



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

**Tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas teikiant
socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę
riziką patiriančioms šeimoms**

Baigiamasis magistro studijų projektas

Justina Balčiūnaitienė

Projekto autorė

Doc. dr. Eglė Gaulė

Vadovė

Kaunas, 2022



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

**Tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas teikiant
socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę
riziką patiriančioms šeimoms**

Baigiamasis magistro studijų projektas

Viešasis administravimas (6211LX040)

Justina Balčiūnaitienė

Projekto autorė

Doc. dr. Eglė Gaulė

Vadovė

Doc. dr. R. Rauleckas

Recenzentas

Kaunas, 2022



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Justina Balčiūnaitienė

Tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms

Akademinio sąžiningumo deklaracija

Patvirtinu, kad:

1. baigiamąjį projektą parengiau savarankiškai ir sąžiningai, nepažeisdama(s) kitų asmenų autorius ar kitų teisių, laikydamasi(s) Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo nuostatų, Kauno technologijos universiteto (toliau – Universitetas) intelektinės nuosavybės valdymo ir perdavimo nuostatų bei Universiteto akademinės etikos kodekse nustatytų etikos reikalavimų;
2. baigiamajame projekte visi pateikti duomenys ir tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti teisėtai, nei viena šio projekto dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar elektroninių šaltinių, visos baigiamojo projekto tekste pateiktos citatos ir nuorodos yra nurodytos literatūros sąrašė;
3. įstatymų nenumatytų piniginių sumų už baigiamąjį projektą ar jo dalis niekam nesu mokėjęs (-usi);
4. suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo ar kitų asmenų teisių pažeidimo faktui, man bus taikomos akademinės nuobaudos pagal Universitete galiojančią tvarką ir būsiu pašalinta(s) iš Universiteto, o baigiamasis projektas gali būti pateiktas Akademinės etikos ir procedūrų kontrolieriaus tarnybai nagrinėjant galimą akademinės etikos pažeidimą.

Justina Balčiūnaitienė

Patvirtinta elektroniniu būdu

Balčiūnaitienė, Justina. Tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Magistro studijų baigiamasis projektas / vadovė doc. dr. Eglė Gaulė; Kauno technologijos universitetas, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas.

Studijų kryptis ir sritis (studijų krypties grupė): 03S (L07).

Reikšminiai žodžiai: tarporganizacinis bendradarbiavimas, procesas, viešoji paslauga, socialinių įgūdžių ugdymo paslauga, socialinę riziką patirianti šeima.

Kaunas, 2022. 69 p.

Santrauka

Baigiamajame magistro studijų projekte analizuojamas Tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Valstybės valdyme daug dėmesio skiriama socialinės atskirties mažinimui, o prioritetinga grupė, kuri patiria socialinę atskirtį, turėtų būti šeima. Visgi šios grupės specifiškumui būdinga tai, kad didžioji dalis šeimų patiriančių atskirtį priklauso socialinės rizikos šeimų grupei. Norint pokyčių šioje srityje yra būtinas kryptingas organizacijų ir įvairių specialistų bendradarbiavimas, nes šiose šeimose vyrauja kompleksinės problemos ir jas reikia spręsti kompleksiniu būdu t. y. teikti paslaugas bendradarbiaujant. Temos naujumą parodo tai, kad moksliniuose tyrimuose daug dėmesio skiriama konkrečiai vieno proceso analizės rezultatams ir mažai bandoma apjungti kelis procesus į vieną, kurie sąveikaudami arba papildydami vienas kitą gali duoti kur kas geresnių rezultatų viešojo sektoriaus plėtros galimybėms. Tyrimo problema formuluojama klausimu: kaip vyksta tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Tyrimo tikslas – išanalizuoti tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Tyrimo objektas – tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas. Tyrimo uždaviniai: 1. atskleidus viešosios paslaugos ir tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso esmę, pateikti teorinį tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešosios paslaugos teikimo modelį. 2. adaptuoti teorinį tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešosios paslaugos teikimo modelį socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugai 3. taikant teorinį modelį, atlikti tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą šeimoms patiriančioms socialinę riziką, tyrimą. Norint pasiekti tyrimo tikslą, pagal suformuluotus projekto uždavinius buvo atlikta mokslinės literatūros analizė, analizuojami Lietuvos teisės aktai, atliekama atvejų analizė, dokumentų analizė, interviu. Atlikus tyrimą išanalizuotas tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą pagal adaptuotą teorinį modelį. Pateikiamos projekto išvados ir rekomendacijos. Magistro baigiamasis projektas susideda iš įvado, trijų skyrių, išvadų ir rekomendacijų. Pirmajame skyriuje atliekamas tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikimo teorinis pagrindimas, aptariamas viešosios paslaugos teikimo procesas, analizuojama tarporganizacinio bendradarbiavimo samprata ir reikšmė bei atliekamas tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso modelio viešųjų paslaugų teikimo teorinis pagrindimas. Antrajame skyriuje nagrinėjamas teisinis tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimo reglamentavimas bei sudaromas teorinis tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą modelis. Trečiajame skyriuje pagrindžiama tyrimo metodika, pateikiami tarporganizacinio

bendradarbiavimo teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą atvejai bei jų analizė, kurią papildo stebėjimo metodas ir atvejų lyginimas.

Balčiūnaitienė, Justina. Inter-Organizational Collaboration Process in Providing Social Skills Development and Maintenance Service to Families at Social Risk. Master's final degree project / supervisor assoc. prof. dr. Eglė Gaulė; Kaunas University of Technology, Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities.

Study field and area (study field group): 03S (L07).

Keywords: interorganizational collaboration, process, public service, social skills development service, family at social risk.

Kaunas, 2022. 69 p.

Summary

In the final master's study project is analyzed an inter-organizational collaboration process in providing social skills development and maintenance service to families at social risk. In public administration a lot of attention is paid to reducing social exclusion and a priority group which experiences the social exclusion should be a family. However, it is typical for the specificity of this group that most of the families experiencing social exclusion belong to the families at social risk. For change in this area, it is necessary a purposeful collaboration of different organizations and specialists because in these families' complex problems prevail and it is needed to solve them in an integrated way, i. e. to provide maintenance service in collaboration with each other. The novelty of the theme is shown by this, that in scientific research a lot of attention is paid specifically to the results of a single process analysis and little attempt is made to combine several processes into one which interacting or complementing each other could give much higher results to the development opportunities of the public sector. The research problem is formulated in a question: how goes the process of inter-organizational collaboration in providing social skills development and maintenance service to families at social risk. The aim of the research – to analyze inter-organizational collaboration process in providing social skills development and maintenance service to families at social risk. The research object – inter-organizational collaboration process. The research tasks: 1. After revealing the essence of the process of the public service and inter-organizational collaboration to give a theoretical model in providing public service collaborating inter-organizationally. 2. To adapt the theoretical model of the process of inter-organizational collaboration in providing the public service for the social skills development and maintenance service. 3. To conduct the research applying the theoretical model of the process of the inter-organizational collaboration in providing social skills development and maintenance service to families at social risk. In order to achieve the goal of the research according to the formulated tasks of the project, it was performed the analysis of the scientific literature, Lithuanian legal acts were analyzed, analysis of different cases was performed, also analysis of documents and interview. After completion of the research, the process of inter-organizational collaboration in providing social skills development and maintenance service was analyzed according to the adapted theoretical model. Conclusions and recommendations of the project are presented. The master's thesis consists of an introduction, three chapters, conclusions and recommendations. In the first chapter theoretical substantiation of the inter-organizational collaboration process in the provision of public services is performed, the process of the provision of public services is discussed, the concept and importance of inter-organizational collaboration is analyzed and theoretical substantiation of the process of the inter-organizational collaboration model in providing public services is done. In the second chapter is examined a legal regulation of the inter-

organizational process in providing social skills development and maintenance service and is designed the theoretical model of the inter-organizational collaboration process in providing social skills development and maintenance service. In the third chapter is substantiated the research methodology and given cases of inter-organizational collaboration in providing social skills development and maintenance service and the analysis of these cases which is supplemented by a method of observation and case comparison.

Turinys

Lentelių sąrašas	9
Paveikslų sąrašas	10
Santrumpų ir terminų sąrašas	11
Įvadas.....	12
1. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime teorinis pagrindimas.....	14
1.1. Viešosios paslaugos teikimo procesas.....	14
1.2. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso samprata ir reikšmė teikiant viešąsias paslaugas 18	
1.3. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso modelio viešųjų paslaugų teikime teorinis pagrindimas	23
2. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikime teorinis modelis.....	27
2.1. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teorinė ir praktinė koncepcija.....	27
2.2. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą teisinis reglamentavimas Lietuvoje	31
3. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms tyrimas	36
3.1. Tyrimo metodika	36
3.2. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms Tauragės šeimos gerovės centre atvejo analizė... 41	
3.3. Tiriamųjų atvejų aprašymai.....	42
3.4. Tiriamųjų atvejų analizė	46
3.5. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms tyrimo rezultatų apibendrinimas.....	57
Išvados	60
Rekomendacijos.....	61
Literatūros sąrašas	63
Informacijos šaltinių sąrašas	68
1 Priedas	70
2 Priedas	71
3 Priedas	72

Lentelių sąrašas

1 lentelė. Tarporiginacinio bendradarbiavimo modeliai (sudaryta autorės remiantis Raišiene, 2008)	23
2 lentelė. Sistema Lietuvoje (sudaryta autorės remiantis Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos pateikta veiklos sričių analize https://vaikoteises.lt/)	29
3 lentelė. Socialines paslaugas, socialinę riziką patiriančioms šeimoms , teikiantys subjektai (sudaryta autorės remiantis LR socialinių paslaugų 2006 m. sausio 19 d įstatymo. Nr. X-493, 18 straipsniu, Žin. 2006, Nr. 17-589)	32
4 lentelė. Klausimynas ir jo pagrindimas (sudaryta autorės)	38
5 lentelė. Informantų kodavimas (sudaryta autorės)	40
6 lentelė. Tarporiginacinio bendradarbiavimo proceso suvokimas planavimo etape (kalba netaisyta)	46
7 lentelė. Tarporiginacinio bendradarbiavimo proceso kintamieji planavimo etape (kalba netaisyta)	47
8 lentelė. Tarporiginacinio bendradarbiavimo proceso dalyvių pakankamumo analizė (kalba netaisyta).....	48
9 lentelė. Informantų įsitraukimas į tarporiginacinio bendradarbiavimo procesą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (kalba netaisyta)	51
10 lentelė. Suinteresuotų šalių dalyvavimas ir veiksmai tarporiginacinio bendradarbiavimo procese teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (kalba netaisyta).....	52
11 lentelė. Tarporiginacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą pakankamumas organizavimo etape (kalba netaisyta)	53
12 lentelė. Tarporiginacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą vertinimo etape kintamųjų analizė (kalba netaisyta)	55
13 lentelė. Tarporiginacinio bendradarbiavimo proceso suvokimas (kalba netaisyta).....	57
14 lentelė. Tarporiginacinio bendradarbiavimo proceso sėkmės veiksniai ir iššūkiai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (kalba netaisyta).....	58

Paveikslų sąrašas

1 pav. Paslaugos sąvokos aspektai (sudaryta autorės pagal Skačkauskienės ir Vestertės (2018) atliktą literatūros analizę)	15
2 pav. Viešosios paslaugos teikimo proceso teorinė prielaida (sudaryta darbo autorės remiantis atliktos mokslinės literatūros analize pagal: Tax, McCutcheon, Wilkinson (2013), Skačkauskienė, Vestertė (2018) ir kt.)	16
3 pav. Paslaugos proceso etapai (sudaryta autorės remiantis Kauno technologijos universiteto Viešųjų paslaugų valdymo modulio pateikčių metodine medžiaga)	17
4 pav. Viešosios paslaugos teikimo ekosistemos konceptas (sudaryta autorės remiantis Jaakkola, Aarikka-Stenroos ir Ritala, 2019 ir Jackson, E.A., 2020)	17
5 pav. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teorinės prielaidos (sudaryta autorės remiantis atliktos mokslinės literatūros analize pagal Hurd,2020; Kalvaitytė, 2015; Grossmann,2012 ir kt.).	19
6 pav. Bendradarbiavimo proceso dizainas (sudaryta autorės remiantis Tavanapour ir Bittner, 2017)	20
7 pav. Bendradarbiavimo proceso tinklo modelis (sudaryta autorės remiantis Pfothenauer, Wood, Roos, ir Newman, 2016).....	21
8 pav. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime teorinis modelis (sudaryta autorės remiantis išanalizuota mokslinė literatūra)	25
9 pav. Tinklaveikos socialiniame darbe koncepcinis modelis. (sudaryta autorės remiantis Staniulienė 2012, Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui. Kultūra ir visuomenė. Socialinių tyrimų žurnalas)	29
10 pav. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą adaptuotas teorinis modelis (sudaryta autorės).....	34
11 pav. Tyrimo konceptas (sudaryta autorės)	37
12 pav. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimo dinamika pagal paslaugą gavusių šeimų skaičių (sudaryta autorės, remiantis SPIS duomenų baze)	41

Santrumpų ir terminų sąrašas

Santrumpos:

Doc. – docentas

Dr. – daktaras

Kt. – kita

t.t. – taip toliau

t. y. – tai yra

Žr. – žiūrėti

Terminai:

Viešoji paslauga – „pagal įstatymų ir (ar) viešojo administravimo subjektų nustatytus reikalavimus vykdoma šių subjektų prižiūrima veikla, kuria sukuriama valstybės ar savivaldybių garantuojama ir visuomenės nariams vienodai prieinama nauda“ (LR viešojo administravimo įstatymo Nr. VIII-1234 pakeitimo įstatymas, TAR, 2020-06-11, Nr. 12819, 2 str. 9 d.)

Socialinės paslaugos – paslaugos, kuriomis siekiama suteikti pagalbą asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinės rizikos, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (LR socialinių paslaugų įstatymas, Žin. 2006, Nr. 17-589, 3 str., 1 d.)

Procesas – viešojo administravimo kontekste tai: „administracinė procedūrinė veikla, kuri susideda iš valstybinį valdymą reglamentuojančių teisės aktų parengimo, valdymo veiklos reglamentavimo, leidimų teisenos, licencijavimo ir kt.“ (Žilinskas, 2000).

Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga – tai paslauga, kuri teikiama asmenims (šeimoms), siekiant stiprinti jų bendravimo gebėjimus (ieškant pagalbos, prisitaikant prie naujų situacijų, dalyvaujant visuomenės gyvenime, užmezgant ir palaikant ryšius su artimaisiais ir pan.) ir (ar) organizuojant jų darbinį užimtumą. (LR socialinių paslaugų katalogas, Žin. 2006, Nr. 43-1570).

Socialinė rizika – „veiksniai ir aplinkybės, dėl kurių šeimos ar asmenys patiria ar yra pavojus jiems patirti socialinę atskirtį: suaugusių šeimos narių socialinių įgūdžių tinkamai prižiūrėti ir ugdyti nepilnamečius vaikus (įvaikius) stoka ar nebuvimas; nepilnamečių vaikų (įvaikių) visapusio fizinio, protinio, dvasinio, dorovinio vystymosi ir saugumo sąlygų šeimoje neužtikrinimas; nuo nusikalstamos veikos nukentėjusių asmenų patirta žala; išitraukimas ar polinkis išitraukti į nusikalstamas veikas; piktnaudžiavimas alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis medžiagomis; priklausomybė nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų, azartinių žaidimų; elgetavimas, valkatavimas, benamystė; motyvacijos dalyvauti darbo rinkoje stoka ar nebuvimas“ (LR Socialinių paslaugų įstatymas, Žin. 2006, Nr. 17-589, 7 str.)

