بحث بعنوان

دور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط الحياتية لدى أسر أطفال التوحد

الباحث

طه رمضان كامل عبد الرسول

دارس الدكتوراه بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

ملخص الدراسة:

تواجه أسر أطفال التوحد العديد من الضغوط الحياتية، أبرزها الضغوط النفسية، والاجتماعية، والاقتصادية، مما ينعكس بشكل كبير على استقرار الأسرة وجودة حياتها. وتلعب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية دورًا محوريًا في التخفيف من هذه الضغوط، حيث يعمل الأخصائي الاجتماعي من خلال أساليب الممارسة العامة على تقديم الدعم النفسي والمعنوي، وتعزيز الوعي والمعرفة لدى الأسر بطبيعة اضطراب التوحد وطرق التعامل معه. كما تشمل جهود الممارس العام تقديم خدمات الإرشاد والتوجيه التي تساعد الأسرة على التكيف مع التحديات اليومية، إلى جانب المساهمة في تخفيف العزلة الاجتماعية ، والشعور بالوصم، من خلال دمج الأسرة بشكل إيجابي في المجتمع.

وبناءً على ذلك، تبرز أهمية التوسع في تطبيق الممارسة العامة داخل مؤسسات رعاية ذوي الهمم، مع ضرورة توفير برامج تدريب وتأهيل مستمر لكل من الأخصائيين الاجتماعيين وأسر الأطفال، بما يسهم في تحسين جودة حياة الطفل والأسرة معًا.

الكلمات المفتاحية:

الدور، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، الضغوط الحياتية، أسر أطفال التوحد

Abstract:

Families of children with autism face numerous life pressures, most notably psychological, social, and economic challenges, which significantly impact their stability and quality of life. Generalist practice in social work plays a crucial role in alleviating these pressures. Through various methods of generalist practice, the social worker effectively provides psychological and emotional support, while also enhancing families' awareness and understanding of autism and how to manage it. The practitioner also offers guidance and counseling services to help families adapt to daily challenges, in addition to reducing social isolation and stigma by promoting the family's integration into society.

Therefore, it is essential to expand the application of generalist practice within institutions that support people with disabilities and to provide ongoing training and capacity-building programs for both social workers and families. This contributes to improving the quality of life for both the child and the family.

Key words:

Role, general practice in social work, life pressures, families of autistic children

أولا : مشكلة الدراسة :

تواجه الأسرة عديد من المشكلات مثل كيفية مواجهة سلوكيات الابن ، واستجابة الأشخاص الآخرين تجاه الأسرة ، ومواجهة الإحباطات التي تمر بها الأسرة في مجالات الحصول على الخدمات والمساعدات ، وعدد محدود من الأسر يقوم بدور إيجابي نحو هذه المشكلات ، بل تصرفاتها تكون ذات طبيعة عكسية أحيانا، ومن الضروري أن يكون للأخصائي الاجتماعي دور واضح وملموس مع الأسرة ، يتمثل في بناء علاقة مع الأهل تقوم على الاحترام المتبادل ،وإقامة اجتماعات دورية شهرية ، ودورات تدريبية لأمهات الطفل بهدف تثقيفهم وتنمية قدراتهم ،وتثقيف وتنمية وعي الأهل بأهمية دورهم في رعاية الطفل ومساعدتهم على التكيف مع الضغوط. (**رماح، مخلص عبدالسلام،٢٠٢٠،ص١٦٥**)

ومن أهم المسؤليات المهنية التي تقع على عاتق الممارس العام هو العمل على تطوير وتجديد المؤسسة التي تخدم الأسر، وذلك من خلال الاهتمام بتحسين وتطوير الخدمة بما يتناسب مع احتياجات وحقوق المستفيدين وكذلك الأخذ في الاعتبار أن تكون عملية صنع القرار بالمؤسسة مبنية علي معلومات سليمة ومن واقع احتياجات العملاء. (عبدالقادر، زكنية ،٢٠١٨،ص٤٠١)

ثانيا مفهوم الممارسة العامة:

