

TARPINSTITUCINIS BENDRADARBIAVIMAS ATVEJO VADYBOS PROCESĖ, TEIKIANT PAGALBĄ SOCIALINEŲ RIZIKĄ PATIRIANČIOMS ŠEIMOMS

Edita Nikolajenko, Viktorija Raudytė

Laplandijos universitetas (Suomija), BĮ Klaipėdos miesto šeimos ir vaiko gerovės centras

Anotacija

Straipsnyje analizuojamas atvejo vadybos procesas tarpinstitucinio bendradarbiavimo kontekste, teikiant pagalbą Lietuvoje socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis teorinėmis įžvalgomis, efektyvus tarpinstitucinis bendradarbiavimas tiesiogiai priklauso nuo komunikacinės praktikos ir orientuotas į tam tikrus strateginius tikslus, kuriant veiksmingesnę socialinių paslaugų sistemą, sudarant palankesnes pagalbos šeimai galimybes. Siekiant pagrįsti tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarbą, kaip reikšmingą priemonę teikiant pagalbą socialinę riziką patiriančioms šeimoms, tikslinga tirti šio proceso dalyvių patirtis ir lūkesčius, kurie susiję su organizacijų tarpusavio priklausomybės valdymu ir įsitraukimu į keitimąsi būtinais išteklių. Atliekant tarpinstitucinio bendradarbiavimo atvejo vadybos proceso praktikos analizę bus siekiama išskirti esminius veiksmingo tarpinstitucinio bendradarbiavimo veiksmus ir kliūtis, telkiant pagalbos teikėjus, planuojant, teikiant pagalbą vaikui ir (ar) šeimai, bendradarbiaujant su valstybės, savivaldybių institucijomis, įstaigomis ir kitomis organizacijomis.

PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: tarpinstitucinis bendradarbiavimas, atvejo vadybos procesas, socialinę riziką patiriančios šeimos.

Abstract

In this article, we analyse the process of case management in the context of inter-institutional cooperation while providing aid to families at social risk in Lithuania. According to the theoretical framework, effective inter-institutional cooperation depends directly on the communication practice, and is oriented towards certain strategic goals, building a more effective system of social services, and improving opportunities for aid for families. In order to argue for the importance of inter-institutional cooperation as a significant aid tool for families at social risk, it is appropriate to examine the experiences and expectations of the participants in the process related to the management of interdependency between organisations and involvement in the exchange of necessary resources. With the help of analyses of the practice of inter-institutional cooperation in the case management process, we attempt to emphasise the essential factors in and obstacles to effective inter-institutional cooperation, assembling aid providers, planning, providing aid to the child and (or) family, and cooperating with government and local authority institutions, and other organisations.

KEY WORDS: inter-institutional cooperation, case management process, social risk families.

DOI: <http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v90i1.2523>

Įvadas

Bendradarbiavimo, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, poreikis plačiai dokumentuotas tarptautiniu ir Lietuvos mastu. Vienas kompleksinių kompleksiskai

teikiamų paslaugų šeimai 2016–2023 m. veiksmų plano paslaugų teikimo principų – tarpinstitucinio bendradarbiavimo būtinybė. Paisant vaikų interesų, teikiant pagalbą jų tėvams, globėjams (rūpintojams), įgalinant juos tinkamai rūpintis vaikais, tarpinstitucinio bendradarbiavimo skatinimas minimas kaip vaiko gerovės 2022–2024 metų veiksmų plano įgyvendinimo uždavinys (2021 m. kovo 24 d. Europos Komisijos komunikatas Nr. COM(2021) 142 Europos Parlamentui, Tarybai, Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui patvirtintos Europos Sąjungos vaiko teisių strategijos, žr. Komisijos komunikatas... (2021)). Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme, „Atvejo vadybos tvarkos apraše“, specialistų pareigybių aprašymuose tarpinstituciniam bendradarbiavimui skiriamas svarbus vaidmuo. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese susijęs su paslaugų šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, tobulinimu įgyvendinant iniciatyvas, kai siekiama didinti paslaugų veiksmingumą šeimų įgalinimo kontekste.

Visuomenėje šeimoms kyla įvairių iššūkių, kuriuos jos ne visada pajėgia savarankiškai įveikti. Šeimos gyvenimą trikdo smurtas, nedarbas, priklausomybės, socialinių įgūdžių stoka, be to, augant skrybų skaičiui suaugusiesiems ne visada pavyksta geranoriškai susitarti į konfliktą neįtraukiant vaiko. Socialinės problemos lemia įvairias kitas neigiamas pasekmes, kurios neigiamai veikia šeimas ir neleidžia įsitvirtinti visuomeninėje.

Nuo 2018 m. liepos 1 d. Lietuvoje vyksta atvejo vadybos procesas, apibrėžiamas kaip atvejo vadybininko koordinuojamos kompleksinės pagalbos vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą organizavimas bei teikimas, siekiant jiems padėti įveikti iškilusius socialinius sunkumus, kurių sėkmingas sprendimas sudarytų prielaidas išvengti galimų vaiko teisių pažeidimų ir sudarytų sąlygas savarankiškai užtikrinti vaiko teises bei teisėtus interesus (Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas, 1996 m. kovo 14 d. Nr. I-1234, nauja redakcija nuo 2018-07-01). Atvejo vadybos procese vadovaujama šiais principais: šeimos įgalinimo; paslaugų nedubliavimo; pagalbos ir paslaugų atitikties individualiems šeimos ir vaiko poreikiams. Atvejo vadybos procesas gali būti inicijuotas Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritorinio padalinio, Savivaldybės administracijos, seniūnijos, vaiko tėvų ar pagalbą vaikams ir (ar) šeimoms organizuojančių bei teikiančių įstaigų, organizacijų prašymu, pastebėjus, kad šeimoms per sunku tinkamai rūpintis vaiko priežiūra. Siekiant padėti įveikti iškilusius socialinius sunkumus pradedamas atvejo vadybos procesas – pagalbos organizavimas bei teikimas šeimai ir (ar) vaikui. Būtina ne tik nustatyti socialinius rizikos veiksnius, su kuriais susiduria šeima, bet ir padėti šeimai ir vaikui tinkamai išnaudoti turimus išteklius, pasitelkiant jų stiprybes, kurios gali padėti gerinti šeimos situaciją. Kiekviena pagalbos forma ir būdas turi atitikti

individualius šeimos poreikius. Pagrindinis socialinio darbo praktikos principas, kuris turėtų būti palaikomas visame atvejo valdymo procese, – aktyvus paslaugų gavėjų dalyvavimas pagalbos teikimo procese, apimantis apsisprendimo skatiniumą, įsitraukimą nustatant tikslą, pagalbos priemonių įsivardijimą, pagalbą šeimai orientuojantis sudėtingose paslaugų teikimo sistemose (Aufderhaar, Giddens, Holder, Mass, Matsuyoshi, Moxley, Rapp, Schwan, Solomon, Stefanelli, 2013). Atvejo vadybos tikslas – atrasti geriausią problemos sprendimo būdą ir suteikti šeimai bei vaikui tokią pagalbą, kuri leistų išspręsti problemas, sudaryti sąlygas siekti teigiamų pokyčių, kurie atitiktų vaiko interesus. Tenkinant kompleksinius poreikius, atvejo vadyba tampa ir prevenciniu metodu – socialinės rizikos veiksnių šeimoje pasireiškimo galimybių mažinimas. Prireikus į pagalbos procesą, atsižvelgiant į šeimos situaciją ir problemą, įtraukiami įvairūs specialistai: švietimo įstaigos, kurioje vaikas ugdomas, pedagogai ir sveikatos priežiūros įstaigos, vaiko teisių apsaugos skyrius, priklausomybės ligų specialistai. Kadangi įvairių institucijų įsitraukimas į atvejo vadybos procesą būtinas, galima teigti, kad šiame kontekste pagrindinė sklاندaus tarpinstitucinio bendradarbiavimo intencija – paslaugų teikimo optimizavimas siekiant numatyto tikslo: užkardant problemas, kurių galėtų kilti dėl paslaugų fragmentacijos, darbuotojų kaitos ir nepakankamo paslaugų teikėjų koordinavimo (Barker, 2003; Aufderhaar, Giddens, Holder, Mass, Matsuyoshi, Moxley, Rapp, Schwan, Solomon, Stefanelli, 2013).

