المحاضرة الأولى : مقياس العمل الاجتماعي

الأستاذة: بوساق هجيرة

بسم الله الرحمان الرحيم الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا وحبيبنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعه بإحسان الى يوم الدين.

السلام عليكم اعزائي الطلبة سنتناول محاضرة الأولى في مقياس العمل الاجتماعي وهو وحدة أساسية موجهة لطلبة السنة الثانية علم الاجتماع.

والتي سنطرق فيها الى مدخل عام للعمل الاجتماعي. وفي البداية لابد ان نوضح أنه يوجود تيارين تيار يرى ان العمل الاجتماعي مجرد عمل للخير والبر والإحسان أي ارتباطه بالعمل الخيري، أما التيار الثاني فكان يرى بأن العمل الاجتماعي هو تقديم المساعدات واعمال الخير يحتاج الى تخصص وتكوين، وبالتالي يرى ان العمل الاجتماعي هو مهنة او حرفة ولابد من وجود اطر متخصصة في هذا الجانب.

ومنه يعد تخصص العمل الاجتماعي أحد أبرز حقول العمل الإنساني الحديث الذي ينتشر على نطاقٍ واسع في الآونة الأخيرة، وقد يشار إليه أحيانًا بالخدمة الاجتماعية وقد شاعت هذه التسمية في الادبيات المصرية، لتعرفه بصورة أوسع بمهنة العمل الاجتماعي ترجمة لمصطلح " **Social Work** "، والذي تعتبره المدرسة المصرية تدليلا على إحدى آليات طريقة تنظيم المجتمع، الذي يقابله مصطلح " **Social Action** " والذي يدل على الفعل الاجتماعي، أي مجموعة الإجراءات التي يقوم بها أعضاء المجتمع من أجل تطويره وتنميته، ويعرف على أنه أحد فروع العلوم الاجتماعية التي تدرس النظرية الاجتماعية ومناهج البحث الاجتماعي سعيًا لدراسة حياة الجماعات والأفراد وتحسينها.

ويتمتع **العمل الاجتماعي** بتاريخه العريق في النهوض بالمجتمع ومحاربة الفقر والمشكلات التي تنجم عنه.
ونتيجة لذلك فإن العمل الاجتماعي يرتبط إلى حد كبير بفكرة العمل الخيري، ويرجع مفهوم العمل الخيري إلى عصور قديمة فالشعوب قديمًا كانت تمارسه تلقائيًا منذ القرون الغابرة، وذلك لأنه لا يتعارض والأخلاق والمفاهيم الطيبة من التعاون والتكافل والتعاضد وعمل أفراد المجتمع كوحدة واحدة، وقد دعت جميع الأديان السماوية إلى فعل الخير والحض على مساعدة الفقراء وتقديم العون لهم، انطلاقا من اليهودية ثم المسيحية ثم الديانة الاسلامية.

ولكن ممارسة العمل الاجتماعي – **باعتباره مهنة** – تستند إلى حد ما على أساس علمي، يرجع إلى البدايات الأولى للقرن التاسع عشر، وبدأت هذه الممارسة في أول الأمر في الولايات المتحدة الأمريكية وإنجلترا،

بعد نهاية نظام الإقطاع وظهور الثورة الصناعية وما ترتب عنها من انتشار للفقر والتسول والتشرد والآفات الاجتماعية، ولذلك قامت هذه الدول بتشكيل هيئات وجمعيات ومنظمات لتقديم الرعاية لمن هم بحاجة لها، ولقد ارتبط تطوير مهنة العمل الاجتماعي ارتباطًا وثيقًا بالصحة العامة والمرض النفسي في البداية، وبحلول القرن العشرين ومع التطورات العلمية والتكنولوجية وجد العالم نفسه أمام عدة مشكلات اجتماعية تأخذ في الانتشار في مختلف المجتمعات المتقدمة منها والمتخلفة، الفقيرة والغنية، عندما انعكست عليها منجزات الحضارة وتوجهات المدينة، فقد أصبح الفقر ظاهرة بارزة تبعا لتفشي البطالة، وأصبح التحضر يخلف أزمات ومشكلات كثيرة، مما وسع نطاق العمل الاجتماعي ليشمل مجالات متعددة.

