الفصل الثامن

ممارسة طريقة خدمة الفرد
في المجال المدرسي

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- تعريف خدمة الفرد
- أهداف طريقة خدمة الفرد في المجال المدرسي
- أدوار أخصائي خدمة الفرد في المجال المدرسي
- عمليات طريقة خدمة الفرد
- الدراسة الاجتماعية
- التشخيص الاجتماعي
- العلاج الاجتماعي

الفصل الثامن

ممارسة طريقة خدمة الفرد في المجال المدرسي

مقدمـة

في عام 1917 تم الاعتراف بطريقة خدمة الفرد Social Casework كأول طريقة في مهنة الخدمة الاجتماعية. وهي إحدى الطرق الرئيسية في مهنة الخدمة الاجتماعية والتي تهدف إلى مساعدة كل من الفرد والأسرة علي التوافق الاجتماعي مع الآخرين وتكوين علاقات اجتماعية ايجابية واشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم. والفصل الحالي يلقي الضوء علي تعريف هذه الطريقة، ويعرض لأهدافها وأدوارها في المجال المدرسي، مع شرح لعمليات طريقة خدمة الفرد من دراسة وتشخيص وعلاج.

تعريف خدمة الفرد:

ومن تعريفات خدمة الفرد التي تمثل علامة في تاريخ هذه الطريقة نذكر:

1- تعريف ماري ريتشموند (1922): خدمة الفرد تتكون من العمليات التي تنمي الشخصية من خلال التوافق الواعي المتأثر بعلامة الفرد بفرد أخر أو بالناس أو مع البيئة الاجتماعية.

2- تعريف هيلين برلمان (1957): خدمة الفرد عملية تمارس في مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم لوظائفهم الاجتماعية.

3- تعريف فاطمة الحاروني (1970): هي طريقة مهنة الخدمة الاجتماعية في مساعدة الأفراد سيئ التكيف الذين يقعون في مجالها باستغلال الطاقات الشخصية والبيئية في تصحيح تكيفهم.

4- تعريف عبد الفتاح عثمان (1980):خدمة الفرد فن تستخدم فيه المعارف الإنسانية والمهارة العلاقية لتوجيه كل من طاقات الأفراد وإمكانيات المجتمع لتحقيق أفضل درجة ممكنة من الأداء الاجتماعي في حدود فلسفة المؤسسة.

ويعرض الفصل الحالي لأهداف وأدوار طريقة خدمة الفرد في المجال المدرسي وبعض التنظيمات المدرسية المرتبطة بممارسة هذه الطريقة.

أهداف طريقة خدمة الفرد في المجال المدرسي:

تهدف خدمة الفرد بصفة عامة إلى مساعدة العملاء وأسرهم في إشباع حاجاتهم الاجتماعية وحل مشكلاتهم الاجتماعية وتنمية قدراتهم الشخصية والاتصالية.. مما يساهم ذلك في علاج المشكلات الفردية والأسرية في المجتمع.

وثمة ستة مستويات لهذا الهدف، يحددها عبد الفتاح عثمان (1980) في الآتي:

- المستوي الأول: وقاية العميل من المشكلات، لمنع ظهور المشكلات من الأصل.
- المستوي الثاني: تعديل أساسي في شخصية العميل وظروف البيئة
- المستوي الثالث: تعديل نسبي في شخصية العميل وظروف البيئة
- المستوي الرابع: تعديل كلي أو نسبي في شخصية العميل.

- المستوي الخامس: تعديل كلي أو نسبي للظروف البيئية.
- المستوي السادس: تثبيت الموقف تجنبا لظهور مشكلات جديدة.

هذا وتهدف طريقة خدمة الفرد في المجال المدرسي إلى مساعدة التلاميذ والطلاب وأسرهم علي إشباع حاجاتهم الاجتماعية وحل مشكلاتهم الاجتماعية وتنمية قدراتهم الشخصية والاتصالية.. مما يساهم ذلك في علاج المشكلات الفردية والمشكلات المدرسية والمشكلات الأسرية التي قد يعاني منها هؤلاء التلاميذ والطلاب.

أدوار أخصائي خدمة الفرد في المجال المدرسي:

في البداية يمكن توضيح نقطة مهمة وهي: أن دور الأخصائي الاجتماعي يختلف عن دور المدرس، فدوره لا بداية له ولا نهاية، لا يتقيد بجدول المدرسة الرسمي، ويتواصل مع أسرة التلميذ أو الطالب، وأحيانا يزور هذه الأسرة إذا تطلب الأمر، ويتابع أحوال التلميذ أو الطالب باستمرار طول مدة العام الدراسي والعام الذي يليه وهكذا،...

ومن أدوار أخصائي خدمة الفرد في المجال المدرسي الآتي:

1- دراسة حاجات ومشكلات التلاميذ / الطلاب
2- تقديم التشخيص الاجتماعي لحاجات ومشكلات التلاميذ / الطلاب
3- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي حل/ علاج المشكلات الفردية (الاقتصادية، الشطب،

الغياب، التأخر الدراسي، السلوكية، الصحية، النفسية، الاجتماعية، كبار السن، متكرري الرسوب، والحالات المدرسية الأخرى).

4- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي إشباع حاجاتهم

5- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي التوافق الايجابي مع أنفسهم

6- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي التوافق الايجابي مع البيئة المدرسية

7- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي التوافق الايجابي مع أسرهم

8- إكساب التلاميذ/ الطلاب بالاتجاهات والقيم والأخلاقيات الايجابية وتدعيمها.

9- توعية التلاميذ/ الطلاب بالاتجاهات والقيم والأخلاقيات السلبية وتوضيح مساوئها وتعديل هذه الاتجاهات والقيم والأخلاقيات.

10- تدريب التلاميذ / الطلاب علي السلوكيات الايجابية وتدعيم هذه السلوكيات

11- توعية التلاميذ/ الطلاب بالسلوكيات السلبية وتوضيح مساوئها وتعديل هذه السلوكيات.

12- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي معرفة طرق الاستذكار السليمة

13- بحث ومتابعة التلاميذ/ الطلاب المتفوقين علمياً وذلك من خلال كشوف درجاتهم ومتابعتهم في الامتحانات المختلفة على مدار العام الدراسي، والقيام بكافة الجهود لمساعدة هؤلاء التلاميذ/ الطلاب علي استمرار التفوق الدراسي لديهم...

14- اكتشاف ومساعدة التلاميذ المبدعين والمبتكرين وتشجيعهم وتوجيههم حتى يستمروا في عملية الإبداع والابتكار.

15- بحث ومتابعة التلاميذ/ الطلاب المتأخرين دراسياً وذلك من خلال كشوف درجاتهم ومتابعتهم في الامتحانات المختلفة على مدار العام الدراسي، والقيام بكافة الجهود لمساعدة هؤلاء التلاميذ / الطلاب علي التغلب علي مشكلة التأخر الدراسي لديهم...

16- اكتشاف حالات التلاميذ/ الطلاب متحدي الإعاقة والتي تحتاج إلى جهود علاجية لفترات طويلة، ودراستها وتشخيصها، ووضع خطط علاجية لها، وإعداد ملف

خاص بكل حالة على حده، واتخاذ إجراءات دمجهم في العملية التعليمية وفي البيئة المدرسية، وتسهيل استفادتهم من غرفة المصادر بالمدرسة، والتعاون مع مدرس التربية الخاصة في هذا الشأن...

17- تحويل الحالات الصعبة ذات المشكلات المعقدة إلى مكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية الموجودة خارج المدرسة.

18- إعداد السجلات المنظمة لممارسة طريقة خدمة الفرد في المجال المدرسي، وهي كالتالي: سجل الحالات الفردية، سجل متابعة التأخر الدراسي، سجل المواقف الفردية السريعة، سجل الإرشاد والتوجيه الجمعي.

19- إعداد الملفات المنظمة لممارسة طريقة خدمة الفرد في المجال المدرسي، وهي كالتالي: ملف الشطب، ملف حالات الغياب، ملف الحالات الخاصة، ملف حالات التلاميذ أو الطلاب كبار السن وتكرار الرسوب، ملف الحالات الاقتصادية، ملف الحالات السلوكية (تقويم وتوجيه سلوك التلاميذ أو الطلاب).

عمليات طريقة خدمة الفرد:

حددت الكتابات المتعلقة بطريقة خدمة الفرد ثلاث عمليات رئيسية لهذه الطريقة، هي كالتالي:

1- الدراسة الاجتماعية Study Social

2- التشخيص الاجتماعي Social Diagnosis

3- العلاج الاجتماعي Social Therapy or Treatment

1- الدراسة الاجتماعية:

يقصد بالدراسة الاجتماعية Social Study جمع البيانات والمعلومات عن العميل وشخصيته وأحواله النفسية والعقلية والاجتماعية والدراسية... أيضا الدراسة تتضمن جمع البيانات والمعلومات عن مشكلة العميل وذلك من حيث خصائصها وأسبابها ونتائجها ... وذلك لتحقيق التشخيص السليم للمشكلة، وتمهيداً لعلاج هذه المشكلة بعد ذلك.

وهناك من يعرف الدراسة الاجتماعية بأنها خطة العمل المشترك بين الأخصائي والعميل أو المتصلين به للتعرف على الحقائق الاجتماعية والنفسية بهدف التوصل إلى التشخيص الذي يؤدي إلى وضع خطة لعلاج الموقف .

ويتم جمع هذه البيانات والمعلومات من مختلف الأطراف المعنية والمصادر الداخلية والخارجية المرتبطة بالعميل وبالمشكلة.

وللدراسة الاجتماعية مصادر تمثل المنابع التي نحصل منها على البيانات والمعلومات المطلوبة عن الطالب ومشكلته وأسرته... والأخصائي الاجتماعي الماهر هو الذي ينتقي المصادر التي تناسب نوعية الحالة. فمثلاً في المجال المدرسي قد تكون مصادر الدراسة (الطالب، المدرس، الوالدين، أصدقاء الطالب، البطاقة المدرسية ... إلخ).

