

UMELÁ INTELIGENCIA V PRAXI SOCIÁLNEJ PRÁCE S DÔRAZOM NA ETICKÉ ASPEKTY

Artificial intelligence in social work practice with emphasis on ethical aspects

Stela RICHNAVSKÁ, Beáta BALOGOVÁ

ABSTRAKT

V súčasnosti sa umelá inteligencia stáva súčasťou praxe sociálnej práce, preto sa štúdiá zameriava na analýzu jej konceptuálneho rámca, potenciálu a etických aspektov. Umelú inteligenciu definujeme a skúmame jej využitie v sociálnych službách, pričom zdôrazňujeme možnosti moderných technológií a príklady služieb implementujúcich umelú inteligenciu. Etické aspekty umelej inteligencie, ako aj zložky dôveryhodnej umelej inteligencie, patria ku kľúčovým témam, pričom osobitnú pozornosť venujeme zásade rešpektovania ľudskej autonómie a požiadavke spoločenského a environmentálneho blahobytu so zameraním na sociálny vplyv. Predmetom zamerania sú vybrané etické štandardy v oblasti informovaného súhlasu, spôsobilosti, súkromia a dôvernosti vychádzajúce z *National Association of Social Workers* (2021). Dôležitosť priamej účasti a odbornej interakcie sociálneho pracovníka a pracovníčky v procese práce s klientom a hodnoty sociálnej práce, vrátane dôležitosti medziludských vzťahov a etickej zodpovednosti vo vzťahu ku klientovi, sú nevyhnutnou súčasťou praxe, ktorá vychádza z *Etického kódexu sociálneho pracovníka a asistentu sociálnej práce Slovenskej republiky* (2015). Na základe schematickeho prístupu autora Payna (2021) zdôrazňujeme význam vedomostí, skúseností, tvorby teórie a poznania klienta i jeho kontextu pre dosiahnutie efektívnej a účinnej sociálnej odbornej interakcie. Cieľom kvantitatívneho výskumu je zhodnotiť dôležitosť priamej účasti pomáhajúceho profesionála a profesionálky (sociálneho pracovníka a pracovníčky) a aplikácie umelej inteligencie v praxi sociálnej práce u študentov a študentiek sociálnej práce na *Inštitúte edukológie a sociálnej práce, Filozofickej fakulty, Prešovskej univerzity v Prešove*. Výskumná otázka, ako študenti hodnotia túto dôležitosť, viedla k analýze získaných odpovedí a formulovaniu komplexných odporúčaní pre teóriu a prax. Táto štúdiá prispieva k diskusii o synergii medzi technológiou a humánnym prístupom v sociálnej práci, pričom zdôrazňuje potrebu etickej reflexie a zodpovednosti pri integrácii umelej inteligencie do tejto oblasti.

Kľúčové slová: Umelá inteligencia. Sociálna práca. Etické aspekty. Kvantitatívny výskum.

ABSTRACT

Nowadays, artificial intelligence is becoming a part of social work practice, so the study focuses on the analysis of its conceptual framework, potential and ethical aspects. We define artificial intelligence and explore its use in social services, highlighting the possibilities of modern technologies and examples of services implementing artificial intelligence. Ethical aspects of artificial intelligence, as well as components of trustworthy artificial intelligence, are among the key topics, with particular attention to the principle of respect for human autonomy and the requirement of social and environmental well-being, with a focus on social impact. Selected ethical standards in the areas of informed consent, competence, privacy and confidentiality based on the *National Association of Social Workers* (2021) are the focus. The importance of the social worker's direct participation and professional interaction in the client work process and the values of social work, including the importance of interpersonal relationships and ethical responsibility in relation to the client, are essential components of practice based on *Code of Ethics for Social Workers and*

Social Work Assistants of the Slovak Republic (2015). Based on Payne's (2021) schematic approach, we emphasize the importance of knowledge, experience, theory building, and understanding of the client and their context in order to achieve effective and efficient social professional interactions. The aim of the quantitative research is to evaluate the importance of direct participation of helping professional (social worker and female social worker) and the application of artificial intelligence in social work practice among male and female students of social work at the *Institute of Educology and Social Work, Faculty of Arts, University of Prešov*. The research question, how students evaluate this importance, led to the analysis of the obtained answers and the formulation of comprehensive recommendations for theory and practice. This study contributes to the debate on the synergy between technology and a humane approach in social work, highlighting the need for ethical reflection and responsibility in the integration of artificial intelligence in this field.

Key words: Artificial Intelligence. Social work. Ethical aspects. Quantitative research.

ÚVOD

Umelá inteligencia sa stáva čoraz viac dôležitejším nástrojom v rôznych oblastiach, vrátane **sociálnej práce**. S rozvojom technológií a ich integráciou do viacerých profesií sa aj sociálna práca stáva súčasťou zásadných zmien. Proces digitálnej transformácie je sprevádzaný novými príležitosťami, výzvami a etickými aspektmi, ktoré si vyžadujú kritickú a dôkladnú analýzu. V štúdiu sa zameriavame na konceptuálny rámec vymedzenia a definovania **umelej inteligencie v praxi sociálnej práce**. Nadväzujúc sa fokusujeme na vybrané **etické aspekty** používania umelej inteligencie, ktoré sú nevyhnutné pre jej zodpovedné a efektívne aplikovanie do praxe.

Vychádzajúc z *Organizácie pre hospodársku spoluprácu a rozvoj – OECD Council* (2021, s. 3, [cit. 2024-11-16]) poukazujeme na definičné vymedzenie umelej inteligencie, v rámci ktorého organizácia uvádza, že „*umelá inteligencia je univerzálna technológia, ktorá má potenciál zlepšovať blahobyt ľudí, prispievať k pozitívnej udržateľnej globálnej hospodárskej činnosti, zvyšovať inovácie a produktivitu a pomáhať reagovať na kľúčové globálne výzvy. Používa sa v mnohých odvetviach od výroby, vzdelávania, financií a dopravy až po zdravotníctvo a bezpečnosť*“.

Tieto atribúty nás vedú k uvažovaniu o možnostiach vzťahu umelej inteligencie a vzájomnej interakcie medzi sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami a ich klientmi s akcentom na etické a praktické aspekty,

ktoré je potrebné zohľadniť pri integrácii vybraných postupov umelej inteligencie do procesu práce v oblasti sociálnej práce. **Cieľom štúdie** je identifikovať, ako môže umelá inteligencia obohatiť prax sociálnej práce a aké etické aspekty by sme mali zohľadniť pri jej implementácii.

