الفصل السابع

مهنة الخدمة الاجتماعية
ومواجهة المشكلات المدرسية

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- تعريف مصطلح المشكلات
- خصائص وأنواع المشكلات
- تعريف المشكلات الاجتماعية
- العوامل المؤدية إلى المشكلات
- مغالطات شائعة في التعامل مع المشكلات الاجتماعية
- أساليب مواجهة المواقف / المشكلات
- مفهوم المدخل العلاجي ومفهوم المدخل الوقائي
- دور مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة في المجال المدرسي
- واجبات الأخصائي الاجتماعي المدرسي
- مجالات عمل الأخصائي الاجتماعي المدرسي

الفصل السابع

مهنة الخدمة الاجتماعية ومواجهة المشكلات المدرسية

مقدمـة

يهتم الفصل الحالي برصد بعض المشكلات المدرسية التي يعاني منها بعض تلاميذ أو طلاب المدارس في مصر وفي بعض الدول العربية. أيضا يتناول هذا الفصل دور مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي في مواجهة هذه المشكلات بصفة خاصة وفي المجال المدرسي بصفة عامة.

تعريف مصطلح المشكلة:

المشكلات توجد أينما وجد الإنسان، وتاريخ البشرية ما هو إلا نتاج لخبرات نجاح وفشل في مواجهة المشكلات والوقاية منها. ويعرف ماكس سيبورن Max Siporin المشكلة بأنها شيء ضار وظيفياً وبنائياً ويقف حائلاً أمام إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية.

ويرى فايرشيلد Fairchild أن المشكلة "موقف له تأثير سلبي ويتضمن صعوبة أو عائقاً ينبغي مواجهته". هذا ويمكن تعريف المشكلة بأنها موقف اجتماعي له تأثير سلبي، يحدث نتيجة عوامل ذاتية (شخصية) وعوامل بيئية (موضوعية) يثير اهتمام عدد كبير من أفراد المجتمع، ويعتبرونه انحرافاً عن أنماط السلوك العام المتفق عليه، مما يتطلب معالجة إصلاحية لهذا الموقف. وبنظرة شاملة فإنه يمكن اعتبار المشكلة على أنها:

1- انعدام التوازن في ناحية من نواحي الحياة سواء الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية.

2- انحراف داخل إطار المجتمع يدور في دوائر تبدأ من الفرد وتنتهي إلى المجتمع. هذا الانحراف يتمثل في أي خلل في البناء الاجتماعي Social Structure للمجتمع، أو أي انحراف في الوظيفة Function التي يقوم بها الفرد أو الجماعة أو المنظمة أو المجتمع.

3- ضرورة التدخل لمواجهة أي مشكلة لحماية هذه المكونات الإنسانية واستمرار الحياة.

4- وهذا يتطلب تحديد الأهداف والدراسة والتخطيط وتخصيص الموارد والتدخل والتقويم لمراحل العمل هذه.

خصائص المشكلات:

للمشكلات مجموعة من الخصائص نذكر منها:

1- أنها متعددة وكثيرة.

2- أنها متجددة، فالإنسان يواجه العديد من المشكلات وما يكاد يسيطر على مشكلة حتى تبرز له مشكلة أخرى.

3- أنها متنوعة، فهناك أنواعاً عديدة من المشكلات.

4- أنها نسبية، بمعنى أنها تختلف من مجتمع لآخر ومن ثقافة لأخرى بل وفى نفس المجتمع من جماعة لأخرى، وتختلف المشكلات أيضاً باختلاف الزمان فما كان في الماضي مشكلة أصبح في الحاضر لا يمثل مشكلة.

5- أنها متداخلة ومترابطة، فعندما نقوم بدراسة وتحليل ومواجهة أي مشكلة نجد أنها متداخلة مع مشكلات أخرى بشكل واضح.

6- تنشأ المشكلات نتيجة العديد من العوامل الذاتية والبيئية، هذه العوامل تفاعلت معاً بشكل سلبي مما أدى إلى ظهور هذه المشكلات.

أنواع المشكلات:

هناك تصنيفات عديدة لأنواع المشكلات نذكر منها بإيجاز الأنواع التالية:

1- حسب الوحدة الإنسانية التي تعانى من المشكلة: (مشكلة فردية، مشكلات جماعية، مشكلات المنظمات، مشكلات مجتمعية).

