

# 赛博时代青少年社会工作的挑战与应对

■ 王玉香

(山东青年政治学院 政治与公共管理学院, 山东 济南 250103)

**【摘要】**赛博时代是网络时代、智能时代、数字化时代,也是超真实时代、仿真时代。赛博时代所带来的青少年社会工作的挑战主要表现为:认识与了解青少年服务对象的难题;传统社会工作理论的现实解释力趋弱;传统社会工作方法应用的局限性。建构或重构青少年活动的公共领域空间,增强他们的现实参与和体验感;聚焦青少年社会工作中有关网络素养与技术等服务议题,积累相关的研究成果与实践智慧;社会工作者要有与青少年共成长的意识,提升自己的赛博技术与能力,这些是赛博时代青少年社会工作的主要应对策略。

**【关键词】**赛博时代 青少年 青少年社会工作

青少年社会工作实务从2004年上海阳光社区青少年事务中心正式成立开启,至今已经18年了。实务工作者不断探索青少年社会工作本土化的问题,将西方的社会工作理论与方法有效地引入中国青少年社会工作实践之中,形成适合中国特色的青少年社会工作理论与方法。随着信息技术的高速发展,尤其是随着移动互联网与自媒体的发达,我们还必须面对与思考青少年社会工作的网络化、信息化问题,它对青少年社会工作甚至整个社会工作发展带来全新挑战,是社会工作界无法回避的现实问题。

## 一、赛博时代的界定

随着信息技术与人工智能的发展,尤其是自媒体的快速发展,人们生存与发展的空间和方式发生了根本性的变化,我们已经步入了赛博时代。

### (一)赛博时代(Cyber Age)

赛博,即Cyber的音译,泛指“计算机的、网络的、数字的”,如Cyber World(虚拟世界)、Cyber Game(网络游戏)等。赛博时代实际上就是网络时代、智能时代,从技术的角度来讲是数字化的时代,从传播的角度而言是人人传播的时代。信息技术的高度发展,提升了人们的认识与实践

收稿日期:2022-03-07

作者简介:王玉香,山东青年政治学院政治与公共管理学院院长,教授,山东大学(合作)博士研究生导师,山东省志愿服务研究基地负责人、首席专家,主要研究青少年、青少年社会工作与思想政治教育。

基金项目:本文系国家自然科学基金中外合作项目“心相连——通过跨领域合作提高大学生心理保健服务水平:在中国山东省济南市高校中的实施研究”之子项目“实施ACE-LYNX介入模式促进大学生心理健康的国际合作研究——山东青年政治学院的实践”(课题编号:81761128033)、山东省社科规划志愿服务理论研究专项一般项目“新时代文明实践中的社会工作与志愿服务协同研究”(课题编号:21CZYJ09)的阶段性研究成果。

能力,也带来了社会结构与社会发展状态的相应改变。数字信息技术尽管是现代科技的产物,但是对我们的社会生活、生产、消费、文化等带来的影响是广泛而又深刻的,它改变了我们的生产方式、生活方式、学习方式、交往方式、工作方式、消费方式等。随着传播技术工具的创新,使得传播出现了由传统的大众到小众、分众、多众的转变,从微传播到大数据、区块链等变化。这些变化对经济社会的改变往往是悄然无声的,但有时又极具颠覆性,如很多原来炙手可热的职业在悄无声息中消失了,一些新兴职业还在不断地涌现,一些新业态也在不断地形成。赛博时代人与人之间的交往模式产生了根本性的变化,数字化的交往即人与计算机、人与符号、符号与符号的互动成为主要的交往模式,而人与人之间面对面的沟通交流相应弱化。这种数字化交往看似更为密切、轻松与便捷,但实际上可能会给人们带来更多的孤单、焦虑与疏离感,会形成尽管大家在同一社会物理空间、但是都沉浸于自我世界之中的“群体性孤独”现象。赛博时代信息技术的发展不仅使人们的交往更加便利,而且会出现超真实的存在,可以将现实中的不可能变成仿真的影像,成为一种能够呈现的“独特的真实”<sup>[1]</sup>或者“真实的虚拟”<sup>[2]</sup>,形成仿真的世界,让人们进入一个仿真时代或超真实时代。这个仿真时代因数字技术的发达为人们带来了生存与发展的诸多便利,如人际交往的超时空性,交往的便捷、可视、可感等,扩大了交往范围,丰富了交往内容;能够极大地开阔人们的视野,增强人们信息获取与传播的广度、深度与速度,但也必然带来信息的碎片化、价值的多元化、交往的复杂化、技术的操控化等与之相关的一系列价值、伦理问题,使得赛博时代青少年群体生存与发展的社会环境变得更加复杂多元,社会工作者仅通过在现实物理空间之中去了解青少年群体的特点与需要是远远不够的,还需要深入到他们所处的赛博空间去认知与把握。

