

文章编号:1674-8107(2017)04-0065-04

微信促进小组社会工作创新发展的价值和路径

黄逸弘

(井冈山大学政法学院,江西 吉安 343009)

摘要: 新媒体时代下,微信展现出强劲的生命力,深刻影响着各行各业和民众生活。以微信为代表的新媒体技术和理念可推动小组社会工作的创新发展,将微信融入小组社会工作,可改良工作方式,创新小组游戏,并有效激活小组动力,推动小组目标的达成。

关键词: 微信;小组社会工作;创新发展

中图分类号: D669

文献标识码: A

DOI:10.3969/j.issn.1674-8107.2017.04.011

随着“互联网+”行动计划的开展,新媒体技术为中国社会各行各业的发展带来了深刻变革。目前,腾讯公司的微信已兼具了社交功能、媒体功能、商务功能、娱乐功能、信息处理等功能,它的固有属性和派生属性边界模糊,有发展成“全能王”的趋势。正是由于微信的功能全面且强大,能满足众多用户的个性化需求,因而成为目前甚至是未来一段时间网民最常用的 APP (CNNIC 数据:2016 年 79.6%的网民最常用的 APP 是微信),微信展现出强劲的生命力,成为当今新媒体的典范。

在新媒体时代下,由于传统小组社会工作对新媒体的重视不足,对新媒体功能的使用不足,对新媒体服务领域的开发不足,这“三不足”导致传统小组社会工作的工作方式和小组游戏相对落后于时代潮流;同时,传统小组社会工作对服务对象的“线上”人格缺乏关注,从“助人自助”的角度而言,这仅是助了“半个人”,自然也无法有效激活小组动力,难以充分实现社会工作的服务目标。因此,小组社会工作如何在“互联网+”的指导下吸收新媒体元素,以微信推动小组社会工作的创新发展,是社会工作者应着力思考的问题。

一、以微信优化小组工作方式

微信在小组社会工作的作用最显性、最直接

地体现在对小组社会工作方式的改良,在宣传招募、通知公告、小组游戏和记录总结环节充分展示了其工具性价值,省去了传统小组社会工作中诸多不必要打印的材料和不必要的程序,在很大程度上节约了资源,方便了组员和工作人员,提高了工作效率。

(一)宣传招募

新媒体时代下,小组社会工作可以将微信和在线问卷平台(如“问卷星”平台)结合使用。设置在线报名表,生成在线报名链接和二维码,将小组的宣传信息、报名链接及二维码进行线上或线下推广,潜在案主可通过链接或微信扫二维码在线报名,报名表可自动回收到工作人员后台,并有微信提醒报名情况。在完成报名后需进行组员筛选,工作人员分别约谈报名者,报名者到场后通过微信扫描二维码即可确认报名信息并签到。

(二)通知公告

小组成立后,可在小组内创建微信群,作为群主的工作人员将组员讨论制定的小组契约设置在群公告当中,以方便组员回顾,时刻提醒组员遵守小组规则,树立契约精神。同时,以微信群为基础,在小组过程中的所有通知事项都能以文字、图片、语音、文件等多种形式在“线上”即时送达,组员也可方便快捷地回复通知或询问确认。

收稿日期:2017-06-10

作者简介:黄逸弘(1993-),男,广西东兴人,2015 级社会工作硕士生,主要从事小组社会工作研究。

(三)评估总结

1.在线量表的使用

社会工作者可充分发掘微信与在线问卷平台结合使用对小组工作方式的优化作用。除了在需求评估中采用在线问卷的方式外,在前测、过程评估和结果评估中均可使用微信和在线问卷平台开展。评估的问卷和量表均在在线问卷平台进行设计、发放、回收和统计,通过微信向组员发送问卷和量表链接和二维码,组员可以在手机上完成填写和提交,极大改善了传统小组社会工作以纸质量表进行现场手写的评估方式,在发放、填写、回收、统计等环节均节约了资源,节省了时间,对评估工作带来质的提升。

