

العنوان باللغة العربية

دور القيادة في إدارة الأزمات داخل المنشأة

إعداد الطالب/

ريم المروان

سلطان الرويلي

سجى العبد اللطيف

إشراف/

د. وليد سليمان

العام الدراسي:

2023

الفهرس		
3	الاهداء	1
4	المستخلص	2
5	المقدمة	3
6	مشكلة الدراسة	4
7	أهمية الدراسة	5
8	أهداف الدراسة	6
9	تساؤلات الدراسة	7
9	الدراسات السابقة والإطار النظري	8
11	المنهجية وطرق البحث	9
12	الدراسات السابقة والإطار النظري	10
13	مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زماني).	11
16	الملخص	12
17	التوصيات	13
18	المراجع والمصادر	14
19	الملاحق	15

الاهداء :

شكرنا الأول لله سبحانه وتعالى الذي وفقنا في عملنا
ودراستنا فالحمد لله دائما وأبدا. ويسعدنا بعد ذلك أن
نتقدم بشكر خاص

للدكتور: وليد سليمان والدكتورة: فاطمة

"الذي أشرف على عملنا ودلنا على الصواب وأعادنا الخطأ.
عن كما لا ننسى شكرنا لوالدينا الكريمين الذين كانا سنداً في
مواصلة تعليمنا وساهموا بكل ما لديهم من جهد. وكل
التقدير لمن وقفوا معنا خلال سير مذكرتنا وجزيل الشكر
لمن ساهموا في مساعدتنا وخاصة بالشكل المعنوي".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة الإدارية في تشجيع دور القيادة لدى العاملين داخل المنشأة، وتمت الدراسة عدة فرضيات ذات عالقة بأبعاد القيادة الادارية وهي: المشاركة في إتخاذ القرار، نمط الاتصال، ونظام إدارة الأزمات، وأبعاد التخطيط الإداري والمتمثلة في ابتكار أساليب جديدة في العمل. وتم تصميم استمارة استبيان خاصة لهذه الدراسة ووزعت على عينة من القادة، حيث توصلت هذه الدراسة إلى نتائج وحقائق أن القيادة الإدارية داخل أي منشأة في المجتمع. لها دور كبير في إدارة الأزمات داخل المنشأة وذلك من خلال مشاركة القائد لمروسيه في عمليات صنع واتخاذ القرار، كما لابد للقائد أن يعتمد أو يشجع ثقافة الاتصال التي لها دور في خلق بيئة محفزة للإبداع من خلال تبادل الآراء والمقترحات والحلول للمشاكل التي تواجهها المنشأة فيما بينهم، كما لا ننسى أهم شيء وهو على حد قول المبحوثين، وجود نظام يحد من ضبط الأزمات قبل حدوثها داخل المنشأة وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة توصيات لتشجيع القادة على تبني سياسة إدارة الأزمات داخل المنشأة ، وتبيان مدى أهميتها في تحقيق الأهداف المرجوة.

Abstract:

The purpose of this study was to identify the role of administrative leadership in encouraging the leadership role of employees within the facility. several hypotheses related to the dimensions of administrative leadership were studied, namely: participation in decision-making, communication style, crisis management system, and the dimensions of administrative planning represented in the innovation of new methods of work.

A special questionnaire was designed for this study and distributed to a sample of leaders ,Where this study came to the results and facts that managerial leadership is within any institution in society. The leader must also adopt or encourage a culture of communication that has a role in creating a stimulating environment for creativity through the exchange of opinions, proposals and solutions to the problems faced by the institution among themselves, and do not forget the most important thing, which, according to the researchers, there is a system that limits the control of crises before they occur

Finally, the study came up with a set of recommendations to encourage leaders to adopt a crisis management policy within the organization, and show how important it is in achieving the desired goals.

المقدمة:

تعد القيادة إحدى العوامل المهمة في تحقيق أهداف المنشأة، وخلق توازن بينها وبين الموظفين، والسعي لتوفير مناخ مناسب للعاملين، بما يشعرهم بأهمية الاستعداد للتطوير والتغيير الدائمين، وتلبية متطلباتهم وتحقيق طموحاتهم المتجددة، وذلك وفق ما تمتلكه المنشأة، من إمكانيات وفرص، وبالرغم مما قد يعيق استمرارها وبقائها من تهديدات وعوارض، قد لا تكون في الحسبان أحيانا.

حيث يشهد عالم اليوم أعدادا كبيرة وأشكالا عديدة من الأزمات، والتي يتفاوت مدى حدوثها بين تلك الأزمات التي تحدث على مستوى الفردي، وبين تلك التي تمس الجماعات على اختلاف تنظيماتها، سواء على المستوى المحلي أو الوطني أو حتى على مستوى العالمي، اذا تعتبر هذه الأخيرة حدث مفاجئ ينتج عنه العديد من الأحداث والتغيرات التي يستلزم من خلالها اتخاذ القرارات محددة، بالإضافة إلى الاستعداد الدائم لمواجهتها من خلال التخطيط المسبق ووضع الإجراءات والاستراتيجيات للتعامل معها ومواجهتها فور حدوثها، وهذا لا يتحقق إلا في ظل قيادة واعية تهدف إلى تحديد أبرز المشاكل وتقديم الحلول لها من أجل تحقيق أهداف المنشأة.

وتعد إدارة الأزمات مدخلا مستخدما للتعامل مع الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في نتائجها، أو التقليل من آثارها السلبية التي يمكن أن تترتب عليها، ومن ثم يمكن القول بأن إدارة الأزمات تمثل إطار عمل يفيد في فحص وفهم المواقف المفاجئة وغير المتوقعة والتي تحمل في طياتها الضغوط الشديدة، والهدم للنظام القائم.

ونظراً لأن بيئة والظروف المحيطة بنا غير مستقرة، والتغيرات سريعة ومتلاحقة، ولأن العلاقات بين مختلف المنشآت يسيرها منطق التحدي والتنافس بغية تحقيق أهدافها، هو ما أدى إلى تعقد الأزمات وتعدد أبعادها وامتداد آثارها إلى أطراف ليس لها شأن أو سبب في حدوثها.

ذلك أن استمرارية الأزمات ونموها وتجديدها كانت ولا تزال بمثابة التهديد الذي يمكن أن يطال مختلف المجمعات البشرية، فقد أصبحت بين العوامل والعوائق التي تؤخذ في الحسبان عند التفكير في وضع خطط وبرامج لها صلة بحياة الأفراد وحاجاتهم التي يأملون تحقيقها أو الحصول عليها بشكل فردي أو داخل المنشأة، التي ينتمون لها.

