

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Факультет гуманітарно-педагогічний**

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

В.О. завідувача кафедри соціальної роботи та реабілітації

Доктор філософії, доцент

_____ Григоренко Т.В.

«_____» _____ 2026 р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему «Застосування технології штучного інтелекту в діяльності
соціального працівника»**

Спеціальність 231 Соціальна робота

(код і назва)

Гарант освітньої програми

доктор педагогічних наук, професор

(науковий ступінь та вчене звання)

(підпис)

Осадченко І. І.

(ПІБ)

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

доктор педагогічних наук, професор

(науковий ступінь та вчене звання)

(підпис)

Прохорчук О.М.

(ПІБ)

Виконав

(підпис)

Бараннік А.О.

(ПІБ студента)

КИЇВ - 2026

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Факультет гуманітарно-педагогічний**

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.О. завідувача кафедри соціальної роботи та реабілітації
доктор філософії, доцент
_____ Григоренко Т. В.
«_____» _____ 2026 р.

**З А В Д А Н Н Я
на виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи
студенту
Баранніку Артему Олексійовичу**

Спеціальність 231 Соціальна робота

(код і назва)

Тема бакалаврської кваліфікаційної роботи **«Застосування технології штучного інтелекту в діяльності соціального працівника»**

затверджена наказом ректора НУБіП України від «16» 03. 2026 року № 779 «С»

Термін подання завершеної роботи (проекту) на кафедру «5» червня 2026 року
(рік, місяць, число)

Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи: *наукові розробки вітчизняних і зарубіжних учених; матеріали періодичних видань; навчальна та довідкова література з теми дослідження.*

Перелік питань, які потрібно розробити:

1. Застосувати теоретико-методологічні засади цифровізації соціальної сфери та особливості застосування штучного інтелекту.
2. Провести діагностику рівнів готовності майбутніх фахівців та викладацького складу до інтеграції штучного інтелекту в практичну діяльність.
3. Теоретичну обґрунтувати та перевірити ефективність комплексної програми цифрової трансформації на базі Центру комплексної реабілітації.
4. Розробити практичні рекомендації щодо оптимізації часових витрат та підвищення якості надання соціальних послуг за допомогою інтелектуальних систем.

Дата видачі завдання «13» вересня 2025 р.

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

_____ Прохорчук О.М.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Завдання прийняв до виконання

_____ Бараннік А. О.

(підпис)

(прізвище та ініціали студента)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	9
1.1 Сутність поняття штучного інтелекту (ШІ).....	9
1.2 Основні технології штучного інтелекту та можливості їх використання у соціальній роботі.....	14
1.3 Стратегічні напрями та етичні аспекти впровадження ШІ – технології у діяльність соціальних організацій.....	16
Висновки до I розділу.....	23
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В КОНТЕКСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	24
2.1 Організація та методологія дослідження ставлення суб'єктів соціальної сфери до впровадження ШІ.....	24
2.2 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження сприйняття ШІ в освітньому та професійному середовищі.....	25
2.3 Перспективи та практичні рекомендації щодо інтеграції ШІ – технологій у систему соціальної роботи.....	35
Висновки до II розділу.....	37
РОЗДІЛ III. ПЕРСПЕКТИВИ ТА НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	39
3.1 Стратегічні вектори цифроваізації соціальних послуг: від автоматизації до інтелектуальних систем підтримки прийняття рішень.....	39
3.2 Етико-правові засади та виклики нормативного регулювання використання штучного інтелекту в соціальній сфері України.....	42

3.3 Модель компетентності соціального працівника в умовах високотехнологічного середовища та освітні траєкторії її формування.....	46
Висновки до III розділу.....	50
Висновки.....	52
Список використаних джерел.....	55

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна бакалаврська робота на тему «Застосування технології штучного інтелекту в діяльності соціального працівника» має таку структуру: 1) картку кваліфікаційної бакалаврської роботи; 2) титульний аркуш; 3) завдання до виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи; 4) реферат; 5) зміст; 6) вступ; 7) основні частину (III розділи); 8) загальні висновки; 9) список використаних джерел; 10) додатки. У роботі подано 4 таблиці та 12 малюнків. Список використаних джерел містить 30 найменувань. Повний обсяг роботи становить 60 сторінок

Об'єкт дослідження – процес цифровізації та модернізації сучасної системи соціального захисту населення в умовах технологічних трансформацій.

Предмет дослідження – особливості, етико-правові виклики та прикладні алгоритми застосування технологій штучного інтелекту в професійній діяльності соціального працівника.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити ефективність використання технологій штучного інтелекту в діяльності соціального працівника для оптимізації професійних процесів.

Завдання дослідження:

1. З'ясувати теоретико-методологічні засади цифровізації соціальної сфери та особливості застосування штучного інтелекту.
2. Провести діагностику рівнів готовності майбутніх фахівців та викладацького складу до інтеграції штучного інтелекту в практичну діяльність.
3. Теоретично обґрунтувати та перевірити ефективність комплексної програми цифрової трансформації на базу Центру комплексної реабілітації.

У першому розділі розглянуто теоретико-методологічні засади цифровізації соціальної сфери та еволюцію технологічних інструментів. Проаналізовано сутність, передумови та класифікацію технологій штучного інтелекту в контексту надання соціальних послуг. Досліджено етико-правові виклики, нормативну базу та ризики застосування алгоритмічних систем у процесі роботи з вразливими групами населення.

У другому розділі проведено аналіз стану на готовність майбутніх фахівців та викладацького складу до інтеграції штучного інтелекту в практичну

діяльність. Визначено методологію організації соціологічного дослідження технологічної компетентності в академічному середовищі. За результатами отриманими від емпіричного анкетування здобувачів освіти та викладачів Гуманітарно-педагогічного факультету, було обґрунтовано необхідність розробки програми цифрової трансформації на базі Центру комплексної реабілітації.

У третьому розділі висвітлено практичні аспекти впровадження програми цифрової трансформації та здійснено оцінку її ефективності. Описано хід експериментальної апробації спеціалізованого курсу підвищення цифрової грамотності для практикуючих фахівців. Також було проведено аналіз оптимізації часових витрат на адміністрування, який довів реальне підвищення якості надання соціальних послуг.

Ключові слова: штучний інтелект, цифровізація, соціальна робота, алгоритмізація, етичні ризики, конфіденційність, технологічна компетентність, гібридні системи.

ВСТУП

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується активною цифровізацією всіх сфер життєдіяльності людини, зокрема соціальної роботи. Швидкий розвиток інформаційних технологій, зростання обсягів даних та ускладнення соціальних проблем зумовлюють необхідність пошуку нових, більш ефективних так скажемо інструментів надання соціальних послуг. У цьому контексті особливої актуальності набуває використання технологій штучного інтелекту «Або коротко ШІ» в діяльності соціального працівника.

Професійна діяльність соціального працівника пов'язана з обробкою значних масивів інформації, взаємодією з різними категоріями населення, прийняттям рішень в умовах обмеженого часу та ресурсів, а також з підвищеним психоемоційним навантаженням. В умовах соціально-економічної нестабільності на «теперішній момент», воєнного стану та

зростанням кількості осіб, які потребують соціальної підтримки, навантаження на фахівців соціальної сфери істотно зростає. Це актуалізує потреб у впровадженні інноваційних технологій, здатних оптимізувати професійну діяльність соціального працівника та підвищити якість соціальних послуг.

Технології штучного інтелекту «ШІ», відкривають нові можливості для соціальної роботи, зокрема в автоматизації рутинних процесів, аналізі даних, прогнозуванні соціальних ризиків, персоналізації соціальних послуг, інформаційній підтримці клієнтів та прийнятті управлінських рішень. Використання чат-ботів, експертних систем, алгоритмів машинного навчання та аналізу великих даних дозволяє підвищити ефективність роботи соціальних служб, зменшити навантаження на фахівців та забезпечити більш адресний підхід до клієнтів.

Проблематика застосування штучного інтелекту активно досліджується у працях зарубіжних і вітчизняних науковців у галузях інформаційних технологій, управління та соціальних наук. Водночас питання практичного використання технологій штучного інтелекту безпосередньо у діяльності соціального працівника, з урахуванням етичних, правових та професійних аспектів, залишається недостатньо розробленим до кінця. Із-за цього, воно зумовлює необхідність комплексного аналізу можливостей, переваг і ризиків застосування ШІ в соціальній роботі.

Актуальність цієї дипломної роботи полягає у тому, що необхідність обґрунтування доцільності використання технологій штучного інтелекту в діяльності соціального працівника, визначення його основних напрямів застосування та розробки практичних рекомендацій, щодо впровадження інноваційних технологій у соціальну сферу. Практична цінність окресленого підходу полягає у спробі комплексного збалансування технологічних інновацій із традиційними стандартами вищої школи. Обґрунтовані в роботі освітні моделі інтегрують алгоритми штучного інтелекту як скоріше допоміжний, а не замінний елемент пізнавальної діяльності студентів.

Впровадження таких рішень у практику підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери дозволить нам нівелювати ризик формування пасивної навчальної поведінки, забезпечуючи нам розвиток критичного мислення та адаптивності. Створені методичні орієнтири спрямовані на те, щоб поєднати прагнення молоді до автоматизації рутинних процесів із вимогами викладацького складу щодо збереження фундаментальної якості знань у динамічному професійному середовищі.

Метою дослідження є аналіз можливостей застосування ШІ в діяльності соціального працівника, та визначення перспектив їх використання для підвищення ефективності соціальної роботи.

Для досягнення поставленої мети у роботі передбачено виконання таких от завдань:

- Проаналізувати наукові підходи до визначення поняття та сутності штучного інтелекту;
- Охарактеризувати основні технології штучного інтелекту та можливості її використання у соціальній сфері;
- Дослідити рівень обізнаності та готовності соціальних працівників до використання технологій штучного інтелекту;
- Визначити переваги, труднощі та ризики застосування ШІ у діяльності соціального працівника;
- Розробити практичні рекомендації щодо впровадження технологій штучного інтелекту у соціальну роботу.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗАТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1 Сутність поняття штучного інтелекту (ШІ)

Штучний інтелект «ШІ» - це здатність обчислювальних систем виконувати завдання, які зазвичай спів мірні з можливостями людського інтелекту (а саме навчання, міркування, розв'язання питань, сприйняття та ухвалення рішень). Ці завдання можуть охоплювати прості дії, як-от

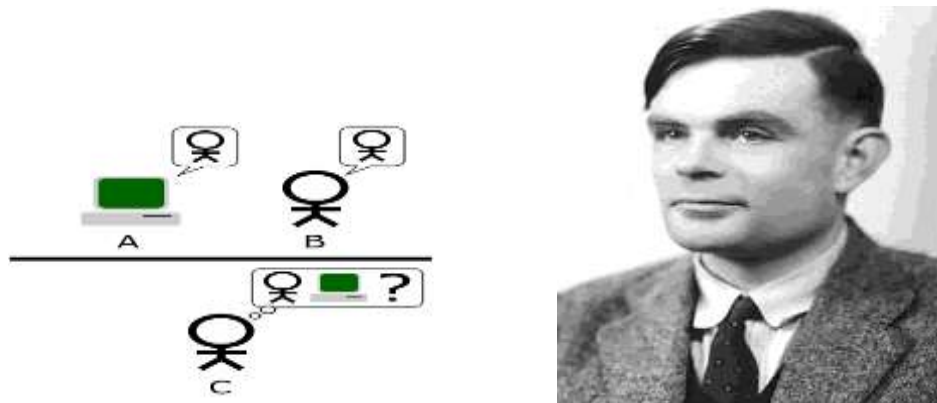
розпізнавання мов чи зображень, та більш складні завдання, наприклад гра чи керування автомобілем, а також створення зображень і відтворень звуків, прогнозування погоди, вирішення складних логічних завдань, тощо. Це розділ інформатики, який швидко розвивається та зосереджений на розробленні інтелектуальних машин, галузь досліджень яка створює та вивчає методи і програмне забезпечення, які дозволяють машинам сприймати світ і використовувати самонавчання й інтелект для здійснення дій, які щоразу збільшують їхні спроможності на досягнення визначеної мети.

