

# 机遇与挑战：人工智能时代下社会工作的未来发展

高代宇

四川外国语大学国际法学与社会学院，重庆

收稿日期：2023年6月29日；录用日期：2023年7月28日；发布日期：2023年8月8日

## 摘要

随着“云计算”、“人工智能”、“大数据”等数字技术的创新与应用加速推进，各行业数字化改革发展趋势迅猛，智能化浪潮奔涌。人工智能技术的出现，无疑给社会工作谋求新道路的途中提供了新的契机。不可否认的是，科技是把双刃剑，同时也为社会工作未来的发展提出更多更高的要求。本文首先简要介绍人工智能技术给社会工作未来发展带来的机遇，并基于社会工作伦理价值观，对其面临的挑战进行分析研究再思考，并提出相应优化策略。

## 关键词

人工智能，社会工作，机遇，挑战

# Opportunities and Challenges: The Future of Social Work in the Age of Artificial Intelligence

Daiyu Gao

College of International Law and Society, Sichuan International Studies University, Chongqing

Received: Jun. 29<sup>th</sup>, 2023; accepted: Jul. 28<sup>th</sup>, 2023; published: Aug. 8<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

With the accelerated innovation and application of digital technologies such as “cloud computing”, “artificial intelligence” and “big data”, the development trend of digital reform in various industries is rapid, and the wave of intelligence is surging. The wave of intelligence is rushing. The

emergence of artificial intelligence technology undoubtedly provides a new opportunity for social work to seek a new path. It is undeniable that technology is a double-edged sword, and it also puts forward more and higher requirements for the future development of social work. This paper first briefly introduces the opportunities brought by artificial intelligence technology to the future development of social work, and then analyzes and rethinks the challenges it faces based on the ethical values of social work, and proposes corresponding optimization strategies.

## Keywords

Artificial Intelligence, Social Work, Opportunities, Challenges

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

“智能时代”是指在5G、互联网、物联网、大数据、云计算、区块链以及人工智能等技术支撑下的新型社会治理时代。以深度学习、跨界融合、精确感知为主要新时代特征，并且代表着智能技术发展的一个新阶段[1]。根据《国务院关于新一代人工智能发展规划的通知》指出必须促进“全社会的智能化水平大幅度提升”，“精准化智能服务更加丰富多彩”<sup>1</sup>。在智能化时代背景下，为深入贯彻落实党和政府的战略部署，社会工作可以和互联网、人工智能等热潮结合，借助时代的机遇，进行专业创新。近几年，也随之发展出了网络社会工作、数字社会工作等新兴领域，各式各样的人工智能技术融入到社会工作服务领域，较之以前的传统工作方法有很大突破，可见人工智能技术与社会工作专业的融合中有着巨大的张力与可塑性。但是凡事都有双面性，在这个全新视角下，既是一种机遇，也是一种挑战。笔者在中国知网上以“智能化”“人工智能”“社会工作”等作为关键词进行文献搜索，相关研究论文较少，本文将简要梳理社会工作在人工智能领域中的机遇和挑战，研究分析人工智能技术对社会工作未来发展的影响。

## 2. 国内外研究现状

### 2.1. 国外研究

1956年麦卡锡首次提出了人工智能概念。尼尔逊教授认为应该研究如何表达、获取和应用科学知识是人工智能的核心。而有学者则认为人工智能的出现是为了让人工智能完成曾经只能由人类实现的工作。21世纪初，深度学习的智能设备逐渐融入到人们的日常生活中，越来越多的研究开始将人工智能和社会工作相结合。国外的研究，大致可以分为以下：① 研究社会工作者的智能技术。摩根[2]建议通过人工智能技术提升员工的职业能力。② 智能技术与社会工作关系的研究。英格拉姆[3]指出，情商在社会工作服务中占据核心位置，服务结果受到具体技术状态地影响。③ 社会工作实践中技术研究。爱得华兹[4]建议使用智能技术提高专业技术人员的专业能力。

