

ПОТЕНЦІАЛ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

POTENTIAL OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE PROFESSIONAL TRAINING OF FUTURE SOCIAL WORKERS

Недостатня інтеграція теоретичних знань та практичних навичок у процесі підготовки соціальних працівників є актуальною проблемою сучасної освіти. Випускники часто не готові до роботи в реальних соціальних умовах, що негативно впливає на якість соціальних послуг. Мета статті полягає у висвітленні потенціалу сучасних цифрових технологій, які можуть бути доволі ефективними у напрямку отримання студентами практичних навичок та професійного досвіду в умовах, максимально наближених до реальних життєвих ситуацій. У роботі представлено систематизацію та надано кратку характеристику цифрових технологій, які використовуються в процесі підготовки майбутніх працівників з соціальної роботи. До них належать електронні системи для організації освітнього процесу, засоби відеозв'язку, інтерактивні платформи для командної взаємодії, онлайн-інструменти для створення цікавих завдань, тестів, квестів, ігор, мобільні додатки та соціальні мережі для швидкої комунікації й самоорганізації, а також електронні симуляції та чат-боти, що працюють на основі штучного інтелекту. Показано, що останні дві категорії можуть бути дуже ефективними в плані формування практичних навичок у процесі підготовки соціальних працівників, оскільки дозволяють створювати реалістичні сценарії. У роботі наведено деякі приклади використання симуляцій у соціальній роботі, такі як симуляції сімейної терапії, дії працівника у кризових ситуаціях, проведення інтерв'ю з постраждалими особами тощо. Також продемонстровані різні можливості чат-ботів для набуття студентами таких практичних навичок як навички спілкування, активного слухання, критичного мислення, емпатії, висловлення співчуття, ведення діалогу тощо. Зроблено висновок, що використання зазначених цифрових технологій сприяє підвищенню якості підготовки фахівців з соціальної роботи та дозволяє краще підготувати їх до професійної діяльності в складних соціальних ситуаціях. Наголошено на тому, що штучний інтелект не може повністю замінити реального спілкування, а його етичні аспекти потребують

детального вивчення, що є одним з напрямком подальшого дослідження.

Ключові слова: вища освіта, підготовка фахівців з соціальної роботи, практичні навички, цифрові технології, електронні симуляції, штучний інтелект.

Insufficient integration of theoretical knowledge and practical skills in the training of social workers is a pressing issue in modern education. Graduates are often unprepared for work in real social conditions, which negatively affects the quality of social services. The purpose of the article is to highlight the potential of modern digital technologies, which can be highly effective in enabling students to acquire practical skills and professional experience in conditions as close as possible to real-life situations. The work presents a systematization and brief description of digital technologies used in the training of future social workers. These include electronic systems for organizing the educational process, video communication tools, interactive platforms for team interaction, online tools for creating engaging tasks, tests, quests, games, mobile applications, and social networks for quick communication and self-organization. Additionally, it highlights electronic simulations and chatbots powered by artificial intelligence. The paper demonstrates that the last two categories can be very effective for developing practical skills in the training of social workers, as they allow the creation of realistic scenarios. Some examples of simulation use in social work are provided, such as simulations of family therapy, crisis intervention, and conducting interviews with victims. The article also shows various possibilities of chatbots for helping students develop practical skills like communication, active listening, critical thinking, empathy, expressing sympathy, and conducting dialogues. It concludes that the use of these digital technologies improves the quality of social worker training and better prepares them for working in complex social situations. It emphasizes that artificial intelligence cannot fully replace real communication, and its ethical aspects require detailed study, which is one of the directions for future research. **Key words:** higher education, social worker training, practical skills, digital technologies, electronic simulations, artificial intelligence.

