




DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2026-1-33>

І. Ю. Чайка, О. В. Маловічко, Є. Г. Цокур
Запорізький національний університет,
м. Запоріжжя, Україна

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2315-7724> – Чайка І. Ю.
<https://orcid.org/0000-0002-4137-8953> – Маловічко О. В.
<https://orcid.org/0000-0002-7605-0114> – Цокур Є. Г.
 thcokur2004@ukr.net

ПАРТИСИПАТОРНИЙ ДИЗАЙН ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ КЛІЄНТА І СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Актуальним теоретичним та практичним завданням в сучасних дослідженнях в сфері соціальної роботи є формування ефективної моделі суб'єкт-суб'єктних відносин між клієнтом соціальної роботи та соціальним працівником. Метою цієї статті є обґрунтування партисипаторного дизайну як технології, що здатна збільшити ефективність взаємодії клієнта і соціального працівника, завдяки забезпеченню реалізації принципів соціального партнерства і залучення клієнта до процесів планування подолання його складних життєвих обставин. Визначено, що партисипаторний дизайн (також ко-дизайн чи спільнотворення) – це технологія оптимізації взаємодії між клієнтом та організацією, що є надавачем послуг, яка реалізується завдяки наданню клієнтом (в процесі безпосередньої комунікації (особистої або групової) з представниками організації) об'єктивної, обґрунтованої оцінки якості послуг та їхньої ефективності, а також завдяки формуванню клієнтом пропозицій щодо оптимізації змісту послуг, що надаються, або збільшення ефективності процесу їхнього надання, або створення клієнтом ідей (пропозицій) щодо нових послуг, надання яких сприяло б задоволенню його потреб. Використання технології партисипаторного проектування дозволяє клієнту соціальної роботи акцентувати власні ідеї щодо збільшення ефективності конкретної соціальної послуги задля покращення його життєдіяльності. Доречним також є періодичне оновлення та оптимізація положень державних стандартів надання соціальних послуг з використанням зазначеної технології. Технологія партисипаторного дизайну могла б стати доречною під час проведення стратегічних сесій, де на місцях фахівці соціальних служб у ході спільнотворення змогли б проектувати стандарти нових соціальних послуг разом із потенційними їхніми отримувачами. Застосування принципів партисипаторного дизайну на етапі діагностування складних життєвих обставин може бути здійснено через дослідницький метод саморефлексії, коли клієнту пропонують поміркувати над своїм рутинним досвідом і заносити свої враження до щоденника, з метою формування у нього усвідомлення того, що він дійсно потребує допомоги, перебуваючи у складних життєвих обставинах, і розуміння причин виникнення таких обставин, а також наслідків, які вони можуть спричинити. Технологія партисипаторного дизайну під час формування плану соціального супроводу реалізується через використання методу мозкового штурму, який дозволить клієнту сформулювати ідеї щодо самостійного подолання окремих складних життєвих обставин. Крім того для формування дорожньої карти дій клієнта з реалізації цих ідей може бути використаний метод «карток натхнення».

Ключові слова: партисипаторний дизайн, ко-дизайн, спільнотворення, клієнт соціальної роботи, соціальний працівник.

PARTICIPATORY DESIGN AS A TECHNOLOGY FOR ORGANIZING INTERACTION BETWEEN CLIENT AND SOCIAL WORKER

A current theoretical and practical task in modern research in the field of social work is the formation of an effective model of subject-subject relations between a social work client and a social worker. The purpose of this article is to substantiate participatory design as a technology that can increase the effectiveness of client-social worker interaction by ensuring the implementation of the principles of social partnership and involving the client in the planning processes for overcoming his difficult life circumstances. It has been determined that participatory design (also co-design or co-creation) is a technology for optimizing interaction between a client and an organization that is a service provider, which is implemented through the client providing (in the process of direct communication (personal or group) with representatives of the organization) an objective, substantiated assessment of the quality of services and their effectiveness, as well as through the client forming proposals to optimize the content of the services provided, or increasing the efficiency of the process of their provision, or the client creating ideas (proposals) for new services, the provision of which would contribute to meeting his needs. The use of participatory design technology allows the client of social work to emphasize their own ideas on increasing the effectiveness of a specific social service in order to improve their life activities. It is also appropriate to periodically update and optimize the provisions of state standards for the provision of social services using the specified technology. The participatory design technology could be relevant during strategic sessions, where on-site social service specialists could design standards for new social services together with their potential recipients in the process of co-creation. The application of participatory design principles at the stage of diagnosing of difficult life circumstances can be effective through the research method of self-reflection, when the client is offered to reflect on his routine experience and write his impressions in a diary, in order to form in him the awareness that he really needs help, being difficult life circumstances, and understanding the cause of such factors, as well as the consequences that they can cause. The participatory design technology during the formation of a social support plan is implemented through the use of the brainstorming method, which will allow the client to form ideas for independently overcoming certain difficult life circumstances. In addition, the "inspiration cards" method can be used to form a roadmap for the client's actions to implement these ideas.