يري كثير من العلماء أنه ليس هناك اتفاق موحد على مفهوم الممارسة العامة وذلك نظرا لتعدد الكتابات التي تناولت هذا المفهوم وتعدد المجالات التي استخدمت الممارسة العامة في التدخل المهني، والممارسة من الناحية اللغوية: ممارسة مصدر مارس، ممارسة الحقوق: مباشرتها، فالممارسة هي طريقة للعمل أو طريقة يجب أن يتم بها العمل، والممارسات يمكن أن تشمل الأنشطة، والعمليات، والوظائف، والمواصفات القياسية، والإرشادات". **(الوجيز، المعجم،٢٠٠٥،ص٢٩٥)**

وتعرفها دائرة معارف الخدمة الاجتماعية في الإطار الذي يوفر للأخصائي الاجتماعي أساسا نظريا انتقائيا للممارسة ويوضح أن التغيير البناء يتناول كل مستوى من مستويات الممارسة من الفرد الى المجتمع وتتمثل المسئولية الرئيسية للممارسة العامة في توجيه وتنمية التغير المخطط أو عملية حل المشكلة . **(زيد، عصام فتحي،٢٠٢٠،ص٢٧٢)**

وقد عرفها جمال شحاته أنها قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات الصغيرة مستخدمين في تدخلهم المهني أنسب الأساليب المهنية والاستراتيجيات للتعامل مع هذه الأنساق لحل المشكلة. **(حبيب،جمال شحاته،٢٠٠٩،ص٢٥)**

ثالثاً: أهداف الممارسة العامة: (زيد، عصام فتحي،٢٠٢٠،ص٢٧٥)

١- ممارسة أسر أطفال التوحد لزيادة كفاءتهم وقدراتهم على حل المشكلات أو التكيف معها من خلال مساعدتهم على اختيار أفضل البدائل لمواجهة المشكلات.

٢- مساعدة أسر أطفال التوحد في الحصول على الموارد المتاحة وتوجيههم للاستفادة من المؤسسات التي تقدم الخدمات التي يحتاجون إليها.

٣- زيادة استفادة أسر أطفال التوحد من المؤسسات وزيادة تجاوب تلك المؤسسات معهم.

٤- تسهيل التفاعلات بين الأنساق المختلفة في البيئة الاجتماعية.

٥- التأثير في التفاعلات بين المؤسسات المجتمعية من خلال القيام بأنشطة تنسيقية.

٦- التأثير على السياسات الاجتماعية التي ترفع من مستوي البيئة الاجتماعية والمساهمة في حل المشكلات لأسر أطفال التوحد .

٧- التدخل بفاعلية لصالح السكان الأكثر تعرضا للمشكلات.

٨- تحسين المناخ الأسري .

رابعًا: خصائص الممارسة العامة في

خصائص الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية: (أبوالنصر، مدحت محمد،٢٠١٧،ص١٦٨)

تتعدد اتجاهات وأساليب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ولكل اتجاه وأسلوب خصائص تميزه عن غيره ويمكن أن نوضح أهم الخصائص المميزة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية كما يلي:

أولاً: أنها اتجاه تطبيقي في الممارسة حيث يحدد الاخصائي الاجتماعي كممارس عام خطوات التدخل المهني تبعا لطبيعة الموقف الإشكالي الذي يتعامل معه مع أسر أطفال التوحد مع إتاحة الفرصة لاختيار الأساليب التي تناسب مشكلات أنساق التعامل.

ثانيًا: تركز الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية على أنساق تحقيق الأهداف تتمثل في مؤسسات الممارسة المهنية (النسق المؤسسي) وارتباطها بميادين أو مجالات الممارسة المختلفة والذي يتمثل في خدمات وبرامج المؤسسات المقدمة لأسر أطفال التوحد ،والمشكلات والضغوط لنسق أسر أطفال التوحد(نسق المشكلة) أيًا كانت نوعية المشكلات (صحية ، تعليمية، أسرية،....إلخ) ،وأنساق التعامل مع أسر أطفال التوحد (فرد، جماعة، منظمة، مجتمع) ،والممارس العام (نسق الممارس) بما يتطلب من توافر الاستعداد الشخصي والمهني إلى جانب الإعداد النظري والعملي حتي يكون قادرا على عمله بفاعلية.