فالعمل بقيادة متميزة ومبدعة وكفؤة، واعتمادا على ما تمتلكه من خصائص شخصية وأخلاقية ومعرفية، وفضلا عن النمط الذي تسلكه في أدوارها والمهام التي تقوم بها، تستطيع مواجهة الأزمات التي تتعرض لها.

حيث تتخذ الأزمات أشكالاً مختلفة، لها درجات متفاوتة من الخطر الذي يهدد المنشأة، وقد يكون بعضها داخلياً لا يلاحظ خارج المنشأة، مع أن يمكن أن يشكل دماراً داخلياً، وقد يكون البعض الآخر عاماً ويتخذ نطاقاً واسعاً، حيث هناك الأزمات الهائلة التي تطال تنظيمات عديدة ومختلفة في نفس الوقت، غير أنه مهما كان شكل الأزمة وما تفرزه من مشكلات معقدة، فعلى القائد الإداري أن يواجهها، كما تعتبر نتائجها تلك التي تمس الأفراد داخل المنشأة، فأثناء أية أزمة سرعان ما يصاب الأفراد داخل المنشأة، أو خارجها بالحيرة والارتباك والقلق وعدم المنطقية في التفكير، وأنهم يبحثون وينتظرون التوجيه الذي يجب أن يوفره صوت من القمة، وبإمكانه أن يوفر قدراً من الأمان والهدوء، وأن كل شيء سوف يتم عمله من أجل حل تلك الأزمة.

لعلنا لا نجانِب الصواب إذا قلنا أن القيادة الإدارية تمثل حجر الأساس في تطوير الجهاز الإداري الذي تتولاه، على اعتبار أن أهمية القيادة تحدد من كونها تقوم بدور أساسي في جوانب العملية الإدارية ووظائفها المختلفة، فهي التي تجعل الإدارة أكثر ديناميكية وفاعلية، وتعمل كأداة محركة لتحقيق أهداف المنشأة، ومن هذا المنطلق ولأن أي المنشأة لا يمكنها أن تعمل بمعزل عن تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية المختلفة والمتجددة، المتوقعة أو غير متوقعة، وأمام التحديات والعقبات التي تواجه المنشآت على اختلاف أشكالها في سبيل تحقيق مخططاتها، والحفاظ على بقائها واستمرارها وحتى نموها.

ذلك أن استمرارية الأزمات ونموها وتجديدها كانت ولا تزال بمثابة التهديد الذي يمكن أن يطال مختلف المجتمعات البشرية، فقد أصبحت بين العوامل والعوائق التي تؤخذ في الحسبان عند التفكير في وضع خطط وبرامج لها صلة بحياة الأفراد وحاجاتهم التي يأملون تحقيقها أو الحصول عليها بشكل فردي أو داخل المنشأة التي ينتمون إليها.

القيادة الناجحة هي القيادة التي تساهم بدور فعال في مواجهتها لمختلف الأزمات التي قد تتعرض لها المنشأة وذلك من خلال تنسيق الجهود وتبادل المعلومات والخبرات والاتصالات بين مختلف مستويات والوحدات الإدارية داخل المنشأة، وبالتالي احتواء الأزمة ومعالجتها.

وتستمد القيادة الناجحة أهميتها وفعاليتها من خلال قدراتها على الاستغلال الأمثل لمقومات المنشأة ومواردها في رفع الأداء وذلك من خلال أساليب ومهارات وقدرات قيادية لإدارة الأزمة.

وكما هو الحال في المنشأة، دائماً ما تكون عرضة للمشاكل وحوادث الأزمات فيها حيث تعتبر الأزمة حدثاً مفاجئاً يطرأ على المنشأة، دون توقع لها ومن المحتمل أن تصبح كارثة ما لم تكن التدخل لحلها سريعاً، أو على الأقل حدها من أن تحدث خللاً من شأنه أن يؤثر في نظام المنشأة، ويهدد كيانها، لذلك يجب على الإدارة أن تقوم بتعيين فريق خاص لمواجهة الأزمات هذا الفريق الذي يوجهه القائد وذلك بتأثير على العاملين بالاعتماد جملة من الإجراءات المتنوعة ذات أسس علمية متعلقة بالعنصر البشري بغرض توجيه أدائه الوظيفي المرغوب فيه، ولذلك أصبحت العلاقات الإنسانية السليمة بين القائد والمرؤوسين لتحقيق استجابة الأوامر، في القيادة تعمل على تجاوز العقبات وتفسير وحل الكثير من المشكلات التي تخلفها الأزمات.

مشكلة الدراسة وأهميتها والدراسات السابقة

مشكلة الدراسة

أصبحت القيادة في عصر المنشآت، بشتى أنواعها واختصاصاتها لغير المحرك الرئيسي لأي منظمة تسعى لفرض نفسها على المستوى المحلي أو الوطني أو حتى على مستوى العالمي، فلم تكن الحاجة إلى القيادة فعالة في أي وقت مضى أهم منها في الوقت الحالي.

في الحاجة أصبحت ماسة إلى قيادة تمتاز بالكفاءة والمهارة والخبرة المناسبة والقدرة على تحمل المسؤولية والتكيف مع كل ما هو جديد ومتطور للقيام بدور المطلوب خاصة مع نمو المنشأة وتطورها وتعدد ادورها.

وهي من أهم مقومات الإدارة ويتم تركيزها عليها بشكل دائم للقائد من دور في نهوض العمل والعاملين، ذلك أن العمل بقيادة متميزة ومبدعة واعتمادا على ما تملكه من قدرات ومهارات وفضلا عن النمط الذي تسلكه في استمرارها وبقائها تستطيع مواجهة الأزمات التي قد تعصف بها، إذ تمثل هذه الأخيرة حدث مفاجئ يكون مقترنا بتهديد متوقع أو غير متوقع تكون نتائجها في أغلب الأحيان مؤثرة لأنها في كثير من الأحيان تحتوي على أحداث سريعة ونتائج تهدد القيم والأهداف.

والواقع أنه في ظل التطورات المتسارعة في هذا العصر وفي ظل الاضطراب على المستوى المحلي أو الوطني أو حتى على مستوى العالمي، لهذا الأزمات أصبحت شيئا متوقعا في أي زمان ومكان، ومن هنا أصبح من المفروض أن تستمد الإدارات بكافة مقوماتها وتخصصاتها وأن تكون مهياة دائما لمثل هذه الطوارئ، وبالتالي قيادة في ظل الأزمة يعني وجودها ضمن أمرين أما تجاوز الأزمة والاستمرار أو الاستسلام والتلاشي.

وبالتالي يكون لإدارة الأزمة زمام المبادرة في قيادة الأحداث والتأثير عليها وتوجيهها وفقا لمقتضيات الأمور، حيث تعتبر إدارة الأزمات عملية إدارية مستمرة تهتم بالتنبؤ المحتملة عن طريق الاستثمار ورصد المتغيرات البيئة الداخلية والخارجية المولدة للأزمة، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع حدوثها.

