

数字社会工作的生活性基础：理论与实践的反思

芦 恒

摘 要：社会工作的数字化发展促使社工提供精准化服务,赋能社区治理。数字社会工作作为社会工作数字化发展的高级阶段,建基于“生活性”,具有生活导向。在“生活性”框架下,时下社会工作的数字化发展在客观和主观层面都面临困境:客观层面表现为生活空间的抽离、时间的边界模糊和历史生成性缺失;主观层面表现为生活常规被忽视和生活情感的缺失。为此,数字社会工作应在生活情境搭建、智治空间整合、数字时间体验、社区数字化治理等方面夯实客观性生活基础,整合线上的“虚拟性、变动性、精英性”与线下的“现实性、稳定性、大众性”;在数字化常规化行为、情感表达的完整性等方面夯实主体性基础,实现线上“特殊性、客体性”与线下“常规性、情感性”相统一。双重统一能够促使社会工作在更好适应数字化时代之变的同时,坚持生活中的不变,帮助服务对象在数字化环境下过上更有意义的生活,推动社区智治体系创新。

关键词：生活性;数字社会工作;生活实践;生活情感

中图分类号：C916 **文献标识码：**A **文章编号：**1003-0751(2025)04-0084-09

以网络化、数字化和智能化为标志的全球数字化时代的到来,改变了人们的就业方式和生活方式,帮助人们过上好日子的社会工作也迎来了数字化发展的重要契机。从20世纪90年代开始,西方社会工作者就尝试通过电子邮件、在线文字或视频咨询、电子游戏等方式,为服务对象提供心理健康和社交服务^[1]。近年,国内社会工作者也积极运用数字技术在健康治理、社区治理、乡村振兴等领域开展服务,相比传统工作方式,数字技术的应用提高了社会工作服务的专业度、精准度和效率水平。数字社会工作无疑已成为一个独立的社会工作领域,即“一种基于网络与信息沟通技术的社会工作实践”。社会工作者通过专业工作方法促进个人、团体与社会的福祉,减少因技术、经济、阶层等差异而产生的数字不平等^[2]。

然而,目前学界关于数字社会工作的相关研究仍然以描述功能和探索应用为主,而少有对其进行

价值反思。当然也有学者开始尝试从技术的二重价值论角度主张以社会性作为指标来评价社会工作数字化转型的方向和程度^[3]。这一观点启发我们进一步思考社会工作在数字化环境中如何促使数字化情境的虚拟性、不确定性与传统情境的现实性、稳定性相统一。有学者已经从社会性基础入手,试图整合两者的关系。我们顺着社会性思路继续思考,就会涉及生活性,因为生活世界是社会的基础。无论我们根据不同的技术和对象将社会工作划分成多少领域,其服务对象都是内嵌于日常生活秩序的老百姓。因此,笔者试图将数字社会工作置于作为人类存在方式和社会基础的“生活”框架之下,探析其客观和主观基础,厘清其创新发展的基本方向和原则。这样才能让社会工作者在数字化的浪潮中真正运用数字技术,从最基础的日常生活出发,满足人们客观与主观层面的生活需求,帮助人们过上更有意义的生活。

收稿日期:2024-12-01

基金项目:国家社会科学基金重大项目“数字智能技术发展与人类社会形态变革研究”(24&ZD292)。

作者简介:芦恒,男,吉林大学哲学社会学院社会学系教授、博士生导师(吉林长春 130012)。

一、生活的学理性解释

近几年,国内有学者开始强调中国社会工作的自主知识体系应该建立在生活实践之上,需要在社区的生活场景中开展专业实践,把个体自我在具体现实生活场景中的主体性发挥作为专业服务的目标^[4]。同理,社会工作的数字化发展,其本身体现一种基于促使服务对象生活更加便利,满足更多生活需求初衷的“生活性”。那么,生活到底包含什么内容?这一伴随着人类实践和社会发展的概念,让人们既熟悉又陌生。

二战以后,随着技术进步带来理性的过度工具化,人类对社会责任和价值规范的关注逐渐淡化。哲学界首先以“生活世界”的概念来审视工具理性的边界。最有代表性的是胡塞尔从自然主义角度出发,认为生活世界是所有人类日常行为、思维以及科学理论化的基础。生活世界是人们相互交往的主体间世界,所展开的是人与人之间的主体间性的关系。舒茨在韦伯的行动意义研究基础上对胡塞尔的生活世界概念进行了社会学改造。生活世界为构成社会元素的行动提供意义,而行动也同样赋予生活世界以意义;哈贝马斯则从语用学的立场对生活世界进行了再改造,使之成为其社会批判理论的奠基概念^[5]。生活也是马克思主义的重要内容,具体体现在“生活方式”的概念中。马克思、恩格斯将其作为区别阶级的重要指标,也将其作为分析生产方式的伴生性概念。一方面,马克思、恩格斯除了生产关系和经济关系,也从生活条件、利益类型、教育程度等生活方式角度来划分阶级;另一方面,虽然生产方式决定生活方式,但生产方式在广泛意义上被视为生活方式的一个方面。韦伯在此基础上将生活方式作为划分特定地位群体的重要指标,后来凡勃伦将生活方式研究聚焦为消费方式研究^[6]。

