

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ**

Факультет економіки, бізнесу та міжнародних відносин
Кафедра соціального забезпечення та податкової політики

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему «Розвиток етичних засад соціальної роботи в умовах цифрової
трансформації»

Виконала: студентка групи СЗ-23-1мз _____.

Нейматова Саміра Фазаїлівна _____.

Спеціальність 232«Соціальне забезпечення»

Керівник к.держ.упр., доцент Черба В.М.

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Рецензент _____.

(місце роботи)

(посада)

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ

Факультет економіки, бізнесу та міжнародних відносин
Кафедра соціального забезпечення та податкової політики
Ступінь вищої освіти магістр
Спеціальність 232 «Соціальне забезпечення»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
В.Є. Тараненко
“04” вересня 2025 р.

**ЗАВДАННЯ
НА МАГІСТЕРСЬКУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Нейматової Саміри Фазаїлівни

Тема роботи «Розвиток етичних засад соціальної роботи в умовах цифрової трансформації».

керівник роботи к.н.держ.упр., доцент Черба В.М.

затверджена наказом УМСФ від “03” вересня 2024 р. № 664 кс

2. Строк подання студенткою закінченої роботи . 05.01.2025

3. Вихідні дані до роботи: законодавчі та нормативно-правові акти, статистична інформація Міністерства соціальної політики, Міністерства цифрової трансформації, навчальні посібники, матеріали періодичних та Інтернет видань, монографії, наукові дослідження вітчизняних фахівців тощо.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки.

1. Теоретичні основи етичних засад в соціальній роботі.

2. Аналіз процесів цифрової трансформації в соціальній роботі.

3. Шляхи вирішення етичних засад соціальної роботи в умовах цифровізації.

5. Перелік графічного матеріалу: Рисунки: Рис.1.1. Цілі Сталого розвитку, які досягаються за рахунок соціальної роботи; Рис. 1.2. Основні принципи етики соціальної роботи; Рис. 2.1 Лідери запровадження інструментів цифрової трансформації в 2023 р.; Рис.2.2. Пріоритети при вирішенні етичних дилем у соціальній роботі; Рис. 2.3. Динаміка зростання відсотка населення України, яке має регулярний доступ до мережі Інтернет; Рис.2.4. Динаміка користування державними е-послугами у 2020-2023 році; Рис. 2.5. Динаміка найбільш затребуваних е-послуг у 2020-2023 рр. Таблиці: Табл. 1.1 Тракткування поняття «етика соціальної роботи»; Табл.1.2 Професійні стандарти фахівців, що проводять соціальну роботу в громаді; Табл. 2.1 Дотримання принципу конфіденційності в провідних країнах світу.

6. Дата видачі завдання “ 04” вересня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір та закріплення теми кваліфікаційної роботи	вересень 2024 р.	Виконано
2.	Збір та обробка літературних джерел за темою дослідження	Вересень-жовтень 2024 р.	Виконано
3.	Складання плану роботи	жовтень 2024 р.	Виконано
4.	Написання основних розділів роботи	листопад 2024 р.	Виконано
5.	Консультації з науковим керівником	Згідно з графіком консультацій	Виконано
6.	Оформлення кваліфікаційної роботи, надання її науковому керівнику, отримання відгуку	грудень 2024 р.	Виконано
7.	Підготовка доповіді та демонстраційних матеріалів до роботи	Січень 2025 р.	Виконано
8.	Здача кваліфікаційної роботи на кафедрі	січень 2025 р.	Виконано
9.	Захист роботи	січень 2025 р.	

Студент _____
(підпис)

Нейматова Саміра Фазаїлівна
(прізвище та ініціали)

Керівник _____
(підпис)

Черба Віта Миколаївна
(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ
АНОТАЦІЯ

Нейматова Саміра Фазаїлівна «Розвиток етичних засад соціальної роботи в умовах цифрової трансформації».

Магістерська кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «Магістр» за спеціальністю 232 «Соціальне забезпечення». Університет митної справи та фінансів, Дніпро, 2025.

Робота складається з вступу, 3 розділів, висновків, додатків. Викладена загалом на 86 сторінках, основний текст – на 63 сторінках, містить 3 таблиці, 7 рисунків та 4 сторінки додатків. Список використаних джерел містить 95 найменувань.

Дослідження присвячене аналізу етичних засад соціальної роботи в умовах цифрової трансформації. Досліджено сутність категорії «етичні засади в соціальній роботі», «цифрова трансформація» розкрито їх роль у вирішенні соціальних проблем. Проаналізовано найкращі вітчизняні та зарубіжні практики соціальної роботи. Виявлені перешкоди та досягнення на шляху впровадження цифрових трансформацій у соціальну роботу.

Конкретні заходи та пропозиції, що рекомендовані в дипломній роботі, можуть бути корисними у подальшому дослідженні проблеми розвитку соціальної роботи та її етичних дилем.

Ключові слова: етика, етичні принципи, Міжнародна федерація соціальних працівників, Міжнародна асоціація шкіл соціальної роботи, професійна етика соціального працівника; етична свідомість; етична дія; етичні відносини; етичні вимоги; етичні дилеми

ABSTRACT

Neumatova S.F. Development of ethical principles of social work in the context of digital transformation.

Graduation work for obtaining a higher education degree «master» in the specialty 232 «Social welfare». University of Customs and Finance, Dnipro, 2025.

The master's thesis consists of an introduction, 3 chapters, and conclusions. It is presented in total on 86 pages, the main text is on 63 pages, contains 3 tables, 7 figures. The list of used sources contains 95 names.

Abstract content:

The study is devoted to the analysis of the ethical principles of social work in the context of digital transformation. The essence of the category "ethical principles in social work", "digital transformation" is investigated, their role in solving social problems is revealed. The best domestic and foreign practices of social work are analyzed. Obstacles and achievements on the way of implementing digital transformations in social work are identified. Specific measures and proposals recommended in the thesis may be useful in further research into the problem of the development of social work and its ethical dilemmas.

Keywords: ethics, ethical principles, International Federation of Social Workers, International Association of Schools of Social Work, professional ethics of a social worker; ethical consciousness; ethical action; ethical relations; ethical requirements; ethical dilemmas.

ЗМІСТ

ВСТУП	5	
РОЗДІЛ 1	ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕТИЧНИХ ЗАСАД В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	9
1.1	Поняття і сутність етичних засад в соціальній роботі	9
1.2	Нормативно правове забезпечення етики соціальної роботи	18
	Висновки до розділу 1	25
РОЗДІЛ 2	АНАЛІЗ СТАНУ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	27
2.1	Роль цифрової трансформації в сучасній соціальній роботі	27
2.2	Аналіз етичних дилем соціальних працівників в умовах цифровізації	34
2.3	Аналіз введення цифрових технологій, які використовуються в соціальній роботі	47
	Висновки до розділу 2	53
РОЗДІЛ 3	ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ ЕТИЧНИХ ЗАСАД СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ	55
3.1	Перспективні шляхи впровадження цифрових технологій в соціальну роботу	55
3.2	Пропозиції щодо покращення етичних стандартів для соціальних працівників в цифровому середовищі	60
	Висновки до розділу 3	53
ВИСНОВКИ		65
СИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ		68
ДОДАТКИ		78

ВСТУП

Цифрова трансформація охоплює всю соціальну сферу, ми користуємося цифровими додатками, вони пронизують нашу дійсність починаючи з оформлення шлюбу в Дії чи то отримання статусу ВПО, від діяльності органів публічної влади до набуття освіти. Зручність та мобільність цифровізації загострює складні соціальні проблеми, що накопичуються роками, і які вже неможливо вирішити на основі застарілих підходів. Не обійшов цей вплив і соціальну сферу, яка більше всього опікується соціальним буттям людини.

Етичні засади професійної діяльності соціального працівника є одними з найважливіших аспектів, що визначають ефективність його роботи та рівень довіри клієнтів і суспільства загалом. Соціальна робота присвячена допомозі та підтримці осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, тому вимагає від соціальних працівників дотримання високих морально-етичних стандартів. Під час виконання своїх обов'язків соціальні працівники стикаються з численними морально-етичними питаннями, дилемами, які можуть вплинути на якість обслуговування та їхню професійну репутацію.

В умовах швидкої трансформації та цифровізації людина має швидко пристосовуватися, але змінити людину - це не змінити інтерфейс додатку, це зміна свідомості, зміна установок та принципів, зміна світогляду та світосприйняття. Протиріччя закладено вже в поєднанні таких систем як «людина-середовище».

Етичні засади у соціальній роботі ще не отримали того рівня дослідження в українській науковій думці, на який вони потребують та заслуговують. Особливо тоді, коли цифрові технології мають значний вплив в усі складові людського існування.

Дослідженню теоретичних питань етичних засад в соціальній роботі присвячені праці таких вчених, як Н. Стеца, Т. Семігіна, Т. Тарасенко, Н.

Сорокіна, І. Зверєва, В. Петрук, Т. Спіріна, А. Бобро, А. Кармазін, О. ВАКУЛЕНКО, Н. РОМАНОВА, С. Хлебик, Р. Лаврецький, М. Нагірняк. Питаннями етики соціальної роботи та моралі займалися: В. Нападиста, Р. Зозуляк-Случик, О. Камінська, О. Кривошеєва, М. Михнюк, Н. Тимченко та інші

Над питаннями цифрової трансформації в соціальній роботі та проблемами цифровізації системи надання соціальних послуг працювали та досліджували Т.П. Єгорова-Луценко, Л.В., В.П. Кохан, Н.О. Петренко та, Г.В. Татаренко, Н.М. Терлецька, Д.І. Руснак та інші.

Сьогодні виникає потреба в узагальненні та систематизації досвіду практикуючих фахівців і науковців, розробленні чітких правил і методів подолання складних етичних проблем, визваних цифровізацією соціальної роботи. Проблеми етики у взаємодії між соціальним працівником та клієнтом, інтересів суспільства та природи не втрачають своєї актуальності, виникає необхідність подальшого вивчення, зважаючи на масштаб чинників цифровізації на соціальну безпеку України та динамічність цих процесів. Крім того, зараз в соціальній роботі «подальшого розвитку потребують базові на доказах підходи, стратегії досліджень, притаманні саме цій сфері наукового пошуку, формування такої етичної культури досліджень, що відповідає глобальним етичним принципам соціальної роботи, розвиток контактів українських та закордонних науковців» [1].

Мета дослідження – проаналізувати фактори етичного впливу на соціальну роботу в Україні в умовах цифрової трансформації з подальшою розробкою рекомендацій для поживлення цієї діяльності.

З огляду на визначену мету, в роботі визначено низку конкретних завдань:

- узагальнити та систематизувати досвід практикуючих фахівців і науковців стосовно категорії «етичні засади соціальної роботи»;
- дослідити нормативно правове забезпечення етики соціальної роботи;

- охарактеризуйте сучасний стан і тенденції розвитку соціальної роботи в умовах цифрової трансформації;
- проаналізувати наслідки введення цифрових технологій для використання їх в соціальній роботі;
- оцінити вплив цифрових трансформацій на соціальну роботу та етичну складову сучасному етапі;
- надати пропозиції щодо методів подолання складних етичних проблем з врахуванням закордонного досвіду;
- розробити рекомендації щодо підвищення рівня дотримання етичних стандартів у практиці соціальної роботи для забезпечення ефективності цієї професії.

Об'єктом роботи є: соціальна робота.

Предмет дослідження: розвиток етичних засад соціальної роботи в умовах цифрової трансформації.

Дане дослідження ґрунтується на комплексі загальнонаукових і специфічних підходів до вивчення теоретико-методологічних і концептуальних засад етики соціальної роботи, як то: метод теоретичного узагальнення, систематизації, аналізу і синтезу, історичний і логічний, щоб розкрити сутність поняття «етичні засади соціальної роботи», генезу та розвиток явища, також проаналізувати сучасний стан та тенденції етики соціальної роботи в Україні та світі в умовах цифрової трансформації; порівняльний аналіз, графічно-аналітичний – для наочного представлення результатів дослідження, визначення стану та напрямків вдосконалення рівня дотримання етичних стандартів у практиці соціальної роботи.

Теоретичною та методологічною основою магістерської кваліфікаційної роботи стали законодавчі та нормативно-правові акти, статистична інформація Міністерства соціальної політики, Міністерства цифрової трансформації, звіти, соціологічні опитування, навчальні посібники, матеріали періодичних та Інтернет видань, монографії, наукові дослідження вітчизняних і зарубіжних фахівців тощо.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в науковому обґрунтуванні та систематизації сутності поняття «етичні засади соціальної роботи» та огляді ролі цифрових трансформацій у вирішенні соціальних проблем, проаналізовані етичні дилеми, пов'язані з цифровізацією соціальної сфери. Магістерська кваліфікаційна робота складається із вступу, 3 розділів, висновків та додатків. Робота складається з вступу, 3 розділів, висновків, додатків. Викладена загалом на 86сторінках, основний текст – на 63сторінках, містить 3 таблиці, 7 рисунків та 4 сторінки додатків. Список використаних джерел містить 95 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕТИЧНИХ ЗАСАД В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1 Поняття і сутність етичних засад в соціальній роботі

Сьогодні соціальна робота має статус професії, яка неможлива без різнобічних знань, що формуються в різних областях пізнання соціальної дійсності. Ефективність соціальної роботи багато в чому залежить від соціального працівника, його знань, досвіду та особистих якостей. Соціальна роботи різноманітна, вона зачіпає всі сторони життєдіяльності людини, прагне підвищити якість життя, соціальну активність клієнтів, їх самоповагу і гідність. При цьому дуже важливо враховувати етичні проблеми, що виникають в соціальній роботі.

«Етика [гр. Ethika, звичай] - філософська наука, об'єктом вивчення якої є мораль, її розвиток, норми і роль в суспільстві » [2, с. 408]. В соціальній роботі етика багато в чому окреслюється нормами поведінки, що змінюються під впливом різних чинників, зовнішніх і внутрішніх факторів, та впливають на подальші дії соціальних працівників. Професійна етика не лише вивчає професійну мораль, але й генерує моральну свідомість певної професійної групи. Появі професійної етики соціальної роботи передують ціла плеяда наукових теорій про неї.

Як вважає Д. Лантос етика— це «жива істота і, як і всі живі істоти, розвивається та адаптується» [3]. В соціальній роботі частіше використовується термін термін — деонтологія (від грец. deonthos – належний). Він виник задля визначення вчення про належну поведінку, вчинки та образ дій та був введений у XVIII столітті англійським філософом Й.Бентамом, що вкладав в його сутність релігійно–моральний зміст, розуміючи під ним обов'язок та повинність віруючого перед Богом, релігією, релігійною громадою, а потім вже вжив його для позначення теорії

моральності. Пізніше поняття стало використовуватися як таке, що пояснювало належну поведінку, вчинки і дії окремої особистості чи фахівця.

«Етика – це наука не про реальний, а про належний рівень відносин у суспільстві. Саме вона пояснює природу моралі. Це робить переконливими її рекомендації для особистості, яка поставила перед собою завдання морального вдосконалення» [4].

Етику соціальної роботи в сучасному розумінні почали обговорювати наприкінці 18 століття та на початку 19 століття, оскільки у цей час соціальна робота почала позиціонуватися як професія. «Інституалізація соціальної роботи вплинула на формування етики соціальної роботи: зміна форм і методів діяльності соціального працівника, введення нових функцій, поява нових клієнтів та видів послуг, що їм надавалися, – сприяли розвитку етики діяльності соціального працівника» [5, с. 88].

Визначення соціальної роботи, як і періодизація її виникнення, є дискусійним. Це виправдано кількома факторами. По-перше, професія соціальної роботи як окрема наукова діяльність сформувалася достатньо пізно, лише в 20 столітті. По-друге, в різні епохи формувався свій порядок надання соціального захисту, допомоги та підтримки різним особам. У процесі розвитку різних соціальної допомоги та підтримки вони були представлені та узагальнені, знайшли наукове обґрунтування у категоріях медицини, психології, педагогіки. Вчені вважають, що відлік історії соціальної роботи слід вести з архаїчного періоду історії та виділяють п'ять періодів західноєвропейської історії соціальної роботи:

«архаїчний період благодійності (до заснування наприкінці III тис. – першій половині II тис. до н.е. перших рабовласницьких держав); філантропічний період (приблизно до IV-V ст. н.е.);

період суспільної (общинної, церковної) благодійності (до початку XVI ст.); період державної благодійності (до межі XIX-XX ст.);

період соціальної роботи (який продовжується до сьогодні) [5, с. 46].

Майже кожна сучасна професія має свою філософію та свої уявлення

про необхідне, на основі якого вже формуються основні вимоги до поведінки фахівця, його професійного обов'язку. Не існує значущих чи незначних професій, всі вони в якійсь мірі корисні та слугують задля інтересів людини та суспільства. Соціальні працівники, медики, вчителі, психологи більшою мірою впливають на розвиток суспільства та його соціальну безпеку, моральний стан, оскільки їх діяльність дуже близько стосуються саме інтересів людини. Спиратися на традиції соціології, педагогіки та психології та освіти, соціальна робота намагається розробляти власні методи пошуку інформації та знань, створювати основу для просування своєї теорії в практику.

Сьогодні умови війни призводять до втрати ціннісних орієнтирів, виникають складні моральні протиріччя стосовно питань захисту і збереження духовно-моральних цінностей українців. Носіями цих цінностей в першу чергу стають соціальні працівники, робота яких полягає у допомозі іншим.

Формування духовно-моральних цінностей майбутніх соціальних працівників є важливим аспектом їх підготовки, оскільки саме ці цінності визначають їхню професійну діяльність, взаємодію з клієнтами та суспільством загалом [6].

За визначенням О. Тищенко «соціальна робота насамперед спрямована на протидію суспільним соціальним протиріччям. Сучасна соціальна робота охоплює значну кількість напрямів, методів, наприклад, таких, як: соціальні послуги, соціальна профілактика, соціальна реабілітація, адаптація, терапія, консультування» [7]. Тому, насамперед соціальна робота проводиться для тих людей, які потребують додаткового соціального захисту: це й особи з обмеженими можливостями, й громадяни похилого віку, діти, бездомні тощо.

Видатні українські дослідниці соціальної роботи О. Карагодіна та Семигіна Т. відмічають, що зараз дисертаційні дослідження в сфері соціальної роботи «мають специфічне призначення: розвиток знань задля підтримки місії та цілей соціальної роботи як академічної дисципліни та

професії; допомога в тому, щоб зрозуміти індивідуальні, міжособистісні та ширші соціальні й структурні проблеми, а також їх наслідки: оцінка потреб та ресурсів людей у їхніх середовищах та мінливих контекстах їхнього життя; забезпечення інформацією для розробки, впровадження та оцінювання політики, програм та послуг, особливо для маргіналізованих та уразливих груп населення; покращення соціального добробуту та розвиток прав людини, соціальної, економічної та екологічної справедливості» [8]. Отже, константуємо значний розвиток досліджень з теми етики соціальної роботи.