والعمل الاجتماعي هو مهنة إنسانية تهدف إلى خدمة الانسان، وهو كذلك نظام يعمل على حل مشكلات الافراد والجماعات وتنمية قدراتهم وميولهم والوصول بهم إلى مستوى من الحياة يتفق مع رغباتهم الخاصة ويحقيق التكيف الاجتماعي لهم.

اذن فهو يستهدف العنصر البشري تحديداً، فهو مهنة، وهو نشاط مهني يسعى إلى مساعدة الأشخاص على تنمية امكانياتهم واغناء حياتهم، اذن هو يسعى إلى تقوية قدرات الأشخاص، لأنه يواجه المشكلات الفردية والجماعية والمجتمعية، بمنهج علمي يعتمد على مفاهيم وأساليب وأدوات ونظريات علمية، التي تأطر تدخلات الاخصائي الاجتماعي وتجعله قادر على القيام بعمليات وانشطة هادفة إلى تعديل السلوك والاتجاهات، فالعمل الاجتماعي يقدم خدمة علاجية وقائية إنمائية ،لا يقتصر على الوصف والتشخيص، فمهمة الأخصائي الاجتماعي ايجاد حلول ملائمة للمشكلات الفردية والجماعية في سياق العلاقات الاجتماعية السائدة، وفي اطار قدرة وحرية الافراد وحرية الفئات المعنية. بهدف تحقيق العيش الكريم بالنسبة اليهم، وفي اطار احترام مبادئ حقوق الانسان ومبادئ العدالة الاجتماعية والتي هي مبادئ موجهة لمهنة العمل الاجتماعي.

فهو يقوم على جملة من المقومات الرئيسية التي تجعل منه عملاً متكاملاً يسعى لخدمة البشرية، لذلك نجده منتشر في كافة دول العالم، ويسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف الرئيسية والفرعية. منها أهداف وقائية تتمثل في القيام بمجموعة من البرامج والأنشطة والعمليات التحسيسية التوعية التي يتم القيام بها من اجل تنبيه الافراد والجماعات والمجتمعات قبل وقوع خطر معين. واهداف علاجية تتمثل في القيام بعمليات علاجية بعد ظهور مشكل اجتماعي أو ظاهرة معينة من خلال القيام بتدخلات وانشطة عملية تتوخى علاج هذه المشكلات للحالات الفردية أو الجماعية. وثالثا اهداف تنموية وهي العمل على تنمية المجتمع، تنمية المجموعات الاجتماعية، عن طريق العلاج والتصدي لمجمل العوامل التي تحول دون تحقيق التنمية والرفاه الاجتماعي والاقتصادي.

اذن العمل الاجتماعي يهدف إلى مساعدة الافراد والجماعات والمجتمعات للوصول إلى أقصى درجة ممكنة من الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية. في كافة المستويات الاجتماعية ولكل الفئات العمرية (أطفال، أمهات، شباب،

مسنين)، وفي مجالات متعددة منها الاسرية والمدرسية والصحية والمهنية، العدالة الاجتماعية، الازمات، الفئات الخاصة ...الخ

وعموما يهدف العمل الاجتماعي بشكل خاص إلى العناية بالأشخاص الذين يعانون داخل المجتمعات،(الفقراء و المعوزين واليتامى والمرضي والمسنين، المشردين ...) هؤلاء الأشخاص يحتاجون إلى من يرافقهم ويساندهم ويدعمهم.

ونظراً لأهميته سنحاول ان نضع بين ايدي طلبتنا الأعزاء هذه المحاضرة والتي حاولنا ان نجمل فيها كل ما يتعلق بمجال العمل الاجتماعي من خلال التعرف على مفهوم العمل الاجتماعي، ونشأته وتطوره عبر العصور، وكذا أهمية وأهداف ومقومات العمل الاجتماعي وعلاقته بالعلوم الأخرى، وأهم الوسائل والأدوات التي يستخدمها الاخصائي الاجتماعي في علاج المشكلات الاجتماعية، وطرق العمل الاجتماعي، كما اخترنا أن نستعرض أهم مجالات العمل الاجتماعي وادوار الاخصائي الاجتماعي في علاج المشكلات الاجتماعية.

