

融媒体运用于社会工作传播的路径研究

孙旌程,王毅杰

(河海大学公共管理学院,江苏南京 211100)

摘要:以江苏财经广播《暖心同行》节目为素材,分析了融媒体对社会工作的传播优势和困境,并提出融媒体作用于社会工作传播的三个路径:新媒体与传统媒体的联动、社会工作者主动出击和政府对社会工作传播的支持等,以期推动融媒体对社会工作影响力和认知度的提升。

关键词:融媒体;媒介融合;社会工作传播;社会工作发展

中图分类号:D8 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5092(2020)01-0065-05

一、问题的提出

2014年,中央全面深化改革领导小组审议通过了《关于推动传统媒体和新兴媒体融合发展的指导意见》。习近平强调,推动传统媒体和新兴媒体融合发展,要遵循新闻传播规律和新兴媒体发展规律,强化互联网思维,坚持传统媒体和新兴媒体优势互补、一体发展。“融媒体”的概念逐步出现在大众的视野中。

虽然国内外学者对“融媒体”尚未进行明确定义,但学界对与之相关“媒介融合”和“媒体融合”已经有所研究。清华大学的彭兰教授认为“对于传统媒体来说,媒介融合本质就是它新媒体化的过程,也就是它逐渐被新媒体化的过程。”^[1]媒体是借以传播信息的渠道或技术手段、平台等,目前常见的媒体,既有以实物如纸张、有线电视为载体的传统媒体,也有以无线网络、互联网以及在此基础上新兴的各种终端(如手机)的App平台等新媒体。根据国内外对媒体融合以及媒介融合的研究,笔者尝试为融媒体进行定义:将传统媒体和多种新媒体相融合以提高传播效率的手段,即可被称为“融媒体”。

至此,我们可以发现“融媒体”的根本特征以及其区别于单一媒体、传统媒体的主要功能,即“融合”各种媒体、指向不同受众。经历了数年的

实践,如今融媒体的发展有了很大的提升,2019年1月,中共中央政治局就全媒体时代和媒体融合发展举行第十二次集体学习,并将“课堂”设在了媒体融合发展的第一线——人民日报社的“中央厨房”,凸显了国家对融媒体发展的高度重视。

“社会工作”自1988年恢复和重建以来,已经走过了三十多年。从2015年开始,“社会工作”一词连续4年被写入《政府工作报告》,中央政府对待社会工作行业的态度也实现了由“发展”到“支持”再到“促进”的转变。各地方政府也通过购买服务、公益创投等形式,支持并推动社会工作发展。然而笔者发现,虽然社会工作已经逐步融入大众的生活,各地区也加强了社会工作的报道和宣传,但是利用媒体宣传的形式较为单一,多以新媒体进行线上宣传,而融媒体的发展对于社会工作影响力和认知度的提升并没有突出的体现。通过对融媒体进行定义,我们可以发现融媒体与社会工做宣传特别契合的“点”——社会工作宣传在一定程度上是一群以新媒体为信息传播工具的志愿者,面向以传统媒体与新媒体为信息接收工具的服务对象开展的宣传,而其宣传的受众则包括了各种媒体的受众。因此如果仅仅依托单一媒体进行宣传,显然达不到理想效果。

笔者试想,在融媒体快速发展的今天,社会工作是否可以借助融媒体,从而扩大自身影响力,转

收稿日期:2020-02-26

基金项目:国家社科基金重点项目(17ASH010)。

作者简介:孙旌程(1994—),男,江苏扬州人,硕士生,研究方向:社会工作与社会组织。

变大众认知。恰逢江苏财经广播2019年开春播出了一档全新的社会工作节目——《暖心同行》，笔者受邀也参与到节目的前期策划中，因此笔者另辟蹊径，将以此节目作为分析对象，研究融媒体运用于社会工作传播的路径，为提升社会工作认知度、影响力以及促进社会工作的发展提出建议。

二、研究回顾

目前国内学者将社会工作与融媒体结合在一起的研究并不多，现有研究大多是将新闻媒体与社会工作作为独立的个体去分析，很少有学者探究两者之间整体性的关系。笔者将国内现有关于新闻媒体与社会工作的研究分为四类：

