

数字社会工作的技术异化与人文重申

卫小将 林媛媚

摘要: 社会工作兼具科学性与艺术性,二者一般处于对立平衡状态。目前人们在运用数字技术赋能社会工作的过程中出现了过度强调科学主义范式的倾向,导致一定程度上出现了技术异化,即技术从工具转变为反制人的武器,偏离了社会工作以人为中心的初衷与立场。通过分析数字社会工作中的技术异化可以发现,对服务对象的权力监控、总体性判断的去专业化及数字化审查抽离情境引发的偏误等,共同消解了作为服务提供者和享有者的“人”的主体地位,具体表现为:人的复杂性与多样性被数字简化,人的真实需求被数字化标准遮蔽,人与人的信任关系被数字信任取代等。对此,未来社会工作的发展应明确数字技术作为工具的辅助性地位,重申社会工作的人文立场和使命,坚持“适宜数字化”的原则并为“人”的发展留下空间,建立数字技术评价机制,在数字技术与社会生活之间寻求平衡,积极拓展迈向后现代的社会工作艺术实践空间。

关键词: 数字社会工作;科学主义;技术异化;人文重申

中图分类号: C916 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-0751(2025)04-0075-09

随着第四次工业革命的到来,以互联网、大数据、人工智能为代表的数字技术驱动着人们的生产 and 生活方式发生重大变革。狄波拉·勒普顿称其为“数字社会”,即一种被数字设备和数字平台渗透与重组的社会。人类对文化、社会及自身的理解都无法脱离数字技术^[1],社会工作作为一种以利他主义理念和科学方法为基础的专业助人活动^[2],同样面临着数字化转向,大数据分析、在线咨询、人工智能等技术不断被整合到社会工作实践中,进而衍生出一种新的样态——数字社会工作。当然,有关数字社会工作学界有多维度的解释,它可以是一种发展阶段,也可以是一种实务模式,还可以是一种技术方法,不同维度的侧重和关注焦点也不同,其中强调社会工作和社会服务中的信息和通信技术应用或许已成为一种共识性理解^[3]。概括而言,它是一种将数字作为工具和技术应用到社会工作实践中的实践模式,

主要包含三方面内容:一是通过通信技术收集、保存和管理与服务对象有关的数据并记录治疗过程;二是将网络作为与服务对象交流和沟通的媒介;三是将人工智能和虚拟技术作为一种社会工作治疗及教育的工具^[4]。由此可见,数字技术从流程环节到功能实现都推动着社会工作领域的专业实践转变。它实现了社会工作服务线上线下的时空折叠转换,通过大数据记忆与分析功能极大地拓展了专业服务的覆盖人群,提高了服务的组织管理效能。

数字技术无疑可以推动社会工作高质量发展,然而,过度依赖数字技术也可能对人文关怀的专业使命造成负面影响,出现“数字反噬”,进而导致技术异化的后果。一项实证研究表明,单纯依赖数字技术的服务评估可能导致社会工作者陷入拍照留痕、推文统计、媒体报道、服务数量等“数字操控”,而忽略对弱势群体的深层帮扶和赋能,这会给原本

收稿日期:2024-01-13

基金项目:教育部人文社会科学重点研究基地重大项目“新发展阶段社会政策体系建设研究”(22JJD840012)。

作者简介:卫小将,男,中国人民大学社会学理论与方法研究中心教授、博士生导师(北京 100872)。林媛媚,女,中国人民大学社会学理论与方法研究中心博士生(北京 100872)。

就处于危机和压力之下的个体及家庭带来更大的风险^[5]。然而,诸如此类社会工作中微小却深刻的“数字反噬”并不常被觉察和重视,正如社会学家马尔库塞在《单向度的人》一书中指出的,先进的技术手段在介入社会管理的过程中加强了对人的意识与精神的操纵和控制,技术性的管理愈是显现出效用,受管理的个人用以打破奴役状态并获得自由的手段与方法就愈是不可想象^{[6]7-8}。这意在说明技术对人的控制和支配,与以“人”为中心的社会工作具有相悖性。毋庸赘述,社会工作以人为终极关怀,任何把人边缘化的做法都背离了专业初衷。需要警醒的是,数字社会工作具有高度的程序化操作特征,若过分依赖和信任这种数字化操作,则可能导致以技术理性取代人际互动中的复杂性和情境性。这种过分强调技术而忽视情境艺术的做法可能使其陷入技术异化,服务对象在一定程度上沦为“机器操控的人”,社会工作者也可能成为借助数字技术将人变成机器的专业人员^[7]。在数字技术应用如火如荼的当下,我们需要清醒地知道:数字技术给社会工作带来了什么?同时我们又失去了什么,或者说容易失去什么?目前针对数字社会工作的研究尚处于起步阶段,焦点主要集中于提升数字能力、健全数据科学、推进数字化服务等发展性议题,对于数字技术赋能社会工作的反思与纠偏研究还有待进一步加强,因此以未雨绸缪的视角深入阐释数字技术与社会工作的复合演化后果具有重要的现实意义。我们将立足社会工作“以人为中心”的基石,对数字科学进行反思,通过呈现在数字技术赋能社会工作过程中容易出现的科学主义倾向,重申将人文性和艺术性带回社会工作的中心,探索一条数字技术与人文艺术融合互促、共同赋能社会工作的发展之路。