تعريف العمل الاجتماعي:

يختلف مفهوم العمل الاجتماعي باختلاف الأطر والمجالات التي تتعامل مع هذا المفهوم، فبينما لمفهوم العمل الاجتماعي معنى خاص في إطار علم الاجتماع والدراسات السوسيولوجية، نجد أن نفس المفهوم يختلف معناه في الاطار العام في الوقت الذي تستخدمه طريقة تنظيم المجتمع كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية. و**هناك العديد من المفاهيم التي تناولت العمل الاجتماعي نذكر منها:**

-**تعريف على بن إبراهيم النملة:**" يقصد بالعمل الاجتماعي ذلك الأداء المناط بكيانات إدارية حكومية أو غير حكومية، تعمل على تحقيق الرفاه الاجتماعي (وزارات الشؤون الاجتماعية والجهات الأخرى الحكومية وغير الحكومية التي تقدم خدمات اجتماعية)، ومن المهم هنا التوكيد أن العمل الاجتماعي هو في محصلته النهائية عمل خيري بالمفهوم الشامل للعمل الخيري حتى وان تعددت أهدافه وتنوعت وظائفه".

-**ويعرف العمل الاجتماعي بأنه:** هو مجموعة من العمليات المقصودة والمنتظمة التي تهدف بشكل رئيسي إلى إحداث التغييرات المختلفة في السياسات العامة القائمة في الوقت الحاضر، أو فيما ينتج عن البرامج والخطط، حيث يقوم به مجموعة من الأفراد الممثلين للشعب، على شكل مجموعات أو هيئات تخضع للقيادة من قائد أخصائي اجتماعي، حيث تتحقق العديد من الأهداف الاجتماعية المرغوبة، والتي تنتج عنها تغيرات إيجابية واضحة.

-**ويمكن تعريف العمل الاجتماعي** أيضاً على أنه "أحد المهن العصرية العملية التي تطبق الأساليب الحديثة في العمل الاجتماعي والخدماتي الإنساني، حيث ظهرت في أواخر القرن الثامن عشر، وأوائل القرن التاسع عشر كنتيجة حتمية عن الثورة الصناعية التي زادت الانتقال من الأرياف إلى المدن، وأدت إلى العديد من الهجرات الواسعة، وصاحب ذلك جُملة من التغييرات الاجتماعية، سواء على نمط المعيشة، أو على الصحة، والعلاقات الاجتماعية".

-**وهناك مفهوم آخر للعمل الاجتماعي**، "حيث إنه أحد العلوم الإنسانية التي تقوم على العديد من المبادئ والقيم الاجتماعية، وعلى رأسها مبدأ دعم ومساندة الذات الاجتماعية، ويمثل أحد أهم الجوانب الإنسانية التي تهدف إلى مساعدة البشر، حيث ظهر بعد الحرب العالمية الثانية كأحد أبرز الفنون الحديثة في التعامل مع العنصر البشري".[1]

-**وهناك من يرى بأنه**" هو حق من حقوق الإنسان يستطيع عن طريق جهوده مع غيره من الناس، إلى توجيه تغيير في المؤسسات العامة لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته بطرق صحيحة وسليمة".[2]

-**ويعرف أيضا:** العمل الاجتماعي يهدف إلى احداث تغيرات في النظم السياسية في المجتمع، لصالح الفئات الضعيفة مهضومة الحقوق، بحيث يتطلب الأمر العمل على تنظيمها لتستطيع مطالبة المجتمع بموارد مناسبة أو بمعاملة عام أي أن الأمر يتطلب إعادة توزيع القوة والموارد واكتساب صوت أعلى في اتخاذ القرارات، أو احداث تغيرات في سياسات أو برامج أو خطط المنظمات الرسمية لصالح هذه الفئات الضعيفة.[3]