Поняття «етика соціальної роботи» широко представлене в науковій думці. Хлебик С. Р. зазначає: «етику соціальної роботи доцільно розглядати, як науку про моральні цінності вчинків та поведінки соціального працівника у галузі діяльності, а мораль, відповідно, як вимоги, які пред'являються до його реальної поведінки у процесі виконання ним службових обов'язків і побудови взаємовідносин з клієнтами та їх оточенням» [9]. В таблиці 1.1приведено основні визначення поняття «етика соціальної роботи в розвідках український науковців.

Таблиця 1.1

Трактування поняття «етика соціальної роботи»

Визначення	Автори
Етика соціального працівника - це частина загальної етики, наука про норми поведінки і моралі фахівця, яка передбачає почуття професійного обов'язку, честі та гідності соціального працівника.	[10, с. 40].
Етику соціального працівника слід розглядати як специфічний прояв загальної етики саме в роботі фахівців. Вона вміщує питання гуманізму, проблеми обов'язку, совісті працівників у процесі надання соціальної допомоги, проведенні організаційних заходів тощо. Дана категорія відображає моральні норми в таких системах, як соціальний працівник – клієнт, соціальний працівник – сім'я, соціальний працівник – соціум та інших.	[11].
Етика соціальної роботи є складовою філософської науки про роль моральних основ у діяльності працівників соціальних служб. Як філософсько-соціологічне знання, вона відіграє унікальну роль у формуванні професійно-етичного образу спеціаліста, формує його ставлення до професії, впливає на якість виконання професійних завдань.	[4].
Моральні норми соціальної роботи – усталена вимога до поведінки і діяльності соціальних працівників(-ниць) щодо суб'єктів і об'єктів соціальної	[12].

роботи.	
Етику соціальної роботи доцільно розглядати, як науку про моральні цінності вчинків та поведінки соціального працівника у галузі діяльності, а мораль, відповідно, як вимоги, які пред'являються до його реальної поведінки у процесі виконання ним службових обов'язків і побудови взаємовідносин з клієнтами та їх оточенням	[9].
Етика соціальної роботи - вчення про моральні основи професійної соціальної діяльності з надання допомоги інвалідам, сім'ям, соціальним групам і общинам, посиленню чи відновленню їх здатності до функціонування та створення сприятливих умов для досягнення цих цілей, морально-етичних норм поведінки спеціалістів з соціальної роботи, працівників соціальних служб .	[13].
Етика соціального працівника ґрунтується на загальнолюдській моралі, загальнодержавному громадянському законодавстві та загальноприйнятих етичних нормах наукової роботи й спілкування.	[14].
Етику соціальної роботи ми розглядаємо, як науку про моральні цінності вчинків та поведінки соціального працівника в галузі діяльності. а мораль професійної етики в соціальній роботі, відповідно як норми і правила, які пред'являються до його реальної поведінки у процесі виконання ним службових обов'язків і побудови взаємовідносин з клієнтами та їх оточенням.	[15].
Етика соціальної роботи (з грец. - той, що стосується моралі) - філософська наука, що вивчає мораль, з'ясовує її розвиток та місце в системі суспільних відносин, аналізує її природу, характер і структуру (моральні свідомість, відносини, діяльність), от досліджує моральні категорії (добро і зло, справедливість і несправедливість, честь і гідність і т. д.) за допомогою яких виражаються моральні принципи, норми, оцінки, правила поведінки.	[16].
професійна етика майбутніх соціальних працівників – це сукупність моральних правил поведінки й установок, що є взірцем для наслідування, на який орієнтується соціальний працівник, приймаючи рішення та діючи у конкретній практичній ситуації.	[17].

Таким чином, етика соціальної роботи являється специфічним проявом загальної етики у наданні соціальних послуг та соціального обслуговування населення.

Бобро А.А. вважає, що для соціальної роботи як особливого виду професійної діяльності характерні складні та різні змістовні ситуації, що викликають протиріччя та неоднозначні оцінки. У процесі своєї професійної діяльності соціальний працівник має виконувати найскладніші завдання, які вимагають від нього моральної та психологічної стійкості, саме тому, йому

необхідно дотримуватись особливих моральних принципів та норм [15].

Від оточення соціального працівника буде залежати і його власна моральність. Як зазначає дослідниця В. Логвиненко «у сфері соціальної роботи вкрай важливо, щоб фахівці мали такий взірець морального Я, який би щонайкраще відповідав засадам й принципам соціальної роботи і відповідно до якого працівники прагнули б проводити професійну діяльність. Також соціальні працівники мають володіти широким спектром моральної дії, яка має лежати в основі професійної діяльності. Для соціального працівника важливо освоїти такі алгоритми дій ще в процесі фахової підготовки, проходження практик. Якщо працівник не володітиме навиками моральної дії, то, діючи навіть з кращих спонукань, може нанести шкоду клієнтові чи суспільству загалом. [18]

Сутність та зміст етики соціальної роботи Н. Краснова [19, С.241] розкриває через такі складові як:

- «етика ставлення соціального робітника до своєї праці, до предмета своєї діяльності;
- етика "вертикальних" відносин у системі "соціальний робітник – клієнт", яка розглядає основні принципи та норми таких взаємин та вимог, що висуваються до особистості та поведінки соціального робітника;
- етика "горизонтальних" відносин у системі "соціальний робітник – робітник", у якій розглядаються ті відносини, що регламентуються не стільки загальними нормами, скільки специфікою діяльності та психології соціального робітника;
- етика адміністративно-ділових відносин соціального робітника та керівних структур, яка встановлює обом сторонам визначені норми поведінки та професійної діяльності» [14, с.24]:

За твердженням Т. Спіріної, «Етика професійної діяльності включає такі аспекти:

Стосовно професії: - діяти відповідно до принципів і норм етичної поведінки;

- розвивати свій професіоналізм;
- нести відповідальність за клієнтів у межах етичних норм;
- сприяти підвищенню професійного статусу соціальних працівників;
- сприяти розробці та впровадженню соціальних програм, методів і технологій для поліпшення якості життя.

Стосовно колег:

- визнавати і враховувати різні точки зору та досвід колег;
- конструктивно аналізувати теоретичні та методичні підходи колег;
- сприяти обміну знаннями та досвідом з метою вдосконалення практики роботи;
- захищати гідність та честь колег, уникаючи необгрунтованої критики.

Стосовно клієнтів:

- поважати особистість та права клієнтів, незалежно від їхньої соціальної та особистісної характеристики;
- намагатися зрозуміти кожного клієнта та його потреби;
- забезпечувати безпеку клієнтів і взаємодіяти з ними на основі довіри та конфіденційності;
- підтримувати право клієнтів на участь у прийнятті рішень та бути відповідальними за свої дії.

Стосовно організації:

- використовувати досвід та можливості організації для підвищення якості допомоги клієнтам;
- підтримувати місію організації та допомагати у досягненні її цілей [20].

А. Ярошенко та Т.Семигіна вважають, що в своїй діяльності Міжнародні професійні організації, такі як Міжнародна асоціація шкіл соціальної роботи (International Association of Schools of Social Work),

Міжнародна рада з питань соціального забезпечення (International Council on Social Welfare), Міжнародна федерація соціальних працівників (International Federation of Social Workers) «спираються на чотири стовпи (або теми): (1) сприяння соціальній та економічній рівності; (2) просування ідей цінності людей та поваги до їхньої гідності; (3) підтримка сталого розвитку громад і навколишнього середовища; (4) посилення визнання важливості людських відносин [21].

Сучасні міжнародні школи соціальної роботи своїми пріоритетними напрямками соціальної роботи визначають координація зусиль загалом і реалізацію програм зокрема щодо ініціатив сталого розвитку.

Соціальна міжнародна робота пов'язана з загальними стратегічними цілями.

Цілі Сталого розвитку, які досягаються за рахунок соціальної роботи приведено в рис 1.1.

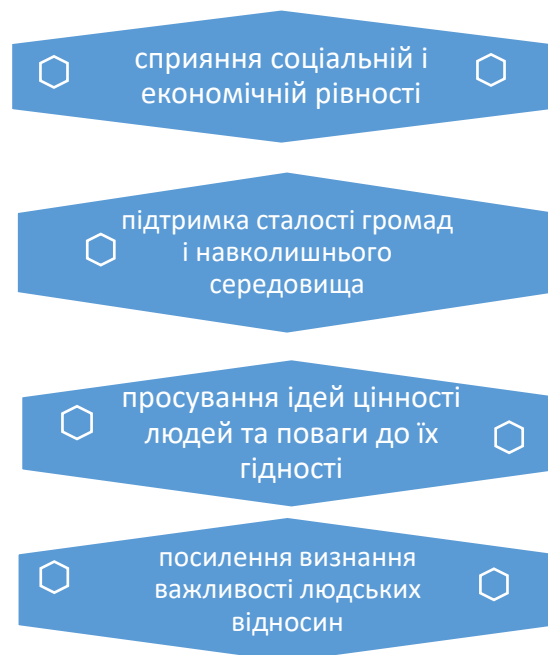


Рис.1.1. Цілі Сталого розвитку, які досягаються за рахунок соціальної роботи

Джерело: складено за [21].

На нашу думку стержневим являється саме елемент – «посилення визнання важливості людських відносин», який допомагає зрозуміти роль на

значення соціальної роботи.

Головними функціональними напрямками соціальної роботи у сучасній територіальній громаді являються:

- «координаційно-посередницька діяльність (сприяння розвитку соціального партнерства у територіальній громаді);
- мотиваційно-мобілізуюча діяльність (активізація можливостей членів територіальної громади задля її розвитку); дослідницько-моніторингова діяльність (аналіз і моніторинг потреб мешканців громади та якості наданих соціальних послуг);
- сервісно-обслуговуюча діяльність (надання соціальних послуг закладами соціального обслуговування, групами самопомоги, волонтерськими організаціями) [22].

За нашим переконанням, дотримання сучасними фахівцями соціальної роботи етичних принципів, норм, готовність діяти у своїй діяльності керуючись високими етичними і моральними позиціями, здійснення вибору правильних методів соціальної роботи, можуть стати запорукою ефективності роботи соціальних служб.

Серед головних принципів соціальної роботи (Додаток А) вважаємо за необхідне визначити етичне використання технологій та соціальних медіа.

Зазвичай етику соціальної роботи розглядають, як науку про моральні цінності вчинків та поведінки соціального працівника у його роботі, а мораль, відповідно, розглядають, як вимоги, які пред'являються до його реальної поведінки у процесі виконання ним службових обов'язків і побудови взаємовідносин з клієнтами. Етика у професійній діяльності соціального працівника ґрунтується в першу чергу на повазі до прав людини та специфіки соціальної роботи як професійного напрямлення та соціального інституту. На розвиток професійної етики впливають не лише норми і принципи взаємодії, а й наявність у соціального працівника необхідних особистісних якостей, що формуються шляхом самовдосконалення та навчання.

Основні аспекти етики професійної діяльності сфокусовано в Додатку Б.

Поширення інструментів штучного інтелекту (ШІ) в соціальній роботі відіграє роль чинника еволюції знань, освіти та практики. Зараз цей чинник набуває особливого значення для перегляду підходів до професійної етики та стандартів соціальної роботи

Можемо стверджувати, що етичні засади допомагають орієнтувати сучасну соціальну роботу на задоволення інтересів та проблем клієнтів, сприяють побудові між ними якісної взаємодії та можливостей, які виходять за рамки простого вирішення проблем. Вони уособлюють практику суспільно корисної соціальної поведінки, сприяють самореалізації соціальної взаємодії у динамічних та складних умовах сучасного соціального життя, обтяжливого війною.

1.2 Нормативно правове забезпечення етики соціальної роботи.

Більшість професій сьогодні мають професійні етичні кодекси, які містять набори етичних правил, які суспільство очікує від працівників тієї чи іншої професії, а також повинні включати набори правил і санкцій для тих, хто не відповідає цим очікуванням. Етичні кодекси можуть використовуватися під час дисциплінарних слухань у випадках скарг на соціальних працівників. Це стає все більш поширеним явищем, оскільки створюються регуляторні органи для реєстрації та регулювання соціальної роботи відповідно до професійних етичних кодексів або практик [23].

Професійні та етичні якості соціального працівника описані в Міжнародному моральному кодексі соціальних працівників, який прийняли ще в 1967 р. Міжнародною федерацією соціальних працівників (МФСП); Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи, прийнятій у липні 2018 р. членами робочої групи Міжнародної асоціації соціальних працівників (МФСП) та Міжнародної асоціації шкіл соціальної роботи (МАШСР), в Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України, затвердженому наказом Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту у 2005

р., у професійному стандарті «Соціальний працівник», затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України» No 1049 від 04.07.2019 р. [<https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/75-1049.pdf>].

У 2014 році було ухвалено Глобальне визначення соціальної роботи (Global Definition of Social Work) [24], набуло роз'яснення питання завдань, принципів, ключових теоретичних концепцій соціальної роботи;

Сьогодні в Україні сформовано чотирирівневу систему професійної роботи та підготовки фахівців соціальної роботи в громаді:

- Соціальний менеджер.
- Фахівець соціальної роботи.
- Соціальний працівник/ Соціальний працівник (допоміжний персонал).
- Соціальний робітник [25, С. 16-21].

Великим зрушенням в соціальній роботі нашої країни стала розробка у 2020-2021 роках професійні стандарти: Професійний стандарт «Соціальний менеджер» (2021 р.); Професійний стандарт «Фахівець соціальної роботи» (2020 р.); Професійний стандарт «Соціальний працівник» (2019 р., 2020 р.), Професійний стандарт «Соціальний робітник (2019 р.) (табл. 1.2).

Таблиця 1.2.

Професійні стандарти фахівців, що проводять соціальну роботу в громаді

Стандарти	Нормативно-правова база / документи, що підтверджують кваліфікацію	Ціль діяльності
1	2	2
Професійний стандарт «Соціальний менеджер	Наказ Міністерства економіки, торгівлі та сільського господарства України від 10.02.2021 р. №261 Диплом магістра із соціальної роботи (кваліфікація магістр із соціальної роботи)	здійснення планування, організації, координації, моніторингу соціальної роботи, оцінювання потреб у соціальних послугах, для забезпечення надання соціальних послуг, соціально підтримки сім'ям, дітям та молоді, які перебувають у СЖО, територіальній громаді. Працює під керівництвом голови територіальної громади\керівника структурного підрозділу, керівника надавача соціальних послуг.

1	2	3
Професійний стандарт «Фахівець соціальної роботи»	Наказ Міністерства економіки, торгівлі та сільського господарства України від 20.06.2020 р. №1179 / диплом бакалавра із соціальної роботи, Диплом магістра із соціальної роботи	Надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків особам/сім'ям, які перебувають в СЖО і не можуть їх самостійно їх подолати. Працює під керівництвом керівника надавача соціальних послуг.
Професійний стандарт «Соціальний працівник») Наказ Міністерства соціальної політики України від 04.07.2019 р. №1049 2) Наказ Міністерства економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.06.2020 р. №1149 / 1. Диплом бакалавра із соціальної роботи. 2. Диплом магістра із соціальної роботи. 2) Диплом молодшого бакалавра за спеціальністю відповідної галузі знань; Диплом бакалавра за спеціальністю відповідної галузі знань	забезпечення дій спрямованих, на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізації негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають.1) Працює під керівництвом керівника суб'єкта, що надає соціальні послуги, та фахівця соціальної роботи. Вік 18 років і старше.2) Підпорядковується керівнику структурного підрозділу, що надає соціальні послуги.
Професійний стандарт «Соціальний робітник»	Наказ Міністерства соціальної політики України від 15.08.2019 р. №1243 / Диплом кваліфікованого робітника або Свідоцтво про присвоєння робітничої кваліфікації за професією «Соціальний робітник» з додатками.	допомога отримувачам соціальних послуг, їхнім сім'ям і родичам, справлятися із соціальними та економічними проблемами, пов'язаними з навколишнім соціальним середовищем, зберігати незалежність і можливість жити в громаді активним життям із врахуванням віку та стану здоров'я; надання допомоги в самообслуговуванні, допомоги у веденні домашнього господарства, сприяння в отриманні медичних послуг, навчання та розвиток соціальних навичок, сприяння в отриманні правової допомоги, надання допомоги з мінімізації наслідків складних життєвих обставин.

Джерело: складено за [25].

Всі ці фахівці мають відповідати етичним принципам та стандартам соціальної роботи, також забезпечувати конфіденційність особистої інформації про клієтів - отримувачів соціальних послуг, застосовувати інформаційні та комунікаційні технології соціальної роботи.

Серед основних нормативно-правових документів етики соціальної роботи можемо визначити наступні документи:

1. «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» («Ethics of Social Work – Principles and Standards»), схвалений Міжнародною федерацією соціальних працівників (МФСП) в 1994 році [26]. В ньому містяться «Міжнародна Декларація етичних принципів соціальної роботи» і «Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників»;

2. «Етика соціальної роботи, декларація принципів» («Ethics in Social Work, Statement of Principles»), схвалений у 2004 р. МФСП та МАШСР (Міжнародна асоціація шкіл соціальної роботи) [27], в якому набуло оприлюднення визначення соціальної роботи, наголошено на принципах прав людини та соціальної справедливості, представлені загальні етичні принципи: права людини та гідність і соціальна справедливості, наголошено на необхідності розвитку національних етичних кодексів;

3. «Глобальні пріоритети соціального розвитку та соціальної роботи» (2012 р.) [28], в якому зосереджено увагу на ключових сферах фахових міжнародних організацій із соціальної роботи: 1) сприяння соціальній та економічній рівності; 2) обстоювання гідності та цінності людей; 3) сприяння стабільності навколишнього середовища; 4) зміцнення визнання важливості людських відносин (зокрема, у сфері праці);

4. Декларація «Роль соціальної роботи у розбудові реальної демократії» (2016 р.) [29];

5. «Роль соціальної роботи у системах соціального захисту: універсальні права на соціальний захист» (2016 р.) [30].