一、数字技术赋能现代社会工作

社会工作发展具有较强的时代印记,在其发展历程中分别受人文主义、实证主义及后现代主义的影响而表现出不同形态。随着数字技术与社会工作的协同演进逐步形成了数字社会工作,数字社会工作大大拓展了社会治理的广度和深度,也被赋予了现代社会治理术的功能。

(一) 数字社会工作的兴起与发展

自18世纪启蒙运动以来,实验方法开始向传统人文主义发起挑战,科学理性主导的思维方式持续蔓延至整个社会,一定程度上也成为评判社会工作

专业化程度的铁律。1915年,美国医学教育先驱弗莱克斯纳在《社会工作是一个专业吗?》的演说中宣称,社会工作因科学性不足而无法构成一门专业^[8]。作为回应,里士满1917年出版《社会诊断》一书,该书借鉴医学模式将社会工作方法模式化,加速了专业发展的科学化。由此可见,社会工作遭受质疑和得到承认都与科学话语的论述有关,即不构成专业是因其缺少科学性,而构成专业也是因其具备科学性。这种科学主义打破了潜藏在社会工作内部的人文性与科学性的动态平衡,对科学性的过度依赖将稀释并消解人文性,这是当前证据为本、系统评估、循证研究、干预操作等社会工作主流理念与方法都需要警惕的。

数字技术无疑是实证科学的产物,数字社会工作的产生与发展同样与科学范式密切相关。早在1982年,临床社会工作治疗中就使用了在线支持小组^[9],社会工作者通过在线聊天室、专业网站和电子邮件等为服务对象提供远程服务。随着互联网和社交媒体的加速发展,更多的数字技术被运用到社会工作服务中,如通过智能手机、平板电脑、社交媒体等数字媒介引导服务对象自助操作,协助其开展社会福利申请,并进行服务管理和评估。尤其是2020年全球新冠疫情蔓延,引发了广泛的社会心理干预需求,再加上时空阻隔,使得社会工作领域的数字化服务迅速崛起,例如,英国的儿童社会工作者通过线上视频缓解儿童焦虑和化解居家风险^[10];我国的社区工作者通过建立微信群等途径收集和管理信息,并对有焦虑、抑郁和自杀倾向等心理危机的人进行线上干预。总之,在数字社会工作发展过程中,程序化的服务、技术化的操作、数据留痕和信息化管理等贯穿始终,无不体现出科学理性细微而又深刻的影响。

当然,随着数字技术与社会工作的深层次融合,数字社会工作也取得了突破性进展。如人工智能在老年社会工作服务领域已有诸多应用,社会工作者借助人工智能手环、智能医疗监管设备对老年人的身体健康状况进行实时评估,实现护理需求的精准对接;通过智能家居设备、智能家务机器人、智能心理专家系统等数字技术,为老年人提供生活照料和情感陪伴^[11],这一创新性实践研究也为数字社会工作的发展提供了借鉴。学者们对人工智能在社会工作中的应用前景也进行了探讨,有人认为,人工智能高效的信息处理能力及链接资源的时效性与广泛性,使其相较于社会工作者能够更好地充当管理者

和资源筹措者的角色,能进行更加准确科学的资源分析并提供个性化服务^[12]。此外,机器学习、大数据、区块链等前沿技术也被尝试运用到社会工作实务、教学和研究中,如通过机器学习可以辨识出高风险儿童并实施精准救助;利用卫星遥感图片和机器学习可以有效预测贫困问题,等等。这种数字技术与社会工作结合的前沿性探索,正如星火燎原般逐步勾勒出一幅社会工作数字化的发展图景。

(二) 数字社会工作作为现代社会的治理术

社会工作源起于转型社会贫困问题的治理,带有浓厚的社会问题“治理术”的印记。“治理术”的概念来源于福柯,主要指支配他人的权力技术和支配自我的技术,前者主要指外在力量对个体压制和支配的技术,即主体的客体化;后者主要指个体内在通过自身力量或他人帮助,进行一系列对身体、灵魂、思想、行为等方面的调整,以达成自我转变^[13]。这样一种“外压内塑”的策略与社会工作倡导的“社会管理”“社会安抚”“助人自助”等理念具有高度的契合性,由此,社会工作本身也具有强烈的社会治理术的属性。

数字技术不仅通过大数据管理、网络足迹等技术拓展了社会治理的广度与深度,更在数字社会工作领域实现了治理精度的突破。这种聚焦于个体行为的精细化治理,实质上构成了治理术的当代形态,即通过数据画像、算法推荐等技术手段,将治理逻辑嵌入社会成员的日常实践。

第一,数字技术在社会工作中的运用推动了社会治理的广泛和高效发展。一方面,数字平台使得社会工作能够超越空间壁垒,在更大范围内提供服务,不仅使身处偏远地区或因疾病等行动不便的人群获得线上服务,还能使不同地域人群在网络平台上同时接受干预。换言之,便捷的数字窗口实现了社会工作服务的空间折叠,大大拓展了服务的边界。另一方面,数字技术可以精准评估服务对象的需求并实施相应干预,通过大数据对服务对象信息进行管理和分析,根据分析结果精准对接适配的服务资源,大大提升了行政和服务效率。此外,数字平台将社会工作者从烦琐耗时的数据收集等机械工作中解放出来,使其有可能在更具创造性的工作中投入更多时间精力,从而提供更高品质的服务^[14]。

