

УДК 364:004.8

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.15>

**Владислав КУЛИК**

аспірант, Київський столичний університет імені Бориса Грінченка, вул. Бульварно-Кудрявська, 18/2, м. Київ, Україна, 04053

**ORCID:** 0009-0004-2964-7438

**Бібліографічний опис статті:** Кулик, В. (2025). Впровадження інструментів штучного інтелекту в діяльність фахівців із соціальної роботи. *Ввічливість. Humanitas*, 2, 109–117, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.15>

## ВПРОВАДЖЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ДІЯЛЬНІСТЬ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

*Метою статті є вивчення можливостей інструментів ШІ та особливостей їхнього впровадження у структуру сучасної соціальної роботи з урахуванням етичних, організаційних та компетентнісних аспектів, її предметом – специфіка вищезазначених інструментів щодо низки аспектів: надання соціальних послуг, підтримки ухвалення рішень та оптимізації професійної діяльності. Наукова новизна дослідження полягає у комплексному підході до імплементації інноваційного інструментарію (зокрема, на базі штучного інтелекту) до соціальної роботи як складної системи етичних, організаційних та інших аспектів. Проведене дослідження підтвердило доцільність імплементації інструментів ШІ у соціальну роботу, окресливши умови розгортання цього процесу. Серед переваг нами виділено підвищення ефективності виробничих процесів соціальної роботи: зокрема, соціального супроводу, оптимізації поточної діяльності (до прикладу, заповнення документації, аналіз даних тощо) та розширення можливостей прогнозування потенційних ризиків. Разом з тим, окреслений процес вимагає комплексного підходу, паралельного розвитку цифрової інфраструктури, підвищення кваліфікації кадрів та розробки супровідної документації (першою чергою, нормативно-правової бази) щодо використання таких технологій при роботі з вразливими групами населення. Перспективи подальших досліджень пов'язані із детальним аналізом джерел (ЄС та України) для локалізації практик, стратегій тощо, які можна застосувати на українському підґрунті; виявленням прогалин нормативно-правової бази України та розробки рекомендації щодо створення певних документів (законів, постанов, протоколів та тому подібного). Останні здатні унормувати, стабілізувати впровадження інноваційних інструментів ШІ у практику соціальної роботи, забезпечивши стрункість, послідовність та логічність цього процесу.*

**Ключові слова:** соціальна робота, інструменти соціальної роботи, стандарти соціальної роботи, штучний інтелект, алгоритми, алгоритмічні системи.

**Vladyslav KULYK**

Postgraduate Student, Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University, 18/2 Bulvarno-Kudriavska str., Kyiv, Ukraine, 04053

**ORCID:** 0009-0004-2964-7438

**To cite this article:** Kulyk, V. (2025). Vprovadzhennia instrumentiv shtuchnoho intelektu v diialnist fakhivtsiv iz sotsialnoi roboty [Implementation of artificial intelligence tools in the activities of social work professionals]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 2, 109–117, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.15>

## IMPLEMENTATION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE TOOLS IN THE ACTIVITIES OF SOCIAL WORK PROFESSIONALS

*The aim of the article is to study the capabilities of AI tools and the peculiarities of their implementation in the structure of modern social work, taking into account ethical, organisational and competence aspects; its subject is the specificity of the above-mentioned tools in a number of aspects: provision of social services, decision-making support and optimisation of professional activity. The scientific novelty of the study lies in an integrated approach to the implementation of innovative tools (in particular, based on artificial intelligence) in social work as a complex system of ethical, organisational and other aspects. The study has confirmed the feasibility of implementing AI tools in social work, outlining the conditions for this process. Among the benefits, we have identified an increase in the efficiency of social work production processes: in particular, social support, optimisation of current activities (e.g., filling out documentation, data analysis, etc.) and*

*expanding the ability to predict potential risks. At the same time, this process requires an integrated approach, parallel development of digital infrastructure, staff development and development of supporting documentation (primarily, a regulatory framework) on the use of such technologies when working with vulnerable groups. Prospects for further research are related to a detailed analysis of sources (EU and Ukraine) to localise practices, strategies, etc. that can be applied on a Ukrainian basis; identifying gaps in the legal framework of Ukraine and developing recommendations for the creation of certain documents (laws, regulations, protocols, etc.). The latter can regulate and stabilise the introduction of innovative AI tools into social work practice, ensuring the coherence, consistency and logic of this process.*

**Key words:** social work, social work tools, social work standards, artificial intelligence, algorithms, algorithmic systems.

**Актуальність проблеми.** На сьогодні соціальна робота є лакмусовим папірцем функціонування українського суспільства, всі члени якого зазнали впливу російської-української війни. Першою чергою, мовиться про значне поширення й інтенсифікацію такої роботи, яка набула суттєвого розвитку під впливом російського вторгнення. Природно, що таке функціонування феномена соціальної роботи в сучасній Україні детерміноване зростаючою складністю соціальних запитів, трансформаціями соціального контракту тощо (О. Епель, Т. Лях, І. Силантьєва, 2023). Наслідком цього стає підвищення вимог до якості надання послуг на тлі обмежених ресурсів та поширення волонтерства як феномена такої діяльності.

