Соціальні комунікації

УДК 316.77:614.88:616.895:355.292(043.3)(477)

Бородін Вадим Вадимович

аспірант кафедри соціальної педагогіки

навчально-наукового інституту педагогіки і психології

Луганського національного університету імені Тараса Шевченка

Borodin Vadym

Postgraduate Student of the Department of Social Pedagogy

Educational and Research Institute of Pedagogy and Psychology

Luhansk Taras Shevchenko National University

ПОНЯТТЯ І КЛАСИФІКАЦІЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ВЕТЕРАНАМИ
CONCEPT AND CLASSIFICATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN SOCIAL WORK WITH VETERANS

Анотація. *У постбойовому контексті цифрові канали стають середовищем реалізації ключових функцій соціальної роботи у підтримці та моніторингу реінтеграції ветеранів. Водночас у дискурсі зберігається термінологічна нечіткість: "цифрову соціальну роботу" часто ототожнюють з онлайн-комунікацією, документообігом або е-сервісами, що ускладнює визначення меж аналізу та порівняння інструментів. Мета статті—уточнити поняття "цифрові технології соціальної роботи" у ветеранському/постбойовому контексті та запропонувати класифікаційну матрицю для кодування рішень. Використано концептуально-термінологічний аналіз і типологічний підхід, що поєднує рівні практики (мікро/мезо/макро) та функціональне призначення, доповнені вимірами режиму взаємодії, інтеграції та профілю даних/ризиків. Результат—*

операціоналізована дефініція і матриця критеріїв для опису гібридних рішень та фіксації етичних і безпекових меж застосування.

Ключові слова: *цифрова соціальна робота, ветерани, постбойова реінтеграція, кейс-менеджмент, матрична класифікація, травмоінформованість, етика та безпека даних.*

Summary. *In the post-combat context, digital channels are becoming a primary environment for delivering core social work functions that support and monitor veterans' reintegration. At the same time, the discourse remains terminologically blurred: «digital social work» is often conflated with online communication, document management, or e-services, which complicates boundary-setting for analysis and the comparison of tools. The purpose of this article is to refine the concept of «digital technologies in social work» within the veteran/post-combat context and to propose a classification matrix for coding solutions. The study employs conceptual-terminological analysis and a typological approach that combines levels of practice (micro/mezzo/macro) and functional purpose, supplemented by dimensions of interaction mode, integration, and data/risk profile. The outcome is an operationalized definition and a criteria matrix for describing hybrid solutions and for delineating the ethical and data-security boundaries of their application.*

Key words: *digital social work, veterans, post-combat reintegration, case management, matrix classification, trauma-informed practice, data ethics and security.*

Постановка проблеми. Повернення військовослужбовців з бойових дій формує специфічний реінтеграційний запит до системи соціальної роботи: необхідні швидка навігація в розгалужених послугах, безперервність підтримки, координація між організаціями та делікатна робота з наслідками травматичного досвіду. У реальних умовах ці функції

дедалі частіше реалізуються через цифрово-опосередковані взаємодії та процедури: багатоканальні звернення (повідомлення, форми, чат-канали), цифрову маршрутизацію та запис, модулі самопідтримки, інструменти ведення випадку, а також узгодження між установами. Для постбойового контексту є критичними множинність каналів і «точок входу», фрагментація сервісів, підвищені вимоги до довіри, конфіденційності й кібербезпеки, а також потреба в травмоінформованому підході, що мінімізує ризики повторної травматизації, стигматизації та цифрового виключення вразливих груп [10; 12]. Відповідно, цифрові рішення в соціальній роботі з ветеранами слід розглядати як компонент професійної практики з власними ризиками та межами застосування, а не як суто технічний елемент.

На цьому тлі загострюється проблема термінологічної нечіткості. У публікаціях і практичних описах «цифрову соціальну роботу» нерідко ототожнюють із цифровізацією документообігу, ІКТ-комунікацією як такою, державними е-сервісами або інформаційними системами/реєстрами. Таке змішування понять розмиває аналітичні межі: до дослідження потрапляють інфраструктурні рішення, які не опосередковують професійні функції соціальної роботи, або, навпаки, випадають гібридні інструменти, що змінюють ролі фахівця та логіку кейс-менеджменту [2; 6]. Наслідком стає непорівнюваність інструментів у дослідницькому аналізі та ризик некоректної операціоналізації: неможливо послідовно кодувати, що саме є «цифровою технологією соціальної роботи» у ветеранській сфері, а що є лише адміністративною цифровою інфраструктурою. Отже, потрібні уточнена дефініція та багатовимірна класифікація, які дозволяють: (а) розмежувати суміжні явища; (б) описувати гібридні рішення; (в) фіксувати етичні та безпекові умови, пов'язані з даними.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У міжнародному дискурсі ключовою відправною точкою є розмежування «digital social work» із «e-social work» та підходами, що редукують цифровізацію до каналу

комунікації. Підкреслюється, що цифрова соціальна робота є гібридною за природою: цифрові засоби інтегруються в офлайн-практики та змінюють професійні ролі, розподіл відповідальності й межі взаємодії з клієнтом, тому її не можна зводити до «онлайн-консультування» або «електронної послуги» [2]. Додатково логіка «digital disruption» описує перехід від простої цифрової адаптації процесів до трансформації практик і організації допомоги, що потребує класифікацій, здатних відобразити зміни функцій, рівнів і взаємодій, а не лише перелік інструментів [1].