УДК 378.147:004.77(73)
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/78.1.34>

Меняйло В.І.,

докт. пед. наук,
професор кафедри загальної та прикладної фізики
Запорізького національного
університету

Васютинський С.В.,

аспірант кафедри педагогіки та психології освітньої діяльності
Запорізького національного
університету

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Актуальність проблеми професійної підготовки майбутніх соціальних працівників в Україні полягає в недостатньому рівні інтеграції їх теоретичних і практичних знань, що негативно впливає на готовність випускників до роботи з різними вразливими категоріями населення. Прогалини у практичній підготовці фахівців з соціальної роботи, викликані поза іншим, і переважним форматом дистанційного навчання в період пандемії коронавірусу та під час воєнного стану в Україні, наразі є серйозною проблемою, оскільки випускники

відчувають значні труднощі на початку своєї професійної кар'єри. Відсутність достатнього досвіду роботи з клієнтами, проведенням інтерв'ю, аналізом складних ситуацій та прийняттям ефективних рішень може негативно впливати на якість соціальних послуг, що надаються різним групам населення, та призводити до зниження довіри до соціальних служб у цілому на рівні держави.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників є предметом численних наукових досліджень у різних країнах. У США дослідження в цій

галузі зосереджуються на розробці та впровадженні інноваційних методик навчання, міждисциплінарному підході, а також на практичній підготовці студентів до реальної роботи в соціальній сфері. Зокрема, А. Адамс та В. Домбровський підкреслюють важливість інтеграції теорії та практики, а також розвитку критичного мислення у студентів через використання методів проблемного навчання та кейс-стаді. Вони також зазначають, що в США значна увага приділяється питанням етики, культурної компетентності та роботи з різними соціальними групами, що є важливим для забезпечення якісної соціальної роботи [1, с. 45].

Аналіз інноваційних технологій навчання, що використовуються в країнах Європейського Союзу при підготовці фахівців із соціальної роботи, представлений у роботі О. Бойкої, яка розкрила особливості застосування інтерактивних та імерсивних технологій навчання зазначеної категорії спеціалістів [2].

Огляд досліджень Л. Шевченко та О. Петрової свідчить про необхідність впровадження інноваційних підходів до підготовки соціальних працівників в Україні, зокрема, через використання сучасних інформаційних технологій, методів інтерактивного навчання та впровадження мультидисциплінарного підходу. Л. Шевченко підкреслює важливість застосування інноваційних методик, таких як проєктне навчання, симуляції та тренінги, які сприяють розвитку у студентів навичок практичної роботи в умовах, що максимально наближені до реальних [6, с. 89]. Петрова, своєю чергою, звертає увагу на важливість міжнародного співробітництва та обміну досвідом, що може сприяти адаптації найкращих світових практик до українських реалій [4, с. 67]. І. Савельчук наголошує на належній організації партнерської взаємодії різноманітних соціальних інституцій та більш активному використанні інноваційного потенціалу студентів [5].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Основною проблемою, на вирішення якої спрямована ця робота, є недостатня інтеграція теоретичних знань із практичною підготовкою майбутніх соціальних працівників. Це створює ситуацію, за якої випускники соціальних спеціальностей отримують фундаментальне теоретичне підґрунтя, але не володіють повною мірою реальними практичними навичками для ефективного виконання своїх професійних обов'язків.

Отже, **метою статті** є розкриття потенціалу сучасних цифрових технологій у підготовці здобувачів вищої освіти, що дозволять майбутнім соціальним працівникам отримати не лише теоретичні знання, але й реальний практичний досвід, необхідний для ефективної професійної діяльності.

Виклад основного матеріалу. В Україні система підготовки соціальних працівників перебуває

на стадії реформування і адаптації до сучасних європейських вимог. Проте, освітні програми зосереджуються переважно на теоретичній підготовці студентів, зокрема вивченні соціології, психології, права, соціальної політики та інших дисциплін. Однак, практична складова в програмах часто є обмеженою та недостатньо розвиненою. Це призводить до того, що випускники не завжди готові до роботи в реальних умовах і потребують додаткового навчання на робочому місці [6, с. 91].

