УДК 364.2:005.8:174
DOI https://doi.org/10.31392/UDU-nc.series5.2025.106.16

Росоха Н. М.

МОРАЛЬНО-ЕТИЧНІ ПРОБЛЕМИ ІНКЛЮЗИВНОСТІ ТА БЕЗПЕКИ В МЕНЕДЖМЕНТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВИКОРИСТАННЯМ ЦИФРОВИХ МЕТОДІВ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТАМИ

У сучасних умовах цифровізація соціальної сфери стає невід’ємною частиною менеджменту соціальної роботи, змінюючи традиційні підходи до надання соціальних послуг та взаємодії з клієнтами. Використання цифрових технологій – від онлайн-сервісів і електронних реєстрів до штучного інтелекту, big data, віртуальної та доповненої реальності – забезпечує підвищення ефективності, швидкості та масштабованості соціальної допомоги. Разом із тим виникають нові морально-етичні проблеми, пов’язані з конфіденційністю даних, доступом до послуг, ризиком алгоритмічної упередженості та необхідністю збереження гуманістичних цінностей. Дослідження підкреслює важливість поєднання технологій із принципами емпатії, довіри та людиноцентризму. Акцент зроблено на формуванні компетентностей фахівців щодо критичного використання ШІ, аналізу великих даних, оцінки цифрових ризиків та забезпечення інклюзивності для вразливих груп населення, зокрема людей похилого віку та осіб з інвалідністю. Розглянуто український і міжнародний досвід, включно з вимогами вебдоступності (WCAG), європейськими стандартами та специфікою електронних платформ, таких як «Дія» та ЄІССС. Висвітлено ключові морально-етичні проблеми цифрового менеджменту соціальної роботи: баланс між ефективністю рішень та дотриманням гуманістичних цінностей, відповідальність за безпечне використання алгоритмів, запобігання цифровій нерівності та підтримка якості взаємодії з клієнтами. Підкреслено, що цифрові інструменти не замінюють міжособистісний контакт, а доповнюють його, сприяючи підвищенню доступності, прозорості та справедливості соціальної допомоги. Перспективи подальших досліджень пов’язані з розробленням етичних стандартів цифровізації та аналізом практик формування безпечного інклюзивного середовища.

Ключові слова: *інклюзивність, соціальна робота, цифрові методи, етика, менеджмент, моральні проблеми.*

Сучасні глобальні трансформації зумовлюють необхідність інтеграції цифрових технологій у соціальну роботу. З одного боку, цифровізація відкриває нові можливості для розширення доступу до послуг, оперативності комунікації та персоналізації підтримки. З іншого боку, вона формує низку проблем, серед яких – загроза поглиблення цифрової нерівності, етичні дилеми використання штучного інтелекту, потреба у захисті персональних даних та гарантуванні прав людини. Новизна дослідження полягає у міждисциплінарному аналізі поєднання технологічних інновацій та гуманістичних цінностей соціальної роботи.

У сучасній науковій суперечці питання цифровізації в соціальній сфері дедалі більше розглядається крізь призму морально-етичних проблем. Дослідники підкреслюють, що нові технології, з одного боку, сприяють розширенню доступу до соціальних послуг, підвищенню їхньої ефективності та прозорості, а з іншого – породжують складні дискусії, пов’язані з питаннями дотримання конфіденційності, алгоритмічною упередженістю та ризиком «знеособлення» соціальної взаємодії. Увага українських вчених в основному прикута до практичних аспектів цифровізації в соціальній сфері. Передбачаючи небезпеку посилення цифрової нерівності та втрати індивідуального підходу Мітчук О. та ін. [6] запропонували алгоритм удосконалення та інноваційну методику ефективності соціальної роботи. Провівши аналіз цифровізації соціальних послуг у воєнний час Ігнатенко К. і Садзаглішвілі Ш. [4] наголошують на потребі адаптації етичних кодексів та формуванні нових рамок професійної поведінки. Наукове дослідження Скляр Т. [10] визначає основоположні етичні стандарти роботи з цифровими інструментами – конфіденційність, інформовану згоду, професійну відповідальність.

