

· 人工智能与未来社会（二十三）· 人工智能时代的社会工作 ·

AI时代的社会工作服务： 替代还是新生

李迎生¹ 胡兴超²

【内容摘要】 基于对人工智能(AI)和社会工作服务本质的比较分析可以看到, AI应用作为时代趋势为社会工作服务水平提升带来机遇, AI赋能社会工作在提升社会工作服务的效率和质量、降低服务门槛和减少人为偏差等方面具有显著优势。但AI应用不是也不可能替代后者, 原因在于: 社会工作服务可以与服务对象深度共情、提供复杂情境的伦理判断, 进而在主动维护社会正义、消除算法偏见、提升服务对象心理韧性方面发挥重要作用。与此同时, 社会工作服务实践中AI的应用也面临诸多挑战, 包括AI应对复杂社会现象的技术局限性, AI应用中存在伦理与法律风险、信任危机以及守护人(案主)的主体性不足等。新时代基于推动社会工作高质量发展的需要, 应通过AI加持或赋能实现二者的优势互补、有机结合, 包括但不限于借助AI不断拓展社会工作的传统界限, 推动全领域、全流程“AI+社会工作”标准化建设, 构建“AI+社会工作”服务新范式, 强化社会工作从业人员的专业AI能力建设等, 促进社会工作服务迈向“新生”。

【关键词】 AI时代 社会工作服务 高质量发展 替代 新生

【作者】 1 李迎生, 中国人民大学社会学理论与方法研究中心教授, 中国社会工作学会副会长;
2 胡兴超, 中国人民大学社会学理论与方法研究中心硕士研究生。(北京 100082)

【基金项目】 国家社科基金重点项目“推进以人为核心的新型城镇化的社会政策路径研究”(22AZD046)

2025年8月26日国务院发布《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》, 要求“推动人工智能与经济社会各行业各领域广泛深度融合”, 关于“AI能否替代直接社会工作”的议题也被提上议事日程。有研究认为, AI技术的应用将使社会工作者能够更有效率地开展服务。AI通过自然语言处理(Natural Language Processing, NLP)等技术辅助教学与案例管理, 极大提高了社会工作者的工作效率, 减少了人力资源的浪费。^①也有研究基于AI能够替代社会工作者执行某些任





务,认为 AI 带来的自动化可能会导致社会工作者失业。^②还有研究认为 AI 技术虽然可以通过算法模拟服务流程,但无法内化社会工作的价值体系,包括对人性尊严的尊重和对社会正义的追求,以及在伦理困境中权衡多方利益的判断能力等。^③因此,平衡好 AI 带来的效率提升与社会工作专业价值维护之间的关系成为时代议题。^④

整体而言,这些研究多侧重于对 AI 技术应用影响的一般性讨论且相对碎片化,未能基于人一机结合对 AI+ 社会工作服务的本质属性作系统、深入的分析;相应地,推动社会工作服务创新,也多从实务(微观)、技术层面加以讨论,宏观与微观相结合或从政策层面作出的探讨还不充分。基于此,本文拟在理论与实践、宏观与微观结合的基础上,基于人一机协同(乃至融合)的视角,深入探讨如何通过 AI 的加持推动社会工作高质量发展,进而迈向“新生”。

AI 赋能社会工作服务:社会工作发展的新机遇

社会工作服务包括直接社会工作服务、间接社会工作服务等。直接社会工作服务是相对于间接社会工作服务(社会工作行政、督导、研究、教育和政策发展等)而言的服务形式,指社会工作者秉持社会工作价值理念、伦理原则,运用个案工作、小组工作、社区工作、个案管理等专业方法、干预模式、策略技巧等,对面临困境或有需求的服务对象的直接干预或服务,是实际输送民生福利、推进社会治理的过程。本文所涉及的社会工作服务、社会工作等术语如无特殊指代,一般指直接社会工作服务。如果说数字技术是为机器“装上眼睛”的话,AI 技术则是为机器“赋予大脑”,能够显著提升社会工作服务的效率和质量。

(一) 精准评估服务对象需求,减少人为偏差

AI 技术是基于庞大的数据集搭建起来的大语言模型(Large Language Model, LLM),其产生过程本身就经历了大量的数据“投喂”,因而在回应服务对象的要求和指令时能够迅速地对用户进行画像,根据用户的特点和需要从数据库中调取相应的数据和资料予以回应。同时,AI 也能将服务对象提供的数据放入自身数据库中进行分析,^⑤自动分类和标签化各类文档,实现语义搜索,帮助社会工作者快速找到所需信息,为其有针对性地设计干预服务方案提供决策支持。例如,北京市海淀区东升镇自主开发的“AI 社工”已经深度嵌入社区日常服务中,形成了基于社区情况的属地化、个性化的“知识库”,既能够通过抓取居民群聊中提到的诉求进行分析并给出解决建议,也能够凭借数据大模型的分析推理能力感知到群众的情绪变化和潜在期盼,实现社区治理“未诉先办、主动治理”。^⑥除此之外,AI 技术能够根据服务对象的个人特征和过往记录,生成精准的服务建议。例如,为失业者匹配最适合的再就业培训项目,为老年人定制居家照护方案。^⑦由此可见,AI 技术极大便利了社会工作者识别需求的任务要求,使服务对象的需求能够即时、可视化地呈现在社会工作者面前,提升了社会工作服务的效率和质量。

