

# 乡村振兴背景下网络社会工作的实践空间及伦理困境

李毅珊, 朱媛

广西科技大学人文艺术与设计学院, 广西 柳州

收稿日期: 2023年6月8日; 录用日期: 2023年7月20日; 发布日期: 2023年7月28日

## 摘要

随着信息通信技术的蓬勃发展, 社会已然进入了“互联网+”时代, 这是一种区别于传统行业的新发展业态。就社会工作行业而言, 实现与“互联网+”的深度融合是社会工作实现创新发展的需要, 也是时代发展的必然要求。近年来, 社会工作与“互联网+”日趋融合, 逐渐形成了网络社会工作的新发展模式, 为社会工作助力乡村振兴开辟了全新的实践空间。社会工作与“互联网+”的融合既提高了社会工作的管理和服务质量, 也为传统社会工作实务的发展带来了诸多挑战, 由此引发一些新的伦理议题亟需加以审视。本文主要探讨了传统社会工作发展的瓶颈, 分析网络社会工作的产生及其在乡村振兴场域中的实践空间与伦理困境, 并提出应对策略。

## 关键词

互联网+, 乡村振兴, 网络社会工作, 实践空间, 伦理困境

# The Practical Space and Ethical Dilemma of Network Social Work under the Background of Rural Revitalization

Yishan Li, Yuan Zhu

School of Humanities, Art and Design, Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou Guangxi

Received: Jun. 8<sup>th</sup>, 2023; accepted: Jul. 20<sup>th</sup>, 2023; published: Jul. 28<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

With the vigorous development of information and communication technology, the society has

entered the era of “Internet+”, which is a new development business format that is different from the traditional industries. As far as the social work industry is concerned, realizing the deep integration with the “Internet+” is the need of social work to achieve innovative development, and also the inevitable requirement of the development of The Times. In recent years, social work has been increasingly integrated with the “Internet+” policy, gradually forming a new development model of online social work, and opening up a new practical space for social work to help rural revitalization. The integration of social work and “Internet+” not only improves the management and service quality of social work, but also brings many challenges to the development of traditional social work practice, which leads to some new ethical issues that need to be examined urgently. This paper mainly discusses the bottleneck of the development of traditional social work, analyzes the emergence of network social work and its practical space and ethical dilemma in the rural revitalization field, and puts forward the coping discussion.

## Keywords

Internet+, Rural Revitalization, Network Social Work, Practice Space, Ethical Dilemma

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 性质与意义：社会工作的重要性

王思斌认为，社会工作是以利他主义为指导，以科学的知识为基础，运用科学的方法进行的职业性的助人服务活动[1]。社会工作的本质是一种职业化专业化的助人活动，其特征是向有需要的人特别是困境群体提供服务。社会工作是一项崇高的工作，它不以谋取利益为目标，而是以“助人自助”为服务理念，为社会困境人群提供专业服务，以消解其困境，从而达到推动社会公平正义、促进社会和谐的目的。在不同社会历史时期社会工作有不同的服务形式，它从最初的施舍救济以及慈善捐助的服务形式发展而来，逐渐演变成了当前内容丰富的服务形式，但永远不变的是，社会工作始终具有鲜明的伦理价值和助人理念，始终是以服务困境人群为主。社会工作不论是对于个人、社会还是国家都扮演着相当重要的角色。2018年1月，《中共中央国务院关于实施乡村振兴战略的意见》提出要“大力培育服务性、公益性、互助性农村社会组织，积极发展农村社会工作和志愿服务”，该中央文件从国家层面将社会工作摆在乡村振兴的重要位置，由此可见，社会工作在乡村振兴实践场域将大有可为。2020年底，随着脱贫攻坚的全面胜利，区域性整体贫困得以解决，消灭绝对贫困的艰巨任务胜利完成。2021年1月，中央一号文件《中共中央国务院关于全面推进乡村振兴加快农业农村现代化的意见》提出要全面推进乡村振兴，并实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。基于此，《民政部办公厅关于加快乡镇(街道)社工站建设的通知》明确提出，要引入社会工作专业人才，加强社工站建设，在乡村振兴实践场域中为农村留守儿童和妇女、老年人和困境儿童等困境人群提供多样化助人服务，以巩固脱贫攻坚成果。以上皆表明，社会工作扮演了重要的角色，在全面推进乡村振兴的实践场域中将发挥重要作用。事实证明，在全面推进乡村振兴过程中社会工作有促进乡村社会资本再生产等作用[2]。