Tarporganizacinis bendradarbiavimas – nurodo santykių procesus, kurie atsiranda, kai dvi ar daugiau teisiškai nepriklausomų organizacijų susijungia, kad išspręstų bendras problemas (Schruijer, 2020)

Įvadas

Temos aktualumas. Visuomeniniame gyvenime nuolatos vyksta įvairūs pokyčiai, kurie siejasi su tokiais veiksniais kaip politika, ekonomika, įvairių technologijų plėtra ir socialiniai veiksniai. Būtent socialinė sritis labiausiai veikia žmonių gyvenimo kokybės rodiklius ir šiai sričiai reikia skirti ypatingą dėmesį. *Eurostato* duomenimis 2020 metais Lietuvos gyventojų socialinės atskirties rodiklis siekė 24,8 procento, nors lyginant su praėjusiais metais pastebimas nežymus šio rodiklio mažėjimas, tačiau Lietuva vis dar išlieka šio sąrašo apačioje. Todėl galima daryti prielaidą, kad Lietuvos gyventojų gyvenimo sąlygoms būdinga: skurdo grėsmė, materialiniai nepritekliai arba asmenys gyvena šeimos ūkiuose, kuriuose didžioji dalis yra bedarbiai. Tačiau kokios priežastys lemia socialinę atskirtį – sunku vienareikšmiškai atsakyti.

Valstybės valdyme daug dėmesio skiriama socialinės atskirties mažinimui, tačiau norint pokyčių šioje srityje yra svarbu tikslingai numatyti šios grupės subjektus t. y. į ką bus orientuojamasi teikiant pagalbą. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Konstitucijos 38 straipsniu, kuriame numatyta, kad šeima yra visuomenės ir valstybės pagrindas ir ją turi saugoti valstybė, prioritetinga grupė, kuri patiria socialinę atskirtį, turėtų būti šeima. Tačiau šios grupės specifiškumui būdinga tai, kad didžioji dalis šeimų patiriančių atskirtį priklauso socialinės rizikos šeimų grupei. Kundrotaitė (2006) straipsnyje „Socialinės rizikos šeimos Lietuvoje: atvejo studija“ nurodo, kad socialinės atskirties tendencijos būdingos socialinės rizikos šeimoms.

Remiantis 2020 m. Lietuvos statistikos departamento duomenimis socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitoje buvo įrašyta kiek daugiau nei 9 tūkstančiai socialinės rizikos šeimų. Todėl norint pokyčių šioje srityje yra būtinas kryptingas organizacijų ir įvairių specialistų bendradarbiavimas, nes šiose šeimose vyrauja kompleksinės problemos ir jas reikia spręsti kompleksiniu būdu t. y. teikti paslaugas bendradarbiaujant.

Temos naujumas. Moksliniuose tyrimuose daug dėmesio skiriama konkrečiai vieno proceso analizės rezultatams ir mažai bandoma apjungti kelis procesus į vieną, kurie sąveikaudami arba papildydami vienas kitą gali duoti kur kas geresnių rezultatų viešojo sektoriaus plėtros galimybėms. Daug yra analizuota įvairių užsienio autorių, socialinių paslaugų teikimo specifiškumo ir socialinės atskirties temomis: Silver, 2012; Le Grand, (2018), Dromey, ir Hochlaf, (2018) ir kt. taip pat Lietuvos tyrėjų: Taljūnaitė, 2004; Brazienė, Guščinskienė, 2004; Svilka, Kublickienė, 2007; Bulotaitė, Rimkutė, Kondrašovienė, Vaitiekus, 2009 ir kt. Tarporganizacinio bendradarbiavimo tema taip pat nemažai tyrinėta tiek užsienio autorių: Majchrzak, Jarvenpaa, Bagherzadeh, (2015), Geer (2017), Septria ir Heryanto (2019) ir kt., tiek Lietuvos: Raišienė (2007,2008), Lekavičienė (2010), Kalvaitytė (2015), Sibeko ir Alekna (2020), Žilinskienė (2016), Jurkšienė (2018) ir kt. Tačiau trūksta žinių kaip vienas procesas gali papildyti kitą procesą ir kokia iš to nauda būtų viešajam sektoriui.

Tyrimo problema. Lietuvoje nebuvo atliktas tyrimas, kurio metu atskleidžiamas tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas ir jo svarba teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Todėl tyrimo **problemą** galima suformuluoti taip: *kaip vyksta tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms?*

Tyrimo tikslas – išanalizuoti tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.

Tyrimo objektas – tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas

Tyrimo uždaviniai:

1. atskleidus viešosios paslaugos ir tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso esmę, pateikti teorinį tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešosios paslaugos teikime modelį;
2. adaptuoti teorinį tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešosios paslaugos teikime modelį socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugai;
3. taikant teorinį modelį, atlikti tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms, tyrimą;

Tyrimo metodai. Mokslinės literatūros analizė, teisės aktų analizė, atvejo analizė, dokumentų analizė, interviu.

Projekto struktūra. Baigiamasis magistro projektas sudarytas iš įvado, 13 struktūrinių dalių, išvadų, rekomendacijų, literatūros sąrašo, informacinių šaltinių sąrašo ir priedų. Pirmajame skyriuje atliekamas tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime teorinis pagrindimas, aptariamas viešosios paslaugos teikimo procesas, analizuojama tarporganizacinio bendradarbiavimo samprata ir reikšmė bei atliekamas tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso modelio viešųjų paslaugų teikime teorinis pagrindimas. Antrajame skyriuje nagrinėjamas teisinis tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikime reglamentavimas bei sudaromas teorinis tarporganizacinio bendradarbiavimo teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą modelis. Trečiajame skyriuje pagrindžiama tyrimo metodika, pateikiami tarporganizacinio bendradarbiavimo teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą atvejai bei jų analizė, kurią papildo stebėjimo metodas ir atvejų lyginimas. Gauti duomenys analizuojami ir apibendrinami. Projektą sudaro 94 puslapis, 14 lentelių, 12 paveikslų, 3 priedai. Panaudota 60 mokslinės literatūros šaltinių ir 21 informacijos šaltinis.

1. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime teorinis pagrindimas

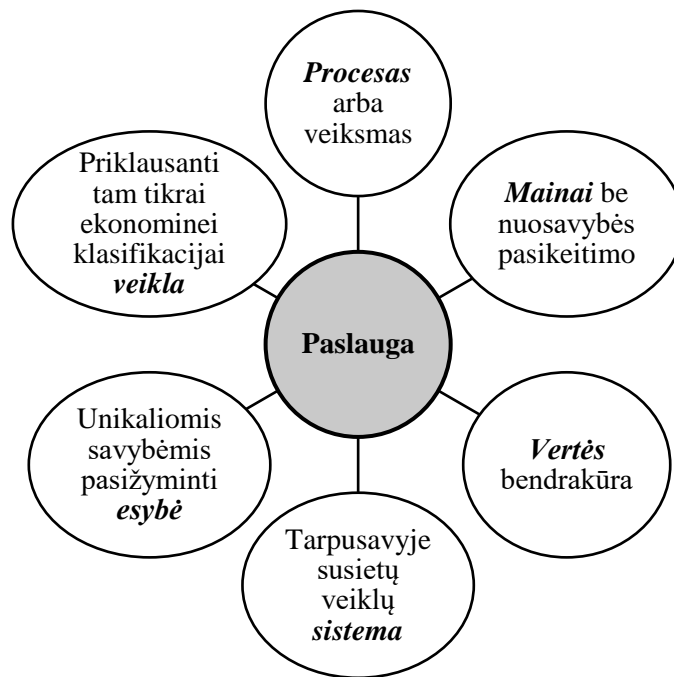
Šiame skyriuje atliekama teorinė tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime analizė, kurios paskirtis išsiaiškinti viešųjų paslaugų teikimo specifiką nurodant, kad tai yra procesas vykstantis tinklaveikos principu t. y. veikimas sistemoje, kurioje yra daug organizacijų. Šios organizacijos veikdamos sistemoje sukuria bendradarbiavimo procesą, todėl siekiama išanalizuoti ir tarporganizacinio bendradarbiavimo sampratą bei svarbą viešųjų paslaugų teikime sukuriant tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikimo teorinį modelį.

1.1. Viešosios paslaugos teikimo procesas

Analizuojant viešosios paslaugos teikimo proceso teorines prielaidas, svarbu suprasti pačios paslaugos esmę. Mokslinėje literatūroje randama daug apibrėžimų, tačiau šioje tematikoje nuolat vyksta interpretacijos ir diskusijos (Loveloc ir Wirtz, 2011). Būtent ką reiškia sąvoka „paslauga“ bandoma suprasti nagrinėjant skirtingas disciplinas, tokias kaip: ekonomika, vadyba, informacinės technologijos ir kt.

Skačkusienė ir Vestertė (2018) analizuodamos paslaugos sampratą šiuolaikinėje vadyboje bando atkreipti dėmesį ir į pačią paslaugos prigimtį. Minėtų autorių teigimu paslaugos kaip žmonių prigimtiniai aspektai formavosi daug seniau, nei susiformavo paslaugų sektoriai, nes žmogus norėdamas išlikti turėjo padėti kitiems ir tai, rodo, kad paslauga tai įprastai vykstantis procesas, sąveikaujant dėl tam tikrų tikslų. Straipsnyje „Paslaugos sampratos aktualizavimas šiuolaikinėje vadyboje“ pateikiami konkretūs pavyzdžiai, rodantys, kad paslauga tai nuo seno natūraliai vykstantis procesas, jame kalbama apie šamanus, kurie kartu su žolininkais teikė medicininės paslaugas žmonėms, pribuvėjos padėjo gimdyti vaikus, išsilavinę vienuoliai perdavė savo žinias kitiems, šaukliai skelbė naujienas ir pan. Vadinasi tai yra nenutrūkstantis procesas, tačiau svarbu pabrėžti, kad jam įtaką daro ir istorinis kontekstas, nes Bryson, Rubalcaba ir Strom (2012) paslaugos kontekstą kildina iš lotyniško žodžio *servitium*, reiškiančio vergiją, kuris šiais laikais visiškai neturi sąsajų su vergove.

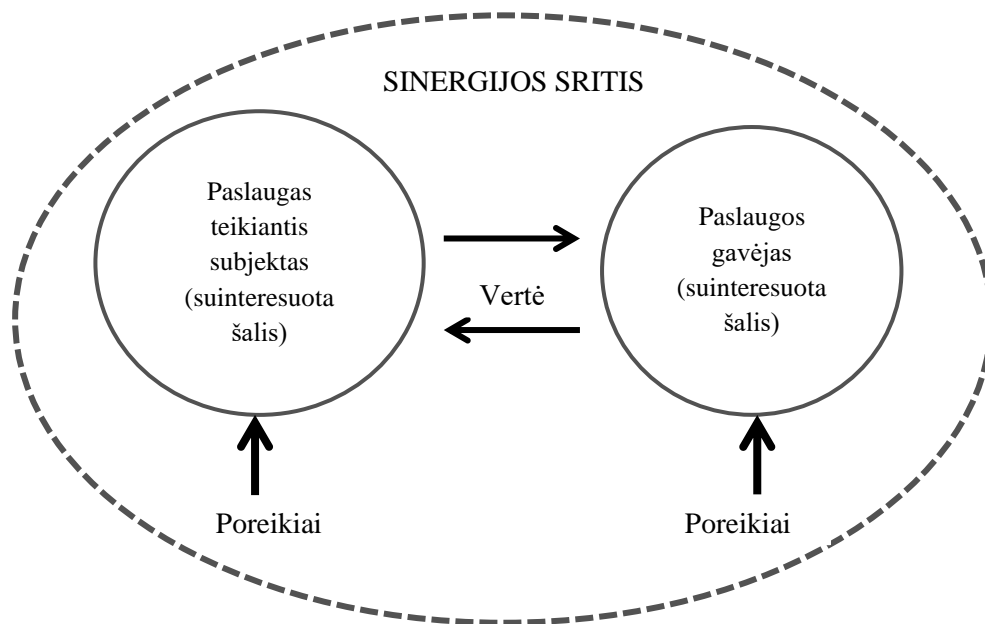
Todėl analizuojant paslaugos sampratą svarbu ne tik jos prigimtis, istorinis kontekstas, bet ir dabartis, esama situacija ir orientacija į ką bus nukreiptas proceso rezultatas. Be to svarbu pabrėžti ir pačios paslaugos charakteristikai būdingus bruožus, kuriuos pirmieji nurodė A. Smith ir J. B. Say tai: „nematerialumas, neatsiejamumas, trumpalaikiškumas, nuosavybės nebuvimas“ (Moeller, 2010; Parry, Newnes ir Huang, 2011). Pastaruoju metu aiškiausius paslaugos sampratos aspektus pateikia Skačkusienė ir Vestertė (2018), kurios nurodo, kad paslauga gali būti: „kaip procesas arba veiksmas; paslauga kaip mainai ar sandoris be nuosavybės pasikeitimo; paslauga kaip naudos/vertės kūrimas (bendrakūra); paslauga kaip tarpusavyje susietų veiklų sistema; paslauga kaip unikaliomis savybėmis pasižyminti esybė; paslauga kaip atitinkamai ekonominei klasifikacijai priklausanti veikla“ (žr. 1 pav.).



1 pav. Paslaugos sąvokos aspektai (sudaryta autorės pagal Skačkauskienės ir Vestertės (2018) atliktą literatūros analizę)

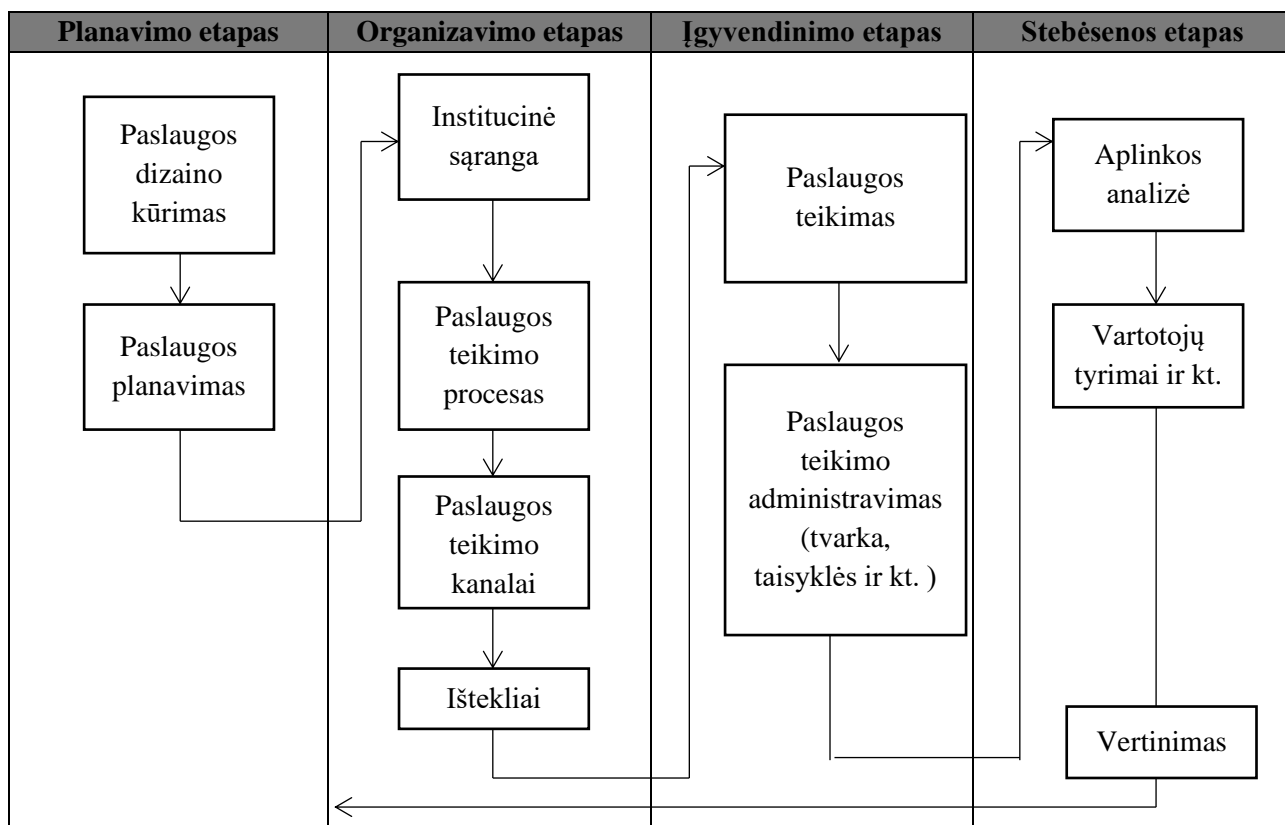
Remiantis pateikta susisteminta Skačkauskienės ir Vestertės (2018) paslaugos sąvokos interpretacija, galima daryti prielaidą, kad vis gi didžioji dalis aspektų apibūdinančių šią sąvoką, rodo, proceso ir/ar veiksmo buvimą. Todėl ir šiame darbe bus atliekama viešosios paslaugos kaip proceso analizė.

