

# 領導與溝通

2013勞工領袖大學進階班

學號：83號

日期：2013/08/28

姓名：姜桂中

# 姜桂中簡介

學歷/華興育幼院

華興中學

空軍機校78期-飛機修護士

現職/全國航空運輸產業工會副理事長

全國航空總工會當然理事

亞洲航空公司企業工會理事長

亞洲航空公司直昇機維修廠副組長

經歷/空軍455聯隊噴射發動機修護士

空軍松山基地專機中隊-空勤機工長

永興航空公司維護員

中亞航空公司維護副處長

金鷹航空公司空勤靶勤員

# 領導

- 學歷不代表能力 智力不代表實力
- 您的學習為您增添多少分數？
- 努力不必然會成功 成功必定來自努力
- 您的付出為您奠定多少利基？
- 在凡事講求快速的時代您準備好了嗎？



# 認識領導者的定義

- 指的是具有影響力的人，其決策足以影響多數人利益的代表者
  - 領導者存在於各種領域或各個階層，日常生活之中都有，只要對我們有影響力及引領作用者都可視為(所謂三人行必有我師)
  - 領導者，有些是出於自願或基於角色上的責任；透過生活中細膩的觀察就有足以學習或借鏡的對象
- ※ 實際上我們每天都在影響別人，也被人影響

# 領導者的權利與義務

- 領導者在團體中，佔有不可獲缺的地位及權力，但同時也承擔相對的義務

例如：在國家中的「領袖」大陸的「領導」企業的負責人或「CEO」，印地安人中的「先驅者」原住民中的「頭目」或「耆老」，職場的主管或前輩，學校的校長、老師，社團的幹部，家族中的長輩或父母.. 等

# 領導者的特質與態度

- 具有領域之專業能力、獨特的眼光、  
決策能力
- 展現出專屬個人獨特的魅力及人格特質
- 構築一個偉大的夢想來引領眾人
- 必然要做出決定，同時為其決定負全部責任

# 領導者與被領導者之間的差異

觀念上的差異將決定未來的結果

## ■ 一般人的思維

對我自己的影響是什麼？我要如何應對找出對自己有利的地方？

## ■ 領導者的思維

對整體的影響是什麼？我該採取什麼策略來謀取多數人的利益？

※領導者的任務；就是要承擔著許多人的責任

# 要成為領導者，你準備好了沒？

- 您相信自己可以成為領導者嗎？
- 為何您要成為領導者的動機？
- 您心目中的領導者的形象為何？
- 您要成為怎樣的領導者？
- 您如果決定開始改變自己，剩下就只等機會及運氣

※機會永遠是留給有準備的人



# 相信自己, 領導者是可從學習而來!

- 每一個人都可以是領導者(從相信自己開始)
- 每個人都具有領導者的特質, 只要您找到您的人格特質並充分發揮
- 如果你想成為一位稱職領導者, 首先設定目標或構築一個偉大的夢(**築夢踏實**)
- 您要清楚的了解, 維繫領導者與被領導者之間最大的力量---來自**信任與支持**

# 如何具備領導者的條件(修鍊的開始)

1. (專注您的學習領域並強化專業能力)

培養專業能力並精益求精

※ 身為領導者您必須有足以折服人心的專業能力

2. (培養深厚內力)--謙恭而有自信

謙卑者/才有貴人

自信者/才能贏的他人信任

※ 身為領導者必須有足夠的自信來說服跟隨者

# 如何具備領導者的條件(修鍊的開始)

3. (廣結善緣)---培養觀察力，懂得欣賞他人並與人合作要懂得欣賞他人的優點培養眼光，才能知人善用良師益友的砥礪才不抗高或傲慢

※先成為一位優秀的被領導者；同時觀察領導者的思考能力及操作方式學習其特質

4. (培養健全人格)---以誠待人，信守承諾，堅持善念對自己所訂定的目標能勇往直前以服務他人為己任，堅持向上的決心不輕易退轉，先利益於眾人而成就自己

※身為領導者必須確立正確思想為原動力，更要不斷的自省，才不會被動搖信念

# 如何具備領導者的條件(修鍊的開始)

## 5. (把握機會並累積經驗)---自我試煉

把握每次表現機會來證明自己, 讓你的理論成為經驗, 經驗成為法則並不斷的累積多做多錯, 少做少錯, 不做一定錯, 不要怕錯, 就怕不知錯 (每一次經驗都是珍貴的教材)因此凡事都要有最好的準備及最壞的打算, 做好危機處理及停損點