6. «Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи» (Global Social Work Statement of Ethical Principles), яку було розроблено в

липні 2018 р. та прийнято МАШСР і МФСП задля досягнення найвищих стандартів професійної доброчесності соціальних працівників. «Вона містить дев'ять принципів етики, серед яких провідні місця посідають визнання гідності людини й дотримання її прав та сприяння соціальній справедливості, праву на самовизначення й участь. Документ став заміною документів «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти», «Етика соціальної роботи, декларація принципів. Проте, насправді, співіснують два різних тексти – версія МФСП та версія МАШСР (кожна організація ухвалювала їх самостійно на своїх вищих зборах). В їх основі – однакові дев'ять принципів етики, підтриманих як практиками, так і академічною спільнотою [31].

В цих документах зазначалося про роль соціальних працівників, залучення громад до розробки інклюзивних систем, які будуть сприяти дотриманню прав людини та соціальної справедливості.

В Україні ще в 2005 році прийнято Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи (соціальних працівників і соціальних педагогів) України, в якому «визначено положення, які є для фахівців принциповими орієнтирами з питань професійної діяльності, виконання службових обов'язків, організації взаємодії з клієнтами. У документі визначено шляхи розв'язання моральних проблем та прийняття найбільш адекватного професійного рішення в етичних питаннях» [32].

Етичний кодекс фахівців із соціальної роботи України містить етичні принципи діяльності спеціалістів із соціальної роботи та норми етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи [33]. Рис. 1.2. містить основні принципи етики соціальної роботи.

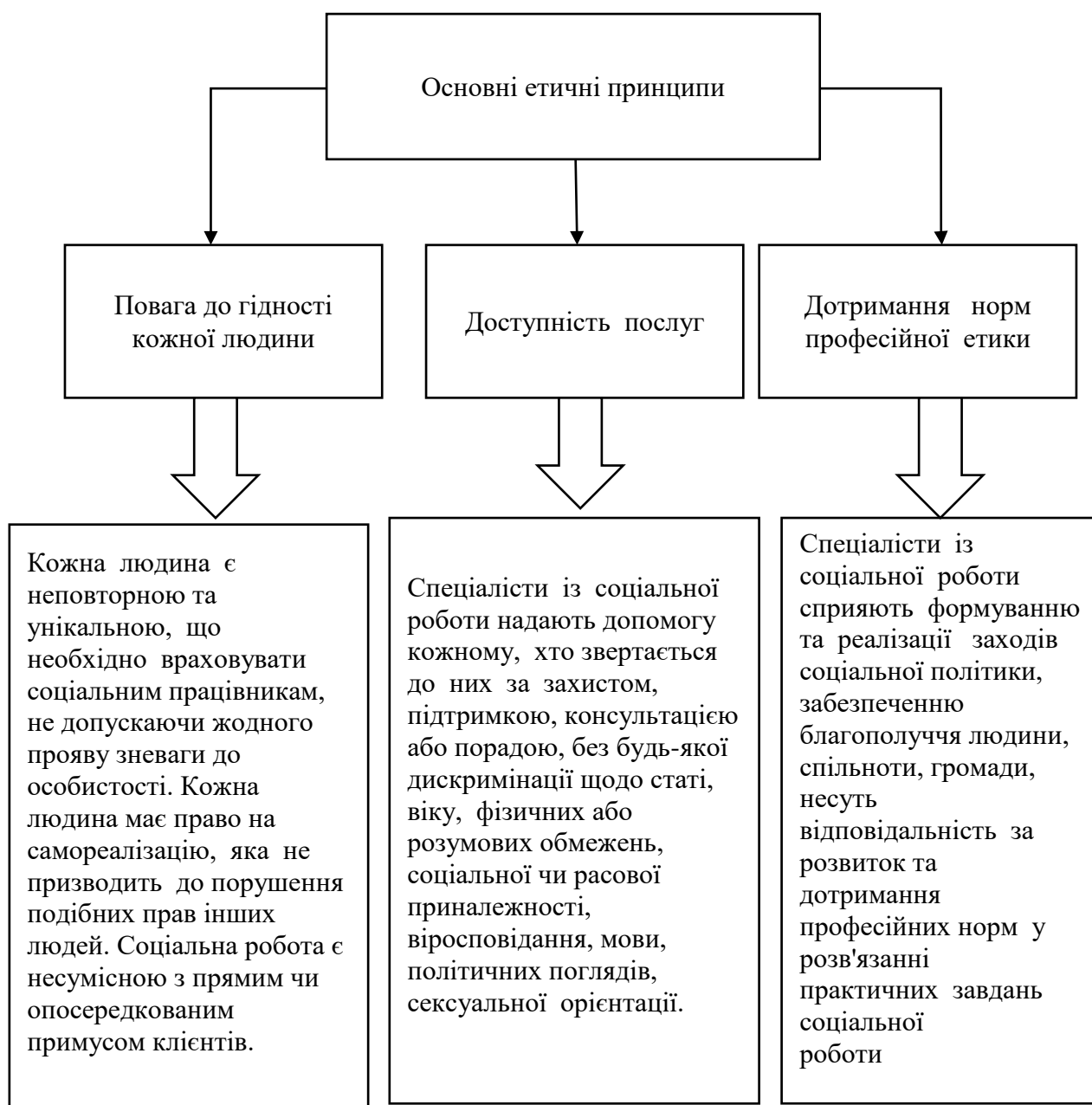


Рис. 1.2. Основні принципи етики соціальної роботи
Джерело: складено автором за [33].

Т. Семигіна звертає увагу, що розвиток професійної соціальної роботи і, у тому числі, її етичні засади, має «навздогінний» характер. На її думку «працівники соціальної сфери мало обізнані з етичними стандартами, мають специфічну систему професійних цінностей, а представники наукової спільноти послуговуються застарілою інформацією щодо міжнародного фахового регулювання» [31]. Як зазначає дослідниця, визначені документом етичні принципи діяльності (повага до гідності кожної людини;

пріоритетність інтересів кожної людини; толерантність; довіра і взаємодія у розв'язанні проблем клієнта; доступність послуг; конфіденційність; дотримання норм професійної етики), «у цілому видаються прийнятними, проте назагал вони консервують вітчизняну практику у парадигмі соціальної підтримки (того, що в закордонній літературі дістало назву «велфарізму» і цінностей матеріалістичних співставлення міжнародних етичних стандартів» [31].

Дніпровські дослідниці Т.Тарасенко та Н.Сорокіна в роботі «Перегляд етичних принципів соціальної роботи в Україні: науковий, освітній та професійний аспекти» зазначає, що «етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України поєднує у собі два підходи (кодекс етичних норм та кодекс поведінки), адже визначає етичні принципи та норми етичної поведінки» [34].

Взагалі європейські експерти розділяють кодекси поведінки та кодекси етичних норм і надають перевагу кодексам поведінки, що орієнтовані на визначення конкретної моделі поведінки, яку вимагають від особи (межі прийнятної та неприпустимої), а кодекс етичних норм в основному окреслює загальні принципи, які мають впливати на поведінку особи.

Крім Етичного кодексу, велике значення мають інші ресурси, присвячені темі етики соціальної роботи. Соціальні працівники мають керуватися у своїй роботі концептами етичної теорії, науковим дослідженнями, звітами з соціальної роботи, законодавством та нормативно-правовими актами. Але законодавство в цій сфері – це не сухі документи, соціальні працівники повинні усвідомлювати наслідки прийняття етичних рішень своїх клієнтів та свої особисті переконання, виходячи з розуміння культурних та релігійних цінностей, особистого досвіду. Вони повинні розумітися у можливих конфліктах між особистими та професійними цінностями та з усією відповідальністю ставитися до них. Так само й Етичний кодекс - « відкритий та динамічний: моральні відношення, норми і вимоги, відображені в кодексі, не можуть і не повинні бути незмінними; вони

зобов'язані відображати не лише зміни у суспільстві, динаміку його розвитку, зміни статусу окремих соціальних груп та індивідів, але й зміни, що неминуче відбуваються у зв'язку з цим і в самій професійній діяльності, її суті, змісті, формах та методах» [35]. Етичний кодекс повинен відповідати новим потребам суспільства, змінюватися та модернізуватися під впливом зміни цілей, завдань і змісту соціальної роботи.

Хоча існує достатня кількість документів, що регламентують етичну поведінку соціальних працівників не можемо не погодитися з О. Дарбіняном, який зазначає: «різноманітність професійних ситуацій вимагає індивідуального підходу та відповідного індивідуального рішення, тому етичні кодекси не завжди прийдуть на допомогу соціальному працівнику [36]. Як вазначає Т. Семігіна: «процес формування глобальних етичних принципів соціальної роботи не можна вважати лінійним. Він радше є синергетичним, адже етичні засади соціальної роботи обговорюють на різних інституційних рівнях – від конкретних соціальних закладів до міжнародних фахових утворень [31].

Нормативно-правова база етики соціальної роботи в Україні являється основою для формування національних стратегій і разом з тим впливає на міжнародні стандарти професійної етики соціальних працівників.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Отже, сучасна соціальна робота пов'язана з викликами, що породжують процеси необхідності забезпечення належного рівня надання соціальних послуг в громадах. Фахівці соціальної сфери являються ключовими фігурами у цьому процесі. Зараз в Україні, розвиваються такі напрями роботи як: формування законодавчого забезпечення соціальної діяльності у громаді, впровадження підготовки фахівців, що зазначені в Законах України та проведення наукових досліджень з їх розробкою та апробацією. Ці напрями мають втілюватися у громаді і бути запорукою поєднання практичної соціальної роботи та організації взаємодії фахівців

соціальної сфери.

Перед сучасним соціальним працівником стоять ключові задачі, але в першу чергу - він має сприяти дотриманню законодавства про права людини, сприяти соціальній справедливості, праву на самовизначення, праву на участь; повазі конфіденційності та приватності, ставитися до людей як до самодостатніх індивідів. Особливе значення набувають етичне використання технологій та соціальних медіа та професійна доброчесність. Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи являється основою для соціальних працівників в досягненні найвищих стандартів професійної доброчесності. В ньому професійна доброчесність має безпосередній зв'язок з етичними принципами. Показово, що в декларації привертається увага на етичному використанні технологій та соціальних медіа та зазначено, що етичні принципи декларації застосовують до всіх контекстів практики соціальної роботи, освіти та досліджень, незалежно від того, пов'язано це з прямим особистим контактом чи використанням цифрових технологій та соціальних медіа.

Етичні принципи, визначені Міжнародною федерацією соціальних працівників, включають в себе визнання гідності людини, сприяння правам людини, соціальну справедливість, право на самовизначення, право на участь, повагу до конфіденційності та приватності, ставлення до людей як до цілісних індивідів, етичне використання технологій і соціальних мереж, а також професійну доброчесність. Вони формують основу для роботи соціальних працівників, де етичні аспекти відіграють важливу роль у взаємодії з клієнтами та іншими працівниками.

В Україні діє Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи, що визначає головні принципи діяльності соціальних працівників: повагу до гідності, з врахуванням унікальності кожної особи, пріоритетність інтересів клієнтів, толерантність, співпраця та довіра, доступність послуг, збереження конфіденційності та дотримання професійної етики. Всі ці принципи являють собою основу етичної діяльності соціальних працівників.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

2.1 Роль цифрової трансформації в сучасній соціальній роботі.

Сучасні цифрові та інформаційні технології постійно розвиваються, вони включені в глобальну мережу, являючись невід'ємною частиною різних аспектів суспільства - змінюють наше життя і можливості. Зараз вся планета переживає технологічний прогрес. Ця еволюція визначається четвертою промисловою революцією, зростання глобальних наукових і технологічних спільнот і поширення Інтернету. Сьогодні все більша частина світового багатства створюється цифровими технологіями, це стосується як державного, так і приватного секторів. Багатство складається із знань та інформації, а не матеріальної складової. Україна не є виключенням, тут вже розроблена та реалізована стратегія створення власного цифрового простору.

«Трансформація – це зміна, перетворення, або корекція мети функціонування, структур та/або функцій динамічної системи, зокрема, методів, способів і механізмів реалізації цих функцій, для нейтралізації або сприяння дії зовнішніх і внутрішніх впливів на подальший розвиток цієї системи. При цьому будемо розуміти, що розвиток – це процес закономірної зміни, переходу з одного стану в інший, більш досконалий; перехід від старого якісного стану до нового, від простого до складного, від нижчого до вищого [37].

Більшість компаній розпочали цифрову трансформацію та трансформацію штучного інтелекту, але лише небагато з них зробили фундаментальну організаційну перебудову, необхідну для створення можливостей для постійного впровадження інновацій у масштабах підприємства. Проаналізувавши результати 200 широкомасштабних

цифрових перетворень і трансформацій штучного інтелекту, McKinsey виявив, що довгостроковий успіх приходить, коли керівники кардинально змінюють свій талант, операційну модель, технології та можливості обробки даних [38].

У 2021 р. було прийнято комюніке «Цифровий компас 2030: європейський шлях до цифрового десятиліття», в якому документ зазначено, що цифровізація «може стати вирішальним ініціатором прав і свобод, щоб громадяни могли дозволити собі звільнити обмеження, які мають визначену землеписну територію, соціальний статус або суспільні спільноти та відкрити нові можливості для навчання, розваги, роботи, дослідження та виконання власних амбіцій» [39].

Ключовим драйвером економічного розвитку є цифрові технології і забезпечення доступу до цифрових можливостей сприяє створенню нових робочих місць, розвитку стартапів та підвищенню продуктивності в усіх галузях [40].

Переваги цифрової трансформації являються важливими для бізнесу. Вони допомагають «отримати максимум користі з великої кількості накопичених за час роботи даних; тестувати та впроваджувати нові бізнес-моделі (організувати онлайн-доставку або відкрити інтернет-магазин); підвищити продуктивність розподілених команд та одночасно скоротити витрати на її утримання; оптимізувати бізнес-процеси (розширити функціональність або навчитися краще керувати ланцюжками постачання); підвищити якість обслуговування клієнтів (складати їм персоналізовані рекомендації під час виборів товарів чи послуг); у мінімальні терміни розробляти та виводити на ринок нові продукти (мобільний застосунок на додачу до основного сайту); швидко підлаштовуватися під попит, що змінюється, ефективно справлятися зі змінами на ринку, краще відповідати очікуванням клієнтів, обходити конкурентів і вирішувати багато інших важливих завдань» [41].

Цифровізація – це технологічне рішення в концепції сервісної держави, яке дозволяє державі бути сучасною, гнучкою, ефективною, швидко реагувати на зміни дійсності та запити населення [42].

Сидоренко вважає, що «цифровізація – це, передусім, розробка, впровадження та розповсюдження новітніх цифрових технологій у всіх сферах буття сучасної людини в умовах глобалізації, які характеризується досягненнями Google, Amazon, Apple, IBM, Microsoft, Facebook у США, Alibabai Tencent у Китаї» [43].

Цифрова трансформація – це процес переходу до нових способів діяльності підприємства шляхом впровадження цифрових технологій та цифрових сервісів, що базується на стратегічному партнерстві всіх зацікавлених сторін та одночасної розробки програмного забезпечення, цифрової трансформації та оцінки рівня цифрової трансформації підприємства [44].

Ю.Н.Харарі, автор книги «21 урок для 21 століття», зазначає, що технологічні зміни подалі наберуть таких обертів, що вони «поставлять людство перед найважчими випробуваннями: вони дадуть силу маніпулювати світом всередині нас, змінювати наші особистості, ментальну систему аж до її руйнації. Технологічна революція невдовзі може витіснити мільярди людей з ринку праці й створити величезний новий клас непотрібних, що призведе до таких соціальних і політичних заворушень, яких не зазнавала жодна з існуючих ідеологій [45].

У своїй книзі «Невідворотне» журналіст та футуролог Кевін Келлі Він виокремив 12 невідворотних технологій, які, тісно переплітаючись, визначатимуть глобальні тенденції розвитку і зазначив, що технології являються каталізатором людства, вони постійно трансформуються, оновлюються та переводять себе на наступний якісний рівень. Людина в цій взаємодії схожа на «вічного навачка», а технології змушують нас бігти за найновішим, а воно весь час зникає з появою наступного найновішого, тож задоволення раз-по-раз вислизає з наших рук [46].

Ми переживаємо часи стрімких змін. Майбутнє майже не прогнозоване, і крім аналітиків більшість намагається поставити на паузу якісь навіть спроби прогнозів. Наприклад, стрімкий розвиток «технологій у галузі генетики та молекулярної біології призвів до появи персоналізованих методів лікування та діагностики. З одного боку, це може зробити медицину більш ефективною, а з іншого – виникає питання етики використання особистої генетичної інформації. Запровадження штучного інтелекту в діагностиці та лікуванні полегшує роботу лікарів, зменшує помилки та ризики. Проте, це викликає питання конфіденційності, відповідальності та розуміння того, наскільки ми можемо довіряти системам штучного інтелекту у сфері здоров'я» [47].

Фактичне запровадження електронних технологій у практику соціальної роботи розпочалося у 2016 р. з прийняття Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні. Вона повинна була бути спрямована на «визначення напрямів, механізму і строків формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг» [48, Ст. 26.].

7 листопада 2018 року набув чинності Закон України «Про електронні довірчі послуги» [49, Ст. 2764.]. За цим Законом відбувається врегулювання відносин у сферах надання електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації. Крім цього, створено Міністерство та Комітет цифрової трансформації України, головною ціллю яких стало запровадження доступних публічних послуг для громадян та бізнесу до 2024р. «У 2020 р. передбачалося забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг. Однак з різних причин, передусім через відсутність політичної волі, багаточого із запланованого так і не було реалізованим» [50].

В 2020 році була прийнята «Стратегія цифрової трансформації соціальної Сфери», якою було передбачено підвищення ефективності соціального захисту громадян; удосконалення системи управління фінансовими ресурсами соціальної сфери; автоматизація системи управління та контролю в соціальній сфері; технологічний розвиток інформаційних ресурсів соціальної сфери з використанням інноваційних технологій [51, Ст. 13]. Необхідність цієї Стратегії обумовлена певними чинниками, як то : відсутність єдиного інформаційного середовища; відсутність єдиної системи управління видатками на соціальний захист населення; ускладнення процедури звернення по допомогу; автоматизація звернень населення; відсутність ефективної системи моніторингу процесів з соціального захисту; надмірний бюрократичний апарат та інші. Важливим кроком у реалізації цієї Стратегії стало створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери.

Єдина інформаційна система соціальної сфери – це «єдина комплексна інформаційно-аналітична система соціальної сфери, що призначена для накопичення, зберігання та автоматизованого оброблення інформації щодо соціального захисту населення, створена з урахуванням новітніх інформаційних та управлінських технологій, єдиних сучасних стандартів якості обслуговування заявників, можливостей вироблення ефективних організаційних і структурних рішень» [52]. Важливе значення мають такі складові системи цифровізації соціальної сфери: Єдиний соціальний реєстр, Реєстр надавачів і отримувачів соціальних послуг, Єдиний моніторинговий центр соціальної сфери та інші, які має вміти обслуговувати соціальний працівник, що вимагає від нього сучасної цифрової компетентності [42].