Численні праці Семигіної Т [5, 7, 8, 9]. в цьому напрямку доводять необхідність балансу між інноваціями та соціальною справедливістю, зокрема у сфері електронних сервісів таких як «Дія» та доступності цифрових ресурсів для людей похилого віку [5]. Питання вебдоступності до онлайн-платформ як умови інклюзивності в особливості, що стосується людей з інвалідністю, розкрито у публікації Семигіної Т., Шкуро В. та Новака А. [9]. Аналіз специфіки комунікації у віртуальній реальності з етичної точки зору прослідковується в науковому доробку Вашкевича В. [3]. Питання значимості цифрової грамотності серед фахівців і клієнтів розкрито в дослідженнях Білецького О. [2].

Зарубіжні дослідники також приділяють значну увагу глобальним проблемам цифровізації морально-етичних проблем. У науковій праці The Age of Surveillance Capitalism науковець Zuboff, S. описує феномен «капіталізму спостереження». Автор робить акценти на випадки, коли особисті дані споживачів соціальних послуг стають об’єктом комерціалізації, Це в свою чергу створює нові небезпеки для приватності. Дослідники Rodriguez-Martinez A. at al. [26] провели систематичний огляд наукових публікацій, що дало змогу їм виділили основні загрози. Це захист даних, конфіденційність, вплив цифрових технологій на людські стосунки та розрив у цифровій грамотності фахівців. Науковець Reamer F. [18] приділяє значну увагу проблемам, що пов’язані з використанням штучного інтелекту у соціальній роботі, зокрема алгоритмічну несправедливість, помилки діагностики, небезпеку втрати професійної незалежності. Подібні питання

також аналізують Frackiewicz M, [13], Plante T. [17], Rubeis G. [20], Tambe M. і Rice E. [22], Terra M. At al [23], розглядаючи використання штучного інтелекту як небезпеку в процесі прийняття рішень і захисту вразливих груп. Таким чином, актуальність дослідження зумовлена необхідністю комплексного аналізу морально-етичних проблем, які виникають у процесі менеджменту соціальної роботи під впливом цифровізації.

Метою статті є виявлення ключових морально-етичних проблем , що супроводжують застосування цифрових методів взаємодії з клієнтами у сфері соціальної роботи з акцентом на проблему доступності та безпеки. ***Завдання дослідження*** передбачають уточнення сутності і специфіки цифрових методів у менеджменті соціальної роботи; розкриття морально-етичні проблеми, пов'язаних з їх використанням; провести аналіз міжнародного та українського досвіду цифровізації соціальних послуг; дослідження перспектив формування етичних стандартів у цифровому менеджменті соціальної роботи.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифрові методи соціальної роботи дедалі частіше використовуються для підвищення ефективності управління процесом надання соціальних послуг, взаємодії з клієнтами та аналізу соціальних процесів через цифрові платформи та інноваційні технології. До них належать технології *штучного інтелект (AI), big data, віртуальну та доповнену реальність (VR/AR), онлайн-сервіси та чаут-боти* [8, 10, 18].

Штучний інтелект – система, яка аналізує зовнішні дані, навчається на їх основі і використовує ці знання для досягнення певних цілей, маючи певний ступінь автономності [18]. У соціальній роботі технологія штучного інтелекту застосовується для аналізу даних клієнтів, прогнозування його потреб, автоматизації рутинних процесів і підтримки прийняття рішень менеджерами. AI дозволяє соціальним працівникам швидко реагувати на зміни у ситуації клієнта та підвищувати точність планування соціальних послуг. Наприклад, алгоритми машинного навчання можуть оцінювати ризики для вразливих груп населення або підбирати індивідуальні програми підтримки [18].

Big data – надзвичайно великі, різноманітні, високошвидкісні набори даних, які зазвичай перевищують можливості традиційних засобів обробки, характеризуються «5V» (volume, velocity, variety, veracity, value) [1]. У соціальній роботі це інструмент, який дозволяє збирати, зберігати та аналізувати інформацію про соціальні процеси, тенденції та потреби громадян. Використання big data допомагає створювати прогностичні моделі, оцінювати ефективність програм та виявляти соціальні ризики. Наприклад, аналіз даних з державних реєстрів і соціальних платформ дозволяє прогнозувати потребу в соціальних послугах у певному регіоні [19].

