

SECTION 1. APPLIED SOCIAL AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

DOI: 10.46299/ISG.2025.MONO.PED.1.1.1

1.1 Соціальна робота у метавсесвітах: досвід, перспективи та етичні дилеми

У сучасному світі залучення новітніх цифрових рішень у соціальну роботу є надзвичайно запитаним. Інноваційні технології дозволяють значно підвищити ефективність надання допомоги, спрощують процес збору та аналізу даних про тих, хто потребує підтримки, а також забезпечують оперативний зв'язок з іншими службами та організаціями. Впровадження цифрових рішень покращує якість соціальних послуг і допомагає ефективніше реагувати на виклики, що виникають у надзвичайних ситуаціях. Серед широкого різноманіття ІТ-технологій, що вже увійшли у практику соціальної роботи, слід виділити метавсесвіти.

Метавсесвіти – це віртуальні середовища, які дозволяють користувачам взаємодіяти в реальному часі, створювати цифрові аватари та досліджувати віртуальні світи через спеціальні платформи. Цей концепт, що з'явився у кінці 1990-х років, зараз набирає популярності, особливо у контексті цифрової трансформації суспільства. Пандемія COVID-19 підштовхнула перехід до нових форм комунікації, зокрема, онлайн-консультування та терапії, що зробило метавсесвіт об'єктом зацікавлення з боку соціальних працівників. У цьому контексті виникають нові, раніше не використовувані можливості для соціальної роботи. Отже, є нагальна необхідність у дослідженні перспектив і викликів, пов'язаних із упровадженням метавсесвітів для надання соціальних послуг.

Як і в будь-якій новій сфері, сьогодні існує актуальна дилема щодо практики використання метавсесвіту в соціальній роботі: як поєднати помірковане залучення цієї новітньої цифрової технології для полегшення доступу до надання допомоги вразливим групам та разом із тим вирішити серйозні проблеми щодо збереження стабільного психоемоційного стану користувачів таких послуг, їхньої соціальної інтегрованості та комунікативних

навичок, узгодження низки правових та етичних питань, які потребують особливої уваги.

На сьогодні накопичено цінний досвід вивчення реалізації можливостей метавсесвітів у соціальній та соціально-психологічній роботі, а також у соціальній педагогіці. Зарубіжні дослідження насамперед зосереджуються на потенціалі використання метавсесвітів для надання соціальної підтримки та терапії різним категоріям клієнтів, таким як діти, підлітки та літні люди. Наприклад, Х. О (H. Oh) та С. Лі (S. Lee) (2020) досліджують можливості застосування метавсесвіту у практиці соціальної роботи, підкреслюючи, що такі технології можуть суттєво покращити взаємодію з клієнтами [1, с. 45-62]. А. Сміт (A. Smith) та М. Джонс (M. Jones) (2021) аналізують, як віртуальні середовища можуть бути інтегровані у практику соціальної роботи для покращення ефективності різних видів втручання і підтримки клієнтів [2, с. 128-142]. Т. Джонсон (T. Johnson) та Л. Браун (L. Brown) (2022) також у своїй роботі «Віртуальна реальність і соціальна робота: новий рубіж» розглядають використання віртуальної реальності у соціальній роботі для покращення взаємодії з різними групами клієнтів та підвищення ефективності втручання [3, с. 78-93]. Р. Вільямс (R. Williams) та С. Пател (S. Patel) (2023) аналізують роль метавсесвіту в удосконаленні прикладної соціальної роботи, зокрема через створення нових можливостей для оперативної взаємодії та анонімної підтримки клієнтів [4, с. 102-117]. Інші дослідження, такі як Дж. Сміт (J. Smith) та Л. Томпсон (L. Thompson) (2022), вивчають, як метавсесвіт може допомогти подолати цифровий розрив у соціальній роботі, забезпечуючи доступ до послуг для всіх категорій клієнтів [5, с. 120-135].