第二,数字技术凭借服务对象的数字信任,将社会工作的外在干预转化为服务对象的内在自我约束。具体而言,数字技术体系是建立在科学范式基础之上、经过长期历史发展检验并具有完备的解释

逻辑,因此人们普遍相信数字技术软硬件及系统具有可预测性和安全实用性,相信通过设备及在线程序可以获得保障其安全和隐私的道德性数据及相应的社会服务^[15]。当前,数字技术已经无孔不入地渗透到人们的日常生活中,在提供生活便利的同时也提升了生活质量,这种正向功能强化了人们的数字信任。同样,数字社会工作也获得了服务对象在一定程度上信任,服务对象会认为数字记忆、数字证据、数据分析论断是可靠的,AI 技术提供的服务更为科学和专业。基于这种数字化带来的专业信任,服务对象对心理量表、人工智能分析等数字评估结果往往深信不疑,更愿意配合具有数据结果支撑或前沿技术介入的专业干预来修正自我认知和行为偏差,或许这便是数字社会工作内在治理或柔性治理效果的一种体现。可见,数字信任可以为社会工作深入服务对象的生命世界进行内塑提供条件。

二、数字社会工作的科学崇拜与技术异化

社会工作高质量发展离不开其自身蕴含的科学艺术的平衡。而数字社会工作在实践中如片面追求科学主义范式,试图突破数字技术的工具性和辅助性,忽略以“人”为中心的初衷,则一定程度上可能导致科学崇拜和技术异化等问题出现。

(一) 科学主义范式下的专业迷思

尼采曾说,科学只是一种说明或供给,它并不能提供对世界的最终解释,科学的施行也并不能优于其他所知的方法^[16]。就社会工作而言,虽然它较多植根于科学理性基础,但仅围绕科学主义范式解释和发展是不够的。一方面,社会工作本质上具有高度的人文关怀性,它不仅关注人的生存与发展、认同人的价值与尊严,而且憧憬人的解放、自由与幸福。然而,当科学理性成为一种时尚和主流时,一切事物都要经过科学验证才能有存在的合法性,而支撑社会工作的真善美、和平、正义等理念因难以从科学本体论中找到存在证据,而沦为一种虚无空泛的理想。另一方面,科学进步本身依赖的不只是证据积累,还有方法论的不断演进,因此,单纯通过证据来掌控确定性终究会失败。

在社会工作服务中,片面地依靠实证主义范式可能会造成看似科学实则无效的假象。以循证社会工作为例,社会工作者特别重视随机控制实验和系统评价分析方法,但这却存在几方面的问题:一是这

两种方法事实上将日常生活等同于“实验室”,其干预形式的有效性更甚于干预效果的有效性;二是循证干预方法只能收集标准化的统计数据,而不能捕捉到服务对象的神态、语调、肢体语言等非统计形式的数据,而这些恰恰是他们遭遇问题的显性表征,应当作为评估的核心;三是循证社会工作中的认知行为干预疗法因前后对比效果容易被测量而常常被采用,但其实际有效性却没有得到重视。由此可见,在数字社会工作的实践应用中,如果实务工作者片面强调科学主义范式,试图用证据和理性消解服务对象生活中的不确定性,就会在一定程度上造成社会工作对人文理念的排斥和现实复杂处境的简化,这反而会加剧不确定性。

科学主义崇拜往往会导致社会工作实践中的技术异化。“异化”主要指人的隶属物对人的不友好、漠视和敌对,以一种外在、异己和敌对的力量反制于人,技术异化即技术对人的异化^[17]。社会学家弗洛姆认为,在科学技术高度发展的现代社会,人的本性在很大程度上遭受了压制与摧残,人成为一台没有思想、没有感情的机器^[18],人因此变得被动、软弱、孤独和焦虑,他称之为“异化综合征”^[19]。以此来看,在技术社会中,社会工作者诉诸“数字+专业”的方法将多面向的人驯服成一个个“规范”和“标准”。同时,社会工作既要恪守案主自决的专业守则,又要激发服务对象潜能,使其自发改变和适应社会环境,这也是社会工作情感实践的艺术性。换言之,社会工作原本是技术与艺术的融合体,其技术性的背后一直存在柔性创意、自我表达和直觉等美学面向的艺术特质^[20]。然而,当技术在社会工作中占据上风时,感性、情境和个性等爱的艺术实践逐步让位给理性、无情和僵硬的程序化服务,服务对象也成为技术处置中的一个环节,这就导致社会工作异化为一种冰冷又机械的工作。

尽管社会工作受到科学主义和新制度主义的影响,但它向来是以“人”为中心,不仅是琐碎助人知识技巧的叠加,也强调助人关系中的信任及无条件接纳,还致力于赋权服务对象和维护社会公平正义。因此,它更多是以一种社会“女工匠”的角色出现,拥有矫正不同人群个人态度和改善其生活条件的技巧,同时能够修复人们在灵魂及心智上的缺损^[21]。然而,在数字化社会中,科学技术更具明显的工具性,发挥着统治人的社会功能,而现代社会工作若恪守科学主义范式,则将逐步陷入从科学崇拜到技术异化的迷思。

