

社会心理服务数字平台的现代化建构

伍 麟

【摘 要】 现代化的社会心理服务数字平台能够重塑社会治理的对接通道,体现出“平台吸引用户、痕迹成为素材、数据导向服务”的新模式,为社会情感及资源的输送确立合适的目标。心理专业组织利用其优势通过平台识别和干预服务对象,为国家收集呈报有价值的社情民意,辅助行政部门调控网络空间的舆论导向,营造积极平和的心态氛围,安抚特殊群体的心理感受,引导个体具备保持心理区间稳定的基本能力。心理服务使用的技术算法在社会治理过程中传递命运共情、情感关切、价值正义等基础理念,保障人民的根本权益。社会心理服务数字平台进行科学有效的情感治理时,需要重视平台运行的数字正义、平台服务的算法规则、平台计算的信息安全等方面的风险与优化,从而更好满足人民日益增长的美好生活需要,体现出面向人民性的社会治理价值。

【关键词】 数字平台;情感治理;算法误差;数字正义;信息安全

当今时代已经进入计算的社会形态,计算科学的魔力深刻影响了社会运行方式和人们生存体验,“数字社会”这一概念是计算带来时代改变的实际结果。中国治理现代化恰逢数字化时代,运用数字治理提升治理效能是时代红利(宋世明,2022,第114页)。借助数字平台能够吸引更多民众广泛知晓和参与国家从心理角度开展的民生关怀行动,更加灵活便利地获得本地心理服务援助渠道和福利,更加自由便捷地倾诉个体遇到的困境,同时也有利于更加客观地补充对于整个社会层面民众心态的实际认知。心理服务数字平台在设计起点、过程与结果等环节会首要考虑科学标准,遵循已有科学规范将成熟的心理量表、评估工具、科普知识等嵌入数字平台,并且在基层实践中实现尽早预警和精准监测。

一、数字平台的系统运行

政府在社会动员和治理实践中,越来越多地通过平台去缩减国家与个人之间的对话距离,也让国家同社会的边界淡化,同时增强国家的调节与控制能力。数字技术最早催生的是平台经济,在商业领域成功的集束效应参考下,平台服务的政务活动迅速兴起。学界甚至提出“平台型政府”这个概念来表达国家执政方式的创新。政府提供的平台服务核心离不开数字技术的进步,它在提高政府运

伍麟,哲学博士,武汉大学社会学院教授、博士生导师(武汉430097)。本文系国家社会科学基金重大研究专项“加强社会心理服务体系建设研究”(18VZL009)的研究成果。

行效率的同时,强化了部门之间的组织逻辑,包括高水平适应数字社会的应对能力、加强组织内部有效整合的协作能力以及强化具体执政实践的治理能力等。心理服务数字平台是众多官方主导的新型政务平台之一,其目标是要实现从过去更多属于个体心理救助的“社会—个人”为主的松散体系,转变为“国家—社会—个人”的紧密体系,突出国家力量的主导作用,整合社会各方的协同功能,发挥个体自我恢复的内生动能,这当中平台起到特别有效的桥梁与中介作用。

（一）平台运行的人民立场

中国式现代化勇于面对和解决社会主要矛盾,改善各项民生事业水平,提升生活品质。在不断深化改革的实践中,党始终坚持人民性的立场与价值指向,并将其贯穿于改革及话语实践的全过程(李友梅,2023,第110页)。平台现象是数字时代具有典型意义的社会形态活动。由此,平台可以看作是一个在法律及伦理约束下的、可发挥有利于社会公共利益及个体利益作用的重要场域。心理服务数字平台出现在“平台现象”较为繁荣的社会环境下,它具有民生救济类的福利属性,也有柔性社会治理的普遍特征。心理建设是国家建设的重要组成部分,它贯穿于国家发展过程之中(陈雪峰,2018,第315页)。与其他政治、经济类强特征平台存在较大差异,心理服务数字平台不以追求规模效应为首要目标,而是着重首先嵌入以基层社区为单元的日常生活,从社会注意力上吸引潜在服务对象。当前,人们一般也较为熟悉平台现象,能够适应网络世界弱中心化的组织方式,接受线上线下的对接切换,完成虚实交互环境中的界面对话和数字操作。人们在实际使用平台时完全知晓自己同国家之间进行的互动关系,平台系统的普遍性塑造出人们此类实践活动的行为习惯。由于平台在政治及民生领域的快速及广泛渗透,过去的规章制度和运行机制难以完全适应新的需要。在整个实践层面,国家、社会及个体的行为方式都会顺应数字时代的内生逻辑,以至社会结构发生某些调整。从技术层面而言,心理服务数字平台的兴起重塑了社会治理的对接通道,为社会情感及资源的输送确立合适的目标,体现出“平台吸引用户、痕迹成为素材、数据导向服务”的新模式,也充分表达了丰富的人民性价值意蕴。

“平台吸引用户”的用意是将心理服务数字平台打造成科普知识的宣教阵地、信息发布与交流的窗口以及数据收集分析的文本库。心理服务数字平台主要依托专业机构完成软硬件设计开发,搭建好数据唤起、追踪、梳理、挖掘和计算的流程机制。这些平台主要是地方区域主导的,但面向全域开放。实践中数据来源不只限于心理平台,还可以对其他平台的文本资料保持开放态度。心理平台可以把涉及群体和个体的心态数据汇合起来,通过跟正常状况的比对与研判,初步筛选出某些呈现系统性偏离的重点个体。对重点关注个体还可以配合其他来源数据,预警及监测行为失范的风险。基层社会治理可以通过平台主动排查重点关注对象,作为畅通现实场域与网络场域之间的补充环节,充实平台吸引用户的制度安排,让基层行政主体社会治理的触角占据网络空间,以在线的治理实践促进心理干预的显著成效。

