

УДК 004.8:004.9:369.8

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.4.19>**Ірина ЧАЙКА**

доктор філософських наук, доцент, професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, Запорізький національний університет, вул. Університетська, 66, м. Запоріжжя, Україна, 69011

ORCID: 0000-0003-2315-7724**Олена МАЛОВІЧКО**

кандидат філософських наук, доцент, доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи, Запорізький національний університет, вул. Університетська, 66, м. Запоріжжя, Україна, 69011

ORCID: 0000-0002-4137-8953**Scopus Author ID:** 57216862682**Євген ЦОКУР**

доктор політичних наук, доцент, в.о. завідувача кафедри політології, Запорізький національний університет, вул. Університетська, 66, м. Запоріжжя, Україна, 69011

ORCID: 0000-0002-7605-0114

Бібліографічний опис статті: Чайка, І., Маловічко, О., Цокур, Є. (2025). Розвиток професійної компетентності соціальних працівників в сучасній Україні: формування цифрових компетенцій і роль штучного інтелекту. *Ввічливість. Humanitas*, 4, 139–147, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.4.19>

РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ: ФОРМУВАННЯ ЦИФРОВИХ КОМПЕТЕНЦІЙ І РОЛЬ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ

Стаття присвячена розгляду особливостей розвитку цифрових компетенцій в системі професійної компетентності соціального працівника в сучасній Україні. **Метою дослідження** є аналіз розвитку професійної компетентності соціальних працівників в сучасній Україні шляхом формування цифрових компетенцій, і оволодіння новітніми цифровими технологіями, зокрема, штучним інтелектом. **Методологія дослідження** включає комплекс загальнонаукових та спеціально-наукових (зокрема, метод аналізу сильних і слабких сторін, можливостей і загроз у використанні штучного інтелекту в діяльності фахівця соціальної сфери) методів. **Наукова новизна роботи** визначається обґрунтуванням того, що цифрова компетентність має властивість надбудови над іншими структурними елементами професійної компетентності соціального працівника. Тобто, розвиток компетентності, яка необхідна для здійснення професійної діяльності, професійно-комунікаційної компетентності, особистісної компетентності не може бути реалізований у сучасному інформаційно-мережевому суспільстві без набуття компетентності цифрової. **Висновки.** Розвиток компетентності, яка необхідна для здійснення професійної діяльності соціального працівника, передбачає набуття ним навичок використання сучасної електронної техніки і відповідного програмного забезпечення. Розвиток професійно-комунікаційної компетентності фахівця соціальної сфери в сучасному світі також пов'язаний із сформованими цифровими компетенціями. Зокрема, такі фахівці можуть взаємодіяти з клієнтами дистанційно, використовуючи платформи Zoom, Microsoft Teams, Google Meet. Цифрова компетентність також відіграє допоміжну, інструментальну роль у процесах розвитку особистісної компетентності соціального працівника, дозволяючи йому здійснювати ефективний пошук інформації, в тому числі цифровізованої, яка є ґрунтом для осмислення життєвого та професійного досвіду. Сьогодні існують можливості застосування програм на основі штучного інтелекту в діяльності фахівців сфери соціальної роботи. Штучний інтелект може стати потужним інструментом спеціаліста соціальної роботи для зменшення бюрократії, оптимізації робочого часу та підвищення якості надання соціальних послуг. Проте штучний інтелект несе свої небезпеки: за результатами новітніх досліджень Лондонської школи економіки було встановлено, що більшість моделей ШІ, задіяних у аналізі справ клієнтів задля призначення медико-соціальних послуг, продемонстрували гендерну упередженість, неадекватно оцінюючи (применшуючи значимість, а іноді видаляючи) потреби жінок, що могло стати причиною ненадання їм необхідних послуг.

© І. Чайка, О. Маловічко, Є. Цокур, 2025

Стаття поширюється на умовах ліцензії CC BY 4.0

Ключові слова: професійна компетентність, цифрова компетентність соціального працівника, штучний інтелект в соціальній роботі.