خامسًا: عناصر الممارسة العامة

تتألف الممارسة العامة من عدة عناصر منها : **(محمود، فيصل ،٢٠١١، ص٣٠)**

- **المهارة المهنية:** فالأخصائي والممارس لابد أن يتميز بمهارات معينة مهنية تميزه عن غيره وليست موجودة عند الإنسان العادي مثل المهارة في الملاحظة...إلخ)
- **السلوك المهني:** والذي يتكون عن طريق تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمهارات التي تتحول إلى سلوكيات وتصرفات أساسها المهارة المهنية.
- **الدور المهني:** عبارة عن مجموعة من السلوكيات المهنية المترابطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي، وإذا تجمعت الأدوار تسمي الأنشطة المهنية.
- **الأنشطة المهنية:** مجموعة من الأدوار التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي.

سادسا: استراتيجيات الممارسة العامة للتعامل مع الضغوط الحياتية لدى أسر أطفال التوحد:

تعد الاستراتيجية في الخدمة الاجتماعية المنهج الذي يسير عليه الأخصائي الاجتماعي لإنجاز أهداف الخدمة الاجتماعية والاستراتيجية تحتوي علي مجموعة من المسلمات الأساسية التي توضح وجهة النظر التي تمثلها ، وكذلك نقاط العمل بها وتسمي تكتيكات ،والتكتيك مصطلح ملازم للاستراتيجية ويشير إلى الطريقة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تطبيق الاستراتيجية وتتحدد استراتيجيات التدخل المهني عن طريق مهارة الأخصائي في تحليله للمشكلات وتحديده للأهداف المطلوبة وتتضمن الاستراتيجيات عدة عناصر منها: التغيير المستهدف، تحديد الأهداف قصيرة الأمد وطويلة الأمد، وتحديد المهام الخاصة بكل مشارك. **(زيد، عصام فتحي،٢٠٢٠،ص٢٨١)**

وفيما يلي بعض استراتيجيات الممارسة العامة والتي يمكن أن تساهم في مواجهة الضغوط والمشكلات:

١_ **استراتيجية فرص العمل البديلة:** تستخدم هذه الاستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات حين يعتقد الفرد أن الضغوط الواقعة عليه قد تعدت الحد وأنها تقترب به من نقطة خطر، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله هو الحل الأمثل. **(الخمشي سارة صالح،٢٠١٦،ص٩٥)**

٢- **استراتيجية بناء القدرات :**

يناسب التركيز على بناء القدرات التركيز علي التنمية ، فإذا لعب الأشخاص دور فعالا في تنمية أي بعد أو جانب من جوانب حياتهم أو تنمية مجتمعهم فإن قدرات معينة هي التي سهلت قيامهم بهذا الدور، ويعكس ذلك أن بناء القدرات يركز في كل المستويات علي خصائص معينة منها أن الغرض الأساسي للتدخل المهني هو بناء القدرات ، وأن تنمية وتحسين قدرات أسر أطفال التوحد علي كل المستويات هي أهم نتيجة إيجابية لعملية التدخل. **(السروجي ، طلعت مصطفى ٢٠١٠،ص١٠٤):**

٣- **استراتيجية التمكين المعرفي :**

تقوم استراتيجية التمكين المعرفي على تنمية معارف المتعلم وتوسيع مداركه عن طريق الإجابة عن ثلاثة أسئلة هي: ماذا أعرف عن الموضوع المطروح؟ وما الذي أرغب في أن أعرفه عن هذا الموضوع؟ وما الذي تعلمته؟ ويتم تقسيم الصفحة إلي ثلاث أجزاء ، نخصص كل جزء منها لسؤال من الأسئلة الثلاثة المطروحة بحيث يتم الإجابة على السؤالين الأول والثاني قبل قراءة النص ويتم الإجابة عن السؤال الثالث بعد دراسة الموضوع ، ويمكن إضافة جزء رابع يجيب فيه المتعلم حول ما توقع أن يتعلم ولم يتمكن من تعلمه . **(صياح ،أنطوان،٢٠١٦،٩٦)**