ويعرفه رشيد زرواتي: العمل الاجتماعي أو الإجراء الاجتماعي: "هو جزء من الإصلاح الاجتماعي الذي يمكن للأخصائيين الاجتماعيين القيام به في حدود مهنتهم، فالخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى أنها تعمل على مساعدة الأفراد والجماعات على النمو والتكيف فإنها تعمل أيضا من جانب آخر على تغيير الظروف المحيطة بهم وإصلاحها. وعلى هذا يمكن القول بأن العمل الاجتماعي يتمثل في المجهود الذي يقوم بقيادته الأخصائيون كي يساهموا في العمل على تغيير الظروف البيئية بدرجة تكفل مستويات أفضل للمعيشة".

ويشير مصطلح (إجراء اجتماعي، عمل اجتماعي) إلى جهود منظمة مشروعة تهدف إلى استثارة الرأي العام للمطالبة بأهداف اجتماعية مرغوب فيها.

ولقد ظهر العمل الاجتماعي (الإجراء الاجتماعي) بنمو حركة المحلات الاجتماعية العالمية، فالمحلة تصبح مركز للحي يتلاقى فيه سكانه بقصد بحث مشاكلهم في أوربا في القرن الثامن عشر.

ويرى أحمد مصطفى خاطر بأنه: يشمل العمل الاجتماعي على الجهود المشتركة العامة التي يقدم عليها المواطنون لحل المشكلات والقضايا المشتركة وللتأثير على جهود الرعاية الاجتماعية والتغير الاجتماعي.

إن القيادة والحماية والجهود التدعيمية بما تهدف إلى تحسين الظروف البيئية، وذلك بهدف إعادة بناء وتوزيع القوة والموارد في المجتمع، أو في احداث التغير بالنسبة للمعايير الاجتماعية والثقافية وأسلوب الحياة والتي يمكن تدعيمها عن طريق السياسة الاجتماعية، وربما يتم هذا تحت شعار العدلة الاجتماعية، أو إعادة النظر في تشغيل الطفولة،

الامن الصناعي، الصحة العامة والإسكان، مستشفيات الصحة العقلية، رعاية الاحداث المنحرفين، وقوانين الطلاق، وكافة هذه الاعمال تحتاج إلى جهود العمل الاجتماعي.

وعلى الرغام من ان الفواصل ليست واضحة تماما بين الخدمات الاجتماعية والعمل الاجتماعي إلا أنه يمكن القول بصفة عامة أن الأولى تستهدف تغيير الناس بينما العمل الاجتماعي بتغيير النظم، فإذا كانت الخدمات تعنى بالدرجة الأولى بمساعدة الناس على أداء أدوارهم في إطار النظم القائمة فإن العمل الاجتماعي يهتم بتغيير مضمون هذه النظم والذي يتصل بتوزيع الأدوار والقوى داخل المجتمع، وتوفير الفرص واثراء حياة الناس الامر الذي يجعل الصلة وثيقة بين الاثنين.

فالعمل الاجتماعي اذن يهدف لتغيير النظم والمؤسسات داخل المجتمع أو تغيير المجتمع ذاته ويتم ذلك من خلال مشاركة المواطنين في الجهود المنظمة للوصول إلى هذا الهدف.

- تعريف الاجرائي للعمل الاجتماعي:

فالعمل الاجتماعي هو تمرس هو تدريب أو مهنة هو دراسة للحالات يقوم على منهج ونظرية وتقنيات ، ولابد من وجود مؤسسة يتم فيها هذا التكوين .(كليات ومعاهد العمل الاجتماعي)

أهمية العمل الاجتماعي: يحتاج المجتمع إلى العديد من الأفراد المنضمين إلى ركب العمل الاجتماعي، وخاصة بعد النتائج الإيجابية التي حققها العاملون في هذا المجال، وسندرج عددًا من النقاط التي تبين أهمية العمل الاجتماعي فيما يلي:

أ- تلبية حاجة السوق من الأيدي العاملة ورأب الصدع الناجم عن التضخم الاقتصادي الذي اجتاح دول العالم ككل وخاصة دول العالم الثالث التي تعاني من وضع اقتصادي متردٍ.

