

人工智能技术对社会工作者角色定位的伦理影响研究

李 慧

西南石油大学法学院 四川成都

【摘要】在科技日新月异的时代，人工智能技术如同浪潮般深入我们的生活与各行各业，社会工作领域也不例外。人工智能技术的引入，为社会工作者提供了新的工具和手段。然而，技术的引入也带来了诸多伦理挑战，尤其是在社会工作者角色定位方面。本文旨在探讨人工智能技术对社会工作者角色定位的伦理影响，分析这些影响背后的伦理问题，并尝试提出相应的伦理原则和应对策略。通过深入研究，本文期望能为社会工作者在人工智能时代更好地履行其职责提供理论支持和实践指导。

【关键词】人工智能；社会工作伦理；伦理挑战；社会工作者

【收稿日期】2025 年 4 月 15 日

【出刊日期】2025 年 5 月 7 日

【DOI】10.12208/j.ssr.20250184

Research on the ethical impact of artificial intelligence technology on the role positioning of social workers

Hui Li

School of Law, Southwest Petroleum University, Chengdu, Sichuan

【Abstract】In an era of rapid technological development, artificial intelligence technology has penetrated into our lives and all walks of life like a wave, and the field of social work is no exception. The introduction of artificial intelligence technology has provided social workers with new tools and means. However, the introduction of technology has also brought many ethical challenges, especially in the role positioning of social workers. This paper aims to explore the ethical impact of artificial intelligence technology on the role positioning of social workers, analyze the ethical issues behind these impacts, and try to propose corresponding ethical principles and response strategies. Through in-depth research, this paper hopes to provide theoretical support and practical guidance for social workers to better perform their duties in the era of artificial intelligence.

【Keywords】Artificial intelligence; Social work ethics; Ethical challenges; Social workers

1 引言

人工智能（Artificial Intelligence，简称 AI）是一个广泛的领域，涉及多个学科，包括计算机科学、数学、心理学、神经科学、语言学和哲学等。它通过计算机模拟人的思维和行为，旨在让机器具备人类的智能能力。从早期简单的逻辑推理程序，到如今能够实现自然语言处理、图像识别、机器学习等复杂任务，人工智能已成为推动各行业变革的重要力量。

在社会工作领域，AI 技术的应用不仅可以提升其工作效率，也为社会工作者开辟了更为广阔的可能性。社会工作者作为一个专业的助人团体，其角色定位一直是社会工作理论和实践的核心问题。社会工作者需要确保其服务符合社会工作的伦理标准，如尊重、自主、不伤害、公正等。随着 AI 技术的冲击，社会工作者的

角色定位正面临着前所未有的挑战。近年来，人工智能伦理和治理问题得到世界各国的重点关注。如何在推动技术发展的同时，规避技术对人权、社会带来的负面影响，是学界业界一直在探讨的问题^[1]。因此，探讨人工智能技术对社会工作者角色定位所带来的伦理挑战和影响，不仅具有迫切的现实意义，也蕴含着深远的理论价值。

2 人工智能对于社会工作者的应用与影响

人工智能在社会工作中的应用展现出诸多显著优势。通过高效地处理和分析海量数据，人工智能为社会工作者提供精准的信息支持，从而使服务更加高效；AI 技术打破了传统服务的时间和空间限制，使社会工作者能够为更多的人群提供服务，通过深入挖掘社会问题的本质和规律，为政策制定和服务创新提供科学依

作者简介：李慧（1997-）女，四川成都人，西南石油大学法学院硕士研究生在读，研究方向：社会工作。

据。随着 AI 技术的不断发展,也会促使社会工作者角色持续发生转变,早在数字化社会工作研究的早期阶段,就有学者提出隐私保密、案主自决等伦理原则面临挑战。任何新兴事物的出现,都会出现利弊两面,避免不了产生对现有体系的冲击。人工智能的发展是一个缓慢的波浪式前进、螺旋式上升的过程,我们发现和解决现实伦理问题的过程也不是一蹴而就的^[2]。社会工作者在运用人工智能技术帮助服务对象解决问题的同时, AI 决策的透明性不足、责任归属界定模糊等问题也随之浮现,这些问题进一步导致了社会工作者角色定位的复杂化,并成为了一个日益凸显、备受瞩目的研究领域。