第一，社会工作方法运用在新闻报道中。龙运荣在《社会工作与新闻报道的借鉴与创新》一文中，从“尊重采访对象的尊严与价值”“尊重采访对象人权”等七个角度分析了在新闻报道中运用社会工作有关的理论与方法，有助于媒体与采访对象建立良好的关系。^[2]

第二，新闻媒体对社会工作的影响。王思斌在《社会工作之真善美》一书中提到，“香港利用大众传媒宣传社会工作是成功的，他们把社会工作比作北斗星，然后一提北斗星香港人民都知道。”^[3]曾任《中国社会工作》主编的许妮在《媒体多元化时代的社会工作公众传播》一文中提出，虽然传统媒体仍然是社会工作进行大众传播的主渠道，但是持续性的有重大影响力的公众传播也比较欠缺，并以香港关于社会工作的电视剧《北斗星》为例，提出是否可以策划与社会工作相关的广播电视节目、行业明星代言活动、全国性的社会工作大型活动等建议。^[4]郑博在《社会工作中新闻媒体的运用和作用研究》中提出“新闻媒体报道社会工作事业或者社会工作事件，能够扩大社会工作的影响力，树立社会工作的专业形象”，并且“能够提高他们的自我效能感、认同感和自我价值感等”。^[5]

第三，新闻媒体报道社会工作职业的方式。闫加伟在《从媒体宣传的角度看社工发展》中，具体分析了上海地区新闻媒体对社工的报道，将报道归纳分类，指出当前媒体对社工职业宣传中存在的误区并提出改进意见。^[6]

第四，新闻媒体对某一类特殊群体的影响。朱德隆、姜鹏在《论媒体与弱势群体的宏观社会工作》中着重分析了新闻媒体对弱势群体产生的

作用，并提出传媒作为宏观社会工作的一个重要环节，在呼吁全社会对弱势群体的保护上具有重要作用。^[7]

三、《暖心同行》节目

鉴于我国目前专门针对公益事业制作的广播节目并不多，同时很多企业希望可以积极投身公益事业，但是没有专业对接的桥梁，因此《暖心同行》这档节目顺势诞生。它是由江苏财经广播联合江苏省社会工作协会、团省委青少年专委会共同策划的一档专门为社会工作行业发声的节目，每天下午四点三十分至五点播出。节目以社会工作为基础，从公益的角度出发，呼吁更多人来关注和参与到社会工作当中。

同时，江苏广播电视总台作为全国新闻媒体行业的领军单位，在2016年基于广播的特点，特别是声音特色、互动直播、功能服务，打造上线了“大蓝鲸”客户端，以此为核心载体的“大蓝鲸”系统，融图文音视频为一体，实现可读、可听、可看、可感、可交互、可交易，成为“属于传统广播自有的、具有多维度连接功能的平台与工具，推动传统广播与互联网的系统连接”，使广播成为移动互联网的入口。^[8]该节目不仅可以通过广播系统实时收听，还可以通过江苏广电打造的这一融媒体平台——“大蓝鲸”客户端回听。

节目分为以下几个板块：

“今日人物”。该部分主要选送社工人物，通过现场访谈或连线的方式讲出他们的故事。目前接受采访的社工来自全国各地的不同社工机构，所从事的领域也不尽相同，有医务社工、青少年社工等等。

“每日社工资讯”。该部分通过整合新闻，向听众分享各地社会工作相关消息。包括但不限于社会工作机构招聘、活动志愿者报名，以及社会工作职业资格证书考试等内容。

“互助热线”。该部分通过微信公众号筛选典型案例，联系当事人或帮扶机构在节目中呈现或直接进行热线帮扶，目前已经通过互助热线为数十位案主链接了资源。

“社工说”。该部分结合当下热点事件小切口，请专业人士从社会工作者的角度进行事件解读。比如在分析“家暴”问题时，社会工作者会如何为受害者提供帮助等等。

从内容上看，这档节目包含了对社会工作者

的宣传、与社会工作相关的新闻、对案主的资源链接以及对社会工作的深度剖析,而江苏省社会工作协会作为联合出品方,为节目内容提供了大力支持,保障了内容的专业性和真实性。