2- حسب مجال أو قطاع المشكلة: (مشكلات اجتماعية، مشكلات اقتصادية، مشكلات تعليمية، مشكلات صحية) (سيتم تعريف المشكلات الاجتماعية لاحقاً في نفس الفصل).

3- حسب درجة استمراريتها: (مشكلات دائمة أو مستمرة، ومشكلات طارئة أو عارضة).

4- حسب المستوى الذي ظهرت عليه المشكلة: (مشكلات دولية أو عالمية، مشكلات إقليمية "على مستوى عدد من الدول"، مشكلات قومية "على مستوى الدولة"، مشكلات إقليمية "على مستوى عدد من الإمارات أو المحافظات أو الولايات"، مشكلات محلية "على مستوى إمارة أو محافظة أو ولاية أو مدينة أو قرية أو حى أو شارع")

5- حسب مرحلة النمو لدى الإنسان: (مشكلات الحمل، مشكلات الطفولة، مشكلات المراهقة، مشكلات الراشدين، مشكلات كبار السن (المسنين)، وبالطبع فإن مشكلات الشباب ينضوى تحتها معظم مشكلات المراهقة وجزء من مشكلات الراشدين).

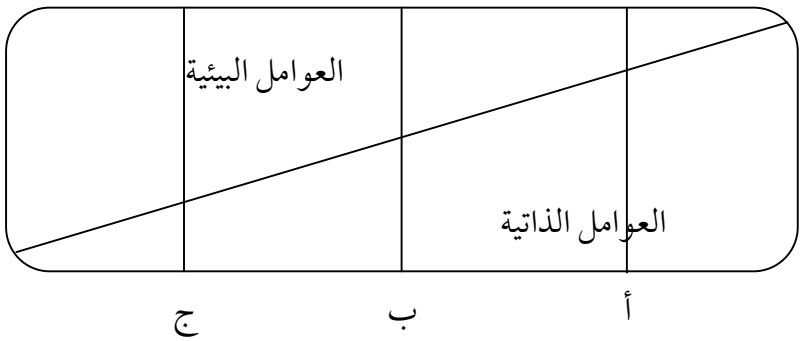
6- حسب درجة تعقيد المشكلة: (من حيث عدد متغيراتها وأطرافها وكمية الوقت والجهد والمال الذي نحتاجه في عملية حل المشكلة) فلقد قسمها كل من جلبرت وسبكت Gilbert & Specht إلى مشكلات بسيطة Simple ومركبة Compound ومعقدة Complex وأكثر تعقيداً Meta- Complex.

7- حسب العوامل التي أدت إلى ظهور المشكلة: (إن أي مشكلة هي نتاج التفاعل السلبي بين الشخص والبيئة. وبالتالي فإن المشكلات تنشأ نتيجة عوامل ذاتية (ترجع إلى الشخص) وعوامل بيئية (ترجع إلى البيئة المحيطة بالشخص)، وتختلف المشكلات حسب درجة تأثير أي من هذه العوامل أكثر في حدوث المشكلة، **وبالتالي يمكن أن نقول أن هناك:**

أ- مشكلات ترجع إلى عوامل ذاتية أكثر منها بيئية.

ب- مشكلات ترجع إلى عوامل ذاتية وعوامل بيئية بشكل متقارب.

ج- مشكلات ترجع إلى عوامل بيئية أكثر منها ذاتية (انظر الشكل رقم 1)



شكل رقم(1): العوامل المؤدية إلى المشكلات وأنواع المشكلات في ضوئها

تعريف المشكلات الاجتماعية:

هناك تعريفات عديدة للمشكلات الاجتماعية نذكر منها:

1- تعريف محمد عاطف غيث وآخرون (عام 1970):

المشكلة الاجتماعية هي موقف يؤثر في عدد من الأفراد، بحيث يعتقدون أو يعتقد الأعضاء الآخرون في المجتمع بأن هذا الموقف هو مصدر الصعوبات والمساوئ. وهكذا تصبح المشكلات الاجتماعية موقفاً موضوعياً من جهة، وتفسيراً اجتماعياً ذاتياً من جهة أخرى.