В українському науковому просторі акцентовано характеристики цифрових технологій у соціальній роботі, релевантні для дефініції та таксономії: доступність і подолання цифрової нерівності, цифрові компетентності фахівця, етичні обмеження, ризики конфіденційності та кібербезпеки, а також «вбудованість» цифрових рішень у професійний процес [6; 9]. Ветеранський/постбойовий контекст деталізує ці вимоги через чутливість реінтеграційних запитів, необхідність травмоінформованості та ризики виключення груп із низьким доступом до цифрових каналів [10; 11; 12]. На рівні політики та інфраструктури підкреслюється важливість інтеграції рішень у «екосистеми» послуг, однак для наукового аналізу принципово зберігати відмінність між інфраструктурою та технологіями, що безпосередньо опосередковують професійні функції соціальної роботи [8].

Для побудови класифікації значущими є два блоки робіт: (1) огляди типів цифрових технологій у діяльності соціального працівника, що підтримують повноту функціональних категорій [5]; (2) підходи до типологізації цифрових інтервенцій за режимом взаємодії та ступенем людської участі (self/guided/blended), які дозволяють коректно описувати гібридність і фіксувати професійне посередництво [4]. Етичні стандарти й аналіз ризиків цифрового середовища задають межові умови для дефініції та формують критерії профілю даних (персональні, медико-психологічні,

службово-чутливі) [3; 7; 13]. Сукупно ці підходи окреслюють теоретичні опори, однак залишають відкритим питання операціоналізації: для ветеранської сфери потрібна класифікація, яка одночасно розрізняє рівні практики, функції, режим взаємодії та профіль даних/ризиків і тим самим придатна для системного кодування гібридних рішень у дослідницькому аналізі.

Метою статті є уточнення поняття «цифрові технології соціальної роботи» у ветеранському/постбойовому контексті та пропозиція операціоналізованої рамки аналізу через визначення меж і критеріїв класифікації, придатних для опису гібридних інструментів і пов'язаних із ними ризиків даних [2; 6].

Виклад основного матеріалу. Першою межею є відмежування цифрової соціальної роботи від «цифровізації» як оцифрування процедур. Оцифрування може підвищувати швидкість чи зручність процесів (заяви, облік, документообіг), але не обов'язково змінює структуру професійної взаємодії, логіку прийняття рішень і відповідальність фахівця. Натомість цифрові технології соціальної роботи в аналітичному сенсі визначаються цифровим опосередкуванням професійної функції: інструмент або цифрова практика безпосередньо підтримує чи підсилює оцінювання потреб, планування, супровід, координацію або моніторинг, тобто є вбудованою в професійний метод і процес соціальної роботи [1; 2; 6]. Саме така межа робить поняття придатним для операціоналізації: одиницею аналізу стає не будь-який ІКТ-об'єкт, а рішення з визначеною соціальною функцією в межах практики.

Другою межею є розмежування «каналу» та «інструмента». Канал (месенджер, відеозв'язок, телефонія) є носієм взаємодії, однак сам по собі не задає структурованої професійної функції. Інструмент (скринінгова форма, цифровий план підтримки, система ведення випадку, модуль навігації) має формалізований сценарій дії, визначені ролі, дані та очікувані

результати, а отже підлягає кодуванню в класифікації незалежно від каналу реалізації [2; 6]. Це дозволяє уникати підміни аналізу професійної практики аналізом засобів зв'язку.

Третьою межею є співвіднесення з е-сервісами, інформаційними системами та реєстрами. Е-сервіси можуть бути частиною ширшої екосистеми допомоги, проте в межах цього дослідження вони розглядаються насамперед як контекст або інфраструктурний компонент: включаються до аналізу лише тоді, коли опосередковують конкретну професійну функцію соціальної роботи (наприклад, маршрутизацію випадку, узгодження направлення, керування доступами та ролями). Реєстрові й нормативні деталі не є предметом розгляду; натомість релевантними є етичні та безпекові умови роботи з даними, їх мінімізація та ризики вторинного використання [3; 7; 8]. У такому підході цифрова інфраструктура не ототожнюється з цифровими технологіями соціальної роботи, але може фіксуватися як середовище, що визначає ризики й межі застосування.

Постбойова реінтеграція задає змістовне звуження: цифрові технології розглядаються не «взагалі» у соціальній роботі, а як такі, що підтримують повернення до ролей і практик цивільного життя (сімейних, професійних, громадянських), доступ до підтримки, зниження бар'єрів входу в систему послуг і координацію між провайдерами [10]. Ця рамка є принциповою, оскільки одна й та сама цифрова практика (наприклад, інформаційний бот або мобільний щоденник) може виконувати різні функції залежно від цілей: у ветеранському контексті пріоритетними стають безпека, довіра, мінімізація повторної травматизації та керованість ризиків.