Частково це пов'язано і з обмеженнями «живого» спілкування в умовах запровадження дистанційного навчання та все більшого занурення студентів і викладачів у цифровий світ. З іншого боку, швидкий розвиток інформаційних технологій створює все більше можливостей не лише для теоретичного навчання, але й формування й розвитку практичних навичок та умінь майбутніх фахівців із соціальної роботи. Але для ефективного використання цифрових інновацій в українській системі освіти потрібно звернути увагу на низку невирішених питань. На думку авторів роботи [3, с. 52], серед складнощів, які виникають на шляху цифровізації освіти, варто виділити такі, як: недостатня підготовка викладачів до застосування інноваційних технологій, а також недостатність ресурсів закладів вищої освіти щодо їх впровадження, і не лише фінансових, але й технічних, інформаційних, матеріальних. З іншого боку, викладачі часто стикаються з такою проблемою як низька мотивація студентів, що також ускладнює впровадження інновацій в освітній процес підготовки фахівців з соціальної роботи.

Попри викладені проблеми, цифрова трансформація системи вищої освіти в Україні та світі поступово набирає обертів і інтеграція цифрових технологій у систему підготовки фахівців, у тому числі й з соціальної роботи, стає невід'ємною частиною сучасного освітнього процесу. Головними перевагами застосування сучасних інформаційних технологій навчання є їх:

- *гнучкість*, оскільки вони дозволяють студентам навчатися в зручний для них час і місце, а також обирати індивідуальний темп та персоналізацію навчання;
- *інтерактивність*, що забезпечує активну участь здобувачів освіти в освітньому процесі;
- *доступність*, яка визначається через розширення доступу до освіти для студентів з обмеженими можливостями та віддаленими географічно;
- *спрямування на підготовку до професійної діяльності* через навчання студентів використовувати технології, які будуть корисними для них у майбутній професійній практиці.

Як показано в роботі [8], Covid-19 виявився тим каталізатором, який призвів до широкого використання ІКТ-технологій соціальними працівниками при комунікації з клієнтами як через

запровадження практики онлайн-консультування та телепсихології засобами відеоконференцій, так і більш значного використання систем обміну повідомленнями, засобів електронної пошти тощо.

Розглянемо найпоширеніші види інформаційних технологій, що наразі використовуються у програмах підготовки соціальних працівників.

1. *Освітні навчальні платформи (LMS)*, які слугують основою організації освітнього процесу в електронному навчальному середовищі. Серед найбільш розповсюджених ресурсів можемо зазначити такі як Moodle, Classroom, Canvas, Blackboard. Зазначені інструменти дозволяють розробляти та керувати окремими навчальними курсами, створювати та завантажувати необхідні навчальні матеріали (посібники, методичні рекомендації, інструкції, презентації, відео тощо), розробляти практичні завдання та тести, забезпечувати зворотний зв'язок з викладачем та організувати взаємодію між студентами та окремими групами.

2. *Електронні платформи для забезпечення відеозв'язку*, які дозволяють проводити заняття в дистанційній формі в режимі *відеоконференцій*. Найбільш відомими з них є Zoom, Microsoft Teams та Google Meet. Вказані ресурси використовуються не лише для проведення онлайн-лекцій та семінарів, але й для індивідуальних консультацій викладачів, організації групової та командної роботи в студентському середовищі, проведення наукових та позанавчальних заходів.

3. *Інтерактивні онлайн-платформи* на кшталт Padlet, Mirro, LusiChart, Trello, які дозволяють створювати колаборативні дошки для обміну ідеями, організації проектної роботи й командної взаємодії.