我国的生活研究主要体现在于光远、罗元铮、杜任之、王玉波、王雅林等学者在改革开放初期倡导的生活方式研究,反映了改革开放以后人民对美好生活的期盼,同时也是思想解放的重要体现。此类研究继承了马克思的历史唯物主义传统,同时也在中国特色社会主义建设实现人类对美好生活向往目标的时代背景下,强调生活方式作为一种社会理论对于建构美好生活的重要意义^[7]。近年来,一些学者开始从生活型社会政策、生活福利、生活型养老等角度结合美好生活奋斗目标的大背景,从生存、生计、

家庭生活、生活关系、生命健康等结构性角度,对现有的社会政策在政策目标、制度体系、传递机制等方面进行深入思考^[8]。

现有研究尽管从不同的层面和视角来剖析生活世界,但殊途同归地体现出较为清晰的一致性。

首先,从本体论来看,学界都认为生活是整体的统一体,由客观存在的结构,以及主体性的行动实践和情感价值组成。一方面,经济资源、公共物品、历史文化传统等结构性实在是生活的基础,为人们维持生存和解决生计问题提供稳定的保障。劳动、学习、社会交往、利他行为等主体性的行动实践是生活的动力,不仅满足人们的基本生活需求,还促进人们的个体行动和群体协作等能力的提升。另一方面,情感和价值是生活的内核。人区别于动物的本质在于能够赋予生活实践行为以意义和价值,渴望过上有意义的生活。情感和价值被视为产生和再生产意义的重要载体。情感是价值的外在表现。如利他的价值取向促使人们体现出积极的“老吾老,以及人之老”的共情性情感。如此正向的情感 and 价值观的结合则会产生积极的人生意义,是一种交织着个体的满足感、成就感、责任感、家国情怀的产物。其次,从认识论来看,学界将生活视为反思技术主义、市场主义等隐形权力导致情感疏离、社会原子化、贫富分化、社会治理失调等风险危机的有力工具。最后,从方法论来看,学界一致认为应通过可操作、可观察、可体验的定量和定性方法来展现生活的表现形式,以体现生活的整体性、多样性、复杂性,同时为社会工作实务、社会政策制定和执行提供有力的支持。

二、数字社会工作的生活性基础

如前所述,学界一直从本体论、认识论、方法论等角度来探究生活的本质属性,此种属性可被视为一种“生活性”,是个体行动和社会发展的基础。同理,“生活性”也是数字社会工作的基础。但行文至此,我们有必要将“数字社会工作”与“社会工作数字化发展”区别开来。

“数字社会工作”是社会工作数字化发展的高级层次。当今学界主要关注社会工作数字化发展,聚焦于数字化技术本身的高效性和精准性给社会工作介入过程带来的优化和提升。“数字社会工作”作为一个整体性、专业性、学科性的概念,则是社会工作数字化发展的最终目的和方向,更加强调从社会工作自身思考如何在数字化环境中以“不变”应

“万变”的框架,聚焦技术赋能后的服务对象如何过上更有意义的生活。质言之,数字社会工作与虚拟社会工作或网络社会工作的差异在于,其是基于物理世界和日常生活而发生的^[9]。现有对于社会工作数字化发展的反思主要集中于技术与专业的边界(案主会认可在线介入过程中出现的广告链接的真实性以及商品本身的安全性)^[10]、数字鸿沟(服务对象固定于具有数字素养的精英阶层)等问题^[11]。这些反思涉及技术权力化困境等方面,但在系统性、框架性和逻辑性等方面仍然有待提高。

“数字社会工作”的概念尽管具有韦伯式理想类型的完美性和抽象性,但是具有十分重要的认识论和反思意义。“数字社会工作”的问题意识更加明晰,直面数字技术之“变”与日常生活的“不变”,强调社工既要运用网络信息通信技术满足人们对于美好生活的需求,又不能盲目崇拜数字技术,应坚持“不变”的生活属性,促使服务对象追寻生活意义,促进社会治理创新,防止技术主义的权力异化。其实质是技术时空抽离性与生活现实性的统一、资源流动性与生活常规稳定性的统一、技术客体性与生活主体性的统一。我们大致可以从客观性基础和主观性基础两方面对数字社会工作的“生活性”进行分析。

1. 空间、时间、社会:数字社会工作的客观性生活基础

一般而言,人类为了满足生活需求而从事的生活实践离不开客观的空间、时间和社会的因素。同理,社工在数字环境中促使服务对象过上有意义的生活,同样也离不开空间、时间和社会的基础。

第一,空间基础是数字社会工作实务的重要前提。与传统社会工作相比,“空间不在场”是数字社会工作实务最鲜明的特点。社工运用网络通信技术将依赖空间的共在性沟通转换为空间抽离的即时性沟通,促使服务对象跨越地理空间障碍,提升空间感知和空间掌控能力。但是,“空间不在场”的数字化不等于“去空间化”。社工同样需要考虑将服务对象对于地理空间的空间感受、空间依赖等因素融入数字社会工作的实务,实现线上空间抽离性与线下生活空间掌控性的统一,防止数字环境的“空间缺位”。如国外社工与网络人生模拟游戏《第二人生》合作开展“virtual ability”项目,针对唐氏综合征、创伤后应激障碍、躁狂症等人群的社交需求,通过鼓励其在网络创建角色体验散步、逛街、驾车、参与社区活动等普通人的“空间感知”,弥补其缺失的空间掌