### 2.2. 国内研究

中央政策推出智能化治理社会后，我国的社会工作和智能化相关研究才开始兴起。纵观国内研究，

<sup>1</sup> 中华人民共和国中央人民政府：《国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知》，

[https://www.gov.cn/gongbao/content/2017/content\\_5216427.htm](https://www.gov.cn/gongbao/content/2017/content_5216427.htm)。

大致可以分为以下：① 大数据与社工的研究。陈婉珍、何雪松[5]指出，大数据的出现推动了社会科学的新范式，社会工作应该积极探索新领域。② 二是研究人工智能对社工的影响。奚彦辉、苏妮[6]认为，人工智能不仅为社会工作带来机遇，同时也带来了挑战。③ 为探究人工智能与社会工作的融合。刘嘉倩[7]提出要构建“人工智能 + 社会工作者”的服务模式。④ 社工与人工智能实务研究。孙启铭[8]将该领域用于老年服务领域具有重要的作用。

综上所述，国外相关研究过多关注于理性化的实证研究，国内相关研究处于起步阶段，现有的成果普遍缺乏战略定位和执行的研究视角，在今后的实际案例中需要更深入地去分析探索。

### 3. 人工智能给社会工作带来的主要机遇

#### 3.1. 提供更高效的工作方式

智能化技术可以帮助社会工作实现自动化的智能化，提高社会工作者在实践服务中的工作效率和生产力。我国社会工作实践中大多将智能化技术用于老年服务领域中，在我国老龄化急速加剧，老年服务领域政策制度支撑力不够、服务人员匮乏且专业度不足、服务内容单一等缺陷，传统的社会工作者仅依靠自身的经验、观察、评估来判断老年人的需求，主观性较强。而人工智能技术力量的注入，将更依靠准确的数据分析客观分析老年人的需求，目前已经探索出了“智能化”养老服务模式。该文提出了3种服务模式：①“人工智能 + 医养结合”，产品类型有智能疾病监测、智能穿戴、智能护理机器人，可以提供健康指标检测、身体护理等服务；②“人工智能 + 照养模式”，产品类型有智能家务机器人、智能电脑、智能远程控制，可以提供洗衣、扫地、自动报警等服务；③“人工智能 + 情养模式”，产品类型有人机交互设备、三维虚拟影像、智能心理专家系统、可以提供聊天互动、兴趣培养等服务[9]。此外，人工智能技术还可以通过互联网助力线下服务。如：利用微信公众号、微博等平台进行宣传，发布最新项目动态，传达社会责任，以及招聘人才等，扩大了社工机构的认可度和影响力。社会工作者之间也可以通过在线协作工具以及平台商讨案例、讨论和解决问题、分享经验等，工作效率大大提升，

#### 3.2. 拓宽服务范围和提升服务质量

智能化技术可以打破空间地域上的限制，使得社会工作者可以通过互联网和远程通信技术跨越时空，为案主提供服务。例如，在偏远地区的社会工作者可以通过视频会议等技术以案主进行沟通和支持，提高服务覆盖率和质量。例如，采用“智能化 + 社会工作”模式构建“智能化脱贫框架”，通过资源整合、平台建设、人力优化以及线上服务等方式参与脱贫实践。特别适用于农村偏远地区，利用大数据和信息技术分析现有贫困大数据系统，精准动态管理贫困户档案。分类并建立当地资源库，聚焦当地的贫困问题，同时挖掘周边资源。这样的平台不仅可以获取贫困地区和贫困户周边各类资源的数据，还可以连接社会组织、基金会、公益企业和关心个人等社会力量，为项目提供支持[10]。此外，还可以将人工智能机器人投放到个案、小组、社区、行政工作中[11]，助力留守儿童、犯罪青少年、吸毒人员的救助服务领域，协助社会工作者提升服务质量[12]。

