

· 人工智能与未来社会（二十三）· 人工智能时代的社会工作 ·

人工智能社会工作：智能融合、 关系重塑与生态再造（笔谈）

人工智能技术的迅猛发展，正以前所未有的深度与广度重塑社会工作领域，人工智能与社会工作的互嵌与融合不断深化，同时也滋生一系列结构性张力。作为以“人文性”为核心特征的专业，以及“直接与人打交道”的工作，社会工作的知识生产、专业互动、服务关系等都在发生新的变革。本期特邀华东师范大学文军教授、华东理工大学何雪松教授、郑州大学韩恒教授与东南大学刘莹副教授撰稿，推出“人工智能社会工作：智能融合、关系重塑与生态再造”专题笔谈，探讨人工智能时代社会工作的高质量发展之道。

——主持人 李梅

人工智能社会工作：从技术赋能到关系转型

① 当下意义的“人工智能”，更加突出其超越“人工”或去“人工化”的交互与生成能力，已经超越“逻辑”意义上的人的智能范畴，变成一种能与人类智能竞争的数字主体的智能。从这个意义上来说，当下我们所谈的“人工智能”恰恰是超越“人类/人工”的一种新的具有自主性的数字智能。

□ 文军，华东师范大学社会发展学院院长、华东师范大学马克思主义研究院研究员

当前人工智能已展现出超越传统的“人的”或“人工的”智能新形态，具有数字智能和自主性的特征，在整体智能方面超越了一般意义上个体或群体所具有的所谓“人工”的智能特征。^①社会工作服务领域亦面临着转型的迫切需求，即必须向数字化、技术化、智能化方向迈进。在技术迅猛发展的背景下，人工智能社会工作致力于传递社会公益价值，并对特殊困难群体予以关注，这种赋予数据以思想深度的技术科学、秉持价值导向的行动科学以及具有广泛影响力的社会治理技艺，不仅关注个体本身，还深入探讨人与物质世界、人与智能技术之间的关系。

何为“人工智能社会工作”

“人工智能社会工作”是一个复杂的概念，对这一概念的认识可从“人工智能+社会工作”两个平行领域的结合出发。也即，其不仅包括人工智能新领域中的社会工作行动（social work in AI），也包括人工智能在社会工作领域的新作为（AI in social work），以及人工智能与社会工作相



互协作与功能整合 (social work with AI & AI for social work), 从而赋予社会工作新的内涵与使命。

关于“人工智能社会工作”的定义, 还需要兼顾技术的新转变与社会工作的传统意涵。既有的相关文献资料对人工智能社会工作的探讨主要集中在四个方面, 即将人工智能分别视为工作场域、工作方式、服务对象和研究载体。^①作为对全球化挑战的回应, 社会工作还始终致力于接触并支持那些在快速变化的世界中面临压力的弱势群体和处于困境的人们。社会工作强调对困难群体及其社会性的关注, 这为应对人工智能带来的诸多不确定性风险提供了策略。

实际上, 自社会工作专业创立之初, 社会工作者就已经跨越了学科界限, 通过合作来解决紧迫的社会问题。当前的技术治理系统因其对既定程序、科层架构及具体技术手段的过度依赖, 难以全面而深刻地揭示现实服务及其所植根的生活世界的复杂性与潜在的冲突性。所以, 当社会工作从管理主义取向导致的实践悖论逐渐转变为对“关系”“人性化”的思考,^②意味着人们开始深刻审视社会工作的结构性与社会性内涵, 并逐步将这种反思转化为对个体情感如何向结构性情感政治演变的探索过程。

在此意义上, 人工智能社会工作的发展不仅仅是一种技术的赋能, 更重要的是促进了社会工作专业关系的转型和重构。这种技术赋能视角下的专业关系转型, 主要体现为服务主体的多元转变、技术中介的情境切换和后人类主义思想的崛起。

服务主体的多元转变与关系互动

在传统社会工作中, 社工与案主之间的关系是一种面对面的直接互动关系。社工凭借专业知识和技能, 运用同理心以及尊重、保密等原则, 与案主建立起信任关系, 以帮助案主解决其面临的问题。这种二元关系强调社工的主导性和专业性, 案主则处于接受帮助的位置, 互动主要依赖语言沟通、情感交流以及社工的实地观察等手段。如今人工智能带来的情感识别和技术分析大大降低了人们的沟通成本……成为推动主体行动的关键力量。人工智能创造了构建更具吸引力、创造力的亲密关系的可能, 根据个人爱好取向等生成针对性回复与个性化服务, 人类越来越将其看作亲密的伙伴, 但也进一步导致个体在自由表达的同时面临着个体认同和隐私保护等难题。^③

随着人工智能技术在工作领域的应用, 如智能评估工具、聊天机器人、数据挖掘系统等涌现, AI 成为社工与案主互动过程中的重要中介, 传统“社工—案主”二元关系因 AI 介入演变为动态三角互动。例如, 智能评估工具可以通过大数据分析快速生成案主的风险评估报告, 为社工制订服务计划提供参考; 聊天机器人可以在社工无法实时陪伴时, 为案主提供情感支持和简单问题解答。在这种三元互动模式下, 社工被要求重新定位自身功能, 从直接服务提供者转变为技术协调者与伦理把关者, 社工、AI 和案主之间的关系变得更加复杂多样。

一方面, 人工智能的加入使得社会工作的服务主体得以拓展、服务方式得以延伸、服务关系得以重构。人工智能的情境感知和情感识别能力, 能够根据服务对象的个人特征、过往服务记录等信息, 帮助社会工作者迅速调整对话策略, 提供更加快捷的个性化服务方案。传统社会工作服务往往受限于特定时空与地域, 难以超越物理界限, 这使得构建一个跨越时空、覆盖广泛且持续周期长的综合服务体系面临诸多挑战。人工智能社会工作支持的远程服务可以跨越地域障碍, 与偏远地区或行动不便的服务对象保持密切联系, 提供即时支持, 进行有效的情绪反馈。当这种社会工作服务关系从“直接”“面对面”变为“间接”“虚拟”, 其在获得更多信息便利的同时也面

① 文军、陈雪婧:《人工智能社会工作的理论意涵与现实挑战》,《浙江社会科学》2025年第1期。

② 高艺多:《感性之“力”:社会工作视野中的情感想象及反思》,《内蒙古社会科学》2023年第6期。

③ L. Dahlberg, “Computer-Mediated Communication and The Public Sphere: A Critical Analysis,” *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol.7, no.1, 2001, p.714.

临更大的挑战。社会工作者需要掌握网络技术和数字化工具，也需要保持现实性的互动能力，打造社会工作“数字情境性”服务模式，提高社会工作实务的灵活性、全面性和有效性。

另一方面，人工智能给社会工作服务提供了标准模式化的应对策略，却导致服务关系的异变与物化。无论服务对象如何变化，服务内容如何复杂，社会工作始终指向主体面临的“问题”。社会工作所面对的问题不同于生理疾病那样可以通过仪器直接发现，社会工作要求“人对人”的直接接触、交流与互动，需要通过真诚、同理、尊重、倾听等专业化态度与方法，来提高服务对象的抗逆力、心理健康水平、社会交往能力和自我探究能力。固然，现在人工智能基于数据分析就能推导理论上的最佳解决方案，人工智能与服务对象的每一句对白都是技术化的模拟。人工智能与人类之间的互动深植于错综复杂的具象化想象之中，但量化的情感很难填补情感缺失的空白，强大的计算逻辑反而削弱了生活世界中那些难以预料且珍贵的情感联系。以人工智能为中介组成的“人一机一人”情感链条或“人机共同体”逐渐替代了以社会工作者为中介的情感劳动……^①这种主体混乱与情感纠结的拉扯，让人们逐渐对任何情感表达都保持警觉，并逐渐消解对于情感的感受能力。如此下去，“人”会越来越被各种“非人”的因素所主导。

① 文军、陈宇涵：
《人工智能社会工作情智融合发展的机遇与挑战》，
《求索》2025年第
2期。

技术中介的情境切换与关系发展

当前，基因工程正在改变人们生命的结构，仿生技术正在改变我们对人类的理解，尤其是随着各种带有新的人工智能的人形机器人进入人们的家庭生活、工作场所和社交领域以后。人工智能正在快速改变人类的社会结构，其具有的生成式特征所带来的裂变，已成为一种新型的资源或生产要素。这种技术具有的自主性与主体性日渐超越了人们对于有限理性的认知范畴，逐步与使用情境、行为主体及目标导向深度结合，实现个体、组织乃至整个行业的多样化目标。^②人工智能技术的广泛应用，将使得社会工作的方式更加智能化、多元化。通过有效学习和应用人工智能技术，社会工作者可以提升自身服务水平，减轻工作负担，将更多精力投入到与服务对象的相处之中，推动社会工作专业关系的深入发展。

② Autio, Erkko,
Sathish Nambisan,
Llewellyn DW
Thomas, and Mike
Wright, "Digital
Affordances,
Spatial
Affordances, and
the Genesis of
Entrepreneurial
Ecosystems."
*Strategic
Entrepreneurship*,
vol. 12, no. 1, 2018,
pp. 72-95.