“痕迹成为素材”是指个体在平台及网络载体连续性或特定场合留存下来的行为印记和文本记录,都可以成为推断内部心理世界的线索与素材。同经济消费类超大网络平台记录用户纯粹物理类活动轨迹有所不同,心理服务数字平台在关注行为的表面化记录之外,更需要依据心理科学工具探测的结果、自然状态下自主表达的文本等资料,经过计算初步推断出用户的异常状态。现实中用户在所有平台都可以自由地以匿名符号标识自己,其对外界的公开身份是化名的。用户在网络公开身份隐匿的情况下,身心活动的一致性能够达到较高的程度。当然,平台末端是有用户真实身份留存在档的。用户在进入任一平台时都需要身份认证,平台会给用户设置专门的账号编码以识别身份。客观上,用户进入平台上的在线活动都能够完整地记录下来,只要有需要,平台都可以根据算法规

则以云计算、机器学习、区块链等先进技术加工分析大数据。

“数据导向服务”的出发点基于共享网络数据,探测人们的心理及行为状态。无论如何,人们不得不接受的事实是,每一位参与平台活动的用户都是一位数据的生产者,都能够被平台潜在择取,提炼出全部留痕言行的原始档案。这里必然面临的选择是,用户以极低风险泄露可能带来威胁的代价换取便捷和舒适的服务体验,用户以事先知晓同意的授权默许平台掌握所有发生的一切。平台看起来以被动等待的姿态迎接自愿前来的用户,人们在新式数字平台现象中悄然感觉自主地完成各类社会互动,但事实上平台拥有强大的隐形权力,可以在用户无从知晓的情况下窥视其活动。在计算技术系统中用户是“透明的”。通常情况下用户无需为此种透明担忧,因为国家法律及行业信用会为此担保。越界的用户信息泄露会让平台方付出巨大代价,现实中这种风险行为出现的概率极低。

（二）强化国家—社会一个人的关系

随着以往价值理性和工具手段的秩序规范发生消解,人们开始继续探索新的治理秩序,技术主义治理路线在探索中不断凸显。从时代实际特征来讲,技术主义受到推崇也是顺其自然的事情。城市社区是基层治理的主战场之一,自上而下的战略融通需要在基层落地生根,国家也希冀通过公共资源的下沉输送,进行最广泛的社会动员、展开最全面的资源整合、凝聚起最普遍的社会意志(张明,2021,第24页),直接改善基层治理的成效。在城市单位制社区解体之后,国家—社会一个人三者之间的关系发生了许多改变,特别是在组织形态、治理需求等方面出现了一些重要转变。数字治理既是技术进步的结果,也是时代的产物。面对区域发展不平衡、基层状况多样化、人口结构多元化的现状,国家需要有更为可靠有力的统筹兼顾治理体系,重塑国家动员和组织能力,保障现代社会中原子化个体免于过度边缘化和社会遗忘,利用科层组织的法定身份,重新布局和强化治理主体合法性,将工具手段技术化转译,把价值理性置于治理效能的关键位置。心理服务组织平台具备良好的空间通达功能,技术层面上有助于国家掌握更为真实的民众心态情况,实现信息收集的规范化补充,提高资源救济与政策供给上的精准水平。

心理服务数字平台构建了“国家—社会一个人”紧密的情感关联体系,既能够在服务情感治理的大局中强化社会组织贯彻国家意志的自觉行动,又可以通过社会与国家对个人心理的关怀,提升国民对于国家的认同感以及对于生活状态的获得感。鼓励个体愿意利用平台表达心声,用对话的空间抑制可能引燃对抗或自伤等负面事件的发生。上述努力本质上是希望强化国家、社会、个人三方治理共同体,通过网络空间的情感关怀延伸到实际生活环境的多方位帮助,将源头预防、对话前移、组合回应等措施落实到位,压低危及社会和当事人利益的不利风险。通过心理服务数字平台网络空间的国家、社会、个人三方互动,为社会力量线下参与服务对象的心理救助奠定了良好基础。在国家向第二个百年奋斗目标迈进的新发展阶段和新发展格局下,重塑个体与共同体的共生关系,内蕴着人类追求社会高质量发展与和谐共生的共同诉求(张伟坤,2022,第133页)。国家主导的心理服务平台可以较好动员、引导和管理社会组织发挥心理干预的专业作用,运用国家行政资源,借助数字技术将心理专业力量汇聚在平台,把国家的情感关怀和治理意志直接输送到基层场域,在源头上减少各类矛盾冲突引发的心理异常。

二、平台运行的数字正义

在数字社会,个体的应然状态强烈处于个人与社会的持续牵扯当中。一方面诸多社会化机制让个体产生微不足道的渺小感、疲于应对的倦怠感和挤入竞争的急迫感等,但与此同时个体声张利益

的通道更加开阔,个人主张的声音能够更加广泛传播和引起社会注意。每一个个体虽然力量微小,但尊严绝不卑微,权利不容侵犯。人们意识观念里权利的顺序关系双重特征更加明显,不仅认为维护了社会公平正义就能够保护个体的正当权益,而且个体的正当权益应当成为社会善治的优先考虑。提倡社会心态治理就不可能回避甚至必须涉及政治与意识形态因素,但应注重采用现代心理学的理论视角和应用技术为达成“善治”创造有利条件(吕小康,2021,第69页)。平台知识与信息的输出内容属于数字正义的源头维护,平台建设方应当保证输出内容在合理比例范围中覆盖最广泛人群,以及利益倾斜上照顾特殊群体,但如何实现这个合理比例需要科学测算和择时决策。指向人民为中心的平台运行数字正义包括价值正义、使用正义、过程正义和计算正义等维度。

