

海外精英

放慢速度:有效运用 AI 的秘诀

在持续压力下运作的非营利组织会觉得这种速度的承诺极具吸引力。但速度本身可能会削弱该领域最重要的东西:信任、公平和使命一致性。

如果非营利组织利用人工智能来帮助他们放慢速度——从而改进决策并提高诚信度,结果又会如何呢?我称之为“慢速AI”,并通过我运营的关于该主题的简报小组以及我作为教授和研究员的工作,亲眼见证了它的有效性。例如,在高等教育领域,慢速AI可以帮助教师重新思考评估方法,并帮助学生在学习时更具批判性思维。在科学和政策领域,它可以通过揭示数据缺口、偏见和受众需求来改进报告和简报。非营利部门也能获得类似的收益。

这并非要摒弃技术,而是要以促使人们停下来反思的方式运用人工智能。这样做有助于凸显有问题的假设,测试不同的信息传递方式,并揭示哪些视角被忽略了。

对于非营利组织而言,反思不应是事后才考虑的事情。每一个决定都会对资助者和他们所服务的群体产生影响。如果人工智能被过快地使用,它可能会加剧不平等,忽略细微差别,或者传递出看似光鲜却无法体现组织价值观或使命的信息。

另一方面,更审慎或更有条理地运用人工智能,能够帮助非营利组织在做出资助决定之前检查公平性。这能使它们尝试不同的信息传递方式,找到最符合自身价值观的版本。这也能帮助它们认识到不在场的人可能会如何看待它们的策略,从而揭示通常会忽略的细

“放眼看去,人工智能被宣传为捷径:几秒钟就能起草捐赠信,瞬间就能总结简报,几分钟就能审核数百份申请。这种趋势只会愈演愈烈。OpenAI 首席执行官山姆·阿尔特曼(Sam Altman)最近预测,人工智能有朝一日可以完成人类高达 40%的任务。”

