

# 数字化背景下家庭社会工作的挑战与应对策略

王兰英

贵州民族大学社会学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2026年3月11日; 录用日期: 2026年5月21日; 发布日期: 2026年5月29日

## 摘要

由于数字化进程步伐的加快, 旧有的家庭社会工作模式难以应对当下家庭发展变化。本文基于家庭系统理论与生态系统理论, 探讨在数字化的背景下家庭社会工作在服务对象层面、服务主体层面、服务机制层面所面临的挑战。从服务对象、服务主体、服务机制与技术层面提出应对策略, 以期促进家庭社会工作进一步发展。

## 关键词

社会工作, 家庭, 数字化

# Challenges and Response Strategies of Family Social Work in the Context of Digitalization

Lanying Wang

School of Sociology, Guizhou Minzu University, Guiyang Guizhou

Received: March 11, 2026; accepted: May 21, 2026; published: May 29, 2026

## Abstract

With the accelerated pace of digitalization, traditional family social work models struggle to adapt to contemporary family development changes. Grounded in family systems theory and ecosystem theory, this study examines the challenges faced by family social work at three levels—service recipients, service providers, and service mechanisms—in the digital era. By proposing strategies addressing service recipients, service providers, service mechanisms, and technological aspects, the research aims to advance the development of family social work.

## Keywords

### Social Work, Family, Digitization

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

根据中国互联网络信息中心在京发布第 55 次《中国互联网络发展状况统计报告》中指出,截至 2024 年 12 月,中国网民规模达 11.08 亿人,互联网普及率升至 78.6% [1]。数字技术的应用已经融入到社会的各个方面,同样深度融合到家庭生活中。从日常购物、医疗到在线旅行等事关家庭发展的众多方面。家庭的经济收入与支出、家庭的物质与精神层面文化的构成、养老模式等均呈现出与数字化高度结合的特征。目前,我国家庭形态多元化。根据第七次人口普查数据显示,我国平均每个家庭户的人口为 2.62 人,相比于第六次人口普查的 3.10 人减少了 0.48 人 [2]。当前我国老龄化现象愈来愈严重。不少年轻人受当前经济形势以及思想观念的影响,不愿意结婚生子。相较于之前多子化的家庭现在逐渐的少子化甚至产生了丁克的现象。空巢家庭以及隔代抚养的家庭增多,传统家庭的支持网络弱化,家庭的照护产生相应的问题。而数字化技术成为缓解这一问题的重要手段与工具。如现在的监控设备通过数字技术,子女可以通过监控设备与其聊天,观察家里面的情况。此外,一旦发现老年人在家出现紧急情况手机会紧急提示。受新兴观念的影响,年轻一代父母不像传统一代的父母一样照料自己的下一代,倡导新型育儿。通过手机上的母婴 APPA 记录育儿的日志,线上与其他新手妈妈一起交流育儿经验。同样,异地务工的子女通过短视频平台分享自己的生活,使得父母可以看见自己的日常,减少父母的担心。

家庭社会工作凭借自身的专业优势以及方法,能有效参与家庭整体发展中。但家庭社会工作传统模式难以应正处于数字化转型期的家庭。家庭社会工作的传统模式存在于服务供给与需求的时空错配,依赖于线下观察与介入、家庭会议、家庭治疗技术的运用,我国的专业社工人手不足,社会工作服务难以覆盖偏远地区或工作繁忙的家庭。有不少双职工的家庭因工作的原因放弃参与家庭教育、沟通等社工活动。此外,家庭社会工作对数字化家庭问题,如青少年网络成瘾、被迫接受不良信息、老年人的数字鸿沟等问题,缺乏专业工具支撑。传统的心理疏导、家庭治疗的手段难以精准抵达深层次的需求。在不少的政策性文件中都有所提及要将数字化技术与服务相结合。如在《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》明确要求“发展‘互联网+养老’服务”<sup>1</sup>。此外,不少的商业平台也凭借技术优势抢占家庭服务市场,如美团家庭服务等,传统的社会工作机构面临服务模式迭代压力。现有的家庭社会工作的相关理论多形成于西方国家非数字化时代,需要结合本土的实际情况进行家庭数字化实践从而更好的进一步扩展家庭社会工作的内容,构建数字家庭社会工作的分析框架。由此可见,数字化时代为家庭社会工作既创造了机遇,也带来了前所未有的挑战。家庭社会工作需在数字化转型中结合自身优势与数字化技术,将数字化技术应用于服务中。本研究基于数字化的背景之下,深究家庭社会工作在数字化浪潮中所面临的挑战,思考应对策略,推动家庭社会工作服务提质增效。

<sup>1</sup>参见国务院.“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划[Z/OL]. 2021-12-30 [2026-04-02].