(一) 价值正义

技术系统的科学性本身主要还是学术问题,其核心价值是知识的普遍适用性。知识的普遍适用价值需要对接服务对象实际的现实生活状况,因此数字平台不仅仅要考虑实体意义上的运行维护,还更需要考虑技术系统的价值正义。针对本地社会层面的整体心态以及特殊群体客观的心理表现,政府需要谋划建设相对准确的数据收集、信息研判、趋势预测和档案规整的平台体系,决策部署一定时空下本地行政区域内优先和重点需要关注介入的心理服务对象。从价值正义和资源有限的角度出发,现阶段心理服务还不能“摊大饼”、片面追求“锦上添花”,需要立足“雪中送炭”,合理向青少年、老年人等特定群体倾斜。因此,心理服务数字平台的基本公共服务需要清醒坚守消除“数字鸿沟”的价值立场,坚持符合社会公认的价值正义。在以往注重效率发展的阶段,数字鸿沟现象实际上对于特定群体已经产生非数字正义的不合理结果,社会资源分配有必要正视并且解决上述问题。心理服务数字平台的层级化关注原则,除了考虑到数字鸿沟实际导致的社会排斥与挤压之外,不同群体的心理服务数字自助和恢复能力方面的差异也是关键因素。在实践中要避免简单追求效率至上的技术依赖。政府治理的过度技术化在实践中容易演变为一种技术依赖倾向,并可能对政府绩效、政府决策、数据安全、社会公平等带来风险(易龙飞、陶建钟,2020,第236页)。过度技术依赖容易形成和强化通过电脑界面间距化的技术推测服务对象的心理状态,并施予技术上的程序干预。基层社会的心理服务本质上仍然需要熟人社会有温度的人际沟通和情感抚慰,如果只是提供中立的、冷冰冰的技术指引和介入,难以真正触及服务对象的内心世界和生活场景。在这种情况下,技术系统看似指向保障个体的基本权益,但也有可能走向强技术官僚的武断决策和行动僵化,呈现为另外一种形式的敷衍了事,疏远了近距离理解和救济服务对象的情感治理目标。对于有需要获得帮助的服务对象来说,他们很难真正主动发起求助信号,通常在基层社会只有依靠公权力部门去主动识别和系统介入干预,才能够实际缓解和解决特殊个体的心理困境。

(二) 使用正义

正义越来越多地成为人类社会尤其是现代社会判断和定夺利益的前提。人类社会越进步,正义在人类社会事务中考量的比重就会越大(蒋德海,2022,第91页)。数字正义要确保使用机会平等,让公众在起点的“应得”体验上获取满足感。安抚与慰藉公众情绪是情感社会治理的重要维度之一。往往当技术系统所内生的使用功能无约束突破合理边界时,其合理的工具价值容易跟人性一般的固定价值规范发生冲突。这种技术功能弱限制的放大使用并非技术逻辑导致的必然结果,而是在应用过程中使用者基于各种目的或尚未自觉后果的情况下,放任了技术系统逾越边界的试探而可能衍生威胁及风险。一般意义上数字正义并不适宜机械搬到心理服务数字平台的正义理解上。通常数字正义概念是基于发展的角度,个体或组织通过生产劳动取得经济利益,这主要是一种市场化的竞

争活动,在维持数字参与的公平秩序方面需要法律、行政等力量强势干预协调,很多时候甚至需要它们主导实现数据、信息等资源的平等开放和使用,保障社会财富创造主体在利用资源、发展机会、竞争能力与权利表达等方面公平公正。理解心理服务数字平台的正义原则则主要基于救济角度,帮助特定群体或个体实现社会恢复,能够正常参与社会生活,而这主要是行政力量主导下的非市场化行为。它不创造社会的直接物质财富,也更不以社会财富创造主体为主要服务对象。无数个体是心理大数据的提供者,他们在知情或不知情状态下成为数据处理方的样本对象。信息处理方往往不会主动向数据提供者展现信息资源的专属获得途径,毕竟庞大的样本对象难以逐一通达,也无此绝对必要。不过,在心理服务的数字技术方面需要优先考虑所有个体接入机会的平等及成本的低廉。心理服务数字平台的便捷接入以及个体容易知晓各类服务信息和获得救济途径,是实现心理服务数字平台社会正义的基本前提。心理服务对象的主体人群通常在较多方面陷于窘境或处在弱势,优先关注他们,相对倾斜资源,满足他们的利益诉求符合社会正义的基本原则。

(三) 过程正义

数字平台的科技支撑作用特别重要,作为贯彻国家治理现代化政治意图的重要载体,心理服务数字平台是国民心态现代化建设的新引擎,是制度设计的新举措,随着城市公共生活的收缩、个人生活的扩张,个体心理的不确定性、随机性和复杂性迭出,数字平台在国家力量介入个人心理问题上具有某些优越性,客观上基层社会公共事务繁杂,呈现差异化、突发性、异质性特征,政府部门无差别掌握民众心态信息具有较高难度,不仅不同居住社区人口结构不一样,就是同一社区居民也不可能是同质化群体。心理问题具有显著的个人生活色彩,国家力量介入的时机非常重要。城市的紧张生活及家庭不利环境都是个体心理问题的风险致因,针对不同个体的差异化心理救济提出了较高要求。数字平台以优化心理服务为目标指向,借助技术革新从制度层面高效便捷应对社会客观需求。平台服务的数字正义贯彻过程论思维,从数字接入的层级优先开始,一直到数字参与的末端环节。实现社会价值要尊重技术与学科的平衡。心理计算平台的特点是可以做到无差别对待的普遍逻辑,且并不是一开始就依据社会人口学变量进行分类,这些变量也经常无法全面被掌握,而是基于原初的文本内容或行为指标完成代码运算。心理计算系统一旦启动,就完全可以形成封闭的内生体系,在不需要其他真人对话、甄别和判断的情况下,完成纯粹计算意义上的状况与趋势表达。心理计算的重心是结果取向,虽然技术系统也能够勾勒出过程轨迹,并标识出心理偏差的特点、走向以及风险等情况,但在技术运行之外,依然需要重视发挥学科专业人员的传统功能,甚至还提出了更高的要求。