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba akivaizdi ir aiškiai apibrėžta, tačiau remiantis mokslinių straipsnių analize (Lang, 2002; D'Amour, Ferrada-Videla, San Martin Rodriguez, Beaulieu, 2005; Anyonge, Jonckheere, Romano, Gallina, 2013; Raišienė, Vanagas, Žuromskaitė, Stasiukynas, Dromantaitė, Girčys, Tamošiūnaitė, Bileišis, 2014; Raišienė, Baranauskaitė, 2018; Raišienė, Bilan, Smalskys, Gečienė, Liukinevičienė, Paulauskienė, 2019) akivaizdu, kad sklандaus tarpinstitucinio bendradarbiavimo tema išlieka aktuali.

Tyrimo objektas – tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese.

Tyrimo tikslas – atskleisti tarpinstitucinio bendradarbiavimo galimybes atvejo vadybos procese, teikiant pagalbą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.

1. Mokslinės literatūros apžvalga

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese yra pagrindinis veiksnys, siekiant įgyvendinti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikių vertinimo, kompleksinės pagalbos plano rengimo ir įgyvendinimo iniciatyvas, didinti teikiamų paslaugų socialinę riziką patiriančioms šeimoms veiksmingumą. *Bendradarbiavimo* sąvoka paprastai apibrėžiama, remiantis penkiomis pagrindinėmis

sąvokomis: *dalijimasis, partnerystė, galia, tarpusavyo priklausomybė* ir *procesas* (D'Amour, Ferrada-Videla, San Martin Rodriguez, Beaulieu, 2005). Specialistų darbo veiklos modelis (Vance, 2006) atskleidžia, kad profesinė veikla yra daugialypis procesas, veikiamas tokių veiksnių kaip asmuo, procesas ir paslauga. Asmens lygmuo savyje implikuoja žinias, įgūdžius, patirtis, požiūrius, gebėjimus ir asmenines savybes, procesas priklauso nuo procedūrų ir priemonių, o teikiant paslaugą svarbus dalyvavimo laipsnis, kokybė ir savalaikiškumas. Socialinio darbo aplinkybių kompleksiskumas apima ne tik įvairių socialinio darbuotojo vaidmenų atlikimą, bet ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą bei skirtingų sričių specialistų įtraukimą (Rimkus, 2015). Priešingu atveju, siekiant patenkinti asmens poreikius, kyla intervencijų fragmentacijos grėsmė dėl socialinio darbo ir kitų sričių specialistų negebėjimo dirbti kartu derinant veiksmus bei dalijantis patirtimi (Gvaldaitė, 2004).

Skiriami šie esminiai teoriniai tarpinstitucinio bendradarbiavimo bruožai: apibrėžtas, vienas kitą papildantis institucijų bendradarbiavimas, veiklų koordinavimas tarpusavyje, užsibrėžti tikslai, aiškiai apibrėžta strategija ir kompetencija, lemiantys sistemingą, nuoseklią ir veiksmingą sąveiką (Lindsay, McQuaid, Dutton, 2008; Miginis, Ulozas, 2014). Bendradarbiavimas reiškia darbą kartu, siekiant bendro tikslo (Oxford Learner's Dictionaries). Iš pirmo žvilgsnio šis terminas gana paprastas, tačiau realybėje tai įgyvendinti dažnai sudėtinga dėl organizacijų darbo kultūros skirtumų, konkurencijos, siekio tapti koordinuojančiu partneriu. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms ypač svarbus, tačiau šiame kontekste dažnai kyla planavimo, stebėsenos ir vertinimo problemų. Proceso sekai būdingas cikliškumas, kurio užtikrinimas bus neįmanomas be tarpinstitucinių komunikacinių būdų taikymo (Anyonge, Jonckheere, Romano, Gallina, 2013). Trūkstant lankstumo, gebėjimo prisitaikyti ir noro suprasti atsiranda sklاندus bendradarbiavimo trikdžių, kurie lemia procesų valdymo ir optimalaus išteklių naudojimo deficitą (Miginis, Ulozas, 2014). Tarpinstitucinio bendradarbiavimo vertė, atsižvelgiant į lūkesčius arba rezultatus, iš esmės yra praktiška ir išmatuojama, priklausanti nuo institucijų suderinamumo (Lang, 2002). Kiekviena organizacija, kaip paskiras vienetas, vadovaujasi vidinio organizacinio bendradarbiavimo modeliu, kurio vizija perkeliama į tarpinstitucinio bendradarbiavimo lygmenį, tad gali kilti trikdžių dėl organizacijų struktūros (hierarchinė, plokščia, vertikali arba horizontali) skirtumų.

Bendradarbiavimas išplečia veiklos akiratį, dėmesį sutelkiant į rezultatą, siekiant ilgalaikių tikslų ir veiklų. Optimizuojant organizacijų išteklius ir procesus, laikomasi partnerystės principo, kurio įgyvendinimą skatina įvairios priežastys, viena jų – neišvengiamumas, kai organizacijos, įgyvendinančios savo tikslus toje pačioje srityje, ima bendradarbiauti (Miginis, Ulozas, 2014). Neišvengiama tar-

pusavio priklausomybė, kai skirtingos organizacijos dirba savarankiškai, bet prie rezultato prisideda sukaupta jų darbo suma. Šis procesas valdomas vykdant standartizacijos veiklą, kuri nustato ir apibrėžia atsakomybės apimtį, taisykles ir procedūras (Thompson, 2017). Siekiant maksimaliai didinti paslaugų kokybę ir efektyvumą, dalijimasis žiniomis ir patirtimi tampa esminiu partnerystės darbo bruožu (Lindsay, McQuaid, Dutton, 2008). Efektyvus bendradarbiavimas veikiamas tokių veiksnių kaip pasitikėjimas, abipusė pagarba, teigiamos bendradarbiavimo nuostatos, nusiteikimas dirbti kartu, efektyvus komunikavimas ir sutarimas sprendimų priėmimo procese (Raišienė, Vanagas, Žuromskaitė, Stasiukynas, Dromantaitė, Girčys, Tamošiūnaitė, Bileišis, 2014). Susilpnėjus vienam ar kitam veiksniai, gali kilti rimtas pavojus darbo ir rezultatų kokybei siekiant bendro, į paslaugų gavėjų orientuoto tikslo – visaverčio socialinio funkcionavimo (Johnson, 2003). Tarpinstitucinis bendradarbiavimas teikiant paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, ypač svarbus, tačiau čia dažnai kyla planavimo, stebėsenos ir vertinimo problemų. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo įgyvendinimo proceso sekai būdingas cikliškumas, kurio užtikrinti bus neįmanoma nesukūrus ir nenaudojant naujų tarpinstitucinių komunikacijos kanalų.