ومن المشكلات الاجتماعية الأساسية التي تعانى منها معظم المجتمعات نذكر: انحراف الأحداث، الجريمة، الإدمان، الطلاق، التمييز العنصري، البطالة، الإسكان غير الملائم، الفساد الحكومي.

2- تعريف أحمد زكى بدوى (عام 1993):

المشكلات الاجتماعية هي المفارقات ما بين المستويات المرغوبة والظروف الواقعية فهى مشكلات بمعنى أنها تمثل اضطراباً وتعطيلاً لسير الأمور بطريقة مرغوبة كما يحددها القائمون بدراسة المجتمع.

وتتصل المشكلات الاجتماعية بالمسائل ذات الصفة الجمعية التي تشمل عددا من أفراد المجتمع بحيث تحول دون قيامهم بأدوارهم الاجتماعية وفق الإطار العام المتفق عليه والذي يتمشى مع المستوى المألوف للجماعة. وعادة تكون المشكلة الاجتماعية ذات تأثير معوق لأحد النظم الاجتماعية الأساسية كما في حالة البطالة وتشرد الأحداث وغيرها.

3- تعريف يحيى درويش (عام 1998):

المشكلات الاجتماعية هي الظروف التي تنشأ بين الناس ومجتمعهم والبيئة التي يعيشون فيها وينتج عنها ردود أفعال ضد القيم والمعايير السائدة أو معاناة اقتصادية أو اجتماعية، ومن أمثلة هذه المشكلات انتشار الجريمة والمخدرات والتحدي الاجتماعي، وعدم تكافؤ الفرص والفقر وقلة الدخل والتمييز العنصري.

4- تعريف روبرت باركر Robert Barker (عام 1999):

المشكلات الاجتماعية هي أحوال أو ظروف يعانى منها مجموعة من الناس- سواء كانت المعاناة نفسية أو اقتصادية- مما يتطلب معه التحرك لمواجهة هذه الأحوال أو الظروف، بما فيها تغيير معايير وقيم الناس ومن أمثلة المشكلات الاجتماعية: مشكلات الجريمة وعدم المساواة والفقر والعنصرية والإدمان ومشكلات الأسرة وسوء توزيع الموارد المحدودة في المجتمع.

5- تعريف أحمد شفيق السكري (عام 2000):

المشكلة الاجتماعية هي ظروف بيئية أو سكانية تعتبر غير مرغوبة مثال لهذه المشاكل الاجتماعية: سوء الأحوال الصحية- البطالة- انخفاض الدخل- التفكك الأسرى- انحراف الأحداث- الإدمان.....الخ والتي تحدث تعديلات غير مرغوبة في سمات الناس أنفسهم.

التعامل السليم والفعال مع المشكلات:

لا يوجد فرد أو جماعة أو منظمة أو مجتمع بدون مشكلات Problems. فالمشكلات ظاهرة حتمية في هذه الحياة الإنسانية. فعلي سبيل المثال لا يوجد إنسان بدون مشكلات ولا يوجد مدير بدون مشكلات. والعبرة هنا ليست في وجود هذه المشكلات، بل في الكيفية إلى يتم التعامل بها مع تلك المشكلات.

فالمشكلات هي نقمة ونعمة في الوقت نفسه، فهي نقمة لأنها تسبب الضرر والقلق والتوتر والخوف والخسائر، ولأنها تحتاج إلى الموارد والوقت والجهد لحلها أو علاجها.. إلا أن المشكلات أيضاً نعمة لأنها قد تكون سببا في التطوير، وفرصة للنجاح، وتظهر العيوب، وتساهم في تدعيم مناطق القوة، وتقوى العلاقات.

ومن الفرضيات المهمة في البرمجة اللغوية العصبية Neuro Lingistic Programming (NLP) أن هناك حل لكل مشكلة. حيث يرى كثير من الباحثين أنك حيث تؤمن بوجود حل لأي مشكلة قائمة سيكون لديك فرص أكبر لإيجاد هذا الحل. عادة ما يكون التقديم أو العرض الأول للمشكلة لا يتضمن أسبابها الرئيسية، وعندما تتمكن من تحديد هذه الأسباب فإن ذلك يلقي بمزيد من الضوء عليها، وهنا يختفي الشكل الذي عرضت به أولا، وتظهر المشكلة علي حقيقتها. وهذا يؤكد مقولة أنه ليس هناك فشل، هناك تغذية عكسية أو مرتدة.

