

چند قدم تا رهبری خدمت‌گزار

◀ جواهر مکی‌زاده، مدیر دبستان دخترانه دوره دوم، ناحیه ۲

برگرفته از مجله تدبیر، شماره ۱۹۳

برای اداره و مدیریت یک مدرسه، با توجه به تفاوت‌های فردی و رفتاری معلمان و هم‌چنین موقعیت‌های گوناگون نمی‌توان از یک سبک رهبری استفاده کرد. گاهی ممکن است سبک رهبری مشارکتی باشد یا دموکراتیک و گاه تحول‌گرا، اما در فعالیت‌های عادی، از سبک رهبری خدمت‌گزار استفاده می‌کنیم و سعی می‌شود در این نوشته در این زمینه توضیحاتی داده شود.

رهبری خدمت‌گزار با عنوان «خدمت‌گزار در جایگاه یک رهبر» استفاده می‌شود. در این سبک، رهبر در وهله اول یک خدمت‌گزار است و قبل از این که خود را در نظر بگیرد باید به فکر نیازهای دیگران به ویژه اعضای تیم خود باشد. او باید دیدگاه دیگران را در نظر بگیرد و از آن‌ها حمایت کند تا کارشان را به خوبی انجام دهند و به اهداف شخصی خود نیز دست یابند. در زمان‌های مناسب آن‌ها را در تصمیم‌گیری‌ها شرکت دهد و احساس مسئولیت و تعلق خاطر را در تیم خود ایجاد کند. رهبری خدمت‌گزار بیش‌تر یک شیوه‌ی رفتاری برای بلندمدت است و مکمل سبک رهبری مشارکتی.

رهبری خدمت‌گزار بر نیازهای افراد تمرکز دارد و نه احساسات آن‌ها، بنابراین اگر لازم باشد که تصمیماتی گرفته شود که برای افراد ناخوشایند است، از این کار اجتناب نخواهد نشد.

ویژگی‌های رهبران خدمت‌گزار عبارت است از:

۱. به حرف‌های دیگران خوب و دقیق گوش داده و به آن‌ها بازخورد نشان می‌دهند.
۲. زاویه دید خود را به طور موقت کنار می‌گذارند و برای دیدگاه دیگران ارزش قائل می‌شوند، آن‌گاه می‌توانند با هم‌دلی بیش‌تر و دید بازتر با مسائل روبه‌رو شوند.
۳. سلامت روحی و فیزیکی افراد برای آن‌ها بسیار مهم است و باید اطمینان حاصل کنند که افراد از دانش، حمایت و منابع کافی برای انجام کارآمد کارها و وظایف‌شان برخوردارند و می‌توانند به شکل شاد و فعالانه نقش خود را ایفا کنند.
۴. با دانستن نقاط ضعف و قدرت خود و گرفتن بازخورد از دیگران میزان خودآگاهی خود را افزایش داده و سعی می‌کنند احساسات خود را مدیریت کنند.
۵. در رهبری خدمت‌گزار برای تشویق افراد به انجام کارهای مورد نظر، به جای استفاده از قدرت و زور از روش‌های متقاعد کردن استفاده می‌شود. هم‌چنین سعی در به دست آوردن توافق جمعی است چراکه به این شکل، همه‌ی افراد از تصمیماتی که اتخاذ می‌شود، حمایت می‌کنند.
۶. یک رهبر خدمت‌گزار باید مسئولیت اقدامات و عملکرد تیم خود را به عهده بگیرد و پاسخ‌گوی نتایج نقشی که در سازمان ایفا می‌کند، باشد. او برای فکر کردن در مورد ارزش‌های خود و سازمان وقت می‌گذارد تا بداند برای انجام یا جلوگیری از چه کارهایی در این جایگاه قرار گرفته است.

۷. آینده‌نگری از خصوصیات یک رهبر است که توانایی پیش‌بینی آن‌چه که ممکن است در آینده رخ دهد را با تکیه بر تجربه‌های گذشته دارد.

