

# 从“工具理性”到“价值理性”：智慧养老的社会工作介入

耿倩莹

沈阳师范大学，辽宁沈阳，110034；

**摘要：**随着人口老龄化的加剧，智慧养老成为应对养老挑战的重要途径。然而，当前智慧养老服务中存在着过度强调技术工具理性而忽视老年人价值需求的问题。本文旨在探讨智慧养老服务中工具理性与价值理性的冲突，分析社会工作在智慧养老中的角色与优势，提出从工具理性向价值理性转变的社会工作介入策略，旨在提升智慧养老服务的质量，满足老年人的多元化需求。

**关键词：**智慧养老；工具理性；价值理性；生态系统理论；社会工作介入

**DOI：**10.64216/3080-1486.26.01.033

## 引言

随着全球人口老龄化的加速，养老问题已成为各国政府和社会关注的焦点。智慧养老作为一种新兴的养老模式，借助现代信息技术，如物联网、大数据、云计算和人工智能等，为老年人提供更加便捷、高效、个性化的养老服务<sup>[1]</sup>。当前智慧养老的实践存在一个显著矛盾：一方面，技术应用极大地提升了养老服务的效率与覆盖面；另一方面，纯技术化的服务模式也带来了“去人性化”的风险，忽视了老年人的情感与社会性需求。而社会工作专业以其“以人为本”、“助人自助”的核心价值，恰好能针对性地弥补这一短板，为智慧养老注入人文精神，确保老年人在科技时代依然能享有有尊严、有温度的生活。

## 1 智慧养老服务中工具理性与价值理性的冲突

工具理性强调手段和目的的有效性，追求最大的效益和效率；而价值理性则关注行为本身的价值和意义，强调以人为本、尊重个体差异。在智慧养老服务中，工具理性表现为过度依赖技术手段，忽视老年人的情感需求和心理关怀；价值理性则强调尊重老年人的主体地位，满足其深层次的精神需求。当前智慧养老服务中，工具理性与价值理性的冲突日益凸显，成为制约智慧养老服务质量和提升的关键因素<sup>[2]</sup>。

### 1.1 技术至上与人文关怀的缺失

当前智慧养老服务中，技术至上成为普遍现象。我们必须清醒地认识到，人工智能技术在养老服务体系中应被明确界定为一种“辅助性”工具，其核心价值在于提升效率与提供安全保障，无法替代传统养老模式中所蕴含的、人性化关怀与情感互动<sup>[3]</sup>。当前市场上涌现的诸多智能养老设备，在设计与研发理念上普遍存在一个

显著的误区：即过度聚焦于技术的专业性与功能的复杂性，陷入了“技术至上”的迷思。这种以“技术本位”为导向的设计思路，直接导致了产品在人文关怀维度上的严重缺失，其最终呈现形态往往是冰冷、生硬的操作仪器。它们或许能精准地监测生理数据，却无法感知老年人的孤独与焦虑；能高效地完成指令，却无法进行充满慰藉的情感交流。这种本质上的局限性，使得用户体验大打折扣，技术的冰冷与人类情感需求的温暖之间，产生了一道难以逾越的鸿沟。

### 1.2 标准化服务与个性化需求的矛盾

智慧养老服务的标准化模式虽然在推广效率和成本控制上具有优势，却难以适应老年人高度差异化的实际需求。由于健康状况、经济条件、文化背景及生活习惯的不同，每位老人的养老需求具有显著的个体差异性<sup>[4]</sup>。而标准化服务往往采取“一刀切”的供给方式，缺乏灵活性与针对性，难以实现因人施策、精准响应的服务目标。这种模式与需求之间的不匹配，不仅削弱了智慧养老的实际效能，也使其难以触及老年群体在心理、社交与精神层面的深层次需要，从而影响了服务的整体满意度和可持续性。

### 1.3 数据驱动与隐私保护的冲突

实现智慧养老服务的精准化目标，离不开对海量用户数据的收集与深度分析。然而，这一基础性需求与老年人日益增长的隐私保护诉求之间，存在着显著的张力<sup>[5]</sup>。数据在采集、传输与处理过程中潜藏着泄露与滥用的风险，一旦老年人的敏感信息被不当使用，将直接侵害其合法权益。因此，如何在数据价值与筑牢隐私安全防线之间取得平衡，已成为关乎智慧养老服务公信力与未来可持续发展的关键议题。

## 2 社会工作在智慧养老中的角色与优势

### 2.1 社会工作的角色定位

社会工作在智慧养老中扮演着多重角色，包括服务提供者、资源链接者、需求评估者、心理支持者等。社会工作者通过专业的服务方法和技巧，为老年人提供个性化的养老服务，满足其多元化需求。同时，社会工作者还积极链接社会资源，为老年人争取更多的支持和帮助。

