

УДК 37.018.46.091:364-051](477)(045)

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.28>

Наталія ТІЛІКІНА

кандидат економічних наук, доцент кафедри соціальної роботи та реабілітації, Національний університет біоресурсів і природокористування України, вул. Героїв Оборони, 15, м. Київ, Україна, 03041

ORCID: 0000-0002-5755-5301

Бібліографічний опис статті: Тілікіна, Н. (2025). Штучний інтелект та сучасні цифрові технології в соціальній роботі: переваги та ризики. *Ввічливість. Humanitas*, 2, 213–226, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.28>

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ТА СУЧАСНІ ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: ПЕРЕВАГИ ТА РИЗИКИ

У статті проаналізовано потенціал та виклики впровадження штучного інтелекту (ШІ) та сучасних цифрових технологій у соціальну роботу, зосереджуючись на адаптації соціальних послуг до сучасних потреб, підвищенні ефективності підтримки клієнтів та мінімізації ризиків, пов'язаних із захистом персональної інформації. Авторка аналізує наукові дослідження, міжнародний досвід та законодавчі ініціативи, зокрема Концепцію розвитку ШІ в Україні, акцентуючи увагу на адаптації соціальних послуг до сучасних викликів. Серед ключових напрямів застосування ШІ та цифрових технологій виділено: прогнозування соціальних проблем (домашнє насильство, безпритульність), автоматизацію адміністративних процесів, використання чат-ботів для консультацій, моніторинг психоемоційного стану та підтримку вразливих груп (наприклад, системи для лікування ТБ в Україні). Міжнародні кейси (Велика Британія, США, Австралія) демонструють потенціал ШІ для оптимізації роботи соціальних служб, водночас підкреслюють проблеми з прозорістю алгоритмів, проявами расової та гендерної упередженості, нерівним ставленням до різних груп людей та захистом персональних даних.

Важливим аспектом є етичні виклики: конфіденційність, упередженість алгоритмів, необхідність інформованої згоди та баланс між технологічним прогресом і соціальною справедливістю. Авторка наголошує, що ШІ не замінює людський фактор, а слугує інструментом для підвищення ефективності, вимагаючи професійної підготовки кадрів і законодавчого врегулювання. Серед ризиків для України – низька цифрова грамотність, обмежене фінансування та необхідність адаптації етичних стандартів. Для успішної інтеграції ШІ у соціальну роботу необхідна співпраця держави, міжнародних партнерів і громадянського суспільства, а також подальші дослідження щодо поєднання технологій з етико-правовими принципами соціальної роботи.

Ключові слова: штучний інтелект, цифрові технології, соціальна робота етика, автоматизація, конфіденційність.

Nataliia TILIKINA

PhD in Economics, Associate Professor at the Department of Social Work and Rehabilitation, National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine, 15 Heroiv Oborony str., Kyiv, Ukraine, 03041

ORCID: 0000-0002-5755-5301

To cite this article: Tilikina, N. (2025). Shtuchnyi intelekt ta suchasni tsyfrovi tekhnolohii v sotsialnii roboti: perevahy ta ryzyky [Artificial intelligence and modern digital technologies in social work: benefits and risks]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 2, 213–226, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.28>

ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND MODERN DIGITAL TECHNOLOGIES IN SOCIAL WORK: BENEFITS AND RISKS

The article examines the potential and challenges of integrating artificial intelligence (AI) and modern digital technologies into social work, focusing on adapting social services to contemporary needs, enhancing client support efficiency, and minimising risks related to personal data protection. The author analyses scientific research, international experiences, and legislative initiatives, including Ukraine's AI Development Concept, highlighting the need to align social services with current challenges. Key areas of AI and digital technology application identified include: predicting social issues (such as domestic violence and homelessness), automating administrative processes, utilising chatbots for consultations, monitoring psycho-emotional states, and supporting vulnerable groups (e.g., systems for tuberculosis

treatment in Ukraine). International case studies from the United Kingdom, the United States, and Australia demonstrate AI's potential to optimise social services, while also underscoring concerns about algorithm transparency, racial and gender biases, unequal treatment of different groups, and personal data protection.

An important aspect discussed is the ethical challenges, including confidentiality, algorithmic bias, the necessity of informed consent, and the balance between technological advancement and social justice. The author emphasises that AI does not replace the human element but serves as a tool to enhance efficiency, necessitating professional training and legislative regulation. Risks for Ukraine include low digital literacy, limited funding, and the need to adapt ethical standards. Successful AI integration into social work requires collaboration among the state, international partners, and civil society, as well as further research on combining technology with the ethical and legal principles of social work.

Key words: artificial intelligence, digital technologies, social work, ethics, automation, confidentiality.

Актуальність. Штучний інтелект (далі – ШІ) та цифрові технології все більше впливають на різні аспекти суспільного життя, і соціальна робота не є винятком. У багатьох країнах світу ШІ вже застосовується для аналізу та прогнозування соціальних проблем, автоматизації адміністративних процесів, моніторингу психоемоційного стану вразливих груп населення та персоналізованого надання соціальних послуг. В Україні використання ШІ у соціальній сфері поки що перебуває на початковому етапі, однак з'являються перспективні ініціативи та проекти, які демонструють потенціал цієї технології.

Застосування ШІ у сфері соціальної роботи охоплює декілька ключових напрямів, зокрема аналіз та прогнозування соціальних проблем, автоматизацію адміністративних процесів і розширення доступу до соціальних послуг. Сучасні алгоритми опрацьовують великі масиви даних, ідентифікуючи тенденції, які свідчать про потенційні ризики, зокрема бездомності, домашнього насильства та зростання рівня безробіття. Автоматизація адміністративних процесів дозволяє оптимізувати діяльність соціальних служб, зменшуючи навантаження на фахівців шляхом використання ШІ для обробки заявок, складання звітності та моніторингу програм допомоги. Крім того, цифрові помічники та чат-боти сприяють покращенню доступу до соціальних послуг, надаючи громадянам консультації з питань соціального захисту, оформлення пільг і юридичних аспектів, що є особливо актуальним для віддалених регіонів та соціально вразливих груп населення.

Окрім ШІ, значну роль у модернізації соціальної роботи відіграють цифрові технології, такі як великі дані (Big Data), блокчейн, мобільні додатки та онлайн-платформи для надання соціальних послуг. Використання цифрових рішень дозволяє покращити комунікацію

між соціальними працівниками та громадянами, спрощує доступ до ресурсів та забезпечує більшу прозорість у розподілі соціальної допомоги.

Водночас інтеграція ШІ та цифрових технологій у соціальну сферу супроводжується викликами: недостатній рівень цифрової грамотності серед соціальних працівників, потреба у додатковому фінансуванні для розробки та впровадження технологічних рішень, питання захисту персональних даних тощо. Використання цифрових інструментів та ШІ потребує особливої обережності, оскільки робота з чутливими даними вимагає дотримання високих стандартів конфіденційності та етичного використання інформації. З огляду на сучасні соціально-економічні виклики, наслідки повномасштабного російського вторгнення на територію України, зростає потреба у впровадженні інноваційних технологій для підвищення ефективності соціальної роботи. Використання ШІ та цифрових технологій може значно покращити процеси аналізу соціальних проблем, автоматизації адміністративних завдань та надання адресної допомоги вразливим групам населення. Водночас необхідно забезпечити надійний захист персональних даних та дотримання етичних норм при використанні цих технологій.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. У зв'язку з розвитком ШІ та сучасних цифрових технологій зростає кількість наукових досліджень, присвячених інтеграції ШІ у різні сфери життя, зокрема й у соціальну сферу, що потребує глибокого аналізу та оцінки можливостей і викликів, пов'язаних із його застосуванням, зокрема щодо етичних аспектів, ефективності ухвалення рішень, впливу на професійну діяльність соціальних працівників та забезпечення справедливого доступу до технологій для вразливих груп населення.

