

互联网 + 社工:提升社会治理能力的新路径

王瑞华

(集美大学法学院,福建 厦门 361021)

摘要:互联网 + 社会工作(简称互联网 + 社工)作为提升社会治理能力的新路径,正在改变着社会治理的传统范式。它回应了社会治理能力提升的新需求,实现了与社会治理新需求的有机契合。这种新路径,能使多元合作领域得以拓展,各类服务资源无缝链接,福利服务载体丰富多样,专业助人手段智能升级,社会治理绩效持续提升。面对智能化时代的新挑战,社会工作部门需要及时重塑行为模式,转变专业角色:一是要突出共建共治共享,从各自为战转向协同创新;二是要强调快速灵活精准,从行为悬浮转向科学介入;三是要升级资源链接方式,从简单应急转向无缝对接;四是要重塑专业关系网络,从关系疏远转向专业跟进;五是要倡导多元合作协同,从单一线下转向复合智能。新时代的互联网 + 社工,必须坚持以智能化升级为取向,在专业介入的机制、方法、程序、资源、品牌中融入科技变量,不断在优化新机制、升级新方法、开发新程序、链接新资源和拓展新品牌等方面取得新的突破。

关键词:互联网 + 社工;社会治理;能力;智能化

中图分类号:C916 **文献标志码:**A **文章编号:**1009-1505(2020)05-0134-10

DOI:10.14134/j.cnki.cn33-1337/c.2020.05.013

引言

互联网 + 社工与提升社会治理能力的议题是一项新兴的学术研究课题。国外相关研究,主要有以下几个方面:其一,风险治理与问题解决研究。20世纪90年代以后,西方国家进入尼葛洛庞蒂(N. Negroponte)所说的“一网打尽全世界”的网络社会^[1],风险治理与社会问题的责任分担研究,成为西方学术研究的主流。吉利斯(P. Gilles)认为,社会问题的解决过程,需要社会工作机构与其他利益相关者,在相互学习的氛围中彼此取长补短^[2]。泰勒(B. J. Taylor)和坎贝尔(B. Campbell)进一步指出,社会工作能够提高风险治理的质量,为社会问题的解决开辟专业路径^[3]。其二,线上需求与网络社工研究。随着互联网在社会服务中的普及与发展,线上服务研究成为20世纪后晚期以来的新趋势。曼科泰罗

收稿日期:2020-03-20

基金项目:国家社会科学基金项目“城市化进程中‘村改居’社区组织建设研究”(10BSH052);福建省社会科学规划项目“互联网 + 背景下福建省创新社区治理体制的路径研究”(FJ2016B160)

作者简介:王瑞华,男,集美大学法学院教授,主要从事社区治理与社会工作研究。

(B. P. Manktelow)通过对线上服务需求满足的媒体路径研究,发现青少年群体在利用互联网方面,比其他群体更有比较优势^[4]。米利萨(Chan Melissa)认为,网络社会工作能为青少年群体实现较好的增能、赋权和培力^[5]。罗比(J. L. Roby)呼吁,专业协会应及时制定网络服务规则,回应网上需求的不确定性^[6]。其三,网络教育与社会工作研究。与在线教育拓展相适应,社会工作的网络教育正呈现加速发展态势。琼斯(S. H. Jones)认为,诊断社会工作的网络教育正面临前所未有的挑战,正视虚拟网络的负面效应,可以实现趋利避害^[7]。贝蒂(B. Betty)认为,社会工作的在线教育,应坚持审慎态度,在证据为本的专业实务中稳步改善服务质量^[8]。其四,合作网络与服务能力研究。国外社会工作研究,更加注重资源链接与服务能力的探讨。基里格尔(J. Kriegel)基于对澳大利亚初级健康照顾的分析,确信网络技术的提升能为社会工作介入提供杠杆^[9]。莫利亚·简(Moriya Jun)指出,社会服务不应忽视网络空间的记忆能力,缓解社会性焦虑需要多方力量的支持^[10]。从总体上看,国外相关研究较多重视网络在线服务,而普遍缺乏互联网+社工的理论视角,并且用社区治理的探讨取代社会治理的研究,缺乏对我国社会治理问题的针对性,实际应用价值具有较大的局限性。