Mokslinės literatūros analizė rodo poreikį tarpinstitucinį bendradarbiavimą atvejo vadybos procese nagrinėti sistemų teorijos požiūriu. Atliekant tyrimą, remiantis sistemų teorijos charakteristikomis, kompleksiskai vertinant tarpinstitucinio bendradarbiavimo sąlygas, išskiriant posistemas ir jų tarpusavio ryšius, numatyta nustatyti bei iširti tarpinstitucinį bendradarbiavimą skatinančius ir slopinančius veiksnius. Šiame kontekste sistemų teorijos tikslas – ne suskaidyti, o susieti visus šio kompleksinio reiškinių elementus, siekiant geriau juos pažinti, išsamiau paaiškinti, atskleisti silpnąsias ir stipriąsias proceso sudedamąsias, numatyti savalaikės intervencijos būdus, siekiant tikslo – efektyvaus tarpinstitucinio bendradarbiavimo atvejo vadybos procese užtikrinimo.

2. Tyrimo metodologija

Taikyti šie tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, dokumentų analizė, kokybinis tyrimas (turinio analizė). Tyrimas grindžiamas sistemų teorija, kuria remiantis *komunikacija* įvardijama kaip pagrindinė sistemų teorijos sąvoka. Sistemų teorija pateikia integruojančių tyrimų būdų ir aiškinimo galimybių (Wagner, 2003), atsižvelgiant į tai tikslinga didžiausią dėmesį skirti pragmatiniam komunikacijos aspektui. Tyrime dalyvaujančių specialistų komunikacijos ir elgesio ryšį bus siekiama paaiškinti remiantis keturiomis komunikacijos aksiomomis, kurios yra komunikacijos procesų suvokimo pagrindas: pirmoji – neįmanoma nekomunikuoti; antroji – komunikacijos turinio ir santykio aspektai, kur svarbus perduodamo da-

lyko turinys bei komunikacijos dalyvių santykis; trečioji – įvykių interpunktuacija, kai komunikaciją sudaro komunikacijų sekos; ketvirta – simetrinės ir komplementarios interakcijos. Komunikacijos dalyvių santykis pagrįstas lygiavertiškumu ar skirtingumu.

Siekiant atskleisti tyrime dalyvaujančių specialistų požiūrį į tarpinstitucinio bendradarbiavimo atvejo vadybos procese galimybes teikiant pagalbą socialinę riziką patiriančioms šeimoms, atliktas kokybinis tyrimas. Pasak K. Kardelio (2016), kokybinis tyrimas – tai sistemingas, nestruktūruotas atvejo ar individų grupės, situacijos ar įvykio tyrimas natūralioje aplinkoje. Taip siekiama suprasti, kaip tiriamieji suvokia ir aiškina aplinką bei kuriamų individualių prasmų poveikį jų elgesiui. Atliekant kokybinį tyrimą kuriamas visa apimantis situacijos vaizdas, kuris skatina suvokti reiškinį ne paskirų kintamųjų kontekste, bet kaip tam tikrą nedalomą visumą. Anot I. Gaižauskaitės, N. Valavičienės, „išsamus kokybinis tyrimas ne tik padeda atrasti ir patvirtinti tai, kokio rezultato tikėtasi, bet ir paskatina naujas, netikėtas įžvalgas“ (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016, 32).

Kokybiniam tyrimui būdingas subjektyvumas, laikomas pozityviu tyrimo ypatumu, nes kokybinio tyrimu siekiama atskleisti individo sukurtų prasmų nusakytą subjektyvų požiūrį į socialinę tikrovę, pažinimo objekto egzistavimo sąlygas (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008).

Kaip duomenų rinkimo atliekant kokybinį tyrimą metodas pasirinktas iš dalies struktūruotas interviu, nes šis duomenų rinkimo metodas leidžia geriau suvokti tiriamųjų nuomones, nuostatas ir požiūrius (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008). Autorių teigimu, interviu, kaip duomenų rinkimo metodo, privalumas – galimybė geriau suvokti tiriamųjų patirtis, subjektyvią tų patirčių interpretaciją, be to, yra galimybė stebėti asmens kalbą ir elgesį. Iš dalies struktūruoto interviu turinys numato dalinį interviu procedūros bei klausimų standartizavimą, tad tyrėjas ir respondentas turi galimybę laisviau bendrauti, tai užtikrina interviu kokybę (Tidikis, 2003).

3. Respondentai ir imtis

Tyrimas atliktas 2022 m. rugsėjo–spalio mėnesiais. Respondentai atrinkti atsižvelgiant į tyrimo tikslą ir turinį, tai yra pakankamai informatyvūs tyrimo tikslo kontekste. Prieš sudarant kokybinio tyrimo respondentų imtį, atsižvelgta į straipsnio autorių ankstesnio tyrimo su atvejo vadybininkais duomenis. Išskirti skirtingų sričių specialistai, dažniausia dalyvaujantys atvejo vadybos procese, teikiant pagalbą socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis atvejo vadybininkų atsakymais, pasirinkti: trys atvejo vadybininkai; trys vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistai; trys socialiniai darbuotojai ir trys socialiniai pedagogai.

Tyrimo imties charakteristika nurodyta 1 lentelėje. Tyrimo dalyviai taip identifikuojami: A1, A2, A3 (atvejo vadybininkai); S1, S2, S3 (socialiniai darbuotojai); V1, V2, V3 (vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistai); P1, P2, P3 (socialiniai pedagogai). Tyrimas atliktas laikantis pagarbos asmens orumui, geranoriškumo, teisingumo, teisės gauti tikslią informaciją principų. Šiais principais vadovautasi, nes tyrimas turi atitikti visas etikos normas (Žydžiūnaitė, 2011). Taikyta kodavimo sistema, tyrimo dalyviams davus žodinių sutikimą naudotis tyrimo duomenimis.

Tyrimo dalyvių duomenys

Kodas	Pareigos	Lytis	Darbo stažas
A1	Atvejo vadybininkas	Moteris	3 m.
A2	Atvejo vadybininkas	Moteris	4 m.
A3	Atvejo vadybininkas	Moteris	3 m.
S1	Socialinis darbuotojas	Moteris	4 m.
S2	Socialinis darbuotojas	Moteris	16 m.
S3	Socialinis darbuotojas	Moteris	3 m.
V1	Vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistas	Moteris	9 m.
V2	Vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistas	Moteris	16 m.
V3	Vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistas	Moteris	3 m.
P1	Socialinis pedagogas	Moteris	16 m.
P2	Socialinis pedagogas	Moteris	11 m.
P3	Socialinis pedagogas	Moteris	16 m.

Pagrindinės interviu klausimų kategorijos: demografiniai duomenys; I kategorija – tarpinstitucinio bendradarbiavimo samprata atvejo vadybos proceso kontekste; II kategorija – tarpinstitucinio bendradarbiavimo siekiamybė; III kategorija – tarpinstitucinį bendradarbiavimą palengvinantys veiksniai; IV kategorija – tarpinstitucinį bendradarbiavimą apsunkinantys veiksniai; V kategorija – tarpinstitucinio bendradarbiavimo tobulinimo galimybės; VI kategorija – sklاندus tarpinstitucinio bendradarbiavimo poveikis specialistų profesinei motyvacijai.