У багатьох публікаціях розглядається можливість використання алгоритмів ШІ у соціальній роботі для автоматизації обробки запитів клієнтів, проведення аналізу даних та прогнозування соціальних ризиків. Серед зарубіжних науковців, які досліджують інтеграцію штучного інтелекту (ШІ) у соціальну роботу, окреслюють підходи та етичні принципи застосування ШІ в соціальних інтервенціях, практики використання алгоритмів у соціальних мережах, варто виділити: М. Тамбе та Е. Райс (*Tambe & Rice, 2018*), Ф. Рімер (*Reamer, 2023*) та інші. Також праці зарубіжних науковців присвячені використанню ШІ для покращення медико-соціальних послуг, зокрема в ранній діагностиці та моніторингу психоемоційного стану клієнтів (*Graham et al., 2019*).

Крім того, значна кількість публікацій присвячена питанням етики використання ШІ в соціальній роботі. Зокрема, вивченню питань конфіденційності, упередженості алгоритмів та можливих загроз для людської автономії в соціальній роботі. Вчені наголошують на необхідності розробки етичних стандартів та нормативно-правових актів для регулювання цих питань (*Tambe & Rice, 2018; Reamer, 2023*).

Серед українських вчених використання штучного інтелекту переважно розглядається при підготовці майбутніх педагогів: потенціал та виклики застосування штучного інтелекту в освітньому просторі (*Карташова, 2019; Мельник, 2019*); методи використання ChatGPT та інших систем штучного інтелекту в освіті (*Балик та Шмигер, 2023; інші*); переваги ШІ в освіті (*Барна, Матушевська, 2021*). Також, деякі українські науковці присвятили свої праці використанню ШІ та цифрових технологій у сфері адміністрування та управління ресурсами (*Марутян, 2018; Ткаленко, Макаренко, Полоневич, 2019*) та у діяльності соціальних служб (*Кримчак, 2022; Семигіна, 2024*). Стратегію розвитку штучного інтелекту в Україні розробляли А. Шевченко, О. Білокобильський, Є. Бодянський, А. Довбиш та інші (*Шевченко, 2023*).

Аналіз останніх наукових публікацій свідчить про значний потенціал ШІ у сфері соціальної роботи. Використання новітніх технологій дозволяє покращити якість послуг, підвищити ефективність аналізу та прогнозування соціальних проблем та їх вирішення. Водночас зберігається низка викликів, пов'язаних з ети-

кою, безпекою даних та потребою у професійній адаптації фахівців. Подальші дослідження мають бути спрямовані на розробку інтеграційних моделей, що поєднуюватимуть можливості ШІ з людським фактором у соціальній роботі.

Метою статті є аналіз сучасних наукових дослідження щодо інтеграції ШІ та цифрових технологій у соціальну сферу, визначення основних можливостей і викликів їх застосування, а також окреслення перспектив впровадження ШІ у сфері соціальної роботи та соціальної політики.

Виклад основного матеріалу. Важливим аспектом цієї теми є законодавче визнання принципів розвитку технологій ШІ в Україні. Принципи та завдання розвитку технологій штучного інтелекту в Україні законодавчо визнано одним із пріоритетних напрямів у сфері науково-технологічних досліджень. Україна, яка є членом Спеціального комітету із штучного інтелекту при Раді Європи, у жовтні 2019 року приєдналася до Рекомендацій Організації економічного співробітництва і розвитку з питань штучного інтелекту (*Organization for Economic Cooperation and Development, Recommendation of the Council on Artificial Intelligence, OECD/LEGAL/0449*). У грудні 2020 року Постановою Кабміну № 1556-р. було схвалено «Концепцію розвитку штучного інтелекту в Україні», в якій основною метою було визначення пріоритетних напрямів і основних завдань розвитку технологій ШІ для задоволення прав та законних інтересів фізичних і юридичних осіб, побудови конкурентоспроможної національної економіки, вдосконалення системи публічного управління (*Про схвалення Концепції, 2020*).

Однак, незважаючи на значні кроки вперед, існують труднощі в розумінні самого поняття ШІ, що може ускладнювати його впровадження. Аналіз наукових праць виявив, що не завжди штучний інтелект правильно розуміється і трактується як окрема концепція. У багатьох випадках його помилково ототожнюють із цифровими технологіями загалом, що спричиняє плутанину в наукових дослідженнях і практичному застосуванні. Тому, насамперед, варто розглянути трактування вищезгаданих понять та здійснити їх порівняння.

Так, поняття «*штучний інтелект (ШІ)*» визначають як (*Вікіпедія, 2020*):

– галузь інформатики, що займається розробкою систем, зданих виконувати завдання, які зазвичай потребують людського інтелекту, зокрема аналіз, навчання, ухвалення рішень і взаємодію з природною мовою;

– технологічний напрям, що передбачає створення систем, здатних до самостійного аналізу, навчання, ухвалення рішень і виконання завдань, які традиційно вимагають людського інтелекту.

До основних методів ШІ належать машинне навчання, глибоке навчання, нейронні мережі та обробка природної мови. Серед основних підходів до створення ШІ виділяють: символічний (низхідний), який моделює високорівневі когнітивні процеси; біологічний (висхідний), що базується на штучних нейронних мережах і еволюційних обчисленнях. Також науковці виділяють декілька типів ШІ, які сьогодні широко використовуються (Burkov, 2019):

– ШІ на основі правил, що працює за фіксованими алгоритмами ухвалення рішень;

– машинне навчання, яке вдосконалюється на основі вхідних даних;

– обробка природної мови (NLP), що забезпечує взаємодію комп'ютерів із людськими мовами;

– робототехніка, яка інтегрує ШІ у фізичні пристрої;

– експертні системи, що допомагають в ухваленні рішень в певній сфері;

– загальний ШІ (AGI), який, на відміну від вузькоспеціалізованих систем, має потенціал до універсального мислення та навчання.

Як наукова дисципліна, штучний інтелект охоплює декілька ключових напрямів (Burkov, 2019):

– машинне мислення, який включає методи планування, представлення знань, логічного висновку, а також алгоритми пошуку й оптимізації;

– машинне навчання, що поділяється на глибоке навчання, яке використовує багаторівневі нейронні мережі, та навчання з підкріпленням, яке базується на взаємодії агента із середовищем для покращення своїх дій;

– робототехніка – зосереджена на управлінні, обробці сенсорної інформації, функціонуванні датчиків і виконавчих механізмів, а також інтеграції ШІ у фізичні системи.

Прикладами ШІ, які вже використовуються у різних сферах, є: генеративний (ChatGPT,

DALL·E, DeepSeek тощо); віртуальні асистенти (Siri (Apple), Google Assistant, Alexa (Amazon) тощо); у сфері охорони здоров'я (IBM Watson Health, Google DeepMind Health тощо); у транспорті (Tesla Autopilot, Waymo (Google) тощо); фінансові технології (Bloomberg AI, AlphaSense, антифрод-системи (Visa, Mastercard, PayPal); розпізнавання зображень та голосу (Face ID (Apple), Google Lens тощо); у кібербезпеці (Darktrace, ReCAPTCHA v3 (Google) тощо).

