

人工智能社会工作情智融合发展的 机遇与挑战

文 军 陈宇涵

摘 要 人工智能作为新一代技术革命成果对人类社会生活的诸多方面产生深刻影响。社会工作在关注弱势群体、促进社会公共性等情感发展方面的独特价值,可以弥补人工智能在智能算法偏向与社会性关怀方面的不足。在技术发展的时代背景下,可以从技术赋能与关系转向两方面分析人工智能社会工作发展面临的机遇与挑战,厘清社会工作的情感性与人工智能的技术性之间的共性与张力,呈现社会工作情智融合的具体实践路径,从而推动人工智能社会工作情智融合的未来发展。

关键词 人工智能;社会工作;情智融合

DOI:10.16059/j.cnki.cn43-1008/c.2025.02.008

一、问题提出

近年来,人工智能算法技术已深度融入人们的日常生活与行动之中,对社会交往模式产生了深远影响。同时,社会治理方式正以前所未有的速度向智慧化方向迈进,这一进程不仅显著提升了治理效率,还深刻重塑了公共服务体系的供给模式。在此背景之下,社会工作服务领域亦面临转型的迫切需求,即必须向智能化、技术化方向迈进,以适应时代发展的要求。人工智能社会工作作为一项在快速发展背景下传达社会公益价值和关心弱势群体的行动,虽然其在塑造社会普遍价值与滋养人类发展情感中的作用不可忽视,但也面临社会多元分化、规范建设落后、社会凝聚感低等多重挑战。

人工智能的技术演进路径可划分为三个核心阶段:机械人工智能、思维人工智能和情感人工智能^①,在此过程中其技术体系逐步细化出机器学习、深度学习以及自然语言处理等多个细分领域,这些理论突破转化为多维度应用成果,涵盖跨语种转换、声纹识别、语义解析等场景^②。然而,尽管人

作者简介:文军,男,贵州大学贵州基层社会治理创新高端智库特邀研究员(贵州贵阳,550025)、华东师范大学中国现代城市研究中心暨社会发展学院教授、博士生导师(上海,200241);陈宇涵,女,贵州大学法学院博士研究生(贵州贵阳,550025)。

基金项目:国家社科基金重大项目“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”(项目编号:22&ZD183);国家社科基金项目“不确定性研究的社会学转向及其体系建构”(项目编号:22ASH002)。

①[美]罗兰·T. 拉斯特、黄明蕙:《情感经济:人工智能、颠覆性变革与人类未来》,中译出版社 2022 年版,第 4 页。

②朱梦珍、尚斌、荣爽等:《人工智能发展历程及与可靠性融合发展研究》,《电子产品可靠性与环境试验》2023 年第 4 期。

类不断设计与微调算法运行逻辑,也提出 XAI(Explainable AI,可解释的 AI)研究路径,但人工智能算法理解的知识规则和处理逻辑与人类仍存在巨大差异。一方面,人工智能算法偏向个人主义导向。人工智能算法的运行机制存在社会特征映射偏差与事件理解表层化的双重局限性。算法系统难以精准捕捉社会的结构特征,其对社会事件的解析往往停留在相关性层面;同时,社会关系的复杂性被简化为离散的行为向量组合,个体特质被降维成可量化的参数,生命经验则转化为可配置的资源。另一方面,人工智能算法在应用中凸显出社会性的不足。算法技术通过数据分析对人群进行划分,这在一定程度上加剧了社会不平等以及信息获取的不对称。同时,单一的技术或算法往往难以全面适应各种情境。当个体主体地位被技术化特征所削弱时,算法作为治理手段在追求特定目标的过程中就可能导致公共利益目标和社会责任的弱化。因此,当此类技术直接应用于社会时,技术局限性与社会复杂性相互交织,使得人类面临诸多挑战。

社会工作作为一项以利他主义价值观为指导,以科学知识为基础,运用科学方法进行助人服务的活动,恰好可以弥补人工智能算法的个人主义导向和情感取向上的不足。“作为一个以实践为本的专业及学术领域,社会工作推动社会改变和发展、社会凝聚和人民的充权及解放。……基于社会工作、社会科学、人文和本土知识的理论,社会工作以联系个人与组织去面对人生的挑战和促进人类的福祉。”^①当前,中国正处于深度全球化与全面转型相交织的时期,社会工作作为人类回应全球化问题和挑战的一个部分,力求触及并帮助处于弱势和困境中的人们应对复杂而多变的世界所带来的压力与紧张。早在社会工作专业诞生之初,社会工作者便跨越学科边界、通过合作来解决迫切的社会问题。当前技术治理系统由于其对既定程序、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”的思考时,就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演变的路径进行深入探索的过程。