节目除了可以在广播频率以及新媒体平台进行实时收听和回放外,还借助客户端搭建了网络社区。每期节目会设置专门的话题与听众在线互动交流,话题主题与社会工作内容息息相关。

四、融媒体运用于社会工作传播的优势

1. 扩大社会工作的影响力

汽车作为广播最重要的载体,其行业的快速发展,加之广播具有的“伴随性”优势为广播开辟了更为广阔的市场。“广播市场繁荣主要依托于汽车业发展,听众规模不断壮大,且受众定位清晰,广告价值高”,“听众最经常使用的收听工具中车载收音系统、手机占比最高,且车载收听市场仍然在持续增长”。^[9]在传统的认知中,广播的听众群体集中在老年人,但是车载广播市场的不断扩大,使得广播听众群体的结构得到了极大的改善,中青年群体也逐步成为广播用户的重要组成部分。

因此,对于社会工作而言,有效利用广播进行宣传,对提升社会工作的认知度和影响力有着不可忽视的重要作用。同时广播节目中主持人的口语化表达,可以更好地解释并让听众理解社会工作这一职业。众所周知,口语表达和书面表达存在很大区别,书面表达注重语言的逻辑性,口语表达多是用通俗易懂的短句,帮助理解内容。因此,社会工作需要规范的专业化的定义,更需要准确的大众化的解释,广播媒体在进行准确的大众化解释时有着绝对的优势,这也成为扩大社会工作影响力的关键因素之一。

与此同时,新媒体平台可以扩大广播节目的辐射范围。以《暖心同行》为例,根据内部数据显示,目前这档节目通过电台播出的辐射范围只涵盖江苏省南京市,虽然节目的收听率从3月开播以来呈稳定上升趋势,节目的收听率排名也从最后一名跃居该频道的第二名,但是其辐射范围仅限于南京市。随着“大蓝鲸”客户端逐步成熟运营,节目的传播范围不再局限于江苏南京,可以通过新媒体平台涵盖全国各地,融媒体的作用由此凸显。

2. 提供资源链接的高效平台

在社会工作者对案主进行帮助时,往往会充当资源的链接者,他们积极地向社会争取可以帮助案主的资源。但是社工们不论是依靠自身的影响力还是所在组织机构的影响力,获取资源的范围和效率都具有一定的局限性和困难,尤其在获得企业资源方面。此时作为信息传播的重要平台和载体,媒体在资源获取的难易程度上,要比社工个人和机构简单,同时获得资源的范围更加广泛。新闻媒体在社会公众的认知中,往往代表着“公正”“真实”的社会形象,因此通过媒体增强资源的链接效能,对于社会工作者和社工机构来说有着十分重要的意义。

在《暖心同行》这档节目中有这样一个真实案例:苏州某社工机构,正在帮助一位尿毒症女孩,他们向《暖心同行》节目组发来求助。很快,节目组联系到同样积极投身公益的“微医”平台,合力为这个姑娘众筹了三十万元用于治疗。这是媒体链接资源的典型案例,从这个案例中,媒体其实也充当了资源的链接者,而这个链接者的效率凭借着媒体自身的公信力和形象,得到了极大的提升。对于社会工作者和受助者而言,也代表着助人和获得帮助的效率得到提升。在受助者隐私被保护的情况下,该案例在节目中播出并宣传,让更多的听众了解到媒体在资源链接中的重要性,无疑为社会工作者和想要提供资源的企业、个人,提供了很好的对接平台。当然笔者所说的资源包括但不限于资金,还有类似工作岗位等等的资源,都可以通过媒体平台进行对接。

当然,在当今社会,如何让这样的资源对接平台让大众所熟知,还需要依靠新媒体。朋友圈链接的转发,微信公众号的推送等等,都能比传统媒体更快速地分享信息。此时,融媒体再次展现其作用,传统媒体的公信力和新媒体的传播速度,可以让资源链接变得高效。