Dulskis (2012) analizuodamas paslaugas, kurios yra teikiamos asmenims socialinės, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitais įstatymų numatytais atvejais, nurodo, kad tai yra priskiriama valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veiklai. Tai rodo, kad viešųjų paslaugų teikimui būdingas ne tik pats proceso buvimas ar veikla, bet ir šio proceso veikimas tinkle, kai egzistuoja ne viena šalis, bet dvi ir daugiau. Čia pastebima bendradarbiavimo proceso arba paslaugos gavėjo ir teikėjo sąveikos užuomazgų. Tax, McCutcheon, ir Wilkinson (2013) nurodo, kad organizacijų paslaugų teikimo sistemose paslaugos gavėjai bendradarbiauja su organizacija ir sukuria vertę. Vadinasi paslaugos teikimo procese vyksta sinergija ir yra kuriama vertė siekiant patenkinti suinteresuotų šalių poreikius (žr. 2 pav.).



2 pav. Viešosios paslaugos teikimo proceso teorinė prielaida (sudaryta darbo autorės remiantis atliktos mokslinės literatūros analize pagal: Tax, McCutcheon, Wilkinson (2013), Skačkauskienė, Vestertė (2018) ir kt.)

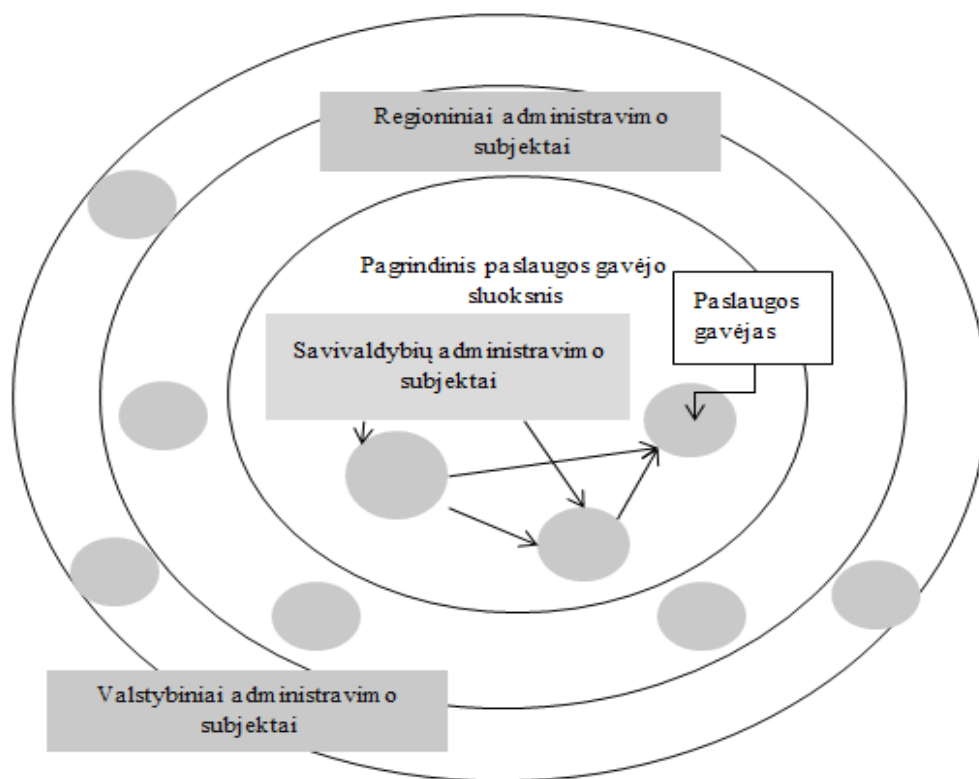
Nustačius, kad viešoji paslauga – procesas, toliau būtina ištirti šio proceso sudėtį, kuri remiantis išanalizuota mokslinė literatūra, susideda iš tokių elementų kaip: planavimas, organizavimas, įgyvendinimas ir stebėsena. Paslaugos proceso valdymas vyksta etapais ir kiekviename etape yra atliekami skirtingi administravimo veiksmai.



3 pav. Paslaugos proceso etapai (sudaryta autorės remiantis Kauno technologijos universiteto Viešųjų paslaugų valdymo modulio pateiktųjų metodine medžiaga)

Nors paslaugos teikimo procesas apima net keturis etapus, visgi ne visuose etapuose formuojasi sinergija tarp paslaugos teikėjo ir paslaugos gavėjo, bei kitų suinteresuotų šalių, kai bandoma ieškoti bendradarbiavimo proceso užuomazgų. Tai, rodo, kad analizuojant paslaugų teikimo specifiškumą yra būtina plati ir išsami viso konteksto analizė. Be to gilinantis į paslaugos teikimo procesą, taip pat svarbu suprasti, kad paslauga negali būti teikiama be jos sudėčiai būdingos struktūros, kurioje tam tikras funkcijas atlieka paslaugos proceso dalyviai. Fernandez, Zainol, ir Ahmad, (2017) analizuodami viešosios paslaugos svarbą, teigia, kad viešoji paslauga – veiksmingo valdymo variklis ir nei viena valstybė negali sėkmingai funkcionuoti be visuomenę įgalinančių administracinių struktūrų. Todėl galima teigti, kad paslaugos teikimo etapai vyksta tam tikrose sistemose, kurių veikimas padeda įgalinti subjektus ar suinteresuotas šalis veikti taip, kad jie teiktų aukšto lygio paslaugas. Paslaugos teikimo procese veikiantys dalyviai, sąveikauja, sukuria sinergiją ir tai padeda pasiekti geresnių rezultatų, todėl formuojasi atskiros sistemos, tinklai ir prasideda bendradarbiavimo procesas (Jackson, E.A., 2020).

Apie paslaugų teikimo sistemas ir jų svarbą analizavo Jaakkola, Aarikka-Stenroos ir Ritala (2019), kurie pažymi paslaugų sistemų sukūrimo vertę, nes tikslingai suformavus paslaugos sistemą galima sudaryti geresnes sąlygas bendros vertės kūrimui. Tačiau kuriant sistemą svarbu laikytis institucinės logikos, kuri susideda iš tam tikros socialiai sukonstruotos sistemos interpretacijos, tai yra kaip veikėjai gali veikti suvoktame instituciniame kontekste. Kalbant apie viešųjų paslaugų teikimo sistemą ją sudaro: valstybiniai, regioniniai ir savivaldybių administravimo subjektai (žr. 4 pav.)



4 pav. Viešosios paslaugos teikimo ekosistemos konceptas (sudaryta autorės remiantis Jaakkola, Aarikka-Stenroos ir Ritala, 2019 ir Jackson, E.A., 2020)

Analizuojant viešosios paslaugos teikimo specifiką nustatyta, kad tai yra procesas, kuris vyksta tinklaveikos principu t. y. veikimas sistemoje, kurioje yra daug organizacijų. Galima daryti prielaidą, kad viešosios paslaugos procesas susidedantis iš tam tikrų etapų ir vykstantis sistemoje daro įtaką formuotis tarporganizacinio bendradarbiavimo procesui. Kai atsiranda sąveika organizacijų teikiančių viešąsias paslaugas dėl bendrų tikslų, poreikių. Todėl kitoje darbo dalyje plačiau analizuojama tarporganizacinio bendradarbiavimo samprata, rūšys ir reikšmė viešajame sektoriuje. Bandoma rasti teorinių bendradarbiavimo proceso elementų paslaugos teikimo procese.

1.2. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso samprata ir reikšmė teikiant viešąsias paslaugas

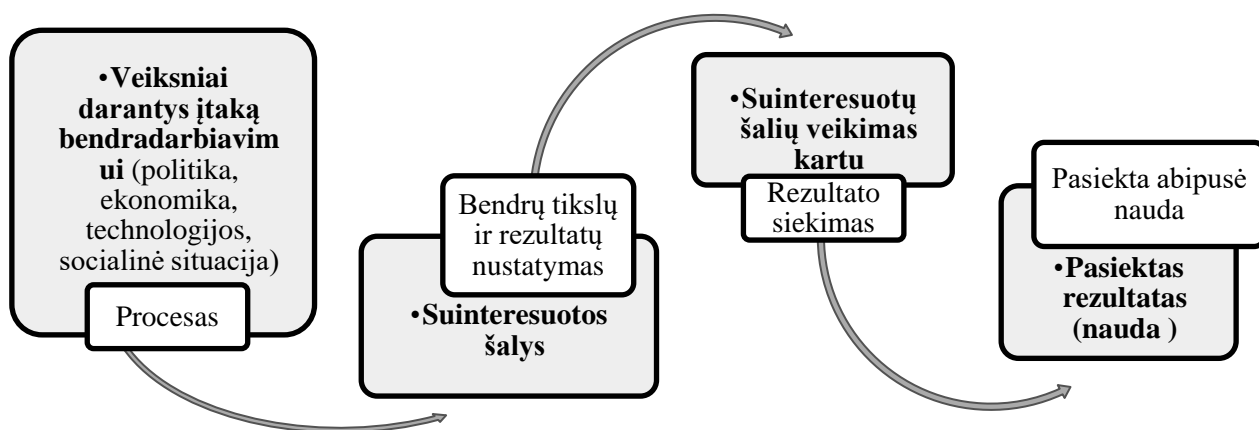
Analizuojant tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą visų pirma reikia suvokti bendradarbiavimo sąvokos esmę, kuri „Dabartiniame Lietuvių kalbos žodyne“ (1993) apibūdinama kaip bendra veikla sutelkiant bendrus išteklius ir vienas kitam padedant dėl bendro tikslo, o Sociologijos žodynas (1993) papildo šią sąvoką išplėsdamas į specifinį bendravimą, kurio metu patenkinami susivienijusių asmenų poreikiai. Visgi tai, rodo, kad šią sąvoką galima suprasti kaip veikimą kelių subjektų dėl bendro tikslo, o remiantis Jahanshad ir Vedadi (2019) interpretacijomis bendradarbiavimo sąvoką galima suprasti kaip procesą, kurio metu yra naudojamos organizacijų kompetencijos siekiant išlikti veikiant išorės veiksniams.

Philbin, (2008) pabrėžia, kad: „bendradarbiavimo terminologijoje yra nemažai straipsnių, kuriuose aptariami bendradarbiavimo aspektai, atlikta nemažai mokslinių tyrimų“. Todėl šioje tematikoje bendradarbiavimo proceso sampratą galima analizuoti ir platesniu aspektu, o remiantis užsienio šalių patirtimi pastebima, kad bendradarbiavimas gali vykti dėl skirtingų tikslų; be to galima daryti prielaidą, kad suinteresuotos šalys siekdamos plėtros tiek technologijų srityje, tiek priegos prie papildomų galimybių nuolat bendradarbiauja, nes tik bendradarbiaujant galima vykdyti didelio masto, daug išteklių reikalaujančius ir didelės rizikos projektus, kurių atskirai įgyvendinti beveik būtų neįmanoma. Būtent apie galimybę veikti keliems subjektams kartu analizavo Gnyawall ir Charleton (2018), kurie bendradarbiavimo sąvoką apibrėžia kaip: „skirtingų suinteresuotų šalių susitarimą susijusį su patirties dalijimusi, išteklių mainais ir bendrų produktų, technologijų ir paslaugų kūrimu“. Todėl galima manyti, kad bendradarbiavimo proceso metu galima ir paslaugų plėtra, padedanti paslaugų gavėjams gauti reikiamas paslaugas, kurios padėtų tikslingai spręsti problemas.

Tačiau skirtingoje mokslinėje literatūroje yra skirtingai apibrėžiama bendradarbiavimo proceso samprata, nes kiekvienas tyrėjas sąvokos esmę pritaiko tik savo analizuojamai sričiai. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešajame valdyme esmę daugiausiai analizavo A. G. Raišienė (2007), kuri gilinosi į tarporganizacinę sąveiką Lietuvos vietos savivaldos praktikoje. Tyrėja kritiškai analizuoja bendradarbiavimo sąvokos supaprastinimą ir teigia, kad tai yra daroma nepagrįstai dėl dviejų priežasčių tokių kaip: lingvistinė ir vadybinė – mokslinė. Raišienė (2007) akcentuoja, kad: „Lietuvoje atliktuose tyrimuose pasigendama konkrečios informacijos apie skirtingas organizacijų sąveikų formas“. Nors tenka pastebėti, kad mokslinių darbų apie bendradarbiavimą yra nemažai ir atliktų tyrimų šia tema taip pat daug, visgi ši gausybė skirtingų sąvokų interpretacijų tampa viena iš priežasčių, kai bendradarbiaujančios šalys tarpusavyje neranda bendrų interesų ir nepasiekia optimalių rezultatų. Tai liečia ir paslaugų teikimo kryptingo proceso nebuvimą. Nesant bendro suvokimo apie bendradarbiavimo esmę ir naudą negalima sukurti tinkamo paslaugų teikimo mechanizmo.

Dar viena priežastis kodėl sunku suprasti bendradarbiavimo esmę – bendradarbiavimo sąvokos atitikmenų nebuvimas. Raišienė (2008) analizuodama kitus Lietuvos mokslininkus teigia, kad tyrėjai, versdami vakarų šalių literatūros terminus iš originalo kalbos (pvz.: anglų kalboje žodis bendradarbiauti turi keletą atitikmenų: *coordinate, cooperate, collaborate, to act in partnership*), yra linkę palikti lietuvių kalboje vieną atitikmenį – bendradarbiauti.

Veiksmažodis – „bendradarbiauti“, nurodo proceso buvimą ir šiame darbe bus kalbama apie bendradarbiavimo procesą teikiant viešąsias paslaugas, o išanalizavus bendradarbiavimo esmę galima daryti prielaidą, kad šis procesas kuriamas dėl geresnių rezultatų siekimo (žr. 5 pav.). Tą nurodo ir Hurd (2020) teigdamas, kad norint bendradarbiauti reikia šalims susitarti dėl bendrų siekiamų rezultatų. Be to ir kituose moksliniuose šaltiniuose bendradarbiavimas apibūdinamas kaip procesas, kurio metu sukuriama strategija problemoms spręsti (Kalvaitytė, 2015). Grossmann (2012) tarporganizacinį bendradarbiavimą taip pat įvardina kaip procesą, kuriuo apjungus išteklius ir bendrus interesus organizacijos gali įgyvendinant nusistatytus uždavinius pasiekti išsikeltus tikslus, kurių be viena kitos pagalbos pasiekti individualiai negalėtų.



