

عنوان المشروع

دور القيادة الخادمة في تحسين أداء العاملين
بالمؤسسات الصغيرة في تبوك

أسم الطالب

وفاء محمد عبدالله محبوب

الرقم الجامعي

2021203771

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة -جامعة ميدأوثن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أوثن

المقدمة

التعريف العام :

في عالم الأعمال المعاصر، يُعد أداء العاملين ركيزة أساسية تُسهم في تحقيق النجاح والاستدامة للمؤسسات، خاصة تلك الصغيرة التي تشكل عصب الاقتصاد في العديد من المجتمعات. يتأثر أداء العاملين بمجموعة متنوعة من العوامل، منها البيئة الداخلية للمؤسسة، ثقافة العمل، الدوافع، وبالأخص، أساليب القيادة المتبعة. في مدينة تبوك، كما هو الحال في غيرها من المدن، تواجه المؤسسات الصغيرة تحديات فريدة تتعلق بكيفية تحفيز العاملين وتحسين أدائهم بما يتماشى مع أهداف المؤسسة ويعزز من قدرتها التنافسية.

تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين أساليب القيادة وأداء العاملين، مع التركيز بشكل خاص على القيادة الخادمة كنموذج فعال في تحفيز العاملين وتحسين أدائهم في مختلف القطاعات والسياقات الثقافية. تشير هذه الدراسات إلى أن القيادة الخادمة، بما تحمله من قيم مثل الإيثار، التواضع، الاستماع الفعال، والتركيز على تنمية ونمو العاملين، يمكن أن تؤدي إلى تحسينات ملموسة في الإنتاجية، الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي.

تتناول الدراسات السابقة العلاقة بين القيادة الخادمة وأداء العاملين بتفصيل كبير، مشيرة إلى تأثيرات متعددة الأبعاد لأساليب القيادة هذه على المؤسسات. ومع ذلك، تظل هناك حاجة لتحديد وتوضيح كيفية تطبيق هذه النتائج في سياقات محددة، مثل المؤسسات الصغيرة في تبوك.

الدراسات السابقة :

إحدى الدراسات الهامة في هذا المجال هي التي أجراها (Robert & Stone 2002) حيث قدموا نموذجاً عملياً للقيادة الخادمة يركز على الخصائص والسلوكيات الأساسية للقيادة الخادمة. هذا النموذج يساعد في فهم كيف يمكن للقيادة الخادمة أن تؤثر إيجابياً على أداء العاملين من خلال تعزيز بيئة داعمة ومحفزة للنمو الشخصي والمهني. وأصبحت القيادة الخادمة مفهوماً شائعاً بشكل متزايد في مجموعة أساليب القيادة. على الرغم من أنه مفهوم جذاب بديهيًا، إلا أنه غير محدد بشكل منهجي ولم يتم دعمه بعد من خلال البحث التجريبي. يراجع أدبيات القيادة الخادمة بهدف تطوير إطار نظري أولي. يبنى أساساً لتصنيف وتقييم السمات الوظيفية والمصاحبة للقيادة الخادمين. وبمجرد تصنيفها، يتم بناء نموذج سمة القيادة الخادمة التكوينية والعقلانية.

عرف (Franco & Antunes, 2020) القيادة الخادمة بأنها أسلوب حياة وليست عابرة، والتي تبدأ بشعور طبيعي بأن من يرغب في القيادة عليه أن يخدم أولاً، وهذا يقود الشخص إلى التطلع إلى القيادة، فالقائد عنصراً مركزياً في المنظمة، فتشير القيادة الخادمة إلى نوع القيادة التي تؤكد على "الخدمة" وتضع تلبية احتياجات الموظفين في المقام الأول، وبالتالي مساعدتهم على تطوير شعورهم بالخدمة والسلوك من خلال تزويدهم بنماذج يحتذى بها والتوجيه والتدريب اللازمين، وبالتالي يمكن نقل خصائص القيادة الخادمة من الخدمة إلى الموظفين وتساعدتهم على النمو ليصبحوا موظفين موجهين إلى الخدمات. يمكن استخدامها لتقييم تأثيرات هذا النوع من القيادة على أداء العاملين، مما يساعد الباحثين والممارسين على فهم أفضل لكيفية تحسين الأداء في المؤسسات.