## (二)赛博空间(Cyberspace)

赛博空间又称网络空间,是赛博时代信息技术发展的产物,是互联网络与传播方式发展的结果,是人、信息技术和传播媒介共同建构起来的虚拟空间景观,是“地理上无限的、非实在的空间,在其中——独立于时间、距离和位置——人与人之间、计算机与计算机之间以及人与计算机之间发生联系。”<sup>[3]</sup>简言之,赛博空间是人们依托一定的网络信息或社交平台,根据爱好、兴趣、任务、娱乐等多种原因与需要而建构的虚拟性网络空间。人们会根据自己的需求参与或创建不同的网络空间,其参与的程度取决于个体内在需要的迫切程度。个体参与不同的网络空间就会出现动态的叠加与嵌套现象,即出现的是一个以自我需求为中心的多重叠加的虚拟空间,也被称为“赛博空间群”<sup>[4]</sup>,个体在赛博空间群中的交往及其受到的影响更加多元复杂。齐格蒙特·鲍曼认为,现代性社会的时空关系不再是预先设定的静态性存在,而是“流程性的(processual)、不定的和动态的。”<sup>[5]</sup>赛博空间不是静态性的存在,而是因为人们的不断参与和互动而具有高度的开放性、参与性、互动性、流动性,其打破了传统社会结构和现实社会场域中的种种界限,形成具有广泛性、包容性、隐秘性、流动性、复杂性、虚拟性的网络空间,这是赛博时代人们所赖以生存与交往的空间,是由计算机和其它现代通信技术创构而成的不同于现实物理空间的虚拟空间;是基于数字化信息流动和存储基础之上而形成的具有明显意向性和文化交往的空间<sup>[6]</sup>,或者说,是以高科技呈现人的意向性、展现人的想象力的仿真性空间和信息的流动性空间。赛博空间是虚拟的,人们的活动与交往是通过图片、文字、声音、影像等符号来实现的,尤其是可以通过语音、视频等方式直接直观地进行交往、连接与沟通,使人们有身临其境、亲见其人的真实感,使得人们的交往与互动更为直观、便捷、丰富。莱文森认为,“赛博空间就是声觉空间”<sup>[7]</sup>;洛根认为,赛博空间交往所使用的是数字口语<sup>[8]</sup>,数字口语的沟通方式使得赛博空间的交往可以超越时空,更为便利与快捷,人们既可以直接参与同步沟通,也可以异步交流,但这些交往不是虚无的存在,而都具有现实性,这些互动所触发的事件也都会产生现实的影响与

结果。因此,赛博空间对人们的影响是现实的、也是深入的。对青少年群体而言,赛博空间对他们的影响尤为深刻。他们正处于身心与社会性发展的关键时期,处于追求自我认同的关键阶段,他们既可以根据不同的需求参与不同的赛博空间,也会依托一定的社交平台建构独特的、体现自己兴趣与爱好的同质性赛博空间,由此可能带来他们网络交往的开放性,也可能使他们在同质性赛博空间的交往具有封闭性,甚至形成信息“茧房”等。因此,赛博空间具有直接影响青少年群体成长的功能,此种功能会随着赛博技术的发展越来越明显。