Вищезазначене закономірно зумовлює потребу у пошуку нових інструментів для підвищення ефективності професійної діяльності соціальних працівників. У цьому контексті виділимо штучний інтелект (далі – ШІ) як важливий інструмент (технологічний ресурс) окресленого розвитку соціальної сфери. Останній здатний підтримати фахівців галузі у вирішенні широкого спектра завдань: від систематизації, аналізу та моніторингу даних до оцінки ризиків і прогнозування результатів соціальних інтервенцій. Окрім того, актуальність використання інструментів на базі ШІ частково зумовлена динамікою змін в українському суспільстві, у якому ускладнення соціальних проблем пов'язане з соціально-економічною нестабільністю. Згадаємо також і виформовані у контексті російсько-української війни нові форми та масштаби вразливості населення (поява внутрішньо-переміщених осіб, учасників воєнних дій та їхні сім'ї як вразливих груп тощо).

Таким чином, швидкість реагування на соціальні запити фахівців окресленої царини пов'язане з виконанням ними свого питомого призначення у період актуальної кризи. Мовиться, першою чергою, про диджиталіза-

цію діяльності соціальних служб, яка вимагають не лише відповідної матеріально-технічної бази, а й розвитку цифрових компетентностей соціальних працівників. Також актуальність представленого дослідження викликана імплементацією державних електронних систем управління соціальними даними. Зокрема, згадаємо низку ініціатив Міністерства цифрової трансформації України: інформаційних платформ для обліку отримувачів соціальних послуг, документообігу та оцінки якості послуг і тому подібні. Так, актуалізація алгоритмів ШІ у професійній діяльності – не лише вимога часу, а й нагальна необхідність для нашої країни у кризовий період.

Зокрема, державні інституції, громадяни та інші змушені враховувати можливість втрати, пошкодження та знищення паперових примірників тих чи тих даних внаслідок атак російської федерації. Натомість диджиталізація узвичаєних процесів галузі широкого спектра (від ухвалення рішень і зменшення суб'єктивного фактору оцінки ситуацій до оперативного реагування щодо невідкладної соціальної допомоги) вирішує це ускладнення.

Отже, імплементація інструментів ШІ у практику соціальної роботи має не лише технічний, а й соціальний вимір своєї проблематики, що, своєю чергою, потребує комплексного, глибокого наукового осмислення. Окрім того, акцентуємо увагу на необхідності методичного супроводу інтеграції таких інструментів у практику фахівців із соціальної роботи.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Різні аспекти впровадження інструментів ШІ в практику соціальної роботи та близьких до неї сфер діяльності є предметом сучасних міжнародних досліджень. Зокрема, такий вагомий аспект аналізованої проблеми як модернізація та переосмислення підходів до реалізації узвичаєних функцій представлено у праці Н. Halid et al. Автори зосереджують увагу на

інтеграції ІІІ у всі процеси, у якій вони виокремлюють комунікаційний (зближення систем ІІІ та людини) та виробничий (імплементация інструментів ІІІ сприятиме підвищенню продуктивності) аспекти. Дослідники підкреслюють значущість поєднання ручної та автоматизованої роботи для створення зручного робочого середовища, що актуально в контексті генези соціальної роботи (Н. Halid et al., 2024).

R. G. Russell et al. за допомогою експертних інтерв'ю визначили шість компетенцій працівників, пов'язані з ІІІ: 1) базові знання про ІІІ; 2) соціальні та етичні наслідки його використання; 3) власне, випадки, коли це таке використання є доцільним; 4) оцінка інструментів на базі ІІІ; 5) аналіз робочих процесів для вищезазначених інструментів; 6) практичне навчання та вдосконалення їх актуалізації у роботі (R. G. Russell et al., 2023).

M. Niemelä, T. Kemppainen, J. Vuollet у своїй праці висвітлюють можливості використання нового генеративного ІІІ та великих мовних моделей. Зокрема, вчені розглядають сприйняття керівництвом та експертами можливостей і викликів впровадження ІІІ в округах соціального забезпечення, які є відповідальними постачальниками послуг охорони здоров'я та соціального забезпечення у Фінляндії. Ними визначено шість контекстів використання ІІІ та ранжовано їх пріоритетність: зокрема, а) клінічна охорона здоров'я; б) взаємодія з пацієнтом та самообслуговування; в) допоміжні служби; г) управління; ґ) профілактична охорона здоров'я; д) служби соціального забезпечення. Автори акцентують увагу на тому, що готовність до впровадження ІІІ має бути підвищена урядом шляхом підтримки організаційної співпраці, обміну досвідом та інтерпретації нормативно-правових актів. ІІІ розглядається як перспективна технологія для вирішення проблем робочого навантаження, фінансів та попиту на послуги в охороні здоров'я та соціального забезпечення (M. Niemelä, T. Kemppainen, J. Vuollet, 2025).