Віртуальна реальність (VR) – цифрове середовище (частково або повністю споглядове чи імерсивне) для моделювання ситуацій. У практиці соціальної роботи така технологія використовується для навчання через симуляцію важких чи небезпечних сценаріїв, які важко відтворити в реальному житті [24]. VR та AR застосовуються для навчання соціальних працівників, моделювання кризових ситуацій та роботи з клієнтами, наприклад, для тренінгів соціальних навичок або психологічної реабілітації [4]. Віртуальні середовища дозволяють клієнтам відпрацьовувати поведінкові сценарії у безпечному форматі та підвищують включення у процес реабілітації.

Онлайн-сервіси – цифрові платформи або додатки, через які соціальні послуги надаються або координуються віддалено, з використанням інтернет-технологій (вебсайти, портали державних послуг, електронні кейс-менеджмент системи, месенджери тощо) [18]. Приклади включають платформи для подачі заявок на соціальні послуги (ЄІССС, https://soc.gov.ua/welcome), консультації та електронні реєстри (портал «Дія» в Україні, (https://diia.gov.ua/) [2]. Онлайн-сервіси забезпечують оперативний доступ до послуг, підвищують прозорість, спрощують комунікацію між клієнтами та соціальними службами. Ці електронні ресурси продемонстрували, як цифрові інструменти можуть спростити доступ до послуг (зареєструватися на допомогу, подати заяву, отримати інформацію про статус виплат). Запровадження електронного кейс-менеджменту також дозволяє координувати міжвідомчу взаємодію й швидше обробляти запити громадян, що особливо важливо в умовах криз (пандемія, воєнний час).

Чат-боти (chatbots) – автоматизовані системи взаємодії з користувачем, часто з використанням обробки природної мови (NLP), для надання інформаційної чи емоційної підтримки, відповіді на стандартні питання або спрямування до безпечних ресурсів [6]. Вони знижують навантаження на працівників соціальної сфери та забезпечують цілодобову доступність базових послуг (*див. Таблицю 1*).

Таблиця 1

Приклади застосування цифрових методів

Метод	Приклад застосування	Переваги	Етичні виклики
AI / Машинне навчання	Використання для оцінки ризиків, прогнозування результатів, виявлення системної упередженості (Reamer [18])	Швидка обробка великих даних, адаптивні інтервенції	Алгоритмічна упередженість, недостатня прозорість, порушення автономії
Big data	Аналіз великих наборів даних для виявлення тенденцій та прогнозування ризиків (Abulkhassan [1])	Прогнозування потреб населення, підтримка планування	Неповні/спотворені дані, порушення приватності, культурна невідповідність

Продовження таблиці 1

VR / Аватари	Симуляції інтерв’ю та практичних навичок для студентів (Widman & Thamm [24])	Безпечне середовище, розвиток навичок передбачення	Технічні обмеження, недостатня реалістичність, знеособлення взаємодії
Онлайн-сервіси	Підтримка клієнтів, консультації, управління випадками (Segal et al. [21])	Доступність, гнучкість, економія часу	Приватність, цифровий розрив, втрата невербальної інформації
Чат-боти	Підтримка користувачів, адаптація до настрою (Segal et al. [21])	Швидкий доступ, робота 24/7, зниження навантаження	Замінює людську взаємодію, обмеженість відповідей, безпека даних, нереалістичні очікування

[Сформовано автором]

Так, ці цифрові методи дають змогу менеджменту соціальних служб: краще планувати та адресувати ресурси, базуючись на даних і прогнозах (big data, ai); вдосконалювати навчання персоналу та підвищувати їхню готовність до різних ситуацій через симуляції (VR); зменшувати бар’єри доступу для віддалених чи обмежених клієнтів через онлайн-сервіси і чат-боти. Водночас, суб’єктам менеджменту у соціальній сфері необхідно враховувати етичні аспекти застосування цифрових технологій, серед яких – захист конфіденційності даних, прозорість алгоритмів, забезпечення цифрової інклюзії, підтримка якості взаємодії та збереження емпатії як фундаментальної цінності соціальної роботи.