基于算法的框架结构,AI 还能够在一定程度上减轻社会工作者处理问题的人为偏差,其途径是多方面的。一是通过初步评估阶段的匿名化设计,隐藏服务对象的种族、性别等敏感信息,降低潜意识偏见对后续服务设计的影响。二是通过服务流程的标准化处理输出服务方案,为每一个流程制定相应的评估标准,减少社会工作者在执行中的主观随意性。三是数据驱动的决策可以避免社会工作者因个人经验、情绪或隐性偏见导致的判断偏差(如对特定群体的刻板印象)。就此而言,AI 技术可以对服务记录进行无差别文本分析,从而确保不同文化背景的群体在相同的行为特

征下能够获得同样的支持服务。^⑧尽管 AI 在减少人为偏差方面具有独特优势，但其效果取决于数据质量和算法设计，因此需要促进 AI 技术与社会工作专业价值的双轨并进，将 AI 作为促进社会公平的工具，而不是绝对遵循的权威。

（二）实现重复性社会工作服务自动化，提升服务效率

在社会工作服务过程中引入 AI 技术可以实现大量重复性工作的自动化，减轻社会工作者的压力和负担，完成对于社会工作服务的部分替代。一些 AI 产品能够快速生成文档、报告和邮件，减少社会工作者的写作负担。同时，AI 的任务管理功能支持创建任务、设置截止日期和分配责任人，帮助社会工作者高效管理日常工作。对于服务对象的同质性问题，AI 技术也能够起到很好的分类和过滤作用，减轻社会工作者的“信息过载”重担，从而缓解因信息回复不及时而产生的矛盾，使社会工作者能够更有效地应对复杂多变的社会服务挑战，为服务对象提供更具个性化和精准化的服务支持。在社区社会工作服务中，社会工作者可以通过智能家居和物联网技术实时获取服务对象的健康情况、日常活动数据等信息，通过 AI 技术的监测和预警系统及时发现可能存在的风险，并采取相应的援助和支持措施。借助 AI 技术，社会工作者能够将更多精力投入到与服务对象的关系建立和深度介入中，提高社会工作服务的专业性和有效性。

传统的社会工作服务以社会工作者作为服务的主要递送者，服务场域以线下为主，需要社会工作者实地访问并进行直接的人际互动，工作内容多，时间长，服务效率难以提升。而 AI 技术则能通过自身强大的信息处理能力和即时响应特点，极大地简化服务对象资料的收集整理工作，并快速输出包含服务目标、服务内容、预期效果和评估方法等必备要素的社会工作服务方案，辅助社会工作者进行服务方案设计。前述 AI “数字社工”协助完成社区内的信息采集工作，并自动生成数据报表，使得原本需要两个社工花费半天时间完成的工作量，现在只需要 6 分钟自动处理，加之一名社工约 1 小时的整理核对即可完成，效率极大提升。^⑨ AI 技术也能从数据中不断“学习”，通过对以往服务案例的分析，AI 技术能够帮助社会工作者更好地识别出哪些群体、哪些社区可能会有更高的服务需求，从而提前部署资源以增强服务的预见性和主动性。^⑩

（三）扩大社会工作服务覆盖面，降低服务门槛

社会工作的传统服务模式需要社会工作者亲自前往服务对象的家庭或社区进行实地调研，评估服务对象的需求并设计服务计划，这影响了偏远地区或行动不便者获取服务的便利性，服务的可及性差。而在 AI 技术的帮助下，社会工作能够突破时间和地域的限制，实现全时段的在线服务，AI 技术的“在线”替代了社会工作者的“在场”，有效扩大了社会工作服务的覆盖面。此外，AI 技术还能够根据居民提供的图片、文字等信息，自动生成相关视频并一次性分发到多个居民群，进一步扩大了服务的覆盖面，^⑪让更多有需要的人更方便地享受到社会工作服务。但需要注意的是，AI 技术减少了社会工作者与服务对象之间的阻碍因素，也可能因此导致社会工作者在确认问题和分析诊断的过程中，过于依赖 AI 转译后的信息而非直接接触和掌握一手资料，进而在后续的服务中出现一定程度的偏差，因此，对于复杂的社会工作服务案例，仍然需要社会工作者的直接介入。

社会工作者在服务过程中还需要投入大量时间和精力建立信任关系，且服务对象往往集中于特定群体，如低收入家庭、老年人或残障人士，这使得能够接收到社会工作服务的群体比较有限。而 AI 技术的应用则大大降低了社会工作的服务门槛。例如，由 AI 驱动的聊天机器人通过自然语言处理技术能够实现 24×7 全时段的在线应答，这及时满足了一些服务对象对心理危机干预和即



时心理支持的迫切需求，可以为服务对象提供全时性的服务供给。又如，上海的“全科社工·AI助手”应用，能够为查询者提供24小时的政策咨询服务，减轻了社区工作者的负担，让社区工作更为高效。^⑭再如，杭州的“AI小清”应用在社区党群服务中心、商业楼宇等场景中部署触屏终端，提供防诈反诈宣传等标准化服务，覆盖了传统社会工作服务难以触达的年轻上班族群体。^⑮AI技术在社会工作服务中的广泛运用，使得社会服务的可及性不断提高，有利于提升社会工作服务的影响范围。