(二) 数字社会工作的技术异化

法兰克福学派曾致力于批判“科技异化问题”,认为科学技术的发展掩饰了多种社会问题,阻碍了人们选择新的生活方式,维护了现有的社会运行秩序。技术异化即技术成为反制人的力量,也是一种技术对人的“规训”后果。正如哈贝马斯提醒我们的:“技术上有用的知识的传播不能代替反思的巨大的力量。”^[22]。对技术进步可能导致的异化后果保持理性与警惕,有助于我们最大限度地以技术赋能数字社会工作。

1. 数字社会工作的技术异化及其表现

从后现代批判性视角看,数字社会也是一种监控社会。数字技术在社会工作中的运用无疑强化了对服务对象的监控,尤其是服务对象的私人空间信息不断被智媒技术搜集、提取、整合和融入公共空间,成为公共数据库的一部分^[23]。如社会救助工作中,申请人需要提供财产、收入、疾病史、婚姻状况、消费支出等私人信息,其私密性的生活事件也被编成资料录入系统,它们将作为审核其申请资格的主要依据。这为社会工作管理服务对象提供了信息便利,因为社会工作者不需要走访接触服务对象便能获取海量信息。他们借助数字监控、数字记忆、数字分析等技术收集和管理信息,通过人工智能和虚拟技术对信息进行全方位的算法分析与判断,就能获取需要的信息,这有力助推了社会服务的信息化、简约化和类型化。然而同时,数据信息的全面收集也可能演变成一种针对服务对象的变相全面监控,再加上社会工作服务本身存在“求一助”不对等的权力关系,这容易导致数字技术与权力形成合谋,进而溢出数字社会工作的服务范畴而强化监控效应。监控效应可能产生两个负面功能:一是先入为主地将服务对象的问题及成因类型化,进而形成标签并提出规制化和程序化的干预策略;二是容易放大数字呈现的问题并被其裹挟,从而抽离服务对象生活的环境系统和现实处境进行需求评估,看不到服务对象做出改变的努力和动力。概言之,数字化的宏大叙事嵌入社会工作者的专业叙事容易形成逻辑自洽,但却可能并不契合服务对象的生活逻辑和生命叙事。

一般而言,社会工作干预的前提是获取服务对象的翔实资料,并结合社会工作者个人的直觉性判断。而数字社会工作以大数据的总体性判断代替评估资料的收集过程和工作者的直觉知识,再加上规范的数字化管理程序,从而加速了社会工作的“去

专业化”进程。一方面,总体性判断主要包括标准化案例、工作操演及干预脚本等,它主要依据指标和标准化公式统计计算,服务对象的资料收集过程也被压缩成标准化信息获取过程。由此,社会工作者的角色在一定程度上被降格为单项的评估者,原本的关系性工作也沦为任何人都会的评估工具操作,实务工作者的直觉因“非科学性”而在大数据面前显得无足轻重。另一方面,数字化的绩效管理和行政程序弱化了社会工作者的“自由裁量权”,如非结构性的数据带来烦琐的信息标注工作,绩效管理文化对工作数量和进度的盲目追求使得社会工作处于悬浮状态^[24]。再有,我国的社会工作一直呈现出政府—专业合作深度嵌入发展的特点^[2],本身就有较强的行政性,而数字社会工作更强化了行政监管,并形成数字取代人和控制人的倾向,这对于社会工作者的专业自主性无疑是一种消解。

数字社会工作有助于提升社会服务的效率,尤其在社会救助中可以大大缩短审查周期,但这种数字化审查在一定程度上也切割了服务的情境性、情感性和复杂性,或可能变成一种虚假审查。传统上,审查是贯穿于社会工作服务整个过程的核心技术,社会工作者通过反复观察和感知来理解服务对象及其行为意义,这也是社会工作专业性的重要体现,而数字社会工作的审查环节一般从远程信息收集开始,主要依托互联网,通过视频、语音或文字等虚拟在场的方式与服务对象互动,借助大数据算法、人工智能等手段对其遭遇的问题进行类型化分析和判断。这就可能导致审查过程中的“瞄不准”问题:一方面,远程技术无法捕捉线下能观察和感知的非言语信息,也容易忽略信息在具体情境中的微妙表达和特殊意涵,仅凭标准化采集信息容易失真;另一方面,如果以扁平化的线上沟通代替线下生命与生命的互动,则容易忽略情感衍生所依托的身体知觉,包括服务对象的身体语言和社会工作者的直觉等。因此可以说,数字化沟通取代具身性的互动也是数字社会工作技术异化的集中体现之一。

2.“人”作为主体的退场与消解

社会工作是一种“生命影响生命”的专业和职业,人本主义的价值基石决定了其始终以人为出发点与终极关怀,激发人的潜能、促进人的发展、提升人的福祉是贯穿社会工作专业发展的内核。然而,数字技术取代人似乎已成为一个趋势,逐步波及社会服务的各个领域,这对以人为中心的社会工作无疑带来了挑战。社会工作服务中的需求评估、情感

的流动与互构都离不开人的主体在场,而数字技术再专精化,也无法取代社会工作者的实践智慧和心智模式,基于大数据的评估充其量可以服务“大写的人”而不是一个个具体的人。因此,数字社会工作服务一旦过度技术化,就有可能造成人的主体性的消解。

