ثبت درخواست سردرگم باشند، ممکن است راهنمای موجود مبهم باشد یا اطلاع‌رسانی کافی انجام نشده باشد.

در این حالت، صرف پاسخ‌گویی جداگانه به هر دانشجو ممکن است مشکل اصلی را برطرف نکند. لازم است علت تکرار مسئله بررسی شود و در صورت امکان، پیشنهاد اصلاح فرایند به مسئول مربوط ارائه گردد.

۷-۶ .ارجاع صحیح

ارجاع زمانی مناسب است که موضوع خارج از اختیار کارشناس باشد یا به تخصص و تصمیم واحد دیگری نیاز داشته باشد. ارجاع باید هدفمند باشد و تا حد امکان شامل معرفی واحد مسئول، توضیح علت ارجاع و مشخص کردن اطلاعات لازم باشد.

اگر درخواست به چند واحد مرتبط باشد، بهتر است مسیر هماهنگی روشن شود تا دانشجو مجبور نباشد بدون راهنمایی، بارها موضوع را از ابتدا شرح دهد.

فصل هشتم: سناریوهای کاربردی در معاونت آموزشی

سناریوهای این فصل برای تمرین مهارت‌ها طراحی شده‌اند. آن‌ها نمونه‌های آموزشی هستند و باید پیش از استفاده در یک موقعیت واقعی، با شرایط پرونده و مقررات معتبر تطبیق داده شوند.

سناریوی اول: ثبت نشدن نمره

شرح موقعیت: دانشجو مراجعه می‌کند و می‌گوید نمره یک درس در سامانه مشاهده نمی‌شود. او نگران است که این مسئله در انتخاب واحد یا برنامه تحصیلی او اختلال ایجاد کند.

واکنش نامناسب: کارشناس بدون بررسی می‌گوید: «این موضوع مربوط به استاد است؛ باید خودتان پیگیری کنید».

تحلیل: این پاسخ ممکن است بخشی از مسئولیت را توضیح دهد، اما وضعیت فعلی و مسیر پیگیری را روشن نمی‌کند. همچنین، کارشناس پیش از بررسی مشخص نکرده است که آیا موضوع واقعاً فقط به استاد مربوط می‌شود یا مسئله دیگری وجود دارد.

پاسخ پیشنهادی: برای بررسی دقیق، ابتدا وضعیت ثبت نمره و سوابق مربوط را بررسی می‌کنیم. اگر لازم باشد موضوع از طریق گروه آموزشی یا مسئول مربوط پیگیری شود، مسیر آن را برای شما توضیح خواهیم داد.

نکته آموزشی: کارشناس باید مسئله را شناسایی کند و از ارجاع غیرضروری یا وعده غیرواقعی بپرهیزد.

سناریوی دوم: درخواست خارج از مهلت

شرح موقعیت: دانشجو پس از پایان یک مهلت اعلام‌شده، درخواست انجام یک اقدام آموزشی را مطرح می‌کند و می‌گوید به دلیل شرایط شخصی نتوانسته است در زمان مقرر اقدام کند.

واکنش نامناسب: مهلت تمام شده و دیگر هیچ کاری نمی‌شود کرد.

تحلیل: این پاسخ ممکن است پیش از بررسی مقررات و شرایط پرونده، نتیجه‌ای قطعی اعلام کند. از سوی دیگر، هیچ مسیر توضیحی برای دانشجو باقی نمی‌گذارد.

پاسخ پیشنهادی: متوجه شرایطی هستم که توضیح دادید. لازم است بررسی کنیم که مقررات مربوط برای این وضعیت چه مسیری پیش‌بینی کرده است و آیا بررسی درخواست در اختیار این واحد قرار دارد یا به مرجع دیگری نیاز دارد. تا پیش از بررسی، نمی‌توانم نتیجه قطعی اعلام کنم.

نکته آموزشی: همدلی باید با رعایت مقررات و بیان صادقانه حدود اختیار همراه باشد.

سناریوی سوم: اعتراض به تفاوت در برخورد

شرح موقعیت: دانشجو می‌گوید با درخواست دانشجوی دیگری موافقت شده، اما درخواست او رد شده است.

واکنش نامناسب: پرونده دیگران به شما مربوط نیست؛ درباره پرونده خودتان صحبت کنید.

تحلیل: حفظ محرمانگی پرونده دیگران ضروری است، اما بیان تند می‌تواند تعارض را تشدید کند و اصل نگرانی دانشجو را بی‌پاسخ بگذارد.