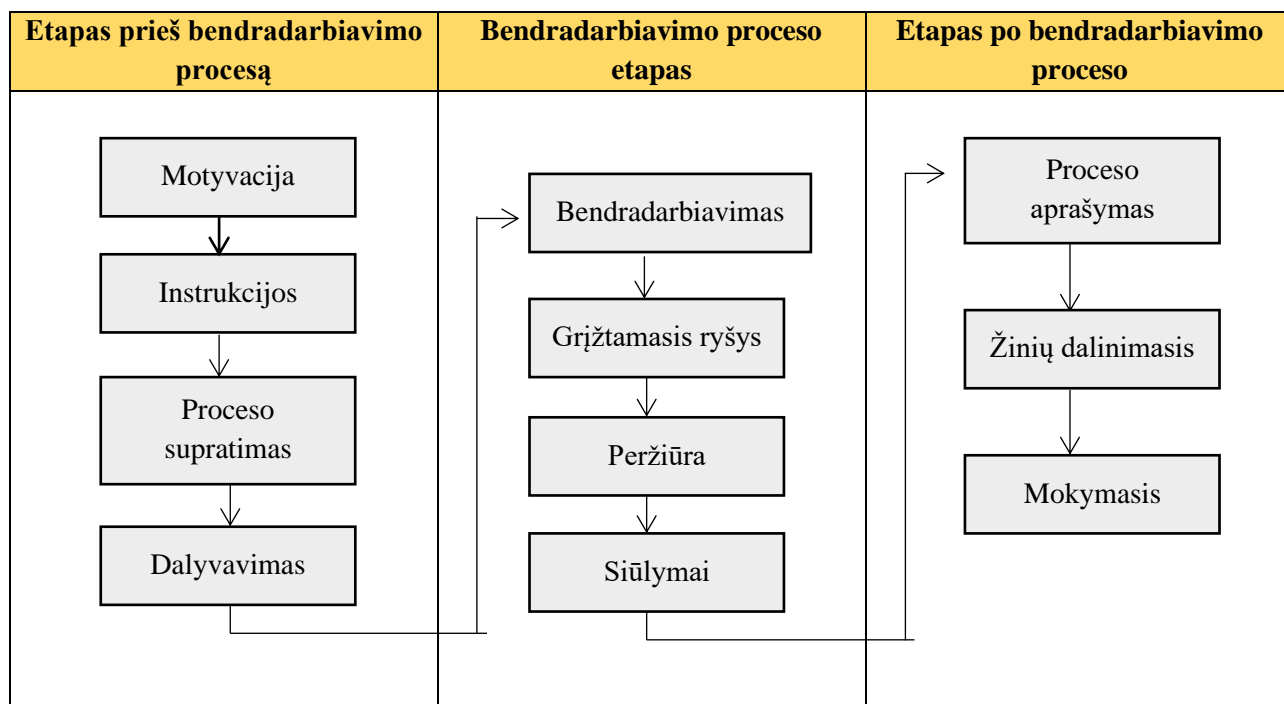
5 pav. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teorinės prielaidos (sudaryta autorės remiantis atliktos mokslinės literatūros analize pagal Hurd,2020; Kalvaitytė, 2015; Grossmann,2012 ir kt.)

Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso grafinis vaizdavimas parodo, kad norint bendradarbiavimo proceso eigos reikia ne tik norėti / siekti teigiamo rezultato ir naudos, bet visgi reikia ir veiksmų, kurie darytų įtaką šio proceso pradžiai. Skirtingai autoriai analizuoja bendradarbiavimo esmę todėl, kad jie tai renka atsižvelgdami į veiksmų rūšį. Jei kalbama apie ekonominius veiksmus, akivaizdu, kad bendradarbiavimo esmė bus nukreipta į finansinių išteklių, resursų ir gaunamo pelno kryptį. Tačiau dažniausiai bendradarbiavimą skatina visuma veiksmų, tokių kaip: „politiniai, teisiniai, socialiniai, ekonominiai ir aplinkos veiksniai“ (Emerson ir kt. 2011).

Kaip ir buvo minėta tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas yra kuriamas dėl siekiamos naudos ir rezultatų, todėl galima teigti, kad jo paskirtis užtikrinti piliečių gerovę (De Corte, J., Verschuere, B., Roets, G., & De Bie, M., 2017) ir tai yra viena geriausių priemonių gerovės valstybės kūrimui, nes tarporganizaciniai tinklai yra kaip lankstūs instrumentai, kurių pagalba galime spręsti socialines problemas individualių paslaugų teikimo mikroygmenyje. Formuojant gerovės valstybę prioritetine politikos sritimi tampa socialinė politika bei socialinių problemų sprendimas teikiant viešąsias paslaugas. Tačiau kartais viešųjų paslaugų gausa apsunkina bendradarbiavimo proceso kūrimą, todėl yra būtinas tikslus problemos identifikavimas ir kryptingas sprendimo plano sudarymas. Analizuodami socialinių problemų sprendimus Clark, Cornes, Whiteford, Tinelli ir kt. (2021),

nurodo, kad: „problemos sprendimas sistemoje yra kur kas pranašesnis ir duoda daugiau naudos“. Todėl tarporganizacinis bendradarbiavimas viešajame sektoriuje turi ypatingą reikšmę.

Taigi nustačius, kad bendradarbiavimo procesas yra reikšmingas viešajam sektoriui ir norint išsamios šio proceso analizės svarbu ištirti ir šio proceso etapus t. y. iš ko jis susideda ir koks jo dizainas. Tavanapour ir Bittner (2017) procesą skirsto į tris dalis: etapas prieš bendradarbiavimo procesą; bendradarbiavimo procesas ir etapas po bendradarbiavimo proceso (žr. 6 pav.).



6 pav. Bendradarbiavimo proceso dizainas (sudaryta autorės remiantis Tavanapour ir Bittner, 2017)

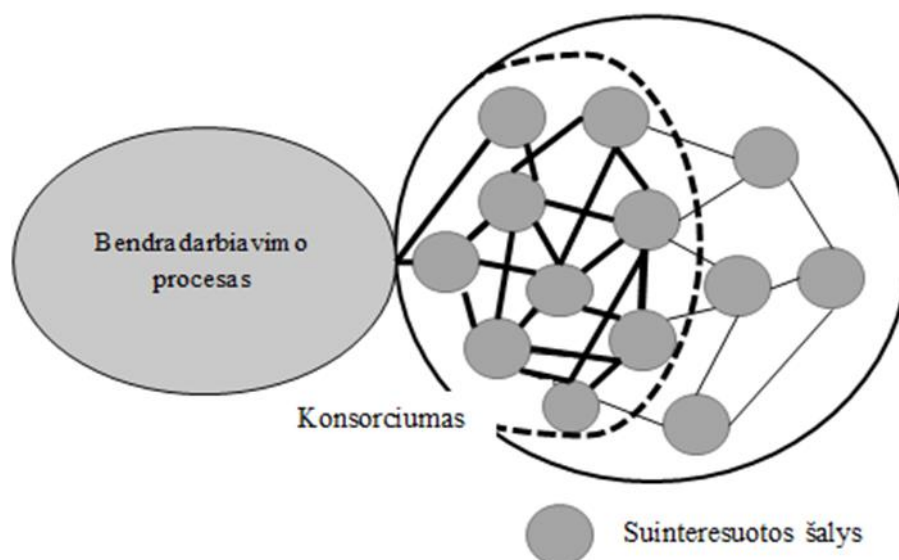
Analizuojant bendradarbiavimo proceso etapų sudėtis pastebima, kad bendradarbiavimo proceso modelis apima tris etapus ir lyginant su viešosios paslaugos proceso sudėtimi turi daug panašumų, taip pat ir skirtumų, kurie gali papildyti vienas kitą norint veiksmingesnio paslaugos teikimo.

Toliau kalbant apie viešajame sektoriuje vykstantį tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą taip pat svarbu akcentuoti, jog šis procesas nukreiptas į naudą viešojo sektoriaus dalyviams ir yra vadovaujamas kooperacijos, o ne konkurencijos principais (Jurkšienė, 2018). Tarporganizacinis bendradarbiavimas viešųjų paslaugų teikime turi užtikrinti paslaugų pasiūlą, vartotojų lūkesčių patenkinimą, bei ilgalaikes bendradarbiavimo perspektyvas tarp skirtingų organizacijų (Giedraitis ir Ribačonka, 2019).

Būtent kooperacija arba jungimasis šalių dėl savitarpio pagalbos siekiant maksimalių rezultatų buvo analizuojami ir Tax, S, McCutcheon, ir Wilkinson (2013), kurie analizuodami paslaugų teikimą tinkle išskiria bendradarbiavimo reikšmę, kuri daro įtaką paslaugų rezultatams. Minėti autoriai analizuoja tyrimus atliktus aplinkoje, kur paslaugų teikimas vykdomas remiantis formaliais ir strateginiais santykiais, ir tokie tyrimai labiau parodo organizacijų bendradarbiavimo lūkesčius. Tačiau taip pat buvo pastebėta, kad tiriant paslaugų teikimą tinkle galima geriau suprasti problemas iš klientų perspektyvos. Tačiau tam būtina sąlyga – paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugos tinklą. Visgi vertinant kritiškai klientų paslaugų teikimo tinkle įvairovė arba bendrumo nebuvimas yra vienas iš aspektų, kuris apsunkina bendradarbiavimo proceso eigą. Organizacijos įtraukdamos į paslaugų

teikimo tinklą paslaugos gavėjus susiduria su sudėtingomis sąlygomis, nes atsižvelgiant į kiekvieno kliento lūkesčius gali iškilti papildomų iššūkių pasiūlant problemos sprendimo alternatyvas. Tai nurodo ir McCutcheon ir Wilkinson (2013), kurie taip pat kritiškai vertina paslaugos gavėjo įtraukimą į paslaugos sistemą, nes organizacijai turint didelę paslaugos gavėjų įvairovę sistema gali susidurti su sunkiai nuspėjamu sistemos elgesiu. Vienas ryškiausių pavyzdžių tokios sistemos – priežiūra ligoninėse, kuomet dėl didelės įvairovės paslaugos gavėjų jie yra šios sistemos dalis, tačiau nėra tiesiogiai įtraukiami į medicininių paslaugų teikimo procesą.

Visgi gilinantis į tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso, kaip tinklo veikimą galima teigti, kad toks procesas tai viešojo sektoriaus viena iš politikos priemonių padedanti suinteresuotoms šalims siekti geresnių rezultatų įvairiose srityse. Pfothenauer, Wood, Roos, ir Newman, (2016) analizuodami partnerystės arba bendradarbiavimo proceso veikimą pateikia architektūrinius proceso modelius, kurie būdingi skirtingoms partnerystės formoms atvaizduoti. Vienas jų tinklo modelis, kuris parodo kaip organizacijos bendradarbiauja tinkle (žr. 7 pav.).



7 pav. Bendradarbiavimo proceso tinklo modelis (sudaryta autorės remiantis Pfothenauer, Wood, Roos, ir Newman, 2016)

Remiantis šiuo tinklo modeliu matome, kad bendradarbiavimo procese ne visos suinteresuotos šalys sąveikauja tiesiogiai ir tarp jų vykstanti sinergija nėra didelė, tačiau kur šalių tarpusavio ryšys yra glaudesnis, ten būtinai formuojasi konsorciumas, kuris įtvirtinta bendradarbiavimo santykius. Taip pat norint sėkmingo bendradarbiavimo tinkle reikia atsižvelgti ir į skirtingas paslaugos gavėjų patirtis, o norint sėkmingo veikimo tinkle paslaugos gavėjai turi likti už organizacijos ribų. Todėl paslaugos teikimo tinkle metu yra ypač svarbu paslaugas teikiančioms organizacijoms užmegzti glaudžius santykius, kad paslaugos gavėjams būtų suteikta kuo veiksmingesnė ir malonesnė paslaugos teikimo kelionė. Glaudžiai bendradarbiaujant galima įgyti klientų pasitikėjimą, o pasitikėjimas priklausys nuo organizacijos susirūpinimo santykių koordinavimu ir suderinto požiūrio į paslaugos sistemą (McCutcheon ir Wilkinson, 2013).

Kalbant apie bendradarbiavimo procesą arba veikimą tinkle svarbu akcentuoti, kad šiame tinkle dalyvauja įvairios grupės / šalys todėl formuojasi ir skirtingi santykiai, mąstymo būdai, skirtinga bendravimo kalba ir formuojasi skirtingai suprantami sandėriai (Mandell, Keast, ir Chamberlain,

2017). Todėl analizuojant bendradarbiavimo procesą svarbu suprasti, kad jis negali sėkmingai vykti be suinteresuotų šalių tarpusavio ryšių / sinergijos, o, kad bendradarbiavimas vyktų sklandžiai suinteresuotos šalys turi rasti įtraukią kalbą, kuri įgalintų suinteresuotas šalis kurti kolektyvinę identitetą, suderintą su bendradarbiavimo tikslais. Be to bendradarbiaujant svarbu nesukelti konflikto su pagalbos tinkle esančiomis organizacijomis ir galų gale svarbus pats kalbos poveikio supratimas. Bendradarbiaujančios šalys turi bendrauti kalbos nepakeičiant tuščia reikšme ar „neaiškiais žodžiais“.

Viešajame sektoriuje bendradarbiavimo tinklai dažnu atveju kuriami aplinkoje, kurioje tikimasi, kad rezultatai bus pasiekti greitu metu, tačiau svarbu suprasti, kad sudėtingoms problemoms spręsti ir pasiekti lūkesčius reikia laiko. Tarporganizacinis bendradarbiavimas sprendžiant socialines problemas dažnu atveju formuojasi dėl to, kad tos problemos yra daugialypės (kompleksinės) kas iš esmės taip pat rodo, kad problemos sprendimas nebus greitas. Be to sprendžiant problemas tinkle gali būti sukuriamos platformos ar forumai skirti socialinės politikos formavimui makrolygmenyje. Tai siejasi su poreikiu atlikti tarpininkavimo vaidmenį tarp viešosios valdymo sferos ir privačios sferos. Taip pat bendradarbiavimo procesas leidžia tobulėti sistemos dalyviams ieškant naujų sprendimo būdų ir net pagreitina sprendimo būdus (De Corte, J., Verschuere, B., Roets, G., & De Bie, M., 2017).

Be to analizuojant tarporganizacinį bendradarbiavimą ne tik kaip procesą, bet kaip reiškinių, galima vadovautis ir istoriniais faktais, nes jo atsiradimas priskiriamas dvidešimto amžiaus devintam dešimtmečiui, kuomet buvo pradėta analizuoti tinklaveikos sąvoka ir tai, rodo, kad: „veikimas tinkle yra senas reiškinytis ir dažnas viešojo sektoriaus bruožas, nes bendradarbiavimas yra traktuojamas kaip norma arba aiškiai nurodyta valstybės tarnautojų būtina sąlyga“ (Campbell, 2018).

Visgi norint daugiau detalizuoti tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso esmę viešųjų paslaugų teikime, būtina ištirti ir tarporganizacinio bendradarbiavimo rūšis. Fu, Jiawei Sophia, ir Yiqi Li (2019) analizuodami tarporganizacinių tinklų rūšis nurodo, kad: „pagrindiniai subjektai bendradarbiavimo procese yra organizacijos iš privačių ir viešųjų sektorių“, todėl galima manyti, kad tarporganizacinis bendradarbiavimas viešajame sektoriuje gali būti dviejų tipų: bendradarbiaujant skirtingiems sektoriams (pvz.: viešos ir privačios organizacijos) ir bendradarbiavimas tarp to paties sektoriaus organizacijų. Tačiau dar išsamiau tarporganizacinio bendradarbiavimo formas analizuoja Šavrina, Grundey, Bērzina (2008), kurie struktūrizuoja bendradarbiavimo formas pagal skirtingus veiksnius ir skirsto į formalias arba neformalias, horizontalias arba vertikalias, privačias ir viešas, centralizuotas ar decentralizuotas formas.