AI难以替代社会工作服务：基于社会工作的核心特质

AI技术的迅速发展全面而深刻地影响社会的生产方式和生活方式，也引发了学界对于社会工作是否会被AI替代的担忧。基于社会工作的核心特质和AI的技术本质，本文认为AI难以替代社会工作，根源在于社会工作服务能够提供深度的情感联结，这是与服务对象建立信任关系并促进其发生改变的基础。

（一）社会工作可以与服务对象产生深度共情和情感联结

社会工作服务的核心在于，与服务对象建立深度信任关系。信任关系并非单纯的工具性互动，而是植根于社会工作者对服务对象生命历程的共情性理解。在中国文化的语境下，信任关系的维系需要个人层面的特殊信任和制度层面的正式信任，这种双重结构要求社会工作者具备足够的文化和制度敏感性，^⑯这是目前单靠AI技术无法实现的。一些研究从生物科学的角度指出，完整的共情体验需要前扣带回皮层、背外侧前额叶和颞顶联合区的协同运作，^⑰心理学研究将共情分为情感传染、心智化和存在性共鸣三个维度，^⑱这种神经机制使得人类能够感同身受他人的喜怒哀乐。而目前AI技术在情感模拟方面存在根本性局限：一是对人的情感状态进行符号化、扁平化还原，难以反映出具体情境下人的心理的微妙变化，对人的情绪反射缺乏深度和厚度。二是对人生命历程的理解呈现断裂性，无法形成连贯的自我叙事。AI所获得的数据通常是技术人员“投喂”的共时性横向数据，用以反映当下的现实情况，但人的情感表达往往是一个跨度较长的历时性过程，仅用当下的即时性分析来解释情感的形成原因难以追根溯源，使得解释浮于表面。三是缺乏真实的情感体验。社会工作者在服务过程中往往通过肢体语言、语调、眼神等非言语线索感知服务对象的情绪，在处理死亡焦虑和哀伤辅导等议题时需要进行换位思考，甚至需要调动个人经历才能与服务对象共情。^⑲这是缺乏真实情感体验的AI无法通过数据训练获得的，因而也难以真正理解服务对象的痛苦、挣扎与希望。在可预见的未来，AI技术将深度参与社会工作的技术性环节，却难以替代人类在深度共情和情感联结中的地位，这种不可替代性既源于神经生物学的根本差异，也根植于人类特有的意义建构能力。

（二）社会工作服务可以提供复杂情境下的伦理判断

社会工作的本质属性决定了其伦理决策过程具有复杂的情境依赖性。根据国际社会工作者联合会（IFSW）的定义，社会工作是以“社会正义、人权、集体责任和尊重多样性”为核心原则的实践性专业。^⑳这一职业特性使得伦理困境呈现出多维交织的特征。例如，在隐私保护与公共安全冲突中，社会工作者需要平衡个体尊严与群体福祉之间的角力，^㉑作出各方都能接受的伦理抉择。在资源分配场景下，社会工作者既要坚持对弱势群体的补偿性正义以实现差别平等，又要避免矫枉过正所带来的社会成员之间新的不平等。这种决策过程实际上是对专业伦理原则的排序，涉及

对文化传统、制度环境和个体特殊性的协同考量，要求社会工作者依托大量实务经验，在抽象原则与具体情境中反复权衡之后作出最终抉择。相比之下，AI 技术还缺乏人类在进行判断时的抽象和类比能力，其情感判断和回应是对情感特征的符号化映射，难以实现真正的共情理解，作出的伦理判断可能难以让服务对象接受。同时，AI 在面对与“投喂”数据不同的场景时也容易陷入崩溃，输出的结果也常常因为缺乏常识而显得肤浅和难以解释。^⑩除此之外，跨文化语境的特殊性目前也构成 AI 算法难以逾越的认知壁垒。由于不同文化对于同一行为可能存在截然不同的评价，将这些具有文化嵌入性的数据用于 AI 会导致其难以实现价值中立。例如，当面对非洲部落的成人仪式时，AI 系统往往陷入价值判断的悖论：基于普遍人权原则的算法会将这些行为标记为“非道德”，但对于当地人来说这可能只是一次常规的仪式而已。格尔茨（Clifford Geertz）的深描理论指出，任何文化实践都应置于其本身的意义之网中去理解，^⑪这要求决策者具备文化移情能力，而当前 AI 应用的自然语言处理模型在跨文化语境理解上仍然存在缺陷，无法对复杂文化背景下的道德伦理问题作出符合情境的有效回应。

（三）社会工作服务具备倡导社会正义的主动性

社会工作者的职业定位具有双重性，既是直接社会服务的递送者，又是社会正义的倡导者。递送者的角色要求社会工作者在组织规范框架内提供专业服务，而倡导者的角色则驱动社会工作者主动识别并挑战制度性缺陷，这种张力关系展现出社会工作超越工具理性的优势所在。相较于 AI 技术遵循的算法逻辑，社会工作者的价值判断具有显著的主体间性特征，需要在不同角色之间灵活切换。这不仅需要专业的知识储备，更需要情境化的判断能力，而当前 AI 的伦理框架仍停留在风险规避层面，基于预设和规定的算法设计无法实现真正的社会变革。^⑫社会正义实践是对权力关系的重构，这要求社会工作者具备在现有条件下协调多方利益主体的能力，处理好制度完善与关系建构的问题。例如，在社区赋权实践中，社会工作者既需要充当政策建议者的角色，推动政策修订和完善，又要在居民中起到动员组织的作用，培育居民的自组织能力。这种双重行动策略需要社会工作者调用自身的情境判断与协调组织能力，而 AI 技术在这方面的局限较为明显，只能按照用户输入的提示或指令给出回答，无法在多主体间进行主动协商和回应，促成多主体交流协作的能力有限。除此之外，社会正义的倡导需要行动者具有承担责任和代价的能力，但 AI 系统无法实现真正的责任归属和确权，当 AI 服务出现偏差甚至造成严重后果时，应该由谁来承担责任，以及事后进行的补救措施是否能够消除服务对象的负面体验，都需要进一步的研究。^⑬社会工作者维护社会正义的关键在于，保持“局内人”与“批判者”的双重身份。