Другою специфічною умовою є травмоінформованість як обмеження дизайну й застосування. Цифрові інструменти не повинні створювати додаткові тригери, примусову публічність запитів або неконтрольовані розкриття чутливої інформації; це прямо впливає на вибір режиму взаємодії (self/guided/blended), необхідність професійного посередництва та правила

ескалації у разі ризиків [4; 12]. Для класифікації це означає, що режим взаємодії та ступінь участі фахівця є критеріями застосовності, а не другорядними технічними характеристиками.

Третьою умовою є доступність і цифрова нерівність. У ветеранській спільноті можуть співіснувати високі цифрові компетентності та істотні бар'єри доступу, зумовлені психоемоційним станом, інвалідністю, місцем проживання, нестійким зв'язком або низькою цифровою грамотністю. Тому цифрова технологія може вважатися придатною до включення в професійну практику за умови, що вона передбачає альтернативні канали, адаптації та недискримінаційні механізми доступу. Це додатково підсилює вимогу фіксувати професійне посередництво та не ототожнювати самодопомогу (self-help) з повною відсутністю фахівця [3; 11]. У межах дослідницького аналізу це задає критерій опису: технологія має характеризуватися не лише за функцією, а й за умовами застосування, які визначають реальну включеність різних груп ветеранів.

Для наукового аналізу цифрових технологій соціальної роботи у постбойовій реінтеграції потрібне визначення, яке одночасно: (а) відмежовує предмет від суміжних явищ (оцифрування процедур, загальні е-сервіси, реєстрова інфраструктура, «лише онлайн-зв'язок"); (б) включає гібридні практики та платформи, що поєднують кілька функцій; (в) інтегрує межові умови застосування (етика, безпека, доступність) у саму концептуальну рамку, а не виносить їх як зовнішні застереження. Така логіка узгоджується з підходом, за яким цифрова соціальна робота є не окремим "сектором» послуг, а способом реалізації професійних функцій у цифрово-опосередкованому середовищі зі зміною ролей і відповідальностей [1; 2]. Відповідно, ядром дефініції виступає цифрове опосередкування професійної функції, а мінімальною одиницею аналізу—цифрове рішення, інтегроване у процес соціальної роботи та спрямоване на реінтеграційні цілі.

Добір означальних ознак спирається на три блоки джерел. Перший блок описує цифрові технології в соціальній роботі як професійному полі: інтегрованість у процес, вимоги до цифрових компетентностей, етичні та безпекові обмеження, ризики для конфіденційності, а також вимогу доступності й недискримінації [6; 13]. Другий блок задає ветерансько-реінтеграційне звуження: чутливість запитів, потребу в довірі, ризики повторної травматизації й стигматизації, а також практичну необхідність навігації, координації та підтримки як наскрізних функцій [10; 12]. Третій блок фіксує межові умови професійно припустимого застосування: конфіденційність, мінімізацію даних, керування ризиками, професійні межі й відповідальність, що набувають особливої ваги за наявності медико-психологічних та службово-чутливих даних [3; 7].

У підсумку дефініція вибудовується так, щоб «необхідна» ознака відповідала критерію включення в предмет аналізу, а «достатні»— сукупності ознак віднесення конкретного рішення до цифрових технологій соціальної роботи з ветеранами. Необхідною ознакою є цифрове опосередкування професійної функції (а не лише електронний формат документа чи використання каналу зв'язку). Достатність забезпечує наявність визначеної соціальної функції в реінтеграційному процесі (навігація; комунікація підтримки; самооцінювання/самодопомога; кейс-менеджмент; міжорганізаційна координація; моніторинг) у поєднанні з описуваністю сценарію дії (ролі, дані, очікувані результати), що робить рішення придатним для кодування [2; 6]. Межові умови уточнюють, за яких режимів взаємодії та профілів даних таке рішення є професійно припустимим і як змінюється потреба в посередництві фахівця [3; 4].

Цифрові технології соціальної роботи з ветеранами—це сукупність ІКТ-рішень (окремих інструментів, сервісів, платформ або екосистем), інтегрованих у процеси соціальної роботи, які забезпечують або підсилюють професійні функції: навігацію в системі допомоги, комунікацію

підтримки, самооцінювання/самодопомогу за протоколами безпеки, кейс-менеджмент, міжорганізаційну координацію та моніторинг реінтеграції. Необхідною ознакою є цифрове опосередкування професійної взаємодії або професійного рішення (а не лише оцифрування документообігу чи використання каналу зв'язку). Достатньою підставою віднесення є наявність визначеної цільової соціальної функції в межах постбойової реінтеграції та можливість формалізованого опису сценарію дії (ролі, дані, очікувані результати), що робить інструмент придатним до класифікаційного кодування [1; 2; 6]. Межі поняття задаються травмоінформованістю, вимогами доступності та недискримінації, режимом взаємодії (синхронний/асинхронний; self/guided/blended) і ступенем професійного посередництва. Застосування таких технологій підпорядковане етичним і безпековим умовам (конфіденційність, мінімізація даних, кіберзахист, керування доступами й ролями, професійні межі відповідальності), особливо щодо медико-психологічних і службово-чутливих даних [3; 7].