ب- تحقيق المساواة في الفرص لكلا الجنسين ولكافة الأديان والعروق والطوائف دون تمييز.

ت- الإعداد السليم للشباب ليكونوا قادرين على الإنتاج والإنجاز وتحمل المسؤولية وأعباء المجتمع الموكلة إليهم.

ث- ترسيخ القواعد الأولية للحوار والنقاش بين الأطراف وتقبل الآخر واحترامه.

ج-إجراء الدراسات البحثية الاجتماعية التي تُعنى بكل صغيرة وكبيرة في المجتمع من أجل الارتقاء به وحل مشاكله كافة.

ح-يقلّل إلى حد كبير الأعباء الواقعة على عاتق الحكومة.

خ-يقلل الأخطاء والعيوب المنتشرة في المجتمع.

د- يعتبر أكثر تأثيراً وفاعلية من العمل الفردي.

ذ- يعتبر شاملاً لكافة فئات المجتمع. (أطفال، شباب ، المرأة ، المسنين)

ر- يقوي الجانب الرقابي على الأجهزة الحكومية

ز-يعزز جانب الوعي والإدراك حول علاج وحل المُشكلات المختلفة.

س- ينظم عمل المسؤولين في اللجان المختلفة.

ش- يحدد المشكلات بكل دقة من خلال دراستها دراسة عميقة وعلمية وبشكل موضوعي، مما يساهم في حلها.

ص-يوصل إلى الحقائق اللازمة، ويضع البدائل، ويختار الأفضل منها.

ض-يتابع العمل الاجتماعي والإنساني، ويحرص على التخطيط العلمي الجيد له.

1-3-أهداف العمل الاجتماعي:

أ- المساعدة على إيجاد تنظيم اجتماعي شعبي يمثلهم لدى مسؤولين مثل لجان التنمية الاجتماعية أو الجمعيات المحلية.

ب- تحديد المشكلة ودراستها دراسة علمية دقيقة.

ت- إيصال الحقائق التي توصل إليها الأخصائي الاجتماعي (إن الأخصائيون الاجتماعيون يمارسون أعمالهم من خلال مؤسسات وهيئات حكومية رسمية بينما العمال الاجتماعي يقوم به هيئات ومنظمات شعبية بالأصل يبتعد الأخصائي الاجتماعي عن ممارسة العمل الاجتماعي.

ث- تقديم المقترحات لحل المشكلات.

ج- مناقشة هذه المقترحات.

ح- اختيار أنسب المقترحات والمطالبة بها.

خ- تحديد الجهات والسلطات المسؤولة التي تدخل في نطاقها حل المشكلة.

د- تحديد الوسائل التي يمكن استخدامها في مطالبة المسؤولين (رفع الطلبات، تشكيل لجان من الناس ومقابلة المسؤولين في مكاتبهم وشرح طلباتهم، دعوة المسؤولين لزيارة المنطقة لرؤية المشكلة على الطبيعة، رفع الشكاوى والمطالبة من خلال وسائل الإعلام، المؤتمرات والندوات والمحاضرات....)، إذا لم يجدي ذلك نستخدم أساليب الضغط من خلال المؤسسات المدنية والأحزاب السياسية بتنظيم مظاهرات سلمية وتنظيم مسيرات دون عنف أو إخلال بالنظام وذلك في البلديات التي تتمتع بالحرية.

ذ- متابعة العمل الاجتماعي.

ر- تقييم العمل الاجتماعي.

1-4- مقومات العمل الاجتماعي:

أ- الاعتماد على التخطيط العلمي.

ب- أن يكون التنظيم الذي يتبنى العمل الاجتماعي تنظيما شعبيا يمثل كل الفئات.

ت- أن تكون أهداف العمل الاجتماعي أهداف عامة ومشروعة.

ث- مراعاة تطبيق مبادئ تنظيم المجتمع.

ج- أن يكون لدى الناس وعي بالمشكلات الموجودة لدى المجتمع.