控能力,提升自我效能感^[12]。因此,社工要将服务对象的空间需求、空间体验、空间行动等作为数字化服务的重要内容,提升其空间掌控能力。

第二,时间基础是数字社会工作实务的重要条件。“时间的即时化”是数字社会工作实践的主要特点。尤其是在自然灾害、突发事件等危机关头,社工运用数字技术进行危机干预,可以快速收集和共享资源,并与受害者进行即时沟通,以保证社工服务的高效性和精准性。但是在常态化的日常生活中,“时间的边界性”成为数字社会工作实务重要的时间性基础。社工运用网络信息通信技术能够随时与服务对象开展即时性的沟通和共享资源。同时,此类服务的“随时化”也往往会导致社工自身工作和生活的时间界限模糊化,即其随时都要和服务对象进行沟通。但是,社工也需要处理好时间的边界,在利用技术优势的同时合理安排工作时间。此外,值得注意的是,“历史生成性”也应是数字社会工作实务的时间性基础。舒茨将“时间性”作为生活世界的重要内容,认为生活世界是由“同时代的人”“前人世界”“后人世界”所构成,人们在生活中的行动都与过去经验、当下境域和未来意向有直接关系。舒茨关于生活世界的基本假定已经包含了知识、意义与历史之间的关联。我们只需要在现实生活世界中重新做一次前人赋予意义的行动,就能借由这种行动,将意义在流动的时间中进行不断重构。其背后实际上是一种历史生成性,强调人们可以通过总结和反思过去的生活知识和经验来探寻当下的生活意义,同样也可以提炼和反思过去、现在的生活经验和教训来追寻未来的生活意义。因此,数字社会工作在重视即时性的数字网络环境下也要重视对历史数据和口述史的数字化保存和分析,挖掘知识再生产的规律。总之,“时间的边界性”和“历史生成性”是数字环境下社工顺利开展实务的基础条件,是数字社会工作实务有效和深入的重要保障。

第三,社会基础是数字社会工作实务的必要条件。众所周知,社会工作的最终目的在于促使个体适应社会。但是,如果社会是一个较难保障个体利益的不平等存在,那么个体适应社会则是个伪命题。因此,“社会性”是社会工作的必要条件。保障“社会性”的社会工作实际上是一种致力于实现以人为本,回应社区生活需求的社会保护机制。社会公正、社会理性、社会保护和社会团结等维度是其内核^[13]。一方面,“关系性”是人与人通过互动、沟通、互助、协作体现出的一种具有情感联结性、结构

网络性、意义互动性、价值规范性的属性。该属性在数字化环境下也仍是社工开展实务工作的必要条件。反之,忽略“关系性”的数字社会工作虽然会提高实务的效率和精准性,但是会影响或降低实务的质量。另一方面,“社会保护性”也是数字社会工作实务的重要目标。“社会保护”是由波兰尼提出的体现社会内生动力的经典概念。其实质是面对市场无限扩张权力化时,社会作为有机体而自行激发内生动力进行自我防御的机制。其表现形式为社会福利、社会政策、社会组织、社区建设等^[14]。社会工作作为社会福利的重要载体,与社会组织、社区建设、社会政策相结合,将激活助人自助的原则从个体拓展到组织、社区、政策等层面,成为一种社会抵御外在权力的重要机制。特别是在数字化环境下,数字社会工作更加需要夯实社会保护性基础,实现资源流动性与生活规范性的统一。网络通信技术在促使生活资源流动更加便捷和精准的同时,也可能使资源集中于熟悉相关操作和数字素养较高的群体,而缺乏相关技术的群体则会被边缘化。长此以往,算法偏见和数据控制就会加剧社会两极分化^[14]。生活世界当初受到学界重视的原因就在于其反思技术主义异化所体现出的认识论意义。在当今数字化发展时代,社会工作的实务界和理论界更要将社会保护性视为数字化生活的社会性要素,促进各类行业标准和社会政策的出台和创新,夯实数字社会工作抵御技术权力化的社会保护性基础。

2. 生活实践和生活情感:数字社会工作的主观性生活基础

从字义看,生活意为“生命的活动”,本质在于人们发挥主动性开展各类实践活动,满足生活需求,解决生活问题。此种主动性会创造和再生产出意义、情感和价值。同理,社工在数字环境中除了满足服务对象客观的生活需求,更要引导和鼓励其成为生活的实践者,成为意义、情感和价值叙事的主体。服务对象在数字环境中的生活实践和生活情感因此成为数字社会工作实务重要的主观性生活基础。

第一,生活实践基础是数字社会工作实务的重要内容。生活实践是人们在熟悉的空间和时间情境中处理空间、时间、社会等维度中各类关系的实践活动。这种实践具有高度重复性和熟悉性,人们不用深思熟虑就可以进行。然而,重复性、熟悉性、司空见惯,不代表毫无章法。“人们之所以能够得心应手地再生产各种常规活动,其关键就在于对一整套日常实践方法的掌握,也就是掌握某种常规,正是这

