·社会学研究·

DOI:10.20004/j.cnki.ujn.2025.06.010

数字变局与专业应答:数字社会转向下的社会工作及其人才培养变革

李　娜

(河海大学 经济与金融学院,江苏 南京 213200)

[摘　要]随着数字技术迅猛发展,数字社会工作应运而生。在数字技术加速渗透社会各领域的当下,作为传统社会工作与信息技术深度融合的新形态,数字社会工作正推动行业逻辑从"技术适应"向"范式重构"转型。为回应"如何应对数字社会转向下的社会工作人才培养"这一问题,立足数字社会转型背景,需系统剖析社会工作数字化实践的双重性。基于数字时代社会工作范式重构的必然趋势,进一步提出双重转向路径:构建"技术能力—应用能力—价值规范"三维人才培养路径。培育兼具技术能力与人本关怀的复合型人才,是实现技术效能与人本价值平衡的关键,更是数字时代守护社会正义、增进人类福祉的坚实专业基石。

[关键词]数字社会;数字化转型;数字社会工作;人才培养

[中图分类号]C916　　[文献标识码]A　　[文章编号]1671-3842(2025)06-0085-10

一、问题的提出

随着数字时代的到来,各行各业都面临着巨大的机遇与挑战,把握数字技术的能力已成为各界广泛关注与讨论的热点话题①。随着社会的数字化程度逐渐加深以及人们对数字技术的日益依赖,旨在服务社会、助人自助的社会工作专业也开始迈向数字化转型道路。国家"十四五"规划明确提出要以数字化转型整体驱动生产、生活和治理等方式变革,提升公共服务、社会治理等数字化智能水平。然而,全球化浪潮与信息化变革的叠加效应,加之市场化转型与城市发展的复合影响,使得专业社会工作既迎来技术赋能带来的创新发展契机,又需应对数字化转型带来的结构性挑战。这一双重态势正深刻重塑着社会工作的服务范式与发展路径。传统以线下互动为核心的社会工作模式正面临服务效能与覆盖范围的现实局限。传统社会工作专业人才培养体系聚焦传统理论价值与实践技能,导致数字能力培养缺位,从业者难以应对智能化服务场景;同时,数字化衍生的伦理问题,凸显出数字技术应用与行业专业、价值层面的深层冲突的多维困境,成为制约社会工作行业数字化转型的瓶颈。

面对数字能力不足与伦理冲突交织的难题,以及中国式现代化建设对社会治理数字化的战略

[基金项目]江苏省高等教育教改研究课题"生成式人工智能驱动的混合教学模式研究"(项目编号:2023JSJG421),贵州省2024年哲学社会科学规划年度课题"贵州推进青年友好型成长型省份建设政策保障体系研究"(项目编号:24GZQN18)。

[作者简介]李娜,河海大学经济与金融学院副教授,江苏省习近平中国特色社会主义思想研究中心河海大学基地研究员,邮箱:linaa@hhu.edu.cn。

①蒋浩祥,陈锋:《社会工作人才的数字能力培育分析》,《中国社会工作》,2024年第16期。

要求,如何加快构建融合数字胜任力培养与价值坚守塑造的人才培养新范式,已成为系统推进数字社会工作人才培养的关键命题。

二、文献综述与分析框架

数字技术已紧密嵌入社会运行的关键节点,深刻影响其底层逻辑[①],不仅链接了社会资源,更促进了行业进步、社会发展。当前社会正呈现出以数字化、信息化、智能化、智慧化为特征的新一轮变革[②]。在社会工作中,数字工具的使用正日益广泛,包括支持或取代个案管理的自动化系统、标准化评估的测量、视频会议沟通、在线服务的研究、社会工作专业人才的培训和教育及社会服务计划的成效评估等[③]。然而,面对这一深刻变迁,社会工作现有的理论体系、知识框架与服务模式仍显滞后,亟需构建能够回应数字化趋势的创新治理机制。实践中,应灵活运用数字工具,探索数字技术与主体权利、民众福祉之间的平衡路径[④]。因此,在数字社会转向背景下,社会工作及其人才培养正经历深刻转型,数字社会工作已成为重要研究方向与必然发展趋势。

(一)相关研究及进展

相关研究围绕数字技术对社会工作实践影响、伦理调适以及社会工作专业人才的数字能力培养、人文回归等维度展开探讨。已有文献指出,数字技术已深度嵌入社会工作实践,正逐步改变传统面对面服务模式。Faye Mishna等人研究发现网络通讯重塑了专业关系的建立与维系[⑤];Thomas Mackrill与Frank Ebsen则揭示在市政青年工作中数字工具评估仍存在认知偏差[⑥]。在中国语境中,陈劲松提出网络社会工作的虚拟权利与互为主体性原则[⑦],何雪松则强调体系化、体制化与数字化是社会工作高质量发展的核心议题[⑧]。这些研究都表明,数字技术对社会工作实践产生了深远影响,但同时也带来了诸如隐私保护、伦理问题等挑战。因此,社会工作专业人才需要具备相应的数字技能来应对这些变化。

