الفصل الحادي عشر

الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- تعريف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية
- خصائص الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية
- مستويات وأنساق الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية
- تفسير المشكلات في إطار الممارسة العامة
- أدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية
- أدوار الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي

الفصل الحادي عشر

الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي

مقدمـة

أسلوب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية The Generalist Practice of Social Work هو أسلوب حديث نسبياً في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في الوقت المعاصر. ويرتكز هذا الأسلوب على النظرة الشمولية للإنسان وتفاعله مع البيئة المحيطة به. وهذا الأسلوب يمثل وجهة نظر معينة لطبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية ينصب فيها تركيز الأخصائي الاجتماعي على المشكلات الاجتماعية والحاجات الإنسانية، وليس على تفضيل المؤسسة لتنفيذ طريقة معينة للممارسة.

ويؤكد هذا المنظور على ما يحتاج إلى أن يتم عمله لتحديد المشكلة ويختار الأخصائي الاجتماعي النظريات والطرق المتعددة مستخدماً منظور الأنساق البيئية وعملية حل المشكلة كموجهات لعمله، ويطبق الممارس العام مستويات ومداخل وطرق متعددة.

ويعد منظور الممارسة العامة أسلوباً واحداً، فهو منظور يركز على العلاقات والحدود المشتركة بين الأنساق مع تأكيد متساو على أهداف العدالة الاجتماعية، والأنساق الإنسانية، وتحسين مستوى المعيشة والرفاهية للناس، ويرتكز العمل مع المستويات المتعددة والتوجيه النظري المتعدد على أسس معرفية وقيمية ومهارية قابلة للتطبيق في بيئات ومواقع مختلفة ومتنوعة، وتقدير مفتوح غير محدود بأي تدخل نظري معين.

وهناك من يعرف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية على أنها اتجاه الممارسة المهنية الذي يركز فيه الأخصائي الاجتماعي على استخدام الأنساق الجماعية والأساليب والطرق الفنية لحل المشكلة دون تفضيل التركيز على تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية- لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية في إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم، واضعاً في اعتباره كافة أنساق التعامل (فرد- أسرة- جماعة صغيرة- منظمة- مجتمع)، مستنداً على أسس معرفية ومهارية وقيمية تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية في تعاملها مع التخصصات الأخرى لتحقق الأهداف وفقاً لمجال الممارسة.

وهناك من يرى أن الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بأنها الإطار الذي من خلاله يتوفر للأخصائي الاجتماعي أساس نظري انتقائي للممارسة، وتقوم هذه الممارسة على جهود التغير المخطط ومنهج حل المشكلة، والممارسة تتناول التغير على كل مستوى من مستويات الممارسة (فرد- أسرة- جماعة- مجتمع). كما يركز منظور الممارسة العامة على تأكيد العلاقات بين الأنساق وأهداف العدالة الاجتماعية.

وسيقدم الفصل الحالي عرضاً تفصيلياً لماهية الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية من حيث النشأة والتعريف والخصائص، مع تحديد لبعض أدوار الأخصائي الاجتماعي كممارس عام. وفي نهاية الفصل سيتم تحديد أدوار مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي من منظور الممارسة العامة.

تعريف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

لقد ظهرت عدة تعاريف تبلور مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية منها:

تعريف تولوسون (Tolson 1994:) الذي عرف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بأنها تشير إلى قدرة الأخصائيين الاجتماعيين علي العمل مع مختلف الأنساق مثل: الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والمجتمعات، مع انتقاء الإطار النظري المناسب واختيار الإستراتيجيات والأساليب المناسبة بهدف مساعدة الأنساق المستهدفة علي مواجهة المشكلات.

كذلك يري روبرت باركر (1999) Robert Barker بأن الممارس العام في الخدمة الاجتماعية هو الأخصائي الاجتماعي الذي يكتسب معارف الممارسة ومهاراتها دون الالتزام بإطار نظري معين أو بطريقة معينة من طرق الخدمة الاجتماعية، حيث يقوم مع نسق العميل بتقدير المشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها بصورة شمولية متكاملة تتناول جميع الأنساق التي ترتبط بهذه المشكلات.

بينما وضع ماهر أبو المعاطى (2008) تعريفا مفصلا للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية كالتالي: اتجاه الممارسة المهنية الذي يركز فيه الممارس العام في الخدمة الاجتماعية على استخدام الأنساق البيئية والأساليب والطرق الفنية لحل المشكلة – دون تفضيل التركيز على تطبيق طريقة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية في إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعا في اعتباره كافة أنساق التعامل (فرد، أسرة، جماعة صغيرة، منظمة، مجتمع) مستندا على أسس معرفية ومهارية وقيمية تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة المهنة في تعاملها مع التخصصات الأخرى لتحقيق الأهداف وفقا لمجال الممارسة.