Iryna CHAIKA

Doctor of Philosophical Sciences, Associate Professor, Professor at the Department of Philosophy, Public Administration and Social Work, Zaporizhzhia National University, 66 Universitetska str., Zaporizhzhia, Ukraine, 69011

ORCID: 0000-0003-2315-7724

Olena MALOVICHKO

Candidate of Philosophical Sciences, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Philosophy, Public Administration and Social Work, Zaporizhzhia National University, 66 Universitetska str., Zaporizhzhia, Ukraine, 69011

ORCID: 0000-0002-4137-8953

Scopus Author ID: 57216862682

Yevhen TSOKUR

Doctor of Political Sciences, Associate Professor, The Acting Head of the Department of Politology, Zaporizhzhia National University, 66 Universitetska str., Zaporizhzhia, Ukraine, 69011

ORCID: 0000-0002-7605-0114

To cite this article: Chaika, I., Malovichko O., Tsokur, Ye. (2025). Rozvytok profesiinoi kompetentnosti sotsialnykh pratsivnykiv v suchasni Ukraini: formuvannia tsyfrovyykh kompetentsii i rol shtuchnoho intelektu [Professional competence of social workers development in modern Ukraine: formation of digital competences and the role of artificial intelligence]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 4, 139–147, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.4.19>

PROFESSIONAL COMPETENCE OF SOCIAL WORKERS DEVELOPMENT IN MODERN UKRAINE: FORMATION OF DIGITAL COMPETENCES AND THE ROLE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE

The article is devoted to examining the peculiarities of developing digital competences within the system of professional competence of social workers in contemporary Ukraine. **The purpose of the study** is to analyze the development of professional competence of social workers in modern Ukraine through the formation of digital competences and the acquisition of advanced digital technologies, particularly artificial intelligence. **The research methodology** incorporates a set of general scientific and specialized methods (in particular, the analysis of strengths, weaknesses, opportunities, and threats in the use of artificial intelligence in the activities of social work professionals). **The scientific novelty of the study** lies in substantiating the idea that digital competence serves as an overarching component built upon other structural elements of the professional competence of a social worker. In other words, the development of competences necessary for professional activity, professional communication competence, and personal competence cannot be fully realized in today's information and networked society without the acquisition of digital competence. **Conclusions.** The development of competences essential for performing the professional duties of a social worker presupposes the acquisition of skills in using modern electronic devices and relevant software. The development of professional communication competence of social work specialists in the contemporary world is also directly connected with established digital competences. In particular, such specialists can interact with clients remotely by means of platforms such as Zoom, Microsoft Teams, and Google Meet. Digital competence also plays a supportive and instrumental role in the processes of developing the personal competence of social workers, enabling them to conduct effective searches for information, including digitized sources, which provide the basis for reflection on both life and professional experience. At present, there are possibilities for applying artificial intelligence-based programs in the activities of social work specialists. Artificial intelligence can become a powerful tool for social work professionals in reducing bureaucracy, optimizing working time, and improving the quality of social services provision. However, AI also carries risks: according to recent studies by the London School of Economics, most AI models engaged in analyzing client cases for the assignment of medical and social services demonstrated gender bias, inadequately assessing (underestimating or, in some cases, removing) the needs of women, which could result in denying them access to essential services.

Key words: professional competence, digital competence of a social worker, artificial intelligence in social work.

Актуальність проблеми. На сучасному етапі існування України держава змушена не лише долати виклики, що постали перед нею внаслідок війни, але й має забезпечувати (завдяки спільній дії всіх своїх інститутів) прийнятний рівень соціального захисту громадян. Це пов'язано не тільки із зростаннями очікувань людей, звична життєдіяльність яких була порушена, й появою нових уразливих груп населення, чії соціальні потреби актуалізувалися внаслідок негативного воєнного впливу. Не менш важливим є збереження сталої і ефективної системи соціального захисту населення, здатної до інноваційного розвитку, як однієї з умов комплексної повоєнної відбудови нашої держави.

Відбувається трансформація суспільних очікувань, і, як результат, зростає рівень вимог до переліку і якості соціальних послуг, що надаються як державними, так і недержавними суб'єктами, і, відповідно, й до професійної компетентності соціальних працівників, що реалізують ці функції у своїй діяльності.

Феномен професійної компетентності є складною системою, що в якості елементів включає високий рівень професіоналізму фахівця, здатність до перспективного прогнозування і проектування ним власного професійного розвитку, розвинені навички професійної комунікації, високий рівень соціальної відповідальності, здатність до інтеграції професійної ідентичності до системи самоідентифікації особистості фахівця, тощо.