قد تكون المشكلة كما عرضت جزءا من التعلم الذي يقودك في النهاية إلى تحقيق هدفك. وعلي الرغم من أنها تعتبر عائقا علي الطريق، إلا أنه يمكنك إزالتها، أو الالتفاف من حولها أو القفز فوقها، أو قد تكتشف طريقا آخر تستخدمه.

والنظر إلى المشكلات يجعل أي مشكلة وكأنها درجة تخطو عليها لتصل إلى الدرجة الأعلى والتي توصلك إلى غايتها النهائية. وكما يؤكد كثير من الخبراء فإن كل مشكلة تمثل فرصة. والأمر يتوقف علي رؤيتك.

العوامل المؤدية إلى المشكلات:

أي مشكلة ترجع إلى نوعين من العوامل هما:

أولا: العوامل الذاتية/ الشخصية/ الداخلية:

مثل:

1- ضعف الشخصية.
2- ضعف الإرادة.
3- سوء الفهم.
4- قلة البصيرة.
5- قلة المعلومات.
6- إدراك غير سليم.
7- ضمير مهلهل.
8- قيم شخصية سالبة.
9- درجة ذكاء منخفضة.
10- درجة ذكاء عالية.
11- مرض نفسي مثل: (القلق / إحباط مستمر).
12- مرض عضوي (جسمي).
13- مرض عقلي.

ثانيا: العوامل البيئية/ الموضوعية/ الخارجية:

مثل:

1- التنشئة الاجتماعية غير السليمة.

2- سوء العملية التعليمية.
3- أصدقاء السوء.
4- البطالة.
5- أخطاء من وسائل الإعلام الجماهيري.
6- تطرف أو تعصب أو تشدد من النسق الديني.
7- التناقض الثقافي في المجتمع.
8- غزو القيم والسلوك الغربي والأمريكي.
9- نماذج من السلوك خاطئة بواسطة الكبار المحيطين بالشخص.
10- قلة الموارد أو سوء استخدامها.
11- عدم وجود تخطيط أو سوء التخطيط القائم.

أخطاء يتم الوقوع فيها عند التعامل مع المشكلات:

هناك أخطاء عديدة يتم الوقوع فيها عند التعامل مع المشكلات، يجب علي أي فرد أو جماعة أو منظمة أو مجتمع تجنب الوقوع فيها. من هذه الأخطاء نذكر:

1- إنكار المشكلة.
2- تصغير المشكلة.
3- تكبير المشكلة.
4- التهوين من المشكلة.
5- الهروب من مواجهة المشكلة.
6- القفز إلى الحلول بدون دراسة وتشخيص للمشكلة.
7- التحيز وعدم الموضوعية عند دراسة المشكلة.
8- النظرة غير الشاملة للمشكلة.
9- النظرة إلى المشكلة من منظور واحد أو من منظور تخصص واحد.
10- تقليد الآخرين في حل المشكلات.
11- تطبيق حلول جاهزة.

12- عدم الاهتمام بخطوة اقتراح الحلول العديدة والبديلة للمشكلة.
13- عدم الاهتمام بتقييم الحلول العديدة أو البديلة المطروحة لحل المشكلة.
14- عدم الموضوعية في تقييم هذه الحلول.
15- استخدام معلومات قديمة أو غير مرتبطة أو ثانوية أو غير دقيقة.
16- الاستفادة الشخصية من المشكلة أو من حلولها.

مغالطات شائعة عند التعامل مع المشكلات الاجتماعية:

هناك عدد كبير من المغالطات Fallacies عند التعامل مع المشكلات الاجتماعية، نذكر منها:

