

سوسيولوجيا الكفاءات: من مفهوم التأهيل إلى مفهوم الكفاءة

جامعة الجزائر

نجاة نحلة

Résumé :

ملخص:

Dans cet article, nous souhaiterons nous focaliser sur l'évolution de la compétence dans le champ sociologique. Cette notion qui a apparue au début des années 90, et qui vient de remplacer quelques idées telles que le poste ou la qualification. On va aborder dans cet article le passage du « modèle des qualifications » au « modèle de la compétence » en évoquant la définition de la compétence, ses caractéristiques et ses avantages.

Mots — clés: sociologie du travail — qualification — compétence.

Abstract:

In this article, we would like to focus on the development of competence in the sociological field. This notion appeared in the early 90s, and has replaced some ideas such as the qualification. We will discuss in this article the passage of the "model of qualifications" to the " model of competence " in evoking the definition of competence , its features and benefits.

Keywords: sociology of work — qualification - competence

برز مفهوم " الكفاءة " في المؤسسة، في بداية التسعينات، حيث اعتبرت الكفاءة من المفاهيم الجديدة في علم الاجتماع أيضا، ولكن لهذا البروز له مميزات وأسباب ساهمت في ظهوره.

لقد تطور هذا المفهوم ولقي اهتماما لدى مختلف العلوم خاصة في علم الاجتماع، وهذا ما سنحاول تقديمه في هذه الورقة البحثية، التي تهدف إلى القاء الضوء على تطور مصطلح الكفاءة في علم الاجتماع العمل، باعتبار أن الكفاءة هي تطور لمصطلح التأهيل الذي احتل مكانة كبيرة في دراسات ونقاشات في سنوات الخمسينات من طرف أهم المتخصصين في علم الاجتماع التنظيمات.

وسنتعرض في هذا المقال إلى التأهيل في علم الاجتماع العمل، الكفاءة كامتداد لمفهوم التأهيل، تعريف الكفاءات، خصائصها وأهميتها بالنسبة للفرد والمنظمة.

الكلمات المفتاحية: علم الاجتماع العمل - التأهيل - الكفاءة.

مقدمة:

أسال موضوع الكفاءات، كثيرا من الحبر في دراسات عدة أواخر سنوات الثمانينات وبداية التسعينات، واهتمت به ميادين عديدة ومن أهمها علم الاجتماع العمل، حيث ظهر هذا المفهوم في ظل ظروف تميزت بالتطور التكنولوجي، كثرة المنافسة بين المؤسسات، العولمة واقتصاد السوق.

إن بقاء ونمو المؤسسات يتوقف بالدرجة الأولى على قدرتها على تحويل مدخلاتها إلى مخرجات، ولن تتمكن المؤسسة من بلوغ هذا الهدف إن لم تتمكن من استقطاب الكفاءات اللازمة لتقوم بهذه المهمة، فاستقطاب المؤسسة لأفضل الكفاءات يعد كرهان تضمن به استمراريتها وتحقق به التنمية المستدامة، ومن هنا ظهرت الكفاءة كمفهوم فرض نفسه بقوة في ممارسات واستراتيجيات المؤسسات.

فما هو مفهوم الكفاءات و كيف تطور مفهومها في الحقل السوسولوجي، وهل مفهوم التأهيل يعتبر المفهوم العصري للكفاءة؟ ماهي خصائصها؟ وما أنواعها؟

التأهيل في علم الاجتماع العمل:

شغل مفهوم التأهيل مكانة مركزية في علم الاجتماع العمل منذ أربعين عاما، فتأسس علم الاجتماع العمل في فرنسا في سنوات الخمسينات، كان نتيجة للتحويلات التي ظهرت في المجتمع والتطور الحضاري الذين أثروا بدورهم على العمل. هذه التحويلات التي عصفت بالمجتمع، حاول كثير من العلماء إعطاء تفسيرات وتحليلات لها كل حسب اتجاهه والتيار الذي ينتسب إليه، فنجد كل من Georges FRIEDMANN و Pierre NAVILLE و Alain TOURAINE اهتموا كثيرا بتأثير هذه التحويلات على ميدان العمل، وإن اختلفت اتجاهاتهم في التحليل إلا أنهم يرون أنه كان لها تأثير على المنظمة وعلى العمل الصناعي وعلى علاقة العمال بعملهم. ومن هنا فإن مفهوم التأهيل حتى ولم يستخدم بنفس الطريقة والمعنى من طرف هؤلاء المختصين إلا أنه كشف عن هذه التحويلات من خلال إبراز القيمة الاجتماعية للمهام التي يقوم بها العاملين وعن طرق أدائهم لها، والوقت المخصص لها وأيضا كشف هذا المفهوم عن أهمية التدريب والتكوين.¹

يشير التبع التاريخي أن مفهوم التأهيل ظهر بعد سنة 1945، نتيجة لمزيج من العوامل المختلفة: نمو المؤسسات الصناعية الكبيرة، تطور تنظيم العمل نحو التaylorية، تطور العمل النقابي كلها ساهمت في الإدراك الجماعي لمفهوم التأهيل.² كان التأهيل في هذه الفترة (القرن التاسع عشر) مرتبط بشكل واسع بمرجعية منصب العمل المبنية على أساس المرافقة والتعلم الذي يسديه الأفراد لنظرائهم نظرا لخبرتهم المهنية.

