

الانماط القيادية ودورها في حل الازمات الاجتماعية

م.م اسعد عبد اللطيف تركي

جامعة واسط - كلية الآداب

asaad101@uowasit.edu.iq

الملخص

تعد القيادة من اهم الصفات التي تختلف من شخص الى اخر ولا يتحلى بها الجميع وتبرز اهمية القائد في الازمات والمشكلات لان القائد هو المحرك الرئيسي لإدارة الازمات وكبح نشاطها وذلك نظراً لأهمية الدور الذي يلعبه في توجيه العاملين والمعاونين ووضع الخطط والاستراتيجيات التي تفككها حيث يعتمد القائد في ادارته للازمة على مجموعة من الاستراتيجيات والاساليب المناسبة التي تتماشى مع نوع الازمة التي يواجهها، وان اهمية توافر القيادة برزت في الوقت الحاضر بصورة كبيرة نتيجة لازدياد الازمات والمشكلات الاجتماعية والادارية في كافة المؤسسات وعلى جميع الاصعدة لذلك سعى الباحث من خلال هذا البحث الى التعرف على الدور الذي يلعبه القائد في ادارة الازمة وتأثير بعض الازمات على القيادة.

الكلمات المفتاحية: (القيادة، النمط القيادي، الازمة ، ادارة الازمة).

Leadership styles and their role in resolving social crises

Assistant Professor Asaad Abdul Latif Turki

University of Wasit, College of Arts

asaad101@uowasit.edu.iq

Abstract

Leadership is one of the most important qualities, and it varies from person to person, and not everyone possesses it. The importance of a leader is highlighted during crises and problems, as the leader is the primary driver of crisis management and curbing their activity. This is due to the significant role they play in directing employees and assistants and developing plans and strategies to defuse them. In managing crises, leaders rely on a set of appropriate strategies and methods that are consistent with the

type of crisis they face. The importance of leadership has become increasingly prominent in the current era, due to the increase in crises and social and administrative problems in all institutions and at all levels. Therefore, the researcher sought, through this research, to identify the role a leader plays in crisis management and the impact of some crises on leadership.

Keywords: (leadership, leadership style, crisis, crisis management).

المقدمة

هناك صفات بشرية مكتسبة تختلف من شخص الى اخر عن طريق اختلاف الصفة التي خلق عليها وتغير الصفات الخلفية المكتسبة التي منحها الله عز وجل اليه، ومن هذه الصفات صفة القيادة فهي صفة مختلفة من شخص لأخر حسب تنشئته في سنين عمره الاولى، فالقيادة هي عملية ديناميكية توضح العلاقة التفاعلية بين القائد واتباعه، وهو صاحب الدور الرئيسي في الادارة ويحاول تحقيق اهداف المنظمة من خلال التوجيه وما يمتلكه من صلاحيات منها (اصدار الاوامر واساليب الثواب والعقاب واسلوبه في ادارة الازمات من اجل تحقيق مصلحة المنظمة) ولا ينطبق هذا على المؤسسات الرسمية فقط بل هو موجود في المؤسسات الغير رسمية مثل العشيرة والعائلة.

إنّ الازمة هي انهيار للهيكل وتهديد للقيم الجوهرية التي يرتكز عليها النظام السياسي والاجتماعي كونها موقف غير اعتيادي وغير متوقع له خطورة شديدة وابعاد متداخلة يهدد قدرة الفرد او المنظمة على البقاء، ان ما يجب ان ندركه هو عدم وجود دولة في العالم او مؤسسة رسمية او غير رسمية محصنة تماما ضد الازمات لان الازمات قد رافقت البشر منذ ان وجد على سطح الارض، وقد تعامل معها القادة وفق امكانياتهم المتاحة وقدراتهم التي يتمتعون بها من خلال السمات التي تميزوا بها، انما يتوجب على القائد عند مواجهه الازمات هو اكتشاف نقاط القوة والضعف لفريق ادارة الازمة ومحاولة تحديد التحديات والمشاكل والتنبؤ بالازمات ومواجهتها قبل

وقوعها من خلال اتخاذ خطط مستقبلية ووضع الحلول المناسبة ومعرفة كيفية الاستفادة من الظروف والاحداث المحيطة.