Siekiant suprasti specialistų tarpinstitucinio bendradarbiavimo sampratą atvejo vadybos proceso kontekste, respondentų prašyta apibūdinti, ką kiekvienam reikia tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Tyrimo duomenys atskleidė, kad dažniausia respondentai tarpinstitucinį bendradarbiavimą atvejo vadybos procese supranta kaip būtinybę, teikiant pagalbą socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Respondentų teigimu:

„...be tarpinstitucinio bendradarbiavimo neįmanomas visapusiškai naudingas ir produktyvus pagalbos šeimai procesas...“ (S1); „...pagalbos poreikio identifikavimas, pagalbos inicijavimas ir tinkamas numatytų pagalbos priemonių įgyvendinimas labai svarbus vaikui ir jo šeimai...“ (V3); „...gali vaikui suteikti kokybiškesnę pagalbą, suprasti, kokia linkme dirbti su vaiku...“ (P2); „...turime labai dažnai bendradarbiauti su kitomis institucijomis tam, kad galėtume suteikti šeimai pagalbą...“ (A3); „...padeda reikiamos pagalbos šeimai analizei, atrasti tam tikrus sprendimus...“ (S3).

Atliekant tyrimą paaiškėjo, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas svarbus ne tik teikiant pagalbą šeimoms, iš bendro šeimos konteksto išskirti vaiko gerovę ir saugumas:

„Tarpinstitucinis bendradarbiavimas labai svarbus siekiant geriausių vaiko interesų...“ (V3); „Tarpinstitucinis bendradarbiavimas – tai siekis vardan vaiko gerovės ir saugumo“ (P1).

Tyrimo dalyvių tarpinstitucinio bendradarbiavimo konceptualizavimas komunikacijos kontekste atkleidžia ne tik tam tikrų profesinių strateginių tikslų siekį, bet ir specialistų tarpusavio priklausomybės pripažinimą, kuris neatsiejamas nuo teorinės *bendradarbiavimo* sąvokos:

„...man būtina suburti kiekvienu atveju skirtingą specialistų komandą, kad padėtų spręsti problemas...“ (A2); „...bendradarbiavimas neša naudą visoms bendradarbiaujančioms pusėms...“ (V2); „...be bendradarbiavimo mano galimybės padėti šeimai spręsti vaiko problemas yra ribotos“ (P3); „Tik atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas negali atlikti visų šeimos poreikių“ (A1); „Komunikuojant ir dalijantis informacija galima lengviau, tiksliau ir greičiau priimti tinkamus sprendimus...“ (V1).

Respondentų atsakymai atskleidė paskirų institucijų sąlyčio taškus: siekiama bendro tikslo, laikomasi panašių principų. Nuo tikslinės paslaugų gavėjų grupės, organizacijų vertybių ir funkcinių tikslų priklausantys loginiai organizacijų veiklų elementai suponuoja bendrą tarpinstitucinio bendradarbiavimo tikslą, kuris orientuotas į vaiko teises, teisėtus interesus bei pagalbą šeimoms krizinėse situacijose.

Tyrimo dalyvavę specialistai, aptardami tarpinstitucinio bendradarbiavimo siekiamybę, skiria glaudų bendradarbiavimą, kuris apima sklandų apsikeitimą informacija, profesionalų įsitraukimą, ilgalaikį institucijų tarpusavio ryšį, sistemingą bendradarbiavimo koordinavimą, pasitikėjimo tarp institucijų augimą. Tyrimo duomenys leidžia teigti, kad tarpinstitucinio bendradarbiavimo siekiamybė, respondentų akimis, yra ilgalaikio, sklandaus ryšio plėtojimas, kaip svarbus efektyvaus komunikavimo aspektas:

„...siekiamybė – formuoti, plėtoti, gerinti ilgalaikį ryšį tarp institucijų, palaikyti kontaktą ir padėti vieni kitiems...“ (A1); „...glaudus, nuolat palaikomas

ryšys tarp institucijų“ (S3); „Aiškus ir sklandus bendradarbiavimas...“ (A3); „Siekiamybė būtų sistemingas, koordinuojamas ir tęstinis darbas...“ (P1).

Teigiamų nuostatų į bendradarbiavimą formavimo procese išskirtas institucijų pasitikėjimas viena kita:

„Siekiamybė būtų – pasitikėjimas tarp institucijų, kad užtektų visiems resursų gilintis ir dirbti su atvejais nuosekliai...“ (P3); „...atvirumas, pasitikėjimas, operatyvumas, pasidalinimas atsakomybėmis, darbais...“ (S2); „Siekiamybė, kad nebūtų susipriešinimo tarp institucijų...“ (V3). Keitimasis būtina informacija apibūdinamas kaip nusiteikimo dirbti kartu patvirtinimas: „Tarpinstitucinio bendradarbiavimo siekiamybė – informacijos pasikeitimas, komunikacija...“ (P2); „...sklandus pasidalinimas informacija...“ (S2). Kaip profesionalus įsitraukimas į procesą minima specialistų kompetencija: „...skirtingų kompetencijų turinčių asmenų komanda <...> sklandus, profesionalus, be asmeninių principų taikymo“ (S1).

Respondentų atsakymai atskleidė svarbius tarpinstitucinio bendradarbiavimo veiksnius, kurie atitinka bazinius bendradarbiaujančių specialistų profesinius poreikius. Šiuo atveju kiekviena organizacija, kaip paskiras vienetas, vadovaujasi vidinio organizacinio bendradarbiavimo modeliu, kurio vizija perkeliama į tarpinstitucinio bendradarbiavimo lygmenį, tad gali kilti trikdžių dėl organizacijų struktūros (hierarchinė, „plokščia“, vertikali arba horizontali) skirtumų.

Atliekant kokybinį tyrimą respondentų prašyta įvardyti veiksnius, kas palengvina tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Tyrimas atskleidė, kad respondentai kaip vieną svarbiausių tokių veiksnių įvardija efektyvią tarpinstitucinę komunikaciją:

„...informacijos pasikeitimas, įsitraukimas, aiškus ir konkretus komunikavimas, įžvalgų pasidalinimas...“ (V2); „...tarpinstituciniu lygmeniu svarbu aptarti ir sudėtingas situacijas ar nepasisekusius atvejus“ (V3); „...gyvo kontakto su specialistu užmezgimas...“ (S2); „...bendravimas su socialiniais darbuotojais, pasidalinimas informacija...“ (P2); „...nuolatinis ryšio palaikymas, keitimasis informacija, geresnis kitos institucijos darbo pobūdžio, funkcijų žinojimas“ (P3).

Remiantis respondentų atsakymais, geranoriškas, asmeninis kontaktas su kitais specialistais yra svarbi tarpinstitucinio bendradarbiavimo proceso sudedamoji:

„Asmeninis kontaktas padeda išspręsti daug tarpinstitucinio bendradarbiavimo klausimų“ (A1); „Mano nuomone, turiu gerą ryšį su atvejo vadybininkais, su jais visada aptariu šeimos atvejį, aptariame geriausią sprendimą“ (V1); „...labai padeda asmeninis kontakto turėjimas...“ (S2); „...geranoriškas asmeninis ryšys su kitų institucijų specialistais taip pat svarbus...“ (A3); „...svarbus asmeninis kontaktas...“ (P2).

