الفصل السادس

ماهية الخدمة الاجتماعية
في المجال المدرسي

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- نشأة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي
- تعريف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي
- مفهوم الأخصائي الاجتماعي المدرسي
- أهداف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي
- فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي
- طرق مهنة الخدمة الاجتماعية
- أدوار الأخصائي الاجتماعي

الفصل السادس

ماهية الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي

مقدمـة

يهتم هذا الفصل بإلقاء الضوء علي ماهية الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي Social Work in The School Field أو مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية Social Work School كأحد المجالات الرئيسية والمهمة والكبيرة في مهنة الخدمة الاجتماعية، بل هو من المجالات الرائدة من حيث بدايات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. كذلك هو من المجالات الأكثر انتشارا في مختلف المناطق، حيث توجد المدارس بمختلف أنواعها ودرجـاتها ومسـتوياتها في مختلف المحافظات والمناطق...

وبكلمات أخري فإن المجال المدرسي يعتبر من المجالات الرئيسية في مهنة الخدمة الاجتماعية، وأقدم مجالات الممارسة المهنية بها، والأكثر انتشارا في مختلف محافظات مصر من شمالها إلى جنوبها ومن شرقها إلى غربها.

وفي البداية فإنه لابد من توضيح نقطة مهمة، إلا وهي أن الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي تهتم بالتلاميذ والطلاب بدأً من مرحلة ما قبل المدرسة (دور الحضانة ورياض الأطفال) وحتى انتهاء المرحلة الثانوية. أما الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي فهي تهتم بالتلاميذ والطلاب بدأً من مرحلة ما قبل المدرسة وحتى انتهاء المرحلة الجامعية.

أما الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب فهي تهتم بالشباب كمرحلة نمو تبدأ من 15 سنة وحتى 25 سنة، سواء كانوا في مؤسسات تعليمية أو تخرجوا منها أو حتى لم يلتحقوا بهذه المؤسسات، وسواء كانوا يمارسون بعض أنشطة شغل أوقات الفراغ في مراكز وأندية وساحات الشباب، وسواء كانوا يعملون في المنظمات أو المؤسسات أو الشركات أو المصانع القائمة في المجتمع أو لا يعملون بها ويبحثون عن العمل...

وفي الفصل الحالي سيتم إلقاء الضوء بإيجاز عن ماهية الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، وذلك من حيث النشأة والتعريف والأهداف...وقبل ذلك سوف يتم توضيح الوظيفة الاجتماعية للمدرسة، من منطلق أن الخدمة الاجتماعية هي المهنة المسئولة رقم واحد عن تحقيق هذه الوظيفة.

نشأة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي:

باختصار دخلت الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي عن طريق بعض المدارس الأهلية بالولايات المتحدة الأمريكية بمدن بوسطن وهارتفورد ونيويورك في العام الدراسي 1906-1907 باسم حركة المدرسين الزائرين Visitors Teachers بغرض مساعدة التلاميذ الذين يقطنون الأحياء الفقيرة.وفي العام الدراسي 1913-1914 عينت مدرسة مانشيستر الحكومية بولاية نيويورك أخصائيين اجتماعيين للعمل بها، وكان يسمي الأخصائي الاجتماعي في ذلك الوقت بالمدرس الزائر (ماهر أبو المعاطي: 2011).

ثم انتشرت بعد ذلك مهنة الخدمة الاجتماعية في الغالبية العظمي من المدارس في كل من: الولايات المتحدة الأمريكية دول أوروبا الغربية.

وبالنسبة لمصر دخلت الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي في العام 1949 - 1950

وذلك عندما أصدر وزير المعارف الأستاذ الدكتور طه حسين قرارا بجعل التعليم مجانا لأبناء الشعب المصري، ورفع شعار التعليم "مثل الماء والهواء ومتاح للجميع"، وذلك بهدف محاربة الأمية ونشر العلم والتعليم بين أبناء الشعب المصري. وحتى يتفرغ المدرسون للعملية التعليمية نظرا لتزايد أعداد التلاميذ وزيادة عدد الفصول الدراسية تم أخذ المسئوليات الإدارية والإشرافية والاجتماعية من المدرسين وتكليف الأخصائيين الاجتماعيين بها...

بكلمات أخري فإن الوزارة كلفت الأخصائي الاجتماعي بأن يحل محل المدرس المشرف وذلك فيما يتعلق بالأنشطة المدرسية. ومع التوسع في إنشاء ونشر المدارس كان التوسع في توظيف الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في هذا المجال.

