القيادة
ومنظومة الجودة الشاملة والإدارة الرشيدة للمنشآت

حرصت المؤسسات على تحقيق التنافسية فى ظل البيئة العالمية وأن تجد لها مكاناً ومكانة بين أقرانها وقد أثبت الكثير من الباحثين أن القيادة أحد عناصر منظومة الجودة الشاملة ومن أهم عناصر تحقيق مزايا تنافسية فى سوق العمل وقد تناول كثير من الدراسات العديد من المفاهيم والتعريفات للقيادة وكان أبرزها :

اللواء / عصام زكريا
رئيس قطاع التخطيط بهيئة الرقابة الإدارية

- بحسب قاموس الأعمال فإن القيادة هى قدرة الشخص على تنظيم وقيادة مجموعة من الناس، وتعتمد القيادة على تأسيس رؤية واضحة ومشاركتها مع الآخرين لتحقيق هذه الرؤى على أرض الواقع، ومن التعريفات الأخرى للقيادة بأنها قدرة الفرد على التأثير فى الآخرين وتوجيههم، ولدمج التعريفين السابقين نستطيع أن نخلص إلى أن القيادة هى القدرة على اتخاذ القرار السليم من بين عدّة بدائل موجودة من خلال إيجاد وصياغة رؤية واضحة، ووضع أهداف قابلة للتحقيق على أرض الواقع، ومشاركة ومتابعة الآخرين من أجل تحقيق هذه الأهداف بعد توفير مناخ جيد لتحقيق تلك الأهداف.

- مصطلح القيادة باللغة الإنجليزية (Leadership) وهو القدرة على تحفيز وإثارة اهتمام مجموعة من الأفراد، وإطلاق طاقاتهم نحو تحقيق الأهداف المنشودة بكلّ فعالية وحماس ولغوياً يأتى لفظ القيادة من الفعل قادَ يَقُود، قَوْداً وقياداً وقِيادَةً، فهو قائِد، والمفعول مَقُود، -بمعنى مشى أمامه وتولّى توجيهه وتدبّر أمره.

وقد أورد القرآن الكريم بمواضع عدة بمختلف الآيات بعض السمات والأسس القيادية ومنها ما ورد بسورة الكهف لبعض صفات القائد الناجح والتى نستخلصها من قصة ذى القرنين* والتى ورد فيها أكثر من ٢٠ صفة فنية وأخلاقية الواجب توافرها فى القائد الناجح.

القائد المتميز

القائد الجيد لديه قدر مناسب من المهارات كلما اجتمعت تلك المهارات زادت فرص اكتساب الشخص صفة «قائد متميز» ومن أبرزها:

التواصل حيث إن القائد الجيد تتوافر فيه مهارات التواصل الفعالة والتى تأخذ عدة أشكال منها تواصل مباشر/ غير مباشر (الهاتف، البريد الإلكترونى، مواقع تواصل اجتماعى).

الاستماع توضيح الرؤى للموظفين، صياغة الرسالة والقدرة على توصيلها، مهارة لغة الجسد القدرة على التحدّث أمام الجمهور(داخلى - خارجي).

الدافع: لأن القائد الجيد يمتلك القدرة على تأسيس رؤية واضحة دافعة للعمل وجاذبة لمرؤوسيه، وتتضمن هذه المهارة عدة أمور منها للسماح باستقلالية الموظفين الاطراء على جهود الموظفين، محاولة التقارب مع الموظفين، التوجيه، الاهتمام بالتغذية العكسية.

الإيجابية: القائد الجيّد لديه القدرة على خلق بيئة عمل يسودها الطاقة الإيجابية والروح المعنوية المرتفعة لدى الموظفين، وتتضمن عدّة أمور منها حثّ الموظفين على العمل، احترامهم وتقديرهم، حل الخلافات التى قد تنشأ بينهم -مصادقتهم.

الثقة: يحرص القائد الجيّد على أن يكون لديه القدرة على

ولعل التساؤل هنا يكمن فى ضرورة تحديد الفرق بين القائد والمدير والتى يمكن توضيحها من خلال الجدول الآتى :

القائد	المدير
قد يكون مديراً ولكنّه أيضاً قد لا يكون كذلك.	قد يكون قائداً أو ليس من الضرورى أن يكون كذلك.
يكون مصدر إلهام للآخرين.	يُلهم الآخرين أو ليس من الضرورى أن يكون كذلك.
يعمل بروح الفريق الواحد، ولا يهتم بالحفاظ على الهيكل التنظيمى للشركة؛ وذلك لتأكّده من القدرة على الحفاظ عليه بشكل تلقائى وبأسلوبه الإيجابى.	يسعى للحفاظ على الهيكل التنظيمى للشركة.
يعمل عادةً باستقلالية نسبية، حيث يعمل بروح الفريق الواحد.	يعمل بروح المركزيّة، والرئيس والمرؤوسين.
لا يهتم بالأمور الشخصية والعلاقات الشخصية.	يهتم بشكل أكثر بالقضايا والعلاقات الشخصية.
يُشجّع على الإبداع والابتكار، ويبحث عن التطوير والتجديد.	يدعم مبدأ المنطقية، والسيطرة، وتنفيذ التعليمات والأوامر بشكل حرفى.