(四) 计算正义

数字平台能够节省时间成本,以相对规范的方式发现、收集和梳理心理信息与信号,匹配线下人工识别,再精准投放个性化的心理服务;针对群体性的心态信息,可以通过智能化技术系统进行实时预警,启动、研判、分析和响应。建立在信息共享机制下的平台沟通与合作模式,能缓解科层悬浮的懈怠现象,但是也要注意心理服务数字平台,不是专门为简约治理而生硬推广的技术创新,需要特别重视技术路线非人格化程序特征同心理干预人格化特征、技术路线的标准化套路与心理干预个性化要求之间的矛盾属性。在技术理性当中深植人文关切的情怀,在公开透明履行职能的同时,不断优化平台服务的程序设计、响应机制和干预效果,避免心理服务的简单数字化平铺。就实际的数字社会大时代而言,数字服务平台能够契合民众数字化生活的养成惯习,适合民众参予社会的技术途径,参与者和提供服务者在平台运行机制中可以实现良好的互动沟通。

要审慎对待心理计算的技术过程。计算心理科学从根本上来讲具有显著的外生性,如果只主要依

靠心理学自身发展逻辑和力量无法实现计算心理科学的时代跃迁。因此业界把计算科学的先进思想与运行机制主导性地复制过来,显示为强大的外部牵引力量优势化地决定学科的前进方向。为了把握计算心理科学的发展时机,人们可以容忍在学术层面进行细致的试行探索。但是当这些技术成果和路线实际用于心理服务的数字平台时,专业人员保持谨慎而非盲目的技术主义态度尤为重要。心理服务数字平台处理的数据信息除了一部分来自用户主动上传表述之外,大量的数据信息是在匿名状态下由公开网络爬取得到。在某种意义上从整体而言,上述做法没有违背研究伦理,且较好符合准实验性质的客观效度,有利于获取准确的认知画像。然而,基层社会的心理服务一方面引导宏观层面的社会心态,另一方面还要介入干预微观的服务对象。此时,“一般”跟“个别”很容易混淆交织,特别是以一般替代个别。原因是技术主义的规范操作具有优先的合法性,算法价值胜过个别经验。此外,从责任保护、工作效率和正义观念的角度,真正将数字平台的技术输出同服务对象的具体情境充分结合,需要付出额外更多精力。基于如此背景,心理服务的数字平台需要重视可能面临的计算正义困境。

三、平台服务的算法规则

心理服务使用的技术算法不是以实施非善意的社会控制为目标,而是在社会治理过程中传递命运共情、情感关切、价值正义等基础理念,保障人民的根本权益。“作为人民的现代化目标与生活状态,‘美好生活’的核心在于人民生活品质的提升”(范劭兴、王智,2023,第3页)。数字化心理服务是基层社会治理现代化的一个必然探索,它需要将传统心理咨询的干预模式加以拓展,丰富心理互动的正义原则,让人工智能的先进技术更加有效契合具体的生活场域,也让生活场域心理干预动态有频次的互动取得显著成效。由于导致个体心理异常原因的复杂性,数字平台的初步筛选和技术介入仍不足以提供最优的效果,还需要在纯粹技术化干预之外,提炼出进入服务对象生活场域的更优解方案,通过一定频次的线上线下互动推进心理干预的个性化和科学化水平。数字技术在对心理偏差的信号捕获、信息采集、波动探测和方案建议等维度只是首先进行初步的前置认识及预判,更多是基于对历史数据的运算或对新近网络求助的反应,而对于具体生活场景中的事端与因素,以及持续出现的新情况缺乏了解,也就难以仅凭利用数字技术手段所掌握的数据做出判断。基层社会的心理服务是传统群众工作的延伸和发展,当服务对象国家认同的合作意识萌生起来之后,不仅其本人还会包括其社会关系成员在情感输入和价值正义的感召下,让“一人一策”的干预方案得到顺利贯彻。心理服务数字平台有社会心态监测和预警的设计功能,必然需要科学严肃的数据算法规则。但数据算法规则是否应该公开透明学术界尚未取得共识,这其中有诸多棘手的难题需要探索讨论。

(一) 算法透明

数字技术是一个综合的学科群,其发展应用处在更新迭代迅速的时期,技术研发路线无一例外涉及商业秘密、公共利益等敏感问题。往往包含知识产权的科研成果以及关联国家声誉安全的相关信息无法向社会公开透明,这是非常明确的法律问题,其红线边界不容挑战。而且彻底解释清楚算法本身是极高技术要求和存在不确定性及失误的科学难题。决定数字正义的关键部分是算法设计、决策、运行及结果等是否有合理限制性公开的监督机制。从开发推广的角度讲,心理服务数字平台是后发性的,它受到许多其他数字平台的影响。在数字社会,智能化算法软件广泛应用于各类事务中,如犯罪甄别、投资决策、疾病诊断等。不过,由于人类事务的实际复杂程度,这些数字技术运算都嵌入了人的预先因素,因此平台数据运算虽然包含了技术主义的高超算法操作,但这些自动化程序