1- أن هناك اتفاق عام بين الناس حول المشكلات الاجتماعية. وذلك خطأ لأن ما يمثل مشكلة عند البعض لا يكون مشكلة عند البعض الآخر.
2- أن هناك اتفاق بين الناس حول أسباب المشكلات الاجتماعية ، وما هي نتائجها، وما هي حلولها ؟ وهذا خطأ لأن الناس مختلفون في أمور كثيرة منها: العمر والنوع والتعليم والثقافة والدخل والمهنة وعلاقتهم بالمشكلة... وكل هذا يجعل نظرتهم وتفسيرهم للمشكلة الواحدة مختلف...
3- أن المشكلات الاجتماعية سببها الناس فقط (مع تجاهل أن المجتمع أيضا هو سبب رئيسي أيضا).
4- أن المشكلات الاجتماعية سوف تحل نفسها بنفسها.
5- أن جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة الاجتماعية فيه اضاعة للوقت، وأنه يجب البدأ فورا في التفكير في كيفية حل المشكلة. وهذا خطأ لأن مرحلة الدراسة مهمة جدا لتوفير المعرفة اللازمة لفهم المشكلة ومعرفة خصائصها وأسبابها ونتائجها وأطرافها والحلول المقترحة...
6- أن كل الناس لديهم رغبة أكيدة في أن يتم حل المشكلات الاجتماعية. وهذا خطأ لأن هناك من الناس من له مصلحة وفائدة في استمرار وجود المشكلة...

أساليب مواجهة المواقف/ المشكلات:

يواجه الإنسان مواقف صعبة عديدة ومشكلات عديدة، فيتحرك لمواجهتها. ويمارس الإنسان عدة أساليب لمواجهة هذه المواقف، نذكر منها:

1- انتظار حدوث هذه المواقف ثم التحرك لمواجهتهاCoping

2- الهروب Scaping من مواجهة هذه المواقف، أو ما يطلق عليه أحيانا ممارس السلوك الانسحابي.

3- القبولAcceptance لهذه المواقف والاستسلام للأم الواقع، وعدم التحرك لمواجهتها

4- الإنكار Denial لهذه المواقف، مع حقيقة وجودها، والمنكر هو الشخص الذي يحجب الحقيقة غير المرغوب فيها، ولا يستطيع تقبل ما تدله عليه حواسه. وإذا استمر علي موقفه عندما يلتقي بالحقيقة فإنها تمثل بالنسبة له أزمة وليس علي شكل مجموعة من المشكلات البسيطة القابلة للحل.

5- القفز إلى الحل Jumping To The Solution بمعني مواجهة هذه المواقف بدون دراسة وتحليل وتخطيط، بل الانتقال من مرحلة إدراك هذه المواقف إلى مرحلة المواجهة لها.

6- العمل علي تجنب الوقوع في هذه المواقف (الوقاية Prevention)

7- الأسلوب العلمي Scientific Way Coping: بمعني مواجهة هذه المواقف بالوقاية منها أولا إذا حدثت بالعلاج ثانيا. علي أن تكون المواجهة مستندة علي المنهج العلمي، وتمر بمراحل الدراسة والتخطيط والتنفيذ والتقويم بشكل سليم.

والإنسان غالبا ما يستخدم أكثر من أسلوب واحد في التعامل مع هذه المواقف، حيث يتجه الإنسان إلى اختيار اثنين أو أكثر من هذه الأساليب ليضع منظومته الخاصة للتعامل مع هذه المواقف.

والأخصائي الاجتماعي يحاول أن يساعد الناس علي تعلم وممارسة الأساليب الإيجابية في مواجهة هذه المواقف Practicing Positive Coping والممثلة في الأسلوبين الآخرين.

مفهوم المدخل العلاجي:

يقصد بالمدخل العلاجي مساعدة الناس علي حل مشكلاتهم وإعادة توافقهم مع المجتمع. وهذا المدخل يهتم بتقديم الخدمة أو المساعدة بعد وقوع المشكلة. بينما المدخل الوقائي كما سنري يهتم بتقديم المساعدة أو الخدمة قبل وقوع المشكلة، ومن أمثلة البرامج ذات الطابع العلاجي نذكر:

1- برامج رعاية التلاميذ والطلاب الذين لديهم مشكلات تعوقهم عن التوافق المدرسي وتحقيق النجاح التعليمي.
2- برامج رعاية الأحداث المشردين والمعرضين للانحراف والمنحرفين.
3- برامج رعاية المرضي.
4- برامج رعاية المعاقين.
5- برامج رعاية المسجونين وأسرهم.
6- برامج الرعاية اللاحقة After Care لخريجي المؤسسات الإصلاحية والعقابية.