Щодо трактування поняття «цифрові технології», то у наукових і законодавчих документах також не існує єдиного підходу до визначення цього терміну. Так, О. Антонова та Л. Фамілярська тлумачать його як «...електронний спосіб обробки та передачі інформації за допомогою знаків кодування, що використовуються у комп'ютерній техніці та комп'ютерних технологіях...» (Антонова, 2019), О. Берназюк – як «...технології, в яких застосовуються цифрові сигнали для передачі інформації...» (Берназюк, 2019). Отже, **цифрові технології** – це широкий термін, що охоплює всі електронні та комп'ютерні засоби обробки, передачі та збереження даних. Загалом, це сукупність технологічних засобів та інструментів, які використовують цифрові (бінарні) сигнали для зберігання, обробки та передачі інформації та охоплюють широкий спектр технологій, включаючи комп'ютери, мобільні пристрої, програмне забезпечення, інтернет, соціальні медіа, хмарні обчислення, штучний інтелект, Інтернет речей (IoT), блокчейн, великі дані (Big Data), віртуальну та доповнену реальність тощо.

Умовно цифрові технології можна поєднати у декілька груп, кожна з яких має свої особливості та функціональні можливості: технології обробки даних, технології комунікації і взаємодії, хмарні технології і великі дані (див. табл. 1).

Отже, головна **відмінність** між поняттями «цифрові технології» та «ШІ», полягає в тому, що останнє є *лише одним із напрямів цифрових технологій, але не всі цифрові технології містять елементи ШІ*. Наприклад, електронні системи документообігу чи онлайн-платформи для комунікації є цифровими технологіями, але вони не обов'язково використовують ШІ. Тоді як для покращення роботи електронної пошти може використовуватися ШІ (автоматичне сортування листів, розпізнавання та фільтрація спаму, автозаповнення тексту тощо). Водночас

Таблиця 1

Класифікація та приклади цифрових технологій

Категорії	Опис	Приклади
Інформаційні технології (IT)	Технології для створення, збереження, обробки та передачі інформації	Комп'ютерні системи (апаратне та програмне забезпечення), бази даних (Oracle, MySQL), мережеві технології (LAN, WAN, інтернет)
Телекомунікаційні технології	Засоби передачі інформації на відстані	Мобільний зв'язок (3G, 4G, 5G), оптичні мережі (волоконно-оптичні кабелі), супутниковий зв'язок
Інтернет речей (IoT)	Мережа пристроїв, що обмінюються даними	Розумні будинки (автоматизоване керування системами), промисловий IoT (оптимізація виробництва), медичний IoT (пристрої для моніторингу здоров'я)
Хмарні обчислення	Надання обчислювальних ресурсів через інтернет	IaaS (віртуальні сервери – AWS, Azure), PaaS (платформи для розробки – Heroku, Google App Engine), SaaS (готові програми – Google Workspace, Office 365)
Штучний інтелект (AI) і машинне навчання (ML)	Автоматизовані системи, що аналізують дані та приймають рішення	Обробка природної мови (чат-боти, голосові помічники), комп'ютерне бачення (розпізнавання обличч), робототехніка
Великі дані (Big Data)	Технології для обробки та аналізу великих масивів інформації	Зберігання даних (Hadoop), аналітика даних (статистичні моделі, ML-алгоритми)
Блокчейн	Децентралізовані системи для безпечного збереження та передачі даних	Криптовалюти (Bitcoin, Ethereum), смарт-контракти, відстеження ланцюгів постачання
Віртуальна та доповнена реальність (VR/AR)	Технології для створення імерсивних або змішаних реальностей	VR (ігри, симуляції), AR (цифрові елементи в реальному світі – дизайн, навчання)
Кібербезпека	Захист цифрових даних та систем від загроз	Шифрування, аутентифікація, виявлення загроз
Електронна комерція (E-commerce)	Технології для ведення бізнесу онлайн	Інтернет-магазини (Amazon, eBay), цифрові платежі (PayPal, Stripe), маркетингові інструменти (SEO, соцмережі)

Джерело: складено автором.

чат-боти, системи розпізнавання мови або аналітичні алгоритми з елементами самонавчання є проявами саме ІІІ.

Розуміння цієї різниці є важливим для точного визначення можливостей та обмежень ІІІ в соціальній сфері та уникнення надмірних або помилкових очікувань від його впровадження. Це дає змогу більш цілісно розглядати ІІІ та цифрові технології в соціальній роботі, визначаючи їхні можливості для підвищення ефективності надання послуг, покращення комунікації з клієнтами та оптимізації процесів ухвалення рішень.

Міжнародний досвід використання ІІІ в соціальній роботі демонструє значний потенціал для підвищення ефективності надання соціальних послуг, персоналізації підтримки та покращення комунікації з клієнтами.

Так, у *Великій Британії* надавачі соціальних послуг використовують такий інструмент, як *Magic Notes*, який записує та аналізує розмови під час зустрічей, швидко створює резюме та

пропонує подальші дії. Його вже застосовують у семи муніципалітетах, зокрема у Свіндоні, Барнеті та Кінгстоні, а ще 24 ради тестують цю систему. Компанія Beam, яка розробила *Magic Notes*, стверджує, що система може допомогти зекономити до £2 млрд на рік, зменшуючи адміністративне навантаження на соціальних працівників.

Також в одному з округів Лондона використовують систему *Early Help Profiling System*, яка аналізує інформацію про сім'ю і допомагає надавачам соціальних послуг визначати ті, які можуть потребувати додаткової підтримки. Ця інформація включає статистичні дані різних державних установ, такі як відвідування школи, інформація про житло, економічні показники тощо, що дозволяє здійснювати раннє втручання в ці сім'ї, уникаючи виникнення кризи за допомогою більш дорогих подальших дій. Повідомлялося, що модель мала високу точність, понад 80% попереджень про ризики вважалися дійсними, незважаючи на проблеми

з постійним оновленням деяких джерел даних. Очікувалося, що система допоможе заощадити близько одного мільйона євро на рік завдяки раннім цілеспрямованим втручанням, але система була піддана жорсткій критиці. Характер збору даних і оцінка ризиків були дуже непрозорими, оскільки дані оброблялися приватною компанією, що викликало занепокоєння громадян. На даний час робота з програмою припинена.

У **США** надавачі соціальних послуг використовують ІІІ для прогнозування можливих кризових ситуацій. Наприклад, у Пенсильванії з серпня 2016 року працює система *Allegheny Family Screening Tool (AFST)*, яка призначена для оцінювання ризиків жорстокого поводження з дітьми. Цей інструмент, аналізуючи великі обсяги даних з різних державних реєстрів, допомагає прогнозувати потребу у вилученні дитини з сім'ї. При досягненні критичного порогу випадок підлягає обов'язковому розслідуванню, а в інших випадках оцінка доповнює довідку, яке використовується виключно на етапі скринінгу і не впливає на подальші рішення щодо добробуту дитини.

Також в США є програма *myPlan*, яка була розроблена як комп'ютерне втручання для допомоги постраждалим у прийнятті рішень щодо безпеки та благополуччя. Як і більшість цифрових втручань, *myPlan* навчає розпізнавати тривожні стани і нездорові стосунки та оцінювати ризик летального результату (Emezue, 2020).

В **Австралії** використовується платформа *Beyond Blue*, яка застосовує ІІІ для аналізу емоційного стану користувачів на основі їхніх текстових повідомлень у чаті. Це дозволяє визначати людей, які перебувають у групі ризику щодо депресії чи тривожних розладів, і пропонувати їм відповідну підтримку (Your mental, 2022).

У країнах **Європейського Союзу** активно використовуються системи автоматизації соціальних послуг. Наприклад, у Фінляндії запроваджено електронні платформи з елементами ІІІ для швидкої обробки заявок на соціальну допомогу, що дозволяє зменшити бюрократичні процедури та прискорити надання послуг (Emezue, 2020).