Bendradarbiavimas yra darbas kartu, siekiant bendro tikslo, tai patvirtina šie respondentų teiginiai:

„Tarpinstitucinį bendradarbiavimą palengvina bendras komandos problemos suvokimas, bendras tikslas...“ (S2); „bendro tikslo siekimas“ (V2).

Tyrimas atskleidė, kad pasitikėjimu ir pagarba pagrįsti specialistų santykiai yra efektyvaus tarpinstitucinio bendradarbiavimo pamatas:

„Tarpinstitucinį bendradarbiavimą labai palengvina geranoriški, pasitikėjimu ir pagarba grįsti specialistų santykiai, išlaikomas profesionalumas...“ (S1); „Svarbu atvirumas, pasitikėjimas...“ (S2).

Respondentų teigimu, komandinis darbas, kaip sklandaus tarpinstitucinio bendradarbiavimo proceso kokybę lemiantis veiksnys, svarbus paskirstant atsakomybę ir vidinius organizacinius išteklius:

„...pasidalinimas atsakomybėmis, darbais, pasidalinimas informacija...“ (S2); „...nuoseklus komandinis darbas, kai kiekvienas komandos narys žino savo veiklos ribas, moka dirbti pasidalijant atsakomybes“ (S1).

Remdamiesi savo gerąja patirtimi, kaip tarpinstitucinį bendradarbiavimą palengvinantį pagrindinį veiksnių respondentai išskyrė specialistų dalyvavimą procese, kuris apima pasidalinimą žiniomis ir patirtimi, abipusį pasitikėjimą, operatyvų, į tikslą orientuotą bendrą darbą, dalyvavimą bendruose susitikimuose. Šiame kontekste išryškėjo ne tik oficialios strateginės partnerystės aspektai, bet ir didelis dėmesys, skiriamas procese dalyvaujančių specialistų individualiai motyvacijai ir geranoriškam asmeniniam ryšiui su kitais specialistais.

Atliekant tyrimą respondentų prašyta įvardyti tarpinstitucinį bendradarbiavimą apsunkinančius veiksnius. Kalbėdami apie neefektyvios komunikacijos pavyzdžius atvejo vadybos procese jie išskyrė:

„...kartais susiduriama su informacijos neteikimu...“ (A3); „...kartais ne iki galo aiškūs bendradarbiaujančių pusių atliekami veiksmai, nesuderintos pozicijos tam tikrais klausimais, nepateisinti lūkesčiai <...> nebuvo aiškiai ir tiksliai sukomunikuota...“ (V2); „Kartais specialistas nėra linkęs bendradarbiauti <...> pasikreipus nesulauki atsako, nėra pasikeitimo informacija, nesulauki aktyvaus dalyvavimo. <...> institucijos nėra sukūrusios ryšio...“ (A1); „...susiduriama su informacijos neteikimu. Kalbant telefonu informacija neteikiama, neatsakoma į užklausimus <...> grubus, atsainus bendravimas apsunkina tarpinstitucinį bendradarbiavimą“ (A3).

Vienas iš trikdžių tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese – skirtingas specialistų požiūris į šeimos situaciją, respondentai tai apibūdino kaip:

„...ištransliuotos skirtingos pozicijos, nuomonės“ (V2); „...nėra bendro matymo...“ (A1); „...kai skyriaus nuomonė ar žinoma informacija nesutampa su atvejo vadybininko ir kitų specialistų“ (V1).

Skirtingas požiūris į teikiamas paslaugas apibūdinamas kaip:

„...jaučiamas neapibrėžtumas, kitų institucijų specialistams reikia priminti, ką daro socialinis darbuotojas, o kur prasideda kitos institucijos kompetencijos...“ (S3); „Pasigendame specialistų, dirbančių su šeimomis, glaudesnio bendravimo su tėvais ir tokios pagalbos, kuri įgalintų tėvus pačius imtis veiksmų dėl savo šeimos gerovės...“ (V3).

Remiantis respondentų atsakymais, galima teigti, kad specialistų pasyvumas ir profesinės kompetencijos stoka yra svarbūs tarpinstitucinį bendradarbiavimą apsunkinantys veiksniai, tad:

„...buriant specialistus konkrečiam atvejui spręsti matai jų abejingumą, nedalyvavimą procese, nuolat turi raginti, įrodinėti remiantis įstatymais, kad jie privalo prisidėti prie pagalbos proceso“ (A2); „...nemotyvuoti specialistai nusimeta nuo savęs atsakomybę ir perkelia ją socialiniam darbuotojui“ (S3); „...darbo praktikoje yra tekę susidurti ir su stokojančiais kompetencijos, neprofesionaliais bei atsakomybes linkusiais permesti specialistais...“ (S1).

Apibendrinant respondentų atsakymus dėl tarpinstitucinį bendradarbiavimą atvejo vadybos procese apsunkinančių veiksnių išskiriama: paskirų specialistų aktyvaus dalyvavimo ir komandinio darbo stoka, dėl ko jaučiamas specialistų nesukalbėjimas; skirtingas situacijos vertinimas ir numatomi pagalbos šeimai būdai; atsakomybės perkėlimas; tarpusavio pagarbos ir pasitikėjimo stygius.

Atliekant tyrimą respondentų prašyta įvardyti tarpinstitucinio bendradarbiavimo atvejo vadybos procese tobulinimo galimybes. Tyrimo duomenys atskleidė, kad didžioji dalis respondentų tarpinstitucinio bendradarbiavimo tobulinimo kontekste išvelgia nuolatinės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinavimo grupės inicijavimo būtinybę:

„...padėtų, kad periodiškai susitiktų administracija, dirbantys specialistai, būtina keistis informacija, aptarti susikaupusias problemas – nebendradarbiavimo, informacijos sklaidos ir panašiai“ (A1); „...būtų tikslingi mūsų įstaigos atstovų susitikimai su kitų institucijų atstovais, tai būtų tikslinga siekiant išsiaiškinti kylančius nesklaidumus, sprendžiant bendradarbiavimo kliūtis, iškylančius poreikius“ (A3); „Tikslingas tarpinstitucinio koordinavimo grupės darbas, reikalingos iniciatyvos rengiant tokius susitikimus...“ (A3); „Siūlyčiau daryti bendrus pasitarimus, kuriuose būtų galima išsakyti savo pastebėjimus ir priimti sprendimus, kurie gerintų abiejų įstaigų darbą ir bendradarbiavimą“ (V1); „...tikslinga organizuoti tarpinstitucinius susirinkimus bei periodiškus specialistų susitikimus, kurti koordinacinę specialistų ir įstaigų atstovų grupę, kurioje būtų aptariami bendradarbiavimo trukdžiai...“ (S1); „Pagrindinis dalykas, kurio trūksta, – nuolatinė tarpins-

titucinio koordinavimo grupė, kuri nuolatos, periodiškai aptartų kylančius sunkumus bendradarbiavime, siekiant užsibrėžtų tikslų“ (S3); „...pasidaryti institucijų susitikimus, kurių metu būtų galima aptarti pagalbų šeimai ir vaikui būdus, formas. Pasitarti, ar siūlomos pagalbos veikia, ką galima ir reikia keisti, tobulinti“ (P1); „Vertingi būtų bendri institucijų specialistų susitikimai...“ (P3).