ويستخدم الأخصائي الاجتماعي المدخل العلاجي في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية عندما تكون المشكلة قد حدثت أو وقعت بالفعل Problem Stage فيقوم بمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات علي حل أو علاج أو مواجهة هذه المشكلة التي يعانون منها، وإعادة توافقهم مع المجتمع.

ويتبني المدخل العلاجي الأهداف العلاجية لمهنة الخدمة الإجتماعية. ومراحل العمل المهني في المدخل العلاجي هي:

1- الدراسة الاجتماعية Study Social
2- التشخيص الاجتماعي Social Diagnosis
3- العلاج الاجتماعي Social Therapy or Treatment

وسيتم شرح هذه المراحل في الفصل التالي المتعلق بممارسة طريقة خدمة الفرد في المجال المدرسي.

مفهوم المدخل الوقائي Preventive Approach:

المدخل الوقائي في هذا الشأن يعنى هنا وقاية العملاء من المشكلات قبل حدوثها، وبالتالي توفير طاقاتهم في الدراسة أو الإنتاج بدلاً من أن تضيع في المعاناة من هذه المشكلات أو يضيع وقتهم في المستشفى لوقوعهم فريسة للأمراض أو في وحدة رعاية الأحداث أو السجن لقضاء عقوبة لاقترافهم سلوكاً جانحاً.

ومشكلات العملاء ليست أمراً جديداً أو حديثاً أو غريباً علينا فكلنا يعرفها ويمكن التنبؤ بها، بل إن هناك بحوثاً ودراسات وكتباً عديدة لا حصر لها حددت حاجات ومشكلات العملاء والأزمات التي يمكن أن يمروا بها. والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو: لماذا نترك عملاxنا يقعون في نفس المشكلات التي وقعت لهم في الماضي ؟

ويتبنى المؤلف بشكل رئيسي المدخل الوقائي لمشكلات العملاء، من منطلق أن المدخل الوقائي أفضل من المدخل العلاجي حيث أنه يوفر الوقت والجهد والتكاليف ويخفف العبء العلاجي بصفة عامة، بالإضافة إلى أنه يساهم في ترشيد استخدام موارد الرعاية الاجتماعية Social Care التي تعانى من عجز ونقص واضح في جميع الدول وخاصة النامية منها.

إن أمثال الأمم ثمرة تجاربها، وهى منائر يهتدي بها الناس في حياتهم اليومية. والمثل الشعبي يقول الوقاية خير من العلاج Prevention is Preferable To Treatment، أو درهم وقاية خير من قنطار علاج An Ounce of Prevention is Better Than one Pound of Cure. وللأسف نحن نرفع هذا المثل أو الشعار أو نردده كثيراً بدون أن نحوله في معظم أمور حياتنا إلى سلوك عملي.

والسؤال الذي يطرح نفسه هو: هل الوقاية من المشكلة تستحق المحاولة؟ حيث أن الوقاية أفضل من علاج ضحايا Victims المشكلات واحداً تلو الآخر. كما أن الوقاية سوف تؤدى إلى خفض عدد الذين يعانون من المشكلات وبالتالي زيادة شعور الناس بالأمن والطمأنينة وزيادة إنتاجيتهم. بل أن الوقاية بدلاً من الانتظار حتى تحدث المشكلة ثم نتحرك لعلاجها تحقق احتراماً أكثر للناس وتحافظ على القدرة الإنسانية لديهم.

أخيراً إن العمل على إشباع الاحتياجات المشروعة بمعناها العام وتلافى الضغوط والقلق الزائد ومواقف الشدة والأزمات التي يتعرض لها الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات يؤدى إلى تلافى وتجنب الوقوع فريسة للمشكلات الشخصية والاجتماعية والأمراض.