K fundamentálnym východiskám kreovania štúdie patrí **bazálna teoretická platforma v domácom a zahraničnom meradle i výber kľúčových usmernení sociálno-politických dokumentov**. Spracovaný rámec podporuje realizovaný výskum s opisom kvantitatívnej metodológie a metodiky. Dôležitou súčasťou sú odporúčania pre teóriu a prax sociálnej práce vyplývajúce z analýzy a interpretácie výskumných zistení. Štúdia prispieva k diskusii o **synergii medzi technológiou a humánnym prístupom v sociálnej práci**, pričom v jednotlivých častiach zdôrazňujeme potrebu **etickej reflexie a zodpovednosti pri integrácii umelej inteligencie do oblasti sociálnej práce**.

1 Konceptuálny rámec umelej inteligencie v praxi sociálnej práce

Opierajúc sa o *Európsku komisiu* (2018, s. 9, [cit. 2024-11-16]) uvádzame, že „*umelá inteligencia označuje systémy, ktoré vykazujú inteligentné správanie analyzovaním svojho prostredia a vykonávaním akcií, a to s určitým stupňom autonómie, aby dosiahli konkrétne ciele. Systémy založené na umelej inteligencii môžu byť čisto softvérové a môžu*

pôsobiť vo virtuálnom svete (napr. hlasoví asistenti, softvér na analýzu obrazu, vyhľadávacie nástroje, systémy rozpoznávania reči a tváre) alebo môže byť umelá inteligencia zabudovaná do hardvérových zariadení (napr. pokročilé roboty, autonómne autá, drony alebo aplikácie internetu vecí)". Umelú inteligenciu v **praxi sociálnej práce** je podľa Bejarano (2023, [cit. 2024-11-16]) možné uplatniť vo viacerých oblastiach. Príkladom je využitie nástrojov umelej inteligencie, prostredníctvom ktorých sociálni pracovníci¹⁴ môžu dosiahnuť cenné poznatky alebo automatizovať rutinné úlohy, vďaka ktorým získavajú viac času a priestoru na priame interakcie s klientmi. Príkladom využitia umelej inteligencie môže byť aj sféra posilnenia prevencie a prognózovania výsledkov služieb.

Iným príkladom je existencia *chatbotov*. V kontexte definičného vymedzenia *Európska komisia* (2022, [cit. 2024-11-16]) vysvetľuje, že *chatbot* predstavuje program, ktorý komunikuje s jedincom prostredníctvom textových alebo hlasových príkazov, a to spôsobmi, ktoré napodobňujú konverzáciu medzi jedincami. Ako vzor používania *chatbotov*, ktoré sú poháňané umelou inteligenciou, môže byť v sociálnej práci **oblasť duševného zdravia**, ak je obmedzený prístup k odborníkom. *Chatboty* sú podľa Bejarano (2023, [cit. 2024-11-16]) vybavené schopnosťou spracovania prirodzeného jazyka, ktoré ponúkajú dôvernú a dostupnú platformu pre jedincov a môžu sa zapojiť do konverzácie, následne koncipovať stratégie zvládania a poskytovať zdroje na základe vyjadrených potrieb používateľa. Potenciál umelej inteligencie je možné podľa uvedeného autora, v praxi sociálnej práce, reflektovať aj v **zlepšení schopnosti profesie slúžiť klientom, organizáciám a komunitám, ako aj v administratívnom kontexte sociálnej práce a rýchlej analýze údajov**.

Podľa *Európskej komisie* (2018, s. 7, [cit. 2024-11-16]) sa „*umelá inteligencia vzťahuje na systémy navrhované jedincami, ktoré vzhľadom na svoje komplexné ciele konajú vo fyzickom i digitálnom svete spôso-*

bom, že zdôrazňujú potrebu vnímania prostredia, zhromaždených štruktúrovaných alebo neštruktúrovaných údajov a poznatkov odvíjajúcich sa z týchto informácií s dôrazom na rozhodnutie o najlepšom opatrení podľa vopred definovaných parametrov. Systémy umelej inteligencie môžu byť navrhnuté tak, aby sa naučili prispôbiť svoje správanie analýzou toho, ako je prostredie ovplyvnené ich predchádzajúcimi činnosťami.“ V súlade s uvedeným zdôrazňujeme tvrdenie *Európskej komisie* (2019, s. 2, [cit. 2024-11-16]), že v rámci **klúčových usmernení** pri používaní umelej inteligencie sa kladie dôraz na to, aby „*vyvíjanie systémov umelej inteligencie a ich používanie bolo v súlade s dodržiavaním etických zásad, medzi ktoré patrí rešpektovanie ľudskej autonómie, prevencia ujmy, spravodlivosť a vysvetliteľnosť s akcentom na riešenie prípadných rozporov*“.

Pre vyššiu akceptáciu používania **umelej inteligencie v sociálnej práci** a jej argumentáciu Bejarano (2023, [cit. 2024-11-16]) uvažuje o konkrétnom príklade týkajúceho sa ilustrovania jej významu v sociálnej práci. V jeho ponímaní ide o predstavu prideleného sociálneho pracovníka k ochrane dieťaťa, ako zodpovednej osoby, na vyšetrovanie oznámení zameraných napríklad na vybraný problém zraniteľného dieťaťa a rodiny. Uvedený príklad je podľa autora vhodný z dôvodu, že v tomto prípade sa pravidelne sociálny pracovník orientuje na veľký objem dát, do ktorého patria spisy prípadov, rozhovory a záznamy z minulosti, ktorého cieľom je posúdiť úroveň rizika pre dieťa. Podľa neho je možné pomocou technológií umelej inteligencie aplikovať algoritmy strojového učenia sa na rýchlu a presnú analýzu veľkého množstva dát, ktoré umožňujú odhaliť vzory a varovné signály, čo vo výsledku sociálnemu pracovníkovi môže pomôcť pri identifikovaní vysoko rizikových prípadov a následne uprednostňovať ich zásahy. K výhodám autor priradzuje automatizáciu počiatočných procesov hodnotenia umelou inteligenciou, čím sociálny pracovník je schopný zamerať

¹⁴ Akcentujeme, že v štúdiu rešpektujeme mužský a ženský rod rovnako, ale ďalej budeme uvádzať len maskulínium.

svoje odborné poznatky na kritické rozhodovanie sa a poskytovať priamu oporu zraniteľnému dieťaťu.