第一,数字技术将复杂多样的人同质化为一连串数据,生命体化约为数字一定程度上剥夺了人的情境性和社会性。数字技术系统的平稳运行主要依靠一套可预测的逻辑推演,这套标准化的算法排斥个体性和多样性,因为个体无规律且难预测,只有将其纳入整体才具有规模性和可预测性。由此,数据系统中的人是“大写的人”,具有整体性和同质化特点,这与传统社会工作对人的个体化和多元性假设是相悖的。在社会工作服务理念中,人与人之间的差异不是单纯的量化指标能决定的,而是取决于生活场景中细微的行为动机和不易察觉的观念认知。这些细节难以纳入数字化系统,但社会工作的优势正在于能在现实处境中看到人的完整性与矛盾性,在不可能中发现人的可能,在劣势中发掘优势与潜能,进而改变服务对象的问题。与此相悖的是,数字社会工作似乎更重视或依据数字而不是人,它有意无意地将个体化的人抽象为千人一面的“数字人”,不仅否定了人的主体存在,也遮蔽了其所处的生活情境。如大数据根据人的收入、消费、家庭及工作状态等标定“弱势群体”,社会工作者据此进行整体性的干预和介入,由于看不到每个个体改变的欲望和动力,忽视了个体生命历程中的独特遭遇所形成的差异性认知,也无暇顾及不同个体遭遇问题的特殊成因,因而容易导致服务的泛化问题。

第二,依托大数据的总体性判断难以瞄准服务对象的真实需求,导致社会工作干预和服务表层化与悬浮化。需求评估是社会工作干预的基础,需求评估的失准会导致社会工作干预的整个过程丧失意义。马尔库塞曾通过反思技术时代人的处境区分了真实需求和虚假需求,前者是不受任何压制且个人自由选择的结果,后者是由特殊利益集团强加给个人的需求。他认为,技术社会中的人往往被虚假需求所裹挟,主体必须通过有意识地对技术合理性进行否定和批判才能解蔽自身真实的需求^{[6]12}。一般而言,社会工作中服务对象需求评估不仅要通过全面细致地调查和收集资料,还要深入服务对象的生活世界诠释其行为背后的意义,然后才能实施干预。值得警醒的是,数字社会工作诉诸一种宏观总

体性的指标操作流程,不仅压缩了传统需求评估的微观实践过程,而且社会工作者也减少了在现实情境中觉察和体悟的机会,这使得需求评估从探寻深层意义转向表层化的解读。如现实处境中,对于失独家庭父母的需求评估需要社会工作者深入他们的生活和内心世界,去感悟其不同的情感投射和行为背后的意义,而数字工具只能获得一般性的理解,即丧亲后普遍的生活困境和心理变化周期,难以满足其多元化的需求。不仅如此,随着社会工作数字化的加速发展,收集和分析服务对象信息的语言也变得高度标准化和机械化,服务对象的真实需求可能被预设的审查指标体系所淹没。

第三,数字社会工作中的数字信任可能取代频繁互动中的专业信任,使得专业关系沦为冰冷的数字关系。社会工作干预的效果在一定程度上取决于社会工作者与服务对象良好专业关系的建立,这种信任关系的建立需要时间的积淀和持续的交流互动。数字的精确性和可靠性也会带给人们一种信任,但这种信任不是人与人的信任,而是一种数字信任,它在一定程度上具有盲目性和破坏性,类似于诺兰·格尔茨所说的“技术催眠”,即人们通过技术进入一种虚无或休眠的状态,从而逃避人的脆弱和有限。一般人们会本能地认为技术不会有偏见,因为技术不是人,只有人才会有偏见和不可靠^[25]⁶⁶。由此,数字技术带来的生活便捷可以不断地强化自身的合法性。虽然算法过程是一个“黑箱”,但其不透明性却反向赋予自身一种神秘色彩,或可以说,数字技术虽为人类所发明,但人类对它的信任却优于对自身的信任,即宁可相信数字证据的虚拟性,也不相信肉眼判断的实在性。不仅如此,数字技术对人的监控会使人暴露于可知和可控范畴,这也暗含并强化了对人的不信任,因为信任本身正是以对象的未知为前提^[26]。这种数字技术对人们生活的侵蚀及对人的不信任给社会工作带来了负向作用,因为社会工作是建立在一种工作者和服务对象随机、默契和不可重复的互动关系基础之上的,对服务对象的干预效果很难用证据来证明。而数字社会工作通过运用大数据评估和远程干预提供数字证据来证明其专业有效性,社会工作者面对面的情感性关怀和信任关系显得主观且不可靠,建立在人际互动基础上的专业关系很容易被单向的数据关系所取代,人的多元性被数据一体化了,个体在数据中开始变得逐步模糊化甚至消失。

三、数字社会工作的人文重申

后现代主义的反思批判对数字社会工作无疑是一针“强心剂”,它为迷失在实证主义范式中的社会工作开启了人文转向的可能。有鉴于此,我们尝试提出重申社会工作立场使命、坚持适宜数字化原则、注重服务中的关系互构及保持技术作为工具的警觉等具体发展路径。这些策略共同指向数字社会工作发展前景中至关重要的价值锚定:在算法渗透的治理场景中重构专业自主性,通过批判性实践打破技术决定论的迷思,最终在工具理性与人文价值的张力之间寻求数字社会工作的平衡发展。