أو الأعداد لها لتعامل معها بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية لما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للجميع، وهذا لا يكون إلا في ظل قيادة ناجحة وفعالة تسعى الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات وذلك من خلال تنمية مهارات وقدرات العاملين، وتكمن براعة القيادة في تصور إمكانية تحويل الأزمة وما تحمله من مخاطر إلى فرص لإطلاق القدرات والمهارات التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول الصحيحة.

الأهمية العلمية:

تنبثق أهمية هذا البحث من كونه يعالج موضوعا جديدا نسبيا في الفكر الإداري المعاصر وهو إدارة الأزمات ومساهمته في توضيح دور القيادة الإدارية في إدارة الأزمات التي تصيب المنشآت، إذ تعد القيادة من أهم العناصر المؤثرة على مسار الأزمات في المنشآت باعتبارها العقل المدبر فيها فهي القادرة على جعل المنشآت مستعدة وجاهزة لمواجهة الأزمات بكفاءة. وعليه من الضروري وجود قادة يمتلكون مهارات إدارة الأزمة والقدرات الإبداعية التي تمكنهم من تجاوز تحديات الأزمة وتداعياتها وإيجاد الحلول الناجعة للتعامل معها.

لذا لقد تم اختيار موضوع دور القيادة في إدارة الأزمات داخل المنشأة، إيمانا من الباحث بمكانة وأهمية القيادة داخل المنشأة، وما قد تلعبه من أدوار محورية في نجاحه أو فشله، حيث تعتبر القيادة الناجحة بمثابة بوصلة تسير بالتنظيم إلى الواجهة التي رسمها، ولتحقيق ذلك لابد من تذليل مختلف الصعوبات وإزالة الحواجز والعقبات، ومحاولة تجنب الأزمات أو التخفيف من حدتها، من أجل تحقيق الأهداف التي يسعى للوصول إليها، والحفاظ على بقاء المنشأة، واستمرارها ونموها، والتي تعتبر من الأهداف الطبيعية لأي تنظيم، ومحاولة إيضاح شكل هذا الدور من خلال وضعه في قالب علمي، بناء على ما استطاع الباحث جمعه من إسهامات قدمها دارسون ومفكرون حول هذا الموضوع، محاولين إثراء الساحة العلمية من خلال هذا المجهود، والذي نأمل أن يفيد من أراد الاطلاع أو البحث في هذا الموضوع.

ويمكن أهمية هذا البحث في التطرق إلى مجال القيادة الذي يعتبر السبيل الأهم في الرقي بالمنشآت كما تكمن أهميتها في تصور إمكانية تحويل الأزمة وما تحمله من مخاطر إلى فرص، لإطلاق القدرات التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول السديدة، ذلك أن مفهوم الأزمة أصبح من المفاهيم الواسعة الانتشار في مجتمعاتنا المعاصرة وأصبح بشكل أو أكثر يمس كل جوانب الحياة، لهذا من الضروري وجود قيادة تمتلك مهارات إدارة الأزمة وتمتلك القدرات التي تمكنها من تجاوز التحديات الأساسية للأزمة وهي المفاجأة، التهديد، السرعة والغموض.

حيث تتمثل أهمية دراستنا في معرفة الأساليب والطرق التي تعتمدها القيادة في التعامل مع المشاكل، واتخاذ القائد الأسلوب المناسب واعتماده على الإجراءات المناسبة في مواجهة الأزمات التي تتعرض لها المنشأة، بالإضافة إلى التحديات التي تواجهها أثناء محاولته في حل الأزمة التي تكون أمامه، وتقديمه مجموعة من الاقتراحات والتوصيات من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى للوصول إليها، للحفاظ على بقاء المنشأة، واستمرارها ونموها، ومحاولة توضيح دور القيادة.

-أهداف الدراسة:

تعتبر القيادة الإدارية من المواضيع الأكثر اهتماما وجدلا في الفكر الإداري، لما لها من ارتباط وثيق في رسم استراتيجية المنشأة، والتي تعد جوهر تطور الأعمال خاصة في ظل التحديات، وعليه فلا بد من ضمان وضوح الرؤية والتواصل الجيد بين أفراد المنشأة، الأعمال لاحتواء التحديات المحيطة بها واستغلال الفرص المتاحة أمامها، ولا يكون ذلك إلا من خلال قيادة إدارية تتوفر على مجموعة من الخصائص التي تؤهلها لذلك، وأساليب إدارية معينة للتعامل مع المشاكل والأزمات التي قد تحدث لها أثناء تأدية مهامها.

وإن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو التعرف على الدور الذي تلعبه القيادة في مواجهة وإدارة الأزمات داخل المنشأة، وذلك بعد أن نحاول إزالة اللبس والغموض من خلال التطرق إلى أهم المفاهيم ذات الصلة والقريبة من مفهوم القيادة ومفهوم الأزمة وكذا التعرف على أهم العناصر والمكونات التي تندرج تحت هذين المفهومين، وهو ما يساعد على إيضاح العلاقة بين القيادة الإدارية والأزمات التي تتعرض لها المنشأة، من خلال الوقوف على أهم الأساليب والإستراتيجيات والعوامل التي تساعد القادة على تجاوز الأزمات داخل منظماتهم وكذا ما تعترض القيادة من مشاكل وعقبات في سبيل تجاوز تلك الظروف الاستثنائية (الأزمات)، خاصة وأن هذه المتغيرات (القيادة وإدارة الأزمات) أصبحت من المواضيع

والمصطلحات المتداولة والشائعة لدى الخاص والعام، ولأن القيادة الإدارية وإدارة الأزمات تقع في حدود التخصص العلمي الذي يزاوله الباحث دراسته فيه، فإن تناول هذا الموضوع هو بمثابة استزادة معرفية وعلمية يمكن أن تفيد الباحث في مشواره العلمي والعملية مستقبلاً.

-تساؤلات الدراسة (الفروض).

نحاول الإجابة على التساؤلات الرئيسية لهذا الموضوع وبالتالي:

- ما هو دور تقوم به القيادة في إدارة الأزمات داخل المنشأة؟
- والذي يتفرع منه التساؤلات التالية:
- هل تقوم القيادة الناجحة بتخطيط فعال في مرحلة ما قبل الأزمة؟
- هل تقوم القيادة الناجحة دور فعال في مرحلة الأزمة؟
- هل تقوم القيادة الناجحة بالتغيير في مرحلة ما بعد الأزمة؟

الفرضية العامة:

توجد هناك علاقة بين القيادة وإدارة الأزمات داخل المنشأة.