人工智能已突破传统的技术框架,凭借其迭代演化能力与可追溯性,演进为一种新型的资源或生产要素。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。人工智能时代的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,可被视为“技术可供性”^③实践应用的体现。该模式通过整合智能数据采集与解析系统、远程交互式服务平台及沉浸式虚拟仿真技术等智能技术模块,构建数字服务矩阵,同时维系与传统社会工作的有机衔接,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。

同时,人工智能技术的发展正逐步向自主“思考”与情感交互的层面迈进。一方面,当前前沿的人工智能技术已经展现出卓越的能力,能够模拟人类自主生成文本、声音、图片乃至视频内容,并积极致力于实现情感生成的宏伟目标。在这一过程中,各类情感算法被精心设计与优化,旨在将真

① Gulbas L. E., Perry T. E., Chin M., et al., “Social Work and Anthropology: Traversing, Trading, and Translating Across Boundaries,” *Qualitative Social Work*, vol. 20, no. 6(2021), pp. 1415–1425.

② Autio E., Nambisan S., Thomas L. D. W., et al., “Digital Affordances, Spatial Affordances, and The Genesis of Entrepreneurial Ecosystems,” *Strategic Entrepreneurship Journal*, vol. 12, no. 1(2018), pp. 72–95.

③ 技术可供性这一概念由心理学的“可供性”概念演变而来,逐渐在生态环境学与传媒学领域发展衍生,当前的主流观点将其定义为一个用于描述技术环境与行为主体间关系的概念,强调“不止关注技术和用户,而且关注二者的交互”。参见 Strong D. M., Volkoff O., Johson S. A., et al., “A Theory of Organization-EHR Affordance Actualization,” *Journal of The Association for Information Systems*, vol. 15, no. 2(2014), pp. 53–85.

实的情感体验融入人工智能生成的内容之中,以推动人工智能向更加“智人化”的方向发展。另一方面,“情感”在社会工作中以多元化意象存在于服务开展的全过程中,社会工作同时具有的情感与技术两种属性在人工智能时代得到了进一步发展。这一趋势不仅深刻改变了人机交往的传统模式,还预示着人工智能正在逐步跨越其预设的“工具”界限,向着成为与人类能够平等交流、共享情感的对象迈进。因此,本文拟描绘人工智能社会工作情智融合发展所面临的机遇与挑战,厘清社会工作的情感性与人工智能的技术性之间的张力与共性,从技术赋能与关系转向两方面分析人工智能社会工作的情智发展现状,推动人工智能社会工作情智融合的实现。

二、技术添翼:人工智能社会工作的发展机遇

长久以来,情感一直被视为人类思维不可或缺的要害,同时也是区分人类与机器的重要界限。基于这一观念,机器的智能水平及其类人程度检测往往侧重于理性和逻辑思考能力的评估,而将情感检测排除在外。然而,随着数字时代到来,人工智能在情感解读与反馈方面的卓越表现,已经对情感与技术之间的传统界限构成了挑战。这一变化不仅引发了技术层面的革新,还促使我们深入思考情感、技术与人类生存处境之间的复杂关系。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。具体到社会工作领域而言,人工智能首先作为一项技术工具赋能社会工作服务的全过程,人工智能之“智”驱动了社会工作之“情”的转变与更新,促进社会工作情感的精细化、专业化与多元化发展。

(一)人工移情与情感识别

社会工作的核心在于推动服务对象迈向正向变革,而一个建立在互信与互助之上的专业关系,构成了这一变革的基石。情感联结的构筑为社会工作专业关系的演进铺设了先决条件。原本,社会工作者与服务对象不过是“陌生人世界”里两个毫无交集的个体,正是缘于服务对象的具体诉求与社会福利制度的运作逻辑,两者之间才得以搭建起联结的桥梁。为促使这种形式上的联系深化为实质性的联结,社会工作者需展现出高度的情感投入,其中同理心作为关键的情感能量传递方式显得尤为重要。同理心的沟通要求社会工作者具备敏锐的洞察力,能够深入体察服务对象的内心感受,并运用与服务对象感受相契合的方式将其精准地表达出来。在此过程中,情感识别则成了专业关系明确化的前提,社会工作者需依托外显或内隐的各类表现,迅速且准确地辨识服务对象的情感状态及其情感需求,以此为后续服务的开展奠定坚实的基础。

