

网络社会工作的特性及基本原则探讨

陈劲松

〔摘要〕 随着网络社会的崛起,开展以互联网为基础的社会工作是一个新的挑战。网络社会工作是传统社会工作应对网络社会崛起的一种策略,也是加强网络社会管理的必由之路。网络社会工作的基本原则包括:承认个体存在着虚拟性权利、在社会工作者与案主之间建立互为主体性的专业关系、注重虚拟社会的沟通给案主带来的解放意义、坚信案主具有一种内在的觉察能力、关注案主的经验生活的意义等。

〔关键词〕 网络社会;网络社会工作;虚拟权利;互为主体性;觉察能力

〔作者简介〕 陈劲松:中国人民大学社会与人口学院副教授(北京 100872)

随着网络社会的崛起,如何以互联网为平台有效地开展社会工作,既是社会工作所面临的重大问题,也是当代社会建设过程中的一个重要课题。网络社会工作和传统的社会工作有着本质的区别。网络社会工作的开展,需要遵循网络社会发展的基本规律,它也有着自己的基本原则和理论根据。

一、网络社会的崛起及其特征

由于互联网技术的突飞猛进,促进了一种新的社会生活类型的出现,即所谓网络社会的崛起。^[1]网络社会中网民们基于电子空间而形成某种特定的生活或活动区域即虚拟社区。网络社会是与现实社会并存的人类社会存在的一种新形式,是现实社会的主体以虚拟存在方式在计算机网络空间中开展活动并相互作用而构成的某种社会关系的体系。

根据中国互联网络信息中心(CNNIC)2014年7月21日发布的第34次《中国互联网络发展状况统计报告》:截至2014年6月,中国网

民规模达6.32亿人,互联网普及率为46.9%,手机网民规模为5.27亿人。^[2]由此可见,当代中国社会存在着巨量的网民群体,其中个体的经验已经不再局限于传统的现实社会的经验了,网络社会生活已经成为网民的另一种社会生活经验。网络社会中个体的经验由两个部分构成,即虚拟生活的经验和现实生活(狭义的)的经验。虚拟技术的发展,促进了网民的虚拟生活,也促成了网络社会具有自己的独特特征。简要说来,崛起于虚拟技术的网络社会主要有虚拟性、结构扁平性、互为主体性和管理自治性等特征。这些特征使得网络社会明显地区别于虚拟技术兴起之前的传统的现实社会。

网络社会最基本的特征是具有一定程度的虚拟性。虚拟性主要体现在几个方面:(1)主体的可虚拟性。主体或网民具有在性别、姓名、年龄等个体基本属性上的可虚拟性。(2)空间虚拟性和跨地域性。互联网技术打破了传统的现实社会中互动对地域的要求,使得跨地域的人们瞬间实现互动,拓展、延伸了人们社会交往的范围和空间。网络社会不受地域和国界的限制即网络社会

〔基金项目〕 2009年教育部新世纪优秀人才支持计划项目“网络社会工作的模式与理论研究”

的“跨域性”特征，往往更容易抹杀事件的地域性和时间性，加速事件的社会传播。网络传播特有的结构特征，也使得人们无法分清许多事件是局域性的还是全球性的。任何地方突然发生的事件都可以通过网络在全球范围内同时产生视觉、听觉的影响。(3) 共享主题的可虚拟性。虚拟的能力是人类所拥有的能力之一，但是在虚拟技术广泛应用之前，只有部分人能够切实拥有它。互联网虚拟技术则赋予所有能够使用这种技术的网民以虚拟的权力。在虚拟社会中，网民可以虚拟生活、虚拟主题，发挥个体的想象力。

结构扁平性也是网络社会的重要特征。网络技术的应用最先发生在军事部门。为了避免遭到意外打击而突然瘫痪，网络的最初设计就是多节点性、无中心性。从网络结构上看，任何网络上的节点彼此间具有相同的网络“地位”。就网络上的节点来说，没有一个节点比其他任何节点具有更多的“优势地位”。网络节点的这种“去势”性特征，对现实社会的结构和信息传播的方式具有重要的挑战意义：一方面，它冲击了政府或任何组织信息中心的地位；另一方面，它也使得任何个人或组织都有可能通过网络实现全球范围内的信息传递和议题设置。一些不为执政者所喜欢的社会运动或重要的国际社会组织，便可能通过自己的网站把信息及时传播到网络社会的任何角落。