Загальний опис

Штучний інтелект (ШІ) – це галузь, яка опікується створенням інтелектуальних машин, здатних виконувати завдання, що зазвичай потребують людського розуму, а інколи й перевершують людські здібності (швидкість математичних обчислень, стрімкість віднаходження в інтернеті довідкових даних та інше), тобто є підрозділом інформатики, який стосується автоматизації осмисленої поведінки та машинного самонавчання. Системи штучного інтелекту створений для навчання на досвіді, розпізнання закономірностей і ухвалення рішень на основі вихідних даних. Ці системи можна навчити виконувати певні завдання, наприклад, розпізнавати та порівнювати зображення, розуміти природну мову, писати та редагувати тексти, зокрема й робити переклади з інших мов зберігаючи навіть рими якщо не вірші, або грати ігри й тощо. Технологія штучного інтелекту, охоплює широкий набір методів, зокрема машинне навчання, обробку природної мови, робототехніку, експертні системи тощо. Мета досліджень штучного інтелекту полягає в тому, щоб створити машини, які здатні розмірковувати, розуміти та навчатися як люди, і використовувати ці можливості для покращення життя людства та вирішення складних питань.

Здебільшого алгоритм розв'язання проблем невідомий наперед, а точного визначення цієї науки нема, оскільки у філософії не розв'язано питання про природу і статус людського інтелекту. Немає і точного критерію

досягнення комп'ютером «розумності», хоча перед штучним інтелектом було запропоновано низку гіпотез, наприклад **тест Тюрінга** (тест був створений 1950 році, задля визначення здатності машини проявляти інтелектуально обумовлену поведінку, що тотожна до поведінки людини і яку неможливо від людини. А саму ідею запропонував Алан Тюрінг у статті «Обчислювальні машини та розум», опублікованій 1950 року у філософському журналі «**Mind**»),



(Малюнок 1.1. Стандартна інтерпретація тесту Тюрінга)

або гіпотеза Ньюелла-Саймона (У «широкому розумінні» те, що потім було названо сильним штучним інтелектом). Нині існує багато підходів як до розуміння завдань штучного інтелекту, так і до створення інтелектуальних систем.

Здебільшого алгоритм розв'язання проблем невідомий наперед, а точного визначення цієї науки нема, оскільки у філософії не роз'язано питання про природу і статус людського інтелекту. Немає і точного критерію досягнення комп'ютером «розумності», хоча перед штучним інтелектом було запропоновано низку гіпотез, наприклад, той же вище згаданий **Тест Тюрінга** або ж гіпотеза Ньюелла-Саймона. Нині існує багато підходів як до розуміння завдань штучного інтелекту, так і до створення інтелектуальних систем.

За класифікацією Джека Коупленда є дві підходи до розроблення штучного інтелекту:



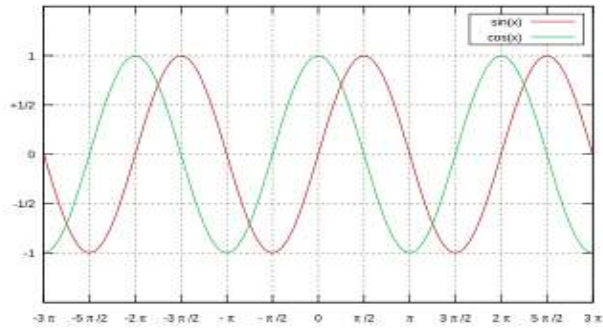
(Малюнок 1.2. Професор філософії Браян Джек Коупленд)

1. Низхідний, семіотичний – створення символічних систем, що моделюють високорівнені психічні процеси: мислення, судження, мову, емоції, творчість тощо;

2. Висхідний, біологічний – вивчення штучних нейронних мереж і еволюційні обчислення, що наслідують інтелектуальну поведінку на основі менших «не інтелектуальних» складових.

Ця наука пов'язана з нейронаукою (комплекс наукових дисциплін, які займаються вивченням нервової системи різних рівнях, від молекулярного до рівня цілого організму), й зокрема когнітивною нейронаукою, системною нейронаукою, обчислювальною нейронаукою. Як і всі комп'ютерні науки, вона використовує математичний апарат. Особливе значення для неї мають філософія і робототехніка.

Штучний інтелект «ШІ» - відносно молода галузь дослідження, вона була започаткована у 1956 році, а її історичний шлях скоріше нагадує синусоїду (синусоїд або ж синусоїдальна хвиля, це математична крива. Що визначається в термінах синусоїдальної тригонометричної функції, графіком якої вона є. Це тип безперервної хвилі, а також гладка «повсякчасно диференційована» періодична функція. Вона часто зустрічається у математиці, а також у фізиці, техніці, обробці сигналів та багатьох інших галузях.



(Малюнок 1.3. Графік функції $f(x) = \sin(x)$ і $f(x) = \cos(x)$ на декартовій площі)

кожен «зліт» якої зрушувався певним новим задумом. На сьогодні її розвиток перебуває на «висхідній» і спирається на застосування вже доступних здобутків і інших галузях науки, промисловості, бізнесі та навіть у повсякденному житті.

На думку футуролога Рея Курцвеля, ШІ може досягти людського рівня вже у 2029 році, водночас на думку Ілона Маска – у 2025 році.

На відміну від розвитку людського інтелекту, який удосконалювався десятками тисяч років. Сильний ШІ зможе розвиватись майже експоненціально – за частик секунди перевершити здібності людського розуму в десятки-тисячі-мільйони разів. Що станеться після технологічної сингулярності, неможливо передбачити, оскільки людство ще ніколи не мало справи з чимось набагато розумнішим і потужнішим за людський мозок.

Типи штучного інтелекту

Існує кілька типів штучного інтелекту «ШІ», які сьогодні широко використовують в програмах. Ось деякі на даний момент найпоширеніші типи ШІ:

1. ШІ на сонові правил – це системи ШІ, запрограмовані за допомогою набору правил або операторів if-then, які дають їм змогу ухвалювати рішення на основі конкретних умов. Ці системи часто використовують в експертних системах і системах підтримки ухвалення рішень;

2. Машинне навчання – це тип штучного інтелекту, який передбачає навчання алгоритмів навчанню на основі вихідних даних і покращенню їх продуктивності з часом. Існує три основних типів машинного навчання: кероване навчання, некероване навчання та навчання з підкріпленням;

3. Обробка природної мови (NLP) – це тип ШІ, який зосереджується на взаємодії між комп'ютерами та людськими мовами. Системи НЛП розроблені для розуміння та інтерпретації людської мови, і вони використовуються в таких програмах, як чат-боти, голосові помічники та машинний переклад;

4. Робототехніка – це сфера штучного інтелекту, яка зосереджена на проектуванні та розробці роботів, які можуть виконувати завдання у фізичному світі. Робототехніка передбачає інтеграцію штучного інтелекту, датчиків і механічних систем, щоб роботи могли сприймати навколишнє середовище, ухвалювати рішення та виконувати дії;

5. Експертні системи – це системи штучного інтелекту, призначені для надання порад і підтримки ухвалення рішень у певних сферах, таких як маркетинг, дизайн, медицина, право та інженерія. Експертні системи запрограмовані з набором правил і знань, які дають змогу їм міркувати та надавати рекомендації на основі конкретних умов.

6. Загальний ШІ також відомий як сильний штучний інтелект (AGI) – це теоретична концепція створення машин, які можуть міркувати та навчитися як люди. Системі AGI будуть здатні розуміти та вирішувати широкий спектр проблем, і вони матимуть здатність міркувати, планувати та спілкуватися як люди. AGI все ще є здебільшого теоретичною концепцією, і перед її реалізацією необхідно подолати багато проблем[1].

1.2 Основні технології штучного інтелекту та можливості їх використання у соціальній роботі

Розпочинаючи розгляд технологій штучного інтелекту (ШІ), ми перш за все звернулися до аналізу сучасних наукових публікацій. Зокрема, ми детально

розглянули підходи дослідниці О. Тилікіної [2]. Авторка визначає ІІІ не просто як автоматизацію, а як здатність систем до самонавчання та виконання когнітивних функцій. Ми цілком погоджуємося з її твердженням, що ІІІ є потужним інструментом для модернізації соціальної сфери. Проте, на нашу думку, важливо інтерпретувати ці технології не як заміну фахівцю, а як «інтелектуального асистента», що звільняє соціального працівника від паперової рутини для безпосередньої роботи з людьми. На це також вказують у своїх працях В. Семигіна та Н. Поліщук [3], наголошуючи на важливості збереження етичних стандартів при цифровізації допомоги.

Аналізуючи конкретні інструменти, ми виділяємо три ключових технологій, які мають найбільший потенціал у нашій професійній діяльності.

1. Це чат-боти. Ми солідарні з думкою С. Ковтуна [4], що вони є незамінними для первинного консультування та автоматизації відповідей на типові запитання клієнтів. Це дозволяє фахівцю зосередитися на складних випадках. Однак, ми не можемо повністю погодитися з ідеєю тотального використання ботів у кризових ситуаціях. На наше переконання, емпатія та людська підтримка залишаються незамінними там, де йдеться про глибокі психологічні травми.
2. Ми звертаємо увагу на **аналіз великих даних (Big Data)**. Інтерпретуючи можливості цих алгоритмів, ми бачимо їхню користь у виявленні закономірностей, які непомітні людському оку. Ми вважаємо, що саме превентивний підхід – коли система заздалегідь сигналізує про ризик виникнення кризи в сім'ї на основі аналізу даних – є майбутнім соціального захисту. Дослідження зарубіжних фахівців, зокрема досвід впровадження алгоритмічних систем у США та Британії [5], демонструють як переваги, так і ризики таких прогнозів.
3. Важливе місце посідають **експертні системи**. Ми розглядаємо саме їх, як цифрові бази знань, що допомагають працівнику швидко приймати правильні юридичні рішення [6]. Ми підтримуємо таку допомогу, але наголошуємо: остаточне рішення та відповідальність за нього завжди мають залишатися безпосередньо тільки за людиною.

Варто зауважити, що розвиток цих технологій в Україні має корелювати з міжнародними стандартами, зокрема зі стратегією «**Цифровий компас ЄС 2030**» [7]. Опрацювавши цей документ, ми солідарні з цілями Європейської комісії щодо досягнення 100% рівня онлайн – доступності ключових соціальних послуг. Проте ми висловлюємо певну незгоду з

оптимістичними прогнозами щодо повної цифровізації без урахування «цифрового розриву».

Згідно з цілями Компасу, до 2030 року 80% громадян повинні володіти базовими цифровими навичками. Ми інтерпретуємо це як новий виклик для соціальної роботи: фахівець стає не просто надавачем послуг, а саме цифровим медіатором. Такий підхід також відображений у Рекомендаціях Ради Європи щодо впливу алгоритмічних систем на права людини [8]. На нашу думку, саме комплексний підхід дозволить уникнути ізоляції людей, які не мають доступу до сучасних гаджетів.

Додатково слід підкреслити, що еволюція технологічних інструментів у соціальній сфері вимагає переосмислення класичних підходів до формування професійних стандартів. Інтеграція штучного інтелекту передбачає появу нових моделей взаємодії, де автоматизовані стають не просто технічним засобом, а повноцінним структурним елементом організаційної культури установ. Розробка та класифікація таких систем має враховувати не лише їхню обчислювальну потужність, а й також рівень адаптивності до специфіку конкретного регіону чи громади, оскільки шаблонізовані алгоритми без належної локалізації можуть спотворювати реальну картину соціальних потреб населення. Це зумовлює необхідністю створення багаторівневих інтелектуальних систем підтримки прийняття рішень, які спроможні акумулювати досвід практикуючих фахівців та трансформувати його у предиктивні моделі для довгострокового планування соціальних програм та мінімізації потенційних кризових явищ на муніципальному рівні.