技术中介观指出，技术是主观世界与客观世界之间的一个层次，包含过程、媒介、动因三个方面的哲学含义，不仅具有静态的介质属性，而且具有动态的内驱力，其中蕴含了对技术影响乃至改造人类社会等能动性的深刻认知。技术中介观关注技术人工物作为中介如何影响或调节人的认知、态度、行为，以人与技术人工物的关系为出发点，强调人一技术关系需要在互动过程中理解和捕捉。人工智能社会工作被视为一种依赖于现代信息技术的创新服务模式，这种模式通过利用技术手段辅助服务对象达成特定目标，充分利用线上数据收集与分析、线上咨询与诊疗、虚拟现实体验等数字化手段，实现与传统社会工作的深度融合，确保在拓展服务形式的同时不偏离社会工作固有的本质属性。

③ 叶立、林爱珺：
《从主体特征到互
动过程：基于技
术中介理论的人
机传播研究》，
《新闻界》2025年第
3期。

从技术中介理论出发，技术与人类逐渐从本体异质走向互动共生，人和技术在社会行动中具有相似的影响力。^③这种共生不仅依赖于技术的功能特性，还依赖于行动主体的专业特性和能力，更取决于技术与行为主体的交互生成。技术的发展促进了个体与他人、自我与世界之间新型关系的形成，它不仅有助于弥合个人内在的分裂，实现个体的统一与和谐，还增强了联系的意义、组织的力量，并将这种和谐与连贯性深刻地映射到人们对于生活观念的想象和情感之中。

人工智能作为核心的中介力量正在改变全球的数字环境，使其更加自动化、去历史化和趋向

后人类化。它通过对数字痕迹的配置和再组织重写了人与文化的关系，在推动数字社会发展的同时也导致人类越来越难以定义自己存在的历史。数字痕迹不再是简单的记录与留痕，而是朝向失控与反控制的方向坠去。^①人工智能技术的引入虽然提高了社会工作的效率和准确性，但也带来了一系列伦理风险。例如，人工智能技术在处理和分析个人数据时可能侵犯服务受众的隐私，保存在云端的服务对象的个人资料面临着泄露风险，并且很多时候一线工作人员很难察觉到部分数据已经泄露，即使有所察觉也难以弥补。此外，算法的应用能够深刻影响用户所接触到的内容类型及其排列顺序，进而在潜移默化中塑造用户的信息接收模式、意见构建路径及决策形成过程。^②这一过程中造成的算法偏见不仅违背了社会公正的原则，也可能会加剧社会不平等。

后人类主义的思想崛起与关系反思

“后人类”（post-human）这一概念用来描述在人类演化或技术发展之后的可能形态和存在方式。这一思想产生于以往占主导地位的人类中心主义框架摇摇欲坠的时期，它以反对人本主义和人类中心主义为旗帜，更为关注人类对自身存在及未来发展的思考。在新的人工智能时代，后人类的视角更能诠释复杂多变的经验事实。传统的社会工作助人理念强调以人类为中心，认为人类是助人过程的主导者和掌控者，案主的问题需要靠人类专业知识与技能去解决。而后人类主义理论打破了这种观念，强调人类与技术、机器、动物、自然等各种“类人”“超人”“非人”构成共生关系，人类不再是唯一核心主体。后人类主义批判传统社会工作以“人类”为唯一能动者的预设，主张将非人类行动者（如 AI、宠物、环境）纳入助人关系的分析框架。例如，布拉伊多蒂（Rosi Braidotti）提出的“普遍生命力”理论，^③强调所有生命形式的平等性，启发社会工作者要重新审视技术介入的伦理边界。

在助人关系的建构过程中，传统助人关系中存在着诸多二元对立。一种情况是服务对象因面临“问题”而主动寻求社会工作者的帮助，这种基于问题视角构建的专业关系，有可能引发“正常与非正常”的价值评判，导致不平等与专业霸权的产生。另一种情境则涉及契约性和服务性关系框架下的社会工作实践，在此背景下社会工作者可能受到行政命令的驱使，服务对象也可能在非自愿的情况下进入这种专业关系，使得权力关系的流向发生逆转。后人类主义思想则打破了这些界限，强调人与人、人与技术、人与自然之间的连续性与共生性，使社会工作者与案主之间的关系更加平等。社会工作者不再是权威的知识提供者，而是与案主共同探索问题解决方案的伙伴，案主也从被动接受帮助的角色转变为主动的参与者和合作者。

后人类思想还促使助人关系不再局限于社会工作者与案主之间面对面的直接互动，而是将技术等元素纳入其中，形成多维度的关系网络。技术等非人类因素也具有能动性和价值，它们与人类社工及案主共同构成助人网络，彼此依赖、相互影响，共同促进案主的福祉。如通过在线平台和智能设备，案主可随时与社会工作者及其他资源进行连接互动，打破了时空的限制，使助人关系更加紧密且持续。这种多维度的关系也使社会工作者更全面地了解案主的情况，为全方位支持网络的建构提供基础与帮助。

后人类主义思想也致力于将那些在传统辩证法中被边缘化、不符合经典大写人文主义理想的主体，重新纳入理论探讨的核心范畴。^④后人类主义鼓励对社会工作实践进行持续的批判性反思，以揭示和挑战潜在的权力动态和不平等。这种反思促使社会工作者不仅关注个体的“问题”，而

① 常江：《相忘于网络：数字痕迹、人工智能与被遗忘权》，《学习与探索》2025年第3期。
② 张敏：《人工智能算法重塑社会结构：挑战与启示》，《哲学分析》2024年第4期。

③ 罗西·布拉伊多蒂、周伟薇：《后人类批判理论》，《广州大学学报》（社会科学版）2023年第4期。

④ Engert, Kornelia, and Christiane Schürkmann, "Introduction: Posthuman? Nature and Culture in Renegotiation," *Nature and Culture*, vol.16, no. 1, 2021, pp. 1-10.