والجدير بالذكر أن الخدمة الاجتماعية في مصر دخلت أولا إلى المرحلة الثانوية ثم إلى المرحلة الإعدادية ثم إلى المرحلة الابتدائية.

وبالنسبة لنشأة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي في المملكة العربية السعودية، فإنه يمكن أنها مرت بخمس مراحل **تمثلت الأولى: فيما يسمى بالمرحلة التمهيدية** التي حتمتها الزيادة في عدد الطلاب والمدارس وغياب الدور التربوي الذي يفترض أن يبرزه المعلم جنباً إلى جنب مع دوره التعليمي الأمر الذي أثر على أدوار التلاميذ وعلاقاتهم مع بعضهم البعض مما أدى إلى التفكير في إدخال أنشطة جديدة.

أما المرحلة الثانية: فأطلق عليها المرحلة الإعدادية والتي تم فيها إنشاء إدارة للتربية الاجتماعية والنشاط الاجتماعي في عام 1374هـ ، من قبل وزارة المعارف وتم تزويد تلك الإدارة بالأخصائيين الاجتماعيين الذين ظهرت بوجودهم العديد من الأنشطة الاجتماعية ومن بينها عمليات التطوع التي قام بها المعلمون في المدارس، مما خلق نوعاً من التفاعل داخل العملية التعليمية بين الطلاب ومعلميهم.

أما المرحلة الثالثة: فهي المرحلة المهنية والتي تمت فيها الاستعانة بجهود اثنين من الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس في عام 1375هـ حيث تواجد الأول بمدينة الملك سعود

العلمية بجدة والثاني بمدارس مكة ليتوليا عمليات الإشراف على الأنشطة الاجتماعية من خلال إبراز دور الخدمة الاجتماعية في هذا الجانب.

أما المرحلة الرابعة: فكانت نقطة تحول هامة، حينما تم إسناد الخدمة الاجتماعية بالمدارس إلى الأخصائيين الاجتماعيين السعوديين، بعد أن أصبح بكل جامعة من الجامعات قسم للدراسات الاجتماعية، أو قسم للخدمة الاجتماعية.

وفي المرحلة الخامسة: تم إنشاء ما يعرف بمسمى (الإدارة العامة لتوجيه الطلاب وإرشادهم) في عام 1401هـ ، وذلك بغرض توفير أكبر اهتمام ورعاية وتوجيه وإرشاد ممكن للطلاب بالمدارس، وفي مختلف المراحل التعليمية، بما يمكنهم من مواجهة مشكلاتهم التعليمية، التي يمكن أن تصادفهم.

تعريف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي:

هناك تعريفات عديدة للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، نذكر منها علي سبيل المثال:

1- الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي هي مجموعة الجهود المهنية التي تعمل علي رعاية النمو الاجتماعي للطلاب بقصد تهيئة أنسب الظروف الملائمة لنموهم وفق ميولهم وقدراتهم وما يتفق مع ظروف واحتياجات المجتمع الذي يعيشون فيه.

2- الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي هي مجموعة الجهود المهنية المنظمة التي تقدم للتلميذ بهدف تدعيم العملية التعليمية وتنمية شخصية التلميذ ومساعدته علي الاستفادة من الفرص والخبرات المدرسية إلى أقصي حد تسمح به قدراتهم واستعدادهم.

3- الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي هي مجموعة المجهودات والخدمات والبرامج التي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون لأطفال وطلبة المدارس بقصد تحقيق أهداف تربوية وتنمية شخصياتهم ومساعدتهم علي الاستفادة من الفرص والخبرات المدرسية إلى أقصي حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم المختلفة.

4- الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي هي إطار من العمليات المهنية التدخلية المناسبة

لطبيعة المدرسة الحديثة لمساعدتها بإداراتها وطلابها علي تحقيق أقصي تكيف ممكن وتدعيم العلاقات بين المدرسة والأسرة والمجتمع.

5- الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي هي الممارسة المهنية لطرق وأساليب الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة التعليمية مع التلميذ / الطالب علي مختلف الأنساق (كفرد – كعضو في جماعة – الأسرة – التنظيمات المدرسية – المجتمع) داخل المدرسة أو خارجها، وما يتضمنه من برامج وأنشطة تربوية بالتعاون مع المعلم بهدف تدعيم العملية التعليمية والتنشئة الصحيحة وزيادة معدل التحصيل الدراسي، وتساعد هذه الجهود علي تنمية العلاقات والروابط بين أطراف المنظومة التعليمية، بما يساعد علي تهيئة المناخ التربوي الملائم لتحسين ناتج العملية التعليمية، واكتشاف وتنمية المواهب والقدرات الابتكارية والابداعية، وكذلك غرس القيم والمعايير الأخلاقية في المجتمع، وتنمية ملكة البحث العلمي، وكلها متطلبات بناء وتكوين الشخصية العصرية القادرة علي المشاركة الإيجابية في بناء المجتمع وتقدمه.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي بأنها ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المؤسسات التعليمية ما قبل الجامعة، لمساعدة التلاميذ والطلاب علي النجاح بل والتفوق الدراسي، وعلي اشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم، والاستفادة من الأنشطة الطلابية اللاصفية بما يساهم في تنمية قدراتهم واعدادهم لأن يكونوا مواطنين صالحين ومنتجين.

مفهوم الأخصائي الاجتماعي المدرسي:

يسمى الشخص المهني الذي يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية بالأخصائي الاجتماعي (الاختصاصي الاجتماعي Social Worker) ذلك الشخص الذي تم إعداده نظرياً وميدانياً خلال أربع سنوات (بعد مرحلة الثانوية العامة– في أقسام أو مدارس أو معاهد أو كليات الخدمة الاجتماعية).

ويمثل الأخصائي الاجتماعي في المؤسسة مهنة الخدمة الاجتماعية قبل أن يمثل المؤسسة

ذاتها، وولاؤه لها يسبق ولاءه للمؤسسة، ودوره هو تدعيم القيم والمبادئ المهنية للخدمة الاجتماعية في المؤسسة ذاتها. بل عليه أن يقاوم أي تجاهل مقصود أو غير مقصود لهذه القيم إن أدرك ذلك خلال عمله بالمؤسسة.

والأخصائي الاجتماعي أحد عناصر مهنة الخدمة الاجتماعية كما أوضحنا آنفاً. كذلك هو الواجهة الرئيسية لمهنة الخدمة الاجتماعية، والذي يتحمل المسئولية الكبرى في ازدهار هذه المهنة وتطورها...

هذا ويمكن تعريف الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي بأنه" ذلك الشخص المهني الذي يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، في ضوء أهداف وفلسفة وقيم وأخلاقيات المهنة، ملتزماً بمبادئها المهنية، بهدف مساعدة التلاميذ بكافة أنماطهم (مثل: المتفوقون والمعاقون والفقراء والمتعثرون في تعليمهم...)، ومساعدة المدرسة على تحقيق أهدافها التربوية والتعليمية والاجتماعية والإنتاجية، لإعداد أبنائها للمستقبل.

كذلك هناك من عرف الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي بأنه ذلك الشخص الفني والمهني المؤهل ليمارس عمله بالمجال المدرسي، هادفاً إلى مساعدة التلاميذ في جميع النواحي ليستطيع التكيف والتأقلم مع البيئة المدرسية والبيئة المجتمعية المحيطة به.

أهداف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي:

يمكن تحديد الأهداف الرئيسية لمهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي كالتالي:

1- رعاية النمو الاجتماعي للأطفال والتلاميذ والطلبة في المدارس.
2- المساهمة في تنمية شخصية الأطفال والتلاميذ والطلبة في المدارس.
3- المساهمة في تحقيق التنشئة الاجتماعية السليمة للأطفال والتلاميذ والطلبة في المدارس.
4- مساعدة الأطفال والتلاميذ والطلبة في المدارس علي الاستفادة من الفرص والخبرات المدرسية إلى أقصي حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم المتنوعة والمختلفة.
5- إدارة وتنفيذ وتقويم الأنشطة الطلابية اللاصفية (جماعات النشاط المدرسي).

6- المساهمة في توفير مناخ اجتماعي ايجابي بين جميع الأطراف (التلاميذ وأولياء الأمور والمعلمين والإداريين والعمال...) في المدرسة.

7- مساعدة المدرسة علي تحقيق أهدافها التعليمية والتربوية والاجتماعية والثقافية والتنويرية والإنتاجية.

8- مساعدة المدرسة علي القيام بدورها في خدمة البيئة المحيطة.