«Цифрова трансформація соціальної сфери вигідна і громадянам, і державі. Люди матимуть зручний і доступний сервіс, зможуть отримати послугу (виплату) за кілька хвилин, не виходячи з дому (подолання корупції). Вигоди для держави: оптимізація видатків, зокрема за рахунок впорядкування планування та здійснення виплат, верифікації їх одержувачів; прозорий розподіл і контроль видатків; скорочення щонайменше вдвічі

адміністративних видатків і бюрократичного апарату; повний перехід на електронний документообіг» [53].

Цифровізація соціальної сфери має «зменшити велику кількість паперових довідок, черги до управлінь соцзахисту, довгий час отримання послуги та не завжди зрозумілий порядок дій, значний обсяг ручної роботи по нарахуванню та виплатам допомог у застарілих інформаційних системах, який збільшує ймовірність помилок та спричиняє затримки у виплатах громадянам, відсутність налагоджених та автоматизованих процедур взаємодії з банками щодо оперативної виплати соціальних допомог» [54].

В додатку В представлено значення індексу цифрової трансформації України в 2023р., оприлюднені Міністерством цифрової трансформації. Серед лідерів цифрової трансформації в субіндексах: «Проникнення базових е- послуг» знаходяться Дніпропетровська, Одеська та Волинська область, «Розвитку інтернету» - Полтавська та Львівська області, «Розвитку ЦНАПів – Дніпропетровська та Львівська області.

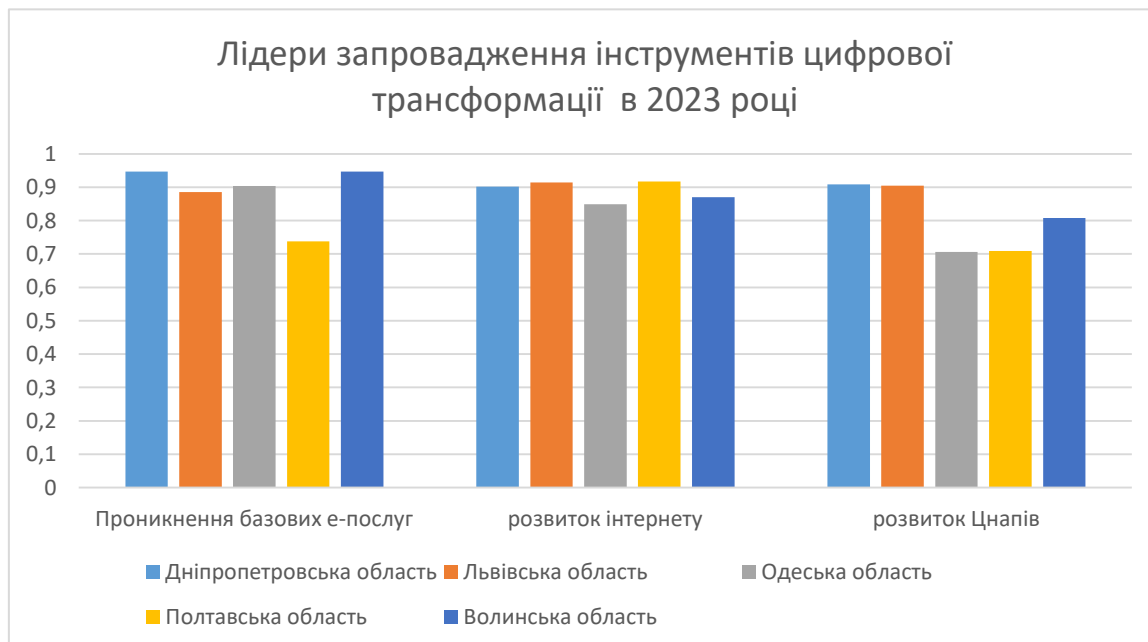


Рис.2.1. Лідери запровадження інструментів цифрової трансформації в Україні в 2023 р.

Джерело: створено за [55].

Застосування цифрових технологій може спростити отримання різних соціальних послуг через онлайн-платформи. Колосальний прорив мав запуск платформи «Дія», що допомагає їй користувачам мати доступ до надання державних послуг, таких як оформлення документів, отримання соціальних виплат, запис на прийом до лікаря тощо [56].

Цифрові технології мають великий потенціал для покращення доступу до соціальних послуг та активізації участі в суспільному житті. Проте, щоб реалізувати цей потенціал, необхідно вирішувати проблеми, пов'язані з доступом до технологій і забезпеченням рівних можливостей для всіх членів суспільства [57].

Згідно досліджень проведених Міністерством цифрової трансформації України опитування свідчать що 37,9% українців у віці 18 – 70 років мають цифрові навички на рівні нижче середнього, ще 15,1% взагалі не володіють ними. Отже, 53% населення України за методологією оцінки цифрових навичок, яка застосовується Європейською комісією, знаходяться нижче позначки «середній рівень», 93,8% опитаних дорослих мають доступ до мережі Інтернет удома (+5,4% від 2019 року); 42,2% дорослого населення регулярно присвячує час самостійному навчанню та вдосконаленню знань [58]. Зростання рівня цифрової грамотності населення можна пояснити збільшенням користувачів інтернет.

Цифровізація є впровадженням цифрових технологій в усі сфери життя людини, від взаємодії між людьми до побутових речей, від духовного до матеріального. Це перехід життєвих фізичних систем природи до інтегрування їх в неживу віртуальну середу за допомогою обчислювальних машин та інновацій [59].

Отже, цифровізація поглинула соціальна сферу, а це в свою чергу потребує фахівців з високим рівнем цифрової компетентності та удосконалення і оновлення професійних і освітніх стандартів соціальної роботи.

Таким чином, цифровізація являється фундаментом та базою соціальної роботи б що в майбутньому може набути рівня е-роботи у взаємодії між соціальним працівником та його з клієнтами, центральними органами влади та органами місцевого самоврядування .

2.2 Аналіз етичних дилем соціальних працівників в умовах цифровізації

Етична дилема – це ситуація, коли порушуються правила життя конкретної особи; і постає проблема вибору етичних категорій добра і зла, свободи та відповідальності, сенсу життя, совісті і тд.

Етична дилема може настати тоді, коли всі інші «альтернативні» варіанти поведінки мають негативні моральні наслідки, коли важко відрізнити хороше від поганого, добро від зла [60]. Як вважає Р.Лаврецький: «Людина, яка потрапила в ситуацію етичної дилеми, відмовляється від діяльності, відкладає в сторону виконання актуального завдання і стає подібною до тих, хто стоять на роздоріжжі» [61].

В сучасній українській науковій спільноті не було здійснено достатньо досліджень, що займалися б вивчення етичних дилем, з якими зіштовхуються соціальні працівники в своїй роботі. Етична дилема в соціальній роботі – це ситуація, в якій соціальний працівник змушений вибирати між професійною етикою та особистою мораллю (прохання керівництва, завдання або рішення) б між нормами професійної етики або особистими моральними переконаннями.

Ми погоджуємося з дослідницею Наталією Стеца, що головна проблема «полягає у тому, що, попри існування національних та міжнародних етичних кодексів, соціальні працівники нерідко опиняються у ситуаціях, де нема чітких відповідей на питання: як діяти правильно та зберігати баланс між професійною відповідальністю та людськими цінностями. Це включає конфлікти між інтересами клієнтів та установ,

дилеми конфіденційності, питання культурних та релігійних відмінностей» [62].

Найважливішою причиною виникнення етичних дилем за Міжнародною Декларацією етичних принципів соціальної роботи являються конфлікт суперечливих інтересів: 1) між особистими інтересами соціального працівника та інтересами клієнта; 2) між інтересами клієнта та інтересами третіх осіб; 3) між інтересами груп клієнтів; 4) між групами клієнтів та рештою спільноти; 5) між системами (установами) та групами клієнтів; 6) між роботодавцем та соціальним працівником; 7) між різними групами професіоналів [Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи. *Соціальна політика та соціальна робота*. 1998. № 4.]. «В практичній соціальній роботі часто трапляються випадки, коли правильність того або іншого рішення складно перевірити у професійних стандартах, інструкціях чи етичному кодексі. Нерідко для розв'язання етичної дилеми важко знайти єдине правильне рішення, адже існує плюралізм думок та підходів. Власне тоді соціальному працівнику потрібно діяти на власний розсуд» [61].

До основних етичних дилем відносять:

- Конфіденційність та інтереси суспільства.
- Необхідність казати правду і захищати інтереси клієнта. В
- Патерналізм і самовизначення.
- Колегіальність і розголошення інформації.
- Принцип рівності та нерівний розподіл обмежених ресурсів [63].

Особисті та професійні цінності. До основних етичних дилем у соціальній роботі відносяться: «маніпулювання, приватна конфіденційність та інтереси суспільства, самовизначення та незалежність клієнта, необхідність говорити правду та інтереси одержувача соціальних послуг, колегіальність та розголошення інформації при пошуку та прийнятті рішень, дотримання прав та благополуччя людей, рівність та нерівний розподіл обмежених ресурсів, особисті та професійні цінності соціального працівника» [64].

Для соціального фахівця, який працює в системі «людина-людина», етична поведінка є як необхідною, так і невід'ємною частиною. На професійно-етичну освіту фахівців соціальної сфери впливає складність і різноманітність різноманітних форм соціального культурного розвитку суспільства. Так сталося, що на практиці соціальні працівники повинні мати справу з великою кількістю різних етичних проблем і дилем, що стосуються їхніх професійних обов'язків, їх оточення, їхніх колег та інших соціальних організацій. Спілкуючись з людьми різного віку, професій, соціальних груп, національностей і віросповідань, фахівець із соціальної роботи відіграє роль у розвитку нових, якісних стосунків у людській сфері, діалогічному стилі спілкування, сприяє розвитку нових та якісних стосунків.

Одним з важливих компонентів є етична поведінка соціальних працівників, яка впливає з їх соціального статусу та діяльності, яку вони здійснюють під час взаємодії. Це усвідомлення впливає з моральних принципів, які є загальними в їхніх діях, ці принципи вимагають постійного самоспостереження. Цей етичний підхід зумовлений необхідністю дотримання моральних принципів і цінностей суспільства, а також внутрішніх переконань професійної спільноти.

Як правило, етика соціальної роботи включає внутрішні етичні стандарти, оцінку дій і ставлення соціальних працівників, а також загальну оцінку інституту соціальної роботи в цілому. Оцінка етичних аспектів на різних рівнях є складною та поєднує як об'єктивний, так і предметний аспекти. Суб'єктивність оцінювання демонструється тим фактом, що оцінка проводиться людьми і часто залежить від особистих переконань і думок. Наприклад, на оцінку клієнтом якості соціальної роботи впливає здатність працівника вирішувати проблеми, що не завжди відповідає потенційним об'єктивним результатам. Як наслідок, оцінка соціальної роботи також може підлягати об'єктивній складовій оцінки через різноманітність суспільства. Це виникає тому, що не всі громадяни однаково знають про інститут соціальної роботи та її цілі.

Дослідник Горбунов приводить алгоритм прийняття рішення в результаті етичної дилеми, що складається з трьох етапів (Додаток Д).
 1. Визначення етичної дилеми; 2. Визначення суб'єктів, які є носіями конфліктних цінностей, аналіз змісту етичного конфлікту, уточнення цілей та прагнень кожного з суб'єктів етичного конфлікту; 3. Пошук етичного компромісу [65].

Т. Семігіна визначає пріоритети при вирішенні етичних дилем у соціальній роботі (рис 2.2), такі як захист життя, рівність і нерівність, автономія і незалежність, найменша шкода, якість життя, приватність і конфіденційність, довіра клієнта [66]



Рис. 2.2. Пріоритети при вирішенні етичних дилем у соціальній роботі [66]

Одна з найбільш розповсюджених етичних дилем в умовах цифровізації – дилема конфіденційності. З однієї сторони соціальні працівники володіють приватною інформацією про клієнта, але разом з тим

вони мають завоювати його довіру, а це можливе лише за збереження такої інформації.

Стаття 3 Закону України «Про соціальні послуги» декларує принцип конфіденційності як основний, базовий принцип надання соціальних послуг. Стаття 12 зазначає, «отримувач соціальних послуг має право на конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відома суб'єктам системи надання соціальних послуг під час реалізації Закону» [67]. В провідних країнах широко застосовується кримінальна відповідальність за розголошення таємниці клієнта. (табл. 2.1).

Табл. 2.1

Дотримання принципу конфіденційності в провідних країнах світу

Країна	Як дотримується принцип конфіденційності
Франція	службовці зобов'язані зберігати службову таємницю відповідно до норм Кримінального кодексу (01.03.1994 р.) який передбачає відповідальність за посягання на професійну таємницю та таємницю повідомлень. Ознаки професійної таємниці: 1) віднесення до категорії інформації; 2) таємний характер; 3) володіння нею особою або через своє становище або професію, або через посаду, яку вона займає, або через тимчасово виконувані обов'язки.
Швейцарія	ув'язненням або штрафом (за скаргою) караються: духовники, адвокати, захисники, нотаріуси, ревізори, зобов'язані зберігати зобов'язального права, лікарі, а також медсестри, які розголосили таємницю, довірену їм внаслідок їхньої професійної діяльності, якщо вони при її здійсненні повинні зберігати цю таємницю; особи, які навчаються за відповідною спеціальністю, якщо вони розголосили таємницю, яку мали зберігати під час навчання. Ознаки таємниці: 1) наявність зобов'язань щодо її збереження; 2) довірчий характер надання такої інформації; 3) отримання інформації внаслідок здійснення професійної діяльності або навчання за відповідною спеціальністю.
Японії	Кримінальним кодексом (Закон № 45 від 24.04.1907 р., в редакції Закону № 91 від 12.05.1995 р.) передбачено відповідальність за безпричинне: 1) порушення таємниці кореспонденції; 2) розголошення чужої таємниці, що стала відомою у зв'язку із провадженням професійної діяльності лікарями, фармацевтами, акушерами, адвокатами, нотаріусами або особами, які

	виконують або виконували таку діяльність, а також особами, які виконують або виконували релігійну або культову діяльність.
ФРН	Соціальні та медичні працівники, психологи, адвокати, патентні повірені, нотаріуси, аудиторів, співробітники приватних страхових компаній та інші) несуть кримінальну відповідальність за розголошення, без відповідних повноважень, чужої таємниці (тобто таємниці, що відноситься до особистого життя, або виробничої чи комерційної таємниці), яка була довірена клієнтом фахівцеві або стала іншим чином відома під час здійснення останнім професійної діяльності. Така інформація має: становити чужу таємницю, що відноситься до особистого життя, є виробничою або комерційною таємницею); бути довіреною представнику певної професії чи іншим чином стати відомою йому під час здійснення ним професійної діяльності.

Джерело: складено за [34].

В Україні визначення поняття «конфіденційна інформація» містить Закон України «Про інформацію» [68]. Так, стаття 21 вказує: «конфіденційною є інформація про фізичну особу, а також інформація, доступ до якої обмежений фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень» б однак перелік того, яка інформація є конфіденційною, даний закон немає. В Етичному Кодексі спеціалістів із соціальної роботи України, зазначено: фахівці з соціальної роботи «в будь-якій соціальній ситуації інформують клієнтів про те, як забезпечується конфіденційність, для чого вона необхідна, а також про обмеження в її дотриманні. Обов'язок спеціалістів із соціальної роботи – бути конфіденційними, що виключає можливість розголошення будь-яких відомостей про клієнтів за винятком тих випадків, коли це робиться з їхньої згоди чи в установленому законом порядку [72], однак, умови, за яких конфіденційність може бути порушена, в кодексі відсутні.

Зберігаючи конфіденційну інформацію клієнта соціальні працівники мають розуміти, яку саме інформацію вони не можуть оприлюднювати, а яку можуть і то лише в межах закону. В Україні до професійної таємниці відносяться: відомості, що становлять адвокатську, банківську, лікарську, комерційну, нотаріальну, службову таємницю, таємницю листування,

телефонних розмов, поштових відправлень, інших повідомлень, таємницю сповіді, таємницю усиновлення тощо [34].

Етична дилема виникає тоді, коли соціального працівника викликають як свідка під час слідства чи кримінального процесу: «Чи зобов'язаний фахівець зберігати мовчання чи ні?» З однієї сторони соцпрацівник, що отримує конфіденційну інформацію має бути зобов'язаним зберігати таємницю та може бути зобов'язаним її зберігати, але з правової-«професійна таємниця, зобов'язання, за порушення якого передбачено кримінальне покарання, може бути встановлене лише правовим текстом (правило «*nulla poena sine lege*»: не може бути кримінального покарання, крім випадків, передбачених законом). Звідси протилежності та дебати щодо деяких професійних ситуацій, зокрема, у соціальній роботі.

Оцінка державою діяльності інституту соціальної роботи ґрунтується на потенціалі інституту, тоді як більшість суспільства в першу чергу хвилює результат. Проте суспільство може не знати про переваги чи недоліки діяльності інституту. Соціальний працівник, який вирішує питання клієнтів, має подвійний вплив на їхнє життя: є не тільки матеріальна складова, а й психологічна, надії та очікування. Крім того, важливо визнати, що дії соціального працівника можуть слугувати прикладом для наслідування для його колег, це призведе до позитивних змін.

Важливо також визнати, що соціальна робота відбувається в багатьох ситуаціях, що вимагає від соціального працівника бути підзвітним своїм клієнтам, своєму оточенню та суспільству в цілому. Постановка питання про етику в соціальній роботі вимагає вирішення конкретного питання, а також забезпечення соціальної справедливості та ефективності. Цей метод полегшує вирішення етичних дилем, враховуючи інтереси та цінності всіх сторін, залучених у процес.

У європейських студіях етичні дилеми часто є центром наукових досліджень, результати яких допомагають змінити соціальну систему захисту

та підвищити якість надання послуг. Наприклад, дослідники системи соціального захисту Фінляндії виділяють такі етичні дилеми в роботі соціальних працівників у цій країні: проблеми із застосуванням правил; дилеми, пов'язані з нехтуванням правилами з боку клієнтів або партнерів; конфлікти, які пов'язані з різними очікуваними результатами від дій соціальних працівників; дилеми, які полягали в складнощах задоволення потреб клієнтів; внутрішні конфлікти, які пов'язані з несхожістю особистих цінностей соціальних працівників і цінностей організацій, в яких вони працюють.