Професійна компетентність актуалізується через реалізацію професійного потенціалу фахівця (його знань, умінь, навичок, досвіду, особистих якостей) у ефективній діяльності в професійній сфері, яка ґрунтується на усвідомленні соціальної значущості такої діяльності, почутті особистої відповідальності за її результати, прагненні постійно вдосконалюватися у своїй професійній царині.

Розвиток професійної компетентності, пов'язаний із зростанням фахового рівня спеціаліста, передбачає не лише розширення змісту професійних знань та набуття нових професійних навичок, але й оволодіння інноваційними інструментами реалізації функцій спеціаліста, зокрема, і цифровими.

Цей аспект є особливо важливим для українського суспільства, яке в умовах війни потребує нових підходів до надання соціальних послуг,

зокрема, зростання ефективності діяльності кожного соціального працівника завдяки автоматизації, уніфікації процесу надання послуг, впровадження принципу єдиного вікна при поданні документів, що може бути реалізовано завдяки наявності у фахівця знань, вмінь і навичок для роботи із спеціальним програмним забезпеченням, використанню он-лайн інструментів для внутрішньоорганізаційної комунікації і комунікації з клієнтами, тощо. Мова, таким чином, йде вже про цифрові компетенції в структурі компетентності соціального працівника.

Тому важливою дослідницькою проблемою видається розгляд особливостей розвитку цифрових компетенцій в системі професійної компетентності соціального працівника в сучасній Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Наукова рефлексія проблеми формування і розвитку професійної компетентності соціального працівника була предметом дослідження у великому масиві публікацій вітчизняних і зарубіжних фахівців. Зауважимо деякі з них. Так, формування професійної компетентності майбутніх фахівців у процесі навчання у закладах вищої освіти досліджувала Н. Циган (Циган, 2017). Вплив інтерактивних технологій на розвиток компетентностей майбутніх соціальних працівників вивчала І. Мельничук, також дослідниця здійснює типологізацію професійної компетентності соціальних працівників, виокремлюючи: 1) концептуальний (володіння теоретичними основами професії); 2) інструментальний (володіння базовими фаховими навичками); 3) інтегративний (спроможність поєднувати теорію і практику); 4) контекстуальний (розуміння соціального, культурного й економічного середовища, де здійснюється фахова діяльність); 5) адаптивний (передбачення змін, важливих для професії, готовність до них); 6) міжособистісний (ефективне фахове спілкування) її типи (Мельничук, 2010). Австралійський науковець Т. Хоффман зазначає, що опис феномену компетентності реалізується у три способи: через розгляд видимих й реєстрованих результатів діяльності; через аналіз деяких стандартів виконання діяльності; через особистісні властивості, що визначають ефективність тієї чи іншої діяльності. Дж. Равен розглядає феномен компетентності через діяльнісний аспект, зображуючи його як ефективне

виконання визначених дій у предметній сфері, включаючи вузькопредметне знання, наявність особливих предметних навичок, способів мислення, розуміння відповідальності за власні дії. Дослідник говорить про «найвищі компетентності», які формуються завдяки наявності у фахівця високого рівня ініціативи, здатності організовувати інших для досягнення визначених цілей, готовності оцінювати й аналізувати соціальні наслідки власних дій (Morales, Sheafor, 1977). Проблема саме цифрових компетенцій і формування цифрової компетентності соціального працівника аналізується у вітчизняних дослідженнях переважно у останні п'ять років. Варто згадати роботу А. Попової, яка аналізує підготовку майбутніх соціальних працівників до використання цифрових технологій у професійній діяльності (Попова, 2022). Розвиток цифрової компетентності майбутніх соціальних працівників вивчає Л. Дітковська (Дітковська, 2021), зазначаючи, що набуття такої компетентності є фактором готовності соціального працівника до здійснення фахової діяльності, а також суттєво впливає на його здатність до навчання протягом життя і, відповідно, на формування конкурентних переваг спеціаліста на ринку праці. Ідею щодо формування цифрової компетентності соціальних працівників як вимоги ринку праці розвивають у своїй публікації Т. Семигіна та А. Каркач (Семигіна, Каркач, 2024). Особливості цифровізації системи надання соціальних послуг в Україні і, відповідно, необхідність сформованості цифрових компетентностей фахівця сфери соціального забезпечення як умови виконання його професійних обов'язків, розглянуто в дослідженнях О. Бражко, Н. Січкарь (Бражко, Січкарь, 2024), а також В. Кирилюка, І. Рябоконея, А. Кіндія (Кирилюк, Рябоконея, Кіндій, 2023).