الاعتراف بشبكة التأهيل كان نتيجة لعمل اجتماعي طويل منذ أواخر القرن التاسع عشر، بمبادرة من العمال، وتميزت الظروف التي تطور فيها التأهيل سنة 1950 بنقص اليد العاملة مما دفع سوق العمل يرفع الأجور للحد من التوترات.³ إن النظام المبني على أساس التأهيل، كان يسعى إلى تثبيت الأجور، فكانت هذه الأخيرة محددة على أساس معايير تعسفية اعتبارية، بحيث أن مقارنة الوظائف كانت تتم وفق معايير جماعية يتفق عليها الشركاء الاجتماعيين والسلطات العامة، ويقومون بإنشاء شبكة التأهيلات تتضمن الأجر الذي يوافق كل تأهيل.⁴

كما ذكرناه سابقا، فإن التأهيل كان يعد مركزا لاهتمامات العديد من علماء الاجتماع بدء من Frederick TAYLOR، الذي كان يواجه مشكلة تتمثل في وجود عمال غير مؤهلين وهم المهاجرون الذين كانوا يشكلون فئة كبيرة في أمريكا، وبالتالي فقد اقترح تايلور استخدام الطرق العلمية في اختيار العمال وتدريبهم ووضعهم في المكان المناسب حتى يؤدي كل عامل عمله بأعلى قدر ممكن من الكفاءة، أي يكون الإنسان متخصصًا ولديه مهارات محددة في عمل ما لأن التخصص يرفع معدل الإنتاجية.⁵

وعلى الرغم من مساهمات تايلور في إيجاد أفضل الأساليب لإنجاز الأعمال المتعددة للوظائف المختلفة في المؤسسات الصناعية إلا أن نظريته لاقت انتقادات كثيرة، من أهمها أن نظرية الإدارة العلمية لتايلور تحدثت عن عملية الاختيار العلمي للعاملين و وضعت مبادئ لها، لكنها تجاهلت هل سيقوم متبعيها بتطبيق تلك المبادئ في الواقع العلمي، و عدم تحمل الإدارة مسؤولية تأهيل و تدريب العامل على المنهج العلمي التي أمرت بتطبيقه.

مفهوم التأهيل أيضا تناوله FRIEDMANN، حيث أن اهتمامه كان نتيجة التحولات الكبرى التي عرفها المجتمع والناجمة عن استخدام مصادر جديدة للطاقة (البخار، الكهرباء..)، إضافة إلى تطور وسائل الاتصال والنقل، ونقل مناطق النشاط من المناطق الريفية إلى المدينة.

فاهتمامه بالتأهيل المهني وأشكاله الجديدة خاصة مع تقسيم المهام وتجزئة العمل الذي رافق تطور العمل الآلي لوسائل الإنتاج بعد الحرب العالمية الثانية.

ونجد أن فريدمان في كتابه الأول «Problèmes humains du machinisme industriel» يتحدث فيه على وجه الحصر عن العامل المؤهل، العامل المهني وخاصة عن المهارات المهنية، حيث أن عبارة تأهيل لم تكن شائعة في كتاباته الأولى إلا أنها كانت تأخذ معنى "المعرفة"، فالمعرفة عنده تدل بشكل واضح على "التأهيل". وتجدر الإشارة أن الظروف التي كان يعيشها المجتمع في تلك المرحلة ما بين الحربين، خاصة البطالة التي كان يعاني منها الأفراد في سنوات الثلاثينات، جعلت اهتمامات فريدمان تنصب أيضا حول مسألة "التكوين والتدريب" واحتلت مكانا حاسما في أعماله، بالأخص عندما تم تعيينه كمفتش عام للتعليم التقني عام 1945، هذا المنصب الذي شغله قاده إلى الاهتمام بالتدريب عن طريق التفكير بتدريب العاملين وتكوينهم بطرق منظمة ومنهجية.

بداية من سنة 1938، سعى فريدمان من خلال تركيبة العمل والوقت وبواسطة ملاحظاته الخاصة الإمبريقية خاصة في ظل الإدارة العلمية لتايلور وما خلفته من أضرار للعاملين، جعلته يهتم بمفهوم التأهيل ما سماه بـ "المهارات المهنية" حيث يظهر هذا جليا في كتابه ⁶ « OÙ va le travail humain ».

ويرى فيه فريدمان أن التأهيل يقاس انطلاقا من من محتوى المهام المهنية، ومدة التدريب المهني. وأن تحليله ذو منهج موضوعي، حيث يذهب أنه يمكن تحديد محتوى التأهيل عن طريق استخدام الأجهزة الرسمية، أو عن طريق الملاحظة الدقيقة لنشاط العمل أين يمكن ملاحظة مهارات العامل وتمييز العامل المؤهل.⁷

سنة 1956 تاريخ صدور كتاب " العمل المفتت " لفريدمان، صدر « L'essai de la qualification » لبيار نافيل، وهو زميل فريدمان والمدير المشارك لأول كتاب في علم الاجتماع العمل في فرنسا "رسالة في سوسيولوجيا العمل". بالنسبة لنافيل فإن التأهيل لا يمكن حصره فقط في محتوى المهام، أي منصب العمل فقط، وبالتالي فإنه من الصعب تحديد آثار الآلية وإعادة تركيب المهام، وذلك بالاهتمام بتقييم العمل إضافة إلى هذا، فإن سيرورة التأهيل تمزج أحكام قيمية التي تؤدي بصورة شاملة.