[http://www.gov.cn/zhengce/content/2022-02/21/content\\_5674844.html](http://www.gov.cn/zhengce/content/2022-02/21/content_5674844.html)。

## 2. 理论基础

### 2.1. 家庭系统理论

该理论将家庭看作是一个相互关联、相互影响的整体。家庭中的个体行为受家庭结构、角色和互动模式的影响，同时家庭中子系统也会对整体产生反作用。家庭系统理论指出，家庭成员的问题源于家庭的不良沟通方式，且由此引发的家庭功能失调可获得有效解决[3]。社会工作者从系统理论的视角出发，将家庭视为一个整体来分析家庭问题。在处理家庭中某个成员的问题时，家庭社会工作不仅会关注个体成员自身，还会考察整个家庭系统的构成。在介入过程中，将家庭成员聚集在一起共同解决问题。在数字化背景之下，家庭系统理论也同样适用于社会工作者基于此分析数字技术如何改变家庭互动系统的。

### 2.2. 生态系统理论

生态系统强调整合性视角，既重视人的发展，又看重环境对人的影响[4]。从社会生态系统中看待家庭，认为家庭问题受宏观、中观、微观三个层次系统的共同影响。在传统服务中，生态系统理论帮助社会工作则整合多方资源，从不同的视角看待家庭。然而，在数字化的当下，在生态系统视角下，将家庭放在整个数字社会中思考家庭是如何与外部互动，探索本土化的家庭社会工作服务。

## 3. 数字化对服务逻辑与干预方式的重构

### 3.1. 家庭社会工作服务逻辑的重构

传统的家庭社会工作主要是通过线下，与服务对象面对面接触开展服务。基于系统理论来看，家庭社会工作需要打破传统线下服务的时空限制，需构建线上需求分析 - 线下介入 - 线上跟进的服务逻辑。线上需求分析通过收集服务对象信息，利用大数据算法，能精准的分析家庭的需求。社会工作者利用以上需求分析进一步制定个性化的服务方案，通过线下进行深度的介入，开展服务，线上进行跟进。观察介入对家庭问题的改善是否有效果。借助大数据的平台，家庭社会工作者可以识别家庭问题的风险。如通过社交媒体的数据监测青少年心理危机，能够实现从被动解决问题到主动预防干预的转变，减少家庭矛盾的产生。

### 3.2. 干预方式的创新

家庭社会工作依靠数字工具，开发改善家庭问题与适配家庭需求的干预工具，如利用 VR 模拟家庭冲突场景，进行场景重与角色扮演，帮助家庭成员学习沟通技巧。此外，在整个大的数字环境中，以生态系统理论作为指导家庭社工建立虚拟社区、在线互助小组，从宏观、中观、微观层面扩展家庭支撑网络。

## 4. 数字化背景下家庭社会工作的挑战

### 4.1. 服务对象层面

家庭社会工作是整个家庭作为服务对象来开展实务工作。在家庭社会工作过程中，老年人、青年、儿童对于数字技术的了解与应用有着明显的区别。老年人由于自身原因，对于数字技术的应用不及青年与儿童，有着明显的劣势。在开展家庭社会工作实务过程中，如在某些社区会推出“家庭健康管理 APP”，对于老年人来说会因为操作界面过于复杂、APP 内都是文字而导致不会使用该应用。同时，子女也无法通过应用查看老年人的身体状况<sup>2</sup>。数字技术的使用在一定程度上扩大了家庭内部之间的数字鸿沟。在实

<sup>2</sup>参见新华网·新华视点·关注重阳节如何不让老人困于“数字迷宫”？[EB/OL]. (2024-10-12) [2026-04-02]. <http://www.news.cn/politics/20241012/6077414571994273b4452c54e79334ba/c.html>.