Зважаючи на наукові результати, отримані у розглянутих вище розвідках, актуальним видається розширити дослідження окресленої проблематики, звернувшись до з'ясування місця цифрових компетенцій у структурі професійної компетентності соціального працівника, і проаналізувати використання новітніх цифрових технологій у соціальній сфері, зокрема, штучного інтелекту.

Отже, **метою цього дослідження** є аналіз розвитку професійної компетентності соціальних працівників в сучасній Україні шляхом

формування цифрових компетенцій, і оволодіння новітніми цифровими технологіями, зокрема, штучним інтелектом.

Виклад основного матеріалу. Для того щоб з'ясувати місце цифрових компетенцій у структурі професійної компетентності соціального працівника, проаналізуємо цю структуру.

Існує підхід (Технології..., 2015), з яким цілком можна погодитися, що професійна компетентність включає:

1) власне компетентність, яка необхідна для здійснення професійної діяльності (зокрема, спеціальні (фахові знання), технологічні, правові, економічні, суб'єктивні, професіологічні компетенції);

2) професійно-комунікаційну компетентність (зокрема, комунікативні, соціально-перцептивні, діагностичні, етичні, емпатійні, міжкультурні, соціокультурні, медіаторні компетенції);

3) особистісну компетентність, яка визначає розвиток особистості професіонала (зокрема, індивідуальна, культурно-аксіологічна, рефлексивна компетенції).

Сучасні підходи передбачають, що цифрова компетентність є здатністю до використання цифрових ресурсів та інформаційних технологій, до критичного аналізу мережевих ресурсів і контенту, до використання сучасних комунікаційних технологій (Scott, 2023) (загальна цифрова компетентність); включає знання, уміння й навички використання інформаційно-комунікаційних технологій задля вирішення професійних завдань; розв'язання проблем; управління інформацією; співробітництва; спілкування; створення і поширення контенту (Ferrari, 2012, с. 3) (фахова цифрова компетентність); усвідомлене й критичне використання цифрових технологій у всіх сферах життя особистості (Redecker, 2017) (цифрова етика як елемент цифрової компетентності).

Структурні та змістовні характеристики цифрової компетентності дають підстави говорити про те, що вона має властивість надбудови над іншими структурними елементами професійної компетентності соціального працівника. Тобто, розвиток компетентності, яка необхідна для здійснення професійної діяльності, професійно-комунікаційної компетентності, особистісної компетентності не може бути реалізований у сучасному інформаційно-мережевому суспільстві без набуття компетентності цифрової.

Необхідність формування цифрової компетентності фахівців соціальної сфери (як і всіх інших членів суспільства) підтверджується не лише результатами наукових досліджень, але й визнається державою і стає частиною державної політики.

Так, в Україні в 2021 р. було схвалено Концепцію розвитку цифрових компетентностей, в якій зазначено, що «цифровою компетентністю є динамічна комбінація знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, інших особистих якостей у сфері інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну та/або подальшу навчальну діяльність із використанням таких технологій» (Концепція..., 2021).

Отже, розглянемо, яким чином формування цифрових компетенцій фахівця соціальної сфери (і оволодіння ним відповідними цифровими інструментами) може сприяти розвитку інших професійних компетентностей.

Розвиток компетентності, яка необхідна для здійснення професійної діяльності соціального працівника, передбачає набуття ним навичок використання сучасної електронної техніки і відповідного програмного забезпечення. У залежності від профілю діяльності фахівця соціальної сфери, це можуть бути пакети офісних програм, які є допоміжним інструментом, або спеціалізоване програмне забезпечення чи інформаційні системи, наявність якого визначає саму можливість виконання спеціалістом його посадових обов'язків. Такою спеціалізованою інформаційною системою, що функціонує в Україні, є Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). ЄІССС повністю інтегрувала та оптимізувала п'ятнадцять інформаційних систем та реєстрів, що існували раніше. В рамках цієї системи здійснюються процеси обміну, верифікації та централізації даних. Цифровізація інформації та процесів її оброблення сприяє раціональному використанню робочого часу фахівців, надає їм можливість спільного використання документів, саме тому прискорюється процес прийняття рішення щодо необхідності надання і обрання конкретної соціальної послуги, а наявність прозорості і підконтрольності цифровізованого процесу підвищує якість їх надання.