网络社会的权威结构具有互为主体性的特征。从理论上讲，由于其平行的信息传输方式，网络社会打破了现有权力结构自上而下的控制方式，使任何权威在网络上都只能采取对话而非广播的传递方式。对话是为了增进理解，只有在增强理解、产生互信之后才能有效地传达消息。互为主体性，就是指主体性的相互指向性，就是说，参与者都是平等的主体，权威的传递是双向的。如果说传统的权威的核心在于权威者的权力和接受权威者的心理认同，是基于权力之上的统治性权威，那么虚拟社区的权威即在于沟通双方的互为主体性，是基于沟通之上的共识性权威。网络社会的“无中心性”，使得社会成员的交往日益平等化。网络社会是对话、自治、自律、民主的天然平台。

自治性是网络社会管理的重要特征之一。网

络虚拟社会中，不同成员可以根据自己的喜好在不同的虚拟区域之间自由流动。网络虚拟社会的人际交往是在不同虚拟社区、论坛、聊天室上实现信息交换的。网络虚拟社会里人们往往依据自身的兴趣、爱好等价值取向，交换信息、宣泄情感，并由此可能结成相对稳定的虚拟群落。超越空间、超越现实社会的等级身份促使网络虚拟社会在结构上与现实社会具有明显差别，即表现为成员之间没有明显核心。由于网络虚拟社会的开放性、虚拟性、互为主体性以及数据传输的快速性、可加密性等特点，虚拟社会的管理主要依靠成员的自治与自律。

二、网络社会工作的要素和特性

社会工作是一种专业的助人活动，体现为一种专业的助人过程。我国是网民人数第一的大国。面对如此庞大的网民群体，到目前为止，还没有专门的理论研究来讨论如何开展以网络为媒介的专业化的助人活动即网络社会工作。可以将那些以互联网为基础、从事非专业化的助人活动的工作，称为一种准网络社会工作，它至少符合四个条件：(1) 它是一种以公益为目的的活动；(2) 它是一种助人的活动；(3) 它开展活动的主要媒介是互联网；(4) 它是非专业的社会工作。

目前，以互联网为基础、从事非专业化的助人活动的主要类型，有公益网站和网络志愿者、网络倡导等。中国公益网站蓬勃发展，主要有公益门户类、基金类、环境保护类、助残助老助学类、志愿者类、公益论坛类、创意公益类、公益学习类、关爱妇女儿童类，等等。以成立网上社区公益联盟的形式而存在的“网络公益”，为热心网络公益事业的网友提供了一个广阔的平台。近年来出现的博客公益、微博公益、手机微博公益等，作为一种新形式的大众公益、平民公益，成为网络公益很好的补充形式。网络中还有一个特殊的群体即网络志愿者群体，他们所从事的助人工作实际上也是一种准网络社会工作。网络志愿者组织大部分是网友自发组织的一种草根组织。网络志愿者至少有两件事可做，即捐钱或物和“捐”时间。志愿服务的网络化是未来社会志

愿服务的发展方向之一。网络越普及，越需要网络志愿者，通过网络在线形式为他人提供信息、解答问题、分享快乐，等等。还有一些网络志愿者通过网络结识同道并组织一些线下活动。

各种形式的网络公益或者准网络社会工作，秉持着志愿的精神，通过网络社会和现实社会的互动，推动着各种形式面向广大的需求帮助的网民群体、具有实践性的社会服务工作的出现，为专业化的网络社会工作的开展积累了大量的经验和技巧。以互联网为基础的各种形式的准网络社会工作实践，表明在应对网络技术的挑战方面，专业社会工作还没有形成积极的、有效的理论和方法。网络技术的兴起及网络社会的崛起，既给当代社会建设提出了重大的挑战，同样也是当代社会工作发展过程中的一个重要课题。作为社会工作一种新形式的网络社会工作，就是对上述挑战的回应。