Українські дослідження суголосні зі світовою науковою тенденцією і висвітлюють важливість використання цифрових технологій у соціальній роботі. О. Карагодіна та С. Рабінович (2023) розглядають український досвід упровадження метавсесвітів у соціальній роботі та їх вплив на якість надання послуг [6, с. 89-104]. Інші дослідники, такі як І. Коваленко (I. Kovalenko) та

А. Іванов (A. Ivanov) (2021), зосереджуються на цифровій трансформації та її впливі на соціальну роботу в Україні в цілому [7, с. 65-79].

Оскільки для української практики соціальної роботи використання метавсесвітів та віртуальної реальності лишається інноваційною та не вельми поширеною технологією, є необхідність визначення як перспектив її впровадження, так і аналізу широкого кола питань, що неодмінно супроводжують цей процес, насамперед, етичних. Для цього слід уточнити поняття «метавсесвіт» у контексті соціальної роботи та встановити його співвідношення з поняттям «віртуальна реальність».

«Метавсесвіт» (Metaverse) та «віртуальна реальність» (VR) – це пов'язані, але різні концепції.

Віртуальна реальність (VR) – це технологія, яка створює повністю комп'ютерно-згенероване середовище, в яке користувач може зануритися. Використовуючи спеціальні пристрої, такі як VR-шоломи і контролери, користувач може взаємодіяти з віртуальним світом і відчувати його як реальний.

Метавсесвіт (Metaverse) – це ширша концепція, яка включає в себе різні віртуальні простори, з'єднані між собою, де люди можуть взаємодіяти, працювати, грати і спілкуватися через Інтернет. Метавсесвіт може включати в себе VR, але він також може використовувати інші технології, такі як доповнена реальність (AR), блокчейн і штучний інтелект (AI), щоб створити загальне віртуальне середовище.

Отже, метавсесвіт можна вважати одним із застосувань або форм віртуальної реальності (VR), але він також включає інші технології та можливості, що робить його ширшою та більш інтегрованою концепцією.

Метавсесвіт – це інтерактивний 3D-простір, що поєднує фізичний і віртуальний світ за допомогою цифрових технологій. Соціальна робота в метавсесвітах передбачає використання цих середовищ для взаємодії з уразливими групами, такими як люди з інвалідністю, психічними розладами, біженці, старші люди та інші. Соціальні працівники в метавсесвітах можуть використовувати технології для надання консультацій, психосоціальної

підтримки, а також для організації соціальних ініціатив, таких як онлайн-курси чи тренінги.

У зв'язку з цим відкриваються широкі перспективи соціальної роботи в метавсесвітах. *Метавсесвіт пропонує нові можливості для соціальної роботи, а саме:*

- *Доступність для віддалених груп.* Метавсесвіт дає можливість отримувати підтримку в будь-якому місці, без прив'язки до фізичного розташування. Це важливо для осіб, які проживають у віддалених районах або мають обмежений доступ до традиційних соціальних послуг.

- *Безпека та анонімність.* Віртуальні середовища дозволяють користувачам зберігати анонімність, що може бути важливо для тих, хто стикається з насильством або стигматизацією. Це може сприяти більшій відкритості та комфорті в процесі отримання допомоги.

- *Інтерактивність та зручність.* Соціальна робота у метавсесвіті може включати віртуальні групи підтримки, терапевтичні сесії, навчання або консультації, що допомагають клієнтам взаємодіяти з іншими користувачами, вчитися новому та покращувати свої соціальні навички.

- *Персоналізація.* Використання інтерфейсів віртуальної реальності дозволяє більш точно налаштувати інтервенції на потреби конкретного клієнта. Наприклад, створення віртуальних терапевтичних середовищ, адаптованих для осіб із психологічними проблемами чи соціальними труднощами.