Іншою ефективною інформаційною системою, що є допоміжною для фахівців соціальної

сфери, є Єдиний державний веб-портал відкритих даних. Портал надає доступ до актуальної інформації щодо дійсних та потенційних отримувачів соціальних послуг. Для керівників організацій та установ соціальної сфери Єдиний державний веб-портал відкритих даних є зручним інструментом для аналізу великих масивів даних щодо актуальних соціальних потреб та проблем українського суспільства.

Перспективним напрямком цифровізації надання соціальних послуг в Україні можна вважати можливість впровадження інформаційних систем управління кейсами (Case Management Systems). Відповідне програмне забезпечення передбачає збирання, зберігання та аналіз інформації про клієнта, дозволяє планувати та управляти веденням випадку.

Потенційно ефективним є використання програмного продукту, розробленого для бізнесу – CRM-система (Customer Relationship Management). CRM-система дозволяє організації відстежувати всі процеси (починаючи від першого звернення) взаємодії з контрагентами (зокрема, клієнтами) і управляти ними.

Задля забезпечення надійного зберігання документації, забезпечення спільного доступу до документів, організації умов для дистанційної роботи, що особливо актуально в умовах війни, спеціалісти соціальної сфери можуть використовувати хмарні сервіси, такі як Google Drive, Dropbox.

Розвиток професійно-комунікаційної компетентності фахівця соціальної сфери в сучасному світі також пов'язаний із сформованими цифровими компетенціями. Зокрема, фахівці соціальної роботи можуть взаємодіяти з клієнтами дистанційно, використовуючи платформи Zoom, Microsoft Teams, Google Meet.

Розвиток особистісної компетентності соціального працівника ґрунтується в тому числі на постійному процесі самоосвіти, здатності до рефлексії, широкому використанні критичного мислення в повсякденному житті і професійній діяльності. Цифрова компетентність відіграє у цих процесах допоміжну, інструментальну роль, дозволяючи людині здійснювати ефективний пошук інформації, в тому числі цифровізованої, яка є ґрунтом для осмислення життєвого та професійного досвіду.

Світовим цифровим трендом останніх років стало масове використання технології штучного

інтелекту (ШІ). Можливості програм, в основу яких покладена ця технологія, використовуються у багатьох сферах людського життя і у професійній діяльності.

Існують можливості застосування таких програм і в діяльності фахівців сфери соціальної роботи. Наприклад, штучний інтелект може автоматично формувати пакети документів на основі даних клієнта (приклади: заявки, довідки, заяви на пільги); перевіряти правильність заповнення документів, щоб уникнути помилок; формувати перелік необхідних документів залежно від конкретної ситуації (мало-забезпечена сім'я, особа з інвалідністю, ветеран тощо). Під час здійснення соціального супроводу ШІ може стати цифровим асистентом, зберігаючи та структуруючи інформацію про клієнта; пропонуючи індивідуальний план соціального супроводу на основі наявних даних; нагадуючи про терміни заходів, зустрічей чи необхідних візитів; аналізуючи попередні кейси, щоб підказати найбільш ефективні методи соціальної допомоги.

ШІ може стати одним з інструментів з налагодження комунікації у міждисциплінарній команді, створюючи стандартизовані запити в інші установи; зберігаючи та систематизуючи відповіді; відслідковуючи статус відповіді на запити. Таким чином, соціальний працівник не витратить час на рутинне листування.

Штучний інтелект може виступати як інтерактивний довідник для клієнтів соціальної роботи, надаючи покрокові інструкції (наприклад, як оформити субсидію чи пільги).

Важливою частиною роботи соціального працівника є аналіз власної роботи і створення відповідної звітної документації. ШІ може автоматично генерувати звіти на основі введених даних про клієнтів; проводити статистичний аналіз динаміки звернень, найбільш актуальних проблем, з якими стикаються клієнти, а також найбільш затребуваних послуг. Також штучний інтелект може формувати прогностичні моделі, що допомагають передбачити майбутні потреби громади.