Key words: participatory design, co-design, co-creation, social work client, social worker.

Постановка проблеми. Базовим компонентом системи соціальної роботи в будь-якому суспільстві є діада «соціальний працівник – клієнт», і саме відносини і соціальні зв'язки, які поєднують цих суб'єктів, справляють визначальний вплив на те, чи будуть реалізовані в повній мірі завдання соціальної роботи, чи буде максимально корисною клієнту надана соціальна допомога, чи будуть адекватно визначені потреби клієнта у соціальних послугах і чи будуть вони надані вчасно і в належному обсязі.

Саме тому актуальним теоретичним та практичним завданням в сучасних дослідженнях в сфері соціальної роботи є формування ефективної моделі суб'єкт-суб'єктних відносин між клієнтом соціальної роботи та соціальним працівником, визначення технології побудови таких відносин.

Незважаючи на те, що традиційне визначення особи, що є споживачем соціальної допомоги чи отримувачем соціальних послуг, співпадає з терміном римського права, який означає громадянина, що юридично та економічно є залежним від свого патрона, клієнт соціальної роботи

у сучасних розвинених демократичних країнах розглядається радше як реальний чи потенційний актор, активний діяч, який, перебуваючи у складних життєвих обставинах, все ж має потенціал до трансформації своєї життєдіяльності, щоб, завдяки в тому числі допомозі соціального працівника, набути особистісної спроможності. Участь клієнта у вирішенні його проблем може бути описана в термінах партнерства з соціальними службами і їхніми представниками, партисипації.

Саме тому тема партисипаторного дизайну як технології організації взаємодії клієнта і соціального працівника, обрана для дослідження в цій статті, має наукову актуальність.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасний науковий дискурс проблеми формування суб'єкт-суб'єктних відносин в діаді «клієнт соціальної роботи – соціальний працівник» є доволі обширним і багаторівневим. Першим, так би мовити, філософським, рівнем є дослідження, пов'язані з деонтологічними аспектами такої соціальної взаємодії. Зокрема, В. Горбунова досліджує етичні дилеми, які виникають

у практиці допомоги, коли фахівець постає перед необхідністю обрання поведінкової стратегії, яка має відповідати нормам професійної етики, власним моральним цінностям, суспільній моралі чи вимогам керівництва [2]. Інституційні аспекти проблеми побудови відносин соціального працівника з клієнтом описуються дослідниками в контексті ідеології соціального партнерства. Зокрема, А. Колосок зазначає, що соціальне партнерство в соціальній роботі можна описати процесами співробітництва між клієнтом і соціальним працівником. Таке співробітництво має бути спрямоване на вирішення соціальних проблем та покращення якості життя клієнта. Підставою формування відносин соціального партнерства і здійснення такої взаємодії є дотримання принципів взаємної відповідальності, активного залучення клієнта до процесу прийняття рішень та розробки стратегій подолання його складних життєвих обставин. Саме тому соціальне партнерство виступає взаємовигідним процесом, всі сторони якого поєднують зусилля для досягнення спільної мети. Таким чином, клієнт соціальної роботи постає не тільки отримувачем допомоги, але і активним учасником, що здатен визначати процес розв'язання власних проблем [3, с. 146]. Не менш важливими є дослідження, присвячені специфіці побудови безпосередньої взаємодії клієнта і соціального працівника. Зокрема, А. Голотенко досліджує професійну взаємодію в діаді «соціальний працівник-клієнт», зазначаючи, що цей конструкт включає когнітивний компонент, тобто систему уявлень учасників взаємодії про себе, партнера та ситуацію взаємодії; афективно-мотиваційний компонент (комплекс ставлень, потреб, мотивів та цілей учасників взаємодії, що виступають рушійною силою взаємного впливу) і поведінковий компонент, тобто сукупність конкретних дій, що визначаються змістом діяльності, в контексті якої відбувається взаємодія, доходячи при цьому висновку, що така взаємодія формується на базі діалогічної комунікації соціального працівника та клієнта й ґрунтується на гуманістичному підході до сприйняття природи особистості та ідеї суб'єкт-суб'єктних відносин [1]. О. Шевчук та Ю.Кліменко аналізують значення особистості соціального працівника в ефективній взаємодії з клієнтом, роблячи висновок, що моральна культура і якості особистості соціального працівника багато в чому визначають успішність його взаємодії з клієнтом і є необхідною умовою його професіоналізму [4]. А. Цюпрік підкреслює вплив на побудову характеру відносин клієнта та соціального працівника особливостей підготовки фахівця соціальної