且关注社会结构和制度性不平等如何塑造个体的生活经历，通过将注意力转向更广泛的社会动态，社会工作者能够采取更加包容和解放的实践策略，促进社会正义和变革。一方面，技术或助人关系建构过程中的重要组成部分，社会工作者需要学会与技术协同合作。例如，利用智能评估工具对案主进行精准评估，借助数据挖掘技术分析案主的需求和问题，以及运用虚拟现实技术为案主提供沉浸式的治疗体验等。人机协同合作不仅能提高助人的效率和精准度，还能为案主带来更丰富的服务形式。另一方面，由于技术等非人类因素的介入，助人关系中的责任和义务变得更加复杂。社会工作者不仅要对案主负责，还要对技术的合理使用和潜在风险负责。虽然人工智能技术能提供高效、精准的服务，但也不能忽视案主的情感需求和人性尊严。社工应始终保持对案主的同理心和关怀，在技术赋能的助人过程中融入更多的人文关怀。

“人”与“非人”的共存

在如今技术生态塑造的显性生存语境下，“人”与“非人”“类人”“超人”等各种“后人类”形态共同构成我们的日常生活，驱使我们正视多样化社会结构的转型，以及前所未有的社会问题。当前，人工智能对社会工作的影响已超越工具性赋能，直指专业关系的本体论重构。人工智能社会工作将智能算法、大数据分析等技术应用于社会福利服务领域，正在引发社会服务范式的结构性变革，推动社会工作从经验直觉转向数据洞察、从被动干预转向主动预测、从单一主体转向多元协同发展转型，其深层影响已超越工具理性层面的效率提升，触及社会关系重构与权力秩序再造的社会学核心议题。

这种技术与社会工作的深度互构与关系转型，表现为在服务主体的多元转变中展现专业关系的互动交往，从以技术为媒介的情境切换中感受专业关系的发展，从后人类主义思想中反思关系建构的价值与基础，究其本质是现代化进程中理性化趋势的延续与突破。未来，“人”与“非人”的共存将挑战传统社会工作研究以生物学意义上的“人”为中心的地位，对人类本身的关注将逐渐转化为“人”与“非人”互构共生的“超人类”（Move-than-Human）研究视角，这促使我们重新思考社会工作专业关系的本质及其发展方向。社会工作者需要不断适应新技术带来的变化，学会与技术协同合作，并时刻保持对新技术使用的警觉和反思，确保技术服务于人类社会的福祉，而不是成为控制和压迫人的工具。

总之，人工智能浪潮正以前所未有的力量重塑社会工作的知识体系和服务格局。人工智能社会工作的发展需要我们以更加开放的心态学习新技术，以更为敏锐的眼光审视技术应用，以更富创新的实践探索技术与专业的深度融合之路。而以人文性为核心特点的社会工作专业，应担负起人工智能时代解决“人”的社会问题之使命，重新回到“人”自身及其实践中去。聚焦人类与非人类的双向融通，才能将人工智能社会工作的解释机制引向深层次论域，既利用新技术突破传统服务的信息盲区与资源壁垒，又坚守社会工作的价值内核，在服务过程中保留人性化接触与情感支持，最终实现技术工具性、人类的情感性和社会正义性的均衡发展。

[本文系国家自然科学基金重大项目“新形势下我国社会发展面临的不确定性及其应对机制研究”(22&ZD183)、国家自然科学基金重点项目“不确定性研究的社会学转向及其体系建构”阶段性成果，同时得到上海市教委立德树人专项扶持项目和上海市“中国特色的转型社会学研究”社会科学创新研究基地的支持。]

社会工作的“融合智能”：一个正在兴起的理论与实践议题

□ 何雪松，华东理工大学社会与公共管理学院院长、教授

在数字技术重构社会运行逻辑的时代背景下，人工智能与社会工作的融合发展已成为不可逆转的趋势。融合智能作为这一进程的核心范式，打破了传统技术应用中“道器之辨”的二元对立，构建起人的智能与人工智能融合的新样态。本文基于替代、互补、交互强化的三重关系框架，系统阐释融合智能对社会工作的范式重构，探索技术赋能与价值坚守的平衡之道。融合智能的本质是人机协同的有机整体，其发展需要技术创新的推动，更需要人文价值的引领，以更好应对伦理困境、技术异化等多重挑战，从而加速社会工作转“识”成“智”。

融合智能正在成为新的理论和实践议题

人工智能等数字技术的迅猛发展，正在深刻改变社会工作在问题识别、干预方法与服务范围等方面的基本模式。这一变革并非简单的嫁接，而是驱动社会工作从本体论、方法论到运行逻辑的深刻转型。融合智能作为这一进程的核心范式，将技术应用从外在工具转化为内嵌于专业实践中的协同智能，促使传统社会工作突破长期依赖个人经验与局部接触的局限，迈向更具系统性、预见性与包容性的新形态。正如社会工作实践中已呈现的，在需求分析阶段，社会工作者调用人工智能的大数据分析能力，将微观个体困境与宏观社会趋势动态关联，不仅更精准地识别个体与群体的需求，更能揭示需求背后的结构性成因与发展态势。在服务执行阶段，社会工作者可以调用人工智能在文本分析方面的自动化能力，通过人工智能辅助完成重复性、事务性的工作，使社会工作者更好地聚焦专业服务本身。在服务递送阶段，社会工作者可以运用人工智能技术突破空间的限制，通过线上平台和智能机器人为更广泛的人群提供服务，扩大社会工作的覆盖面、提升服务可及性。这些洞察不仅可以帮助社会工作者更早更快识别潜在风险，制定更加精准的干预措施，还可以为政策制定者提供数据支持、推动社会政策优化，实现社会问题源头治理。实践表明，社会工作服务领域有潜力推进人机协同的融合智能模式，逐步构建更完善的服务形态。

不仅如此，实践探索的积累正在推动“融合智能”从技术应用概念上升为理论命题。融合智能所指代的并非人工智能与人类智能的简单叠加，而是在认知、决策与行动层面深度交互、协同进化的新型智能形态，这一新型智能形态会重构社会工作的哲学基础。从本体论的角度，社会工作要从静态的人与环境的互动转向人类与非人类行动者在动态网络中共同建构现实。从认识论角度看，这一范式重新界定了智能的边界及其生成机制。在社会工作场域中，专业智能不再只是体现为社会工作者的个人能力，而是体现为人机协同形成的系统性能力。其既依赖于人工智能在数据处理、模式识别与自动化执行方面的技术优势，也离不开人类智能在价值判断、情境理解与伦理反思方面的核心作用。智能形态的根本性转变，促使我们必须超越单纯的技术应用层面，深入思考社会工作理论体系与实践方式的深远影响，比如专业关系的重构、服务过程中知识生成方式的演变，以及在技术介入不断增强的背景下如何守护人的主体性与尊严等。

融合智能是人类认知能力与人工智能系统通过动态交互形成的协同智能形态。在社会工作的专业实践过程中，其核心特征表现为人的智能与人工智能的结构化耦合与功能互补。

融合智能的理论基础

中国哲学中“道器之辨”的智慧为理解融合智能的实践确立了价值锚点，即技术之“器”必须始终服务于人文之“道”。《周易·系辞》言“形而上者谓之道，形而下者谓之器”，道器之辨的核心在于“体用不二”，道是根本之体，器是功能之用，用源于体而显于体。其中，“道”作为无形的规律与本源，对应社会工作中人的智能，包括专业价值的坚守和对服务对象生命意义的理解；“器”作为有形的器物与工具，对应社会工作应用人工智能的数据处理、风险预测、服务提供等技术功能，其价值服务于“道”的展开。中国哲学“转识成智”的认识论命题也发展了融合智能的理论。人工智能擅长处理与积累可编码的“识”，而社会工作者则专注于将“识”与具体情境、个体生命故事相结合，转化为面对复杂现实的实践智慧。融合智能通过人机协作，加速了从数据之“识”到实践之“智”的转化循环。融合智能本质上是人类实践能力在数字时代的历史性延伸，创造了人机协同的新型实践共同体。比如，当人工智能承担了重复性的事务性工作后，社会工作者可以将更多精力投入到意义建构层面，帮助服务对象重构生命叙事、协调不同群体的价值冲突，这些活动直指人的精神存在维度，符合“人的类存在”的自由本性。

这样的哲学智慧不仅为融合智能提供了理论根基，也为人工智能时代社会工作的理论创新指明了方向。我们要明确人的智能和人工智能在社会工作场景中的融合机理与协同模式，并确立权责边界、沟通机制与信任构建的基本框架，从而形成社会工作的融合智能理论。融合智能理论的兴起必然挑战并拓展传统的社会工作关系理论。在虚拟与现实交织、人机互动增多的环境中，需要重新审视和定义社会工作专业关系的本质，审慎探讨在线社群与人机互动中的信任建立与情感支持机制，并反思社会工作在人机共生、虚实结合环境下专业界限的动态调整。