من هنا يتضح لنا أن مفهوم التأهيل غامض في حد ذاته، كيف يمكن الحكم على العامل أنه مؤهل؟ وكيف يتميز العامل عن غيره من العمال؟⁸

على عكس فريدمان، فإن نافيل يرى بأن التأهيل هو عبارة عن علاقة العاملين بعملهم، ويطلق اسم التأهيل على العملية التي تؤدي إلى تشكيل جماعات من الأفراد عن طريق الوضعيات المهنية، الذين يتم تصنيفهم حسب الأوليات، أي أنه حسب نافيل التأهيل هو عملية تصنيف وترتيب الأحكام الاجتماعية حول العمل المتميز.⁹

فعلى حد قول نافيل في كتابه « Essai sur la qualification du travail » فإن التأهيل هو "القدرة على اتباع منهج معين... و التأهيل هو ببساطة القدرة على ممارسة سيرورة عمل محددة"¹⁰.

من هنا نجد أن مفهوم التأهيل عند فريدمان ونافيل مختلف، ففريدمان يعرفه على أنه مهارات مهنية، بينما نافيل يجده أنه "علاقة اجتماعية معقدة بين العمليات التقنية وبين تقدير قيمتها الاجتماعية".¹¹

مفهوم التأهيل نال نصيبه من البحث والدراسة كذلك في أعمال آلان توران، فتناول توران هذا المفهوم في كتابه "سوسيولوجيا الفعل". يرى توران أن مفهوم التأهيل هو مفهوم سوسيولوجي، ويعتبره ميزة فردية قابلة للقياس عن طريق اختبارات مهنية.¹²

التأهيل عند توران هو "تأهيل اجتماعي"، وهو تعريف قريب جدا للمفهوم الجديد الذي حل محل التأهيل في أواخر سنوات الثمانينات وهو "الكفاءة". فتوران يعرف التأهيل على أنه القدرة على فهم واتقان العمل، وبالتالي فإن المهارات التسييرية والعلاقات تصبح في هذا الإطار مهمة، فالأمر لم يعد يتعلق بمنصب العمل، وإنما بالمشاركة الفعلية لتحقيق أهداف المؤسسة.¹³

من خلال ما تم عرضه عن تطور مفهوم التأهيل في الحقل السوسيولوجي وما حمله هذا المفهوم من تعريفات مختلفة حسب توجهات وتيارات علماء الاجتماع، باعتباره "مهارات مهنية" أو "علاقات إجتماعية" أو "تأهيل اجتماعي"، إلا أنه مهما اختلفت هذه المنظورات إلا أنها ساهمت بصفة كبيرة في ظهور المفهوم الجديد الذي يعد استمرارية لمفهوم التأهيل، ألا وهي "الكفاءة" الذي ظهر نتيجة للتغيرات التي طرأت على علاقات العمل، حيث أصبح هذا المفهوم العصري يستخدم في مختلف المجالات خاصة التنظيمية.

1. الكفاءة كامتداد لمفهوم التأهيل:

كما تم ذكره في المبحث السابق الخاص بمفهوم التأهيل في علم الاجتماع العمل، فإن مصدر الكفاءة يرجع إلى مفهوم التأهيل الذي شهد تحولات حتى وصل إلى مفهوم الكفاءة الذي نعرفه في عصرنا الحالي.

عرفت الفترة التي ظهر فيه مفهوم التأهيل تغير في علاقات العمل، "ونتيجة المفاوضات الجماعية في فترة ما بعد الحرب، والانتقادات التي طالت شبكات التأهيل والتنديدات التي كان يقوم بها العمال بسبب التمييز الذي طغى على الأجور، إضافة إلى التمييزات الأخرى بين الرجل والمرأة العاملة وما خلقتة من إضرابات خاصة في المصانع

الوطنية في فرنسا سنة 1966، حيث كانت تطالب المرأة العاملة بتحديد أجرها حسب مهاراتها ومعرفتها¹⁴، كل هذا، أدى هذا إلى ظهور مفهوم الكفاءة. في أواخر الثمانينات وبداية التسعينات، أصبح مفهوم الكفاءة حاضرا بقوة، وكأنه جاء ليرفع تحدي الديناميكية كمفهوم جديد يحل محل التأهيل.¹⁵ عوامل عديدة ساهمت في ظهور الكفاءة من بينها: البطالة السائدة التي ميزت فترة السبعينات في فترة نظام التأهيل، لامركزية المفاوضات الجماعية، الحاجة إلى تميز العاملين بالاستقلالية، المعرفة، الخبرة، والمهارات إضافة إلى تغير سياق العمل نحو تطور مناهج التحليل، بطريقة أخرى نحو إدارة الموارد البشرية.¹⁶ معظم علماء الاجتماع الذين تناولوا الكفاءة يركزون في تحليلاتهم على التحول العميق الذي مس المجتمع، حيث أن هذه التغييرات لعبت دورا في إدخال هذا المصطلح في ظل المرونة والتطور التكنولوجي السريع.¹⁷ يعتبر نموذج الكفاءة كنموذج إجتماعي، حيث جاءت الكفاءة في أواخر سنوات الثمانينات تحت اسم "منطق الكفاءات" أو "نموذج الكفاءة"، الذي فرض نفسه بقوة مكان نموذج منصب العمل (التأهيل) الذي انهار تدريجيا، حيث أنه أعقاب الأزمة التaylorية أصبح نموذج التأهيل:¹⁸

- غير مقبول اجتماعيا، إذ أنه يلغي روح الاستقلالية لدى العامل وأثر هذا على جميع ميادين الحياة الاجتماعية خاصة في سنوات الستينات.
 - نظام لا يسعى إلى الانتاجية، جامد في مواجهة الاحتياجات المتزايدة للمرونة والابتكار، خاصة في ظل تنوع المنتجات والخدمات.
 - تطور العمل وزيادة تعقيداته ساهمت في انهيار هذا النموذج، حيث أن التغييرات تمت بوتيرة سريعة، إضافة إلى لامركزية القرارات العملية.
- بعد هذا، عرفت الكفاءة تطورا مع القطيعة التي تم وضعها مع نظام التسوية السابق، لإعادة تأهيل المؤسسات في منتصف سنوات الثمانينات، ومع ظهور خطاب "المناجمت الاجتماعي" الذي يطبق تسيير الموارد البشرية، برزت ممارسات جديدة في تسيير المؤسسات وأصبح امتلاك الكفاءات، أساسا تستند عليه المؤسسة في تسيير شؤونها، مع إعادة النظر في الشهادات المهنية وتصور التقييم.