智能化发展为特定服务领域带来新可能,潘旦探讨了老年社会工作中人工智能的应用潜力[⑨],汪鸿波则从“数字亲密”角度论证儿童社会工作虚实融合的实践路径[⑩]。胡莹在研究中指出青年社会工作专业人才必须具备数字通信和数字协作等能力,可依靠掌握移动互联网理论知识与数字工具来应对数字化转型[⑪]。然而,技术应用亦引发异化隐忧,卫小将与林媛媚警示技术可能偏离“以人

①廖圣清,舒瑾涵:《数字社会卓越新闻传播人才培养模式的创新》,《中国编辑》,2023年第3期。

②汪鸿波:《以数为用,以专为体:数字社会中数字社会工作的实践机理》,《学习与实践》,2025年第2期。

③López P. A. ,Marcuello S. ,E-social Work and Digital Society:Re-conceptualizing Approaches,Practices and Technologies,*European Journal of Social Work*,No. 6,2018,pp. 801-803.

④Di R. ,Roberta T. ,Sanfelici M. ,Digital Social Work in Ordinary and Extraordinary Times:The Italian Experience,The Routledge International Handbook of Digital Social Work,New York:Routledge,2023,p. 10.

⑤Faye M. ,Marion B. ,Jennifer R. ,It Just Crept in:The Digital Age and Implications for Social Work Practice,Clinical Social Work Journal,No. 3,2012,pp. 277-286.

⑥Thomas M. ,Frank E. ,Key Misconceptions When Assessing Digital Technology for Municipal Youth Social Work,European Journal of Social Work,No. 6,2018,pp. 942-953.

⑦陈劲松:《网络社会工作的特性及基本原则探讨》,《中国人民大学学报》,2014年第5期。

⑧何雪松:《体系化、体制化与数字化:社会工作高质量发展的三个主题》,《贵州社会科学》,2023年第7期。

⑨潘旦:《正向老龄化理论下老年社会工作智能化发展研究》,《华东理工大学学报》(社会科学版),2020年第5期。

⑩汪鸿波:《以数为用,以专为体:数字社会中数字社会工作的实践机理》,《学习与实践》,2025年第2期。

⑪胡莹:《数字社会工作的概念、发展与青年社会工作专业人才面临的伦理挑战》,《当代青年研究》,2022年第5期。

为本”的初衷[①],夏莹莹提出需通过伦理规范与技术安全机制予以制衡[②]。黄雨晴指出技术运用须以社会性为尺度,避免数字化削弱社会工作的人文本质[③]。数字服务引发的隐私泄露、专业边界消解及算法“黑箱”导致的知情同意失效等伦理问题,凸显了技术应用与专业价值的深层冲突。未来社会工作的发展应明确数字技术作为工具的辅助性地位,要充分关注数字科技引致的新弱势、新问题和新不平等,保持对社会公平正义及社会工作价值的职业敏感,避免出现以“技术理性”压倒“人本关怀”[④]。为回应实践需求,社会工作教育体系开始重视数字能力培养,蒋浩祥等指出数字技术不仅重构行业结构,亦成为推动社会进步的关键力量[⑤];廖圣清等提出理论、技术与场景协同的人才培养模式[⑥]。

现有研究成果为数字社会转向下的社会工作及其研究积淀了丰富成果,但仍存在一些不足:其一,在人才培养方面,现有讨论还比较匮乏,且多停留在理念倡导,对数字能力与人文素养的融合路径尚未明晰;其二,多数研究集中于现象描述与技术引介,缺乏对数字社会工作理论体系的系统构建,未能充分整合技术逻辑与社会工作价值伦理;其三,关于数字技术在社会工作中可能引发的结构性排斥、权力关系变化及社会不平等议题,仍缺乏系统性与前瞻性探讨。本文进一步聚焦数字社会工作的伦理规范建设、实践模式优化与能力标准开发,构建兼顾技术效能与人文关怀的社工人才培养路径,以求为推动社会工作在数字时代的持续转型与高质量发展提供借鉴。

(二)研究分析框架

本文立足于数字社会的深刻转型,旨在构建一个整合性的分析框架,系统回应社会工作在实践范式与人才培养层面所面临的挑战。数字时代社会工作面临的挑战,最终需通过社会工作专业人才落实到生产实践中去。因此,社会工作专业人才应具备的三大核心素养是分析的基石,也是研究要解决的核心问题。遵循“宏观目标—价值张力—赋能方式—素养基础”的内在逻辑路径进行层层剖析,为深入研究数字社会转向下的社会工作及其人才培养变革提供系统的路线图。