国内相关研究,主要包括以下几个方面:其一,社会工作与治理的关系研究。20世纪后晚期以来,社会工作的春天已悄悄向神州大地走来,社会工作与政府“元治理”呈现出密不可分的协同关系。卫小将认为,“社会工作是加强社会治理的技术”“也是创新社会治理的艺术”^[11]。何雪松认为,“利用现有的信息化手段与大数据平台”可以“重构基层治理框架”^[12]。其二,互联网+社工的拓展研究。随着2015年后国家互联网+行动计划的推广,互联网+社会工作研究开始兴起。李树文等认为,“互联网+社会工作追求的精神和社区治理相重合”^[13]。赵万林等认为,社会工作可以“利用互联网履行社会责任”,实现“他助与互助”^[14]。其三,互联网+环境与网络社会研究。网络社会的动态需求,需要专业社会工作以及多元行动者做出有效回应。陈劲松认为,与传统专业关系的稳定性不同,网络社会中呈现出一种“互为主体性的社会工作专业关系”^[15]。郭伟和认为,“作为一种规训技术的主流社会工作”“成为一种相对独立自主的治理力量”^[16]。其四,基于互联网+的实务应用研究。社会工作实务研究中,近年来出现了“互联网+青少年社工”“互联网+精准扶贫”“互联网+残疾人社工”“互联网+社工教学”等多方面的新研究成果。例如:魏哲铭等研究了互联网+精准扶贫平台建构问题^[17],张军等研究了互联网+社工介入智能化脱贫问题^[18],等等。从总体上看,国内相关研究正处于起步阶段,现有研究成果普遍存在着理论研究滞后于实践发展、与新时代中央的战略部署结合不够、缺乏功能研究、没能揭示专业服务需要实现的角色转变、对策建议过于宏观等较为明显的问题。

本文即是在国内外现有学术研究基础之上的一项新的探讨和尝试。文章坚持以十九大报告和十九届四中全会决定的基本精神为理论指导,以提升社会工作的技术支撑为分析视角,以文献整理、系统分析、定性研究为主要研究方法,以社会治理的多元协同和社会工作的专业参与为分析框架,以社会治理能力提升为主要目标,以功能分析、角色转变和改进路径为主要内容,围绕研究主题展开逐层递进的系统分析。分析过程把“是什么”“为什么”和“怎么办”作为基本思路,在揭示事物基本内涵的基础上,展开新的分析、论述与阐释。

互联网+社工与治理能力提升,具有十分丰富的基本内涵。这一话语陈述的基本构件包括“互联网+”“社工”“社会治理”“能力”“提升”等几个成分和语素。全面理解基本内涵,需要从语素和构件分析开始。所谓“互联网+”就是将互联网的创新成果深度嵌入、移植和嫁接于具体活动领域,通过在互联网中添加服务,实现开放连接、跨界融合、结构重塑、更新换代和创新发展。“社工”是指专业社会工作,是社会问题的专业解决机制,也是社会福利资源的民间、专业、高效传送体系。“社会治理”是指社会合作网络的共同管理,是社会问题的责任分担格局建构过程,也是多元行动者在政府“元治理”的负责和引导下,各自发挥动态比较优势的持续过程。“能力”是指成功完成任务的可能性,也是内在于行为主体的本领、水平和力量,它直接表现为展现知识技术的广度、深度和速度。“提升”则是指特

定行为主体在位置、程度、水平、数量、质量等方面的整体增加。从话语总体看,“互联网+社工与社会治理能力提升”的基本内涵是指,以移动互联网、超级计算、大数据、物联网、5G、人工智能等技术平台为支撑的专业社会工作,在服务领域拓展和智能技术升级的过程中,更为有效地实现基层党组织、政府、社区、社会组织、志愿者、社会公众和其他利益相关者联合采取行动,持续增加共同解决社会问题的本领和素质。

一、互联网+社工的新特点与提升社会治理能力的新需求

随着信息智能技术的飞速发展、更新和完善,互联网+社工为打造共建共治共享的社会治理格局提供了操作化、精细化和专业化的智能手段。社会工作嵌入基层治理的手段延伸、技术升级和工具转型,在润物细无声中实现着良好的人心治理、情感调适、压力疏导、问题预防、危机化解和赋权增能。它以“共情”“同感”“叙事”“培力”“增能”等专业技术来多层次地解决社会问题,助力社会治理,实现个体生命历程与外围支持系统的良性互动。它通过渐次推进情感治理、生命治理、家庭治理、关系治理和社区治理,使多元行动主体的可行能力朝向现代化方向跃升,成为提升社会治理能力的专业工具^[19]。互联网+社工呈现出的跨界融合、虚实相通、结构重塑优势,正在改变着社会治理的传统范式,社会工作的智能化路径正在重塑着日日新的社会治理新场景。

(一) 新时代互联网+社会工作的新特点

互联网的开放性、透明性和创新性,与社会工作的专业性、精准性和综合性相结合,使新时代的互联网+社会工作正呈现出一些新特点。其一,虚拟性与实务性相统一。互联网的非物质特征与社会工作的实务性相融合,形成了专业服务的虚拟性和现实性的交融局面。其二,跨界性与互动性相统一。互联网+社工不仅缩短了专业服务的时空界限,而且便利了人们之间的信息交流、情感传递和意见表达,使不同行业、不同领域、不同部门的人们都能开展即时互动。其三,发散性与即时性相统一。互联网+社工的推广,促使社会治理模式逐渐从单一走向多元、从集中走向分散、从历时走向即时、从滞后走向预防。其四,宽松性与自主性相统一。网络技术的更新换代,为人们创造了宽松、平等和自由的虚拟环境,专业社会工作表现出了更多的弹性、效率、创意和关怀精神,服务人员和对象彼此拥有了更多自主选择的机会、场景和可能性。其五,颠覆性与创新性相统一。互联网新媒体在社会治理领域由“新”向“旧”的突入式扩张,使传统的社会工作模式受到了剧烈冲击,新的服务模式凭借技术优势,在边围突破、辐射带动、全面渗透和协同创新等方面呈现出了良好的发展前景^[20]。