2.微信历史记录的回顾

微信群中的文字、图片、表情、红包等记录对于评估组员和小组同样提供了重要的参考资料,这些资料由于在存储上比较稳定和长久,对于组员和工作人员回顾前期状态有十分重要的记录作用。传统的小组社会工作在实务过程中较少使用数字化且实时的记录工具,所以在后期的结果评估时,无论是组员还是工作人员都在一定程度上遗忘了前期的部分信息,对评估的信度和效度造成一定负面影响。

二、以微信创新小组游戏

社会工作对组员需求的满足、对小组目标的达成,主要是通过游戏的方式来实现,因而游戏在小组社会工作中具有非常重要的作用。关于以微信激发小组游戏的再创造,应从游戏体验和奖惩系统两部分论述,游戏体验关注“怎么玩”,奖惩系统关注“玩得怎么样”,只有两者的有机统一才能实现社会工作小组游戏的娱乐性和启发性。

(一)游戏体验

将小组游戏从“线下”引向“线上”,促成“线下”现实世界与“线上”虚拟世界的有机互动,拓宽小组游戏的“场域”,增强小组游戏对服务对象中的网民群体的适应性和娱乐性,这是新媒体时代下优化小组游戏体验,推动小组工作创新的有效路径。社会工作者可结合组员的需求和小组的目标,将微信红包、微信表情、微信朋友圈、微信小视频等功能融入传统小组游戏,对原版的游戏进行再创造,确保其娱乐性和启发性。

1.微信语音对游戏的再创造

将微信语音融入传统游戏,可提升娱乐性和适用性,在游戏体验上可促成新的跨越。由于微信的数字化特征,对于组员而言,微信语音功能可将“我的声音”单独提炼、单独展现,人们只能将注意力集中在“我的声音”,不必再关注“我的长相”、“我的表情”、“我的动作”、“我的衣着”……因而,“我”便可以“肆无忌惮”地在新媒体的“舞台上”重新定义自我形象,尽情“表演”。微信语音融入后的游戏方式可为组员提供更自由、更安全的游戏环境,更好地激发组员潜能,促进组员自我改善。

2.微信自定义功能对塑造“线上”人格的意义

组员在自定义功能下实现对微信网名、头像、签名等信息进行个性化设定,这些个性化的背后被组员赋予了特殊的意义,它们塑造了组员的“线上”人格,即在知、情、意等心理活动方面呈现出与“线下”不同的个性化特征,他们以一种“虚拟”的方式释放真实的“本我”,社会工作者了解这些特征,有助于对组员状况的准确评估,从而更精准地开展服务。

3.微信朋友圈对小组活动空间的拓展

微信不仅能作为工具,更能作为环境。微信朋友圈为小组提供了更加丰富的游戏“道具”,并拓展了小组活动的空间,使得小组游戏的形式更加新颖,娱乐性和启发性更强,同时也节约了活动成本。以朋友圈为例,新媒体时代下的社会工作游戏创新应充分发掘和利用“线上”世界的无限空间,拓展小组活动场地,创新活动形式,更多途径地推动小组目标的达成。

(二)奖惩系统

操作行为主义对小组游戏惩罚系统的改造有重要的指导意义,引入微信红包是对该理论的具体实践。从红包金额上划分,微信红包可分两种,一种是“一对一”或“一对多”的固定值红包(“普通红包”),另一种是“一对多”的随机值红包(“拼手气红包”)。其中,“拼手气红包”有三个自定义选项:总金额、红包个数、留言,当总金额和红包个数设定后,每个红包的具体金额将随机分配,系统自动评出“手气最佳”者。