هذا ويمكن تعريف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بأنها اتجاه حديث نسبيا في تعليم وتدريب وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية قائم علي حرية الانتقاء من بين الطرق والمداخل والنظريات والنماذج المهنية المناسبة حسب طبيعة وخصائص الأنساق في الخدمة

الاجتماعية وخاصة نسق الهدف ونسق العميل ونسق المشكلة، بما يحقق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية والأنساق الأخرى، ويتم العمل في الممارسة العامة حسب طبيعة الموقف والمشكلة والعمل علي العديد من المستويات في وقت واحد (فرد / أسرة / جماعة / منظمة / مجتمع محلي / مجتمع إقليمي (مجموعة من المحافظات أو الإمارات أو الولايات) / مجتمع قومي / مجتمع إقليمي (مجموعة من الدول) / مجتمع دولي أو عالمي)، وترتكز الممارسة العامة علي الأطر النظرية التالية: المنظور الإيكولوجي (التفاعل المتبادل بين الإنسان والبيئة)، ونموذج حل المشكلة، ونظرية الأنساق الاجتماعية (بما يتضمنه من نموذج المدخلات والمخرجات)...

ومن التعريفات السابقة يتضح ما يلي:

1- أن الممارسة العامة تمثل أحد اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الذي ينبثق منه عدة مداخل يتضمن كل منها مجموعة منظمة من خطوات التدخل المهني التي تشمل عددا من الأساليب الفنية التي تنتمي إلى عديد من النظريات العملية حيث يتوقف اختيار الممارس العام لأي من هذه الأساليب عل طبيعة الموقف الذي يتعامل معه لتحديد أساليب واستراتيجيات التدخل مع تلك المواقف.

2- يمثل اتجاها تفاعليا للممارسة يبتعد عن النمط التقليدي والذي يقسم مهنة الخدمة الاجتماعية إلى طرقها المعروفة (خدمة الفرد، خدمة الجماعة، تنظيم المجتمع، التخطيط، البحث، الإدارة) ودون التركيز على أو تفضيل تطبيق طريقة محددة من تلك الطرق، بل يوفر للأخصائي الاجتماعي أساسا انتقائيا للممارسة يتوقف على قدرة الأخصائي في التعامل مع مستويات الممارسة (فرد، أسرة، جماعة صغيرة، مجتمع)

3- تتمثل المسئولية الرئيسية للممارس العام في توجيه وتنمية التغيير المخطط أو حل المشكلة لمساعدة المستفيدين من المؤسسات الاجتماعية أيا كانت نوعية تلك المؤسسات التي يحتاجها عملاء تلك المؤسسات.

4- يعتمد الممارس العام في ممارسته لدوره في هذا المجال على أسس معرفية ومهارية وقيمية:

- حيث يرتبط الأساس المعرفي بمفاهيم النظرية العامة للأنساق ونظرية الأنساق البيئية وخاصة فيما يتعلق بتفسير مشكلات العملاء في ضوء العلاقة المتبادلة والتكامل بين الأنساق وبعضها من ناحية وبينهم وبين البيئة من ناحية أخري.
- يجب أن تتوافر المهارات اللازمة لممارسة العمل المهني مثل مهارات الاتصال، مهارات تحليل المشكلات، مهارات التقبل، مهارات تطبيق أساليب التدخل المهني..الخ.
- إلى جانب الالتزام بالقيم المهنية للخدمة الاجتماعية التي تؤكد على كرامة نسق التعامل وحقه في تقرير مصيره وغيرها من القيم التي تواجه الممارسة المهنية للممارس العام.

5- يمارس الأخصائي الاجتماعي دوره كممارس عام كأحد التخصصات التي تعمل في أي مجالات الممارسة المهنية كالمجال الطبي، المجال المدرسي، مجال رعاية الشباب، مجال رعاية المسنين، مجال رعاية الطفولة، مجال رعاية الأحداث، مجال رعاية الأسرة،.. الخ.

على أساس أن العمل الفريقي، الذي يعتمد على اشتراك عدد من المهنيين ذوي التخصصات المختلفة يعمل كل منهم في إطار مرجعي للتخصص الذي يمثله لرسم أفضل الخطط للتعامل مع المستفيدين من خدمات المؤسسات.مما يستوجب ضرورة تفهم ديناميات وميكانيزمات العمل الفريقي والتعاون مع التخصصات الأخرى لتوفير الرعاية المتكاملة لأنساق العملاء التي يتم التعامل معها في ضوء إطار عام لخدمتهم.