些方法的不断重复的运用确保了日常实践的重复性和例行化。”^[15]如国有企业退休老人在日常生活中司空见惯的实践行为往往表现为早睡早起,坚持自己买菜做饭,锻炼身体,注意个人卫生形象,参加社区集体活动,开荒种菜,晚上看新闻等。这些看似重复性的实践行为,其背后其实是退休老人还在遵守在单位社会中形成的生活性“常规”。国企工厂的标准化生产流程以及社会主义建设时代的家国情怀,促使工人养成纪律性、规律性、集体性的生活习惯,以及关心国家大事、心系国家的深切情怀。他们退休后依然保持这种常规,同时通过自己做饭和种菜向子女表达一种老后依然可以自我管理的自我效能感。这种证明自我的心态也是一种生活中的常规。因此,社工在数字环境中也要遵守和再生产人们维持生活实践的常规。社工既要通过数字技术帮助服务对象维持生活实践的常规,又要通过数字技术促进其与他人分享和表达常规背后的自我意识,从而提升生活质量。

第二,情感基础是数字社会工作实务的核心内容。生活中的情感是人们针对在处理日常生活关系过程中创造出的生命、存在、价值等意义进行理解和评价的内心意识体验。安德鲁·阿伯特(Andrew Abbott)强调从“抒情社会学”(Lyrical Sociology)的角度来理解生活中的情感。他认为抒情社会学是超越采用标准化、解释性研究的叙事社会学,超越简单的定量描述,通过形象化以及将不被视为人的底层人物拟人化(如汤普森在《英国工人阶级形成》中将手艺人比喻为“乌托邦式的手艺人”),传达作者对其研究对象的情感立场,而不仅仅是对其进行结构化的解释,以激发研究者与观察到的社会世界之间的情感联系。此种方法注重共情的方法论,能够以更富有同情心、更欣赏的态度与研究对象互动^[16]。数字社会工作亦是如此,数字技术虽然改变了与服务对象建立专业关系的方式,但不变的是通过同理心体验和解释服务对象的内心世界^[2]。可谓“形变神不变”,人们在生活中的情感体验可被视为数字社会工作实务的核心内容,因此社工应始终坚持同理心、互动体验等原则。

三、社会工作数字化发展的生活性困境

随着数字社会工作的飞速发展,国内外学界也一直在对网络化、数字化、智能化为代表的技术理性的边界,以及技术带来的社工实务伦理风险进行反

思。但是,相对而言,现有的功能性反思较多,且聚焦于数字技术本身,而较少在结构层面,从社会科学的认识论和存在论角度,针对社会工作服务对象数字化生活背后的技术与生活关系进行思考。因此,我们试图以演绎的方式,在生活的框架下,对社会工作数字化发展现状进行新的思考。当然,社会工作的数字化本身并非缺失生活性,技术进步的初衷就是让人们过上更为便利的生活。但是,社会工作数字化尚处于初步发展阶段,数字化技术体现的生活性往往表现出一种功能性。要真正实现社会工作的数字化进步,我们还需要考虑生活时空和生活主体等基础性因素。人与技术在此基础上进行互动后产生的生活性和公共性才能推动社会发展。反之,缺少生活规范性基础的技术权力化会不断跨越生活边界,干预人们的日常生活,破坏社会的公共性,由此产生诸多困境。

1. 客观性生活基础:缺失时空性和社会性

第一,“生活空间抽离”的困境。数字化技术的虚拟性与客观生活的现实性产生的张力一直是数字化发展的基本伦理议题。近几年,国外学者一直在反思数字技术在空间方面的困境。例如,数字技术因缺乏物理空间性存在而影响团队间的感官信息共享和信任度^[17]。但是,此类反思尚未引起社会工作界的重视。数字化技术往往会导致社工忽略服务对象在现实社区等生活空间的空间需求和空间体验,特别是老年人面对面交流和对实体空间的依赖^[18]。同时,社区中的一些数字化基础设施也处于摆设状态,大多数设备利用率低,实际服务老年人的时间也较少^[19]。老年人对于广场、散步道等公共空间往往有着空间依赖性,但社工较少将这些因素考虑进数字社工实务中,较少依据老年人的空间需求来评估,进而运用数字化技术对社区的数字化设备进行适老化改造。

第二,“时间无边界”和“历史生成性缺失”等困境。数字化技术的即时性方便人们随时进行沟通。但过于依赖即时性背后的流动性和不确定性的话,人们的时间感往往会混乱,特别是在非工作时间也要随时工作。工作和休闲的时间无界限会导致人们产生一种虚空感,强烈感觉到时间在不停流逝,且不能被自己所掌控^[20-21]。社工在数字化环境下较少关注这种人们碎片化的时间感知带来的空虚感。空虚感背后的无意义感不仅让人觉得无法从整体上对生活进行掌控,由此产生持续的紧张和焦虑,而且还给社工本身带来困扰。社工也会陷入是否应该不分

时间界限和服务对象进行深入交流的伦理困惑。此外,数字环境下缺乏“历史生成性”也是社会工作数字化发展的忽略之处。社工忽视了借用数字技术对特殊类型社区(有历史积累的工业社区或古村落)的历史数据和口述生活史的数字化保存和分析,较少为社区文创发展和文化传承提供整体性的规划和借鉴。