В **Україні** та в деяких країнах світу запроваджується система цифрова система *OneImpact*, в межах якої надається комплексна послуг з підтримки та контролю за лікуванням людей,

які проходять лікування від туберкульозу. Так, в цьому додатку є стандартна операційна процедура використання ІІІ для конфіденційного відео-підтримуючого лікування, що передбачає алгоритм автоматизованого моніторингу прийому медикаментів без необхідності верифікації. Вона включає налаштування освітлення, ідентифікацію користувача через FaceID, організацію ліків у спеціальний адаптований органайзер та їх розподіл за кольоровими індикаторами для коректного розпізнавання ІІІ. Контроль прийому здійснюється шляхом відеофіксації, де система аналізує кількість та тип препаратів, визначає факт ковтання через рухи щитоподібного хряща або характерний звук, а завершальним етапом є візуальне підтвердження пацієнтом прийому ліків.

Отже, досвід різних країн демонструє, що штучний інтелект може значно покращити якість соціальної роботи: від прогнозування ризиків до автоматизації адміністративних процесів. Водночас важливо враховувати етичні аспекти його використання, зокрема захист персональних даних та недопущення дискримінації в алгоритмах. У цьому контексті актуальним є розгляд методів і способів застосування ІІІ у соціальній сфері. Зокрема, ІІІ вже активно використовується для оцінки ризиків виникнення випадків самогубств і домашнього насильства, де він має потенціал значно покращити точність оцінок порівняно з традиційними методами, що застосовуються людьми (Hodgson, Goldingay, Boddy, Watts, & others, 2021). Наприклад, у дослідженні, проведеному групою науковців (Walsh, Ribeiro & Franklin, 2017), ІІІ, використовуючи машинне навчання, продемонстрував вищу точність у прогнозуванні ризику самогубств порівняно з людськими оцінками. Подібні технології, де застосовуються машинне навчання, допомагають підвищити точність існуючих інструментів (Petering et al., 2018).

У своїх працях М. Тамбе та Е. Райс досліджують роль ІІІ у прогнозуванні соціальних проблем шляхом аналізу великих масивів даних, оцінці психоемоційного стану осіб на основі текстових повідомлень та соціальних мереж, а також автоматизації комунікацій через чат-боти. Окрему увагу вони приділяють використанню ІІІ для моніторингу кризових ситуацій, зокрема виявлення потенційних ризи-

ків суїциду чи насильства, а також підтримці соціальних працівників у прийнятті рішень завдяки аналізу інформації про клієнтів. Крім того, автори акцентують увагу на автоматизованому проведенні інтерв'ю як засобу оптимізації роботи соціальних служб та підвищення ефективності процесу збору даних (Tambe & Rice, 2018).

Питання застосування ШІ у соціальній роботі, зосереджуючись на його потенціалі для оцінки ризиків, підтримки кризових груп та моніторингу соціальних умов, також вивчають й інші дослідники. Ф. Рімер акцентує увагу на виявленні системних упереджень, профілактиці криз та прогнозуванні ефективності соціальних послуг (Reamer, 2023). Натомість Р. Джонс розглядає ШІ як інструмент для зменшення адміністративного навантаження, автоматизації рутинних завдань та запобігання професійному вигоранню, що сприяє підвищенню ефективності роботи соціальних працівників і вдосконаленню процесу надання допомоги (Jones, 2024).

ШІ може автоматизувати рутинні завдання, такі як написання звітів, ведення справ і складання електронних листів, дозволяючи соціальним працівникам витрачати більше часу на пряме спілкування з клієнтом. Крім того, ШІ допомагає соціальним працівникам бути в курсі нових методик і стратегій завдяки швидкому доступу до досліджень, що сприяє постійному професійному розвитку.

Отже, підводячи підсумок можна виокремити такі **способи і методи** використання ШІ в соціальній роботі, як:

1. *Консультаційні чат-боти* – віртуальний терапевт для емоційної підтримки, що використовує когнітивно-поведінкову терапію, а також як автоматичні відповіді на запитання клієнтів, що допомагають знайти ресурси чи подати заявку на отримання соціальних послуг та/або соціально-психологічну допомогу.

2. *Аналіз великих обсягів даних та прогнозування соціальних проблем*. ШІ може використовуватися для виявлення домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі шляхом аналізу звернення, повідомлень у месенджерах або на «гарячу» лінію, повідомлень у соціальних мережах, що дозволяє ідентифікувати потенційні загрози для окремих категорій населення та запобігати кризовим ситуаціям.

3. *Моніторинг психічного (ментального) здоров'я* може включати використання віртуальних психологів, які аналізують міміку, тон голосу та поведінку для оцінки ментального здоров'я.

4. *Автоматизація адміністративних процесів*. ШІ може допомогти зменшити бюрократичне навантаження на надавачів соціальних послуг, автоматизуючи заповнення звітності, обробку заявок на соціальні виплати та моніторинг ефективності програм допомоги, що дозволяє підвищити ефективність стандартизації процесу збору та аналізу інформації.

5. *Інструменти для підтримки людей з інвалідністю* – це мобільні додатки, які озвучують текст та/або описують зображення для людей з порушенням зору, допомагають людям із порушенням мовлення спілкуватися за допомогою розпізнавання голосу.

6. ШІ для *соціальної інтеграції* може використовувати у різних програмах чи додатках для біженців і мігрантів, от-як: системи перекладу на основі ШІ, які допомагають подолати мовний бар'єр; чат-боти, які можуть направляти людей до відповідних ресурсів, таких як притулки, гарячі лінії чи програми допомоги, інформувати про права і послуги.

7. Автоматизовані системи для *виявлення фейкової інформації та дезінформації* допомагають запобігти поширенню маніпулятивних або неправдивих даних про соціальні програми та права вразливих груп.

8. *Розширення доступу до соціальних послуг*, а саме через онлайн-платформи, сайти тощо, що працюють на основі ШІ, можуть значно покращити доступність соціальної підтримки у віддалених регіонах або для вразливих груп населення.

9. *Освіта в сфері соціальної роботи*. Використання ШІ для створення освітніх програм та інструментів, які можуть покращити навчання соціальних працівників та підвищити їхні навички в роботі з клієнтами.

10. *Прогнозування вигорання соціальних працівників та результатів надання послуг*.

Використання таких підходів сприяє підвищенню ефективності роботи надавачів соціальних послуг, покращенню якості надання соціальних послуг та зменшенню можливих ризиків. Попри значні переваги ШІ для соціальної роботи можна виділити низку **викликів**,

з якими стикається соціальна сфера, зокрема в Україні:

- *низька цифрова грамотність* серед соціальних працівників;
- *етичні питання та конфіденційність даних*, адже робота з вразливими групами населення вимагає особливого захисту інформації;
- *обмежене фінансування*, оскільки розробка та впровадження ІІІ-технологій потребують значних інвестицій;

Водночас урядові ініціативи та громадянське суспільство в Україні активно шукають шляхи застосування ІІІ для підвищення ефективності соціальної роботи. Важливу роль у цьому можуть відіграти міжнародні партнери, які вже мають досвід впровадження подібних рішень. Крім того, що ІІІ може стати корисним інструментом в роботі надавачів соціальних послуг, він може значно спростити та покращити навчальні процеси в закладах вищої освіти, які навчають соціальній роботі.

Тому важливо враховувати **етичні питання**, зокрема, щодо інформованої згоди, конфіденційності, прозорості та запобігання алгоритмічним упередженням. Деякі науковці наголошують, що використання ІІІ викликає занепокоєння щодо збереження конфіденційності, точності аналізу та етичних аспектів. Британська асоціація соціальних працівників закликає до створення національної нормативної бази для регулювання ІІІ в соціальній сфері. На даний момент у Великій Британії 70% державних установ тестують або планують впровадження систем ІІІ, однак їхній розвиток може гальмувати застаріла ІТ-інфраструктура та нестача спеціалістів (*Social workers in England, 2025*).