(二) 网络时代提升社会治理能力的新需求

互联网+社工的兴起,是与回应社会治理的新需求直接相关的。正如恩格斯指出的那样,“社会一旦有技术上的需要,则这种需要就会比十所大学更能把科学推向前进”^[21]。社会治理共建共治共享格局的建构,迫切需要社会工作提升回应能力。从需求评估看,网络时代对提升社会治理能力的新需求,主要表现在:其一,社会问题复杂多变,需要做出快速反应。随着社会环境中不确定因素日益增多,传统“脚尖式”的实体服务已经力不从心,需要通过新兴技术手段,实现功能放大、速度变快、灵活精准。其二,各类网民越来越多,需要技术手段更新。2019年中国移动网民规模已经超过8.72亿^[22]。网民规模日益扩大,对传统社会工作提出了新挑战,改进技术手段成为必然选择。其三,线下服务效果受限,需要线上提质增效。传统社会工作对象数量小、质量差,案主主动性差,公众知悉率低,线上提质增效成为新需求。其四,资源链接不够充分,需要突破时空限制。传统社会服务过于封闭,缺乏想象力,利用互联网手段来突破时空限制,成为新的需要。其五,专业机构各自为战,需要开放协同共享。传统服务单打独斗、各自为战的状况已经不合时宜,提升开放程度、加强沟通合作、实现共治共享,正成为新时代

的迫切需要。

(三) 社会治理与互联网+社工的新契合

进入日日新的网络新时代,互联网+社工以其突出的专业回应能力,呈现出与社会治理新需求的有机契合。这可以从以下几个方面来分析:其一,互联网+社工是社会治理体系的重要构件。社会治理体系的共建共治共享格局,是“党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑”的七位一体结构,互联网+社工作为专业社会组织的技术升级,与社会治理的每个部件都直接相关。其二,互联网+社工是社会治理能力的提升机制。社会治理能力包括党组领导能力、政府主导能力、社会协同能力、公众参与能力和科技支撑能力等多个维度,互联网+社工通过专业服务技术升级,使社会治理的多维能力得以延伸、展现和跃升。其三,互联网+社工是社会治理成效的改进艺术。互联网+社工是社会治理智能化、专业化、精准化的专业技术,它通过“共情”“增能”“培力”“优势发掘”“资产建设”“社区发展”等专业路径,实现“用生命影响生命”的效绩提升。其四,互联网+社工是社会治理技术的升级工具。互联网+社工是一种柔性治理的工具,网络智能技术的升级、运用和普及,不仅为社会治理增加了丰富的想象力,同时也提供了可靠的专业手段和技术工具。其五,互联网+社工是社会治理资源的整合路径。互联网+社工有别于传统社会服务的关键之处在于,它通过新兴的网络智能手段,实现社会福利资源的精准对接、跨界融合和创新发展。

二、互联网+社工在提升社会治理能力中的专业功能

互联网+社工的专业功能是由其结构所产生的,它所具有的主体、客体、价值、机制和方法要素,使其在社会治理创新中呈现出十分巨大的显功能与潜功能。当前,运用互联网解决社会治理难题正呈现出任务紧、场景广、创新快、潜力大的态势。互联网+社工在社会合作网络建构中,能为服务对象提供“零距离、多渠道、精准化”的专业回应^[23]。它不仅对个人问题解决具有积极的正功能,而且对各类复杂社会问题的预防和消解具有不可替代的积极作用。

(一) 能使多元合作领域不断拓展

互联网+社工是利用新兴智能化技术来添加、拓展和延伸专业服务的新兴领域,它把传统的“线下”合作转化成了“线下”与“线上”相结合。社会治理的多元参与者可以利用微信、微博、QQ群、贴吧、论坛以及其他多种互联网途径来增进虚拟空间中的社会交往,使网民、群体及组织之间开展合作的机会大大增加。互联网增加了人们对社会工作专业的了解、认识与信任,也拓宽了社会工作者、工作对象与社会支持网络之间的合作、互动与沟通领域。它使多元合作者能够及时表达各自的诉求,使网民之间可以实现“零距离”的沟通互动。新兴智能技术在社会服务领域的运用,使原有的“脚尖式”线下服务,逐渐转化成了“指尖式”触控基础上的参与、互动与合作。多方力量采取联合行动的领域不断拓展,互联网+社工的技术优势日益彰显。