首先,本研究框架围绕一个核心目标,即通过素养重塑与路径创新,培养能够驾驭数字实践的新型社会工作专业人才,实现技术效能与人文价值的有机统一,从而推动社会工作专业在数字文明语境下的可持续发展。另外,实现这一目标要求社会工作在数字赋能过程中直面并调和三大价值张力。“数字赋能服务”需以“数字正义”为导向,审视并纠正技术可能加剧的社会不平等;“数字赋能实践”需以“缩小数字鸿沟”为导向,确保技术应用不排斥任何群体,保障服务的普遍可达性;“数字赋能治理”则需以“数字规训”为导向,警惕数据化治理对服务对象主体性的消解,并寻求重构其能动性的可能。而应对这些价值张力需要依靠三大素养驱动的赋能路径。技术能力推动“数字赋能服务”,通过数据建模与智能分析实现需求的精准识别与服务资源的优化配置;应用能力推动“数字赋能实践”,重塑社会工作专业人才的工作流程与服务递送模式;价值规范则推动“数字赋能治理”,引导社会工作专业人才在数据参与和政策倡导中监督算法权力、推动制度优化。上述赋能路径的根基在于社会工作人才应具备的三大核心素养。技术能力即数字专业素养,体现为对大数据、人工智能等数字技术原理与工具的系统掌握;应用能力即数字实践素养,强调将技术知识转化为具体服务场景中的干预能力;价值规范即数字伦理素养,旨在确立技术运用中的公平、正义与隐

①卫小将,林媛媚:《数字社会工作的技术异化与人文重申》,《中州学刊》,2025年第4期。

②夏莹莹:《人工智能嵌入社会工作:协同创新、困境突破与可持续发展》,《公关世界》,2025年第11期。

③黄雨晴:《从社会性出发:中国社会工作数字化转型的影响与应对》,《华东理工大学学报》(社会科学版),2023年第3期。

④黄晨熹,汪磊鑫:《数字社会工作的内涵、应用及其展望》,《河北学刊》,2025年第3期。

⑤蒋浩祥,陈锋:《社会工作人才的数字能力培育分析》,《中国社会工作》,2024年第16期。

⑥廖圣清,舒瑾涵:《数字社会卓越新闻传播人才培养模式的创新》,《中国编辑》,2023年第3期。

私保护原则。三者以相互支撑、融合共生的关系共同构建数字时代复合型人才的素养结构,为整个框架奠定坚实基础。

三、数字社会与社会工作之间的张力

数字社会的纵深发展使社会工作面临多重结构性张力,这种张力不仅体现在技术工具与专业价值之间的外在冲突,更深入到实践逻辑与伦理秩序的内在矛盾。数字技术在赋能的同时可能强化社会不平等,催生对数字正义的伦理反思;技术可及性与服务可达性的断裂影响着社会工作的专业价值;而数据化治理在提升效率的同时,也可能通过标准化机制消解服务对象的主体性。这些张力共同构成数字时代社会工作不可回避的理论与实践命题,亟需在专业回应中寻求技术赋能与人文持守之间的辩证平衡。

(一)数字正义:数字技术与社会不平等

在数字时代,在线学习与社交网络深刻重塑着社会关系与组织结构。数字正义是数字化生存中人们对公正合理社会关系的价值追求和制度安排,确保数字权利合理分配、数字资源公平配置、数字机会均等享有,从而实现所有人的尊严与价值。数字技术借助打破物理空间障碍、提供快捷且高性价比的服务等优势,广泛融入社会生活。然而,随着技术的进步,数字化成瘾、数字化鸿沟与数字化排斥等问题也接踵而至。在实际生活场景中,数字社会是否正义,不取决于算法决策,而取决于人的意志。服务对象因技术掌握程度、经济条件与社会阶层的差异,获取数字服务的能力和机会存在显著差异[①],数字鸿沟和数字技术壁垒在不同年龄、阶层群体中皆有体现。

数字时代的信息获取能力已成为劳动者必备的基本技能之一,并衍生为劳动力市场竞争力和社会分层的关键因素。随着求职、购票、金融、教育、医疗等公共和商业服务纷纷向线上迁移,那些缺乏数字应用技能的人群正面临被边缘化的风险,逐渐演变成为一种新型的、基于技术鸿沟的"社会性弱势群体"[②]。人们逐渐认识到,除了网络覆盖范围和信息设备购买能力等简单差异外,由迅速发展的信息技术和多平台使用技能差异引发的"新数字鸿沟",对社会的影响更为广泛和深远。为了高效服务不同群体,社会工作专业人才需要具备较高的信息获取与数字应用技能,这要求他们持续进行专业技能的培训与更新,以跟上数字技术发展的步伐。