所谓网络社会工作，就是以网络为媒介而开展的社会工作，即凭借互联网的各种技术优势，运用社会工作专业方法，遵循网络社会工作的特殊原则，协助虚拟社会或者网络社会中的案主解决问题，是一种以网络社会中的个人、家庭、有共同问题的网络社区或小组等为服务对象的社会工作。网络社会工作者通过网络与网络社会中的案主建立某种互为主体性的专业关系，运用专业知识与技术，协调网络社会中以及现实社会中可以利用的各种社会资源，为虚拟社会中的案主提供即时的、非面对面的服务，必要时也可以帮助虚拟社会中的案主转介到现实社会的社会工作实务机构中接受服务，以协助虚拟社会中的案主摆脱困境、解决问题，达到与社会（包括虚拟社会及现实社会）或环境的良好适应。

网络社会工作的基本要素包括实施主体、服务对象、工作目标、工作平台、手段、方法与技巧等。网络社会工作实施主体是指受过专业训练的社会工作者。网络社会工作者应该满足以下条件：持有社会工作者证书或执照，受过专业的社会工作教育，从属于专业的机构，受社会工作职业伦理的制约，坚持网络社会工作的一些基本原则，掌握相关的电脑和网络操作的技巧，以社会工作为职业。网络社会工作服务对象，主要是指愿意在网上袒露自己困境，并且有意寻求帮助

的网络社会中的个人、家庭以及社区。困境可能既妨碍着虚拟社会中的个人、小组或家庭的成长，也可能影响着现实中个人、小组或家庭的功能的正常发挥。网络社会工作的目标，是协助网络上或现实中那些适应不良和社会功能失调的个体、小组或家庭，增进其自身的发展能力，促进其充分实现潜能。

网络社会工作以互联网为媒介，开展助人工作，无论是与案主建立关系、制定个案工作计划，还是个案工作的实施，都主要以网络为媒介或平台，通过互联网实现个案或小组工作的整个过程。网络社会工作的手段，呈现为把新媒体作为主要的交流沟通工具，例如QQ、MSN、人人网、论坛、博客、微博、微信，等等。网络社会工作主要通过非面对面的交流和沟通，来建立专业关系和实施协助案主的计划，必要时也可以转化为实地社会工作。就方法来说，网络社会工作应该发展出适宜于虚拟社会的独特的工作方法和技巧，例如虚拟技术等，也可以借鉴传统社会工作方法和技巧，开展网络个案工作、网络小组工作或者网络虚拟社区工作。

三、开展网络社会工作应该遵循的几个原则

网络社会工作不同于传统社会工作。有效地开展网络社会工作，应该遵循以下几个原则。

（一）承认个体的虚拟性权利

承认个体或者人存在着虚拟性权利，是开展网络社会工作的第一个理论根据，也是应该遵循的基本原则。个体的虚拟性权利，其最终根据在于承认个体除了其当下所呈现的样子或者现实性之外，还存在着各种发展的可能性。就抽象的意义来说，“可能性”和“不可能性”是一对矛盾、对立的观念。“现实的”只是“可能性的”一种延伸，是一种满足了各种条件或因果关系的“可能性”。可经验的、现实世界只是各种“可能世界”的一种，是某种被实现了的“可能世界”。

如果我们不去特意关闭个体想象力的大门，似乎可以假定相对于个体日常生活的、可经验的现实世界来说，个体的发展或者生存也存在着一个可能的世界，而其当下的、可经验的世界只是

其“可能世界”的一种。个体日常生活的、可经验的现实世界，只是满足了各种条件或者因果关系的“可能世界”的一种现实化。在可能世界中，只要相关条件允许，个体或许可以以另一种存在方式出现。虽然不能想当然地认为，个体的“可能世界”就比经验世界要完美，但是我们也不能抹杀个体存在的另一种可能出现的完美。