(一) 后现代社会工作的人文转向

社会工作是现代性的产物,深受18世纪以来启蒙运动倡导的科学和理性精神的影响,它在反思现代性过程中受到后现代主义思潮影响而出现人文转向。从理论上讲,后现代社会比前现代社会具有更强的流动性和开放性,普遍性和绝对性真理急速衰退,地方性和边缘性知识开始凸显。这就需要社会工作者反思主流社会工作理论和方法对于边缘弱势群体群体的偏见及压制,从关注宏大叙事转向注重微小日常生活叙事,包容更多的个体性与差异性。从社会工作的视角看,前现代与后现代社会的张力主要是科技和人文力量的角逐。当然,前现代社会不断增长的生产率为科学技术的合法性提供积极辩护,超越科学主义将变得异常艰难。但社会工作一直没有放弃对人文主义尤其是个人生命权利和叙事的关注,始终坚持关爱和关怀社会弱势群体的立场。面对日益减少的社会资源供给、社会干预的有限性及日益加剧的技术程序对人的把控等,社会工作者更加注重在挫败中反思,这为社会工作超越科学主义提供了变革的动力^[27]。

后现代社会工作转向的本质是叙事同科学的冲突^[28],因为在科学的观念世界里,作为生命叙事的社会工作无足轻重,甚至是一种虚无,而生命叙事却是一种人文性的集中体现,因此,后现代主义的社会工作根本上是重申社会工作的人文性,警惕科学理性的全面入侵。所谓人文性是指高度关注人自身的存在与发展,深切认同人的尊严和价值,追求人的自我实现与幸福生活^[29]。它不同于功利主义的理性计算,虽然看似没有精确的科学逻辑,但却能从日常生活世界中洞察并发现社会的复杂性和矛盾性,能共情人们承受的生活压力和培育其生存韧性。由

此,无论外在社会环境如何变化,社会工作者都要持守人文价值,将自身沉浸于关爱弱势群体之中,并通过全面整合的内在生命体验深层理解和包容服务对象。只有通过这种人文关怀的实践,社会工作才能更好地诠释其本质上是帮助人们创造美好生活的艺术。需要澄清的是,我们并不否认科学理论对于社会工作实践的指导意义,而是要警醒在科学主义盛行的今天,应当重申将人文性带回社会工作的中心,重估人文性对于社会工作学科的价值和意义。正如郑杭生先生所说,社会学、社会工作研究中的许多问题仅凭科学性并不能发现其真实原因与解决办法,往往要靠人文性才能挖掘出原因和解决之道^[30]。另外,科学技术本质上也是人造物,引领其长期向善发展也需要作为主体的人对本主义进行反思和发展。概言之,人文性是社会工作的起点和终点,社会工作的未来发展需要科学性与人本性的平衡统一。后现代社会工作的人文转向可以警醒在数字技术中容易迷失的社会工作,解蔽数字技术潜在的异化效应,通过重申“助人自助”的人文伦理内核来制衡技术权力,最终在数字化浪潮中坚守社会工作以人为中心的价值本体论。

(二) 数字社会工作的人文重申路径

长期以来,科技领域发生的巨大变革使人类对因知识增长而造成的人与世界的对立以及人的萎缩、失落、分裂产生迷茫和恐惧,社会工作作为彰显人性自由的专业亦会面临同样的问题。人文性是其核心价值与专业发展的灵魂,警惕人文性的丧失和消解也是社会工作自我革命与救赎的必由之路。因此,顺应后现代社会工作的人文转向,正视社会工作数字化转型中的技术异化已成为一种必然。对此,我们积极重申社会工作的人文使命,倡导一种“适宜数字”的发展路径,强化数字技术评价机制,拓展社会工作实践艺术空间,将真实、鲜活和具体的“人”从数字技术的束缚中剥离出来。

第一,重申社会工作的人文立场和使命,始终立足“人”的真实需求,为“人”的主体性和主动性留下足够的空间。不仅要警惕数字对人的反制,还要关注数字化引发的新的社会弱势群体问题,正确处理好技术进步与社会生活世界的关系。社会工作源于工业革命和社会转型,当时给冰冷的理性世界注入了人文关爱和社会愿景,如果失去了对人的热诚和对社会变革的共同想象,社会工作将会失去灵魂。这也是数字社会工作将要面临的挑战。一方面,数字技术本身是科学理性的产物,对于人本、人性及社

会公平正义可能会有意无意地淡化或忽视;另一方面,数字技术时代人们的真实需求往往被总体性判断、数据记录和评估等机械化操作所扭曲或遮蔽。对此,社会工作者应当发挥主体能动性,保持对数字技术的掌控力和对数字技术负向功能的敏锐感知,突破数字技术对服务对象的刻板印象和简单化理解,深入挖掘表层数字背后的真实需求。值得重视的是,现代社会在一定程度上仍然存在以主流群体的利益和偏好代表社会整体偏好的现象,这可能导致身处数字边缘地带人群的合理需求受到差别对待甚至被忽略。例如,不善使用数字技术的老年人或残障人士,他们的实际需求可能被标定为与多数人的福利需求相左而不予考虑,这些需求在标准化评估中更容易被数字系统排除。因此,数字化社会服务越是发展迅速,社会工作越要恪守人本主义和持底层立场,主动消解数字技术异化和消弭数字鸿沟,挖掘隐藏在数字背后的服务对象的真实需求,在数字技术与社会生活之间寻求平衡。