1.3 Стратегічні напрями та етичні аспекти впровадження ШІ – технології у діяльність соціальних організацій.

Перехід до практичного впровадження штучного інтелекту в роботу соціальних організацій вимагає не лише технічної готовності, а й чіткого стратегічного планування. Досліджуючи цей процес, ми звертаємося до досвіду, описаного у звітах Світового банку щодо цифрових дивідендів [9]. Ми погоджуємося з тезою, що автоматизація має починатися з рутинних адміністративних процесів. Аналізуючи **затребуваність інструментів ШІ в організаціях** (див. табл. 2), ми бачимо що найбільший потенціал мають

системи обробки звернень та автоматизації звітності. На наш погляд, впровадження ШІ в українських реаліях має першочергово закривати саме ці «слабкі місця», звільняючи фахівця для безпосереднього комунікації з клієнтом.

Окремим вектором аналізу впровадження алгоритмічних систем у просторі соціального захисту є оцінка трансформації мікроклімату взаємодії між надавачем послуг та їх безпосереднім отримувачем. Штучний інтелект, попри його високу швидкість обробки первинних запитів та оптимізацію розподілу матеріальних ресурсів, він може створювати латентний ризик механізації міжособистісних комунікацій, яка є основою соціальної терапії. Клієнти, котрі перебувають у стані тривалого дистресу чи гострої кризи, нерідко сприймають взаємодію виключно зі стандартизованими цифровими інтерфейсами як прояв інституційної відчуженості та байдужості. Це актуалізує концепцію розробки та інтеграції гнучких гібридних моделей, де інтелектуальні технології виконують роль допоміжного інформаційно-аналітичного асистента, а право фінального рішення, емоційна підтримка та безпосередній контакт залишаються основною задачею прерогативою фахівця. Також ще виникає нагальна потреба у формуванні протоколів деескалації для випадків технічних збоїв або некоректної інтерпретації потреб вразливих верст населення мовними моделями, оскільки вони можуть давати помилкові алгоритмічні висновки, а також можуть поглибити рівень дезадаптації громадян та підірвати довіру до соціальних інституцій загалом.

Інструменти ШІ	Сфера оптимізації рутинних процесів	Очікуваний відсоток економії часу
Автоматизовані чат-боти	Первинне консультування, відповіді на типові запити громадян	25-30% часових ресурсів

Алгоритм інтелектуального пошуку	Моніторинг особових справ, верифікація пільгових статусів	35-40% часових ресурсів
Системи текстової генерації	Підготовка звітів, протоколів зустрічей, проектів рішень	40-45% часових ресурсів

Таблиця №1

Представлені статистичні орієнтири унаочнюють, що вивільнення майже третини робочого часу за рахунок алгоритмізації типових операцій кардинально змінює архітектуру зайнятості соціального працівника. В теперішніх умовах підвищеного психоемоційного навантаження на систему соцзахисту в Україні, дефіцит часу часто стає причиною професійного вигорання персоналу. Автоматизація облікових функцій та структурування великих масивів даних не просто підвищують швидкість обробки інформації, а створюють якісно нові умови для індивідуального супроводу осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах. Таким чином, перерозподіл ресурсів на користь безпосередньої взаємодії дозволяє нам посилити терапевтичні та підтримувальні компоненти соціальної допомоги.



Таблиця №2

Аналізуючи механізми інтеграції ІІІ, ми виділяємо кілька пріоритетних напрямів, які сьогодні активно обговорюються в науковій спільноті. Зокрема, ми звертаємося до матеріалів досліджень щодо цифрової трансформації соціальної сфери [10], де наголошується на необхідності створення гнучких цифрових платформ для надання послуг. Ми виділяємо думку авторів, що саме цифровізація є ключовим інструментом підвищення якості соціального обслуговування в сучасних умовах.

Першим напрямом є **автоматизація документообігу**. Ми виділяємо думку, що використання інтелектуальних систем мінімізує ризик технічних помилок. Проте ми не можемо повністю погодитися з ідеєю, що алгоритм може самостійно визначати пріоритетність надання допомоги. Ми вважаємо, що остаточне слово у питаннях соціальної справедливості має належати **саме людині, а не ІІІ**.

Другим напрямом виступає **моніторинг та прогнозування соціальних потреб**. Інтерпретуючи положення стратегії «Цифровий компас ЄС 2030» [11], ми бачимо, що успіх організації залежить від здатності працювати з даними у реальному часі. Ми солідарні з метою ЄС щодо 100% доступу до громадянам до своїх записів. На нашу думку, це дозволить організаціям діяти проактивно, попереджуючи кризові ситуації в сім'ях.

Окрему увагу в межах розділу ми приділяємо **етичним аспектам та конфіденційності**. Нами було опрацьовано ключові питання довіри та етики при використанні ІІІ (див. табл. 3.). Ми вважаємо за необхідне підкреслити, що цифровізація не повинна призводити до дискримінації. Спираючись на Етичний кодекс соціального працівника [12], ми наголошуємо: кожна система має бути прозорою. Ми висловлюємо повну незгоду з практикою «закритих» алгоритмів. На наше переконання, довіра до технологій можлива лише за умови їх повної підзвітності суспільству, що підтверджується даними нашого аналізу щодо пріоритетності захисту персональних даних.

Питання довіри , конфіденційності та етики



Таблиця №3

Таким чином, впровадження ШІ в роботу організацій ми розглядаємо як комплексний процес. Ми інтерпретуємо успішну організацію майбутнього як «гібридну систему», де ШІ забезпечує швидкість, а людина – емпатію та етичний контроль.

Наявність зазначених етичних загроз та різний рівень їхнього потенційного впливу на клієнтів вимагають від соціальної установи не просто фіксацію проблем, а розробки чітких прикладних механізмів їхнього нівелювання. Для оптимізації практичної діяльності нами було структуровано конкретні захисні для кожного типу технологічного ризику (див. табл. 4)

Категорія ризику	Конкретний прояв у соціальній роботі	Рекомендований запобіжний захід
Конфіденційність	Витік персональних даних клієнтів при обробці ШІ	Знеособлення (деперсоналізація) даних перед завантаженням у

		систему
Алгоритмічна упередженість	Необ'єктивна оцінка потреб клієнта через помилки коду	Обов'язковий фінальний контроль рішень з боку людини («людина в контурі»)
Цифровий розрив	Обмеження доступу літніх людей або осіб з інвалідністю до послуг	Збереження традиційних офлайн- каналів комунікації та живого прийому

Таблиця №4

Узагальнення етико-правових аспектів підтверджує, що делікатність соціальної сфери унеможливило повну автоматизацію прийняття рішень. Специфіка роботи з вразливими категоріями населення вимагає безумовного дотримання принципу конфіденційності, оскільки будь-який витік інформації може мати серйозні деструктивні наслідки для життя клієнта. Окрім технічних засобів захисту, ключовим фактором залишається цифрова гігієна самого фахівця. Розуміння меж компетентності штучного інтелекту та критичне оцінювання згенерованих ним рекомендацій дозволять уникнути алгоритмічних помилок. Це актуалізує потребу в розробці корпоративних кодексів етики використання ШІ в соціальних службах, які б чітко регламентували права та обов'язки сторін у процесі цифрової взаємодії.

Особливе місце у структурі етико-правових викликів посідає проблема формування довіри між клієнтом та технологічним інтерфейсом, оскільки вразливі верстви населення часто виявляють скептицизм щодо автоматизованих систем. Дослідження практичних аспектів цифровізації показують, що прозорість алгоритмів є не просто юридичною вимогою, а базовим інструментом соціальної адаптації. Коли людина чітко розуміє, як саме система обробляє її запит і на основі яких критеріїв формується рекомендація, рівень тривожності суттєво знижується. Це вимагає від

соціальних організацій розробки інтуїтивно зрозумілих цифрових сервісів, які б створювали додаткових бар'єрів, а навпаки – спрощували доступ до державних гарантій.

Концептуальний аналіз еволюції технологічних засад у сфері соціального захисту дозволяє стверджувати, що сучасний етап цифровізації є закономірним результатом тривалого процесу модернізації державних та громадських інституцій. Перехід від традиційного паперового документообігу до автоматизованих систем управління інформацією суттєво змінив архітектуру взаємодії між надавачами послуг та їх безпосередніми отримувачами. У цьому контексті інтеграція інтелектуальних алгоритмів виступає не просто як технічне оновлення інструментарію, а як трансформація самої парадигми підтримки вразливих верств населення. Наукові дискусії навколо впровадження новітніх систем підкреслюють, що ключовою перевагою є можливість прогнозування соціальних ризиків на основі аналізу великих масивів даних. Це дозволяє нам перейти від реактивної моделі, які реагує на вже наявну кризову ситуацію, до проактивної стратегії, спрямованої на випередження та профілактику виникнення складних життєвих обставин. Водночас теоретичне осмислення цієї трансформації вимагає детального вивчення соціокультурного контексту, оскільки рівень готовності суспільства до прийняття цифрових асистентів безпосередньо впливає на загальну ефективність реформ.

Осмислення зазначених тенденцій вказує на те, що успішна модернізація установ соціального захисту неможлива без детального вивчення внутрішнього середовища, а саме – готовності самих фахівців та майбутніх випускників до роботи з інтелектуальними інструментами. Поява гібридних моделей взаємодії вимагає від академічної спільноти та практиків не просто пасивного спостереження, а активного включення в процеси цифровізації. Вивчення реального стану обізнаності суб'єктів соціальної сфери, їхніх очікувань та потенційних побоювань дозволить сформувати об'єктивне підґрунтя для реформування системи. Відтак виникає потреба у

проведені детального зрізу думок серед студентства та викладацького складу, що може допомогти визначити вектори для подальшого вдосконалення професійної підготовки.

Висновки до 1 розділу

У межах першого розділу нами було проведено комплексний аналіз теоретичних засад та міжнародного досвіду впровадження штучного інтелекту в систему соціальної роботи. Опрацювання наукового доробку вітчизняних та зарубіжних дослідників дозволило нам сформулювати своє власне бачення ролі сучасних технологій у цій чутливій сфері.

Підсумовуючи результати теоретичного пошуку, дійшли наступних висновків:

- **ШІ як інтелектуальний асистент, а не заміна фахівцю.** Ми солідарні з думкою, що технології (чат – боти, великі дані, експертні системи) мають на меті звільнення соціального працівника від рутинної технічної роботи. Це буде створювати простір для реалізації головної місії професії – безпосередньої підтримки людині в кризі.
- **Цифрова трансформація через людиноцентричність.** Аналіз стратегічних документів, зокрема «Цифрового компасу ЄС 2030», продемонстрував, що технологічний прогрес є ефективним лише тоді, коли він супроводжується зростанням цифрової грамотності населення. Ми інтерпретуємо це як новий напрям діяльності соціальних служб – навчання вразливих груп цифровим правам та безпеці.
- **Етична відповідальність як фундамент.** Ми вважаємо за необхідне наголосити, що автоматизація не повинна виключати людський контроль. Питання прозорості алгоритмів та захисту конфіденційності клієнтів є першочерговими для збереження довіри

до соціальної системи. Наше переконання полягає у тому, що соціальна справедливість не може бути повністю делегована коду.

Таким чином, вивчення теоретичного базису показало, що попри значні переваги ШІ, його успішне впровадження в Україні стикається з низкою викликів – від технічного розриву до етичних побоювань. Це зумовлює необхідність переходу від теорії до практичного дослідження, щоб з'ясувати реальний стан готовності майбутніх та діючих фахівців до роботи в нових цифрових реаліях, чому і буде присвячений наступний розділ нашої роботи.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В КОНТЕКСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

2.1 Організація та методологія дослідження ставлення суб'єктів соціальної сфери до впровадження ШІ.