роботи, зазначаючи, що психологічний підхід у підготовці соціальних працівників виконує три ключові функції: гуманізує освітній процес, ставлячи в його центр особистість фахівця та клієнта; забезпечує професійну компетентність через інтеграцію знань, емоцій і дій; формує ціннісну орієнтацію на допомогу людині, її самореалізацію та гідність [5]. Отже, сформованим є певний науковий консенсус щодо необхідності формування суб'єкт-суб'єктних відносин в процесі роботи соціального працівника з клієнтом, створення цих відносин на засадах соціального партнерства, розвитку психологічної та комунікаційної компетентності фахівця соціальної сфери. Втім додаткової уваги потребує з'ясування можливостей використання новітніх практичних технологій організації взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. В якості такої технології може бути розглянутий партисипаторний дизайн. Ця соціальна технологія була вперше розроблена у маркетингу, але її ефективність може бути доведена і під час використання у сфері соціальної роботи.

Таким чином, **метою цієї статті** є обґрунтування партисипаторного дизайну як технології, що здатна збільшити ефективність взаємодії клієнта і соціального працівника, завдяки забезпеченню реалізації принципів соціального партнерства і залучення клієнта до процесів планування подолання його складних життєвих обставин.

Виклад основного матеріалу. Формування концепції партисипаторного дизайну є достатньо недавньою подією (перші дослідження з'явилися у 90-х рр. ХХ ст., наприклад, [14]), що пов'язана з осмисленням найкращих практик взаємодії з клієнтами в провідних бізнес-організаціях світу, тобто по суті, є маркетинговою технологією. Е. Сандерс аналізував перехід від центрованого на клієнті підходу (де клієнт був дуже важливим для організації, але все ж об'єктом) до концепції партисипаторного дизайну, в якій передбачаються три підходи до взаємодії з користувачами та клієнтами під час процесу дизайну: «казати», «робити» та «створювати». Важливою перевагою таких принципів партисипаторного дизайну чи ко-дизайну (co-design / co-creation) (що також можна перекласти як спільнотворення) є можливість організувати спільну творчість організації і її клієнтів, задля створення продукту, що максимально відповідає потребам клієнта [13]. М. Мюллер дослідив систему методів та практичні підходи до використання партисипаторного дизайну, визначивши в якості його переваг покращення взаємного навчання та розуміння, поєднання та інтеграцію учасників

процесу партисипаторного дизайну, покращення комунікації та співпраці між учасниками та спільне створення нових ідей [10]. І.Алам, розглядаючи наслідки залучення споживачів до розробки нових послуг, зазначає, що таке спільнотворення має наслідком створення нових послуг з унікальними перевагами, які мають вищу цінність для користувачів, скорочення часу розробки послуг, підготовку користувачів до використання нової послуги, враховуючи її особливості, швидке поширення та краще просування послуги на ринку, покращення зв'язків з громадськістю та встановлення довгострокових відносин між постачальником послуг та клієнтами [6].