基于上述理论视野，社会工作语境中融合智能概念具有三重内涵，即技术逻辑、实践范式与价值立场的有机统一。在技术逻辑层面，融合智能呈现为具有反馈机制的有机整体。人工智能汇聚服务对象的客观数据，并经算法处理生成初步分析结果，接着社会工作者基于专业经验对结果进行合理性验证，经校验后将隐性的情境信息转化为显性的修正参数反哺系统，使人工智能模型不断贴近服务场景的真实需求。这种技术耦合既发挥了人工智能的数据处理优势，又通过人类干预避免了算法脱离实践语境的机械性和伦理风险。在实践范式方面，融合智能体现为数据驱动与人文关怀的辩证统一，这一方法论贯穿于服务全过程。数据驱动为需求识别提供客观锚点，人文关怀则决定着干预的温度与深度，社会工作者需要结合服务对象的具体现实处境解读数据背后的意义。社会工作者既是数据的解读者，又是意义的建构者。在价值立场方面，融合智能的价值核心在于对人的主体性的尊重，体现为限定技术应用范围和空间。在服务对象自决权行使中，人工智能可提供方案选项但不得替代决策；在隐私保护领域，数据采集需要以“最少够用”为标准，避免为技术便利牺牲人格尊严；在文化适应层面，算法设计必须兼容多元价值体系，杜绝将单一文化标准强加于服务对象。

① 胡连漪、盖庆恩、朱喜、郭士祺，《中国职业技能结构转型：任务内容的视角》，《经济研究》2024年第1期。

融合智能的实践路径

根据社会工作任务内容的抽象性、常规性与社交性特征，^①可形成功能替代、能力互补、动态交互的三种实践路径，共同建构回应社会工作复杂性与艺术性的融合智能实践体系。

第一，在常规性任务中，人工智能可实现对人的智能的替代。常规性任务以流程固定、操作重

复、目标单一为核心特征，在社会工作中具体体现为政策信息检索、服务档案管理、基础数据统计和基础性服务提供等。此类任务工具性强、结构化程度高，适合由人工智能系统承担。其替代逻辑通常体现为规则嵌入、数据匹配与结果输出的系统流程。替代逻辑需遵循人性化程度与自动化程度呈反比的原则。即便是弱社交属性的常规性任务，也要保留人类介入空间。例如，在自动外呼与信息记录过程中，若服务对象出现情绪波动或特殊需求，系统可及时切换至社工主导模式。

第二，在抽象性任务中，人的智能与人工智能的互补关系更加凸显。抽象性任务的特征是问题界定模糊、解决方案多元、依赖创造性思维，在社会工作中体现为政策制定建议、复杂个案诊断、服务模式创新等。其中，人工智能主要承担数据解析与量化建模等基础工作，为社会工作者提供客观、系统的认知支持；社会工作者则负责对分析结果进行意义阐释、情境化解读与伦理校准，并将其转化为具有实践指导价值的干预策略。人工智能完成的是从抽象到具体的解析工作，人类完成的是从具体到抽象的重构工作，二者形成认知闭环，共同提升社会工作决策的科学性。

第三，在社交性任务中，人的智能与人工智能出现交互强化。社交性任务以情感共鸣、关系建立、意义协商为核心要素，在社会工作中包括个案会谈、团体辅导、社区动员等。在此模式下，人工智能通过情境模拟、情感计算与行为分析等技术，增强社会工作者对服务对象状态的理解与感知能力；社会工作者基于专业训练与人文关怀，将技术所提供的感知信息升华为同理心与信任关系，并进一步优化人工智能的情感交互模型。这一过程形成双向赋能的增强回路，为社会工作者的专业直觉与共情能力提供有价值的参考维度。需要强调的是，技术在此类任务中仅作为辅助感知工具，社会工作者必须始终保持其在专业关系中的主体性与本真性。

在实际应用中，多数社会工作任务兼具三类属性，常规性任务、抽象性任务和社交性任务三者交织在一起，呈现动态切换特征。而动态平衡的实现，依赖于“任务属性识别—人机权责分配—过程实时调整”的智能管理系统。系统需具备情境感知能力，能积极回应具体场景的服务需要。这种灵活性印证了融合智能的本质，即根据任务属性动态调整的协同机制。

融合智能的价值困境

融合智能在为社会工作带来效能提升的同时，也引发了一系列价值困境。这些挑战本质上是技术理性与价值理性、工具逻辑与人文关怀之间张力的具体体现。

第一，隐私保护与信息利用之间存在现实张力。服务对象的数据权利本质上是人格尊严的延伸，这要求在进行信息数据收集与使用时必须遵循“最小必要”原则，建立完善的知情同意机制。但社会工作的特殊性在于，在危机干预等紧急情况下，为保护生命需要突破常规的数据采集边界。这就形成了保护隐私与挽救生命之间的伦理困境。面对此类道德困境，社会工作者应当将保护生命确立为最高价值准则，在具体情境中通过审慎权衡找到兼顾各方诉求的实践方案。

第二，算法偏见与社会公正之间存在循环悖论。算法偏见的本质是社会结构性不平等在技术系统中的再现，算法在很大程度上受到技术人员、数据和物质基础的影响。机器学习很容易形成自我强化的偏见循环，使特定群体的风险评估出现偏差，或出现对需求的系统性低估等。这与社会工作追求公平正义的核心价值形成直接冲突。社会工作者应当主动识别并努力修正这种隐性偏见，通过主动补充数据、调整算法权重等，推动技术系统向更具包容性的方向持续改进。

第三，技术异化与风险蔓延之间存在相互强化。在社会工作实践中，技术异化主要表现为三



种形式：工具理性对价值理性的侵蚀，使服务沦为标准化操作；数据崇拜导致对服务对象主体性的忽视，将复杂需求简化为指标数据；算法依赖削弱社工的专业判断能力，造成实践智慧的退化。比如，在老年服务中，若过度依赖人工智能的孤独指数评估，可能忽视老人虽社交频繁但缺乏深度情感联结的真实情感困境；又如，在儿童福利领域，若将家庭收入作为人工智能筛选救助对象的核心指标，可能排除那些收入达标但存在严重亲子关系障碍的家庭。防范这些异化风险需要建立有效的人文纠偏机制，在技术设计阶段就将社会工作的伦理准则转化为算法的可解释性要求。

第四，专业认同与危机重构之间存在理论瓶颈。融合智能的普及可能引发社会工作的专业认同危机：当人工智能能够完成需求评估、方案生成和人机对话等传统专业任务时，社工的专业独特性何在？人的智能是否会受制于人工智能？这种危机的本质是对社会工作本质的误解。实际上，社会工作的核心价值不在于技术操作，而在于对人的主体性的尊重、对生命意义的理解、对社会公正的追求，这些难以被算法化的维度构成专业独特性的根本保障。社会工作者的专业角色应从“服务提供者”转型为“技术协作者”“伦理守护者”“意义建构者”。

融合智能的协同推进

融合智能的协同推进，并非试图彻底消除技术理性与价值理性之间的张力，而是通过构建动态平衡的实践机制，使这种张力成为驱动专业反思与技术优化的建设性力量。融合智能自身所蕴含的“人机协同”本质，提供了以下三条跨越这些障碍的可能路径。

一是在人机交互中构建动态反思机制。融合智能并非静态的技术系统，而是人类智能与人工智能持续对话、相互矫正的动态过程。社会工作者的专业判断与伦理反思可以探索介入算法的运行逻辑，通过补充情境化数据、调整评估权重、注入文化敏感性等方式，实质性地干预算法模型的演进方向。在具体服务场景中，社会工作者可依据专业伦理准则对算法进行调校，使技术系统在必要时服从于生命保护、公平正义等更高阶的价值排序。

二是在价值嵌入中确立结构性通道。融合智能的协同不仅体现在操作层面，更应前置到技术设计与制度建构阶段，构建制度化的价值嵌入通道。社会工作机构可与技术开发者共同制定公共价值和价值框架，将核心伦理原则转化为算法开发的具体约束条件和可解释性要求。在制度和组织层面，建立适应融合智能场景的伦理审查委员会、数据治理规范与动态问责机制。