Імплементацию інструментів на базі ІІІ у освітній царині розкрито у праці M. Galetin, J. Škorić, де вивчаються погляди студентів і викладачів на їхнє використання в навчанні соціальної роботи у закладах вищої освіти Республіки Сербія. Автори представляють результати емпіричного дослідження, проведеного за

допомогою спеціально розробленої анкети, орієнтованої на зазначені групи. Вчені вміщують висновки та рекомендації щодо покращення застосування ІІІ у вищій освіті (M. Galetin, J. Škorić, 2024). Продовжують досліджувати питання А. Курра et al., у праці яких вивчено рівень компетентності вчителів соціально-гуманітарного циклу. Зокрема, автори визначають переваги та виклики імплементации таких інструментів, ранжуючи самотність впровадження кожного з них (А. Курра et al., 2024).

Аналіз технічного підґрунтя для імплементации інструментів на базі ІІІ в державні послуги з акцентом на основних компонентах (управління даними, вибір алгоритмів, системний архітектурі та управлінні) представлено у праці С. Луца. Підкреслено потребу у структурованому, послідовному та наступному підходах до розгортання інноваційного інструментарію, що дозволить забезпечити масштабованість, безпеку та етику впровадження. Прикметно, що стрижневі технології ІІІ, такі як машинне навчання (далі – МН), обробка природної мови і автоматизация процесів, проаналізовано в контексті їх застосування в державних службах широкого спектра: від охорони здоров'я і транспорту до соціального забезпечення й правоохоронних органів (С. Луца, 2025).

Вивченню впровадження інструментів ІІІ у державне управління у праці А. К. Mishra et al., де зазначено, що цей процес суттєво підвищить операційну ефективність та поліпшить якість надаваних послуг. Зокрема, автори розглянули кращі практики та тематичні дослідження впровадження ІІІ в належному врядуванні як в Індії, так і на міжнародному рівні. Вчені підкреслюють, що інтеграція ІІІ в державне управління може призвести до значного підвищення ефективності, прозорості та підзвітності. Так, чат-боти з ІІІ можуть автоматизувати рутинні завдання, такі як відповіді на запити громадян, що допоможе державним службовцям сконцентруватися на складніших завданнях (А. К. Mishra et al., 2024).

Логічним є широке впровадження ІІІ та все більше його використання у соціальній роботі, чому присвячено працю F. G. Reamer. У ній підкреслено, що цю технологію здебільшого використовують для оцінки ризиків, а також допомоги вразливим групам населення, які опинились у кризових ситуаціях, посилення

профілактичних заходів, виявлення системних упереджень у наданні соціальних послуг, навчання соціальній роботі, прогнозування вигорання соціальних працівників і результатів надання послуг тощо. Зазначено, що на сьогодні існує низка досліджень про те, як соціальні працівники та інші фахівці у сфері соціальних послуг можуть використовувати ШІ для допомоги вразливим групам населення. Водночас відсутнє комплексне й поглиблене розуміння етичних наслідків щодо використання ШІ фахівцями-практиками. Саме тому основний акцент у аналізованій праці зроблено на вивчення таких питань. Зокрема, розглянуто етичні питання, пов'язані з використанням ШІ соціальними працівниками, оглянуто відповідні етичні стандарти. Ключові етичні питання, що розглядаються, включають інформовану згоду та автономію клієнта; приватність і конфіденційність; прозорість; неправильний діагноз клієнта; відмову від клієнта; спостереження за клієнтом; плагіат, нечесність, шахрайство і спотворення інформації; алгоритмічну упередженість і несправедливість; використання науково обґрунтованих інструментів ШІ (F. G. Reamer, 2023).

Натомість у праці A. K. N. K. Singh підкреслено, що з розвитком ШІ в останні роки зростає інтерес до того, як технології можуть бути використані для вирішення соціальних проблем. Зосереджено увагу на царині клінічної соціальної роботи, у контексті якої досліджено інтеграцію ШІ для покращення надання послуг та результатів для клієнтів. Таким чином, у праці проаналізовано, як технології ШІ можуть революціонізувати практику вищезазначеної галузі. Підкреслено, що такі інструменти мають низку переваг (покращення комунікації та оптимізація кейс-менеджменту), проте важливо підходити до їхньої інтеграції з обережністю, особливо з огляду на етичні проблеми та важливість підтримки людської емпатії в соціальній роботі (A. K. N. K. Singh, 2023).