6- تسعي الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية إلى مساعدة المؤسسات الاجتماعية على تحقيق أهدافها والمساهمة في توفير الخدمات لكافة الأنساق ووقايتهم من الوقوع في المشكلات وتنمية قدراتهم ليتمكنوا من القيام بمسئولياتهم أي تحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتنموية في أي مجال من مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

خصائص الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

تتعدد اتجاهات أو أساليب الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ولكل اتجاه أو أسلوب خصائصه التي تميزه عن غيره من الاتجاهات. ويمكن أن نوضح أهم الخصائص المميزة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في الخصائص التالية (ماهر أبو المعاطي: 2008):

الخاصية الأولى:

أنها اتجاه تطبيقي في الممارسة حيث يحدد للأخصائي الاجتماعي كممارس عام خطوات التدخل المهني تبعا لطبيعة الموقف الإشكالي الذي يتعامل معه مع إتاحة الفرصة لاختيار الأساليب التي تناسب مشكلات أنساق التعامل، خاصة وأن هذا الاتجاه يقوم على أساس نظري يتضمن العديد من النظريات العلمية المستمدة من العلوم الإنسانية، إلى جانب أسس مهارية وقيمية تعكس الطبيعة المميزة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المتعددة.

الخاصية الثانية:

تركز الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية على عناصر أو أنساق لتحقيق الأهداف وتلك العناصر هي:

1- مؤسسات الممارسة المهنية (النسق المؤسسي) وارتباطها بميادين أو مجالات الممارسة (طبي، مدرسي، معاقين، دفاع اجتماعي، رعاية الأسرة والطفولة)....الخ.
2- المشكلات الاجتماعية لأنساق العملاء (نسق المشكلة) (مشكلات تعليمية، مشكلات صحية، مشكلات أسرية وطفولة...الخ.)
3- أنساق التعامل (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع) خاصة فئات السكان المعرضين للخطر (طلاب معاقون، مرضي، أحداث...الخ)
4- الممارس العام (نسق الممارس) بما يتطلبه من توافر الاستعداد الشخصي والمهني إلى جانب الإعداد النظري والعملي حتى يكون قادرا على عمله بفاعلية.

أي أنه اتجاه يؤكد على التعامل مع وحدات أو أنساق عمل مختلفة ومشكلات متعددة ومنظمات متنوعة وجماعات مختلفة من السكان بواسطة ممارس عام لتحقيق عملية المساعدة.

الخاصية الثالثة:

يركز هذا الاتجاه على حل المشكلات التي تواجه أنساق التعامل وقدرة الممارس العام على التدخل المهني الذي يتم على مستويات متعددة سواء كان هذا النسق فردا أو أسرة أو جماعة أو منظمة أو مجتمعا محليا بل قد يمتد نسق التعامل إلى المجتمع القومي. كما تركز على التقدير والتدخل على مستوي كل من الناس والنظم وتفاعلهما لتقديم مساعدة.

الخاصية الرابعة:

يختلف منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية عن مهن المساعدة الأخرى وعن العلوم الأخرى التي تدعم الأساس المعرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية ويظهر ذلك في تكامل المعرفة التي يعتمد عليها هذا المنظور والتي تستمد من مصادرها المتعددة حيث تبني الممارسة العامة على نموذج تضامني يركز على التبادلية بين نسق التعامل وفريق العمل والمهنيين الآخرين إلى جانب التأكيد على جوانب القوة في أنساق التعامل وأساليب تلك الأنساق في العمل لمواجهة الموقف الإشكالي.

وبالتالي فهو يؤكد على قيمة أنساق العملاء وكرامتهم ويؤكد على استثمار قدراتهم لمواجهة مشكلاتهم، كما تتضح قدرة ومهارة الممارس العام في قيادة فريق العمل في النموذج التضامني لتحقيق عملية لأنساق العملاء.

الخاصية الخامسة:

لا يركز هذا الاتجاه على تفضيل الممارس العام استخدام طريقة معينة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية (طريقة خدمة الفرد، طريقة خدمة الجماعة، طريقة تنظيم المجتمع) كأساس للتدخل في الموقف الإشكالي بل هو أسلوب عام لوصف وتفسير الأحداث والمشكلات على أي مستوي أو مع أي نسق من أنساق التعامل وفي أي مؤسسة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية على أساس خطوات التدخل المهني التي تتضمن:

- التقدير وتحديد الموقف الإشكالي.
- تحديد أهداف التدخل لمواجهة المواقف.
- صياغة التعاقد أو الاتفاق.
- اختيار الأساليب الملائمة للتدخل وتنفيذها.
- التقويم وإنهاء التدخل المهني.

