


# DID YOU KNOW?

AN INFORMATION SHEET FOR ST. JOHN AMBULANCE MEMBERS

## SUCCESSFUL LEADERSHIP

July 1995

Vol. 2 No. 7

 **DID YOU KNOW** that St. John leaders play a key role in inspiring and motivating our members to do their best? Successful St. John leaders commit themselves to our mission and nurture that commitment.

The basic principles of successful leadership promote consistently upbeat environments and pursue productive activities. How can you become a more effective leader?

- ◆ Make sure your goals are clearly communicated and understood by all team members.
- ◆ Be a mentor, set a good example and support St. John policies and procedures.
- ◆ Always look on the positive side, and be consistent.
- ◆ Treat all members fairly. Give each member the personal attention they need.
- ◆ Provide opportunities for your team to meet and exchange ideas.
- ◆ Keep promises you make to your team and others.
- ◆ Stay calm. When under pressure, team members tend to imitate a leader's reactions.

***Effective leaders build self-esteem.***

Successful St. John leaders share a vision of service, achievement and excellence with others. They know their job thoroughly and the trends and developments in the field. They know their members' goals, hopes, strengths and weaknesses. Through words and actions, leaders demonstrate strength of character.

Successful leaders:

- ◆ Promote positive values, reinforcing a sense of "who we are" and "how we do things."

- ◆ Set high standards for membership and performance.
- ◆ Keep their members *informed* about proposed changes and new initiatives, inviting them to *participate* in decision-making whenever possible.
- ◆ Show members that they are important by getting to know them, calling them by name, *listening* to their ideas, and implementing their suggestions for improvement.
- ◆ Breed success by providing *training* to advance the skill and knowledge of members with an emphasis on improved service and the *abilities* of each member.
- ◆ Praise people who give their best effort.
- ◆ Provide feedback on the results of members' efforts; focusing on behaviours, finding the good, praising it and confronting mistakes with honesty and direction toward learning.
- ◆ Take the time to explain "why."
- ◆ Plan for success.

***A great leader has a great sense of humour.***

Successful leaders DON'T:

- ◆ Have personal agendas.
- ◆ Keep information from members.
- ◆ Say one thing and do another.
- ◆ Break promises and confidences.
- ◆ Play favourites.
- ◆ Keep score of favours done and paybacks received.
- ◆ Ask for input, but never really consider what is being said.
- ◆ Evaluate before getting all the facts.

Successful leaders keep their members' motivations in mind. (See January 1995 and February 1995 issues of *DID YOU KNOW?*)



# LE SAVIEZ-VOUS?

FEUILLE DE RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION  
DES MEMBRES DE L'AMBULANCE SAINT-JEAN

 **SAVIEZ-VOUS** que les leaders de l'Ambulance Saint-Jean inspirent et stimulent grandement les membres de l'organisation à faire de leur mieux? Ces leaders réussis s'appliquent à remplir notre mission et nourrissent cet engagement.

Les principes fondamentaux du leadership fructueux favorisent l'établissement et le maintien de milieux vivants et la poursuite d'activités productives. Comment pouvez-vous devenir un leader plus efficace?

- ♦ Assurez-vous que les objectifs que vous avez fixés sont communiqués clairement à tous les membres de l'équipe et qu'ils sont bien compris par ces derniers.
- ♦ Jouez le rôle de mentor, donnez l'exemple et appuyez les politiques et les procédures de l'Ambulance Saint-Jean.
- ♦ Voyez les choses d'un œil positif et soyez conséquent avec vous-même.
- ♦ Traitez équitablement tous les membres. Accordez à chacun l'attention personnelle dont il a besoin.
- ♦ Fournissez des occasions aux membres de votre équipe de se réunir et d'échanger des idées.
- ♦ Tenez les promesses que vous avez faites aux membres de votre équipe et aux autres.
- ♦ Restez calme. Lorsqu'ils sont sous pression, les membres d'une équipe ont tendance à imiter les réactions de leur leader.

***Les leaders efficaces font croître l'estime de soi.***

Les bons leaders de Saint-Jean partagent leur vision du service, de la réussite et de l'excellence avec les autres. Ils ont une connaissance aigüe des tendances actuelles et des changements qui surviennent sur le terrain. Ils connaissent les buts, les espoirs, les forces et les faiblesses des membres. Ils manifestent leur force de caractère par leurs paroles et leurs actes.

Les leaders qui connaissent du succès :

- ♦ font la promotion de valeurs positives, renforcent le sentiment d'appartenance des membres et la façon de faire les choses;
- ♦ établissent des normes d'adhésion et de rendement élevées;

- ♦ *informer* les membres des changements proposés et des nouvelles initiatives, les invitent à *participer* au processus de prise de décisions, dans la mesure du possible;
- ♦ montrent aux membres qu'ils jouent un rôle important au sein de l'équipe en cherchant à mieux les connaître, en appelant par leur nom, en *écoutant* leurs idées et en donnant suite à leurs suggestions pour améliorer les choses;
- ♦ engendrent le succès en dispensant une *formation* propre à augmenter le niveau des connaissances théoriques et pratiques des membres et mettent l'accent sur l'amélioration des services offerts et sur les *compétences* de chaque membre;
- ♦ font l'éloge des membres qui font de leur mieux;
- ♦ commentent les résultats des efforts déployés par les membres en mettant l'accent sur les aspects positifs de leur comportement, en louant leur bonne conduite et en traitant des erreurs qu'ils ont commises avec honnêteté et dans une perspective qui favorise l'apprentissage ;
- ♦ prennent le temps d'expliquer "pourquoi";
- ♦ prévoient les succès.

***Un bon leader a un grand sens de l'humour.***

Les leaders qui ont du succès :

- ♦ n'agissent pas dans leur intérêt;
- ♦ ne privent pas les membres de renseignements;
- ♦ ne disent pas une chose pour ensuite faire le contraire;
- ♦ ne manquent pas à leurs promesses et ne trahissent pas la confiance des membres;
- ♦ n'ont pas de préférés;
- ♦ ne comptent pas les services qu'ils ont rendus et les dédommagements pour leurs efforts;
- ♦ ne demandent pas l'apport des gens sans vraiment tenir compte de ce qu'ils ont à dire;
- ♦ ne portent pas un jugement sur quelque chose avant de connaître tous les faits.

Les leaders qui ont du succès ont toujours à l'esprit les sources de motivation de leurs membres. (Voir les numéros de janvier et de février 1995 de *LE SAVIEZ-VOUS?*)