Продовжено вивчення можливостей та ризиків для соціальної роботи у праці L. Toli, G. M. Manasa, де представлено аналіз потенційних застосувань і наслідків технологій ШІ для практики, освіти, досліджень та етики в соціальній роботі. Зокрема, автори висвітлюють перспективні способи використання інструментів ШІ (прогнозні моделі ризиків, вір-

туальні симуляції, чат-боти та аналітика даних) для покращення послуг і навчання в соціальній роботі. Однак у ній також критично розглядаються етичні міркування та проблеми соціальної справедливості, пов'язані з інтеграцією ШІ в соціальну роботу: зокрема, вищезазначене питання конфіденційності, прозорості, підзвітності, згоди, упередженості, зміщення ролей і загрози людській гідності. Дослідники пропонують рекомендації для соціальних працівників щодо інтеграції систем ШІ, дотримання етичних протоколів тощо. Також автори зазначають, що серед ключових напрямків майбутніх досліджень – вивчення поглядів клієнтів на ШІ, перевірка ефективності його систем для виконання завдань соціальної роботи, аудит алгоритмів на предмет упередженості та аналіз впливу ШІ на зайнятість у соціальній роботі. У висновку, визнаючи значний потенціал ШІ, автори праці підкреслюють, що цілеспрямований нагляд, спільний дизайн і дотримання цінностей соціальної роботи повинні залишатися пріоритетами, щоб забезпечити сприяння ШІ гідності, автономії та справедливості. Вчені надають збалансований, заснований на фактах аналіз, який може стати основою для дискусій щодо оптимізації інтеграції ШІ в соціальну роботу (L. Toli, G. M. Manasa, 2024).

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття.** Отже, вищезазначений аналіз останніх досліджень і публікацій підтвердив інтегровану природу аналізованої проблематики. Окрім того, він увиразнив її актуальність (соціальна робота, державне управління тощо) та двовимірність (позначена не лише соціальним виміром, а й апаратним – пов'язаний з матеріально-технічною базою). Водночас проаналізовані роботи актуалізують цілу низку етико-моральних питань, пов'язаних з самою суттю соціальної роботи та, відповідно, доцільністю і можливістю її автоматизації.

Свою чергою, вищезазначене дозволяє стверджувати очевидний потенціал інструментів ШІ для підвищення ефективності, якості та швидкості соціальної роботи. Разом з тим, потребує подальшого розвитку низка питань, детермінованих, власне, практичним впровадження таких технологій, які потребують подальшої наукового осмислення й професійної дискусії.

Найперше виділимо вищезазначений аспект цієї проблеми – *етичні межі використання алгоритмічних рішень у процесі оцінки соціальних випадків*. Його суперечливість та неоднозначність базована на тому, що такі системи працюють на базі окресленого МН, здатні виявляти певні закономірності у корпусах даних. Водночас потенційний ризик упередженості таких алгоритмів або їхньої неспроможності врахувати соціальний, емоційний та інший контекст тієї чи тієї ситуації є доволі високим.

Природно викликає суперечки *адаптація та інтеграція ІІІ-сервісів до практики соціальної роботи в умовах правових* (недосконалість нормативно-правової бази) *та організаційних* (потреба у формуванні відповідних компетентностей адміністрації) *обмежень*. Основною правовою проблемою є відсутність стандартування взаємодії соціального працівника з інструментами ІІІ. Зокрема, проблемним лишається регламентування зберігання та обробки персональних даних, відсутність достатньої захищених протоколів безпеки (L. Toli, G. M. Manasa, 2024). Окрім того, назвемо потребу у напрацюванні стандартів валідації отриманих за допомогою таких інструментів даних та висновків, відсутність яких перешкоджає інтенсивній імплементації останніх у практику роботи.

З організаційних обмежень актуальним є питання недостатньої готовності самих фахівців до застосування інноваційних інструментів у своїй роботі. Мовиться про окреслену цифрову компетентність та загальну медіаграмотність, які, своєю чергою, продукують психологічну настороженість адміністрації та самих соціальних працівників щодо впровадження інструментів ІІІ. Відповідно, делегування частини професійних повноважень відповідним технологіям проходить повільно, оскільки наявна й низка упереджень щодо них. Вирішення останнього ми вбачаємо у проведенні систематичного й чутливого впровадження таких інструментів у роботу й проведенні інформаційних кампаній, освітніх програм та підвищення кваліфікації соціальних працівників (F. G. Reamer, 2023).

Таким чином, представлено дослідження присвячене осмисленню потенційних переваг і ризиків щодо використання ІІІ у діяльності фахівців із соціальної роботи, аналізу структур-

них та інших перешкод для ефективних диджиталізаційних змін та обґрунтуванню напрямів подальших досліджень у цій галузі.

**Формулювання цілей статті (постановка мети, предмета та завдань).** *Метою* статті є вивчення можливостей інструментів ІІІ та особливостей їхнього впровадження у структуру сучасної соціальної роботи з урахуванням етичних, організаційних та компетентнісних аспектів. Відповідно, *предметом дослідження* є специфіка вищезазначених інструментів щодо низки аспектів: надання соціальних послуг, підтримки ухвалення рішень та оптимізації професійної діяльності.