## 二、赛博时代青少年社会工作面临的挑战

赛博时代打破了传统现实物理场景与社会情景的关系,改变了人们所处的时空结构、接收与传播信息的方式,以及空间化的身份感和存在感,使得人们的社会关系、生存空间、交往方式等都产生了根本性的变化,也改变了人们对世界的看法以及人们与世界连接的方式与能力。人们不只是在现实的物理空间之中生存与发展,而且也依赖着赛博空间的发展,是在现实与赛博空间不断转换中发展,而且赛博空间的影响越来越明显、越来越重要。赛博空间所带来的人际交往范式的改变,对我们以“生命影响生命”的社会工作来说是一种挑战,尤其是对于以本身就是“数字人”的青少年为服务对象的青少年社会工作而言,更是前所未有的巨大挑战。

### (一)认识与了解青少年服务对象存在难题

在赛博时代,个体的参与和表现自我的空间与手段得到了较大的提升,个体在交往与发展中的选择性与自由度也大大地提高了,因为个体的一切包括身份、形象、个性甚至是性别都可以符号的方式呈现,人们的交往方式变得多元、虚拟,身份是多重的、不确定的;同时,赛博空间具有仿真性、自主性、非线性的特点,它可以消除所有地理上的距离和时间上的差异,具有可感、可听、可视甚至是可触的感官模拟与体验,其本质就是为人们建立一种数字化的体验。这种数字化的感性体验在无形中渗入到我们的社会生活之中,这不是简单的人们对感觉末梢的体验,而是整个身心都可以参与和沉浸其中的虚拟化体验;这种数字化的交往又与现实社会的交往有机地融合在一起,所以,赛博空间绝不是单纯虚拟的空间,而是虚与实、真与假、可能与不可能的有机结合,其既有着现实存在的基础,又是对现实空间的拓展,是对现实的模仿与反映,可以实现现实所无法呈现与实现的功能,所以赛博空间尽管表现的是虚拟的现实,但却是真实的存在。这种虚拟的实在性使人们生存和生活的现实空间变得更加丰富多元。赛博空间所带来的这种体验的真实性、空间素材的丰富性、选择的多样性为青少年提供了更多参与、体验、学习、交往、娱乐与展现的机会与平台,这为我们了解、认识与把握青少年服务对象带来了现实的困难与挑战。

青少年群体被称为是网络的原著民,也被称为是“数字人”,他们是伴随着互联网的发展而长大的群体,更是赛博空间最活跃、最具有创造力的群体,因为匿名性与身体的不在场使得他们在赛博空间的身份可以不断变化与重构,对于正处于自我探索、自我认同关键发展阶段的他们而言,这种变化正符合他们多种角度了解自我、多种手段展现自我、多种尝试发展自我的需要。值得注意的是,赛博空间不仅为青少年提供了交往的便利、发展与展现自我的平台,而且可以提供虚拟的集体陪伴;一个人的阅读、一个人听歌、一个人的独处,往往并不是孤独的,而是可以超越空间限制与多人一起互动、交流、体验,可以找到共同的频率,可以得到强烈的认同感,但这既是个体独享的现实物理空间,也是与情意相投者共享的赛博空间。赛博空间与现实空间不是分离的,而是二者有机地结合在一起的生活现实,而且越来越多的赛博空间元素会直接嵌入到现实的交往之中,人们既可以选择以符号化的方式在赛博空间存在与交往,也需要在