Український дослідник В. Бондарчук у статті «Метавсесвіт як новий вимір соціальної роботи: перспективи та проблеми» (2022), окрім зазначених вище перспектив віртуальних світів, привертає увагу до метавсесвітів для навчання соціальних працівників новим методикам. Варто додати, що такі середовища можуть бути зручним інструментом для обміну досвідом, фахових тренінгів та супервізії.

Метавсесвіти дають можливість організовувати допомогу для різних груп клієнтів. Перш за все, це сучасний інноваційний інструмент для соціально-психологічної підтримки молоді, яка відкрита до всього нового та технологічно

передового. Метавсесвіт відкриває нові горизонти для надання допомоги молоді, що стикається з соціально-психологічними труднощами. *Нижче наведено алгоритм роботи, який можна застосувати для покращення їхнього психологічного стану та соціальної адаптації за допомогою метавсесвіту:*

- *Ідентифікація цільової групи.* Насамперед варто визначити молодь у віці від 15 до 24 років, яка стикається з проблемами соціальної адаптації, емоційними розладами або конфліктами в сім'ї.

- *Підготовка віртуального середовища.* Створити безпечне та конфіденційне віртуальне середовище, яке буде сприятливим для проведення терапевтичних сесій. Це може бути віртуальна кімната з природними пейзажами, що сприяють релаксації тощо [8].

- *Вступна сесія.* Провести вступну сесію з клієнтами, під час якої роз'яснити мету та очікувані результати терапії, а також визначити тривалість програми (8 тижнів). Під час сесії клієнти отримають інструкції щодо використання VR-окулярів [9].

- *Проведення терапевтичних сесій.* Щотижня проводити індивідуальні або групові сесії, спрямовані на розвиток соціальних навичок та емоційної стабільності. Використовувати методики арт-терапії, когнітивно-поведінкової терапії та рольових ігор у віртуальному середовищі [10].

- *Проміжна оцінка.* Після чотирьох тижнів слід провести оцінку прогресу клієнтів, аналізуючи їхні досягнення та труднощі, з якими вони зіткнулися. Це дозволить скоригувати підхід для досягнення максимальних результатів [11].

- *Заключна сесія.* Після восьми тижнів провести заключну сесію, під час якої обговорити досягнуті результати та розробити план подальшої роботи. Підсумкове обговорення допоможе клієнтам усвідомити свої досягнення та сформулювати подальші цілі [8].

- *Післясесійна підтримка.* Після завершення програми забезпечити постійну підтримку клієнтів через онлайн-консультації та віртуальні групи підтримки. Це сприятиме подальшій адаптації та розвитку [10].

В умовах тривалого воєнного стану в Україні збільшується кількість людей із посттравматичним стресовим розладом (ПТСР). Таке зростання буде лишатися певним викликом для соціальних служб, котрі покликані надавати соціально-психологічний супровід людям, які зазнали наслідків травм війни. Організація соціальної роботи з цією групою клієнтів у метавсесвітах дозволяє застосовувати інноваційні підходи для реабілітації та створювати унікальні персональні пропозиції.

ПТСР уражає людей, які пережили важкі травматичні події, наприклад, військових ветеранів, мирних мешканців, що опинилися в епіцентрі воєнних подій, жертв насильства чи стихійних лих. Згідно з дослідженнями, близько 8-10 % людей, які переживають травму, стикаються з ПТСР. Ця категорія часто потребує безпечного середовища для реабілітації, де можна працювати з емоційними та когнітивними проблемами, зокрема з флешбеками, тривожністю та ізоляцією, аутоагресією та селфхармом. Метавсесвіт пропонує креативні можливості для створення таких безпечних просторів. У віртуальній реальності можна відтворити сценарії для контрольованого пропрацювання травми, розробити середовища для медитації або провести інтерактивні сеанси групової терапії.