Sociálna práca, jej oblasti praxe, inštitúcie, ako aj odborníci a skupiny klientov sú v ponímaní Steinera (2021, [cit. 2024-11-16]) ovplyvnené digitálnymi transformáciami, prebiehajúcimi v spoločnosti, mnohými spôsobmi. V rôznych oblastiach praxe otvára umelá inteligencia nové príležitosti a relevantný potenciál jej využitia, no prináša aj výzvy a problémy. Uvedený argument podporujú Hodgson, Watts a Gair (2023, [cit. 2024-11-16]), podľa ktorých **vzostup a integrácia generatívnych systémov umelej inteligencie prináša široké spektrum praktických, etických a epistemologických problémov.**

2 Všeobecné príklady služieb umelej inteligencie

V súčasnosti sú čoraz viac rozšírené **smart zariadenia a aplikácie, prípadne online poradenské služby**. Moderné technológie a inovácie v **sociálnych službách** môžu podľa *Stratégie rozvoja ľudských zdrojov v sektore zdravotníctva, sociálne služby v horizonte 2030* (2022, [cit. 2024-11-16]) obsahovať zariadenia a aplikácie umožňujúce prijímateľom sociálnych služieb komunikovať s poskytovateľmi sociálnych služieb, lekármi, rodinou a priateľmi, zariadenia a aplikácie zamerané na monitorovanie a signalizáciu rôznych potrieb a pomoci a on-line poradenské služby i služby krízovej intervencie. V závislosti od sociálnych služieb a potrieb klientov sa odvíjajú jednotlivé nástroje umelej inteligencie, ktoré možno aplikovať v procese práce s klientom. Z hľadiska všeobecných príkladov Reamer (2023, [cit. 2024-11-16]) uvádza inšpirácie služieb umelej inteligencie. K nim priradíme aplikáciu *Wysa* reagujúcu na emócie, ktoré jednotlivci vyjadrujú pomocou kognitívnych behaviorálnych techník založených na dôkazoch, meditácii, dýchaní, joge a motivačných rozhovorov, *Pyx Health* určenú na komunikáciu s jedincami, ktorí sa cítia chronicky osamelí alebo *Mindfulness Coach* poskytujúcu množstvo riadených cvičení všímavosti, ktoré možno prispôbiť individuálnym potrebám a preferenciám jedinca (napr. riadené meditácie a

dychové cvičenia). Uvedená aplikácia obsahuje zdroje, ktoré používateľom pomôžu vyvinúť prax všímavosti, ktorú možno začleniť do ich každodennej rutiny.

3 Etické aspekty umelej inteligencie

Etické aspekty sú významnou súčasťou používania umelej inteligencie. *Európska komisia* (2019, [cit. 2024-11-16]) vo svojich *Etických usmerneniach pre dôveryhodnú umelú inteligenciu* uvádza tvrdenie, že **dôveryhodnosť** je predpokladom toho, aby jedinci a spoločnosť vyvíjali systémy umelej inteligencie, zavádzali ich a používali. Podľa etických usmernení musí dôveryhodná umelá inteligencia obsahovať tri zložky. Medzi tie patrí **zákonná zložka**, ktorá by sa mala riadiť celým platným právom a právnymi predpismi; **etická zložka**, ktorá by mala zabezpečiť súlad s etickými zásadami a hodnotami a **odolná zložka**, ktorá musí byť zabezpečená z technického aj sociálneho hľadiska, keďže systémy umelej inteligencie môžu, aj pri dobrých úmysloch, spôsobiť neúmyselnú ujmu.

V prepojení na dôležitosť etických aspektov uvádzame, že **etické zásady** umelej inteligencie sú ďalším významným pilierom. V tomto duchu sa bližšie orientujeme na **zásadu rešpektovania ľudskej autonómie**, podľa ktorej systémy umelej inteligencie by mali navrhovať riešenie, aby dopĺňali a posilňovali ľudské kognitívne a sociálne zručnosti. Dôležitou súčasťou je zabezpečenie ľudského dohľadu a kontroly nad systémom umelej inteligencie (*Európska komisia* 2019, [cit. 2024-11-16]). Prelínajúcim sa atribútom je vedomie, že systémy umelej inteligencie sú **zamerané na jedinca**, čo v praxi znamená, že musia byť fokusované na jeho **najlepší prospech a spoločný blahobyť s cieľom zlepšiť jeho životné podmienky**.

Nasledujúca schéma reflektuje **spoločenský a environmentálny blahobyť**, konkrétne oblasť **sociálneho vplyvu**. Vychádzajúc z etických usmernení *Európska komisia* (2019, [cit. 2024-11-16]) uvádza, že účinky systémov umelej inteligencie sa musia pravidelne a pozorne sledovať i posudzovať. V prípade, že systém umelej inteligencie priamo komunikuje s jedincom, tak je nutné si klásť otázku, či je zabezpečené, aby systém umelej

inteligencie jasne a zrozumiteľne naznačoval, že jeho sociálna interakcia je simulovaná a že nemá schopnosti porozumenia a cítenia.

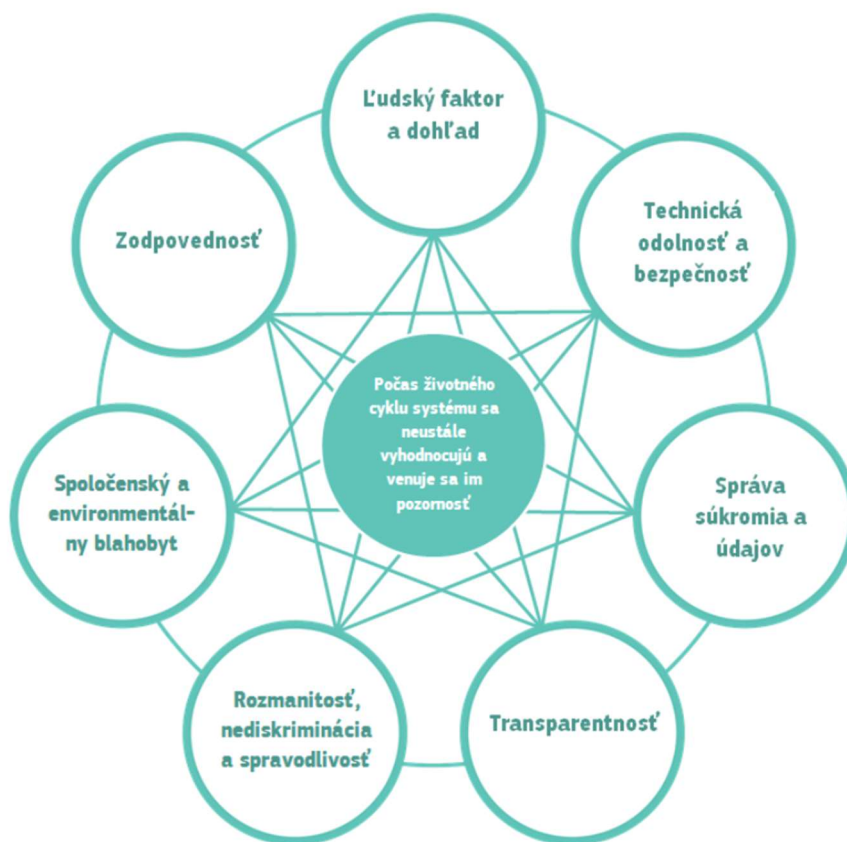


Schéma č. 1: Vzťahy medzi požiadavkami dôveryhodnej umelej inteligencie

Zdroj: Európska komisia (2019, [cit. 2024-11-16])