#### 3.3. 创造新的职业机会

智能化技术的发展为社会工作领域创造了新的职业机会。人工智能时代背景下的社会工作不仅为社会工作专业的发展提供新的契机，同时也为社会工作者创造了新的职业机会。由此衍生出的“数字社会工作者”“网络社会工作者”等新兴职业领域，依靠互联网和人工智能技术，在多个领域成功地带动了社会工作的创新发展道路，此外，传统的社会工作者如果熟悉了解相关的智能知识还可以在智慧城市建设、人工智能应用研究等领域从事相关工作，促进社会工作专业实践的创新和发展。

### 3.4. 促进个性化服务

智能化技术可以根据案主需求和特点为其提供个性化服务,可借助各种高端技术收集案主情况身体各项数据,评估案主的各类需求如:人工神经网络(Artificial Neural Networks, ANN)、贝叶斯学习器(Quasi-Optimal Bayesian Learner)和支持向量回归机(Support Vector Regression, SVR)可以客观准确预测案主的认知和心理健康状况[13],针对于不同需求的案主分析其需求,如有脑溢血的案主,一旦发病情况非常紧急,而人工智能通过数据检测和分析身体实时数据,提前做出预判和干预策略,另外针对于有老年痴呆疾病的患者,在家中安装智能摄像头和报警器,将数据和画面传送给家属和医生。为不同需求的案主提供个性化服务。此外人工智能还能给失能老年人、残疾人等特殊群体提供洗衣、做饭、清扫等服务,带来生活上的便利。

## 4. 人工智能给社会工作带来的主要挑战

### 4.1. 道德、伦理与法律问题

道德与伦理问题是人工智能应用将要面临的重要挑战。社会工作者应该考虑到人工智能系统是否涉及隐私侵犯,个人数据不当利用以及人工智能决策偏见方面可能带来的道德困境。社会工作实务过程中本身就是人与人之间的情感沟通和联系,人工智能终究还是冷冰冰的机器人,缺乏人类情感和“人情味”,没办法满足老年人情感上的特殊需求[14]。虽然有过人工智能阿尔法狗战胜了世界第一围棋冠军柯洁的例子,大众在感叹人工智能厉害的同时,也会产生机器人是否会超过人类的忧虑[15]。在社会工作实务过程中却涉及到许多困境。如:为老年人提供服务的人工智能如果没有做出灵活选择,一旦直接或间接导致老人受伤、抢救不及时死亡等严重情况,谁来承担责任?人工智能需要负责吗?该人工智能专利研发负责人是否该担责?该领域的法律制度不完善甚至责任划分不清晰,亟待解决并完善。

### 4.2. 数据隐私和安全问题

人工智能的进步离不开海量数据,但是也带来了数据隐私与安全方面的问题。社会工作者在对数据进行获取、保存、分析时,基于社会工作的伦理价值观,应该要保护案主知情权和隐私权,需要保证数据收集工作的合法性、真实性、准确性、透明性,对于案主个人隐私数据,应该尽最大努力避免数据泄露与滥用。但是因为网络社会的隐蔽性和私利性以及有部分违法分子侵入信息管理系统的行为,信息一旦泄露不仅违反了社会工作伦理,更严重的是,对社会工作机构、案主、整个专业都会造成巨大的冲击和难以想象的后果[16]。同时,这也要求社会工作者,管理案主网络化信息能力和处理电脑信息能力更高了,不仅如此,社工机构的联网办公设备成本也会相应增加。

### 4.3. 宣传的公平性和真实性问题

在前文智能化脱贫例子中提到的线上募捐行为,在实际操作过程中,也要谨防出现侵犯他人知情权和选择权的情况出现。在社会工作公益实践中,“网络得票数量”是评审评估的一个重要指标。官方初心是为了更加公平化,合理化。将公益项目的一定权力比重交给互联网,由大众进行投票,虽然这是该领域重要的实践形式,但这似乎像一个“公平的阴谋”,投票人将自己意愿强加给被投票人,被投票人基于共同利益、人情世故、共同身份投票,间接上失去了知情权和自主选择权[17]。再者社会工作利用互联网进行宣传时,也要注意辨别真假信息,这里就涉及到社会工作者的“真诚”问题,要真切地介绍内容,也要对转载分享的内容谨慎考察真实性。