1.“拼手气红包”在奖惩系统中的作用

微信红包能在小组中承担游戏和奖惩为一体的角色。在“抢红包”中,“抢”即游戏本身,而“红

包”则是奖惩结果。“抢”是由于红包金额和数量的随机性,“手快有、手慢无”是不言而喻的游戏规则,而奖励同样具有随机性,“手气最佳”者和“手气最衰”者获得的红包金额差距增加了游戏的趣味;而惩罚主要体现在“一无所获”或付出红包上。根据操作行为主义中变异比率模式,当把“手气最佳”与“获得权威”两者相关联,可提升“抢红包”游戏在组员心中的价值,树立起微信红包在后期活动中的奖惩权威性,反过来又可强化组员的行为改变。

2.“普通红包”在奖惩系统中的作用

在奖励方面,传统的小组社会工作奖励行为以口头表扬和赠送礼物为主,而微信红包的本质也是礼物,确切地说是传统礼金的技术数字化,因而在奖励中以发微信红包的形式具有同样的意义,而微信红包相比实体礼物的优势在于,省去了对奖品的策划和采购等环节,提高了工作效率。在惩罚方面,由于红包在中国文化中寄托着丰富的情感,致谢、致歉、利诱等动机均可在红包中呈现。

3.微信红包游戏的伦理考量

在微信红包的使用中,需要考量伦理问题,具体来说,小组是否适合向组员“送钱”,小组是否有权对组员“罚款”。关于“送钱”问题,前文已论述过,发微信红包在实质上是对传统小组工作中的赠送礼品的改版升级,是基于组员一定行为或付出的前提下做出的正向奖励,而非纯粹的“送钱”。关于“罚款”问题情况相对复杂,不仅关乎专业伦理,更涉及到法律、文化、经济等因素,单纯从行为发起方式来判断,若把“发红包”作为惩罚是“案主自决”的结果,即“罚款”的规矩是由全体组员民主商定,则不存在伦理问题,但若该惩罚方式是由工作人员或部分组员发起的强制性行为,则极有可能侵犯了组员的利益,因而有失正当性。

三、以微信激发小组动力

小组动力作为实现小组功能的一种力量或方式,它包含静态和动态两方面的因素,静态因素和动态因素相互作用、深化整合,不断推动小组的发展,其中,小组的沟通和领导起着至关重要的作用。下文将着重分析小组的沟通方式和小组的权力流动两个主要的动态因素在微信融入小组社会工作后呈现的变化。

(一)沟通方式

1.微信表情在沟通中的作用

表情和肢体动作属于非语言行为和隐性沟通行为,这些行为的本身不是关键,关键在于这些行为背后的意义,尤其是当非语言行为与语言行为不一致时,显性沟通行为和隐性沟通行为有矛盾时,更应该从其二者中甄选出其一,才能正确理解动作发出者的真实意义。微信表情的使用恰好弥补了非语言行为和隐性沟通行为的间接性和隐蔽性,它把人的面部、肢体拟化成动画,加之“线上”世界特有的安全感,使组员更加准确、自由地自我表露,很大程度上降低中国传统文化中“含蓄”“矜持”对人的情感表达的束缚,在“线上”的“舞台”进行更为真性情的“表演”,而与之互动的“观众”更能准确解读其意义,更能准确表达同理心,便能更准确地作出回应,最终形成良性沟通。

2.微信红包在沟通中的作用

微信红包由“钱+一句话留言”的形式发出,钱的数量和留言内容都可以自定义,正是这种个性化的特征,微信红包已突破了其作为礼金的功能,而是承载着更加丰富的意义。微信红包的发出和领取形成了一种路径多元的沟通,即“发红包”和“抢红包”的行为在微信群中共存,每个人都可成为“发红包者”和“抢红包者”,呈现出去中心化的多元沟通模式,这种模式能提升组员参与度和成就感,促进小组动力的形成。