مع إتاحة الفرصة لاختيار الاستراتيجيات وممارسة الأدوار المناسبة للتدخل المهني والتي تبني على أساس طبيعة المشكلة والأهداف، والموقف الذي يستدعي التدخل وحجم ونوعية النسق الذي يرتبط بالمشكلة، والتأكيد علي استخدام موارد الأنساق المختلفة شخصية ومؤسسية وبيئية وجهود التغيير المخطط لإيجاد حلول للمشكلات.

الخاصية السادسة:

يعتمد اتجاه الممارسة العامة على مفاهيم كل من النظرية العامة للأنساق ونظرية الأنساق البيئية كأساس لتقدير وتفسير المواقف التي يتعامل معها الممارس العام وكمواجهات للتدخل المهني.

حيث تري النظرية العامة للأنساق أن جميع الكائنات الحية عبارة عن أنساق تتكون من أنساق فرعية وهي جزء من أنساق أكبر، ويتوقف انفتاح أو انغلاق النسق على مدي ما يحيط به من حدود تمثل مجموعة القيم والتقاليد والأعراف التي تؤثر في جزئيات النسق.

وتؤكد نظرية الأنساق البيئية على أن الحياة عبارة عن تفاعل دينامي يتضمن المشاركة الفعالة بين أفراد المجتمع من خلال التفاعلات الدينامية بينهم من ناحية وبينهم وبين البيئة التي يعيشون فيها من ناحية أخري في مواقف التأثير المتبادلة بينهم كأساس لتفسير مشكلات أنساق التعامل في ضوء العلاقة المتبادلة والتكامل الوظيفي.

الخاصية السابعة:

تتمثل فاعلية هذا الاتجاه في انه يقوم على أساس التفاعل الذي يأخذ عدة أشكال منها:

- التفاعل القائم بين الأخصائي الاجتماعي كممارس عام والنسق الأولي للتعامل ويوجه هذا التفاعل قيم ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية، كما أنه يتم في إطار محدد لتحقيق الأهداف، كما أن الإستراتيجيات والتكنيكات المهنية والأدوات التي يستخدمها الممارس تعمل على توجيه هذا التفاعلي لتحقيق أهداف عملية المساعدة.
- التفاعل بين النسق الأولي للتعامل والأنساق الأخرى التي يتفاعل معها في البيئة حيث يعتمد منظور الممارسة العامة على النظر للعميل والبيئة التي يعيش فيها كوحدة متكاملة في إطار تفاعل النسق مع بيئته حيث يؤثر العميل في البيئة ويتأثر بها. أي ان هذا الاتجاه يسمح بمشاركة أنساق التعامل في إحداث عمليات التغيير المطلوبة.

لذا فإن المهارات التفاعلية من أهم المتطلبات الواجب توافرها في الممارس العام مما يدعم دينامية هذا التفاعل بين الممارسين وبين المهنيين وبين أنساق العملاء المستهدفين.

الخاصية الثامنة:

تتطلب الممارسة العامة إطارا عقليا ومنطقيا يحاول من خلاله الأخصائيون الاجتماعيون استخدام ممارستهم المهنية في إطار القيم والأغراض المهنية كما تتطلب سياسات رعاية اجتماعية وزيادة قدرات الأخصائيين للاهتمام بأهداف نسق العميل وإعداد استراتيجيات التغيير الأكثر مناسبة لتحقيق الأهداف كما تتطلب مهارات أهمها: الاتصال، تحديد وتحليل المشكلات، صياغة الأهداف، صياغة التعاقد، المهارات التفاعلية.. الخ حتى نسهم في نجاح الممارس في القيام بدوره في تحقيق عملية المساعدة لأنساق التعامل

مستويات وأنساق الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

مصطلح العميل Client في الخدمة الاجتماعية هو المصطلح الأكثر شيوعاً واستخداماً في كتابات الخدمة الاجتماعية وبين الممارسين لها. إلا أن هناك مصطلحات متشابهة وأحياناً يتم استخدامها في الواقع الميداني. من هذه المصطلحات نذكر: المستفيد/ المنتفع/ متلقي الخدمة/ طالب الخدمة/ المستهلك/ المستهدف/ ...

وفى أحيان ثالثة يتم استخدام المصطلحات التالية عند الإشارة إلى العميل في الخدمة الاجتماعية: التلميذ/ الطالب/ المريض/ المعاق/ الحدث/ السجين/ ...

ومن منظور طرق الخدمة الاجتماعية يمكن تحديد العميل في الخدمة الاجتماعية كالتالي:

1- العميل لدى طريقة خدمة الفرد هو الفرد والأسرة.
2- العميل لدى طريقة خدمة الجماعة هو الجماعات.
3- العميل لدى طريقة تنظيم المجتمع هو المنظمات والمجتمعات.