务开展过程中, 社会工作借助数字技术来开展工作, 对于一些弱势群体且数字素养低的家庭, 迫使其熟悉数字技术, 被动的接受线上服务, 给其家庭造成数字技术上的排斥, 进一步加剧服务难度。数字生活打破人们传统的生活系统, 甚至重构着生活习惯。人们需要在现实生活和数字生活之间不断切换[5]。在家庭中, 由于数字化的出现, 虚拟沟通冲击了线下沟通交流。在目前的大多数家庭之中, 家庭成员各自玩手机, 缺乏家庭彼此之间的交流, 家庭成员之间的情感链接受到冲击。一些家庭成员主要渴望陪伴、精神上的关心与照料, 而不是零交流, 进一步导致代际之间理解障碍加深。此外, 数据工具的不合理使用, 在数字化背景下, 父母以保护为名的过度监控和隐私侵犯容易引发亲子矛盾, 导致家庭冲突频发。比如, 父母通过监控设备过度监控子女的生活。互联网、电子设备的普及, 青少年沉迷网络现象层出不穷。此外, 在家庭社会工作的场景中使用数字技术, 家庭成员的思维方式、行为习惯等逐渐被塑造。家庭成员在数字社会的活动能够被时刻记录, 数字活动轨迹也被存储、计算[6]。由于数据算法的极速迭代性, 技术管理层面缺位、数据运用的失序等问题, 使得家庭社会工作中的家庭成员信息泄露、电信诈骗等负面事件产生, 家庭成员的隐私以及安全受到威胁。

#### 4.2. 服务主体层面

如今, 数字技术在社会各个系统之中被应用。社会工作也在不断被数字技术建构。作为社会工作者, 在实务过程中需提升自身数字能力建设, 不断的学习, 提升数字素养。从生态系统理论的视角出发, 社会工作者处于一个数字系统之中, 在这一系统之中。社会工作的实务技术是一份工具, 同时也是影响自身专业判断的结构性环境因素。在实务过程中, 利用 AI 评估工具对家庭问题进行分析, 能够提高实务工作者的效率。但实际上可能通过算法的逻辑重新定义问题, 从而影响社会工作者的专业判断。这体现出社工在数字生态系统中的位置发生变化, 从之前的主要评估者转变为人机协同者。此外, 线上服务情景削弱了线下面对面互动的非语言信息的了解, 使得实务工作者难以全面掌握家庭系统中潜在的互动模式[7]。信息的缺失会直接影响介入策略, 进一步削弱家庭系统的调适能力。数字时代对于社会工作者提出更高要求。

#### 4.3. 服务机制层面

目前数字技术应用于社会工作领域还处于探索阶段, 法规暂时缺位, 尚无针对数字社会工作的法律法规、服务流程、数据管理、责任界定等缺乏统一规范。导致在实务过程中出现数字技术问题没有合理得到管控。另外, 数字资源分配不均, 在数字技术资源充足的地区, 有更多的资源应用于家庭社会工作中, 促进家庭健康发展。相反, 在数字技术落后的地区, 大多数依靠传统的家庭社会工作模式介入。资金也同样限制了家庭社会工作数字化的发展, 数字服务化平台建设成本高。项目的资金分配到项目中每一个板块, 难以有更多的资金应用数字技术的开发之中。各个数字系统之间彼此独立, 跨部门协作机制有待提高。如在家暴中, 受害者无法在机构、公安、司法、妇联、医院等部门之间实时共享, 会极大的耽搁干预的时机。此外, 传统评估指标在线上服务虚拟性下面临失效的问题, 难以衡量一些“家庭关系改善程度”“服务对象自主能力提升”等抽象目标。并且现有评估多为事后调查, 无法通过数字技术实时追踪服务效果, 无法判断服务的长期有效性。