第三,“社会性缺失”困境。数字化技术彰显的专业性本身就具有“精英化”与“大众化”之间颇具张力的伦理冲突。对于数字化带来的“数字鸿沟”困境,社会工作实务主要聚焦微观层面的个案、小组服务,较少从社区发展、集体赋能、政策倡导等宏观层面开展实务。尤其是社工在数字乡村治理方面的参与较少,较少通过社区活动帮助留守老人掌握基本网络功能和社交平台操作,也较少在与基层政府的联动中通过政府的数字治理平台掌握数字弱势群体的各种需求,较少鼓励村民通过平台参与村庄公共事务^[22]。

2. 主观性生活基础:忽略常规性和情感性

第一,“无视生活常规”的困境。社工常在无法面对面交流的突发危机事件中运用数字技术解决问题。数字技术能够帮助社工即时准确地发现和解决问题,但也会带来特定数字化情境中个人行为的“特殊性”与线下行为“常规性”之间的冲突。社会工作数字化发展推动社工关注服务对象的网络行为,较少深入挖掘人们司空见惯的常规性行为,及其背后的主体性意义和社会文化规范。如我们常看到一些高档社区的老人在院子里种菜,甚至还有收集纸壳和塑料瓶卖钱的行为,其背后体现的是老人不依赖子女、能够自我做主和自我管理的主体性意义。但是,社工大多只是停留在培训老人使用智能手机以及微信功能等技术方面,主要从问题来看老人,较少关注老年人常规行为背后的主体性意愿表达。

第二,“情感缺失”困境。数字化技术深入发展的同时往往会加深个人被客体化的程度。社工在数字环境下关注如何高效解决问题,较少挖掘服务对象的内心世界及其背后与家人、朋友交流的情感需求^[23]。尽管外在的技术在不断更新和变化,但不变的是人们在变化的技术环境中会不断产生情感和意义,变与不变的关系也应是社工在数字环境下开展实务要探索的规律。然而,社工在数字环境下往往更关注服务对象的偏差行为,而对个案管理的认识不够,对于服务对象在情绪、认知、行为变化等方面的持续跟进和评估不够。

四、生活导向的数字社会工作 实务发展路径

如前文所述,社会工作的数字化发展并非社工彰显高科技手段的“炫技”过程,而是在“生活性”的基础上,以不变应万变,关注内嵌于日常生活中的人,最终让其过上有意义的生活。因此,笔者尝试从“生活性”的框架入手,重新对数字社会工作的生活性基础及其在实务中出现的困境进行系统性分析和审视。依此逻辑,社会工作的数字化发展趋势将是一种“生活导向”的数字社会工作。生活导向会在客观层面助力社区提升公共服务质量和社会治理水平,同时在主观层面促进人们形成正向的生活方式、生活实践行为和生活情感。

1. 客观层面:实现技术应用与生活时空逻辑的统一

社会工作数字化的深入发展实际上会遇到数字化本身的虚拟性与传统社会工作的现实性之间的冲突。数字社会工作未来发展的重要原则是要注重线上的“虚拟性、变动性、精英性”与线下时空和社会的“现实性、稳定性、大众性”相统一。这种统一能够更好地适应数字化时代之变,同时通过线上和线下的融合创新,坚持社会工作思维方式和伦理原则的“不变”,推动社区智治体系的创新,提高人们的生活质量。

第一,生活空间导向的数字社会工作实务探索。针对服务对象缺乏空间实践的困境,社工应强调在数字环境的“虚拟性”中结合“现实性”开展实务。一方面,数字社会工作要强调将数字技术应用于具体的生活空间场景中,通过鼓励居民运用网络社交平台来表达对空间情境的回忆与变迁的感知和评价,以期找回人们对于空间的掌控感和认同感。例如,针对棚户区改造后回迁社区的老年人,尤其是不方便走动的高龄老人,社工可以运用人工智能技术对于一些回迁之前的社区老照片进行动态化和场景化处理,并组织老人开展口述叙事小组活动,唤起大家对以前社区空间的回忆,积极引导大家表达社区空间变化后的感受和情感需求,最后进行文字整理和视频编辑工作,并形成数据库。此外,社工还可以鼓励回迁社区老人运用抖音拍摄回迁社区在公共广场、老年活动中心、老年社区食堂等公共设施方面得以改观的地方,并开展分享短视频观后感的小组活动。另一方面,除了物理空间,数字社会工作还应加

强智治空间的资源整合性功能。正如有学者指出的那样,智治空间的发展强调积极通过推动数据互通,整合社区基层力量,理顺协同机制,坚持需求导向,完善治理网络,吸纳多元参与,以整体智治推动基层治理现代化^[24]。可见,社区的智治空间也是数字社会工作的重要内容。在近几年社区治理平台建设深入发展的大背景下,除了个案、小组等微观层面的业务,社工还应聚焦协助基层政府和党委组织开展相关前期调研和评估,了解各类治理主体的具体需求和建设性意见,最终在科学的调研结果基础上制定社会治理平台重组的规划和具体原则,实现平台、数据、社会服务的整体融合。同时,社区参与也是数字社会工作不能忽略的重要内容。社工可以引导社区居民积极通过社区智慧服务平台获取社区各类信息,实时了解社区动态,并及时通过互动评论的方式提出相关意见。比如,社工引导居民了解智慧停车、智慧超市、智慧门禁、智慧养老等智慧化社区服务系统,以提高居民的使用度、参与度和满意度。

