



領導哲學與溝通技巧

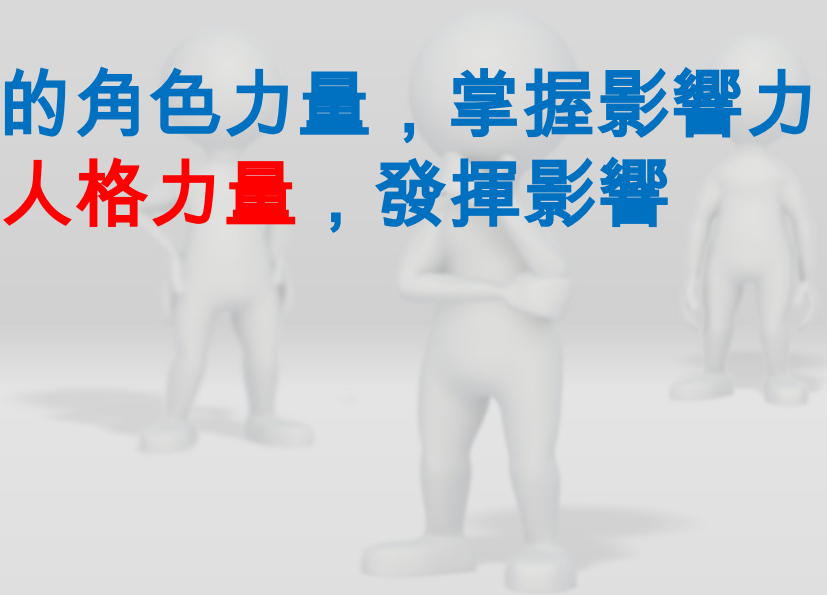
企管系 楊立人



一、領導哲學

管理者 **VS.** 領導者

「**管理者**藉由**外賦**的角色力量，**掌握**影響力；
領導者經由**內在**的人格力量，**發揮**影響力。」



大學領導環境

- 剛性領導?
- 有限資源靠.....



系領導經驗分享·系狀況

- 領導對象：行政人員、教師、系友
- 多學制
- 資源有限
- 系上教師類型
- 行政人員付出程度
- 行政人員個性與才能不同



系領導經驗分享－包容與體諒篇



- 接受「異見」，包容不同個性的人
- 給予同仁協助
- 同理心
- 鼓勵
- 要求別人，自己先做
- 我陪你們



系領導經驗分享—包容與體諒篇

- 衷心感謝
- 大方分享
- 感受他人的想法
- 真誠為他人著想



系領導經驗分享－自我要求篇

- 一項出色的表現
- 果斷
- 負責
- 迅速
- 言而有信
- 語氣溫和，態度堅定



系領導經驗分享－自我要求篇

- 妥善利用有限的資源
- 發揮每位成員的長處





二、溝通技巧



為何**溝通**不成?
人要的往往只是...



增進溝通的作法



- 禮儀篇
- 感受篇
- 自制篇
- 表達篇
- 關係篇



增進溝通的作法－禮儀篇

- 注重倫理
- 言語禮貌
- 表達尊重
- 接待禮儀
- 拜訪禮儀
- 入座與乘車禮儀



增進溝通的作法－感受篇



- 他人的想法與理念容易改變嗎？
- 感受他人真正的想法
- 不一開始就強調自己立場
- 有溫度的溝通！
- 使敵對變為合作、雙贏、各退一步
- 用什麼方式溝通？



增進溝通的作法－感受篇



- 理性 vs. 感性
 - 有理有據
 - 以情感人
- 別人能接受的方式
 - 過度指責與批評的效果
 - 公開指責
 - 話說得更好聽
 - 命令口氣
- 先讚美再責備