Штучний інтелект може сприяти професійному розвитку фахівця соціальної сфери, надаючи посилання і інформацію щодо нових технологій і кращих міжнародних практик соціальної роботи.

Таким чином, штучний інтелект може стати потужним інструментом спеціаліста соціальної

роботи для зменшення бюрократії, оптимізації робочого часу та підвищення якості надання соціальних послуг.

Проте, як і будь-який витвір людського генія, штучний інтелект несе свої небезпеки, в тому числі в соціальній сфері.

У Центрі політики та оцінки догляду Лондонської школи економіки було проведено декілька досліджень щодо перспектив застосування Large Language Model's (LLM) (різновиду штучного інтелекту) у полегшенні адміністративного навантаження на організації системи соціального забезпечення за рахунок передавання цим програмам функцій з аналізу справ клієнтів задля призначення медико-соціальних послуг (Rickman, 2025). Використанні були моделі BART, T5, Llama 3 та Gemma. За результатами дослідження було з'ясовано, що три з чотирьох моделей: BART, T5 та Gemma, продемонстрували гендерну упередженість, неадекватно оцінюючи (применшуючи значимість, а іноді видаляючи) потреби жінок, що могло стати причиною ненадання їм необхідних медико-соціальних послуг. Особливо виразно гендерну упередженість показала модель Gemma, яка послідовно робила висновки щодо більш важкого стану фізичного та психічного здоров'я чоловіків та більше зосереджувалася на описі їхніх проблем. Gemma також використовувала різну мову для опису потреб жінок і чоловіків, чіткіше описуючи стан здоров'я чоловіків. Для забезпечення чистоти експерименту із документів, наданих моделям для аналізу, вилучили всю інформацію, яка непрямым чином могла свідчити, що конкретний кейс належить жінці (про гінекологічні захворювання, факти домашнього насильства відносно особи). Після цього в кейсах змінили інформацію про стать пацієнта, таким чином, що скарги жінки містилися в кейсі, промаркованому як чоловічий, і навпаки. Зважаючи лише на факт статі, згадані моделі формували гендерно упереджені висновки. Для оцінки скарг «жінок» використовувалися такі характеристики, як «нерозумна» та «емоційна», а для «чоловічих» – «щасливий» та «стурбований». За наявності ідентичних потреб LLM формувала різні висновки та рекомендації. При формулюванні висновків щодо жіночих кейсів часто ігнорувалися симптоми та анамнез, а проблемами описувалися розпливчасто і нечітко, що

потенційно ускладнювало б прийняття рішень щодо надання необхідних послуг.

Висновки. Таким чином, українське суспільство в умовах війни потребує нових підходів до надання соціальних послуг, зокрема, зростання ефективності діяльності кожного соціального працівника завдяки автоматизації, уніфікації процесу надання послуг, впровадження принципу єдиного вікна при поданні документів, що може бути реалізовано завдяки наявності у фахівця знань, вмінь і навичок для роботи із спеціальним програмним забезпеченням, використанню он-лайн інструментів для внутрішньоорганізаційної комунікації і комунікації з клієнтами, тощо. Мова, таким чином, йде про цифрові компетенції в структурі компетентності соціального працівника. Структурні та змістовні характеристики цифрової компетентності дають підстави говорити про те, що вона має властивість надбудови над іншими структурними елементами професійної компетентності соціального працівника. Розвиток компетентності, яка необхідна для здійснення професійної діяльності соціального працівника, передбачає набуття ним навичок використання сучасної електронної техніки і відповідного програмного забезпечення. У залежності від профілю діяльності фахівця соціальної сфери, це можуть бути пакети офісних програм, які є допоміжним інструментом, або спеціалізоване програмне забезпечення чи інформаційні системи, наявність яких визначає саму можливість виконання спеціалістом його посадових обов'язків. Розвиток професійно-комунікаційної компетентності фахівця соціальної сфери в сучасному світі також пов'язаний із