دور مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة في المجال المدرسي:

1- المساهمة في تنمية الاتجاهات السليمة لدي التلاميذ والطلاب.
2- إكساب التلاميذ والطلاب القيم والعادات الحميدة والسلوكيات الإيجابية.
3- تهيئة المناخ الصالح لتطوير شخصية التلاميذ والطلاب
4- مساعدة التلاميذ والطلاب علي استكمال دراستهم بتفوق.
5- إتاحة الفرصة الحقيقية للتلاميذ والطلاب للعمل التطوعي للمساهمة في خدمة المجتمع وتنميته.
6- تنظيم طاقات التلاميذ والطلاب والاستفادة منها في الأنشطة المناسبة لذلك.
7- دعم القيم الدينية والروحية لدي التلاميذ والطلاب، من خلال الكلمة الطيبة والدعوة السمحة والإقناع والترغيب وليس الترهيب...
8- تنظيم البرامج الاجتماعية لتنمية العلاقات الاجتماعية الايجابية بين التلاميذ والطلاب، فيما بينهم ومع المدرسة والبيئة المحيطة والمجتمع.
9- المساهمة في اكتشاف المواهب وتنمية القدرات الإبداعية والإبتكارية لدى التلاميذ والطلاب.
10- مساعدة التلاميذ والطلاب على بناء الثقة في أنفسهم.
11- حث التلاميذ والطلاب على القراءة والإطلاع.
12- توفير الإرشاد الاجتماعي للتلاميذ والطلاب في موضوعات مثل: أساليب الاستذكار السليمة ونوع الدراسة المناسب والتخصص المناسب والكلية المناسبة وكيفية حل المشكلات والاختيار من بين الحلول البديلة...

13- الإجابة عن تساؤلات واستفسارات التلاميذ والطلاب بشكل علمي وموضوعي وواقعي.
14- المساهمة في صياغة ووضع القوانين المرتبطة باحتياجات ومشكلات التلاميذ والطلاب، بما يضمن حقوقهم.
15- توعية التلاميذ والطلاب بحقوقهم وبالقوانين والاتفاقيات الإقليمية والدولية التي تتضمن عدد من هذه الحقوق.
16- توعية أسر التلاميذ والطلاب ليتحقق لهم الفهم السليم لخصائص وحاجات ومشكلات وحقوق أبنائهم.
17- تدريب أسر التلاميذ والطلاب علي مهارات التعامل السليم والتواصل الإيجابي والحوار الواعي مع أبنائهم.
18- مساعدة التلاميذ والطلاب وأسرهم علي مواجهة المشكلات التي تواجههم.
19- الدفاع عن حقوق التلاميذ والطلاب في مختلف الفعاليات والندوات والمؤتمرات...
20- إجراء البحوث والدراسات العلمية عن حاجات ومشكلات وحقوق وقضايا التلاميذ والطلاب لفهم هذه المكونات وللتوصل إلى حلول لها.

واجبات الأخصائي الاجتماعي المدرسي بصفة عامة:

حددت وزارة التربية والتعليم في مصر واجبات الأخصائي الاجتماعي المدرسي بصفة عامة في التالي:

1- دراسة البطاقات المدرسية لاستخراج ما يفيد منها الطلبة علميا ومهنيا
2- دراسة تقارير الغياب
3- الإشراف علي النشاط الثقافي والرياضي والاجتماعي
4- بحث الحالات الفردية
5- الإشراف عن طريق مسئول النشاط علي تكوين جماعات النشاط المختلفة في أول العام الدراسي

6- مساعدة الرواد في عملية انتخاب مندوبي الفصول واتحاد الطلبة بالمدرسة
7- متابعة اجتماعات الاتحادات والإشراف علي الاتحاد وأجهزته
8- يُعد الطلاب لمسابقة التفوق الاجتماعي
9- دراسة وتحليل نتائج الطلاب شهريا
10- يشترك في وضع ميزانية النشاط الاجتماعي
11- بحث حالات ضعف الطلاب اجتماعيا ونفسيا ودراسيا.
12- القيام بالتشجيع الأدبي والمادي
13- القيام بدور المرشد الاجتماعي وواجباته.

مجالات عمل الأخصائي الاجتماعي المدرسي

حددت وزارة التربية والتعليم في مصر مجالات عمل الأخصائي الاجتماعي المدرسي في الآتي:

1- مجال الخدمات الفردية.
2- مجال الخدمات الاجتماعية (جماعات النشاط الاجتماعي، مثل: الرحلات -الجماعات الصحية - المقصف التعاوني - جماعة الهلال الأحمر، وجماعات النشاط المدرسي المتغيرة).
3- التنظيمات المدرسية الداخلية والخارجية.
4- مجال الأنشطة والمسابقات والمعارض.
5- مجال النشاط الصيفي.