3. 加强资源使用的舆论监督

舆论监督是新闻媒体运用舆论的独特力量,帮助公众了解政府事务、社会事务和一切涉及公共礼仪的事务,并促使其沿着法制和社会生活公共准则的方向运作的一种社会行为的权利。^[11]在开展需要资源或资金链接的社会工作项目时,案主、社会工作者、资金提供者是“助人资金”的当事人,资金如何使用、资金的流向等一系列问题都与三者有着直接的关系。社会工作者在这一关系

中,往往充当资金的监管者,但是我们不能忽略他们与资金的直接关系。倘若资金的使用出现问题,三者之间的关系会因此陷入困境,甚至会阻碍社会工作的持续开展。

此时,若将传统新闻媒体作为与资源使用没有任何关系的第四方进行独立监管,媒体公信力的舆论监督作用可以为三者提供信任的桥梁。在我国,传统媒体尤其是电视台、广播台和报社,都具有一定的政府监管的背景,而政府在民众心目中具有极强的权威性和公信力,同时政府对新闻媒体报道和宣传的公正性和严谨性一直有严格要求。在这一背景下,传统媒体的公信力相较于新媒体或自媒体而言就要高很多,这能为传统媒体进行资源的监管提供强有力的保证。

在融媒体时代,每一个人都可以通过各种媒介快速了解到自己想要的信息。因此,参与舆论监督的不仅仅是传统媒体,普通群众也可参与到监督之中,利用新媒体平台,了解得到资源的使用动向,促使资源的使用公开透明。

4. 提高社会工作的大众参与

上文提到的江苏广电“大蓝鲸”客户端,其实也是一个巨大的网络社区平台。在这一平台中,每档节目都建立了自己的“社区”,每一期节目,主持人都发布和节目相关的话题供“社区”听众开展线上讨论。

笔者关注了《暖心同行》节目在“大蓝鲸”平台上发布的话题发现,这些话题都是紧紧围绕社会工作中的常见问题提出,如“你了解志愿者和社工的区别吗?”“失独家庭,我们应该给他们什么样的关爱?”“你觉得单亲妈妈在生活中会遇到哪些问题”等等。不难发现,这些话题并不深奥,但是与社会工作息息相关。笔者在讨论区发现,很多听众对这些问题的解答与社会工作者开展服务时关注的案主需求十分相近。例如,在2019年4月10日的话题“你觉得单亲妈妈在生活中会遇到哪些问题?”的讨论中,有听众提出这样的观点:“单亲妈妈会遇到很多问题,孤独感、孩子的教育问题、自卑感、经济问题。感情无处发泄,情绪不稳定”。从这一方面来看,社区中的话题讨论逐步将“社会工作”中的一些概念融入大家的认知,为大众参与社会工作提供了一定的基础。这便是新媒体与传统媒体融合发展所带来的积极效果。

五、融媒体运用于社会工作传播的路径

1. 宣传重点合理分配

新媒体作为社会工作目前的主要宣传方式,其重要性不言而喻,但我们不能忽视传统媒体的作用。因此传统媒体与新媒体的分工需要合理分配,两者应携手同行,共同推动社会工作的发展。笔者认为新媒体可以以工作细节为重点,深度挖掘社会工作的优秀案例,细致描述社会工作取得的卓越成效,同时有针对性地进行宣传,扩大自身的影响力。传统媒体以社会工作的曝光量作为工作重点,纸媒着重报道和社会工作有关的重大活动和事件,电视广播媒体依托平台优势,在保证个人隐私的基础上对需要资源的受助者进行报道,推动社会资源的关注,为受助者获得及时有效的帮助。同时,广播电视媒体对社会资源的帮助可进行报道宣传,扩大社会资源的影响力,让更多企业关注到这种公益的途径,为想要助人但却没有途径的企业和个人提供一个平台,弘扬正能量。

除此以外,传统媒体也可以挖掘社会工作者的故事,与社会组织联合,报道优秀的社工事迹,从另一个方面增强社工对自己职业的认同感,提升社会工作者的社会地位,扩大社会工作者的影响力。