人与人之间的情绪识别与同理体验本就复杂,涵盖表情捕捉、背景了解、认知水平、评价体系等多方面因素。而若将此概念置于人工智能时代的“人工移情”背景下,该现象则涉及低级镜像技能、情感和高级想象等多个纬度^①。“人工移情”是保罗·杜穆切尔(Paul Dumouchel)等人提出的概念,用来描述“后人类发展状态下,在‘机器—机器’关系或‘人—机器’设置中发展和理解社会交互行为”^②。在技术发展的推动下,人们期望制造出能够在现实世界中与人类进行有效互动的人工智能实体。这些智能实体不仅能够解读人类的行为、思维和情感,并且能够以日益精确的方式作出反应。机器情感的演进始于对人类情感表现的细致捕捉,主要依赖于面部表情、语言交流等外在特征作为信息来源。在此基础上,人工智能逐步建立起对情感的初步认知框架,并构建情感符号与深层

^①Asada M., “Towards Artificial Empathy: How Can Artificial Empathy Follow the Developmental Pathway of Natural Empathy?”, *International Journal of Social Robotics*, vol. 7, no. 1 (2015), pp. 19–33.

^②Dumouchel P., Damiano L., “Artificial Empathy, Imitation and Mimesis,” *Ars Vivendi Journal*, no. 1 (2011), pp. 18–31.

意义的初步关联。例如,人工智能能够从诸如“眼泪滑落”“嘴角下垂”等迹象中辨识出悲伤情绪,同时也能通过“爽朗笑声”“灿烂笑脸”等表达来识别快乐情感,进而通过复杂的重组与编码过程,尝试传递与表达这些“情感”信息。“人工移情”通过模拟人类情感理解和表达的能力,使人工智能能够理解并响应用户的情感需求,利用情感计算技术可以使机器通过语音、人的面部表情和肢体语言进行有效的交互。在社会工作实务中,这种技术能够帮助社会工作者在与服务对象的互动中更好地了解需求与情绪变化、建立情感联系,进而提升服务对象的信任感和安全感。

(二) 智能服务与情感生成

人工智能情感本质上是对人类情感的技术模拟。如今多样态的情感识别和分析技术迅猛发展,不同模态信息相互补充,促使人工智能社会工作在处理问题和提供回应时可以更加自然地与服务对象进行交互,提高服务的技术性和智能性。在此过程中,感知智能所涵盖的观察人的情感表现以及理解人的情感变化的技能特性,将进一步推动社会工作的情智融合发展道路,具体包括个性化服务与远程服务。

在个性化服务中,人工智能算法能够根据服务对象的个人特征、过往服务记录等信息,生成个性化服务建议。结合人工智能的情境感知和情感识别能力,社会工作者可以基于个体或群体的特定情境调整对话策略,提供更加个性化的服务方案。例如,为失业者匹配最适合的再就业培训项目,或者为有特殊需求的老年人定制居家照护方案。这种个性化服务不仅提升了服务满意度并达成了良好的服务效果,还增强了社会工作的针对性和实效性。通过个性化互动,社会工作者能够与服务对象建立起良好的情感联系,增强服务对象的信任感和安全感。同时,情感生成可以通过外部的反馈来实现。例如,当服务对象表达焦虑时,社会工作者可以根据情感数据,提供安抚性的语言和支持。这种定制化的情感反馈使服务对象渴求问题缓解与外在认同的期望达成,提升了其对服务的满意度。当产生了有效的情感表达后,服务对象愿意分享更多的问题细节和信息,进而又推动了服务的精准化发展。

在远程服务中,人工智能赋予社会工作以跨越传统时空限制的能力,为实现更为高效、广泛的服务模式提供了可能。传统社会工作服务往往受限于特定时空与地域,难以超越物理界限去构建一个跨越时空、覆盖广泛且持续周期长的综合服务体系。视频咨询、智能语音助手等形式帮助社会工作者跨越地理障碍,为偏远地区或行动不便的服务对象提供即时支持并保持密切联系。通过这些平台,社会工作者可以实时观察服务对象的情绪表达,并进行有效的情绪反馈。例如,视频通话中的非语言信号(如语言和面部表情)能够提供丰富的情感信息,帮助社会工作者更好地理解服务对象。另外,在设计远程服务平台时也可融入情感视角,通过使用界面的视觉设计和交互逻辑设计,可有效提升服务对象的情感舒适度;通过平台智能算法向服务对象推荐相关资源和支持,进一步增强情感联系。远程服务模式不仅拓宽了服务范围,包括但不限于专业咨询、情感陪伴和社交支持等,还提升了服务的可及性和便利性,极大提高了服务对象的生活质量。