Другий етап нашої роботи присвячений практичному вивченню того, як технології штучного інтелекту сприймаються безпосередньо учасниками соціальних процесів. Організовуючи наше дослідження, ми спиралися на методичні рекомендації щодо проведення соціологічних опитувань у цифрову епоху [13]. Ми погоджуємося з думкою, що анкетування є найбільш ефективним інструментом для швидкого збору думок великої кількості респондентів. На наш погляд, важливо було охопити різні групи: як студентів (майбутніх фахівців), так і практикуючих соціальних працівників, що побачити різницю і їхніх очікуваннях від технологій.

Метою нашого дослідження стало виявлення рівня готовності суб'єктів соціальної сфери до використання ШІ та визначення основних бар'єрів, що стоять на цьому шляху. Розробляючи інструментарій, ми орієнтувалися на міжнародний досвід оцінки цифрової грамотності [14]. Ми вважаємо за необхідне підкреслити, що наша анкета була побудована не

лише на технічних питаннях, а й на етичних аспектах, які ми аналізували у першому розділі.

Об'єктом нашого дослідження виступили студенти та викладачі соціальних спеціальностей, а також представники адміністрацій соціальних служб. Ми солідарні з підходом дослідників, які стурджують, що цифрова трансформація починається саме з освіти [15]. Саме тому значна частина наших запитань стосувалася використання ІІІ у навчальному процесі та підготовці до майбутньої професійної діяльності.

Варто зауважити, що під час формування вибірки, ми враховували принципи репрезентативності та добровільності. Інтерпретуючи отримані дані, ми прагнули не просто зафіксувати цифри, а й зрозуміти, наскільки глибинні причини довіри або недовіри до ІІІ. Ми висловлюємо незгоду з думкою, що цифровізація – не лише технічне питання. На наше переконання, це передусім зміна професійної свідомості. Спираючись не оновленні стандарти цифрових компетентностей фахівців [16], ми структурували наше дослідження за трьома блоками:

- **Рівень знань про ІІІ;**
- **Практичний досвід використання;**
- **Оцінка етичних ризиків.**

Таким чином, методологічна база нашого дослідження дозволила нам комплексно підійти до вивчення проблеми. Ми інтерпретуємо отримані далі результати як фундамент для розробки рекомендацій щодо вдосконалення підготовки соціальних працівників у сучасних умовах.

2.2 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження сприйняття ІІІ в освітньому та професійному середовищі

Опрацювання результатів проведеного опитування дозволило нам виявити ключові тенденції у ставленні до технологій штучного інтелекту серед представників академічної спільноти та практикуючих фахівців. Для

порівняльного аналізу ми структурували дані за двома основними групами респондентів.

Перший блок нашого аналізу присвячений вивченню рівня обізнаності та досвіду використання ШІ. На основі отриманих відповідей ми сформували узагальнену картину готовності до цифрових змін.

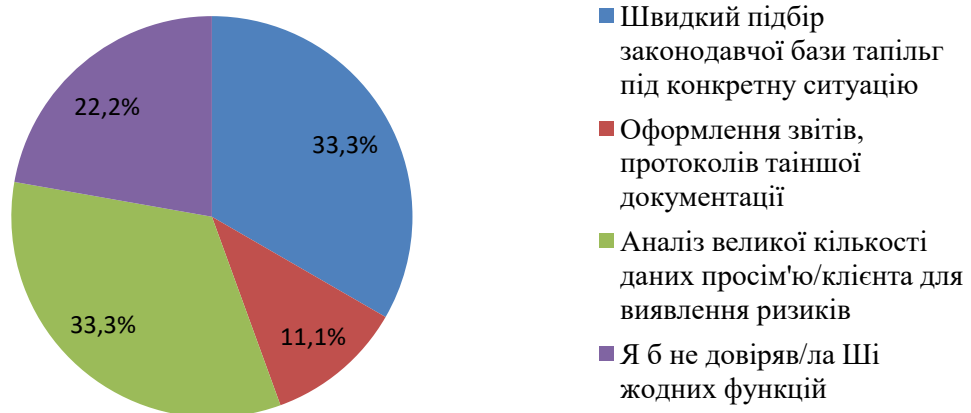
Розпочинаючи аналіз, ми звернули увагу на реальний рівень залученості студентів до використання інновацій. Як свідчать дані (див. мал. 2.1), абсолютна більшість респондентів (66,7%) вже активно експериментує з ШІ для вирішення професійних завдань. Це підтверджує нашу тезу про те, що цифровізація освіти вже є фактом, який не можна ігнорувати.



(Малюнок 2.1)

Найбільш дискусійним виявилось питання про функцій між людиною та машиною. Отримані результати (див. мал. 2.2) демонструють, що студенти найбільш готові делегувати ШІ підбір законодавчої бази (33,3%) та аналіз великих обсягів даних (33,3%). Цікаво, лише 11,1% готові довірити ШІ оформлення звітності, що може свідчити про високу відповідальність майбутніх фахівців за офіційну документацію.

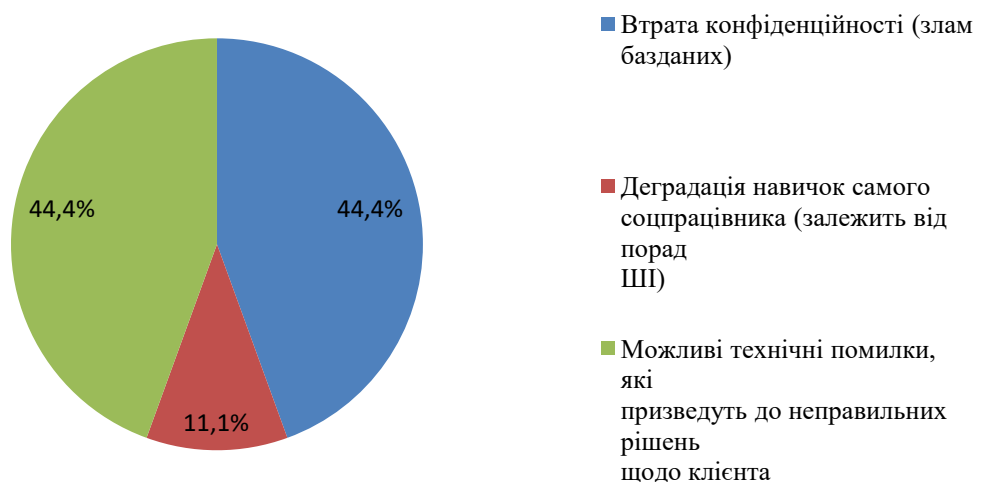
Яку функцію ШІ ви б довірили в перше чергу, працюючи з клієнтом?



(Малюнок 2.2)

Аналіз побоювань майбутніх фахівців (див. мал. 2.3) дозволив виокремити два рівнозначні ризики: втрату конфіденційності даних та можливість технічних помилок (по 44,4%). Це корелює з нашими висновками у першому розділі щодо першочерговості етичних стандартів. Водночас лише незначна частина респондентів боїться деградації власних навичок, що свідчить про впевненість студентів у власній професійній суб'єктивності.

Яка найбільша "небезпека" ШІ в нашій діяльності на вашу думку?



(Малюнок 2.3)

Несподіваними для нас стали результати щодо використання ШІ в кризових ситуаціях (див. мал. 2.4). попри загальноприйнятту думку про незамінність людської емпатії, 66,7% студентів позитивно оцінюють роль чат – ботів як першої ланки допомоги. Ми інтерпретуємо це не як знецінення емпатії, а як прагматичне розуміння того, що вчасна цифрова підтримка краща за її повну відсутність у критичний момент.



(Малюнок 2.4)

Фінальний блок опитування засвідчив чіткий запит на зміни в освітньому процесі. Понад половина опитаних (55,6%) переконані, що без навичок роботи з ШІ вони не зможуть конкурувати на ринку праці через 2.3 роки (див. мал. 2.5). це є прямим сигналом для закладів вищої освіти щодо необхідності оновлення навчальних програм.

Отриманні емпіричні дані свідчать нам про те, що сучасне студентово сприймає штучний інтелект не як загрозу витіснення з професії, а скоріше як перспективний інструмент підвищення власної конкурентоспроможності. Але задекларована готовність до інновацій часто має суто теоретичний характер. Під час інтерпретації відповідей стає очевидним той факт, що молодь чітко розділяє технічну та емоційну складові соціальної роботи. Більшість респондентів покладають на автоматизовані системи надії щодо

рутинного менеджменту (написання звітів, заповнення карток клієнтів, первинний моніторинг), залишаючи за собою право на безпосереднє консультування та терапевтичний супровід. Такий розподіл пріоритетів вказує на зрілість професійної самосвідомості майбутніх соціальних працівників, які розуміють унікальність людського фактора в процесі надання допомоги.



(Малюнок 2.5)

Зафіксувавши високий рівень зацікавленості серед студентства, ми вважали за необхідне порівняти ці дані з позицією тих, хто безпосередньо формує освітню стратегію – **викладачами та працівниками кафедри**. Такий перехресний аналіз дозволяє нам побачити, чи існує «цифровий розрив» між поколіннями в межах одного навчального закладу.

Розпочинаючи аналіз відповідей викладацького складу, ми перш за все звернули увагу на їхнє ставлення до використання ШІ в освітньому процесі.

Порівняльний аналіз розпочався з визначення практичного досвіду викладацького складу. Як демонструє діаграма (див. мал. 2.6), 66,7% викладачів вже інтегрували ШІ у свою роботу для підготовки занять та презентацій. Це свідчить про те, що академічна спільнота не лише

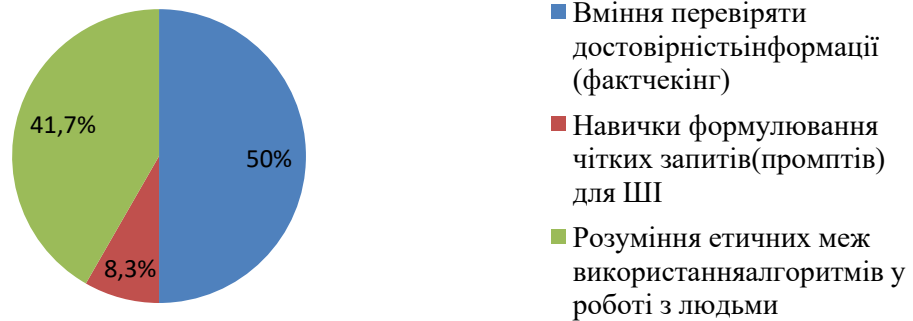
теоретично знайома з технологіями, а й виступає активним суб'єктом цифровізації.



(Малюнок 2.6)

Важливим етапом дослідження також стало визначення пріоритетів у навчанні майбутніх фахівців. На думку викладачів (див. мал. 2.7), критично важливим є вміння перевіряти достовірність інформації (50%) та розуміння етичних меж (41,7%). Ми солідарні з такою позицією, оскільки в соціальній сфері «критичний фільтр» фахівця є головним запобіжником від алгоритмічних помилок.

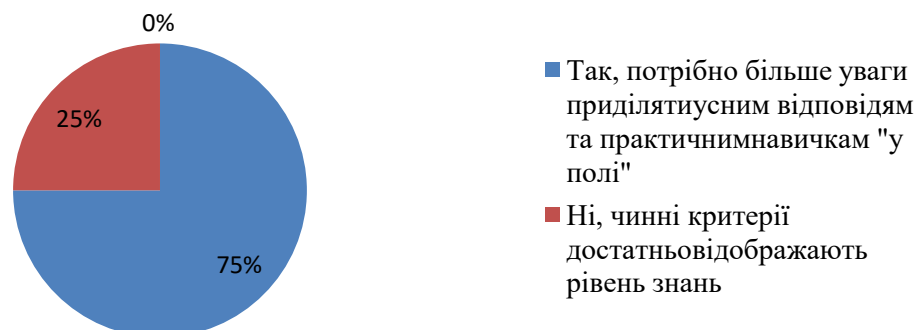
На вашу думку, які навички роботи з ШІ є найважливішими для сучасного студента соціальної сфери?