运行结果仍然避免不了算法误差及歧视现象。算法实践不是人类指导机器执行指令与步骤,而是一场社会性的试验过程。不能将算法实践视为纯粹的技术客体或纯粹的社会性规则(赵璐,2022,第40页)。算法治理同样包含人的因素介入,因此指望仅凭技术就能够带来客观公平公正是不切实际的。心理服务数字平台需要消除外界认为的那种神秘面纱,树立科学透明的公众形象。从信息公开透明来看,目前我国各类实际运行的数字平台在对外界公开技术渗透与权力的开展情况时都特别谨慎,通常这些平台会内部掌握上述情况,但较少向社会公开相关技术系统的运行状况。平台处在超强的优势地位,同用户之间保持极为明显的不对称关系。平台相对忽视用户的知情参与及过程监督。心理服务数字平台目前处在初期发展阶段,实际运行当中还没有“信息安全”之类的公开报告。但基于现代国家治理的价值理念,除去涉及国家秘密及个人隐私信息之外,数字平台有义务定期向社会公开信息安全、数字权力、风险控制等方面的透明度报告。在依据数据运算甄别挑选心理干预对象时,需要具有可靠的算法解释逻辑、严谨的算法纠偏机制、严格的算法核查程序,使得整个数据运算在极高的科学效度内自动进行。实际上,数字治理中的技术渗透与权力已经非常普遍地存在于世界各国的政治和社会实践当中。人们已经较为一致地注意到约束技术权力无限度扩张的必要性,采取法律及行业规制的手段去消除算法误差的陷阱。

(二) 算法纠偏

心理服务数字平台应当承担自我纠偏的义务。一方面,现行的法律法规有纠偏义务的明确规定,如《互联网信息服务算法推荐管理规定》第8条要求算法推荐服务提供者应当定期审核、评估、验证算法机制机理、模型、数据和应用结果等(单勇,2022,第64页)。另一方面,尽责履行自我纠偏义务也是对平台自身的合法性保护及社会认可度的强化。实现以形象观念成长的空间博弈获得积极探索的时间资源。平台日常对外主要展示技术渗透及权利运行的积极成果,传递平台提供心理服务和数字治理的优势。在季度或年度报告中适当篇幅陈述防范和补救算法误差的程序,对极少数出现误差的个案及时纠正,从中总结成效经验。从根本上讲,心理服务数字平台也应该自觉承担“看门人”的义务,既服务于需求对象,成为社会救助的看门人;也履行社会责任,成为平台行业发展需要的看门人。在理解数据算法规则方面必然存在显著的非对称性,社会公众跟专家系统之间的肯定有着巨大差异。实际上专家系统没有如此之多的时间精力让社会公众基本理解算法规则的道理,客观上普通公众也不真正具备这个科学素养,因此所谓常识式的算法规则理解是完全不现实的。此外,即使在专家系统内部也难免有争议分歧,而这些方面并排只要公开透明就能够达到社会公众的常识理解和准确判断。计算心理科学的基础是相信人们的心灵世界能够通过数字转换,形成可视化、可提取和可对应的心理及行为表现状态。由于纯粹计算科学的先进性、示范性及引领性等强大特征,大数据、云计算、机器学习、神经网络等应用技术已经成为人们生产生活实践行动的关键价值属性和前进动力。人们接受在数字运算逻辑的基础上勾勒大体准确的心灵世界,海量收集整理无数个体事后自然的心理留痕与行为印记,上述方式不同于传统面对面语言沟通推断心理状态的做法,本质上是宏观非在场的单方计算方式替代补充微观在场的对话方式。人们对于认识与控制心理世界的新颖计算技术充满期待和投射希望,微观个体隐秘的心理空间正在失去玄奥的探索粘性,宏观普遍且类型化的心理画像可以对照原子式的具体个体。

(三) 算法实践

心理服务数据算法同样需要依托代码作为基础要件来完成具体运作。但由此可能会出现一些问题,比如代码设计人员胜任计算科学知识,却不一定熟练掌握心理学知识,在设计代码时容易出现

失误。同时人工智能、机器学习等使用的代码在运算过程中也容易出现偏差。因为代码在运行规范、科学准确、价值正义等方面有一定的漏洞及缺失,导致最终运算结果出现某种程度的误差。当这些存有误差的计算结果应用到社会情感治理和个体心理干预时会遭遇较为被动的局面,损害社会权利运行系统的公信力。避免出现上述情况需要从根本上坚持以代码为基础,计算专家同心理专业人员充分配合,保障在技术空间运行的代码的可靠性,制定同社会治理方向一致的代码设计标准,以心理学的专业要求调节代码的失范表现。数字社会的先进计算技术最愿意展现的就是海量的样本数据,此时某位个体以及个体主义思维容易退隐出界,人们的视界投射往往指向整体化的社群层面。在数字技术的系统当中,往往将个体纳入群体维度来观察测试,以群体标准审视所有个体的正确表现。心理服务数字平台面向非特定的一般人群,但也强调坚持效率优先的目标,倾斜关照特殊群体及个体。心理服务数字平台显然要扩大传统上受条件限制以有限数量个体信息收集为主的做法,转向数量足够多的样本,因此容易出现计算机判断取代人工判断的现象。智能化的计算机系统具有“思维”能力,只不过这种思维能力所依赖的是技术人员先期设计输入好的算法规则。基于科学的算法规则结合心理问题诊断的主客观属性,计算机判断通常利用网络量表测试、语词情感数据库、各类身心生理指标记录等原始数据信息,在符号代码及数理模型的运算下,最终输出科学意义上能够误差容忍的大概率现象规律。比较理想的结果是,计算机判断同人工判断结合起来,从而更加可靠保障从大概率规律推定结论以及决策的准确程度。同时要特别留意从宏观群体规模借助机器学习、深度算法等技术手段得到的认识结论,在应用到该群体所属特定个体时需要继续进行案例式环境因素的细致分析。应当避免简单依赖机器运算以贴标签方式定性特定个体。