由此可见,数字社会在提供便捷的同时,也为技术和资源上处于劣势的群体在融入数字社会的道路上设置了融入障碍,个体不断以"数字公民"的身份参与社会生活,资本权力与数字技术的运用在创造平等机遇的同时,易滋生出新的不平等权力关系。数字权利作为公民个体在数字资源、数字技术使用过程中,受到保护的一种新型权利,一旦无法得到保障,便会导致数字权利的相对剥夺,催生出大量的数字弱势群体。在社会公众实践中,这种现象给社会工作专业人才的服务带来了许多挑战。例如:在开展线上服务时,会发现部分老年服务对象难以参与线上咨询与互助活动,尤其是在农村地区,老华人无法熟练操作数字设备以至于常常错过获取资源与情感支持的机会。这不仅影响个体福祉,更是对社会公平正义形成了巨大冲击。因此,社会工作专业人才需要理解并处理这些新出现的权力不平等问题,这可能影响到他们服务的方式以及他们与服务对象、技术提供方的关系,同时,社会工作专业人才需要开发与适应新的干预策略,以确保数字环境下仍能够有效地促进社会正义与平等。

(二)数字鸿沟:技术可及性与服务可达性的双重困境

自20世纪90年代后期以来,数字鸿沟引发的不平等问题便受到国际社会的广泛关注。如今,

①黄晨熹:《老年数字鸿沟的现状、挑战及对策》,《人民论坛》,2020年第29期。

②徐晓新,张秀兰:《数字经济时代与发展型社会政策的2.0》,《江苏社会科学》,2020年第1期。

数字技术与社会工作的融合既带来机遇,也潜藏危机,尤其在技术可及性与服务可达性层面的矛盾愈发凸显。

数字技术的确给社会工作带来了新的发展机遇。过去受地理位置限制,偏远地区居民常因交通不便、物资匮乏而难以及时获取必要的社会支持服务。例如,山区村落在遭遇自然灾害或突发事件时,传统服务方式往往难以快速响应,救援物资与心理疏导往往滞后。数字工具的出现则使得服务突破地域限制,为地理位置偏远或行动不便的服务对象提供远程咨询与治疗。然而,这些优势在现实中却因技术可及性问题大打折扣。在技术可及性方面,弱势群体面临重重障碍。例如,因受服务对象年龄、经济及家庭环境条件的限制,使得数字工具在服务这些弱势群体时的技术可及性差异拉大,反而加剧了资源分配的失衡。因此,社会工作专业人才需要投入更多精力与资源以解决这些群体的技术可及性问题,例如提供数字设备、培训数字技能等,但这也增加了工作难度。

与此同时,服务可达性也陷入困境。对社会工作专业人才而言,数字化工具虽然打破了服务的空间边界,却模糊了工作与生活的界限。由于服务对象的需求不断,从业者的个人时间和私人生活将最终消失,他们不仅要面临全天候接收并被期待及时回复的服务对象消息(甚至其中部分还与工作无关),稍有不慎则易损害与服务主体的关系[①]。即时通信工具让工作责任无限延伸,从业者不仅要应对全天候的服务需求,还面临着隐私泄露风险,加重了从业者职业倦怠的趋势。不仅如此,在数字化服务场域中,案主的隐私权面临着双重威胁,既要面对泛在的数字环境风险,又可能受到社会工作专业人才实施数字监控的潜在侵蚀。这种监控行为极易导致社会工作专业人才与服务对象之间的权力失衡,进而诱发伦理冲突与利益博弈。此外,数字化服务所倚重的标准化流程与程式化互动模式,往往难以承载专业关系所需的情感温度与个性化关怀,存在弱化服务中人文联结的风险,甚至还会因为线上的虚拟联系而阻碍乃至取代线下的关系建立。例如,线上问卷代替面对面访谈,使得线下关系建立受阻,社会工作服务本身带来的人文关怀逐渐流失。

由此可见,数字技术在社会工作中的应用潜藏风险,因技术可及性与服务可达性的双重困境,暴露出诸多伦理与实践问题。若社会工作专业人才不重新审视数字服务边界并建立专业标准,不仅服务对象的信息权益与社会工作专业人才的权益难以保障,而且社会工作的专业价值也会在数字化浪潮中式微。

(三)数据规训:服务对象主体性的消解与重构

数字化趋势对于社会工作本身所蕴含的社会性产生的影响本质上反映了新兴技术与传统价值的关系。在数字化浪潮中,数据正以隐形的权力重构社会工作的服务逻辑,其核心悖论在于,当技术试图用二进制代码解析人类情感时,服务对象的主体性却正在被数据规训悄然吞噬。大数据时代背景下社会工作专业人才的个人信息容易被服务对象获取,而对于服务对象而言,数字化带来的服务易得性又培养了个体的依赖性,削弱了个人日常生活能力的培养,此即技术对人体功能的"窃取"和"消解"的重要表现[②]。这要求社会工作专业人才在运用数字技术时保持对人性与个体差异的敏感。