(二) 能使各类服务资源深度整合

社会工作是促进支持体系建设、服务资源整合、关系网络改善的专业力量,以互联网为基础的现代智能手段的运用,使专业服务逐渐向深度和广度延伸。社会资源的链接、开发和利用的应然作用,在社会问题专业解决机制的实然运行中,得以充分发挥和有效显现。互联网与社会工作的深度融合,使社会治理的各方力量,都能做到资源共享、信息互通和优势互补。各自为战、互不兼容、重复建设的现象,相应得到有效避免。社会工作者会卓有成效地打造资源智库,从而腾出更多时间聚焦专业服务^[24]。随着公共网络数据的开放、共享与传播,传统的不同主体之间的封闭结构,逐渐被跨机构、跨区域、跨部门之间的深度资源交换所替代。社会工作能够促使服务对象获得更多社会资源,服务资源的

配置、整合、传递也将更加科学、合理、快捷。互联网的信息更新、反馈、跟踪功能,使社会治理的每一个主体,都能了解到最新的居民需求和服务进展情况。多方力量能够相互取长补短,不断凝聚强大的社会治理合力。

(三) 能使共建共治载体丰富多样

互联网+社工为社会治理的共建共享平台,注入了基于大数据的信息元素。社会服务的提供主体相应拥有丰富多彩的参与媒介。专业服务人员及利益相关者,无时无刻不在享受着新兴智能科技带来的便利、舒适和快捷。活动开展、设施共建、成果共享在互联网情境下,具备了先进、快捷、精准的平台、载体和媒介,微信公众号、官方网站、QQ群聊、微博博客、论坛搭建、网络贴吧、手机APP开发等都为社会服务的精准对接提供了丰富多样的载体条件。公益项目共建可以通过“一键报名”“点单订制”“网络预约”等多种沟通互动平台,进行线上活动安排。具体实践运作,则可做到线下的精准化、智能化、规范化的权变协调。新时代社会工作的智能化升级,为创新社会治理发挥着积极的支撑作用,也创造了“服务型治理”的新模式,为全面提升社会治理能力贡献着智慧和力量^[25]。

(四) 能使自助互助手段得以延伸

社会工作的本质是助人自助,途径是为工作对象搭建良好的社会支持网络,价值取向是形成互帮互助的良好氛围。以互联网为基础的技术手段提升,使社会治理领域的自助互助手段不断得以更新和优化。进入新时代,回应新需求,展现新作为,互联网+社工在社会治理领域具有的价值、作用和功能,将会通过多种手段体现出来。通过增设网络虚拟情境,可以实现多元行动主体之间的无缝对接。互联网的信息集成功能和大数据分析手段,使人们之间的自助互助方式得到充分延展,电子档案、服务数据库、需求研判、问题诊断、危机化解之间呈现出了较强的结构性关联。社会工作直接和间接助人方式不断得以延伸,目标群体相应会得到多个方面的“增能”“赋权”和“提升”^[26],社会治理中的自助互助精神会在更深层次上得到全面发扬。

(五) 能使社会治理绩效持续增强

基于互联网的专业服务更加方便、高效和快捷,社会工作机构之间更容易相互助力,社会治理的多方参与力量更方便开展横向沟通,社会服务的提供主体更能够共同发力。新兴智能技术手段使“社会需求—专业服务—各类资源”之间实现精准对接,不必要的人力、物力、财力浪费现象可以得到有效避免。互联网+社工的服务质量相应得到显著提升,社会公众的满意度也因此而上扬。利用智能触控终端,社会工作者可以节约时间花费,合理分配资源,降低服务成本,提高品牌形象,增强社会公信力。精准的数据信息、即时的案主资料、可靠的趋势预测,能使社会工作者做出科学理性的选择。新兴的网络督导模式极大地减少了新员工犯错误的机率,利用网络视频和在线督导就能解除社会服务困惑^[27]。融入互联网+大环境,为社会工作提升服务效能带来了新机遇,也为不断提升社会治理绩效提供着专业工具。

三、互联网+背景下传统社会工作需要实现的新转变

互联网+社工是在回应服务对象需求的基础上顺势兴起、成长和发展起来的。面对新时代“日日新”的社会治理需求,它需要不断在调整、变革和改进自身的基础上,持续增强创新能力。专业服务部门要想更加积极而又有所作为,就应该在持续变化的“流动空间”中,不断转变自身的行为模式,及时搞好流程再造、结构重塑和技术升级。正如美国社会传播学教授曼纽尔·卡斯特(Manuel Castells)曾经指出的那样,新兴智能技术不断重新塑造着我们每个人的工作和生活场景,戏剧性的剧烈技术变迁带来的最直接变化,就是流动空间中各个行动者的思维结构重塑与行为模式转变^[28]。随着5G、大数据、