4 Etické štandardy NASW v súvislosti s používaním technológií

V rámci **etických štandardov** zdôrazňujeme niektoré, ktoré sa podľa *National Association of Social Work* (2021, [cit. 2024-11-16]) priamo špecifikujú na usmernenia pri používaní technológií v **sociálnej práci**, napríklad v oblasti:

- **1.03 informovaného súhlasu:**

- „(e) sociálni pracovníci by mali s klientmi prediskutovať využívanie technológií pri poskytovaní odborných služieb,
- (f) sociálni pracovníci, ktorí používajú technológiu na poskytovanie služieb sociálnej práce, by mali získať infor-

movaný súhlas od jednotlivcov využívajúcich tieto služby,

- (g) sociálni pracovníci, ktorí využívajú technológiu na poskytovanie služieb sociálnej práce, by mali posúdiť vhodnosť a kapacitu klientov pre elektronické a vzdialené služby. Sociálni pracovníci by mali zvážiť intelektuálne, emocionálne a fyzické schopnosti klientov využívať technológiu na prijímanie služieb a schopnosť porozumieť potenciálnym výhodám, rizikám a obmedzeniam týchto služieb. Ak klienti nechcú využívať služby poskytované

prostredníctvom technológie, sociálni pracovníci by im mali pomôcť identifikovať alternatívne metódy služby“.

- **1.04 spôsobilosti:**

- „d) sociálni pracovníci, ktorí využívajú technológiu pri poskytovaní služieb sociálnej práce, by mali zabezpečiť, aby mali potrebné vedomosti a zručnosti na poskytovanie takýchto služieb kompetentným spôsobom“.

- **1.07 súkromia a dôvernosti:**

- „(l) sociálni pracovníci by mali chrániť dôvernosť písomných a elektronických záznamov klientov a iných citlivých informácií. Sociálni pracovníci by mali podniknúť primerané kroky, aby zabezpečili, že záznamy klientov sú uložené na bezpečnom mieste a že záznamy klientov nebudú dostupné iným osobám, ktoré nemajú oprávnenie na prístup“.

5 Dôležitosť priamej účasti sociálneho pracovníka v procese práce

Priama účasť sociálneho pracovníka v procese práce s klientom je významná a žiaduca pre efektívne naplnenie plánu sociálnej práce, dosiahnutie prospechu klienta i jeho zmocňovanie za pomoci výberu vhodnej teórie, metód a techník i poskytnutia priamej účinnej, odbornej a sociálnej intervencie. Tieto slová potvrdzuje *Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky* (2015, s. 1 [cit. 2024-11-16]) nasledujúcim vyjadrením: „sociálna práca je profesia založená na praxi a akademickej disciplíne, ktorá podporuje sociálnu zmenu, sociálny rozvoj, sociálnu súdržnosť, ako aj zmocnenie a oslobodenie ľudí. Princípy sociálnej spravodlivosti, ľudských

práv, spoločnej zodpovednosti a rešpektovanie rozmanitosti sú ústredné pre sociálnu prácu. Podopretá teóriami sociálnej práce, spoločenských vied, humanitnými a miestnymi poznatkami, sa sociálna práca zaoberá ľuďmi a štruktúrami, aby podnecovala životné zmeny a zlepšovala blahobyť. Poslaním a povinnosťou sociálneho pracovníka je vykonávať sociálnu prácu svedomito a zodpovedne, dodržiavať pri jej výkone najvyšší možný štandard profesionality v súlade s právnymi predpismi a dostupnými vedeckými poznatkami tak, aby sociálna práca bola vykonávaná vždy v prospech klienta a so zreteľom na jeho najlepší záujem“.

O tom svedčia aj hodnoty sociálnej práce a zodpovednosť sociálneho pracovníka, ktorá pramení z *Etického kódexu*. V tomto zmysle zdôrazňujeme **hodnotu dôležitosti medziludských vzťahov**, prostredníctvom ktorej sa podľa *National Association of Social Workers* (2021, [cit. 2024-11-16]) sociálny pracovník snaží posilňovať a zmocňovať jedincov do partnerstva v procese pomáhania a usiluje sa o riešenie problémov v medziludských vzťahoch. Súhlasíme s tvrdením, že sociálny pracovník zastáva cieľavedomé úsilie v podporovaní, obnovovaní, udržiavaní a zvyšovaní blahobytu jednotlivcov, rodín, sociálnych skupín, organizácií a komunít. V kontexte **etickej zodpovednosti vo vzťahu ku klientovi** uvádzame, že podľa *Etického kódexu sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky* (2015, [cit. 2024-11-16]) sa sociálny pracovník zaujíma o celého jedinca v rámci jeho rodiny, komunity, spoločenského a prirodzeného prostredia a usiluje sa o spoznávanie všetkých dôležitých aspektov jeho života.

Payne (2021, [cit. 2024-11-16]) vytvoril schému, v ktorej poukazuje, že pre vytvorenie teórie je nutné mať **vedomosti, skúsenosti a informácie o klientovi a jeho situácii**, na základe ktorých sociálny pracovník dokáže poskytnúť **odborné účinné a efektívne sociálne intervencie**.

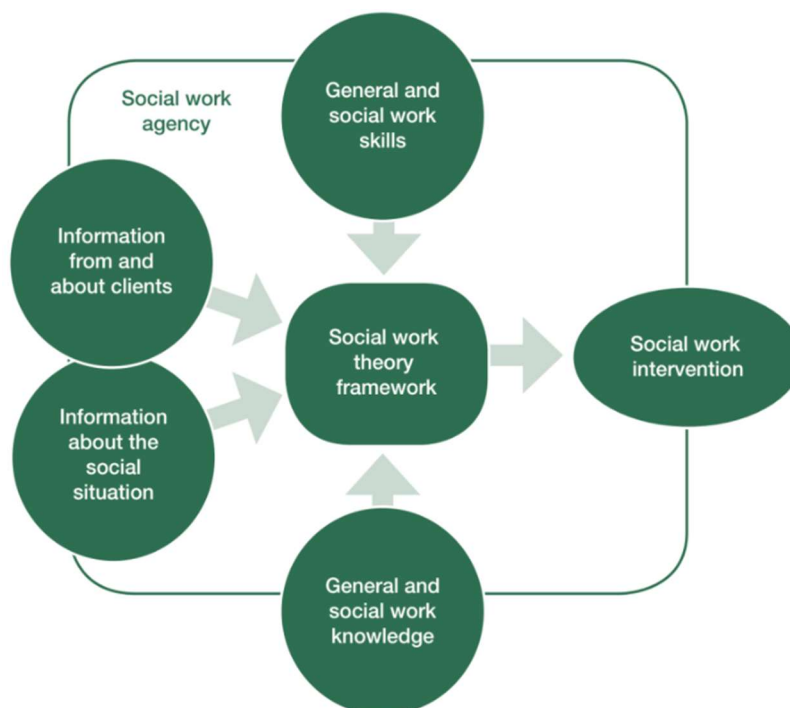


Schéma č. 2: Agentúra sociálnej práce

Zdroj: Payne (2021, [cit. 2024-11-16])

6 Metodológia a metodika kvantitatívneho výskumu

Reflexia súčasného stavu poznania výskumnej témy v domácom a medzinárodnom meradle v teoretickej časti štúdie nás vedie ku **kreovaniu empirickej oblasti štúdie**. V metodológii kvantitatívneho výskumu identifikujeme nosné časti, indikátory a popisujeme realizáciu výskumnej roviny. Výber uvedeného typu výskumu sme zvolili z dôvodu spracovania väčšieho množstva výskumných dát.