الفرضية الجزئية:

- تقوم القيادة الناجحة بتخطيط الفعال في مرحلة ما قبل الأزمة.
- تقوم القيادة الناجحة بدور فعال في مرحلة الأزمة.
- تقوم القيادة الناجحة بالتغيير في مرحلة ما بعد الأزمة..

وبناء على ما تقدم يمكن أن تطرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن للقائد الإداري أن يحافظ على استمرار المنظمة واستقرارها في فترة الأزمات؟

وتحت هذه الإشكالية تدرج الأسئلة التالية:

- هل يمكن أن تلعب القيادة الإدارية دوراً هاماً في تصويب توجهات المنظمة نحو بلوغ الأهداف التي سطرته مسبقاً؟
- هل تؤثر الخصائص القيادية على مواجهة مختلف مراحل الأزمة داخل المنظمة؟
- في ظل وجود المنظمات في بيئة تتميز بأنها مضطربة ومعقدة ومتغيرة، وهل يستدعي ذلك وجوب امتلاك القيادة الإدارية لأساليب إبداعية بغية الحفاظ على كينونتها ومركزها وحتى نموها؟
- ما هي أهم المقومات والعوامل التي يستند إليها القادة الإداريون داخل منشأتهم في سبيل تخطي الأزمات؟

-الدراسات السابقة.

الدراسات السابقة والإطار النظري

تعتبر الدراسات السابقة محطة يلجأ إليها الباحث للتأكيد على أهمية الموضوع محل الدراسة وأرضية صلبة دورها الأساسي توجيه الباحث

وإطلاعه على الكثير من متعلقات الموضوع، سواء تلك التي تم معالجتها أو تلك التي لا تزال رهن الدراسة والمناقشة، وقد ساعدتنا بعض الدراسات السابقة في الكثير من محطات دراستنا ومنها، على سبيل المثال صياغة فروض الدراسة، وفي هذا الصدد نشير إلى أن هناك عدد معتبر من الدراسات التي تناولت القيادة وإدارة الأزمات وقد وقع اختيارنا على بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع دراستنا، سواء فيما يخص المتغير الأول القيادة أو فيما يخص المتغير الثاني إدارة الأزمات. لذا لقد تم تطرق العديد من الباحثين بالدراسة والتحليل لمواضيع حملت مفاهيم القيادة وإدارة الأزمات، سواء الدراسات التي تناولت

متغيرين معاً، أي القيادة وإدارة الأزمات أو تلك التي تناولت متغيراً واحداً أي القيادة أو إدارة الأزمات كل على حدة.

- دراسة للباحثة (عفاف محمد الباز) تحت عنوان (دور القيادة في إدارة الأزمات) سنة (2001م)، حيث تناولت هذه الدراسة ماهية الأزمة وأهم مراحلها وتحليل آليات إدارة الأزمات، وكذلك التعرف على خصائص القيادة وإبراز دور القيادة الإبداعية في إدارة الأزمات، وتطرقت إلى أزمة بنك الاعتماد والتجارة المصري، وأكدت الباحثة أن الأزمات تأتي متعاقبة وهي من صنع البشر، وأن المنشأة لا تسعى فقط للمواجهة، لكنها تسعى لمنع حدوثها، كما أكدت الباحثة أن للقيادة غير التقليدية أهمية في إدارة الأزمات وجعل منظماتها مستعدة للأزمات وليست هدفاً لها، في القيادة الإبداعية هي القادرة على التعامل مع المواقف الأزمة، وقد اقترحت الباحثة بعض الإستراتيجيات لتفعيل دور القيادة في الأزمات.
- دراسة أخرى للباحث (خالد العيش) تحت عنوان (دور القيادة في إدارة الأزمات بين الطرح النظري والممارسة العملية) سنة (2010م)، حيث تناولت هذه الدراسة المفاهيمية للأزمة من خلال إدراج أهم تعريفاتها، وخصائصها وعلاقاتها المتبادلة مع بعض المصطلحات المشابهة لها أسبابها، ثم تطرق الباحث إلى متطلبات إدارة الأزمة وأسسها وإلى إستراتيجيات وأهداف إدارة الأزمات، ثم أدرج الباحث أهم المفاهيم والنظريات التي حاولت تفسير القيادة، وعملية صنع القرار أثناء الأزمات.
- كتاب للدكتور (رجب عبدالحميد) تحت عنوان (إستراتيجية التعامل مع الأزمات والكوارث دراسة نظرية وتطبيقية) سنة (2008م)، حيث تم تقسيم محتوى الدراسة إلى عشرة فصول، تطرق فيها الباحث إلى مفاهيم أساسية حول الأزمات من خلال التطرق إلى تعريفها وخصائصها وأسباب نشوئها ومراحلها، وتصنيف الأزمات ومناهج تشخيصها، كما حاول عرض المهارات الأساسية الواجب توافرها في التعامل مع الأزمات، كما شملت هذه الدراسة عملية التخطيط لمواجهة الأزمات وأوضح الباحث أهم المتطلبات والاحتياجات التي يتم بناء عليها التعامل مع الأزمات والكوارث، ليتم التطرق بعدها إلى قيادة الأزمات وفريق المهام الزموية، كما حاول الباحث عرض دور المعلومات والاتصالات والإعلام في التعامل مع الأزمات، وفي فصل آخر إلى عملية صنع القرار لمواجهة الأزمات، وفي فصل أخير تطرق الباحث إلى سيناريوهات التعامل مع الأزمات، كما أدرج الباحث في هذه الدراسة أمثلة تطبيقية، فقد تناول حالة تطبيقية للتخطيط في حالة الأزمات.
- كتاب للباحث (قصي محبوب) تحت عنوان (القائد بين السلطة والسياسة والنفوذ) سنة (2010م)، حيث تناول الباحث في هذا الكتاب مفاهيم أساسية حول القيادة مثل الحاجة الدائمة إلى وجود القيادة، وكيف كان ينظر القائد، من خلال عرضه لنظرية الرجل العظيم لتتبعها نظريات أخرى حاولت تفسير نشوء القيادة، مثل نظرية السمات والنظرية السلوكية ونظرية الأدوار ونظرية القيادة الظرفية، كما تطرق الباحث إلى العلاقة بين السلطة والقيادة، وقد تناول الباحث كذلك قيادة الأنبياء بين القدسية والإنسانية، وقد أدرج في فصل أمثلة من القيادة التي صنعت على حد تعبيره تيارات حملت مفاهيمها ومبادئها الخاصة، كما طرح الباحث في كتابة مجموعة من الأسس والمناهج التي تمكن من رسم وتحديد الطريق إلى القيادة، وتناول الباحث في فصل كامل أهم ما قيل حول القيادة، من قبل فلاسفة إغريق ومفكرين وسياسيين غربيين وعدد من الجنرالات، وكذا ما قاله العديد من قادة مؤسسات اقتصادية ورجال أعمال ومخترعون حول مفهوم القيادة.