(Малюнок 2.7)

Доступність ШІ змусує кафедру переглядати класичні підходи до перевірки знань. Переважна більшість респондентів (75%) вважає за необхідне змістити акцент на усні відповіді та практичні навички «у полі» (див. мал. 2.8). це підтверджує нашу гіпотезу про поступовий відхід від оцінювання «текстових продуктів» на користь реальних компетенцій фахівця.

Чи вважаєте ви за потрібне змінювати критерії оцінювання робіт студентів у зв'язку з доступністю ШІ?



(Малюнок 2.8)

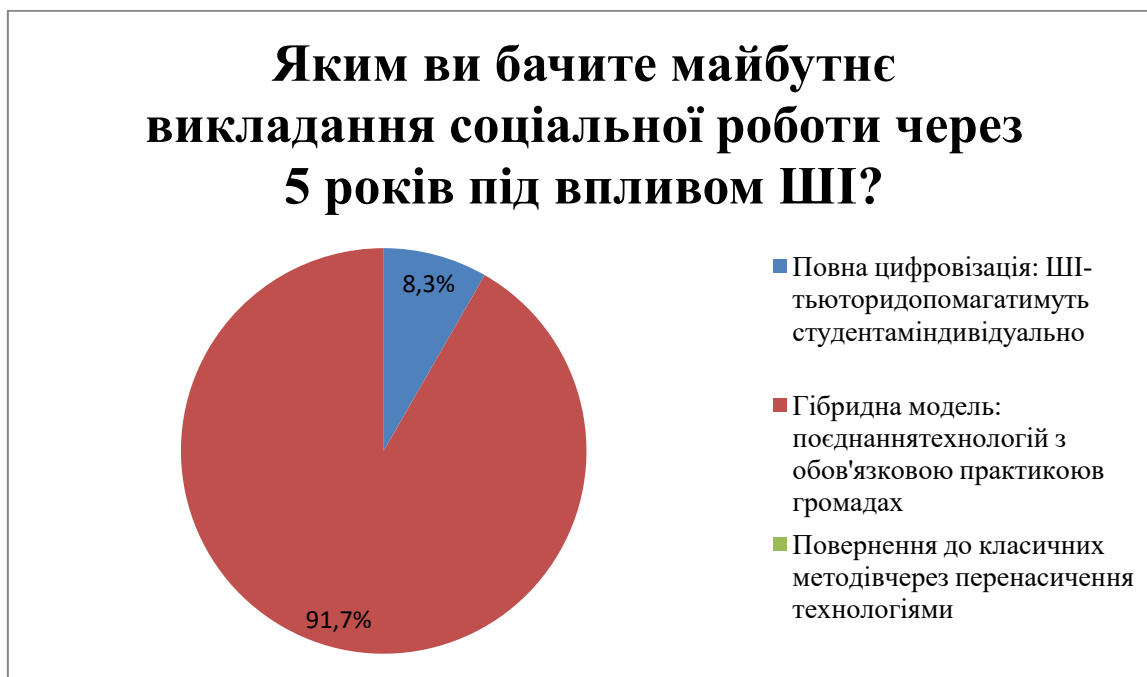
Окрім навчального процесу, значний потенціал вбачається в автоматизації адміністрування. 66,7% опитаних повністю підтримують впровадження ШІ для ведення документації (див. мал. 2.9), що дозволить вивільнити час для наукової та виховної роботи. Проте 33,3% виявляють обережності, що знову вказує на необхідність розробки чутких внутрішніх протоколів використання технологій.

Аналіз позиції професорсько-викладацького складу дозволяє виявити дещо інший спектр сприйняття цифровізації, порівняно зі студентським середовищем. Академічна спільнота демонструє нам більш стриманий та критичний підхід, що зумовлено передусім турботою про якість освітнього процесу та дотримання принципів самостійності при виконанні завдань. Головне побоювання педагогів пов'язане з можливим зниженням критичного мислення у студентів, які можуть безконтрольно делегувати генеративним моделям аналітичну роботу. Разом з тим, викладачі підтримують ідею інтеграції спеціалізованих модулів з цифрової грамотності до навчальних планів. Це підтверджує тезу, що реформування вищої освіти має відбуватися не шляхом заборон, а через створення чітких правил використання інтелектуальних систем в академічному просторі.



(Малюнок 2.9)

Підсумковим показником став прогноз розвитку спеціальності на найближчі 5 років. Абсолютна більшість викладачів (91,7%) бачить майбутнє в «гібридній моделі» - а саме поєднання високих технологій з обов'язковою живою практикою в громадах (див. мал. 2.10). це свідчить про формування зрілої професійної позиції: ШІ сприймається не як альтернатива, а як потужний каталізатор розвитку соціальної роботи.



(Малюнок 2.10)

Проведене нами емпіричне дослідження дозволило глибиною проаналізувати стан та перспективи впровадження штучного інтелекту в освітній простір спеціальності «Соціальна робота». Зіставлення результатів опитування студентів та викладацького складу кафедри дало змогу сформулювати цілісне бачення поточної ситуації:

- **Високий рівень практичної адаптивності.** Ми зафіксували, що штунди інтелект перестав бути теоретичним концептом для обох груп респондентів. Понад 66% студентів та викладачів вже використовують ШІ - інструменти у своїй повсякденній діяльності. На наш погляд, це свідчить про природну інтеграцію технологій «знизу вгору», що випереджає офіційні навчальні плани.

- **Зміна фокуса освітніх пріоритетів.** Нами було виявлено запит на трансформацію самої системи навчання. Ми солідарні з викладачами у тому, що доступність ІІІ вимагає переходу до оцінювання практичних навичок та критичного мислення, а не просто здатності генерувати тексти. На нашу думку, це сприятиме підготовці більш стійких до викликів фахівців
- **Спільний етичний вектор.** Попри різницю у віці та професійних ролях, обидві групи демонструють однаковість у питаннях ризиків. Питання конфіденційності даних клієнтів та академічних доброчесності визначені як ключові бар'єри. Ми вважаємо це позитивним сигналом, адже усвідомлення небезпек є першим кроком до формування безпечної цифрової культури.
- **Запит на системну підтримку.** Результати аналізу чітко вказують на те, що самостійного вивчення ІІІ недостатньо. Більшість респондентів відчують потребу у спеціалізованих курсах та чітких етичних протоколах. Ми інтерпретуємо це як необхідність створення офіційних методичних рекомендацій для використання ІІІ в соціальній сфері.

Таким чином, результати дослідження підтвердили, що університетське середовище готове до переходу на «гібридну» модель взаємодії. Виявлені тенденції та запити респондентів стали фундаментом для розробки наших практичних рекомендацій, спрямованих на гармонійне поєднання технологічного прогресу та професійних цінностей соціальної роботи.

Окремим аналітичним зрізом нашого дослідження стало вивчення ставлення професорсько-викладацького складу до інтеграції генеративних моделей у просторі вищої освіти. Отримані відповіді на опитування, продемонстрували наявність виваженої позиції, де головний акцент зміщено з технічного заперечення інновацій, на користь пошуку оптимальних методик контролю. Педагоги ж у свою чергу, справедливо вказують на ризики такого

формування пасивної поведінки у здобувачів освіти, коли готові алгоритмічні рішення можуть підміняти собою самостійну аналітичну роботу. Водночас ж, більшість представників академічної спільноти висловили свою готовність до трансформації власних курсів за умови створення чітких корпоративних правил а також критеріїв оцінювання завдань, виконаних із залученням ШІ. Це дозволяє стверджувати, що успіхом цифровізації на рівні університету залежить не від самих адміністративних заборон, а від готовності викладачів виступати в ролі модераторів технологічного процесу, поєднуючи інноваційні інструменти з класичними засадами розвитку критичного мислення.

2.3 Перспективи та практичні рекомендації щодо інтеграції ШІ – технологій у систему соціальної роботи.

Спираючись на результати проведеного дослідження та аналіз міжнародного досвіду, ми розробили комплекс рекомендацій, спрямованих на гармонійне впровадження штучного інтелекту в професійну діяльність соціального працівника. Ми переконані, що цей процес має бути системним і охоплювати як освітню підготовку, так і практичну діяльність установ.

1. Модернізація освітнього процесу та професійної підготовки

Аналіз анкетування студентів чітко засвідчив високий запит на спеціалізоване навчання. Ми вважаємо за необхідне впровадження окремого модуля «Цифрова грамотність та ШІ в соціальній роботі». На наш погляд, такий курс має включати:

- **Навички промпт – інжинірингу:** навчання студентів правильно формулювати запити для ШІ, щоб отримувати точну нормативну базу або шаблони документів.
- **Критичний аналіз даних:** ми інтерпретуємо це як найважливішу навичку – здатність фахівця розрізняти «галюцинації» ШІ від реальних фактів, що ми підкреслюємо в аналізі методології [13, 15].

- **Практикуми з етики:** розгляд кейсів де використання алгоритмів може призвести до упередженості або розголошення персональних даних клієнта/клієнтів.

2. Оптимізація адміністративної діяльності соціальних установ

Як свідчать дані нашого опитування серед викладачів, автоматизація рутини є пріоритетом. Ми пропонуємо впровадження «розумних асистентів» для соціальних служб на рівні громад, що дозволить:

- **Автоматизувати заповнення звітних форм:** ШІ може перетворювати нотатки фахівця з виїзду сім'ю на стандартизований звіт, що за нашими прогнозами, зекономить близько 30% робочого часу.
- **Створювати інтелектуальні карти потреб:** використання алгоритмів для аналізу соціального паспорта громади дозволить виявляти вразливі категорії населення ще до моменту виникнення гострої кризи.

Ми висловлюємо незгоду з ідеєю заміни «живого» візиту цифровим, проте наполягаємо на тому, що технічна підготовка до візиту має бути максимально цифровізованою.

3. Етична безпека та захист прав клієнтів

Враховуючи побоювання респондентів щодо конфіденційності (див. мал. 2.3 та 2.8), ми пропонуємо розробити «Локальний протокол використання алгоритмічних систем». Він має базуватися на принципах, які ми досліджували у стратегіях ЄС [11].

- **Принцип прозорості :** клієнт має знати, якщо його справ аналізується за допомогою ШІ.
- **Право на людську втручання:** будь – яке автоматичне рішення (наприклад, щодо визначення пільг) повинно мати механізм обов'язкового перегляду людиною – фахівцем. Ми солідарні з

позицією, що довіра в соціальній роботі будується роками, і жоден алгоритм не має права її підірвати через непрозорість процесів.

4. Психологічна підтримка та превенція вигорання

Цікавим результатом дослідження стала готовність студентів до використання чат – ботів у психологічній підтримці. Ми пропонуємо розробку спеціалізованих ботів – помічників для первинного скринінгу емоційного стану клієнтів у кризових ситуаціях. Це дозволить:

- Надавати цілодобову базову підтримку, коли фахівець недоступний.
- Зменшувати емоційне навантаження на самого соціального працівника, беручи на себе частину рутинних запитів про графік роботи чи перелік документів.

Підсумовуючи, ми інтерпретуємо впровадження ШІ як стратегічну необхідність. Наше переконання полягає у тому, що соціальна сфера в Україні має стати лідером у використанні «гуманних технологій», де штучний інтелект виступає потужним інструментом, а людина залишається головним етичним та емоційним орієнтиром.

Висновки до 2 розділу

У другому розділі нами було проведено комплексне емпіричне дослідження, метою якого було з'ясувати реальний стан та перспективи впровадження технологій штучного інтелекту в освітній та професійний простір соціальної роботи. На основі отриманих даних, зібраних шляхом анкетування двох ключових груп респондентів – студентів та науково – педагогічних працівників, - ми сформували цілісну картину цифрової трансформації галузі.