第二,生活时间导向的数字社会工作实务探索。针对时间感知混乱、缺少历史生成性等问题,社工应在数字化环境的时间“变动性”中加入生活时间的“稳定性”,将数字环境中服务对象与社工的随时交流转换为有时间限制的沟通,但同时将其想随时在线交流的主体意愿转换为线下的时间体验。例如,通过体验二十四节气来对轻中度抑郁症对象进行辅助治疗。一些有抑郁倾向的女性会在社交平台开直播,她们在背景音乐下戴着口罩只看网友的鼓励和评论,不进行沟通。这表明一些有抑郁情绪的人内心希望与人沟通,但还没有到进入现实世界与人交流的程度。所以,网络环境是此类人群感觉安全且能重拾自信心的空间。对于数字社会工作而言,这就是一种优势。社工可以在初期通过网络聊天建立专业关系,在中期组织虚拟体验小组活动:在服务对象不愿意接触线下环境的前提下,先利用虚拟现实(VR)和混合现实(MR)技术,创建沉浸式体验,使服务对象能够与农民进行连线交流,倾听他们在每个节气进行劳作的经验和感受。服务对象身临其境地感受每个节气相对应的劳动过程和心态,可以从体会遵循自然规律、顺应天时的实践观念,从而培养自身尊重自然规律、合理规划人生的时间观念和人生态度。此外,针对缺少历史生成性的困境,社工可以针对大型工厂社区、古村落等有历史文化底蕴的社区建立数字档案库,开展口述历史项目,或者为社区文创发展提供整体性的规划,重建社区的历时

性生活情境^[25]。例如,笔者在浙江省著名侨乡青田县调研时发现,当地农民年轻时出国打拼,晚年落叶归根纷纷回家乡养老。当地老人将从世界许多国家带回来的纸币和硬币收集起来,自发在本村闲置房屋内建立国际货币展览室。在此基础上,当地的社工可以将这些热心建立展览室的积极分子组织起来,开展出国奋斗口述史项目,并将文字进行数字化处理和总结提炼。同时,社工与小学生、高中生在线开展归乡老人国外生活经验分享活动,为老人和青少年提供了相互学习的机会。这种促进代际交流和利用数字技术的方式,不仅是一种文化传承,也是一种新型的智慧养老服务。

第三,社会导向的数字社会工作实务探索。针对日常社会交往中存在的问题,社工要在数字化环境下突出“大众性”原则,增强与以老人为代表的数字弱势群体的互动和沟通,了解其在数字化技术运用方面的需求和困难,通过小组讨论、视频连线等形式,扩展老年人的反馈推荐,鼓励老年人诉说自己对数字技术的焦虑和挫败感。同时,社工可以通过优势视角挖掘老人年轻时渡过生活难关的生活智慧,鼓励老人继续在晚年克服数字技术的困难,主动接触和学习数字网络设备和技术。此外,在更为宏观的社会治理方面,社工应积极参与数字乡村治理,通过搭建基层村务管理平台,收集和处理村庄的各类数据,促进政府与村民之间的沟通,帮助村民通过网络了解村务信息,参与村务决策^[22]。总之,社会层面的关系不对等以及数字不平等等问题是数字社会工作直面的问题,也是社工开展工作的契机。数字社会工作要下沉到社区,注重与政府部门、党建组织(社会工作部、党建联建委员会等)、社会组织、企业主体的多元联动,嵌入数字治理等为代表的基层社会治理体系,推动社会治理的职能化和精准化。

2. 主观层面: 实现技术应用与生活常规性和情感性的统一

个体的网络行为特殊性与日常行为常规性之间的冲突也是阻碍社会工作数字化发展的重要因素。数字社会工作未来发展的重要原则是要注重线上的“特殊性、客体性”与线下生活主体的“常规性、情感性”相统一。这种统一能够在通过数字技术提高社会服务效率的同时,确保关注服务对象行为在线下的真实生活需求和生活意义追寻中的主体性。

第一,生活实践导向的数字社会工作实务探索。针对数字社会工作出现忽略“生活常规”的困境,社

工在数字化服务中要将网络行为的特殊性与生活的常规性相统一,积极引导服务对象探索常规性生活习惯背后的意义,同时培养其新的数字常规化行为。例如,针对国企退休老人倾向于集体活动、集体决策商议等日常行为,社工可以激活其背后的集体性和组织性等常规性优势,将退休工人中的技术能手发展为志愿者和积极分子,组织退休老人一起对数字技术开展传帮带的互帮互学活动。同时,社工应注重在数字环境下培养服务对象积极的数字习惯。这些适应数字时代的数字习惯体现为及时便利个性化地获取信息的习惯,总体容错相关性的思维习惯,及时交流和信息分享的社会交往习惯,多样化和个性化的自我表达习惯,以避免个体产生数字技术过度依赖、社交媒体成瘾、引发群体性孤独等多种消极性数字习惯^[26]。这些积极的数字习惯实际上是一种数字化时代下新的生活实践,强调人们在日常的数字化生活中开展信息获取、信息处理、信息分享、自我表达等生活实践,其背后是适应数字化时代的“新常规性”规范。人们在新的扁平化信息交流的数字化时代中要遵守平等性、差异性、融合性、关系性、发展性等规范,强调数字化环境保障每个个体都享有平等交流和隐私保护的权力;强调数字技术深入融合到日常生活,促进生活规则的不断更新和发展;要求尊重和理解群体在信息获取和处理能力上的差异;强调构建新型数字化的人际关系;鼓励数字弱势群体加强学习和适应新的数字技术,提升数字化环境中的自我效能感。因此,生活实践导向型数字社会工作是促使服务对象培养各类新型数字化生活习惯,最终推广更加平等性、差异性、融合性、关系性、发展性的价值观念,推动社会价值观的转变,使得服务对象更好适应数字化、网络化、智能化生活带来的改变和机遇。

