

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/385342925>

ІНТЕГРАЦІЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СОЦІАЛЬНУ РОБОТУ: ПРАКТИЧНІ ТА ОСВІТНІ ПЕРСПЕКТИВИ

Conference Paper · October 2024

CITATIONS

0

READS

455

1 author:



[Tetyana Semigina](#)

National Qualifications Agency

503 PUBLICATIONS 1,056 CITATIONS

SEE PROFILE

**II Міжнародна науково-
практична конференція**

**II International scientific
and practical conference**



**18 жовтня 2024 р.
м. Дніпро, Україна**

**October 18, 2024
Dnipro, Ukraine**

Наука та освіта в умовах воєнного часу

**Science and education under
wartime conditions**





II Міжнародна
науково-практична
конференція

**Наука та
освіта в умовах
воєнного часу**

Матеріали

18 жовтня 2024 р.

м. Дніпро, Україна

СЕКЦІЯ 6. ОСВІТА ДОРΟΣЛИХ

SECTION 6. ADULT EDUCATION

Семигіна Т.,

д-рка політ. наук, професорка,
Академія праці, соціальних
відносин і туризму, м. Київ

УДК 378.364



ІНТЕГРАЦІЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СОЦІАЛЬНУ РОБОТУ: ПРАКТИЧНІ ТА ОСВІТНІ ПЕРСПЕКТИВИ

Вступ. Цифровізація дедалі глибше проникає у сферу соціальної роботи, що вимагає від соціальних працівників набуття нових цифрових компетентностей [1]. Одним із відносно нових напрямів цифровізації є активне використання штучного інтелекту (ШІ). ШІ – це галузь комп'ютерних наук, яка створює системи та програми, здатні аналізувати дані, виконувати розумові операції, навчатися з досвіду та приймати рішення, подібні до тих, що здійснюють люди. До ШІ входять такі технології, як машинне навчання, нейронні мережі та обробка природної мови (NLP).

ШІ знаходить своє застосування і у соціальній роботі. Наразі використання ШІ відкриває нові можливості для підвищення ефективності соціальних послуг, покращення процесів прийняття рішень та спрощення рутинних завдань. У зв'язку з цим зростає потреба у підготовці фахівців, здатних адаптувати сучасні цифрові технології до вирішення проблем вразливих груп населення.

Метою цієї розвідки є аналіз закордонних досліджень щодо можливостей використання ШІ у практиці, освіті та дослідженнях із соціальної роботи, а також висунення рекомендацій щодо формування відповідних цифрових компетентностей соціальних працівників.

Основні результати. Насамперед слід зазначити, що ШІ знаходить широке застосування в різних напрямках практики соціальної роботи, зокрема на мікро– та макрорівнях. За даними дослідження (Sabourin, 2023) [5], на мікрорівні соціальної роботи, ШІ може сприяти покращенню доступу до послуг для осіб із порушеннями, наданню допомоги у навчанні, а також прогнозуванню ризиків самогубств та передозування наркотиками. ШІ дозволяє створювати індивідуальні плани обслуговування для клієнтів на основі їхніх унікальних потреб і характеристик, що значно підвищує якість та результати соціальних послуг. Використовуючи великі обсяги даних та алгоритми машинного навчання,

ШІ може аналізувати інформацію про клієнтів, включаючи їхнє соціальне становище, медичну історію, психологічні особливості та інші важливі фактори. Це дозволяє соціальним працівникам розробляти персоналізовані стратегії підтримки, які найкраще відповідають конкретним потребам кожного клієнта. Завдяки такому підходу можна не лише покращити рівень обслуговування, але й підвищити ефективність втручань, спрямованих на покращення життя вразливих категорій населення.

На думку інших науковців (Graham et al., 2019) [3], важливим напрямом є покращення інтегрованих медико-соціальних послуг, що включає ранню діагностику та втручання, управління хронічними захворюваннями, а також моніторинг і аналіз настрою, поведінки та оточення клієнтів. Використання ШІ дозволяє надавати підтримку у вигляді віртуальних помічників, які можуть надавати зворотний зв'язок та рекомендації клієнтам у приватній обстановці. Така підтримка також сприяє зменшенню стигматизації завдяки захисту приватності клієнтів. Це також дає змогу ефективно реалізовувати травмоінформовані підходи (Smith & Monteux, 2023) [7]. Ці підходи набули особливої актуальності в умовах воєнного стану.

