

互联网时代社会工作发展前景与挑战探析

◆刘晋

(西北大学哲学学院 710127)

摘要:互联网改变了我们的生活,而将互联网与社会工作有机结合,会给社会工作在获取信息、学科融合、宣传力度、预防问题方面带来创新发展的机会,同时也会在信息安全、人才培养、制度健全方面产生一定挑战。在互联网迅速发展的新常态下,寻找社会工作与互联网的契合点,提高社会工作的效率与质量,推动其更加专业化与职业化,并促进社会工作健康可持续发展是值得关注的课题。

关键词:互联网;社会工作;发展与挑战

一、社会工作在互联网时代的创新发展

2018年6月30日,中国互联网络信息中心(CNNIC)在京发布第42次《中国互联网络发展状况统计报告》,报告表明我国网民规模达8.02亿,普及率为57.7%,手机网民规模达7.88亿,网民中使用手机上网人群的占比达98.3%。社会工作助人自助的本质要求社会工作者准确把握服务对象的具体情况,广泛收取服务对象的相关信息,遵从个别化需求,提供有针对性的服务。因此有必要积极探索与互联网的契合点,运用互联网时代的先进技术精准明确服务对象需求,实现社会工作在互联网时代的创新发展。

(一)多渠道获取信息

服务对象的来源、服务对象的问题、服务对象的背景等等的多样性,要求社会工作者全面把握服务对象的整体情况,传统社会工作获取服务对象的信息渠道较为单薄,易受主观因素的影响,仅能站在定性方面去衡量问题,并不能很好的解决服务对象的问题。在互联网时代大背景下,应将社会工作嵌入到互联网中,大数据、云计算等先进的技术已经在我们的生活中发挥着举足轻重的作用。通过互联网寻找更多的服务对象,并主动积极帮助需要帮助的对象,预测服务对象存在的潜在需求,从而了解服务对象多维的需求,定量定性结合的方法解决服务对象的问题。

(二)加强学科对话。互联网嵌入到社会工作领域,是互联网与各个学科相互促进、共同发展的战略举措。每个学科之间都有细微的联系,社会工作并不是一个独立学科,社会工作的技巧、方法、原则等与心理学、政治学、教育学有密切的联系,互联网可建立大数据平台,将各学科有机结合,不同学科的精髓揉进社会工作的实践中,从不同层面寻求解决策略,在实践的过程中采用较为综合的方案,方便工作者进一步研究。

(三)加强专业宣传力度

社会工作最初源于西方,人们对该专业的认可度还存在部分疑虑,为促进社会工作行业更好的发展,互联网、大众传媒的普遍应用提高了社会工作的社会影响力和大众认知度,有利于行业内部的沟通交流,也为社会工作在其他领域发声提供了渠道,大数据的应用也为社会工作行业发展带来了新的契机。未来通过大数据分析,可以了解社会工作各服务领域、服务人群的现状和发展规律以及服务的有效性,为社会工作行业研究提供科学有效的数据,促进社会工作行业积极健康发展。^①举办社会工作知识网上竞赛活动,可建立官方网站、微信公众号、微博等平台把社会工作的专业知识、服务项目、典型案例,通过小程序、小视频、语音、文字等形式进行传播,让更多的人自然而然了解社会工作。社会工作者要以反应生活、贴近生活的方式巧妙地将社会工作的理论知识宣传出去,注重发布内容的真实性、亲民性,让社会工作专业深入人心,服务人民,得到广大人民的认可。

(四)提前预防问题

社会工作的预防功能与互联网时代大数据的预测性特征可完美契合。首先,预防是预先做好事物发展过程中可能出现偏离主观预期轨道或客观普遍规律的应对措施,社会工作预防是发现问题的前期表现,分析产生问题的原因,对问题进行专业干预,从而预防或减少社会问题的发生;其次,互联网时代的大数据具有海量性、多样性、即时性、预测性等特点,互联网时代大数据技术,为社会工作利用互联网工具预防社会问题的发生提供平台,运用互联网平台可以搜索存在的问题、服务对象的情绪及心理、解决问题的途径等信息,及时有效帮助社会工作者发现需要干预、帮助、安抚的对象,预防或降低非理性冲突事件的发生。^②