Liptchinsky, Khazankin, Schulte, Satzger, Truong it kt. (2014) kalbėdami apie bendradarbiavimo proceso modelius, teigia, kad: „sudėtinga juos apibrėžti, nes kiekvienas modelis ar metodas tiesiogiai priklauso nuo bendradarbiaujančių šalių“ ir nurodo, kad tam didžiausią įtaką daro žmonių nuspėjamumas, skirtingi žmonių bendradarbiavimo įgūdžiai, taip pat įtaką daro ir bendradarbiavimo proceso kontekstas. Todėl galima teigti, kad vienas geriausių bendradarbiavimo proceso metodų veikimas tinkle, kurio metu yra sukuriamas socialinis tinklas, susikuria socialinė struktūra.

Šiame darbe gilinamasi į tarporganizacinio bendradarbiavimo viešajame sektoriuje procesą, todėl tikslingai nustatčius formas galima tolimesnė tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso analizė viešųjų paslaugų teikime. Ypač išsamiai bendradarbiavimo formas apibrėžė Raišienė (2008) analizuodama tarporganizacinę sąveiką Lietuvos savivaldoje. Minėtos autorės tyrime išskiriamos šios formos: „sąveikavimas konkuruojant, tinklai, kooperacija, partnerystė, sąjungos, integracinis

bendradarbiavimas“. Šias formas galima interpretuoti kaip tarporganizacinio bendradarbiavimo modeliai (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Tarporganizacinio bendradarbiavimo modeliai (sudaryta autorės remiantis Raišiene, 2008)

Tarporganizacinio bendradarbiavimo modeliai	Būdingi bruožai	Dominuojantis sektorius
Sąveikavimas konkuruojant	„[...] organizacijų bendradarbiavimas tam tikrose srityse teikiant paslaugas ar gaminant produktus, o kitose srityse tuo pačiu metu šios organizacijos konkuruoja tarpusavyje.“	Privatus sektorius
Tinklai	„[...] organizacijų bendradarbiavimas vyksta dėl galimybės tarpusavyje keistis informacija.“	Viešasis ir privatus sektorius
Kooperacija	„[...] organizacijos bendradarbiauja siekdamos susivienijimo, kuris remiasi sutartinių mokslinių, ūkinių, politinių ar kitų įsipareigojimų pagrindu.“	Privatus sektorius
Partnerystė	„[...] organizacijų bendradarbiavimo proceso metu yra įgyvendinamos politinės, ekonominės, socialinės programos, bei sprendžiamos tokio paties pobūdžio kylančios problemos.“	Viešasis sektorius
Sajungos	„[...] organizacijų bendradarbiavimui būdingas susivienijimas dėl bendrų interesų, kuomet siekiama apjungiant turimus išteklius sukurti paslaugos, produkto ar santykių sistemą.“	Viešasis sektorius
Integracinis bendradarbiavimas	„[...] organizacijų bendradarbiavimas ilgalaikėje perspektyvoje, didelis dėmesys skiriamas dalyvaujančių organizacijų įsitraukimo ir dalyvavimo principų realizavimui.“	Privatus ir viešasis sektorius

Pateiktoje lentelėje matome, kad visoms tarporganizacinio bendradarbiavimo formoms / modeliams būdinga suinteresuotų šalių sąveika, paremta pasitikėjimu bei bendrais resursais. Tačiau kiekvieno modelio efektyvumas yra skirtingas. Mažiausias bendradarbiavimo efektyvumas pasiekiamas kuomet yra sąveikaujama konkuruojant, nes konkurencija mažina pasitikėjimą, tuo tarpu didžiausias bendradarbiavimo efektyvumas pasiekiamas integracinio bendradarbiavimo metu, nes didžiausias dėmesys yra skiriamas suinteresuotų šalių įsitraukimui. Tai, rodo, kad skirtingose bendradarbiavimo formose vyksta sąveikos dinamika, tačiau reikia pastebėti, kad bendradarbiavimo formas visgi organizacijos renkasi pačios atsižvelgdamos į siekiamus rezultatus.

Apibendrinant tarporganizacinio bendradarbiavimo sampratą ir reikšmę viešajame sektoriuje pastebima, kad bendradarbiavimo procesas yra dažnas reiškinytis viešajame sektoriuje, tačiau bendradarbiavimo esmę sunku interpretuoti dėl šios sąvokos gausybės skirtingų pateikčių. Tai, rodo, kokioje gausybėje sričių vyksta bendradarbiavimo procesai. Kalbant apie tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą būdingą viešajam sektoriui, galima teigti, kad šis procesas vyksta sąveikaujant tarp kelių šalių ir taip yra sukuriamas tinklas, siekiant bendro tikslo ir rezultatų, norint patenkinti suinteresuotų šalių poreikius. Visgi kaip tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas atsispindi viešųjų paslaugų teikime analizuojama sekančiame skyriuje.

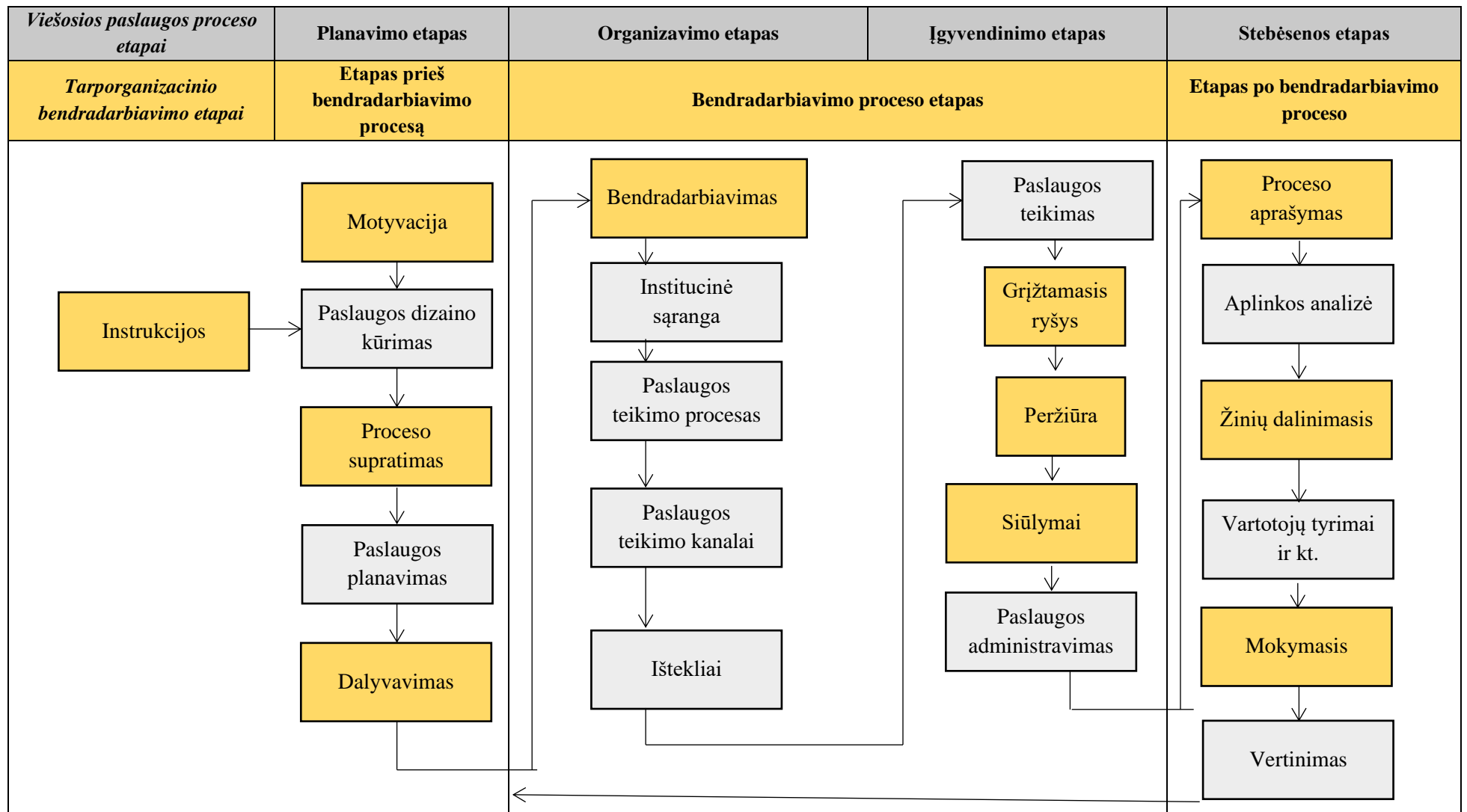
1.3. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso modelio viešųjų paslaugų teikime teorinis pagrindimas

Analizuojant tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime teorines prielaidas, pastebime, kad šis procesas yra orientuotas į bendradarbiavimą tinkle. Ankstesniuose skyriuose išanalizuoti viešosios paslaugos ir tarporganizacinio bendradarbiavimo procesų bruožai, rodo, sinergijos veikimą tinkle. Todėl galima teigti, kad organizacijos veikdamos aplinkos faktorių

bendradarbiauja viena su kita išsikeldamos bendrus tikslus, sukuria vertę ir siekia rezultatų. (Douglas ir Ansell, 2020). Visgi svarbu akcentuoti tai, kad viešajame sektoriuje tarporganizacinis bendradarbiavimas paremtas abipuse nauda, patirčių dalijimusi, procesų optimizavimu ir šio proceso metu nėra finansinės naudos. Viešojo sektoriaus organizacijų bendradarbiavimo specifiškumas tas, kad: „tinkle esantys paslaugos gavėjai tiesiogiai bendradarbiavimo procese nedalyvauja, tačiau paslaugos teikimas yra nukreiptas į maksimalią naudą paslaugos gavėjui, taip organizacijos sukuria dar didesnę sinergiją“ (Smaliukienė ir kt. 2020).

Visgi idėja dirbti remiantis tarporganizacinio bendradarbiavimo / tinklo pagrindu galėtų būti suvokiama kaip sisteminis žingsnis, siūlantis potencialų sprendimą. De Corte, J., Verschuere, B., Roets, G., & De Bie, M. (2017) nurodo, kad: „dauguma mokslininkų jau atkreipė dėmesį į vis dažnesnius ir sudėtingesnius bei daugialypius (kompleksinius) socialinių problemų reiškinius, kurie formuojasi šiuolaikinėse valstybėse“. Tokių problemų kilmė ne tokia nuspėjama ir sprendimų, kuriuos būtų galima pasiūlyti nėra daug. Todėl problemų sprendimo alternatyvos dažnu atveju apima skirtingų paslaugų ir politikos sritis, nes spręsti individualiai tai būtų labiau sudėtinga.

Kalbant apie tarporganizacinio bendradarbiavimo procese esančius dalyvius Schruijer, (2020) nurodo, kad tarporganizacinį bendradarbiavimą sudaro organizacijos, kurios yra viena nuo kitos priklausomos konkrečios problemos atžvilgiu, o kaip tarporganizacinis bendradarbiavimo procesas atrodo viešosios paslaugos teikime, galima interpretuoti remiantis Brown, Von Daniels, Bocken, ir Balkenende (2021) atlikta bendradarbiavimo proceso modelio sukurto analizuojant žiedines inovacijas. Minėti autoriai bando integruoti bendradarbiavimo proceso veikimą į naujų inovacijų kūrimą ir pamini bendradarbiavimą tinkle. Todėl apjungus tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą ir viešosios paslaugos teikimo procesą galima matyti kokie aspektai papildo bendrą procesų modelį ir taip sukurti teorinį tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime modelį, kuriuo remiantis bus atliekama empirinė analizė (žr. 8 pav.).



8 pav. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime teorinis modelis (sudaryta autorės remiantis išanalizuota mokslinė literatūra)

Išanalizavus viešosios paslaugos teikimo proceso ir tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teorines paradigmas, pastebėta, kad abu procesai susideda iš etapų, todėl juo apjungus galima bandyti kurti bendradarbiavimo proceso viešosios paslaugos teikime teorinį modelį. Pirmajame etape vyksta pasirengimas procesui. Kalbant apie viešosios paslaugos teikimo pirmąjį etapą ir papildant jį tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso elementais nustatyta, kad paslaugos teikimo pasirengimui tai duotų didelę naudą, nes prieš pradėdant kurti paslaugą būtų svarbus motyvacijos veiksnys, tik motyvuotos šalys galėtų kurti paslaugą, o jos kūrimą papildytų instrukcijos, toliau būtų svarbu, kad šalys suprastų proceso kūrimą ir jo svarbą ir tik tada pradėtų planuoti paslaugos teikimą. Po to didelę reikšmę duotų suinteresuotų šalių dalyvavimas paslaugos teikime. Paslaugas teikiantys subjektai įsitrauktų į paslaugos teikimo procesą ir taip prasidėtų bendradarbiavimas siekiant bendrų tikslų.

Antrajame ir trečiajame paslaugos etapuose kalbant apie paslaugos organizavimą ir įgyvendinimą, tarporganizacinis bendradarbiavimas formuotųsi organizuojant institucinę sąrangą, kuri apimtų organizacijų tinklą teikiančių konkrečias paslaugas pagal paslaugos teikimo specifiškumą ir vykdomas paslaugos teikimo procesas kuomet paslaugos teikėjas ir paslaugos gavėjas sąveikauja dėl poreikių patenkinimo ir vertės sukūrimo. Toliau tęstųsi paslaugos proceso organizavimas ir ieškoma paslaugos teikimo kanalų bei išteklių. Prasidėjus paslaugos teikimui, tarporganizacinio bendradarbiavimo vienas iš elementų, grįžtamojo ryšio būvimas, padėtų užtikrinti paslaugos kokybę ir tinkamumą, nes toliau vykdoma peržiūra ir siūlymai leistų užtikrinti paslaugos prieinamumą ir efektyvumą, o paslaugos administravimas leistų kryptingai bei tikslingai teikti paslaugas gavėjams.

Paskutiniajame etape būtų vykdoma stebėseną, kur tarporganizacinio bendradarbiavimo elementai taip pat papildų paslaugos procesą. Aplinkos analizė būtų atliekama tik aprašius paslaugos procesą, vėliau būtų dalinamasi žiniomis su kitomis suinteresuotomis šalimis, paslaugų teikėjais, siekiant glaudaus bendradarbiavimo, taip pat būtų atliekami ne tik įvairūs tyrimai rodantys paslaugos prieinamumą, kokybę, specifiškumą ir kt., bet būtų ir nuolat mokomasi iš gautų duomenų siekiant paslaugų plėtros ateityje. Galiausiai būtų atliekamas vertinimas ir vėl grįžtama į paslaugos teikimo pradžią, kuriant naujas paslaugas arba tobulinant esamas.

Apibendrinant tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime teorines sampratas ir sudarant teorinį modelį galime teigti, kad tai yra proceso veikimas procese, dviejų procesų apjungimas į vieną papildo paslaugos teikimo elementus (kintamuosius), o tai leidžia maksimizuoti paslaugos teikimo efektyvumą, galima tikėtis didesnės vertės rezultatų. Galima manyti, kad taip būtų sukuriama tobulesnė paslaugos teikimo sistema, kuri duotų daugiau naudos paslaugos gavėjams. Todėl sekančiame skyriuje bus bandoma šį teorinį modelį perkelti / adaptuoti į socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimo procesą, kuriuo vėliau remiantis bus atliekama atvejų analizė ir tarporganizacinio bendradarbiavimo teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą tyrimas.

2. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikime teorinis modelis

Šiame skyriuje aptariami socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos poreikiai, prigimtis ir esmė. Analizuojami teisiniai paslaugos reguliavimo aspektai ir teisinės normos liečiančios tiek socialinių įgūdžių ugdymo paslaugos teikimą, tiek tarporganizacinį bendradarbiavimą paslaugoje, bei sudaromas tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikime teorinis modelis.