المبحث الاول

اولاً : العناصر الاساسية للبحث

١- مشكلة البحث

إنَّ المشكلة الاساسية للبحث تتمحور حول كيفية تأثير القيادة على ادارة الازمات الادارية والاجتماعية ومعالجتها لان الازمات تأتي وتتكسر في المنظمات الاجتماعية سواء الكبيرة او الصغيرة منها، واذا كانت الادارة هي جوهر نجاح المنظمات فان القيادة هي جوهر نجاح العملية الادارية بل هي قبلها النابض ونتيجة لذلك تتجسد مشكلة البحث بالتساؤلات الاتية:

١- ما هو الدور الذي يلعبه القائد في ادارة الازمات الاجتماعية والادارية ؟

٢- ما هو تأثير بعض الازمات الاجتماعية والادارية على القيادة؟

٣- كيف يسهم القائد في حل الازمات الاجتماعية والادارية؟

٢- أهمية البحث

في الوقت الحاضر ازدادت الازمات والمشكلات التي تواجه القيادات ما جعل هذا الموضوع ينال اهتمام الاكاديميين والممارسين من خلال سعيهم لفهم اهمية القيادة الادارية والتي اصبحت المعيار الذي يحدد نجاح المنظمات في ادارة الازمات ومواجهتها وتكمن اهمية البحث في ما تواجهه المنظمات من ازمات عديدة الامر الذي يتطلب ايجاد قيادة ادارية ناجحة تمكنهم من تجاوز الازمات.

٣- أهداف البحث

- التعرف على الدور الذي يلعبه القائد في ادارة الازمات الاجتماعية والادارية .
- التعرف على تأثير بعض الازمات الاجتماعية والادارية على القيادة.

- التعرف على اسهامات القائد في حل الازمات الاجتماعية والادارية.

ثانياً : تحديد المفاهيم والمصطلحات

مفهوم النمط القيادي

القيادة لغة: بحسب (لسان العرب) "لاين منظور" القيادة هي قاد يقود الدابة من امامها ويسوقها من خلفها فالقود من الامام والسوق من الخلف^(١).

القيادة اصطلاحاً: تعد القيادة عملية ديناميكية تعبر عن التفاعل بين القائد ومرؤوسيه، حيث يمكن التأثير في سلوك المرؤوسين تأثير مباشر عند توفر الفهم والقناعة والادراك للقائد من قبل مرؤوسيه ومنه فأن القيادة عملية تفاعل وتواصل^(٢).

ويرى آخر انها القدرة التي يتميز بها القائد عن مرؤوسيه بما يمكنه من توجيههم بطريقة يتسنى له كسب احترامهم وولائهم وطاعتهم وجعل التعاون بينهم من اجل تحقيق اهداف المنظمة^(٣).
التعريف الاجرائي للقيادة: هو الافعال المتكررة من مدير المنظمة والتي تحمل حافزاً للأفراد والعاملين يحثهم على تحقيق الاهداف.

مفهوم الازمة

الازمة لغة: ازم يأزم ازوم هي لحظة حاسمة وحرجة متعلقة بمصير الكيان الاداري الذي اصيب بها تشكل بذلك صعوبة كبيرة امام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة^(٤).

الازمة اصطلاحاً: هي حادث خطير يؤثر على امن الفرد او البيئة وسمعة المؤسسة ويؤدي الى عرقلة العمل مما سيسبب خلل وارتباك مؤثر في نظام المؤسسة ويستمر اذا لم يتم التعامل مع الازمة^(٥).

