



服務領導者的角色與特質

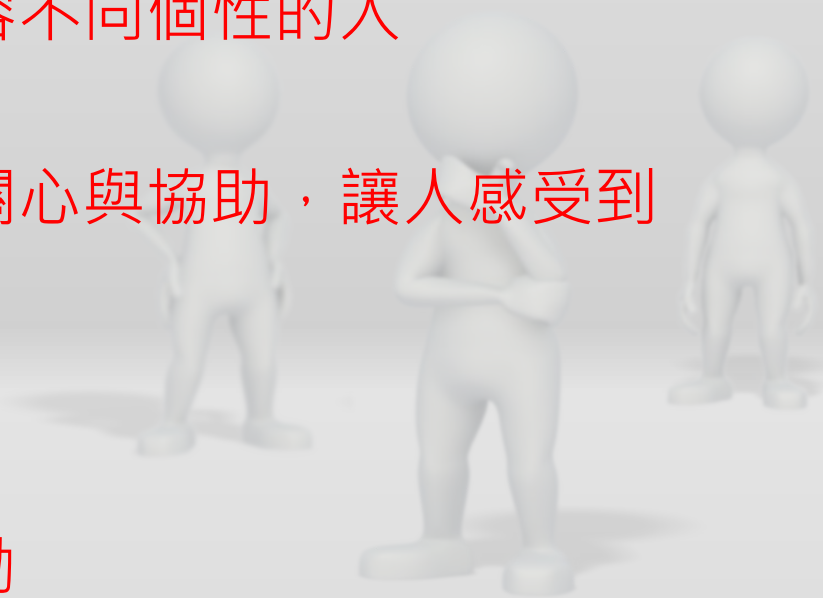


誰是領導者？

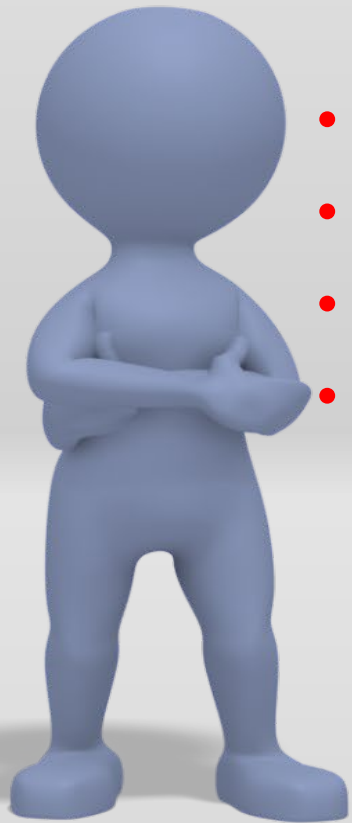
1. 服務他人是最高優先事項



- 接受「異見」，包容不同個性的人
- 課程時間最後排
- 他人有困難時給予關心與協助，讓人感受到
- 社會交換理論
- 提供有幫助的資訊
- 立刻解決
- 超出理所當然的行動
- 大方分享



2. 促進滿足他人需求



- 提供資源(獎勵)
- 注意重要時刻
- 同理心
- 感受他人真正的想法 - 是否為客氣話?