二、社会工作在互联网时代面临的挑战

互联网已成为一个新的时代,必然会对社会环境和人类行为

产生影响,而社会工作恰恰与人类行为与社会环境有密切联系,运用互联网为社会工作提供创新发展路径的同时必定会面临方方面面的挑战,所以我们需要做好充足的准备去迎接挑战并积极应对挑战。

(一)信息安全保障。产生信息泄露一方面是由于数据信息本身所具有的价值,人们在网上过程中会留下搜索记录、出行购买记录等信息,人们生活中的信息可能会被不法分子获取难以得到有效保障;另一方面是对信息的管理,由于当前我国互联网监管的有效度较低,因而难以对不法分子恶意盗用信息进行管理。^③社会工作遵循保密原则,互联网时代为社会工作的创新发展提供了大量数据,服务对象的个人以及机构通过调研获取的信息,可能会被窃取甚至随意更改数据,黑客、病毒的感染都会给数据带来一定的安全隐患,互联网时代的信息安全已经引起很多人的重视。社会工作行业需要培养一批掌握信息安全技术后备人才,预防该行业信息泄露等现象。

(二)人才队伍建设。运用互联网建立社会工作的智慧系统,将社会服务通过分析、整合、挖掘,加工成智慧化的数据产品,实现社会工作的数字化、网络化、智能化、互动化和协同化,让“五化”成为社会工作的主要方式,最后达到提升社会工作服务的目标。^④互联网已经在获取信息、预防问题、提供服务方面得以应用,为社会工作者提供足够简单便捷的方法途径,然而如何培养出熟练掌握互联网核心技术的工作者面临巨大挑战。互联网技术为社会工作提供支撑,更需要对社会工作人才的能力有所提升,我国社会工作人才队伍原本有所欠缺,需要互联网技术与社会工作知识的专业交叉人才更是寥寥无几,对社会工作全能人才的培养是一个亟待解决的问题。

(三)法律制度健全。“无规矩则不成方圆”,社会的和平安定需要法律的手段,同样信息的安全也需要法律的保障,制定健全文明的信息安全法律有益于规范社会,营造良好的法律氛围,开展和谐的互联网社会工作活动。社会工作在创新发展过程中探索出不同的解决方案,某些方面法律未必考虑周全,难免疏忽一些细节,更何况社会工作的具体实践总会掺杂双方的主观情感态度,法律制度需及时更新健全。

三、小结

我国在互联网、大数据、人工智能方面的技术处于世界前列,在国家政府的大力支持下,推动诸多新型产业快速发展,社会工作应保持足够的敏感度,搭乘互联网发展的新型列车,解决传统社会工作无法解决的新型问题。互联网时代总是机遇与挑战并存,应注重把握适度原则,充分发挥其优势,弥补传统社会工作缺陷。

尽管近些年国家政府对社会工作有所重视,不断壮大社会工作人才队伍,社会工作服务内容不断拓展,服务模式不断创新,但我国社会工作还处于发展阶段,传统社会工作服务方式不能满足现状。互联网不仅会给社会工作带来创新发展前景,同时会面临新的挑战,把握机遇的同时积极应对挑战。

参考文献:

- [1] 邹学银.信息化助力社会工作发展[J].中国社会工作,2017(22):1.
- [2] 彭小兵,谢文昌.社会工作介入环境群体性事件预防的机制与路径——基于大数据视角[J].社会工作,2016(04):62-71+127.
- [3] 安思慧.大数据背景下的社区社会工作服务探索[J].现代交际,2018(16):47+46.
- [4] 张秋梅.互联网时代下我国社会工作的推进策略[J].郑州航空工业管理学院学报,2016,34(05):137-140.

注释:

- ① 邹学银.信息化助力社会工作发展[J].中国社会工作,2017(22):1.
- ② 彭小兵,谢文昌.社会工作介入环境群体性事件预防的机制与路径——基于大数据视角[J].社会工作,2016(04):62-71+127.
- ③ 安思慧.大数据背景下的社区社会工作服务探索[J].现代交际,2018(16):47+46.
- ④ 张秋梅.互联网时代下我国社会工作的推进策略[J].郑州航空工业管理学院学报,2016,34(05):137-140.