Важливою є й можливість автоматизації рутинних процесів, зокрема документообігу, складання звітів і проведення анкетування клієнтів. Завдяки цьому соціальні працівники зможуть більше часу приділяти безпосередньому спілкуванню з клієнтами, покращуючи якість наданих послуг.

Науковці (Farrokhnia et al., 2023) [2] також звертають увагу на здатність ШІ до прогнозування ризиків. На основі аналізу великих обсягів даних ШІ може допомагати у прогнозуванні ризиків для вразливих груп населення, таких як ймовірність насильства або соціальної ізоляції. Це дозволяє соціальним працівникам більш ефективно реагувати на потенційні загрози та запобігати негативним наслідкам для клієнтів.

На макрорівні соціальної роботи ШІ може бути корисним у таких сферах, як аналіз політики, оцінка програм та організація спільнот. Використання ШІ дозволяє ефективніше аналізувати та оцінювати впровадження політики, забезпечуючи точніші дані та кращі прогнози для майбутніх рішень. У контексті організації спільнот, ШІ може допомогти в координації зусиль та управлінні ресурсами для пом'якшення соціальних проблем на рівні громад.

ШІ також має великий потенціал для використання у дослідженнях із соціальної роботи (Farrokhnia et al., 2023) [2], оскільки він значно спрощує обробку великих масивів даних, забезпечує точність аналізу та краще прогнозування соціальних тенденцій. ШІ можна використовувати для аналізу

соціальних проблем, таких як бідність, безробіття, дискримінація або доступ до медичних послуг. Застосування технологій машинного навчання дозволяє ідентифікувати приховані закономірності в цих явищах, що може допомогти у розробці нових соціальних програм.

Крім того, ШІ здатен аналізувати якісні дані, як-от інтерв'ю, за допомогою технологій обробки природної мови. Це дозволяє дослідникам швидше обробляти великі обсяги тексту і виявляти ключові теми. Також ШІ можна використовувати для прогнозування довгострокових наслідків соціальних втручань або змін у політиці, що дозволяє дослідникам оцінювати ефективність програм і рекомендувати коригування.

Завдяки таким інструментам дослідження у сфері соціальної роботи можуть стати більш точними, масштабованими та адаптованими до нових соціальних викликів.

Науковці (Hodgson et al., 2022) [4] також стверджують, ШІ може сприяти розвитку освіти у сфері соціальної роботи, забезпечуючи інтерактивні, персоналізовані та адаптивні навчальні процеси. Завдяки ШІ навчальні програми можуть бути розроблені відповідно до індивідуальних потреб студентів, враховуючи їхній рівень знань, стилі навчання та професійні інтереси. Наприклад, платформи, які використовують ШІ, можуть автоматично адаптувати навчальні матеріали та завдання, надаючи студентам персоналізовані рекомендації щодо подальшого навчання [6]. Це дозволяє майбутнім фахівцям із соціальної роботи більш ефективно засвоювати матеріал та набувати необхідні компетентності.

На додаток, віртуальні тренажери, побудовані на основі ШІ, дозволяють студентам практикувати навички взаємодії з клієнтами в симульованих сценаріях, що імітують реальні життєві ситуації (Stone, 2023) [8]. Це формує безпечне середовище для тренування комунікативних навичок та прийняття рішень у складних випадках.

ШІ може використовуватися і для автоматизованої оцінки студентів, забезпечуючи швидкий і точний аналіз їхніх навчальних завдань. Такі системи можуть перевіряти роботи, оцінювати відповідність вимогам, а також надавати негайний зворотний зв'язок, допомагаючи студентам зрозуміти власні помилки та успіхи. Це дозволяє студентам зосереджуватись на тих аспектах, де вони потребують додаткової уваги. ШІ допомагає не тільки економити час викладачам, а й сприяє розвитку у студентів структурованішого підходу до власного навчання, що підвищує якість освітнього процесу в соціальній роботі.

Використання штучного інтелекту (ШІ) у соціальній роботі породжує низку етичних викликів, особливо в контексті захисту конфіденційності та безпеки клієнтів. Автоматизація процесів і аналіз великих масивів даних за допомогою ШІ

передбачає обробку чутливої інформації про вразливі групи населення, що ставить під загрозу приватність клієнтів. Існує ризик неналежного зберігання або витоку даних, а також потенційної дискримінації або упереджених рішень, якщо алгоритми ШІ неправильно налаштовані або навчені на упереджених даних. Соціальним працівникам необхідно забезпечити, щоб впровадження штучного інтелекту відповідало етичним стандартам та законодавчим вимогам, аби захистити права клієнтів і зберегти довіру до професії соціальної роботи.