تضمنت الآيات من رقم ٨٤ وحتى رقم ٩٨ فى سورة الكهف من قصة ذى القرنين ما يمكن استخلاصه من صفات القائد وأدوات القيادة ومنها (العلم والأخذ بأسبابه - المرجعية - التحفيز على إجادة العمل - ديناميكية الحركة - التواصل والاستماع للشكوى - الإحساس بالمسئولية - التوظيف الأمثل للطاقات البشرية - وضوح التعليمات والأوامر الصادرة من القيادة - استغلال الموارد المتاحة - التعليم والتوجيه - القدوة - تحقيق المطلوب بأيسر الطرق وأقل خسارة ممكنة - استخدام القوة فى التعمير والإصلاح - العدل - غلق باب الكسب غير المشروع - العفة وطهارة إلى د - نصرة المظلوم - العمل الجماعى - التواضع ورد الفضل لله).. وتُراجع الآيات.

كسب ثقة الموظفين، وجعلهم يشعرون بالراحة عند الحديث والتعامل معه أبرزها القدرة على الاعتذار للموظفين، التعامل بأخلاق حسنة، المصداقية فى التعامل، احترام خصوصيات الموظفين.

تبرز أهمية القيادة فى العديد من النقاط حيث تمثل حلقة الوصل بين الرئيس والمرؤوس، وهى بداية تنفيذ الهدف على أرض الواقع، تحفيز الموظفين على العمل من خلال المكافآت المالية أو غير المالية، توجيه الموظفين لطريقة العمل المناسبة لتنفيذ الأهداف، رفع الروح المعنوية للموظفين، وحث الموظفين على التعاون من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن.

تتعدد أساليب القيادة فليس من الضرورى أن يتشابه جميع القادة، ولكن القائد الأفضل هو القائد المُلمّ بجميع الأساليب والقادر على التعامل مع أكبر قدر ممكن من القضايا باختلاف أساليبها ويمكن تعريفة بالقائد الفعال والذى يمتلك القدرة على تحفيز وتوجيه الأفراد ويسعى لتدريبهم من أجل تحقيق الأهداف والتحرّك نحو رؤية مستقبلية مُلهِمة لأعضاء الفريق وجعلها واقعاً، ويَتّصف القائد الفعّال بعدّة سمات، من أهمّها واثق بنفسه ومُثابر وقادر على التصدّى ومواجهة الصُعوبات والمحاولات الفاشلة، قادر على التواصل والتفاعل بشكل قويّ، مُبدع ومُبتكر، حكيم ومتفاعل وقت الأزمات، قابل لمواكبة التغيرات، ومُنفتح، ومُحِبّ للمخاطرة، قادر على التبصّر والتكهّن بالأمور، ويتّصف بالذكاء والفطنة، موضوعى، وإنسانى، وقوى الإرادة، ومُلم بالعمل.

تتعدد أساليب القيادة فليس من الضرورى أن يتشابه جميع القادة، ولكن القائد الأفضل هو القائد المُلمّ بجميع الأساليب والقادر على التعامل مع أكبر قدر ممكن من القضايا باختلاف أساليبها ويمكن تعريفه بالقائد الفعال والذى يمتلك القدرة على تحفيز وتوجيه الأفراد ويسعى لتدريبهم من أجل تحقيق الأهداف والتحرّك نحو رؤية مستقبلية مُلهِمة لأعضاء الفريق وجعلها واقعا

القيادة الإدارية تعتبر من أهم المحاور التى ترتكز عليها مختلف المؤسسات والمنظمات سواء كانت عامة أو خاصة، وهى عبارة عن الأنشطة التى يمارسها

المسئول الإدارى على الأفراد العاملين فى تنظيمٍ معين، والتى تتمثل فى إصدار الأوامر، والتأثير عليهم لتحفيزهم على العمل، هذا بالإضافة إلى توجيههم نحو تحقيق الأهداف المرجوة.