Однією з головних проблем є баланс між потенційною користю для суспільства та можливими шкодами для окремих осіб, які можуть стати жертвами несправедливих або помилкових оцінок. Так, на думку одного з науковців, в деяких випадках ІІІ може рекомендувати стратегії втручання, що максимізують загальну користь для населення, але при цьому можуть спричинити шкоду для окремих осіб чи груп (*Grant, 2018*). У деяких випадках алгоритми можуть проявляти расову або гендерну упередженість, що може призвести до нерівного ставлення до різних груп населення. А. Ховард і Дж. Боренштейн зазначають, що такі алгоритмічні

упередження можуть мати серйозні наслідки, коли мова йде про вразливі групи, наприклад, етнічні меншини або жінок, які зазнали домашнього насильства або дискримінації за ознакою статі (*Howard & Borenstein, 2017*).

Використання ІІІ в соціальній роботі викликає суперечливі думки серед фахівців. Британська асоціація соціальних працівників (BASW) та профспілка соціальних працівників закликають уряд до регулювання ІІІ, зокрема щодо етичних питань, таких як конфіденційність, упередженість і якість практики (*NASW, 2017*). Деякі науковці виступають проти того, щоб інструменти ІІІ заміняли професійне судження та прийняття рішень у складних ситуаціях. Водночас, інші вважають, що не можна ігнорувати технологічні зміни, і що використання ІІІ в соціальній роботі може значно підвищити продуктивність (*AI could be time-saving, 2024*).

Ф. Рімер описує такі етичні аспекти використання ІІІ в соціальній роботі, як: інформована згода та автономія клієнта; конфіденційність та приватність клієнта; прозорість; постійна турбота про клієнта; спостереження за клієнтами; дотримання доброчесності; відсутність упередженості та несправедливості; етичне використання доказових інструментів ІІІ (*Reamer, 2023*). М. Тамбе та Е. Райс також розглядають етичні принципи, що важливі при використанні технологій ІІІ в соціальній роботі, а саме: прозорість щодо того, як працюють алгоритми ІІІ; конфіденційність і захист даних; справедливість; автономія та контроль клієнтів; рівність доступу; підтримка і навчання соціальних працівників (*Tambe & Rice, 2018*).

На думку Дж. Річард, потрібно з обережністю та свідомо впроваджувати ІІІ, враховуючи такі проблеми, як упередженість та етичні аспекти. Соціальні працівники мають пройти навчання, щоб зрозуміти переваги та ризики використання ІІІ, а також отримати інформовану згоду від клієнтів (*Jones, 2024*). Під час надання соціальних послуг соціальні працівники, які використовують ІІІ, повинні інформувати клієнтів про будь-яке несанкціоноване розкриття особистої інформації про клієнтів, наприклад, у результаті злому комп'ютера або збою в інтернеті чи цифровій безпеці (відповідно до технологічних стандартів, прийнятих NASW, ASWB, CSWE та CSWA (*NASW, 2017*)).

Останнім часом експерти зі ШІ розробили «Протокол етичного використання штучного інтелекту», в який включили низку конкретних кроків, які соціальні працівники можуть зробити, щоб підвищити ймовірність дотримання основних етичних принципів (*Gattadahalli, 2020*):

Згідно з Кодексом етики NASW (*Code of Ethics, 2021*), «соціальні працівники повинні вживати розумних заходів для захисту конфіденційності електронних комунікацій, включаючи інформацію, надану клієнтам або третім особам. Соціальні працівники повинні використовувати відповідні засоби захисту (такі як шифрування, брандмауери, паролі) під час використання електронних засобів зв'язку, таких як електронна пошта, онлайн-дописи, чат-бот, мобільний зв'язок і текстові повідомлення». Також має бути розроблено політику та процедури, які детально описуватимуть, як буде відбуватися інформування клієнтів про порушення конфіденційності.

Однією з переваг ШІ є те, що він дозволяє соціальним працівникам швидко генерувати корисну інформацію, пов'язану з роботою. Наприклад, соціальні працівники можуть використовувати ChatGPT та інші подібні інструменти для створення контенту, який може бути корисним у заявках на отримання грантів, оцінці програм, адвокації та при зверненнях щодо збору коштів. Соціальні працівники, які користуються перевагами цього потужного інструменту ШІ, повинні обов'язково цитувати свої джерела та дотримуватися доктрини «чесного використання», щоб уникнути звинувачень у недоброчесності та плагіаті. Хоча використання текстів з ChatGPT не обов'язково є плагіатом, але він може містити думки інших авторів, чий роботи варто цитувати. Тому при генеруванні текстів з використанням ШІ потрібно дотримуватися чинних етичних стандартів (*Code of Ethics, 2021*).

Враховуючи потенційні етичні проблеми, важливо, щоб соціальні працівники та дослідники активно обговорювали ці питання. Потрібно ретельно оцінювати як позитивні, так і негативні наслідки використання ШІ в будь-якій сфері, щоб забезпечити не лише ефективність, але й справедливість та етичність впровадження таких технологій у соціальну роботу. Там, де ШІ вже застосовуються, як у випадку з алгоритмами для оцінки ризику самогубств або домашнього

насилення, необхідно також враховувати соціальні та політичні аспекти технологій, зокрема, хто має доступ до даних, які алгоритми використовуються, і як ці рішення впливають на життя осіб, що перебувають у складних життєвих ситуаціях (*Rice et al., 2018*). Крім того, важливим аспектом є питання упередженості алгоритмів ШІ, які можуть відтворювати або навіть посилювати існуючі соціальні та культурні стереотипи.

Деякі українські науковці також наголошують на необхідності впровадження етико-правових аспектів у використанні систем ШІ та виокремлюють певні етичні принципи, а саме (*Чудик, 2023*):

- технологія ШІ не шкодить, тому розробники ШІ повинні вживати заходів для захисту клієнтів, яких вони обслуговують;
- технологія ШІ має бути розроблена з використанням прозорих протоколів і перевірених методологій;
- інструменти ШІ збирають і обробляють дані клієнтів задля зниження упередженого ставлення до груп населення за расою, етнічним походженням, культурою, статтю, сексуальною орієнтацією, релігією та іншими потенційними упередженнями.

Отже, підводячи підсумок виділимо такі **етичні принципи** у соціальній роботі:

- *прозорість* – забезпечити прозорість та можливість пояснення роботи алгоритмів ШІ;
- *конфіденційність і захист даних* – забезпечення високого рівня конфіденційності та захисту даних коли у соціальній роботі використовуються чутливі дані про клієнтів (наприклад, медична інформація, психологічний стан тощо), тому технології ШІ повинні відповідати вимогам законодавства про захист особистих даних;
- *справедливість* – необхідно забезпечити, щоб технології ШІ не мали упередженості щодо певних груп населення (за ознакою статі, віку тощо), не шкодили вразливим групам населення і не погіршували існуючі соціальні нерівності;
- *автономія та контроль клієнтів* – ШІ не повинно обмежувати автономію клієнтів або примушувати їх до дій, яких вони не хочуть, тому соціальні працівники повинні зберігати право вибору за клієнтом;
- *відповідальність і нагляд* – має бути чітка відповідальність за використання ШІ;

– *рівність доступу* – важливо гарантувати, що технології ШІ доступні всім соціальним працівникам і всім клієнтам, а не лише обмеженій групі осіб або організацій;

– *підтримка і навчання* – для того щоб соціальні працівники ефективно використовували ШІ, необхідно забезпечити їм відповідну підтримку та навчання щодо застосування цих інструментів;

– *поінформованість* – важливо, щоб соціальні працівники розуміли потенційні ризики й етичні проблеми, які виникають при роботі з ШІ.