### 4.4. 技术壁垒和数字鸿沟

人工智能技术在带来便利的同时,也容易给社会工作专业人员和案主带来技术壁垒和数字鸿沟的困

扰[18]。作为社会工作者如果不熟悉该高端科技技术的使用，没有办法高效地应对工作要求，比如：年纪稍大地社会工作者不会使用新兴地网络软件会议、以及新开发复杂的人工智能技术。并且还会有部分“守旧派”的社会工作者或案主对于数字技术、人工智能技术没有渠道或机会了解信息资源，甚者直接拒绝使用。没有意识到科技的进步和创新大体上是能够带来重要作用的。

## 5. 策略与建议

### 5.1. 加强伦理准则和完善法律法规

应该制定和完善社会工作在人工智能领域应用的伦理准则，明确人工智能系统设计及运用原则、保证符合社会工作核心价值及伦理原则，还要为整个社会工作业界提供一个有政策保障且合理规范的发展方向的环境。并且在新的时代背景下，特别是新兴的网络社会工作者群体，在网络宣传、动员时都并且保持自身地“伦理自觉”，承担起对专业权威的使命，政府应该加大对该领域的财政支持，增强监管制度，专家研发团队的思想觉悟和行动正确性十分重要，避免谋取个人私利，同时制定和健全一套规范的法律法规体系，明确责任界限，减少不必要的安全隐患[19]，营造有政策保障和安定秩序的社会环境。

### 5.2. 保护数据隐私和加强安全措施

案主的隐私信息数据保护尤为重要，所以存储其大数据的系统网站安全应该进行严格加固，相关技术人员和研发团队应该在系统网站上线前进行安全检测，提前发现安全漏洞或缺陷，及时修复可以减少被攻击的几率。通过代码安全审计、动态测试等方式，能有效提高上线前网站安全性，减少修复漏洞的时间和金钱，以及设立网络应用程序防火墙，安装入侵检测和防御系统，防止不法之徒盗取数据。而社工在使用过程中也应该用强密码和安全网站访问系统，提高安全性。

### 5.3. 鼓励大众参与与知情权

社会工作者可以提倡大众积极参与人工智能开发与决策过程中，提出自己有效的建议，并且在涉及到类似线上募捐等公益活动时，应该保证人工智能软件平台的透明度和公开性，对于“诈捐骗捐”“恶意投票”“恶意刷票”等行为进行严格的后台检测和管控[20]，提前严格审核相关单位资质合法性，让社工机构、案主、社会工作者、政府等多方主体都能了解到整个流程的进度，促进公平性和合理性，保护大众的知情权。

### 5.4. 增强社会工作专业人员与人工智能系统的互补性

社会工作专业人员在实践服务中，往往按照经验及感觉判断案主需求并处理事件，具有灵活性。但缺乏准确客观的支撑，可能会导致失误。人工智能系统弥补了信息记录方面的缺陷。它能够记录、分析和评估案主身体各方面的数据。然而，相较于社会工作者，它在灵活性和情感输出方面稍逊一筹。因此，将两者结合互补，可以为案主和整个社会提供最优质的服务。。

### 5.5. 提升社会工作专业人员的技能知识

人工智能的盛行，一定程度上也会加大对社会工作人员知识技能的要求，传统的社会工作者可能只需要拥有组织动员、连接资源、沟通交流等与人进行互动的能力，但是在新的时代背景下，还要与电脑进行“互动”，要学习和熟悉掌握数字技术工具、互联网管理能力、网络信息处理能力等。