وكذلك تعرف الازمة بانها حالة فجائية تحدث فوضى في التخطيط والتوازن وتهدد المصالح والقيم الاستراتيجية للمؤسسة وينتج عنها ردة فعل من قبل القيادة حيث تستخدم جميع الامكانيات والوسائل للخروج باقل الخسائر وبما يخدم المصلحة العامة للمؤسسة^(٦).

مفهوم إدارة الازمة: تعرف بانها سلسلة اجراءات هادفة الى السيطرة على الازمة وادارتها بشكل رشيد، وهي عملية الاعداد والتقدير المنظم للمشكلات الخارجية والداخلية التي تهدد المؤسسة بشكل كبير، او بمعنى اخر هي كيفية التغلب على الازمة بالأدوات المتوفرة لدى المؤسسة^(٧)، ويتبنى الباحث التعريف السابق كتعريف اجرائي.

المبحث الثاني

اساليب القيادة وابعادها في ادارة الازمات الاجتماعية والادارية

اولاً: أساليب القيادة

يقصد بالأسلوب هو طبيعة النمط الانساني والطرق والوسائل التي يستخدمها الفرد وتعمل من اجل تحقيق الاغراض والاهداف التنظيمية وعليه يعتمد القائد على اسلوب معين يساعده من اجل تحقيق اهداف المؤسسة واغراضها ومواجهه الازمات التي تتعرض لها^(٨).

هناك العديد من الاساليب في القيادة لكن اغلبها ينبع من فرعين اساسيين هما القيادة الاستبدادية والقيادة الديمقراطية ولكل من الفرعين قواعد واسس يعتمدها القادة في ادارة الازمات وسيتم ذكر الاساليب بالتفاصيل.

١- القيادة الاستبدادية: هي القيادة التي تعتمد على السلطة الرسمية المستمدة من القوانين واللوائح والقرارات، حيث يعتمد القائد على معاونيه من خلال تفويضهم ببعض السلطات التي يحمله من اجل السيطرة عليهم وتقريبهم ويطالبهم بالمقابل بنقل ما تسمعه اذانهم حيث يتمتع هذا الاسلوب بالرقابة الشديدة وعدم الثقة وهو ما يعتمد عليه القائد من اجل تحقيق اهدافه^(٩).

٢- القيادة الديمقراطية: يستند هذا النمط من القيادة على استخدام السلطة بشكل عقلاني ومقسم لصالح المؤسسة والعاملين، حيث يهدف للوصول الى قلوب العاملين وكسب ثقتهم

ومشاركتهم بالقرارات، ويقومون بالاعتماد على معاونين وتفويضهم ويسعون الى المشاركة في القرارات ومن حق اي شخص في المؤسسة ان يبدي رأيه ويفيد الجماعة^(١٠).

٣- **الاسلوب الاوتوقراطي واسلوب التسييس:** يحتفظ القائد بجميع القرارات لنفسه حتى الانشطة والاجراءات البسيطة ولا يشرك اعضاء المنظمة في القرارات او اتخاذها ويستند الى اسلوب الثواب والعقاب، حيث يكون القائد هو المحور الاساسي للاتصال في المجموعة، اما التسييس فينبع من الحرية وفسح المجال من قبل القائد لمعاونيه في اتخاذ القرار وتوزيع العمل داخل المجموعة^(١١).

٤- **اسلوب القائد المشارك:** هو اسلوب الفريق الواحد يكون فيه الرئيس مشجعاً لمعاونيه والعاملين تحت امرته ويحثهم على تقديم الافكار والمقترحات من خلال التواصل المستمر معهم وعلى كافة الاصعدة والمستويات التنظيمية ويقوم بمنحهم مكافآت بناءً على مدى مساهمتهم في انجاز المهام المكلفين بها^(١٢).