У майбутньому, якщо ШІ та машинне навчання досягнуть повного потенціалу, соціальна робота може змінитися радикально. Наприклад, в освіті викладачі з соціальної роботи співпрацюватимуть з дизайнерами курсів, програмістами та іншими фахівцями для створення курсів з використанням цифрових технологій, онлайн-курсів, віртуальної реальності та ШІ. Студенти зможуть вчитися у зручний для них час, без обмежень за семестрами чи групами, а ШІ буде управляти прогресом навчання студентів. Оцінка знань також буде здійснюватися за допомогою ШІ, а складніші завдання можуть оцінюватимуться викладачами.

Такі зміни ставлять під сумнів традиційний підхід у соціальній роботі, що базується на особистих стосунках та етичних принципах. Тому потрібно замислитися, які аспекти професії соціальної роботи та освіти є незмінними і які з них варто зберегти у майбутньому. Ці питання потребують термінового обговорення серед освітян як у соціальній сфері, так й в інших. Дослідження показують, що ШІ не замінює соціальних працівників, а виступає інструментом для підвищення ефективності їхньої роботи. Тому важливо забезпечити відповідну підготовку фахівців для роботи з технологіями, що впроваджуються у соціальній роботі.

ШІ має потенціал значно змінити вищу освіту, включаючи адміністрування навчальних закладів, процеси навчання та досліджень. Зокрема, ШІ може допомогти в наборі студентів, управлінні їхнім навчанням, а також у забезпеченні персоналізованої підтримки для студентів з особливими освітніми потребами. Крім того, інтелектуальні репетитори та чат-боти можуть значно змінити процеси навчання, замінивши частину викладацької роботи, а також дозволити автоматичне оцінювання робіт студентів. У дослідженнях ШІ може допомогти обробляти великі обсяги даних та створювати огляд літератури. Але доцільно пам'ятати про етичні питання застосування ШІ, зокрема можливість відтворення упереджень та нерівностей, таких як расові та гендерні стереотипи. Тому необхідно ретельно вивчити етичні наслідки використання ШІ у вищій освіті, зокрема у соціальній роботі.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, ШІ у соціальній роботі допомагає покращувати комунікацію, аналізувати великі масиви даних та ефективніше підтримувати клієнтів. Дослідження показують, що чат-боти та віртуальні консультанти можуть значно зменшити навантаження на соціальних працівників, забезпечуючи базову підтримку клієнтам. Сучасні алгоритми машинного навчання здатні аналізувати великі масиви даних та прогнозувати потенційні соціальні проблеми, такі як ризик домашнього насильства, безпритульності або соціального відчуження. Попри ці труднощі, Україна має значний потенціал для впровадження ШІ та цифрових технологій у соціальну роботу. Активна співпраця між державою, громадськими організаціями та міжнародними партнерами може сприяти ефективному використанню цих технологій для покращення якості соціальних послуг та підтримки вразливих верств населення.

ЛІТЕРАТУРА:

1. AI could be time-saving for social workers but needs regulation, say sector bodies. URL: https://www.communitycare.co.uk/2024/10/04/ai-could-be-time-saving-for-social-workers-but-needs-regulation-say-sector-bodies/?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 16.02.2025).
2. Allegheny Family Screening Tool. URL: <https://www.alleghenycounty.us/Services/Human-Services-DHS/DHS-News-and-Events/Accomplishments-and-Innovations/Allegheny-Family-Screening-Tool> (дата звернення: 16.02.2025).
3. Burkov A. The hundred-page machine learning book. Quebec City. 2019. URL: <https://www.worldcat.org/oclc/1083639942> (дата звернення: 10.01.2025).
4. Code of Ethics. The National Association of Social Workers (NASW), 2021. URL: <https://www.nasw.org/ethics/code-of-ethics> (дата звернення: 16.02.2025).

5. Emezue C. Digital or Digitally Delivered Responses to Domestic and Intimate Partner Violence During COVID-19. *JMIR Public Health Surveill*, 2020. 6(3). URL: <https://publichealth.jmir.org/2020/3/e19831> (дата звернення: 12.03.2025).
6. Gattadahalli S. *Ten steps to ethics-based governance of AI in health care*. 2020. URL: <https://www.statnews.com/2020/11/03/artificial-intelligence-health-care-ten-steps-to-ethics-based-governance/> (дата звернення: 12.12.2024).
7. 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.
8. Grant D. Ethics and artificial intelligence in public health social work. *Artificial Intelligence and Social Work*. Cambridge: Cambridge University Press, 2018. pp. 231–249. URL: https://www.researchgate.net/publication/353652409_Problematising_Artificial_Intelligence_in_Social_Work_Education_Challenges_Issues_and_Possibilities (дата звернення: 12.03.2025).
9. Hackney Council. EHPS – Early help profiling system to identify children and families considered vulnerable. URL: <https://www.hackneycitizen.co.uk/2018/10/18/council-360k-xantura-software-profiles-troubled-families/> (дата звернення: 01.03.2025).
10. Hodgson D., Goldingay S., Boddy J., Watts L., others. Problematising Artificial Intelligence in Social Work Education: Challenges, Issues and Possibilities. *British Journal of Social Work*, 2021. 52(1). <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab168> (дата звернення: 01.03.2025).
11. Howard A., Borenstein J. The ugly truth about ourselves and our robot creations: The problem of bias and social inequity. *Science and Engineering Ethics*, 2017. 24(5). 1521–1536. URL: https://www.researchgate.net/publication/353652409_Problematising_Artificial_Intelligence_in_Social_Work_Education_Challenges_Issues_and_Possibilities (дата звернення: 01.03.2025).
12. Jones R. Technology: AI in social work. *Social Work Today*, 2024. 24(4). 6.
13. NASW, ASWB, CSWE, & CSWA. Standards for Technology in Social Work Practice. National Association of Social Workers. Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education, Clinical Social Work Association. National Association of Social Workers, 2017. 60 p.
14. Reamer F. Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 2023. 20(2). 52–71. URL: <https://doi.org/10.55521/10-020-205> (дата звернення: 01.03.2025).
15. Rice E., Yoshioka-Maxwell A., Petering R., et al. Piloting the use of artificial intelligence to enhance HIV prevention interventions for youth experiencing homelessness. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 2018. 9(4). 551–573. URL: https://www.researchgate.net/publication/353652409_Problematising_Artificial_Intelligence_in_Social_Work_Education_Challenges_Issues_and_Possibilities (дата звернення: 30.01.2025).
16. Slyusar V. Artificial intelligence as the basis of future control networks. *Coordination problems of military technical and deensive industrial policy in Ukraine. Weapons and military equipment development perspectives. VII International Scientific and Practical Conference. Abstracts of reports*. October 8–10, Kyiv. 2019. Pp. 76–77.
17. Social workers in England begin using AI system to assist their work. URL: <https://www.theguardian.com/society/2024/sep/28/social-workers-england-ai-system-magic-notes> (дата звернення: 22.03.2025).
18. Tambe M., Rice E. (Eds.). *Artificial Intelligence and Social Work*. Cambridge University Press, 2018. <https://doi.org/10.1017/9781108669016> (дата звернення: 30.01.2025).
19. Braun J.V., Archer M. S., Reichberg G. M. *Robotics, AI, and humanity: science, ethics, and policy*. Springer, Cham, 2021. URL: <https://www.worldcat.org/oclc/1240736654> (дата звернення: 13.02.2025).
20. Walsh C. G., Ribeiro J. D., Franklin J. C. *Predicting risk of suicide attempts over time through machine learning. Clinical psychological science*, 2017. 5(3). 457–469. URL: https://www.researchgate.net/publication/353652409_Problematising_Artificial_Intelligence_in_Social_Work_Education_Challenges_Issues_and_Possibilities (дата звернення: 13.02.2025).
21. Werra L., Wolf T. *Natural language processing with transformers: building language applications with Hugging Face*. O'Reilly Media, Sebastopol, CA, 2023. URL: <https://search.worldcat.org/title/1321899597> (дата звернення: 27.02.2025).
22. Your mental health matters. <https://www.beyondblue.org.au/> (дата звернення: 22.03.2025).
23. Антонова О., Фамілярська Л. Використання цифрових технологій в освітньому середовищі закладу вищої освіти. *Відкрите освітнє е-середовище сучасного університету*, 2019. С. 10–22. URL: <https://doi.org/10.28925/2414-0325.2019s2> (дата звернення: 30.12.2024).
24. Балик Н. Р., Шмигир Г. П. Методичні прийоми навчання учнів основам штучного інтелекту та машинного навчання. XI Міжнар. науково-практ. інтернет-конф. Сучасні цифрові технології та інноваційні методики навчання: досвід, тенденції, перспективи, Тернопіль, 2023. С. 176–179.
25. Барна О. В., Матушевська І. А. Вивчення основ штучного інтелекту в курсі інформатики. VIII Міжнар. науково-практ. інтернет-конф. Сучасні цифрові технології та інноваційні методики навчання: досвід, тенденції, перспективи, Тернопіль, 2021. С. 50–45.