网络技术的发展，促进了个体的一种虚拟性存在。个体在网络社会中的虚拟存在，正是个体存在的另一种样式。在网络社会中，个体存在着两种生活样式，即虚拟性生活和经验世界（狭义的现实世界）的生活。个体的经验世界是一种满足了各种因果条件的个体的可能性生活。同样，个体的虚拟性生活也是满足了某种因果条件的个体的可能性生活，它弥补了个体的经验世界的不足，并构成了个体生活的现实性的新维度，成为个体生活的另一种经验即虚拟经验。也就是说，个体在网络社会中的虚拟存在，是和个体的传统经验生活相对的、另一种可能性生活，同样具有现实性、可经验性。简单地说，个体生活存在着各种可能性，而现实性（狭义的）和虚拟性（二者对于个体来说，都具有可经验性）只是个体可能性生活的两种表现形式，是个体生活所实现了的两种可能性。

社会工作承认人的潜能或者说无限可能性。就是说，相对于“当下”的存在来说，个体有着丰富的可能性。个体的“当下”，只是一种被其实现了的或许是其生命之中“最佳的可能性”。因为存在着丰富的可能性，作为一般存在者来说，个体便存在着选择的多样性，而其经过觉察的、已经被实现的“当下”，或许就是其所有可能性中的“最佳可能性”。由此，网络社会工作理论认为，对于接受网络社会工作服务的案主来说，虽然其“当下”存在着这样或那样的问题，但是无须懊悔、痛苦不已，而是应该承认、接纳、宽容，并于“当下”之中探索个体生活的其他可能性。

由于时间的不可逆性、空间的独占性，在传统的、经验社会的生活中，人只有一种可能性即当下性或者现实性。但是网络技术的出现，从技术上突破了时间、空间对个体存在方式的限制，网络技术赋予人或者个体另外一种可能性的存

在。人，可以同时存在两种甚至多种可能性。赛博空间或者网络空间使人具有另一种属性，即网络技术的发展促进人具有一种和日常的可经验的现实性相对立的某种具有虚拟性的现实性。

由此，网络社会工作理论认为，开展网络社会工作的前提就是承认人的虚拟性存在及其权利。也就是说，网络社会工作应该承认人存在的虚拟性所具有的正当性。正是承认个体虚拟存在的现实性，网络社会工作才能够得以展开。在网络社会工作中，案主登记的各种资料，可能和我们可经验的世界中完全不同甚至对立或矛盾，如在网络中，男性可能登记为女性，女性可能登记为男性，或者年龄、职业等项目登记都和真实情况不相符合。如果认为案主的登记资料是虚假的或者认为案主是在撒谎，那就犯了否认案主的虚拟权利的的错误，也就使得网络社会工作难以展开。

实际上，个体或者案主的虚拟权利，促进了案主生活中另一种可能性的展开。从对现实的接纳角度来说，网络社会工作者可以假定人们当下的生活形式或者当下的生活状态是最好的现实性，但是从发展的角度来说，个体的现实性必须被不断丰富和发展。人存在着各种理想、梦想，人也有着各种焦虑、愤怒、不满足，等等，总之，人的可经验的现实性存在，总是有着各种各样的欠缺、不完美。如果案主认为其当下的生活形式或者状态不是最好的或者是欠缺的，并常常生活在自己的某种虚拟世界中，那么网络社会工作者就有必要去协助案主并和案主共同去寻找案主所渴望拥有的、可能的另外一种现实性存在即虚拟性存在的正当性或者合理性。

虚拟是人所具有的一种能力。人是一种能够进行虚拟实践的存在者。虚拟性的能力并不是网络社会出现以后个体才具有的能力，而是一直存在的事实。小说不就是作家对生活的虚拟吗？绘画不就是艺术家对生活的虚拟吗？各种文字、图像等符号，都是一种虚拟。从这个意义上说，精神领域的活动或许都可以视为广义上个体或者人类的虚拟活动或者虚拟实践。只不过，在网络技术出现以前，个体所具有的虚拟的能力总是被宗教机构、天才、艺术家等所垄断而已，只有他们的虚拟才是被认可的、可以接受的或者可以制度

化的虚拟。但是计算机网络技术的出现，改变了虚拟的权利结构，使得大众或者人人都具有某种虚拟的权利。简单地说，网络社会为大众的虚拟存在，提供了现实的、可操作的平台。社会工作承认个体具有发展的无限可能性，而个体在网络社会中的虚拟存在，则是个体存在具有无限可能性的一种现实化。承认个体具有虚拟性的权利，成为网络社会工作最基本的原则。