ومصطلح المجتمعات هنا يشير إلى:

أ- المجتمع الوظيفي (النوعي) والذي يشتمل على مجموعة من الأفراد والجماعات ذات نوعية خاصة أولهم خصائص أو سمات أو مشكلات مشتركة ويعيشون في مناطق جغرافية مختلفة، ومن أمثلة المجتمعات الوظيفية (النوعية): مجتمع المعاقين، مجتمع الشباب، مجتمع المرأة، مجتمع الأطفال، مجتمع السود.

ب- المجتمع الجغرافي والذي يشتمل على مجموعة من الأفراد والجماعات الذي يعيشون على بقعة جغرافية واحدة.

ولهذا المجتمع مستويات جغرافية عديدة هي كالتالي:

1- **المستوى المحلى** (مجتمع الجيرة والمجتمع المحلى): والذي يبدأ من زقاق وحارة وشارع ومنطقة وحى وقرية ومدينة ومحافظة أو إمارة أو ولاية.

2- **المستوى الإقليمي** (المجتمع الإقليمي) والذي يقصد به هنا مجموعة من المحافظات أو الإمارات أو الولايات التي ترتبط معاً برابطة قوية معينة، تجعل كثير من جوانب الحياة فيما بينهم مشتركة، مما يحتم عليهم التعاون والترابط معاً والذي يعود عليهم جميعاً بالنفع. وقد تكون هذه الرابطة: رابطة جغرافية أو اقتصادية أو حركة السكان... ومن أمثلة المجتمع الإقليمي: إقليم القاهرة الكبرى والذي يشمل محافظة القاهرة ومحافظة الجيزة ومنطقة شبرا الخيمة من محافظة القليوبية، وإقليم الإسكندرية والذي يشمل محافظتي الإسكندرية ومرسى مطروح.

3- **المستوى القومي/ الوطني** (المجتمع القومي): وهو الذي يشير إلى مستوى الدولة ككل.

4- **المستوى الإقليمي** (المجتمع الإقليمي): والذي يقصد به هنا مجموعة من الدول التي ترتبط معاً برابطة قوية معينة، تجعل كثير من جوانب الحياة فيما بينهم مشتركة. مما يحتم عليهم التعاون والترابط معاً والذي يعود عليهم جميعاً بالنفع. وقد تكون هذه الرابطة: رابطة ثقافية أو جغرافية أو اقتصادية أو حركة السكان... ومن أمثلة المنظمات على هذا المستوى: منظمة السوق الأوربية المشتركة وجامعة الدول العربية والسوق العربية المشتركة ومنظمة الدول المطلة على البحر الأبيض المتوسط..

5- **المستوى الدولي/ العالمي** (المجتمع الدولي): والذي يقصد به هنا:

أ- مجتمع دولي محدود.

ب- مجتمع دولي شامل لجميع دول العالم.

ومن منظور أسلوب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية يمكن تحديد العميل في الخدمة الاجتماعية كالتالي:

أ- وجهة النظر الأولى:

1- الوحدات الصغيرة Micro Units وتتمثل في الأفراد والأسر والجماعات.

2- الوحدات الكبيرة Macro Units وتتمثل في المنظمات والمجتمعات.

ب- وجهة النظر الثانية:

1- على المستوى الصغير "الميكرو" Micro Level: أي مستوى المستهدفين (Targets) وهم الأفراد الذين نعمل معهم والجماعات التي ينتمون إليها.

2- على المستوى البيني "الميزو" Mezzo Level: ويتمثل في العلاقات القائمة بين الأنساق التي ينتمي إليها المستهدفون في المستوى السابق، مثل: العلاقة بين الأسرة والمسجد والجيرة.

3- على المستوى الخارجي "الإكزو" Exo Level: ويتمثل في الإدارات والحكومة المحلية وأماكن العمل التي ينتمي إليها المستهدفون.

4- على المستوى الكبير "الماكرو" Macro Level: ويتمثل في الجهات المسئولة عن اتخاذ القرارات الرئيسية في المجتمع، أيضاً يتضمن السياسة الاجتماعية وثقافة وأيديولوجية المجتمع.

ويمكن تحديد أنساق الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي كالتالي:

1- على المستوى الصغير "الميكرو" Micro Level: أي مستوى المستهدفين (Targets) وهم التلاميذ والطلاب في المدارس، وأسرهم، ومختلف أنواع الجماعات في المدارس وعلي رأسها جماعات النشاط المدرسي.

2- على المستوى البيني "الميزو" Mezzo Level: ويتمثل في العلاقات القائمة بين الأنساق التي ينتمي إليها التلاميذ والطلاب، مثل: العلاقة بين الأسرة والمسجد والجيرة.

3- على المستوى الخارجي "الإكزو" Exo Level: ويتمثل في الإدارات التعليمية والحكومة المحلية.