(三) 监测预警与情感传播

“不确定性”正在作为一种结构性力量登上社会发展的舞台,其所反映的社会发展的变动性和不稳定性程度比以往任何历史时期都更为复杂。人工智能和信息技术的迅猛发展成为社会不确定性的产生来源与表现形式,这就让以信息技术为核心的监测预警系统在社会管理、灾害应对及公共安全等关键领域的重要性日益凸显。然而,社会情感危机的蔓延既是风险社会现代性阴暗面的表达,又成为诱发新的社会风险之“因”^①。情感传播作为社会互动中不可或缺的一环,不仅影响个体

^①文军、陈宇涵:《面向不确定性:城市社区治理的情感风险及应对》,《南开学报(哲学社会科学版)》2023年第2期。

的情绪状态,还会影响群体的行为模式和决策过程。有效的情感传播能够增强社会凝聚力,提升公众对信息的关注度与响应能力,从而推动社会工作在应急处理方面发挥效用;而消极的情感传播则有可能导致不稳定事件的发生。人工智能社会工作不仅能生成大数据资料支持的社会避险方案,还能在考虑到舆论因素的背景下,通过情感化的传播手段和交互设计达成监测预警与风险规避。

一方面,人工智能可以实现数据驱动的决策支持。在监测预警系统中,数据是决策的重要基础。通过实时数据的收集和分析,决策者能够准确判断风险水平,并制定相应的应对措施。通过分析社交媒体、新闻报道和公共讨论中的情感倾向^①,人工智能可以监测和预测社会情绪的波动,从而为决策者提供及时的预警信息。例如,通过分析大量网络数据,人工智能可以识别出潜在的群体焦虑或不满情绪,并及时向相关部门发出警报,以便采取措施缓解紧张情绪。同时,人工智能通过大数据分析,能够精准识别服务需求趋势,对社会舆论进行监测,及时发现潜在的负面情绪,预测社会问题发生的可能性。例如,运用机器算法分析历史数据,能够预测青少年犯罪率上升的区域,从而预先规划防范措施;借助可穿戴设备监测老年人的健康状况,结合认知计算技术构建动态预警机制,异常信号触发时自动启动分级响应通道,实现健康管理的智能化。这种预测能力为社会工作者提供了科学的决策依据,有助于实现精准干预。

另一方面,人工智能可以达成情感化的设计。在监测预警信息的传递过程中,可以采用图像、音频和视频等多媒体形式传递风险信息,从而更直观地传达情感并提升风险信息的吸引力和传播力。例如,通过设计具有情感色彩的动画或图形,或者采用故事叙述等方式引起观众的情感共鸣和关注。人工智能还可以通过情感识别和分析技术,对社交媒体上的公众情绪进行实时监测,从而调整信息传播策略,确保信息传递的准确性和及时性,帮助社会工作者更好地理解服务对象的情绪状态。例如,在自然灾害发生后通过分析受灾群众的在线情绪,可以有针对性地发布救援信息和心理疏导建议,帮助受灾群众缓解心理压力;在心理健康服务中,通过整合语音频谱分析与面部微表情识别算法,智能诊断辅助系统能够精准捕捉患者的情绪状态变化,从而提供更加精准的心理干预。

概言之,人工智能在社会工作中的应用已经展现出巨大的潜力和价值。从情感识别与表达到个性化服务和远程服务,再到监测预警与情感传播,人工智能技术正在逐步改变社会工作的面貌,为社会工作者提供更加强大和智能的工具。

三、关系转向:人工智能社会工作的时代挑战

人工智能在成为“工具”的同时,也以一种强势的姿态参与了人类情感关系的生存与构建。在利用技术识别、分析和判断情感等数据化还原的过程中,情感的技术化、数据化进程逐步显现,其关于权力关系的抽象化呼之欲出。情感生成是在具体、生动、典型的情景氛围中进行的,同具体的社会关系、阶级关系、社会地位等密不可分,情感的生活实践性与感受性使情感一直成为人机区别的重要分界线。尽管人工智能所展现的情感是一种抽象形式,如今它却正在改变我们对情感的传统理解。人工智能产生情感的方式固然与人类不同,但它几乎能够满足人们对于归属感和陪伴的需求,进而可能造成情感工具化、模式化、疏离化等情感异化问题。在社会流动性加剧的背景下,人与人之间的关系本就面临疏离陌生等困境,这就给人工智能情感的发展提供了机会与挑战。“也许我们需要的不是‘真实的’情感,而是适合相关社会环境的情感反应”^②。人工智能社会工作作为一种

^①Lake B. M., Ullman T. D., Tenenbaum J. B., et al., “Building Machines That Learn and Think Like People,” *Behavioral and Brain Sciences*, vol. 40(2017), p. e253.