四、平台计算的信息安全

心理服务数字平台的好处是拓宽了信息传递范围,超越时空约束,不仅本区域个体能够获得相关服务福利,而且有些信息科普知识可以普惠于潜在的所有网民。并且,这种无差别化的信息接入技术平台不但让当地区域熟人社会的群体成员掌握获得帮助和救济的渠道,也能够让进城务工的外来人口有提出诉求以及获得心理服务的机会。进入实现共同富裕新阶段,在低层次的需要被满足后会更侧重于教育培训、医疗卫生、社会保障、心理健康、文体娱乐等更高层级的服务内容(袁威,2022,第60页)。技术系统显著优势在于扩充了有限的人力资源所能够覆盖的时空界域,原则上希望将人力资源客观上原子化、间断式情感输出与表达,化作普惠型、持续式的情感关联与治理。技术系统嵌入心理服务延展了智能社会治理边界,丰富了相应的社会关系,但也仍然有一些需要克服的内生性缺陷。

(一) 信息类型

数字平台的功能之一是承担针对社会层面群体心态状况的监测与预警,需要从多条途径收集数据与信息,其中不乏一些个体敏感类、隐私类内容,它们还往往牵涉个体动态的时间追踪过程以及生活轨迹方面的行动记录。上述资料可以区分出两种类型,一类是不专门针对特定对象的普遍式广泛社会成员的心理健康登记筛查,另一类是针对需要特殊关注和介入的特定对象的相关情况。从社会治理的国家与公众利益出发,必须由公权力部门代表国家掌握与控制上述资料。第一类资料需要借助心理机构等专业力量以及科学的测评系统来完成,遵循参与者自愿和必要限度的原则。依托大数据资源和心理算法规则,在一般意义上呈现适合讨论的社会公众整体的心理健康状况。第二类资料出于社会安全利益和某些群体福祉特殊保护需要,通过公权力部门以非公开方式,采取科学指标加

经验积累的模式,对于特定对象进行心理评估和监测,严格执行数据信息使用的内部程序。人们的心理数据也是当代大数据所关涉的重要方面之一,其数据运行和算法规则同样适用于数字正义的实质管辖。对于心理服务过程中所产生的数据集合,起初人们观念还不特别显著,不会普遍认为它们构成具有权利属性的法律地位。“政府应推动加强全国社会心理服务工作的立法,规范政府、社会、机构和个人之间的法律责任和主体责任。”(白学军,2020,第731页)随着大数据应用广泛渗透进现实生活,心理数据的利益及权利攸关日益显现。心理数据的集合既有时间点上心理状态的评估信息,也有时间面上心理及生活环境的情况记录。

城市社区确实面临公共生活的萎缩、集体文化的退却以及稳定秩序的淡化等困境,加之现代家庭结构的微小化、个体行为的独立化以及合作意识的衰弱化等不利因素影响,国家力量介入个人心理生活的确存在一些明显的挑战,不过,心理数字平台为人们寻求心理援助、情感慰藉创造了先进的载体空间,通过网络空间通达的整合功能,不仅可以尊重个体心理隐私,而且将离散的公共空间以网络数字化方式重新聚拢起来,使得受到时间空间条件限制的个体也能够根据自己的灵活安排,自由参与数字世界里的各类活动,为存在需求的个体创造能够发出声音、可以获得外界关注的机会。通过数字参与,将个体可能趋于封闭的心灵空间向更为广阔的数字空间打开,拓展他们的精神活动领域。数字平台背后的社区工作专班可以依据情况需要,采取线上线下相结合的方式提供心理服务。在数字化生活已经普遍的背景下,心理服务数字平台创造了一种吸引个体参与、建构心理纾解、打造幸福生活的驱动力量。一些功能实用、操作简便的APP小程序受到人们欢迎,较为顺利地嵌入人们日常的数字化生活中。传统的心理咨询活动搭借数字技术,其本身并没有自动提升心理服务专业成效的功用,但作为一种现代符号象征技术载体具有将传统心理服务的赋能扩大的功用。只不过这其中我们需要保持清醒的是,现实生活中人们复杂的心理问题不是单一因素造成的,也更不是依赖技术主导的数字平台就能够彻底解决的。人的问题包括人的心理问题是复杂因素的结晶体,数字平台更多只是在外围介入、便捷进入、信息传递、数据获取等方面优势明显,而实质上剧烈的社会实践与变革对人们心理产生塑造和冲击,其复杂机理与应对之策并不是数字平台本身所能够解决的。

(二) 信息权利

进入大数据时代,在法律层面必然更加突出明确保护个人的合法数据利益,体现出更加应当受到尊重和保护的数字权利。“基于个人与个人信息处理者之间的不对称权力结构,个人信息保护必须体现国家对个人的赋权和支援,而不是听任和观望处于弱势一方的个人与强势的信息处理者进行‘空手’博弈。”(王锡锌,2021,第133页)心理服务数字平台目前难以专门仅由政府部门单独完成基础建设和运营维护,还需要吸纳专业的技术机构提供搭建数字平台的过程协助。我国颁布有《个人信息保护法》,但现有法律法规还没有明确的对于心理数据与信息的密级划分与保护规定,主要依据行业的伦理规范进行自我约束,还处在一种道德自律的义务层面。随着心理服务数字平台的广泛发展,除了行业伦理道德约束的责任义务之外,权利层面上法律监督和保护需要逐步完善。以法律意识警示数据拥有方审慎对待数据及其与之相关的算法规则,高度警觉可能存在的漏洞以及对于服务对象数据权益的侵犯。心理服务的数字权利有普遍性也有特殊性。普遍性在于这种权利不是观念上的抽象概念,它实质体现为具有可操作内容的权利集合,其中包括服务对象拥有数据采集的选择权、数据内容的表达权、数据记录的知晓权、数据分析与使用的知情权、数据变更与撤回的反悔权、数据算法规则的了解权、免受数据决策的损失权等一系列实际权利。