Tyrimo dalyviai siūlo suderintus įsipareigojimus, kurie skatintų tarpinstitucinį bendradarbiavimą įteisinti tarpinstitucinio bendradarbiavimo sutartimis:

„Reikia aktualizuoti ir praktikuoti įvairias dvišales, trišales ir kitokias sutartis...“ (A1); „Ilgametė praktika rodo, kad galioja daug nerašytų taisyklių bendradarbiavimo kontekste, tad išmintingiausia būtų jas įforminti teisiniame akte...“ (A2).

Respondentai kaip vieną iš tarpinstitucinio bendradarbiavimo tobulinimo galimybių išskyrė specialistų efektyvų apsikeitimą informacija:

„Tarp institucijų galėtų būti palaikomas labai glaudus ryšys dalinantis besikeičiančia informacija...“ (P1); „Norėtusi aktyvesnio bendravimo, nebegau name informacijos, kadangi vadovaujamasi teisės aktais...“ (A1); „Reikalingas informacijos prieinamumo palengvinimas“ (P2).

Atliekant tyrimą atskleista, kad specialistų atsakomybės didinimas, einant savo tiesiogines pareigas, galėtų teigiamai paveikti pokyčius tarpinstitucinio bendradarbiavimo kontekste:

„...svarbu numatyti specialistų atsakomybę ar atskaitomybę, galutiniame rezultate į bendradarbiavimo procesą neįsitraukęs specialistas niekaip neat-sako už savo tokį sprendimą“ (A2); „...būtinai specialistų, pasyviai dalyvaujančių atvejo vadybos procese ir vengiančių atlikti savo tiesiogines pareigas, atsakomybės didinimas...“ (S3).

Atlikto tyrimo duomenys aktualizuoja tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčių poreikį. Siekiant sėkmingo bendradarbiavimo atvejo vadybos procese, respondentai akcentavo reguliarių tarpinstitucinių susitikimų būtinybę ir nuolatinės koordinacinės specialistų grupės kūrimą. Pasiūlytas sisteminis būtinos informacijos prieinamumo tobulinimas, teikiant paslaugas šeimai, į pagalbos procesą neįsitraukiančių specialistų atsakomybės didinimas.

Atliekant kokybinį tyrimą, respondentų prašyta pasidalinti savo nuomonėmis, kaip sklandus tarpinstitucinis bendradarbiavimas prisideda ar galėtų prisidėti prie jų, kaip specialistų, motyvacijos? Tyrimo duomenys leidžia teigti, kad sklandus tarpinstitucinis bendradarbiavimas veikia specialistų profesinę motyvaciją, kaip dažniausias motyvacijos skatinimo veiksnys nurodomas teigiamo rezultato poreikis:

„Teigiamas pokytis šeimoje labai svarbus mano, kaip specialisto, motyvacijai...“ (S3); „Sklandus bendradarbiavimas reiškia sklandų darbą, man tai labai svarbu <...> tokiais atvejais labiau savimi pasitikiu“ (A1); „Sklandus bendradarbiavimas prisidėtų prie sklandaus pagalbos šeimai teikimo proceso, o tai įtakotų mano motyvaciją“ (S1); „Sklandus bendradarbiavimas, geranoriškas bendravimas, pasiekti teigiami rezultatai – tai kiekvieno specialisto siekiamybė“ (V2); „...kuo tarpinstitucinis bendradarbiavimas bus glaudesnis, tuo dažniau galėsime pasidžiaugti teigiamais rezultatais, kurie yra svarbūs mano, kaip specialisto, motyvacijai...“ (A3); „...pradedi labiau savimi pasitikėti, tai man labai svarbu kaip specialistui“ (P1); „...darbas būtų lengvesnis, kai bendradarbiavimas būtų sklandesnis, <...> mane motyvuoja profesinė sėkmė ir iššūkiai“ (A2); „...tokiais atvejais daugiau savimi pasitikiu, savo profesiniais gebėjimais <...> motyvuoja, suteikia stabilumo jausmą“ (A3).

Remiantis respondentų atsakymais galima teigti, kad sklandus tarpinstitucinis bendradarbiavimas teigiamai veikia specialistų pasitikėjimą savo profesiniais gebėjimais, tai ypač svarbu profesinės motyvacijos kontekste:

„Jei sklandžiai vyksta tarpinstitucinis bendradarbiavimas, gali padaryti daugiau, tai motyvuoja...“ (P2); „...bendradarbiavimas skatina mano, kaip specialisto, pasitikėjimą savo įgūdžiais, kompetenciją, norą tobulėti šioje srityje“ (S1); „...man labai svarbu teigiamas rezultatas, tai mane labai motyvuoja, skatina eiti į priekį“ (S2); „Teigiamas rezultatas pagalbos vaikui procese labai motyvuoja <...> be sklandaus bendradarbiavimo tai kartais neįmanoma“ (P1).

Atliekant tyrimą ieškota sklandaus tarpinstitucinio bendradarbiavimo ir specialistų motyvacijos tarpusavio sąsajų, kurios užtikrintų veiksmingą profesinį funkcionavimą. Tyrimo duomenys atskleidė, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas tiesiogiai lemia profesinės aplinkos nuostatų formavimą. Aukšto lygio motyvacija profesiniame kontekste neatsiejama nuo pasitenkinimo savo darbu, pasitikėjimo savo kompetencijomis, gebėjimo valdyti kintančias situacijas, aukšto profesinio ištraukimo lygio, tvirtų tikslų ir požiūrių.

Išvados

1. Mokslinės literatūros ir dokumentų analizė atskleidė, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese yra pagrindinis veiksnys, siekiant įgyvendinti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikių vertinimo, kompleksinės pagalbos plano rengimo ir įgyvendinimo iniciatyvas, didinti teikiamų paslaugų socialinę riziką patiriančioms šeimoms veiksmingumą.

Atvejo vadybos procese dalyvauja skirtingų sričių specialistai, tačiau atvejo vadybininkas dažniausia bendradarbiauja su socialiniais darbuotojais, vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistais ir socialiniais pedagogais.

2. Apibendrinę atlikto tyrimo rezultatus, galime konstatuoti, kad specialistai aiškiai suvokia savo profesinius tikslus: pagalba šeimai; vaikų gerovės ir saugumo užtikrinimas; aukšta teikiamų paslaugų kokybė. Išskirtos efektyvaus bendradarbiavimo veiksmų charakteristikos: sistemingai koordinuojamas darbas; sklandi komunikacija; pasitikėjimu pagrįstas ilgalaikis institucijų tarpusavio ryšys.
3. Tyrime dalyvavusių specialistų santykis su aplinka tarpinstitucinio bendradarbiavimo kontekste pagrįstas sisteminiu požiūriu. Respondentams vertinant savo gerą patirtį išryškėja ne tik oficialios strateginės partnerystės aspektai, ne mažiau svarbus ir kitų specialistų motyvacijos lygis, geranoriškas asmeninis ryšys su tarpinstitucinio bendradarbiavimo proceso dalyviais. Atkreiptinas dėmesys, kad visi tyrimo dalyviai aktualizuoja tarpinstitucinio bendradarbiavimo poreikį ir svarbą, būtinas organizacijų tarpusavio ryšys suvokiamas kaip reikšmingas bendradarbiavimo veiksnys.
4. Kokybinio tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad visi respondentai supranta, jog tarpinstitucinis bendradarbiavimas, kaip sistemos elementų sąveika, turėtų sudaryti palankias sąlygas kurti tam tikras įsiliejimo viena į kitą sekas. Galima daryti prielaidą, kad respondentų atsakymus ypač veikė patirtas arba patiriamas efektyvios tarpinstitucinės sąveikos trūkumas, nulemtas komandinio darbo struktūrinio nepastovumo, sistemingo bendradarbiavimo koordinavimo ir institucijų pasitikėjimo viena kita stokos.
5. Manytina, kad siekiant optimizuoti tarpinstitucinį bendradarbiavimą atvejo vadybos procese būtų tikslinga formuoti naują tarpinstitucinio komunikavimo modelį, nusimatant tikslus, priimant sprendimus, adaptuojant juos praktikoje, ne mažiau svarbi bendradarbiavimo proceso stebėseną, pasiektų rezultatų vertinimo algoritmas, padėsiantis prireikus atlikti būtinas sisteminės korekcijas.
6. Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad sklandus tarpinstitucinis bendradarbiavimas tiesiogiai veikia respondentų profesinę motyvaciją, lemia specialistų pastangų kryptingumą ir aktyvumo lygį. Galima teigti, kad efektyvaus profesinio funkcionavimo siekiantys atvejo vadybininkai, vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistai, socialiniai darbuotojai ir socialiniai pedagogai mato tarpinstitucinio bendradarbiavimo pokyčių poreikį, kuris lemtų veiksmingo partnerystės tinklo veikimą teikiant pagalbą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.