сформованими цифровими компетенціями. Зокрема, фахівці сфери соціальної роботи можуть взаємодіяти з клієнтами дистанційно, використовуючи платформи Zoom, Microsoft Teams, Google Meet. Цифрова компетентність також відіграє допоміжну, інструментальну роль у процесах розвитку особистісної компетентності соціального працівника, дозволяючи йому здійснювати ефективний пошук інформації, в тому числі цифровізованої, яка є ґрунтом для осмислення життєвого та професійного досвіду. Світовим цифровим трендом останніх років стало масове використання технології штучного інтелекту (ШІ). Існують можливості застосування таких програм і в діяльності фахівців сфери соціальної роботи. Штучний інтелект може стати потужним інструментом спеціаліста соціальної роботи для зменшення бюрократії, оптимізації робочого часу та підвищення якості надання соціальних послуг. Проте штучний інтелект несе свої небезпеки, в тому числі в соціальній сфері. Про це свідчать дослідження Лондонської школи економіки, які мали на меті з'ясувати перспективи застосування штучного інтелекту у полегшенні адміністративного навантаження на організації системи соціального забезпечення за рахунок передавання ШІ функцій з аналізу справ клієнтів задля призначення медико-соціальних послуг. За результатами дослідження було з'ясовано, що три з чотирьох використаних моделей ШІ продемонстрували гендерну упередженість, неадекватно оцінюючи (применшуючи значимість, а іноді видаляючи) потреби жінок, що могло стати причиною ненадання їм необхідних медико-соціальних послуг.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бражко О., Січкарь Н. Модернізація організаційного механізму державного управління системою соціальних послуг у контексті цифровізації. *Літопис Волині. Всеукраїнський науковий часопис*. 2024. Чис. 31. С. 183–187.
2. Дітковська Л. А. Формування цифрової компетентності майбутніх соціальних працівників. *Наукові записки. Серія : Педагогічні науки*. 2021. Випуск 199. С. 109–114.
3. Кирилюк В., Рябоконт І., Кіндій А. Цифрові соціальні сервіси у менеджменті соціального забезпечення. *Актуальні проблеми економіки*. 2023. № 7 (265). С. 6–14.
4. Концепція розвитку цифрових компетентностей. Схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. № 167-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-p#n13> (дата звернення 28.08.2025).
5. Мельничук І.М. Теорія і практика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників засобами інтерактивних технологій : монографія. Тернопіль : Економічна думка, 2010. 326 с.
6. Попова А. Підготовка майбутніх соціальних працівників до використання цифрових технологій у професійній діяльності у межах вивчення освітньої компоненти «Цифрові технології в соціальній сфері». *Наукові записки БДПУ Серія : Педагогічні науки*. 2022. Вип. 2. С. 345–355.

7. Семигіна Т.В., Каркач А.В. Формування цифрової компетентності соціальних працівників як вимога ринку праці. *Ринок праці: досягнення, виклики та перспективи у національному та європейському просторі* : тези доповідей учасників Міжнар. наук.-практ. конф. Київ : ФОП Ямчинський О.В, 2024. С. 383–385.
8. Технології соціальної роботи / О. А. Агарков, Д. Ю. Арабаджієв, Т. В. Єрохіна, В. В., Кузьмін, І. В. Мещан, В. М. Попович. Запоріжжя : Видавничий комплекс «Мотор Січ», 2015. 487 с.
9. Циган Н. В. Особливості формування професійної компетентності при підготовці фахівців для різних типів соціальних закладів. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*, 2017. № 13. С. 71–75.
10. Ferrari A. Digital Competence in Practice: An Analysis of Frameworks. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2012. 92 p.
11. Morales A., Sheafor B. Social Work: a profession of many faces. Boston : Allyn & Bacon, 1977. 286 p.
12. Redecker C. European Framework for the Digital Competence of Educators. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017. 94 p.
13. Rickman S. Evaluating gender bias in large language models in long-term care. *BMC Medical Informatics and Decision Making*. 2025. Vol. 25 <https://bmcmmedinformdecismak.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12911-025-03118-0> (дата звернення 28.08.2025).
14. Scott C. The Futures of Learning 3: What kind of pedagogies for the 21st century? *International Journal for Business Education*. 2023. Vol. 164. № 1. URL: <https://ir.library.illinoisstate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1106&context=ijbe> (дата звернення 28.08.2025).