4- على المستوى الكبير "الماكرو" Macro Level: ويتمثل في الجهات المسئولة عن اتخاذ القرارات الرئيسية في المجتمع، وعلي رأسها وزارة التربية والتعليم، أيضاً يتضمن السياسة التعليمية وثقافة وأيديولوجية المجتمع.

تفسير المشكلات في إطار الممارسة العامة:

يمكن تعريف المشكلات في إطار الممارسة العامة على أنها موقف أو مواقف تؤثر سلبا على الأنساق التي يتعامل معها الممارس العام تنشأ نتيجة عدم وجود معوقات تعوق عملية إشباع الحاجات الإنسانية وخاصة الرئيسية أو الأساسية لدي أنساق التعامل، أو نتيجة إخفاقهم في القيام بالوظائف والمهام والأدوار المطلوبة منهم، مما يترتب عليه ظهور صعوبات ومعوقات تواجههم في حياتهم سواء داخل الأسرة أو في الدراسة أو في العمل أو في الحياة عند التعامل مع الآخرين....

ومن التعريف السابق يتضح أن:

1- المشكلة في إطار الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية هي موقف أو مواقف يتأثر بها أحد الأنساق أو كافة الأنساق التي يتعامل معها الممارس العام (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع) وله تأثير سلبي على الحياة الاجتماعية وإعاقة التوظيف الاجتماعي لدي الأفراد والجماعات والمنظمات والدول.

2- ينشأ هذا الموقف عن عدم توافر الإشباع اللازم لحاجة من حاجات أنساق التعامل نتيجة لعدم كفاية الموارد الشخصية أو المجتمعية اللازم لإشباع تلك الحاجات كلياً أو جزئياً، أو قد تنتج تلك المواقف لإخفاق أحد الأنساق في القيام بمهام دور من أدواره أو أدواره جميعها.

3- يترتب على هذا الموقف عدم إشباع حاجات النسق ووجود صعوبات تتوقف على مدى الإخفاق في إشباع الحاجة مما يسبب مشكلة.

4- يستوجب هذا الموقف مساعدة الممارس العام لنسق التعامل على مواجهة الموقف الإشكالي بتوجيه إمكانات وقدرات النسق أو إمكانات المنظمة التي يمثلها الممارس أو المجتمع بوجه عام لمواجهة هذا الموقف الإشكالي الذي يرتبط بعدم إشباع الحاجات أو إعادة التوظيف وأداء الأدوار الاجتماعية.

أدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية:

يمكن تحديد المسئوليات أو المهام التي يقوم بها الممارس العام في الخدمة الاجتماعية مع أنساق التعامل في المسئوليات التالية:

المهمة الأولى:

التعرف على وتقدير المواقف عندما تحتاج العلاقة بين الناس والنظم الاجتماعية إلى مبادرة أو تعزيز أو تدعيم وفى هذا الإطار ينبغي أن يحلل ويشير إلى مواطن الخلل في الأداء الاجتماعي أو المشكلات والاضطرابات بين الناس وبيئاتهم الاجتماعية التي يعيشون فيها

من خلال ممارسة مهارات الملاحظة والاتصال وجمع البيانات المناسبة من مصادرها وتحليلها ليحدد أين تكمن مناطق الموقف الإشكالي.

المهمة الثانية:

مساعدة أنساق التعامل على استخدام قدراتهم الذاتية لمواجهة المشكلات التي يتعرضون لها، خاصة العملاء غير المتوافقين مع حياتهم أو يمرون بحالات من القلق والكآبة بسبب تعرضهم لمشكلات نفسية واقتصادية واجتماعية تحد من أدائهم لأدوارهم مع الأنساق الأخرى التي يتعاملون معها.

المهمة الثالثة:

مساعدة أنساق التعامل على إقامة ترابط بينهم وبين أنساق الموارد المتاحة في المجتمع خاصة في حالة احتياجهم لتلك الموارد وهم غير مرتبطين بها رسميا أو غير رسمي، أو في حالة عدم معرفتهم بتلك الموارد، أو بسبب إخفاقهم في استخدامها، أو لاعتقادهم في أنها لن تشبع احتياجاتهم. وبالتالي فإن مساعدتهم على إقامة تلك العلاقة يسهم في إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم

المهمة الرابعة:

تيسير التفاعل وبناء علاقات جديدة بين العملاء وأنساق الموارد المؤسسية والمجتمعية خاصة في حالة عدم استجابة تلك الأنساق لاحتياجاتهم وعدم توفيرها لأوجه المساعدة التي يحتاجون إليها حتى تكون أكثر فاعلية واستجابة لتلك الاحتياجات.

المهمة الخامسة:

المساهمة في تعديل سياسة مؤسسات الرعاية وإعادة تغيير تلك السياسات بحيث تكون برامجها قادرة على إشباع احتياجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم أو العمل على توفير خدمات جديدة أو التنسيق بين الخدمات القائمة لتحسين التفاعل بين العملاء والأنساق الاجتماعية.