4. *Інтерактивні онлайн-інструменти* для створення тестів, ігор, квестів, вікторин, що призначені для актуалізації та перевірки знань студентів, проведення індивідуального та фронтального опитування, забезпечення ефективного зворотного зв'язку. Такими ресурсами є Google Forms, Mentimeter, Kahoot, WordWall, Learnings App, Quizzlet та багато інших цікавих онлайн сервісів.

5. *Мобільні додатки й соціальні мережі*. Ці інструменти є ефективними в реалізації таких завдань як: доступ до навчальних матеріалів в будь-який час і з будь-якого місця, організація особистого розкладу, швидкий зв'язок з викладачами та однокурсниками.

6. *Симулятори та інструменти віртуальної й доповненої реальності*, що дозволяють студентам розвивати практичні навички в безпечному середовищі, наприклад, шляхом проведення інтерв'ю з віртуальними клієнтами, винаходження алгоритмів розв'язання кризових ситуацій, планування різноманітних соціальних програм тощо.

7. *Штучний інтелект (ШІ)*, який відкриває нові горизонти в підготовці фахівців з соціальної роботи, що може не лише симулювати реальні ситуації, але й надавати персоналізований зворотний зв'язок та допомагати в розробці індивідуальних планів навчання.

Якщо перші п'ять видів цифрових технологій вже широко використовуються у вітчизняній системі підготовки соціальних працівників, то останні дві категорії є відносно новими інструментами навчання, тому потребують більш детального розгляду щодо їх потенційних можливостей в освітньому процесі.

Прикладами платформ для створення симуляцій для навчання в різних сферах, включаючи соціальну роботу, можуть виступати такі програмні продукти як SimQuest та VirtualiTeach, які пропонують широкий спектр можливостей для налаштування та персоналізації навчального процесу. Наприклад, вибір SimQuest пов'язаний з тим, що цей інструмент дозволяє створювати симуляції різного рівня складності, від простих моделей до складних сценаріїв. Створені симуляції можуть включати різноманітні інтерактивні елементи, такі як кнопки, перемикачі, графіки та ін., а розроблений інтерфейс підтримується декількома мовами.

Практичне використання цієї платформи в процесі підготовки фахівців з соціальної роботи може бути забезпечено шляхом створення таких симуляцій як: *симуляція сімейної терапії*, де студенти відіграють ролі членів родини й відпрацьовують навички надання сімейних консультацій; *симуляція кризи*, де здобувачі можуть тренуватися в реагуванні на різні кризові ситуації, наприклад, домашнє насильство або самогубство; *симуляція інтерв'ю*, де студенти можуть відпрацьовувати навички проведення інтерв'ю з клієнтами, вчитися ставити правильні запитання та будувати довірчі відносини. У Табл. 1. наведено декілька прикладів, яким чином платформи для симуляцій можуть бути використані як інструмент практичної підготовки майбутніх фахівців з соціальної роботи.

Перевагами використання віртуальних симуляцій є: по-перше, створення безпечного середовища для навчання, в якому студенти можуть експериментувати з різними стратегіями без ризику для реальних людей; по-друге, симуляції можуть бути адаптовані під потреби кожного студента, а він сам отримує можливість здобути персоналізований досвід професійної діяльності; по-третє, інтерактивні симуляції роблять навчання більш цікавим, стимулюють студентів аналізувати ситуацію, приймати виважені рішення та нести відповідальність за свої дії. А головне, що вони допомагають майбутнім фахівцям краще підготуватися до розв'язання реальних проблем, з якими вони стикнуться у своїй професійній діяльності. З прикладами використання електронних симуляцій

Приклади використання платформ для симуляцій у практичній підготовці фахівців із соціальної роботи