Ко-дизайн послуг у сфері охорони здоров'я досліджувався в роботі Г.Коттам та С. Лідбітера [8]. Автори зазначали, що ключем до успішного партнерства між лікарем і пацієнтом є визнання того, що пацієнти також є експертами, оскільки мають власний досвід, найбільш адекватно оцінюють його, а також свої соціальні обставини, звички і поведінку, ставлення до ризику, цінності і уподобання. І, формуючи концепцію нових послуг у сфері охорони здоров'я, необхідно використовувати експертність і лікарів, і пацієнтів.

С. Паркер і Дж. Хіпі зверталися до розгляду проблеми залучення громадян до процесу реформування системи надання публічних послуг [12]. Дослідники обґрунтували необхідність спільної роботи фахівців публічного сектору, які безпосередньо залучені до взаємодії з громадянами, з отримувачами публічних послуг, з метою отримання узгодженої думки обидвох сторін для успішного дизайну нових послуг.

В. Хоєр, Р. Чанді, М. Доротік, М. Крафт та С. Сінгх [9] виокремили переваги спільнотворення, назвавши в якості таких підвищення ефективності або підвищення результативності. Дослідники довели, що підвищення ефективності досягається завдяки тому, що внесок користувачів може частково замінити внесок співробітників, а також тому, що спільнотворення сприяє постійному вдосконаленню продуктів або послуг та зменшує ризики провалу продуктів або послуг при виході на ринок. Ефективність також збільшується, оскільки спільнотворення може допомогти розробці продуктів, які якнайкраще відповідають потребам клієнтів, а це, в свою чергу, формує більш компліментарне ставлення клієнтів до продуктів та послуг, і сприяє побудові позитивних стосунків між організацією та її клієнтами.

Важливі ідеї, що покладені в основу концепції партисипаторного дизайну, висловили С. Бернс, Г. Коттам, С. Венстоун, Дж. Віхол

[7]. Дослідники зазначили, що трансформаційний дизайн дозволяє не лише перепроектувати послуги, але й стимулювати креативні здібності учасників ко-дизайну, спонукаючи їх до постійного навчання та розвитку інноваційного мислення.

Отже, загальне визначення партисипаторного дизайну може бути сформульоване таким чином. Партисипаторний дизайн (також ко-дизайн чи спільнотворення) – це технологія оптимізації взаємодії між клієнтом та організацією, що є надавачем послуг (в особі її представника/представників), яка реалізується завдяки наданню клієнтом (в процесі безпосередньої комунікації (особистої або групової) з представниками організації) об'єктивної, обґрунтованої оцінки якості послуг та їхньої ефективності, а також завдяки формуванню клієнтом пропозицій щодо оптимізації змісту послуг, що надаються, або збільшення ефективності процесу їхнього надання, або створення клієнтом ідей (пропозицій) щодо нових послуг, надання яких сприяло б задоволенню його потреб.

Використання технології партисипаторного дизайну, очевидно, має перспективи і в сфері соціальної роботи. Доречним було б залучати клієнтів для оцінювання якості надання соціальних послуг, які вони отримують. В умовах України це має особливе значення, оскільки у відповідності до законодавства, клієнти відіграють незначну роль у процесах оцінювання якості соціальних послуг, що надаються у державних організаціях. Наприклад, Національна соціальна сервісна служба України в якості частини своїх функцій має здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки, соціальних виплат та за дотриманням прав дітей. Нацсоцслужба і її підрозділи здійснюють моніторинг тільки тих установ (незалежно від форми власності), які надають соціальні послуги дітям, що цілодобово перебувають у відповідному закладі. Однак, фактично виводяться із сфери контролю надавачі соціальних послуг, які працюють з клієнтами в установах денного перебування або у них вдома. Також контролю підлягають тільки ті організації, що надають соціальні послуги для дорослих, які знаходяться у підпорядкуванні місцевих органів виконавчої влади чи органів місцевого самоврядування. Фактично поза контролем держави знаходяться недержавні надавачі соціальних послуг. У відповідності до Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг (затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р.