٥- **اسلوب القائد الموجه:** يكون دور القائد في هذا الاسلوب هو اعطاء تعليمات دقيقة وتوجيهات محددة ويكون القائد مهتماً برفع الانتاج اكثر من اي شيء اخر، والعلاقة بينه وبين معاونيه تكون ضعيفة جداً ولا يتماشى هذا الاسلوب مع العمال الجدد قليلي الخبرة لان نقص خبرتهم قد يؤدي الى الدخول في مشكلات وهذه المشكلات قد تتفاقم وتتحول الى ازمات لذلك يقوم القائد بالتوجيه المستمر في هذا الاسلوب^(١٣).

٦- **اسلوب القائد المساند:** في هذا الحالة يقوم القائد بتحفيز المرؤوسين وتشجيعهم لإنجاز المهام ، ويتميز هذا الاسلوب بسعي القائد الى الاهتمام بالمرؤوسين ومضاعفة الانتاج، حيث يقوم بتقسيم المهام واتخاذ القرار لغرض تعزيز رغبتهم في العمل ومساندتهم^(١٤).

٧- **اسلوب القائد المفوض:** في هذا الاسلوب يقوم القائد بتفويض مسؤوليات اتخاذ القرار والتنفيذ الى بعض معاونيه ويتميز هذا الاسلوب بضعف الانتاجية وضعف العلاقة مع المرؤوسين،

يجب ان يكون العاملين داخل هذا الاسلوب من اصحاب الخبرة ويكونون قادرين على العمل لإنجاز المهام، وعلى قدر كبير من الاستعداد لتحمل المسؤولية^(١٥).

محددات الاسلوب القيادي

يتمتع كل قائد بسمات شخصية ووجدانية ومزاجية مكونه لِنفسيته، تكون في بعض الاحيان موروثه وفي احيان اخرى مكتسبة وتظهر هذه السمات في كيفية الاستجابة التي يصدرها القائد اتجاه المواقف التي يتعرض لها، وهناك محددات في اتباع اسلوب قيادي معين وتتمثل فيما يلي^(١٦):

١- نسق القيم

٢- الرؤية الثاقبة

٣- التحفيز

٤- الثقة الكبيرة بما لديه من قدرات وامكانيات ومبادئ

٥- التخطيط

٦- التفويض

٧- الثقافة

٨- الالتزام بالخطط

ثانياً: أبعاد القيادة في ادارة الازمات

إنَّ ظهور الازمة كتحدي اقتصادي واداري للدولة يوجب على القائد اتخاذ اجراءات لمواجهتها والوقاية من المخاطر والتهديدات التي تتعرض لها المؤسسة لذلك يجب ان يتحلى القائد بالقدرة على التأمل والبصيرة النافذة التي تمكنه من تجاوز هذه الازمات او الحيلولة دون وقوعها والغاء مخاطرها ووضع التدابير في حال حدوثها، وهناك مجموعة من الاستراتيجيات المستخدمة في ادارة الازمات الاجتماعية والادارية وهي كالآتي:

١- استراتيجية العنف: تستعمل لغرض تحطيم الازمة خارجياً وداخلياً عندما تكون المواجهة مع:

أ- الازمات المتعلقة بالمبادئ والقيم.

ب- الازمات المجهولة.

ج- الانتشار السريع للازمة في اتجاهات عديدة^(١٧).

٢- استراتيجية وقف النمو: تركز على ايقاف تدهور الاوضاع ومبدأ قبول الامر الواقع ،

ومنع وصول الازمة لنقطة الانفجار عن طريق التعامل معها بذكاء، وتستخدم في:

أ- قضايا الرأي العام للجمهور.

ب- المواجهة مع قوة كبيرة ومتشعبة وضخمة.

ج- الاضرابات العمالية.

٣- استراتيجية التجزئة: تتركز على تحليل الازمة الى عناصر صغيرة يسهل التعامل معها

وتحديد مسبباتها وعواملها والتركيز على^(١٨):

أ- تحويل العناصر المتحدة الى متعارضة.

ب- ضرب روابط الازمة وتجزئتها.