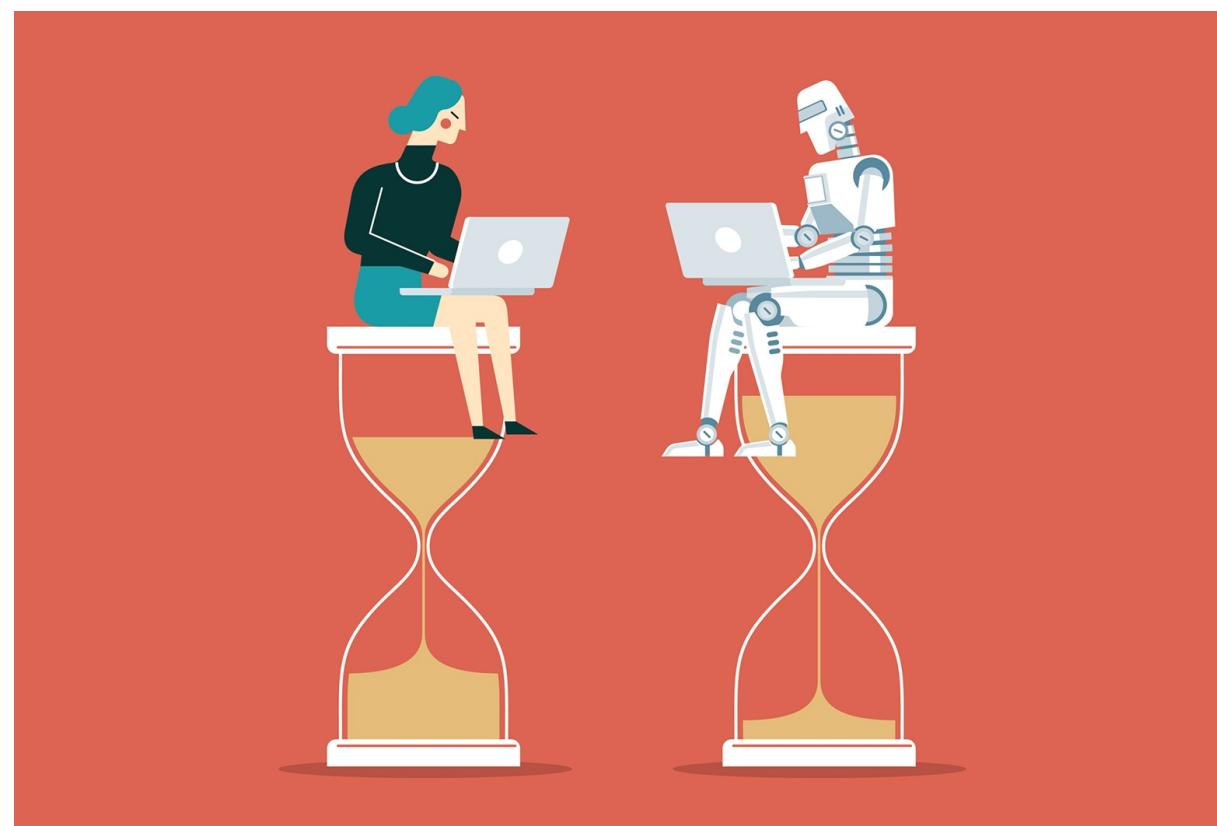
微差别。

这并非一个复杂的过程,而是一种测试假设、避免盲目接受人工智能生成的第一个版本的方法。这些停顿只需几分钟而非数月,最终却能让非营利组织的工作比追求速度更加深思熟虑、值得信赖。

隐私也至关重要

盲目追求速度也会影响隐私。将捐赠者数据、草拟的拨款申请或敏感的案例记录粘贴到 AI 聊天机器人中,是很容易的。但一旦上传,这些信息会去哪里呢?许多平台会保留训练提示信息,或者将其存储在数据和隐私法规宽松的国家。

对于非营利组织而言,风险很



高。一次泄密事件就可能破坏多年来与社区或捐赠人建立的信任。因此,放慢速度也意味着设定明确的界限。在使用人工智能之前,请问自己:

我是否在共享任何机密数据?该服务提供商对存储、训练和消费者保护有何规定?我的组织是否有内部安全使用指南,包括如何编辑个人信息?

反思型文化会检查人工智能的

生成内容及其处理信息的方式。毕竟,隐私并非无关紧要的小事。它对维护组织的信誉至关重要。

工作原理

首先使用您熟悉的 AI 工具,例如 ChatGPT、Gemini 或您所在组织提供的其他平台。您可以处理用于筹款、捐赠人更新、项目规划或社交媒体的文本。但请务必只将匿名或

公开的材料输入到聊天机器人中。切勿包含捐赠人信息、案例记录或其他机密数据。

然后,尝试用以下提示语句:

提出假设。粘贴一小段文本——例如,一段来自拨款报告的段落——然后输入:“这里包含哪些假设?”“缺少哪些人的视角?”注意回答是否突显了您之前没有考虑到的不足之处。

重新定义问题。对于拨款提案

或简报的某个部分,可以说:“用三种不同的方式来阐述这个问题。”与同事分享结果,并讨论哪个版本最符合组织的价值观,或者最能引起资助者和政策制定者的共鸣。例如,如果您正在撰写关于农村医疗保健资金缺口的文章,AI 可以帮助您重新措辞,使其侧重于健康公平成果或疾病未治疗带来的经济影响。

提出更多问题。在对外发送捐赠人更新信息或利益相关者信息之前,请询问:“我应该考虑哪些后续问题?”利用这些建议确保文本清晰、全面,并与组织目标和资助者的目标保持一致。

每项练习只需几分钟。虽然这种方法不会立即给出答案,但它会提供一些短暂的思考时间,从而防止使命偏离,并帮助非营利组织做出清晰、公正的决策。

虽然阿尔特曼预测人工智能很快将取代许多任务,但他在同一次采访中也承认,人工智能无法取代一件事:关心他人。而这正是非营利工作的精髓。

人工智能可以高效地起草、总结和分析,但它无法建立人际关系或培养同理心。这些仍然是人类独有的能力。非营利组织不应该让人工智能取代只有人类才能做的事情,而是应该利用人工智能来增强它们以关怀之心开展工作的能力。放慢脚步进行反思、保护隐私和提升判断力并非效率低下。这是诚信正直的表现。在非营利领域,诚信正直才是最重要的。

(转自慈善纪事网站,作者山姆·伊林沃思,高文兴翻译)

益言堂

困境儿童多元协同服务创新的“双清”探索

“

党的二十届四中全会进一步强调加大保障和改善民生力度,加强普惠性、基础性、兜底性民生建设。困境儿童作为最脆弱、最需要关爱的特殊群体,其福祉水平是衡量社会文明进步与国家治理现代化的重要标尺。自 2019 年起,民政部等部门联合印发《关于进一步健全农村留守儿童和困境儿童关爱服务体系的意见》及后续一系列配套政策,有效夯实了基层儿童工作队伍,织密了四级未成年人关爱服务网络。