3 社会工作者应用人工智能技术的角色伦理问题

3.1 角色模糊化

AI 技术的融入,尤其是机器学习和自动化算法的应用,使得社会工作许多常规、重复性工作被自动化处理,如数据分析、信息筛选等。这一变革显著提升了工作效率,但与此同时,也引发了社会工作者角色定位的模糊化问题,使得其独特职责与价值变得难以清晰界定,进而造成角色认知上的困惑。以智能客服、聊天机器人在社会工作中的应用为例,这些技术减少了社会工作者与服务对象之间的直接交流,转而通过技术平台进行间接沟通。这种转变让社会工作者在服务过程中的直接性和人性化减弱,人机界限变得模糊。同时,在人工智能技术的辅助下,社会工作者可能同时扮演心理咨询师、政策倡导者等多重角色。这种多重角色的叠加使得工作者难以明确自己的核心职责和定位,导致角色模糊化。而这种角色模糊可能使社会工作者精力分散而无法充分关注每个角色的具体需求,导致服务质量下降。

3.2 隐私保密问题

在社会工作伦理的框架下,关于人工智能信息所具备的共享性、传递性和可复制性是否足以保障信息的保密性,这一问题引起了社会工作者及其服务对象的共同关注。算法在学习和决策的过程中依赖海量的个人数据,其中可能涵盖个人身份、行为模式、健康状况等具有高度敏感的信息。如果数据收集和使用过程中,没有得到适当的保护,就存在隐私泄露的风险。

3.3 责任归属问题

在人工智能技术的辅助下,社会工作者在决策过程中可能面临责任归属的难题。由于 AI 系统的决策和行为根植于复杂的算法和数据模型之中,其决策过程和结果往往难以被人类完全理解和预测。这导致在 AI

系统出现故障或引发不良后果时,很难精准判断是由于系统设计缺陷、数据偏差问题还是其他原因导致的,进而难以明确由 AI 技术所引发损失的责任归属。当前,针对人工智能技术的法律法规体系尚未健全,对于 AI 系统责任归属的界定缺乏明确的法律依据。在多个主体共同参与的情况下,如何清晰界定各方的权利和义务,以及社会工作者在面对问题时又该承担何种具体的责任,已成为亟待解决的关键议题。

3.4 公平和公正问题

如果 AI 系统的训练数据中存在偏见,如性别、种族、地域等不平衡的数据分布,那么 AI 系统的决策结果也可能随之带有偏见,对特定群体产生不公平的影响,从而导致在决策过程中对某些群体或个人产生不公平的待遇。例如,在招聘、贷款等场景中,如果 AI 系统的算法受到历史数据中的偏见影响,就可能对某些群体产生不公平的筛选结果。

由于人工智能“科技黑箱”的决策过程和决策模式,使用户和相关利益方难以了解 AI 系统为何做出某一决策,如果信赖其决策结果就意味着赋予了“黑箱决策”相应的程序正义,也就意味着人类事务能够为科技所承担,如此势必造成人对自身的角色认同危机与身份焦虑^[3]。在面对复杂的社会问题和多元化的服务需求时,社会工作者需要在多个伦理原则之间做出权衡和选择,使得伦理决策变得更加错综复杂且充满挑战,这无疑对社会工作者如何利用 AI 系统的结果来做出更加公正的决策提出了深刻的拷问。

3.5 缺乏温度与情感

人工智能系统通常基于算法和数据进行分析和决策,缺乏像人类一样的情感交流能力。在处理复杂的社会问题时,这种情感交流的缺失可能导致误解、冷漠甚至冲突。社会工作强调对人的关怀和尊重,但人工智能系统往往只关注数据和任务,难以展现出真正的人文关怀。因此,社会工作者如何在融合人工智能技术与专业服务的过程中,既提升服务质量、满足服务对象的需求,又能坚守人文关怀的原则,保持人际间的温暖和理解,成为了一个值得深入探讨的课题。

4 应对社会工作者角色定位转变的探索路径

4.1 深入理解并适应技术变革

当前新一代人工智能技术正在进入以“大模型”为驱动的新纪元,尤其是部分通用大模型所展现出的“强人工智能”特质正在逐步替代以往的“弱人工智能”成为智能领域的新秀^[4]。社会工作者需要深入理解人工智能技术的本质、特点和应用范围,以及这些技术如何