数字社会工作通过应用评估和远程介入提供数字证据来证明其工作价值的有效性,而线下、面对面的情感关怀和人际信任关系在数字社会工作面前似乎变得主观且不够可靠,使得原本是建立在人际理解、互动基础之上的专业关系很容易被线上或单向的数据关系所取代,社会工作中人们相处的多元性被数据一体化了,个体感知在数据中则开始变得逐步模糊化甚至消失[③]。例如,失

①黄雨晴:《从社会性出发:中国社会工作数字化转型的影响与应对》,《华东理工大学学报》(社会科学版),2023年第3期。

②蒋晓丽,贾瑞琪:《论人工智能时代技术与人的互构与互训》,《西南民族大学学报》(社会科学版),2018年第4期。

③卫小将,林媛媚:《数字社会工作的技术异化与人文重申》,《中州学刊》,2025年第4期。

独老人的睡眠质量被量化为“夜间心率波动值”,留守儿童的孤独感受被转化为“社交平台活跃时长”,当社会工作者不再蹲下身倾听老人“絮叨”家长里短,而是盯着后台数据报表调整干预方案时,服务对象已从“有温度的人”变成“待处理的数据”,人的复杂性便被降维成数据库里等待算法优化的数字。

在数字社会的演进过程中,技术形态在显著提升社会服务效能与公共治理能力的同时,也对个体价值认同与人格完整性构成了深刻挑战,由此引发的新型人文危机已逐渐浮现。以上因素共同消解了作为服务提供者和享有者的“人”的主体地位。人的复杂性与多样性被数字简化,人的真实需求被数字化标准遮蔽,人与人之间的信任关系被数字信任取代,进而引发了社会对于人的尊严与自主性可能被技术逻辑僭越等的忧虑。因此,数字社会工作服务的过度技术化有可能造成人的主体性的消解。

四、数字时代社会工作的范式重构

数字时代的社会工作从技术应用到范式重构的转型,不仅体现在工具层面的革新,更意味着专业逻辑与价值内核的系统性重塑。数字赋能服务通过精准化改造提升服务效能,实现从普适性供给向个性化响应的转变;数字赋能实践推动工作模式创新,优化服务流程并改善实践质量;数字赋能治理则重构数据参与机制,在促进社会公平的同时重塑专业的社会功能。三者共同构成了数字社会工作从方法论到本体论的多维演进,标志着社会工作专业范式在数字文明语境下的整体跃升。

(一)数字赋能服务:改造服务精准化以提升服务效能

在社会工作专业人才越来越能够依托数字技术重塑服务方式的变化过程中,大数据平台以及人工智能算法等发挥至关重要的作用。具体而言,社会工作专业人才可通过使用这些工具实时监测并获得服务对象的详细信息,包括健康状况、生活习惯以及社会关系网等。例如,借助人工智能手环可实时监测老年人的健康数据,实现精准对接护理需求;通过智能家居设备、智能家务机器人、智能心理专家系统等数字技术,为老年人提供生活照料和情感陪伴[①]。这些信息不仅能够帮助社会工作专业人才更准确地识别个体的需求,还能精准匹配相应的支持和资源。智能设备(如智能手环和智能家居)在老年人群体中的推广与使用,可以实时反馈其健康指标,从而精确对接护理服务,实现高度个性化的支持。

在推动服务精准化的过程中,确保服务的公平性与可达性显得尤为重要。社会工作专业人才在关注数字技术带来便利的同时,还需要防止因技术障碍导致的数字排斥现象。例如,老年群体因智能设备操作障碍被排除在在线服务之外,贫困家庭儿童因缺乏数字工具错失教育资源,形成“技术红利分配不均”的新社会分层等。在数字赋能服务中,还要从数字可及性的四大维度入手:导航逻辑、视觉设计、听觉交互、认知负荷出发,针对因年龄、能力、社会经济地位等因素形成的数字弱势群体,构建数字包容性社会政策框架,重点实施针对数字弱势群体的能力建设干预;通过制度化技能培训机制提升其技术应用素养,并建立全周期支持体系保障数字服务的可及性、精准性与人文性。例如:推进适老化技术的研发(如语音交互和大字模式等),以确保老年人和技术弱势群体能够顺利用技术获取服务。

在数字时代,社会工作专业人才一方面需完成从技术应用者向技术正义架构师的范式转型,不断提升自身在数字技术运用方面的能力,包括熟悉现场数据的收集和分析,并根据这些数据做出决策;更重要的是,在运用这些数字技术时,社会工作专业人才应始终保持对服务对象的人文关怀,尊