现实社会空间中遵从既定的社会规范、形成一定的文化认同,而如何在现实社会空间与赛博空间切换取决于个体的自我选择。

赛博时代,青少年群体会因为兴趣、爱好、观念等的相同与相融在赛博空间创建或加入不同的网络圈群,有的圈群是可以自主选择加入的,但有的圈群则需要一定的加入条件,形成与其它圈群明显的界限,形成一种小众化的圈群文化,只能在圈群之内共享特殊的圈群话语、标识符号等;有的圈群则存在着扩圈破圈的需求,保持着相应的开放性,主要是为了扩大圈群的网络影响力与吸引力……这些圈群往往是由于趣缘、业缘、地缘等构成的不同群体,既有以现实强关系建构的圈群,又有以网络弱关系建构的圈群;既有同质化的圈群,又有异质化的圈群,以此形成青少年群体在赛博空间不同圈群的组合,形成不断变化的圈群网络与结构。同时圈群之间、圈群内部必然会存在着矛盾、冲突的现象,而跨圈群的交往与生存成为不少青少年赛博空间交往的常态,这既是赛博时代青少年追求自我认同的需要,也是提升自己交往能力的途径。如何了解与追踪青少年服务对象在赛博空间的活动与交往轨迹、如何把握他们网络圈群聚合离散的特点、如何了解他们现实与网络之间互动的方式与特点都成为社会工作者不得不面对的现实难题。同时,随着网络圈粉文化在特定青少年群体中的盛行,社会工作者还面临着如何了解与把握青少年网络圈粉的特点、娱乐的热点与方式等难题。

赛博时代,青少年可以拥有很多与传统不同的学习、就业与发展的机会与平台,从事多种职业的斜杠青年不断涌现,同时青少年也面临着这些新职业与新业态可能出现的问题、困境或危机的影响。多样化的职业选择与体验、多种可能性的机遇与挑战,都为社会工作者了解与把握青少年的职业意向、职业选择与生涯规划等带来了困难。

## (二)传统社会工作理论的现实解释力趋弱

社会工作理论为我们了解、认识与解决社会问题提供了分析框架与视角,是我们从事青少年社会工作的基础或理论工具。从整体而言,以青少年为主要研究对象、适用于青少年社会工作的理论都属于青少年社会工作的理论框架内容。它涉及的学科多元、内容广泛,有些是与青少年直接相关的理论,如青春期理论;有些是与青少年相关的理论,尽管这些理论并不直接讨论青少年,但是对青少年相关现象和问题具有解释性与应用性的理论,如行为主义理论、人本主义理论、生态系统理论等;社会工作实务理论,包括优势视角理论、社会支持理论、增能理论等。这些理论对青少年社会工作实务具有重要的指导作用。但赛博时代的社会发展日新月异,信息传播媒介的发展改变了人们获得、传递知识与信息的方式,青少年所赖以生存与发展的社会环境、社会结构产生了根本性的变化。但是与之相关的青少年发展理论与青少年社会工作理论成果还没有真正产出,存在着青少年社会工作实务超前于理论发展的客观现实。

青少年群体进入了一个信息爆炸、价值多元的信息场域,他们的认知方式与模式产生了根本性的变化,不再简单地只受到现实社会信息场域的影响。早在20世纪80年代,托夫勒界定了第三次浪潮文明就是电子计算机构建的新的信息领域所带来的文明,他认为,人们生活在一个“‘瞬息即变的文化’时代,不仅被迫接受现实提出的认识模式,还要主动创造新的认识模式。”<sup>[9]</sup>这种认知模式的改变带来的是青少年发展性问题的新特点与新表现,传统的有关青少年群体研究的相关理论只能提供在现实社会空间有关青少年认知行为与社会性发展的分析框架与视角,提供基础性的把握青少年群体生理、心理与社会性发展的规律,与赛博时代发展相匹配的青少年发展研究的理论还有待于产出与体系化,这就需要社会工作者在具体了解与把握青少年服务对象时要创造性地应用原有的理论工具。