超级计算、物联网、人工智能技术的飞速发展,传统社会工作需要实现以下新转变。

(一) 突出共建共治共享,从各自为战转向协同创新

十九大报告作出了“提高社会治理智能化、专业化水平”的战略部署^[29],十九届四中全会决定则把科技支撑作为社会治理体系的重要内容。专业社会工作部门必须及时响应中央号召,更好回应自身能力提升的新需求,积极利用智能化的技术手段,促进共建共治共享局面的形成、维系和发展。互联网+带来的智能技术优势,为打破不同社会工作机构和多元社会治理主体之间的信息隔阂、数字鸿沟、认知差异状况,提供了工具理性基础。社会工作机构需要及时提升资源整合能力,按照共建共治共享的价值理性原则,实现多元行动主体之间的跨界融合。多元行动主体应该在信息互联互通的基础上,持续提高各类资源的利用能力,不断积累虚实相通的后发优势,及时打破各自为战的空间限制,有效营造互通有无的合作氛围,不断激发互帮互助的创新活力,努力建构合作共赢的良好局面。

(二) 强调快速灵活精准,从行为悬浮转向科学介入

以互联网为基础的智能技术革新,已经深度融入和渗透到服务对象、社会组织、志愿团体、社区部门、社工机构及其他相关群体的行为模式之中,瞬息万变的社会治理需求对多元行动主体的创新能力提出了更高的要求。过去彼此陌生化的行为悬浮状态,已经不符合互联网+时代的新期待,提供智能化、即时化、快捷化、便利化的专业介入已经成为新时代的必然选择。社会工作服务作为精准对接的专业驱动力量,需要及时提升快速反应能力,在科学介入特定社会治理问题时实现“快、准、精、劲、勤”,不断提高“接案”“预估”“介入”“反馈”“结案”能力。积极利用互联网+情境带来的社会支持网络,动态调整组织内核、环境回应和工作流程的时序环节^[30],使复杂社会问题得到及时有效解决,有效营造共建共治共享的良好局面^[31]。

(三) 升级资源链接方式,从简单应急转向无缝对接

互联网+带来的智能化技术升级,推动着人们之间的社会交往、沟通手段和行为方式不断走向“日日新”的美丽新时代。社会工作者、服务对象及相关人员之间的信息、思想、情感交流变得更加快捷、便利和即时。各类专业服务活动的开展和实施,已经超越了原有的时空限制。互联网情境下的海量信息更新,对多元行动主体的信息处理与传递模式提出了更高的要求。社会服务人员必须及时转变僵化低效的沟通方式,简单应急的陈旧沟通模式必须让位于无缝对接的智能化信息交流范式^[32]。形式多样的即时通讯软件和手机APP程序,促进了网络沟通互动方式的发展和升级。通过网络方式来传递信息、交流情感、沟通思想,成为新时代社会工作者的新选择;利用新兴智能化途径来为服务对象提供不带压力的建议,成为专业服务发展的新趋势。

(四) 重塑专业关系网络,从关系疏远转向专业跟进

社会工作服务要想在社会治理进程中始终保持旺盛的生命力,必须在顺应信息智能时代要求的基础上,搞好组织内核重建与工作流程再造,使专业助人服务活动更加富有效率、更加朝气蓬勃、更加彰显专业精神。互联网+社工需要实现点对点的服务对接,在为工作对象“增能”的过程中,不断调整自身的组织结构、服务计划、介入技术和工作流程,不断拉近自身与服务对象的距离。专业服务需要以良好的专业关系为媒介,及时搞好服务跟进^[33]。需要及时通过信息技术,激活自身的工作团队、服务绩效、价值理念、专业能力等关键变量^[34],不断扩大社会工作机构社会影响力。需要在提高社会公众知晓率的同时,借助互联网智能触控平台,跟进服务对象的最新发展情况,重新谱写或有效改写工作对象的生命故事。

(五) 倡导多元合作协同,从单一线下转向复合智能

以互联网、物联网、大数据、超级计算、5G、区块链为技术变量的智能化工具在社会治理领域的运

用,对多元行动主体的能力提升起到积极的驱动作用。新时代社会治理的精细化、集约化、协同化已经成为重要的发展趋势。提供精细化、集约化的专业服务已经成为自身能力的表现形式,简单的线下助人方式必须转变为线上和线下相结合的智能化服务模式。社会工作部门需要着力建构、优化和发展具有互联网+特征的助人自助本领,不断强化智能化语境下的专业权威,持续提升社会服务的合法化水平。需要持续优化信息载体和技术平台,把传统的个案工作、小组工作、社区工作和社会行政工作“互联网+”化,着力提升社会资源的整合效率^[35]。通过对“产生数据”“提供技术”“综合分析”的标准,进行专业化提升和智能化改造,不断提升专业服务水平。