^②Coeckelbergh M., “Are Emotional Robots Deceptive?,” *IEEE Transactions on Affective Computing*, vol. 3, no. 4(2012), pp. 388-393.

处理问题的关系性情感实践,必然面临话语权力的转变、亲密关系的变形以及情感劳动的多种样态等问题。

(一) 主体权力的二元性超越

福柯认为,话语权借助知识手段的干预,直接影响社会舆论的导向,从而导致丧失话语权的群体面临被边缘化或同化的风险^①。这种权力运作既参与个体认知框架的建构与主体身份形塑,更通过群体符号边界的重构实现层级化社会位置的再生产。人工智能算法依托于数据收集与模型搭建来实现对事物的认知与评价,其权力的根源来自对主流知识的驾驭与阐释,这一决策流程实质上构成了一种特殊的话语体系。人工智能算法不仅可以融入社会交往与互动的底层权力视图,还可以渗透个人身份和社会意识形态的微观构建之中。人们的情感在受到社会情境和权力结构塑造的同时,也会作出多元化的情感回应。社会工作者的情感实践提醒着服务对象在微观层面拥有一定“权力”的同时,也面临不同主体间的话语权力转变。

在社会工作的专业关系建构中,本就天然存在着权力的流动与支配。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,往往使服务对象将社会工作者视为解决问题的主体,从而可能引发“正常”与“非正常”的价值评判,导致不平等与专业霸权的产生,这对社会工作支持性关系的构建构成挑战。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,需要达成量化、可评估的绩效目标。而服务对象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。在此情况下,社会工作者可能处于被动地位,而服务对象则掌握更大的控制权。这两种社会工作专业关系的基本样态背后存在服务对象与社会工作者两方主体的权力博弈,会给社会工作的服务内容带来不同的结果与成效。

而人工智能的到来不仅扩大了两大主体间权力流动的不平等,还在某种程度上丰富了社会工作的参与主体。一方面,人工智能的情感识别和技术分析大大降低了人们的沟通成本,个体在自由表达的同时也面临着个体认同和隐私保护的难题。在信息流动与呈现方式的框架内,算法能够对用户所接触到的内容种类及其排列顺序产生影响,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。不平等的信息获取和隐私侵犯使得服务对象与社会工作者的合作在形式上变得容易,却在关系建立与情感交流上变得艰难。尤为值得注意的是,在个体行为受多重复杂因素交织影响的背景下,算法对人际相互关联的塑造作用愈发凸显,成为权力关系网络中一个不容忽视的重要维度。另一方面,在人工智能与后人类的时代背景下,社会工作的主体也不仅仅是狭义概念上的人。后人类主义思想致力于将那些在传统辩证法中被边缘化、不符合经典大写人本主义理想的主体,重新纳入理论探讨的核心范畴。随着信息社会的来临,现代科学技术与最新理念及审美观念相结合,人类个体正逐步经历人工设计、改造、美化、技术模拟和构建,进而导致新型社群和群体的产生。这些个体已超越纯粹的自然人或生物人范畴,转变为经由技术加工、电子化及信息化手段塑造的“人工人”。主体的改变不仅改变了传统“大写的人”,作为人类普遍代表的人本主义理念,还促使社会工作者与服务对象的二元关系实践转向了“情感复杂性”。

(二) 亲密关系的技术化倾向

数字技术凭借其固有的属性与逻辑,可以持续重构人类的认知图式、价值取向与情感反应模式,这种影响在许多情境下发挥着主导性作用。如今,个体不断借助数字平台构建情感纽带并积极参与社交及政治活动,成为推动理性或非理性行动的关键力量。在此过程中,情感逐渐演变为引导

①[法] 米歇尔·福柯:《知识考古学》,生活·读书·新知三联书店 2021 年版,第 48—52 页。

②张钺:《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。

行动者行为的主导逻辑^①。人工智能提供了构建更具吸引力、创造力的亲密关系的可能,它根据个人爱好取向等生成的针对性回复与个性化服务,使得人类越来越将其看作亲密的伙伴。然而,这种情感的产生基础是技术主导性的,一切情感的起源都是基于大数据的采集与分析,看似双向的情感很有可能只是一种人类单方面的“移情”。在社会工作实践中,技术型的亲密关系既带来了模式化和标准化的专业关系革新,也引发了情感物化和情感枯竭等问题。