ومن المهم تحديد مناطق الدراسة عند دراسة أي مشكلة، والتي تتمثل في:

1- العوامل الذاتية لهذه المشكلة والراجعة إلى التلميذ أو الطالب (وتتضمن هذه العوامل: عوامل اجتماعية ونفسية وعقلية وجسمية).

2- العوامل البيئية لهذه المشكلة والراجعة إلى البيئة المحيطة بالتلميذ أو الطالب (وتتضمن هذه العوامل: عوامل أسرية وعوامل مدرسية وعوامل مجتمعية). أيضا من مناطق الدراسة: ما هي أطراف المشكلة ؟ (التلميذ والمدرس والمدرسة والأسرة وزملاء التلميذ وأصدقائه...علي سبيل المثال)، وما هي نتائج المشكلة ؟

ومن وسائل الدراسة الاجتماعية والتي يتم استخدامها لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة، نذكر: الملاحظة والمقابلة والزيارة المنزلية والسجلات والاختبارات والمحادثات الهاتفية ...

2- التشخيص الاجتماعي:

المقصود بالتشخيص الاجتماعي Social Diagnosisهو فهم طبيعة المشكلة التي يعاني منها العميل وتفسيرها في ضوء العوامل الذاتية / الشخصية (الداخلية) والعوامل البيئية (الخارجية) التي لعبت دوراً هاماً في ظهور المشكلة. ويعتبر التشخيص حلقة

الوصل بين عمليتي الدراسة والعلاج، وهو الرأي المهني الذي يكونه الأخصائي الاجتماعي من مجموعة البيانات والمعلومات التي تم جمعها في مرحلة الدراسة بواسطة وسائل الدراسة السابق تحديد بعضها آنفا. ويؤدي التشخيص الاجتماعي إلى الكشف عن عدة نواحي مهمة هي:

1- طبيعة المشكلة وخصائصها وذلك من حيث النوع والحجم والمستوي والدرجة والعوامل المؤدية...

2- تفسير كيفية حدوث المشكلة، وكيف أن العوامل الذاتية والبيئية قد تفاعلت معا وأدت إلى ظهور المشكلة.

3- الأهداف التي يسعى إليها العميل (التلميذ / الطالب).

4- طبيعة شخصية العميل (التلميذ / الطالب) والقوى المتفاعلة في موقفه والمؤثرة في شخصيته والدوافع النفسية المساهمة في وجود المشكلة.

5- طبيعة وظروف وأهداف المؤسسة (المدرسة) ونوع المساعدات أو الخدمات التي يمكن أن تقدمها للعميل (التلميذ / الطالب) أو تمكنه من الحصول عليها ونوع الخدمات الموجودة في الموارد الأسرية والمدرسية والبيئية...

3- العلاج الاجتماعي:

العلاج الاجتماعي Social Therapy هو مجموعة الخدمات المعنوية والمالية والمادية، التي ينالها العميل عن طريق علاقته بالمؤسسة التي توفر مثل هذه الخدمات، لتحدث أثراً مرغوباً في موقفه وفي مشكلته، وتمكنه من استعادة النشاط الاجتماعي المطلوب، أي توصله إلى حالة من التوافق الاجتماعي الذي يرضيه وفي نفس الوقت يرضي المجتمع الذي يعيش فيه.

كذلك العلاج الاجتماعي هو عملية إمداد العميل بمجموعة الوسائل والخدمات التي يشير بها التشخيص السليم، لتصحيح الأوضاع الاجتماعية غير المرغوب فيها، وذلك بواسطة التأثير في كل من: سلوك العميل وفي عناصر ومكونات البيئة المحيطة به...

والعلاج الاجتماعي قد يكون:

1- **علاج ذاتي (مباشر)** Direct Treatment: وهو ذلك النوع من العلاج الذي يتناول نقط الضعف في العميل نفسه في الجزء الشعوري من الأنا ويعمل على تقويتها.

2- **علاج بيئي (غير المباشر)** Environmental Treatment: ويتضمن مساعدة العملاء على تعديل العوامل البيئية التي تساهم في إيجاد المشكلة التي يعانى منها.

وبصفة عامة فإن خطة العلاج يجب أن تتضمن التأثير الايجابي في كل من: شخصية العميل وظروفه المحيطة، لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظيفته الاجتماعية أو لتحقيق أفضل استقرار ممكن لأوضاعه الاجتماعية في حدود إمكانيات المؤسسة. وعن طريق علاج المشكلات الفردية للعملاء يمكن أن تتحقق الأغراض التالية:

1- الحيلولة دون انهيار العميل والمحافظة على قيامه بوظائفه الاجتماعية المتعددة بحيث يتكامل دوره مع أدوار الآخرين من العملاء في عمله أو في مؤسسات رعاية الشباب أو في المجتمع المحلى.

2- المساهمة في توفير حياة أكثر متعة وأكثر قيمة بالنسبة للعملاء.

3- تنمية شخصية العميل وتحسين قدرته على تدبير شؤونه وبث الثقة في نفسه وفى الآخرين للاعتماد على نفسه.