①潘旦:《正向老龄化理论下老年社会工作智能化发展研究》,《华东理工大学学报》(社会科学版),2020年第5期。

重其主体性。

(二)数字赋能实践:革新工作模式以改善实践质量

随着数字化进程的深入发展,现代社会工作正经历着服务范式的结构性变革。基于互联网平台的远程服务突破了地域限制,显著提升了政策宣导与需求响应的覆盖面和时效性。与此同时,传统线下服务在建立专业信任关系、提供个性化心理干预等方面仍具有不可替代的优势。实践表明,通过有机整合两种服务形态形成的协同机制,能够有效提升欠发达地区社会工作的专业化程度和服务效能,这一混合服务模式已在多个试点区域取得显著成效,并形成新的社会工作服务生态,如政府发起的"牵手计划",实现了资源的高效调配与跨区域社会工作能力提升。

创新的服务模式旨在提高服务效能、增强服务的灵活性和响应速度,并推动社会工作专业性的持续提升。这一突破地域和时间限制的多渠道服务模式使得处理突发公共事件更加迅速有效,同时也能贴合个体化需求,并提供更多样化的服务体验。例如,随着网络直播逐渐走进人们的视野,社会工作专业人才把网络直播运用到社会工作服务领域,着手搭建云资源平台,把网络直播模式纳入社会工作常态化活动中。亦可将网络媒体运用于社会工作心理干预等层面,如可以通过录制公益视频,向社区居民普及心理健康常识和心理疾病预防知识等。

在数字时代下,社会工作专业人才必须熟练使用社交媒体和数字平台工具来开展社区工作,以提高沟通效率和信息获取能力。进一步地,网络直播和在线资源共享平台为社会工作专业人才提供了更多与公众互动的机会,助力信息化社会中社会工作服务的广泛覆盖和深度普及,从而能够在服务覆盖面和服务深度上取得进展。社会工作专业人才需要不断应对数字技术发展的挑战,将新兴数字技术有效融入到服务实践中,以此提升服务水平。

(三)数字赋能治理:重塑数据治理参与以促进社会公平

在社会治理日益依赖数据的背景下,社会工作专业人才在数据治理体系中承担着关键角色,其核心职责在于保障数据的透明度、恪守数据应用的公正性原则,并严格履行隐私保护义务。通过参与数据采集和分析,社会工作专业人才能够识别并揭示数据和算法中潜在的偏见与不公(如性别或年龄偏见),进而影响政策制定过程以及服务提供者和受众之间的互动。此外区块链技术的运用也提供了解决"信息孤岛"问题的新途径,推动了不同部门之间的数据共享与协调联动。

数据治理不仅关乎数据的使用和分享,还是实现社会正义的一个重要方面。社会工作专业人才应倡导公平和包容的数据实践,以确保在政策制定与服务设计过程中,弱势群体的需求得到充分尊重和满足。公平的数字政策和技术应用是实现社会公平和包容的基础。数字时代的社会工作人才培养需构建"认知—判断—行动"三位一体的伦理素养体系,以有效实现数字服务的人文性特征。首先,在认知层面,应通过"数字伦理与社会正义"课程解构技术黑箱,例如,可选取"低保审核算法中的年龄偏见"为案例,引导学员分析数据采集范围、权重设置等环节的伦理漏洞。其次,在判断层面,设计"虚拟咨询中的多重关系困境"情景模拟,如处理服务对象在微信朋友圈发布的隐私信息时,如何平衡"及时干预"与"边界维护"的专业抉择;最后,在行动层面,推行社会工作人才培养方案建设与践行等。

社会工作专业人才在数据治理过程中的参与至关重要,尤其是在保护服务对象的权益方面。在日益数字化的社会中,社会工作专业人才需要具备数据伦理的敏感性,倡导将人文价值嵌入到技术系统的设计和实施中,从而确保数字技术对人类社会发挥积极作用。社会工作专业人才需成为"数字世界的伦理守门人",在智能评估系统中嵌入"人文洞察接口",让算法决策始终保留人工干预的修正空间,确保技术服务于"人的福祉"而非效率优先[①]。未来,社会工作的发展应明确数字技术作为工具的辅助性地位,重申社会工作的人文立场和使命,坚持"适宜数字化"的原则并为

①何雪松:《体系化、体制化与数字化:社会工作高质量发展的三个主题》,《贵州社会科学》,2023年第7期。

“人”的发展留下空间,以坚实培育数字服务中的人文关怀。

五、数字时代社会工作人才核心素养培育的关键路径

“数字土著”(Digital Natives)作为在数字社会中成长的一代,尽管熟悉数字技能并习惯于数字化生存,但仍面临非法数字监控、数字暴力等困扰。究其根源,在于其数字化成长过程中有效数字教育和素养的缺失,这正是数字社会工作必须应对的关键现实挑战。随着数字化趋势带来的社会变革,对社会工作服务及社会工作专业人才培养提出转型新要求。然而,当前对于社会工作专业人才数字服务能力的重视和培养程度与数字技术的社会化普及程度仍不够匹配。传统知识技能体系已难以应对数字化挑战,构建系统化、前瞻性的数字社会工作人才培养框架迫在眉睫。为了培养兼具技术能力、实践智慧和伦理自觉的复合型人才,需要构建“技术能力—应用能力—价值规范”的完整链条,主要包括以下三个核心素养的培养。