Окреслені мета та предмет нашого дослідження дозволили сформулювати його *завдання*: а) проаналізувати теоретико-практичні дослідження аналізованої проблематики у вимірі етичних меж застосування окреслених інструментів; б) висвітлити особливості практики соціальної роботи як сфери інтеграції ІІІ-сервісів; в) окреслити організаційні утруднення, які сповільнюють процес інтеграції диджиталізаційних змін у відповідну царину, та можливі шляхи їх вирішення. Методи дослідження: теоретичний аналіз наукових джерел з диджиталізації практики соціальної роботи, порівняльний аналіз практичних кейсів світового досвіду впровадження інструментів ІІІ у соціальну роботу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Природно, що цифрові технології невпинно трансформують усталені практики професійної діяльності різних сфер (зокрема, соціальної роботи). Такі зміни детерміновані потребою у перегляді традиційних підходів та умовах сучасних криз і викликів до надання соціальних послуг. У цьому контексті ІІІ доцільно вважати, з одного боку, елементом інтелектуальних інформаційних систем, з іншого – засобом, інструментом підтримки соціального працівника (A. K. Mishra et al., 2024). Закономірно, що призначення такого інструмента – супровід роботи з громадянами на різних етапах: від первинного збирання даних про них і ухвалення рішення щодо алгоритму дій до оцінки ефективності соціальної інтервенції.

Проведене дослідження дозволило оцінити потенційні переваги імплементації цифрових технологій на базі ІІІ у соціальну роботу. Водночас, нами було виявлено ризики, пов'язані

з цим процесом, а також окреслено умови для подальшого розвитку цієї практики в Україні. Зокрема, доцільно погрупувати потенціал таких інструментів за ключовими аспектами.

1. *Автоматизація певних процесів соціальної роботи.* Мовиться про те, що інструменти ШІ здатні скоротити час за рахунок перебирання на себе типових робочих процесів та завдань. До прикладу, вищезазначеної обробки запитів громадян, препроцесинг яких значно скоротить час на їх виконання: окрім того, зазвичай, відповіді на типові запити є алгоритмізованими (містять усталені елементи й зміст). Продуктивним також є прискорення заповнення документації за рахунок використання API ChatGPT та інших у відповідних браузерних розширеннях, які дозволяють стандартувати такі процеси (M. Khosravi et al., 2024).

Окрім того, можна використати також згадані у попередніх частинах дослідження чат-боти, які дозволяють категоризувати запити громадян та надати стандартовані відповіді на ті, які є типовими (інший варіант вищезазначеного). Своєю чергою, все окреслене дозволить фахівцям зосередитись на безпосередній комунікації з клієнтом, покращивши таким чином її якість та знизивши навантаження на адміністративний складник соціальної роботи.

2. Не менш важливою, на нашу думку, є потенційна *підтримка в ухваленні рішень*. Тут потрібно розуміти, що застосування будь-якої інструментальної бази у широкому значенні (від калькулятора до персонального комп'ютера) має свої недоліки і переваги. Відповідно, питання не в тому, наскільки етично використовувати певні засоби під час соціальної роботи, а в обмеженнях такої імплементації. Так, алгоритми МН здатні працювати з корпусами текстів, структурованими та неструктурованими даними, обробляючи їх величезні обсяги й виявляючи у них закономірності (R. G. Russell et al., 2023). У випадку соціальної роботи може йтися про ймовірність виявлення тих чи тих ризиків у конкретних ситуаціях клієнтів (ризик домашнього насильства, бездомності, загрози соціального сирітства тощо): таким чином, ми приберемо людський фактор такої оцінки й стандартуємо її результат. В ідеалі, це зробить процес ухвалення таких рішень чітким, прозорим і швидким, безвідносно до етичного ранжування

останнього. Натомість соціальний працівник отримає додатковий інструмент для обґрунтування своїх рішень та своєчасної соціальної інтервенції.

3. Надзвичайно актуальними є *соціальна аналітика та прогнозування*, які також можуть бути покращені за допомогою вищезазначеної технології. Так, інструменти ШІ стануть у пригоді щодо комплексного аналізу, знаходження закономірностей та іншого у соціально-демографічних даних. Окрім того, з їх допомогою можна вибудувати прогностичні моделі розвитку соціальних проблем різних рівнів (спільнот, груп, громад тощо). Своєю чергою, це стане вагомим підґрунтям для вибудовування державної (зокрема, гуманітарної та соціальної) політики, розробки соціальних проектів і програм, ресурсного та іншого забезпечення соціальних служб, а також удосконалення процесу розподілу робочого навантаження між спеціалістами (H. Halid et al., 2024).

4. Дискусійним лишається *морально-етичний вимір диджиталізаційних змін соціальної роботи*. Частково вищезазначено нашу думку з цього приводу, проте тут ми детальніше розглянемо цей аспект аналізованої проблематики. Першою чергою, мовиться про проблеми захисту персональних даних, потенційну можливість дискримінування клієнтів машинними алгоритмами (так званими алгоритмічними упередженнями). Значущою є також гармонізація диджиталізаційних змін, тобто уникнення надмірної автоматизації ухвалення рішень, виформування якої відбувається не лише на тих чи тих даних, а й на професійній етиці, емпатії та ціннісних засадах такої соціальної діяльності (M. Khosravi et al., 2024).