一方面,技术型亲密关系给社会工作提供了标准模式化的应对策略,有可能会产生导致亲密关系的异变与物化。人工智能基于数据分析就能得出理论上的最佳解决方案,人工智能与服务对象的每一句对话也都是技术化的解读与模拟。这种高效快速的情感智能体的开发本意是为了提高人工智能的效率与适应能力,促进人机和谐交流。然而在此过程中,人类情感可能被简化为单纯的机械物质,其复杂性、丰富性荡然无存,原本灵动的情感被机械的程序化设定所取代。情感多样性的丧失导致情感所承载的意义被逐渐消解,喜怒哀乐都成为表盘上的一个数据,随时等待被监测和调控。同时,以人工智能为中介组成的“人—机—人”情感链条逐渐替代了以社会工作者为中介的情感劳动,服务对象面对的是一种见“物”不见“人”的情感交往关系。当社会工作的专业方法例如移情、同理等被一个虚拟的非实体的数字化产物使用时,人们产生专业关系的对象到底是人工智能还是社会工作者?人们情感交流时面对的到底是“真心换真心”还是模式化的数据?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产生警觉与不信任,进而消解人们对于情感的感受能力。当人工智能拟人化、情感化的程度与能力不断加深,它们可以假装自己是一种实体,让人们对社会化机器人产生某种情感“依归”,从而影响人们对于真实亲密关系的质疑与混乱^②。

另一方面,当技术型亲密关系占据社会工作专业关系的主导地位,真实的人际交往可能会趋于冷漠疏离。数字化浪潮使得人们一味追求理性,对待情感可能更加功利。人工智能与人类之间的互动均深植于错综复杂的具象化想象之中,量化的数据情感未能填补人际交往间的情感缺失与空白,反而因为其强大的计算逻辑削弱了生活世界中那些难以预料且珍贵的“当下性”“情境性”情感。当情感成为商品并升级为情感消费时,个体能够明确标价并购买诸如“轻松”“喜悦”“激情”等情感体验,这一现象不仅会刺激亲密关系的再生产与异化,更会导致人们在人际交往中愈发不愿展现真实的情感。长此以往,人际关系的构建或将遵循商品交换的逻辑,人与人之间将日渐产生疏离感,进而使得人们内心深层次的情感需求更难以满足。

(三)情感劳动的竞争性面向

情感劳动不同于普通的情感互动,其中的核心差异在于将情感当作一种可利用的技术工具,不再关注主体的真实感受和情绪,而是通过表演达成自身职业目的^③。社会工作作为一项情感关系实践,情感劳动是社会工作者进行服务的方式之一。情感劳动的核心要素并不在于情感本身,而在于特定情境下对人际关系的积极调节。它不仅作为一种心理体验在私人领域内存在,而且会延伸至公共领域并发挥其社会性生产功能。我们置身于真实的社会关系之中,人的智能是在社会化环境中培养和发展的;而人工智能则是处于虚拟的关系环境之中的新型技术存在,它必须从庞大的人类语料中提取语言印记,构筑起自己的完整世界。两者基于不同的智能种类发展的情感劳动在如今的不确定性时代面临着竞争与挑战,集中体现在效率竞争与创新竞争。

①常江、何仁亿:《物质·情感·网络:数字新闻业的流程再造》,《中国编辑》2022年第4期。

②易显飞、刘壮:《社会化机器人引发人的情感认同问题探析——人机交互的视角》,《科学技术哲学研究》2021年第1期。

③[美]阿莉·拉塞尔·霍克希尔德:《心灵的整饰:人类情感的商业化》,上海三联书店2020年版,第225—228页。

在效率竞争方面,情感劳动体现人类独特主体性的同时也深化了情感工具化发展的方式。人工智能通过自动化和智能化的方式,能够快速处理大量的情感数据,提高情感劳动的效率。当前人工智能赋能社区治理已成趋势。相较真实的人类而言,人工智能不仅知识面丰富且不知疲倦。例如,一个社会工作者刚走上工作岗位,还不知道该怎么和居民打交道,人工智能就可以为其提供大量社区信息并帮助分析重点与问题;如果一个街镇想要让投诉类的工单能够快速准确派发到相关部门、找到具体的人,那人工智能一定比人工操作更高效。然而在质量方面,人类情感劳动的细腻度和深度往往更胜一筹。人工智能可以提升社区“一网统管”派单的速度与精准度,但是具体问题的协商解决、矛盾的化解还需要社会工作者的情感劳动实践。事实上,情感劳动本身是个体性情感与社会化力量共同作用的结果,作为行动者的个体需要对自身情感进行加工以达成工具性目的。在这种效率竞争中,社会工作者的情感劳动习惯性地被隐于“效率至上”的人工智能派单里,而人工智能的情感输出与表达又可能加剧情感工具化甚至情感欺骗的演变。个人的真实体验与表达反而被压抑,个体的人性本真让位于理性选择,这也使得情感劳动本身蕴含着情感异化的风险。因此,如何在保持情感劳动质量的同时提高效率,成为人类在数字情感劳动中需要面对的挑战。