پاسخ پیشنهادی: اطلاعات پرونده سایر دانشجویان محرمانه است و نمی‌توانیم جزئیات آن‌ها را مطرح کنیم. با این حال، می‌توانیم شرایط پرونده شما را با مقررات مربوط بررسی کنیم و مبنای تصمیم و مسیر اعتراض احتمالی را توضیح دهیم.

نکته آموزشی: حفظ محرمانگی و پاسخ‌گویی حرفه‌ای باید هم‌زمان رعایت شوند.

سناریوی چهارم: اعتراض همراه با عصبانیت

شرح موقعیت: دانشجو با صدای بلند می‌گوید چند بار مراجعه کرده، اما پاسخ روشنی نگرفته است.

واکنش نامناسب: اگر آرام صحبت نکنید، اصلاً به شما پاسخ نمی‌دهم.

تحلیل: در صورت وجود خطر یا رفتار خشونت‌آمیز، حفظ ایمنی ضروری است؛ اما در شرایطی که امکان گفت‌وگوی ایمن وجود دارد، شروع با تهدید می‌تواند تنش را افزایش دهد.

پاسخ پیشنهادی: متوجه هستم که پیگیری مکرر برای شما دشوار شده است. اجازه دهید وضعیت درخواست را بررسی کنیم و ببینیم چه اقدامی انجام شده است. برای اینکه بتوانیم موضوع را به نتیجه برسانیم، لازم است گفت‌وگو با احترام متقابل ادامه پیدا کند.

نکته آموزشی: ابتدا باید مسئله روشن شود و در عین حال، مرزهای رفتاری حفظ شوند.

سناریوی پنجم: نقص احتمالی سامانه

شرح موقعیت: دانشجو می‌گوید در مهلت مقرر اقدام کرده، اما سامانه عملیات را ثبت نکرده است.

پاسخ پیشنهادی: برای بررسی این موضوع، لازم است زمان اقدام، پیام سامانه و اطلاعات پیگیری موجود را بررسی کنیم. سپس مشخص می‌شود آیا نیاز به بررسی فنی یا اداری وجود دارد. تا پیش از بررسی سوابق، نمی‌توان علت قطعی را اعلام کرد.

نکته آموزشی: کارشناس باید میان ادعای دانشجو، شواهد موجود و نتیجه بررسی تفاوت قائل شود.

سناریوی ششم: درخواست تصمیم فوری

شرح موقعیت: دانشجو اصرار دارد که کارشناس همان لحظه نتیجه نهایی را اعلام کند، در حالی که تصمیم نیازمند تأیید مقام دیگری است.

پاسخ پیشنهادی: درک می‌کنم که به پاسخ سریع نیاز دارید. با این حال، تصمیم نهایی در اختیار این واحد نیست. می‌توانم مدارک موجود را بررسی کنم، مسیر ارجاع را روشن سازم و توضیح دهم که چگونه نتیجه را پیگیری کنید.

نکته آموزشی: فشار زمانی نباید موجب ارائه تصمیم خارج از اختیار شود.

سناریوی هفتم: دریافت اطلاعات متفاوت از دو واحد

شرح موقعیت: دانشجو می‌گوید دو واحد دانشگاهی درباره یک فرایند، پاسخ‌های متفاوتی ارائه کرده‌اند.

پاسخ پیشنهادی: برای جلوگیری از ادامه ابهام، لازم است منبع اطلاعات و ضابطه مربوط را مشخص کنیم. پس از بررسی، پاسخ هماهنگ و مسیر اقدام را در حدود وظایف واحد مربوط اعلام خواهیم کرد.

نکته آموزشی: در چنین موقعیتی، هماهنگی بین‌واحدی ممکن است از ارجاع مجدد دانشجو مؤثرتر باشد.

سناریوی هشتم: اعتراض به نتیجه یک تصمیم رسمی

شرح موقعیت: دانشجو با نتیجه یک تصمیم آموزشی موافق نیست و خواستار تغییر فوری آن است.

پاسخ پیشنهادی:» می‌توانیم درخواست شما را از نظر مدارک و مبنای تصمیم بررسی کنیم. اگر مسیر رسمی اعتراض یا بازبینی برای این موضوع وجود داشته باشد، مراحل آن را توضیح خواهیم داد. تصمیم نهایی باید از سوی مرجع دارای اختیار اتخاذ شود«.

نکته آموزشی: نقش کارشناس در راهنمایی و پیگیری باید از اختیار تصمیم‌گیری نهایی تفکیک شود.