## 2. 发展瓶颈：传统社会工作发展存在的问题

随着时代的发展，社会工作逐渐进入乡村振兴的实践场域中开展服务。传统的社会工作的服务方式中，社会工作者主要通过入户走访、外展、转介等方式获取服务对象，仅有少部分服务对象主动求助。

服务对象的单一性来源给社会工作的发展产生了极大的障碍,尤其在乡村振兴实践场域中,人们对社会工作的认知度和认可度偏低,导致乡村社会工作服务因短时间缺乏服务对象而难以开展。传统社会工作的服务场域大多是在社会工作机构中进行的,受时间和空间的限制,难以实现社会工作服务领域的扩大化。另外,以往较多以纸质文档记录和保存服务对象的档案,导致社会工作者耗费大量时间和精力,成本高,影响了服务效率。由于缺乏科技服务支撑,致使社会工作服务存在重复与疏漏,既浪费了有限的社会工作服务资源和信息资源,又不利于社会工作在乡村振兴中的持续深入地推进。在政府购买社会工作服务实践中,政府可以通过互联网对社会工作组织进行监督与信息共享,减少社会工作与政府沟通的成本,提高社会工作组织发展与运行的效率,将更多资金投入服务中。

以往实践表明,我国的社会工作存在着公众对社会工作认知不清、社会工作组织与政府关系不明确、社会工作组织服务效率低、社会工作资源配置不平衡等问题[3]。然而,随着人们生活水平的提高,人们对美好生活的向往愈加强烈,对社会工作的服务质量也提出了更高的要求,这与当前社会工作服务质量欠佳、效果不够显著等实务困境不相适应。尤其在乡村服务中,普遍存在服务基础欠佳、服务资源匮乏的发展弱势,导致乡村社会工作服务难以确保成效。传统社会工作在社会认同度、资源配置、信息流通、服务管理等方面的问题,依然是社工发展的瓶颈所在[4]。面对如此境况,传统社会工作如何提升乡村服务质量和效果,已成为乡村振兴实践中亟需破解的难题。

### 3. 全新的实务模式: 网络社会工作的产生及其实践空间

传统社会工作无法适应新时代尤其是“互联网+”时代的发展,而网络的普及和信息通信技术的发展却带动了社会工作的新服务范式,为社会工作助力乡村振兴拓展了全新的专业空间[5]。21世纪以来,“互联网+”以及信息通信技术的发展和应用改变了人们对时间和空间的认知,重新塑造了人们对乡村的理解,这为社会不平等、不公正问题提供了解决路径和可能。信息通信技术越来越多地被用到社会工作实务、教育和学术研究之中,它在工作发展过程中扮演着越来越重要的角色[6]。一些研究报告指出信息通信技术的应用在消解乡村发展弱势、激发农村发展方面的巨大潜能[7]。在乡村服务领域,学者普遍认为信息通信技术在避免社会排斥、增强社会联系、扩大社会资本以及提供社会参与等方面拥有强大优势[5]。作为社会福利政策和社会服务传递的重要主体,社会工作在乡村振兴背景下对于改善弱势群体生存状况、提升其生活福祉具备一定的专业优势。