Операціоналізація дефініції для подальшого кодування передбачає (а) критерії включення/виключення та (б) параметри опису.

1. Критерій включення 1: опосередкування професійної функції. Рішення належить до цифрових технологій соціальної роботи, якщо воно прямо підтримує виконання професійної дії (скринінг/оцінювання потреб, планування, супровід, координація, моніторинг) та впливає на розподіл відповідальності й/або прийняття професійних рішень. Якщо ІКТ використовується лише як канал передачі повідомлень/файлів або як адміністративний облік поза професійним процесом, воно розглядається як інфраструктура чи канал, а не як технологія соціальної роботи [1; 2].

2. Критерій включення 2: цільова соціальна функція у постбойовій реінтеграції. Достатність віднесення визначається наявністю соціально-робочої мети, релевантної реінтеграції: полегшення входу в систему

допомоги (навігація), підтримка контакту та залучення (комунікація), самоспостереження/саморегуляція з правилами безпеки та ескалації (самодопомога/самооцінювання), управління випадком (кейс-менеджмент), узгодження ролей і «теплі передачі» між провайдерами (координація), відстеження прогресу та сигналів ризику (моніторинг) [6; 10]. Цей критерій запобігає розширенню предмета до будь-яких цифрових сервісів, що лише тематично пов'язані з ветеранами.

3. Параметр опису 1: травмоінформованість і недопущення повторної травматизації. Цифровий формат може знижувати бар'єри звернення, але може створювати ризики повторної травматизації (зокрема через неконтрольовані нагадування, небажану «публічність» запиту або автоматизовані інтерпретації без належного супроводу). Тому травмоінформованість задає межу застосовності: інструмент має описуватися з погляду безпечності взаємодії, контролю тригерів і механізмів ескалації до фахівця [3; 12]. У кодуванні це потребує фіксації режиму взаємодії та рівня посередництва.

4. Параметр опису 2: доступність і цифрова нерівність. Доступність є не «бажаною характеристикою», а умовою застосовності: якщо технологія висуває вимоги до пристрою, зв'язку чи навичок, які системно виключають частину цільової групи, це має кодуватися як обмеження (або як потреба альтернативних каналів/адаптацій) [6; 11]. Це також підсилює розрізнення self та guided/blended форматів як різних за вимогами до супроводу.

5. Параметр опису 3: етика, конфіденційність, безпека й професійні межі. Профіль даних (персональні; медико-психологічні; службово-чутливі) визначає рівень ризику, необхідність керування доступами/ролями та межі професійної відповідальності за використання технології. Саме тому етичні та безпекові вимоги включено в дефініцію як обов'язковий компонент, а не як додаткову рекомендацію [3; 7; 13]. Для кодування це означає: кожне рішення описується разом із умовами обробки даних, принципами

мінімізації та базовими механізмами кіберзахисту на рівні практики (без переходу до нормативних деталей реєстрів).

Правило гібридності для кодування. Якщо рішення поєднує кілька функцій або працює у змішаних режимах, воно кодується за домінантною соціальною функцією (з додатковою позначкою вторинних функцій), а рівень професійного посередництва та профіль даних/ризиків фіксуються за принципом «найвищої вимоги» (тобто за найбільш інтенсивним режимом участі фахівця та найчутливішим типом даних), щоб уникати заниження етичних і безпекових меж застосування [2; 3; 4].

Таким чином, запропоновані коротке й розширене визначення разом з операціоналізаційними критеріями виконують дві взаємопов'язані функції: концептуально відмежовують предмет аналізу від суміжних цифрових явищ і водночас задають відтворювані правила включення та параметри опису, які безпосередньо переходять у багатовимірну класифікацію ("кодбук") наступного розділу.

Запропонована класифікація спирається на дві базові (несучі) осі, які забезпечують порівнюваність цифрових рішень без редукції до каналів зв'язку або переліку сервісів. Перша вісь—рівень практики (мікро/мезо/макро), що фіксує соціально-організаційний масштаб впливу та спосіб організації допомоги: робота з індивідом/сім'єю (мікро), з групами/організаціями/громадою (мезо), а також на рівні системи послуг і політик (макро). Такий поділ узгоджується з логікою професійної діяльності соціального працівника в умовах цифрової трансформації та дозволяє аналітично розвести інструменти, зорієнтовані на клієнта, організаційні рішення та системні механізми, не змішуючи їх в одному списку [5; 9].

Друга вісь—функціональне призначення цифрового рішення: навігація, комунікація, самодопомога/самооцінювання, кейс-менеджмент, міжорганізаційна координація, аналітика/моніторинг. Вона «прив'язує» технологію до професійної функції соціальної роботи (що саме робиться за

допомогою цифрового рішення) і тим самим відмежовує предмет аналізу від оцифрування документообігу або загальних е-сервісів без включення в професійний процес [1; 2; 6]. Перелік функцій відображає типові напрями застосування цифрових інструментів у практиці та охоплює як безпосередню взаємодію з клієнтом, так і управління випадками, координацію та моніторинг у багатосуб'єктному середовищі постбойової реінтеграції [5; 6].