（二）建立互为主体性的社会工作专业关系

狭义的网络社会又可以被称为虚拟社会或者虚拟社区。虚拟社会（区），指由一定的网民参加的、通过网络实现的生活或活动区域。具体来说，虚拟社会或社区，是指网络为网民提供的电子空间，在这里网民可以依据自己的兴趣选择一个主题范围并“入住”其中。其结果就像真实的世界里的聚居区一样，相同兴趣的人们“住”在一起，可以相互了解和交流。虚拟社会或虚拟社区是由电子空间所构成的“社区”，它具有许多根本不同于经验社会的特征。例如虚拟社会或虚拟社区的主体或网民具有虚拟性（性别、姓名、年龄等）、主题或生活领域的强烈共享性、表达方式的随意性、沟通或行为结果的非责任性以及精神世界的完全赤裸性，等等。可见，网络社会中社会工作者和案主建立专业关系时，面对的是一个虚拟的案主。如何面对一个虚拟的案主来建构社会工作的专业关系？它涉及一个非常重要的问题，即虚拟社会或虚拟社区是否存在权威的问题？如果有某种权威，那么它和传统的权威又有什么不同？

权威问题涉及合法性问题，涉及某种一致性的达成问题。一般来说，经验社会中的权威，具有实体性或附着于实体。在基督教社会，最高权威是“上帝”，“上帝”是一切世俗的根据，也是唯一的实体，因此其权威也具有绝对性、唯一性，它附着于实体，或者本身就能演化成某种类实体或准实体。虽然理性主义反对宗教的权威，但是它反对的是没有反思的权威。经过反思而确立起来的理性主义的权威，仍然具有实体性或附着于实体，如通过建筑物、图腾、旗帜、LOGO等各种符号象征。理性主义的权威和宗教的权威的不同仅仅在于，宗教权威是信仰的实体，而理性主义权威则是知识的实体。经过反思而确立起

来的理性主义的权威附着于人、法律、国家等实体，并且它创造出地位，赋予地位上的角色承担者某种权威性。

由此，传统社会工作的模式中，在社会工作者和案主之间，根据或明或暗的符号提示能够很快就专业关系达成一致并建立起一种稳定的专业关系。传统社会工作中专业关系的确立，依赖于案主对社会工作者专业知识和技巧的信赖，而社会工作者则确信凭借自己的专业知识和技巧，能够实现专业目的。传统社会工作中的专业关系，其本质是一种权威关系即依据权威而建立专业关系。在这种具有权威性的关系结构中，一方是权威的施予者，另一方则是权威的接受者。经过一些符号的明确提示或者暗示，如社会工作者从业证书、专业机构的LOGO、社会工作者的语气，等等，案主和社会工作者之间很快就能建立起具有权威性质的专业关系。

虚拟社会或虚拟社区实际上也存在着某种一致性达成的要求，从这个意义上说，虚拟社会或社区也存在着某种权威类型。但是虚拟社会的权威类型，必然要适应虚拟社会的一般性特征，而虚拟社会的一般性特征即在于其所具有的虚拟性，它导致网络社会中的权威类型和经验社会中的权威类型具有许多不同点，而最根本的不同即在于虚拟社会中的权威是一种互为主体性的权威。^[3]互为主体性，是指主体性的相互指向性。权威的互为主体性特征，即在于权威的传递是双向的，你是我的权威，我也是你的权威。如果说传统的权威的核心在于权威者的权力和接受权威者的心理认同，那么虚拟社区的权威即在于沟通双方的互为主体性。传统的权威体现了一种社会的内在要求即秩序，虚拟社区的权威则体现了人的内在要求即尊严和发展。

从“势”上说，现实社会或者经验社会中的权威，往往是单向的、不可逆转的。经验社会中的权威，有发出权威和接受权威之分，因此将人分为拥有权威者和接受权威者。虚拟社区的权威则是互为主体的，因此不是单向的，而是双向的，由此便促进了虚拟社区的权威具有无依着性或者去实体性、当下性。传统社会的权威是一种拥有，虚拟社区的权威是一种共构、一种达成、一种协商、一种对话或沟通。拥有，是一种绝对