四、新时代全面推进互联网+社工的新路径

互联网+的科技因素在推动社会治理逐渐走向智能化的同时,也对专业社会工作的改革、发展和创新提出了更高的要求。全媒体时代的社会工作者,必须借助互联网的最新科技手段,做到因势而谋、应势而动、顺势而为。社会工作部门以及专业服务人员必须紧紧抓住网络传播和智能升级带来的崭新机遇,积极强化互联网+思维,灵活运用网络科技新媒体,科学选择介入方法,持续提升工作绩效。互联网+社工在参与社会治理的进程中,必须坚持以智能化升级为取向,在专业介入的机制、方法、程序、资源、品牌等方面不断开辟新路径。

(一) 搞好顶层设计,建构以网络科技为基础的新机制

拓展互联网+社工,必须以搞好科学的顶层设计为前提,在系统、全局、整体高度上对专业介入的各方面要素进行统筹谋划,在充分发挥基层党组织统揽全局战略定力的基础上全面提升创新能力。必须实现社会治理体系和治理能力的现代化,“健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系”“更好提供精准化、精细化服务”^[36]。社会工作要想卓有成效地参与社会治理,必须把智能化技术作为专业能力提升的重要结构变量,在专业介入上注重搞好宏观层面的社会行政工作,使互联网+新兴智能化技术成为提升社会服务质量的重要支撑。互联网+社工的拓展,必须搞好目标任务、原则要求、实现方式、系统结构、活动设计、运行方式等多个方面的顶层设计,充分利用大数据、超级计算、物联网、互联网的智能化途径,建构管理高效、运作规范、科学介入的新机制。

(二) 提升科技水平,探索拓展互联网+社工的新方法

社会治理能力的提升,表现为多元行动者能够利用创新的方法、技术和手段,解决各种复杂的现实难题。其中,网络信息的利用、传输、搜集和加工能力,是十分重要的素质、本领和水平。社会工作必须积极利用互联网的智能化平台,科学添加专业化、精细化、科学化的专业服务。积极利用网络科技手段来了解社情民意、群众需求和环境变迁,针对不同目标群体,开展能够体现“互联网+”特征的灵活、快捷、便利的专业照顾。在个案工作、小组工作、社区工作和社会行政中,专业社会工作者应及时加进互联网+的元素,灵活运用新媒体及自媒体条件。必须彰显新兴信息技术的快捷优势,实现即时社会互动,为服务对象提供快捷的社会支持^[37]。在社会合作网络的建构中,互联网+社工必须探索新的介入方法,实现各个利益相关者的无缝对接,使自身能力提升建立在更加积极稳妥的基础之上。

(三) 完善基础设施,开发社会治理网络软件的新程序

拓展互联网+社工,不仅需要增进多元服务主体的能力,同时还必须加大基础设施的投资力度,更新工作设备,改善工作条件,完善网络设施,开发服务软件,搭建专业服务平台。为此,必须持续加大政府购买社会工作项目的力度,鼓励民间力量投资兴办诸如养老机构之类的基础设施,吸引某些企业的部分资金来兴建公益慈善设施,为提升社会治理能力提供良好的物质基础、软件程序和网络设备。必须通过互联网+的辐射、扩散和传播优势,让更多组织、机构和个人了解专业社会工作,增强多方力

量愿意资助公益事业的信心,让更多弱势群体能够得到主流媒体的接触、理解和支持,促使困难群体能够得到及时有效的专业服务^[38]。必须在第一时间精准了解民众需求,利用不断升级优化的智能化操作平台,做好信息传输和大数据分析,在良好硬件软件支撑下持续提升互联网+社工服务水平。

(四) 整合服务资源,形成多元机构共建共治的新合力

新时代提升社会治理能力,必须充分发挥专业社会工作整合服务资源的功能,在充分利用互联网信息平台的基础上,使专业社会工作者成合作共建的催化者、社会资源的整合者、共同参与的协调者、专业服务的提供者。必须优化资源配置,搞好公共数据网络交换平台建设,提高跨地区、跨领域、跨部门、跨机构的资源共享,通过网站、微信公众号、贴吧、群聊、信息发布等方式,提高多方力量参与社会治理的深度和广度。必须在利用智能技术的基础上,形成群策群力的良好合作氛围,采取合作互惠的行动策略,建构基于互联网+的共同学习的社会治理文化。必须通过普及网络治理文化,扩大社会各界参与社会治理的频率,拓展彼此合作的强度、效度和信度。必须开拓更多合作互惠的服务领域,形成催人奋进的话语符号,在共建共治中把美好愿景转化为专业服务的现实。

(五) 打造专业品牌,不断取得网络社会工作的新突破

拓展互联网+社工,必须在持续赢得服务对象的理解、支持和信赖的基础上,提高专业介入的影响力、知名度和美誉度。必须借助互联网智能化信息传播平台,及时公布、介绍和宣传专业社会工作的特色项目,让社会公众更多了解特定社会工作机构的某些重点服务领域,知晓专业社会工作的强大作用,形成良好的特色品牌效应。必须搞好品牌决策、品牌设计、品牌识别、品牌规划等事关互联网+社工发展的重大事项,通过全面实施品牌战略,形成良性互动的专业提升机制,不断扩大专业服务的影响力、协同力和公信力。必须按照中央战略要求,“强化互联网思维,善于学习和运用互联网”^[39],在参与社会治理的进程中不断提高服务品牌的辐射率、实际竞争力和战略发展潜力,在新兴智能化技术支撑下不断取得专业服务的新突破。