المهمة السادسة:

القيام بوضع خطة والمساهمة في إنجازها لمواجهة مشكلات العملاء وإشباع احتياجاتهم على أساس علمي يقوم على الأسلوب العلمي في تحديد احتياجات العملاء وتقدير حجم مشكلاتهم وتحديد الأهداف التي يمكن تحقيقها واختيار أفضل البدائل المتاحة وتعزيز عملية حل المشكلة.

المهمة السابعة:

المساهمة في تعزيز فاعلية سياسات المؤسسات التي تقدم خدماتها للعملاء وإعادة تنظيم بناءاتها لمساعدة العملاء على إشباع احتياجاتهم وتقويم خدمات تلك المؤسسات لتصبح أكثر فاعلية في تقديم خدماتها لهم.

المهمة الثامنة:

التأثير على السياسات الاجتماعية حيث أن من أهداف الممارسة العامة النهوض بالسياسات والتشريعات التي تحسن من مستوى البيئة الاجتماعية والمساهمة في حل مشكلات أنساق التعامل بل السعي إلى معرفة واكتساب الأسباب المجتمعية لتلك المشاكل وتدعيم الجهود التي تحسن من البيئة.

ويرتبط ذلك بالأهداف الوقائية على أساس أن الوقاية من المشكلات التي تؤدى إلى عدم ظهورها أو تأخر من تفاقمها بعد ظهور أعراضها الأولى، أو أنها الإجراءات التي يتخذها الممارسون والمهنيون الآخرون لتقليل أو القضاء على الظروف الاجتماعية والسيكولوجية أو الظروف الأخرى المسببة لحدوث المشكلات.

المهمة التاسعة:

التدخل بفاعلية لصالح العملاء الأكثر تعرضا للخطر أو الأكثر تعرضا للمشكلات والعمل مع العملاء الذين يعيشون تحت شطف ظروف جائرة، إلى جانب المشاركة النشطة مع التخصصات الأخرى لإيجاد خدمات أو موارد جديدة لإشباع احتياجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم والتزود بالفرص الأكثر عدالة وإنصافا استجابة للعملاء المستفيدين من الخدمات والعمل مع الآخرين للتخلص من تلك الأنساق الجائرة.

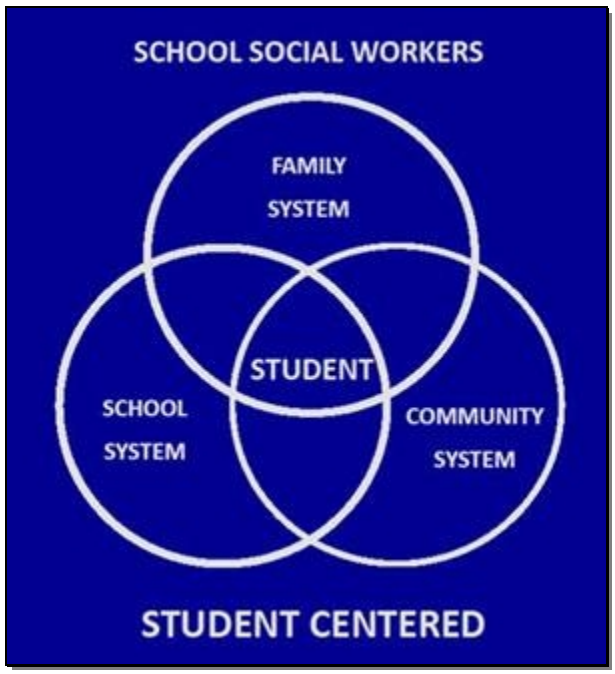
المهمة العاشرة:

المشاركة بفاعلية مع الأخصائيين الاجتماعيين والتخصصات الأخرى في توفير موارد جديدة مع التوزيع العامل للموارد المهمة لحياة العملاء وبقائهم في إطار التشريعات والقواعد المنظمة لعمل منظمات الرعاية حتى يمكن استفادة أكبر عدد منهم من هذه الموارد في إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم، مع السعي لزيادة فاعلية وإنسانية العمليات التي تقوم بها الأنساق المسئولة في المجتمع عن إشباع احتياجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم (ماهر أبو المعاطي: 2008).