Перевага двовимірної матриці полягає в тому, що вона дозволяє позиціонувати гібридні рішення (змішані функції, багатоканальна взаємодія) через домінантну функцію із фіксацією вторинних функцій за правилом гібридності, введеним вище. Це узгоджується з тезою про гібридну природу цифрової соціальної роботи та обмеженість одноосьових класифікацій [2; 4].

Для ветеранського/постбойового контексту дві осі є необхідними, але недостатніми, оскільки етичні та безпекові межі визначаються не тільки функцією, а й (а) режимом взаємодії та ступенем людської участі, (б) рівнем інтегрованості рішення, (в) профілем даних/ризиків. Тому кодбук доповнюється трьома перетинними вимірами, які фіксуються для кожного інструмента як теги R/I/D.

R (режим взаємодії) кодується як поєднання двох компонент: часовий режим взаємодії (Syn—синхронний; Asyn—асинхронний) та ступінь людської участі (Self—самокерований; Guided—керований фахівцем; Blend—змішаний). Саме R визначає потребу професійного посередництва, ризики неправильного самозастосування та вимоги до протоколів ескалації, що критично для травмоінформованих практик [3; 4].

I (інтеграція): Tool (окремий інструмент), Plat (платформа), Eco (екосистема/зв'язка інструментів). Цей вимір потрібен для коректного опису рішень із модульною структурою та участю кількох організацій; він також підтримує розмежування «інфраструктури» та технологій соціальної

роботи: екосистема може містити інфраструктурні компоненти, що не є технологіями соціальної роботи, але формують контекст доступів і даних [5; 8].

D (дані/ризик): G (загальні), P (персональні), MP (медико-психологічні), SS (службово-чутливі). Профіль даних прямо пов'язаний з конфіденційністю, кібербезпекою та межами професійної відповідальності; для MP і SS це означає підвищені вимоги, включно з мінімізацією даних і розмежуванням доступів [3; 7; 13].

Таблиця 1 подає матрицю осей із прикладами позиціонування та одночасно демонструє застосування тегів R/I/D як стандарту опису (параметрів кодування).

Примітка. Приклади наведено лише для демонстрації позиціонування типів інструментів у кодбуку; вони не є оглядом платформ/е-сервісів і не містять оцінювання ефективності онлайн-взаємодій [8]. Теги R/I/D є обов'язковими, оскільки саме вони задають вимоги до професійного посередництва та межі етики/безпеки при роботі з чутливими даними [3; 4; 7].

У науковому сенсі таблиця 1 виконує роль відтворюваного "кодбуку": поєднання двох осей із тегами R/I/D дозволяє (а) порівнювати гібридні рішення за домінантною функцією, (б) системно фіксувати умови застосовності (режим взаємодії, інтеграція, профіль даних), (в) не змішувати професійні технології соціальної роботи з інфраструктурними цифровими компонентами.

Матриця (таблиця 1) класифікує рішення за рівнями та функціями, однак не відображає, як одна й та сама технологія може змінювати роль упродовж ведення випадку. Для постбойової реінтеграції це принципово: на ранніх етапах (скринінг, оцінка потреб) домінують інструменти первинної навігації, збирання релевантної інформації та уточнення запиту; на етапах планування й супроводу—інструменти постановки цілей, задач і

направлень; на етапах координації та моніторингу актуалізуються вимоги до розмежування ролей, керування доступами та контролю ризиків даних [3; 13]. Водночас процесний зріз дозволяє зберегти принципове розмежування між «веденням записів» і кейс-менеджментом як технологією управління професійними рішеннями та відповідальністю [13].

Таблиця 1

Матриця класифікації (рівні практики та функціональне призначення) і додаткові виміри (R, I, D). Позначення: R: Syn / Asyn + Self / Guided / Blend, I: Tool / Plat / Eco, D: G / P / MP / SS

Рівень практики / Функція	**Навігація**	**Комунікація**	**Самодопомога/самооцінювання**	**Кейс-менеджмент**	**Міжорганізаційна координація**	**Аналітика/моніторинг**
Мікро (індивід/сім'я)	Цифровий довідник/бот навігації в послугах; R:Asyn+Self; I:Tool/Plat; D:G/P	Захищена комунікація "фахівець-клієнт" (текст/аудіо/відео); R:Syn+Blend; I:Tool; D:P/MP	Щоденники самоспостереження, самоскринінги, вправи саморегуляції; R:Asyn+Self/Blend; I:Tool/Plat; D:MP/P	Система ведення випадку (CRM)/електронна картка випадку, задачі, нагадування; R:Asyn+Blend; I:Plat; D:P/MP/SS	Направлення і "тепла передача" (передача із супроводом) між службами; R:Asyn+Blend; I:Plat/Eco; D:P/SS	Персональні трекери прогресу, сигнали ризику для фахівця; R:Asyn+Blend; I:Plat; D:MP/P
Мезо (група/організація/громада)	Каталоги ресурсів громади, карти сервісів; R:Asyn+Self; I:Plat; D:G	Групові онлайн-взаємодії з модерацією фахівця; R:Syn+Blend; I:Tool/Plat; D:P/MP	Модульні програми самодопомоги з керуванням/підтримкою (guided); R:Asyn+Guided/Blend; I:Plat; D:MP/P	Організаційний кейс-менеджмент (черги, маршрутизація, контроль якості); R:Asyn+Guided; I:Plat/Eco; D:P/SS	Спільні робочі простори партнерів (ролі, правила взаємодії/сервісу); R:Asyn+Guided; I:Eco; D:P/SS	Дашборди навантаження, якості, доступності; R:Asyn+Guided; I:Plat/Eco; D:G/P
Макро (політика/система)	Навігаційні портали системи послуг (як приклад позиціонування); R:Asyn+Self;	Канали зворотного зв'язку/електронні звернення; R:Syn/Asyn+Guided; I:Plat; D:P	Масові цифрові програми просвіти/самодопомоги з сегментацією; R:Asyn+Self; I:Plat; D:G/P/MP	Управління випадками на рівні мережі/регіону (процеси, стандарти, маршрути); R:Asyn+Guided;	Інтероперабельність між відомствами/НУО: узгодження даних і процесів; R:Asyn+Guided; I:Eco; D:P/SS	Моніторинг потреб і результатів на рівні програм/політик (агрегація; ризик реідентифікації при малих вибірках); R:Asyn+Guided; I:Eco; D:G