٤- استراتيجية اجهاض الفكر الصانع للازمة: تستند هذه الاستراتيجية على اجهاض الفكر

المكون للازمة والذي تستمد منه الازمة عناصرها وقوتها، الامر الذي يولد ضغطاً شديداً

على القيادة ويؤدي الى تكاسل في التطور والنمو في المنظمة^(١٩).

٥- استراتيجية تصعيد الازمة : تقوم على اساس القوة المشاركة في صناعة الازمة حيث تندفع

القوة التي تحملها الازمة القيادة الى التقدم وتجاوز الخلافات من اجل مواجهه هذه الازمة

ونبذ الشقاق والفرقة فيما بينهم من اجل الوصول الى حالة اكثر تجانساً تمكنهم من ادارة

الازمة والوصول الى بر الامان^(٢٠).

٦- استراتيجية تغيير المسار: تسعى هذه الاستراتيجية لمواجهه الازمات الشديدة والجارفة التي يكون الوقوف امامها صعباً وترتكز على قيادة الازمة من خلال السير معها وتحويل مسارها بعيداً عن الاتجاه الذي حدثت من اجله ويمكن الاستفادة منها لتحقيق نتائج ايجابية قد تعوض الخسائر التي انتجتها الازمة^(٢١).

٧- استراتيجية التنبؤ: تقوم هذه الاستراتيجية على اساس توقع حدوث الازمة مسبقاً من خلال جمع المعلومات ومراجعة السجلات والدراسات للسنوات الماضية ومطابقتها مع ما قد مرت به المنظمة من ازمات سابقة وهذا يسهم في التخفيف من حدة الازمات ومخاطرها.

ثالثاً: التحديات التي يواجهها القائد في ادارة الازمات

في ظل الظروف الراهنة يعاني القائد من مشكلات عديدة وتحديات كبيرة في مواجهه الازمات خصوصاً في ظل التغيرات الكبيرة التي حدثت في المجتمعات والمؤسسات على حد سواء، وستذكر بعض التحديات المهمة التي يواجهها القائد في ادارة الازمات^(٢٢):

- ١- صعوبة توحيد الفريق اتجاه هدف واحد.
- ٢- صعوبة وضع رؤيا مناسبة للفريق.
- ٣- العدالة في تقييم اعضاء الفريق.
- ٤- صعوبة بناء الفريق الذي يناسب اهداف المؤسسة.
- ٥- العجز في اتخاذ القرارات الحاسمة اثناء الازمة .
- ٦- الممارسات السلبية للمرؤوسين ذات الطابع المرضي.
- ٧- صعوبة اعطاء تحفيز مالي لأعضاء الفريق.
- ٨- قلة المعلومات التي تجعل القائد يخاطر في اتخاذ القرار.
- ٩- غياب الثقافة التنظيمية، وقلة المهارات الفنية.

الخاتمة

إنَّ القيادة تؤثر في إدارة الازمات الاجتماعية والادارية ومعالجتها من خلال الاعتماد على الاسلوب المناسب والاستراتيجية الفاعلة التي تتناسب مع طبيعة الازمة ولا بد للقائد من توظيف كل مؤهلاته التي يحملها من اجل خدمة المؤسسة ويجب عليه ان يبني الثقة بفريق العمل لغرض ادارة الازمة بشكل مناسب، وان يكون أهدافه منظمة واهدافه محددة ويتمتع بالقدرة والتأثير على الاخرين وان يحمل في افكاره امكانية التنبؤ بالازمات ومواجهتها اي ان القائد قادر على الالتزام الدقيق في معاملاته وحريص على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

النتائج

من خلال ما تقد يمكننا استنتاج ما يأتي:

- ١- ان اتخاذ القرارات التي تتلائم مع طبيعة الازمة هو من مسؤولية القائد.
- ٢- ان للقائد دور فاعل في معالجة الازمات التي هي عبارة عن حالة او مشكلة تحدث خلل في النظام.
- ٣- يكون للقائد القدرة في التأثير على فريق ادارة الازمة والتنسيق فيما بينهم.
- ٤- هناك مجموعة من التحديات تظهر للقائد اثناء مواجهه الازمة.
- ٥- يتم الاعتماد على مجموعة من الاساليب والاستراتيجيات التي تتناسب مع طبيعة الازمة من اجل حلها.