五、结论与反思

互联网+社工作为提升社会治理能力的技术路径,正呈现出“由点到面”“多层次”“全方位”的推进态势。它契合了实现社会治理体系和治理能力现代化的新需求,带来了传统社会工作的华丽转变,发挥着灵活、精准、快捷的专业功能。在日日新的美丽新时代,全面推进互联网+社工,需要在党组领导能力、政府主导能力、社会协同能力、公众参与能力和科技支撑能力等“一体多能”的不同维度,寻找、发现和建构新路径。新路径的选择,在顶层设计方面强调智能手段,在专业方法方面重视网络变量,在软件设施方面重视程序研发,在资源整合方面倡导三治融合,在服务品牌方面坚持创新发展。

需要指出的是,受各种主客观条件限制,本文还存在许多不足之处。其一,论文没有论及互联网+社工的作用限度问题。互联网+社工并不是万能的治理工具,万能的治理工具是不存在的。掌握高科技的先驱往往是企业组织,社会工作机构作为第三部门组织,需要补齐“网络科技滞后”的短板。其二,论文未对网络安全因素进行论述。限于研究主题和文章篇幅,文章并未论及网络科技发展的负面效应。本文坚持从正面看问题,注重弘扬和激发正能量,积极拥抱和讴歌新生事物,而不是有意回避网络安全问题。其三,论文需要在案例研究方面作出新努力。围绕社会工作研究的科学和理性要求,进一步的深入研究,需要在最新案例搜集与整理方面作出更大努力,在立足最新现实的基础上,更为有效地实现推陈出新。

参考文献:

- [1]尼古拉·尼葛洛庞蒂.数字化生存[M].胡泳,范海燕,译.海口:海南出版社,1996:211.

- [2] GILLES P. Governance through Social Learning[M]. Ottawa: University of Ottawa Press, 1999: 10.
- [3] TAYLOR B J, CAMPBELL B. Quality, Risk and Governance: Social Workers' Perspectives[J]. International Journal of Leadership in Public Services, 2011, 7(4): 256-272.
- [4] MANKTELOW B P. Social Work and Social Media; Online Help-Seeking and the Mental Well-being of Adolescent Males[J]. British Journal of Social Work, 2014, 5(1): 1-20.
- [5] MELISSA C. Online Social Work Engagement and Empowerment for Young Internet Users[J]. Journal of Affective Disorders, 2019, 25(2): 99-107.
- [6] ROBY J L. Adoption Activities on the Internet: A Call for Regulation[J]. Social Work, 2010, 55(3): 12-23.
- [7] JONES S H. Benefits and Challenges of Online Education for Clinical Social Work[J]. Clinical Social Work Journal, 2015, 43(2): 225-235.
- [8] BETTY B. Social Work and Online Education with All Deliberate Speed[J]. Journal of Evidence-based Social Work, 2013, 10(5): 21-59.
- [9] KRIEDEL J. Levers for Integrating Social Work into Primary Healthcare Networks in Austria[J]. Health Policy, 2020, 12(1): 75-82.
- [10] JUN M. Attentional Networks and Visuospatial Working Memory Capacity in Social Anxiety[J]. Cognition & Emotion, 2018, 32(1): 158-166.
- [11] 何芸, 卫小将. 社会治理携手社会工作: 刚柔相济治理技术与艺术的生成[J]. 浙江工商大学学报, 2016(4): 113-116.
- [12] 何雪松. 基层社区治理与社会工作的专业回应[J]. 浙江工商大学学报, 2016(4): 109-112.
- [13] 李树文, 杜青云. 国内城市“互联网+社会工作”介入社区治理的举措与探索[J]. 沈阳工程学院学报(社会科学版), 2019(1): 33-38.
- [14] 赵万林, 张洪英. 互联网+社会工作服务项目: 实践与伦理议题[J]. 社会工作与管理, 2017(2): 26-31.
- [15] 陈劲松. 网络社会工作的特性及基本原则探讨[J]. 中国人民大学学报, 2014(5): 71-78.
- [16] 郭伟和. 从一种规训技术走向一种社会建设——社会工作参与现代国家治理的作用转变[J]. 浙江工商大学学报, 2016(4): 117-120.
- [17] 魏哲铭, 艾强, 薛菲, 等. “互联网+”背景下精准扶贫社会工作平台的构建[J]. 生产力研究, 2017(7): 11-14.
- [18] 张军, 郑难难. “互联网+社会工作”介入智能化脱贫的路径创新[J]. 安徽农业大学学报(社会科学版), 2019(1): 94-100.
- [19] 卫小将. 社会工作创新社会治理路径研究[J]. 中国特色社会主义研究, 2018(6): 81-85.
- [20] 王瑞华. 互联网+社区治理创新: 内涵、特征与路径[J]. 南昌大学学报(人文社会科学版), 2018(1): 61-66.
- [21] 恩格斯. 恩格斯致瓦·博尔吉乌斯[M]//中共中央马克思恩格斯列宁斯大林著作编译局. 马克思恩格斯选集: 第4卷. 北京: 人民出版社, 1972: 505.
- [22] 中商产业研究院. 2019年互联网络发展趋势预测分析[EB/OL]. (2019-03-04) [2020-01-15] http://www.sohu.com/a/298908027_350221.
- [23] 民政部. “互联网+社会组织(社会工作、志愿服务)”行动方案(2018—2020)[J]. 中国民政, 2018(18): 43-45.
- [24] 汪昊. 社会工作管理信息化[J]. 中国社会工作, 2017(22): 18.
- [25] 吴楠. 智慧社会的治理模式探析[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2018(5): 70-76.
- [26] STEYAERT J, GOULD N. Social Work and the Changing Face of the Digital Divide[J]. British Journal of Social Work, 2009, 39(4): 40-53.
- [27] 陈晓型. 互联网在社会工作服务中的应用探析[J]. 社会工作与管理, 2018(3): 43-50.
- [28] 曼纽尔·卡斯特. 网络社会的崛起[M]. 夏铸九, 译. 北京: 社会科学文献出版社, 2006: 2.
- [29] 习近平. 决胜全面建成小康社会, 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利[M]. 北京: 人民出版社, 2017: 49.
- [30] LEVIN S, WHITSETT D, WOOD G. Teaching MSW Social Work Practice in a Blended Online Learning Environment[J]. Journal of Teaching in Social Work, 2013, 33(5): 408-420.
- [31] 奚彦辉, 苏妮. 人工智能背景下社会工作发展的机遇与挑战[J]. 理论月刊, 2019(2): 145-152.