（四）社会工作服务可以借由具身性、互动性消除算法偏见

AI 是基于海量数据训练建立起来的深度神经网络模型，在运作过程中可能受到投喂数据中隐含偏见的影响。残障群体、性少数群体和低收入群体等在历史数据中的低代表性，可能使得 AI 难以准确识别其需求，反而基于现有数据给这些弱势群体打上污名化的标签，甚至错误标记为高风险人群。^⑭ AI 技术也可能被用于监视和控制弱势群体，这不仅会加重服务对象的心理负担，使其发展能力受阻，还会导致新的边缘群体的出现。相比较而言，社会工作者提供的直接服务在 AI 时代扮演着不可替代的重要角色。社会工作的服务具有具身性，直接作用于服务对象，服务技术和手法透明，确保服务于人的福祉而非权力扩张，这是 AI 技术无法轻易做到的。服务对象的问题和需求不会像躯体疾病那样通过机器就能直接检测出来，而是需要社会工作者与服务对象之间长时间的具身接触和交流，并运用倾听、共情、非评判等专业手段才能逐渐显现出来的。在服务

过程中社会工作者只有与服务对象进行真诚友好的互动，耐心细致地为其链接各种资源，才可能促进服务对象自身能力的发展。服务对象的需求满足建立在“我—你”关系的基础之上，“我—你”关系的互动性提供了满足服务对象需求最直接最有效的方式。社会工作的核心是人，其提供服务的特点在于人与人真诚的沟通交流，“人”是社会工作中最不可替代的资源。无论时代怎么变化发展，社会工作重视人的需求和价值、尊重人的主体性的特点都不会改变，这也是社会工作自立于 AI 时代的应有之义。

（五）社会工作服务可以挖掘生命意义、捍卫人的主体价值

社会工作服务的核心价值在于通过深度人际互动与专业干预策略，有效促进个体生命意义的发掘与心理韧性的提升。这一实务体系的理论根基源于对人类存在本质的深刻把握，即个体除理性认知与情感体验能力外，还蕴含着突破物性束缚、追求自由幸福的灵性能力。^⑧在服务过程中，社会工作者通过建立真诚的专业关系，利用优势视角和叙事重构等专业技术，引导服务对象自觉激活内在资源，重构对困境的认知，最终实现自我潜能的发展与生命意义的领悟。尤其当服务对象面对突发灾害等重大危机时，社会工作者可以通过“此时此地”的在场陪伴与深度对话，帮助个体剥离“被替代=无价值”的异化认知，借助园艺疗法、森林疗养等灵性实践使个体与生命共同体建立联结。这种干预不仅有助于缓解负面情绪，而且通过重建社会关系网络与意义归属感，可以使服务对象完成从被动向主动身份的转化，显著增强应对不确定性的心理韧性。相较于 AI 技术工具标准化、扁平化的特点，社会工作直接服务更加凸显人文价值。尽管 AI 技术可以优化服务流程效率，但算法机制的标准响应模式很难识别服务对象细微的情绪变化和个性化需求，更无法通过重构服务对象的意义世界来帮助其走出困境，甚至可能因缺乏同理心而引发二次伤害。技术理性主导的解决方案倾向于将服务对象的困境简化为可计算的问题集，社会工作则强调在与服务对象的平等关系中以“协作者”而非“治疗者”的身份帮助服务对象自主编织意义网络，提升自我效能感和价值感。这种基于主体经验的干预路径超越了技术乌托邦思维，通过建立深度关系和重构意义世界，社会工作服务可以有效回应个体的生命意义危机。

当前社会工作服务中 AI 应用的挑战

当前 AI 新技术如雨后春笋般加速涌现，从长远来看，AI 技术在为社会工作发展提供机遇的同时也带来了巨大挑战，并且未来的挑战还将急速扩大。当前社会工作服务中 AI 应用的挑战主要表现在，AI 应对复杂社会现象的技术局限性，技术应用中的伦理和法律风险、信任危机以及对人（案主）的主体性观照不足等方面。

（一）AI 社工服务应用面对复杂社会现象存在技术瓶颈

尽管当前 AI 系统已在多个领域展现出强大的信息处理能力，在某种程度上甚至能够模拟人类的情感表达与交互行为，但其本质上仍然是对人类情感与认知模式的算法复现，缺乏真实的生物神经基础，这一技术特征导致 AI 在应对高度复杂和动态变化的社会现象时呈现出明显的能力局限。一是无法识别人类的象征和隐喻。人类在情感表达，尤其在创伤情境中常常借助隐喻、暗示或象征性语言传递情绪与需求。对这类语言的理解不仅依赖语义解析，更依赖于对具体语境、文化背景和生活经验的综合联想能力，而现有的自然语言处理技术大多基于统计规律和语义网络，难以建立真正的语境意识和经验共鸣机制。例如，相关研究发现，Facebook Messenger 研发的聊