第二,数字社会工作要坚持“适宜数字”的发展原则,建立及时的数字技术评价机制,避免数字化带来新的弱势群体问题,使数字技术始终处于辅助社会工作者的角色。技术本身无所谓好坏,关键在于如何匹配具体的社会情境和人,由此,我们倡导一种“适宜数字”,即在社会工作发展中注重“社会工作者+数字”的协调性,不是数字技术取代社会工作者,而是数字技术为社会工作者所使用。具体而言,一是在保证人的主体地位的同时积极发挥大数据评估和线上干预的优势,实现优势互补,形成“人主数次”的发展格局;二是积极培养社会工作者的数字敏感和数字伦理反思意识,尤其是在具体的实务中要警惕人被数字所奴役和保持专业伦理觉察,避免数字服务带来的对服务对象的压制及其他数字社会问题的产生;三是尝试建立数字技术评价机制,适时对社会工作干预和服务中的技术不合理问题进行检视和评估,及时纠正数字技术带来的异化问题。总之,数字社会工作发展要注重数字技术应用的度,数字技术是手段,社会工作服务的人才才是终极目标。

第三,社会工作者应当重新重视专业服务中的关系建立和互构过程,通过生命叙事激发服务对象的韧性和潜能。社会工作干预的效果主要取决于社会工作者和服务对象的互动与互构,这也是社会工作的专业原理。而数字技术在提高社会工作服务效率的同时,也压缩了社会工作者与服务对象的互动时空,简化和淡化了二者的情感交流,专业关系被数

字技术所稀释。由此,重申数字社会工作的人文性要强调社会工作者和服务对象双方的“具身实践”,着重从服务关系和干预过程入手,吸纳服务对象全过程主体参与服务方案设计和效果评估,积极构建一种以情感性共同体为基础的治疗和服务关系。此外,数字社会工作中要去除“数字中心化”并重申以人为中心的立场,回归和重塑人的自然本真性。我们越是依赖技术支持,就越是瞧不起自然之物,将人的天性仅仅视为需要被克服的限制,意味着人的最高价值正在自行贬黜^[25]222-223。如在数字社会工作实践中,我们往往看不到数字背后的生命的价值和动力,使服务对象沦为缄默的客体。因此,数字社会工作应将焦点从数字化工具回归到服务关系和过程本身,更加注重人与人的微观互动场景及情感联结,重塑服务对象的生命韧性。

第四,社会工作者在享受数字技术红利的同时要始终保持对技术作为工具的警醒,保持专业觉察力与敏感度,坚信人要驾驭数字而不是数字役使人,积极进行社会倡导并形成共同抵御数字技术异化的合力。数字社会工作中,数字贯穿于社会工作服务的整个过程,包括服务对象筛选、需求评估、干预设计、干预过程、效果评估等。在这个过程中如果片面依赖数字技术,人将失去存在和发展的空间。一言以蔽之,技术异化的过程也是人丧失主体性沦为客体的过程。当然,只有人才具备反制技术的能力,也只有人作为主体才有可能通过反思和觉察,改变数字化中人的屈从地位,进而摆脱数字化标准的奴役。在数字社会工作中,社会工作者和服务对象双方均可能受到数字化的“压制”和“规训”,前者的专业自我可能被数字技术所消解,成为一种被动接受数字技术程序指令的工作机器,后者则可能成为一种整体性的人,失去自身独特的面孔。对此,我们要重申数字技术在社会工作中的辅助地位,它受人的驾驭而不是驾驭人,要以人的反思性和主体性应对技术的被异化,这是应对数字社会工作负面效应的基本立场和有力武器。

结 语

社会工作的发展史也是生命叙事和科学主义的较量史,其中蕴含着技术进步和社会生活世界的对立统一。虽然社会工作主要基于科学实证主义的发展壮大,但其始终以助人为中心并以人文主义为底色,其实践过程也是技术和艺术的有机融合。伴随

着数字时代的到来,数字技术被逐步运用到社会工作实践中,经过协同演化形成了数字社会工作这种社会工作新形态。它在提升现代社会治理效能的同时也存在一些负向功能,如其理念上存在科学主义倾向,在实践中则产生了技术反制人的异化问题,导致社会工作者和服务对象的主体发展空间均被压缩。有鉴于此,我们深入检视数字社会工作实践中的技术异化现象,发现其主要表现为数字技术强化了对服务对象的监控、整体性判断的去专业化以及数字审查中的偏差与风险,这在一定程度上也导致了“人”作为主体的消解与退场,即人的社会性与情境性被数字所遮蔽、人的真实需求为技术所扭曲、人与人的关系沦为一种冰冷的数字化关系。对此,我们主张顺应后现代社会工作的人文转向,着重从四个方面进行回应:一是重申社会工作的人文使命和价值,切实关注数字社会工作中人的真实需求,尤其是社会弱势群体的真实需求,并始终为“人”的主体与发展留出足够的空间;二是倡导“适宜数字化”的发展策略,建立数字评价机制,避免数字对人的压制及衍生新的社会问题;三是在发挥数字化优势的同时保持社会工作者和服务对象的“具身性”与“反身性”,重视数字社会工作中的关系和过程,积极捕捉服务对象在转变过程中的优势与潜能;四是社会工作者要保持对数字技术的敏感和反思,注重数字技术带来的伦理问题,明确人的主体性和数字技术的客体性,超越技术异化。