2.1. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teorinė ir praktinė koncepcija

Atliekant tiek viešosios paslaugos teikimo tiek bendradarbiavimo proceso teorinę analizę buvo nustatyta, kad abu procesai vyksta tinkle, sąveikaujant suinteresuotoms šalims, todėl ir kalbant apie socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimą bus gilinama ši paslaugos kaip proceso teikimo sudėtį ir specifiką. Visgi šią paslaugą analizuojant didesnis dėmesys skiriamas konkrečiai žmogiškiesiems faktoriams, nes šios paslaugos specifiškumas atsispindi socialinių ryšių tinkle. Mattila, Määttä, Uusiautti (2017) nurodo, kad: „žmonės gyvena sąveikaudami vieni su kitais, todėl ir socialiniai įgūdžiai yra būtini kiekvienam“. Sąveika ir / ar santykiai tarp žmonių yra pagrindimas formuotis socializacijai (Barkauskaitė, Žadeikaitė, 2006).

Visgi analizuojant socialinius įgūdžius pastebima, kad jie nėra konkreti sritis ir apima ne tik socialinių normų/rolių laikymąsi (Casanova, Leiner, 2017), tarpusavio ryšius (McLaughlin et al. 2017), kito žmogaus empatišką suvokimą, gebėjimą bendradarbiauti, (Casanova, Leiner, 2017).; problemos sprendimų būdus (Jaya ir kt., 2018), atsakingumą už veikimą (McLaughlin et al. 2017), palaikymo ieškojimą, sprendimo priėmimą; konfliktinių situacijų sprendimą, bei kaltės pripažinimą, (Gökel, Dağlı, 2017).

Gresham, Elliott (2008, cit. Monnier, 2015) socialinius įgūdžius skirsto į ct.: „[...] bendravimo, bendradarbiavimo, savitvartos, atsakomybės, empatijos, dalyvavimo ir savikontrolės gebėjimus“. Visgi socialinių įgūdžių turėjimas suprantamas kaip gebėjimas identifikuoti ir kontroliuoti emocijas, rūpinantis dėl kitų ir norint sukurti abipusius santykius, bei gebėjimas priimti atsakingus sprendimus ir konstruktyviai elgtis sudėtingose situacijose“ (Monnier, 2015).

Svarbu suprasti, kad socialiniai įgūdžiai turi būti ugdomi nuo pat gimimo ir tik tada žmogus kaip asmenybė gali gebėti visapusiškai gerai dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Jeigu nuo mažumės bus ugdomi šie įgūdžiai, tada dar vaikystėje bus pastebima, kad vaikas geba sieti emocijas, situacijos suvokimą ir elgesį atlikdamas svarbias užduotis tiek mokykloje tiek gyvenime. Vaikams, kuriems netrūksta socialinių įgūdžių nėra sunku atpažinti ir valdyti savo jausmus, kurti darnius santykius su juos supančia socialine aplinka, be to tokie vaikai geba išsikelti realius ir teigiamus tikslus, tenkina įvairius poreikius ir priima atsakingus ir net etinius sprendimus (Oberle, Domitrovick, Meyers, Weisberg, 2016).

Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos objektas – asmenys, kuriems tokių įgūdžių trūksta. Mokslinėje literatūroje analizuojant socialinių įgūdžių stoką turinčių asmenų charakteristiką tenka pastebėti, kad dažnu atveju taip apibūdinami asmenys turintys raidos sutrikimų (Maria, Nikolaos, 2017; Sukhodolsky, Butter, 2006). Visgi analizuojant platesniu aspektu ir nesigilinant į negalios aspektus, galima teigti, kad socialinių įgūdžių stoką turintis asmuo neturėjo tinkamo ugdymo ir

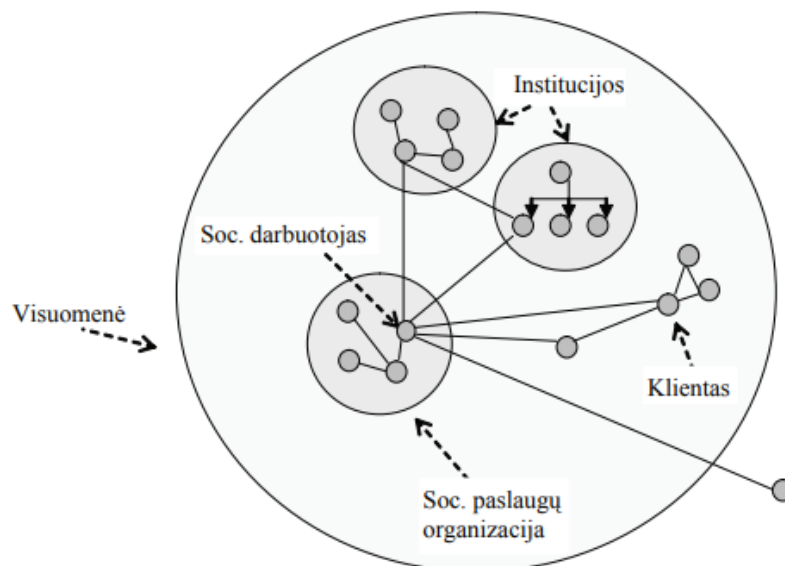
pavyzdžio kaip socialiai tinkamai elgtis visuomenėje. Apie įgūdžius kaip elgesio išmokimą ir to elgesio šablonų taikymą gyvenime analizavo Antinienė, Lekavičienė (2012), kurios socialinius įgūdžius įvardija kaip: cit. „išmoktos, socialiai tinkamos elgesio normos ar tam tikri elgesio šablonų rinkiniai“, kurie padeda asmenybei dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Todėl jei asmuo neįgijo ir neturi socialinių įgūdžių jam būdinga žema socialinė kompetencija, kuri daro įtaką formuotis agresijai, piktnaudžiavimui psichotropinėmis medžiagomis, narkotikais, socialinei atskirčiai, nusikalstamumui (Benavides-Nieto, RomeroLópez, Quesada-Conde, Corredor, 2017). Taigi ypač svarbu tampa tinkamos pagalbos suteikimas asmeniui, kuris neturi socialinių įgūdžių ir jam ne tik sunku funkcionuoti visuomeniniame gyvenime, bet ir kyla pavojus kitiems visuomenės nariams, dėl netinkamų, socialinių įgūdžių stokos problemą turinčio asmens, veiksmų.

Tokiems asmenims yra teikiamos socialinės paslaugos ir kaip teigia Žalimienė, Lazutka (2009) tokios paslaugos yra socialinės apsaugos sistemos sudedamoji dalis, o šių paslaugų tikslas ir yra padėti asmenims integruotis į visuomenę bei mažinti jų socialinę atskirtį. Šios paslaugos dar yra vadinamos socialinio darbo paslaugomis. Todėl analizuojant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos istorinį kontekstą, galima šias ištakas sieti su labdaringa ir filantropine veikla, pagalba skurstantiems, ligotiesiems, senyvo amžiaus žmonėms ar našlaičiams, nes būtent Špitolių kūrimas prie bažnyčių siejasi su socialinio darbo pradžia. Kiek vėliau socialinio darbo užuomazgos siejamos ir su industrine revoliucija Anglijoje, kuri darė įtaką staigiam darbo vietų praradimui ir skurdo išaugimą, ypač miestuose (www.socmin.lt). Po viso to pradėjo formuotis ryškesni paslaugų teikimo kontūrai ir sudėtis.

Visgi konkretus socialinės paslaugos terminas pradedamas formuoti apie 1945 – 1960 m., kai visoje Europoje pradedami kurti socialinių paslaugų tinklai, o vėliau (1960 – 1990 m.) – jų plėtra (Žalimienė, 2006). Tačiau Lietuvoje socialinių paslaugų teikimas pradedamas formuoti po nepriklausomybės atkūrimo, nuo 1992 metų pradedama kurti teisinė bazė ir 1994 metais išleidžiamas pirmasis socialinių paslaugų įstatymas, kuris iki šių dienų ne kartą buvo keičiamas ir nuolat tobulinamas siekiant paslaugų kokybės. Remiantis Lietuvos Respublikos 2006 m. sausio 19 d. įstatymo Nr. X-493 8 straipsnio 2 ir 3 dalimi, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga yra priskiriama socialinei priežiūrai, kuomet yra teikiama kompleksinė pagalba nereikalaujanti nuolatinės priežiūros (Žin. 2006, Nr. 17-589). Tai, rodo, kad šios paslaugos sudėtyje yra ne vienas elementas ir ši paslauga teikiama tinklaveikoje, kurioje turi formuotis bendradarbiavimo proceso užuomazgų. Paslaugos kompleksiskumą galima pagrįsti ir vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“, kuriame nurodoma, kad socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga sudaro: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, bendravimas, maitinimo organizavimas (suteikiant nemokamą maitinimą valgyklose, bendruomenės įstaigose ar kitose maitinimo vietose bei išduodant maisto talonus ar sauso maisto daivinius gyventojams; organizuojant maitinimą vaikų dienos centruose), kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (namų ruošoje, tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojat ir atliekant namų ruošos darbus, prižiūrint vaikus, bendraujant ir pan.), darbinių įgūdžių ugdymas (siuvimas, mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, keramika, savarankiškas patalpų, aplinkos tvarkymas ir pan.), kitos paslaugos. Todėl galima teigti, kad šiai paslaugai būdingas kompleksiskumas, kurį norint įgyvendinti bendradarbiavimas tarp skirtingų organizacijų tampa būtina sąlyga.

Taigi socializacijos formavimas arba socialinių įgūdžių ugdymas vyksta ryšių sistemoje tą ištyrė ir Staniulienė (2012) analizuodama socialinio tinklo modelius, ji nustatė kokie ryšiai egzistuoja, kuriais

socialinis darbuotojas bendrauja su klientu ir su juo susijusiais asmenimis (šeima, giminėmis, kaimynais ir draugais, jei klientas nėra už visuomenės ribų lauko, t. y. socialinėje atskirtyje), bendrauja su savo kolegomis iš savo ir išorinių organizacijų, taip pat su begale kitų institucijų atstovų, padedančių spręsti kliento problemas (žr. 8 pav.), bei nurodė, kad šiame tinkle formuojasi ryšiai pagrįsti skirtingais motyvais, nes visuomenės narių veiklos dažniausiai būna skirtingos ir daugiakryptės.



9 pav. Tinklaveikos socialiniame darbe koncepcinis modelis. (sudaryta autorės remiantis Staniulienė 2012, Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui. Kultūra ir visuomenė. Socialinių tyrimų žurnalas)

Nustačius, kad socialinės paslaugos yra teikiamos tinkle svarbu paminėti visas suinteresuotas institucijas/ organizacijas, kurios yra atsakingos už pagalbą šeimai suteikimą ir socialinių įgūdžių ugdymą (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Sistema Lietuvoje (sudaryta autorės remiantis Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos pateikta veiklos sričių analize <https://vaikoteises.lt/>)

Vaiko teisių apsaugą užtikrinančios institucijos	Funkcijos
Vaiko teisių apsaugos kontrolierius	„[...] tiria vaiko teisių ir teisėtų interesų pažeidimo atvejus, siekia gerinti vaiko teisių apsaugos padėtį Lietuvoje.“
Lietuvos Respublikos Vyriausybė	„[...] užtikrina vaiko teisių apsaugos politikos įgyvendinimą, koordinuoja ministerijų ir Vyriausybės įstaigų veiklą įgyvendinant vaiko teisių apsaugą reglamentuojančius įstatymus ir kitus teisės aktus
Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija	„[...] dalyvauja formuojant vaiko teisių apsaugos politiką, atsako už ją ir koordinuoja jos įgyvendinimą, formuoja šeimos politiką ir koordinuoja jos įgyvendinimą, bendradarbiauja su kitomis institucijomis.“
Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija	„[...] dalyvauja formuojant vaiko teisių apsaugos politiką pagal ministerijos reguliavimo sritį; užtikrina vaiko teisių apsaugą jos valdymo sričiai priskirtose institucijose ir įstaigose“
Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija	„[...] dalyvauja įgyvendinant vaiko teisių apsaugos politiką valstybinės švietimo politikos srityje
Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija	„[...] formuoja vaiko teisių apsaugos politiką sveikatos priežiūros srityje“

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija	„[...] dalyvauja formuojant vaiko teisių apsaugos politiką ministerijos reguliavimo srityje“
Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie SADM	„[...] įgyvendina vaiko teisių apsaugos politiką savivaldybių teritorijose bei dalyvauja formuojant valstybės politiką“
Lietuvos Respublikos prokuratūra	„[...] atlieka įstatyme nustatytas funkcijas, susijusias su baudžiamuoju persekiojimu ir viešojo intereso gynimu, atlieka ikiteisminius tyrimus ir jiems vadovauja.“
Policijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos	„[...] kilus pavojui vaiko saugumui, sveikatai ar gyvybei, bendradarbiaudamas su Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba ar jos teritoriniu skyriumi, užtikrina skubų vaiko paėmimą iš jo tėvų ar kitų jo atstovų pagal įstatymą arba kitos vaikui nesaugios neutralios aplinkos.“
Tarpžinybinė vaiko gerovės taryba prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės	„[...] siekia gerinti valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų veiklos koordinavimą, jų bendradarbiavimą su nevyriausybinėmis organizacijomis ir teisės aktų įgyvendinimą vaiko teisių apsaugos srityje ir analizuoja vaiko teisių apsaugos padėtį ir teikia pasiūlymus Vyriausybei, ministrams pagal jiems pavestas valdymo sritis“
Savivaldybių institucijos ir įstaigos	„[...] organizuoja ir finansuoja socialinių, sveikatos priežiūros, švietimo, taikinamojo tarpininkavimo (mediacijos) ir kitų reikalingų paslaugų vaikui ir šeimai prieinamumą ir kompleksiskumą taip pat analizuoja vaiko gerovės būklę savivaldybėje, planuoja ir užtikrina vaiko teisių apsaugos priemonių įgyvendinimą ir kt.“
Nevyriausybines organizacijas	„[...] nevyriausybines organizacijas, bendradarbiaudamos su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis teikia siūlymus valstybės ir savivaldybių institucijoms dėl vaiko teisių apsaugos užtikrinimo ir įgyvendinimo tobulinimo“

Išanalizavus socialinių įgūdžių sampratą ir gilinantis į socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas kaip proceso praktinį pritaikomumą svarbu žinoti šios paslaugos sudėtį, todėl galime remtis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų 2006 m. įstatymo Nr. X-493 10 straipsnio 1 dalimi, kurioje nurodoma, kad socialinių paslaugų valdymas apima šiuos etapus: planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę.

Pirmajame *planavimo* etape suinteresuoti specialistai surenka visą paslaugos procesui reikalingą informaciją apie vaiką ir jo šeimą ar kitus svarbius vaikui asmenis, prašant informacijos iš švietimo, socialines paslaugas teikiančių įstaigų, teisėsaugos institucijų, vietos bendruomenės ir nevyriausybinių organizacijų, esant tarnybiniam būtinumui – iš sveikatos priežiūros įstaigų (LR socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymas Nr. A1-141, Žin. A1-802, 2019-12-30)

Antrajame *organizavimo* etape aptariami pagalbos vaikui ir (ar) šeimai tikslai, uždaviniai, būdai, priemonės ir sudaromas pagalbos planas. Išklausa kitų specialistų rekomendacijų, aptiriamos kitų specialistų įtraukimo į pagalbos planą alternatyvos. Šeima ir vaikas taip pat gali pateikti siūlymus, kokius specialistus, vietos bendruomenės narius, nevyriausybinių organizacijų atstovus norėtų įtraukti į pagalbos planą bei pasiskirstoma kompetencijomis, kas už kokią pagalbą bus atsakingas.