-المنهجية وطرق البحث.

يقصد بالإجراءات المنهجية مجموع الأساليب والطرق والأدوات المستخدمة في دراسة مشكلة من المشكلات العلمية، ويمكن القول أن هذه الخطوة امتداد فيما تحدثنا فيه، وتقودنا هذه المرحلة من البحث إلى محاولة تجسيد دراستنا الراهنة وما تضمنته من قضايا تجسدية

كما يتضمن هذا من الإجراءات المنهجية الضرورية والتي تم استخدامه أثناء مرحلة إنجاز الدراسة، منها مجالات الدراسة المكانية والزمنية والبشرية، بالإضافة إلى فروض والمنهج المستخدم فيها ومختلف الأدوات المستخدمة أثناء مرحلة جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الراهنة.

1. المنهج: يعرف عبدالرحمن بدوي المنهج بأنه الطريق الذي يحتوي على مجموعة منظمة من القواعد التي يتبعها الباحث للوصول إلى معرفة، كما جاء في المعجم العلوم الاجتماعية أن المنهج هو السبيل الذي يصل الباحث إلى الحقيقة أو إلى ما يعتبر أنه حقيقة.

ولقد قمنا في الدراسة الراهنة استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يتلاءم مع طبيعة المشكلة المدروسة حيث نقوم بوصف الظاهرة المدروسة و متابعتها ميدانيا، ومحاولة التعرف على الدور الذي تلعبه القيادة في إدارة الأزمات من خلال أيضا الاعتماد على الملاحظة والاستمارة الموزعة على مجتمع الدراسة من أجل جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات، وقمنا أيضا باختيار هذا المنهج لكونه يصف الظاهرة كما هي في الواقع وصفا دقيقا معتمدا على الأساليب الكمية والكيفية.

-أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

هي مجموعة من الوسائل والأدوات التي تستخدم في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تشكل التصور النظري العام للدراسة، ونظرا لأن موضوع الدراسة يتعلق بدراسة الدور الذي يقوم به القيادة في إدارة الأزمات فقد ركزنا على كل وسيلة تساعدنا على جمع البيانات ونذكر منها:

1. الملاحظة: تعتبر الملاحظة من أقدم وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة ما، بحيث استخدمت من قبل القدماء في مجال الظاهرة الطبيعية مثل خسوف القمر والزلازل وغيرها من الظواهر، ثم انتقل استخدامها إلى العلوم الاجتماعية والإنسانية. ويمكن تعريف الملاحظة بأنها عبارة عن عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته. وقد ساعدتنا هذه الوسيلة في التعرف على ميدان الدراسة من خلال التعرف على جميع الفروع والهيكل والمصالح ومختلف ورشات العمل، كما تم استخدام الملاحظة ميدانيا في المجالات التالية:

- زيارة المنشآت والاطلاع على مختلف نشاطاتها.
 - التعرف على جماعات العمل وخاصة تلك التي تمثل عينة البحث.
 - مراقبة سلوك الأفراد أثناء قيامهم بمهامهم الموكلة إليهم.
- المقابلة: تعتبر المقابلة التبادلي اللفظي الذي يتم بين الباحث والمبحوث ويترتب عنه استخدام تعبيرات موجهة والإيماءات والسلوك العام الذي هو مرتبط بهذا النوع من المقابلة.

- المواجهة بين الباحث والمبحوث
- توجيه المقابلة نحو غرض واحد.

وقد استخدمنا هذه الإدارة في الدراسة الراهنة عن مقابلة بعض المسؤولين على مستوى كل المنشآت ماعدا المدير العام وقد كانت المقابلة تتمركز حول كل ما له علاقة بموضوع الدراسة وقد أفادونا ببعض المعلومات منها: معلومات تتعلق بالجانب التاريخي للمنشأة، عدد العمل في كل المنشآت بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي للمنشأة ومختلف الأنشطة التي تقوم بها

المنشأة
الجغرافي

والمجال

المنشأة

الاستمارة: الاستمارة في البحوث الاجتماعية هي إدارة هامة لتسجيل المعلومات الضرورية في فهم الظاهرة الاجتماعية حيث تحتوي وحداتها على العناصر الرئيسية والفرعية للظاهرة التي تخضع للملاحظة في الاستمارة تعطي للباحثين فرصة استفاد البيانات المتعلقة بهذه العناصر دون غيرها وبطريقة موحدة.

السجلات والوثائق: ساعد السجلات والوثائق التي سلمت إلينا على توفير الكثير من الجهد والوقت خاصة تلك التي بطبيعة النشاط المنشأة الذي مارسوها ومنها الجانب التنظيمي والتاريخي للمنشأة ومن أهم ما حصلنا عليه:

1. بيانات تتعلق بالجانب التاريخي للمنشأة
2. تصميم الهيكل التنظيمي للمنشأة
3. مختلف الأنشطة التي تقوم بها المنشأة وإمكانياتها المادية والبشرية
4. عدد العمال في المنشأة

-مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زماني).

يقوم الكثير من الدارسين في الجامعات ومعدي الأبحاث باستخدام المصطلح لفظاً وتطبيقاً حيث تعتمد الكثير من البحوث على منهجية معينة من البحث لا بل لا تكتمل العناصر الأساسية لأي بحث بوجود منهجية واضحة للبحث الذي يتم إعداده. ألا تعتمد الكثير من البحوث على منهجية معينة من البحث لا بل لا تكتمل العناصر الأساسية لأي بحث بوجود منهجية واضحة للبحث الذي يتم إعداده. من خلال ما تقدم يمكن تعريف المنهج على أنه طريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة مشكلة أو ظاهرة من الظواهر، بقصد تشخيصها، وتحديد أبعادها، ومعرفة أسبابها، وطرق علاجها، والوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها وفي ضوء طبيعة التساؤلات المطروحة والفرضيات المطروحة والأهداف المسطرة التي تسعى إليها الدراسة، والتي تركز على معرفة دور القيادة الإدارية على التشجيع الإداري لحل المشكلات لدى المرؤوسين داخل المنشأة كما هي في الواقع، ومحاولة وصفها وصفاً دقيقاً، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، على أنه أحد أبرز المناهج المهمة المستخدمة في الدراسات العلمية، ومناهج البحث العلمي بوجه عام والسبب الرئيسي وراء شيوع استخدام هذا المنهج المرونة الكبيرة الموجودة فيه، وشموليته حيث يساهم في التعرف على ظاهرة الدراسة، ووضعها في إطارها الصحيح، وتفسير جميع الظروف المحيطة بها، وبعد ذلك بداية الوصول إلى النتائج الدراسية التي تتعلق بالبحث، وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات والمقترحات التي يسوقها الباحث لإنهاء المشكلة التي يتضمنها موضوع البحث ، والأدوات المستخدمة في البحث هي الأدوات التي يستخدمها الدارسون والباحثون في عمليات بحثهم عن موضوع أو مسألة معينة، حيث تعدد أساليب البحث المتبعة في جمع البيانات، فهناك عدة أدوات تستخدم حسب نوع البحث الذي يجريه الباحث أداة واحدة أو أكثر في عملية البحث. تحتاج هذه الأدوات إلى تحديد مجتمع يجري عليه البحث، حيث يتم أخذ عينة، أو المجتمع ككل، وتطبيق أداة البحث التي تلزم، مع مراعاة وضع معايير دقيقة تساعدنا على اختيار الأداة التي تناسب مجتمع البحث، وتحقق أفضل