№ 449) надавачі соціальних послуг проводять опитування отримувачів соціальних послуг за допомогою засобів зв'язку, інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем або під час особистого прийому в приміщенні органу соціального захисту населення, безпосередньо за місцем проживання / перебування особи за її попередньою згодою, а також шляхом розсилання на адресу електронної пошти отримувачів соціальних послуг повідомлення з посиланням на офіційний веб-сайт Нацсоцслужби, де міститься анкета з питаннями щодо якості наданих соціальних послуг. Тобто отримувачі соціальних послуг можуть поінформувати надавача послуг щодо свого відношення до наданої послуги, але використання саме методу опитування значно знижує можливості клієнта бути активним учасником процесу вдосконалення змісту чи процесу надання соціальних послуг, що стає реальним лише за умови використання технологій партисипації. Звичайно, що і недержавні надавачі соціальних послуг можуть здійснювати моніторинг якості надання послуг, але методологію такої оцінки і рішення про саму необхідність здійснення цієї процедури, вони визначають на власний розсуд.

В Україні надання соціальних послуг визначається державними стандартами. Доцільним видається періодичне оновлення та оптимізація положень цих стандартів, з метою якнайповнішого забезпечення потреб отримувачів соціальних послуг. І абсолютно доречним тут було б звернення до технології партисипаторного проектування, яке дозволяє клієнту акцентувати власні ідеї щодо збільшення ефективності конкретної послуги задля покращення його життєдіяльності.

Зважаючи на те, що у зв'язку з воєнним станом в Україні буде постійно розширюватися перелік категорій осіб, які з різних причин перебувають у складних життєвих обставинах, очевидно, зростатимуть і потреби у нових різновидах соціальних послуг. Використання технології партисипаторного дизайну могло б стати доречним під час проведення своєрідних стратегічних сесій, де на місцях фахівці соціальних служб у ході спільнотворення змогли б проектувати стандарти нових соціальних послуг разом із потенційними їхніми отримувачами. Таким чином, міг би створюватися банк ідей, які б нормотворці могли використовувати під час формування державних стандартів соціальних послуг.

Використання принципів партисипаторного дизайну можливо, на нашу думку, поширити і на мікро-рівень надання соціальної допомоги, що стосується безпосередньої взаємодії соціального

працівника і клієнта. Доречним це буде на всіх етапах такої роботи. На етапі діагностування складних життєвих обставин (особливо, коли клієнт не сам звертається по допомогу до установи соціального захисту населення, а відповідна установа реагує на повідомлення суб'єкту соціальної роботи, що виявив таку особу, дитину чи сім'ю) соціальний працівник може використовувати технологію партисипаторного дизайну з метою формування у потенційного клієнта усвідомлення того, що він дійсно потребує допомоги, перебуваючи у складних життєвих обставинах, і розуміння причин виникнення таких обставин, а також наслідків, які вони можуть спричинити. У статті К. Нарнійо-Бок [11] зазначається, наприклад, що на першому етапі процесу спільнотворення може бути використаний дослідницький метод саморефлексії, коли клієнту пропонують поміркувати над своїм рутинним досвідом і заносити свої враження до щоденника, причому цей документ може бути як паперовим, так і електронним.

Така попередня підготовка дозволить отримати більш об'єктивну інформацію від клієнта, необхідну соціальному працівнику для заповнення Акту оцінки потреб сім'ї/особи (форма акту затверджена Наказом Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005). І, відповідно, у висновку щодо оцінки потреб сім'ї клієнт з більшою ймовірністю погодиться з результатами оцінки, засвідчивши це своїм підписом.

Використання технології партисипаторного дизайну під час формування плану соціального супроводу може дозволити клієнту під час взаємодії з соціальним працівником проаналізувати власні сильні сторони, щоб усвідомити, отримання яких саме соціальних послуг є необхідним, а які з складних життєвих обставин він може подолати самостійно. В якості методів партисипаторного дизайну в цьому випадку може бути використаний мозковий штурм, який дозволить клієнту сформулювати ідеї щодо самостійного подолання окремих складних життєвих обставин. Крім того для формування дорожньої карти дій клієнта з реалізації цих ідей може бути використаний метод «карток натхнення» [11]. За допомогою наборів карток, що містять різноманітні зображення, слова та/або повні речення, і виготовляються організатором партисипаторного дизайну під конкретний запит, клієнту пропонують створити візуально-вербальний нарратив, який відповідає меті партисипаторного дизайну.