REFERENCES:

1. Brazhko, O., & Sichkar, N. (2024). Modernizatsiia orhanizatsiinoho mekhanizmu derzhavnoho upravlinnia systemoiu sotsialnykh posluh u konteksti tsyfrovizatsii [Modernization of the organizational mechanism of public administration of the social services system in the context of digitalization]. *Litopys Volyni. Vseukrainskyi naukovyi chasopys*. Chys. 31, 183–187. [in Ukrainian].
2. Ditkovska, L. A. (2021). Formuvannia tsyfrovoy kompetentnosti maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv [Formation of digital competence of future social worker]. *Naukovi zapysky. Serii : Pedahohichni nauky*. Vypusk 199, 109–114. [in Ukrainian].
3. Kyrlyuk, V., Riabokon, I., Kindii, A. (2023). Tsyfrovі sotsialni servisy u menedzhmenti sotsialnoho zabezpechennia [Digital social services in social security management]. *Aktualni problemy ekonomiky*. № 7 (265), 6–14. [in Ukrainian].
4. Kontseptsiiia rozvytku tsyfrovyykh kompetentnostei [Concept of digital competence development]. Skhvalena rozporiadzhenniam Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 3 bereznia 2021 r. № 167-r. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-r#n13> (data zvernennia: 28.08.2025). [in Ukrainian].
5. Melnychuk, I.M. (2010). Teoriia i praktyka profesiinoi pidhotovky maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv zasobamy interaktyvnykh tekhnolohii [Theory and practice of professional training of future social workers using interactive technologies] [monohrafiia]. Ternopil : Ekonomichna dumka. [in Ukrainian].
6. Popova, A. (2022). Pidhotovka maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv do vykorystannia tsyfrovyykh tekhnolohii u profesiinii diialnosti u mezhakh vyvchennia osvithoi komponenty «Tsyfrovі tekhnolohii v sotsialnii sferi» [Preparing future social workers for the use of digital technologies in their professional activities within the framework of studying the educational component «Digital Technologies in the Social Sphere»]. *Naukovi zapysky BDPU Serii: Pedahohichni nauky*. Vyp. 2, 345–355. [in Ukrainian].
7. Semyhina, T. V., Karkach, A. V. (2024). Formuvannia tsyfrovoy kompetentnosti sotsialnykh pratsivnykiv yak vymoha rynku pratsi [Formation of digital competence of social workers as a labor market requirement]. *Rynok pratsi: dosiahnennia, vyklyky ta perspektyvy u natsionalnomu ta yevropeiskomu prostori* : tezy dopovidei uchasnykiv Mizhnar. nauk.-prakt. konf. Kyiv : FOP Yamchynskyi O. V, 383–385. [in Ukrainian].
8. Tekhnolohii sotsialnoi roboty [Social work technologies]. (2015). Aharkov, O. A., Arabadzhiev, D. Iu., Yero-khina, T. V., Kuzmin, V. V., Meshchan, I. V., Popovych, V. M. Zaporizhzhia : Vydavnychiy kompleks «Motor Sich». [in Ukrainian].
9. Tsyhan, N. V. (2017). Osoblyvosti formuvannia profesiinoi kompetentnosti pry pidhotovtsi fakhivtsiv dlia riznykh typiv sotsialnykh zakladiv [Features of the formation of professional competence in the training of specialists for various types of social institutions]. *Zbirnyk naukovykh prats Khmelnytskoho instytutu sotsialnykh tekhnolohii Universytetu «Ukraina»*, № 13, 71–75. [in Ukrainian].
10. Ferrari, A. (2012). Digital Competence in Practice: An Analysis of Frameworks. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
11. Morales, A., Sheafor, B. (1977). Social Work: a profession of many faces. Boston: Allyn & Bacon.

12. Redecker, C. (2017). European Framework for the Digital Competence of Educators. Luxembourg : Publications Office of the European Union.
13. Rickman, S. (2025). Evaluating gender bias in large language models in long-term care. *BMC Medical Informatics and Decision Making*. 2025. Vol. 25. Retrieved from: <https://bmcmmedinformdecismak.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12911-025-03118-0> (data zvernennia: 28.08.2025).
14. Scott, C. (2023). The Futures of Learning 3: What kind of pedagogies for the 21st century? *International Journal for Business Education*. Vol. 164. № 1. Retrieved from: <https://ir.library.illinoisstate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1106&context=ijbe> (data zvernennia: 28.08.2025).

Дата надходження статті: 25.08.2025

Дата прийняття статті: 04.09.2025

Опубліковано: 15.10.2025