天机器人 Woebot 虽然在一般心理支持对话中表现良好，但在面对复杂创伤个案时却多次因为无法解析含有隐喻的表达而作出机械甚至无效的回答。^⑧这种语义和情感的脱钩源于 AI 缺乏人类通过神经元系统形成的具身认知机制，可能使得服务对象在感受到 AI 的情感表面性后，遭受二次创伤。二是情境敏感性不足。社会工作强调“人在情境中”，而 AI 可能将复杂社会问题简化为数据标签，削弱人文关怀；不同国家、不同地区和不同社群之间有不同的社会文化背景，AI 模型如果缺乏本地化、情境化训练，便难以准确理解或回应特定群体的需求。三是动态情境的应对能力不足。AI 在结构化的任务中能够通过训练达到较高的准确率，但在涉及突发情况的非结构化场景中，如家庭暴力升级、自杀倾向激化时，AI 的响应能力就会大幅度降低，这主要是因为突发情况往往伴随语言、表情和动作等多维度的信号，而现有 AI 对于多模态数据的同步处理仍然存在技术障碍，这使得 AI 尽管可以作为辅助工具用于预警或初步筛查，但在真正危急的社会工作场景中，必须有专业社会工作者介入和干预。

（二）AI 社工服务应用存在伦理与法律风险

社会工作服务涉及的个人信息具有高度敏感性，包括心理健康状况、家庭暴力记录、经济收入水平等，这些敏感数据一旦泄露可能对个体造成不可逆的损害，甚至直接威胁人身安全和财产权益。而 AI 系统的数据采集、存储与分析过程，却因其技术特性而放大隐私泄露的风险。AI 模型训练需要大规模的数据集，而社会工作场景中的数据往往通过多源整合获得，例如医疗机构、司法系统与社会服务机构的交叉数据，这种跨机构的数据流动增加了泄露节点。在 2023 年 Telegram 平台曝光的“社工库”事件中，因接口攻击与内部人员操作失误导致 45 亿条个人信息遭到泄露。^⑨这表明即便采用加密技术，隐私数据在传输与共享环节仍然可能面临黑客攻击和内部泄密等威胁。在社会工作场景中，若个案记录被纳入训练数据，即便经过匿名化处理，仍可能通过技术手段还原，并可能为了系统运算的便利将服务对象隐私的适用范围不断扩大。不仅如此，服务对象对个人数据的被遗忘权也会受到侵害，例如服务对象要求删除的个人数据依然留在系统的数据库中，这对服务对象的隐私带来了严重隐患。对此，国际上已经出台相应措施以规避数据泄露风险，例如欧盟《通用数据保护条例》（General Data Protection Regulation, GDPR）对 AI 使用健康数据有严格限制，健康数据属于“特殊类别数据”，申请使用需要数据主体明确同意或满足公共利益需要，^⑩但该条款的非强制性导致其在实践中的执行力度参差不齐。AI 技术的算法系统如同一个“黑箱”，算法的学习和训练不为外人所熟知，算法自身却在与环境交互的过程中学习和复制出种种存在伦理和法律风险的行为。技术理性与价值理性之间的博弈，数据隐私风险与算法偏见歧视的存在，也是未来 AI 技术真正融入社会工作服务必须解决的问题。

（三）AI 社工服务应用存在信任危机

在 AI 技术与社会工作服务深度融合的进程中，服务对象对隐私安全的担忧也成为制约技术应用的重要挑战，服务对象可能因为 AI 介入而对个人的隐私安全产生疑虑。调查显示，仅有 30% 的老年人愿意接受 AI 系统提供的养老规划建议。^⑪因为 AI 技术需要大量个人健康数据、经济状况及家庭关系信息作为决策基础，但数据收集与处理过程中透明度的缺失加剧了服务对象的不安和担忧，削弱了 AI 社工服务应用的信任基础。其突出体现在三个方面：首先是数据收集的必要性 with 最小化原则的冲突。AI 技术越发展就越依赖数据喂养，这与隐私保护所规定的最少量和最必要的信息索取产生张力，AI 可能在输出结果之前收集过多的个人信息，造成对个人隐私的侵犯。其次是算法透明性与服务效能的矛盾。经过加密处理的数据在一定程度上保护了服务对象的

隐私，但可能降低模型输出结果的准确性，进而直接影响到服务质量的可信度。最后是短期技术方案与长期信任建设之间的失衡。不少研究倡导通过可解释的 AI 来提高 AI 系统的可信任度和透明度，但在实际应用中可能出现系统效率降低、提供功能单一和预测准确性下降等问题，反而会削弱服务对象的信任体验。在社会工作服务场域中，服务对象多为残障人士和低收入家庭等弱势群体，其数据敏感性更高但维权能力更弱，这对于社会工作者的隐私保护能力提出了更高的要求。除此之外，服务对象对于 AI 产品的接受度也存在巨大挑战，AI 产品强调的拟人化界面，如虚拟助手的面部表情设计，能提升服务对象与 AI 产品之间的情感信任，但过度拟真可能引发“恐怖谷”效应，不利于服务的开展和推进。可见，构建服务对象与 AI 之间和谐的人机关系，需要在隐私保护与服务效能间找到动态平衡点，构筑信任基础。