三是在角色转型中实现主体性重塑。融合智能并不会消解社会工作的专业独特性，反而将其推向更本质的层面，承担人机协作、意义协调和系统反思的角色。当常规任务被技术替代，社会工作者得以更专注于无法被算法化的实践智慧：理解矛盾情感中的未言之意，在人际冲突中寻找共识可能，在结构困境中寻求改变的可能。

社会工作的实践模式在融合智能驱动下将步入新阶段，其实践形态的本质在于人类智能与人工智能通过功能替代、能力互补与动态交互的实践形成人机协同系统。融合智能的发展也离不开技术迭代、制度完善与理论突破的协同推进。比如，情感识别能力与算法透明化技术的提升，将全面拓宽人机协同的实践边界；开发适合社会工作场景的技术执行标准与伦理指引，将夯实制度基础；人机协同实践理论体系的构建，将巩固专业发展的学理基础。融合智能的价值不仅在于服务效能的提升，更在于推动社会工作更好地转“识”成“智”。社会工作者需坚守“以人为本”的专业底色，既成为技术应用的先行者，更充当人文价值的守护者。

数智时代社会工作服务的张力及其化解

——基于数智技术—社会结构—行动者的分析框架

□ 刘莹，东南大学人文学院副教授

近年来，数智技术迅速发展，深入人们的日常生活，深刻影响社会认知路径、社会交往模式与社会治理方式。^①数智技术改变了社会工作服务的场景与生态，引发了关于社会工作适应技术转型的诸多讨论。^②既有文献对数智时代社会工作的机遇和风险进行了梳理，主流研究着重于分析数智技术给社会工作者和服务对象带来的改变，但对社会工作服务中包含的其他行动者，如政府中的高层决策者、基层执行者、社会组织的管理者以及其他利益相关者缺乏关注，这些行动者在工作实践中同样扮演着不可忽视的角色。与此同时，现有文献多从单一维度切入，或讨论技术的工具性应用，或进行服务风险的伦理性思辨，未能将技术、行动者与宏观结构置于同一分析框架内进行系统性考察，难以全面揭示数智化进程中各要素相互交织产生的张力，且缺乏基于具体实践的分析。

本文聚焦于社会工作服务中的多重行动者，将其置于数智技术与社会结构的互动之中，尝试构建数智技术—社会结构—行动者的分析框架，探讨数智技术、社会结构与行动者的交互给社会工作服务带来的张力，以及这些张力可能的化解之道。残障人士新形态就业支持是社会工作服务在数智时代开拓的新领域，其主要服务内容包括对残障人士进行相关的技能培训、岗位开发、岗位匹配、上岗辅助、创业指导以及心理支持。本文选择的正是数智时代残障人士新形态就业支持这一社会工作服务类型，分析资料源于研究者2021—2025年在北京、江苏、甘肃等地开展的田野调查。

数智技术—社会结构—行动者的分析框架

在诸多对技术与社会关系的讨论中，技术—社会互构论受到广泛的关注。在技术—社会互构论看来，技术内嵌于特定的组织结构和制度环境中，与社会互相作用，两者在多次互动中相互建构。^③作为一门以“人”为本的专业，社会工作的本质是多重行动者基于需求和价值的实践过程，对社会工作服务的分析也需要特别关注“人”的实践智慧、价值伦理和变革潜能。

因此，本文尝试对经典的技术—社会互构理论进行拓展，将行动者置于与数智技术、社会结构同等重要的分析维度，构建一个更加贴近社会工作专业实践的理论框架（图1），从数智技术、社会结构和行动者三者的交织互动与协同演化中考察数智时代社会工作服务的发展。

在数智技术与行动者的互动中，技术作为拓展行动空间、提升行动效率、协助行动决策的工具，为行动者进行赋能，提升了行动者的问题解决能力与发展创新潜能；但技术携带其自身的逻辑与规则，^④引导行动者的行为模式、认知方式和价值取向发生转变，使其逐渐调整自身以适应技术的要求；技术因其设计偏好、接入门槛、资源限制等，将部分行动者排斥在数字红利之外，令其陷入数字鸿沟。行动者对数智技术进行学习，调整自身的习惯与模式，适应技术带来的变化；行动者基于自身的目标、需求和所处情境，对技术进行选择甚至创造性使用，赋予技术特定的社

① 文军、陈宇涵：《人工智能社会工作情智融合发展的机遇与挑战》，《求索》2025年第2期。

② 何雪松：《体系化、体制化与数字化：社会工作高质量发展的三个主题》，《贵州社会科学》2023年第7期。

③ 吴进进、何包钢：《算法科层制的兴起及其形态》，《社会学研究》2023年第6期。

④ 梁玉成、张硕辰：《技术与社会转型互构下的“人工智能+”：新质生产力发展引擎》，《浙江工商大学学报》2024年第5期。

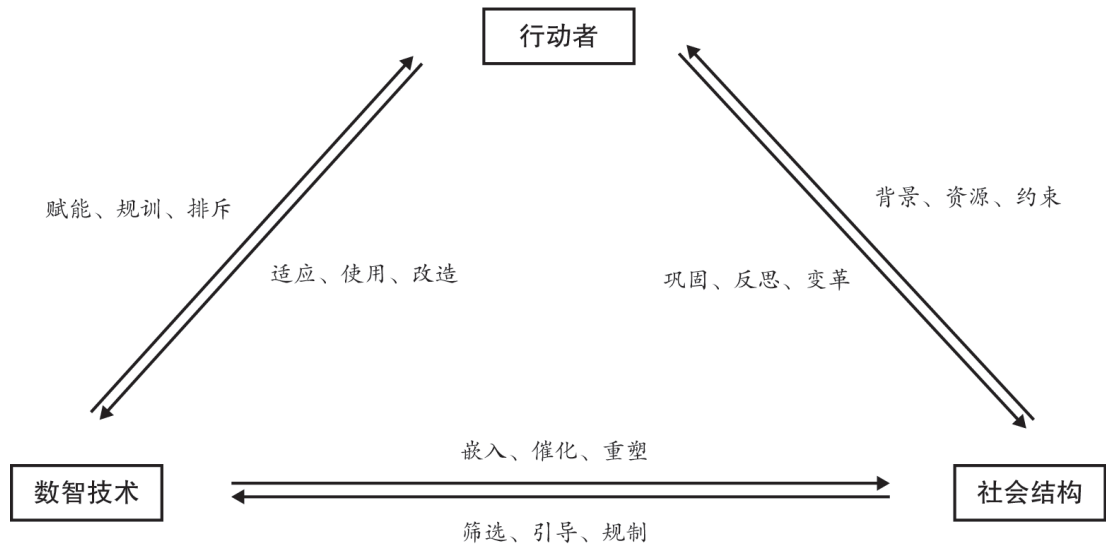


图1 “数智技术—社会结构—行动者”分析框架

会意义和实践价值；行动者也可以通过反馈意见、参与设计乃至联合开发等方式，对技术进行改造，推动技术向更符合自身需求的方向发展。

在数智技术与社会结构的互动中，技术尤其是人工智能正在突破传统的技术框架，成为一种新型生产要素，嵌入既有的社会制度体系，成为社会结构的基础设施；技术加速社会结构的变迁，催生新兴职业，推动组织转型，促使治理创新；此外，技术重塑社会交往模式，数据成为新的资源，平台的崛起也冲击着既有的权力分配方式。与此同时，社会结构对数智技术有筛选机制，通过制度环境、文化传统、价值观念的过滤，筛选与当前社会结构适配的技术加以应用；社会结构也会借助政策、资源的倾斜，对技术的应用场景和发展方向进行引导；社会结构中的法律规范、价值导向、伦理守则和监督制度则对技术的研发和应用进行规制。