7. Kokybinio tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad respondentų komunikacijos ir elgesio ryšys pagrįstas keturiomis komunikacijos aksiomomis. Pirmoji aksioma – neįmanoma nekomunikuoti. Atsižvelgiant į savo profesinius tikslus ir specifinę klientų grupę, atvejo vadybos procese dalyvaujantys specialistai privalo komunikuoti. Komunikacija pradedama nustačius vaiko teisės pažeidimus (teritorinio vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistas), tęsiama koordinuojant kompleksinę pagalbą šeimai ir vaikui (atvejo vadybininkas), teikiant socialines paslaugas (socialinis darbuotojas), užtikrinant vaiko ir mokinio teises į mokslą, sudarant jo saugumo mokykloje bei prielaidų pozityviai vaiko ir mokinio socializacijai bei pilietinei brandai (socialinis pedagogas) sąlygas. Antroji aksioma – komunikacijos turinio ir santykio aspektai. Svarbus perduodamo dalyko turinys ir komunikacijos dalyvių santykis. Tyrime dalyvavusių specialistų nuomone, tarpinstitucinio bendradarbiavimo kontekste santykio lygmuo lemia turinio supratimą. Geranoriški dalykiški santykiai skatina didesnę specialistų įsitraukimą į procesą, apsikeitimą aktualia informacija, lygiavertį santykį. Trečioji aksioma – įvykių interpunkcija. Komunikacija susidaro iš komunikacijų sekų, kas būdinga specialistams atvejo vadybos procese. Tyrimo dalyvių atsakymai leidžia teigti, kad komunikacija visada remiasi prieš tai buvusia ir visada veikia būsimą specialistų komunikaciją. Ketvirtoji aksioma – simetrinės ir komplementarios interakcijos. Komunikacijos dalyvių santykis remiasi lygiavertiškumu ar skirtingumu. Atsižvelgiant į abipusę tyrime dalyvavusių specialistų įtaką vienas kitam, trukdžių atsiranda, kai taikomas netinkamas santykių modelis – vietoj lygiavertio santykio atpažįstamas dominavimas.
8. Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad atvejo vadybos procese efektyvaus tarpinstitucinio bendradarbiavimo galimybių plėtrai skiriamas nepakankamas dėmesys. Siekiant efektyvios komunikacijos svarbu suderinti organizacijos narių ir jos partnerių interesus, skatinti specialistų įsitraukimą, nustatyti, kas trukdo bendradarbiauti ir koordinuoti bendradarbiavimo procesą. Kaip pagrindinę efektyvų tarpinstitucinį bendradarbiavimą skatinančią priemonę tyrimo dalyviai nurodė nuolatinės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinavimo grupės inicijavimo būtinybę.

Literatūra

- Anyonge, T., Jonckheere, S., Romano, M., Gallina, A. (2013). *Strengthening institutions and organizations*. <https://www.ifad.org/documents/38714170/39135645/> [žiūrėta 2022-12-07].
- Aufderhaar, L., Giddens, B., Holder, L. A., Mass, S., Matsuyoshi, J., Moxley, D., Rapp, R., Schwan, N. R., Solomon, P., Stefanelli, M. (2013). *NASW Standards for Social Work Case Management*. <https://www.yumpu.com/en/document/view/47942390/nasw-standards-for-social-work-case-management-national-> [žiūrėta 2022-11-05].

TARPINSTITUCINIS BENDRADARBIAVIMAS ATVEJO VADYBOS PROCESĖ, TEIKIANT...

- Barker, R. L. (2003). *The social work dictionary*. 5th ed. Washington, DC: NASW Press. [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2311790](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2311790) [žiūrėta 2022-11-05].
- Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydzūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: Socialinių mokslų kolegija.
- D'Amour, D., Ferrada-Videla, M., San Martín Rodríguez, L., Beaulieu, M. D. (2005). *The conceptual basis for interprofessional collaboration: a review of theoretical and empirical studies*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16096151/> [žiūrėta 2022-10-10].
- Gaižauskaitė I., Valavičienė N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/16724/9789955302056.pdf?sequence=1&is> [žiūrėta 2023-05-05].
- Gvaldaitė, L. *Socialinio tinklo intervencija kaip socialinės paramos metodas*. (2004). <https://www.zurnalai.vu.lt/acta-paedagogicavilnensia/article/download/9615/7436/> [žiūrėta 2023-01-07].
- Johnson L. C. (2003). *Socialinio darbo praktika, bendras požiūris*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
- Kardelis, K. (2017). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas.
- Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų Komitetui ES vaiko teisių strategija. (2021). https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/plmrep/COMMITTEES/JURI/DV/2021/04-13/COM_COM20210142_LT.pdf [žiūrėta 2023-02-22].
- Lang, D. W. (2002). *A lexicon of inter-institutional cooperation*. https://www.academia.edu/13672420/Lexicon_of_Inter-institutional_Cooperation [žiūrėta 2023-02-02].
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl „Kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016–2023 m. Veiksmų plano patvirtinimo“. 2016 m. kovo 10 d. Nr. A1-133. Suvestinė redakcija nuo 2022-03-22. <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalActEditions/lt/TAD/00667490e70711e59b76f36d7fa634f8> [žiūrėta 2023-01-07].
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl „Dėl vaiko gerovės 2022–2023 metų veiksmų plano patvirtinimo“ pakeitimo. (2022). 2022 m. lapkričio 22 d. Nr. A1-772. <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/d61c8ed06aa411ed8a47de53ff967b64?jfwid=42w2zc48s> [žiūrėta 2022-11-23].
- Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas. (2016). 1996 m. kovo 14 d. Nr. I-1234. <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalActEditions/lt/TAD/TAIS.26397> [žiūrėta 2023-01-06].
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl „Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2022 m. sausio 24 d. įsakymo Nr. a1-52 „Dėl vaiko gerovės 2022–2023 metų veiksmų plano patvirtinimo“ pakeitimo. 2022 m. lapkričio 22 d. Nr. A1-772. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/d61c8ed06aa411ed8a47de53ff967b64?jfwid=42w2zc48s> [žiūrėta 2023-01-06].
- Lindsay, C., McQuaid, R. W., Dutton, M. (2008). *Tarpžinybinis bendradarbiavimas ir nauji požiūriai į įsidarbinimo galimybes*. https://www.academia.edu/263290/Lindsay_C_McQuaid_R_W_and_Dutton_M_2008_Inter_agency_co_operation_and_new_approaches_to_employability_Social_Policy_and_Administration_Vol_42_No_7_pp_715_732 [žiūrėta 2022-12-19].
- Liukinevičienė, L., Paulauskienė, V. (2019). *Nauji viešųjų paslaugų teikimo kanalai ir būdai ikimokyklinio ugdymo įstaigose*. <https://www.zurnalai.vu.lt/social-research/article/view/22944> [žiūrėta 2022-10-05].
- Miginis N., Ulozas, M. (2014). *Praktinis vadovas. Tarpžinybinio bendradarbiavimo stiprinimas jaunimo politikos srityje*. ISBN 978-609-95501-4. https://www.academia.edu/8732070/Praktinis_vadovas_apie_tarp%C5%BEinybinio_bendradarbiavimo_stiprinim%C4%85_jaunimo_politikos_srityje [žiūrėta 2022-10-03].
- Oxford Learner's Dictionaries*. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/> [žiūrėta 2023-01-07].
- Raišienė, A. G., Baranauskaitė, L. *Investigating complexity of intersectoral collaboration: contextual framework for research*. (2018). https://www.researchgate.net/publication/326710424_Investigating_Complexity_of_Intersectoral_Collaboration_Contextual_Framework_for_Research [žiūrėta 2022-11-18].
- Raišienė, A. G., Bilan, S., Smalskys, V., Gečienė, J. *Emerging changes in attitudes to inter-institutional collaboration: the case of organizations providing social services in communities*. (2019). <https://www.cecol.com/search/article-detail?id=964010> [žiūrėta 2022-11-04].
- Raišienė, A. G., Vanagas, R., Žuromskaitė, B., Stasiukynas, A., Dromantaitė, A., Girčys, A. P., Tamošiūnaitė, R., Bileišis, M. (2014). *Veiksmingos vadybos gairės: teorinės išvalgos ir Lietuvos organizacijų atvejai* <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/16881/9789955196181.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [žiūrėta 2022-09-13].