۸. رهبران خدمت‌گزار متعهد به توسعه‌ی فردی و حرفه‌ای همه‌ی اعضای تیم‌شان هستند و به رشد افراد کمک می‌کنند.

۹. ویژگی دیگر رهبر خدمت‌گزار این است که یک جمع هم‌دل با یک هدف مشترک در درون سازمان ایجاد می‌کند. برای ایجاد یک جمع هم‌دل باید فعالیت‌های اجتماعی متنوعی در کنار هم‌کاران و دور از محیط رسمی انجام شود. (گردش‌های جمعی، ورزش گروهی، صبحانه یا ناهار جمعی و ...)

۱۰. یک رهبر خدمت‌گزار خود را مافوق افراد نمی‌داند بلکه او فرد اول در میان افراد برابر است. یعنی او افراد تحت رهبری خود را همتایانی می‌بیند که به آن‌ها می‌آموزد و از آن‌ها یاد می‌گیرد اما اعتقاد ندارد که رهبری به او برتری می‌دهد.

۱۱. او بر نقاط قوت دنباله‌روهایش تکیه کرده و در صورت لزوم از آن‌ها پیروی می‌کند. او هم‌کاران را هدایت می‌کند تا در جای خودشان قرار بگیرند و بعد خود از زیر نورافکن بیرون می‌رود تا دیگران بدرخشند.

۱۲. باید به حرف‌های کسانی که او را انتخاب کرده‌اند گوش کرد و اهمیت داد. این رهبران مشتاق‌اند که وقت بگذارند و حرف‌های دیگران را بشنوند و این احترام دو جانبه از همین گوش کردن‌ها پا می‌گیرد.

۱۳. رهبر خدمت‌گزار به افراد اهمیت می‌دهد؛ به این ترتیب که به خواسته‌های آن‌ها پی می‌برد و در رسیدن به خواسته‌های‌شان کمک‌شان می‌کند و همیشه به افرادش اجازه‌ی رشد خواهد داد.

۱۴. رهبر خدمت‌گزار به افراد اهمیت می‌دهد؛ به این ترتیب که به خواسته‌های آن‌ها پی می‌برد و در رسیدن به خواسته‌های‌شان کمک‌شان می‌کند و همیشه به افرادش اجازه‌ی رشد خواهد داد.

به‌عنوان یک مدیر برای آن‌که همیشه انرژی برای انجام کارهای تان داشته باشید می‌توانید از قدم‌های زیر شروع کنید:

- برای خودتان وقت بگذارید. ورزش، دیدن یک فیلم یا تئاتر، شرکت در کلاس مورد علاقه و ... کاری که مختص شما باشد و هیچ ربطی به شغل روزانه‌تان نداشته باشد.

- مطالعه کنید. این مطالعه نباید مربوط به کارتان باشد. ممکن است مطالعه‌ی یک رمان تاریخی همان قدر به شما کمک کند که مطالعه‌ی زندگی رهبران موفق. مطالعه در شما ایجاد خلاقیت می‌کند و تصاویر پیش‌رو را شفاف‌تر می‌بینید.

- با یک مربی یا هدایت‌گر خوب ارتباط داشته باشید تا از نظر حرفه‌ای نیز رشد کنید.

- همیشه باید کسانی را داشته باشید تا تقویت‌تان کنند. این افراد را در مجموعه‌ی خود با دقت انتخاب کنید و گرنه کسانی که در اوج هستند تنها خواهند ماند.

- برقراری روابط محکم با همتایان، صحبت کردن با مدیران دیگر بسیار مفید است چراکه متوجه می‌شوید دیگران هم همان مشکلاتی را دارند که شما دارید. این کار به شما کمک می‌کند بفهمید که تنها نیستید و راه‌هایی برای حل مسئله در پیش رو دارید. ■