Приклад	Сценарій	Елементи симуляції		
		Віртуальний аватар	Інтерактивне середовище	Можливості для студента
Складні сімейні обставини	Сім'я з трьох осіб (батько, мати, підліток) звертається за допомогою через постійні конфлікти та непорозуміння. Підліток відчуває себе відкинутим і незрозумілим, батьки турбуються про його майбутнє та вважають, що він недостатньо відповідальний	Кожен член сім'ї представлений віртуальним аватаром, який має індивідуальний зовнішній вигляд, міміку та жести. Аватари реалістично відтворюють емоції та реакції на слова співрозмовника	Сімейна терапія відбувається у віртуальній кімнаті, де студенти можуть вільно переміщатися та взаємодіяти з об'єктами (меблі, книги тощо)	Студент-терапевт може вибирати різні терапевтичні техніки, задавати питання, коментувати поведінку членів сім'ї. Симулятор аналізує дії студента і надає зворотний зв'язок щодо ефективності його втручання
Кризова ситуація в школі	Студент-соціальний працівник викликає до школи через конфлікт між двома учнями. Симуляція дозволяє відпрацювати навички розв'язання конфліктів, медіації та співпраці з іншими фахівцями (наприклад, учителями, адміністрацією)	Учні, вчителі, адміністратор школи, які беруть участь у конфлікті, представлені у вигляді відповідних аватарів	Шкільний коридор, клас, кабінет директора	Можливість розіграти різні варіанти розвитку подій залежно від вибору студента
Інтерв'ю з клієнтом, який пережив домашнє насильство	Студент-соціальний працівник проводить інтерв'ю з віртуальною клієнткою, яка пережила домашнє насильство. Симуляція дозволяє відпрацювати такі навички, як активне слухання, емпатія, встановлення довірчих відносин та формулювання запитань	Реалістично зображена жінка, яка розповідає свою історію	Робоче місце соціального працівника	Студент може ставити запитання, вибирати відповіді з пропонуєваних варіантів, а також реагувати на невербальні сигнали клієнтки Після завершення симуляції студент отримує зворотний зв'язок щодо своєї поведінки та ефективності комунікації

та віртуальної реальності в практиці підготовки фахівців з соціальної роботи у західних, зокрема американських, університетах можна ознайомитися в працях [7, 9].

Ще одним потужним інструментом, що може бути використаний для тренування практичних навичок майбутніх соціальних працівників, є мовні моделі штучного інтелекту, зокрема такі, як чат-боти та віртуальні помічники Replika, Mitsuku, ChatGPT. Їх вибір у цьому випадку пов'язаний з тим, що вони можуть імітувати розмову з різними типами клієнтів, які мають певні проблеми, своєю чергою, надаючи майбутнім соціальним працівникам можливість розвивати навички активного слухання, емпатії та надавати професійні поради клієнтам у тій чи іншій складній ситуації. З іншого боку, штучний інтелект може проаналізувати відповіді студента й надати конкретні рекомендації щодо покращення його професійних та комунікативних навичок.

У Табл. 2 наведено приклади, яким чином чат-боти на основі штучного інтелекту можуть бути використані в підготовці соціальних працівників.

Серед переваг використання таких моделей штучного інтелекту можна відзначити їх *доступність*, що дозволяє студентам практикуватися в будь-який зручний для них час; *безпеку*, оскільки всі події відбуваються у віртуальному середовищі без ризику для реальних людей; персоналізацію, яка забезпечується адаптацією до індивідуальних потреб кожного здобувача, а також ефективний *зворотний зв'язок*, що може бути миттєво наданий студенту як відповідь-реакція на його дії.

Висновки. У даній статті висвітлено деякі можливості сучасних цифрових технологій, зокрема електронних платформ для створення симуляцій та чат-ботів на основі штучного інтелекту, щодо формування практичних навичок майбутніх працівників соціальної сфери. За допомогою цих інструментів здобувачі можуть не лише набути реальний

Приклади використання чат-ботів на основі штучного інтелекту в практичній підготовці фахівців із соціальної роботи