或绝对的连续证明或维护；而共构、达成则是暂时的、相对的，需要不断的对话、沟通。总之，虚拟社会的权威不再具有实体性或不再因权力而附着于某一实体，它仅仅是一种属性。

网络社会的虚拟性特征、虚拟社区中权威的互为主体性特征等，必将更新传统社会工作中的专业关系。在这里，社会工作者是案主的权威，案主也是社会工作者的权威，由此真正实现了传统社会工作中所坚持而又往往不能够彻底贯彻的一个原则，即真正坚持了案主、社会工作者之间作为某种平等、对话的主体而进入角色。由此可见，网络社会工作真正实现了社会工作的实施过程乃是由案主和网络社会工作者共同建构的过程。总之，网络社会的虚拟性的特征，决定了网络社会工作开展的第二个原则，即网络社会工作基于社会工作者与案主之间互为主体性的关系而建立专业关系。

（三）注重虚拟社会的沟通带来的解放意义

互为主体性的权威的创造性特征给双方带来的愉悦将具有解放性意义。哈贝马斯认为，人有三种旨趣即技术的旨趣、实践的旨趣和解放的旨趣。技术的旨趣，表现为控制环境、进行事物再生产的旨趣；实践的旨趣，即人对保持和发展自身生活条件中的相互了解和自我了解的旨趣；解放的旨趣，即人为争取发展和进步而奋斗的兴趣。^{[4](P220—221)}

实际上，沟通包括信息沟通和情感沟通等。传统型的沟通存在着哈贝马斯所谓的“系统性扭曲”现象。传统的沟通总是存在着某种信息的非对称性，拥有权威的一方往往占用更多的信息，因此拥有更多的权力。由于沟通存在着系统性扭曲，因而沟通也就是不全面的、非对称的，由此往往导致情感的沟通流于形式化、“虚情化”（即非“真情”、“实感”的沟通）。

近现代之前的传统社会中存在的统治，因为信息沟通的障碍，使得其统治不能有效地植入传统社会的每一个角落或领域，因此个人拥有极大的非国家强力统治的生活空间。但是随着社会的不断现代化，国家强力将自己的触角伸入各个角落，使得社会生活领域最大限度地实现理性和官僚化，因为只有理性和官僚化才能使得社会的整体生活最为经济、最为透明，但由此也导致

现实社会中出现哈贝马斯所谓的“系统性扭曲”。

虚拟社区具有隐匿性、流动性，因而在某种程度上提供了一个逾越社会规范的压制或松弛禁忌压力的机会空间。在此，沟通者或互动者可以畅所欲言、就一些共同关心的问题进行讨论。在这里人们不必顾忌权威、传统或主流等。虚拟空间上的解放，也许不只是虚假的解放、虚拟的精神“放风”，它不仅对经验社会有某种影射作用，而且就像各种类型的艺术治疗一样对个体的精神健康具有疗效。

哈贝马斯认为，未来的世界是一个“交往合理化”的世界，而只有沟通行动才能导向客观世界、社会世界和主观世界。沟通将带领我们远离以金钱和权力为媒介的社会交往，步入一个以理解为中心的世界。沟通的需要，反映了人的类本性。虚拟社会或社区的信息沟通，由于没有一方企图去占有更多的权力或地位，因而信息的交流将是双向的、畅通的、全面的。沟通的双方的情感，随着沟通时间的增加也将更多地呈现出人性中最为真实的一面。由此我们将会看到，在一个虚拟社区中，可能存在着一个真实的信息沟通和真实的情感沟通的世界。

虚拟社区是对现代化过程中理性工具化的某种反动。BBS、聊天室、主题社区等成了对抗系统世界对生活世界入侵的一个电子公共空间。虚拟社区既保有了私人空间，又可以促进人与人之间的沟通、知识的传播、批判精神的增进。目前，虚拟社区的解放主要表现为日常生活的解放和传统权威的解放两个方面。日常生活的解放主要表现为新的交往模式如交往范围的扩大等。传统权威的解放，则表现为传统的权威类型在网络社会中往往没有一席之地，在这里没有牧师、没有至圣先师、没有各种权威的发布者等，人们借着隐匿之便可以向任何一个号称权威的人、机构或论点发起挑战。