Метавсесвіт може слугувати платформою для таких форм соціально-психологічної роботи з клієнтами, що мають ПТСР:

– *Віртуальна експозиційна терапія* – це форма соціально-психологічної роботи, коли клієнти поступово стикаються із відтвореними у VR елементами травматичного досвіду, що дозволяє знижувати емоційну напруженість. Наприклад, дослідження М. Шрайдера (M. Schrader) (2022) [12] показало, як VR-терапія значно зменшує симптоми ПТСР у ветеранів.

– *Соціальна реінтеграція у метавсесвіті* – це організаційна форма соціальної підтримки, завдяки якій люди з ПТСР можуть поступово повертатися до соціальних взаємодій, беручи участь у віртуальних спільнотах, де їм комфортно і безпечно.

– *Ігрові методи терапії* дозволяють використовувати платформи метавсесвіту для інтерактивних релаксаційних ігор, опрацювання стресу та розвитку емоційної регуляції.

– *Навчання навичкам копінгу в метавсесвіті* – це тренінги, які допомагають клієнтам освоїти техніки управління тривогою та стресом.

Метавсесвіт має кілька ключових переваг для підтримки людей із ПТСР і створення для них унікальних пропозицій:

– *VR-середовища персоналізують досвід*, метавсесвіти можна налаштовувати під потреби клієнта, створюючи індивідуальні терапевтичні плани, які відбивають неповторність конкретної життєвої ситуації та перебігу ПТСР.

– *Метавсесвіти є доступними для клієнтів* і вони можуть отримувати підтримку незалежно від географії, що особливо важливо для людей у віддалених регіонах і за потреби екстреного втручання.

– *Інтерактивність клієнтів*, що беруть активну участь у терапевтичному процесі в метавсесвітах, підвищує ефективність роботи з ПТСР за рахунок не лише суб'єкт-об'єктної але й суб'єкт-суб'єктної взаємодії.

– *Анонімність метавсесвіту* забезпечує клієнтам більший комфорт завдяки можливості зберігати конфіденційність.

Робота соціального працівника у метавсесвіті з людьми з ПТСР – це інноваційний підхід, який потребує комбінування технології з традиційними методами терапії. У науковій літературі, наприклад, у роботах Карлоса А. Пінто-Мартінса (Carlos A. Pinto-Martins) (2021) [13], підтверджується ефективність таких практик. Віртуальні середовища не лише полегшують доступ до допомоги, а й відкривають нові горизонти в реабілітації та соціальній інтеграції.

У межах даного дослідження неможливо розкрити всі перспективні напрямки залучення метавсесвітів у практику соціальної роботи, проте навіть наведені вище приклади дозволяють скласти враження про майбутні масштаби поширення цієї новітньої ІТ-технології.

Разом з тим, майже у всіх дослідженнях, присвячених метавсесвітам для соціальної роботи, відзначається суперечливий характер цієї цифрової технології. «Використання метавсесвіту у соціальній роботі відкриває нові можливості для надання ефективних та доступних послуг, проте потребує вирішення ряду технічних та соціальних проблем» [14].

Попри численні переваги, використання метавсесвітів у соціальній роботі також має свої етичні проблеми, які потребують серйозної уваги:

- *Конфіденційність і захист даних.* Оскільки користувачі перебувають у віртуальному середовищі, питання безпеки та захисту особистої інформації стає критичним. У разі зловживань або витоку даних, клієнти можуть зазнати шкоди, як у фізичному, так і в психологічному плані.

- *Псевдореальність та соціальна ізоляція.* Надмірне занурення в метавсесвіт може призвести до соціальної ізоляції, коли особи починають віддавати перевагу віртуальному світу замість реального життя. Це питання важливе в контексті соціальної роботи, оскільки працівники повинні бути готові до підтримки клієнтів, які можуть втратити здатність орієнтуватися у реальному світі та демонструвати схильність до ескапізму.

- *Нестандартні взаємодії між соціальним працівником і клієнтом.* Метавсесвіт може створювати ситуації, де клієнти не здатні повністю довіряти соціальному працівникові, оскільки взаємодія відбувається через аватари, а не реальних осіб. Це може знижувати ефективність інтервенцій.

