

# 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能力作用。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为中心、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和应用。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为中心，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。