أدوار الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي:

الشكل التالي يوضح مناطق اهتمام الأخصائي الاجتماعي المدرسي، وهي:

1- الطالب (وهو بؤرة الاهتمام الرئيسية للأخصائي)
2- النسق الأسري (أسرة الطالب)
3- النسق المدرسي (المدرسة)
4- النسق المجتمعي (البيئة المحيطة بالمدرسة)



والجزء التالي يعرض الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي وذلك من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية كالتالي:

أولا: العمل علي مستوي الوحدات الصغيرة Micro Units (مع التلاميذ/ الطلاب وأسرهم / المستوي الفردي)

1- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي إشباع حاجاتهم
2- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي التوافق الايجابي مع أنفسهم
3- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي التوافق الايجابي مع البيئة المدرسية
4- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي التوافق الايجابي مع أسرهم
5- مساعدة التلاميذ/ الطلاب علي حل مشكلاتهم
6- إكساب التلاميذ/ الطلاب بالاتجاهات والقيم والأخلاقيات الايجابية وتدعيمها.
7- توعية التلاميذ/ الطلاب بالاتجاهات والقيم والأخلاقيات السلبية وتوضيح مساوئها وتعديل هذه الاتجاهات والقيم والأخلاقيات.
8- تدريب التلاميذ / الطلاب علي السلوكيات الايجابية وتدعيم هذه السلوكيات
9- توعية التلاميذ/ الطلاب بالسلوكيات السلبية وتوضيح مساؤها وتعديل هذه السلوكيات.
10- مساعدة التلاميذ / الطلاب علي معرفة طرق الاستذكار السليمة
11- مساعدة التلاميذ / الطلاب المتفوقين دراسيا
12- اكتشاف ومساعدة التلاميذ المبدعين والمبتكرين وتشجيعهم وتوجيههم حتى يستمروا في عملية الإبداع والابتكار.
13- تحويل الحالات الصعبة ذات المشكلات المعقدة إلى مكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية الموجودة خارج المدرسة.
14- توعية أسر التلاميذ / الطلاب، وخاصة التوعية الاجتماعية، مثل: توعيتهم بأساليب التنشئة الاجتماعية السليمة لأبنائهم...

15- مساعدة أسر التلاميذ / الطلاب علي كيفية تهيئة البيئة المنزلية والمناخ الأسري المناسب والهادئ والمشجع لأبنائهم علي الاهتمام بالتعليم والدراسة والقيام بالواجبات المدرسية...

16- مساعدة أسر التلاميذ/ الطلاب علي مواجهة مشكلاتها وخاصة المشكلات الاجتماعية التي تؤثر بالسلب علي أبنائهم (التلاميذ / الطلاب).

ثانيا: العمل علي مستوي الوحدات المتوسطة Mezzo Units (مع جماعات التلاميذ / الطلاب / المستوي الجماعي)

1- مساعدة التلاميذ / الطلاب علي شغل أوقات فراغهم بشكل مفيد ومناسب لكل من التلاميذ والعملية التعليمية والمدرسة والمجتمع ككل.

2- تشجيع تكوين جماعات النشاط المدرسي المختلفة (مثل: جماعة كرة القدم وجماعة كرة السلة وجماعة الموسيقي وجماعة الرسم وجماعة الشطرنج وجماعة الرحلات وجماعة المعسكرات...).

3- تكوين جماعات النشاط المدرسي.

4- الإشراف على هذه الجماعات.

5- مساعدة جماعات النشاط المدرسي على أتباع القيم والسلوكيات التربوية السليمة.

6- الاهتمام باكتشاف القيادات الطلابية ورعايتها.

7- مساعدة جماعات النشاط المدرسي علي ممارسة الأنشطة المختلفة سواء داخل المدرسة أو خارجها.

ثالثا: دور الأخصائي الاجتماعي علي مستوي الوحدات الكبيرة Macro Units (مع المدرسة ككل والبيئة المحيطة بها والمجتمع الأكبر)

1- تدعيم وتنمية روح العمل الفريقي الفاعل داخل المدرسي (بين الأخصائي الاجتماعي والمدرسين والإداريين وأخصائيي الأنشطة... بالمدرسة).

2- تدعيم وتنمية التعاون المثمر والمشترك في اتجاهين بين المدرسة والبيئة المحيطة بها، بما فيها من مؤسسات حكومية وجمعيات أهلية وشركات... علي سبيل المثال.

3- تدعيم وتنمية التعاون المثمر والمشترك في اتجاهين بين المدرسة وأسر التلاميذ / الطلاب.

4- إجراء البحوث والدراسات الاجتماعية التي تحتاجها المدرسة (عن: احتياجات وسلوكيات التلاميذ ومشكلاتهم والخدمات التي يحتاجونها وعلاقاتهم ببعض وبأسرهم وبالعاملين في المدرسة وخاصة المدرسين علي سبيل المثال).

5- المساهمة في حماية البيئة الداخلية والخارجية للمدرسة من التلوث، من خلال تشجيع التلاميذ / الطلاب علي تنفيذ مشروعات في هذا المجال، مثل: مشروعات النظافة والتشجير وإعادة تدوير النفايات وترشيد الطاقة والمياه...