■ 冯元 彭辉 王红星 姚玲玲

在此背景下,在湖南省邵阳市双清区民政局指导下,邵阳市尚德社会工作服务中心作为双清区乡镇社会工作站项目的承接机构,依托社工站平台于 2023 年实施了“五社联动 清禾护苗”困境儿童关爱服务项目,旨在回应新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》构建的“六位一体”未成年人保护以及困境儿童“全成长过程”关爱服务目标。

该项目在实施过程中还获得区委社会工作部、妇联等部门的支持。项目实施两年多来,探索运用“五社联动”手法,整合政策、资金、人力和专业技术多元资源,通过设立社区儿童服务站开展入户探访、情感陪伴,依托高校资源开设暑期公益夏令营提供文化、艺术、科学教育和心理健康辅导等服务,形成了具有“双清”特色的困境儿童关爱服务模式。

“四季同行”困境儿童常态化服务平台

以乡镇(街道)社工服务站为核心载体,从“摸清底数、建库管理、专业服务”三方面发力,推动困境儿童关爱服务落地见效。

其一,依托全区 12 个社工站,配合民政部门,参照《湖南省未成年人家庭监护能力评估办法》以及国家相关困境儿童和农村留守儿童的评估要求对辖区内儿童开展

全域性排查,为每个孩子建立涵盖家庭监护、健康状况、学业水平、心理状态的个人档案。

其二,结合家庭监护与个体身心状况的评估结果,采用“红、黄、蓝”三色标记每个孩子的风险程度,并纳入数据库进行动态管理。对于标记为“红色”的孩子列为需要及时干预的困境儿童,标记为“黄色”的孩子列为需要重点关注的困境儿童,标记为“蓝色”的孩子列为只需提供一般服务的普通儿童。

其三,以专业社工为核心力量,积极提升困境儿童专业服务能力。比如依托双清区石桥街道立新社区、东风路街道邵水桥社区创建

五星级社区社会工作室的契机,打造困境儿童社会工作服务品牌。目前这两个社区社会工作室累计开展面向困境儿童的社区活动 100 余场、小组活动 28 场次、个案服务 50 余次,有效发挥了“星级阵点”辐射带动“星级服务”的示范作用,不少乡镇(街道)社工站也结合辖区的儿童需求和资源状况,积极探索差异化的困境儿童服务品牌。比如兴隆街道社工站策划了“星光守护伴你成长”服务,为 100 余名缺乏陪伴与关爱的困境儿童举办专属生日会,让儿童切实感受社会温暖。渡头桥镇社工站则推出“月伴成长 守护花开”服务,为 50 余名农村青春期女童送去月经包,同步开展生理卫生知识讲解及“防溺水、防拐卖、防意外伤害、防性侵”安全教育,筑牢女童安全防护网。

通过“点亮微心愿”服务,助力 100 余名困境儿童实现心愿。汽车站街道社工站持续开展“春蕾助学”服务,整合爱心资源为 100 余名儿童提供上门助教与集中学习支持,唤起社会对儿童学业成长的关注。龙须塘街道社工站启动安全“童”行服务,为 120 余名儿童开展安全知识宣讲,强化未成年人安全防范意识与自我保护能力。

“全域覆盖”的困境儿童志愿服务网络

针对儿童寒暑假家庭“看护真空”问题、安全风险频发问题、身心成长支持不足的问题,以“全域覆盖、专业赋能”为核心,分域分层搭建困境儿童关爱志愿服务网络,为困境儿童成长提供多方位关爱和支持。

以双清区乡镇(街道)社工服务站为依托,组建 12 支困境儿童关爱志愿服务队,每支队伍招募 80 名以上志愿者,实现辖区困境儿童服务“就近响应、精准触达”。积极链接高校大学志愿服务力量,为困境儿童构建“大手拉小手”成长支持支持机制。比如通过邵阳市尚德社会工作服务中心联动邵阳学院“艺心”志愿服务队,湖南师范大学“清禾”志愿服务队,采取举办暑期公益夏令营、周末兴趣体验营、成长“信箱”等活动,整合社会工作、心理学、教育学、艺术学、思想政治教育等学科优势,为困境儿童提供课业辅导、兴趣培养,以及艺术教育、心理辅导等服务。积极搭建“基层兜底+高校助力+专业支撑”的困境儿童关爱服务矩阵,提