أشار العديد من أدبيات القيادة الخادمة، إلى أن هذا النمط القيادي يمتاز بكثري من أبعاد التي يتمتع بها القائد الخادم، مثل اهتمام القائد بالاتباع وتقديم المساعدة لهم لتحقيق النجاح وإلحاقهم بخدمتهم وإدامة عمليات الاتصال مع الأشخاص الآخرين والإسهام في بناء المجتمعات المحلية وممارسة السلوك الأخلاقي . والقائد الخادم لا يستند إلى استخدام القوة حيث أتباعه بإنجاز الأعمال ، ويسعى باستمرار على حيث أتباعه وإقناعهم للعمل معه وهو يمتلك دور مسؤولاً عن الخدمة ويجعلها تحت الرعاية الأمنية ، فضلاً عن قيامه بحفر الاتباع برغبة صادقة ويلبي احتياجاتهم وأهدافهم . (Liden, 2008)

وقد نشأ أخيراً نمط مهم في عالم القيادة يؤكد تغيري دور القائد من القيادة أولاً إلى الخدمة أولاً ؛ في ظل المحاولات الحديثة للارتقاء بالقيم الإنسانية وخدمة البشر. ومع أن مفهوم القيادة الخادمة تم التعرف عليه في أدبيات القيادة منذ إسهامات برينز وجرينليف (Greenleaf's, 1997)

الفجوات :

على الرغم من الإسهامات القيمة للدراسات السابقة في استكشاف تأثير القيادة الخادمة على أداء العاملين، تظهر فجوات بحثية بارزة تحتاج إلى مزيد من الاهتمام. أولاً، يلاحظ نقصاً في الأبحاث التي تركز على المؤسسات الصغيرة، خاصة في مناطق مثل تبوك، حيث قد تختلف الثقافة التنظيمية والسياق الاقتصادي بشكل كبير عن تلك المدروسة في الأدبيات الغربية. ثانياً، توجد حاجة لدراسات تقيم تأثير القيادة الخادمة من خلال متغيرات وسيطة مثل الرضا الوظيفي والانخراط الوظيفي، لفهم أعمق للآليات التي من خلالها تؤثر هذه القيادة على الأداء. ثالثاً، تبرز الحاجة إلى استخدام منهجيات بحثية مختلطة لتوفير فهم أكثر شمولية وعمقاً لتأثيرات القيادة الخادمة في بيئات متنوعة. هذه الفجوات تشير إلى فرص بحثية مهمة لاستكشاف كيف يمكن للقيادة الخادمة أن تسهم في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة وفي سياقات ثقافية متنوعة.

مشكلة البحث :

مشكلة البحث تتمركز حول التحديات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة في تبوك في تحسين أداء العاملين، وذلك بسبب نقص تطبيق أو فهم أساليب القيادة الفعالة، خصوصاً القيادة الخادمة. هذه المؤسسات تلعب دوراً مهماً في الاقتصاد المحلي لكنها تصطدم بعقبات مثل محدودية الموارد والتحديات التنافسية، مما يؤثر سلباً على أداء وتحفيز العاملين. الفجوة المعرفية تكمن في فهم كيف يمكن للقيادة الخادمة أن تعالج هذه التحديات وتحسن من أداء العاملين، وتحديد العوائق التي تمنع تطبيقها بفعالية في هذا السياق.

أهمية البحث :

أهمية البحث تكمن في إلقاء الضوء على كيفية تأثير القيادة الخادمة على تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة بتبوك، مما يساهم في تعزيز فعالية هذه المؤسسات وقدرتها التنافسية. من خلال فهم العلاقة بين القيادة الخادمة وأداء العاملين، يمكن للمؤسسات الصغيرة تطوير استراتيجيات قيادية تركز على خدمة العاملين وتلبية احتياجاتهم، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والرضا الوظيفي. هذا البحث يقدم بالتالي إسهامات قيمة لأصحاب الأعمال، القادة، وصانعي السياسات في تبوك، بتوفير بيانات وتوصيات يمكن أن تساعد في تشكيل ممارسات القيادة وتحسين بيئة العمل في المؤسسات الصغيرة.