هذا ويمكن تقسيم أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي إلى ما يلي:

أهداف تنموية Developmental Aims، ونذكر منها:

1- تسهيل عملية استفادة التلاميذ والطلاب من الخدمات والبرامج المتاحة لهم.

2- المساهمة في تنمية قدرات التلاميذ والطلاب حتى يستطيعوا الاعتماد علي أنفسهم وتحمل المسئولية وشق طريقهم في التعليم.

3- إتاحة الفرصة للتلاميذ والطلاب لاجتياز مرحلة النمو التي يمرون بها بسلام...

4- مساعدة التلاميذ والطلاب علي اكتساب المعارف والاتجاهات والقيم والأخلاقيات والمهارات الإيجابية والمناسبة.

5- زيادة وعي التلاميذ والطلاب وتنمية شعوره والولاء والانتماء والمسئولية.

6- تشجيع التلاميذ والطلاب علي القراءة والإطلاع.

7- تدعيم الخدمات المجتمعية المتاحة للتلاميذ والطلاب، والمؤسسات التي تقدم هذه الخدمات.

أهداف وقائية Preventive Aims، ونذكر منها:

1- زيادة الوعي لدي التلاميذ والطلاب بخصائصهم واحتياجاتهم ومشكلاتهم وحقوقهم وبالخدمات والبرامج المتاحة لهم والمؤسسات التي تقدمها.

2- المساهمة في إشباع احتياجات التلاميذ والطلاب، من خلال توفير العديد من البرامج التي يحتاجها هؤلاء التلاميذ والطلاب...

3- دعم القيم الدينية والروحية والاجتماعية والثقافية الإيجابية لدي التلاميذ والطلاب.

4- مساعدة التلاميذ والطلاب علي الوقاية من المشكلات المتوقع أن يعاني منها التلاميذ والطلاب...

5- إكساب التلاميذ والطلاب المهارات الوقائية التي تساعدهم علي تجنب الوقوع في المشكلات...

أهداف علاجية Therapeutic Aims، ونذكر منها:

1- إجراء البحوث والدراسات علي مشكلات التلاميذ والطلاب، لمعرفة أسبابها ومظاهرها ونتائجها ومقترحات علاجها، والاستفادة من هذه البحوث والدراسات في مواجهة مشكلات التلاميذ والطلاب...

2- مساعدة التلاميذ والطلاب علي مواجهة المشكلات التي تواجههم...

3- مساعدة أسر التلاميذ والطلاب، بما يساهم ذلك في مواجهة مشكلات التلاميذ والطلاب...

4- التدخل لتعديل المعلومات غير الصحيحة والأفكار الخاطئة والاتجاهات السلبية والقيم والأخلاقيات السيئة والسلوكيات السلبية لدي التلاميذ والطلاب، وإبدالها بالمعلومات الصحيحة والأفكار السليمة والاتجاهات الإيجابية والقيم والأخلاقيات الطيبة والسلوكيات الإيجابية...

فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي:

الفلسفة Philosophy في اللغة الإغريقية تعني حب الحياة وحب الحكمة. والفلسفة هي مجموعة القيم Values الإنسانية والحقائق Facts العلمية التي تستند عليها أي مهنه أو علم.

وبالنسبة لمهنة الخدمة الاجتماعية فإنها تؤمن بمجموعة من القيم والأخلاقيات والمبادئ التي تمثل مستويات للسلوك يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين الالتزام بها والاسترشاد

بها واحترامها، كذلك تستند المهنة على مجموعة من الحقائق العلمية المرتبطة بعملاء الخدمة الاجتماعية والخدمات التي تقدم لهم.

ويشير ماكس سيبورن Max Siporin (1982) إلى أن الصورة الأكثر شيوعا في بعض المجتمعات عن الأخصائيين الاجتماعيين أنهم يمثلون القيم الأخلاقية للمجتمع في إطار المعايير التي حددها المجتمع عند تفاعلهم وتعاملهم مع أفراد المجتمع.

وتتضمن فلسفة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي علي عدة قيم وحقائق، نذكر منها الآتي:

1- أن التلميذ أو الطالب كلٌ متكامل تتفاعل عناصر شخصيته الأربعة الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية دائماً وهو يعيش في بيئة ومجتمع إنساني وأي اضطراب في إحدى هذه العناصر قد يؤدي إلى اضطراب العناصر الأخرى.