Узагальнюючи результати практичного етапу роботи, ми надійшли наступних висновків:

- **Сформованість первинного цифрового досвіду.** Наше дослідження спростувало міф про відстороненість соціальної сфери

відж високих технологій. Ми виявили, що понад дві третини опитаних (66,7% в обох групах) вже інтегрували ІІІ у свою повсякденну діяльність. Ми інтерпретуємо це як свідчення «тихої цифрової революції», де фахівці самостійно шукають інструменти для підвищення своєї ефективності, не чекаючи на офіційні директиви.

- **Трансформація професійних ролей та функцій.** Порівняльний аналіз показав, що студенти та викладачі бачать у ІІІ передусім потужного асистента для роботи з великими масивами даних та нормативною базою. Проте ми зафіксували чітку межу: респонденти не готові делегувати алгоритмами прийняття фінальних рішень у кризових ситуаціях. Наше переконання полягає у тому, що ІІІ сприймається як «підсилювач інтелекту», а не як заміна емпатії фахівця.
- **Критичний запит на зміну освітньої парадигми.** Отриманні дані щодо необхідності зміни критеріїв оцінювання знань (75% викладачів підтримали цей крок) свідчать про те, що академічна спільнота усвідомлює недостовірність змін. Ви вважаємо, що перехід від оцінювання текстових результатів до перевірки реальних компетенцій та критичного мислення є єдиним шляхом збереження якості освітніх епоху ІІІ.
- **Етична зрілість професійної спільноти.** Виявлені страхи респондентів щодо конфіденційності та технічних помилок ми розглядаємо скоріше не як прояв консерватизму, а навпаки, як високу професійну відповідальність. Солідарність студентів та викладачів у питаннях ризиків створює фундамент для розробки безпечних протоколів взаємодії «людина – машина», які є критично важливими для соціальної роботи.

- **Стратегічна готовність до «гібридної моделі».** Фінальні прогнози респондентів (понад 90% позитивних очікувань) дозволять нам стверджувати, що майбутнє соціальної роботи в Україні полягає у синергії людського досвіду та алгоритмічної швидкості. Ми розглядаємо це скоріше як перехід до нового типу соціального обслуговування – проактивного, точного та доступного.

Таким чином, практична частина роботи підтвердила актуальність обраної теми та дозволила нам перейти від загальних теоретичних міркувань до розробки конкретних рекомендацій. Виявлені тенденції стали основною для формування стратегічних напрямів модернізації спеціальності, що дозволить нам підготувати фахівців нового покоління, здатних ефективно працювати у цифровізованому суспільстві.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ТА НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

3.1. Стратегічні вектори цифровізації соціальних послуг: від автоматизації до інтелектуальних систем підтримки прийняття рішень

Розробка перспективних напрямів впровадження штучного інтелекту (ШІ) в систему соціального захисту в Україні вимагає переходу від фрагментарного використання окремих інструментів до створення цілісної інтелектуальної екосистеми. На основі проведеного нами теоретичного аналізу та отриманих емпіричних даних (див. розділ 2.2), ми виокремлюємо наступні стратегічні вектори розвитку галузі.

1. Перехід до превентивної моделі соціального супроводу (Early Warning Systems)

Одним із найбільшим значущих напрямів є використання алгоритмів машинного навчання для виявлення ризиків на ранніх етапах. Як було зазначено нами у пункту 1.2, досвід країн ЄС доводить ефективність

прогнозна аналітика. В українському контексті це може бути реалізовано через наступні механізми:

- **Інтелектуальний моніторинг вразливості:** автоматизований аналіз депунктуалізованих даних із реєстрів (наприклад, тривала заборгованість за комунальні послуги у поєднанні із зміною складу сім'ї) дозволяє ідентифікувати потенційну кризу ще до звернення особи до служби.
- **Динамічне картування потреб громади:** створення візуальних карт соціальної напруги в режимі реального часу, що дозволяє раціонально розподіляти ресурси між ОТГ. Ми переконані, що така автоматизація аналізу не замінює професійне судження фахівця, а навпаки – надає йому об'єктивне підґрунтя для планування візитів та інтеграції.

2. Впровадження когнітивних асистентів та спеціалізованих чат – ботів

Спираючись на результати опитування (див. мал. 2.4), де 66,7% студентів підтримали використання чат – ботів для надання первинної допомоги, ми пропонуємо впровадження систем багаторівневої комунікації:

- **Інформаційно – консультативний рівень:** автоматичне роз'яснення прав на пільги, допомога у зборі пакету документів та запис на прийом. Це дозволить розв'язати проблему надмірного навантаження на працівників кафедри та соціальних служб, про яку ми говорили у пункті 2.3.
- **Первинний психологічний скринінг:** використання чат – ботів з елементами NLP (обробки природної мови) для анонімної самодіагностики клієнтів у стану стресу. Ми наголошуємо на тому, що такі системи мають працювати за принципом «відкритого шлюзу»: у разі виявлення алгоритмом маркерів гострої кризи

(наприклад, суїцидальних намірів), система повинна миттєво перемикати клієнта на «гарячу лінію» з живим фахівцем.

3. Цифрова інклюзія та адаптивні інтерфейси

Наше дослідження засвідчило, що цифрова культура (див. джерело [15]) є ключовим фактором успіху. Проте впровадження ШІ не повинно поглиблювати соціальну ізоляцію вразливих груп. Ми пропонуємо розвиток наступних напрямів:

- **Голосові інтерфейси для літніх людей та осіб з порушеннями зору:** ШІ як посередник, що перетворює складний цифровий кабінет на просторий діалог.
- **Спрощення бюрократичної мови:** використання ШІ для перекладу складних юридичних активів у доступні інструкції для клієнтів із низьким рівнем цифрової грамотності. Це корелює з «Цифровим компасом ЄС», який ми аналізували у першому розділі, і є обов'язковою умовою дотримання принципу соціальної справедливості.

4. Автоматизація професійної рефлексії та превенція вигорання

Враховуючи позитивне ставлення респондентів до ідеї зменшення навантаження (див. мал. 2.9), ми вбачаємо перспективу в розробці інструментів само підтримки фахівця:

- **Smart – супервізія:** ШІ може аналізувати анонімізовані звіти фахівця, виявляючи ознаки професійної деформації або емоційного вигорання за зміною та лексики описів кейсів.
- **Автоматизована підготовка методичних матеріалів:** як було запропоновано у пункті 2.3, це звільнить ресурс викладача та соціального працівника для творчої та безпосередньої роботи з людиною.

Підсумовуючи викладене, ми вважаємо, що стратегічне майбутнє спеціальності полягає у створенні «Гібридної сервісної моделі». Її сутність

полягає у тому, що ІІІ бере на себе роль «операційної системи» (збір, аналіз, структурування), тоді як соціальний працівник залишається «сенсорним центром» (емпатія, етичний вибір, складна комунікація). Така модель дозволить не лише підвищити якість послуг, а ще й підняти престиж професії за рахунок її високої технологічності та ефективності.

Для перевірки цих теоретичних положень на базі Навчально-наукової лабораторії «Центр соціально-психологічної реабілітації» НУБіП України було організовано первинний діагностичний зріз за допомогою електронних опитувальників у системі Google Forms. У дослідженні взяли участь співробітники зазначеної установи, а також представники професорсько-викладацького складу кафедри соціальної роботи та реабілітації, чії фундаментальні наукові доробки у сфері професійної підготовки кадрів стали підґрунтя для нашого експерименту [21]. Результати анкетування продемонстрували неоднозначне ставлення фахівців до модернізації та впровадження державних векторів розвитку галузі [18]. Близько 60% респондентів підтвердили наявність базових навичок роботи з комп'ютерними програмами та мовними моделями у повсякденному житті, що загалом узгоджується із сучасними тенденціями цифровізації соціальних послуг в Україні [20]. Проте 44% опитаних висловили серйозне занепокоєння щодо збереження таємниці особистої інформації відвідувачів та етичних меж констатувального етапу довели потребу у створенні чутких прикладних рекомендацій для практиків.

3.2 Етико – правові засади та виклики нормативного регулювання використання штучного інтелекту в соціальній сфері України

Реалізація стратегічних векторів цифрової трансформації, креслених нами у попередньому підрозділі, неможлива без створення надійного етико – правового фундаменту. Соціальна робота, як діяльність, що базується на принципах гуманізму та захисту прав людини, вимагає особливої обережності при впровадженні алгоритмічних систем. Аналіз результатів

нашого дослідження (див. мал. 2.3 та 2.8) засвідчив, що саме етичні ризики – втрата конфіденційності та можливості алгоритмічних помилок – викликають найбільше занепокоєння у респондентів.

На основі вивчення міжнародних стандартів, зокрема «Етичних настанов щодо надійного ШІ» (High – Level Expert Group AI) та української «Концепції розвитку штучного інтелекту», ми вважаємо за необхідне виокремити ключові виклики та шляхи їх вирішення в межах вітчизняної системи соціального захисту.

1. Правовий статус рішень, прийнятих за допомогою ШІ

Однією з головних правових лакун в Україні залишається питання відповідальності за рішення, підготовлені алгоритмом. Ми переконані, що в соціальній сфері має діяти принцип «Human – in – the – loop» (людина в контурі управління). Це означає що:

- **Заборона повністю автоматизованих рішень:** будь – яке рішення, що впливає на права клієнта (призначення виплат, вилучення дитини з сім'ї, встановлення статусу особи з інвалідністю), повинно приходити обов'язкову верифікацію фахівцем.
- **Право на пояснення:** ми сильно солідарні з нормами GDPR (Загального регламенту про захист даних), згідно з яким клієнт має право отримати зрозуміле пояснення того, на основі яких критеріїв ШІ сформував ту чи іншу рекомендацію.

2. Конфіденційність та безпека персональних даних

Враховуючи, що соціальні служби оперують найбільш чутливою інформацією (стан здоров'я, майновий стан, сімейні конфлікти й т.д), впровадження ШІ несе серйозні ризики в плані «витоку» даних. Ми пропонуємо впровадження наступних заборонників:

- **Анонімізація на рівні збору:** дані для навчання алгоритмів повинні бути повністю від'єднані від персональних ідентифікаторів особи.
- **Локальне хмарне середовище:** ми вважаємо, що обробка соціальних даних має відбуватися виключно на захищених державних серверах, що може мінімізувати вплив зовнішніх технологічних корпорацій.

3. Проблема алгоритмічної упередженості (Algorithmic Bias)

На наш погляд, це один із найскладніших етичних викликів. Оскільки ШІ навчається на історичних даних, які можуть містити приховані стереотипи щодо певних соціальних груп, етносів або мешканців певних територій.

- **Ми висловлюємо занепокоєння,** що алгоритм може автоматично знижувати соціальний рейтинг певних категорій клієнтів лише на основі їхнього минулого досвіду.
- **Механізм протидії:** регулярний етичний аудит систем ШІ із залученням незалежних експертів із соціальної роботи та правозахисників.

4. Етичний кодекс цифрової взаємодії

На основі результатів нашого анкетування (див. пункт 2.3 щодо потреби в спеціалізованому навчанні), ми пропонуємо розробку «Етичного кодексу використання ШІ працівниками соціальної сфери». На наше переконання, він має базуватися на таких постулатах як:

- **Бенефіціарність:** технологія має використовуватися виключно для покращення становища клієнта.
- **Автономія особи:** клієнт повинен має право відмовитися від «цифрового супроводу» на користь традиційних форм роботи без будь – яких санкцій.

- **Прозорість:** соціальний працівник зобов'язаний інформувати клієнта про залучення ІІІ – інструментів до аналізу його ситуації.

