

Tensions and Adaptation Pathways for the Integration of Social Work in Smart Communities

Xinling Mao

Guizhou Normal University, Guiyang, Guizhou, 550000, China

Abstract

The ongoing advancement of smart community initiatives is fostering a closer integration between technology-enabled solutions and professional social work services. Nevertheless, the inherent divergences in their core logics have given rise to significant ethical and practical tensions. This paper provides a systematic analysis of three central challenges confronting social work practice within smart communities: the value conflict between the efficiency-driven logic of technology and the humanistic value rationality of social work, the role transition of social workers from direct service providers to multifaceted coordinators, and the potential impact of increased human-computer interaction on professional relationships. To address these challenges, this paper proposes a systematic adaptation framework comprising three dimensions: community practice, professional education, and industry standards. The study concludes that the future development of social work in smart communities must move beyond the superficial application of technological tools. Through proactive institutional development and value-based leadership, it is crucial to leverage the benefits of technology while safeguarding the profession's fundamental essence, thereby ultimately constructing a sustainable and responsible service ecosystem that harnesses technology for social good.

Keywords

Smart Community; Social Work; Integration Tensions; Adaptation Pathways

智慧社区中社会工作融合的张力与调适路径

毛馨羚

贵州师范大学，中国·贵州 贵阳 550000

摘要

智慧社区建设的深入推进，使得技术赋能与社会工作专业服务的融合日趋紧密，然而二者内在的逻辑差异也引发了深刻的伦理与实践张力。本文通过系统剖析智慧社区背景下社会工作服务面临的三大核心挑战：技术效率逻辑与人文价值理性的价值碰撞、社工从直接服务者向多元协调者的角色重构以及人机交互增多对专业关系的潜在冲击。针对这些挑战，本文构建了包含社区实践、专业教育、行业规范三个维度的系统性调适路径框架。研究认为，智慧社区中社会工作的未来发展，必须超越技术工具的浅层应用，通过主动的制度建设与价值引领，在驾驭技术红利的同时坚守其专业本质，最终构建一个可持续、负责任的科技向善服务生态。

关键词

智慧社区；社会工作；融合张力；调适路径

1 引言

智慧社区建设作为国家基层治理现代化的重要举措，正驱动着社区公共服务模式的深刻变革。物联网、大数据、人工智能等技术的嵌入为社会工作带来了精准识别需求、高效链接资源、扩大服务覆盖面的历史性机遇。但技术赋能在提升服务效率的同时也因其固有的工具理性与社会工作专业的价值理性存在本质差异而引发了诸多不确定性、伦理困境与专业挑战。当前，学界对智慧技术与社会工作的融合也有着批判性反思趋势。韩江风、陈凤指出数字技术使社会工

作能够实现跨越时空的精准化服务，并可能促使其从劳动密集型向技术密集型转变。^[1]

同时也带来了复杂的伦理议题与转型风险。现有研究虽已清晰地勾勒出二者互动的宏观背景与潜在张力，但对于这些张力如何具体呈现为可分析的伦理范畴以及如何通过一个多层次、系统性的路径进行有效回应与调适，尚未形成共识性的分析框架。本文旨在系统梳理智慧社区中社会工作服务面临的核心伦理张力，并在此基础上提出一个整合了操作实践、人才培养、行业规制三个层面的系统性调适路径，以期为规范与引导智慧社会工作的高质量、可持续发展提供理论参考与实践指引。

【作者简介】毛馨羚（2004-），女，土家族，中国贵州遵义人，在读本科生，从事社会工作研究。

2 融合中的三大张力

技术与社会工作服务的融合并非简单的功能叠加，而是两种不同逻辑体系的碰撞与互构，这一过程催生了以下三大核心伦理张力。

2.1 价值理性的碰撞

信息技术嵌入社区治理恰好适应了我国社会利益主体多样化、利益诉求多样化的演变趋势，寻求各方意愿和要求的最大公约数，有利于党和政府方针政策的宣传和落实，群众实际困难的表达和解决，形成和谐的伦理关系。^[2]但智慧技术的运作遵循着标准化、可量化、高效率的工程逻辑，而社会工作服务的核心则建基于个别化、情境化、关系性的价值理性原则。二者在社区的融合实践中不可避免地产生了价值碰撞。

首要的张力体现在效率至上与个别化原则的冲突。智慧社区通过智慧平台实现一次采集、自动生成台账，一键上传、云端留痕将社区工作者从重复劳动中解放出来，这无疑是效率的胜利。但当居民复杂多元的需求被简化为平台上的标准化数据字段，丰富的社会情境被量化为可追踪的行为轨迹时，技术的普适性算法便难以完全容纳社会工作中对每一个案主独特性的强调。比如系统预警独居老人多日未出门在绝大多数情况下是有效的，但可能无法识别老人是因亲友来访而居家欢聚，或因心情抑郁而拒绝社交等复杂情境。这种误判可能构成对服务对象自主权与真实需求的忽视。