٤- **استراتيجية التجزئة:**

تشير استراتيجية التجزئة إلى تقسيم الشيء الذي يتضمن مشكلة أو خلل إلي أجزاء مستقلة بحيث يكون كل جزء مستقل عن الآخر ، أو عن طريق جعل هذا الشيء قابل للفك أو التركيب ، أما اذا كان هذه المشكلة قابلة للتقسيم أصلا فيمكن حل المشكلة عن طريق زيادة درجة التجزئة أو التقسيم. **(حافظ،عماد حسين ، ٢٠١٥، ص٤٥)**

٥- استراتيجية الإقناع:

تهدف هذه الاستراتيجية إلي التغيير المقصود في معارف واتجاهات وسلوكيات جمهور معين وتتطلب استراتيجية الإقناع أهدافا واضحة ومحددة ومزيجا من الرسائل الإقناعية وتظهر الحاجة لهذه الاستراتيجية لعدة أمور منها : عندما لا يدرك العميل المشكلة أو يدركها لكن ليست ذات أهمية لديه أو يعتقد عدم فاعلية الحل لديه، وعندما يكون التغيير كبيرا أو مثيرا للجدل ، وتستعمل هذه الاستراتيجية عندما تكون ضغوط الوقت شديدة والقدرة على استعمال النفوذ ضعيفة ، وعندما تسعى المؤسسة إلي خلق علاقات طويلة الأمد مع الجماهير. **(كريم،خلف، ٢٠١٧،ص٢٧)**

٦- استراتيجية الاتصال:

وهي نسق منظم مبني على عمليات عديدة (خطاب- صور- تظاهرات مختلفة) تهدف إلي السماح للمتلقي باتخاذ قرار ومن ثم التعبير عنه بسلوك فعلي في الواقع ،واستراتيجية الاتصال ليست محدودة في مجال معين ، وإنما تكون في مجالات متعددة . **(عبدالحافظ ، إسماعيل،٢٠١٥،ص٢٢)**

٧- استراتيجية تعديل السلوك:

هي إحدى أنواع استراتيجيات المشاركة في التنمية ، والتي تقوم على أهمية المشاركة في تعديل السلوك وتغييره عن طريق تأثير الأفراد بالجماعات التي ينتمون إليها ، علما بأن تعديل السلوك وتغيير السلوك الذي تؤمن به هذه الاستراتيجية يصبح ضرورة كلما تولد لدى المشاركون شعورا قويا بالتوحد مع الجماعة ، وكلما شعر المشاركون بالفائدة من وراء المشاركة نفسها ، بمعني إحساسهم القوي بأنها ذات قيمة ونفع لأنفسهم من جهة وللجماعة من جهة أخرى . **(الصقور،صالح،٢٠١٠،ص٨٧)** وتتضمن تحديد الأهداف ووضع أساليب فنية تستخدم لتدعيم ظهور السلوك المرغوب فيه وإيقاف أو تقليل السلوك غير المرغوب فيه وتشجيع العميل على تنفيذ خطة إرشادية بكافة بنودها. **(لازم، يوسف، ٢٠١٨،ص١٧٥)** و يرى الباحث أن هذا دليل على أن تعديل سلوكيات أسر أطفال التوحد السلبية هو أمر ضرورى لزيادة كفاءتهم وتحسين مستوى قدراتهم على مواجهة الضغوط الحياتية.