在创新竞争方面,情感劳动在催生出情感表达的同时也会加剧对人工智能的依赖。人类能够根据不同的情境和对象,灵活地调整自己的情感表达方式,创造出独特且富有感染力的情感内容。相较之下,尽管人工智能技术在模拟情感表达方面取得了一定进展,但在创新性和多样性方面仍难以与人类的情感创造力相抗衡。在竞争性的数字环境中,人们为了获得更多的关注、点赞、评论等互动,往往需要投入更多的情感共鸣观点并将其进行技术化加工。社会工作者的日常工作需要完成拍摄短视频、编写推文、制作海报等宣传任务,这些任务在速度和精准度上可能由人工智能完成更为高效,但在内容生成的细节处理上却仍需人类情感的细腻把握与独特视角的融入。不过,人工智能“动笔”与人类“出点子”这种结合不仅使得数字劳动超越了单纯的信息生产与传播范畴,更演化成为一种深刻的情感交流与互动过程^①。在当今这个机器环绕的时代,我们享受着它们提供的便捷服务,也日益深刻地认识到这些智能机器已成为我们维系自我身份与存在不可或缺的重要元素。

四、情智共鸣:人工智能社会工作的融合发展之路

当前的人工智能是在与人的“对话”中共存的,通过与人的“对话”来获取信息、学习知识、理解情感和生成故事。在这个过程中,人工智能需要不断地学习和适应人类的语言习惯、情感表达和沟通方式,以更好地满足人类的需求和期望。因此,人工智能与人的对话是一种社会化的互动和共生关系的体现^②,是一种社会工作的新型实践模式,更是一种情感与智能融合的发展进路。具体而言,社会工作的情智融合集中体现在技术赋能与关系转向上。一方面,人工智能利用标准化、快速化、重复性和逻辑性等特点,可以在社会工作实践过程中高效快速地完成人工移情、智能服务和检测预警等技术处理工作,这极大地扩展了人类的知觉与执行能力范围。与此同时开展的情感识别、情感生成与情感传播等任务,不仅为社会工作带来了工具技术上的革新,也唤起了情感融入技术的价值方法转向。另一方面,社会工作也面临着人工智能时代带来的挑战,主要包括服务主体二元关系的超越、亲密关系的技术化倾向以及情感劳动的竞争性面向,多重机遇与挑战共同推动着人工智能社会工作情智融合的进一步发展。

然而,人工智能社会工作的情智融合也可能引发诸多问题。这一事实是由技术的一般属性与

^①邱泽奇:《技术化社会治理的异步困境》,《社会发展研究》2018年第4期。

^②张建云、孙璐萌:《“巴别塔”的重建:生成式人工智能与人类交往的深度发展》,《观察与思考》2024年第12期。

人工智能情感的特殊性质共同决定的。技术作为人类本质力量的外在体现,在增强与拓展人类各项能力的同时,本身即蕴含着背离人性、偏离人类真实需求的异化潜在风险。而人类的情感历来被视为人类与机器相区别的核心特征,亦是“机器仿人”的终极界限。人工智能情感作为情感技术模拟、数据重构及抽象表达的产物,旨在削弱人类情感的价值,其所蕴含的异化力量尤为令人担忧。现代化转型与不确定性因素相伴而生,并逐渐融入社会工作的发展模式。从历史根源来看,社会工作作为一门植根于现代性的实践学科,其诞生与发展在一定程度上是对社会变迁中种种不确定性情境的回应与适应。当人工智能的发展与融入成为一种社会发展的潮流与趋势后,如何将这一技术有效地整合进社会工作的实践当中?社会工作者与服务对象在人工智能技术下的服务应该如何呈现?社会工作者的角色功能与专业特性应该如何发挥?此外,专业关系的模式建构、通用模式与项目设计存在的难题、新价值伦理议题的处置等等问题,这些都是人工智能时代社会工作者面临的现实挑战。