在行动者与社会结构的互动中，社会结构为行动者提供了实践的制度环境、文化传统和历史情境，定义了行动者的身份和角色，为其行动提供了意义框架；社会结构还通过制度化的方式，为行动者提供物质条件、人力资本、社会资本与文化资本等各类资源，影响行动者的实践过程。社会结构对行动者也有约束作用，结构中的法律政策、价值规范和权力关系，制约着行动者的实践。一方面，行动者在社会结构给定的背景与环境中实践，对社会关系、制度安排和文化规范进行再生产，巩固了既有的社会结构；另一方面，通过批判性思考和反身性实践，行动者也可能对现有社会结构的合理性、公正性和有效性进行质疑。最后，行动者综合各种策略，调整权力关系，重构制度规则，进行文化创新，推动社会结构的转型和变革。

数智技术、社会结构与行动者三者之间交织互动，形成了一个持续演变的协同系统：数智技术作为中介工具，渗透到社会结构与行动者的互动中，改变结构对行动者的支撑与约束方式，拓展行动者对结构的变革路径。社会结构作为宏观背景，渗透到技术与行动者的互动中，通过制度、资源、文化约束技术的赋能、规训与排斥，引导行动者对技术的适应、使用与改造。行动者作为微观主体，渗透到技术与社会结构的互动中，通过对技术的使用与改造影响技术对结构的嵌入、催化与重塑，对结构的反思与变革进一步影响结构对技术的筛选、引导与规制。

数智时代社会工作服务的技术张力

数智技术携标准化、数字化与替代性的固有逻辑，深度介入新形态就业的服务场域中，与社会结构持续互动，和行动者的实践逻辑不断碰撞，进一步衍生出社会工作服务的三种技术张力。

首先，数智技术的标准化逻辑和残障服务的差异化需求之间产生张力。标准化导向是数智技术的突出特征，为了追求最优效率，数智技术要求将服务目标、流程与内容都分解为可重复的标准单元，以快速在残障群体中进行复制和推广，这一诉求也迎合了政府高层决策者与社会组织管理者提升服务效率、降低运营成本、延展服务模式的需要。而在具体的服务情境中，残障人士的新形态就业服务需求具有高度的差异性：不同残障类别人士需要不同的就业支持方案，即使同一残障类别，其残障程度、代偿能力、职业兴趣、心理健康状况等因素也会带来服务需求的显著差异，残障人士的年龄、性别、教育背景、职业经历、家庭结构、所在地区等特征则进一步增加了需求的复杂性。一方面，一线社会工作者发现他们难以用标准化模板规范服务实践；另一方面，不少残障人士在接受服务时，也拒绝标准化的服务模式，要求个性化、定制化的服务。

其次，数智技术的数字化逻辑和残障服务的综合性价值之间产生张力。数智技术建立在数据驱动的基础上，倾向于将复杂的社会现象转化为可采集、可测量的数据点，进行量化分析和算法处理，提升决策过程的可视性和高效性。当数智技术融入残障人士新形态就业服务中，这一数字化逻辑确实使服务成效得到了更加直观的展现，提高了评估的效率。然而，社会工作服务具有经济效益、人文关怀和社会公平等综合价值，单凭就业人数、服务频率、工作收入等量化数据难以全面反映服务成果。残障人士在就业过程中的社会融入状况、残障人士因就业带来的其他个体和家庭变化等成效难以借助量化工具充分测量；而其他服务成果如促进社会公平发展、推动企业多元化转型、提升企业社会形象等，也较难被当前的数字化指标所捕捉。

最后，数智技术的替代性逻辑和残障服务的长期性特征之间产生张力。数智技术对人力的替代，正在从传统工业时代的体力替代，延伸至数智时代的智力替代，那些重复性、程式性和规律性较高的工作将逐步被技术所取代，^①且这种人力替代伴随技术的迭代不断变化推进。以数据标注岗位的变化为例，作为人工智能技术发展基础支撑的数据标注工作曾经为残障人士创造了大量就业岗位，然而伴随人工智能的进步发展，基础标注工作逐渐被算法取代，残障数据标注员面临失业危机。而残障服务却需要长期性的视角，从服务过程来看，社会组织管理者与一线社会工作者需要较长时间与残障人士及企业建立彼此信任的关系，匹配双方的需求，并提供持续性的协调和支持服务。这意味着从数智技术所倡导的效率维度来看，残障人士新形态就业服务的投入时间长，但就业成果持续时间短，短期量化指标并不理想。这一服务的成效也具有长期性，体现在残障人士自主就业可能性的增加、社会融入程度的加深以及企业对残障人士更加平等的接纳等具有滞后性和累积性的维度上，但这些长期性的成果可能在飞速迭代的技术逻辑中被忽视。

① 王宁：《AI时代的智力物替、主体重塑与结构转型——一个人工智能社会学的分析框架》，《探索与争鸣》2025年第3期。

数智时代社会工作服务的行动张力

作为社会工作服务的微观载体，行动者的实践也深受数智技术与社会结构的双重影响。

首先，当数智技术嵌入政府治理体系后，其碎片化的接入现状和行动留痕的监管要求，增加



了基层服务的任务负担。而基层残障人士就业服务长期存在人力资源紧张的结构性矛盾，基层执行者普遍面临一人多岗、身兼数职、事务繁杂的困境，数智技术叠加的行政任务使得执行者超负荷运转，对社会工作服务的组织与监管自然向着高效化、标准化和数字化的方向倾斜，重数据、轻服务的现象频发。在一些欠发达地区，当地缺乏具有专业性的社会组织，基层执行者既要承担体制内的行政工作，又要为残障人士提供相应的就业服务，这种角色过载的困境限制了残障人士新形态就业服务供给的稳定性和深入度。

其次，数智技术主导的服务评估中工具理性过度扩张，评估标准被简化为数字指标，评估过程依赖于可量化、可追溯的数据导入和计算，试图通过简化复杂现实以追求控制与预测。社会工作服务的竞争迅速加剧，商业机构愈发主动地参与公共服务的供给，政府服务支持资金呈现紧缩的趋势，服务对象的需求也伴随技术发展快速更新，倒逼社会组织管理者与一线社会工作者不断探索创新。社会工作服务创新恰恰依赖于承认不确定性、尊重本土知识与实践智慧，而僵化的评估体系将服务中情境化、专业化的判断边缘化，社会工作服务的创新面临数据合规性的刚性约束。一些社会组织管理者在服务过程中发现，因技术革新，部分残障人士就业需求发生转变，应据此开拓新的就业岗位与支持服务；但平台系统中并无该创新服务相关条目设置，导致相关服务数据无法录入，被评估者刻板地判定服务不合规，其服务热情与创新动力遭受双重打击。

此外，岗位的技能要求、存续周期和市场需求不断变动，使得残障人士的就业岗位与劳动收入波动显著，职业发展路径随时可能发生断裂，就业安全感持续弱化，提升了对社会保障的需求。然而，相关社会保障制度滞后，灵活就业的社保参保要求并不适应多数残障人士；特别是社会保障制度与救助政策之间缺乏有机衔接，残障人士一旦缴纳社保，就失去了领取低保与补贴的资格，但新形态就业的不稳定性使其经常处于收入锐减或失业的风险中，而重新申请低保补贴需要耗时半年乃至一年之久。这一制度性缺陷不但没有为残障人士提供应对不稳定就业的缓冲空间，反而打消了不少残障人士的就业意愿，并给残障服务带来新的挑战。

最后，数智技术嵌入的社会工作服务体系对行动者的能力提出较高要求，对技术的熟练使用和快速学习成为参与服务实践的新门槛。然而，行动者们因其所处的组织层级、所能获得的资源以及自身的角色身份的不同，对数智技术有着差异化的功能认知、情感倾向、应用场景和使用能力。例如，处于较高组织层级的政府决策者对于技术的感知多聚焦于宏观层面，因追随国家战略导向，或回应更高级政策任务的需求，在治理体系与服务实践中积极推广技术使用；而处于较低层级的基层执行者，对技术的使用融合了被动接收上级技术部署与主动简化日常工作的综合动力，既认可技术提升效率的作用，又因技术操作带来的额外负担而烦恼，甚至可能因为难以推动技术应用在基层的落地而产生抵触情绪，对技术进行形式化使用。又如，发达地区的行动者能够凭借资金、人才、政策与基础设施优势，快速搭建服务平台，推进残障人士新形态就业服务；而欠发达地区的行动者受当地基础设施、资源与环境的限制，对技术的了解与使用呈现碎片化、狭窄化特征，难以帮助当地因经济和教育资源匮乏而受到技术排斥的残障人士实现新形态就业。