第二,生活情感导向的数字社会工作实务探索。针对数字社会工作出现的“情感缺失”困境,社工应鼓励和引导在网络环境下常被“客体化”的服务对象多采用线下真实使用的语言,真实表达日常生活中的状态和情感。“网络社会工作者在考虑问题时,同样需要了解案主内心渴望、需求、外部环境(外部现实)以及案主对问题、机会、付出、回报的理解,还需要考虑到案主可能发生的改变等。”^[27]可见,服务对象的真实情感需求以及对外部环境的理解和体验等生活情感,能够真正体现出数字社会工作实务的精准性,以此为基础才能制定出更为精准把握服务对象情感需求的服务计划,更加体现数字

社会工作的个性化和人性化原则。

此外,数字化环境下情感表达的完整性也非常重要。从时间维度来看,越来越多的个体借助拍摄微信视频、短视频等瞬时性数字技术表达自己的情感和意识体验,数字社会工作要强调不能因为短暂性而忽略个体情感的完整性。正如阿伯特所强调的,抒情是对某一时刻所看到的社会过程的某些部分的强烈反应,但不会因为短暂性而忽略情感的完整性^[17]。数字社会工作要避免短暂时刻情感表达的片段化,保证服务对象能够自我决定、自我反思的完整性。首先,在数字化环境中,数字社会工作实务的时间安排要更加灵活和个性化,促使服务对象认为自己就是抒情叙事的主体。如社工在抖音、快手等短视频平台上设计具有吸引力的短视频挑战赛,鼓励服务对象参与拍摄自己的生活,抒发真实的情感;也可以仿照抖音、快手等平台中老人网红的短视频和直播形式,组织定期的直播或线上交流活动,不用事先设计剧本,鼓励服务对象在直播中分享自己的真实想法。例如,社工鼓励退休老人或农村老人仿效抖音中的网红老人,拍摄抖音记录自己的日常生活,同时与网友进行交流,探讨人生意义。虽然短视频只有几十秒的时间长度,却不影响老人完整地进行自我表现和自我反思。老人可以通过持续拍摄短视频,不断丰富和补充完善自己对人生意义的追寻,同时在与年轻网友的交流中促进代际交流,缓解孤独感和失落感,增强自信心和成就感。

总之,针对“生活实践权力化”和“情感缺失”等主观性的生活基础不足问题,数字社会工作强调通过情感交流,鼓励服务对象理解生活实践背后生活常规的意义,并培养其新的数字化常规行为。同时,社工鼓励服务对象积极运用数字计划和平台完整表达自己的真实情感,以增强服务对象的生活满意度和情感福祉。

结 语

在数字化时代来临并日益融入人们日常生活的大背景下,社会工作者也在与时俱进地运用数字化、网络化、智能化的技术提升服务对象数字素养,高效提供精准化服务,积极赋能社区治理。具体到中国,在数字社会工作飞速发展,以及强调老百姓“过日子”的文化语境下,数字社会工作的“生活性基础”对于进一步思考数字化环境下社工如何在客观和主观方面让人们过上更加有意义的生活,具有十分重

要的积极性意义。我们从本体论和认识论等角度,在“生活性基础”的框架下对生活进行了系统审视,认为生活包括空间、时间、社会等客观因素,以及生活实践和生活情感等主观因素。由此观之,现阶段社会工作数字化发展在客观和主观方面都出现了生活基础不足的困境:前者体现为生活空间抽离、时间无边界以及历史生成性缺失、关系性与社会保护性缺失等,解决之道在于数字社会工作要提升自身与社区空间的结合度,加强社区智治空间的资源整合性功能;关注个体的数字时间体验,运用数字技术为社区文创发展提供整体性规划;加强数字化赋能,积极推动社区数字治理体系建设。后者体现为忽略生活常规性、情感缺失等,相对应的发展路径在于探索常规性生活实践的积极意义,培养新的数字常规化行为;重视数字环境下完整表达情感和自我思考的重要性。

不可否认,在当前我国数字化建设尚处于初步发展阶段的背景下,我们依据“生活性”基础对数字社会工作发展的展望可能仍然具有一定的理想性,但可以预见的是未来数字社会工作深入发展的前提是学界和业界冷静思考其生活性基础,从而形塑未来发展的最终方向。因此,本文从本体论和认识论角度提炼出一种兼具理论性和实务性的框架,以思考数字社会工作在客体和主体等方面整体发展所需的生活性要素,以更为综合性和专业性的标准,为现阶段数字社会工作提供重要的参照和目标,以期数字社会工作推动服务对象生活质量,以及社区智治体系建设贡献理论性和框架性参考。