Використання штучного інтелекту в соціальній роботі залишається відкритим і водночас перспективним напрямом. Для його раціонального та етичного впровадження необхідним є формування у майбутніх фахівців відповідних компетентностей, що мають бути інтегровані в освітні програми. Дослідження Т. Семигіної акцентує на потребі розвитку в соціальних працівників умінь працювати з цифровими платформами, розуміти принципи функціонування ШІ та сфери його застосування; аналізувати й інтерпретувати дані для ухвалення обґрунтованих рішень; комунікувати з клієнтами й колегами щодо можливостей і ризиків технологій; критично оцінювати результати, виявляючи упередження алгоритмів; адаптувати інноваційні інструменти до конкретних соціальних ситуацій, орієнтуючись на потреби клієнтів і цінності професії [7].

Питання *інклюзивності* та *доступності* в соціальній роботі постає в новому ракурсі. Літні люди, особи з інвалідністю, малозабезпечені та мешканці віддалених регіонів часто залишаються поза цифровими сервісами [4], що посилює ризик цифрового розриву. За даними Kepios [11], у січні 2025 року населення України становило 38,3 млн осіб, з них 70,4% проживали у містах, 29,6% – у сільській місцевості. Просторові відмінності зумовлюють різний рівень доступу до цифрових послуг: у містах він вищий, тоді як у селах зберігається нерівність. На початку 2025 року в Україні налічувалося 31,5 млн користувачів Інтернету (82,4% населення), однак 6,74 млн осіб (17,6%) залишалися «офлайн» [11]. Це підтверджує, що вразливі групи все ще обмежені у доступі до цифрових ресурсів, що знижує якість соціальної підтримки. Так, підтверджується необхідність підвищення цифрової грамотності як серед фахівців, так і серед клієнтів. Білецький стверджує, що для успішної інтеграції технологій необхідно не лише технічне вдосконалення, а й дотримання етичних стандартів, щоб створити безпечне середовище та якість надання соціальних послуг. Таким чином, ефективність цифрової соціальної роботи залежить від гармонійного поєднання інновацій з етичними засадами.

Особливої уваги потребує дотримання етичного принципу *«основної важливості людських відносин»*, який є центральним у соціальній роботі. Як зазначають Ігнатенко К. та Садзаглішвілі Ш., навіть за умов активного впровадження цифрових технологій, соціальна взаємодія не може бути зведена лише до технічної чи формальної комунікації [4]. Вони підкреслюють, що цифрові сервіси та платформи мають розглядатися не як замінники міжособистісного контакту, а як додаткові інструменти, що посилюють можливості фахівців. Лише завдяки збереженню емпатії, довіри та людиноцентричності можна гарантувати ефективність соціальної підтримки та забезпечити сталий розвиток професійних практик.

Упровадження цифрових технологій сприяє оптимізації процесів управління та зниженню адміністративного навантаження. Водночас надмірна орієнтація на ефективність може призвести до знеособлення клієнта та ігнорування його індивідуальних потреб. Для збереження гуманістичної спрямованості соціальної роботи менеджери повинні забезпечувати поєднання технологічної результативності з особистісно орієнтованим підходом [18].

Алгоритми здатні швидко аналізувати великі обсяги даних і прогнозувати ризики, проте вони можуть містити *упередження, що впливають на справедливість і рівність* у наданні послуг. Так, у Великій Британії запровадження систем прогнозування ризиків для дітей дозволило прискорити реагування соціальних служб, однак дослідження засвідчили наявність упередженості щодо сімей із низьким соціально-економічним статусом, що суперечить принципу недискримінації [14]. Подібні випадки створюють конфлікт між рекомендаціями алгоритмів та етичними принципами професії, такими як пріоритет добробуту клієнта, справедливість і рівність [4].

Менеджери соціальних установ несуть відповідальність не лише за впровадження цифрових інструментів, а й за *гарантування їхнього етичного використання*. Це включає захист персональних даних, прозорість алгоритмів і запобігання цифровій нерівності. Прикладом є Норвегія, де у 2021 році технічна помилка в державній базі даних призвела до неправильного нарахування соціальних виплат. Хоча проблема мала технічний характер, саме керівники несли відповідальність за ухвалення рішень на основі некоректних даних, що підкреслює потребу в подвійній перевірці інформації та контролі за цифровими системами [15].