传统的权威类型总是和某种合法性的询问相关。合法性又总是和某种“权力”的询问相关，或者说总是和“你凭什么统治”等类似的问题相关。与此相对，虚拟社会的权威或一致性达成，在于对“沟通”的意义的共识。因为对沟通的共识，因此不需要再去询问合法性。只有权力的出现，才有合法性的疑问；而沟通是不需要合法性

的，因为沟通体现了人的社会性的需求。

网络社会工作注重社会工作者和案主之间的沟通所带来的真实意义，即注重虚拟社会的沟通给案主带来的解放意义。网络社会工作者的沟通，是基于对人类的信任，基于对人类的普遍同一性的认识，基于人的同类假设、理性假设、情感假设、灵性假设。从网络社会的权威达成的互为主体性特征出发，网络社会工作坚持一种互为主体性的沟通。只有通过沟通，人与人之间才能够达到相互理解、和谐发展、共同提高。只有互为主体性的沟通，才是通向真正平等之途的沟通。

（四）坚信案主具有一种内在的觉察能力

人性之中有着向善的倾向性，是网络社会工作者应该坚持的假设之一。当然，作为网络社会工作者，不可以将“善恶”的观念直接带入与案主的沟通过程中去，或者将善恶观念强加给案主。心理学家海宁格提出在系统治疗中要始终保持人性本善的假设，他说：“要始终保持人性本善、人们当受到牵连时才会做坏事这样的立场，避免笼统的道德判断……在任何心理治疗中，摆脱人性是邪恶的这一观念始终是有益的。”^{[5](P211)}在大多数情况下，发生邪恶并不是因为个人邪恶，而是在更大的范围里人们被卷进了某些事情。邪恶的东西常常是系统牵连的作用，而不是个人的问题。大多数人关于善良与邪恶的信念，只是单纯地跟从其所属的团体的规范，任何人想超越这个界限都是很困难的。只有接受一个更大的系统法则，才能超越一个团体的道德标准的界限。

具体说来，网络社会工作者相信，人具有一种内在的自我觉察的能力。觉察能力涉及个体的意识、情绪、意志和行动等各个方面。一方面，网络社会工作者自身应该避免笼统的道德判断。因为只有这样，才能够清醒地去看案主，努力去理解案主如何被牵连，明白需要做些什么才能化解。只有这样，才能够避免让自己在道德方面高高在上，保证专业关系中案主的平等和尊严。另一方面，网络社会工作者相信，案主通过完全的、真正的沟通，或者在网络社会工作者的协助下，个体可以通过分析、觉察自己的生活的虚拟性和现实性的向度，并在意识层面、情绪层面、

意志层面以及行动层面上，化解自己所属系统所带来的“善恶惯习”，向着“止于至善”之自我实现的最高境界迈进。

（五）关注案主生活的经验性特征

作为生物学意义上的存在，人是一种具有感受能力的经验性的存在，即拥有各种经验性感受和复杂的社会关系。人的生物性特征决定了个体生活的经验性，个体生活的经验性则决定了人在现实生活中的意义。首先，个体生活的经验性，在于人必须活着，或者必须过一种物质性的生活，满足其各种层次的物质需求和精神需求。个体无论存在着多少可能性、虚拟性，都必然经历从生到死的现实过程。其次，个体生活的经验性，在于无论个体的可能性多么虚无缥缈，他都受着现实社会中制度压力的规范。再次，个体生活的经验性，还在于人的感觉、意识、情绪、意志都是特定时空环境下的产物。最后，个体生活的经验性，还在于个体生活中的矛盾、痛苦、问题等各种困扰都隐含着社会性的因素。