社会工作与“互联网+”的融合发展催生了一种全新的实务模式——网络社会工作。关于网络社会工作的研究,现有的研究主要从截然相反的两方面展开讨论。有的研究者从社会工作与信息通信技术的不同特性、权力观以及现实存在的“数字分化”(digital divide)等角度,认为信息通信技术不适宜作为社会工作实践的工具;而另一些学者则从其他角度出发,极力倡导社会工作对信息通信技术的利用。国外学者做了较多的相关研究,主要从网络社会工作的实务视角和增能视角进行分析,强调网络对社会工作实践的价值。如英国、美国、澳大利亚等国家的社会工作行业协会都强调了社会媒体在社会工作实践中的价值,倡导通过社会工作教育培训来增强社工对于网络信息技术的应用能力[8]。国内仅有个别学者进行了研究。主要分为技术性视角、可供性视角展开研究。采取技术性视角的学者认为,从服务取向和结合方式将网络社会工作划分为以技术为媒介的网络干预、以技术为媒介的支持服务、以技术为目标的网络干预、以技术为目标的支持服务。以技术为媒介的网络干预服务指出,网络社会工作可以用于远程协助解决情绪、焦虑、社交、成瘾、关系、功能等方面的个人或群体问题[5]。由于个体生活经历和社会文化等复杂因素的影响,乡村居民存在社会风险高发的现象,比如患病等。在乡村大量家庭成员外出打工而与家庭分离的状况下,网络社会工作能够促进其代际联系和家庭信息传递。采取可供性视角的学者认为,新媒体的可供性指标,将其分为信息生产可供性、社交可供性和移动可供性[9]。可供性视角使媒介技术

不再只被人的意识控制, 可能性技术开始提供, 让平台作为影响用户对媒介技术的期待, 从而改变用户对媒介技术的使用方式。互联网可供性使网络社会工作可以在具体实践情境中展开。网络社会工作应用互联网通过包容以及排斥对资源进行整合, 通过数据信息和分析从而优化资源配置。

笔者认为, 网络社会工作具有技术增能取向。网络社会工作通过“互联网+”技术, 在乡村振兴场域中实现远程服务的技术指导和在线服务, 推动服务的可持续性和时效性。网络社会工作通过运用“互联网+”技术跨区域进行服务的干预、满足服务对象需求、提升服务对象福祉。同时, 网络社会工作也可以在组织层面提供跨区域的服务支持, 比如, 通过远程网络技术培训, 提升乡村社会工作者的信息数据分析能力、专业服务能力和技术应用能力等, 支持乡村社会工作者利用科学的信息数据来开展服务。网络社会工作者与服务对象进行便捷、及时的信息沟通和交流互动, 通过数据信息分析出服务对象迫切需求, 实现社会工作服务与服务对象需求的深度契合。相较于传统服务, 网络社会工作可以通过网络技术拉近社会工作者与服务对象供需双方的距离, 解决因空间距离和服务效果造成的无效互动。网络社会工作作为社会工作实务注入了源源不断的新动力[10]。可见, 在乡村振兴背景下网络社会工作可以发挥重要作用。

#### 4. 伦理风险：网络社会工作的伦理风险

由于“互联网+”运行遵循着自身的发展逻辑, 在实务过程中, 网络社会工作者在为乡村个人、组织、群体等服务对象提供专业服务时, 需要遵循社会工作专业伦理。网络社会工作者在理解互联网逻辑的基础上, 需要充分考虑专业伦理上处遇的风险。

社会工作在运用网络技术开展乡村服务的过程中, 一方面, 网络技术调整了乡村社会的基本时空秩序, 为乡村开展服务赋予了实践可能。另一方面, 网络技术自身存在使用上的局限性, 可能对人类安全构成新的威胁, 引发风险。网络社会充满各种不确定性[11]。网络社会工作者在运用“互联网”的时候, 有可能使互联网排斥服务对象。曼纽尔·卡斯特认为网络空间通过连接将不同地区的资源整合, 却同时排斥没有资源的地区, 这使地域空间被网络切割而碎片化, 加剧了地区间的不平等[12]。网络社会工作者在运用网络开展服务的同时, 有可能侵犯服务对象的隐私。网络社会工作服务的开展, 务必存在社会工作者与服务对象的交流和互动, 而互动所产生的数据记录有可能会打破专业服务的时空界限, 由此可能造成数据泄露的风险。由于网络是现实社区的延伸, 是虚拟的, 存在一些隐蔽性问题可能会造成的私密信息及相关人员的私密信息被恶意泄露, 导致保密的伦理原则被打破。一些服务案例往往需要引起有关各方的关注以获取社会资源, 这可能会让服务对象持续披露在他人眼中。对于网络用户而言, 如果不了解服务对象的具体情况, 则可能会导致用户对求助帖的真实性产生怀疑。这些都是网络社会工作在实践中有可能面临的伦理风险, 有必要提出来加以重新审视, 以提醒网络社会工作者加强对处遇的伦理风险的重视和识别。在互联网背景下, 社会工作者的专业能力和理论素养都要得到不断的提升, 具备互联网思维是至关重要的[13]。