نظريات القيادة الإدارية منها نظرية السمات: ترتكز هذه النظرية على أنّ هناك مجموعةٌ من السمات التى ميز الله تعالى بها بعض الأشخاص دوناً عن غيرهم، والتى تتمثل فى الذكاء، والطلاقة فى التعبير، والقدرة على الإقناع، والمسئولية، والثقة، والمهارة، والقوة، والقدرة على السيطرة والتأثير، ولكن هناك بعض المهارات الإضافية والأساسية التى يجب أن تتوفر فى القائد المهارة الفنية: والتى تعنى أن يمتلك القائد المعرفة التامة والكاملة فى تخصصه، وأن يستطيع استخدامها للقيام بالمهمات الموكلة إليه على أحسن وجه، بالمهارة الإنسانية: والتى تتضمن قدرة القائد على التعامل مع الموظفين العاملين معه بالشكل الصحيح، وذلك من خلال الوثوق بهم، وتلبية كافة احتياجاتهم، والسماح لهم بإظهار قدراتهم الإبداعية والابتكارية، المهارة الذهنية: وهى تقسم إلى نوعين، وهما المهارة من الناحية الإدارية كالقدرة على توزيع العمل بشكلٍ عادل، وتطوير الكفاءات، وتبسيط الإجراءات، والقيام بالأعمال الرقابية، مع المهارة من الناحية السياسية والتى من خلالها يجب على القائد أن يكون على دراية بالأوضاع المحيطة به والموجودة فى الدولة بشكلٍ عام أما بالنسبة لنظرية الموقف: تعنى هذه النظرية بأنّ كافة الخصائص المتوفرة فى القائد تعتمد بشكلٍ رئيسى على المكان، أو الموقف الذى هو فيه، فمثلاً المهارات القيادية فى المؤسسات الحكومية، تختلف عن المهارات القيادية فى المؤسسات العسكرية، وتعتمد نظرية التفاعلية: تجمع ما بين النظريتين السابقتين، والتى تنص على أنّ السمات والخصائص الشخصية التى يملكها القائد لا تعتبر المقياس الأساسى للنجاح، إذ يجب عليه أن يعمل على إقناع الآخرين بقدرته من خلال مواقفه، وطريقة إدارته للمؤسسة، وذلك من خلال التفاعل، وخلق جو كامل ومتكامل مع العاملين تحت سلطته، ويتضح من هذه النظرية بأنّ نجاح العملية الإدارية يعتمد على ثلاثة عوامل أساسية هى (١) صفات القائد (٢) العناصر والمواقف المتوفرة فى مكان العمل (٣) الخصائص والمتطلبات التى يحتاجها الأفراد والجماعات.

أبرز الصفات الواجب توافرها فى القائد الناجح أن يمتلك نظرة استراتيجية حيث لابُد للقائد الإدارى أن يمتلك نظرة استراتيجية للأمور المتعلّقة بمشاريع العمل الخاصة بفريقه أو المؤسسة التى يعمل بها، فبصفته قائد الفريق الإدارى يكون لديه نظرة شاملة لتفاصيل المشروع كافّة من حيث أهميته وضرورته لتحقيق أهداف الشركة أو مدى ارتباطه بجهود أو محاولات أخرى، ومن هذا المُنطلق يعتمد أفراد فريق العمل بشدة على هذه الرؤية لإتمام عملهم، ويملك مهارة إدارة الوقت تُعتبر القدرة على إدارة الوقت بالصورة الصحيحة إحدى الصفات الرئيسية التى لابد للقائد الإدارى النّاجح من الاتصاف بها، فمن خلال ذلك لن يتأخر المدير عن عمله ويوصل بذلك رسالة لموظّفيه تعبّر عن أهمية الالتزام بالمواعيد، ومن جهة أخرى فإن إدارة الوقت الصحيحة تساعد القائد الإدارى على ترتيب أولوياته اليومية وتوفير الوقت اللازم على مدار الأسبوع للتواصل مع موظّفيه لتحقيق الأهداف المنشودة، كما أنه يستطيع إلهام الآخرين يُعد الإلهام أحد أكثر الصّفات المُميزة للقائد الإدارى النّاجح، فبهذه الصفة يكون له القدرة على مُساعدة كل فرد من أفراد فريق العمل يسعى للتميّز للوصول لهذا الهدف، فتكون نتيجة ذلك تحقيق نجاح المؤسسة ككل، وينبع ذلك من قدرة المدراء الكبار على إدراك رغبة الموظّفين فى إحداث تغيير فى العالم فيلهمونهم بطريقة تدفعهم نحو ذلك وتجعل تأثيرهم الإيجابى يمتد ليشمل مُجتمعاتهم.

فضلا على صفات أخرى يتمتع بها القائد الإدارى الناجح كثقته بالنفس وامتلاكه لصفات إضافيّة يتمتّع بها القائد الإدارى النّاجح منها تمتعه بقدر عالٍ من الثّقة بالنّفس، قدرته على تحمّل مسئوليّاته، الإيجابيّة فى منح الطّمأنينة لمن حوله خلال أوقات العمل العصيبة وضيق الوقت.

أبرز الصفات الواجب توافرها فى القائد الناجح أن يمتلك نظرة استراتيجية حيث لابُد للقائد الإدارى أن يمتلك نظرة استراتيجية للأمور المتعلّقة بمشاريع العمل الخاصة بفريقه أو المؤسسة التى يعمل بها، فبصفته قائد الفريق الإدارى يكون لديه نظرة شاملة لتفاصيل المشروع كافّة من حيث أهميته وضرورته لتحقيق أهداف الشركة أو مدى ارتباطه بجهود أو محاولات أخرى

يُعد الإلهام أحد أكثر الصّفات المُميزة للقائد الإدارى النّاجح، فبهذه الصفة يكون له القدرة على مُساعدة كل فرد من أفراد فريق العمل يسعى للتميّز للوصول لهذا الهدف، فتكون نتيجة ذلك تحقيق نجاح المؤسسة ككل