### 5. 应对数字化时代家庭社会工作挑战的策略

#### 5.1. 服务对象层面

##### 5.1.1. 开展“数字扫盲”培训, 构建多维支持网络

微观层面: 数字技术本身就具有不确定性, 复杂多样, 会因此产生数字弱势群体。针对家庭中的数

字弱势群体，可以根据家庭成员的情况，制定个性化培训，鼓励家庭成员对其进行帮助与讲解。此外，还可以联合社区志愿者、学生组成帮扶小组开展智能设备使用、网络安全知识教学，帮助其掌握基础数字技能，减少因技术陌生导致的服务排斥。中观层面：利用数字技术整合社区、企业等资源。在社区内建立数字化学习空间，定期举办数字家庭日活动。将数字技术寓于游戏之中，通过游戏化教学、角色扮演、情境模拟等方式，提升家庭成员的数字素养，强化家庭内部自身的技术支持能力。宏观层面：社会工作者发挥自身建言献策的功能，推动政府出台数字素养提升政策，将“数字扫盲”纳入公共服务体系，提高公民的数字素养，缩小社会层面的数字鸿沟。

### 5.1.2. 尊重家庭系统独特性

不同地区、文化环境以及每个家庭都有自身特有的结构和文化系统。在进行数字工具设计时要充分考虑家庭的个性化的需求，尊重家庭的个性化。比如：社会工作机构在开发线上健康平台系统时，简化操作界面、语音、增加地方方言。此外，数字工具应与家庭所处的社会文化环境相契合。如在农村地区推广的家庭服务平台，结合当地生产生活特点，提供农业技术指导、农产品电商培训等特色服务，使数字技术真正融入家庭生活场景。

### 5.1.3. 推动空间整合，提供线上 + 线下服务

数字化的家庭社会工作是对现实空间与虚拟空间的整合。社会工作者要利用数字技术，打破现实空间壁垒限制。线上提供家庭社会工作服务突破时空限制，提供便捷的资源和初步咨询。线下服务可以通过开展亲子活动、家庭开发日等形势，重建深度情感联结，打破代际隔离。同时可以弥补线上沟通的不足，实现家庭系统内互动模式的动态平衡。数字技术在资源整合方面有强烈的优势。可以利用数字技术该功能，为家庭提供多元化服务。推动线上线下空间整合，促进家庭整体发展。

## 5.2. 服务主体层面

### 5.2.1. 重构专业关系

社会工作的数字化实践建构的关键一环在于社会工作教育，提高社会工作教育的智能化、信息化建设[8]。将数据分析、数字技术应用等纳入社会工作培训课程，不断融入新技术、数字性要素[9]。让社会工作者具备一定的数字技术能力，提高其数字素养。需在数字情境中主动建构弹性边界，即在保障服务可及性的同时维持专业性。如明确线上沟通的时间范围与互动规则，本质上是对系统边界进行“制度化设定”区分“工作沟通平台”与“私人社交空间”，防止系统边界过度渗透在服务初期进行“边界协商”，帮助家庭理解专业关系的运作逻辑这一过程体现了系统理论中的边界调节功能，有助于维持系统稳定。

### 5.2.2. 维护家庭系统良性互动

家庭是一个系统，在整个系统中，有不同的子系统如夫妻系统、亲子系统等。利用数字技术观察不同子系统之间的互动模式。对于各个子系统之间的冲突，差异化的干预策略的介入能避免数字工作对单一子系统的过度关注。有助于维护家庭各个系统的平衡，避免失衡。如有发现问题，实务工作者无法及时到现场的情况，可以通过线上家访的形式，观察家庭环境，家庭成员之间的互动，及时发现家庭系统之间的隐形问题，促进家庭和谐发展。

利用家庭社会工作的相关技术对其进行介入，引导家庭成员参与其中，改善家庭的沟通模式以及互动模式，促进家庭系统的良性发展。此外，在线上服务的开展过程中，要主动与服务对象进行沟通，增强彼此之间的关系。同时，利用数字工具记录服务过程，利用数字工具记录服务过程，增强服务透明度，让家庭感受到社工的专业性、责任感及公信力。

### 5.2.3. 规范系统干预边界

从家庭系统理论的视角出发, 实务工作过程中, 需明确服务中社会工作者与服务对象家庭之间的界限与角色, 避免过度干预家庭的自主性。如, 在利用 AI 工作评估的使用中, 规定社会工作者需结合家庭主观反馈进行综合判断, 注意数字技术跟人文关怀之间的不同。同时, 制定数字伦理规范指南, 要注意数字技术的伦理问题。指南中需要对价值中立、隐私问题等伦理问题作出具体规定。社会工作者在虚拟空间中需要尊重每个家庭文化的差异。需保持价值中立, 避免将个人价值观强加于服务对象, 维护家庭系统的独立性。