نتيجة في جمع المعلومات المطلوبة، ونظراً لأن موضوع الدراسة يتعلق بدراسة أو معرفة الدور الذي تقوم به القيادة في تشجيع الإبداع الإداري لدى المرؤوسين، فقد ركزت الباحثة على بعض الوسائل التي تخدم موضوع الدراسة نذكر منها: الملاحظة، الاستبيان، المقابلة. ،

1. الملاحظة:

تعد إحدى أهم أدوات البحث المميزة لمناهج البحث العلمي، والملاحظة لا تقتصر على جوانب السلوك الإنساني بل تتعدى إلى جوانب أخرى، فهي تعتبر أدق وسيلة يتم من خلالها رصد سلوك الظاهرة بقصد تفسيرها وتحديد العلاقة بين متغيراتها والتنبؤ بسلوكها في المستقبل (كماش، 2016 ص 282). وتعرف الملاحظة بأنها عبارة عن عملية مراقبة أم مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات ومكوناتها المادية البيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد تفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية حاجاته (عبيدات وآخرون، 1999 ص 73). حيث ساعدت هذه الوسيلة الباحثة في التعرف على ميدان الدراسة، والحصول على المعلومات اللازمة، حيث استعملت على النحو التالي:

الإطلاع على المصالح ومختلف نشاطاتها.
ملاحظة التفاعلات الحاصلة، والعلاقات المتبادلة بين القائد والمرؤوسين.
ملاحظة طبيعة الاتصال بينهم.
ملاحظة سلوك العمال وتفاعلهم ومدى مشاركتهم في اتخاذ القرار.

2. المقابلة:

هي عبارة عن تبادل لفظي وجها لوجه بين الباحث أو القائم بالمقابلة والفرد للحصول على المعلومات التي تعبر عن آراء والاتجاهات والدوافع والسلوك الإنساني. وقد استخدمت الباحثة هذه الأداة من خلال مقابلة بعض المسؤولين على مستوى المنشأة وقد كانت المقابلة تتمركز حول كل ماله علاقة بموضوع الدراسة، وقد أفاد مجتمع البحث الباحثة ببعض المعلومات منها، معلومات تتعلق بالجانب التاريخي للمؤسسة، عدد العمال، بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي، ومختلف المهام والأنشطة التي تقوم بها والتي قد ذكرتها سابقا في المجال المكاني للدراسة.

3. الاستبيان:

الاستبيان هو عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي تدور حول موضوع ما يتم إرساله للمبحوثين ليجيبوا على هذه الأسئلة ثم إعادته ثانية إلى الهيئة المشرفة على البحث (كماش، 2016، ص. 264) كما يعرف بأنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالإدارة والتي تتطلب الحصول على معلومات وآراء الأفراد.

قامت الباحثة بإعداد استبيان تضمن عدة محاور، في صورته الأولى حيث تم عرضه على مجموعة من المحكمين في مجال الإدارة وقد أسفر التحكيم عن تعديل صياغة بعض الأسئلة وحذف أسئلة وإضافة أخرى وتعديل ترتيب بعض الأسئلة وبناء على نصائح المشرف والمحكمين تم إعادة صياغة أسئلة الاستبيان في شكله النهائي، وهو ما يتضمن الوصول إلى نتائج دقيقة، فأساس الدراسة تعتمد على مدى صلاحية وقوة الاستبيان من حيث المحتوى وطبيعة الأسئلة وصياغتها. وبناء على الخطوات المنهجية الواجب اتباعها في إعداد الاستبيان فقد تم إعداد استبيان يتضمن أربعة محاور أساسية وقبل التطرق لتفاصيل هذه المحاور تجدر الإشارة إلى أن موضوع الاستبيان يتعلق بدراسة " دور القيادة في حل الأزمات داخل المنشأة "

ويتضمن الجزء الأول من الاستبيان المعلومات العامة المتعلقة أساسا ب: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل.

في حين تم تقسيم متن الاستبيان إلى ثلاث محاور أساسية:

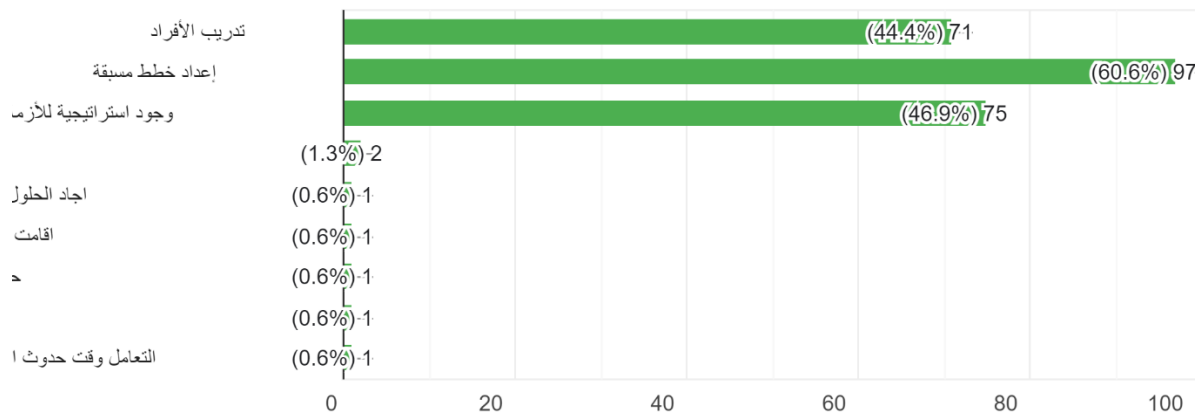
المحور الأول: ويتضمن ما تقوم القيادة الناجحة بالتخطيط الفعال في مرحلة ما قبل الازمة ، والتي تضم 6 أسئلة المحور الثاني: مساهمة القيادة الناجحة بدور فعال في مرحلة الأزمة داخل المنشأة. وتندرج تحتها 9 أسئلة نحاول من خلالها الإجابة عن الفرضية المطروحة.