Trečiajame *socialinių paslaugų kokybės vertinimo* etape atliekama pagalbos plano peržiūra, už kurią yra atsakingas atvejo vadybininkas, o nustatius, kad savivaldybėje teikiamos šeimoms reikalingos pagalbos neužtenka, pagalbos pasiūla neatitinka vaikų ir jų šeimų poreikių, atvejo vadybininkas apie tai raštu ar elektroninėmis ryšio priemonėmis informuoja (nurodomi šeimos narių vardai, pavardės, taikytos pagalbos priemonės, pagalbos priemonės, neatitikusios vaikų ir šeimos poreikių)

savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorių, kuris inicijuoja veiksmus, numatytus socialinės apsaugos ir darbo ministro, sveikatos apsaugos ministro, švietimo, mokslo ir sporto ministro, vidaus reikalų ministro įsakymu tvirtinamose Savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijose. (LR socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymas Nr. A1-141, Žin. A1-802, 2019-12-30, V skyriaus 56 dalis, Žin. A1-802, 2019-12-30).

Kaip ir buvo minėta ankstesniame skyriuje apie viešųjų paslaugų teikimo etapus taip ir konkrečiai socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimo etapai yra panašūs, tačiau konkretesni pagal paslaugos teikimo charakteristiką. Svarbu paminėti, kad už socialinių paslaugų teikimą ir vykdymą yra atsakingos savivaldybės (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 2006 m. Nr. X-493, 13 str.).

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai įgūdžiai tai žmonių gebėjimai dalyvauti visuomeniniame gyvenime, socialinėje erdvėje. Kuomet asmeniui jų trūksta jis negeba socialiai priimtinais elgtis visuomenėje. Tokio asmens žema socialinė kompetencija, kuri daro įtaką formuoti agresijai, piktnaudžiavimui psichotropinėmis medžiagomis, narkotikais, socialinei atskirčiai, nusikalstamumui, todėl tokiam asmeniui yra reikalinga socialinė pagalba ir socialinių paslaugų užtikrinančių socialinių įgūdžių ugdymą teikimas. Tokių paslaugų teikimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos teisės aktai, o nustačius, kad šiai paslaugai būdingas kompleksiskumas ir tinklaveika, toliau analizuojama tarporganizacinio bendradarbiavimo teisinė bazė.

2.2. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą teisinis reglamentavimas Lietuvoje

Norint, kad tarporganizacinis bendradarbiavimas vyktų sklandžiai yra būtina tvirta įstatyminė bazė, už kurią socialinių paslaugų teikime visų pirma yra atsakingas Lietuvos Respublikos Seimas, nes parlamentas formuoja politiką, priima įstatymus bei kitus teisės aktus, ir vykdo įstatymų įgyvendinimo kontrolę. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija formuoja valstybės politiką socialinėje srityje, taip pat organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą socialinės apsaugos ir darbo ministrai (toliau – ministras) pavestose valdymo srityse, įstatymų nustatytais atvejais įgyvendina nustatyto laikotarpio valstybės politiką (<https://socmin.lrv.lt/>). Vienas pagrindinių socialinių paslaugų teisės aktų, kuriuo vadovaujantis rengiami kiti susiję dokumentai – Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 2006 m. Nr. X-493.

Siekiant išsiaiškinti ar įmanomas sklandus tarporganizacinis bendradarbiavimas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą būtina išanalizuoti teisės aktus, reglamentuojančius ne tik institucijų / organizacijų tarpusavio sąveiką, bet ir teisės normas, apibrėžiančias kiekvienos institucijos ir / ar organizacijos veiklą, šių teisinių dokumentų suderinamumą bei jų hierarchiškumą teisinės galios požiūriu. Tik išsamiai išanalizavus teisinę bazę, galime įvertinti ar teisės normomis reglamentuota tarpinstitucinė / tarporganizacinė sąveika įmanoma ir ją galima integruoti į socialinių paslaugų teikimo procesą taip papildant jos turinį dėl paslaugos teikimo efektyvumo.

Sąlygas ir galimybes nurodančias tarporganizacinio bendradarbiavimo sąveikai atsirasti pagrindžia Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 18 str. aprašomos nuostatos, kurios nurodo, kad socialinės paslaugos šeimai teikiamos vykdant su sveikatos priežiūra, užimtumu, švietimu ir ugdymu suderintą ir koordinuotai teikiamą pagalbą taip pat turi būti užtikrinta ir paslaugų teikimas vaikams.

Nors įstatyme nėra konkrečiai išskirtos paslaugas teikiančios institucijos ir organizacijos, tačiau jas galime įvardinti kaip paslaugos teikimo sistemos subjektai.

3 lentelė. Socialines paslaugas, socialinę riziką patiriančioms šeimoms, teikiantys subjektai (sudaryta autorės remiantis LR socialinių paslaugų 2006 m. sausio 19 d. įstatymo. Nr. X-493, 18 straipsniu, Žin. 2006, Nr. 17-589)

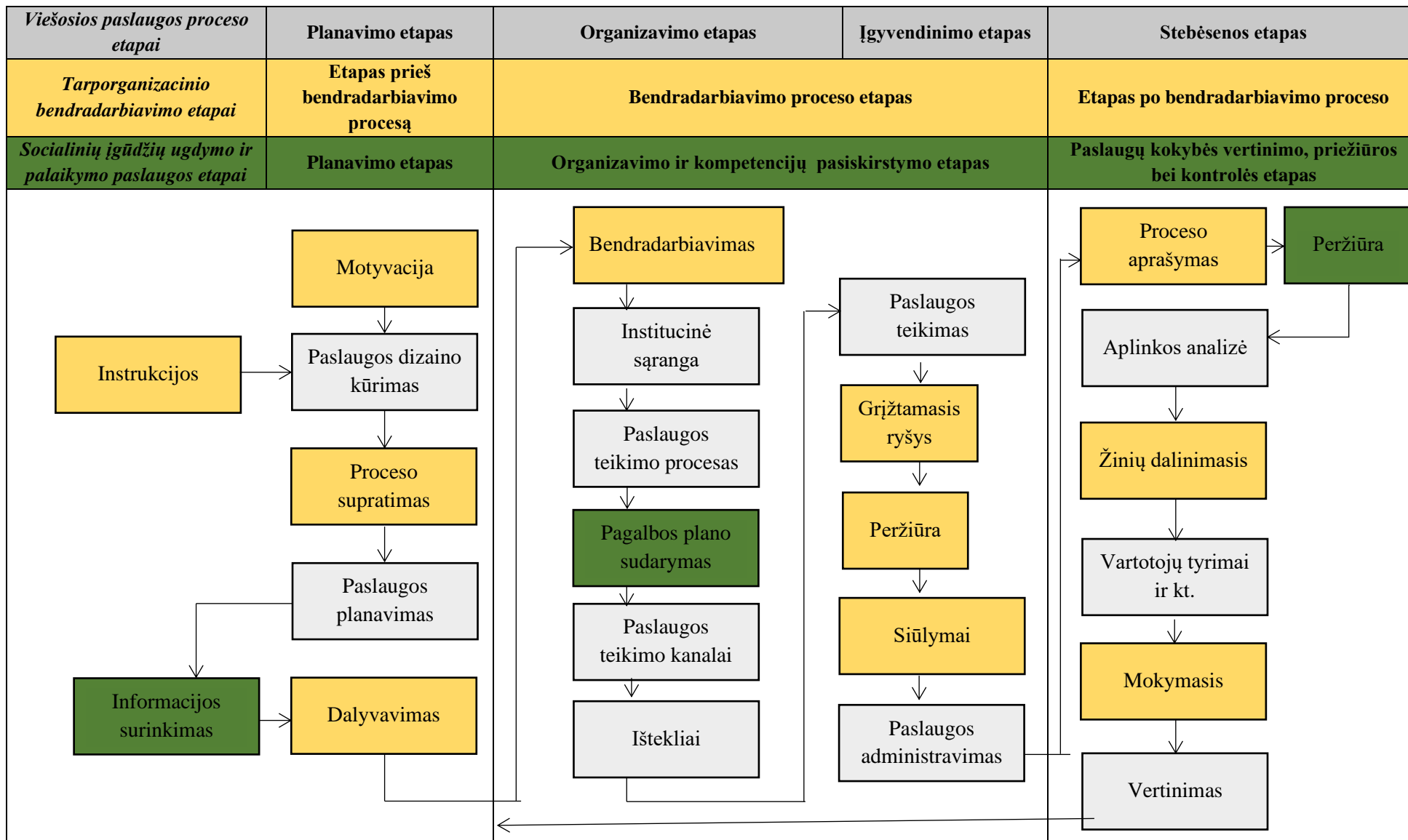
Socialinių paslaugų sistemos subjektai	Funkcijos
Sveikatos priežiūros įstaiga	„Lietuvos Respublikos papildomosios ir alternatyviosios sveikatos priežiūros įstatymo ir Visuomenės sveikatos priežiūros įstatymo nustatyta tvarka teikti sveikatos priežiūros paslaugas“ (Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų 1996m. birželio 6 d. įstatymas Nr. I-1367, 2 str, 1 d., Žin., 1998, Nr. 109-2995 (1998.12.11))
Užimtumo tarnyba	„Lietuvos biudžetinė organizacija prie LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, viešojo administravimo įstaiga, organizuojanti užimtumo rėmimo politikos priemonių įgyvendinimą bedarbiams bei kitiems ieškantiems darbo asmenims.“
Švietimo institucijos	„Juridiniai asmenys, kurių pagrindinė veikla – studijų vykdymas ir su studijomis susijusi veikla ir (arba) moksliniai tyrimai ir eksperimentinė (socialinė, kultūrinė) plėtra“ (Lietuvos Respublikos mokslo ir studijų 2009 m. balandžio 30 d. įstatymas Nr. XI-24, Žin. 2009, Nr.101-0)
Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba	„Centrinė vaiko teisių apsaugos ir gynimo institucija, kuri įgyvendina vaiko teisių apsaugos politiką savivaldybių teritorijose bei dalyvauja formuojant valstybės politiką vaiko teisių apsaugos srityje, pati ar per savo teritorinius struktūrinius padalinius“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 liepos 1d. nutarimas Nr. 293 „Dėl valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatų patvirtinimo“, Žin. Nr. 393, 2016-04-20).

Tarporganizacinę sąveiką teikiant socialines paslaugas šeimoms taip pat reglamentuoja Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas. Šio įstatymo 34 straipsnio 3 dalyje nurodoma, kad už socialinių paslaugų darbo koordinavimą ir organizavimą savivaldybėje yra atsakingas tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, kuris yra savivaldybės administracijos valstybės tarnautojas. Koordinatorius nustato vaikams ar jų atstovams pagal įstatymą koordinuotai teikiamų savivaldybėje švietimo, socialinių, sveikatos priežiūros paslaugų bendrą poreikį, rengia paslaugų plėtros planą, atlieka Vaiko minimalios ir vidutinės priežiūros įstatyme nustatytas funkcijas (Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų 1996 m. kovo 14 d. įstatymas Nr. I-1234, Žin. Nr. XIII-643, 2017-09-28).

Visgi plačiausiai tarporganizacinė / tarpinstitucinė sąveika yra išdėstoma Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakyme Nr. A1-141 „Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“, kuriame nurodoma, kad atvejo vadyba inicijuojama ir taikoma Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – VVTAĮT) arba jos įgaliotam teritoriniam skyriui, vadovaujantis Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu, nustačius būtinybę vertinti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikį ar vaiko apsaugos poreikį. Tuomet yra inicijuojamas atvejo vadybos procesas ir teikiamos socialinės paslaugos šeimoms savivaldybėje (socialinių paslaugų įstaigoje). Suinteresuoti specialistai surenka visą būtiną informaciją apie šeimą ir į atvejo nagrinėjimo posėdį kviečia: VVTAĮT atstovus; šeimos narius (paslaugos gavėjus); mobiliosios komandos atstovus; socialinius darbuotojus darbui su šeima; globos centro specialistus (globos koordinatorius), jei galimi vaiko teisių pažeidimai buvo nustatyti vaiko globėjų (rūpintojų) šeimoje arba šeimynoje, taip pat jei, nustačius vaiko apsaugos poreikį, jam buvo nustatyta laikinoji globa (rūpyba). Pagal poreikį kviečiami ir šie asmenys: sveikatos priežiūros

įstaigos atstovas; švietimo įstaigos atstovas, kurioje vaikas mokosi; policijos pareigūnas; kiti specialistai, galintys suteikti informacijos apie vaiką ir (ar) šeimą; taip pat ir bendruomenės nariai, nevyriausybinių organizacijų, dirbančių vaiko teisių, vaiko gerovės ir (ar) šeimos gerovės srityje, atstovai, taip pat asmenys, turintys įgaliojimą atstovauti šeimai.

Kalbant apie tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso kūrimą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą jį galima interpretuoti kaip priemonę reguliuoti arba apriboti paslaugos gavėjo galimybes siekiant veiksmingumo kovojant su socialine atskirtimi (Clark, Cornes, Whiteford, Biswell ir kt. 2021). Todėl remiantis minėtais autoriais galima sukurti išplėstą paslaugų teikimą, sutelkiant dėmesį į iš anksto suplanuotus ir išmatuojamus rezultatus, o sudarant tarporganizacinio bendradarbiavimo teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą teorinį modelį galima remtis įstatymine baze, kuri nurodo, kad bendradarbiavimas teikiant pagalbą šeimoms patiriančioms riziką yra būtina sąlyga. Todėl bandant adaptuoti tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime teorinį modelį į socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos procesą, galima sudaryti naują modelį ir juo remiantis atlikti atvejų analizę (žr. 10 pav.).



10 pav. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą adaptuotas teorinis modelis (sudaryta autorės)

Remiantis tarporganizacinio bendradarbiavimo teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą adaptuotu teoriniu modeliu pastebėta, kad paslaugos teikimo procesą papildė kintamieji, kurie išplečia paslaugos teikimo proceso etapus. Atliekant tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms tyrimą ir taikant šį adaptuotą teorinį modelį, galima išsamiai ištirti tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso etapus ir atskleisti išsamią turinio analizę. Tyrimo metu bus identifikuojami tarporganizacinio proceso etapuose nurodyti kintamieji ir ieškoma proceso tobulinimo krypčių.

Taigi adaptavus tarporganizacinio bendradarbiavimo teorinį modelį pasirinktai socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugai identifiukuota, kad pasirengimo / planavimo procese atsiradęs naujas kintamasis – informacijos surinkimas, leistų kryptingai planuoti paslaugos teikimą pagal paslaugos rūšį. Antrajame ir trečiajame paslaugos etapuose kalbant apie paslaugos organizavimą ir įgyvendinimą, atsiranda – pagalbos plano sudarymo kintamasis, kuris papildė tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą konkrečių veiksmų numatymu paslaugos teikėjams. Galiausiai trečiąjį etapą papildė – peržiūros kintamasis, kuris leidžia įvertinti paslaugos teikimo efektyvumą.

Tačiau svarbiausia suprasti, kad tarporganizacinis bendradarbiavimas yra sudėtingas procesas dėl skirtingų priemonių ir įvairių sudedamųjų dalių rinkinių, kiekvienas proceso dalyvis turi savo lūkesčių rinkinį, atsirandantį skirtingu momentu ar skirtingose proceso etapuose. Visgi bendradarbiavimo metu yra pasiekiami teigiamų rezultatų, kurių paprastai nepavyktų pasiekti organizacijoms veikiant atskirai, nes bendradarbiavimo tikslas perspektyvų nukreipimas susiaurinant galimybes konkrečiam tikslui pasiekti. Nors bendradarbiavimas tinkle toli gražu nėra tvarkingas, ar linijinis procesas, bet pilnas sudėtingų elementų galinčių duoti skirtingus rezultatus, tačiau dažnu atveju šio proceso metu pasiekiami maksimali nauda (Keast, Mandell,2013).

Apibendrinant tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą adaptuotą teorinį modelį, galima teigti, kad juo remiantis galima maksimizuoti paslaugos teikimo efektyvumą, todėl tyrimo metu bus siekiama išanalizuoti kaip vyksta tarporganizacinis bendradarbiavimo procesas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms praktikoje, bus bandoma identifiukuoti visus bendradarbiavimo proceso etapų kintamuosius ir numatyti paslaugos teikimo tobulinimo kryptis.