Сучасні кодекси професійної етики лише частково враховують керівні позиції процесу цифровізації. До прикладу в Україні цифровізація соціальних послуг через портал «Дія» суттєво спростила доступ до державних сервісів, проте для вразливих груп – літніх людей чи мешканців сільських територій – вона створила нові бар'єри. Це ставить перед управлінською ланкою завдання розробляти альтернативні форми доступу до послуг і не допустити посилення цифрового розриву [7]. Така ситуація підкреслює потребу у створенні спеціалізованих етичних норм і стандартів, що регулюватимуть використання AI, big data чи інших технологій у соціальній сфері. Важливо, щоб такі документи формувалися на міжнародному рівні, із залученням як наукової спільноти, так і практиків соціальної роботи.

У статті Т. Семигіної, В. Шкуро та А. Новака виокремлено три ключові документи, що регулюють вимоги у сфері доступності: *WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)*, засновані на чотирьох принципах і трьох рівнях успішності; *ДСТУ EN 301 549:2022*, гармонізований з європейськими стандартами WCAG 2.1; та *Європейський акт щодо доступності (EAA)*, який встановлює обов'язкові вимоги для надавачів послуг, зокрема освітніх. На цій основі автори визначають п'ять компонентів доступності: зміст (субтитри), альтернативні формати, керованість інтерфейсу, адаптивність до пристроїв та інструкції для користувачів. Рекомендації включають підготовку ІТ-фахівців, співпрацю з кінцевими користувачами, регулярне тестування та розгляд доступності як безперервного процесу [9].

Висновки та перспективи досліджень. Цифровізація соціальної роботи є незворотним процесом, який поєднує значні можливості з етичними викликами. Вона відкриває шлях до адресності, оперативності й персоналізації послуг, але водночас вимагає уваги до проблем цифрової нерівності, захисту даних та професійної відповідальності фахівців. Український досвід, зокрема впровадження «Дії» та ЄІССС у воєнних умовах, показує, що цифрові сервіси можуть стати потужним механізмом соціальної підтримки. Водночас ризики алгоритмічної упередженості та втрата емпатійного виміру роботи нагадують про потребу збереження гуманістичних цінностей. Перспективними є розробка методик підготовки соціальних працівників до роботи з цифровими інструментами, створення етичних кодексів цифрової практики та міждисциплінарні дослідження на стику ІТ і соціальної роботи. Це дозволить підвищити ефективність соціальних послуг і забезпечити їх відповідність принципам справедливості, інклюзивності та соціальної відповідальності.

Використана література:

1. Абулхассан Н. М. Соціальна робота, великі дані та штучний інтелект: виклики та майбутній напрямок. *Управління освітою: теорія та практика.* 2025. Т. 31, № 1. С. 163–166. DOI: https://doi.org/10.53555/kuey.v31i1.9204.
2. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2024. № 1. С. 39–42. DOI: https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-
3. Вашкевич В. М. Етичні аспекти комунікації у віртуальному середовищі: проблеми та підходи до регулювання. *Комунікаційний простір постінформаційного суспільства: проблеми та перспективи :* матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Київ, 30 трав. 2023 р.). Вінниця : ТВОРИ, 2023. С. 12–14. URL : http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/45416
4. Ігнатенко К., Садзаглішвілі С. Цифровізація соціальних послуг у відповідь на війну в Україні. *Соціальна робота та освіта*. 2023. Т. 10, № 3. DOI: https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.3.2
5. Каркач А., Семигіна Т. Зменшення цифрових розривів як складова соціальної роботи з літніми людьми. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 3. С. 26–32. DOI: https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.4
6. Мітчук, О., Пенчук, І., Подлужна, Н., Маловичко, О., Широбокова, О., Трегуб, А. Зміни в соціальній комунікації як інструменті соціальної роботи під впливом цифровізації. *Дослідження прикладної економіки*. 2021. Т. 39, № 3. DOI: https://doi.org/10.25115/eea.v39i3.4717
7. Семигіна Т. Інтеграція штучного інтелекту в соціальну роботу: практичні та освітні перспективи. *Наука та освіта в умовах воєнного часу :* матеріали ІІ Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 18 жовт. 2024 р.). Дніпро, 2024. С. 122. URL : https://www.researchgate.net/publication/385342925 (дата звернення: 22.09.2025).
8. Семигіна, Т. Advancing digital social services in Ukraine: A race between innovation and readiness. *Стратегічні напрями розвитку науки: фактори впливу та взаємодії :* зб. наук. пр. з матеріалами VI Міжнар. конф. Вінниця : UKRLOGOS Group, 2025. С. 95–102.
9. Семигіна Т. В., Шкуро В. П., Новак А. С. Врахування стандартів вебдоступності при розробленні навчальних онлайн-платформ. *Інтелектуальний ресурс сьогодення: наукові задачі, розвиток та запитання :* матеріали І Міжнар. наук. конф. Вінниця : ТОВ «УКРЛОГОС Груп», 2023. С. 69–73. DOI: https://doi.org/10.36074/mcnd-06.10.2023
10. Скляр, Т. Ethical standards for digital technology use in social work practice. *Social Work and Education*. 2021. Т. 8, № 1. С. 42–50. DOI: https://doi.org/10.25128/2520-6230.21.1.3
11. DataReportal Report. Digital 2025: Ukraine [Електронний ресурс]. 2025. URL : https://datareportal.com/reports/digital-2025-ukraine.
12. Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. *Official Journal of the European Union*. 2019. № 151. P. 70–115.
13. Frackiewicz, M. The ethics of artificial intelligence in autonomous social work and counseling. *TS2*. 2023. 5 May. URL : https://ts2.space/en/the-ethics-of-artificial-intelligence-in-autonomous-social-work-and-counseling/.

14. Gillingham, P. Can Predictive Algorithms Assist Decision-Making in Social Work with Children and Families? *Child Abuse Review*. 2019. Vol. 28, № 3. DOI: 10.1002/car.2547. URL : https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/car.2547
15. Ikdahl, I., Eriksen, K. K. The administrative architecture of scandal in Norwegian social security. *European Journal of Social Security*. 2025. Vol. 27, No. 2. P. 139–155. DOI: https://doi.org/10.1177/13882627251337435
16. OECD. Recommendation of the Council on Children in the Digital Environment: OECD/LEGAL/0389. *OECD Legal Instruments*. 2025. URL : https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0389
17. Plante, T. The ethics of AI applications for mental health care. *Markkula Center for Applied Ethics*. 2023. 6 February. URL : https://www.scu.edu/ethics-spotlight/generative-ai-ethics/the-ethics-of-ai-applications-for-mental-health-care/.
18. Reamer, F. Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*. 2023. Vol. 20, No. 2. P. 52–71. DOI: https://doi.org/10.55521/10-020-205
19. Rodriguez-Martinez, A., Amezcua Aguilar, M. T., Cortés Moreno, J., Jimenez-Delgado, J. J. Ethical issues related to the use of technology in social work practice: A systematic review. *SAGE Open*. 2024. DOI: https://doi.org/10.1177/21582440241228227
20. Rubeis, G. iHealth: The ethics of artificial intelligence and big data in mental healthcare. *Internet Interventions*. 2022. Vol. 28. DOI: https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100518
21. Segal, M., Linz, O., Gur, A. Perspectives on social work in the digital age. *Ethics and Social Welfare*. 2025. DOI: https://doi.org/10.1080/17496535.2025.2517104
22. Tambe, M., Rice, E. (Eds.). *Artificial intelligence and social work*. Cambridge : Cambridge University Press, 2018. 300 p.
23. Terra, M., Baklola, M., Ali, S., El-Bastawisy, K. Opportunities, applications, challenges and ethical implications of artificial intelligence in psychiatry: A narrative review. *Egyptian Journal of Neurology, Psychiatry, and Neurosurgery*. 2023. Vol. 59. DOI: https://doi.org/10.1186/s41983-023-00681-z
24. Widman, Å., Thamm, P. Dialogue with avatars in simulation-based social work education: a scope review. *Social Sciences*. 2024. Vol. 13, No. 11. P. 628. DOI: https://doi.org/10.3390/socsci13110628
25. World Wide Web Consortium (W3C). Web Accessibility Initiative (WAI): Strategies, standards, and resources to make the Web accessible to people with disabilities [online]. URL : https://www.w3.org/WAI/planning/
26. Zuboff, S. The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. New York : PublicAffairs, 2019. 704 p.