其次是数据安全、隐私保护与知情同意议题。智慧社区的实践涉及对居民，特别是脆弱群体行为数据的广泛采集与分析。这种全景敞视式的监测虽以关怀为名，但若缺乏清晰的法律边界与伦理规范便会潜藏着巨大的伦理风险。社会工作的核心价值观要求尊重服务对象的自主权和尊严，尊重原则要求尊重人的自主性和自我决定权，必须坚持知情同意或知情选择原则。收集个人信息、将个人信息再使用于另一目的时，必须获得同意。^[3]这意味着在部署诸如行为监测等技术时必须确保居民明确知晓数据采集的范围、用途与存储方式并赋予其选择退出的权利。个人信息透露和不当使用的情况可能会伴随数字社会工作中专业关系的深入而增加，如打破保密约定、因信息优先或不正确而逾越专业工作界限等。^[4]在大多数智慧社区的案例描述中尚未看到对此伦理审查过程的详细阐述，这正反映了当前在追求服务精准化的过程中对隐私权等基本伦理议题的考量往往滞后于技术应用的步伐。

2.2 专业角色的重构

社会工作组织在参与社区治理的过程中同样把建立关系、收集资料、制订计划、采取行动等作为自己的工作重心和专业要求，参与协调、调查设计、咨询服务、能力促进和权益维护是其基本角色和功能。^[5]技术的嵌入正深刻地重塑着社会工作者的专业角色与身份认同。在智慧社区，一些传统上由社工承担的重复性、事务性工作如周期性上门排查、

手动建立台账正被技术平台所替代，这种替代并非角色的消亡，而是催生了角色的进化与重心转移以及对社工的专业能力提出了全新要求。一方面，社工的部分传统直接服务角色被削弱或转化，过去社工需要主动上门评估发现需求，而现在部分需求由系统主动预警。另一方面，一些新兴角色得以凸显和强化：

催化者：社区居民参与度是影响社区居民自治的决定性因素。^[6]在此过程中社工不再是唯一的服务提供者。社工的核心工作转变为激发社区内生力量，积极吸引辖区内的技能达人加入社区服务队伍，催化居民之间的互助与共享。

倡导者：当社工通过智慧平台的数据分析发现社区内普遍存在如普惠性托育服务短缺时，他们的角色便超越了个案解决，需要利用数据作为有力证据向政府部门或社会机构进行政策或资源倡导。

伦理的协调者与守护者：这是技术在社工角色重构中提出的最高要求。社工成为技术应用与人文关怀之间的协调者，他们需要向技术工程师解释为何某个算法模型可能对弱势群体造成不公，也需要向居民解释数据使用的边界以获取信任。

2.3 互动关系的流变

需要构建以人为本的智慧社区，强调技术仅为手段，而核心是通过创新的手段提高居民的生活质量，形成高效、可持续、具有较强内聚力的社区。^[7]社会工作区别于其他助人专业的关键在于其建立在信任、接纳、共情与真诚基础之上的专业助人关系。智慧社区的建设引入了大量的人机交互环节，当居民通过网上数据一键获取服务，通过网上窗口反馈意见时，那种基于面对面交流、充满非语言信息沟通、富含情感支持的专业关系是否会因此被稀释乃至替代？

在智慧社区中居民与平台的互动在增加，而与社工的直接、深入接触机会在形式上可能减少。如果所有服务申请和问题反馈都经由屏幕完成，社工将难以感知居民字句之外的情绪波动，难以在日常的寒暄与观察中捕捉到居民未言明的潜在需求。这种去身体化的互动虽然高效便捷，但也抽离了专业关系中至关重要的温度与在场感。长此以往可能弱化服务对象对社工的专业信任，使得建立深度工作关系更具挑战性，这对于需要长期、深入介入的复杂个案而言尤为不利。

3 系统性调适路径

基于前述对智慧社区实践中内在张力的剖析，为促进智慧技术与社会工作服务的深度融合并有效规避其潜在风险，有必要从社区实践、专业教育及行业建设三个维度构建系统化的支撑体系。

3.1 社区实践层面：嵌入专业逻辑，构建协同机制

关键在于将社会工作的专业逻辑前置性地嵌入智慧社区建设全过程。当前许多智慧平台的设计由技术人员与行政

管理者主导,由于工具理性的效用性及功利性,科学技术及其运用从一开始就将人的理性限制在解决技术问题的层面上,忽视了在科学技术活动的运用中人的本质发展以及人的存在感,科技逐渐形成了一种霸权,变成了支配、控制人的力量。^[8]