Pri reflektovaní špecifik **kvantitatívneho výskumu** vychádzame z Balogovej a Boriščákovovej (2021, [cit. 2024-11-16]), ktoré sa opierajú o ponímanie Bačíkovej a Janovskej (2018) zdôrazňujúcich fakt, že výskumník má od realizácie výskumu odstup a postupuje štandardizovaným postupom. Balogová a Boriščáková (2021, [cit. 2024-11-16]) ďalej poukazujú na **výhody kvantitatívneho výskumu** podľa Hendla (2016), ku ktorým pri-radíme napríklad testovanie a validitu teórie, schopnosť zovšeobecňovania výsledkov a rýchly zber i analýzu dát.

Vo vedeckom poznávaní sme zvolili **deduktívny výskumný prístup**, ktorý podľa Lováša (2001, in: Balogová a Boriščáková 2021,

[cit. 2024-11-16]) vytvára závery zo všeobecných tvrdení a formuluje predpoklady a konkrétne prípady. Vybraný deduktívny výskumný prístup podporuje štandardný postup, pri ktorom formulujeme hypotézu na základe teoretických východísk, ktoré by mohli priniesť odpoveď na výskumnú otázku.

Pri tvorbe kvantitatívneho výskumu sme sa opierali o **hlavný cieľ**, ktorým bolo zistiť hodnotenie dôležitosti priamej účasti pomáhajúceho profesionála (sociálneho pracovníka) a uplatnenia umelej inteligencie v oblasti sociálnej práce u študentov sociálnej práce na *Inštitúte edukológie a sociálnej práce, Filozofickej fakulty, Prešovskej univerzity v Prešove* (ďalej len IESP FF PU). Pre dosiahnutie stanoveného výskumného cieľa sme ako výskumnú metódu použili **autorský dotazník**.

6.1 Výskumná otázka a výskumná hypotéza

Ako **výskumnú otázku** sme stanovili oblasť, ako hodnotia študenti sociálnej práce na IESP FF PU dôležitosť priamej účasti pomáhajúceho profesionála (sociálneho pracovníka) a uplatnenia umelej inteligencie v oblasti sociálnej práce a procese práce s klie-

tom. V kontexte **výskumnej hypotézy** predpokladáme, že študenti sociálnej práce hodnotia priamu účasť pomáhajúceho profesionála (sociálneho pracovníka) ako dôležitejšiu, než uplatnenie umelej inteligencie v oblasti sociálnej práce a procese práce s klientom.

6.2 Výskumná vzorka

Pri výbere **výskumnej vzorky** sme sa opierali o **nenáhodný a kvótny výber**. Respondentmi boli študenti tretieho ročníka bakalárskeho stupňa štúdia a študenti prvého a druhého ročníka magisterského stupňa štúdia na IESP FF PU, pretože u nich sme predpokladali dostatočné vedomosti a skúsenosti nadobudnuté počas realizovanej odbornej praxe. Dotazník bol vytvorený pomocou aplikácie *Survio.com* a študentom bol distribuovaný prostredníctvom platformy *MS Teams* a univerzitných študentských e-mailových adries.

6.3 Demografické údaje

V zmysle **demografických údajov** uvádzame, že výskumu sa zúčastnilo 21 študentov, z toho evidujeme 100 % účasť študentov 2. ročníka magisterského stupňa štúdia, takmer 67 % účasť študentov prvého ročníka magisterského stupňa štúdia a 70 % účasť študentov tretieho ročníka bakalárskeho stupňa štúdia. **Vekovú kategóriu respondentov** dokumentuje nasledujúca tabuľka. Priemerný vek respondentov je $\mu = 23$.

Tab. č. 1: Overenie hypotézy

Vek respondentov	Počet	Podiel
23	7	33,3 %
24	4	19 %
22	4	19 %
26	2	9,5 %
21	2	9,5 %
25	1	4,8 %
19	1	4,8 %

Zdroj: vlastné spracovanie

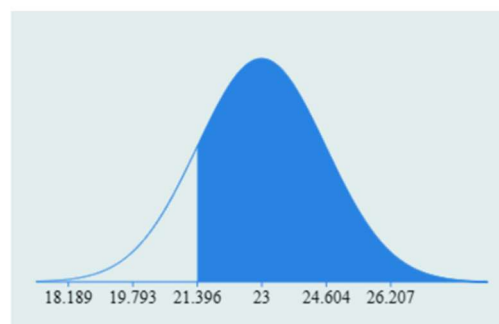


Schéma č. 3: Vek - normálne rozdelenie - Gaussova krivka

Zdroj: vlastné spracovanie

V realizovanom kvantitatívnom výskume bola zastúpená **slovenská národnosť** v 95,2 % v počte 20 študentov a **ukrajinská národnosť** v 4,8 % v počte 1 študentky. Údaje o zistení **rodu/pohlavia respondentov** uvádzame v nasledujúcej tabuľke. Na základe získaných informácií o národnosti a rodu/pohlavia študentov možno uviesť, že jednotlivé kategórie boli nerovnomerne rozložené.

Tab. č. 2: Rod/pohlavie respondentov

Rod/pohlavie respondentov	Počet	Podiel
Žena	18	85,7 %
Muž	3	14,3 %

Zdroj: vlastné spracovanie

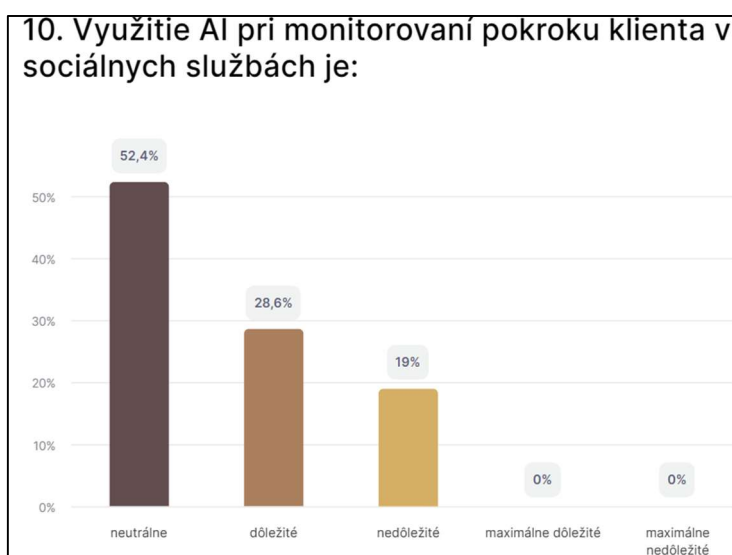
7 Analýza a interpretácia výskumných zistení

V dotazníku sme sa respondentov pýtali 20 otázok, ktoré hodnotia dôležitosť priamej účasti sociálneho pracovníka v procese práce s klientom a dôležitosť hodnotenia uplatnenia, resp. prítomnosti umelej inteligencie v oblasti sociálnej práce na škále maximálne dôležité – maximálne nedôležité. Súčasťou dotazníka bolo 10 názorových otázok zameraných na odpovede s možnosťou áno alebo nie. Prostredníctvom analýzy výskumných zistení sumarizujeme najdôležitejšie údaje získané od respondentov.