(一)数字专业素养培育:数字工具的学习与掌握

数字专业素养是数字社会工作人才开展服务的基础能力,其重点在于培养其系统掌握并有效应用数字工具的基础知识与操作技能,使其成为合格的数字技术使用者与管理者。具体而言,这包括构建涵盖基础信息技术、专业信息系统操作、数据分析基础、数字评估工具的知识体系,发展信息检索甄别、数字化沟通协作等应用能力。判断不同数字工具的适用性,解决服务场景中的基础性问题,并弥合数字鸿沟是这一环节的关键。例如,能够熟练操作数字平台与软件,通过个案管理自动化系统进行服务对象信息整合与跟踪,以及利用在线调研工具高效收集服务反馈,实现社会工作流程的数字化、标准化与智能化。此外,持续关注数字技术更新迭代,主动学习新工具、新方法,保持专业能力与技术发展同步,为社会工作实践提供坚实的技术支撑。未来的数字社会工作需要具备一定数字专业知识和技术应用的复合型人才来推动专业与技术的深度融合,社会工作专业人才必须具备一定的数字通信素养和数字协作素养,依靠掌握移动互联网理论知识与数字工具来应对数字化转型。

作为人才培养主阵地,高校应该积极推动数字社会工作的专业化、规范化和创新性的发展,以满足社会治理现代化对数字化社会工作人才和服务的需求。为此,应将数字分析能力引入课程,融合数字技术课程与原有学科体系,增设大数据分析、人工智能等课程,培养学生双重能力,以此加强未来社会工作专业人才的数据敏感度和数据分析能力,培养学生的专业技术知识和社会工作服务双重能力。此外,社会工作机构也应针对在职社会工作专业人才进行数字分析基础知识与技能的培育,增强其数字分析素养,以适应不断变化的社会需求和技术发展趋势。

(二)数字实践素养培育:数字技术的实践与应用

数字实践素养聚焦于数字技术与社会工作专业实践的深度融合,提升服务的精准性与有效性,使人才成为技术的主动整合者与服务模式的革新者。数字化转型要求社会工作专业人才善用数字技术,赋能专业服务实践,推动数字社会工作实践的广度与深度不断拓展。在服务交付方面,借助视频会议、在线咨询平台等数字工具,可打破时空限制,扩大服务的覆盖范围。例如,可针对偏远地区留守儿童群体开展线上心理辅导,通过实时互动及时干预心理问题。在问题分析与解决方面,运用数字技术挖掘社会问题背后的复杂关联,例如,通过地理信息系统(GIS)分析社区资源分布与居民需求匹配度,优化资源配置方案。在创新实践模式方面,应探索线上线下协同服务路径,把数字技术作为传统社会工作方法的延伸补充,实现优势互补。

总的来看,这些举措有助于总结数字实践经验,实现技术与专业价值的创造性融合,形成具有普适性的数字社会工作实践模式。这些模式不仅能提升服务效能、拓展服务边界,而且还可以推动

专业服务创新发展。

(三)数字伦理素养培育:数字公民的操守与责任

在数字化时代背景下,社会工作专业人才的职业伦理内涵正经历深刻重构。数字伦理意识是社工人才培养的核心素养,即在技术驱动的复杂情境中恪守职业准则,发展辩证思维,并引导公众形成有责任感的数字行为规范,从而担当起伦理引领者和公民教育者的双重角色。针对数字化转型带来的挑战,亟需构建适应数字社会工作的新型伦理框架与实践标准,在规避潜在风险的同时,充分释放技术创新对专业发展的"正能量",确保技术应用始终服务于社会福祉的提升。

在服务过程中,应严格遵循数字伦理规范,保障服务对象的隐私与数据的安全,建立透明的数据使用规则。在面对复杂的专业界限与利益冲突时,要警惕算法偏见,要以清晰的职业判断并坚守社会工作价值观,以确保服务的公正性与专业性。因此,要积极引导服务对象树立正确的、批判性的数字意识,提升其数字素养与自我保护能力,促进数字社会的公平与包容。此外,还应增加社会工作人才参与数字社会工作伦理规则的讨论与制定的机会,并借助专业行动践行社会责任,使其具备在伦理困境中做负责任的决策的能力。同时,推动行业形成健康、有序的数字生态环境,维护数字时代社会工作的专业形象与社会公信力,真正实现让技术应用服务于维护社会公平与增进人类的福祉。