国家在个体心理信息及数据保护中,需要发挥关键的规制作用,应当特别注意到个体跟心理服务数字平台是一种相当不对称的结构关系,平台容易自持优势地位,甚至资源救济者的角色,衍生出

仅凭自律,还远远令人难以放心的“数据权力”。在技术层面上,个体的心理数据面临如何确保避免超限度采集、超范围挖掘和超必要散布等问题。但只依靠个体的自主控制来免除受到权益损失是不大现实的。如果出现需要个体来保证自己的法律权利时,个体往往会面临较困难的证据收集问题,不仅心理信息侵犯同实际权利受损的因果关系难以确证,而且法规条文的双方理解也会有许多争议。平台会抱怨“保护过度”,而个体可能提出“保护不足”。同时个体往往会由于需要数字平台的帮助,主动亮明个人自愿且对信息输出表示知情同意,因为平台的强势地位,当如果出现信息保护机制失灵的时候,国家需要出面进行纠偏和组织监管,避免个体陷于被支配的困境之中。个体和平台都要充分认识到,国家对个人信息负有法律保护义务,并且通过法律程序积极展现这种义务保护的结果,避免弱势一方的个体在权力结构落差中遭受不公平非正义的对待。国家在行使法律义务时也需要维护适当的平衡,避免过度保护不利于平台服务个体的积极性,同时也避免保护不足,使得个体受到严重侵害。

(三) 信息使用

在科技时代,高科技会给人带来极大的福祉,但几乎大多数的高科技都有一个共同的副作用,即可能给个人隐私和信息安全带来威胁,进而对人格尊严造成威胁(王利明,2022,第30页)。一般而言,人们对于心理状况方面的数据信息防范警惕性偏弱,大多时候是匿名采集,即使后台有个人原始信息,使用方对它们的保密意识也较低。合同期内签约的民间机构组织在协议约束下,对于数据信息的使用往往谨慎。但随着服务合同结束或者服务项目的完成,其后针对数据信息的使用监管处于空白状态,“阅后即焚”的机制尚没有完全建立。民间机构组织基于商业利益、发展需要、研究探索等目的,会利用合同服务期间所获得的数据信息进行分析总结及论证阐释,以期得到某些未来创新服务的启发。对于一些典型个案,政府的工作机制会重点关注它们,并要求对这些个案持续帮扶,取得实效。典型个案具有强概括、可推广、易复制等社会治理价值。事实上以政府代理人名义进行项目制工作的这些民间机构组织非常愿意抓住典型个案,争取取得工作亮点。民间机构组织在典型个案上投入的时间精力很多,从利于工作开展和培养人才队伍的考虑,习惯将典型个案的素材编写成内部的研发资料与培训教材。作为内部可控的流转文本,对于典型个案的这样利用无可厚非。不过,需要注意的是由于少数特定人员频繁接触和掌握典型个案的信息,加之民间机构组织人员流动性较大,信息的不规范散播风险较大。目前尚没有完整框架措施保护涉心理类数据信息的安全使用。

五、结 语

心理服务数字平台丰富了传统心理干预的手段。依托平台进行的心理干预延展了一般干预的物理空间,符合网络时代人们生活方式与交往手段的变迁。数字技术具有强大的生成力量,虽然在初期它尚不足以具有自主决定发展方向及引领潮流的能力,但随着其广泛渗透现实世界的方方面面,数字技术俨然已经能够牵引组织的结构安排、制度安排和行动安排。数字平台的心理干预面向不特定群体对象平等开放,相对可以较好解决结构安排方面的问题,不过仅凭技术逻辑无法确保有效的制度及行动安排。组织治理的科学策略还需要同技术逻辑充分结合,由此保证技术内生逻辑在组织运行层面能够合理释放和延展,使得技术应用的可行性落到实处。现实中政治实践活动把心理救助设定为基层政府需要具体执政作为的内容,将心理服务数字平台建设成“个体对接国家、社会介入个体”的三方共同体,在数字时空的全新环境下整合“结构、制度、行动”等关键环节。最终相比于传统心理干预,心理服务数字平台实现了从以往私域的个体与社会的互动转向成国家-社会-个体

三方的情感及实践互动,这些互动具有较为明显的技术逻辑与组织运作的治理智慧。

针对许多社会事务,人们已经能够较为习惯和熟练使用各类数字平台进行个人与国家之间的互动。心理服务数字平台是众多平台之一,它虽然不是政治及民生业务的核心平台,但在基层社会也是重要的个人与国家在线互动的连接纽带。它为基层行政主体履行国家治理能力提供了锻炼阵地,为基层回应个体救济诉求创造了途径通道,也为数字时代国家治理的多元实践丰富了生动内容。数字时代国家治理的平台现象具有越来越强的普遍意义。早期的平台崛起主要是由商业资本推动的,在市场交换的利益逻辑催发下,主建方依据先进算法、广泛接口、海量数据等条件,创设自由、便捷、高效的组织间及组织与个体之间实现互动的数字场域。这些平台起初本意是基于经济扩展和刺激消费的目的,主要指向市场交易和消费习惯的变革。不过,随着发展变革的领域迁移,平台最终带来了许多社会运行方式的转向。经济类平台蓬勃兴起的同时,社会政治、民生类平台也随之而出。平台成为拉近个体与国家之间物理及心理距离的重要载体。心理服务数字平台以形式上科普知识与信息的符号存在,发挥出强联结的情感及资源的输送功能。一定程度上弥补科层制行政结构容易附生的互动隔阂与信息阻滞。心理服务数字平台不再局限于单一的权威或专业中心,去中心化的知识容纳和呈现能够吸引更多用户,逐步成为社会生活的公共场域。作为服务民生的心理平台,它承担着组成连接关系的中间人作用。