青少年群体所面临的生存与发展性问题更加复杂多元。现代社会被认为是风险性社会,

因为面临着很多的不确定性,其突出的特征之一就是社会的流动性增强。这种流动性特征使得青少年群体的生存与发展的现实状态产生了分化,形成不同的生存境遇,如留守、流动、贫困等。而有关这些现实空间出现的问题,原有的相关理论可以为社会工作者提供认识、分析与解决问题的理论支撑,但是青少年群体不同的生存境遇,尤其是其与赛博空间相结合生发出的一些新型的青少年发展性问题,需要社会工作者具有强大的学习能力,寻求原来的基础性理论对现有特殊问题处理的方法论,这是一种空前的挑战。

目前,社会工作相关理论基本上也都是在现场域中所产生的,采用的也是适合于现实场域中的方法。在我国,西方社会工作理论的本土化应用与创新还处于探索阶段,本土化的社会工作理论还有待于产出与体系化,社会工作相关理论的迭代更新远远追不上时代发展的步伐,这就必然会出现已有的社会工作理论对现实问题的解释力不够、对现实问题解决的指导性与分析性相对不足,这也是社会工作者必须认识与面对的现实问题。如布朗芬布伦纳所提出的生态系统理论只是对人们所处的现实物理空间的划分,而赛博时代为青少年服务对象提供了信息化的交往方式、现代化的交往技术、流动性的交往空间,他们的生态系统是现实物理空间与赛博空间的有机统一,社会工作者面临着如何看待赛博空间对青少年成长的影响与创新性地运用传统生态系统理论的现实难题,这也是社会工作专业与学术领域需要探索与研究的现实议题。再如,社会支持理论对现实社会场域中服务对象社会关系建构与修缮具有指导作用,而赛博时代如何看待青少年服务对象的社会支持关系网络是非常具有挑战性的议题,因为原有的社会支持关系理论,将社会支持的类型分为正式支持关系与非正式支持关系两种类型,并没有网络社会关系建构的相关论述。如何分析、把握与利用现实社会的强关系与赛博空间的弱关系、如何构建对青少年服务对象个体更为有效的社会支持网络,这是社会工作者不得不面对的全新理论与实践问题。

### (三)传统社会工作方法应用存在局限性

传统的社会工作方法在现实应用过程中,出现了由直接强调个案社会工作、小组社会工作、社区社会工作三大具体方法发展到后来的整合性或综融性专业方法的应用,形成了追求社会工作服务实效最大化的方法应用原则,这是基于对服务对象所处的现实情境充分考量的必然要求。这些方法及应用的原则都是在现实场域中直接面对青少年服务对象所要坚持与把握的,社会工作者如何有效地将之嵌入到青少年服务对象的赛博空间,而赛博空间的青少年社会工作服务到底应该如何呈现?社会工作者的角色功能应该如何发挥?这些都是赛博时代社会工作者面临的现实难题。

赛博时代,青少年社会工作服务通用过程模式的第一个环节就面临着新型专业关系建构的挑战,如与青少年服务对象关系的建立,社会工作者就会面临着只是在现实工作和生活的场域与青少年进行交往,还是需要切入到赛博空间进行交往的挑战;如果介入赛博空间,社会工作者又面临着对青少年服务对象网络行动轨迹的了解、对他们兴趣点与网络话语把握的难题,这将决定社会工作者有关网络资源的运用与工具的选择。社会工作者是否能够很好地利用网络资源、是否具有较好的信息技术素养都会直接影响与青少年服务对象专业关系的建构。因为赛博时代人们的思维与交往方式产生了根本变化,人们所运用的交往符号更加丰富,其信息的传播方式(剪切、复制、粘贴、转发等)促成了网络语言的彻底重构,尤其是青少年群体正处于抽象思维能力空前发展的人生阶段,他们的想象力、联想力得到了极大的发展,他们的创新创造能力较强,这使得他们在赛博空间不断创设一些网络热词、表情包等符号,社会工作者是否能够了解、掌握与使用这些网络热词、网络符号,将决定着其与青少年服务对象之间交流与沟通的效果,决定着相互之间是否能够建构起接纳与被接纳的关系。显然,赛博时代社会工作者