因此应在平台规划与设计的初始阶段便引入资深社会工作者担任核心顾问,使其能够将个案管理、社区动员、伦理审查等专业服务流程与价值考量转化为具体的技术需求,从源头上保障平台功能与社会工作服务理念的契合。此外社区应建立技术团队与社工团队之间的常态化协同机制,通过定期的联席会议、联合案例研讨会等形式使社工能将服务实践中发现的平台盲点、算法偏差与伦理风险及时有效地反馈给技术团队,驱动平台以服务引领为导向进行持续优化与人性化迭代。

3.2 社会工作教育体系:重塑人才培养,强化数字素养与伦理

数字技术赋能城市社区合作治理的前提是数字技术的应用,而对数字技术应用需要相关治理主体具备掌握和熟悉数字技术的能力。^[9]面对智慧治理的新场景,社会工作的人才培养方案亟须进行前瞻性与系统性的改革。核心任务在于将数字素养与科技伦理系统性地纳入核心课程体系,数字素养课程不应停留于办公软件操作等浅层技能,而应涵盖智慧社区系统的基本原理、服务数据的分析与解读以及基于技术工具的需求评估与项目设计,培养学生将技术作为专业助人工具的能力,而非被技术所驱使。更为关键的是必须强化科技伦理教育,应通过大量的案例教学引导学生深入探讨数据隐私、算法公平、数字鸿沟、技术中介下的专业关系等前沿议题,培养其在复杂数字化环境中的伦理敏感性、反思能力与决策能力。

3.3 社会工作行业:加快标准建设,引领专业规范

为应对技术环境带来的普遍性挑战,行业组织应主动引领,加快制定相应专业标准与伦理规范。这包括:

研究并出台适用于智慧社会治理场景的社会工作服务指南,明确界定社工在智慧服务流程中的核心角色与不可替代的专业职能。

制定专门的社会工作数据处理伦理规范,清晰划定在社区实践中数据采集—存储—使用—销毁全生命周期的伦理边界,确立知情同意、最小必要、安全保密等基本原则。

建立行业性的伦理风险评估与咨询机制,为一线机构

和服务人员提供指导与支持,共同守住专业服务的质量与伦理底线。

4 结论

智慧社区中社会工作服务的融合远非单纯的技术应用问题,其背后是一场关乎专业价值、角色身份与互动关系的深刻变革。本文系统地识别了其中蕴含的价值碰撞、角色重构与关系流变三大伦理张力,揭示了其内在的复杂性与挑战性。研究表明,成功的融合绝非技术的被动应用,而是需要在承认这些张力的前提下,进行主动的、系统性的调适。

未来智慧社会工作的发展,必须依赖于社区实践、专业教育、行业规范三者的协同推进:在实践场域嵌入专业逻辑以确保技术的人本导向,在教育环节重塑人才培养以储备未来力量,在行业层面建立规范标准以提供制度保障。唯有通过这种多层次、系统化的努力才能在波澜壮阔的数字化浪潮中真正驾驭技术之力,坚守人文之核,最终构建一个既能彰显技术效率、又能守护人的尊严与价值的科技向善的社会工作新范式。

参考文献

- [1] 韩江风,陈凤.技术不确定性视角下数字社会工作的发展机遇与转型风险[J].甘肃开放大学学报,2024,34(05):1-6.
- [2] 陈荣卓,金静.主体性视角下社区治理信息化的伦理建构[J].湖北社会科学,2020,(12):51-57.DOI:10.13660/j.cnki.42-1112/c.015519.
- [3] 邱仁宗,黄雯,翟晓梅.大数据技术的伦理问题[J].科学与社会,2014,4(01):36-48.DOI:10.19524/j.cnki.10-1009/g3.2014.01.004.
- [4] 胡莹.数字社会工作的概念、发展与青年社会工作者面临的伦理挑战[J].当代青年研究,2022,(05):119-128.
- [5] 王思斌.社会工作概论[M].北京:高等教育出版社,2006.145.
- [6] 马贵侠,叶士华.以服务促自治:社会工作介入社区居民自治的实践路径[J].探索,2014,(06):145-149.DOI:10.16501/j.cnki.50-1019/d.2014.06.036.
- [7] 申悦,柴彦威,马修军.人本导向的智慧社区的概念、模式与架构[J].现代城市研究,2014,(10):13-17+24.
- [8] 陈昌凤,石泽.技术与价值的理性交往:人工智能时代信息传播——算法推荐中工具理性与价值理性的思考[J].新闻战线,2017,(17):71-74.
- [9] 周济南.数字技术赋能城市社区合作治理:逻辑、困境及纾解路径[J].理论月刊,2021,(11):50-60.DOI:10.14180/j.cnki.1004-0544.2021.11.006.