### 5.3. 服务机制层面

需加强宏观政策的引导, 政府出台数字化家庭社会工作专项政策, 明确技术规范、服务标准等内容, 为家庭社会工作的发展提供制度保障。通过设立数字化的专项服务基金, 为社会工作机构开发数字工具提供资金支持, 为家庭提供更多的创新服务, 使其家庭得到更好的发展。此外, 要打破部门、学科之间的壁垒, 进行跨部门、跨学科协同。可进一步搭建教育、法律等多部门参与的数字化服务平台, 实现信息的共享。根据生态系统理论, 构建过程性评估与结果性评估的双重评估机制。过程性评估注重关注服务对象的参与度、社会工作的服务过程等。结果评估需要评估家庭问题的改变情况、家庭系统功能提升的效果, 全面评估数字化服务对家庭生态系统的影响。前期社会工作利用数字技术建立服务效果动态监测系统, 定期收集家庭动态变化, 系统性分析服务过程中需求以及问题变化, 及时调整服务策略。后期服务结束后, 可以利用数字技术继续跟进, 观看其变化情况。

### 5.4. 技术层面

在实务过程中, 利用数字技术。提前介入进行家庭矛盾的调解, 如 AI 分析家庭沟通记录, 家庭成员的行为数据, 识别家庭中容易引发矛盾的风险因素。实现由被动应对到主动预防的转变。在实务过程中利用数字化的工作进行评估工作时, 要与社会工作的专业判断相结合, 提高干预的有效性。此外, 与社区相结合搭建综合性家庭服务小程序, 整合心理资源、医疗、教育等资源, 为家庭提供一站式的服务, 满足家庭多元化需求。同时可以探索 VR 虚拟技术的应用, 利用数字技术模拟家庭矛盾场景, 让家庭成员在其中学习家庭沟通交流的技巧、家庭矛盾的解决办法。VR 技术的应用也为社会工作者提供家庭干预的环境, 能更加直观的观察家庭互动的细节, 根据不同家庭的细节制定独特的方案, 帮助家庭成员掌握改善家庭互动模式。

## 6. 结论

数字化的进程重塑了整个家庭的生活模式, 为家庭社会工作的开展带来了一定的挑战。但数字技术的应用可以促进家庭社会工作的发展, 让家庭系统维持良好的运转。传统的家庭社会工作应与数字化进行结合。数字技术的出现与发展既是挑战又是机遇。应利用好数字工具, 以本土化家庭数字化实践为根基, 遵循社会工作的专业方法来开展家庭服务, 以家庭作为服务对象, 改变家庭的沟通方式, 推动本土化相关理论创新与技术的深度融合, 促进家庭系统的良性运转, 探索构建数字家庭社会工作的实践体系。

## 参考文献

- [1] 中国互联网络信息中心. 第 55 次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. <https://cnnic.cn/n4/2025/0117/c208-11228.html>, 2026-05-27.
- [2] 国家统计局. 第七次全国人口普查主要数据[EB/OL]. <https://www.stats.gov.cn/sj/pcsj/rkpc/d7c/>, 2026-05-27.
- [3] 王煜霖. 父母生育二孩, 她为何变为“叛逆少女”——运用家庭系统理论对青少年偏差行为的干预[J]. 中国社会

---

工作, 2024(33): 11-12.

- [4] 吴金凤, 刘忠权. 社会工作理论内涵、实务运用的比较与反思——以心理暨社会学派、生态系统理论、增权理论为例[J]. 社会工作, 2018(6): 23-31+109.
- [5] 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[J]. 学习与实践, 2025(2): 53-63.
- [6] 向静林, 艾云. 数字社会发展与中国政府治理新模式[J]. 中国社会科学, 2023(11): 4-23, 204.
- [7] 阎国华, 韩硕. 数字身份: 青年群体虚拟生存符号的构建与审思[J]. 中国青年研究, 2024(6): 44-51.
- [8] 黄晨熹, 韩见博. 中国社会工作教育高质量发展面临的现实挑战与应对措施[J]. 南京理工大学学报(社会科学版), 2023, 36(5): 10-13.
- [9] 汪鸿波. 新文科建设背景下社会工作硕士课程体系建设的改革探索[J]. 社会工作, 2023(2): 73-83.