参考文献

- [1] FREDERIC G REAMER. Social work in a digital age: ethical and risk management challenges[J]. Social Work, 2013(2): 163-172.
- [2] 胡莹.数字社会工作的概念、发展与青年社会工作者面临的伦理挑战[J].当代青年研究,2022(5):119-128.
- [3] 黄雨晴.从社会性出发:中国社会工作数字化转型的影响与应对[J].华东理工大学学报(社会科学版),2023(3):42-55.
- [4] 童敏.生活实践:中国社会工作自主知识体系的考察[J].社会工作,2024(1):15-19.
- [5] 夏宏.生活世界概念的社会学转向:基于胡塞尔、舒茨和哈贝马斯的分析[J].华南师范大学学报(社会科学版),2024(4):149-158.
- [6] 高丙中.西方生活方式研究的理论发展叙略[J].社会学研究,1998(3):59-70.
- [7] 王雅林.生活方式研究40年:学术历程、学科价值与学科化发展[J].西北师大学报(社会科学版),2019(3):63-69.
- [8] 沈洁.浅论“生活型”社会政策[J].社会政策研究,2017(1):53-60.

- [9]沈洁.“美好生活”的社会政策意义:研究“生活问题”[J].中国公共政策评论,2017(2):1-11.
- [10]芦恒.好好过日子:东亚式“生活福利”与中国社会福利发展[J].贵州社会科学,2023(2):32-39.
- [11]芦恒,董默.回归日常:论“生活型养老”的政策维度与建构合力[J].江淮论坛,2024(2):53-59.
- [12]虚拟游戏《第二人生》的衰落:理念超前,但人们更爱美化版的“第一人生”[EB/OL].(2018-04-26)[2024-11-20].https://www.sohu.com/a/229516461_114778.
- [13]徐选国.中国社会工作发展的社会性转向[J].社会工作,2017(3):9-28.
- [14]周尚君,谢林杉.论数字不平等:理论框架与治理路径[J].社会科学,2024(1):181-192.
- [15]郑震.论日常生活[J].社会学研究,2013(1):65-88.
- [16]阿伯特.过程社会学[M].周忆粟,译.北京:北京师范大学出版社,2024:111,119,101,110,125.
- [17]BAUMGARTNER L, BRÄGGER L, KOEBEL K, et al. Visually annotated responsive digital twins for remote collaboration in mixed reality environments[J].ISPRS Annals of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences, 2022(4):329-336.
- [18]和红,闫辰聿.互联网使用对老年人社区参与的影响研究:“隔离”还是“融入”[J].人口学刊,2022(2):72-84.
- [19]甘骏.城市老年人数字鸿沟的产生与对策研究:基于多元主体治理的视角[C]//中国老年学和老年医学学会.中国老年学和老年医学学会2023年学术大会论文集.2023:519-525. DOI: 10.26914/c.cnkihy.2023.088516.
- [20]王昕.时间维度下的“数字亲密”:基于青年群体互联网实践的质性研究[J].中国青年研究,2019(10):5-11.
- [21]NA He, LI Junqi. The practice and reflection of digital labour from the perspective of post-modernism[J].Journal of Research in Social Science and Humanities, 2022(1):83-87.
- [22]胡卫卫,张露.社会工作介入数字乡村治理的价值意蕴、多重逻辑与路径指向[J].郑州轻工业大学学报(社会科学版),2023(6):80-87.
- [23]MARKOVIĆ D. Digital Social Work or E-Social Work? Towards Social Work in a Digital Environment[J/OL]. SHS Web of Conferences, 2024, 184. DOI: 10.1051/shsconf/202418405005.
- [24]邵力,刘洋.整体智治:基层数字治理的空间重构[J].哈尔滨工业大学学报(社会科学版),2024(5):60-66.
- [25]DIX A, JONES E, NEADS C, et al. Tools and technology to support rich community heritage[C]. 35th British HCI Conference Towards a Human-Centred Digital Society, HCI 2022, 07/2022.
- [26]付文忠,王世军.数字习惯与日常生活的数字化重构[J].中国特色社会主义研究,2024(4):63-73.
- [27]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.

The Life-Oriented Foundation of Digital Social Work: Reflection on Theory and Practice

Lu Heng

Abstract: The digital development of social work promotes social workers to provide precise services and empower community governance. Digital social work, as an advanced stage of digital development in social work, is based on “life orientation” and has a life oriented approach. Under the framework of “life orientation”, the digital development of social work currently faces challenges on both objective and subjective levels. The objective level is manifested by the detachment of living space, the blurring of time boundaries, and the lack of historical generativity. On the subjective level, it manifests as the neglect of daily routines and the lack of emotional attachment to life. To this end, digital social work should consolidate the objective foundation of life in terms of setting up living situations, integrating intelligent governance spaces, experiencing digital time, and digitizing community governance. It should integrate the “virtuality, variability, and elitism” online with the “reality, stability, and populism” offline. It should consolidate the foundation of subjectivity in the normalization of digital behavior and the integrity of emotional expression, and achieve the unity of online “specificity and objectivity” and offline “regularity and emotionality”. The dual unity can promote social work to better adapt to the changes of the digital age while adhering to the unchanging nature of life, helping service recipients live more meaningful lives in a digital environment, and promoting innovation in the community’s intelligent governance system.

Key words: life orientation; digital social work; life practice; life emotions

责任编辑: 苇 如