Priama účasť sociálneho pracovníka v procese sociálnej práce je podľa študentov sociálnej práce maximálne dôležitá v 76,2 % (počet 16) a **technológie (vrátane umelej inteligencie) v procese sociálnej práce** sú podľa nich dôležité v 52,4 % (počet 11), neutrálne v 19 % (počet 4), nedôležité v 19 % (počet 4) a maximálne dôležité v 9,5 % (počet 2). **Poskytovanie priamych medziludských interakcií pri poskytovaní sociálnych služieb** je podľa študentov sociálnej práce maximálne dôležité v 66,7 % (počet 14) a dôležité v 28,6 % (počet 6) a **taktiež schopnosť budovania dôvery sociálneho pracovníka s klientom pri spoločnom rozhodovaní o postupoch práce** je podľa nich rovnako maximálna dôležitá v 81 % (počet 17) a dôležitá v 9,5 % (počet 2). Podľa študentov je tiež maximálne dôležité

to, aby bola **klientovi poskytovaná emocionálna opora** v 81 % (počet 17) a aby **sociálny pracovník porozumel neverbálnym signálom a emocionálnym prejavom** takmer v 86 % (počet 18). V inej otázke, ktorá zisťovala, že či **umelá inteligencia môže znižovať emocionálnu oporu**, tak 76,2 % (počet 16) študentov uviedlo, že môže.

V dotazníku sme sa respondentov pýtali aj na **oblasť využitia umelej inteligencie pri monitorovaní pokroku klienta v sociálnych službách**. Na uvedenú otázku sme od študentov sociálnej práce získali širšie spektrum odpovedí. Respondenti uviedli, že využitie umelej inteligencie v oblasti monitorovania pokroku klienta je neutrálne v 52,4 % (počet 11), dôležité v 28,6 % (počet 6) a nedôležité v 19 % (počet 4). Naopak, pri otázke zameraanej na **pravidelnosť priameho stretávania sa klienta a sociálneho pracovníka za účelom monitorovania pokroku** sa študenti sociálnej práce vyjadrili, že táto sféra je maximálne dôležitá v 57,1 % (počet 12) a dôležitá v 33,3 % (počet 7). Na základe uvedeného je možné so študentmi sociálnej práce viesť diskusiu o možnostiach a výhodách aplikácie umelej inteligencie v priestore sociálnych služieb, prípadne o prelínajúcej sa kombinácii využitia technológií umelej inteligencie a ľudského faktoru s cieľom zlepšiť a uľahčiť vybrané rutinné úlohy sociálnej práce.

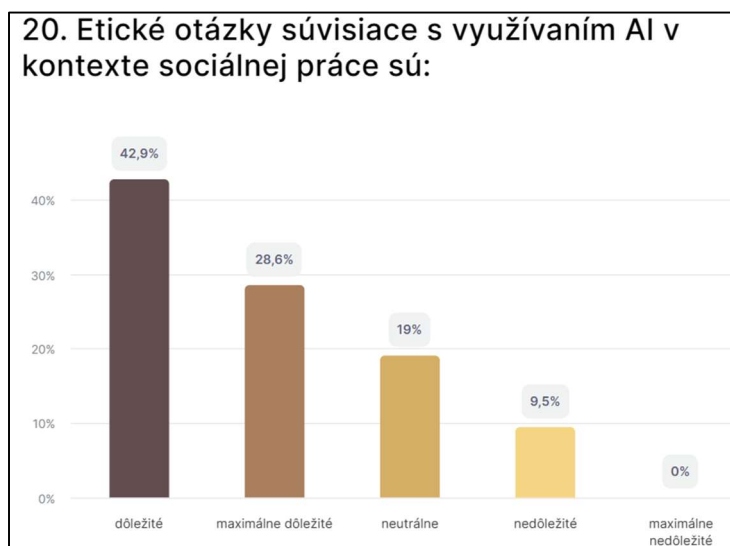


Graf č. 1: Využitie umelej inteligencie pri monitorovaní pokroku klienta v sociálnych službách očami študentov sociálnej práce na IESP FF PU

Zdroj: vlastné spracovanie

Pri pýtání sa na **dôležitosť etických otázok, ktoré súvisia s využívaním umelej inteligencie v kontexte sociálnej práce** sme získali rôzne odpovede, ktoré dokumentuje graf č. 2. V tejto oblasti reflektujeme priestor na to,

aby sme posilnili vedomie študentov o dôležitosti a význame etických aspektov pri využívaní umelej inteligencie v praxi sociálnej práce.



Graf č. 2: Etické otázky súvisiace s využívaním umelej inteligencie v kontexte sociálnej práce optikou študentov sociálnej práce na IESP FF PU

Zdroj: vlastné spracovanie

Pri pýtání sa na **dôležitosť etických otázok, ktoré súvisia s využívaním umelej inteligencie v kontexte sociálnej práce** sme získali rôzne odpovede, ktoré dokumentuje graf č. 2. V tejto oblasti reflektujeme priestor na to, aby sme posilnili vedomie študentov o dôležitosti a význame etických aspektov pri využívaní umelej inteligencie v praxi sociálnej práce.

K ďalším významným zisteniam kvantitatívneho výskumu priradujeme to, že 85,7 % (počet 18) študentov si myslí, že **umelá inteligencia nemôže nahradiť priamu účasť sociálneho pracovníka v niektorých oblastiach v procese práce s klientom v sociálnych službách**, ale 71,4 % (počet 15) študentov sa domnieva, že **umelá inteligencia môže zlepšiť efektivitu odborných sociálnych intervencií**. 100 % (počet 21) študentov sa jednoznačne zhodlo, že **je potrebné zachovať osobný kontakt medzi sociálnym pracovníkom a klientom pri poskytovaní odborných intervencií v procese sociálnej práce**, čo podporuje fakt, že 100 % (počet 21) študentov uviedlo, že **priama interakcia sociálneho pracovníka je pre klienta nevyhnutná**.