数字平台立足于网络空间,创造一种可接入甚至可视化的对话场景,其优势除去时空脱域之外,还包括接入易得、接触自由、接纳简化等。数字平台在分享传播科普知识和实用信息时,容易建立当地基层社会重点关注人群的信息档案库,加之采取区块链技术就能够较好实现动态化、全景式、超视域的多层面心理状态的捕获与追踪。计算心理技术在处理差异化数据时,通过网络语义分析、设计数学模型等手段,尽可能勾勒出准确的心理画像及行为图谱。基于相对可靠的普遍特征及趋势,专业人士能够合理地认识和引导宏观层面社会心态的动向,以及理解和干预微观层面上个体的心理偏差,提供专门量身制作的介入方案。通过数字化心理服务平台收集到的预警信号,能够有助于在基层心理援助实践中有针对性地采取“一人一策”的干预模式,帮助有需求个体恢复正常心理、回归正常生活。从基层社会心理服务的公平与效率兼顾出发,有限的资源输送精准到达重点人群,保证弱势群体体会到情感社会治理的福祉。就属性而言,心理服务数字平台是非市场化定位的,它具有鲜明的公益性。因而在直接受益的分配上必然突出层级顺序和倾斜优先,从整体上看这符合实体正义的要求。那么,在实现程序规范的维度方面,数字平台的设计特别需要高匹配度、亲和力强、操作简化的界面系统,从顾及服务对象的特定心理状况及特征出发,采取友好式易递进的界面操作方便信息提交、互动预约、初步评估以及后续接进等。从而保证有求助救济需要的服务对象能够较容易克服物理距离的阻隔、心理戒备的抗拒、情绪状态的异常,比以往可以有很多机会接近援助资源,增进社会融合的程度。

参考文献:

- 白学军,2020:《常态化疫情防控下我国心理服务机构如何加强自身能力建设》,《心理与行为研究》第6期。
- 陈雪峰,2018:《社会心理服务体系建设的研究与实践》,《中国科学院院刊》第3期。
- 范劭兴、王智,2023:《中国式现代化人民性的多维透视》,《人文杂志》第2期。
- 蒋德海,2022:《论作为道德基础的社会正义》,《学术月刊》第12期。
- 李友梅,2023:《以人民性引领中国特色社会学话语体系建设》,《中国社会科学》第2期。
- 吕小康,2021:《国家治理视角下的社会心态治理》,《南京师大学报(社会科学版)》第4期。
- 单勇,2022:《数字平台与犯罪治理转型》,《社会学研究》第4期。

- 宋世明,2022:《论中国式治理现代化个性》,《中共中央党校(国家行政学院)学报》第4期。
- 王利明,2022:《迈进数字时代的民法》,《比较法研究》第4期。
- 王锡锌,2021:《国家保护视野中的个人信息权利束》,《中国社会科学》第11期。
- 易龙飞、陶建钟,2020:《政府治理的技术依赖倾向及其风险管控》,《江海学刊》第3期。
- 袁威,2022:《基本公共服务均等化的政策逻辑与深化:共同富裕视角》,《中共中央党校(国家行政学院)学报》第4期。
- 张明,2021:《民族复兴、社会主义发展与中国式现代化新道路——从多维视角理解“七一”重要讲话精神与百年党史》,《南京大学学报(哲学·人文科学·社会科学)》第4期。
- 张伟坤,2022:《协同共生:基层社会治理理念的传承逻辑与时代趋向》,《华南师范大学学报(社会科学版)》第4期。
- 赵璐,2022:《算法实践的社会建构——以某信息分发平台为例》,《社会学研究》第4期。
- (责任编辑:蒋永华)

Modernization of Digital Platform for Social Psychological Services

WU Lin

Abstract: A modernized digital platform for social psychological services can reshape the docking channel of social governance, reflecting a new model of “platform attracting users, traces becoming materials, and data-driven services”, and establishing appropriate goals for the transportation of social emotions and resources. Psychological professional organizations utilize their advantages to identify and intervene in service targets through the platform; collect and report valuable social and public opinion for the country; assist administrative departments in regulating the public opinion orientation in cyberspace; create a positive and peaceful atmosphere of mentality; soothe the psychological feelings of special groups; and guide individuals to develop the basic ability to adjust psychological stability. The technical algorithms used in psychological services convey basic concepts such as empathy, emotional concern, and value justice in the process of social governance, safeguarding the fundamental rights and interests of the people. When conducting scientific and effective emotional governance on the digital platforms for social psychological service, it is necessary to pay attention to the risks and optimizations in the digital justice of platform operation, algorithm rules of platform services, and information security of platform operation, in order to better meet the growing needs of people for a better life and reflect the value of people-oriented social governance.

Keywords: digital platform; emotional governance; algorithm error; digital justice; information safety

About the authors: WU Lin, PhD in Philosophy, is Professor and PhD Supervisor at School of Sociology, Wuhan University (Wuhan 430097).