（四）AI 社工服务应用守护人（案主）的主体性不足

AI 技术的广泛应用逐渐凸显其在守护人的主体性方面存在不足。与强调“全人关怀”与“意义建构”的社会工作理念不同，AI 系统的运作逻辑是问题化和碎片化的，它依赖数据输入和算法推断作出的决策在无形中将人压缩为数据的集合，削弱了其作为具有尊严和价值的主体的完整性。深入分析具体实务场景，AI 守护人的主体性不足的困境首先体现在其对个体生命经验的简化上。AI 系统通常要求将现实转化为结构化数据才能进行处理，而这一过程中个体生活里那些无法被量化的模糊性、矛盾性和情感深度往往被剔除。以荷兰的 SyRI 系统为例，该算法使用个人数据来计算个体实施福利欺诈的可能性，却因数据偏见导致对低收入人群的歧视和污名化，决策过程也缺乏透明解释。^⑨这种技术异化现象的原因在于，将个人的多维生命体验简化为可量化的指标，导致个人的主体性湮没在算法的冰冷决策中。此外，AI 技术缺乏一种意义再生产能力，因而难以满足服务对象的深层次需求。人的主体性不仅体现为对决策的自主参与，更体现为对自我生命意义的主动建构，通过理解自身处境和建立与他人的关联实现自身主体性的发展。社会工作者正是在这一过程中通过建立信任关系、运用倾听和共情等技巧，将服务对象的个人困境置于更广阔的社会结构中来理解，帮助服务对象找回主体的能动性与其价值感。而 AI 作为工具对于意义的理解浮于表面，难以真正理解人类情感的意义所在，以及引导个体从挫折中认识到自身的生命价值。

可见，尽管 AI 技术能够提升社会工作服务的效率与覆盖范围，但并未形成一套真正以守护人的主体性为宗旨的能力框架。若要构建以人为本的 AI 系统，就不能仅限于技术层面的优化，而必须在系统设计中嵌入更多的伦理反思、制度保障与人文关怀，强调人的尊严价值，重视人的意义生产，这需要回归到社会工作所强调的对“整全的人”的关怀与守护当中。

新生：“AI+ 社会工作”推动新时代社会工作高质量发展

随着 AI 技术的迅速发展，其与社会工作的深度融合，成为推动新时代社会工作高质量发展的重要路径。AI 技术的加持为社会工作革新提供了重要支撑，既方便打破其传统边界，又可倒逼服务全领域、全流程标准化建设。AI 作为社会工作高质量发展的赋能工具与协同主体，使“AI+ 社会工作”服务新范式的构建成为必然。实现 AI+ 社会工作推动新时代社会工作高质量发展，迫切需要强化社会工作从业人员的专业 AI 素养，以熟练运用 AI 技术来应对复杂问题。

（一）借助 AI 拓展社会工作的传统界限

进入新时代，中国特色社会主义事业对社会治理提出了系统性、精细化和前瞻性的要求。作

为社会建设重要组成部分的社会工作，其服务边界、工作模式与响应速度亟待改进。传统社会工作往往呈现出“个案为本、事后介入、聚焦群体”的特点，其服务范围和影响力在应对日益复杂的社会需求时显得力有未逮。AI技术的融入深刻改变着社会工作的专业边界，推动其向社会治理全域和全体人民拓展，由传统社会工作向大社会工作转变。^⑭

社会工作经常被视为一个相对独立的专业领域，其服务场域往往局限于民政、社区等领域，服务对象也以弱势和边缘群体为主。这种分割限制了社会工作在更宏观的社会治理体系中发挥作用，^⑮而AI技术可凭借强大的数据分析能力和创新的服务递送模式不断突破这些限制，成为促进社会工作融入社会治理全域的“黏合剂”和助推器。社会工作在AI技术的加持下，可以深度嵌入智慧城市和智能政务的宏大框架中，成为多主体协同治理网络中的一个关键节点，使得社会工作的服务场域不再局限于社区服务中心或服务对象家中，而是拓展到由数据流和算法逻辑构成的、覆盖整个城市或区域的“数字空间”，服务对象也从弱势群体向全体人民转变，实现了由“兜底型”服务向“普惠型”服务的延伸。这种面向社会治理全域和全体人民的拓展，意味着社会工作从一个传统的专门服务领域，转变为参与社会系统性问题解决、促进社会良性运行的基础性力量，其专业价值在更广阔的舞台上得以彰显。

（二）推动全领域、全流程“AI+ 社会工作”标准化建设

社会工作的优势在于人本主义的价值内核，AI的优势在于其强大的计算和分析能力，标准化建设的价值在于为这两种异质优势的结合提供一个清晰可靠的框架。通过制定标准化流程，社会工作者能够明确在服务过程中哪些环节可以交由AI进行自动化处理，哪些环节必须由人类社工主导，以及人机协作的接口和规则是怎样的。通过这样的标准化建设，AI的效率优势可以在安全可控的轨道上充分释放，而社会工作者更能专注于提供人性化的专业判断与情感支持，实现“1+1>2”的协同效应。