社会工作服务张力的结构性突破

上述分析显示，数智时代社会工作服务的张力，主要来源于数智技术、行动者与社会结构之间互动的失衡，对这些张力的化解也不能停留于对技术的局部调适或行动者的个体赋能，需要

借助资源整合、制度更新与权力关系变革的策略，从结构层面突破上述约束，推动三者之间的适配协同。

在资源整合层面，应当通过对资源的重新调配与整合，优化配置方案，化解数智技术嵌入所带来的服务负荷增加、组织能力薄弱以及区域发展不均等问题。不少地方政府高层决策者大力培育社会组织，支持社会组织承担具体的残障人士就业服务供给与管理工作的管理，减轻了基层执行者负担，提升了社会工作服务精准性。一些地区高层决策者引入社会企业参与服务，将市场运营逻辑与专业价值导向有机融合，增强了社会工作服务的市场灵敏度与可持续能力。尤其是一些发达地区的企业与社会组织管理者主动向欠发达地区进行服务辐射，输送东部互联网企业在线就业资源，扶持当地社会组织成长，有效缓解了因数智技术资源分配不均、服务能力区域差异产生的张力。

在制度更新层面，需要通过对服务机制的创新和政策环境的完善，为社会工作服务提供系统性的规则保障。为了避免社会工作服务被技术逻辑完全主导，一些政府基层执行者建立多元主体协同的服务管理机制，邀请社会组织管理者、一线社会工作者、残障人士、企业共同参与残障人士新形态就业服务的规划、设计、执行与评估全流程，推动服务更好满足各主体的差异化需求，实现数智技术的合理化应用，并从短期与长期效果、经济与社会效应等方面对服务成效进行全面评价。面对保障制度未能跟上就业形态变化的问题，部分社会组织管理者联动民政、人社、工会等多个部门，经过持续的反馈与倡导，与当地政府高层决策者一同推进政策改革，将残障人士新形态就业支持纳入人社部门的培训资源与补贴框架，打破了传统的以残联为单一主体的支持模式。此外，还有不少行动者积极呼吁和争取改善残障人士灵活就业参保制度，主张建立残障人士社保缴纳与低保补贴取消之间的缓冲机制。

在权力关系变革层面，行动者可以借助数智技术带来的机遇，从政府以外的渠道获得项目资金支持，突破社会工作服务对政府单一权力的依赖，改变服务中行动者之间的权力关系，为服务争取发展创新空间。数智技术使得更多的组织可以突破时空边界的限制，参与社会工作服务。例如，一些残障人士新形态就业服务项目受到公益基金会、互联网平台、国际公益组织乃至用工企业的资助。服务资金来源渠道的多元化削弱了传统行政权力的支配权，使社会组织获得更多议价能力与对话空间，从而在服务内容设计、服务模式创新上拥有更多自主权，在服务目标设定、服务成效评估上更关注资方的多元导向，不再因向上负责而被迫与僵化的行政要求妥协。

综上所述，数智技术、社会结构与行动者交互中的失衡为数智时代的社会工作服务带来多重张力，行动者能够通过策略性的实践，创造性地利用数智技术，促进社会结构的突破，化解社会工作服务张力。当前，数智技术日益深入地嵌入社会运行机制，具有复杂情感、独特经历的行动者时常被简化为可量化的数据，对人的关怀反而被工具理性和算法逻辑遮蔽。因此，在数智技术发展的浪潮中，我们尤其需要关注社会工作服务中具体的行动者，引入系统的、动态的和在地的视角，深入探究行动者在与数智技术和社会结构互动中的实践处境与专业感悟，支持个体主体性的成长与发展，推动社会工作的创新发展与社会福祉的切实提升。

[本文系中央高校基本科研业务费至善青年学者支持计划“数智化时代社会服务的成效评估与优化机制研究”(2242025RCB0017)阶段性成果。]

社会工作的“弥散分布”与开源社工大模型

□ 韩恒，郑州大学社会科学研究院院长、政治与公共管理学院教授

本土化社会工作人才“弥散分布”

与西方社会工作民间社会服务机构和人才的集中分布显著不同，中国社会工作的“弥散分布”呈现鲜明的本土化特征。

西方的社会工作可以从“专业技能—组织载体—价值理念”三个层面来理解。首先，社会工作有一套应对社会问题、满足社会需求的方式方法，是一种特定职业。社会工作者需要具备一定的专业知识和专业技能，为困境群体提供服务和资源链接，具有专业理念和职业认同。其次，社会工作有一定的组织载体，即相对独立于政府的民间社会工作服务机构，社会工作者集中分布于社会服务机构，借助机构平台开展各种服务活动。最后，西方社会工作背后隐含着公民社会的价值理念，这种价值理念强调通过非政府、志愿、自治的方式解决社会问题、满足社会需求。在理想类型意义上，西方社会工作也可以理解为“社会工作专业知识—民间服务机构—公民社会价值观”三位一体。

与西方社会工作相比，中国多年来也培养了大批社会工作专业人才。1988年北京大学等高校开始招收社会工作专业本科生，此后相应政策文件频繁出台，鼓励培养社会工作专业人才。比如，2006年党的十六届六中全会提出“建设宏大的社会工作人才队伍”，“加强专业培训，提高社会工作人员职业素质和专业水平”；2024年党的二十届三中全会提出，“加强社会工作者队伍建设”。截至2022年，全国社会工作专业人才总量达160余万人，开设社会工作专业的专科院校70所、本科院校328所、社会工作专业硕士院校183所，每年培养近4万名社会工作专业学生，92.9万人取得社会工作者职业资格证书，形成了初、中、高级相衔接的社会工作人才梯队。^①然而，与社会工作专业人才快速增加相比，国内民办社工机构的发展相对孱弱：数量少、机构小、人员流动性大。众多社会工作专业人才并未集中分布在民办社工机构之中，而是“弥散分布”在党政机关、企事业单位、人民团体、乡镇街道、基层社区等各类组织之中。

社会工作的“弥散分布”既与中国社会工作的发展路径有关，也与第三部门的内部结构有关。从发展路径来看，中国社会工作具有“教育先行”^②和“嵌入性”^③发展的特征，这是“弥散分布”的主要原因之一。培养社会工作专业人才的同时，国家出台了一系列政策，在党政机关、企事业单位、社会组织等开发社会工作就业岗位，吸纳社会工作专业人才。从第三部门的内部结构来看，社会工作主要活跃于第三部门，社会工作专业人员依托第三部门为特定群体提供公共服务。而第三部门内部以政府主导的社会组织为主，民间社会组织为辅；在民间社会组织中，民办社工机构仅仅是其中的一种类型，占比很低，主要发挥辅助性、拾遗补缺的功能。因此，短期来看，中国社会工作的“弥散分布”布局不太会发生结构性改变。

“弥散分布”的特定优势与数字社会“弥散化”的现实挑战

中国社会工作的主要服务对象是困境人群，在社会急剧转型背景下，这一人群呈现出分布分散化、需求多元化特征。民办社会工作机构因其服务领域相对聚焦、资源有限等特点，难以全面