References:

1. Abulkhassan, N. M. (2025). Sotsialna robota, velyki dani ta shtuchnyi intelekt: vyklyky ta maibutnii napriamok [Social work, big data, and artificial intelligence: Challenges and future direction]. Kyiv. S. 163–166 [in Ukrainian].
2. Biletskyi, O. P. (2024). Intehratsiia tsyfrovykh tekhnolohii u sotsialnu robotu: vyklyky ta perspektyvy [Integration of digital technologies into social work: Challenges and prospects]. Kyiv. S. 39–42 [in Ukrainian].
3. Vashkevych, V. M. (2023). Etichni aspekty komunikatsii u virtualnomu seredovyshchi: problemy ta pidkhody do rehuliuvannia [Ethical aspects of communication in the virtual environment: Problems and approaches to regulation]. Kyiv–Vinnytsia. S. 12–14 [in Ukrainian].
4. Ihnatenko, K., & Sadzahlishvili, S. (2023). Tsyfrovizatsiia sotsialnykh posluh u vidpovid na viinu v Ukraini [Digitalization of social services in response to the war in Ukraine]. Kyiv. S. 10–13 [in Ukrainian].
5. Karkach, A., & Semyhina, T. (2022). Zmenshennia tsyfrovykh rozryviv yak skladova sotsialnoi roboty z litnimy liudmy [Reducing digital divides as a component of social work with the elderly]. Kyiv. S. 26–32 [in Ukrainian].
6. Mitchuk, O., Penchuk, I., Podluzhna, N., Malovychko, O., Shyrobokova, O., & Trehub, A. (2021). Zminy v sotsialnii komunikatsii yak instrumenti sotsialnoi roboty pid vplyvom tsyfrovizatsii [Changes in social communication as an instrument of social work under the influence of digitalization]. Kyiv. S. 39–43 [in Ukrainian].
7. Semyhina, T. (2024). Intehratsiia shtuchnoho intelektu v sotsialnu robotu: praktychni ta osvitni perspektyvy [Integration of artificial intelligence into social work: Practical and educational perspectives]. Dnipro. S. 122 [in Ukrainian].
8. Semyhina, T. (2025). Rozvytok tsyfrovykh sotsialnykh posluh v Ukraini: parovyi bez innovatsii ta hotovnosti [Advancing digital social services in Ukraine: A race between innovation and readiness]. Vinnytsia. S. 95–102 [in Ukrainian].
9. Semyhina, T. V., Shkuro, V. P., & Novak, A. S. (2023). Vrakhuvannia standartiv vebdostupnosti pry rozroblenni navchalnykh onlain-platform [Considering web accessibility standards in the development of online learning platforms]. Vinnytsia. S. 69–73 [in Ukrainian].
10. Skliar, T. (2021). Ethical standards for digital technology use in social work practice. Kyiv. S. 42–50 [in English].
11. DataReportal Report. Digital 2025: Ukraine [Електронний ресурс] (2025). URL : https://datareportal.com/reports/digital-2025-ukraine.
12. Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. (2019). *Official Journal of the European Union*. № 151. P. 70–115.
13. Frackiewicz, M. (2023). The ethics of artificial intelligence in autonomous social work and counseling. TS2. 5 May. URL : https://ts2.space/en/the-ethics-of-artificial-intelligence-in-autonomous-social-work-and-counseling/.
14. Gillingham, P. (2019). Can Predictive Algorithms Assist Decision-Making in Social Work with Children and Families? Child Abuse Review. Vol. 28, № 3. DOI: 10.1002/car.2547. URL : https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/car.2547
15. Ikdahl, I., Eriksen, K. K. (2025). The administrative architecture of scandal in Norwegian social security. European Journal of Social Security. Vol. 27, No. 2. P. 139–155. DOI: https://doi.org/10.1177/13882627251337435
16. OECD. (2025). Recommendation of the Council on Children in the Digital Environment: OECD/LEGAL/0389. OECD Legal Instruments. URL : https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0389
17. Plante, T. (2023). The ethics of AI applications for mental health care. Markkula Center for Applied Ethics. 6 February. URL : https://www.scu.edu/ethics-spotlight/generative-ai-ethics/the-ethics-of-ai-applications-for-mental-health-care/.
18. Reamer, F. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*. Vol. 20, No. 2. P. 52–71. DOI: https://doi.org/10.55521/10-020-205
19. Rodriguez-Martinez, A., Amezcua Aguilar, M. T., Cortés Moreno, J., Jimenez-Delgado, J. J. (2024). Ethical issues related to the use of technology in social work practice: A systematic review. SAGE Open. DOI: https://doi.org/10.1177/21582440241228227
20. Rubeis, G. (2022). iHealth: The ethics of artificial intelligence and big data in mental healthcare. Internet Interventions. Vol. 28. DOI: https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100518