	I:Plat/Eco; D:G/P			I:Eco; D:P/SS		

Таблиця 2 показує відповідність етапів кейс-менеджменту типам цифрових технологій у термінах функцій таблиці 1 та ілюструє типові коди R/I/D. Це дає змогу кодувати не лише інструмент «взагалі», а і його процесну роль (на якому етапі застосовується та які межові умови/ризики є релевантними).

Таблиця 2

«Етап кейс-менеджменту та тип цифрових технологій» (процесний зріз)

Етап кейс-менеджменту	**Тип(и) цифрових технологій (узгоджено з функціями таблиці 1)**	**Типовий R / I / D (коди)**
Скринінг	Онлайн-анкети первинного звернення; бот/модуль первинної навігації; короткі самоскринінги	R:Asyn+Self; I:Tool/Plat; D:P (інколи MP)
Оцінка потреб	Стандартизовані цифрові інструменти оцінювання; захищена комунікація для уточнення; верифікація релевантних фактів	R:Syn/Asyn+Blend; I:Plat; D:P/MP/SS
План	Цифровий план підтримки (цілі, задачі, строки), узгодження очікувань; календар/нагадування	R:Asyn+Blend; I:Plat; D:P/MP
Втручання	Канали супроводу; модулі guided/self-help; направлення на послуги як функція координації	R:Syn/Asyn+Self/Blend/Guided; I:Tool/Plat; D:P/MP
Координація	Міжорганізаційні направлення; "тепла передача"; спільні записи випадку за правилами доступу	R:Asyn+Guided/Blend; I:Plat/Eco; D:P/SS
Моніторинг	Трекінг прогресу; контроль ризиків; інструменти зворотного зв'язку клієнта; дашборди для фахівця	R:Asyn+Blend/Guided; I:Plat; D:P/MP
Завершення	Підсумкові чек-листи; узгодження результатів; план самопідтримки; інструкції на випадок загострення	R:Asyn+Blend; I:Tool/Plat; D:P/MP
Післясупровід	Легкі канали підтримки/нагадувань; періодичні самоскринінги; перенаправлення при ризиках	R:Asyn+Self/Blend; I:Tool/Plat; D:P/MP

Примітка. Етапи «оцінка потреб» і «координація» найчастіше пов'язані зі службово-чутливими даними та необхідністю строгого розмежування доступів і відповідальності; це випливає з етичних стандартів застосування технологій у соціальній роботі та аналізу ризиків цифрового середовища [3; 7; 13].

Цифрова соціальна робота у ветеранському/постбойовому контексті переважно має гібридний характер: межі між онлайн- і офлайн-взаємодіями розмиті, а цифрові рішення часто поєднують кілька професійних функцій (наприклад, навігацію, комунікацію та моніторинг) і реалізуються в різних режимах участі фахівця (self/guided/blended) та часових режимах взаємодії (синхронно/асинхронно). Через це одноосьові переліки (наприклад, класифікація за «каналами зв'язку» або "платформами") не забезпечують порівнюваності та не відображають трансформацію професійних ролей, відповідальності й контурів ризику даних [1; 2; 4]. Відповідно, потрібне правило кодування, яке примушує виділити «критичний шлях» домінантної функції та одночасно фіксує вторинні функції і перетинні теги R/I/D, що задають етичні та безпекові межі застосування.

Алгоритм кодування інструмента в матриці (для гібридних/екосистемних рішень):

1. Визначити одиницю аналізу. Кодувати або (а) конкретний модуль/функцію, або (б) платформу/екосистему загалом. Для Eco (екосистем) рекомендовано кодувати щонайменше 2–3 ключові модулі окремо, а також «парасольковий» запис екосистеми як контекст інтеграції (рівень доступів, узгодженість процесів, спільні правила роботи з даними) [8].

2. Зафіксувати рівень практики за основним адресатом впливу. Визначити, де зосереджений ключовий ефект: мікро (клієнт/сім'я), мезо (організація/група/громада), макро (система/політика). Якщо адресати є функціонально рівнозначними, допускається подвійний тег рівня, але не більше двох, щоб зберегти аналітичну чіткість [9].