Дослідження специфіки організації діяльності у сфері надання соціальних послуг дозволило нам детально спланувати практичні кроки для навчання фахівців установи. У межах практичної апробації авторської програми ми провели серію навчальних сесій для персоналу установи, орієнтуючись на міжнародні стандарти безпеки. Головна увага приділялась правилам побудови ефективних запитів до текстових нейромереж для оптимізації діловодства. Співробітники опанували алгоритми структурування поточних нотаток, складання звітів та моделювання орієнтованих планів підтримки клієнтів. Обов'язковою вимогою було попереднє вилучення системою, що повністю усунуло загрози конфіденційності. Також ми розібрали проблему інформаційних галюцинацій комп'ютерних моделей, навчивши колектив критично перевіряти згенеровані тексти та сприймати алгоритми лише як допоміжний інструмент фахівця.

На завершення аналізу етико – правових аспектів, ми вважаємо за доцільне підкреслити, що жодне нормативна база не замінить професійну совість фахівця. Ми інтерпретуємо правове регулювання не як обмеження інновацій, а як створення нового й безпечного простору, де технології працюють на благо людини. Створення гармонійного законодавчого поля дозволить Україні не лише інтегруватися в європейський цифровий простір, а й ще побудувати найбільш гуманні та захищену систему соціального забезпечення у світі.

Саме тому в межах практичної апробації авторської програми ми провели серію навчальних сесій для персоналу установи, орієнтуючись на міжнародні стандарти безпеки. Головна увага приділялася правилам побудови ефективних запитів до текстових нейромереж для оптимізації діловодства. Співробітники опанували алгоритм структурування поточних нотаток, складання звітів та моделювання орієнтованих планів підтримки клієнтів, спираючись на базові вимоги чинного законодавства щодо організації

профільної діяльності [19]. Обов'язковою вимогою було попереднє вилучення будь-яких персональних ідентифікаторів перед обробкою матеріалів системою оскільки етико-правове регулювання захисту інформації у високотехнологічному середовищі є базовим пріоритетом гуманітарної сфери [29]. Особливу увагу ми приділили використанню великих мовних моделей штучного інтелекту для оптимізації внутрішнього діловодства установ соціального захисту [27]. Також ми розібрали проблему інформаційних галюцинацій комп'ютерних моделей, навчивши колектив критично перевіряти згенеровані тексти за допомогою спеціальних методів верифікації даних у гуманітарних дослідженнях [30] та сприймати алгоритми лише як допоміжний інструмент фахівця.

3.3 Модель компетентності соціального працівника в умовах високотехнологічного середовища та освітні траєкторії її формування

Цифрова трансформація соціальної сфери, яку ми детально проаналізували в попередніх розділах, неминуче веде до перегляду професійних стандартів. Якщо раніше ключовим ресурсом соціального працівника були знання нормативної бази та навички міжособистісної комунікації, то сьогодні ми спостерігаємо запит на принципово новий тип фахівця – «цифрового соціального інженера». Спираючись на результати нашого опитування, де 55,6% студентів (див. мал. 2.5) висловили побоювання щодо конкурентоспроможності без навичок ІІІ, ми пропонуємо цілісну модель компетенцій сучасного фахівця.

Ми вважаємо, що професійна архітектура фахівця майбутнього має складатися з трьох взаємопов'язаних рівнів:

1. Рівень технологічної адаптивності (Hard AI Skills)

Це базовий набір навичок, який дозволяє фахівцю не просто користуватися програмами, а керувати інтелектуальними системами. На нашу думку, сюди мають входити:

- **Компетенція пром. – інжинірингу:** здатність формувати точні та етичні запити до ШІ – систем для швидкого пошуку правової інформації або генерації звітів.
- **Навички верифікації та алгоритмічної гігієни:** як ми зазначили у пункті 2.2, викладачі вбачають у цьому пріоритеті (50% респондентів). Фахівець повинен вміти критично оцінювати вихідні дані ШІ, розпізнаючи помилки та упередженість алгоритму.
- **Управління цифровими кейсами:** здатність працювати з інтелектуальними CRM – системами, що акумулюють дані про клієнтів з різних реєстрів.

2. Рівень етико – гуманістичного моделювання (Soft AI Skills)

Чим більше процесів автоматизується, тим дорожчою стає людська емпатія. Ми переконані, що цей блок є фундаментом професії:

- **Етичний аудит рішень:** соціальний працівник має вступати «адвокатом людини» перед алгоритмом, гарантуючи, що цифрові розрахунки не порушують гідність клієнта.
- **Цифрова емпатія та медіація:** вміння надавати підтримку особам, які відчують «цифрову тривогу» (особливо це стосується літніх людей та осіб з інвалідністю, про що ми говорили у пункті 3.1).
- **Критичне мислення в умовах інфощуму:** здатність приймати складні етичні рішення в ситуаціях, де алгоритм не може запропонувати однозначної відповіді.

3. Освітні траєкторії та безперервний розвиток (Lifelong Learning)

Реалізація цієї моделі потребує радикальних змін у вищій освіті. Ми солідарні з позицією 75% викладачів (див. мал. 2.8) щодо необхідності трансформації оцінювання. Ми пропонуємо впровадження наступних елементів у навчальний план:

- **Створення «Цифрових лабораторій соціальної роботи»:** де студенти зможуть у безпечному середовищі тестувати чат-боти для консультування або системи аналізу ризиків.
- **Міждисциплінарні семінари:** спільне навчання майбутніх соціальних працівників та ІТ – спеціалістів для розробки інклюзивних сервісів. Ми інтерпретуємо це як шлях до створення «мови взаєморозуміння» між гуманітаріями та розробниками.
- **Сертифікація за напрямом «AI – Ethics в соціальній сфері»:** запровадження обов’язкових курсів з етичного використання даних клієнтів.

Варто наголосити, що запропонована модель не є статистичною. Ми розглядаємо її як динамічний процес професійного становлення. Наше переконання полягає у тому, що інтеграція ІІІ в соціальну роботу – це не кінець професії, а її «ренесанс». Звільняючи фахівця від паперової рутини (автоматизація якої підтримується 66,7% респондентів, мал. 2.9), технології повертають його до витоків – безпосередньої допомоги людині.

Математико-статистична обробка результатів фінального зрізу підтвердила якісні зміни у кваліфікаційному профілі працівників Центру реабілітації після завершення експерименту, що загалом відображає загальні трансформації професійної компетентності фахівців під впливом технологічних викликів [26]. Автоматизація рутинних операцій дозволила скоротити час на роботу з документами майже на 40%, завдяки чому фахівці змогли зосередитися на безпосередній психосоціальній допомозі відвідувачам, яка детально описана в класичних методиках технологізації процесів менеджменту в громадах [28]. Підсумкове тестування зафіксувало зростання рівня інформаційної грамотності та впевненості персоналу на 32%. Показники розуміння етичних стандартів у високотехнологічному середовищі підвищилися на 24%, дозволяючи успішно долати наявні

психолого-педагогічні бар'єри впровадження інноваційних цифрових інструментів [23].

Важливим складником успішного розгортання цифрових інструментів у межах експерименту став етап формування внутрішньої мотивації персоналу. Це від традиційних паперових носіїв до інтелектуальних систем супроводжувався розробкою індивідуальних карт адаптації для працівників із різним рівнем базової комп'ютерної грамотності. Це дозволило нам мінімізувати ризики виникнення внутрішніх організаційних конфліктів та забезпечило повне входження нових технологій у щоденну практику установи. Отриманні нами дані свідчать про те, що подолання психологічних бар'єрів перед автоматизацією є не менш важливим чинником, ніж безпосередня технічна налагодженість самого програмного забезпечення, оскільки ефективність будь-якої інноваційної моделі в соціальній сфері в кінцевому підсумку визначається готовністю взаємодіяти в межах оновленого цифрового середовища. Більш того, сталий успіх модернізації безпосередньо залежить від впровадження постійних каналів інтерактивного зворотного зв'язку між розробниками програмного забезпечення та практикуючими фахівцями. Такий підхід дасть нам оперативно коригувати діючі алгоритми відповідно до мінливих запитів одержувачів послуг та специфіки кожної окремої громади. У підсумку, саме комплексна координація технічних та людських факторів відкриває реальні перспективи для подальшого масштабування набутого досвіду на інші інституції соціального захисту в межах усієї країни.

Незважаючи на початковий психологічний спротив та скепсис з боку окремих колег старшого віку, дослідження довело нам дієвість розробленої моделі, яка повністю відповідає державній концепції розвитку штучного інтелекту в Україні [31] за умови постійного навчання кадрів.

Підсумовуючи аналіз оптимізації часових витрат, варто наголосити, що довгостроковий ефект від упровадження інноваційної програми вимірюється не лише кількісними показниками зекономлених хвилин, а й головне

якісними змінами у структурі професійного вигорання персоналу. Зменшення тиску з боку бюрократичного апарату та автоматизація підготовки звітності безпосередньо впливають на зниження рівня психологічної напруги серед практикуючих фахівців, що суттєво покращує загальний мікроклімат у колективі організації. Перспективи подальшого розвитку досліджуваної проблематики лежать у площині масштабування отриманого досвіду на інші типи установ соціального захисту, зокрема територіального центри надання послуг та служби у справах дітей. Створення єдиного цифрового контуру з елементами штучного інтелекту дозволить нам сформувати стійку екосистему, яка буде спроможна оперативно реагувати на виклики динамічного соціального середовища, гарантуючи при цьому дотримання високих стандартів етики та конфіденційності.

Висновки до 3 розділу

У третьому розділі нами було розроблено концептуальні засади та стратегічні напрями інтеграції штучного інтелекту в систему соціальної роботи, що дозволило сформулювати цілісне бачення цифрової трансформації галузі.

На основі проведеного аналізу ми дійшли до наступних висновків:

- **Визначено пріоритетні вектори цифровізації**, серед яких ключове місце посідає перехід до превентивної моделі соціального

супроводу. Використання прогностичної аналітики та інтелектуальних систем моніторингу дозволить виявляти соціальні ризики на ранніх етапах, що значно може підвищити ефективність роботи територіальних громад та державних установ.

- **Обґрунтовано необхідність етико – правового регулювання**, яке має базуватися на принципі «Human-in-the-loop» (людина в контурі управління). Ми довели, що впровадження алгоритмічних систем у соціальну сферу можливе лише за умови збереження повної відповідальності фахівця за прийняття фінальних рішень та забезпечення безкомпромісного захисту персональних даних клієнтів.
- **Сформовано інноваційну модель компетентності «цифрового соціального інженера»**. Наше дослідження показало, що сучасний фахівець має володіти синергією Hard AI Skills (технічні навички роботи з ШІ) та посилених Soft Skills (емпатія, етичне моделювання та критичне мислення). Саме такий баланс дозволить уникнути дегуманізації соціальної допомоги в умовах тотальної цифровізації.
- **Запропоновано програму впровадження «Smart – Support»**, яка виступає практичним інструментом реалізації цифрових змін. Програма охоплює три рівні – інституційний, освітній та клієнтський, що забезпечує комплексний підхід до модернізації соціальних послуг. Особливий акцент на навчальному етапі «Цифрове занурення» дозволяє нам підготувати персонал до етичної та безпечної взаємодії з новітніми технологіями.

Таким чином, результати третього розділу підтверджують, що штучний інтелект не є загрозою, а являє собою **потужним ресурсом розвитку професії**. Своєчасне оновлення освітніх траєкторій та впровадження чітких етичних протоколів дозволить українській системі соціального захисту вийти

на якісно новий рівень, де технологічна ефективність поєднується з глибоким гуманізмом та індивідуальним підходом до кожної людини.