社会工作者目前扮演着“社会医生”角色,不仅要对社会风险引发的各类问题精准诊断、有效化解,还肩负着预防问题与促进发展的重任,需巧妙引导潜在的不确定性转化为推动个人成长与社会进步的动力源泉。中国社会工作虽然对不确定性因素有所察觉和初步应对,但其范式革新却远未跟上不确定性的演化速度。人工智能的出现成为推动社会工作发展的最强助力之一,人工智能之“智”在社会工作中的出现既是社会数字化转型发展下的大势所趋与外在要求,更是社会工作范式创新的内在需求与技术前提。随着人们日益重视日常多元化场景中的平等关系,这既要求建构差异共在的社会工作伦理,又需要突破主客二分的实证主义范式,转向多重现实建构论的阐释框架^①。基于此,人工智能社会工作的情智融合可以尝试以下发展进路。

第一,厘清技术的边界,明确智能服务的底线。人工智能情感是人类情感的技术模拟,用理性的技术复刻人类情感会存在着反过来驾驭人、制约人、控制人的异化风险,应当受到相应的伦理约束。我们的决策过程并非全然依赖于逻辑与理性,而是同样受到美学考量、实践经验等个人感受的支持,这些因素与理性判断相互独立,共同作用于决策的形成^②。因此,我们在推动人工智能社会工作发展时需要明晰科技发展的底线,升级智能服务与情感识别的隐私保护,坚持参与式的包容性设计^③,根据服务对象的需求和偏好进行情感设计,减少欺骗和伦理问题,从而实现人工智能赋能社会工作的个性化、本土化发展。

第二,回归情感的本真,保持亲密关系的纯粹。人工智能虽能促进情感的表达并强化人类的情感体验,但不应将其误导为人工智能作为主体拥有情感,从而忽略了“现实的人”这一核心要素。回归情感的本质核心就是回归对“人”及关系的关注,关键在于日常生活实践中的体验。针对人工智能情感所带来的亲密关系变革及对自身需求的深刻反思,我们应当审思:是应当适应并接纳人机情感,视其为人际情感的辅助与补充进而重塑情感形态;还是应当摒弃某些可能产生扭曲的情愫,恢复人际的纯粹情感交往,在真实的人际互动中寻回真挚的情感体验与自我认同,探索并回归人本真的情感需求与爱的本质。

第三,探索专业知识生产,推动技术与情感的匹配。人工智能构建的知识图谱能够整合全球范围内社会工作领域的最佳实践与研究成果,为社会工作者提供快速学习的平台。通过机器学习算法,系统还能根据当前案例特征推荐相似案例的解决方案,促进技术知识的共享与创新,推动情感

①Valentich M., “On Being and Calling Oneself Feminist Social Worker,” *Affilia-Journal of Women and Social Work*, vol. 26, no. 1 (2011), pp. 22-31.

②[美] 诺桑·亚诺夫斯基:《理性的边界》,中信出版集团 2019 年版,第 395—398 页。

③参与式包容性设计是指与社交机器人利益相关的多主体参与到社交机器人的设计和开发过程中。

实践的丰富与再造。这不仅为社会工作者提供了前所未有的学习和成长机会,更为社会工作的知识生产和教育发展提供了全球化视野。同时,知识的生产并非仅限于技术层面,它还涉及社会工作实践中的伦理、文化和价值观。因此,探索知识的生产需要社会工作者与人工智能共同参与,确保知识的生成既符合技术的逻辑,又不脱离社会工作的伦理框架和文化背景。

在技术日新月异的时代背景下,我们要推动更具人文关怀及实效性的社会工作,也要致力于开发富含情感智能的人工智能系统,以期推动人与技术之间的和谐共生。当前,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,推动社会工作由经验导向向数据驱动、从被动干预向主动预测、从单一主体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,进而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,本质上是现代化进程中理性化趋势的延续与突破。它既能通过数据民主化推动服务可及性、解放潜能,也暗含技术理性对专业伦理的侵蚀等异化风险。未来的人工智能社会工作发展,需要构建人机协同的反思性实践模式,既要利用技术突破传统服务的信息盲区与资源壁垒,又需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与社会正义性的均衡发展。面对人工智能带来的社会工作伦理、职业角色的变革,社会工作领域需要主动调整自身的理论体系、服务模式和教育体系,以确保社会工作的核心价值——人本关怀、社会正义与伦理责任——在人工智能时代依然得以坚守和发展。不过,目前的智能情感技术还是基于粗略符号与意义关联的初步尝试,在情感认知领域仍留下了广阔的空白地带。众多复杂且微妙的情绪状态,由于其内在的多样性、层次性和动态性,难以被当前的机器学习算法全面、有效地识别和学习。因此,未来的研究需要更加深入地探索情感认知的奥秘,以推动人工智能在情感智能领域的进一步发展。

(责任编辑:郑晓园;责任校对:段泽孝)