21. Segal, M., Linz, O., Gur, A. (2025). Perspectives on social work in the digital age. Ethics and Social Welfare. DOI: https://doi.org /10.1080/17496535.2025.2517104
22. Tambe, M., Rice, E. (Eds.). (2018). Artificial intelligence and social work. Cambridge : Cambridge University Press. 300 p.
23. Terra, M., Baklola, M., Ali, S., El-Bastawisy, K. (2023). Opportunities, applications, challenges and ethical implications of artificial intelligence in psychiatry: A narrative review. Egyptian Journal of Neurology, Psychiatry, and Neurosurgery. Vol. 59. DOI: https://doi.org/10.1186/s41983-023-00681-z
24. Widman, Å., Thamm, P. (2024). Dialogue with avatars in simulation-based social work education: a scope review. *Social Sciences.* Vol. 13, No. 11. P. 628. DOI: https://doi.org/10.3390/socsci13110628
25. World Wide Web Consortium (W3C). Web Accessibility Initiative (WAI): Strategies, standards, and resources to make the Web accessible to people with disabilities [online]. URL : https://www.w3.org/WAI/planning/
26. Zuboff, S. (2019). The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. New York : PublicAffairs. 704 p.

N. Rosokha. Moral and ethical challenges of inclusivity and safety in social work management using digital methods of client interaction.

The digitalization of the social sphere is becoming a key component of social work management, transforming traditional service delivery and client interaction. This study examines the integration of technologies such as Artificial Intelligence (AI), Big Data, and virtual/augmented reality (AR/VR) into social practice. These tools enhance the efficiency, speed, and reach of social assistance, enabling personalized interventions and broader access for underserved communities. At the same time, digitalization introduces moral and ethical challenges, including the protection of client confidentiality, equitable access to services, algorithmic bias, and the need to maintain humanistic values in social work. The study highlights the importance of coupling technological tools with core principles of empathy, trust, and person-centered care. Competencies for social workers include critical use of AI, analysis of large datasets, assessment of digital risks, and promoting inclusion for vulnerable groups, particularly the elderly and persons with disabilities. The research examines Ukrainian experiences, including the platforms "Diia" and the Unified Information System of Social Sphere (EISSCS), within an international framework emphasizing web accessibility (WCAG) and European digital standards. The discussion focuses on balancing efficiency with humanistic values, ensuring accountability for automated systems, reducing digital inequality, and preserving meaningful interpersonal interaction. Digital tools should support, not replace, human contact, enhancing accessibility, transparency, and justice in social services. Future directions include developing ethical standards and regulatory frameworks for digital social work and analyzing international best practices to ensure safe and inclusive digital environments for all clients.

Key words: *inclusivity, social work, digital methods, ethics, management, moral issues*

Дата першого надходження рукопису до видання: 29.09.2025
Дата прийнятого до друку рукопису після рецензування: 31.10.2025
Дата публікації: 28.11.2025