虽然网络社会具有虚拟性特征，但是网络社会工作的开展，不能忽视虚拟社会中个体生活所具有的经验性特征。网络社会工作中的案主，是社会工作者和虚拟世界中接受服务的对象之间通过网络互动建构出来的一个名词，但是不可否认，网络社会中也存在着这样一些类似于经验社会中的案主，即他们因环境或个人欠缺而暂时无法因应环境要求或无法自给自足，亦即面临各种问题。问题解决模式的发展者帕尔曼认为，“生活即是一个问题解决的过程”。特纳和杰科也认为，“人类生活中，问题解决就像呼吸般自然且必要”。问题解决模式将个案社会工作界定为：“一个人（a person）被问题（a problem）所困时，向特定的地点（a place）寻求协助，由专业社会工作者运用助人过程（a process），以增强个人解决问题的能力，并提供问题解决过程所需要的资源。”^{[6](P35-36)}对于网络社会工作来说，所谓“特定地点”不再局限于经验世界，它可以是网络空间，也可以是经验社会中某一地点。“问题解决”不仅是一个目标，也是一个过程：如何让案主从一开始就能积极投入到问题中，而不仅是描述问题、表达他们的需求或单纯寻求问题解决的方法；如何让案主从一开始就意识到自己本

身就是一个处理自我问题的参与者。网络社会工作者在考虑问题时，同样需要了解案主的内心渴望、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，等等。

网络虚拟技术的出现，使得现代社会中个体生活具有两个向度，即虚拟性的向度和现实性的向度。虚拟性是现实性的一种解放，而不是现实性的萎缩。承认人的虚拟权利，并不是要否定个体或者人的现实性或经验性，而是要为人的存在进一步拓展自由的、可能性的向度。正是基于对个体生活的经验性特征的关注，网络社会工作者应该协助案主积极面对经验生活中遇到的各种问题，而不是逃避其现实性的经验生活，协助案主整合潜藏于现实社会中和虚拟社会中的社会资源，促进其潜能的实现。

总之，网络社会工作是基于网络社会开展的社会工作，是因应网络社会崛起的一种社会工作的理论自觉，是指社会工作者秉持网络社会工作的一些基本原则，通过互联网与案主建立专业关系，并以网络为基础展开助人活动。通过互联网，社会工作者运用专业的知识和技术，为个人或家庭、小组、社区提供各种服务和支持，协助个人和家庭、小组、社区发挥其自身拥有的资源和潜能，完善人格、自我和功能，增进其适应社会 and 解决问题的能力，从而达到个人和社会的良好关系状态。面对日益增长的庞大的网民群体，网络社会工作面临着许多新的问题，如基于互联网传递社会福利、整合社会资源、发现并协助网民解决问题等。对于网络社会工作的标准、规范、伦理等问题需要进一步讨论和研究，以期发挥社会工作在网络社会建设中的独特功能。

参考文献

- [1] 曼纽尔·卡斯特：《网络社会的崛起》，北京，社会科学文献出版社，2003。
- [2] 《中国互联网络发展状况统计报告》（2014年7月21日），http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwtjbg/201407/t20140721_47437.htm。
- [3] 陈劲松：《现实社会中的虚拟社区的权威达成》，载《社会科学研究》，2001（5）。
- [4] 张德胜：《儒家伦理与秩序情结》，台北，远流图书公司，1995。
- [5] 海宁格：《谁在我家》，北京，世界图书出版公司，2003。
- [6] 宋丽玉、施教裕：《优势观点：社会工作理论与实务》，北京，社会科学文献出版社，2010。

A Probe into the Characteristics and Basic Principles of Network Social Work

CHEN Jin-song

(School of Sociology and Population Studies, Renmin University of China, Beijing 100872)

Abstract: With the rise of the network society, how to develop Internet-based social work has become a new challenge. Internet-based social work is a strategy, by means of which the traditional social work copes with the rise of the network society. It is also the only way to strengthen the management of the network society. Basic principles of Internet-based social work include the recognition of individuals' virtual rights, the establishment of mutual subjectivity professional relationship between social workers and the clients, the focus on the liberating sense of communication in the virtual society, the belief in the clients' insight in to themselves in the virtual society, as well as a concern for the meaning of their actual life.

Key words: network society; network social work; virtual power; mutual subjectivity; insight into oneself

(责任编辑 林 间)