المحور الثالث: ويتضمن ما تساهم القيادة الناجحة بالتغيير والتطوير في مرحلة ما بعد الأزمة

. حيث اندرج تحتها 8 أسئلة .

7/ما

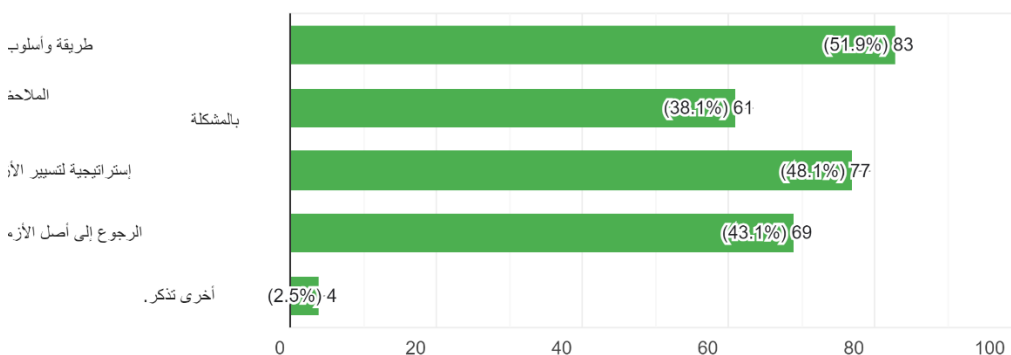
160



ثالثاً:

دورا،

160



الملخص : Summary

و بناء على ما سبق فإن للقادة الإدارية تأثيرا مباشرا وقويا على سلوك مرؤوسيهم، وإنهم يؤثرون على قدراتهم تأثيرا واضحا وملموسا، حيث نلاحظ أن كثيرا من الاختلافات الموجودة بين المنظمات في درجة التجديد و التطوير سببها الاختلافات في قيم و سلوكيات القادة أكثر من أي عامل تنظيمي آخر، زيادة على ذلك فإن القادة يمكن أن يساهموا في تنمية القدرات الإبداعية لمرؤوسيهم و يتم ذلك من خلال تشجيعهم و إعطائهم الحرية في إبداء الآراء و المشاركة، كما أن سلوك القائد في حد ذاته يزيد من دافعية الفرد نحو الإبداع و رفع الحالة المعنوية له حتى يتمكن من مواجهة المشاكل التي تعترضه أثناء القيام بعمله، إذ ليس من المعقول أن يفكر المرؤوسين تفكيراً إبداعياً في حين أن قادتهم لا يزال يتشبث بالقديم و لا يملك روح المخاطرة باتجاه التغيير، بل عليه أن يكون هو نفسه متجدد التفكير و أن يزرع روح التنافس الإيجابي لدى مرؤوسيه حتى يدفعهم إلى التوصل إلى أفكار جديدة و سليمة لإدارة الازمات والتفادي من وقوعها و مناقشتها معهم مع تقديم يد العون لهم. نستنتج في الأخير أن سر تنمية المنشآت لم يعد يكمن في مقدرتها على إدارة ثرواتها المادية فقط، و إنما أيضا في كيفية استخدام قادتها في توجيه القوى العاملة و دفعها لاكتشاف و تفجير كل الطاقات الخلاقة و المبدعة لتلك العمالة، لذلك فالمنشآت في الحاجة إلى الاهتمام بهؤلاء القادة و الرفع من مستواهم القيادي حتى يتمكنوا من مواجهة تحديات و الاستفادة من الفرص المتاحة ومنه فالقيادة الإدارية داخل المنشأة لها دور كبير إدارة الأزمات داخل المنشأة.

التوصيات:

و بناء على ما سبق يمكن تقديم بعض الاقتراحات:

1. إنشاء وحدة خاصة لإدارة الأزمات (إدارة الأزمات) تعمل على تسهيل المهام و مزيد من التنسيق بين جميع المديرات في المنشأة الاستشفائية.
2. الأداء العالي من خلال تشجيع و توجيه أعضاء هذه الفرق، لأن أساس نشاط المنظمة و تجنبها للحوادث والأزمات المتوقعة و غير المتوقعة يقوم على تكثيف فرق العمل الدورات التدريبية و التدريبية سواء للقادة أو العاملين لاكتساب مهارات جديدة تتعلق بمواجهة الأزمات.

3. واقترح على المديرين والمسؤولين الإداريين المحافظة على استخدام الأسلوب الديمقراطي للقيادة باعتباره الأسلوب السائد في المنشأة الاستشفائية، وذلك من خلال زيادة الاهتمام بالمرؤوسين والاستماع إليهم.

المراجع والمصادر:

1- الكتب والقواميس:

1- أبو النصر مدحت، قادة المستقبل، ط03، القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتوزيع، 2013م.

2- أوكتر كارول، تر: مركز التعريب والبرمجة، القيادة الإدارية الناجحة، د ط، بيروت: الدار العربية للعلوم، 1997م.

3- المغربي كامل وآخرون، أساسيات في الإدارة، ط01، د ب ن: دار الفكر للنشر والتوزيع، 1995م

4- السيد وكيل محمد، جولة تاريخية في عصر الخلفاء الراشدين، ط05، جدة: دار المجتمع للنشر والتوزيع، 2002م

5- السلمي علي، المهارات الإدارية والقيادية للمدير المتوفق، د ط، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1999م

6- الشمرس شعلان، مفاهيم في الإدارة، د ط، جدة: د د ن، 2023م

7- الصيرفي محمد، القيادة الإدارية الإبداعية، ط01، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007م.

8- بن إبراهيم الضحيان عبدالرحمن، الإدارة والحكم في الإسلام، د ط، أبها: دار العلم للطباعة والنشر، 1985م.

9- بن مكرم ابن منظور أبو الفضل محمد، لسان العرب، المجلد 12، ط01، بيروت: دار صادر، 2000م.

10- جراوت جيف، فيشر ليز، تر: محمد صفوت حسن، كل ما تحتاج معرفته عن القيادة، ط01، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2023م.

11- هيز صامويل، توماس وليم، تر: سامي هاشم، تولي القيادة، ط02، بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2013م.

12- حسنين العجمي محمد، القيادة الإدارية والتنمية البشرية، ط01، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2008م.

13- كورتوا، ج، تر: سالم العيسى، الطريق إلى القيادة وتنمية الشخصية، ط01،

دمشق: دار علاء الدين، 2000م.

