

Можливості та проблеми використання соціальних роботів в роботі з різними категоріями клієнтів

В епоху швидкого науково-технічного прогресу, що з кожним днем все більше набирає обертів, відбуваються якісні зміни у всіх сферах життя. Процеси інформатизації та комп'ютеризації, що характеризують сучасне постіндустріальне суспільство, призводять до певних соціальних наслідків. Актуальною тенденцією, що заслуговує особливої уваги є розвиток робототехніки і застосування її досягнень в різних галузях. Створення і поступове удосконалення роботів – яскравий приклад реалізації суспільної необхідності в опануванні новими нетрадиційними просторами діяльності. Соціальна сфера не є виключенням. Протягом останнього часу, починаючи з 1990-х років все частіше трапляються випадки використання сервісних роботів в якості альтернативи людському ресурсу. Це призводить до зародження нового напрямку – соціальної робототехніки, головний акцент в якій робиться на включення робототехнічних систем у соціальну взаємодію.

Застосування роботів у соціальній роботі проявляється у використанні останніх в якості помічників по наданню допомоги і підтримки різним категоріям населення. На даний час існує достатня кількість соціальних роботів, які здатні виконувати свої функції відповідно до суспільних норм, розпізнавати емоції і в залежності від результату, змінювати власну стратегію поведінки. Яскравими прикладами є роботи-помічники, розроблені компанією “I-Robot”, які не тільки здійснюють прибирання, а й здатні викликати «швидку допомогу», що іноді буває терміново необхідно для самотніх хворих, а також зібрати і передати інформацію лікарю про медичний стан здоров'я. 3 вересня 2005 року виробництво фірми Mitsubishi випустило в продаж людиноподібних роботів «Вакару», які мають здатність розпізнавати обличчя, деякі фрази, здійснювати нагляд за приміщенням. У 2009 році американська компанія GreccoSustems оголосила про випробування свого продукту – першого в світі сервісного роботу «CareBot», який здійснює нагляд за людьми похилого віку, виконує роль співрозмовника, організатора, розважального

центра і системи безпеки. Робот може нагадувати про прийом ліків, з'єднувати з близькими чи опікунами. У 2012 році в Кореї були розроблені в пенітенціарній системі роботи-наглядальники, які здатні здійснювати нагляд за поведінкою ув'язнених: виявляти жорстокість, суїцидальну поведінку. Іншим прикладом також може слугувати соціальний робот для реабілітації, призначення якого – задовольнити соціальні потреби (у спілкуванні, у дистанційній роботі для мало мобільних людей, наприклад, інвалідів), а також залучити людей з обмеженими можливостями до суспільного життя. Ще одним кроком у контексті взаємодії роботехніки і соціальної роботи є створення нового гуманоїдного робота під назвою «Рассел» (Університет Вандербільта), головною функцією якого є навчання дітей, хворих на аутизм. Розвиток у них навичок наслідування, що необхідно для соціалізації.

Не зважаючи на всі позитивні аспекти взаємодії роботехніки і соціальної сфери, існують також певні суперечності. Мова йде перш за все про аспект взаємодії робота і людини. Основна ціль соціального працівника – допомогти клієнту зорієнтуватися у ситуації, визначити власну проблему і виробити відповідні шляхи її вирішення. Соціальні роботи покликані виконувати соціальні ролі на автоматичному рівні. Це механізми, які можуть стати ілюзорними друзями, колегами, вчителями, нянями, наглядачами, а також знаходитися поруч з індивідом, але ніколи повноцінно не замінять людину. Запрограмована на певний набір машина, не несе жодної, перш за все, моральної відповідальності і не здатна досягнути суті всієї ситуації.

Спробу вирішити конфлікт між соціальною і технічною складовими в контексті їх взаємодії в соціальній роботі роблять вчені-розробники теорії штучного інтелекту, які вважають, що за допомогою певних засобів можна моделювати вирішення задач людиною.

Отже, роль автоматизованих помічників в системі соціальної допомоги безумовно значна, з точки зору раціоналізації часу, економії ресурсів (адже кошти, які витрачаються на догляд, на оплату послуг спеціалізованих закладів протягом тривалого часу можуть бути набагато більші, ніж одноразове придбання сервісного робота), подолання проблеми професійного вигорання соціальних працівників,

зменшення впливу людського фактора, іноді навіть байдужості. Але існує й ситуація порушення емоційного контакту, адже якщо людина, що потребує підтримки і допомоги не отримає її від автоматизованого механізму, то це в свою чергу може привести до загострення відчуття самотності, пригніченості і тільки посилить проблему.