٨ - **استراتيجية التعليم المعياري:** هذه الاستراتيجية لا تنكر أن الناس يتصرفون بعقلانية وذكاء ولكنها تركز أكبر على الدوافع الإنسانية المركبة وهي تفترض أن نماذج أفعال وسلوك الناس تعكس

معاييرهم الثقافية وسوف يتغيرون فقط حينما يتم تغيير دوافعهم وأفكارهم ومشاعرهم. **(حسين ،أحمد وهبي،٢٠٢٢،ص٢٠٣)**

سابعا: دور الأخصائي الاجتماعي للتخفيف من الضغوط الحياتية لدي أسر أطفال التوحد:

- **وقد صنف بعضهم أدوار الأخصائي الاجتماعي إلى ثلاثة أدوار تتمثل في:(محمود،عواطف،٢٠١٤،ص٢٣٥)**

- **دور الممكن :** حيث يساعد الأخصائي الاجتماعي الأسر على التغيير والشعور بأهميته من خلال المناقشات بحيث يتم من خلالها إدراك المجتمع لمشكلاتهم ، ويساعدهم على تحقيق الأهداف والأولويات بطريقة واقعية ومنطقية ، كما يساعدهم على استخدام التكتيكات المناسبة.

- **دور المرشد:** يعني هذا الدور بمساعدة المسترشد على إيجاد الوسائل الكفيلة بتحقيق أهدافه ، ويساعده على اتخاذ قرارات مثيرة فيستثير الأهالي ويساعدهم على التعبير عن مشكلاتهم ويدلي برأيه المهني، ويتولي زمام المبادرة في مواقف متعددة للقيام بدوره كمرشد.

- **دور الخبير:** يقوم الأخصائي الاجتماعي وفقا لهذا الدور بتقديم المعلومات والحقائق بشكل مباشر في بعض المجالات التي من حقه أن يبدي رأيه فيها ، وتشخيص أحوال المجتمع المحلي، والقيام بإجراء البحوث الاجتماعية، أو المشاركة في وضع خططها.

- **دور المستشار: (علي، ماهر أبوالمعاطي،٢٠٠٩،ص٣٠٧)**

يستخدم الممارس العام مهاراته في مجال تخصصه لمساعدة الأسر على مواجهة مشكلاتهم وضغوطاتهم والتفكير بانتظام وموضوعية ، وزيادة قدراتهم على انتقاء أنسب الحلول التي تكفل علاج المشكلات التي يتعرضون لها.

- **دور المدافع: (القبندي، سهام،٢٠١٣،ص٣٨)**

يتحدد دور الممارس هنا في تعزيز وتدعيم أهداف ومصالح المستفيدين حيث يكون دور الممارس تمكينهم من الاستفادة من السياسات الاجتماعية ومنافعها بالإضافة إلي مساندة وتدعيم القضايا والاهتمامات العامة في المجتمع.

- **دور المساعد:**

- ويقصد به مجموعة الإجراءات والمهام التي يقوم بها لمعاونة وتمكين نسق العميل لمساعدة أنفسهم على مواجهة الموقف الإشكالي الناتج عن عدم إشباع حاجة من حاجاتهم أو عدم

قـدرتهم علـى مواجهـة مشـكلاتهم لتسـهيل عمليـة اتخـاذ القـرار لإحـداث التغييـر.**(علـي، مـاهر أبوالمعاطي،٢٠٠٩،ص٢٩٢)**

- **دور المحلل / المقوم:**
- وهو مجموعة المهام التي يقوم بها الممارس العام للحكم على البرامج والأنشطة التي تبذل للتأكد من مدى النجاح في تحقيق الأهداف التي تم الاتفاق عليها بين الممارس العام والأسرة. **(علي، ماهر أبوالمعاطي،٢٠٠٩،ص٢٩٤)**
- **دور المفاوض:**

ويسعي فيه الأخصائي الاجتماعي إلى التوفيق بين وجهات النظر المتعارضة للوصول إلى اتفاق مقبول من خلال اكتشاف مواطن عدم الرضا بين أطراف النزاع وخلق الرغبة في الحوار. **(فهمي، محمد سيد،٢٠١٣، ص٨٤)**

سابعا: مهارات الممارسة العامة

هناك تصنيفات كثيرة لمهارات الممارسة العامة ومن تلك التصنيفات التي يتبناها الباحث تصنيف يعتمد على تقسيم المهارات لثلاثة أنواع كما يلي **(أبوالنصر ، مدحت محمد ، ٢٠٢٤، ص٢١٥)**