- [32] TIDWELL L C, WALTHER J B. Computer-Mediated Communication: Getting to Know One Another a Bit at a Time[J]. *Human Communication Research*, 2002, 28(3): 317-348.
- [33] 朱志伟. 互联网+社工: 社会工作结构性关系的三重塑造[J]. *长白学刊*, 2017(5): 136-142.
- [34] KASHIAN N, JANG J W. Self-Disclosure and Liking in Computer-Mediated Communication[J]. *Computers in Human Behavior*, 2017, 71(6): 275-283.
- [35] OUELLETTE P, WESTHUIS D. The Acquisition of Social Work Interviewing Skills in a Web-based Environment[J]. *Journal of Technology and Human Services*, 2006, 24(4): 53-76.
- [36] 本书编写组. 中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定[M]. 北京: 人民出版社, 2019: 28.
- [37] TERESA R, MUSSO G. Social Work Online: A Recognition of Experiences and Practices in Italy[J]. *European Journal of Social Work*, 2018, 14(6): 889-901.
- [38] DAVIS C, GREENAWAY R. Online Teaching in Social Work Education: Understanding the Challenges[J]. *Australian Social Work*, 2019, 72(1): 34-46.
- [39] 习近平. 加快推动媒体融合发展, 构建全媒体传播格局[J]. *求是*, 2019(6): 1-5.

Internet Plus Social Work: The Promoting Path of Innovative Capacity for Social Governance

WANG Ruihua

(*Law College of Jimei University, Xiamen 361021, China*)

Abstract: “Internet plus social work” as a new way to enhance social governance capability is changing the traditional paradigm of social governance. It responds to the new demand of improving social governance ability and realizes the organic fit with the new demand of social governance. Internet plus social work can expand the field of multi cooperation, seamless links of various service resources, rich and varied welfare service carriers, intelligent upgrading of professional help means, and continuous improvement of social governance performance. In the face of the new challenges in the intelligent era, social work departments need to timely reshape their behavior patterns and change their professional roles: first, they should highlight co construction and co-governance and sharing, and turn from individual to collaborative innovation; second, they should emphasize fast, flexible and accurate, from behavior suspension to scientific intervention; third, they should upgrade the way of resource linking, from simple emergency to seamless docking; fourth, they should reshape professional relationship network, from estrangement to professional follow-up; fifth, they should advocate multiple cooperation from single line down to compound intelligence. In the new era, internet plus social work must adhere to the orientation of intelligent upgrading, integrate technology variables into the mechanism, methods, procedures, resources and brands of professional intervention, and constantly make new breakthroughs in top level design, building new mechanisms, innovative service methods, developing new social governance procedures, new resources linkage and new brand development.

Key words: Internet plus social work; social governance; competence; intelligence



(责任编辑 彭何芬)