

人工智能融入中老年康养的社会工作实践路径探析

王睿 钟诚

长春工业大学, 吉林长春, 130000;

摘要: 随着我国人口老龄化进程加速与人工智能技术的迅猛发展, 将AI技术融入中老年康养服务体系已成为必然趋势。本文立足于社会工作“助人自助”的核心价值理念, 探讨人工智能为中老年康养领域带来的机遇与挑战。论文首先分析了我国中老年康养的现实困境, 继而从社会工作的视角, 系统阐述了AI技术在健康监测、精神慰藉、社会参与及安全防护等方面的赋能作用。同时, 本文着重剖析了AI技术应用中可能引发的数字鸿沟、伦理风险、情感缺失及对传统社会工作的冲击等问题。最后, 论文提出了社会工作在AI时代的实践路径转向, 即从技术恐惧转向批判性接纳, 从直接服务转向资源链接与能力建设, 从单一干预转向人机协同的系统干预, 旨在构建一个以老年人中心、技术向善、社会工作专业价值引领的智慧康养新范式。

关键词: 人工智能; 中老年康养; 社会工作; 赋权增能; 数字鸿沟; 伦理

DOI: 10.69979/3029-2700.26.02.059

引言

二十一世纪的中国, 正经历着规模巨大、速度迅猛的人口结构转型。“银发浪潮”席卷而来, 随之而来的是日益增长的养老服务需求与现有服务供给不足、质量不高的矛盾。家庭结构的小型化、空巢化现象普遍, 传统的家庭养老功能日渐式微, 而社会化的养老服务体系仍在构建与完善之中。在此背景下, 以大数据、机器学习、物联网、自然语言处理等为代表的人工智能技术, 凭借其高效、精准、可及性强的特点, 为破解中老年康养难题提供了全新的解决方案。

然而, 技术的引入并非简单的“物理叠加”, 它更是一场深刻的“化学反应”。如果仅仅将AI视为提升效率的工具, 而忽略了其应用主体的特殊性——具有丰富生命经验、多元需求与主观能动性的老年人, 以及服务提供者的专业性——秉持人道主义与公平正义的社会工作, 那么技术的推广很可能事与愿违, 甚至加剧社会不平等。因此, 社会工作作为以“以人为本”和“增能”为核心的专业力量, 必须在AI融入康养领域的过程中发挥关键的引导、调和与赋能作用。本文旨在探讨社会工作如何在这一科技与人文的交汇点上, 扮演好“使能者”与“倡导者”的角色, 确保AI技术真正服务于提升老年人的生活质量与尊严, 实现从“技术本位”到“老人本位”的范式转换。

1 中老年康养的现实困境与社会工作的传统角色

1.1 健康照护压力巨大

慢性病高发、共病现象普遍, 对长期、持续的健康监测与管理提出了极高要求。医疗资源分布不均, 使得许多老年人, 尤其是农村和边远地区的老年人, 难以获

得及时、优质的医疗服务。

1.2 精神慰藉严重缺失

空巢、独居老人的精神孤独问题日益凸显。社会角色的丧失、社交圈的萎缩, 使他们成为心理健康问题的高危群体, 抑郁、焦虑等情绪困扰普遍存在。

1.3 社会参与渠道狭窄

退休后, 老年人与社会连接的纽带减弱, 缺乏实现自我价值、参与社会建设的有效平台, 容易产生“被时代抛弃”的疏离感。

1.4 安全保障存在隐患

跌倒、突发疾病等意外事件是独居老人的重大安全威胁, 紧急救援系统的滞后往往可能导致无法挽回的后果。

面对这些困境, 传统的社会工作主要通过个案管理、小组工作、社区活动等方式介入。例如, 为失能老人链接护理资源, 为丧偶老人开展支持性小组, 在社区组织文化娱乐活动以促进社会交往, 通过定期上门探访提供安全监护等。这些服务充满了人文关怀, 但受限于人力、物力与覆盖范围, 往往难以实现规模化、个性化和即时性的响应。

2 人工智能对中老年康养的赋能: 社会工作的新视角

AI技术的引入, 并非要替代社会工作者, 而是为其提供了更强大的“工具箱”, 使其能够突破传统模式的局限, 在以下维度实现深度赋能。

2.1 精准化健康管理: 从被动治疗到主动干预

AI驱动的智能穿戴设备(如智能手环、血压仪)和居家环境传感器, 可以7×24小时无感化地监测老年人

的心率、血压、睡眠质量、活动轨迹等数据。通过算法模型，系统能建立个人健康基线，对异常波动进行预警。例如，睡眠模式的持续异常可能预示着潜在的心理或生理问题；步态的细微变化可能是跌倒风险的前兆。