ركائز الأساسية لمهنة العمل الاجتماعي:

في ضوء المقومات الأساسية التي أصبحت متاحة لمهنة الخدمة الاجتماعية، يستلزم تحديد الركائز الأساسية للمهنة وهي:

أولا- العميل: يعتبر العميل هو محور الخدمة وقد يكون العميل فردا أو جماعة، أو مجتمعات، سويا كان أو غير سوي وتعتمد خدمة هذا العميل على ما وصلت اليه الخدمة الاجتماعية من مبادئ وأساليب للعمل. وما استفادته من العلوم الأخرى من معارف ومهارات، فالعميل الذي تقدم له الخدمة كفرد يحتاج من الاخصائي الاجتماعي ان يكون ملما الماما كافيا بطبيعته النفسية والظروف المجتمعية المؤثرة فيه وأساليب التربية الصالحة لتنشئته والاحتياجات الصحية اللازمة والقواعد المنظمة لعلاقاته مع الآخرين، كل ذلك يتطلب من الاخصائي الاجتماعي ان يكون ملما بالعلوم الإنسانية والاجتماعية بحياة العميل واهمها علوم النفس والتربية والصحة والقانون.

والعميل الذي تقدم له الخدمة في جماعة يحتاج من الاخصائي ان يكون ملما الماما كافيا بحياة الجماعات وأثرها فيه وكذلك بالظروف الاجتماعية المؤثرة في تطور ونمو هذه الجماعات، وذلك يتطلب منه ان يكون ملما الماما كافيا بالعلوم المتصلة بحياة الجماعات.علم الاجتماع علم النفس الاجتماعي

والعميل الذي تقدم له الخدمة في مجتمع يحتاج من الاخصائي الاجتماعي ان يكون ملما الماما كافيا بحياة المجتمعات وتركبها والعوامل المؤثرة في نهوضها وكيفية دراستها والتعرف على احتياجاتها وذلك يتطلب منه ان يكون ملما الماما كافيا بالعلوم الاجتماعية المتصلة بحياة المجتمعات كعلوم الاجتماع والسياسة والاقتصاد.

هذا ومع الاهتمام بصفة خاصة بسمات العميل الجسمية والاجتماعية والعقلية والنفسية في كل مرحلة من مراحل حياته، فسمات مرحلة الطفولة خصائصها تختلف عن مرحلة الشباب عن مرحلة النضج أو الشيخوخة، إذ أن لكل منها خصائصها التي يرتكز عليها الاخصائي الاجتماعي في تقديمه للخدمة.

ثانيا – الاخصائي الاجتماعي: الاخصائي الاجتماعي هو المتخصص المهني الذي يقوم بالخدمة الاجتماعية ويهدف التخصص في هذه المهنة إلى تزويد الاخصائي بالمميزات التالية التي تجعل منه مهنيا صالحا بالعمل الاجتماعي وهذه المميزات المهنية أربعة هي:

أ- ان يزود بالمعلومات الكافية من الافراد والجماعات والمجتمعات التي يعمل معها سواء أكانت هذه المعلومات اجتماعية أو اقتصادية، أو صحية، أو نفسية.

ب- ان يزود بالمهارات للعمل الاجتماعي كالمهارة في خدمة الفرد أو المهارة في خدمة الجماعة أو المهارة في تنظيم المجتمع، وما تتطلبه هذه المهارات من إدراك وتطبيق لمبادئها وأساليبها.

ج- ان يزود بمجموعة من الخبرات المتصلة بطبيعة النشاط التي يمارسه مع العملاء كالخبرات الرياضية و الثقافية و الفنية وهذه الخبرات تساعده على إدراك ما يتم من نشاط للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات.

د- ان يزود بالاتجاهات الشخصية الصالحة للعمل مع الناس كالمقدرة على حب الناس والرغبة في العمل معهم وتقدير ظروفهم وضبط النفس والمحافظة على المواعيد وغير ذلك من الاتجاهات اللازمة لأداء العمل.