مشكلة البحث

تتركز مشكلة البحث على الصعوبات التي تعترض المؤسسات الصغيرة في تبوك فيما يخص رفع مستوى أداء موظفيها، وذلك يعود جزئياً إلى النقص في تنفيذ أو استيعاب استراتيجيات القيادة المؤثرة، بالأخص نمط القيادة الخادمة. تشكل هذه المؤسسات عنصراً حيوياً في النسيج الاقتصادي المحلي، ولكنها تواجه تحديات مثل قلة الموارد والمنافسة الشديدة، مما ينعكس سلباً على تحفيز الموظفين وأدائهم. الثغرة البحثية تظهر في الحاجة إلى استيضاح كيفية مساهمة القيادة الخادمة في تجاوز هذه العقبات وتعزيز أداء الموظفين، وكذلك في تحديد الحواجز التي تحول دون فاعلية تطبيق هذا الأسلوب القيادي في هذه البيئ

2.1. الفجوات النظرية

رغم الإسهامات الهامة للدراسات السابقة حول القيادة الخادمة، تبرز فجوتان نظريتان رئيسيتان في الأدبيات. أولاً، تفتقر هذه الدراسات إلى التعمق في كيفية تأثير القيادة الخادمة على أداء العاملين في سياقات تنظيمية مختلفة، خصوصاً في المؤسسات الصغيرة التي تواجه تحديات فريدة. ينقصنا فهم مفصل الآليات الدقيقة التي تربط بين سلوكيات القيادة الخادمة وتحسين الأداء في هذه البيئات.

ثانياً، تظهر فجوة بخصوص التأثيرات الثقافية على فعالية القيادة الخادمة، حيث تميل الأبحاث إلى التركيز على سياقات غربية دون استكشاف كيف يمكن لهذا النمط القيادي أن يؤثر في بيئات ثقافية متنوعة، مثل تلك الموجودة في الشرق الأوسط أو تحديداً في تبوك. هذا يشير إلى حاجة ماسة لدراسات تقييم فعالية القيادة الخادمة في تعزيز أداء العاملين عبر ثقافات مختلفة وتحديد العوامل الثقافية التي قد تعزز أو تعيق هذا التأثير.

2.2. الفجوات العملية :

الفجوات التطبيقية في البحوث السابقة تبرز بشكل خاص من خلال الحاجة إلى استكشاف تأثير المتغير الأول، وهو القيادة الخادمة، على المتغير الثاني، أي أداء العاملين، ضمن المنطقة الجغرافية المحددة للدراسة، مثل تبوك. هذه الحاجة تتبع من عدة جوانب:

1. ****تخصيص السياق الجغرافي والثقافي:**** الدراسات السابقة قد لا تأخذ في الاعتبار الخصائص الثقافية والاجتماعية-الاقتصادية لمناطق معينة مثل تبوك، مما يجعل تطبيق نتائجها على هذه المناطق محدود الفعالية. الفجوة تكمن في نقص البيانات المحددة التي تتناول كيف يمكن للقيادة الخادمة أن تؤثر على أداء العاملين في سياق تبوك الفريد.

2. ****التحديات التطبيقية المحلية:**** المؤسسات في تبوك قد تواجه تحديات فريدة تؤثر على تطبيق القيادة الخادمة وتأثيرها على أداء العاملين. هذه تشمل، على سبيل المثال، محدودية الموارد، التحديات التنافسية المحلية، والبنية التنظيمية. الفجوة التطبيقية تتمثل في قلة الدراسات التي تقدم حلولاً عملية أو توجيهات للتغلب على هذه التحديات في سياق تبوك.