14- كنعان نواف، القيادة الإدارية، ط01، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2017م.

15- كريم العدوان عزات، العلاقة بين خصائص القيادة وإدارة الأزمات، ط01،

عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2023م.

16- خلف السكارنة بلال، القيادة الإدارية الفعالة، ط01، عمان: دار المسيرة للنشر

والتوزيع، 2010م

17- خلف السكارنة بلال، القيادة الإدارية الفعالة، ط02، عمان: دار المسيرة للنشر

والتوزيع، 2010م.

18- عوض الغزو فاتن، القيادة والإشراف الإداري، ط01، عمان: دار أسامة للنشر

والتوزيع، 2018م.

19- عبدالله البرعي محمد، الإدارة في الإسلام، ط02، جدة: مكتبة الملك فهد الوطنية،

2020م.

20- محمد الدليمي عبدالرزاق، الإعلام وإدارة الأزمات، ط01، عمان: دار المسيرة

للنشر والتوزيع والطباعة، 2013م.

21- محبوبة قصي، القائد بين السياسة والسلطة والنفوذ، ط01، بيروت: الأهلية للنشر

والتوزيع 2015م.

الملاحق

أستبانة موجهة للقادات داخل المنشأة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن الباحثون بدراسة عنوانها (دور القيادة في إدارة الأزمات داخل المنشأة) وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة. وقد استخدمت الاستبانة المكونة من 28 سؤال وسيلة للحصول على البيانات للتعرف على دور القيادة الإبداعية في إدارة الأزمات والكوارث لدى المنشأة وما تقوم به القيادة الناجحة بالتخطيط والتغيير والتطوير الفعال في مرحلة ما قبل الأزمة وبعدها. وعليه نرجو منكم الإجابة عليها ، علماً بأن البيانات والمعلومات في هذه الاستمارة سرية ولن تستخدم الا لغرض البحث العلمي ، لذلك نرجو منكم الإجابة بواقعيه لتكون النتائج دقيقة ، مقدرين وشاكرين لكم وقتكم.

أولاً: البيانات الشخصية

1/الجنس

ذكر

أنثى

2/الحالة الاجتماعية

متزوج

اعزب

3/المؤهل العلمي

ثانوي فأقل

دبلوم

بكالوريوس

ماجستير

دكتوراه

4/سنوات الخبرة

5 سنوات فأقل

5 الى 10 سنوات

10 فأكثر

5/نوع القطاع

حكومي

خاص

اخرى

ثانياً: تقوم القيادة الناجحة بالتخطيط الفعال في مرحلة ما قبل الأزمة

6/ هل حدث وان صادفتك أزمات داخل المنشأة ؟

نعم

لا

7/ماهي استراتيجية المنشأة في إدارة الأزمات قبل حدوثها *

تدريب الأفراد

إعداد خطط مسبقة

وجود استراتيجية للأزمة

أخرى

8/هل تمتلك القيادة القدرة على قراءة الأحداث والتنبؤ بنتائجها ؟

نعم

لا

أحياناً

9/هل تعتمد القيادة على إجراءات وقائية لمنع حدوث الأزمة داخل المنشأة؟

نعم

لا

أحياناً

10/هل تقوم القيادة الناجحة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الازمات داخل المنشأة فور حدوثها؟

نعم

لا

11/هل تسعى القيادة دائماً للارتقاء بالتخطيط إلى مستوى التفكير الاستراتيجي *

نعم

لا

أحياناً

ثالثاً: تساهم القيادة الناجحة بدور فعال في مرحلة الأزمة داخل المنشأة:

12/هل تعمل القيادة على وضع خطط وإجراءات لحل الأزمات وتفعيل دور القيادي من خلال :

طريقة وأسلوب معالجة الموضوع

الملاحظة ومستوى الدقة والعمق والإحاطة بالمشكلة

إستراتيجية لتسيير الأزمات

الرجوع إلى أصل الأزمة

أخرى تذكر.

13/هل تمارس السلوك القيادي في عملك ؟

دائماً

غالباً

أحياناً

نادراً

أبداً

14/ هل تدرك القيادات أهمية الوقت المناسب في مواجهة الأزمات والتعامل معها ؟

نعم

لا

أحياناً

15/ هل تسعى القيادات للحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالأزمة عند حدوثها ؟

نعم

لا

أحياناً

16/هل تسعى القيادات للحفاظ على سرية المعلومات والاتصالات في مواجهة الأزمة ؟

نعم

لا

أحياناً

17/ هل يلتزم المرؤوسين بتنفيذ الخطط المعدة سلفاً وتنفيذها بدقة أثناء الأزمة ؟

نعم

لا

أحياناً

18/ في رأيك هل القيادة الناجحة لها شبكة اتصال فعالة تساعد في تبادل المعلومات والخبرات والبيانات أثناء الأزمة ؟

نعم

لا

19/ هل شخصيتك كقائد لها تأثير في تجاوز تحديات الأزمة ؟ *

نعم

لا

أحياناً

20/ هل توجد مهارات قيادية لإدارة الأزمة وقت حدوثها ؟ *

نعم

لا

رابعاً: تساهم القيادة الناجحة بالتغيير والتطوير في مرحلة ما بعد الأزمة

21/ هل تسعى القيادة للاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات المستقبلية من خلال تنمية مهارات وقدرات العاملين ؟

نعم

لا

أحياناً

22/ هل تسعى القيادات إلى الاستفادة من الدروس التي تعلمتها خلال تعاملها مع الأزمة ؟ *

نعم

لا

أحياناً

23/ هل تسعى القيادة لإتخاذ الإجراءات العلاجية ووضع استراتيجيات إدارية لمواجهة الأزمات المستقبلية ؟

نعم

لا

أحياناً

24/ هل تقوم القيادة بتقييم أدائها خلال تعاملها مع الأزمة ؟

نعم

لا

أحياناً

25/ تولى القيادات أهمية كبيرة للإصلاح وإعادة الأوضاع إلى سابق عهدها بعد انتهاء الأزمة ؟ *

نعم

لا

أحياناً

26/ هل تشجع القيادات الباحثين للقيام بالأبحاث والدراسات ذات العلاقة بالأزمة ؟

نعم

لا

أحياناً

27/ ماهي صفات القيادة الناجحة في رأيك ؟

28/ تلعب القيادة دور مهم في إدارة الأزمات , ما رأيك ؟



Midocean University
College of Management
Department of Management

Title in English

The role of leadership in crisis management within the facility

Prepared by:

Reem Almarwan

Saja Alabdullaif

Sultan Alruwaili

Supervised by:

D. Waleed Sulaiman

Year:2023