5. Пов'язаним з чотирма окресленими є *компетентісний аспект*, у межах якого доцільно згадати значущість медіаграмотності, навичок перевірки фактів та інших навичок соціального працівника. При цьому мовиться не лише про базові цифрові навички, а доволі просунуте розуміння функціонування, специфіки роботи та тому подібного сучасних алгоритмічних систем. Корисним у цьому контексті також є критичне мислення (у випадку аналізу пропонованих машиною рішень) та здатність до інтерпретування рекомендацій ШІ у соціальному вимірі (прикладний аспект актуалізації) (J. C. L. Ong et al., 2024).

Відповідно, тут вже доцільно говорити про згадувану дослідниками (L. Toli, G. M. Manasa, 2024) модернізацію, переосмислення тощо підходів до навчання соціальних працівників. Зокрема, мовиться про оновлення, перегляд та інше освітніх програм, впровадження курсів цифрових технологій, імплементацію міждисциплінарного та інтегрованого підходу до викладання курсів й постійного підвищення кваліфікації в умовах диджиталізаційних змін.

6. Логічним є також виокремлення низки *організаційно-правових бар'єрів*, функціонування яких пов'язане з потребою у стандартизуванні імплементації тих чи тих інструментів (зокрема, на базі ШІ) у практику соціальної роботи. Мовиться про удосконалення нормативно-правової бази, розробку та впровадження низки стандартів роботи, створення протоколів щодо типових ситуацій. Вищезазначене покликане регламентувати застосування алгоритмів в ухваленні професійних рішень у галузі: з одного боку, така практика забезпечить працівників від помилок, з іншого – полегшить та пришвидшить їхню роботу. Зокрема, значущим є питання відповідальності за роботу окреслених систем (до прикладу, їхнього налаштування, навчання, взаємодії із ними тощо), вищезазначеного захисту даних клієнтів та забезпечення прозорості роботи алгоритмів.

Отже, вищезазначені аспекти засвідчують складність та неоднозначність використання інструментів ШІ у соціальній практиці: з одного боку, вони відкривають цілу низку можливостей для генези галузі. З іншого – засвідчують наявність низки вимог, проблем тощо, пов'язаних з, широтою залучення ШІ у практику соціальної роботи, процесингом та іншим. Аналіз результатів дослідження засвідчує, що аналізована проблема лишається відкритою щодо практичної реалізації та наукової рефлексії на неї.

Разом з тим, отримані дані підтверджують висновки низки зарубіжних дослідників (M. Galetin, J. Škorić, 2024) щодо особливостей застосування ШІ у соціальній роботі як інструмента, який сприяє оптимізації рутинних процесів, підвищенню точності оцінки соціальних ризиків та підтримки в ухваленні рішень. Тим не менш, людиноцентрична природа соціальної роботи вимагає уваги під час такої роботи до морально-етичних норм, емоційного

стану клієнта та контексту конкретних життєвих обставин. Вищезазначене, на сьогодні, лише до певної міри може бути успішно інтерпретоване алгоритмізованими системами.

Окреслений аспект проблеми впровадження інструментів ШІ у соціальну роботу є особливо показовим у контексті наявних дискусій щодо відповідальності за рішення, які ухвалюються за їх участю (F. G. Reamer, 2023). Саме тому принципово невирішеним є баланс між диджиталізацією царини та професійною автономією соціального працівника. Окрім того, підкреслимо, що інструменти на базі ШІ не здатні також враховувати повною мірою соціальну суб'єктивність, що лише увиразнює значущість ролі окресленого спеціаліста як носія етико-моральних імперативів та фільтра між технологіями і клієнтами.

Також вважаємо значущою можливість потенційної упередженості в ухваленні рішень алгоритмічних систем, до яких відноситься ШІ, що пов'язано з репрезентацією та посиленням ними наявних соціальних упереджень. Останні вони можуть «успадкувати» з навчальних вибірок, що лише увиразнює такий вагомий аспект проблематики як відповідальність за роботу (аналіз, представлення та інше) алгоритмічних систем (H. Halid et al., 2024). Підкреслимо, що вирішенням цієї проблеми є, на нашу думку, використання механізмів постійного аудиту роботи алгоритмів щодо дискримінації, упередженості та мови ворожнечі. Останні дозволять корегувати наявні відхилення, досягаючи оптимального балансу у роботі алгоритмічних систем.

Окрім того, ми погоджуємось з думкою науковців (M. Galetin, J. Škorić, 2024) щодо потреби у інституційному переосмисленні ролі соціального працівника в контексті диджиталізаційних змін. Зокрема, мовиться про виформування принципово нової моделі компетентностей такого спеціаліста, у яку входить вищезазначений базовий та просунутий рівень медіаграмотності, фактчекінгу тощо. Важливими щодо диджиталізаційного інструментарію вважаємо також навички критичного аналізу автоматизованих висновків та здатність працювати у інтегрованій зоні (на стику гуманітарної й технічної парадигм).