Для того, щоб приймати етичні рішення у сфері професійної діяльності, потрібно розуміти не тільки самі принципи, але й джерела етичних дилем, які потенційно можуть виникнути в роботі. [69].

Ми вважаємо, що для нашої країни в першу чергу виникають дилеми у неспроможності змінити бюрократичну та корупційну систему. Так, за результатами інтерв'ювань з фахівцями з супроводу ветеранів було визначено, що частина опитаних не мала можливості побороти внутрішній стан «неможливості змінити процедуру надання УБД чи то проходження ВЛК ветеранами і відчувала спустошення».

Під час надання електронних соціальних послуг може бути порушена приватність баз даних, реєстри можуть не працювати або бути пошкодженими. Як вважає Семігіна Т.: «соціальні працівники повинні усвідомлювати, що використання цифрових технологій та соціальних медіа може стати певною загрозою принципам конфіденційності та приватності, а також вживати щодо цього потрібних запобіжних заходів. Поінформована згода має зробити зрозумілим такі можливі обмеження конфіденційності та приватності» [31].

Соціальні працівники мають перевіряти ідентичність користувачів онлайн-послуг, та обговорювати прагматичні та етичні наслідки таких питань.

Проблема виникає особливо тоді, коли при асинхронному спілкуванні та неперевірених ідентичності осіб, з якими працюють соціальні працівники, вони дізнаються про суїцидальні наміри, сексуальне насильство над дітьми чи насильство в сім'ї. Як зазначає Т. Семигіна, «Інтернет-консультування не виключає зобов'язання працівників соціальних служб звітувати згідно з національними законодавчими вимогами та захищати особу чи інших від потенційної шкоди чи небезпеки. Використовуючи групові електронні технології соціальні працівники повинні забезпечити дотримання принципу інклюзивності (включення), щоб жодна особа не була виключена з участі через умисне упущення. Соціальні працівники не публікують фотографії людей, з якими вони працюють, без їхньої згоди, і не повинні публікувати зображення дітей без згоди батьків чи законних опікунів. Соціальний працівник несе відповідальність за надання доказів етичності практики незалежно від способу практики» [31]. На думку Т. Семигіної, «спостерігаємо в Україні певну відсталість від глобальних процесів впровадження нових етичних принципів соціальної роботи, які – до певної міри – змінюють ідеологію фаху, роблять його більш емансипативним і соціетальним» [31].

«Соціальні працівники повинні усвідомлювати, що використання цифрових технологій та соціальних медіа може загрожувати дотриманню багатьох етичних стандартів, зокрема, таких як повага приватності та конфіденційності, недопущення конфлікту інтересів, компетентність, належне ведення документації тощо, і тому повинні отримати необхідні знання та навички для протистояння неетичній практиці при використанні технологій. [70].

В Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи ми знаходимо положення, в ньому зазначається, що одним із основних етичних принципів є повага до гідності кожної людини. Кожна людина є неповторною та унікальною, що необхідно враховувати соціальним працівникам, не допускаючи жодного прояву зневаги до особистості. Кожна людина має

право на самореалізацію, яка не призводить до порушення подібних прав інших людей. Соціальна робота є несумісною з прямим чи опосередкованим примусом клієнтів до будь-яких дій, навіть на користь клієнта або його близького соціального оточення», саме тому працівники із соціальної роботи мають спрямовувати усі свої зусилля, всі свої знання та навички щоб здійснювати допомогу своїм клієнтам, розв'язувати конфлікти та долати їх наслідки. Соціальний працівник в стані етичної дилеми має залучити процес етичного обмірковування свого майбутнього рішення, обдумати кожен із варіантів рішень. «При цьому мають бути чітко визначені всі слабкі та сильні сторони кожного варіанту рішення. На остаточне прийняття рішення завжди впливають обставини (ситуація) та система цінностей і обґрунтування того, хто його приймає [71].

Хоча соціальні працівники можуть бути добре підготовлені до різноманітних ситуацій з якими вони можуть зіткнутися у професійній діяльності, неможливо підготуватися до всіх ситуацій та обставин, які потребують вирішення, особливо, які пов'язані з етичними складовими діяльності. Слід зазначити, що у професійній діяльності соціальних працівників виникають ситуації, які не регламентуються етичними кодексами, адже вони не можуть передбачити всього різноманіття та складності ситуацій. Попри те, що існує національний етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи в Україні, а також різні міжнародні етичні кодекси, які покликані допомагати соціальним працівникам приймати рішення у складних етичних ситуаціях, різноманітність життєвих ситуацій клієнтів, а також швидкі зміни у суспільстві не завжди дозволяють їм повноцінно керуватися положеннями, викладеними у кодексах. Тому етичний кодекс соціального працівника може окреслювати загальні вимоги до його діяльності у професійних ситуаціях морального вибору.

Як правило, коли потрібно прийняти моральне рішення та вирішити етичну дилему щодо дозволеної свободи клієнта, працівники переважно

керуються не офіційними правилами чи кодексами, а особистим досвідом та цінностями або можуть поговорити з колегами.

Групове обговорення складних етичних питань, обговорення ідей та обмін досвідом з колегами зменшує ймовірність того, що соціальний працівник помилятиметься у виборі і буде нести відповідальність за свою бездіяльність чи невірний вибір. Серйозною проблемою в соціальній роботі та етичною дилемою став характер самої соціальної допомоги, яку надають соціальні працівники. З часом вона стала менше визнана співчуттям, а стала просто послугою, часто платною. «Професійна діяльність соціальних працівників всебільше набуває рис зацікавленого альтруїзму, егоцентризму та егоїзму. Натомість, клієнти стають все більш залежними від допомоги, чуттєво безпорадними і вимогливими до фахівців соціальної сфери» [61].

У свою чергу тема етичних дилем потребує більшого дослідження серед фахівців соціальної роботи в Україні. Це в майбутньому допоможе ефективно реагувати на наслідки таких дилем та створювати відповідне законодавче регулювання. Але, необхідним та важливим залишається важливо вирішення питань соціальної справедливості, рівного доступу до якісної соціальної допомоги та соціальних послуг. Збільшення активності клієнтів соціальної роботи за допомогою інформаційних технологій має змінити роль клієнта та соціального працівника. Важливо розглядати моральні та філософські складові цього процесу, враховувати соціальні виміри, а соціальна робота у майбутньому може більше опиратися на такі фактори, як екологія, економіка, освіта та інші.

Беззаперечно, що у своїй роботі соціальні працівники повинні дотримуватися етичних стандартів. Тобто, етика пов'язана з моральними цінностями, якими керують соціальні працівники у своїй поведінці, прийнятті рішень і взаємодії з клієнтами, колегами та громадами. «Ті спеціалісти, які дотримуються етичних стандартів, з більшою ймовірністю надаватимуть ефективні та якісні послуги своїм клієнтам, сприятимуть

соціальним змінам, а також підтримуватимуть чесність і репутацію професії» [73].

«Соціальним працівникам у практичній діяльності періодично потрібно вирішувати складні моральні дилеми, коли будь-які варіанти рішень матимуть негативні моральні наслідки. Фахівець, приймаючи певне рішення, вимушений окреслити для себе пріоритети: норми етики або особистісні моральні переконання. Зазвичай, соціальні працівники змушені діяти згідно з власними особистісними моральними переконаннями, адже, як правило, такі ситуації не урегульовані законодавством» [74].

«Професійна діяльність соціальних працівників базується на системі цінностей, що формуються у процесі розвитку принципів і норм поведінки фахівців. Вони відображають основні вимоги та критерії поведінки, впливаючи зі специфіки діяльності» [62]. Такий підхід сприяє досягненню етичних принципів і норм, враховуючи інтереси та цінності всіх учасників процесу. І хоча етичні принципи є універсальними правилами професійної поведінки, вони не охоплюють усіх можливих сценаріїв професійної поведінки соціального працівника.

«Від рівня етичного розвитку фахівця значною мірою залежить моральне здоров'я нації. Тому у його підготовці вагомого значення надається формуванню особистісних психологічних якостей, моральних рис, що відповідають фаховим вимогам, а також умінню спілкуватись, вести переговори, захищати інтереси клієнтів, співпрацювати з представниками суміжних професій тощо» [75].

В процесі взаємодії із різними категоріями клієнтів і суб'єктами соціальної роботи, визначена система професійно-етичних компетенцій фахівця соціальної сфери, що включає такі компетенції: нормативно-правові, аналітико-деонтологічні, соціально-геронтологічні, етнокультурні, соціально-конфесіональні, соціально-конфесіональні, асертивні [76].

В рамках нашої теми інтерес представляють саме аналітико-деонтологічні компетенції, які вимагають від соціального працівника

здатності інтерпретувати основні принципи Етичного кодексу соціальних працівників України та співвідносити його з конкретною ситуацією, вміти вирішувати етичні дилеми в соціальній роботі, які є специфічними для цієї галузі, поважати Закон і захищати клієнта, аналізувати та застосовувати основні компоненти професійної етики в реальних професіях, включаючи ідентифікацію ціннісно-етичних конфліктів і парадоксів у соціальній роботі.

Важливою складовою навчання соціальних працівників є «розвиток та вдосконалення морально-етичних та особистісних якостей, ціннісних орієнтацій, навчання професійній етичній взаємодії спеціалістів соціальної сфери як специфічної категорії професіоналів» [77, с.119].

«Мораль соціальної роботи специфічно регламентує взаємини фахівця з клієнтами, колегами, так що регламентація переростає у притаманну соціальній сфері субординацію. Те, що соціальний працівник може дозволити собі у взаєминах із колегами, не завжди стає доречним стосовно клієнтів. Причому норми, права субординації лише частково визначені в тих чи інших офіційних документах, головню вони базуються на сучасних традиціях» [11].

При обговоренні етичних цінностей в роботі працівників соціальної сфери термін «цінності» зазвичай використовується для позначення певних типів переконань щодо того, що вважається гідним або цінним для людського добробуту. Робота в соціальній сфері ґрунтується на таких поняттях, як справедливість і чесність. Це стосується цілей, які включають перерозподіл ресурсів і надання допомоги тим, хто її потребує, підтримку якомога повнішої участі людей у житті суспільства і контроль над людьми, які можуть завдати шкоди собі або іншим. Ці цілі передбачають цінність людської особистості, колективну відповідальність людей один за одного та важливість підтримання соціального порядку. Етичні дилеми спонукають соціальних працівників на прийняття рішень, які ґрунтуються на їхніх власних уявленнях про добро та зло, справедливість та честь, обов'язок та відповідальність, тобто, на тих власних моральних переконаннях, без наявності яких не варто йти в соціальну роботу.

2.3 Аналіз введення цифрових технологій, які використовуються в соціальній роботі

Сьогодні в Україні реалізується низка ініціатив, що спрямовані на інтеграцію цифрових технологій у державні послуги, що сприяє покращенню їх доступності та ефективності.

«Ефективність цифровізації соціальної сфери підтверджується статистикою успішного впровадження соціальних послуг у систему «Дія»:

- цифровим пенсійним посвідченням скористалися 1,2 мільйона українців через застосунок;
- довідки про страховий і трудовий стаж завантажили 5 мільйонів громадян;
- пенсійні послуги використали понад 100 тисяч разів;
- сервіс «єМалятко» допоміг зареєструвати понад 400 тисяч новонароджених» [78].

З вересня 2019 року Пенсійним фондом України було запроваджено у тестовому режимі новий електронний сервіс – мобільний додаток “Пенсійний фонд”, що реалізує доступ до електронних сервісів з мобільних пристроїв – смартфонів та планшетів. За вересень-грудень 2019 року сервісом скористались 3,0 тис. осіб. Станом на 01.01.2020 кількість користувачів становила 47,8 тис. осіб. (звіт 2019 року). Станом на 01.04.2024 зареєстровано 109,3 тис. користувачів вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України. [78].

Проєкт «Дія» став важливим кроком до цифровізації державних послуг, пропонуючи громадянам можливість отримувати документи та послуги онлайн. Згідно з даними Міністерства цифрової трансформації України, станом на 2023 рік понад 10 мільйонів українців скористалися послугами через цей сервіс [80].

Станом на кінець грудня 2024 року понад 600 тисяч українців скористалося послугою «єМалятко» [81]. Працює соціальний веб-портал електронних послуг Мінсоцполітики, який став сучасним цифровим

рішенням для усіх сторін, які приймають участь у процесі надання та отримання соціальної підтримки. Кожен українець може подати онлайн-заяву на отримання соціальних послуг, а потім також і на призначення соціальної допомоги. Статус звернення можна відстежувати в особистому кабінеті також на порталі можна залишити повідомлення про тих, хто потребує соціальної підтримки.

Веб-портал електронних послуг Мінсоцполітики має свої переваги, оскільки людина або сім'я, якій потрібна підтримка має можливість подати онлайн-заяву, ознайомитися із доступними послугами у громаді та відстежувати статус свого звернення, а фахівець соціальної сфери (кейс-менеджер) може якісно зайнятися оптимізацією документообігу та ефективним планування у межах кейс-менеджменту. Надавач соціальних послуг може краще проводити контроль справ, розподіляти навантаження команди та менше часу витратити на звітність, а сам структурний підрозділ з питань соціального захисту населення може швидше обробити звернення, оскільки всі необхідні документи щодо людини або сім'ї вже у системі [82].

Основним результатом надання електронних послуг являється спрощення доступу до соціальної підтримки, зокрема соціальних послуг.

У 2011 році лише 30 % мали доступ до інтернету, в 2019 році їх частка склала вже 88%, а в 2021 році 92%. У грудні 2023 року 93 % відсотків українців володіють цифровими навичками.

За даними Мінцифрової трансформації у 2019 році 15,1% українців не володіли цифровими навичками, а 37,9% у віці 18–70 років мали цифрові навички на рівні нижче середнього, 53% знаходилися нижче позначки «середній рівень» [83]. У 2021 року кількість користувачів інтернету збільшилася й становила 92%, тоді як у 2019 році їх було 88%. Зросли й цифрові навички населення на 5,2%, а серед людей старшого покоління цей показник зріс на 4% [84].



Рис. 2.3. Динаміка зростання відсотка населення України, яке має регулярний доступ до мережі Інтернет

Джерело: складено автором за [] .

За даними Міністерства цифрової трансформації України в Україні зростає кількість тих, хто постійно користуються інтернетом, за 2021 рік 2023 вона зросла з 69,7% до 80%, більш ніж на 10%. Зовсім не користуються інтернетом 9%. а 4% зросла частка осіб, які мають доступ до Інтернет, порівняно з 2019 роком. Цікаво, що основною причиною, чому у людей вдома немає підключення до мережі Інтернет є відсутність нагальної потреби (вважають його некорисним, нецікавим для себе)

Відмітимо, що у містах доступ до Інтернету становить більше 85%, тоді як у сільських районах лише 60%. Можемо констатувати про наявність цифрової нерівності між жителями міста та села [85].

За результатами опитування, проведеного Київським міжнародним інститутом соціології у 2023 році в Україні зберігається високий рівень користування державними електронними послугами. Якщо в 2020 році електронними послугами користувалося 52,6 % населення, то в в 2021 цей відсоток становив 60% , а в 2022 та 2023 роках- 63%,4 та 64,1% відповідно. (Рис. 2.4).

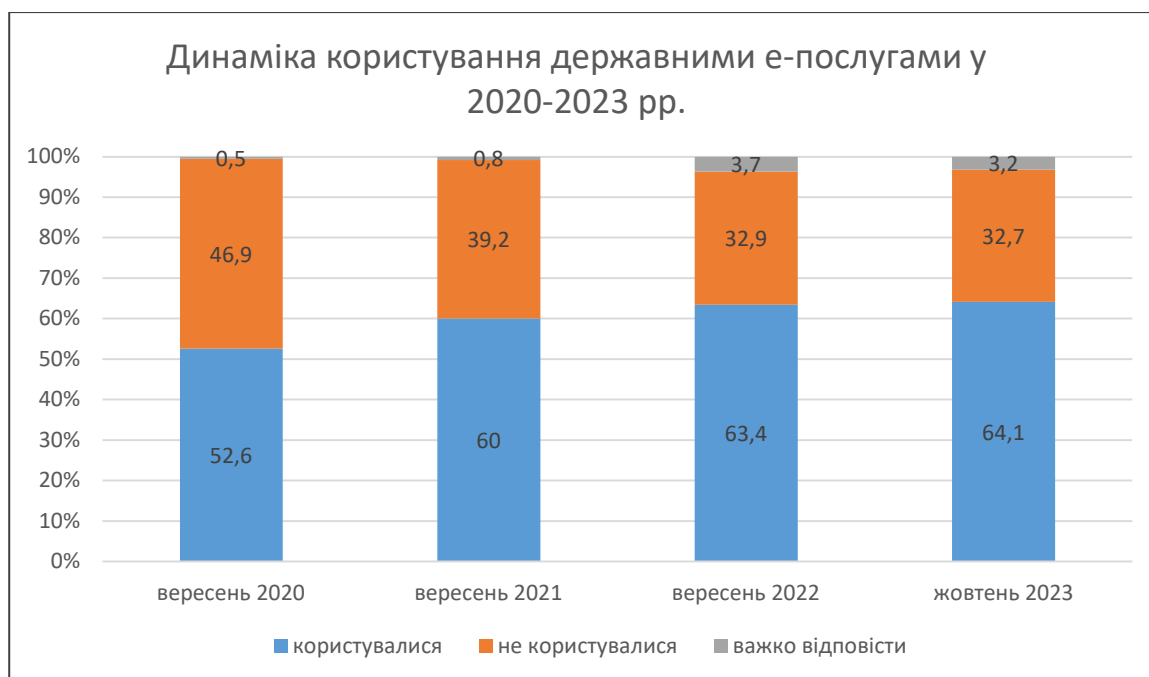


Рис. 2.4. Динаміка користування державними е-послугами у 2020-2023 році

Складено за: [85]

Таким чином, за 2020-2023 роки на 11,4% виросла чисельність українців, які користуються електронними послугами. На 15% зменшилася чисельність тих, хто взагалі не користується е-послугами. У 2020 році цей показник становив майже 77%, а в 2023 році - 32,7%. Отже, у 2023 році -64% респондентів відповіли, користувалися певними е-послугами.

Дослідимо зміну користування е-послугами в 2020-2023рр. За найбільш затребуваними у населення електронними послугами (рис.2.5).