ويتكون نموذج الكفاءات من هذه العناصر التوليفية¹⁹:

- معايير جديدة في التوظيف تؤكد على مستوى الشهادة.
- تعزيز تنقل العاملين ومتابعة مسارهم مما نتج عنه ممارسات جديدة، كالتقييم، المقابلات السنوية، وتقارير الكفاية.
- معايير جديدة في التقييم تبرز مهارات العاملين، فالتقييم في إطار نموذج الكفاءات لا يتم على أساس مهارات يدوية أو معارف تقنية، وإنما مميزات شخصية وعلى أساس علاقة العامل بمحيطه، درجة استقلاليته، روح المبادرة والمسؤولية لديه والعمل الجماعي.
- الحث على التكوين المستمر الذي يعتبر أساسيا لتعبئة مختلف المعارف والمهارات، ففي كثير من الأحيان تقوم المؤسسة بهذا التكوين ليوافق استراتيجياتها.

من خلال ما تم ذكره سابقا، نلاحظ أن وجود تحول في مفهوم التأهيل نحو مفهوم الكفاءة، حيث أن مفهوم التأهيل وجد نفسه في مواجهة التغيرات والتطورات الهائلة التي ظهرت في الثمانينات، تحول تنظيم العمل، تطور قطاع الخامات، فشل النظام التaylorي جعل من علماء الاجتماع يهتمون بدراسة مفهوم الكفاءة الذي برز بدل التأهيل، الذي كان متعلقا بمنصب العمل، بينما الكفاءة تركز على المعارف والمهارات والسلوك الذي يتميز به العامل أثناء أدائه لمهامه.

2. تعريف الكفاءة:

تعرف الكفاءات على أنها تحمل مبادرة أو مسؤولية فيما يخص الحالات المهنية، في التوجهات كما في الأداء، الكفاءة مقدرة اجتماعية، التزام يأتي من الفرد، الكفاءة هي معرفة معمقة، معرفة علمية معترف بها والتي تعطي الحق بالحكم في هذا أو ذاك المجال، أي مجال الكفاءات.²⁰

وعرفت حركة المؤسسات الفرنسية MEDEF بأنها "تلك التركيبة التي تجمع بين المعارف والمهارة والسلوكيات التي تمارس في سياق محدد والتي يمكن ملاحظتها أثناء العمل، وتقوم المؤسسة بتحديددها، تقييمها، تثبيتها وتطويرها."²¹

ويعتبرها LE BOTERF أنها القدرة على التحويل، وليس الاقتصار على إنجاز مهمة وحيدة تتكرر بشكل اعتيادي، كما أنها القدرة على تكييف السلوك مع الوضعية، ومواجهة الصعوبات غير المتوقعة. يمكن القول أن الكفاءة هي القدرة على مواجهة وضعيات محددة، بالتكيف معها عن طريق تعبئة وإدماج جملة من المعارف والمهارات والتصرفات من أجل تحقيق إنجاز محكم وفعال.²²

فالكفاءة هي الاستعداد أو القابلية للتوفيق بين الموارد لتشغيل نشاط أو عمليات محددة ولا تتوقف عند الموارد القابلة للنقل (معارف وقدرات...) وإنما في كيفية نقل هذه الموارد.²³

كما يعرفها Jean-Marie PERETTI في قاموس الموارد البشرية «هي مجموعة من ثلاثة معارف: معارف نظرية (المعلومات) ومعارف علمية (الخبرات) ومعارف التحلي (البعد سلوكي)، معبأة أو قابلة للتعبئة، يستخدمها الفرد لانجاز المهام الموكلة إليه بطريقة أحسن».²⁴

وتعرف الكفاءة كذلك على أنها القدرة على تنفيذ مهام محددة، وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط وبشكل أوسع، الكفاءة هي استعداد لتجديد وتجميع ووضع الموارد في العمل، والكفاءة لا تظهر إلا في العمل.²⁵

وتعرف أيضا على أنها قدرات معروفة للقيام بعمل معين في ظل ظروف محددة، سواء كانت مهنية أو بشرية أو اجتماعية.²⁶

من جهته يعرفها Philippe ZARIFIAN على أنها أخذ المبادرة والمسؤولية التي يتحملها الفرد في الوضعيات المهنية التي تواجهه.

في هذا التعريف، يسلط ZARIFIAN الضوء على الخصائص الأساسية للعمل التصوري في الفترة ما بعد الفوردية: كروح المبادرة وتحمل المسؤولية، كما ان هذا التعريف يحاول أن يضع الفرد ككيان تفكيري ومستقل في العمل، فهذا التعريف يجعلنا نفهم أنه لا يمكن التحدث عن الكفاءة كوضع مهني باستبعاد الحالات الأخرى للحياة خارج سياق العمل.²⁷

من خلال هذه التعاريف نخلص إلى القول أن الكفاءات هي: تلك التركيبية من المعرفة، المهارات و السلوكات التي يستعملها الفرد من أجل انجاز مهام عمله على أكمل وجه، كما أنها تلك المهارات التي يكتسبها العامل في فترة معينة.