六、结论与讨论

数字社会对社会工作的重塑兼具挑战与机遇。从深层次看,数字社会工作实践的重塑不仅仅是技术工具的迭代,更是价值理念与专业结构的数字化重构。数字技术的浪潮深刻重塑着社会工作的根基与面貌,呈现出鲜明的双面性。一方面,数字技术对社会工作提出了严峻的挑战,数字鸿沟加剧了现实社会的不平等,将技术弱势群体推向新的边缘;技术效率的追求也潜藏着实践异化的风险,可能导致服务机械化、关系虚拟化,背离社会工作的人文关怀本质;伦理问题在虚拟空间中更趋暴露无遗,隐私泄露、职业边界模糊、服务对象主体性被数据消解等问题日益凸显。另一方面,数字技术也为社会工作注入了强大的变革动力,它极大地赋能服务效能,通过数据驱动实现需求的精准识别、资源的智能匹配和服务的个性化供给;催生了服务模式创新,线上线下融合的"无边界服务"模式打破了时空限制,构建了更具韧性的服务生态;拓展了社会治理参与空间,使社会工作专业人才能更深入地介入数据治理,倡导公平,弥合数字分化。数字社会作为一把"双刃剑"对数字社会工作实践提出了新的重要目标,即在于促进人们日常生活实践的现实空间与数字技术构造的虚拟空间之间的深度融合与互构,从而提高人们数字生活的适应力和掌控力。因此,数字化对社会工作而言,既是必须直面的压力测试和必然趋势,更是实现范式跃迁的重大机遇。在此背景下,人才培养成为数字时代社会工作持续发展的关键支点。社会工作素有促进社会公平和保护社会弱势群体的责任担当之称,因此,若要构建适应数字社会的和谐社会网络,必须加强数字时代社会工作人才培养工作。

社会工作专业人才在充分享受数字科技带来的红利的同时,需要不断提升自身技术和职业素养,推动数字社会工作专业发展;此外,既要充分利用数字科技红利促进社会工作专业进步,也要敏锐洞察并着力解决由此衍生的新弱势群体、新挑战与社会不公问题。社会工作专业人才应始终坚守公平正义的使命和以人为本的价值基础。在追求效率的同时,必须警惕技术主导逻辑对以人为本关怀的侵蚀,努力在"温度"与"效能"之间找到平衡。在面对数字社会的深刻变革时,人才培养体系的转型与升级已成为社会工作持续发展的核心支撑和紧迫任务。传统的培养模式在应对数字化挑战时显露出不足,亟需构建适应新时代要求的复合型人才培育体系。这不仅要求我们填补数

字能力鸿沟,将数据分析、智能工具应用、数字平台操作等核心数字素养深度融入专业教育与实践训练,克服从业者的“数字能力赤字”;更要高度重视数字伦理素养的锻造,培养人才在复杂技术环境中坚守专业价值、识别伦理风险、进行批判性决策的能力,确保技术应用始终服务于人的福祉和社会公正。这样做的最终目标,是培养能够融通技术与人文的新型人才——既精通数字工具以提升服务精准性与效率,又能深刻理解技术的社会意涵,驾驭技术而不被其所驾驭,成为推动数字时代健康发展的中坚力量。

面向未来数字社会工作的核心竞争力,在于培养兼具技术洞察力与社会使命感的专业人才。在此进程中,社会工作人才培养体系的构建成为衔接技术创新与专业使命的关键枢纽,其战略价值需置于数字时代人才培养的顶层设计中。基于此,本文对于构建社会工作人才培养体系提出三点措施。第一,注重技术能力与人文素养的深度融合。培养能够在“算法思维”与“同理心”之间实现辩证统一的行业引领者,他们既能用数据精准定位弱势群体需求,又能用人文关怀弥合技术带来的社会裂痕。第二,强调技术应用能力的提升。社会工作人才培养的核心使命是充当技术应用引领者,社会工作专业人才需要具备数据治理、AI伦理审查等高级技术素养,从而可以应用数字技术以支持信息获取、信息处理、信息分享、自我表达等生活实践。第三,关注社会工作人才价值规范的养成。社会工作专业人才是价值伦理的守护者,通过学习数字伦理与社会正义等专业知识,培育其对算法偏见、隐私风险的批判性反思能力,从而使社会工作专业人才能够统筹设计数字适老化改造、数据隐私保护的系统性方案。此外,无论技术如何演进,社会工作的核心使命始终是守护人的尊严、福祉与社会正义。因此,在社会工作人才培养过程中必须将深厚的社会使命感与人文关怀精神置于核心,引导从业者在拥抱技术创新的同时,始终保持对服务对象主体性的尊重、对公平正义的追求、对专业伦理的恪守,最终成为数字文明浪潮中既驾驭科技、又守护人性价值的“摆渡人”,推动社会和谐与进步。

[责任编辑:王文娟]