

أثر القيادة الخادمة على إدارة الأزمات: دراسة حالة موظفي بلديات قصبة المفرق في محافظة المفرق / الأردن

الخوالدة، مهند منصورذيب. (2022). أثر القيادة الخادمة على إدارة الأزمات: دراسة حالة موظفي بلديات قصبة المفرق في محافظة المفرق / الأردن. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع74، 25 - 46.
<http://search.mandumah.com/Record/1338525> مسترجع من

Prepared by

سامر بنون



"أثر القيادة الخادمة في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على بلديات

قصة المفرق – محافظة المفرق"

عنوان البحث

في ظل التحولات المتسارعة التي تشهدها بيئة العمل المؤسسي، أصبحت المنظمات أكثر عرضة للأزمات بمختلف أشكالها، مما يستدعي أنماطاً قيادية قادرة على الاستجابة بفعالية وإنسانية، وقد برزت القيادة الخادمة كأحد الاتجاهات الحديثة في الفكر القيادي، حيث تركز على تمكين الموظفين، وبناء الثقة، وتعزيز السلوك الأخلاقي داخل بيئات العمل.

وفي السياق المحلي لوحظ خلال أزمة كوفيد-19 تباين في قدرة القيادات في بلديات قصبة المفرق على إدارة الأزمات، مما يثير التساؤل حول مدى ممارسة هذا النمط القيادي في الواقع، وأثره الفعلي في تحسين الاستجابة المؤسسية، ومن هنا تنبع أهمية هذه الدراسة في سعيها إلى قياس مستوى ممارسة القيادة الخادمة، وتحليل أثرها على إدارة الأزمات، بما يسهم في تطوير قدرات القيادات البلدية وتعزيز جاهزيتها المستقبلية.

الهدف الأول: التعرف على مستوى ممارسة القيادة الخادمة لدى القيادات في بلديات قصبة المفرق

يركز هذا الهدف على قياس مدى تطبيق القيادات البلدية لنمط القيادة الخادمة من خلال أبعاده الرئيسية، مثل التعاطف، والوعي، والتمكين، والسلوك الأخلاقي، ويساعد هذا الفحص في تحديد مدى انتشار هذا النمط القيادي داخل البلديات، ومدى التفاوت بين القيادات في تبنيه، مما يوفر أساساً لفهم واقع القيادة الحالي ويسهم في توجيه الجهود التطويرية نحو تعزيز الأبعاد الأقل حضوراً في الممارسة الفعلية.

الهدف الثاني: قياس أثر أبعاد القيادة الخادمة على إدارة الأزمات بصورة كلية وفردية، وتحديد أكثر الأبعاد تأثيرًا

يهدف هذا الهدف إلى فهم العلاقة بين القيادة الخادمة وإدارة الأزمات، من خلال تحليل تأثير كل بُعد من أبعاد القيادة الخادمة على قدرة القيادات في التعامل مع الأزمات، ويساعد هذا التحليل في تحديد أي الأبعاد تلعب دورًا محوريًا في تحسين الأداء وقت الأزمات، مما يدعم توجيه الجهود نحو تعزيزها في البرامج القيادية.

الهدف الثالث: تقييم قدرة القيادات البلدية على إدارة الأزمات واستكشاف نقاط القوة والقصور في أدائهم ويركز هذا الهدف على تشخيص مدى جاهزية القيادات البلدية للتعامل مع الأزمات، من حيث التخطيط والاستجابة واتخاذ القرار، ويسعى إلى كشف الجوانب التي تُظهر كفاءة واضحة، وكذلك الجوانب التي تعاني من قصور، ما يتيح فرصة لتطوير الأداء المؤسسي في هذا المجال الحيوي.

الهدف الرابع: تقديم توصيات عملية لتطوير مهارات القيادة الخادمة وتعزيز دورها في تحسين فعالية إدارة الأزمات

يسعى هذا الهدف إلى ترجمة نتائج الدراسة إلى مقترحات تطبيقية يمكن الاستفادة منها عملياً، سواء من خلال تصميم برامج تدريبية، أو مراجعة السياسات القيادية، أو تعزيز ثقافة القيادة الخادمة، بما ينعكس إيجاباً على قدرة البلديات في إدارة الأزمات بكفاءة واستباقية.

في ظل التغيرات الخارجية المستمرة في بيئة العمل المجتمعية بالمنظمات مثل حالات الأزمات كونها أحداثاً صادمة، بين النظريات الأخلاقية التي تستند إلى الأفكار والمبادئ المرتبطة بالقيم، والمثل الروحية وهو ما يجعل حاجات الأفراد التابعين أولوية للقائد الخادم قبل كل شيء، ودور القائد وفق هذه النظرية هو خادم يعمل على جعل التابع قائداً، لا يستثنى، فهو يصغي ويتعاطف معه ويشاركه في اتخاذ القرارات بأسلوب تشاركي. إن القيادة والإدارة لم تعد ملائمة للمرحلة الحالية بالقدر الذي يحقق بقاء المنظمات وقيامها بمهامها ومسؤولياتها على الوجه الأكمل (متعب، 2015).

دعت العديد من الدراسات للبحث في أثر القيادة الخادمة على أداء المنظمات بشكل عام؛ كدراسة Jackson, et al. (2019) ودراسة Piorun, et al. (2021)، ودراسة عبد الباسط (2022). وتشمل القيادة الخادمة الأبعاد التالية: (الاهتمام بالمرؤوسين، والتصرف بأخلاق، والمعاملة العاطفية، والمهارات المفاهيمية، والتمكين. (Piorun, et al., 2021) ونظراً لعدم وجود دراسة في محافظة المفرق، فقد لوحظ تبايناً في استخدام القيادات لنمط القيادة الخادمة أثناء جائحة كوفيد-19.

تأسيساً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:

1- ما مستوى ممارسة القيادة الخادمة بكافة أبعادها في بلديات قصبة المفرق، محافظة

المفرق؟

2- ما مستوى القدرة على إدارة الأزمات في بلديات قصبة المفرق، محافظة المفرق؟

3- ما أثر القيادة الخادمة على إدارة الأزمات في بلديات قصبة المفرق، محافظة المفرق؟.

المشكلة البحثية المعروضة تُعد من المشكلات المركبة والمتراطة جيدًا، حيث تنطلق من تغيرات واقعية في بيئة العمل، وتسلط الضوء على حاجة المؤسسات إلى نمط قيادي أكثر إنسانية وتشاركية في مواجهة الأزمات، مثل القيادة الخادمة. كما تستند إلى أدبيات سابقة حديثة ومحلية ودولية، مما يعزز من رصانتها النظرية، وتُشير إلى فجوة بحثية حقيقية في السياق المكاني (محافظة المفرق)، ما يعطي للمشكلة أهمية تطبيقية واضحة.

النص يتميز أيضًا بتدرّج منطقي:

- يبدأ بوصف التغيرات في بيئة العمل (خارجية وداخلية)، ويؤسس لحاجة المنظمات إلى قيادة بديلة عن التقليدية.
- يشرح باختصار فلسفة القيادة الخادمة من منظور قيمى وأخلاقي وإنساني.
- يشير إلى دراسات حديثة تناولت العلاقة بين القيادة الخادمة وأداء المنظمات.
- يُبرز ملاحظة ميدانية واقعية خلال جائحة كوفيد-19 (تباين في استخدام النمط القيادي)، مما يعطي مبررًا واقعيًا للدراسة.
- ينتهي بصياغة ثلاث تساؤلات دقيقة تغطي أبعاد المشكلة (الوصف، القياس، والتأثير).



Thank You