لذا فإن النظر لأنساق التعامل في المجال المدرسي لابد أن تكون نظرة شاملة متكاملة من حيث تكامل البرامج والخدمات التي تقدم للتلاميذ وللطلاب لتغطي كافة جوانب شخصيته على أساس من التوازن بينها حيث أن وجود تفاوت في ذلك يؤدي إلى اختلال توازن الشخصية واضطرابها، ويتمشى ذلك مع ما تؤكده الخدمة الاجتماعية من أهمية مراعاة المنهج التكاملي والنظرة الشمولية عند العمل مع عملاء مهنة الخدمة الاجتماعية.

2- التلميذ أو الطالب كائن اجتماعي لا يعيش وحده، بل ينتمي إلى عدة جماعات أخري (اختيارية وإجبارية) مثل: جماعة الأسرة وجماعة الفصل وجماعة النشاط وجماعة النادي وجماعة الأصدقاء... ومن هنا لابد من دراسة وفهم هذه الجماعات نظراً لأهميتها في تنمية شخصية وإشباع بعض حاجات ومواجهة بعض مشكلات التلميذ أو الطالب.

3- ينبغي أن تكون رعاية التلاميذ والطلاب رعاية شاملة لجميع جوانب شخصية التلميذ أو الطالب ومساعدته على إعداد نفسه لممارسة مسئولياته كمواطن صالح ومتعلم ومنتج وايجابي ومشارك.

4- ضرورة مراعاة وتطبيق قيم العدالة الاجتماعية والمساواة واحترام كرامة التلاميذ والطلاب وعدم التمييز بينهم لأي سبب من الأسباب (لاختلاف الدين أو النوع أو السن أو اللون أو الأصول العرقية أو الجغرافية...).

5- ضرورة احترام ومراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ والطلاب.

6- ضرورة تبني الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع التلاميذ والطلاب للمنهج العلمي عند دراسة خصائص واحتياجات ومشكلات هؤلاء التلاميذ والطلاب وللمؤسسات التعليمية التي يتلقون العملية التعليمية بها.

7- رعاية التلاميذ والطلاب لا تقتصر فقط على جهود شغل وقت فراغهم، بل يجب أن تتسع لتشمل جميع الظروف والعوامل والعمليات والخدمات التي تقوم بها المؤسسات التعليمية، والتي ترتبط بالأهداف الوقائية والعلاجية والتنموية التي تسعى لتربيتهم وصقل مواهبهم وتنمية استعداداتهم وتنشئتهم التنشئة الاجتماعية الصالحة.

8- على الأخصائي الاجتماعي أن يشارك ويتعاون مع مختلف التخصصات الأخرى العاملة في المجال المدرسي (مثل: المدرس والإداري وأخصائي الأنشطة والممرضة ...) في جميع الأنشطة المطلوبة منه حتى يستطيع تحقيق الأهداف المطلوبة منه بكفاءة وفاعلية.

9- يؤمن الأخصائيون الاجتماعيون عند العمل مع التلاميذ والطلاب بالأسلوب الديمقراطي في تعاملهم معهم، وهو ذلك النوع من التفاعل الاجتماعي الذي لا يسيطر فيه فرد على الآخر وهو يقوم على احترام الفرد وكرامته، ويتضمن الأسلوب الديمقراطي أيضا التركيز على المصلحة العامة أكثر من التركيزعلي المصلحة الخاصة (فكرة الإيثار).

10- يؤكد الأخصائيون الاجتماعيون في تعاملهم مع التلاميذ والطلاب بأهمية المشاركة الإيجابية في حدود طاقاتهم وأهمية المبادأة الفردية، وأن من حق التلاميذ والطلاب أن يشاركوا في بناء حياتهم ومجتمعهم في حدود قدراتهم وإمكاناتهم.

طرق مهنة الخدمة الاجتماعية:

لمهنة الخدمة الاجتماعية ثلاث طرق رئيسية Basic Methods هي:

1- طريقة خدمة الفرد Social Case Work

2- طريقة خدمة الجماعة Social Group Work

3- طريقة تنظيم المجتمع Community Organization

كذلك للخدمة الاجتماعية طرق معاونة أو مساعدة Helping Method مثل:

1- طريقة التخطيط في الخدمة الاجتماعية.

2- طريقة البحث في الخدمة الاجتماعية.

3- طريقة الإدارة في الخدمة الاجتماعية.

4- طريقة الإشراف في الخدمة الاجتماعية.

5- طريقة تعليم الخدمة الاجتماعية.