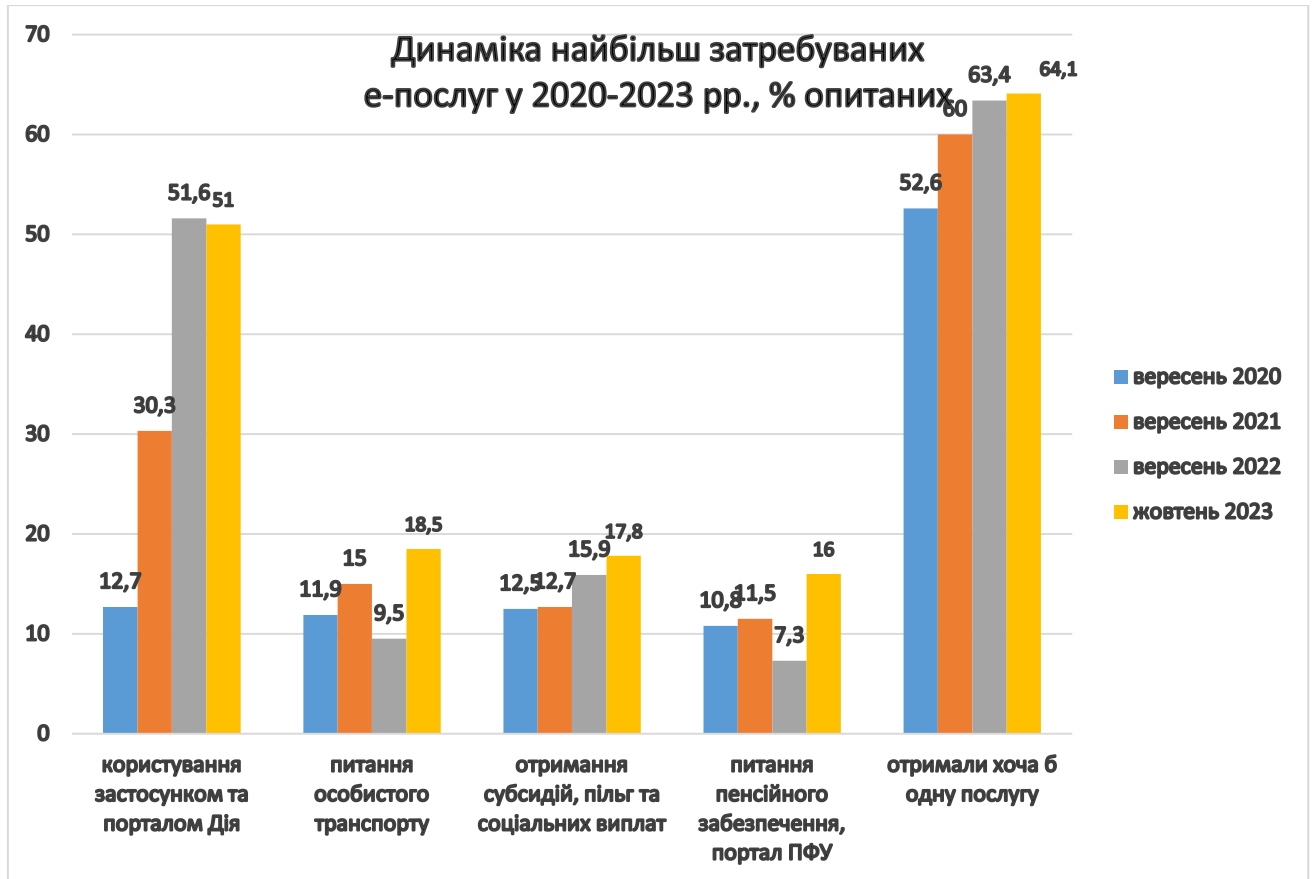


Рис. 2.5. Динаміка найбільш затребуваних е-послуг у 2020-2023 рр.
Складено за: [85]

64% українців в 2023 році отримали хоча б одну електронну послугу, це на 11,5% більше, ніж у 2020 році. Найбільше респондентів – 64,1%, у 2020 році — 12,7% повідомляють про користування Дією. Спостерігається тенденція до активізації користування населенням саме цієї послуги, відсоток збільшення користувачів склав більш ніж 38%. При користуванні порталу Дія найбільш затребуваною була послуга -отримання довідки ОК-5 або ОК-7 (20%, у 2022 році — 7%) та реєстрація статусу ВПО (14%, у 2022 році — 16%).

Можемо побачити, що крім Дії, найчастіше користувалися такими послугами, як питання особистого транспорту (18,5%, у 2020 році — 12%), отримання субсидій чи пільг (17,8%, у 2020 році — 12,5%), питаннями пенсійного забезпечення (16%, у 2020 році — 11%). Крім того, збільшилася чисельність і інших е-послуг: отримання паспортів чи контакти з ДМС (14%, у 2022 році — 8%), платні послуги з отримання інформації з реєстрів (13%, у

2022 році — 7%), оподаткування (12%, у 2022 році — 7%), підприємництво (11%, у 2022 році — 7%).

Соціальна робота опікується проблемами осіб в складних життєвих обставинах, таких осіб під час війни стало більше. Серед уразливих верств населення найбільше користувалися державними електронними послугами внутрішньо переміщені особи - ВПО. Електронними послугами скористалися 85 % ВПО, батьки дітей-інвалідів (80%) та ветерани (71%).(71%). Крім того, у цих класах до 68% користуються Дією. При цьому серед цих категорій до 68% користуються Дією. Серед людей з інвалідністю і тих, хто сам виховує дитину, рівень користування державними електронними послугами становить 63%. Найменше користувалися особи похилого віку, серед яких рівень користування становить 34,5%. Відмітимо, що, незважаючи на значне зростання серед осіб похилого віку користування інтернетом, рівень користування електронними державними послугами практично не змінився (34,5% у 2023 році проти 33,5% у 2022 році). Можна відмітити і віковий бар'єр у користуванні е-послугами: якщо серед 18–29-річних респондентів 89% користувалися принаймні однією послугою, то серед респондентів віком 70+ — 30%. 78,5%, у 2022 році таких було 79%), осіб, що користувалися державними електронними послугами, вважають такий досвід радше або дуже позитивним. 12% користувачів (у 2022 році — 9%). повідомляють про радше або дуже негативний досвід користування.

У 2023 році 54% найбільш зручним вважають онлайн-формат отримання послуг, 10% — відвідування ЦНАП (у 2022 році ці показники були 53% і 9% відповідно). Серед причин не користування державними е-послугами- 69%, назвало відсутність такої потреби, 27% - брак навичок (у 2022 році 47%), відсутність пристрою з виходом в інтернет (19%), недовіра до електронних сервісів (16,5%), незнання про існування послуги (15%) 20% відмітили незахищеність е- послуг (у 2022 році - 23%). 34% і не хочуть розвивати такі навички, а 29% зазначають, що хотіли б

їх розвинути за допомогою дітей / онуків, 15% — за допомогою безкоштовних курсів, 11% — за допомогою коротких відео з інструкціями. Найбільшою з переліку вразливою категорією залишаються люди похилого віку (20,5%), а також зберігається висока частка людей з інвалідністю -15%, (у 2022 році було 10%) та ВПО (14%). Інші категорії: самотні батьки / матері (7%, стільки ж було у 2022 році), батьки дітей з інвалідністю (5%, у 2022 році було 2,5%), ветерани (3%, у 2022 році було 2%).

Загалом зараз 52% респондентів належать до однієї або кількох вразливих категорій [85].

Найбільш популярний вебресурс із державними послугами серед українців — Дія [86].

Рівень використання електронних послуг в Україні в державному масштабі є високим. Наразі 64% користуються електронними послугами від держави. В середньому українці користуються трьома державними цифровими сервісами. Найпопулярнішим порталом, присвяченим державним послугам в Україні, є Дія. Протягом трьох років відсоток людей, які користуються порталом і пов'язаним із ним додатком, зріс з 13 відсотків у 2020 році до 51 відсотка на початок жовтня 2023 року.

Більшість респондентів (майже 80%), які користувалися державними електронними сервісами, оцінили свій досвід як позитивний або негативний. Серед незахищених верств населення найчастіше користуються Інтернетом. ВПО, батьки дітей з інвалідністю, ті, хто самостійно виховує дітей, ветерани. Найрідше користуються інтернетом люди похилого віку — 50% роблять це щодня, тоді як 30% узагалі не користуються.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Важливим аспектом підвищення якості послуг у соціальній сфері є розвиток високого ступеня професійної культури соціальних працівників. У працівників повинна бути сформована етична культура, яка є складовою

професійної культури. Професійні можливості соціальних працівників мають велике значення для вирішення питань дилем в соціальній роботі. Як наслідок, етичні дилеми мають значний вплив на професійну етику. Нажаль, професійні стандарти, норми та процедури не завжди узгоджені між собою. Моральний вибір часто складний, особливо для новачків. У цьому контексті дуже важливо навчитися порівнювати власні етичні принципи з принципами та правилами організації, завжди керуватися пріоритетністю інтересів клієнтів.

Тільки завдяки комплексному підходу ми можемо забезпечити рівний доступ до можливостей участі у цифровому світі усіх осіб у складних життєвих обставинах. Онлайн-сервіси та мобільні додатки, стають поширеними, полегшують отримання соціальних послуг та мають вагомий внесок у модернізації системи соціального захисту населення. Вони пропонують легкий і зручний доступ до послуг, можливостей для навчання, працевлаштування, що це особливо актуально для вразливих та маргіналізованих груп населення.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ ЕТИЧНИХ ЗАСАД СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

3.1 Перспективні шляхи впровадження цифрових технологій в соціальну роботу

Процеси цифровізації не тільки дозволяють отримати доступ до послуг, але також вимагають розвитку певних навичок для їх використання. Програми, зосереджені на розвитку цифрових здібностей, мають вирішальне значення для зменшення цифрових бар'єрів.

Державні установи та некомерційні організації можуть проводити безкоштовні заняття для людей похилого віку та людей з інвалідністю, де навчають їх користуватися комп'ютером та мобільними додатками. Інші переваги цифрових технологій включають зменшення фінансових перешкод для вразливих верств населення. Наприклад, мобільні додатки та онлайн-банкінг полегшують доступ до фінансових послуг, таких як отримання таких як отримання соціальних виплат, відкриття рахунків та управління власними фінансами, прокачка фінансової грамотності. Особливо це стосується осіб, які живуть у віддалених або сільських районах і не мають прямого доступу до банківських послуг.

Основним шляхом покращення являється зниження бар'єрів для вразливих груп населення через цифровізацію б що являється забезпеченням соціальної інклюзії. Ми вважаємо, що надзвичайно важливо продовжувати спрямовувати ресурси на покращення доступності цифрових ресурсів і програм, освіти населення та усунення інформаційних перешкод.

Технології створять майбутнє, яке буде радикально відрізнитися навіть від недавнього минулого і до 2035 року світові доведеться винаходити технології, які будуть стримувати інші, раніше винайдені. Наприклад, Штучний Інтелект зробить ключовий внесок у вирішення фундаментальних проблем: продовження життя, кіборгізація людини, автономне управління

транспорт, виробництво штучної їжі, кардинальне зниження фактора людини у війнах. Грандіозних змін зазнає робототехніка, квантові обчислення, фармацевтика та напівпровідники. Зокрема, космічна індустрія має потенціал розпочати етап експоненційного зростання до 2035 року [87].

Сьогодні все відчутнішою є потреба врахування можливостей штучного інтелекту (ШІ) для забезпечення якісних змін соціальної роботи, що має знайти відображення як на рівні теоретичного осмислення, так і рівні підготовки та професійної діяльності соціальних працівників.

Досліджуючи це питання в зарубіжних публікаціях відзначається потенціал ШІ в клінічному, адвокаційному, адміністративному, політичному вимірі соціальної роботи. Особливо підкреслюється потенціал ШІ для надання послуг (клієнтам, організаціям, громадам) на основі швидкого аналізу даних, оцінки ризиків, прогнозування результатів [88, с. 53].

За цих умов етичні проблеми набувають нових аспектів і проявів. До основних складників регулювання етичного виміру використання ШІ в соціальній роботі експерти відносять: стандарти практики; регуляторні та ліцензійні стандарти; стандарти етичних кодексів [88, с. 57].

Вважаємо, що необхідно ознайомлювати соціальних працівників з протоколами ШІ та різними способами його використання в соціальній роботі, переглянути етичні стандарти, що стосуються використання ШІ та забезпечення їх дотримання, впроваджувати тренінги для соціальних працівників щодо етичного використання ШІ в соціальній роботі.

Цифровізація пропонує нові способи подолання перешкод, які заважають вразливим групам населення отримувати соціальні послуги та ресурси. В Україні, як і в багатьох інших країнах, вразливі соціальні категорії, такі як люди похилого віку, біженці та особи, що пережили травматичні події, постраждали від травм, часто змушені долати численні перешкоди, щоб отримати послуги. Ці проблеми можна подолати за допомогою цифрових технологій. Оцифровані платформи обходять фізичні перешкоди, з якими стикається вразливі населення. Наприклад, онлайн-

сервіси дозволяють людям з обмеженими можливостями отримувати медичну допомогу, консультації, соціальні послуги чи психологічне допомоге, не відходячи від дому. Це особливо важливо в ситуаціях, коли можливий фізичний доступ до установ соціального захисту обмежений. Цифровізація сприяє адаптації інформаційних ресурсів для різних цілей. Наприклад, державні та неурядові організації можуть створювати контент, доступний для людей з вадами слуху та зору. Це може передбачати використання текстових описів для відео, субтитрів, а також спеціалізованих платформ, які допомагають людям з обмеженими можливостями. Цей метод сприяє зменшенню інформаційних перешкод [89].

Мобільні додатки, наприклад, «цифрова інклюзія» також стали важливим інструментом у сфері соціального захисту. Наприклад, додатки, які надають інформацію про доступні соціальні послуги, можливості для навчання, працевлаштування та інші ресурси, допомагають вразливим групам населення залишатися в курсі актуальних новин і можливостей. Це сприяє їхній соціальній інтеграції та активному участі в суспільному житті [90].

Ми маємо усвідомити, що така тотальна цифровізація надання послуг населенню має зворотний бік – неминучими є загрози кібератак ворога до баз даних, недосконаліми є реєстри, які дуже часто не працюють, особливо в умовах блекаутів та підлої і затяжної війни. Тому, разом з оновленням технічного та програмного забезпечення у слід приділити важливе значення генеруванню комплексної системи захисту даних.

М.О.Репецька відмічала, що «характерним показником якості та ефективності Порталів надання адміністративних послуг інших держав з високим розвитком демократичних інститутів є актуальність інформації та швидкість її оновлення» [91].

Для реалізації потенціалу цифрових технологій в соціальній роботі необхідно забезпечити їх доступність та адаптацію до потреб різних категорій громадян. Шляхом опитування та вивчення даних щодо потреб

вразливих категорій, державні установи можуть змінити свої ініціативи та творити програми щодо забезпечення більш ефективного і цілеспрямованого підходу у наданні соціальних послуг.

Необхідно створити платформи для збору зворотного зв'язку від користувачів соціальних послуг, це підвищить рівень довіри до інститутів соціального захисту. Цифровізація може посилити соціальну інтеграцію, але лише до певної міри. Вона додатково супроводжується рядом небезпек, які можуть перешкоджати її доступності: нерівний доступ до соціальних послуг та етичні питання. Незважаючи на збільшення кількості людей, які користуються Інтернетом, все ще існують серйозні проблеми у доступі до ресурсів для певних груп населення, таких як ілюди з нвалідністю, люди похилого віку та жителі сільських віддалених районів. Крім того, цифровий розрив не єдиний. Люди, які не були навчені або не мають освітніх можливостей, можуть відчувати проблеми з освоєнням нової техніки і свою соціальну ізолюваність. Іншим потенційним побічним ефектом технологій є залежність від них, особливо поширена серед молоді. Дослідження показали, що люди, які часто користуються соціальними мережами, мають вищий рівень незадоволеності своїм життям, програми можуть зменшити обсяг соціальної взаємодії в реальному житті. що ще більше ускладнюватиме їх участь у суспільній діяльності. Зберігання та обробка особистої інформації, яка використовується для надання соціальних послуг уразливим верствам населення, може порушувати право таких громадян на недоторканність приватного життя, конфіденційність, ризик можливої подальшої маніпуляції такими даними.

Щоб підвищити ефективність надання соціальних послуг онлайн вкрай важливо завершити систематизацію та централізацію всіх реєстрів і баз даних одержувачів послуг та надавачів соціальних послуг. Обмін даними буде більш ефективним якщо можна буде швидко отримати доступ до історії отримання послуг, доступ та поширення різноманітних документів та довідок за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Є гарні приклади світової практики, по забезпеченню доступу до соціальних е-послуг та інтеграції вразливих груп населення в цифровий світ.

В скандинавських країнах (Швеція, Норвегія, Данія) активно впроваджуються електронні платформи для надання соціальних послуг. У Швеції такою є система «eServices», що допомагає громадянам мати доступ до різноманітних соціальних послуг, фінансової підтримки, медичної допомоги та консультацій. Це сприяє зменшенню бюрократії та підвищує ефективність надання послуг.

В Канаді реалізується програма «Digital Canada 150», що забезпечує доступ до Інтернету для всіх громадян, включаючи вразливі групи. В Австралії впровадили програму «NBN (National Broadband Network)», яка прагне збільшити доступність високошвидкісного Інтернету в сільській місцевості та віддалених районах та гарантує рівні можливості використання цифрових ресурсів і послуг жителями цих районів. В Естонії програма «e-Estonia» забезпечує впровадження е-послуг у різних сферах, в тому числі і в соціальний захист (доступ до державних послуг онлайн, включаючи соціальні виплати, медичну допомогу та інші соціальні послуги). Кожен громадянин має електронний ідентифікатор, що дозволяє здійснювати безпечні електронні транзакції. Це полегшує доступ до соціальних послуг і сприяє їхньому використанню. Латвія створила електронну платформу «Latvija.lv», що об'єднує різні державні послуги, включаючи соціальний захист (отримання інформації про доступні соціальні програми, подача заявок та отримання консультацій, програми для підвищення цифрової грамотності серед населення, особливо для літніх людей та осіб з обмеженими можливостями). У Литві працює система електронного обліку соціальних послуг, яка дозволяє державним установам краще відстежувати потреби населення та адаптувати програми відповідно до змін [57].

Вивчення міжнародного досвіду реалізації інклюзії через цифровізацію та оцінка ефективності політик соціальної інклюзії в Україні можуть суттєво поліпшити стратегії інтеграції вразливих груп населення.