Oslovení respondenti, študenti sociálnej práce na IESP FF PU, sa vyjadrovali aj k oblastiam ako budúce smerovanie sociálnej práce s uplatnením väčšieho rozsahu umelej inteligencie, potenciálne riziká umelej inteligencie vo sfére sociálnej práce alebo či umelá inteligencia môže v niektorých oblastiach negatívne ovplyvniť proces práce. Na základe uvedených oblastí poukazujeme, že 71,4 % (počet 15) študentov si myslí, že **umelá inteligencia môže v niektorých oblastiach negatívne ovplyvniť proces práce sociálneho pracovníka s klientom**, 90,5 % (počet 19) študentov sa domnieva, že **existuje potenciálne riziko zneužitia umelej inteligencie v oblasti sociálnej práce alebo ohrozenia osobných údajov klienta** a 76,2 % (počet 16) študentov si myslí, že **budúce smerovanie sociálnej práce bude zahŕňať väčší podiel umelej inteligencie**. Vyplývajú z analýzy dát a interpretácie výskumných zistení konštatujeme, že tieto oblasti vnímame ako priestor pre budúce skúmanie a zisťovanie konkrétnych znakov.

8 Odporúčania pre teóriu a prax sociálnej práce

Sumarizáciou teoretických východísk a empirickej časti štúdie uvádzame nasledujúce **odporúčania pre teóriu a prax sociálnej práce**, ktoré sú kreované v komplexnej rovine. Vzhľadom na výskumné zistenia kvantitatívneho výskumu odporúčame **štúdium odbornej literatúry o spôsoboch, akými môžu študenti sociálnej práce, sociálni pracovníci a iní odborníci v oblasti pomáhajúcich profesií a sociálnych služieb využívať umelú inteligenciu**. Ako príklad vyzdvihujeme publikáciu *Artificial Intelligence (AI) For Social Workers: Social Work AI - Everything You Need To Know To Get Started* (Bejarano 2023), *Artificial Intelligence and Social Work (Artificial Intelligence for Social Good)* (Tambe a Rice 2021) a *An Introduction to Artificial Intelligence in Education* (Yu a Lu 2021).

V predkladaných publikáciách sú obsiahnuté príklady z praxe v kontexte aplikácie umelej inteligencie v sociálnej práci, informácie a návody na používanie umelej inteligencie pre dosiahnutie sociálneho dobra a blahobytu jedincov a popisy reflektujúce etické princípy využívania umelej inteligencie pre poskytovanie účinných sociálnych intervencií sociálnej práce. Tieto fundamenty možno vnímať ako základný zdroj pre výskumníkov, odborníkov a študentov, ktorí sa zaujímajú a angažujú v **oblasti sociálnej práce, umelej inteligencie a vzdelávania**.

Ďalším odporúčaním je **opieranie sa o sociálno-politické dokumenty, ktoré kladú dôraz na efektívnu, účinnú a etickú prácu sociálneho pracovníka s klientom**. Priradíme k nim najmä *Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky* (2015), *Etické usmernenia pre dôveryhodnú umelú inteligenciu* (Európska komisia 2019), reevidované *Odporúčanie Rady pre umelú inteligenciu* (*Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj – OECD Council* 2024)¹⁵ a *Stratégiu digitálnej transformácie Slovenska 2030* (Ministerstvo investícií,

regionálneho rozvoja a informatizácie slovenskej republiky).¹⁶

V neposlednom rade vnímame dôležitosť **proaktívneho vzdelávania sa vo výzvach a rizikách uplatnenia umelej inteligencie v sociálnych službách**. Ponímajúc Reamerom (2023, [cit. 2024-11-16]) proaktívne vzdelávanie sa v tejto oblasti zahŕňa oboznámenie sa s protokolmi umelej inteligencie a rôznymi spôsobmi, ktoré možno aplikovať v prostredí sociálnej práce, preskúmanie príslušných etických štandardov a štandardov praxe týkajúce sa používania umelej inteligencie a navrhovanie a implementovanie školení pre sociálnych pracovníkov, ktoré sa týkajú vhodného a etického používania umelej inteligencie v ich pracovnom prostredí.

V závere odporúčaní pre teóriu a prax sociálnej práce, ktoré vyplývajú z teoretickej časti práce a empirických zistení kvantitatívneho výskumu uvádzame, že prínos vnímame aj v **zavedení vzdelávacích programov o umelej inteligencii pre študentov sociálnej práce**, ktoré by mali začleňovať informácie a obsah o umelej inteligencii do svojich učebných osnov s cieľom, aby sa zabezpečilo, že budúca generácia sociálnych pracovníkov bude používať umelú inteligenciu zodpovedne.

ZÁVER

Rezultujúc môžeme konštatovať, že **umelá inteligencia predstavuje významný krok vpred pre oblasť sociálnej práce**, ktorý ponúka nové príležitosti, výzvy a otázky na zlepšenie efektivity a kvality v procese práce s klientom. V tejto súvislosti poukazujeme na *Organizáciu pre hospodársku spoluprácu a rozvoj – OECD Council* (2024) dopĺňujúcu, že pre implementáciu umelej inteligencie je potrebné zdôrazniť jej **životný cyklus**, ktorý sa zvyčajne skladá z niekoľkých fáz zahrňujúcich plánovanie a návrh, zhromažďovanie a spracovávanie údajov, zostavenie modelu, prípadne prispôbenie existujúceho mo-

¹⁵ K ústrednému cieľu uvedených odporúčaní patrí podpora inovácie a dôvery v umelú inteligenciu, a to prostredníctvom zodpovedného spravovania dôveryhodnej umelej inteligencie a zabezpečenia rešpektovania ľudských práv a demokratických hodnôt. K uznávaným odporúčaniam a príkladom patrí vedomie, že dôveryhodnosť systémov umelej inteligencie je kľúčovým faktorom pre šírenie a prijímanie umelej intelligen-

cie. V tomto zmysle zdôrazňujeme potrebu dobre informovanej celospoločenskej verejnej diskusie, čo sa odráža v reflektovaní prospešného potenciálu umelej inteligencie a jej technológií, ako aj jej obmedzení a rizík.

¹⁶ Medzi bazálne roviny, do ktorých je potrebné znásobiť potenciál prostredníctvom digitálnej transformácie, patria na príklad oblasti ako veda, výskum a inovácie, verejná správa, spoločnosť a vzdelávanie.

delu konkrétnym úlohám a zadaniam, testovanie, hodnotenie, overovanie, sprístupnenie na použitie, ovládanie a priebežné monitorovanie. Aktéri umelej inteligencie by počas celého životného cyklu systému umelej inteligencie mali rešpektovať ľudské práva a hodnoty jedinca, medzi ktoré uvedená *Organizácia* priraduje rovnosť, slobodu, autonómiu, ochranu súkromia a údajov, rozmanitosť a spravodlivosť.