ولكل طريقة من هذه الطرق (الرئيسية والمعاونة) لها خصائصها، ولها الوحدة الإنسانية التي تهتم بالعمل معها لمساعدتها، ولها مجالات اهتمامها للتعامل مع المشكلات المتنوعة..

ومن خلال دراسة هذه الطرق نجد أنها تكمل بعضها البعض، وأنه لا يوجد طريقة أفضل أو أهم من الأخرى،وأن العناصر المشتركة فيما بينها أكثر بكثير من عناصر الاختلاف... وهذا قد يرجع إلى عدة أسباب منها: أنهم فروع من ساق واحدة (وهي مهنة الخدمة الاجتماعية) ولتشابه الفلسفة والأهداف والمبادئ ومراحل عملية المساعدة فيما بينهم.

وتعرض الفصول التالية توضيحا لماهية (التعريف والأهداف والأدوار...) الطرق الرئيسية لمهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.

أدوار الأخصائي الاجتماعي:

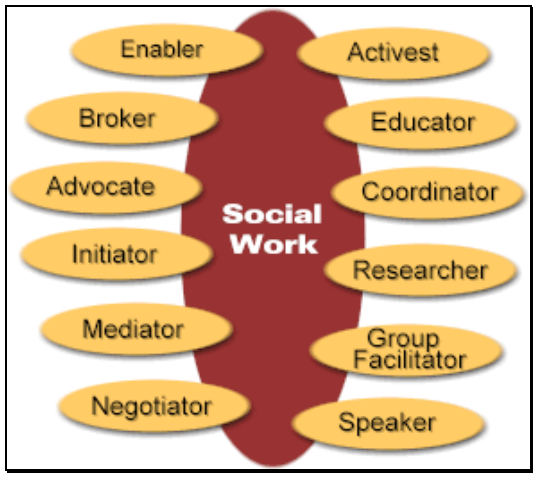
الأخصائي الاجتماعي Social Worker هو ذلك الشخص المهني، الذي تم إعداده نظريا وميدانيا علي مدار 4 سنوات دراسية، لأن يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية، في مختلف مجالات الممارسة، في ضوء مفهوم وفلسفة ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية...

ويشير مفهوم الدور المهني Professional Role إلى مجموعة المسئوليات المهنية التي يجب أن يقوم بها الأخصائي الاجتماعي أثناء عمله الوظيفي، على أن يلتزم بقيم وأخلاقيات ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية عند قيامه بذلك. وتقاس كفاءة وفاعلية الأخصائي الاجتماعي في ممارسة هذا الدور كلما ضاقت الفجوة بين دوره الفعلي والدور المتوقع منه.

والأخصائي الاجتماعي يتعاون مع العاملين من التخصصات المهنية الأخرى (مثل: المدرس، والإداري، وأخصائي التربية الرياضية، وأخصائي التربية الفنية، والطبيب، والممرضة، والأخصائي النفسي...) في تحقيق أهداف مساعدة التلاميذ والطلاب وتقديم برامج الرعاية التي يحتاجونها... مثل: الرعاية التعليمية والرعاية الاجتماعية. ويأخذ هذا التعاون شكل فريق عمل Team Work كنوع من التنسيق والتكامل في تحقيق هذه الأهداف.

هذا ويمارس الأخصائي الاجتماعي أدواراً عديدة ومتنوعة: يختار المناسب منها طبقاً للموقف الذي أمامه، وللمشكلة التي يتعامل معها، ولنوع العملاء، والمستوى الذي يعمل عليه (سواء على المستوى الوحدات الكبيرة Macro أو الوحدات المتوسطة Mezzo أو الوحدات الصغيرة Micro).

ولقد حاول تشارلز زاسترو Charles Zastrow(2000) رصد أهم هذه الأدوار كالتالي:



1- دور المكن	Enabler
2- دور حلقة الوصل بين المؤسسة والعملاء	Broker
3- دور المدافع	Advocate
4- دور مانح القوة للعملاء	Empowered
5- دور المنشط	Activist
6- دور الوسيط	Mediator
7- دور المفاوض	Negotiator
8- دور المعلم	Educator
9- دور المبادأ	Initiator
10- دور المنسق وتحقيق التكامل	Coordinator & Integrator
11- دور الباحث	Researcher
12- دور المدير العام	General Manager
13- دور المحلل والمقوم	Analyst& Evaluator
14- دور المعبئ أو المحرك	Mobilize
15- دور الأخصائي الميداني	Outreach Worker
16- دور الميسر	Facilitator
17- دور المتحدث للجمهور	Public Speaker