До основних шляхів підвищення е-послуг в соціальній роботі відносимо:

- інвестиції в розвиток Інтернет-інфраструктури сільських та віддалених районів;
- розробка програм, які б забезпечили доступ до комп'ютерів та мобільних пристроїв для вразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю, літні особи та малозабезпечені сім'ї;
- надання безкоштовних або пільгових пристроїв;
- адаптація цифрових платформ до потреб різних категорій населення, розробка доступних інтерфейсів, текстових описів;
- навчання цифровим навичкам вразливих груп населення (навчання користуванню комп'ютерами, мобільними додатками, а також основам безпеки в Інтернеті);
- створення доступних онлайн-ресурсів для самостійного навчання, включаючи відеоінструкції, вебінари та навчальні платформи.

3.2 Пропозиції щодо покращення етичних стандартів для соціальних працівників в цифровому середовищі

Сьогодні розвиток соціальної роботи характеризується активним використанням морально-етичних, професійних принципів у практиці допомоги людям. Відомо, що саме у скрутні часи найбільше проявляються питання морального вибору, що знаходить своє підтвердження в умовах сучасної збройної агресії росії та повномасштабного вторгнення. Сьогодні суспільство також має інший підхід до моралі. Моральний вчинок вважається виявом самої особистості, втіленням її внутрішніх почуттів і переконань. Часто ці переконання суперечать загальноприйнятим нормам і кидають їм виклик. Людина не може зрадити своїх друзів, не може донести на свого колегу, хоча владні інструменти впливу можуть до цього спонукати.

Тобто мораль стає чимось реальним, якщо долає суперечність між фактичним станом, дійсністю (вчинками, діями, суспільними явищами) і моральними оціночними судженнями конкретної особистості.

Іншими словами, етика - це область дослідження, яка стосується не реальної, а належної поведінки в суспільстві. Воно прояснює природу моралі. Це робить її рекомендації ефективними для тих, хто намагається покращити свою мораль. Етику слід розглядати не як цілісну ізольовану систему чи список рекомендованих дій для всіх випадків життя, а радше як різноманітність теоретичних положень, які залежно від ситуації можуть бути застосовані в звичайному житті під час взаємодії з іншими індивідами. Крім того, завдання раціонального обґрунтування моральних принципів надзвичайно складне.

Т. Семігіна слушно зазначає, що «працівники соціальної сфери мало обізнані з етичними стандартами, мають специфічну систему професійних цінностей, а представники наукової спільноти послуговуються застарілою інформацією щодо міжнародного фахового регулювання» [31].

Необхідно констатувати, що теперішні фахівці соціальної сфери територіальних громад є ще недостатньо кваліфікованими спеціалістами, діють інтуїтивно, згідно власних переконань, адже багато питань не регламентовані державною політикою соціальної сфери країни. [92].

Основний документ, що регулює етичну складову соціальної роботи «Ethics of Social Work – Principles and Standards» («Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» свідчить, показує, що соціальна робота у світі розвивається за «траєкторією розвиткової моделі» та базується на постматеріалістичних, постмодерністських цінностях. У численних дослідженнях з соціальної роботи більше уваги присвячений питанням соціальної згуртованості, протидії суспільним стереотипам, застереженням стосовно використанні нових технологій. У результаті соціальна робота як професія намагається подолати свою «напівпрофесійність», статус

«навколонуаки», що в свою чергу демотивує клієнтів, вони стають менш зацікавленими змінювати своє сприйняття та свою поведінку.

Водночас основні етичні стандарти орієнтують нас визнання власного досвіду у соціальній роботі, а не сліпе копіювання закордонних прикладів.

В роботі Впровадження нових стандартів надання послуг у контексті модернізації пенсійної системи України [93.] Терлецька Н.М. та Руснак Д.І. наголошують на необхідності повного переходу на безпаперові технології, «тобто до такого стану, коли вся інформація знаходитиметься на електронних носіях».

Проте розвитку цифрової трансформації на Україні заважають декілька проблем, вирішення яких має стати пріоритетною метою соціальної політики.

Головні завдання включають підвищення ефективності соціального захисту громадян, вдосконалення управління фінансовими ресурсами у соціальній сфері, автоматизацію систем управління й контролю, а також зростання інформаційних ресурсів із використанням інноваційних технологій. У межах плану дій наявне створення Єдиного соціального реєстру в рамках Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, який міститиме дані про отримувачів усіх видів соціальної до-помоги. До того ж передбачено запуск Єдиного соціального вебпорталу на поралі «Дія», що дасть змогу громадянам отримувати всі необхідні послуги онлайн. Головною з ключових переваг впровадження ЄІССС є автоматизація соціальних послуг для громадян та змога ефективного запобігання корупції, що є основним складником структури ефективної цифрової держави.

Проте важливо розуміти, що етичні дилеми соціальної роботи в Україні формуються в умовах війни, вони являються унікальним явищем та мають свої специфічні відмінності. Тому не всі закордонні рекомендації можуть бути актуальними для України.

Сьогодні створюються нові виклики в комунікації та етиці соціальної роботи, які пов'язані з взаємодією, партнерським підходом до управління

соціальною сферою. Загалом, врахування соціально-філософських та етичних аспектів у прогнозуванні майбутнього соціальної роботи є важливим для створення ефективних та етичних моделей організації надання соціальних послуг. Розвиток технологій впливатиме на сприйняття та взаємодію між клієнтами та соціальними працівниками, може стати джерелом фінансових викликів у системі соціального забезпечення, а залучення громадськості до прийняття рішень змінити динаміку взаємодії між соціальною роботою та суспільством.

Досвід закордонних соціальних працівників важливий у цьому дослідженні, адже його результати можна опрацювати, і потім перетворювати в складові соціальної політики нашої країни. Моральні рішення часто складні, особливо для тих, хто має невеликий досвід професійної діяльності. У цьому контексті важливо навчитися пов'язувати свої особисті етичні переконання з традиціями та цінностями організації, завжди виконувати роботу в інтересах клієнта, порадитися з поговорити з колегами. Долати етичні дилеми можна лише будучи гнучким до змін, у своїх оцінках і рішеннях, завжди знаходити прийнятний компроміс і ніколи від нього не відступати.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Задля поліпшення системи е-надання соціальних послуг необхідно завершити систематизацію та централізацію усіх реєстрів та баз даних отримувачів державних надавачів соціальних послуг. Все це може привести до розширення кола електронних послуг, які будуть надаватись лише у онлайн-форматі. Виникає проблема безперебійності обміну такими послугами, що мають бути згенеровано в одну зручну, а не розпорошену систему.

Можливості надання е-послуг у соціальній роботі будуть більш продуктивними та швидкими, обмін даними буде більш продуктивним та швидким, буде забезпечено можливість переглядати історію отримання громадянами тих чи інших послуг, доступ та поширення різноманітних документів та довідок за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Для надавачів соціальних послуг буде забезпечено можливість отримання зворотного зв'язку щодо задоволення потреб громадян та якості отримання допомоги.

До основних шляхів підвищення е-послуг в соціальній роботі відносимо:

- інвестиції в розвиток Інтернет-інфраструктури сільських та віддалених районів;
- розробка програм, які б забезпечили доступ до комп'ютерів та мобільних пристроїв для вразливих груп населення, таких як люди з інвалідністю, літні особи та малозабезпечені сім'ї;
- надання безкоштовних або пільгових пристроїв;
- адаптація цифрових платформ до потреб різних категорій населення, розробка доступних інтерфейсів, текстових описів;
- навчання цифровим навичкам вразливих груп населення (навчання користуванню комп'ютерами, мобільними додатками, а також основам безпеки в Інтернеті);
- створення доступних онлайн-ресурсів для самостійного навчання, включаючи відеоінструкції, вебінари та навчальні платформи.

ВИСНОВКИ

Результати дослідження дають підстави сформулювати наступні висновки і практичні рекомендації:

1. Цифровізація соціального забезпечення стає ефективним шляхом досягнення результатів задоволення зростаючих соціальних потреб занаселення. Соціальні труднощі, збільшення кількості клієнтів з складними життєвими обставинами, негативні наслідки, які принесла війна в Україні, економічна нестабільність, міграційні потоки населення вимагають від держави винаходу нових методів допомоги населенню, вдосконалення надання послуг. Впровадження цифрових технологій у реальний світ надання послуг соціального захисту являється вкрай необхідним та закономірним.

2. Незважаючи на безліч трактувань, які мають право на існування і дають можливість розширити сутнісні характеристики явища «етика соціальної роботи», все ж більшість тлумачень науковців концентрується навколо такого, сформульованого й узагальненого визначення, згідно з яким етика соціальної роботи являється специфічним проявом загальної етики у наданні соціальних послуг та соціального обслуговування населення.

4. Щоб спростити процес отримання соціальних послуг, пільг та пільг, зробити їх більш зручними та прозорими, а також дозволити їх реєстрацію онлайн, зараз у країні відбувається цифрова трансформація соціальної сфери.

5. Цифрові технології можуть значно підвищити доступність соціальних послуг для різних верств населення, зокрема через онлайн-платформи та мобільні додатки, які полегшують доступ і швидкість отримання інформації. Проте результати дослідження продемонстрували існування цифрового розриву, нерівного доступу до технологій у людей з обмеженими можливостями, людей похилого віку.

6. Важливими є етичні питання, пов'язані з конфіденційністю та безпекою даних, що потребують розробки чіткої політики для захисту прав громадян.

7. Доведено, що для максимізації переваг для втілення практик цифровізації соціальної сфери Україна може врахувати та адаптувати досвід інших країн. Дослідження успішних прикладів цифровізації у країнах Балтії показало, що стратегії були успішними в таких аспектах, як: електронне урядування, цифрові навички та професійні навички, захист конфіденційної інформації.

8. Наявність цифрової нерівності потребує додаткових досліджень, зокрема в контексті оцінки потенційних ресурсів та потреб вразливих груп населення. Це стосується не лише можливості доступу до технологій, а й але також ступінь, в якому вони володіють цифровими навичками та здатністю використовувати цифрові ресурси.

9. Соціальна робота в умовах цифровізації є складним і багатогранним процесом, що потребує всебічного аналізу та оновленого підходу. Вкрай важливо регулярно оцінювати ефективність соціальної політики, що проводиться в контексті цифровізації, з метою її коригування та вдосконалення. Майбутні дослідження мають зосереджуватися на етичних питаннях, пов'язаних щодо захисту даних і конфіденційності.

10. Слід підкреслити, що перетворення в системі соціальної роботи (розвиток законодавства, інфраструктури, адміністративних процедур, поширення електронних публічних послуг), які відбулися в Україні протягом останніх років, вимагають відповідного оновлення професійної етики соціальних працівників. Подальші якісні зміни на рівні підготовки та практичної діяльності соціальних працівників потребують гармонізації професійних та освітніх стандартів у цій сфері.

11. Ми вважаємо, що надзвичайно важливо продовжувати спрямовувати ресурси на покращення доступності цифрових ресурсів і програм, освіту населення та усунення інформаційних перешкод, необхідно

ознайомлювати соціальних працівників з протоколами ШІ та різними способами його використання в соціальній роботі, переглянути етичні стандарти, що стосуються використання ШІ та забезпечення їх дотримання, впроваджувати тренінги для соціальних працівників щодо етичного використання ШІ в соціальній роботі.

12. Для реалізації потенціалу цифрових технологій в соціальній роботі необхідно забезпечити їх доступність та адаптацію до потреб різних категорій громадян. Шляхом опитування та вивчення даних щодо потреб вразливих категорій, державні установи можуть змінити свої ініціативи та творити програми щодо забезпечення більш ефективного і цілеспрямованого підходу у наданні соціальних послуг.

13. Необхідно створити платформи для збору зворотного зв'язку від користувачів соціальних послуг, це підвищить рівень довіри до інститутів соціального захисту. Цифровізація може посилити соціальну інтеграцію, але лише до певної міри. Вона додатково супроводжується рядом небезпек, які можуть перешкоджати її доступності: нерівний доступ до соціальних послуг та етичні питання.

14. Щоб підвищити ефективність надання соціальних послуг онлайн вкрай важливо завершити систематизацію та централізацію всіх реєстрів і баз даних одержувачів послуг та надавачів соціальних послуг. Обмін даними буде більш ефективним якщо можна буде швидко отримати доступ до історії отримання послуг, доступ та поширення різноманітних документів та довідок за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Карагодіна, О., Семигіна Т. Перші дисертаційні дослідження із соціальної роботи в Україні: критична оцінка. 2022. *Social Work and Education*. 9(1), 44–55. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.22.1.3>
2. Кон И. С. Словарь по этике / под ред. М. 526 с.
3. Lantos J. D. What We talk about When We talk about ethics. *Hastings Center Report*. 2014. Vol.44(1). P. 40-44. DOI: 10.1002/hast.269.
4. Зозуляк-Случик, Р. Каня А. Виникнення етичних традицій у соціальній роботі: історичні аспекти. URL: https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/11208/%D0%A2%D0%95%D0%97%D0%98%20%D0%94%D0%9E%20%D0%94%D0%A0%D0%A3%D0%9A%D0%A3_2024%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=213
5. Нападиста В. Г. Історія етики в Україні (друга половина XIX – початок XX ст.) :навч. посіб. Київ : Либідь, 2014. 240 с
6. Сабат Н. Формування професійної компетентності майбутніх соціальних працівників на засадах духовно-моральних цінностей. URL: https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/11208/%D0%A2%D0%95%D0%97%D0%98%20%D0%94%D0%9E%20%D0%94%D0%A0%D0%A3%D0%9A%D0%A3_2024%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=171
7. Тищенко О. В. Сутність соціальної роботи як складової соціального забезпечення. *Юридичний вісник. Повітряне і космічне право*. 2013. 3: 97-101
8. Карагодіна О., Семигіна Т. Перші дисертаційні дослідження із соціальної роботи в Україні: критична оцінка. *Social Work and Education*. 2022. 9(1), 44–55. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.22.1.3>
9. Хлебик С. Р. Етика соціальної роботи: навчально методичний посібник. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2023. – 221 с.
10. Соціальна робота в Україні: перші кроки / Під ред. В. Полтавця. - Київ : КМ Academia, 2002.

11. Зозуляк-Случик Р. В. Етика соціальної роботи: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Івано-Франківськ: НАІР, 2019. 190 с.
12. Етика соціальної роботи : навч. посібник / МОН України, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини; уклад. С. О. Роєнко. - 2-е вид., переробл. та доповн. –Умань : ВПЦ «Візаві», 2018. – 202 с.
13. Стандарти соціальної роботи і програми підготовки фахівців соціальної сфери в Україні. Тернопіль, 2000. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/9456/1/%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf>.
14. Олійник К. С. Професійна етика та спілкування в соціальній роботі. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота.* 2014. 33: 126-128.
15. Бобро А. А. Зміст та структура професійної етики в соціальній роботі. *Молодий вчений.* 2018. 4 (56): 472-475.
16. Моргай Л.А. Професійно-етична діяльність соціального працівника. *Збірник наукових праць «Педагогічні науки».* 2017. 2.78: 200-203.
17. Садова С. Сутність і структура професійної етики майбутніх соціальних працівників. *Правова та соціальна трансформація сучасного суспільства в умовах євроінтеграції України.* 2023. URL: http://idgu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/12/maket_pravo-2023-vyp-3.pdf#page=36
18. Логвиненко В. М. Совість як категорія професійної етики соціального працівника. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика.* 2014 .№ 3-4 С. 47-54
19. Краснова Н.П. Етика ставлення соціального педагога до своєї праці. *Соціальна педагогіка: теорія та практика.* 2009. № 4.

20. Спіріна Т.П. Формування етичних засад професійної діяльності майбутніх соціальних працівників. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2014. № 4. С. 148–155.

21. Ярошенко А., Семигіна Т. Гендерна компетентність у соціальній роботі: Як інвестувати феміністичні погляди у гендерно трансформаційну практику: монографія. Даллас, США: Primedia e-Launch LLC, 2022. 215 с.

22. Соціальна робота: реалії та виклики часу : навчально-методичний посібник. Слов'янськ : Вид-во Б. І. Маторіна, 2021. 219 с.

23. Banks S. Everyday ethics in professional life: social work as ethics work. *Ethics and Social Welfare*. 2016. Т. 10, № 1. С. 35–52. URL: <https://doi.org/10.1080/17496535.2015.1126623>

24. Global Definition of Social Work / IFSW, IASSW, 2014. URL: <https://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>

25. Вакуленко О., Романова Н. Підготовка фахівців до соціальної роботи в громаді: нові виклики та перспективи. *Інноваційні методи та технології підготовки фахівців соціальної сфери: тези доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м.Київ, 22 березня 2023 р.)* / [ред.кол.: О.М.Котикова, М.І.Радченко, І.В.Прожога та ін.]; Національний авіаційний університет. – К.: НАУ, 2023. – 139с.

26. The Ethics of Social Work –Principles and Standards/IFSW, 1994. URL: <http://raulpage.org/koolitus/ethics1994.html>

27. Ethics in Social Work, Statement of Principles / IFSW, IASSW, 2004. URL: <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2015/10/Ethics-in-Social-Work-Statement-IFSW-IASSW-2004.pdf>

28. Семигіна Т. В. Глобальні пріоритети соціального розвитку: імперативи для політики і практики. *Наукові записки НаУКМА: Психологічні, педагогічні науки та соціальна робота*. 2013. Т. 149. С. 57-61

29. The social work role in building real democracy: Statement / IFSW, 2016. URL: <https://www.ifsw.org/the-social-work-role-in-building-real-democracy/>

30. The Role of Social Work in Social Protection Systems: The Universal Right to Social Protection / IFSW, 2016. URL: <https://www.ifsw.org/the-role-of-social-work-in-social-protection-systems-the-universal-right-to-social-protection/>

31. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2019. № 1. С. 70-85. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VAPSV_2019_1_8

32. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: Наказ Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту від 9.9.2005 р. No 1965. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>, Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>

33. Державний галузевий стандарт спеціальності «Соціальна робота». Київ, 2016. 20 с.

34. Тарасенко Т., Сорокіна Н. Перегляд етичних принципів соціальної роботи в Україні: науковий, освітній та професійний аспекти. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2024. 1 (12): 55-65.

35. Кармазин А. Етичні засади в професії соціального працівника. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції*, (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 4-5 листопада 2022 р.) в 2 т. Тернопіль: ЗУНУ, 2022. Т. 2. 244 с., 2022, 115.

36. Дарбінян А. О. Роль деонтологічної культури у професійній діяльності соціальних працівників. *ОЛЬВІЙСЬКИЙ ФОРУМ–2024: стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі*, 2024, 42. URL:

<https://dspace.chmnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2342/1/%D0%9E%D0%A42024.%20%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0.pdf#page=42>

37. Толковый словарь Ожегова. URL: <https://slovarozhegova.ru/word.php?wordid=25714>>

38. The McKinsey guide to outcompeting in the age of digital and AI URL: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-on-books/rewired>

39. Komunikacija komisije europskom parlamentu, vijeću, europskom gospodarskom i socijalnom odboru i odboru regija. *Цифровий компас 2030.: європейський доступ до цифрового десятиліття.* URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0118>

40. Альбом безбар'єрних рішень. UR: <https://bcl.com.ua/albomrozdil1>.