与青少年服务对象专业关系的建构,与传统的专业关系建立的要求是不一致的,因为关系建构的场域与互动方式明显不同,社会工作者应该如何处理类似的问题具有挑战性。

在青少年社会工作实务过程中,社会工作者会经常性地遇到如数字鸿沟等问题所带来的一些困扰,社会工作者是否能够有效地掌握前沿的信息技术,将决定是否能够创新性使用专业方法并取得服务实效,这是一种全新的挑战。这种挑战不只表现在方法应用方面,更涉及相应的价值伦理议题,如青少年服务对象在赛博空间出现的一些负向表达,当社会工作者发现后应该如何判断与处理,这必然会涉及青少年服务对象的隐私权等问题,也会带来相关的伦理抉择难题。比如,当青少年服务对象在赛博空间的信息隐含着危及生命的风险时,社会工作者是否具有一定的应急意识与能力,是否能够做到妥善处理,这不只是涉及社会工作者信息技术与专业素养的问题,还包含现实相关应急机制的建构与相应的伦理议题。

同时,在赛博时代,传统的矫正治疗方法,尤其是对网络成瘾服务对象所采用的现实社会空间的物理性戒断方法是否奏效、是否还需要新的方式方法介入、社会工作者在青少年服务对象的矫正治疗中应该发挥何种作用等都是具有挑战性的问题。再如,社会工作者如何介入青少年的赛博圈粉文化,尤其是面对有商业资本主导的赛博圈粉文化和完全虚拟化的偶像崇拜问题,都存在着如何创造性、创新性使用传统专业方式方法的挑战。

### 三、赛博时代青少年社会工作的应对策略

赛博时代的到来是不以人的意志为转移的客观现实,既为青少年社会工作带来了创新的机遇,也带来了现实的挑战。青少年社会工作者要立足现实,不断学习,不只要适应现实生活与工作的变化,而且要具有主动提升自己应对赛博时代社会环境变化与青少年服务对象新特征的意识与能力。

#### (一)建构或重构青少年活动的公共领域或空间,增强青少年的现实参与和体验感

赛博时代也是自媒体时代,可以说人人都是传播信息与接收信息的主体,都是传播的起点,也是传播的终端。信息传播媒介的变化必然会导致社会环境的变化,尤其是移动互联网、手机的广泛应用,使得信息的传播与流动打破了空间、时间、地域的界限,具有即时性、共享性的特征,带来的是人们所处的现实情景的真实改变。鲍曼在《流动的现代性》中指出,随着信息技术的发展与互联网的出现,因时空压缩而带来的现代社会生活的流动性明显增强,人与人之间关系的不可靠性、不确切性、不稳定性、不安全性不断增加。人们处于一种多元化、离散化、碎片化的社会现实中,应有的公共领域与公共空间被自由化与私人化所代替。赛博空间所带来的超现实的感受与体验,往往会比现实空间更具有吸引力,所带来的直接影响可能就是现实社会人与人之间关系的疏离,人们身居现实社会空间而神游于赛博空间,所以青少年社会工作者必须通过建构或重构现实中的青少年活动的公共领域、公共空间,或者利用赛博空间的元素建构现实的公共空间,引发青少年更多的现实参与,增强他们现实的互动与交流体验感,这是赛博时代青少年社会工作的一项重要任务,是防止或对抗赛博空间对青少年异化的一种重要方式。让青少年能够在现实中与他人建立起更多的连接,以对抗可能出现的沉迷于赛博空间虚幻之中的风险,也让青少年能够更好地辨析赛博空间与现实空间的规则与要求,树立相应的规则意识,从而增强青少年在不同空间的主体性,促进他们的健康成长。