3. خصائص الكفاءات:

في ظل التحديات الجديدة التي أفرزتها التحولات الراهنة، أصبح اكتساب الكفاءات في المؤسسة أمراً ضروريا لمواجهة هذه التحديات، فالخصائص التي تتميز بها الكفاءات جعلتها تحتل حيزاً مهماً على مستوى المؤسسة.

- الكفاءات ذات غاية: حيث أنه يتم تشغيل معارف مختلفة قصد تحقيق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين، فالشخص يكون كفوفاً إذا استطاع تأدية هذا النشاط بصفة كاملة.
- صياغتها تتم بطريقة ديناميكية: حيث أن كل العناصر المكونة لها تتفاعل في حلقة مفرغة من المعارف والدرايات الفنية.²⁸
- هي مفهوم مجرد: فالكفاءة غير مرئية، ما يمكن ملاحظته هي الأنشطة الممارسة والوسائل المستعملة ونتائج هذه الأنشطة
- هي مكتسبة: فالفرد لا يولد كفوفاً لأداء نشاط معين وإنما يكتسب ذلك من خلال تدريب موجه.²⁹
- كما أن الكفاءات تتميز بكونها قابلة للملاحظة، يمكن قياسها في الوضعيات المهنية.³⁰

ويرى المختص في علم الاجتماع Zarifian أن أهم ميزة تتسم بها الكفاءة هي وجود مبدأ أخذ المبادرة، فكون العامل كفوفاً معناه أخذ المبادرة الجيدة في إطار وضعية عمل معين، فأهم ميزة للكفاءة بالنسبة لـ Zarifian، هي تمكن العامل من أخذ المبادرة الجيدة اتجاه وضعية مهينة ما، أين يقوم بتحمل مسؤوليتها، فخاصية الكفاءة في هذا السياق هو تميزها بكلمتين مفتاحيتين: أخذ المبادرة وتحمل المسؤولية. العامل عندما يأخذ المبادرة اتجاه مشكلة ما في عمله، فإنه مسؤول عن نتائج آثاره، بمعنى آخر الكفاءة هي تحمل مسؤولية المبادرة المتخذة.³¹

4. أهمية الكفاءات:

تعتبر مسألة الكفاءات اليوم، محركا مهما لنجاح المؤسسة، لئلا نجد أن المؤسسات تضعها كأولوية اهتماماتها، وتعتبرها القلب النابض في سياسات الموارد البشرية لما تكتسبه من أهمية على المستوى الفردي، والتنظيمي. فمن المهم أن تعرف المؤسسة مستوى كفاءاتها، خاصة وأن التطور المستمر لمحيط المؤسسة يؤثر فيها مما ينجم عنه صعوبة تحقيق الرضا وإشباع حاجيات الأفراد من جهة، وكذلك عدم استقرار محيط المؤسسة يجعلها مهددة في كل لحظة بمشاكل مختلفة. لذا فعلى المؤسسة أن تمتلك القدرات المناسبة وتستغل كفاءات أفرادها لمواجهة هذه المشاكل، لأن حلول المشاكل التي قد تعاني منها المؤسسة تنبثق من الأفراد العاملين فيها و الذين لديهم القدرة والمعارف اللازمة لمواجهة مختلف المشاكل التي تمر بها المؤسسة.

تعد كفاءات المنظمة اليوم، الرهان الرابع الذي تعتمد عليه أي منظمة لتبقى في الريادة ولتحقق الميزة التنافسية، ومن خلال هذا المبحث سنحاول إبراز أهمية الكفاءات في المنظمة على المستوى الفردي، والتنظيمي.

أ. أهمية الكفاءات على المستوى التنظيمي:

أصبح تطور المؤسسات اليوم وتحقيقها التنمية المستدامة مرهونا بمدى قدرتها على التكيف مع المتغيرات التي تحدثها البيئة المحيطة بها، ومدى قدرتها على إشباع حاجيات عملائها من حيث تنوع الخدمات والمنتجات وجودتها، وهذا ما يجعلها أن تكون أكثر حرصا على تطوير ممارساتها التنظيمية وكذا أفرادها.

المؤسسة اليوم تقف أمام تحديات هامة، كعولمة الاقتصاد، زيادة المنافسة، الضغط الشديد من الأسواق، ظهور أسواق جديدة، التطور التكنولوجي السريع وكذا تطور وسائل الاعلام والاتصال، مما جعل المؤسسة تولى اهمى قصوى لكفاءات أفرادها من أجل تحقيق المرونة اللازمة في العمل، فالكفاءات تعتبر القوى المحركة لنجاح أي مؤسسة بمشاركتها في تطوير وتنمية المؤسسة ومواجهة هذه التحديات، وفيما يلي سنقوم بعرض أهمية الكفاءات في المؤسسة، أي الرهانات الاستراتيجية للكفاءات في المنظمة:³²

- تساهم الكفاءات في ظهور أشكال تنظيمية جديدة تستجيب لضروريات المرونة والتفاعل:

التحديات التي قمنا بذكرها سابقا والتي تعتبر سببا مهما في ظهور مفهوم الكفاءات، تفرض المرونة والتفاعل في العمل، فتوقعات العملاء ومتطلبات التكيف مع المحيط لا يمكن أن تكون ذات تأثير إذا لم تكن هناك كفاءات. الوضعيات المعقدة التي تخضع لها المؤسسات باستمرار وبشكل طارئ لا تستدعي مضاعفة الانتاج لضمان الاستمرارية، وإنما المؤسسة اليوم بحاجة اليوم إلى الكفاءات المتميزة القادرة على تسيير وحل المشاكل المعقدة التي تعترضها. كما أن للكفاءات أدوار أخرى في المنظمة مثل:³³