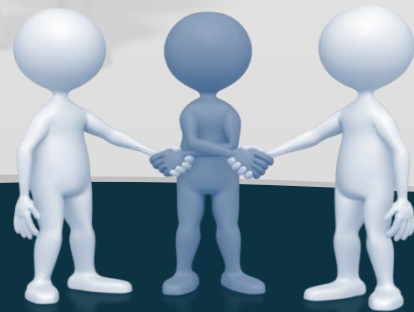
增進溝通的作法－感受篇

- 基於本身意願完成任務
- 會前先溝通
- 開會發言的智慧
- 有功分享



增進溝通的作法－自制篇

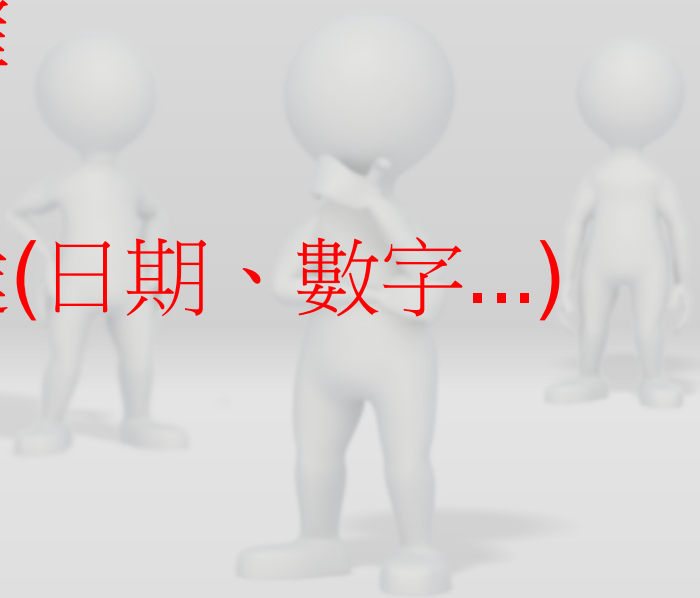
- 不問隱私
- 錯誤的時間
- 打斷談話
- 小心脫口而出的話



增進溝通的作法－表達篇



- 主題與目的明確
- 內容加編號
- 詳細事項的表達(日期、數字...)
- 情緒 **vs.** 細節
- 方案



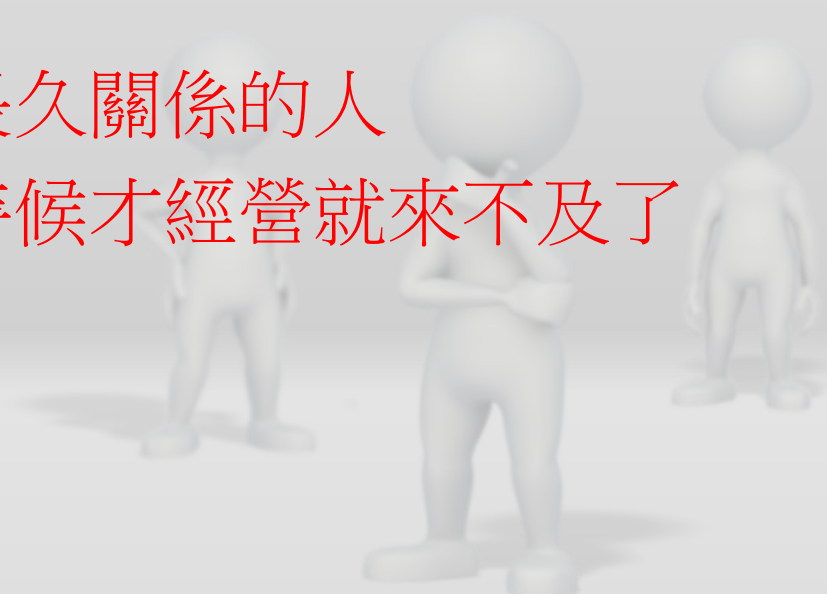
增進溝通的作法－關係篇

- 注意重要時刻
- 事後感謝
- 他人有困難時給予關心與協助
- 真誠待人
- 禮尚往來
- 表達感情，多稱讚



增進溝通的作法－關係篇

- 貴人在哪裡
- 找出值得經營長久關係的人
- 關係到要用的時候才經營就來不及了





在有限資源下的管理
考驗管理者的領導力
若配合充分資源使用時將是 -
如虎添翼





觀察細節

了解人性

感受需求

抓住人心

不著痕跡的影響力是領導的最高境界



感謝長官聆聽 敬請指教與提點



2018年8月於宜蘭礁溪