3. Визначити домінантну функцію (Primary) через «критичний шлях». Поставити запитання: яка професійна дія є необхідною для досягнення заявленої мети інструмента (навігація/комунікація/самодопомога/самооцінювання/кейс-

менеджмент/координація/аналітика/моніторинг)? Саме ця функція отримує статус Primary і визначає позицію в таблиці 1 [2; 5].

4. Зафіксувати вторинні функції як Secondary-теги (максимум 2–3). Це забезпечує контроль гібридності: інструмент може виконувати кілька функцій, але аналітичний фокус зберігається за рахунок Primary. У разі конфлікту пріоритет має функція, що визначає професійне рішення/відповідальність, а не допоміжний канал або інтерфейс [2].

5. Додати перетинні теги R/I/D. Для будь-якого інструмента обов'язково кодувати: режим взаємодії R (Syn/Asyn + Self/Guided/Blend), рівень інтеграції I (Tool/Plat/Eco) та профіль даних/ризиків D (G/P/MP/SS). Якщо D включає MP або SS, фіксувати «підвищені вимоги» до професійного посередництва, етики та кібербезпеки (як аналітичну примітку в кодбуку) [3; 7; 13].

6. Перевірити межі поняття (інклюзія/виключення). Якщо рішення не опосередковує професійної функції соціальної роботи (є лише документообігом, реєстром або загальним е-сервісом без професійного процесу), його слід винести «поза класифікацію» або позначити як інфраструктурний компонент, що впливає на контекст доступів і ризики даних, але не є технологією соціальної роботи як предметом аналізу [2; 6].

Правило безпеки кодування ("max-rule"). Для гібридних рішень рівень професійного посередництва та профіль даних/ризиків фіксуються за принципом "найвищої вимоги": кодування має відображати найбільш інтенсивний режим участі фахівця та найчутливіший тип даних у межах рішення, щоб уникати заниження етичних і безпекових меж застосування [3; 4].

У ветеранській сфері цифрові технології соціальної роботи є особливо чутливими до профілю даних. Навіть інструменти навігації можуть обробляти персональні дані (ідентифікатори звернення, контактні дані), тоді як інструменти оцінювання, самоскринінгів і моніторингу часто стосуються

медико-психологічних даних (MP), а координація та управління випадками — службово-чутливих (SS) даних, пов'язаних зі статусом, маршрутизацією, доступами та міжорганізаційним обміном [3; 7]. Саме тому вимір D у кодбуку не є технічною «характеристикою», а визначає рівень етичних і безпекових вимог: мінімізацію даних, контроль доступів за ролями, протоколи зберігання/передачі, кіберзахист і прозорість для клієнта щодо того, які дані збираються і з якою метою [3].

Додатковим ризиком на макрорівні є агрегування та вторинне використання даних, включно з ризиком реідентифікації у випадку малих підгруп або перетину наборів даних. У межах цієї статті не аналізуються нормативні аспекти реєстрів; натомість принциповим є те, що етичні стандарти й професійна відповідальність вимагають розглядати аналітику/моніторинг як потенційно ризикові з погляду конфіденційності, особливо коли йдеться про вразливі групи ветеранів [3; 7]. Тому кодування має фіксувати не лише «що робить інструмент», а й «якими даними він оперує» та «які наслідки це має для ризиків».

Висновки та перспективи подальших досліджень. У статті обґрунтовано необхідність термінологічного уточнення цифрових технологій соціальної роботи у ветеранському/постбойовому контексті, де цифрове середовище одночасно розширює доступ до підтримки та підсилює ризики довіри, безпеки й повторної травматизації [10; 12]. Запропоноване авторське визначення встановлює необхідну ознаку (цифрове опосередкування професійної взаємодії або професійного рішення) та достатню ознаку (наявність визначеної соціальної функції у реінтеграційній роботі), а також фіксує межові умови етики, безпеки й доступності [2; 3; 6]. Розроблена матриця класифікації (рівні практики та функції) у поєднанні з перетинними тегами R/I/D забезпечує операціоналізований кодбук, придатний для порівняння інструментів без змішування їх із загальною цифровою інфраструктурою [4; 8]. Запропонований алгоритм кодування

гібридних рішень зберігає аналітичну чіткість через пріоритезацію функції (Primary/Secondary) та обов'язкову фіксацію профілю даних і режиму взаємодії за принципом «найвищої вимоги» [2].

Перспективою є застосування кодбуку для системного опису та зіставлення цифрових інструментів соціальної роботи з ветеранами за критеріями функції, рівня практики, інтегрованості та ризиків даних, без перетворення аналізу на огляд е-сервісів або реєстрів. Окремим напрямом може бути контент-аналіз або кодування описів кейсів/програм за тегами матриці, що забезпечить порівнюваність та відтворюваність дослідницьких висновків [8].