Відтак, дискусія щодо імплементації інноваційного інструментарію на базі ШІ

у соціальній роботі пов'язана, на нашу думку, з вирішення таких завдань як: а) *забезпечення чіткого нормативно-правового супроводу окресленої діяльності*, що забезпечить і захистить права та інтереси соціального працівника; б) *уникнення повної автоматизація роботи з клієнтами* (зокрема, задля недопущення нівелювання емоційного складника соціальної взаємодії); в) *вибудування збалансованого й гармонійного впровадження інструментів ІІІ у соціальну роботу без шкоди для принципу поваги людської гідності*. Таким чином, можемо зробити висновок, що інтеграція вищезазначених інструментів зумовлена не лише проблемами технічного впровадження у систему соціальної роботи, а й потребою у глибокому переосмисленні її етико-філософської основи, в центрі якої залишається людина, а не алгоритмічна система.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Проведене дослідження підтвердило доцільність імплементації інструментів ІІІ у соціальну роботу, окресливши умови розгортання цього процесу. Серед переваг нами виділено підвищення ефективності виробни-

чих процесів соціальної роботи: соціального супроводу отримувачів, оптимізації поточної діяльності (до прикладу, заповнення документації, аналіз даних тощо) та розширення можливостей прогнозування потенційних ризиків. Разом з тим, окреслений процес вимагає комплексного підходу, паралельного розвитку цифрової інфраструктури, підвищення кваліфікації кадрів та розробки супровідної документації (першою чергою, нормативно-правової бази) щодо використання таких технологій при роботі з вразливими групами населення.

**Перспективи подальших досліджень** ми вбачаємо у детальному аналізі джерел (ЄС та України) для локалізації практик, стратегій тощо, які можна застосувати на українському підґрунті; виявленням прогалин нормативно-правової бази України та розробкою рекомендацій щодо створення певних документів (законів, постанов, протоколів та тому подібного). Останні здатні унормувати, стабілізувати впровадження інноваційних інструментів ІІІ у практику соціальної роботи, забезпечивши стрункність, послідовність та логічність цього процесу.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб. / О. М. Денисюк та ін. ; ред. кол. : О. В. Епель, Т. Л. Лях, І. В. Силантьєва. Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с. *Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University Institutional repository* : website. URL: <https://goo.su/sqHrXz> (дата звернення: 28.04.25).
2. Artificial intelligence (AI) in human resource management (HRM) / H. Halid et al. *Building the Future with Human Resource Management*. Cham: Springer International Publishing, 2024. P. 37–70. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-52811-8\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-031-52811-8_2) *Springer Nature Link* : website. URL: <https://goo.su/bS1i5a> (date of application: 28.04.25).
3. Artificial intelligence and decision-making in healthcare: a thematic analysis of a systematic review of reviews / M. Khosravi et al. *Health services research and managerial epidemiology*. 2024. Volume 11. <https://doi.org/10.1177/233339282412348> *Sage Journals* : website. URL: <https://goo.su/85SpLJC> (date of application: 28.04.25).
4. Artificial intelligence tools in teaching social and humanitarian disciplines / A. Kyrpa et al. *Information Technologies and Learning Tools*. 2024. Volume 100, Issue 2. P. 162–179. <https://doi.org/10.33407/itlt.v100i2.5563> *ProQuest* : website. URL: <https://goo.su/zzQCyl> (date of application: 28.04.25).
5. Artificial intelligence, ChatGPT, and other large language models for social determinants of health: Current state and future directions / J. C. L. Ong et al. *Cell Reports Medicine*. 2024. Volume 5, Issue 1. <https://doi.org/10.1016/j.xcrm.2023.101356> *Cell Reports Medicine* : website. URL: <https://goo.su/auGUgu> (date of application: 28.04.25).
6. Competencies for the use of artificial intelligence-based tools by health care professionals / R. G. Russell et al. *Academic medicine*. 2023. Volume 98, Issue 3. P. 348–356. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000004963> *Academic medicine*: website. URL: <https://goo.su/vT2f> (date of application: 28.04.25).
7. Galetin M., Škorić J. Analysis of the application of artificial intelligence in social work teaching. *Pravo–teorija i praksa*. 2024. Volume 41, Issue 4. P. 165–179. <https://doi.org/10.5937/ptp2404165G> *Pravo–teorija i praksa*: website. URL: <https://goo.su/BsPVno> (date of application: 28.04.25).
8. Luca C. Optimizing Public Services with AI: A Technical Framework for Implementation. *ResearchGate*: website. 2025. URL: <https://goo.su/zIOE> (date of application: 28.04.25).
9. Niemelä M., Kempainen T., Vuollet J. Artificial intelligence in wellbeing services counties: management and experts' perspectives on opportunities, challenges and AI readiness. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*. 2025. Vol-



ume 17, Issue 1. P. 57–72. <https://doi.org/10.23996/fjhw.155471> *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*: website. URL: <https://goo.su/uO9n> (date of application: 28.04.25).