Висновки і перспективи. Отже, партисипаторний дизайн (також ко-дизайн чи

спільнотворення) – це технологія оптимізації взаємодії між клієнтом та організацією, що є надавачем послуг (в особі її представника/представників), яка реалізується завдяки наданню клієнтом (в процесі безпосередньої комунікації (особистої або групової) з представниками організації) об'єктивної, обґрунтованої оцінки якості послуг та їхньої ефективності, а також завдяки формуванню клієнтом пропозицій щодо оптимізації змісту послуг, що надаються, або збільшення ефективності процесу їхнього надання, або створення клієнтом ідей (пропозицій) щодо нових послуг, надання яких сприяло б задоволенню його потреб. Використання технології партисипаторного дизайну має перспективи і сфері соціальної роботи. Можливим було б звернення до технології партисипаторного проектування, яке дозволяє клієнту соціальної роботи акцентувати власні ідеї щодо збільшення ефективності конкретної соціальної послуги задля покращення його життєдіяльності. Доречним також є періодичне оновлення та оптимізація положень державних стандартів надання соціальних послуг з використанням технології партисипаторного дизайну, з метою якнайповнішого забезпечення потреб отримувачів соціальних послуг. Використання технології партисипаторного дизайну могло б стати доречним під час проведення своєрідних стратегічних сесій, де на місцях фахівці соціальних служб у ході спільнотворення змогли б проектувати стандарти нових соціальних послуг разом із потенційними їхніми отримувачами. Таким чином, міг би створюватися банк ідей, які б нормотворці могли використовувати під час формування державних стандартів соціальних послуг. Застосування принципів партисипаторного дизайну можливо, на нашу думку, поширити і на мікро-рівень надання соціальної допомоги, що стосується безпосередньої взаємодії соціального працівника і клієнта. На етапі діагностування складних життєвих обставин може бути використаний дослідницький метод саморефлексії, коли клієнту пропонують поміркувати над своїм рутинним досвідом і занести свої враження до щоденника, з метою формування у потенційного клієнта усвідомлення того, що він дійсно потребує допомоги, перебуваючи у складних життєвих обставинах, і розуміння причин виникнення таких обставин, а також наслідків, які вони можуть спричинити. Технологія партисипаторного дизайну під час формування плану соціального супроводу реалізується через використання методу мозкового штурму, який дозволить клієнту сформулювати ідеї щодо самостійного подолання окремих

складних життєвих обставин. Крім того для формування дорожньої карти дій клієнта з реалізації цих ідей може бути використаний метод «карток натхнення».

Перспективи подальших досліджень можуть полягати у аналізі особливостей застосування технології партисипаторного дизайну в процесі проектування державних стандартів нових соціальних послуг.

Список літератури:

1. Голотенко А. Професійна взаємодія в діаді «соціальний працівник-клієнт». *Партнерство роботодавця та закладу вищої освіти: підготовка конкурентоспроможного фахівця у галузі соціальної роботи* : Збірник тез (28 жовтня 2020 року, Київ) / за ред. О. В. Чуйко. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2020. С. 13–16.
2. Горбунова В. В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги. *Практична психологія та соціальна робота*. 2008. № 8. С. 3–5.
3. Колосок А. М. Соціальне партнерство: навчальний посібник. Луцьк : ФОП Мажула Ю. М., 2025. 196 с.
4. Шевчук О., Кліменко Ю. Роль особистості соціального працівника в ефективній взаємодії з клієнтом. *Вісник*. 2023. № 6. С. 50–55. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.6.8>.
5. Цюприк А. Я. Історичні аспекти розвитку психологічного підходу в підготовці соціальних працівників. *Публічне управління та соціальна робота*. 2025. № 2 (6). С. 116–123. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2025-2-16>.
6. Alam I. An exploratory investigation of user involvement in new service development. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 2002. № 30 (3). P. 250–261.
7. Burns C., Cottam H., Vanstone C., Winhall, J. Transformation design. London: Design Council, 2006. 33 p.
8. Cottam H., Leadbeater C. Health: Co-creating services. London: Design Council. 2004. 57 p.
9. Hoyer W. D., Chandy R., Dorotic M., Krafft M., Singh S. S. Consumer cocreation in new product development. *Journal of Service Research*. 2010. № 13 (3). P. 283–296.
10. Muller M. J. Participatory design: The third space in HCI. The human-computer interaction handbook: Fundamentals, evolving technologies and emerging applications In J. Jacko & A. Sears (Eds.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2002, P. 1051–1068.
11. Naranjo-Bock C. Creativity-based Research: The Process of Co-Designing with Users. URL: <https://uxmag.com/articles/creativity-based-research-the-process-of-co-designing-with-users>
12. Parker S., Heapy J. The journey to the interface: How public service design can connect users to reform. London : Demos, 2006. 62 p.