26. Берназюк О. О. Проблема наукового визначення поняття цифрових технологій у праві. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право*, 2017. Вип. 47. Том 2. С. 83–86.
27. Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A8%D1%82%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D1%96%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82#cite_note-4 (дата звернення: 30.01.2025).
28. Карташова Л. А., Бойченко О. А. Штучний інтелект в освіті: актуальність підготовки педагогів у цьому напрямі. XIV Міжнар. наук. конф. Сучасні досягнення у науці та освіті, Нетанія, Хмельницький, 2019. С. 138–141.
29. Кримчак Л. Ю. Цифрові технології як інструмент у діяльності соціальних служб. International scientific and practical conference «Organization of scientific research in modern conditions '2022», USA, May. 2022. Р. 3–7. <https://proconference.org/index.php/usc/article/download/usc10-01-010/200/92> (дата звернення: 30.01.2025).
30. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку штучного інтелекту в Україні» від 2 грудня 2020 р. № 1556-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-%D1%80#Text> (дата звернення: 23.03.2025).
31. Марутян Р. Р. Інформаційні технології інтелектуального управління у публічно-управлінській практиці: зарубіжний та вітчизняний досвід. Вісник Національного університету цивільного захисту України, 2018. № 2. С. 146–153.
32. Мельник А. В. Застосування штучного інтелекту в освітньому середовищі: потенціал та виклики. III Всеукраїнської науково-практ. конф. Розвиток педагогічної майстерності майбутнього педагога в умовах освітніх трансформацій, 2023. с. 250–253.
33. Семігіна Т. Інтеграція штучного інтелекту в соціальну роботу: практичні та освітні перспективи. Наука та освіта в умовах воєнного часу: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції. Міжнародний гуманітарний дослідницький центр, Дніпро, 18 жовтня 2024 р. Research Europe, 2024. С. 122–126.
34. Ткаленко О. М., Макаренко А. О., Полоневич О. В. Інтелектуальні технології та системи штучного інтелекту для підтримки прийняття рішень. *Телекомунікаційні та інформаційні технології*. 2019. № 2. С. 53–59.
35. Чудик Н. Етико-правові аспекти впровадження систем штучного інтелекту: балансування технологічного прогресу та фундаментальних прав людини в умовах цифрової трансформації суспільств. *Актуальні проблеми правознавства*, 2023. 3(31). 45–53. URL: <https://appj.wunu.edu.ua/index.php/appj/article/view/1927/1971> (дата звернення: 14.03.2025).
36. Шевченко А. І. Стратегія розвитку штучного інтелекту в Україні: монографія. Київ: ІПШ, 2023. 305 с. https://doi.org/10.15407/development_strategy_2023 (дата звернення: 24.03.2025).

REFERENCES:

1. AI could be time-saving for social workers but needs regulation, say sector bodies. *communitycare.co.uk*. Retrieved from https://www.communitycare.co.uk/2024/10/04/ai-could-be-time-saving-for-social-workers-but-needs-regulation-say-sector-bodies/?utm_source=chatgpt.com
2. Allegheny Family Screening Tool. *alleghenycounty.us*. Retrieved from <https://www.alleghenycounty.us/Services/Human-Services-DHS/DHS-News-and-Events/Accomplishments-and-Innovations/Allegheny-Family-Screening-Tool>
3. Burkov, A (2019). *The hundred-page machine learning book*. Quebec City. Retrieved from <https://www.worldcat.org/oclc/1083639942>
4. Code of Ethics. The National Association of Social Workers (NASW), 2021. Retrieved from [https://www.uaf.edu/socwork/student-information/checklist/\(D\)-NASW-Code-of-Ethics.pdf](https://www.uaf.edu/socwork/student-information/checklist/(D)-NASW-Code-of-Ethics.pdf)
5. Emezue C. (2020). *Digital or Digitally Delivered Responses to Domestic and Intimate Partner Violence During COVID-19*. JMIR Public Health Surveill. 6(3). Retrieved from <https://publichealth.jmir.org/2020/3/e19831>
6. Gattadahalli, S. (2020). *Ten steps to ethics-based governance of AI in health care*. Retrieved from <https://www.statnews.com/2020/11/03/artificial-intelligence-health-care-ten-steps-to-ethics-based-governance/>
7. Graham, S., Depp, C., Lee, E. E. et al. (2019). *Artificial Intelligence for Mental Health and Mental Illnesses: An Overview*. Curr Psychiatry Rep. 21(11). 116.
8. Grant, D. (2018). Ethics and artificial intelligence in public health social work. *Artificial Intelligence and Social Work*. Cambridge: Cambridge University Press. 231–249. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/353652409_Problematising_Artificial_Intelligence_in_Social_Work_Education_Challenges_Issues_and_Possibilities
9. Hackney Council. EHPS – Early help profiling system to identify children and families considered vulnerable. *hackneycitizen.co.uk*. Retrieved from <https://www.hackneycitizen.co.uk/2018/10/18/council-360k-xantura-software-profiles-troubled-families/>
10. Hodgson, D., Goldingay, S., Boddy, J., Watts, L., & others. (2021). Problematising Artificial Intelligence in Social Work Education: Challenges, Issues and Possibilities. *British Journal of Social Work*, 52(1). Retrieved from <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab168>