① 闫薇：《十年肇画踏征程 奋楫扬帆再向前——党的十八大以来我国社会工作发展综述》，《中国社会工作》2022年第28期。

② 王思斌：《走向社会工作理论与实践互相促进发展的新阶段》，《中国社会工作》2018年第31期。

③ 王思斌：《我国社会工作从嵌入性发展到融合性发展之分析》，《北京工业大学学报》（社会科学版）2020年第3期。

回应这些挑战。而社会工作人才“弥散分布”于党政机关、企事业单位、街道社区及党委社会工作部等多元场域的特征，反而有助于更好地满足困境人群的需求。

在服务对象上，“弥散分布”有助于延伸服务范围。民办社工机构受限于组织使命和资源条件，一般都有自己特定的服务对象，聚焦于特定服务领域（如养老、儿童福利、社区矫正等），覆盖群体相对单一，服务规模较小，难以回应社会转型中涌现的困境人群多元化和隐蔽性需求。比如，企业中的心理高压群体、平台经济下的零工劳动者、学校中的心理适应困难学生等。这些人群分布广泛、需求隐晦，且普遍缺乏主动寻求专业帮助的意识 and 路径。“弥散分布”通过将接受系统专业教育的社会工作者嵌入社会运行的各类组织之中，实现了服务触角的前置与延伸。比如，在企事业单位，社会工作者能及时发现员工心理与生活危机；在学校和医院，能主动识别学生和患者的心理与社会需求；在街道社区和党委社会工作部所统筹的信访、志愿服务、“两企三新”（新经济组织、新社会组织、新就业形态）等领域，可凭借专业敏感性与一线区位，接触那些传统服务难以触及的群体，极大拓展了社会工作的服务半径和服务群体。^①

在服务资源上，“弥散分布”有助于资源链接整合。资源链接是社会工作的重要职能，但在特定背景下，民办社工机构常面临“资源动员壁垒”。尽管机构社工具备资源整合意识，却难以有效撬动体制内部分散、割裂的政策与行政资源，导致服务常常陷入有心无力的困境。“弥散分布”反而可以从结构上破解这一难题。嵌入党政机关、街道社区和党委社会工作部的社工，不再是外部资源的申请者，而是体制内资源的整合者与协调者。他们熟悉民政、人社、残联、妇联等部门的帮扶政策，能够克服条块分割带来的信息不对称，为服务对象量身定制政策工具箱，实现资源的精准匹配与高效输送。体制内的职位一定程度上赋予社工更便利的沟通渠道，推动跨部门协作，促进政策资源、社会资源与市场资源有效对接，突破资源动员的结构瓶颈，更好地帮扶救助对象。

在服务方式上，“弥散分布”有助于融合创新。社会工作起源于西方，强调尊重、倾听、赋能、需求评估及社会支持，注重个体的价值与自主性。中国传统的民政工作以群众路线为根本方法，强调深入基层、依靠组织、情感动员和物质帮扶。“弥散分布”为社会工作的专业方法与传统的群众工作提供了深度融合的实践场域，推动传统工作方法从给予式救助向参与式赋能升级，催生一种兼具西方专业精神与中国本土智慧、融合创新的社会工作服务模式。

当然，社会工作人才的“弥散分布”尽管在拓展服务覆盖面、促进专业方法与本土实践融合方面具有一定优势，但也不乏缺陷。一方面，社会工作者的专业服务技能受限，专业支持较为薄弱。“弥散分布”的社会工作者往往需要兼顾多重角色，致使专业服务被压缩和弱化。^②社会工作者分散于基层社区、学校、医疗机构、企业等不同场域，承担着多重复合职能，在一定程度上挤压了专业服务时间，限制了专业技能发挥。另一方面，社会工作者分散于多个系统与行业之中，而非集中于统一的专业平台或机构，社工之间的专业协作和经验共享较为困难，在一定程度上削弱了社工的职业归属感与专业身份认同。

不仅如此，在数字技术浪潮席卷全球的背景下，社会工作还呈现出多重新的“弥散化”特征：一是空间弥散，社会工作服务渗透至社区、学校、家庭甚至虚拟空间；二是主体弥散，非专业社工（如实体社区和虚拟社区志愿者等）更多地参与到社会工作的过程之中；三是知识弥散，社会工作专业知识和专业技能通过短视频、科普文章、AI助手等非正式渠道传播甚至被解构。这些新的弥散化趋势，在增强社工服务的可及性和适应性同时，也会带来服务质量差距、专业边界模糊、伦理风险增加等问题，成为人工智能时代社会工作高质量发展面临的现实挑战。

① 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。

② 秦莲、徐选国：《社会工作参与基层治理的脱嵌逻辑及再嵌入机制》，《新疆社会科学》2025年第4期。

开源社工大模型：AI 赋能“弥散分布”

随着人工智能技术的加速发展，特别是开源通用大语言模型取得突破，“弥散分布”的社会工作的创新发展也具有了全新的可能。开源（Open Source）是指通过共享和开放源代码的方式，使技术或软件可以被任何人使用、修改和分发。开源理念最初源于软件开发领域，强调透明、共享与协作，不仅允许技术人员自由访问和修改源代码，还鼓励社区成员共同创新。^①开源理念强调开放、共享、协作与迭代，开源的核心在于去除壁垒、促进资源的共享与共同发展。

① 田颖、常培莹、田增瑞等：《是否知识共享？——基于开源数字创新社区视角》，《科学学研究》2021年8期。

这一价值理念已经突破技术层面，正在广泛应用于各个领域。在社会工作人才“弥散分布”的背景下，如何在扩大社会工作服务覆盖面的同时保持社会工作的专业水准？借助开源理念，构建开源社工大模型，或将解决“弥散分布”的社会工作者的专业支持困境，增强社会工作的专业效能和职业认同。换言之，人工智能可能提供一种“规模化专业主义”路径，通过技术手段将专业知识和伦理标准编码化，赋能弥散化的社会工作服务网络。

开源社工大模型是立足本土化社会工作实践经验，基于大规模社会工作相关数据训练，遵循开源协议发布的专业领域大语言模型。其既具备通用大语言模型的自然语言处理能力，又内嵌社会工作的专业知识体系、伦理准则和干预逻辑。其“开源”特性体现为模型架构、训练数据的开放共享，社会工作领域的关联人群可以自主参与、协同改进。

开源社工大模型在弥散化社会工作场景中有多重应用可能。比如，增强专业支持。针对“弥散分布”在不同场域的非专业社会工作者，通过内置社工专业知识库，建立统一服务标准，提供实时专业知识支持，可以缩小因主体专业知识差异导致的服务质量差距。又如，赋能服务对象。开源社工大模型利用其智能、可及与安全的特性，通过易用界面、智能交互与清晰引导，可以将专业支持转化为服务对象易于获取、乐于使用、真正受益的日常工具。再如，联通服务网络。在“弥散分布”的社工服务网络中，开源社工大模型作为智能中枢，可以精准识别需求，优化资源配置，促进多主体协同。社会工作领域的相关主体通过智能中枢系统共享数据、协同流程，有望形成一个“需求感知—资源匹配—服务精准—效果反馈—知识创新”的闭环。

开源社工大模型的构建需要多主体、多阶段协同推进。首先，相关部门、专家学者、一线社工、服务对象等需要协商制定技术标准、伦理规则与操作规范，达成安全共识、责任共识与伦理共识。其次，需要整合相关数据资源和典型案例，建设高质量、开放型数据库，对模型进行定向预训练，通过反复的场景验证与参数调适，确保模型输出的专业性与稳定性。再次，各主体使用者包括社工服务对象需要共同更新知识库、优化交互界面，通过持续追踪评估模型对服务过程与结果的实际影响，建设“实践优化—理论创新—服务提升”的开源创新公地^②——开源社工生态社区。

② 王哲、薛澜：《大模型开源创新公地：历史演进、价值逻辑与中国叙事》，《探索与争鸣》2025年第7期。

当然，社工开源大模型并不可能消除社会工作的“弥散化”，但借助人工智能技术将弥散的“点”编织成质量可控的“服务网络”，有可能会使社会工作在人工智能时代既能扩大服务覆盖面，又能坚守其专业内核。当开源社工大模型不断赋能社会工作人才的“弥散分布”，社会工作的高质量发展将迈上新台阶，社会工作领域的中国基层治理模式将会呈现新特色。

[本文系 2023 年河南省高等教育教学改革研究与实践项目“党建引领‘研’行合一”（2023SJGLX002Y）的阶段性成果。郑州大学政治与公共管理学院博士生王红蕊协助查阅相关资料，对本文写作亦有贡献。]