- *Технічні обмеження, які можуть впливати на якість надання послуг.* Налаштування метавсесвітів та робота у них потребують певної ІТ-компетентності, досвіду та практики. Відсутність або недостатність навичок, обладнання можуть стати перешкодою для втілення важливих проєктів із соціальної роботи у метавсесвітах

- *Соціальні бар'єри, пов'язані зі сприйняттям віртуальної реальності серед певних груп населення, у тому числі серед соціальних працівників.* Окрім технічних перешкод, можуть виникати світоглядні суперечності у окремих

клієнтів та надавачів соціальних послуг через власні переконання, релігійну картину світу чи догмати деяких віровчень щодо цифрової реальності.

- *Дегуманізація та втрата емоційного контакту.* Цифрові реалії можуть змінити контекст комунікаційного середовища, з якого йдуть безпосередні емоційні реакції, людське тепло, зацікавленість, зоровий контакт, які є важливими для осіб у складних життєвих обставинах.

- *Необхідність технічної та психологічної підготовки соціальних працівників.* Для роботи в метавсесвітах соціальні працівники мають пройти відповідне навчання щодо використання даної технології та тренінги з розвитку нових навичок, включаючи розуміння специфіки віртуального простору та психічних процесів, які можуть виникати при роботі в онлайн-середовищі.

Враховуючи потенційні ризики, важливо розробити чіткі етичні стандарти та законодавчі норми для соціальної роботи в метавсесвітах, такі як:

- *Етичні кодекси та протоколи.* Необхідно розробити етичні стандарти, що регламентують діяльність соціальних працівників у віртуальному середовищі, зокрема щодо конфіденційності, прав клієнтів та методів взаємодії.

- *Правове забезпечення.* Метавсесвіт може створювати нові форми правопорушень, як-то кібербулінг або порушення приватності, що вимагають адаптації існуючих правових норм до нових реалій.

- *Розробка вимог до цифрової компетентності та навчання соціальних працівників.* Система вимог щодо диджитальної грамотності та навчання соціальних працівників повинна включати підготовку до роботи в нових цифрових умовах, враховуючи різноманітність технологічних можливостей і психологічні аспекти роботи в метавсесвіті.

Висновки. Метавсесвіти можуть стати важливим інструментом у соціальній роботі, надаючи можливості для покращення доступу до соціальних послуг і підтримки вразливих груп. Однак цей формат потребує ретельного регулювання, розвитку нових етичних стандартів і підготовки спеціалістів. Правильне використання метавсесвітів може значно покращити ефективність

соціальної роботи, забезпечивши нові можливості для підтримки клієнтів у безпечному та комфортному середовищі.

Треба відзначити важливу роль соціальних працівників у метавсесвіті.

Соціальні працівники мають адаптувати свої навички до нових умов віртуальної реальності, де традиційні методи взаємодії не завжди працюють. *Для ефективної роботи в метавсесвіті вони повинні:*

- Оволодіти новими технологіями та платформами для надання послуг.
- Враховувати особливості віртуальних середовищ при плануванні та проведенні терапевтичних сесій.
- Підвищити свою кваліфікацію, освоївши нові етичні стандарти та техніки роботи у цифрових умовах.

Перспективи розвитку соціальної роботи в метавсесвітах сьогодні спираються на доволі переконливий досвід і закордонної, і української практики.

На майбутнє можна прогнозувати значний розвиток метавсесвітів як простору для соціальної роботи, що може включати таке:

- *Інтеграцію нових технологій.* Наприклад, штучного інтелекту, який може допомогти виявляти та розв'язувати соціальні та психологічні проблеми клієнтів у реальному часі.
- *Покращення ефективності.* Віртуальні платформи можуть стати ще більш інтерактивними, дозволяючи соціальним працівникам краще відслідковувати потреби клієнтів і своєчасно коригувати інтервенції.