У сфері досліджень та освіти соціальної роботи етичні виклики також пов'язані з ризиком технологічної залежності та впливу алгоритмічних рішень на професійний суджень. ШІ може допомагати в аналізі даних, але його використання не повинно замінювати критичне мислення та етичний підхід, який є основою соціальної роботи. Студентам необхідно навчатися не тільки використовувати технології, але й оцінювати їхні обмеження, розуміти можливі ризики та враховувати вплив алгоритмічних рішень на соціальну справедливість і рівність. У цьому контексті особливо важливо розвивати етичні компетентності, які б дозволяли соціальним працівникам критично осмислювати роль ШІ в професійній діяльності.

Для ефективного використання ШІ у своїй роботі соціальним працівникам необхідно мати низку специфічних компетентностей, які можуть бути сформовані у системі освіти дорослих, зокрема:

- Здатність користуватися різними цифровими платформами та інструментами, розуміти принципи роботи ШІ та його застосування в практиці соціальної роботи.

- Уміння аналізувати дані, отримані з використанням ШІ, інтерпретувати результати та приймати обґрунтовані рішення на їх основі.

- Здатність ефективно комунікувати з клієнтами та колегами щодо використання ШІ, пояснюючи, як технології можуть вплинути на їхнє обслуговування та процеси.

- Уміння ставити під сумнів результати, отримані за допомогою ШІ, оцінювати їхню об'єктивність та виявляти можливі упередження.

- Здатність використовувати ШІ для вирішення конкретних соціальних проблем, адаптуючи технології до потреб клієнтів та контексту роботи тощо.

Висновки. Аналіз закордонних досліджень дає підстави стверджувати, що ШІ має значний потенціал для підвищення ефективності соціальних послуг, вдосконалення навчальних процесів та наукових досліджень. Зокрема, інтеграція ШІ в практику дозволяє автоматизувати рутинні процеси, прогнозувати ризики та формувати індивідуалізовані плани обслуговування, впроваджувати дієві травмоінформовані підходи.

Однак використання таких технологій стикається з етичними викликами, зокрема, щодо забезпечення конфіденційності даних. Для успішної інтеграції ШІ важливо формувати у соціальних працівників такі компетентності, як цифрова грамотність, аналітичні та комунікаційні уміння та навички, критичне мислення і управлінські навички. Це дозволить фахівцям ефективно використовувати ШІ, сприяючи осучасненню соціальних послуг, що відповідає запитам воєнного часу.

Список використаних джерел

1. Каркач А., Семігіна Т. Цифрові компетентності соціальних працівників як передумова готовності до навчання літніх людей. *Path of Science*. 2021. № 5. С. 5008-5018.
2. Farrokhnia M., Banihashem S. K., Noroozi O., Wals A. A SWOT analysis of ChatGPT: Implications for educational practice and research. *Innovations in Education and Teaching International*. 2023. Vol. 61(3). P. 460–474.
3. Graham S., Depp C., Lee E. E. et al. Artificial Intelligence for Mental Health and Mental Illnesses: An Overview. *Curr Psychiatry Rep*. 2019. Vol. 21(11). P. 116.
4. Hodgson D., Goldingay S., Boddy J. et al. Problematising artificial intelligence in social work education: Challenges, issues and possibilities. *The British Journal of Social Work*. 2022. Vol. 52(4). P. 1878–1895.
5. Sabourin C. Artificial Intelligence in Social Work Practice / 2023. URL: https://digitalcommons.library.umaine.edu/ccids_posters/65.
6. Semigina T., Novak A. The role of emerging IT-technologies in elective selection: AI, blockchain, and beyond. *Moderní aspekty vědy: XXXVI Díl mezinárodní kolektivní monografie*. Česká republika: Mezinárodní Ekonomický Institut, 2023. P. 299-310.
7. Smith M., Monteux S. Trauma-informed approaches: a critical overview of what they offer to social work and social care. *Insights*, 2023. Vol. 70. P. 1-24.
8. Stone C. Artificial intelligence in social work practice education: Generative AI for learning. *Journal of Practice Teaching & Learning*, 2023. Vol. 20(3). URL: <https://doi.org/10.1921/jpts.v20i3.2192>.