Література

1. Castillo de Mesa J. Digital social work: towards digital disruption in social work. The journal of sociology & social welfare. 2021. Vol. 48, no. 3. DOI: https://doi.org/10.15453/0191-5096.4558

2. Markovič D. Digital social work or e-social work? Towards social work in a digital environment. SHS web of conferences. 2024. Vol. 184. P. 05005. DOI: https://doi.org/10.1051/shsconf/202418405005

3. Standards for technology in social work practice. National Association of Social Workers. URL: https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-for-Technology-in-Social-Work-Practice (date of access: 01.01.2026).

4. Updated taxonomy of digital mental health interventions: a conceptual framework / B. S. Pineda et al. *mHealth.* 2023. Vol. 9. P. 28. DOI: https://doi.org/10.21037/mhealth-23-6

5. Баран Р. Я., Романчукевич М. Й., Борин Н. С. Цифрові технології у соціальній роботі: світовий досвід і перспективи для України. *Ефективна економіка.* 2025. № 4. DOI: https://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.4.27

6. Білецький О. П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. *Public administration and social work*. 2024. Т. 1. С. 38–42. DOI: https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6.

7. Етика в цифровому суспільстві: виклики та перспективи / А. А. Кравченко та ін. *Culturological almanac*. 2025. № 1. С. 215–232. DOI: https://doi.org/10.31392/cult.alm.2025.1.24

8. Інформаційна довідка щодо застосування цифрових технологій для забезпечення заходів ветеранської політики. *Дослідницька служба Верховної Ради України.* URL: https://research.rada.gov.ua/uploads/documents/33520.pdf (дата звернення: 01.01.2026).

9. Логвиненко В. М., Грицанюк В. В. Цифрова трансформація суспільства та інформаційно-комунікаційні технології в професійній діяльності фахівців соціальної роботи: сучасні виклики. *Педагогічні науки: реалії та перспективи.* 2022. № 87. С. 53–56. DOI: https://doi.org/10.31392/npu-nc.series5.2022.87.11

10. Сахарук О. Роль цифрових технологій у процесі соціальної інтеграції та реінтеграції постраждалих від війни. *Соціальна робота та соціальна освіта.* 2024. No. 1(12). P. 42–47. DOI: https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(12).2024.305097

11. Скочко М., Салата Н. Вплив цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення. *Social work and education.* 2025. Т. 12, № 4. С. 650–660. DOI: https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.4.7

12. Столярик О. Переосмислення соціальної роботи через призму травмоінформованості. *Social work and education*. 2025. Т. 12, № 3. С. 424–443. DOI: https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.3.11

13. Цюприк А. Я. Формування інтегральної компетентності соціального працівника в умовах цифрового суспільства. *Публічне*

управління та соціальна робота. 2023. Т. 2, № 2. DOI: https://doi.org/10.32782/3041-1319/2023-2-10

References

1. Castillo de Mesa, J. (2021). Digital social work: towards digital disruption in social work. The journal of sociology & social welfare, 48(3). https://doi.org/10.15453/0191-5096.4558

2. Markovič, D. (2024). Digital social work or e-social work? Towards social work in a digital environment. SHS web of conferences, 184, 05005. https://doi.org/10.1051/shsconf/202418405005

3. Standards for technology in social work practice. National Association of Social Workers. https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-for-Technology-in-Social-Work-Practice

4. Pineda, B. S. et al. (2023). Updated taxonomy of digital mental health interventions: a conceptual framework. mHealth, 9, 28. https://doi.org/10.21037/mhealth-23-6

5. Baran, R. Ya., Romanchukevych, M. Y., & Boryn, N. S. (2025). Digital technologies in social work: global experience and prospects for Ukraine. Efektyvna ekonomika, (4). https://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.4.27

6. Biletskyi, O. P. (2024). Integration of digital technologies into social work: challenges and prospects. Public administration and social work, 1, 38–42. https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-6

7. Kravchenko, A. A., Kyzymenko, I. O., Krasilnikova, O. V., & Husieva, N. Yu. (2025). Ethics in the digital society: challenges and prospects. Culturological almanac, (1), 215–232. https://doi.org/10.31392/cult.alm.2025.1.24

8. Information brief on the application of digital technologies to support veteran policy measures. (2025, August 21). Research Service of the Verkhovna Rada of Ukraine. https://research.rada.gov.ua/uploads/documents/33520.pdf

9. Lohvynenko, V. M., & Hrytsaniuk, V. V. (2022). Digital transformation of society and information and communication technologies in the professional activity of social work specialists: contemporary challenges. Pedagogical sciences: realities and prospects, (87), 53–56. https://doi.org/10.31392/npu-nc.series5.2022.87.11

10. Sakharuk, O. (2024). The role of digital technologies in the process of social integration and reintegration of war-affected people. Social work and social education, (1(12)), 42–47. https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(12).2024.305097

11. Skochko, M., & Salata, N. (2025). The impact of digital technologies on the accessibility of social services for vulnerable population groups. Social work and education, 12(4), 650–660. https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.4.7

12. Stoliaryk, O. (2025). Rethinking social work through the lens of trauma-informed practice. Social work and education, 12(3), 424–443. https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.3.11

13. Tsiupryk, A. Ya. (2023). Developing the integral competence of a social worker in the conditions of a digital society. Public administration and social work, 2(2). https://doi.org/10.32782/3041-1319/2023-2-10