13. Sanders E. B. N. From user-centred to participatory design approaches. Design and the social sciences: Making connections. In J. Frascara (Ed.). London : Taylor & Francis, 2002. P. 1–7.

14. Schuler D., Namioka A. Participatory design: Principles and practices. Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum Associates, 1993. 334 p.

References:

1. Holotenko, A. (2020). Profesiina vzaiemodiia v diadi “sotsialnyi pratsivnyk-kliient” [Professional interaction in the social worker-client dyad]. *Partnerstvo robotodavtsia ta zakladu vyshchoi osvity: pidhotovka konkurentospromozhnoho fakhivtsia u haluzi sotsialnoi roboty: Zbirnyk tez (28 zhovtnia 2020 roku, Kyiv) / za red. O. V. Chuiko*. Kyiv: KNU imeni Tarasa Shevchenka, 13–16 [in Ukrainian].

2. Horbunova, V. V. (2008). Etychni dylemy u praktytsi psykholohichnoi dopomohy [Ethical dilemmas in the practice of psychological care]. *Praktychna psykholohiia ta sotsialna robota*, 8, 3–5 [in Ukrainian].

3. Kolosok, A. M. (2025). Sotsialne partnerstvo: navchalnyi posibnyk [Social Partnership: A Training Manual]. Lutsk: FOP Mazhula Yu. M., 196 s. [in Ukrainian].

4. Shevchuk, O., Klimentko, Yu. (2023). Rol osobystosti sotsialnoho pratsivnyka v efektyvni vzaiemodii z kliientom [The role of the social worker’s personality in effective interaction with the client]. *Vvichlyvist*, 6, 50–55. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.6.8>. [in Ukrainian].

5. Tsiupryk, A. Ya. (2025). Istorychni aspekty rozvytku psykholohichnoho pidkholodu v pidhotovtsi sotsialnykh pratsivnykiv [Historical aspects of the development of the psychological approach in

the training of social workers]. *Publichne upravlinnia ta sotsialna robota*, 2 (6), 116–123. <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2025-2-16>. [in Ukrainian].

6. Alam, I. (2002). An exploratory investigation of user involvement in new service development. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30 (3), 250–261.

7. Burns, C., Cottam, H., Vanstone, C., Winhall, J. (2006). Transformation design. London: Design Council. 33 p.

8. Cottam, H., Leadbeater, C. (2004). Health: Co-creating services. London: Design Council. 57 p.

9. Hoyer, W. D., Chandy, R., Dorotic, M., Krafft, M., Singh, S. S. (2010). Consumer cocreation in new product development. *Journal of Service Research*, 13 (3), 283–296

10. Muller, M. J. (2002). Participatory design: The third space in HCI. In J. Jacko & A. Sears (Eds.), *The human-computer interaction handbook: Fundamentals, evolving technologies and emerging applications*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1051–1068.

11. Naranjo-Bock C. Creativity-based Research: The Process of Co-Designing with Users. <https://uxmag.com/articles/creativity-based-research-the-process-of-co-designing-with-users>.

12. Parker, S., Heapy, J. (2006). The journey to the interface: How public service design can connect users to reform. London: Demos. 62 p.

13. Sanders, E. B. N. (2002). From user-centred to participatory design approaches. In J. Frascara (Ed.), *Design and the social sciences: Making connections*. London: Taylor & Francis, 1–8.

14. Schuler, D., Namioka, A. (1993). Participatory design: Principles and practices. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. 334 p.

І. Ю. Чайка, О. В. Маловічко, Є. Г. Цокур

Оглядова стаття

Дата першого надходження статті до видання: 20.03.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 12.04.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 22.05.2026