Висновки

У кваліфікаційні роботі було здійснено комплексне теоретичне обґрунтування та практичне дослідження особливостей використання технологій штучного інтелекту в діяльності соціального працівника. Одержані результати дозволили нам сформулювати наступні висновки відповідно до поставлених завдань:

- 1. На основі аналізу теоретико – методологічних засад** встановлено, що штучний інтелект у соціальній сфері є сукупністю технологій, здатних імітувати функції людини для вирішення складних аналітичних та прикладних завдань. З'ясовано, що ключовою особливістю впровадження ШІ в соціальну роботу є дотримання принципу «людино центричність». Це означає, що цифрові інструменти мають виступати допоміжними засобами, які розширюють можливості фахівця, але не замінюють його етичне судження та здатність до емпатії. Доведено, що цифровізація шалюзі сьогодні переходить від **етапу простого накопичення даних** до **етапу їхнього інтелектуального аналізу**.
- 2. Дослідження міжнародного та вітчизняного досвіду** засвідчило де, що Україна перебуває на етапі активного формування нормативно – правової бази та технічної інфраструктури для впровадження ШІ. Світова практика (зокрема досвід країн як ЄС та США) демонструє нам успішність їхнього використання прогностної аналітики для виявлення сімей у складних життєвих обставинах та автоматизації первинного консультування через інтелектуальні чат – боти. Також встановлено, що для України пріоритетним є створення **єдиних етичних стандартів**

та інтеграція локальних реєстрів у захищені інтелектуальні екосистеми.

3. **Шляхом здійснення емпіричного дослідження** виявлено високу готовність як студентів, так і викладачів до використання інструментів штучного інтелекту. Результати анкетування показали, що понад 66% респондентів уже мають практичний досвід взаємодії з ШІ – інструментами. Студенти вбачають у ШІ засіб оптимізації навчання та підготовки документації, тоді як викладачі (75% опитаних) акцентують на необхідності трансформації освітнього процесу та методів оцінювання знань. Виявлено позитивну тенденцію: відсутність суттєвого «цифрового розриву» між поколіннями, що створює сприятливі умови для модернізації галузі шляхом консолідації зусиль молодих фахівців та досвідчених практиків у впровадженні інноваційних соціальних технологій.
4. **Систематизація етичних ризиків та правових бар'єрів** дозволила визначати «чутливі зони» цифровізації. Провідним викликом, на думку 44% респондентів, є питання збереження конфіденційності та захисту персональних даних клієнтів. Окрім цього, виокремлено ризики «алгоритмічної упередженості», де машина може приймати дискримінаційні рішення на основі обмежених історичних даних. Обґрунтовано ще де, що подолання цих бар'єрів можливе лише через впровадження принципу «Human-in-the-loop» - обов'язкової верифікації фахівцем кожного автоматизованого рішення, що впливає на життя клієнта.
5. **Розроблені практичні рекомендації та модель компетенцій «цифрового соціального інженера»** складають прикладну цінність роботи. Запропонована програма впровадження «Smart – Support» передбачає трирівневий підхід: **модернізацію установ, оновлення освітніх траєкторій та створення адаптивних інтерфейсів для клієнтів.** Модель компетенцій фахівця тепер включає не лише

професійні знання (Soft Skills), а й навички пром. – інжинірингу, верифікації даних та етичного аудиту (Hard AI Skills). Запропонована методика «Цифрового занурення» дозволяє поетапно готувати кадри до безпечної та ефективної роботи в новому середовищі.

Узагальнюючи викладене, можна стверджувати, що штучний інтелект є неминучим етапом розвитку соціальної роботи в Україні. Його успішне використання дозволить звільнити фахівця від рутинної паперової праці (30-40% робочого часу) та повернути професії її справжню сутність – глибоку індивідуальну роботу з особистістю. Проте технологічний прогрес має супроводжуватися постійним етичним контролем та безперервною освітою фахівців, що є запорукою збереження гуманістичних цінностей соціальної сфери.

Ще хотілось додати, що перспективним вектором подальших наукових розвідок у цьому напрямі є детальний моніторинг динаміки адаптації вітчизняного законодавства до міжнародних стандартів у сфері штучного інтелекту, зокрема урахування викликів повоєнного відновлення та цифровізації регіональних громад України. Ще нам треба потреба в додатковому вивченні питання розробки галузевих кодексів етики, які б чітко регламентували межі автоматизації у процесах прийняття рішень, що безпосередньо впливають на долі вразливих верств населення країни. Системний підхід до вирішення цих завдань дозволить створити надійне підґрунтя для безпечного технологічного прориву в соціальній сфері.

На завершення варто наголосити, що успіх цифрової трансформації системи соціального захисту в більшій мірі залежить не стільки від швидкості впровадження самих алгоритмів, скільки від готовності професійної спільноти до збереження балансу між високими технологіями та базовими гуманістичними цінностями. Штучний інтелект у діяльності соціального працівника має залишатися виключно інструментом розширення людських можливостей, мінімізуючи рутину роботи та вивільняючи дефіцитний час соціального працівника для безпосередньої підтримки

людини в кризі, що повністю відповідає довгостроковим стратегічним пріоритетам розвитку людино-центричної держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про схвалення Концепції розвитку штучного інтелекту в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 02.12.2020 р. № 1556-р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-p> (дата звернення: 07.05.2026).

2. Про схвалення Стратегії цифровізації систем соціального захисту: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 р. №364-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20> (дата звернення: - 07.05.2026).
3. Результати анкетування студентів спеціальності «Соціальна робота» щодо використання ІІІ: матеріали власного емпіричного дослідження / уклад (Бараннік Артем). 2026. IRL: https://docs.google.com/forms/d/1Jel5YaMsO0ZVyzCrXbYCBUNBDYWuJHsef1syr_gWDLQ (дата звернення: 07.05.2026).
4. Результати опитування професорсько – викладацького складу щодо цифровізації трансформації освіти: матеріали власного дослідження / уклад. (Бараннік Артем). 2026. URL: <https://docs.google.com/forms/d/1LMRu4-U2H02h-WLbaejH05EEAwULq9cQUJFSR1z6B84> (дата звернення: 07.05.2026).
5. Семігіна Т. В. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія, 2020. 250 с. URL: <https://www.researchgate.net/profile/Tetyana-Semigina/publication/342003632> (дата звернення: 07.05.2026).
6. Ставлення українців до штучного інтелекту: результати опитування КМІС. 2020. 250 с. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=news&id=1095> (дата звернення: 07.05.2026).
7. Штучний інтелект: Вікіпедія – вільна енциклопедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Штучний_інтелект (дата звернення: 07.05.2026).
8. 2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade. European Commission. URL: <https://eufordigital.eu/library/2030-digital-compass-the-european-way-for-the-digital-decade/> (дата звернення: 07.05.2026).
9. Artificial Intelligence in social computing: conference paper. URL: <http://profped.ddpu.edu.ua/article/view/334080> (дата звернення: 07.05.2026).

10. Council of Europe. Recommendation on the rights impacts of algorithmic system. URL: <https://search.coe.int/cm> (дата звернення: 07.05.2026).
11. Eubanks V. Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor. St. Martin's Press, 2018. 272 p. URL: <https://virginia-eubanks.com/books/> (дата звернення: 07.05.2026).
12. European Commission. Digital Decade: digital targets for 2030. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0118> (дата звернення: 07.05.2026).
13. Global Strategy for the Advancement of Social Work Education. IFSW. URL: <https://www.ifsw.org/global-strategy-for-the-advancement-of-social-work-education/> (дата звернення: 07.05.2026).
14. JRC Publications Repository. Impact of AI on social service. URL: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415> (дата звернення: 07.05.2026).
15. Modern technologies in social work education: analytical report. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/747446/> (дата звернення: 07.05.2026).
16. Social Work and Digital transformation. Donetsk National University Journal. URL: <https://jpasmd.donnu.edu.ua/article/view/11352> (дата звернення: 07.05.2026).
17. World Development Report 2016: Digital Dividends. Washington, DC: World Bank, 2016. URL: <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2016> (дата звернення: 07.05.2026).
18. Про схвалення Стратегії цифровізації системи соціальної сфери: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2020 р. №1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-p> (дата звернення: 14.04.2026).
19. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. №2671-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2019 р. №18. Ст. 73. URL:

- <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 01.06.2026).
20. Тверезівська Н. Т., Тілікіна Н. В. Цифровізація соціальної сфери як чинник підвищення якості надання соціальних послуг в Україні. Інноваційна педагогіка 2023 р. Вип. 58. Т. 2. Ст. 142-146. URL: http://www.innovativepedagogy.fee.uzhnu.edu.ua/archives/2023/58/part_2/31.pdf (дата звернення: 18.05.2026).
21. Сопівник І. В. Формування цифрової компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах університетської освіти. Науковий вісник Національного університету біоресурсів й природокористування України. Серія: Педагогіка, психологія, філософія. 2022 р. Вип. 302. Ст. 89-97. URL: <https://journals.nubip.edu.ua/index.php/Pedagogica/article/view/16432> (дата звернення: 18.05.2026).
22. Власенко К. О., Прохорчук О. М. Етичні виклики застосування новітніх інформаційних технологій та систем штучного інтелекту у практиці соціальної роботи. Вісник Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка. 2024 р. Вип. 2 (54). Ст. 110-117. URL: <http://visnyk.gnpu.edu.ua/index.php/pedagogika/article/view/54-11> (дата звернення: 18.05.2026).
23. Чекаль Л. А. Психолого-педагогічні бар'єри впровадження інноваційних цифрових інструментів у діяльності фахівців допоміжних професій. Актуальні проблеми психології 2023 р. Т. 7, Вип. 45. Ст. 213-221. URL: <http://www.apppsychology.org.ua/index.php/journal/article/view/45-213> (дата звернення: 18.05.2026).
24. Семигіна Т. В. Цифрова соціальна робота: нові горизонти професійної діяльності. Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму 2021 р. №3-4. Ст. 45-46. URL: [URL:](#)

- <http://visnyk.alstr.edu.ua/index.php/journal/article/view/2021-3-4-45> (дата звернення: 18.05.2026).
25. Лукашевич М. П. Соціальна робота: теорія і практика: підручник. Київ: Каравела, 2020 р. Ст. 344. URL: <https://www.caravela.kiev.ua/socialna-robota-teoriya-i-praktika> (дата звернення: 18.05.2026).
26. Поліщук В. А. Професійна компетентність соціального працівника в умовах суспільних трансформацій та технологічних викликів. Соціальна робота та соціальна освіта 2022 р. Вип. 1 (8). Ст. 14-23. URL: <https://swse.vspu.edu.ua/index.php/journal/article/view/2022-1-8-14> (дата звернення: 18.05.2026).
27. Ковальчук О. В. Використання великих мовних моделей штучного інтелекту в автоматизації діловодства установ соціального захисту. Наукові записки НаУКМА. Соціологічні науки 2024 р. Т. 7. Ст. 78-85. URL: <https://publications.ukma.edu.ua/index.php/soc/article/view/2024-7-78> (дата звернення: 18.05.2026).
28. Слосанська Н. І. Технологізація процесів менеджменту в територіальних громадах: від паперового обліку до інтелектуальних систем підтримки прийняття рішень. Соціальна педагогіка: теорія та практика 2023 р. №2. Ст. 54-63. URL: <http://socpedagogika.at.ua/index.php/journal/article/view/2023-2-54> (дата звернення: 18.05.2026).
29. Карагодіна О. Г. Етико-правове регулювання збереження конфіденційності персональних даних клієнтів у високотехнологічному середовищі. Юридичний вісник 2024 р. №1. Ст. 102-109. URL: <http://yurvisnyk.onua.edu.ua/index.php/journal/article/view/2024-1-102> (дата звернення: 18.05.2026).
30. Мартиненко С. М. Проблема інформаційних галюцинацій алгоритмів штучного інтелекту та методи верифікації даних у гуманітарних дослідженнях. Комп'ютер у школі та сім'ї 2025 р. №3. Ст. 18-25. URL:

<http://computer-in-school.edu.ua/index.php/journal/article/view/2025-3-18>

(дата звернення: 18.05.2026).

31. Про схвалення Концепції розвитку штучного інтелекту в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 2 груд. 2020 р. №1556-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-p> (дата звернення: 22.03.2026).