总之,数字时代不仅是信息链接的时代,更是群体情感孤独的时代,数字社会工作作为一门修复心灵的技术和艺术要积极承担人文关怀责任,重申以人为中心的立场,在科技理性中探寻增进人类福祉的人文之光。

参考文献

- [1] 勒普顿. 数字社会学[M]. 王明玉,译. 上海:上海人民出版社, 2014:1-2.
- [2] 王思斌. 中国社会工作的嵌入性发展[J]. 社会科学战线, 2011(2):206-222.
- [3] 梁玉成, 雷杰, 苏振浩,等. 数字社会工作:定义、意义及实践的专家共识(2024)[J]. 社会工作与管理, 2025(1):1-9.
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] 马尔库塞. 单向度的人:发达工业社会意识形态研究[M]. 刘继,译. 上海:上海译文出版社, 2016.
- [7] 杨程. 社会工作的艺术性:论“当事者性”与“本真性”[J]. 社会建

- 设,2021(1):37-49.
- [8] AUSTIN D M. The flexner myth and the history of social work[J]. *Social Service Review*, 1983(57): 357-377.
- [9] KANANI K, REGEHR C. Clinical, ethical and legal issues in e-therapy[J]. *Families in Society*, 2003(84): 155-162.
- [10] PINK S, FERGUSON H, KELLY L. Digital social work: conceptualizing a hybrid anticipatory practice[J]. *Qualitative Social Work*, 2022(2): 413-430.
- [11] 潘旦.正向老龄化理论下老年社会工作智能化发展研究[J]. *华东理工大学学报(社会科学版)*, 2020(5): 64-73.
- [12] 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.
- [13] 福柯.什么是批判:福柯文选三[M].汪民安,编.北京:北京大学出版社,2016:247-311.
- [14] 徐选国,杨威威,徐永祥.人工智能时代的多重挑战与社会工作的专业回应[J]. *人文杂志*, 2018(6): 120-128.
- [15] 吴新慧.数字信任与数字社会信任重构[J]. *学习与实践*, 2020(10): 87-96.
- [16] 尼采.快乐的科学[M].孙周兴,译.上海:上海人民出版社,2022: 696-698.
- [17] 刘文海.技术异化批判:技术负面效应的人本考察[J]. *中国社会科学*, 1994(2): 101-114.
- [18] 弗洛姆.健全的社会[M].孙恺祥,译.北京:人民文学出版社, 2018: 115.
- [19] FROMM E. The revolution of hope: towards a humanised technology [M]. New York: Harpe and Row Publishers, 1968: 40-41.
- [20] 施旦旦.作为“艺术”的社会工作与社会工作的“艺术性”[J]. *华东理工大学学报(社会科学版)*, 2020(6): 29-39.
- [21] 尚邦,欧文,爱泼斯坦.话语、权力和主体性:福柯与社会工作的对话[M].北京:中国人民大学出版社,2016:25.
- [22] 哈贝马斯.作为“意识形态”的技术与科学[M].李黎,郭官义,译.上海:学林出版社,1999:96.
- [23] 陈镜如,顾理平.数字人的去私密化:智媒时代的隐私困境与化解路径[J]. *中州学刊*, 2024(5): 163-170.
- [24] 焦若水,高怀阳.镶嵌、内卷与自证:社会工作者书写的三重动力机制[J]. *社会建设*, 2023(3): 51-67.
- [25] 格尔茨.虚无主义与技术[M].张红军,译.上海:华东师范大学出版社,2024.
- [26] 吉登斯.现代性与自我认同[M].赵旭东,等译.北京:生活·读书·新知三联书店,1998:17-20.
- [27] 黄进.从想象力到实践力:社会工作创造社会新愿景——评《迈向宜居的生活:社会工作的21世纪议程》[J]. *社会建设*, 2023(3): 93-96.
- [28] 中国社会科学院外国文学研究所.后现代主义[M].北京:社会科学文献出版社,1993:56.
- [29] 尹保华.高度人文关怀:社会工作的本质新释[J]. *学海*, 2009(4): 135-139.
- [30] 郑杭生.《社会建设》发刊词[J]. *社会建设*, 2014(1): 3-7.

The Technology Alienation and Reiteration of Humanities of Digital Social Work

Wei Xiaojiang Lin Yuanmei

Abstract: Social work combines scientific and artistic aspects, and the two are generally in a state of opposition and balance. While digital technology empowers social work, it overly emphasizes the paradigm of scientism, leading to a certain degree of technological alienation, where technology transforms from a tool to a weapon against humans, deviating from the original intention and position of social work centered on people. Through analyzing the technological alienation in digital social work, it is found that the monitoring of power of service recipients, the de-professionalization of overall judgments, and the deviation caused by the detachment of digital review from the context collectively dissolve the subject status of “human beings” as service providers and beneficiaries. Specifically, this is manifested in the simplification of human complexity and diversity by digital standards, the masking of human real needs by digital standards, and the replacement of trust relationships between people by digital trust. In this regard, the future development of social work should clarify the auxiliary position of digital technology as a tool, reaffirm the humanistic stance and mission of social work, adhere to the principle of “suitable digitization” and leave space for the development of “human beings”, establish a digital technology evaluation mechanism, seek a balance between digital technology and social life, and actively expand the artistic practice space of social work towards postmodernism.

Key words: digital social work; scientism; technology alienation; reiteration of humanities

责任编辑:茅如