41. Що таке цифрова трансформація. URL: <https://blog.colobridge.net/uk/2024/01/what-is-digital-transformation-ua/amp/>

42. Гриценко Г. М. Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*, 2024, 47: 36-48.

43 Sydorenko, S. Digital transformation of society in the conditions of the fourth industrial revolution. *Multiversum. Philosophical Almanac*. 2021. 1(1), 31-43. <https://doi.org/10.35423/2078-8142.2021.1.1.03>.

44. E-SOCIAL: Інформаційно-аналітична система управління соціальною підтримкою населення України. Міністерство соціальної політики України. 2018. URL: <https://www.msp.gov.ua/files/E-Social/1.pptx>

45. Харарі Ювал Ной. 21 урок для 21 століття. Київ : Bookchef. 413 с. ,с. 24–37

46. Келлі К. Невідворотне. 12 технологій, що формують наше майбутнє. Київ: Наш формат, 2018. 304 с.

47. Нікітенко В. О. О Цифрова трансформація та технології в медицині. збірник матеріалів, 301. URL:

https://www.researchgate.net/profile/NataliiaBoichenko/publication/379236626_BIOETIKA_U_REALIAH_VIJNI/links/66005201f3b56b5b2d25e4a8/BIOETIKA-U-REALIAH-VIJNI.pdf#page=301

48. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. *Урядовий кур'єр*. 20.12.2016.

49. Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 5 жовтня 2017 р. № 2155-VIII. *Офіційний вісник України*. 2017. № 91.

50. В. Я. Малиновський Стратегічні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери URL: <https://lib.lntu.edu.ua/sites/default/files/2021-09/%D0%A6%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F.pdf>

51. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери. Затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. *Урядовий кур'єр*. 31.10.2020.

52. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Постанова Кабінету міністрів України № 404 від 14.04.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 28.11.2024)

53. Малолеткова О. Соціальний сервіс для українців докорінно зміниться. *Урядовий кур'єр*. 23.09.2020. С. 2

54. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/530007_tsifrovizatsiya_sotsialnoi_sferi_c_homu.html

55. Міністерство цифрової трансформації. URL: <https://thedigital.gov.ua/>

56. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua>

57. Хлівнюк Т. П., Кіріяк А. І. Соціальна інклюзія в контексті цифровізації: можливості та ризики для соціальної держави. *Психологія та соціальна робота*. 2024, 2: 135-149.

58. Міністерство цифрової трансформації. Дослідження цифрової грамотності в Україні (2023). URL:https://osvita.diiia.gov.ua/uploads/1/8800-ua_cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2023.pdf

59. Український інститут майбутнього. Україна 2030 Е-країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-zrozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html>.

60. Електронний ресурс. URL: <http://studopedia.org/10-157817.html>.

61. Лаврецький Р., Лоза А. Етичні дилеми в соціальній роботі. *Молодий вчений*. 2017. 12 (52), 81-86. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/5524>

62. Наталія Стеца Етичні засади професійної діяльності соціального працівника *Молодь і ринок*. 2024. No 11 (231), URL: <http://mir.dspu.edu.ua/article/view/316427>

63 <https://studfile.net/preview/9031500/page:7/>

64. Етичні дилеми у теорії та практиці соціальної роботи URL:http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/30898/1/8_Leschuk.pdf

65. Горбунова, В.В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги. *Практична психологія та соціальна робота*, 2008. 8, 3-5

66. Семигіна, Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму. 2020.

67. Закон України «Про соціальні послуги» (2019). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

68. Закон України «Про інформацію» (1992). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>]

69. Осадча К. Діяльність соціального працівника у реабілітаційному закладі сфери охорони здоров'я. Кваліфікаційна робота (231 “Соціальна робота”). Український католицький університет. Кафедра педагогіки та

соціальної роботи. Львів 2024, 48 с.

70. Правила етичної поведінки надавача соціальних послуг. [url:https://www.unicef.org/ukraine/media/9756/file/%D0%A1%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B0_5.pdf](https://www.unicef.org/ukraine/media/9756/file/%D0%A1%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B0_5.pdf)

71. Goldstein H. Zaniedbane ogniwo moralne w praktyce pracy socjalnej / Herbert Goldstein // Bocheńska-Seweryn M., Frysztacki K., Kluzowa K. (red.). Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej. – Kraków:Uniwersytet Jagielloński, Instytut Socjologii, 2000. – S. 76.

72. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи (2005). <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text>

73. Cherba V., Pavliuchenko A. Ethical values and dilemmas in the work of social sphere employees. Матеріали XIII міжнародної науково-практичної конференції «Sociology – Social Work and Social Welfare: Regulation of Social Problems (Lviv, May 18–19, 2023): Proceedings of The XIII International Scientific Conference. – Lviv, 2023. P. 119-121. URL: https://53477a4e-657c-493d-a190-b00784fa616e.filesusr.com/ugd/6235c0_6a9d7557658c43dba78a3271342fd2a3.pdf.

74. Жуков, В., Лях, Т., Петрович, В., & Пруденко, Г. Морально-етичні засади соціальної роботи у територіальній громаді. *Ввічливість. Humanitas*. (2023). (2), 32–37. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.5>

75. Зозуляк-Случик, Р., Радкевич, О. (2018). ДЕОНТОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНО-ЕТИЧНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ. *Вісник Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького. Серія: "Педагогічні науки"*, (3). URL: <https://ped-ejournal.cdu.edu.ua/article/view/1531>

76. Михайленко О. В. Формування професійно-етичної культури майбутніх фахівців соціальної сфери. *Вісник Національного університету "Чернігівський колегіум" імені ТГ Шевченка*, 2022, 173.17: 60-67.

77. Каленський А., Зозуляк-Случик Р. Основні принципи формування

професійно-етичної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи в університетах. Formation of Modern Specialist's Professional Competence in the Context of European Integration: collection of scientific papers. ed. S. Arkhipova. Cherkasy : Bohdan Khmelnytskyy National University at Cherkasy. 2018. P. 117–128.

78. Мостова А. О.; Прямухіна Н. В. Цифрова трансформація соціальної сфери в умовах війни. *Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень*. 2024, 133-135. 3

79. Офіційна сторінка ПФУ URL: <https://portal.pfu.gov.ua/>

80. Мінцифри незламності.. URL: https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/reports/2_%D0%A0%D1%96%D0%BA_%D0%BD%D0%B5%D0%B7%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96_new2.pdf

81. 600 тисяч українських родин вже скористалися «Малятком». URL: <https://diia.gov.ua/news/600-tysiach-ukrainskykh-rodyn-vzhe-skorystalysia-iemaliatkom>.

82. Міністерство соціальної політики. URL: <https://www.msp.gov.ua/main/Eservices.html>

83. Міністерство цифрової трансформації. Цифрова грамотність населення України 2019. [Електронний ресурс]. URL: https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2019_compressed.pdf

84. Як підвищити рівень цифрової грамотності українців, 2021.

85. Аналітичний звіт «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг у 2023 році» <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analitychnyy-zvit-dumky-i-pohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2023-rotsi>

86. Українці стали частіше користуватися інтернетом, 80% – онлайн щодня: соціопитування <https://www.undp.org/uk/ukraine/press->

releases/ukrayintsi-staly-chastishe-korystuvatysya-internetom-80-onlayn-shchodnya-sotsopytuvannya

87. Український інститут майбутнього. Україна 2030 Е-країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-zrozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html>.

88. Reamer F. G. Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*. 2023. Volume 20 Issue 2. P. 52–71. DOI: 10.55521/10-020-205.

89. Хлівнюк Т. П. Модернізація соціальної держави шляхом цифровізації в умовах старіння населення. *Політичне життя*. 2022. №2. С. 78–85.

90. Діджиталізація інклюзії: в Україні представлено додаток «Цифрова інклюзія: Перший україномовний застосунок Digital inclusion для безбар'єрного спілкування всіх». URL: <https://uon.cg.gov.ua/index.php?id=434261&tp=0>.

91. Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні. *Наше право*, 2014, 9: 175-181.

92. Волобуєва С. Етичні норми та цінності у роботі соціального працівника територіальної громади. URK: http://lib.ndu.edu.ua/dspace/bitstream/123456789/3812/1/187_Naukovyy_vymir_2024.pdf#page=9

93. Терлецька Н.М., Руснак Д.І Впровадження нових стандартів надання послуг у контексті модернізації пенсійної системи України. *Молодий вчений*. 2019. Вип. № 1(65). С.520-523.

94. Цифрова трансформація регіонів: досягнення та результати 2024. URL: https://cms.thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/community/reports/Regional%20digital%20transformation_UA_compressed.pdf

95. Горбунова, В.В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги. *Практична психологія та соціальна робота*, 2008. 8, 3-5.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А



Рис. 1.1 Етичні принципи соціальної роботи (2018 р.)
Складено за [31].

ДОДАТОК Б



СТОВОСНО ПРОФЕСІЇ

- діяти відповідно до принципів і норм етичної поведінки;
- розвивати свій професіоналізм;
- нести відповідальність за клієнтів у межах етичних норм;
- сприяти підвищенню професійного статусу соціальних працівників;
- сприяти розробці та впровадженню соціальних програм, методів і технологій для поліпшення якості життя.



СТОВОСНО КОЛЕГ І ОРГАНІЗАЦІЇ

- визнавати і враховувати різні точки зору та досвід колег;
- конструктивно аналізувати теоретичні та методичні підходи колег;
- сприяти обміну знаннями та досвідом з метою вдосконалення практики роботи;
- захищати гідність та честь колег, уникаючи необгрунтованої критики.
- використовувати досвід та можливості організації для підвищення якості допомоги клієнтам;
- підтримувати місію організації та допомагати у досягненні її цілей



СТОВОСНО КЛІЄНТІВ

- поважати особистість та права клієнтів, незалежно від їхньої соціальної та особистісної характеристики;
- намагатися зрозуміти кожного клієнта та його потреби;
- забезпечувати безпеку клієнтів і взаємодіяти з ними на основі довіри та конфіденційності;
- підтримувати право клієнтів на участь у прийнятті рішень та бути відповідальними за свої дії.

Рис. Аспекти етики професійної діяльності

Джерело: складено за [20].

ДОДАТОК В

Індекс цифрової трансформації регіонів України в розрізі субіндексів

Область / Субіндекс	Інституційна спроможність	Розвиток Інтернету	Розвиток ЦНАП	Впровадження режиму без паперів	Цифрова освіта	Візитівка області	Проникнення базових е-послуг	Галузева ЦТ
Вінницька	0,900	0,784	0,712	0,868	0,920	0,600	0,551	0,848
Волинська	0,880	0,870	0,808	0,865	0,624	0,900	0,947	0,747
Дніпропетровська	1,000	0,902	0,908	0,923	0,968	1,000	0,901	0,826
Донецька	0,320	0,118	0,369	0,605	0,546	0,600	0,569	0,272
Житомирська	0,380	0,769	0,515	0,743	0,552	0,100	0,566	0,511
Закарпатська	0,800	0,602	0,683	0,813	0,820	1,000	0,847	0,688
Запорізька	0,598	0,185	0,432	0,141	0,658	0,050	0,428	0,065
Івано-Франківська	0,900	0,769	0,643	0,599	0,240	0,600	0,610	0,690
Київська	0,685	0,689	0,744	0,718	0,542	1,000	0,728	0,534
Кіровоградська	0,320	0,619	0,589	0,622	0,524	0,500	0,528	0,454
Львівська	0,880	0,914	0,905	0,951	0,840	0,600	0,885	0,918
Миколаївська	0,167	0,609	0,510	0,487	0,656	0,900	0,534	0,105
Одеська	1,000	0,849	0,706	0,819	0,620	1,000	0,904	0,601
Полтавська	0,800	0,917	0,709	0,902	0,936	1,000	0,738	0,836
Рівненська	0,960	0,609	0,653	0,853	0,472	1,000	0,733	0,732
Сумська	0,300	0,173	0,066	0,182	0,398	0,000	0,416	0,104
Тернопільська	1,000	0,916	0,747	0,856	0,732	1,000	0,672	0,773
Харківська	0,728	0,926	0,696	0,809	0,968	0,500	0,809	0,773
Херсонська	0,286	0,179	0,383	0,612	0,834	0,500	0,286	0,092
Хмельницька	0,800	0,756	0,504	0,667	0,458	0,100	0,664	0,637
Черкаська	0,656	0,595	0,711	0,731	0,686	0,500	0,687	0,719
Чернівецька	0,500	0,374	0,733	0,740	0,546	0,500	0,589	0,447
Чернігівська	0,612	0,404	0,630	0,536	0,546	0,600	0,720	0,509

Рис. Індекс цифрової трансформації України 2023 [94]

ДОДАТОК Г

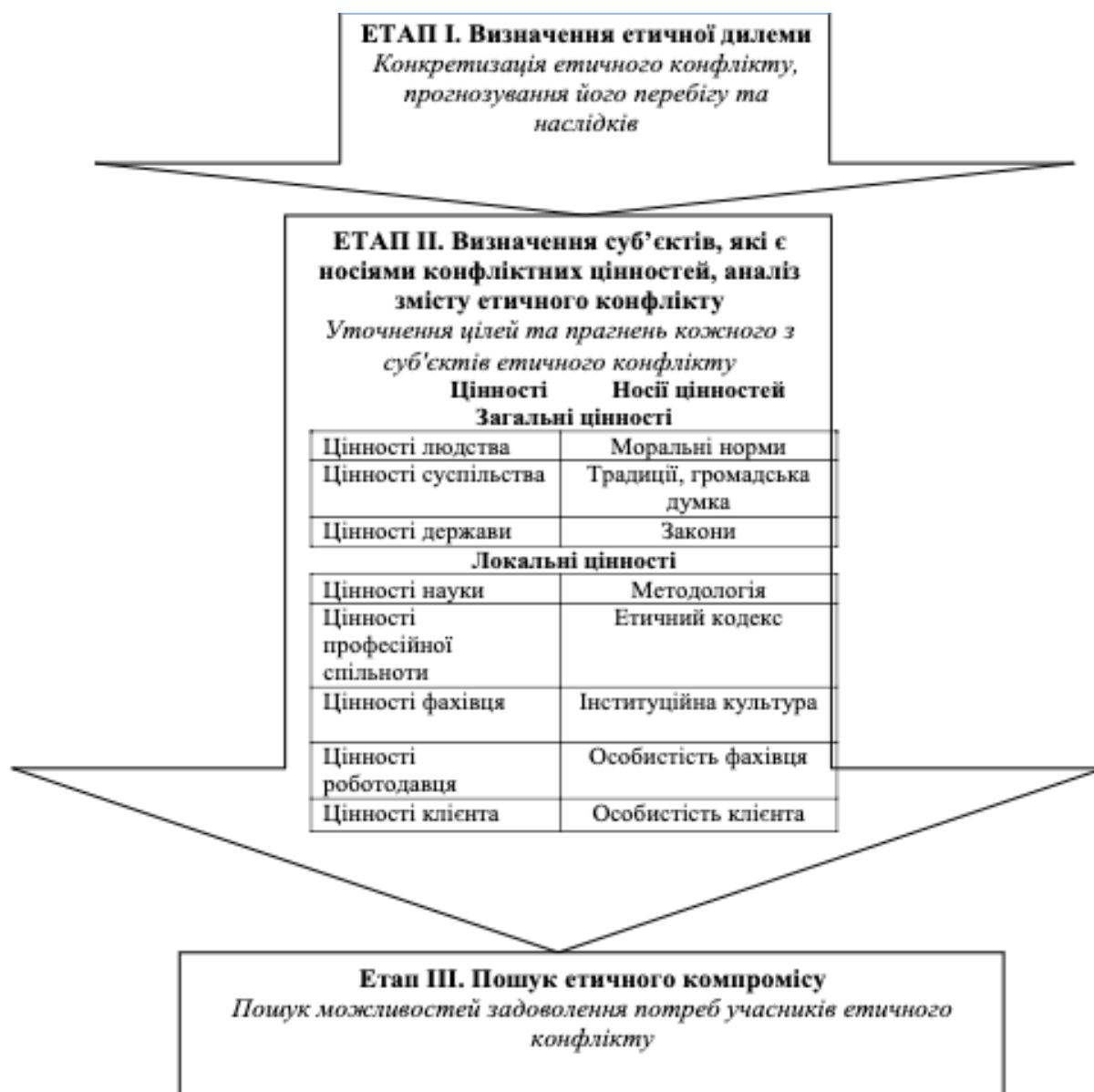


Рис. 2.1. Алгоритм прийняття рішення у ситуації етичної дилеми [95].

ДОДАТОК Д Як українці користувалися електронними послугами та інтернетом у 2023 році

ПРОЕКТ
ПІДТРИМКИ



64% українців користувалися
державними е-послугами
за останній рік

53% у 2020 році

В середньому
використовують

3 різні послуги
на рік

78,5%
користувачів

оцінюють досвід отримання
послуг **радше або дуже**
ПОЗИТИВНО

ТОП-5 НАЙБІЛЬШ ПОПУЛЯРНИХ ДЕРЖАВНИХ Е-ПОСЛУГ

(Можна було обрати декілька відповідей)

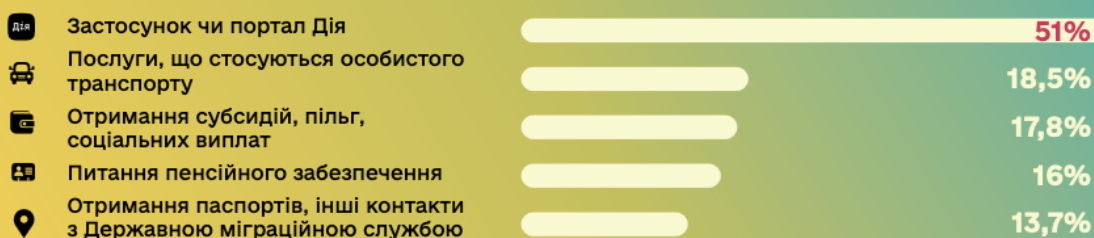


Рис. Як українці користувалися електронними послугами та інтернетом у 2023 [Аналітичний звіт «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг у 2023 році»

<https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analychnyy-zvit-dumky-i-pohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh-u-2023-rotsi>]