3. 促進問題解決和承擔責任



- 問題解決者
- 我來負責
- 語氣溫和，態度堅定
- 果斷、迅速
- 言而有信
- 我陪你們，我挺你們



4. 促進人和組織的情緒療癒



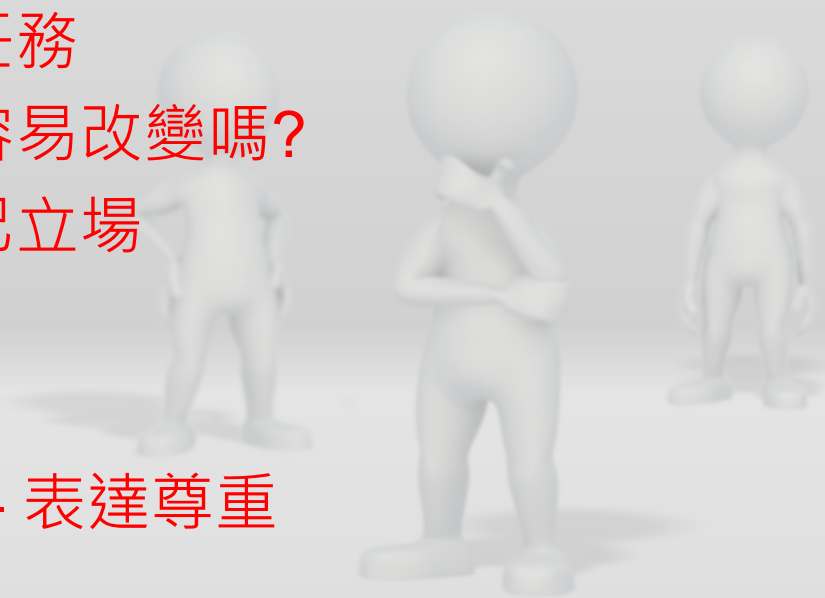
- 真誠為他人著想
- 定期聚餐
- 鼓勵、衷心感謝、事後感謝>1
- 臨別一語
- 有溫度、獨一無二的心意



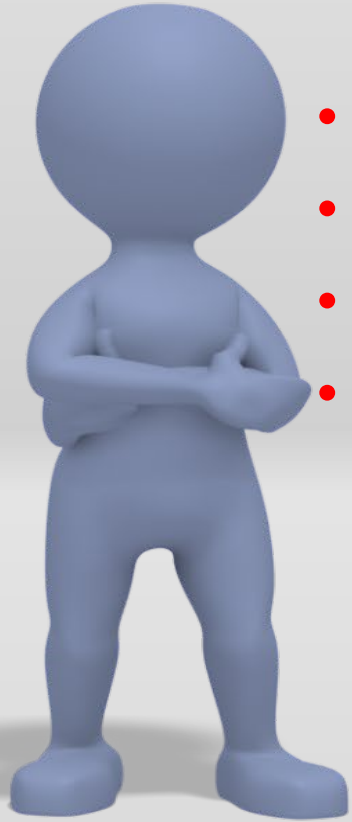
5.手段和結果同等重要



- 只要求配合的人員做事嗎？
- 基於本身意願完成任務
- 他人的想法與理念容易改變嗎？
- 不一開始就強調自己立場
- 有溫度的溝通！
- 三明治溝通法
- 讓教師感受到尊重 – 表達尊重
- 理性 vs. 感性
 - 以情感人(情緒)
 - 有理有據(細節)



6.同時關注當下與未來



- 建立願景
- 服務組織而非個人
- 集體決策
- 考量決策對於未來的影響



1.接受矛盾和困境



- 妥善利用非常有限的資源
- 發揮每位成員的長處
- 年資 vs. 任務類型



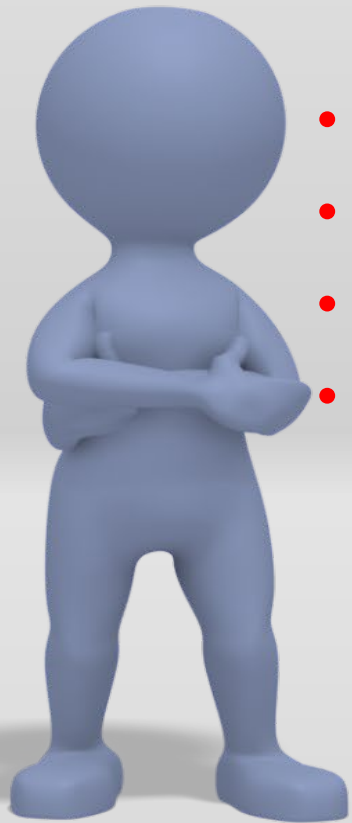
8.為社會留下遺產



- 任內留下建樹



9.樹立僕人領導榜樣



- 至少一項出色的表現讓人佩服
- 以身作則 - 要求別人，自己先做
- 謙卑、建立信任感
- 當大多數人支持時，...



10. 培養更多僕人領導

- 找出值得經營長久關係的人
- 留意細微的動作
- 培養敏銳的觀察力
- 貴人在哪裡