Приклад	Сценарій	Можливості для студента
Симуляція розмов з різними клієнтами в складних ситуаціях	Чат-бот може симулювати підлітка з депресією, який відчуває самотність і безсилля. Студент-соціальний працівник повинен навчитися встановлювати довірчі відносини, виявляти емоції підлітка та пропонувати відповідні стратегії	Чат-боти можуть бути запрограмовані на імітацію різних типів клієнтів зі своїми унікальними проблемами, емоційними станами та поведінковими особливостями. Це дозволяє студентам відпрацювати навички спілкування, активного слухання, емпатії та надання підтримки в безпечному віртуальному середовищі.
Відпрацювання навичок ведення складних розмов	Чат-бот може імітувати клієнта, який висловлює суїцидальні думки. Студент-соціальний працівник повинен навчитися оцінювати рівень ризику, заспокоїти клієнта, мобілізувати його ресурси та забезпечити безпеку	ШІ-чати можуть бути використані для відпрацювання навичок ведення складних розмов, наприклад, про самогубство, насильство або залежності. Студенти можуть практикуватися у формулюванні запитань, висловленні співчуття, встановленні меж і залученні додаткової допомоги
Розвиток емоційного інтелекту	Чат-бот може висловлювати різні емоції, такі як гнів, страх, радість, смуток. Студент повинен навчитися ідентифікувати ці емоції, реагувати на них відповідним чином і пропонувати емоційну підтримку	ШІ-чати можуть допомогти студентам розвивати емоційний інтелект, тобто здатність розуміти свої та чужі емоції, керувати ними та використовувати їх для побудови ефективних взаємин. Шляхом взаємодії з чат-ботом, студенти можуть навчатися розпізнавати різні емоції, висловлювати їх і співпереживати іншим

практичний досвід, але й розвинути такі важливі якості, як емпатія, критичне мислення, вміння приймати рішення в складних ситуаціях. Завдяки своїй гнучкості та інтерактивності ці технології дозволяють створювати реалістичні навчальні середовища, які сприяють професійному зростанню фахівців із соціальної роботи та покращують якість їх підготовки у закладах вищої освіти. Але при цьому не слід забувати, що цифрові технології не можуть повністю замінити людський контакт та емпатію. Тому їх слід розглядати як додатковий інструмент освітнього процесу, який допомагає зробити процес навчання більш цікавим та практико орієнтованим. Напрямами подальших досліджень є вивчення питання щодо етичних аспектів використання штучного інтелекту в підготовці висококваліфікованих фахівців соціальної сфери.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Адамс Р., Домбровський М. Соціальна робота в США: основи і практики. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 254 с.
2. Бойка О. М. Інноваційні технології навчання у підготовці майбутніх соціальних працівників: досвід ЄС. *Наукові інновації та передові технології*, Серія «Педагогіка». 1179–1189.

3. Заверико Н. В., Суценко Л. О., Соловйова Т. Г. Інновації в навчальних програмах підготовки соціальних працівників. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи*. 2023. Вип. 94. С. 50–54.
4. Петрова О.О. Міжнародний досвід підготовки соціальних працівників і можливості його адаптації в Україні. *Вісник соціальних наук*. 2019. № 2. С. 65–72.
5. Савельчук І. Підготовка соціальних працівників в інноваційному освітньому середовищі університету : монографія / Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка. 2019. 375 с.
6. Шевченко Л. А. Інноваційні методики в підготовці соціальних працівників. *Педагогіка і психологія*. 2021. № 4. С. 85–92.
7. Lanzieri N., McAlpin E., Shilane D., Samelson H. Virtual Reality: An Immersive Tool for Social Work Students to Interact with Community Environments. *Clinical Social Work Journal*. 2021. № 49(2). P. 207–219.
8. Mishna F., Milne E., Bogo M., Pereira L. Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *Clinical Social Work Journal*. 2021. С. 484–493.
9. Stone G., Raines J., Gray J. Using Virtual Reality Simulations to Develop Social Work Practice Skills. *Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education*. 2020. № 23(1). С. 3–7.