- تحديث ممارسات إدارة الموارد البشرية:

التسيير الجماعي الموحد المبني على أساس مناصب العمل وليس على أساس كفاءات الأفراد، برهن فعاليته في النظام الاقتصادي السابق الذي تميز بالإننتاج الضخم، إلا أن التطورات الحاصلة على مستوى العالم اليوم، والتي تسعى المؤسسات من خلالها تحقيق ميزة تنافسية وظهور التسيير التنبؤي للمناصب والكفاءات، جعل من الكفاءات مفهوم موحد في سياسات إدارة الموارد البشرية على الرغم من أنه يتميز بخصائص متعددة الأشكال. فعلى مستوى إدارة الموارد البشرية، فإن تسيير الكفاءات يسمح بـ:

- تحسين تقنيات التكوين والتدريب والمناهج المستخدمة في تحليل العمل، وتحديد الكفاءات المطلوبة والمكتسبة مما يساهم في تطوير عملية التقييم، ويؤدي هذا إلى إخضاع العاملين للتدريب والتكوين تبعاً لنتائج تقييم كفاءاتهم.
- تسيير العمل بطريقة أحسن عن طريق توقع المناصب وتحركات العاملين مما يفرض تسيير تنبؤي لهذا، إضافة إلى إثراء أساليب التوظيف والتقييم.
- تعزيز التنقلات المهنية الداخلية والخارجية للعاملين عن طريق ظهور الأشكال الجديدة للتنظيم.

- خلق حوار اجتماعي جديد:

نلاحظ اليوم، وجود مصالح مشتركة في إدماج مفهوم الكفاءة في المؤسسة بين العاملين وأرباب العمل والشركاء الاجتماعيين. ويعتبر هذا فرصة للمؤسسة لتطوير أدائها

وتحسين إدارة مواردها البشرية بتقدير جهود ومساهمات العاملين. كما تسمح الكفاءات بتطوير الاتفاقيات الجماعية بإعادة النظر في سياسات جديد كسياسة الأجور مثلا التي تحدد في هذا الاطار على أساس معايير نتائج الاداء والكفاءات عوضا عن تحديدها على أساس الأقدمية.

ب. أهمية الكفاءات بالنسبة للفرد:

قبل أن تكون للكفاءة أبعاد شخصية وثقافية بالنسبة للفرد، فإننا يمكننا أن نعتبرها كرهان مهني له، فالعمل على بناء وصقل كفاءاته يعد للعامل أمرا مهما من أجل تطوير مساره المهني، فاكتساب كفاءات يفتح للعامل آفاقا جديدة داخل مؤسسته وخارجها، وبالتالي فإن الكفاءة تشكل حافزا قويا، كونها تجعل من العامل:³⁴

• كفاعل لتطوره المهني:

تتطور الكفاءات بوتيرة سريعة، وليحتفظ العامل مستواه التنظيمي عليه أن يكون مسؤولا عن تطوير كفاءته وتنميتها، حيث أن امتلاك الكفاءة أصبح وسلية للحفاظ على الاستمرارية، كما أن الكفاءة تسمح بتجاوز مسؤولية منصب العمل ويصبح أكثر فعالية في تطوير مساره المهني. مهما كانت وضعية العامل المهنية، إلا أنه يسعى دائما إلى فهم معنى العمل الذي يقوم به وماذا تنتظر المؤسسة منه، لأن هذا يعتبر فرصة له للكشف عن مهارته وكفاءاته غير المستغلة التي تساعد على اختيار توجهاته المهنية. كما أن امتلاك الكفاءات والمهارات يعزز للعامل تنقله داخل المؤسسة، ويفتح له فرصا أخرى خارجها مما يجعله يحقق طموحاته يحسن مستوى أدائه وتأهيله، وبالتالي يحصل على مكافآت كاعتراف له عن الجهود المبذولة وليس على أساس أقدميته، فمكافأة العامل في هذا السياق لها علاقة بمدى كفاءته وليس على أساس متطلبات منصبه أو سنوات خدمته بل عن القيمة التي أضافها لمنصبه ومدى مساهمته في تحقيق أهداف المنظمة.

• كفاعل لتنميته الشخصية والفردية:

تسيير الكفاءات يساهم في ازدهار العامل على المستوى الشخصي، خاصة في تلك المجتمعات التي تعتبر العمل كقيمة أساسية في تحقيق النجاح على الصعيدين المهني والاجتماعي للعامل.

تطور الكفاءة وتجاوزها لمنطق متطلبات منصب العمل، يفتح للعامل مجالات جديدة ليقوم باكتشاف مهاراته الكامنة، مما يجعله مهينا لتقبل مسؤوليات أخرى في عمله، ويصبح أكثر استقلالية، فأهمية الكفاءات على المستوى الفردي تساهم في تنمية الفرد مهنيا واجتماعيا.