升困境儿童关爱与支持的可及性和专业性。

“多方联动”的过程式困境儿童服务模式

针对双清区 50 余名家庭结构破损农村留守儿童和出现严重偏差行为或遭受严重心理创伤的困境儿童,在区民政局的指导下,由邵阳市尚德社会工作服务中心整合政府、社区和社会组织资源,积极探索以儿童为中心的过程式专业服务模式。

首先,社工协同社区儿童主任开展重点个案精准筛查与评估。社区儿童主任与社工站社工协同入户走访,运用专业评估工具,评估重点儿童个案在心理抑郁、学业中断、家庭监护缺失等方面的风险和服务需求。

其次,社工协同其他专业力量开展专业服务。比如社工协同心理咨询师定期存在心理困扰、认知偏差、社交恐惧、亲子冲突的儿童开展情绪疏导与心理支持,比如通过游戏治疗、绘画疗愈、叙事疗法等专业手段缓解孤独、自卑、焦虑等负面情绪,帮助其建立积极的自我认知。再比如社工协同志愿者,对有需要的重点儿童建立“爱心结对”帮扶机制,

由志愿者进入社区和家庭定期面向儿童开展读书会、手工制作、户外游戏等活动,弥补孩子的亲情缺失。

其三,开展学业赋能与帮扶服务。教育内卷社会背景下家长对子女学业高度关注,但不少困境家庭面临家庭照顾人手紧张,教育经济负担能力有限,隔代照顾者学业辅导能力不足等现实困境,社工积极链接具备专业教育背景的教师志愿者和高校大学生志愿者,结合儿童的学业短板、兴趣特长和学习能力,为有需要的孩子提供课业辅导、方法传授、专题培训等,挖掘儿童学习潜能和兴趣。

其四,提供家庭支持与监护赋能服务。因监护人年迈、残疾存在监护能力不足的家庭,整合社区、社会组织、志愿者和社会公益资源,为家庭提供物质帮扶和生活支持。近两年,邵阳市尚德社会工作服务中心

心整合社会公益慈善取得突出成效,链接了湖南省神农公益基金会捐赠的 1200 个爱心抱枕、价值 4.5 万元的营养拌饭,长沙市同升湖校友会捐赠的 400 本青少年读物(价值约 2 万元),湖南省众善基金会捐赠的 990 件牛奶与旺旺大礼包(价值超 6 万元),湖南省健康公益基金会捐赠的价值 6 万元视力康复卡和 200 余台定位手机。这些公益资源的注入,更加有效地提升了“家校社”共育能力,也让社工面向专业服务能够满足困境儿童和家庭的多元需要。此外,开展家庭监护赋能培训,由社工或法律志愿者面向家庭讲解儿童权益保护法规、家庭教育方法、心理健康知识,提升监护人的监护意识与能力。对存在监护缺失或不当的情况,联合民政部门介入,落实临时监护或监护转移等保障措施。

通过对双清区“五社联动 清禾护苗”困境儿童关爱服务项目案例的探索,能够发现儿童在快速的社会变迁中深受经济、政治、文化和社交因素影响,他们面临的生存、发展和参与的风险与问题具有复杂性和变动性。相应地,他们所需要的关爱、支持、保护和服务在层次、频次、数量、方式、力度等方面也是具有高度的复杂性和变动性。英国社会学家吉登斯的社会风险理论告诉我们,如果困境儿童的不利处境不能得到及时移除,他们的面临的问题和风险不能得到及时解决,那么他们在社会融入与社会竞争中的弱势和劣势就可能被累积。

双清区实多元主体协同的困境儿童关爱保护实践,证明有效整合政府部门政策支持、社区场地资源提供、社会组织项目化运作机制、社会工作者专业服务手法、志愿者人力支持、社会慈善资源筹集路径等优势资源,是能够有效破解困境儿童关爱中的“部门壁垒、资源短缺、人力不足”等现实困境,也将有效阻断困境儿童及其家庭的贫困代际传递,为实现共同富裕提供可行路径。

(冯元:湖南师范大学;彭辉、姚玲玲:邵阳市尚德社会工作服务中心;王红星:邵阳市社会福利院)