社会工作的角色：社工不再是单纯的信息收集者，而是健康数据的“解读与行动协调者”。当系统发出预警，社工可以第一时间介入，结合对案主生活史、家庭状况的了解，进行初步评估，并协调医护人员、家庭成员进行精准干预。这使社会工作从危机发生后的被动应对，转向了风险发生前的主动预防。

2.2 个性化精神慰藉：填补情感陪伴的空白

AI 聊天机器人、虚拟伴侣能够通过自然语言处理技术与老年人进行日常对话，提供情感倾诉的出口。更为先进的技术可以根据老人的兴趣爱好，推送新闻、音乐、戏曲等内容，甚至能进行简单的认知训练游戏，延缓认知衰退。

社会工作的角色：社工的职责并非被 AI 取代，而是得以升华。他们可以利用 AI 收集的对话数据（在严格遵守伦理规范的前提下），分析老人的情绪状态、关注点和潜在的心理困扰。AI 负责处理常规性、基础性的陪伴，而社工则集中精力处理那些需要深度共情、复杂伦理判断和专业知识介入的“高难度”个案。例如，对于长期通过 AI 倾诉丧亲之痛的老人，社工可以识别出其持续的哀伤反应，并适时开展专业的哀伤辅导。

2.3 智能化社会参与：重建与社会的连接

AI 可以打破物理空间的限制，为老年人创造全新的社会参与方式。通过简易的智能语音助手，老人可以“动动嘴”就完成购物、挂号、叫车等操作，降低了使用数字服务的门槛。VR（虚拟现实）技术可以让行动不便的老人“身临其境”地重游故地、参观博物馆、观看演出，极大地丰富了精神文化生活。线上兴趣社群、学习平台通过 AI 推荐，能将志趣相投的老年人连接在一起。

社会工作的角色：社工转变为社会参与的“facilitator”（促进者）和“链接者”。他们负责教导老年人如何使用这些智能工具（数字反哺），设计和组织线上线下相结合的社区活动。例如，社工可以组织一个“VR 旅行团”，在虚拟旅行后引导大家进行分享和交流，将技术体验转化为有温度的社会互动。

2.4 全方位安全防护：构筑生命安全的防线

跌倒检测雷达、智能水浸/燃气传感器、门窗磁感应器等智能安防设备，构成了一个立体的安全防护网。一旦发生意外，系统可自动报警并通知预设的紧急联系人及社区服务中心。

社会工作的角色：安全网络的建立，将社工从繁重

的、重复性的安全巡查工作中解放出来，让他们能将更多精力投入到构建更完善的社会支持系统中。当紧急事件发生时，社工可以迅速启动危机干预程序，提供即时的心理支持，并协调后续的医疗、照护等资源，实现对案主的全程跟进。

3 挑战与风险：社会工作必须直面的核心议题

在拥抱技术红利的同时，社会工作必须保持其批判性视角，清醒地认识到 AI 融入过程中可能产生的诸多挑战与风险。

3.1 数字鸿沟的加剧与社会排斥

这是最首要、最现实的挑战。并非所有老年人都具备使用智能设备的经济能力、认知水平与学习意愿。年龄、教育背景、地域、收入等因素可能造成新的“数字鸿沟”，使得一部分老年人被排除在智慧康养体系之外，成为“信息孤岛”，反而加剧了社会不平等。社会工作长期服务的弱势老年群体，恰恰是最可能被技术边缘化的人群。

3.2 数据隐私与伦理困境

AI 系统的运行建立在海量个人数据之上，包括健康数据、行为数据、甚至情绪数据。这些数据的收集、存储、使用和归属权问题极其敏感。一旦泄露或被滥用，将对老年人造成巨大伤害。此外，算法的“黑箱”特性可能隐含年龄歧视或其他偏见，例如在分配医疗资源时，算法可能不自觉地倾向于“更有价值”的年轻群体。

3.3 情感异化与人际疏离的风险

尽管 AI 能提供陪伴，但它终究是缺乏真实情感与共情能力的程序。过度依赖 AI 陪伴，可能导致老年人减少与真人社会的互动，陷入一种“拟象化”的关系中，反而不利于其心理健康。技术便捷的另一面，可能是社会交往技能的进一步退化。

3.4 对传统社会工作价值的冲击

效率至上的技术逻辑可能与社会工作“过程导向”、“关系为本”的专业价值产生张力。如果管理者过分强调 AI 带来的“降本增效”，可能会压缩社工与案主建立信任、进行深度会谈的时间，使社会工作“去专业化”，沦为技术的附庸。

4 路径与策略：社会工作在 AI 时代的实践转向

面对机遇与挑战，社会工作不能缺席，更不能失语。必须主动进行范式转型，构建人机协同的智慧康养服务体系。

4.1 从“技术恐惧”到“批判性接纳”：树立正确的技术观

社会工作者自身首先要破除对 AI 的陌生感和抗拒心理,将其视为一种有力的辅助工具,而非竞争对手。同时,要坚守专业伦理底线,对技术的应用保持批判性审视,确保技术服务于人,而非相反。