### 2.2 社会工作的专业优势

#### 2.2.1 价值理念的优势

社会工作秉持“以人为本、助人自助”的价值理念，强调尊重个体差异、促进社会公平正义。首先，在技术设计层面，将平等、互助的社会工作价值观融入互联网产品开发过程，能够从源头上提升智慧养老技术的人文关怀水平。社会工作者可作为用户代表与需求翻译，确保智能设备与软件界面不仅满足功能需求，更符合老年人的认知习惯与情感心理打造真正适老、友老的智慧产品。其次，在服务落地层面，社会工作者是技术与服务之间的关键连接者。他们能够基于专业评估，将技术监测到的数据转化为个性化的关怀行动，并有效链接社区、家庭及各类社会资源，形成“监测—预警—干预—反馈”的完整服务闭环，确保每一位老人的需求都能得到精准且温暖的回应。最后，在伦理与倡导层面，社会工作者充当老年人权益的守护者和行业发展的倡导者。他们在数据收集与应用过程中充分尊重老年人的隐私与自主权，从系统层面保障科技发展始终服务于人的尊严与福祉。

#### 2.2.2 专业方法的优势

传统的养老服务大部分是以居家养老为主，主要是对老年人的生活上的照顾，对老年人的其它服务缺乏，例如，心理疏导、陪护陪聊、社会需要、法律援助等高层次的精神护理服务不到位。社会工作具有个案工作、小组工作、社区工作等独特的工作方法，能够针对老年人的不同需求提供个性化的服务<sup>[6]</sup>。例如，通过个案工作方法，社会工作者可以深入了解老年人的具体需求和问题，制定针对性的服务方案；通过小组工作方法，社会工作者可以组织老年人参与集体活动，增强其社会融入感和归属感。社区工作方法是充分利用社区资源、力量对社区养老系统进行干预，消除社区内的养老问题，提高养老服务的实效性。

#### 2.2.3 实践经验的优势

社会工作者所积累的深厚实践经验，是提升智慧养

老服务质量的关键要素。他们不仅能够准确评估并回应老年人的多元化需求，更擅长跨领域整合社会资源，为老人争取全方位的支持。这种需求识别与资源链接能力，使得社会工作者成为连接冰冷技术与温暖服务之间的关键接口，能够有效确保智慧养老解决方案的落地性与有效性，识别老年人的复杂性与个性化需求，并有效联动家庭、社区及政策资源，构建全方位的支持体系。将此实践智慧融入智慧养老系统，能实现对技术服务的“人性化校准”，确保其不偏离“以老人为中心”的轨道，提升服务的精准度与满意度。

## 3 从工具理性到价值理性的社会工作介入策略

### 3.1 强化人文关怀，提升服务温度

社会工作者在智慧养老服务中应强化人文关怀，将关注老年人的情感需求和心理状态作为工作的核心。通过定期探访，与老年人建立深厚的信任关系，倾听他们的心声，了解他们的困扰与需求；通过心理疏导，运用专业的心理知识和技巧，帮助老年人缓解焦虑、抑郁等负面情绪，增强他们的心理韧性；通过情感支持，给予老年人温暖的陪伴和鼓励，让他们感受到社会的关爱与尊重，从而增强老年人的幸福感和归属感。同时，社会工作者还应积极倡导智慧养老产品和服务中融入人文关怀元素，与技术人员紧密合作，确保技术在提升服务效率的同时，不失人性化的温度，从而提升服务的整体质量和老年人的满意度。

### 3.2 精准评估需求，提供个性化服务

社会工作者应运用专业的评估工具和方法，如标准化量表、深度访谈提纲及参与式观察记录表等，精准识别老年人的养老需求和问题。通过系统化评估老年人的生理健康指标、心理情绪状态、社会支持网络及经济支付能力，结合其文化背景、生活习惯和个性化偏好，制定涵盖健康管理、生活照料、精神慰藉等多维度的智慧养老服务方案。同时建立动态需求追踪机制，运用数字化管理平台定期更新评估数据，根据老年人健康状况变化、服务反馈及家庭结构调整等因素，及时优化服务内容与配送方式，确保服务的精准性和有效性。例如针对失能老人可增加智能床垫等健康监测设备配置，对独居老人加强紧急呼叫系统响应速度，并通过季度需求复评实现服务方案的持续迭代。