(二)聚焦青少年社会工作服务中有关网络素养与技术等服务议题,积累相关的研究成果与实践智慧

青少年社会工作因为其服务对象群体的发展性与特殊性,有关网络媒体素养、赛博空间交

往与娱乐等相关服务议题格外重要,因为青少年群体正处于生理、心理与社会性发展的重要时期,处于人生观、价值观与世界观正在形成的重要阶段,更为重要的还在于他们是伴随着网络成长的群体,所以当代青少年群体的发展性问题比以往青少年群体都会更加复杂,而且这些问题都会不同程度地出现在赛博空间。社会工作者要利用赛博技术与赛博空间的优势,或者建构特有的赛博平台,筛选、寻找、吸引那些在现实中遭遇困境的青少年,以形成线上即时性支持与线下跨领域合作支持的联动机制,如可以利用赛博空间的优势寻找或吸引那些在校园被欺凌或者遭受家庭暴力的青少年,从而更好地协助他们解决相应的问题,提高类似问题解决的速度与效率。同时,社会工作者还要倡导正向健康的网络交往与娱乐方式,提升青少年的网络媒介素养,提高他们的网络安全意识与能力,发挥社会工作的教育引导功能。实际上,在现实实务中已经有不少青少年社会工作+互联网的服务尝试,如有的专业社会工作机构针对留守青少年等困难群体开展线上空间外展服务<sup>[10]</sup>,组织网络互助小组活动、亲子云互动、整合社会资源的网络行动等;不少高校学生在疫情防控期间针对贫困地区青少年开展的云支教、组织云小组活动与个案跟进服务等。这些线上线下相结合的青少年社会工作服务模式,是对现实空间场域服务向赛博空间延伸的有益尝试,也是青少年社会工作实务介入赛博空间的现实路径选择。而在相关的研究领域,出现了诸如针对在社会工作服务中如何运用网络疗法的探讨,建构网络社会工作模式<sup>[11]</sup>;探讨大数据<sup>[12]</sup>、区块链技术<sup>[13]</sup>在社会工作领域的应用等研究;还有社会工作介入青少年网络社会问题,如网络成瘾问题、网络不良打赏行为问题、网络欺凌问题等研究。这些研究为网络青少年社会工作实务提供了比较重要的指引与借鉴作用。

因此,无论是理论工作者,还是实务工作者,都应该发挥自己的专业优势、积极研究并探索青少年社会工作的网络化问题。一是理论工作者要深入青少年社会工作实务之中,了解实务中存在的网络化有关问题,对已有的青少年相关理论进行延伸性研究,对青少年赛博文化、交往与信息传播进行针对性的研究,对青少年社会工作网络化等服务议题进行研究,提供能够回应现实问题的理论研究成果,从而为实务工作者提供理论的指导与借鉴。二是实务工作者要积极探索如何切入赛博空间去了解、认识并做好青少年服务对象的服务工作,在具体的服务中去探索并总结青少年社会工作网络化的经验与教训,形成服务案例,贡献相关的实践智慧。三是理论工作者与实务工作者要加强联动合作,共同生产符合赛博时代发展要求的青少年社会工作相关理论、服务模式与方法,从而有效地回应现实问题。

### (三)青少年社会工作者要有与青少年共成长意识,提升自己的数字化传播技术与能力

社会工作者不是无所不能的,但一定要具有持续学习、终身学习和反思的意识与能力,才能保持与时俱进、不断成长、成为胜任服务的青少年社会工作者。在赛博时代,社会工作者应该秉持社会工作专业价值理念,顺应赛博时代发展的要求,注重强化自己与青少年共成长意识与能力,提高自身数字化传播的技术与素养,才能够把握与适应媒介载体的变化,使自己具有一定的赛博空间青少年社会工作服务的创新能力,才能不断了解与把握赛博空间青少年群体的爱好、兴趣与特点,掌握网络圈群聚合的特点、不同圈层之间互动交流的方式,以及多元化青少年网络文化的生成与交汇的状态,了解与掌握他们的网络话语,并能够更好地利用这些数字化符号与他们同理共情。同时,要更好地把握赛博空间虚拟化体验的特点,利用赛博空间可以激发人的想象力、联想力与创造力的优势,激发青少年服务对象在赛博空间的创新创造能力;或者将赛博空间的元素引入现实空间进行创新创造,以充分挖掘青少年服务对象的潜能;或者将沉迷于虚拟场景而无法自拔的青少年服务对象置于个性化的现实场景之中,使其能够分清现实与虚拟的不同,摆脱虚幻的过度体验。社会工作者只有掌握赛博技术,才能有效地利用大数据、区块链等知识,充分利用赛博平台的相关优势,并将之作为了解与分析青少年网络