2. 社会工作者主动出击

社会工作的宣传不仅需要媒体去推动,社会工作者也要主动扩大影响力。在社会工作中,除了社区治理,还有很多特殊人群需要社工的关注。一些弱势群体由于自身获得信息的能力有限,或者当地从事社会工作的专业人员不够,当他们需要帮助时,不一定会主动找到社会工作者,但是从报纸和广播电视中常常可以看到对他们的报道。比如扬州电视台《今日生活》节目中的“温暖大行动”,经常会报道一些失独老人、留守儿童,同时也会带领企业代表和爱心人士前去送温暖。这一节目虽然很暖心,但是笔者认为,送一次温暖也许无法保证这个家庭长久的生活。因此,社会工作者们也要有一定的新闻敏感度,在关注到类似的新闻事件时,应主动和当地媒体联系,为这些弱势群体提供服务,发挥社会工作的优势,从根本上解决服务弱势群体问题。

同时,社会工作者可以借助融媒体平台,积极参与话题讨论。像《暖心同行》的网络社区,社工可以在话题交流中引导群众理解社会工作的相关

知识,也可以展现专业的方法,提升社会工作在听众心目中的地位。

3. 政府对社会工作传播的支持

传统媒体在做社会工作这种较为“冷门”的节目时会遇到资金困难,结合笔者在社工机构的工作经验看,政府部门其实可以为传统媒体提供一定的支持。比如,很多地区都开展了公益创投项目,政府部门会给予大量的资金支持,那么是否可以在公益创投的申请组织范围中增加“媒体”这一选项,通过公益创投的形式,为媒体的宣传提

供稳定的资金支持。公益创投的项目对服务对象和服务范围都有考量标准,媒体作为具有强大影响力的单位,其服务对象可能不够具体,但是它的影响范围比普通的社会组织更加广泛。倘若传统媒体也以政府购买服务的形式来宣传社会工作,不仅可以使传统媒体在宣传的过程中更加规范化,同时也可利用自身的特性,增强公信力,对社会工作扩大影响力和提升认知度起到至关重要的作用。

参考文献:

- [1] 彭兰. 社会化媒体:媒介融合的深层影响力量[J]. 江淮论坛,2015(1):152-156.
- [2] 龙运荣. 社会工作与新闻报道的借鉴与创新[J]. 湖南大众传媒职业技术学院学报,2007(1):45-47.
- [3] 王思斌. 社会工作之真善美[M]. 北京:北京大学出版社,2018:2-3
- [4] 许妮. 媒体多元化时代的社会工作公众传播[J]. 中国社会工作,2013(1):24-24.
- [5] 郑博. 社会工作中新闻媒体的运用和作用研究[D]. 华中师范大学,2013.
- [6] 闫加伟. 从媒体宣传的角度看社工发展[J]. 青年学报,2005(3):31-32.
- [7] 朱德隆,姜鹏. 论媒体与弱势群体的宏观社会工作[J]. 东方企业文化,2011(18):203-204.
- [8] 郭成涛. “大蓝鲸”系统:打造增强型的新广播[J]. 中国广播,2017(10):20-22.
- [9] 杨蔓. 新媒体时代下广播媒体发展优势及整合发展策略研究[J]. 视听,2018,139(11):7-9.
- [10] 拓玲. 新闻媒体舆论监督现存问题与对策分析[J]. 今传媒,2013,21(1):35-36.

Research on the Path of Integrating Media into Social Work Communication

SUN Jingcheng, WANG Yijie

(School of Public Administration, Hohai University, Nanjing Jiangsu 211100, China)

Abstract: This article analyzes the communication advantages and dilemmas of the media on social work with the "Financial Hearts" program of Jiangsu Financial Broadcasting, and proposes three paths of mediation to social work communication: the linkage between new media and traditional media, society workers take the initiative to attack and the government's support for social work dissemination, in order to promote the influence and understanding of social media on social work.

Keywords: integrating media; media convergence; social work communication; social work development

(责任编辑:沈建新)