١- مهارات فكرية : ويقصد بها القدرة على التفكير المنطقي المرتب، ورؤية الأبعاد الكاملة لأي مشكلة،
٢- مهارات إنسانية (مهارات الاتصال) : ويقصد بها القدرة على التعامل الناجح مع الآخرين
٣- مهارات فنية : ويقصد بها القدرة على القيام بالعمل المطلوب بالشكل السليم ومعرفة تسلسل هذا العمل وخطواته والإجراءات اللازمة للقيام بالعمل المطلوب ومن أمثلتها: مهارة رصد وتحليل البيانات، والتسجيل، ومهارة العرض والتقديم.

مراجع البحث

١- رماح ، مخلص عبدالسلام(٢٠٢٠):الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ،عمان ، دار اليازوري،

٢- عبدالقادر ،زكنية (٢٠١٨) : الخدمة الاجتماعية الوقائية مع الجريمة والإنحراف، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث.

٣- الوجيز، المعجم (٢٠٠٥): مجمع اللغة العربية ، القاهرة ، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية .

٤- حبيب ،جمال شحاته (٢٠٠٩): الممارسة العامة من منظور حدبث في الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ،المكتب الجامعي الحديث.

٥- سليمان ، أحمد محمد (٢٠٢٤): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتعامل مع ظاهرة التنمر ، الإسكندرية،المكتب الجامعي الحديث .

٦- أبوالنصر ،مدحت محمد (٢٠١٧): الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ، القاهرة ، المجموعة العربية

٧- محمود، فيصل (٢٠١١): الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، عمان ، دار يافا .

٨- زيد ،عصام فتحي (٢٠٢٠) : تقييم المشروعات التنموية والاجتماعية، الأردن ، دار اليازوري.

٩- الخمشي ،سارة صالح (٢٠١٦)، وآخرون: ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع الاجتماعي ، القاهرة ، دار الروابط .

١٠- السروجي ، طلعت مصطفى (٢٠١٠): الخدمة الاجتماعية الدولية ، القاهرة،مكتبة الأنجلو المصرية.

١١- صياح، أنطوان(٢٠١٦): لتفكير اللغة والتعليم ، بيروت ، دار النهضة العربية .

١٢- حافظ ،عماد حسين(٢٠١٥): برنامج تريز لحل المشكلات إبداعيا، القاهرة ، دار العلوم .

١٣- كريم، خلف(٢٠١٧) : استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات، الأردن ، دار أمجد.

١٤- عبد الحافظ ،إسماعيل (٢٠١٥): استراتيجية الاتصال الثقافي ، عمان ، دار غيداء .

١٥- الصقور ،صالح (٢٠١٠): موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة، الأردن ،دار زهران .

١٦- لازم ، يوسف (٢٠١٨): استراتيجيات التعلم والتعليم، عمان ،دار دجلة .

١٧- حسين، أحمد وهبي(٢٠٢٤): الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية والتعليم للريادة بالمدارس الثانوية الفنية،الإمارات ،الدار العربية .

١٨- محمود، عواطف(٢٠١٤) : التوجيه والإرشاد التربوي المعاصر ، عمان، دار الأكاديميون .

١٩- علي، ماهر أبوالمعاطي(٢٠٠٩) :نماذج ومهارات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ،

مكتبة نور الإيمان .

٢٠- القبندي، سهام (٢٠١٣):السياسة الاجتماعية والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ،بيروت ، المكتبة العصرية .

٢١- علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٩): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة، نور الإيمان.

٢٢- فهمي، محمد سيد (٢٠١٣):الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية "مجالات تطبيقية ، الإسكندرية ،المكتب الجامعي الحديث".

٢٣- أبوالنصر، مدحت محمد(٢٠٢٤): الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (عن بعد) في ضوء متطلبات التحول الرقمي ،الإسكندرية،المكتب الجامعي الحديث .