الهوامش والمصادر

١. أبن منظور. ٢٠٠٠. لسان العرب، الاردن: دار صادر، ص ١٥.
٢. عباس، سهيل. ٢٠٠٠. القيادة الابتكارية والاداء المتميز، الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع، ص ١٢.

٣. الشيخ، فؤاد واخرون. ٢٠٠٩. مفاهيم الادارية الحديثة، الاردن: مركز الكتاب الاردني، ص١٩١-٢
٤. ماهر، احمد. ٢٠٠٦. ادارة الازمات، الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ص١٣-٢١
٥. عبد الغني، محمد. و هلال، حسين. ٢٠٠٦. مهارة ادارة الازمات الازمة بين الوقاية منها والسيطرة عليها، ط٢، القاهرة، مصر: مركز تطوير الاداء والتنمية، ص٦.
٦. الخضري، محسن. ٢٠٠٣. ادارة الازمات، القاهرة، مصر: مجموعة النيل العربية، ص١١٥.
٧. منير، زيد. ٢٠٠٧. ادارة الازمات، عمان، الاردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ص٥٧.
٨. الدوري، زكريا مطلق. ٢٠٠٥. الادارة الاستراتيجية مفاهيم وعمليات وحالات دراسية، عمان، الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص١٤٠.
٩. سلطان، محمد صاحب. ٢٠١٠. ادارة المؤسسات الاعلامية انماط واساليب القيادة، عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص٣٢.
١٠. ابو عامود، محمد سعد. ٢٠١٠. الراي العام والتحول الديمقراطي، الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي، ص١٤٦-١٤٧.
١١. الخالدي، خيرية عبد الفاضل. ٢٠١٥. التأثيرات التفاعلية بين فجوة الهوية التنظيمية والتسييس التنظيمي وانعكاسه في سلوك العمل المنحرف دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في معامل اسمنت الكوفة، كلية الادارة واقتصاد، جامعة القادسية، ص٣٨.
١٢. حريم، حسن. ٢٠٠٢. السلوك التنظيمي، عمان: دار حامد للنشر، ص٢٠٤.
١٣. خنجر، لارا قاسم واخرون. ٢٠٢١. فن القيادة والادارة، بغداد: مطبعة الرفاه، ص٢١-٢٢.
١٤. المصدر نفسه، ص٨٠.

١٥. حلاق، بطرس. ٢٠٢٠. القيادة الادارية، سوريا: من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، ص٥٣-٥٤.
١٦. خنجر، لارا قاسم واخرون. مصدر سابق، ص١٦٩.
١٧. سعيد، السيد. محمد، عبد الوهاب. ٢٠٠٦. استراتيجيات ادارة الازمات والكوارث ودور العلاقات العامة، القاهرة، مصر: دار العلوم للنشر والتوزيع، ص٢٤.
١٨. عبد الباسط، عامر. ٢٠٠٠. اضرار ادارة الازمات، مصر: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص٣٣.
١٩. ماهر، جمال الدين علي. التخطيط الامني لإدارة عمليات مواجهه الكوارث، ورقة عمل مقدمة الى مؤتمر الشرطة لتطوير العلوم الامنية، ص٢٥.
٢٠. سعيد، السيد. محمد، عبد الوهاب. مصدر سابق، ص٣٣.
٢١. عبد الباسط، عامر. مصدر سابق، ص١٠٩.
٢٢. عبد الحميد، ابراهيم يحيى. ٢٠٠١. التحديات الادارية واعداد قيادات المستقبل، القاهرة: دار نور للتوزيع والنشر، ص١٢٠.