### 3.3 整合社会资源，优化服务供给

社会工作者应积极整合社会资源，构建政府主导、社区协同、企业参与、社会组织助力的多元合作体系。

通过搭建智慧养老资源整合平台，建立跨部门联动机制，实现政策支持、设施建设、服务供给等资源的优化配置。具体而言，可推动政府出台专项扶持政策，引导社区提供场地支持，联动科技企业开发适老化智能产品，联合社会组织开展个性化服务。同时建立资源动态监测系统，运用大数据分析老年人服务需求变化，定期评估资源使用效率，及时调整配置方案。通过建立“需求发现-资源链接-服务转介-效果反馈”的全链条服务模式，确保各类资源精准对接老年人实际需求，特别要关注偏远地区和弱势群体的服务可及性，最终形成可持续、可复制的智慧养老资源整合机制。

### 3.4 加强培训与教育，提升服务能力

社会工作者应不断提升自身的专业素养和服务能力，以适应智慧养老服务的发展需求。通过参加系统化、多层次的培训体系，包括但不限于智慧养老技术操作培训、老年心理学专题研修、适老化产品设计工作坊等，深入掌握物联网监测设备维护、大数据分析平台应用、人工智能辅助决策系统操作等最新技术手段。同时建立跨学科学习机制，定期参与医疗护理、康复治疗、法律咨询等领域的交流活动，构建“技术+人文”的复合型知识结构。

在服务能力提升方面，应重点强化需求评估的精准度，通过案例研讨、模拟演练等方式，熟练掌握标准化评估工具与个性化访谈技巧的结合运用。建立服务效果追踪系统，运用SPSS等统计软件对服务数据进行深度分析，形成可视化评估报告。针对老年人群体特点，开发情景模拟、游戏化学习等创新培训模式，制作智能设备操作指南动画、防诈骗情景剧等多媒体教材，有效提升老年人对智能穿戴设备、远程医疗系统、紧急呼叫装置等产品的认知度和操作熟练度。

此外，应构建“传帮带”的实务督导体系，由资深社工带领新入职人员开展入户实践，通过现场观摩、即时反馈、案例复盘等方式，加速专业服务能力的内化过程。建立服务案例库，系统整理适老化改造、认知症干预、临终关怀等典型服务场景的解决方案，形成可复制、可推广的服务模板。

### 3.5 倡导政策支持，完善制度保障

社会工作者应积极倡导政府出台相关政策，支持智慧养老服务的发展。通过参与政策制定研讨会、提交政策建议报告、开展政策影响评估等方式，为智慧养老服务争取更多的政策支持和资源投入<sup>[7]</sup>。具体而言，可推动政府建立跨部门协调机制，制定智慧养老服务标准体系，出台税收优惠、财政补贴等激励措施，引导社会资本投入适老化技术研发和服务创新。同时，社会工作者还应关注制度的完善和执行，通过政策宣讲、操作指南编制、案例分析等方式，确保政策的有效落地和实施。建立政策实施效果监测机制，定期收集服务对象反馈，评估政策执行偏差，及时向政府部门提出调整建议，形成“政策制定-实施监测-效果评估-动态调整”的完整闭环，切实保障老年人权益。

## 4 结论

本文探讨了智慧养老服务中工具理性与价值理性的冲突，分析了社会工作在智慧养老中的角色与优势，提出了从工具理性向价值理性转变的社会工作介入策略。研究结果表明，社会工作在智慧养老中发挥着重要作用，能够有效弥补技术工具理性的不足，提升服务的质量和效果。未来研究可以进一步探讨如何优化社会工作介入策略，提高服务的精准性和有效性；同时，还可以关注智慧养老服务的可持续发展问题，为构建更加完善的养老服务体系建设提供理论支持和实践指导。

## 参考文献

- [1] 张慧潇,金艾裙.社会工作视角下智慧养老服务的优化路径探析[J].长春理工大学学报(社会科学版),2021,34(06):81-84.
- [2] 祁利娜,刘士超.基于社会工作视角谈智慧养老服务的优化策略[J].国际公关,2024,(07):133-135.
- [3] 赵熙哲.社会工作介入智慧养老服务困境探究[J].法制与社会,2021,(14):120-121.
- [4] 杨明伟,张晓辉.家庭结构变迁背景下社会工作嵌入社区智慧养老服务研究[J].现代营销,2025,(21):16-18.
- [5] 李航,刘欣怡.社会工作与社区智慧养老深度融合探赜[J].领导科学论坛,2025,(03):106-109.
- [6] 付应岑.社会工作介入智慧居家养老服务研究[J].太原城市职业技术学院学报,2022,(02):24-27.
- [7] 马慧.社会工作介入推进智慧养老服务实施的有效策略[J].国际公关,2025,(06):61-63.

作者简介：耿倩莹（2000年8月），女，汉族，籍贯河南省，沈阳师范大学硕士在读。