思想与行为特点的有力工具;才能探索出虚实结合、实用有效的青少年社会工作新范式,更好地回应青少年社会工作网络化的相关问题,甚至创生出能够有效促进青少年健康成长或者发挥一定疗愈作用的赛博空间与现实空间。

**结语:**赛博时代是一个符号流动与互动频繁的时代,人们生活在现实与虚拟相结合的多元、多彩、复杂性的空间。这种生存与发展的外在环境的变化,必然带来青少年身心发展与社会性发展的新特点、新问题与新需求,了解、认识与把握这些新特点与新变化,对社会工作者提出了现实的挑战。同时,这种符号交互与流动的复杂性空间必然带来社会工作者与青少年服务对象关系建构方式的根本变化,如何整合与利用赛博空间的优势资源做好青少年社会工作服务成为现实的挑战。同时,如何建构适合赛博时代逻辑化、整体化、系统性的青少年社会工作理论知识体系,以适应青少年信息传播碎片化、离散化、非线性的特点,也给社会工作者带来了新的议题与挑战。如何创新性应用社会工作专业方法形成与赛博时代相适宜的方法,既是青少年社会工作理论需要解决的议题,更是青少年社会工作实务需要探索的现实难题。

因此,赛博时代,如何适应这种多元化社会生态系统的变化,如何提供智能化、专业化、多元化、立体化、高效化的社会工作专业服务,从而有效地促进青少年服务对象的正向发展、健康发展和创新性发展,这是摆在青少年社会工作界理论工作者与实务工作者面前的时代责任和专业使命。

#### [ 参 考 文 献 ]

- [1] 约斯·德·穆尔:《赛博空间的奥德赛——走向虚拟本体论与人类学》,麦永雄译,桂林:广西师范大学出版社2007年版,第185页。
- [2] 曼纽尔·卡斯特:《网络社会的崛起》,夏铸九译,北京:社会科学文献出版社2006年版,第350页。
- [3] 西斯·哈姆林克:《赛博空间伦理学》,李世新译,北京:首都师范大学出版社2010年版,第8页。
- [4][8] 罗伯特·洛根:《理解媒介——延伸麦克卢汉》,何道宽译,上海:复旦大学出版社2012年版,第8、91页。
- [5] 齐格蒙特·鲍曼:《流动的现代性》,欧阳景根译,北京:中国人民大学出版社2018年版,第194页。
- [6] 周 旭:《理解赛博空间:从媒介进化论到虚拟生存》,载《学习与实践》,2018年第9期。
- [7] 莱文森:《数字麦克卢汉:信息化新千纪指南》,何道宽译,北京:北京师范大学出版社2014年版,第116页。
- [9] 阿尔温·托夫勒:《第三次浪潮》,朱志炎等译,北京:生活·读书·新知三联书店出版社1984年版,第18页。
- [10] 张 军 郑难难:《“互联网+社会工作”介入智能化脱贫的路径创新——基于皖北R机构的实地研究》,载《安徽农业大学学报(社会科学版)》,2019年第1期。
- [11] 刘斌志 赵 茜:《网络疗法:社会工作服务的数字转向》,载《西华大学学报(哲学社会科学版)》,2021年第9期。
- [12] 陈婉珍 何雪松:《大数据驱动的社会工作:前景与挑战》,载《社会科学》,2017年第7期。
- [13] 徐 华 李畅畅:《区块链在社会工作领域的应用初探》,载《中国社会工作》,2020年第19期。

(责任编辑:刘 彦)