4.2 核心路径:赋权与增能

这是社会工作在 AI 时代最核心的使命。

4.2.1 对老年人的赋权(个体层面)

数字能力建设:开展“数字反哺”计划,以耐心、渐进的方式,教会老年人使用基本的智能设备 and 应用。内容应贴近生活,如视频通话、线上支付、智能挂号等,注重提升其使用技术的信心与能力。

自主选择权的尊重:充分尊重老年人的知情同意权。在引入任何 AI 设备前,必须清晰、通俗地告知其功能、数据用途及潜在风险,由其自主决定是否使用。反对任何形式的“技术强制”。

倡导与保障:为在技术应用中权益受损的老年人发声,倡导设计“老年友好型”的科技产品,要求界面更简洁、操作更符合老年人习惯。

4.2.2 对服务系统的增能(系统层面)

扮演“技术翻译”与“系统整合者”:社工应成为老年人、技术专家、医护人员、政府管理部门之间的沟通桥梁。用老年人能理解的语言解释技术,同时将老年群体的真实需求反馈给技术开发者,推动技术的适老化改良。

构建“人机协同”的服务流程:明确界定 AI 与社工的职责边界。将标准化、重复性的监测与提醒任务交给 AI,社工则专注于需要人类智慧、情感和判断力的核心环节,如建立专业关系、进行心理评估、制定个性化服务计划、解决复杂家庭矛盾等。

推动伦理规范的建立:社会工作专业组织和机构应积极参与制定 AI 在康养领域应用的行业标准与伦理指南,特别是在数据隐私保护、算法透明度、紧急情况下的责任界定等方面。

4.3 实践场景构想:一个整合性的案例

以一位独居的、患有轻度高血压和糖尿病的王阿姨为例。

技术层:家中安装智能血压计、血糖仪(数据自动上传)、跌倒检测雷达、以及一个简单的 AI 语音助手。

社工层:社工小张在初期上门,帮助王阿姨安装设备,并耐心教会她如何使用语音助手查询天气、播放戏曲。小张向王阿姨详细解释了数据的安全性和用途,获得了她的同意。日常运作:AI 系统每日提醒王阿姨测量血压血糖,数据自动同步到社区健康平台。某天,系统发现王阿姨的血压连续三日偏高,并伴有夜间起床次数

增多。系统向社工小张发出“低风险预警”。

社工介入:小张首先通过电话联系王阿姨,关切地询问她近期身体状况和睡眠情况。王阿姨提到最近因为子女的家庭问题有些焦虑。小张在电话中进行了初步的情绪疏导,并建议她次日来社区健康中心复查,同时协调了社区医生。随后,小张链接了社区的老人兴趣小组,邀请王阿姨参加每周的书法活动,以转移注意力,拓宽社交圈。

效果:在这个案例中,AI 实现了精准、不间断的健康监测,而社工小张则基于 AI 提供的信息,提供了有温度的情感支持、资源链接和个性化的社会参与方案,实现了“科技”与“人文”的完美结合。

5 结语

人工智能融入中老年康养,是一场深刻的社会变革。它既不是包治百病的“万能灵药”,也不是洪水猛兽般的“职业杀手”。它的最终走向,取决于我们如何选择、如何设计、如何应用。社会工作作为一项以价值为本的专业,其核心使命——促进人类福祉、追求社会正义——在技术时代不仅没有过时,反而愈发重要。

未来的智慧康养图景,必然是一个以老年人中心,AI 技术与专业社会工作服务相互嵌入、功能互补的生态系统。在这个系统中,AI 是敏锐的“感官”和高效的“四肢”,负责感知风险、执行指令;而社会工作者则是系统的“大脑”和“灵魂”,负责价值判断、情感连接和系统赋能。唯有坚持社会工作的专业引领,坚守“助人自助”与“以人为本”的核心理念,我们才能驾驭好 AI 这匹强大的“骏马”,使其真正成为提升中老年群体生活质量、维护其生命尊严的强大助力,共同奔赴一个更加公平、更有温度的老龄化社会。

参考文献

- [1]王思斌. 社会工作概论[M]. 北京:高等教育出版社, 2014.
- [2]郑功成. 中国养老服务发展报告[M]. 北京:人民出版社, 2021.
- [3]杜鹏, 孙鹃娟. 人工智能在老龄服务中的应用: 场景、风险与对策[J]. 社会科学研究, 2022(4): 112-120.

作者简介:王睿,(1997-至今),女,汉族,吉林省长春市人,社会工作硕士在读,硕士研究生,主要研究方向为老年社会工作。

钟诚,(1978-至今),男,汉族,吉林省吉林市人,长春工业大学工程硕士,副教授,硕士生导师,主要研究方向为计算机技术、社会工作。