• رهان لتحقيق مكانة إجتماعية وعنصر للديناميكية الجماعية:

لا يمكن للفرد أن يضمن تأهيله المهني بالاعتماد على شهاداته ومعارفه فقط وإنما بالارتكاز أيضا على كفاءاته ومهاراته وخبراته المكتسبة.³⁵

في هذا الصدد، يصبح تطوير الكفاءات عنصرا هام بالنسبة للفرد حيث أن هذا يعبر عن مكانة العامل في المؤسسة، ويعكس الخبرة المهنية لديه التي تمثل وسيلة ممكنة لتعزيز التقدم المهني وبالتالي الاجتماعي، إذ يعتبر هذا اعتراف اجتماعي لكفاءة العامل بتقديرها، إلا أن هذا التقدير والاعتراف مرتبط بإثبات الكفاءة ومدى فعاليتها.³⁶

للكفاءة أهمية أخرى، حيث أنها تعزز مكانة المؤسسة في الاقتصاد العالمي باعتبارها سيرورة التنمية المستدامة، كما أن الكفاءات تفرز في المؤسسة علاقات عمل جديدة، وتتجلى أهميتها أيضا في إشراك العاملين في أهداف المنظمة وفي أعمالهم وزرع روح المبادرة فيهم، الاستقلالية و الابداع على خلاف ما كان يمتاز به العمل في الفترة التaylorية.

بالإضافة إلى هذا، فإن الكفاءات في المؤسسة شكل عاملا للتحويلات في العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة، كونها ترتكز على الفرد، فنجد أن المؤسسة تقوم بتبني ممارسات وأساليب تسييرية جديدة بتقويتها أو تعديلها لتتماشى مع هذا المفهوم الذي بات وجوده أمرا ملحا في المؤسسة.

إن المصالح المشتركة التي تجمع بين العامل والمؤسسة على حد سواء من خلال إدماج الكفاءات في التسيير، مما ينتج عليه التزام اجتماعي، فالمؤسسة تكافئ العامل على أساس كفاءته، وهذا العامل ملزم اتجاهها بتحقيق الأهداف.³⁷

خاتمة:

اتضح لنا أن مفهوم الكفاءة هو استمرارية مفهوم التأهيل الذي ظهر في دراسات سوسيولوجية عدة من طرف علماء الاجتماع العمل، إلا أن مفهوم التأهيل لم يستطع الصمود أمام المتغيرات والتحويلات التي مسّت المجتمع مع نهاية سنوات الثمانينات، ليفسح المجال بذلك لمفهوم الكفاءة الذي فرض منذ ذلك الحين نفسه في المنظمات وفي أجديات الكتب الإدارية والسوسيولوجية، والذي كان محصلة لتغيرات المحيط الخارجية التي أثرت على ممارسات المؤسسات وسياساتها، كما أن تبني هذا المصطلح نتج عنه تغييرات في علاقات العمل.

فالكفاءة اليوم، لا تتعلق بمسؤوليات منصب العمل وإنما السلوك الذي ينتهجه العامل في وضعية مهنية ما باستخدام معارفه وخبراته، كما أن أهميتها لا تقتصر فقط على المستوى التنظيمي وإنما أيضا على المستوى الفردي، وتتميز بكونها مجردة، مكتسبة، ذات غاية، ديناميكية وقابلة للقياس.

- ¹ DUBAR Claude :« **La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence** ». Sociologie du travail, vol 38, N° 2, France, Elsevier Masson SAS, 1999, pp180, 181.
- ² STROOBANTS Marcelle : **Sociologie du travail**, Paris, édition Nathan, 2002, p70.
- ³ Ibid, p 70.
- ⁴ DEPRez Anne : **Compétence, et qualification: mise en perspective et positions d'acteurs**, Belgique, Le Ministère de la Région wallonne, 2002, pp 04,05.
- ⁵ CAIRE Guy : « **Lectures du taylorisme : distingue trois dimensions du taylorisme**». Revue de l'Economie Sociale, N°3 et 4, France, Paris, 1985, p 58.
- ⁶ DADOY Mireille : « **La notion de qualification chez Georges Friedmann** ». Sociologie du Travail, Vol 29, No 1, France, Nantes, 2016, pp 17,18.
- ⁷ BUSCATTO Marie : **Introduction : quand la qualification fait débat(s). Formation emploi :** revue française des sciences sociales, N° 96, France, CEREQ, 2006, p 07.
- ⁸ JARDIN Evelyne : **Mutation et organisation du travail**, Paris, éditions Bréal, 2005, p 86.
- ⁹ ALALUF Matéo : **L'analyse du travail et son organisation**. Formation emploi, N°76, France, CEREQ, 2001, pp 101,102.
- ¹⁰ CATANIA Loïc : « **Qualification** » et « **compétence** » au sein de l'espace social : **Quelles évolutions de la professionnalité prescrite ?** Ergologia, N° 10, France, l'université Aix-Marseille, décembre 2013, pp 92, 93.
- ¹¹ Claude, DUBAR. Op.cit, p 181.
- ¹² TOURAINE Alain : **Sociologie de l'action**, Paris, les Éditions du Seuil, 1965, p 302.
- ¹³ DUBAR Claude, Op.cit., p 182.
- ¹⁴ Anne, DEPRez. Op.cit., p 07.
- ¹⁵ OIRY Ewan : **Qualification et compétence : deux sœurs jumelles ?** Revue Française de Gestion, N° 31, France, Lavoisier, 2005, p09.
- ¹⁶ DEPRez Anne, Op.cit., p 0.8
- ¹⁷ BERTAUX Roger : **Qualification et compétences dans le champ social**, les Cahiers de l'Actif, N°338, France, 2004, p19.