10. Reamer F. G. Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*. 2023. Volume 20, Issue 2. P. 52–71. <https://doi.org/10.55521/10-020-205> *International Journal of Social Work Values and Ethics*: website. URL: <https://goo.su/U2QE4C7> (date of application: 28.04.25).

11. Revolutionizing government operations: The impact of artificial intelligence in public administration / A. K. Mishra et al. *Conversational Artificial Intelligence*. 2024. P. 607–634. <https://doi.org/10.1002/9781394200801.ch34> Wiley: online library: website. URL: <https://goo.su/Kzpm1> (date of application: 28.04.25).

12. Sari R. F. Exploring Artificial Intelligence Adoption in the Public Sector: Perceptions, Attitudes and Factors Influencing AI Adoption Among Government Public Relations Practitioners in Indonesia. *University of Twente*: website. 2025. URL: <https://goo.su/7FIZT> (date of application: 28.04.25).

13. Singh A. K. N. K. Use of Artificial Intelligence in Social Work Practice. *Indian Journal of Health Social Work*. 2023. Volume 5, Issue 2. *All India Association of Medical Social Work Professionals*: website. URL: <https://goo.su/qCNEM7> (date of application: 28.04.25).

14. Toli L., Manasa G. M. Artificial Intelligence: Opportunities and Challenges for the Social Education and Profession. *Sch Bull*. 2024. Volume 10, Issue 4. P. 143–147. <https://doi.org/10.36348/sb.2024.v10i04.005> *Scholars Middle East Publishers* : website. URL: <https://goo.su/uz1aFMR> (date of application: 28.04.25).

#### REFERENCES:

1. Denysiuk, O. M., Epel, O. V., Liakh, T. L., Sylantieva, I. V. (red.). (2023). *Aktualni pytannia sotsialnoi roboty: navch. posib*. RIK-U [in Ukrainian].

2. Halid, H., Ravesangar, K., Mahadzir, S. L., & Halim, S. N. A. (2024). Artificial intelligence (AI) in human resource management (HRM). In *Building the Future with Human Resource Management* (pp. 37–70). Cham: Springer International Publishing.

3. Khosravi, M., Zare, Z., Mojtabaiean, S. M., & Izadi, R. (2024). Artificial intelligence and decision-making in healthcare: a thematic analysis of a systematic review of reviews. *Health services research and managerial epidemiology*, 11, 23333928241234863.

4. Kyrpa, A., Stepanenko, O., Zinchenko, V., Datsiuk, T., Karpan, I., & Tilniak, N. (2024). Artificial intelligence tools in teaching social and humanitarian disciplines. *Information Technologies and Learning Tools*, 100(2), 162.

5. Luca, C. Optimizing Public Services with AI: A Technical Framework for Implementation.

6. Mishra, A. K., Tyagi, A. K., Dananjayan, S., Rajavat, A., Rawat, H., & Rawat, A. (2024). Revolutionizing government operations: The impact of artificial intelligence in public administration. *Conversational Artificial Intelligence*, 607–634.

7. Niemelä, M., Kemppainen, T., & Vuollet, J. (2025). Artificial intelligence in wellbeing services counties: management and experts' perspectives on opportunities, challenges and AI readiness. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 17(1), 57–72.

8. Ong, J. C. L., Seng, B. J. J., Law, J. Z. F., Low, L. L., Kwa, A. L. H., Giacomini, K. M., & Ting, D. S. W. (2024). Artificial intelligence, ChatGPT, and other large language models for social determinants of health: Current state and future directions. *Cell Reports Medicine*, 5(1).

9. Reamer, F. G. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52–71.

10. Russell, R. G., Novak, L. L., Patel, M., Garvey, K. V., Craig, K. J. T., Jackson, G. P., ... & Miller, B. M. (2023). Competencies for the use of artificial intelligence-based tools by health care professionals. *Academic medicine*, 98(3), 348–356.

11. Sari, R. F. (2025). *Exploring Artificial Intelligence Adoption in the Public Sector: Perceptions, Attitudes and Factors Influencing AI Adoption Among Government Public Relations Practitioners in Indonesia* (Master's thesis, University of Twente).

12. Singh, A. K. N. K. (2023). Use of Artificial Intelligence in Social Work Practice. *Indian Journal of Health Social Work*, 5(2), 2.

13. Toli, L., & Manasa, G. M. (2024). Artificial Intelligence: Opportunities and Challenges for the Social Education and Profession. *Sch Bull*, 10(4), 143–147.

14. Zvierieva, I. D. (red.). (2012). *Entsyklopediia dlia fakhivtsiv sotsial'noi sfery*. Universum.