3. ****التأثيرات المتباعدة بحسب السياق:**** تأثير القيادة الخادمة على أداء العاملين قد يختلف بناءً على عوامل مثل حجم المؤسسة، القطاع الذي تعمل به، والثقافة التنظيمية. الفجوة هنا تكمن في نقص الدراسات التي تفحص هذه الاختلافات التأثيرية بشكل مفصل في منطقة تبوك.

إغلاق هذه الفجوات التطبيقية يتطلب إجراء بحوث ميدانية محددة تستهدف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تبوك، لتقييم كيفية تأثير القيادة الخادمة على أداء العاملين وتحديد الاستراتيجيات الأكثر فعالية لتطبيق هذا النمط القيادي في هذا السياق الجغرافي والثقافي الخاص.

سؤال البحث الرئيسي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي :

"كيف يؤثر تطبيق القيادة الخادمة على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة بمدينة تبوك؟"

أهمية البحث

تكتسب دراسة تأثير القيادة الخادمة على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة بمدينة تبوك أهمية متزايدة، نظرًا للدور الحيوي الذي تلعبه هذه المؤسسات في الاقتصاد المحلي. تعزيز أداء العاملين من خلال أساليب قيادية فعالة يمكن أن يسهم بشكل كبير في نجاح واستدامة هذه المؤسسات، مما يدعم النمو الاقتصادي ويوفر فرص عمل مستدامة في المنطقة.

3.1. أهمية النظرية

على الرغم من البحوث الواسعة حول القيادة الخادمة، تبرز فجوات نظرية تتعلق بتطبيق هذا النمط القيادي في المؤسسات الصغيرة، خاصة في سياقات جغرافية محددة مثل تبوك. الدراسات السابقة تركز بشكل كبير على المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في سياقات غربية، مما يترك فجوة بخصوص فعالية القيادة الخادمة في المؤسسات الصغيرة ضمن ثقافات واقتصادات مختلفة. يمكن اقتراح مفاهيم وأطر عمل جديدة تركز على تخصيص القيادة الخادمة لتلبية الاحتياجات الفريدة لهذه المؤسسات والتحديات التي تواجهها في تبوك.

3.2. الأهمية العملية

الفجوات التطبيقية تتضمن نقص الدراسات التي تستكشف كيف يمكن للممارسين ومتخذي القرار في المؤسسات الصغيرة تطبيق القيادة الخادمة بفعالية لتحسين أداء العاملين. هناك حاجة إلى بحوث تقدم إرشادات عملية واستراتيجيات ملموسة لتنفيذ القيادة الخادمة في البيئة الخاصة بتبوك، مع الأخذ في الاعتبار التحديات الثقافية والاقتصادية المحلية. تحديد نتائج البحث المترتبة على الممارسين يمكن أن يساعد في تطوير برامج تدريبية مخصصة، وتوجيه سياسات الموارد البشرية، وتشكيل استراتيجيات القيادة التي تعزز من أداء العاملين وتسهم في نجاح المؤسسات الصغيرة في المنطقة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

الكتب :

1.Russell, R. F., & Stone, A. G. (2002). A review of servant leadership attributes: Developing a practical model. *Leadership & organisation development journal*, 23(3), 145-157. <https://doi.org/10.1108/01437730210424>

2.Franco, M. and Antunes, A. (2020), "Understanding servant leadership dimensions: Theoretical and empirical extensions in the Portuguese context", *Nankai Business Review International*, Vol. 11 No. 3, pp. 345-369. <https://doi.org/10.1108/NBRI-08-2019-0038>

3.Ibrahim, S. A., & Omer, Z. H. (2023). دور القيادة الخادمة في الحد من الصمت التنظيمي: دراسة تحليلية. *Polytechnic Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(2), 781-794. <https://doi.org/10.25156/ptjhss.v4n2y2023.pp781-794>

4. نايف سليمان المطلق. (2022). دور القيادة الخادمة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات الأمنية. *المجلة العربية للدراسات الأمنية*, 38(2), 248-230. <https://doi.org/10.26735/DMJQ3965.248-230>