- ¹⁸ ZARIFIAN Philippe : **De la notion qualification à celle de compétence**, Cahier français, N° 333, Paris : la documentation française, 2006, p 08,10.
- ¹⁹ DUBAR Claud, Op.cit., p 188.
- ²⁰ كمال منصوري. سماح صولح: "تسيير الكفاءات: الاطار المفاهيمي والمجالات الكبرى"، أبحاث اقتصادية، العدد 07، جامعة بسكرة، الجزائر، ص 50.
- ²¹ تمت مراجعة الموقع بتاريخ <http://www.stephanehaefliger.com/campus/biblio/012/lrelc.pdf> 22:00 على الساعة 2015/10/03
- ²² LE BOTERF Guy : **De la compétence, Essai sur un attracteur étrange**, Paris, les Editions d'organisation, 1994, p 43.
- ²³ زهية موساوي: "الاستراتيجية وإدارة الموارد البشرية"، مجلة الباحث، العدد 01. جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، 2002. ص ص 96.97.
- ²⁴ PERETTI Jean-Marie, op.cit., p60.
- ²⁵ كمال منصوري ; سماح صولح. مرجع سابق، ص 50.
- ²⁶ PEMARTIN Daniel : **Gérer par les compétences ou comment réussir autrement**, Paris, édition Management, 1999, p36.
- ²⁷ GAYE Abdoulaye : **Approche critique du concept de compétence en formation : cas de l'approche par compétences dans la formation professionnelle initiale au Sénégal**, France, Université de Lille 01, 2013, p30.
- ²⁸ زهية موساوي ; خديجة خالدي: نظرية الموارد والتجديد في التحليل الاستراتيجي للمنظمات : الكفاءات كعامل لتحقيق الأداء المتميز، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، 2005، ص09.
- ²⁹ المرجع نفسه، ص09.
- ³⁰ RIEU Christine : **Gestion des compétences**, France, Université de Savoie, 2008, p 14.
- ³¹ ZARIFIAN Philipe : **La logique compétence : un enjeu de société**. Débat organisé par le CIBC de Nîmes. <http://philippe.zarifian.pagesperso-orange.fr/page14.htm> consulté le 21 janvier 2016 à 14h20.
- ³² DE WITTE Serge : **La compétence professionnelle : enjeu stratégique**, Paris, Centre National de la Propriété Forestière, Tome 01, 1998, p 07.
- ³³ Ibid, pp 08, 09.
- ³⁴ Ibid, pp 13, 14.

³⁵ Ibid, pp 15, 16.

³⁶ Ibid, p 16.

³⁷ Ibid, pp 17, 20.

المراجع:

• باللغة العربية:

1. زهية موساوي: "الاستراتيجية وإدارة الموارد البشرية". مجلة الباحث، العدد 01، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2002.
2. زهية موساوي; خديجة خالدي. نظرية الموارد والتجديد في التحليل الاستراتيجي للمنظمات : الكفاءات كعامل لتحقيق الأداء المتميز، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، 2005.
3. كمال منصورى; سماح صولح: "تسيير الكفاءات: الاطار المفاهيمي والمجالات الكبرى". أبحاث اقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2013.

• المراجع باللغة الأجنبية:

4. ALALUF Matéo : *L'analyse du travail et son organisation*. Formation emploi, N°76, France, CEREQ, 2001
5. BERTAUX Roger : *Qualification et compétences dans le champ social*, Les Cahiers de l'Actif, N°338, France, 2004.
6. BUSCATTO Marie : *Introduction : quand la qualification fait débat(s)*. Formation emploi : revue française des sciences sociales, N° 96, France, CEREQ, 2006.
7. CAIRE Guy : «*Lectures du taylorisme : distingue trois dimensions du taylorisme*». Revue de l'Économie Sociale, N°3 et 4, France, Paris, 1985.

8. CATANIA Loïc : « **Qualification** » et « **compétence** » au sein de l'espace social : **Quelles évolutions de la professionnalité prescrite ?** Ergologia, N° 10, France, l'université Aix-Marseille, décembre 2013.
9. DADOY Mireille : « **La notion de qualification chez Georges Friedmann** ». Sociologie du Travail, Vol 29, No 1, France, Nantes, 2016.
10. DE WITTE Serge : **La compétence professionnelle : enjeu stratégique**, Paris, Centre National de la Propriété Forestière, Tome 01, 1998.
11. DEPRez Anne : **Compétence, et qualification: mise en perspective et positions d'acteurs**, Belgique, le Ministère de la Région wallonne, 2002.
12. DUBAR Claude: « **La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence** », Sociologie du travail, vol 38, N° 2, France, Elsevier Masson SAS, 1999.
13. GAYE Abdoulaye: **Approche critique du concept de compétence en formation : cas de l'approche par compétences dans la formation professionnelle initiale au Sénégal**. France, Université de Lille 01, 2013.
14. JARDIN Evelyne : **Mutation et organisation du travail**, Paris, éditions Bréal, 2005.
15. Le BOTERF Guy : **De la compétence, Essai sur un attracteur étrange**, Paris, les Editions d'Organisation, 1994.
16. OIRY Ewan : **Qualification et compétence : deux sœurs jumelles ?** Revue Française de Gestion, N° 31, France, Lavoisier, 2005.
17. PEMARTIN Daniel : **Gérer par les compétences ou comment réussir autrement**, Paris, édition Management, 1999.

18. RIEU Christine : **Gestion des compétences**, France, Université de Savoie, 2008.
19. STROOBANTS Marcelle : **Sociologie du travail**, Paris, édition Nathan, 2002.
20. TOURAINE Alain : **Sociologie de l'action**, Paris, les Éditions du Seuil, 1965.
21. ZARIFIAN Philippe : **La logique compétence : un enjeu de société**. Débat organisé par le CIBC de Nîmes. <http://philippe.zarifian.pagesperso-orange.fr/page14.htm> consulté le 21 janvier 2016 à 14h20.
22. ZARIFIAN Philippe : **De la notion qualification à celle de compétence**, Cahier français, N° 333, Paris, la documentation française, 2006.