## 6. 结论

综上所述，科技发展中的智能化技术运用于社会工作领域里具有正面意义。只要抓住机遇，我国社

社会工作实践能够借力实现高质量的提升和飞跃，具有很大的张力。然而，人工智能技术和社会工作的实际结合中还存在诸多挑战，需要做出更多努力，社会工作者应该正确认识将要面临的挑战并且采取积极的策略以应对，不断优化专业服务。

## 参考文献

- [1] 王瑞华. 互联网+社工: 提升社会治理能力的新路径[J]. 浙江工商大学学报, 2020(5): 134-143. <https://doi.org/10.14134/j.cnki.cn33-1337/c.2020.05.013>
- [2] Morgan, A., Holt, J. and Williams, J. (2007) Gathering and Analysis of Social Work Workforce Intelligence. *Journal of Care Services Management*, **1**, 182-195. <https://doi.org/10.1179/csm.2007.1.2.180>
- [3] Ingram, R. (2013) Locating Emotional Intelligence at the Heart of Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, **43**, 989-1004. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs029>
- [4] Edwards, J.B. (2016) Cultural Intelligence for Clinical Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal*, **44**, 211-220. <https://doi.org/10.1007/s10615-015-0543-4>
- [5] 陈婉珍, 何雪松. 大数据驱动的社会工作: 前景与挑战[J]. 社会科学, 2017(7): 74-81.
- [6] 奚彦辉, 苏妮. 人工智能背景下社会工作发展的机遇与挑战[J]. 理论月刊, 2019(2): 145-152.
- [7] 刘嘉倩. 人工智能在社会工作领域有何作为[J]. 科学技术创新, 2020(3): 102-103.
- [8] 孙启铭. 人工智能与老年社会工作可结合性探究[J]. 社会与公益, 2019(6): 24-26.
- [9] 潘旦. 正向老龄化理论下老年社会工作智能化发展研究[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2020, 35(5): 64-73.
- [10] 张军, 郑难难. “互联网+社会工作”介入智能化脱贫的路径创新——基于皖北 R 机构的实地研究[J]. 安徽农业大学学报(社会科学版), 2019, 28(1): 94-100. <https://doi.org/10.19747/j.cnki.1009-2463.2019.01.016>
- [11] 彭振, 曲笑笑. 人工智能与社会工作的融合探究[J]. 中国社会工作, 2020(1): 29-30.
- [12] 仇晓霞. 关于社会工作中人工智能的应用研究[J]. 山西科技, 2018, 33(4): 121-123.
- [13] 刘斌志, 吕静淑. 新时代我国老年社会工作专业核心能力体系构建研究[J]. 老龄科学研究, 2018, 6(8): 38-50.
- [14] 徐华, 周伟. 人工智能在社会工作中的应用探讨[J]. 常熟理工学院学报, 2017, 31(5): 53-57, 70. <https://doi.org/10.16101/j.cnki.cn32-1749/z.2017.05.010>
- [15] 杨敏. 浅谈社会工作在我国的发展前景[J]. 劳动保障世界(理论版), 2011(18): 66-68.
- [16] 李奇. “互联网+”与人工智能给社会工作的发展带来的机遇与挑战[J]. 电脑知识与技术, 2021, 17(20): 182-183. <https://doi.org/10.14004/j.cnki.ckt.2021.2018>
- [17] 赵万林. 网络社会工作: 概念、内涵与发展路径[J]. 和田师范专科学校学报, 2016, 35(1): 110-114.
- [18] Hodgson, D., Goldingay, S., Boddy, J., Nipperess, S. and Watts, L. (2021) Problematising Artificial Intelligence in Social Work Education: Challenges, Issues and Possibilities. *British Journal of Social Work*, **52**, 1878-1895. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab168>
- [19] 柳拯. 我国社会工作发展现状、问题与对策[J]. 长沙民政职业技术学院学报, 2009, 16(1): 14-25.
- [20] 吴彩莹. 人工智能为社会工作带来的机遇和挑战[J]. 华东科技, 2023(1): 125-127.