#### 5. 总结和讨论：规避伦理风险的探讨

如何超越社会服务中技术使用的局限? 尽管技术为提升乡村服务水平提供了新的能力, 但是如何使用它们以及具体能够达成什么样的社会效果则依赖于使用者对于技术的使用以及地方治理体系、组织文化和福利体系的结构影响。

乡村振兴中的乡村服务应该遵循线上和线下两种方式开展服务, 但同时, 要谨慎考虑网络技术在应用过程中的时机、条件和程度。乡村的网络社会工作是乡村服务中新的构成部分, 在推动乡村振兴服务过程中, 需要加强整个社会服务体系顶层设计。事实上, 社会工作不应当被网络技术所困扰, 技术应当成为其提高服务的工具。同时, 对于网络技术的使用离不开对社会工作者与服务对象的技术培训和教育,

以规避网络技术风险。可以看到, 社会工作与信息通信技术的结合仍然处于初步阶段, 网络社会工作的发展有待提高。尽管如此, 网络技术与社会工作的融合发展所催生的网络社会工作在提升服务有效性、改善服务质量等方面具有明显的技术优势, 已被当前实践所证明。在与互联网互动时, 社会工作者既要服务对象为中心, 充分考虑专业伦理带来的风险, 又要在专业伦理的指导下, 与互联网技术建立互为主体性的专业关系[14]。不断提高专业伦理意识, 是一名专业社会工作者所必要的, 也是其利用互联网核心技术助推社会工作发展的重要保障。

## 参考文献

- [1] 张明, 汪萍, 朱爱华. 社会工作概论[M]. 苏州: 苏州大学出版社, 2017: 282.
- [2] 王思斌. 社会工作与乡村振兴中社会资本的协作再生产[J]. 社会工作, 2021(4): 1-8+100-101.
- [3] 杨千腾, 周沐融. “互联网+”与人工智能给社会工作的发展带来的机遇与挑战[J]. 黑龙江科学, 2020, 11(22): 134-135.
- [4] 韩玲燕. “互联网+”社会工作: 发展机遇与挑战[J]. 广西质量监督导报, 2020(8): 80-81.
- [5] 吴越菲. 迈向跨区域服务传送的乡村振兴: 网络社会工作的实践可能[J]. 中国农业大学学报(社会科学版), 2021, 38(5): 39-48.
- [6] 赵万林, 张洪英. 信息通信技术与社会工作实践: 研究现状与前景[J]. 学术论坛, 2019, 42(2): 93-99.
- [7] Warburton, J., Cowan, S., Winterton, R., *et al.* (2013) Building Social Inclusion for Rural Older People Using Information and Communication Technologies: Perspectives of Rural Practitioners. *Australian Social Work*, **67**, 479-494. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2013.834064>
- [8] British Association of Social Workers (2013) Social Media Policy. Author, Birmingham.
- [9] 潘忠党, 刘于思. 以何为“新”? “新媒体”话语中的权力陷阱与研究者的理论自省——潘忠党教授访谈录[J]. 新闻与传播评论, 2017(1): 2-19.
- [10] 张志安, 黄桔琳. 传播学视角下互联网平台可供性研究及启示[J]. 新闻与写作, 2020(10): 87-95.
- [11] 刘少杰. 网络社会的不确定性冲突与化解原则[J]. 社会科学研究, 2019(2): 135-140.
- [12] 刘红. 曼纽尔·卡斯特流动空间思想及现实意义研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 华中科技大学, 2018.
- [13] 李奇. “互联网+”与人工智能给社会工作的发展带来的机遇与挑战[J]. 电脑知识与技术, 2021, 17(20): 182-183.
- [14] 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, 28(5): 71-78.