11. Howard, A., & Borenstein, J. (2017). The ugly truth about ourselves and our robot creations: The problem of bias and social inequity. *Science and Engineering Ethics*, 24(5), 1521–1536. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/353652409_Problematising_Artificial_Intelligence_in_Social_Work_Education_Challenges_Issues_and_Possibilities
12. Jones, R. (2024). Technology: AI in social work. *Social Work Today*, 24(4), 6.
13. NASW, ASWB, CSWE, & CSWA Standards for Technology in Social Work Practice. National Association of Social Workers. Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education, Clinical Social Work Association. *National Association of Social Workers*, 2017. 60.
14. Reamer, F. (2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52–71. Retrieved from <https://doi.org/10.55521/10-020-205>
15. Rice, E., Yoshioka-Maxwell, A., Petering, R., Onasch-Vera, L., Craddock, J., Tambe, M., & Wilson, N. (2018). Piloting the use of artificial intelligence to enhance HIV prevention interventions for youth experiencing homelessness. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 9(4), 551–573. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/353652409_Problematising_Artificial_Intelligence_in_Social_Work_Education_Challenges_Issues_and_Possibilities
16. Slyusar, V. (2019). Artificial intelligence as the basis of future control networks. *Coordination problems of military technical and deensive industrial policy in Ukraine. Weapons and military equipment development perspectives. VII International Scientific and Practical Conference. Abstracts of reports*. October 8–10, 2019. Kyiv. Pp. 76–77.
17. Social workers in England begin using AI system to assist their work. *theguardian.com*. Retrieved from <https://www.theguardian.com/society/2024/sep/28/social-workers-england-ai-system-magic-notes>
18. Tambe, M., & Rice, E. (2018). *Artificial Intelligence and Social Work*. Cambridge University Press. Retrieved from <https://doi.org/10.1017/9781108669016>
19. Braun, J.V., Archer, M. S., & Reichberg, G.M. (2021). *Robotics, AI, and humanity: science, ethics, and policy*. Cham. Retrieved from <https://www.worldcat.org/oclc/1240736654>
20. Walsh, C. G., Ribeiro, J. D., & Franklin, J. C. (2017). Predicting risk of suicide attempts over timethrough machine learning. *Clinical psychological science*, 5(3), 457–469. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/353652409_Problematising_Artificial_Intelligence_in_Social_Work_Education_Challenges_Issues_and_Possibilities Retrieved from
21. Werra, L., & Wolf, T. (2023). *Natural language processing with transformers : building language applications with Hugging Face*. O'Reilly Media, Sebastopol, CA. Retrieved from <https://search.worldcat.org/title/1321899597>
22. Your mental health matters. *beyondblue.org.au*. Retrieved from <https://www.beyondblue.org.au/>
23. Antonova, O., & Familiarska, L. (2019). Vykorystannia tsyfrovyykh tekhnolohii v osvithnomu seredovyskhchi zakladu vyshchoi osvity [The use of digital technologies in the educational environment of a higher education institution]. *Vidkryte osvithnie e-seredovyshe suchasnoho universytetu – Discover the educational e-environment of a modern university*. 10–22. Retrieved from <https://doi.org/10.28925/2414-0325.2019s2> [in Ukrainian].
24. Balyk, N. R., & Shmyher, H. P. (2023). Metodychni pryomy navchannia uchniv osnovam shchuchnoho intelektu ta mashynnoho navchannia [Methods for Students in the Basics of Artificial Intelligence and Machine Learning]. *XI Mizhnar. naukovo-prakt. internet-konf. Suchasni tsyfrovi tekhnolohii ta innovatsiini metodyky navchannia: dosvid, tendentsii, perspektyvy – XI International Scientific and Practical Internet Conference. Modern Digital Technologies and Innovative Teaching Methods: Experience, Trends, Perspectives*. 176–179. [in Ukrainian].
25. Barna, O. V., & Matushevskaya, I. A. (2021). Vychennia osnov shchuchnoho intelektu v kursy informatyky [Studying the Basics of Artificial Intelligence in the Informatics Course]. *VIII Mizhnar. naukovo-prakt. internet-konf. Suchasni tsyfrovi tekhnolohii ta innovatsiini metodyky navchannia: dosvid, tendentsii, perspektyvy – VIII International Scientific and Practical Internet Conference. Modern Digital Technologies and Innovative Teaching Methods: Experience, Trends, Perspectives*. 50–45. [in Ukrainian].
26. Bernazyuk, O. O. (2017). Problema naukovoho vyznachennia poniattia tsyfrovyykh tekhnolohii u pravi [The problem of scientific definition of the concept of digital technologies in law]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriya Pravo – Scientific Bulletin of Uzhhorod National University. Law Series*. Vol. 47. 83–86. [in Ukrainian].
27. Wikipedia. [uk.wikipedia.org](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A8%D1%82%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D1%96%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B-B%D0%B5%D0%BA%D1%82#cite_note-4). Retrieved from https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A8%D1%82%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D1%96%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B-B%D0%B5%D0%BA%D1%82#cite_note-4 [in Ukrainian].
28. Kartoshova, L. A., & Boichenko, O. A. (2019). Shchuchnyi intelekt v osviti: aktualnist pidhotovky pedahohiv u tsomu napriami [Artificial Intelligence in Education: Relevance of Teacher Training in This Direction]. *XIV Mizhnar. nauk. konf. Suchasni dosiagnennia u nauky ta osviti – 14th International Scientific Conference. Modern Achievements in Science and Education*, Netanya, Khmelnytskyi. 138–141. [in Ukrainian].

29. Krymchak, L. Yu. (2022). Tsyfrovi tekhnolohii yak instrument u diialnosti sotsialnykh sluzhb [Digital technologies as a tool in the activities of social services]. *International scientific and practical conference «Organization of scientific research in modern conditions '2022»*, USA. 3–7. Retrieved from <https://proconference.org/index.php/usc/article/download/usc10-01-010/200/92> [in Ukrainian].
30. Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy “Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku shchuchnoho intelektu v Ukraini” vid 02.12.2020 № 1556-p [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine (2020) On Approval of the Concept for the Development of Artificial Intelligence in Ukraine/ December 2, 2020, № 1556-p]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
31. Marutian, R.R. (2018). Informatsiini tekhnolohii intelektualnoho upravlinnia u publichno-upravlinskii praktytsi: zarubizhnyi ta vitchyznianyi dosvid [Information technologies of intelligent management in public management practice: foreign and domestic experience]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu tsyvilnoho zakhystu Ukrainy – Bulletin of the National University of Civil Defense of Ukraine*. 2. 146–153. [in Ukrainian].
32. Melnik, A. V. (2023). Zastosuvannia shchuchnoho intelektu v osvitnomu seredovyschi: potentsial ta vyklyky [Application of Artificial Intelligence in the Educational Environment: Potential and Challenges]. *III Vseukrainskoi naukovo-prakt. konf. Rozvytok pedahohichnoi maisternosti maibutnoho pedahoha v umovakh osvity transformatsii – III All-Ukrainian Scientific and Practical Conference. Development of Pedagogical Excellence for Future Educators in the Context of Educational Transformation*. 250–253. [in Ukrainian].
33. Semyhina, T. (2024). Intehratsiia shchuchnoho intelektu v sotsialnu robotu: praktychni ta osvitni perspektyvy [Integration of artificial intelligence into social work: practical and educational perspectives]. *Nauka ta osvita v umovakh voiennoho chasu: materialy II Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii – Science and education in wartime: proceedings of the II International scientific and practical conference*. 122–126. [in Ukrainian].
34. Tkalenko, O.M., Makarenko, A.O., & Polonevych, O.V. (2019). Intelektualni tekhnolohii ta systemy shchuchnoho intelektu dlia pidtrymky pryiniattia rishen [Intelligent technologies and artificial intelligence systems for decision support]. *Telekomunikatsiini ta informatsiini tekhnolohii – Telecommunications and information technologies*. 2. 53–59. [in Ukrainian].
35. Chudyk, N. (2023). Etyko-pravovi aspekty vprovadzhennia system shchuchnoho intelektu: balansuvannia tekhnolohichnoho prohresu ta fundamentalnykh prav liudyny v umovakh tsyfrovoi transformatsii suspilstva [Ethical and legal aspects of the implementation of artificial intelligence systems: balancing technological progress and fundamental human rights in the context of digital transformation of societies]. *Aktualni problemy pravozaivstva – Current problems of law*. 3(31). 45–53. Retrieved from <https://appj.wunu.edu.ua/index.php/appj/article/view/1927/1971> [in Ukrainian].
36. Shevchenko, A. I. (2023). *Stratehiia rozvytku shchuchnoho intelektu v Ukraini [Strategy for the Development of Artificial Intelligence in Ukraine]*. Retrieved from https://doi.org/10.15407/development_strategy_2023 [in Ukrainian].