Vnímajúc komplexný obraz umelej inteligencie uvádzame, že v štúdiu sme sa dôrazne orientovali na **etické aspekty**, ktoré sú nevyhnutné pre **bezpečné používanie umelej inteligencie v praxi sociálnej práce**. Bazálny priestor v teoretickej a empirickej časti štúdie naznačil, že zodpovednosť a integrácia umelej inteligencie do oblasti sociálnej práce sa odvíja nielen od vývojárov technológií, ale aj od samotných sociálnych pracovníkov. Tí musia byť dostatočne informovaní, vzdelaní a pripravení na etické dilemy, s ktorými sa môžu stretnúť pri používaní umelej inteligencie.

V súlade s cieľom štúdie a výskumu i stanovenou výskumnou otázkou sumarizujeme, že vyjadrené atribúty vnímame za splnené, čím vyjadrujeme potvrdenie výskumnej hypotézy, že **študenti sociálnej práce na IESP FF PU hodnotia priamu účasť pomáhajúceho profesionála (sociálneho pracovníka) ako dôležitejšiu, než uplatnenie umelej inteligencie v oblasti sociálnej práce a procese práce s klientom**. Je nevyhnutná existencia pokračujúcej línie v diskusiách o etických aspektoch a vzdelávaní budúcich sociálnych pracovníkov ako profesionálov v tejto oblasti, aby sa zabezpečilo, že umelá inteligencia bude slúžiť v **prospech klientov a ich blahobytu**. Hľadanie balansu a vyzdvihnutie synergie medzi inováciami umelej inteligencie, humánnym prístupom a všeobecnými etickými aspektmi, princípmi i zásadami je potrebné pre **naplnenie poslania sociálnej práce v súčasnej digitálnej ére**.

Zoznam bibliografických údajov

BALOGOVÁ, Beáta a Miriama BORIŠČÁKOVÁ, 2021. *Prolegoména kvantitatívneho výskumu v sociálnej práci*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, Filozofická fakulta. ISBN 978-80-555-2799-4.

BEJARANO, Ernesto, 2023. *Artificial Intelligence (AI) For Social Workers: Social Work AI - Everything You Need To Know To Get Started* [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: https://www.amazon.com/Artificial-Intelligence-Social-Workers-Everything/dp/B0C9KBB8VB#detail-Bullets_feature_div

Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky, 2015 [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialna-praca/eticky-kodex_final-3.pdf

EURÓPSKA KOMISIA, 2018. *High-Level Expert Group on Artificial Intelligence A definition of AI: Main capabilities and scientific disciplines* [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/ai_hleg_definition_of_ai_18_december_1.pdf

EURÓPSKA KOMISIA, 2019. *Etické usmerenia pre dôveryhodnú umelú inteligenciu, Expertná skupina na vysokej úrovni pre umelú inteligenciu* [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: https://www.europarl.europa.eu/me-etdocs/2014_2019/plmrep/COMMITTEES/JURI/DV/2019/11-06/Ethics-guidelines-AI_SK.pdf

EURÓPSKA KOMISIA, GENERÁLNE RIADITELSTVO PRE VZDELÁVANIE, MLÁDEŽ, ŠPORT A KULTÚRU, 2022. *Etické usmerenia pre pedagógov týkajúce sa používania umelej inteligencie a údajov pri výučbe a vzdelávaní*. Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: <https://data.europa.eu/doi/10.2766/740873>

HODGSON, David, Lynelle WATTS a Susan, GAIR, 2023. Artificial Intelligence and Implications for the Australian Social Work Journal. In: *Australian Social Work Journal*. Roč. 76, č. 4, s. 425 – 427. DOI: <https://doi.org/10.1080/0312407X.2023.2247833>.

MINISTERSTVO INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA A INFORMATIZÁCIE SLOVENSKEJ REPUBLIKY, *Stratégia digitálnej*

- transformácie Slovenska 2030, Stratégia pre transformáciu Slovenska na úspešnú digitálnu krajinu* [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: <https://mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/06/Strategia-digitalnej-transformacie-Slovenska-2030.pdf>
- NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS, 2021. *Code of Ethics* [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English#standards>
- OECD COUNCIL, 2024. *Recommendation of the Council on Artificial Intelligence* [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0449>
- PAYNE, Malcolm, 2021. *Modern Social Work Theory*. MacMillan: London. ISBN 978-1-3520-1109-8.
- REAMER, Frederic, 2023. Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. In: *International Journal of Social Work Values and Ethics*. Roč. 20, č. 2, s. 52 – 71. DOI: <https://doi.org/10.55521/10-020-205>.
- STEINER, Olivier, 2020. Social Work in the Digital Era: Theoretical, Ethical and Practical Considerations. In: *The British Journal of Social Work*. Roč. 51, č. 8, s. 3358 – 3374. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa160>.
- Stratégia rozvoja ľudských zdrojov v sektore zdravotníctvo, sociálne služby v horizonte 2030*, 2022 [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: https://hsr.rokovania.sk/data/att/176541_subor.pdf?csrt=13242316271868482274
- TAMBE, Milind a Eric RICE, 2021. *Artificial Intelligence and Social Work (Artificial Intelligence for Social Good)* [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: <https://www.amazon.com/Artificial-Intelligence-Social-Work-Good/dp/1108444342>
- YU, Shengquan a Yu LU, 2021. An Introduction to Artificial Intelligence in Education [online]. [cit. 2024-11-16]. Dostupné z: https://www.martinus.sk/1286511-an-introduction-to-artificial-intelligence-in-education/1124083?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=SK-Martinus-D-PLA-tROAS&utm_content=&utm_term=&utm_id=8981206234&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA-ouG5BhDBARI-sAOc08RS3d9xjqJREp8ynDc2gVcNo66e0I4qM8x4l3CvHD5GCNt-euXW_f9QaAp_mEALw_wcB

Afiliácia

Príspevok vznikol s podporou projektov VEGA č. 1/ 0535/23 *Integrácia ukrajinských migrantov a posúdenie náročnej životnej situácie spojenej s krízou vyvolanou vojnovým konfliktom optikou sociálnej práce*, KEGA č. 027PU-4/2022 *Transfer digitálnych technológií do inovácie metodiky odbornej praxe v pregraduálnej príprave študentov sociálnej práce*.

Kontaktné údaje

Mgr. Stela RICHNAVSKÁ

Inštitút edukológie a sociálnej práce
Filozofická fakulta
Prešovská univerzita v Prešove
Ul. 17. novembra č. 1, 080 01 Prešov
Email: stela.richnavská@smail.unipo.sk

prof. PhDr. Beáta BALOGOVÁ, PhD., MBA

Inštitút edukológie a sociálnej práce
Filozofická fakulta
Prešovská univerzita v Prešove
Ul. 17. novembra č. 1, 080 01 Prešov
Email: beata.balogova@unipo.sk