واكتساب هذه الصفات المهنية تستمد من ثلاث قوى رئيسية هي:

* الدراسة النظرية
* التدريب الميداني
* الممارسة الفعلية المهنية بعد التخرج من مراكز التعليم المختلفة.

ولهذا فإن هذه القوى الثلاث تعتبر محور اعداد الاخصائيين الاجتماعيين ولأهمية الدور الذي يقوم به الاخصائي الاجتماعي سنفرد له جزءا خاصا في الصفحات القادمة.

ثالثا- الخدمة: يقصد بالخدمة الخطوات المهنية التي تتم أثناء تقديم مساعدات موجهة للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات. وتشتمل هذه الخطوات على الدراسة والتشخيص والعلاج، فالفرد صاحب المشكلة يحتاج إلى دراسة اجتماعية ثم تحليل الظروف التي أدت إلى المشكلة ثم وضع الخطوط الرئيسية لمواجهة مشكلته.

أما نمو الجماعات فإنه يحتاج إلى دراسة علمية للتعرف على قدرات أعضائها ومهاراتهم مثل تحليل ظروفهم بقصد وضع خطة للعمل معها.

أما بالنسبة لتنظيم المجتمع فإنه يحتاج إلى بحث اجتماعي وذلك بهدف التعرف على احتياجات المجتمع ثم تحليل البيانات التي تنتج عن البحث وأخيرا يتم التخطيط لتنمية هذا المجتمع.

وتعتمد كل هذه الخطوات على مبادئ أساسية للعمل التطبيقي الذي يساعد الفرد على مواجهة مشكلاته، والجماعة على النهوض بقدرات أعضائها ومهاراتهم والمجتمع في قدرته على المواءمة بين احتياجاته وموارده.

وتعتمد الخدمة الفردية على العلاقات المهنية التي تتم بين الاخصائي والعميل وما يتبع ذلك من وسائل العلاج.

أما الخدمة الجماعية فتعتمد أساسا على أنواع البرامج والنشاط التي يمارسها الأعضاء ويتفاعلون خلالها في ديناميكية جماعية صالحة لتنشئتهم والنهوض بهم.

أما بالنسبة لتنظيم المجتمع فتعتمد الخدمة على أنواع الاستثارة والاستجابة من وسائل الاعلام والاتصال الاجتماعي المختلفة.

رابعا- المؤسسة الاجتماعية: تعتبر المؤسسة الاجتماعية هي الميدان الذي تمارس فيه الخدمة، ولا يعنى ذلك أن الخدمة لا تمارس إلا في المؤسسة الاجتماعية فقط، فقد انطلقت الخدمات حديثا نحو البيئات المحتاجة إلى خدمته. والمؤسسة الاجتماعية هي المؤسسة المتخصصة لخدمة الأفراد والجماعات والمجتمعات أو كلها.

وتجدر الإشارة هنا ان الخدمة لا تؤدى في المؤسسات الاجتماعية المختصة فحسب بل تؤدى أيضا في كافة أنواع المؤسسات الأخرى بقصد معاونة المؤسسات على القيام بدورها.

فالمدرسة تمارس الخدمات الاجتماعية بقصد مساعدة أبنائها على التمتع بظروف اجتماعية تعاونهم على التحصيل الدراسي دون إعاقة والمصنع يستفيد من الخدمة الاجتماعية كأداة للنهوض بعمالة وزيادة انتاجهم والمستشفى تعتمد على الخدمة الاجتماعية كوسيلة هامة من وسائل اكساب المريض لبواعث الطمأنينة التي تجعله قادرا على الشفاء. وتعمل المؤسسة الاجتماعية في إطار القيم والمستويات الاجتماعية السائدة في المجتمع وتستمد فلسفتها منها وتعمل على النهوض بها كما وأنها ترتبط باحتياجات المجتمع باعتبار أنها الوسيلة في تحقيق مطالبه، وهذا ولا تهدف المؤسسة الاجتماعية التي تحقيق كسب مادي حيث تعتمد في وجودها ودعم كيانها عل إمكانيات الدولة والأهالي. هذه هي الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية في المجتمع الذي تقوم فيه.