目前我国社会工作在专业方法、相关领域服务流程和项目评估等方面已形成了一些标准和规范，但是这些标准大多基于传统的人工作业模式，无法适应AI技术融入后的新场景，这要求我们对现有标准进行适应性修订。新时代社会工作高质量发展背景下的修订工作，应注意把握基层社会治理“全领域”和“全流程”的特点。“全领域”意味着针对不同社会工作服务领域的独特性制定差异化的AI应用标准；“全流程”要求标准覆盖从服务发起到结束的每一个节点，在接案、预估、计划、介入、评估和结案等阶段思考AI标准的切入点，实现整个服务过程的规范化与自动化；在社会工作服务项目中增加关于数字评估的内容，明确规定如何利用AI技术对服务过程数据进行实时分析，生成主要绩效指标，从而更全面地衡量服务的成效。加快“AI+ 社会工作”服务在社会治理全领域、全流程的标准化建设，是融合AI技术优势与社会工作专业优势的必要路径，有助于巩固和提升社会工作在新时代的专业价值与社会公信力。

（三）构建“AI+ 社会工作”服务新范式

构建“AI+ 社会工作”服务新范式是一场深刻的变革，需要将AI作为社会工作的赋能工具和协同主体，构建人机协同的智能社会工作模式，增强社会工作者解决复杂社会问题的能力，拓展社会工作“以生命影响生命”的广度与深度。社会工作的核心在于人与人的连接、共情的沟通和价值伦理的实践，任何技术的引入若偏离了这一目的，都将成为无源之水、无本之木。因此，AI的角色是“工具”，是“赋能者”而不是“替代者”，这要求我们必须以社会工作的价值和伦理为“灵魂”，以数据和AI技术为“引擎”，以人机协同为“模式”，不断实现服务效能的倍增和人

文关怀的深化。其成功的最终标志，不是技术的炫酷，而是看每一个身处困境的个体，能否更快、更准、更有尊严地得到所需要的帮助。

“AI+ 社会工作”服务范式构建有四大目标：一是利用 AI 加持实现需求精准识别，从“被动求助”到“主动发现”，实现早期干预。新范式通过 AI 赋能，将服务触角从“事后介入”延伸至“事前预防”，可以有效地提升服务的前瞻性和有效性。二是人机协同实现干预效能倍增，将社工从繁琐的事务性工作中解放出来，聚焦高价值的专业服务。新范式下的 AI 将成为社会工作者的“智能助理”，为社会工作者提供决策支持，也能持续追踪服务对象的进展，帮助社会工作者节省时间和精力。三是借助 AI 工具推进服务延伸，打破时空限制，让服务“永不掉线”，全天候、跨场域解决服务对象问题。AI 聊天机器人和虚拟助手是实现这一目标的重要技术，基于移动应用的服务平台可以将服务延展到服务对象日常生活的各个场域。四是注意防控 AI 技术应用的伦理风险，确保 AI 技术的应用是负责任、公平且向善的。技术的应用必须被社会工作的专业价值与伦理守则牢牢驾驭，这是新范式行稳致远、真正向善的根本保障。技术的每一次应用都应经过审慎的价值考量，确保服务对象的权利和尊严不受侵犯。

（四）强化社会工作从业人员的专业 AI 能力建设

推动“AI+ 社会工作”服务从理念走向实践，不仅在于技术本身的引进，更在于社会工作人才队伍的能力升级。系统性强化社会工作从业人员的专业 AI 能力建设，使其具备熟练掌握并审慎运用 AI 技术以解决复杂问题的综合能力，是新时代社会工作高质量发展的当务之急。尽管 AI 技术具有强大的数据处理能力，能够整合来自不同维度、不同来源的海量信息，为社会工作评估、干预和决策提供有力支持。但是技术本身的先进性并不能直接转化为服务效能，其真正价值取决于使用者的理解和运用能力。

社会工作者必须了解 AI 的基本运作逻辑，明确数据输入的要求，理解结果输出的含义，并结合线上干预与线下服务形成混合式的服务模式。如果缺乏这些能力，社会工作者不仅难以发挥 AI 技术的潜力，还可能被技术边缘化，最终影响服务质量与专业信誉。当然，社会工作者也应该认识到，其不仅是技术的使用者，更应该成为技术伦理的“守门人”和“监督者”。因此，在学习技术的过程中必须培养一种根植于社会工作价值伦理的批判性素养，即恪守服务对象数据隐私保护的底线，保持对算法歧视与偏见的审视，以及发展有效驾驭技术、增强人机协作的专业能力。基于此，AI 可以提供决策参考，但最终的干预决定权必须由社工掌握，并确保其符合服务对象的真实需求与根本利益。

强化社会工作从业人员的专业 AI 能力建设是新时代社会工作高质量发展的基石，这种能力的培养需要建立系统化、可持续的培养机制。其间，政府应发挥引导作用，将 AI 素养纳入社会工作人才队伍建设的整体规划，推出配套政策与资源支持；行业协会应组织开发高质量的培训课程与实操工具；社工机构则需结合实际服务场景，推动技术落地，鼓励从业人员参与培训并在实践中积累人机协作的经验。只有多方协同和资源整合，才可能构建起符合社会工作现实需要的 AI 能力建设体系，为社会工作的未来发展奠定坚实的人才基础。

注释：

① K. Asakura, et al., “A Call to Action on Artificial Intelligence and Social Work Education: Lessons Learned from a Simulation Project Using Natural Language

Processing,” *Journal of Teaching in Social Work*, vol.40, no.5, 2020, pp.501-518.

② C. B. Frey, M. A. Osborne, “The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation?” *Technological*

Forecasting and Social Change, vol.114, 2017, pp. 254-280.

③ I. Strümke, M. Slavkovik, V. I. Madai, "The Social Dilemma in Artificial Intelligence Development and Why We Have to Solve It," *AI and Ethics*, vol.2, no.4, 2022, pp.655-665.