3.微信中的其他在沟通方式

除此之外,微信群中的@功能(呼叫指定群友)、微信朋友圈中的“点赞”和“评论”等都为小组的沟通方式带来正向改变,都在一定程度上激活了小组动力。

(二)权力流动

小组社会工作始终致力于权力流动,主张社会工作者在小组过程中从中心地位移向边缘,这是对社会工作“助人自助”价值理念的践行。然而,社会工作者在不可放弃天然的领导权力的前提下,如何实现权力向组员的流动?这主要通过增强组员的权力感知度来实现。权力感是人对权力的认知,指个体实际感受到的能够影响他人的知觉,它与实际权力之间并不成直接对应关系,无论个体是否客观地拥有权力,都可以用其他方式激活他的主观权力感,从而形成在现实中对他人的影

响力。这也是小组社会工作常以情景模拟、角色扮演等虚拟方式开展游戏,可有效提升组员社会功能的心理学依据。

1.传统小组社会工作中的权力流动

小组作为有机体,它在小组动力的作用下呈现出一种连续性的有序变化,这种变化就伴随着权力的流动。小组历程有五个阶段:准备阶段、适应阶段、转折阶段、工作阶段、结束阶段,在理想状态下,在传统小组社会工作中,工作者与组员的权力关系从准备阶段到工作阶段呈现明显的此消彼长的过程,权力逐渐从工作者手中转向组员,工作者对组员的作用从领导转向协助,工作者从小组中心位置移至边缘;到结束阶段时,工作者重新回到中心位置,掌握权力,组员自动“放弃”权力。

2.微信融入后的小组权力流动

在权力流动的模式上,微信融入后的小组与传统小组有两个显著的区别:第一,从“工作者——组员”的关系看,权力从工作者向组员转移的阶段提前,即本该在转折阶段出现的权力转移,在适应阶段就开始出现;第二,从“组员——组员”的关系看,权力在组员间自由流动,组员积极性和参与度增强,组员“精英”现象弱化。

(1)微信融入后“工作者——组员”关系的权力流动

由新媒体技术带来的平等,在微信群内,每个人都因为拥有同等的功能而获得平等的地位和权

利,“线下”现实世界中工作人员与组员的不平等地位在“线上”被抹平,从不平等到平等的过程,即实现了工作人员向组员的权力流动。组员在“线上”获得的权力并不削弱工作人员在“线上”拥有的权力,而是一种权力“共享”状态,但这种“共享”会在一定程度上被带回“线下”,使得小组转折阶段更早到来。

(2)微信融入后“组员——组员”关系的权力流动

在微信的“线上”世界,小组权力在“组员——组员”中的流动是去中心、多元化的模式,小组内没有形成掌握话语权的精英分子,任何一个组员都可以在微信群中平等获得表达的机会。较之“线下”活动,微信的“线上”空间也为组员提供了隐匿的安全感,在一个具有安全感的氛围中形成良好的组员互动模式,有效地促进了小组动力的增强。

总之,以微信为代表的新媒体技术和理念可推动小组社会工作的创新发展,将微信融入小组社会工作,可改良工作方式和小组游戏,并有效激活小组动力。因此,将微信为代表的新媒体融入小组社会工作推动小组社会工作创新发展和社会服务网络化进程,具有充分的必要性和可行性。在此基础上,我们可以大胆地展望,以新媒体为抓手落实“互联网+社会工作”计划是值得试一试的方案。

参 考 文 献

- [1] 魏超,陈璐颖,白雪. 微博与微信[M]. 北京:企业管理出版社,2015.
 [2] 中国互联网络信息中心. 第39次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. <http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwxzbg/>, 2017-1-22.
 [3] 黄丽华. 团体社会工作[M]. 上海:华东理工大学出版社,2003.

The Values and Approaches of Promoting Group Social Works Innovation with WeChat

HUANG Yi-hong

(School of Politics and Law, Jinggangshan University, Ji'an 343009, China)

Abstract: In this new-media-featured time, WeChat application with its vitality and energies brings profound changes to industries and common lives. The new media technology and new ideas embodied in WeChat are helpful for promoting the innovation of group social works. Integration of the instruments help to optimize the working forms, to innovate group games, to stimulate group motives and to facilitate the realization of group goals.

Key words: WeChat; group social works; innovation

(责任编辑:刘伙根,庄暨军)