※身為領導者您必須記取教訓並迎接挑戰, 世上沒有失敗者只有放棄者

# 如何具備領導者的條件(修鍊的開始)

6. (培養耐性及堅韌心性, 做好EQ管理)面對挫折  
自我調適培養自我療癒的能力認清挫折的重要性,  
人生不如意十常8, 9, 要懂得享受1, 2

積極不心急, 不要將勝負看的太認真, 一生中有  
好多勝負, 隨時放下的人, 才能隨時獲得(堅持  
最後的人才是贏家)

有聰明更要有智慧, 決定一件事之前用平靜的  
心思考事情-古人云, 靜, 定, 思, 慮, 得

※多為成功做準備不要為失敗找藉口, 抱怨永遠  
是弱者的呻吟絕對是人生中最大的敵人

# 人生旅途上的四個好朋友

- 1. **有困難**-他幫您不斷的思考和突破自己界限
  
- 2. **好經驗**-他幫您做出決定時給您適當的建議
  
- 3. **懂幽默**-他幫您面對任何狀況都能輕鬆以對
  
- 4. **愛謙卑**-他幫您自信而內斂並時時心存感激

- 張忠謀表示：溝通是一種『乘數』的效果，你的學問及本領要發揮到最終的效率，就要靠溝通。不要因為溝通不良，讓多年學習的專長無法發揮。
- 溝通亦是人際關係中最重要的一部分，良好的溝通是一種雙向的過程，雙方可藉由此來傳遞彼此的態度、信念、想法、事實和情感，並不是單方面的在發表演說，或是唱独角戲。



# 溝通的主要精神

- 將您的想法，透過語言的表達或彼此共同了解的方式進行交流，將訊息完整的傳達給對方，以取得對方認同，進而取得對方信任與支持。
- 話語，它無色、無形也無味，但是有人話一說出口，就像「滿室飄香」一樣，即使說話的人離開了，那些話依然縈繞在每個人耳際，散逸著美妙的心靈香氣。



# 溝通前的準備

- 如何的表達方式是最佳的？
  1. 選對人-是自己面對還是找尋合適對象協助
  2. 選對時機-確認有足夠時間來完成這個任務
  3. 選對地點-最合適的場所
  4. 準備物品-相關佐證資料或工具

# 溝通時的態度

1. 因人而異-要說對方聽的懂的話；對方聽不懂就無法認同
2. 傾聽對方-知己知彼，了解對方的看法；有時也有意外的收穫
3. 易地而處的思考-尊重及認同對方提出的想法  
給彼此適度的時間及空間
4. 預設底線但不預設立場-交集愈多認同愈快，是溝通就不是命令
5. 對事不對人-注意表達方式，用詞內容、語氣及情緒的掌握  
(如採用文字溝通時要注意，文字是沒有表情)

# 溝通技巧小叮嚀

- 造成溝通上最大障礙的原因，已經預設立場及自我設限
- 溝通也會因為角色的差異，有其不同考量
- 姿態愈低有時效益愈大
- 溝通最後的目標及結果；通常會是以具有決策權的人做底線，（權責是相對）
- 不同身份的人，其溝通的力量也愈大；不同層次的事，考慮由不同層級的人來處理

# 溝通的藝術

- 口齒留芳-- 是人際關係的第一步
- 自信樂觀--能打通人際關係的難關
- 笑口常開--能到處吃得開
- 讚美他人--溝通就沒煩惱
- 先褒後貶--讓對方真心受教



# 溝通的藝術

- 專注傾聽--是一種發自內心的注意力
- 眼光對視--讓對方感受到傾聽專注
- 展現幽默--能化解衝突與不愉快
- 記住姓名--可以拉近彼此之間距離
- 聯繫問候--隨時聯繫與問候





2011/10/01 13:05



梅雨季時...

老闆才手寫書

說：「開除暴机」

結果... 司机被開除了...

# 結 論

- 這些領導人不是靠諄諄告誡或公開喊話來激勵員工，而是**以身作則**，讓人人都同樣充滿活力。
- 一位成功的領導者，應以部屬為導向，創立一個良好的組織氣候，配合環境，採取最適當的領導方式，使員工人盡其才，進而達成組織的目標。常常思考、反省、修正自我的人際互動習慣，使自己在工作成敗之外，也獲得一份快樂與自在。

# 參考書目及附錄

- 劉廷揚教授--溝通時代話領導
- 徐南麗教授--領導統御
- 戴晨志博士--溝通書