改变社会工作的实践方式和伦理挑战。“互联网+”与人工智能是促使现代化加速的两个重要推动力，社会工作需要通过新血液改变与发展自己，更好地适应与优化社会，并解决这两项技术带来的新的社会问题^[5]，这也表明社会工作者在专业能力上确实面临着更高的要求，应当鼓励社会工作者自主学习新技术，通过跨学科学习，实践工作中尝试新方法、新思路，勇于挑战传统服务模式，提升情感共鸣与沟通技巧等方式不断提升自己的人工智能素养，做到利用人工智能技术为社会工作赋能。

4.2 伦理责任的重新界定

在人工智能蓬勃发展的时代，社会工作者所肩负的责任已不再局限于传统的伦理范畴，他们还需对人工智能技术的运用承担起新的责任。这意味着社会工作者不仅要确保人工智能技术的使用遵循伦理原则，不侵犯个体的隐私权与尊严，还要在多个层面采取积极措施。首先在数据隐私保护方面，社会工作者应严格遵守数据隐私保护的相关法律法规，深入了解数据保护的法律框架，确保在收集、存储、处理和使用个人数据时，遵循合法、正当、必要的原则，防止数据泄露和滥用，将服务对象的个人信息安全视为首要任务。其次应当强化社会工作者的公正性意识，社会工作者在利用人工智能技术时，应确保决策结果的公正性和合理性，警惕技术可能带来的歧视和偏见。同时，为了应对人工智能技术带来的伦理挑战，行业协会、学术机构及政策制定者应共同努力，推动制定适应人工智能技术发展的社会工作伦理规范，为实践提供明确的指导。通过构建伦理审查相关机制，确保项目符合伦理准则和相关的法律法规要求。

4.3 角色定位的转变

在人工智能时代，社会工作者的角色定位转变需要密切关注人工智能技术的社会效应，以适应技术带来的社会变迁。确保技术应用与社会公平、正义原则相契合。1.传统服务提供者到技术融合者：社会工作者应摒弃传统思维，不再局限于单一的服务提供者角色，而应主动掌握并融合人工智能技术，以提供更为高效、精确的服务。这一转变要求社会工作者不仅需要具备扎实的专业知识，还应掌握一定的AI技术，实现技术与服务的深度融合。2.问题解决者到预防者：借助AI技术的数据分析和预测能力，社会工作者得以提前洞察社会问题的发展趋势，实现从被动应对向主动预防的转变。例如，通过分析历史数据，社会工作者可以预测某

些社区中可能出现的犯罪趋势或家庭暴力事件，并提前进行干预，而不是等到案主来寻求帮助时才进行援助和服务。3.执行者到创新者：面对日益复杂多变的社会问题，AI技术为社会工作者提供了创新服务模式的新机遇。社会工作者可以与其他领域的专家（如数据科学家、心理学家等）进行合作，不断探索新的服务模式和技术应用，用科技赋能提升服务效率与质量，推动社会工作领域的创新发展。

5 结论与展望

未来，人工智能技术与社会工作的深度融合将是不可逆转的趋势。其对社会工作领域的渗透也日益加深，不仅显著革新了社会工作者的作业模式，更在深层次上重塑了社会工作者的角色定位与伦理实践框架。本文通过深入分析人工智能技术对社会工作者角色定位的伦理影响，从而揭示出这一转型背后所隐藏的复杂伦理议题与严峻挑战。

为了应对这些变化，本文针对性地提出了一系列路径探索策略。总之，人工智能技术对社会工作者角色定位的伦理影响深远而复杂。面对这一挑战，我们必须秉持开放包容的心态、严谨求实的态度以及勇于创新的精神，持续开展实践探索与理论创新，携手共进，推动社会工作伦理与技术的深度融合与和谐发展。

参考文献

- [1] 沈爱国 赵若瑄 厉安恬,人工智能时代技术伦理的发展现状与价值原则[J],传媒评论,2023 (10):47-49.
- [2] 栾欣 马超男,人工智能的发展对社会工作中功能代替的影响[J],互联网周刊 2023 (23) :3-25.
- [3] 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[J],人文杂志,2018 (06):120-128.
- [4] 邱耕田 强竞丹,工智能时代的新科技革命[J],阅江学刊,2024 ,16 (04):5-14.
- [5] 杨千腾,周沐融,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],黑龙江科学,2020 ,11 (22):134-135.

版权声明：©2025 作者与开放获取期刊研究中心（OAJRC）所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

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



OPEN ACCESS