④ 徐选国、杨威威、徐永祥:《人工智能时代的多重挑战与社会工作的专业回应》,《人文杂志》2018年第6期。

⑤ J. Baptista, et al., "Digital Work and Organisational Transformation: Emergent Digital/Human Work Configurations in Modern Organisations," *Journal of Strategic Information Systems*, vol.29, no.2, 2020.

⑥ 新华每日电讯:《AI之力释放到大街小巷!——北京海淀人工智能创新街区加速“进化”》, https://www.bjhd.gov.cn/ztzx/2025/aifuture/jq/202504/t20250425_4767016.shtml, 2025年3月31日。

⑦ T. Shiwani, et al., "New Horizons in Artificial Intelligence in the Healthcare of Older People," *Age and Ageing*, vol.52, no.12, 2023.

⑧ 董青岭、朱玥:《人工智能时代的算法正义与秩序构建》,《探索与争鸣》2021年第3期。

⑨ 杭州市萧山区人民政府:《AI数字社工上线6分钟完成2个社工半天工作量》, https://www.xiaoshan.gov.cn/art/2023/11/20/art_1302907_59094461.html, 2023年11月20日。

⑩ 黄晨燕、汪磊鑫:《数字社会工作的内涵、应用及其展望》,《河北学刊》2025年第3期。

⑪ 新华网:《济南AI社工开启基层治理新模式》, <https://www.sd.xinhuanet.com/20250425/6e02bec769364e5a9364e4c9fdc88501/c.html>, 2025年4月25日。

⑫ 上海市宝山区人民政府:《科技赋能为基层社区治理减负月浦镇打造“全科社工·AI助手”》, <https://www.shbsq.gov.cn/shbs/jcxc/20240703/391977.html>, 2024年7月3日。

⑬ 杭州市民政局:《智慧化的数字AI社工“小清”》, https://mz.hangzhou.gov.cn/art/2022/5/7/art_1530899_58930477.html, 2022年5月7日。

⑭ 彭小兵、王雪燕:《关注价值、重拾信任:再论社会工作本土化》,《云南社会科学》2018年第1期。

⑮ J. Decety, P. L. Jackson, "The Functional Architecture of Human Empathy," *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews*, vol.3, no.2, 2004, pp.71-100.

⑯ M. H. Davis, "Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a Multidimensional Approach," *Journal of Personality and Social Psychology*, vol.44, no.1, 1983, pp.113-126.

⑰ J. Bošnjaković, T. Radionov, "Empathy: Concepts, Theories and Neuroscientific Basis," *Alcoholism and Psychiatry*

Research, vol.54, no.2, 2018, pp.123-150.

⑱ International Federation of Social Work, *Global Definition of Social Work*, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>, 2014.

⑲ 刘斌志:《艾滋患者信息公开的伦理困境及其社会工作出路》,《学术论坛》2011年第11期。

⑳ C. M. Bruner, "Artificially Intelligent Boards and the Future of Delaware Corporate Law," *Journal of Corporate Law Studies*, vol.22, no.2, 2022, pp.783-805.

㉑ 克利福德·格尔茨:《文化的解释》,纳日碧力戈等译,上海:上海人民出版社,1999年,第16页。

㉒ B. Coulthard, B. J. Taylor, A. McGlade, "Artificial Intelligence and Evidence for Social Work: Will a Robot Steal Your job?" *European Social Work Research*, vol.3, no.2, 2025, pp.238-243.

㉓ 张瑞凯、王玉佳:《人工智能技术应用于社会工作情感劳动的优势与风险》,《中国社会工作》2023年第25期。

㉔ 环球网:《人脸识别出错!美国非裔孕妇被警方当罪犯逮捕》, <https://m.huanqiu.com/article/4E34lia04fg>, 2023年8月9日。

㉕ 陈劲松:《当代柔性社会工作的理论与实践初探》,《社会工作》2013年第4期。

㉖ K. K. Fitzpatrick, A. Darcy, M. Vierhile, "Delivering Cognitive Behavior Therapy to Young Adults with Symptoms of Depression and Anxiety Using a Fully Automated Conversational Agent (Woebot): A Randomized Controlled Trial," *JMIR Mental Health*, vol.4, no.2, 2017.

㉗ 环球网:《疑似45亿条个人信息泄露,电商物流行业数据安全警钟再响》, <https://tech.huanqiu.com/article/4Bot0piRoNa>, 2023年2月23日。

㉘ M. Bourassa Forcier, et al., "Integrating Artificial Intelligence into Health Care Through Data Access: Can the GDPR Act as a Beacon for Policymakers?" *Journal of Law and the Biosciences*, vol.6, no.2, 2019, pp.317-335.

㉙ S. Ost-Mor, N. Wittenberg, Y. Birati, "I? AI? Exploring Artificial Intelligence Usage, Personality and Other Characteristics in Older Adults," *Innovation in Aging*, vol.8, no.S1, 2024, pp.13-19.

㉚ H. Benouachane, "Artificial Intelligence in Social Security: Opportunities and Challenges," *The Journal of Social Policy Studies*, vol.20, no.3, 2022, pp.407-418.

㉛ 李迎生:《扩展社会工作的传统界限》,《社会工作》2023年第6期。

㉜ 李迎生:《中国式现代化新征程与社会工作新发展格局》,《中国特色社会主义研究》2024年第2期。

编辑 李梅