Edita Nikolajenko, Viktorija Raudytė

- Rimkus V. (2015). *Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe*. https://www.researchgate.net/publication/276079931_NEAPIBREZTUMO_ASEKTAI_SOCIALINIAME_DARBE [žiūrėta 2022-10-08].
- Thompson, J. D. (2017). *Organizations in Action, Social Science Bases of Administrative Theory*. <https://doi.org/10.4324/9781315125930> [žiūrėta 2022-10-12].
- Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. https://googlegroups.com/group/tarptautine_juru_teise/attach/ee6e707e4fd397e0/Tidikis.pdf?part=0.1 [žiūrėta 2023-02-15].
- Vance, R. J. (2006). *Employee Engagement and Commitment*. <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/special-reports-and-expert-views/documents/employee-engagement-commitment.pdf> [žiūrėta 2023-01-07].
- Wagner, H. (2003). *Sistemų teorija ir socialinis darbas / socialinė pedagogika. Socialinė teorija empirija politika ir praktika*. <https://www.researchgate.net/scientific-contributions/Harald-Wagner-2152816182> [žiūrėta 2023-02-21].
- Žydžiūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija*. http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/ESFproduktai/2012_Baigiamojo_darbo_metodologija.pdf [žiūrėta 2022-12-03].

MODEL CASE MANAGEMENT OPPORTUNITIES FOR PROVIDING AID TO SOCIAL RISK FAMILIES IN THE CONTEXT OF INTER-INSTITUTIONAL COOPERATION

Edita Nikolajenko, Viktorija Raudytė

Summary

Effective inter-institutional cooperation in the case management process depends directly on the communication practice, and is oriented towards certain strategic goals, building a more effective system of social services, and improving opportunities for aid for families.

In this article, we analyse the process of case management in the context of inter-institutional cooperation, while providing aid to families at social risk in Lithuania. According to the theoretical framework, effective inter-institutional cooperation depends directly on the communication practice, and is oriented towards certain strategic goals, building a more effective system of social services, and improving opportunities for aid for families. In order to argue for the importance of inter-institutional cooperation as a significant aid tool for families at social risk, it is appropriate to examine the experiences and expectations of participants in this process relating to the management of inter-dependency between organisations and involvement in the exchange of necessary resources. With the help of analyses of the practice of inter-institutional cooperation in the case management process, we attempt to emphasise the essential factors in and obstacles to effective inter-institutional cooperation, assembling aid providers, planning, providing aid to the child and (or) family, and cooperating with government and local authority institutions and other organisations. Aspects of inter-institutional cooperation were defined and analysed by: D. W. Lang (2002), L. C. Johnson, H. Wagner and R. L. Bark-

er (2003), D. D'Amour, Ferrada-Videla, L. San Martin Rodriguez, M. D. Beau-
lieu (2005), R. J. Vance (2006), C. Lindsay, R. W. McQuaid, M. Dutton (2008),
T. Anyonge, S. Jonckheere, M. Romano, A. Gallina (2013), N. Miginis, M. Ulo-
zas, A. G. Raišienė, R. Vanagas, B. Žuromskaitė, A. Stasiukynas, A. Dromantaitė,
A. P. Girčys, R. Tamošiūnaitė, M. Bileišis (2014), and J. D. Thompson (2017).

The importance of inter-institutional cooperation is obvious and clearly de-
fined; on the other hand, according to scientific study analyses (Raišienė, Smalski-
ai, Gečienė, 2019; Raišienė, Baranauskaitė, 2008; Liukinevičienė, Paulauskienė,
2019), the topic of thorough inter-institutional cooperation remains relevant.

Research objective: to show the aid opportunities in the case management
process for families at social risk.

Research methods. Scientific literature analysis, document analysis,
qualitative inquiry (content analysis). This research is based on the system the-
ory, which suggests communication as the major concept in systems theory. The
current research performed 12 anonymous semi-structured individual interviews,
aiming to reveal the aid opportunities for the case management process for families
at social risk in the context of inter-institutional cooperation. The research results
were processed using the qualitative content analysis method. The respondents
were case managers, child protection service specialists, social workers, and social
pedagogues.

The results indicated that the research respondents clearly understand their
professional goals, identifying the influential characteristics of factors on effec-
tive cooperation, and the lack of effective inter-institutional interaction. In order
to optimise inter-institutional cooperation in the case management process, it is
appropriate to form a new inter-institutional communication model, establishing
goals, making decisions, and adapting decisions in practice. Also important is the
monitoring of the cooperative process, the algorithm for the evaluation of the ac-
complished results, which would help in making the necessary systemic correc-
tions where needed.

Discussion. The research results indicate that thorough inter-institutional co-
operation directly influences the professional motivation of the respondents, and
redirects respondents' levels of direction and activity of effort. It could be sug-
gested that as case managers, child protective service specialists, social workers
and social pedagogues aim for effective professional functioning, they notice the
need for inter-institutional cooperation, which would impact the process of an ef-
fectively operating partnership network by providing aid to families at social risk.

Edita Nikolajenko, Viktorija Raudytė

Edita Nikolajenko – doktorantė (socialiniai mokslai – socialinis darbas). Socialinio darbo programa, Laplandijos universitetas (Suomija).

El. paštas: nikolajenko123@gmail.com