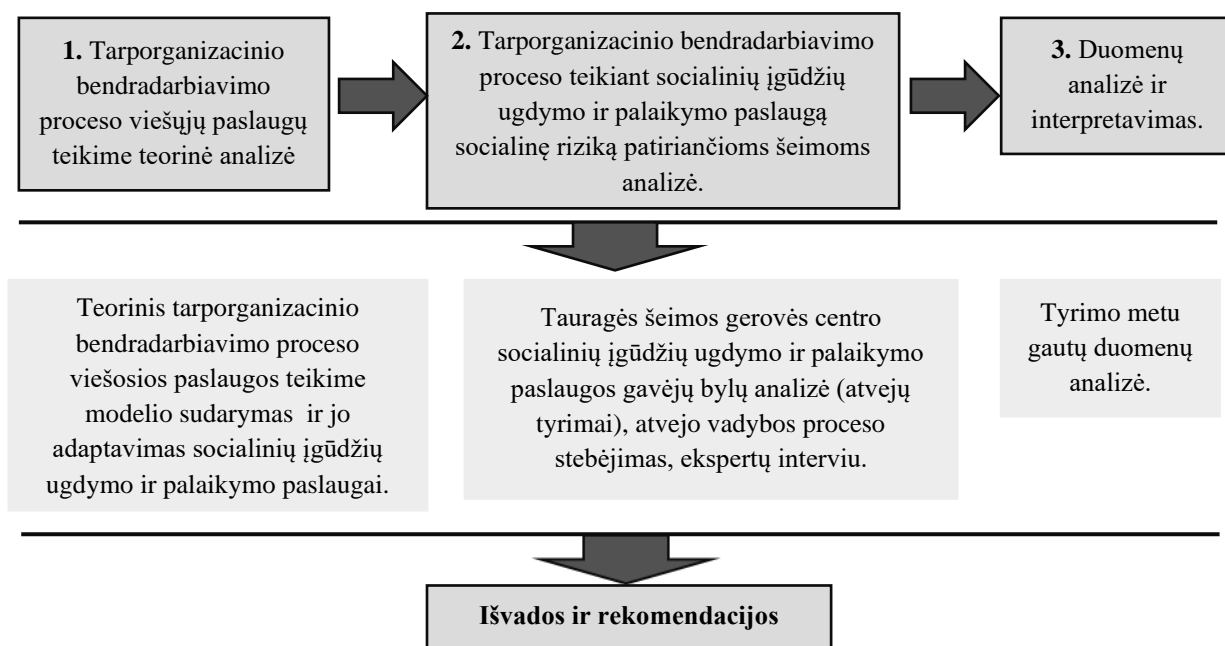
3. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms tyrimas

Šioje magistro baigiamojo projekto dalyje pristatomas tyrimo organizavimas, tyrimo metodai, duomenų apdorojimas, tyrimo instrumentai, imties taikymo bei tyrimo etikos ypatumai. Trumpai apžvelgiama tyrimo konteksto situacija bei pateikiami konkretūs tiriami atvejai, atliekamas interviu rezultatų interpretavimas, bei gautų duomenų atvejų palyginimas.

3.1. Tyrimo metodika

Šiuo tyrimu siekiama išanalizuoti tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Siekiant gilių ir išsamių tyrimo rezultatų naudojamas kokybinis tyrimo metodas, kuris padeda tiriama reiškini analizuoti per žmogiškojo faktoriaus ir tiriamo reiškinio sąveiką, o po to pateikiamos interpretacijos (Kardelis, 2002). Žmogiškasis faktorius svarbus tuo, kad šiame darbe tiriamas bendradarbiavimo procesas negali vykti be šio faktoriaus ir be to didžiausią sėkmę taip pat lemia žmonių resursai. Atliekamas tyrimas reikalauja išsamaus nagrinėjamo reiškinio konteksto suvokimo bei konkrečių ekspertų atsakymų, todėl pasirinkta nedidelė respondentų imtis, t. y. interesantai, kurie konkrečiai dalyvauja tarporganizacinio bendradarbiavimo procese teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms ir jiems taikytas nestruktūruotas interviu.

Atliekant mokslinius tyrimus nėra griežtai reglamentuotų standartų, tačiau visgi reikia išlaikyti struktūrą ir įsivardinti tyrimo elementus, kurie būtini tiriamojo darbo ataskaitoje. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms tyrimą sudaro **etapai**. Visų pirma atlikta mokslinės literatūros ir teisinių dokumentų analizė, pagal kurią galima tikslingai parinkti tyrimo metodus ir tyrimo eigą. Antrajame etape analizuojamos atvejų situacijos ir atliekama dokumentų analizė, kurią papildo atvejo vadybos proceso stebėjimo rezultatai ir interesantų apklausa naudojant pusiau struktūruotą interviu. Trečiajame etape atliekamas duomenų apdorojimas ir atliekamos interpretacijos, bei turinio analizė. Paskutiniame, ketvirtajame etape suformuluojamos išvados ir pateikiamos rekomendacijos. Tyrimo konceptas pateikiamas 9 paveikslėlyje.



11 pav. Tyrimo konceptas (sudaryta autorės)

Remiantis sudarytu tyrimo eigos konceptu galima teigti, kad tyrimui atlikti buvo naudojami šie **duomenų rinkimo metodai**:

- **literatūros analizė** (mokslinė literatūra, teisės aktai, reglamentuojantys tarporganizacinį bendradarbiavimo procesą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms, socialinių tyrimų metodologiją apibrėžiantys šaltiniai);
- **atvejo analizės metodas** (socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą gaunančių šeimų situacijos – šeimų bylų analizė). Zomerdijsk, L. G., & Voss, C. A. (2010) nurodo, kad šio metodo esmė į patirtį orientuotų duomenų surinkimas, jis leidžia atsakyti į klausimus, kas, kodėl ir kaip, santykinai visapusiškai suvokia tiriamo reiškinio prigimtį ir sudėtingumą, ir šį metodą galima taikyti kai dar nėra pilnai žinomi kintamieji, o tiriamas reiškinys dar nėra visiškai suprantamas.
- **stebėjimo metodas** (kryptingai atliekamas aplinkos daiktų ir reiškinių suvokimas). Šio metodo metu siekiama gauti naudingos informacijos, kuri padėtų identifikuoti bei numatyti socialinius procesus. Kardelis (2002) cituodamas C. Hook, B. Rosenshine (1974) nurodo, kad dažniausiai empirinių tyrimų duomenys yra šališki, nes juos pateikiantys respondentai ar interesantai dažniausiai yra linkę tendencingai pateikti informaciją taip, kaip jie ją supranta. Todėl stebėjimo metodas gera priemonė šiuos metodus papildyti.
- **pusiau struktūruotas interviu**. Kokybinis tyrimas atliekamas naudojant pusiau struktūruotą interviu, kurio pagrindas – atviras pokalbis. Interviu metu galima atskleisti informanto patirtį tiriamuoju klausimu, o apklausa žodžiu leidžia optimaliai surinkti duomenis norimu klausimu bei suteikia galimybę iš arčiau suprasti interesantų suvokimą apie esamą situaciją.

Detalizuojant išsamiau pasirinktą **pusiau struktūruoto interviu tyrimo instrumentą** jį galima vertinti kritiškai, nes šio metodo metu surinkti duomenys susisteminimui yra problematiški, visgi dėl lankstumo ir įvairovės yra plačiai taikomi (Luobikienė, 2005). Taikant šį metodą klausimai

formuluojami taip, kad informantas turėtų galimybę pasirinkti ir pateikti atsakymus taip, kaip pats suvokia situaciją ir atsakymus pateikia pagal jam būdingą terminologiją. Svarbu skatinti informantą kuo išsamesnei diskusijai, suprasti kūno kalbą, ir nesistengti daryti įtakos atsakymams. Deramai atliktas metodas leidžia gauti tyrėjui konkrečius ir pilnaverčius duomenis.

Pusiau struktūruoto interviu metu galima numatyti tyrimo kryptį ir pokalbio su interesantu gilumą. Visgi svarbu akcentuoti, kad prieš interviu reikia nusimatyti pokalbio planą, su konkrečiais klausimais, bet nepamiršti, kad tokio interviu metu išlieka galimybė klausimus nuolat papildyti. Papildomi klausimai užduodami tada kai tyrėjui trūksta duomenų, kurie svarbūs tyrimo analizei arba norima gauti išsamesnės informacijos, taip pat jei informantas nenori atsakyti į jam pateiktus klausimus. Pusiau struktūruoto interviu metu gaunama informacija bendraujant neformaliu būdu, visgi tai įpareigoja tyrėją būti itin atidžiu ir įdėmiai klausytis, o esant poreikiui apgalvotai užduoti papildomus klausimus.

Aiščiausiai tokio tyrimo privalumus įvardino Paužuolienė J. (2018), kuri nurodo, kad tokiam interviu būdinga: didelis lankstumas; grįžtamasis ryšys iš karto; taip pat būdinga tai, kad interviu metu galima pakoreguoti klausimus pokalbio eigoje; plati rezultatų įvairovė; gana išsami analizuojamos problemos analizė; galimybė istorinės analizės atlikimui. Kokybinė tyrimo analizė prasideda kai pradamas imti interviu iš intereso ir tokio tyrimo tyrėjas pats tampa tyrimo instrumentu, nulemiančiu analizės būdą, turinį ir kryptį (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). Kokybinės analizės rezultatai neturi skaitinės išraiškos ir neapdorjami statistiškai. Tokio tyrimo metu gauti duomenys susistemunami, sugrupuojami, klasifikuojami, nustatomi jų priežastiniai, funkciniai, struktūriniai ryšiai.

Tyrimo naudojamas pusiau struktūruotas interviu **klausimynas** sudarytas atsižvelgiant į tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešųjų paslaugų teikime teorinį kontekstą, klausimai orientuoti į viešojo sektoriaus sąveiką teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Šiuo interviu siekiama gauti objektyvius duomenis ir išanalizuoti tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą. Interesantams pateikiami klausimai 4 lentelėje, sugrupuojami pagal loginį pagrindimą. Kokybiniam tyrimui atlikti parengti 9 klausimai, kurie užduodami interviu metu, svarbu paminėti, kad viso tyrimo metu laikomasi tyrimo etikos principų: pagarba asmens orumui, geranoriškumas, ir teisės gauti tikslią informaciją.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.

4 lentelė. Klausimynas ir jo pagrindimas (sudaryta autorės)

Tema	Pagrindimas	Klausimas
Bendradarbiavimo galimybių suvokimas ir vertinimas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą planavimo etape.	Siekiama išsiaiškinti kaip informantai vertina galimybes bendradarbiauti teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą planavimo etape ir ar yra susipažinę su teisine bendradarbiavimo proceso baze.	1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? 2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir

		<p>palaikymo paslaugą (A,B,C) atvejų metu planavimo etape?</p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (A,B,C) atvejais?</p>
<p>Bendradarbiavimo galimybių suvokimas ir vertinimas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą organizavimo etape.</p>	<p>Siekama išsiaiškinti kaip informantai vertina galimybes bendradarbiauti teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą paslaugos organizavimo etape ir ar yra susipažinę su teisine bendradarbiavimo proceso baze.</p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį ištraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (A,B,C) atvejų metu?</p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A,B,C) atvejų metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A,B,C) atvejų metu? Kuo prisidėjo ir kiek ištraukė į paslaugos teikimo procesą?</p>
<p>Bendradarbiavimo galimybių suvokimas ir vertinimas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą vertinimo etape.</p>	<p>Siekama išsiaiškinti kaip informantai vertina galimybes bendradarbiauti teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą paslaugos vertinimo etape ir ar yra susipažinę su teisine bendradarbiavimo proceso baze</p>	<p>7. Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (A,B,C) atvejų metu?</p>
<p>Bendro pobūdžio bendradarbiavimo galimybių suvokimas ir vertinimas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą visuose etapuose</p>	<p>Siekama išsiaiškinti kaip informantai bendrai supranta bendradarbiavimo procesą ir su kokiais sėkmės veiksniais bei iššūkiais susiduria.</p>	<p>8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais?</p> <p>9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (<i>teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.</i>) šioje paslaugoje įvardintumėte?</p>

Tyrimas atliekamas Tauragės šeimos geroves centre. Pasirenkama **tyrimo imtis** pagal netikimybinės imties metodiką su tiksliniu grupių formavimu, apklausiami ekspertai dalyvaujantys tarporganizacinio bendradarbiavimo procese teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Žydžiūnaite (2011) kokybinio tyrimo metu reikia orientuotis į gaunamų duomenų „gylį“, bet ne į „plotį“, nes pakankami duomenys gaunami nepaisant informantų skaičiaus, bet esant išsamiam klausimyno turiniui, jei po kelinto klausimo informanto pateikti duomenys atkartoja prieš tai buvusio, daugiau interviu informantams nereikia pateikti ir pakanka imties analizei.

Siekiant išanalizuoti tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms Tauragės šeimos gerovės centre buvo apklausta dešimt informantų. Informantai buvo pasirinkti remiantis atvejo vadybos proceso organizavimu: 1) institucinė/organizacinė priklausomybė viešojo administravimo ar ūkio subjektui, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą, 2) vadovavimo patirtimi, 3) patirtimi teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (dalyvavimas atvejų vadybos procesuose). Visi respondentai atrinkti remiantis pateiktą atvejų analize, išanalizavus dokumentus ir identifikavus specialistus, kurie dalyvavo paslaugos teikimo procese.

Tyrimo etika. Siekiant gauti objektyvius duomenis bei užtikrinant interesantų konfidencialumą, tyrime dalyvaujantiems informantams suteikiami kodai. Kiekvieno dalyvio kodas pateikiamas su trumpa charakteristika – informacija apie priklausymą tam tikrai organizacijai, pareigos, patirtis (5 lentelė).

5 lentelė. Informantų kodavimas (sudaryta autorės)

INFORMANTO KODAS	ORGANIZACINĖ PRIKLAUSOMYBĖ, PAREIGOS	PATIRTIS
I1	Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistas.	15
I2	Tauragės šeimos gerovės centro socialinis darbuotojas teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.	10
I3	Tauragės šeimos gerovės centro atvejo vadybininkas teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.	4
I4	Tauragės šeimos gerovės centro asmeninio asistento paslaugas teikiantis specialistas	2
I5	Tauragės šeimos gerovės centro psichologas	10
I6	Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato prevencinio skyriaus specialistas	5
I7	Tauragės pirminės sveikatos priežiūros centro psichologas	5
I8	Tauragės psichologinės pedagoginės tarnybos specialistas	7
I9	Tauragės „X“ progimnazijos socialinis pedagogas	8
I10	Tauragės šeimos gerovės centro globos skyriaus darbuotojas	2

Teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms ypač svarbus konfidencialumo laikymasis, todėl tyrimo metu interesantų buvo išsakytas prašymas nedaryti interviu video bei audio įrašų, o gautą informaciją teko užrašyti ranka. Informantai suinteresuoti dalyvavimu tyrime, nes nori pokyčių paslaugų teikimo procese, ir jiems svarbūs tyrimo rezultatai, todėl tyrimo metu buvo pastebimas atvirumas, pasitikėjimas, pagarba, nuomonės dalijimosi laisvė.

Visi interviu metu surinkti duomenys vėliau papildomi **stebėjimo metodu** gautomis išvalgomis, nes tai leidžia subjektyviau pažvelgti į tiriamųjų pateiktus teiginius ir galiausiai visi tiriami atvejai yra palyginami. Remiantis Zomerdijs, L. G., & Voss, C. A. (2010) analizuota Shiv, Plassmann (2008) paslaugų teikimo dizaino tyrimo metodika tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą galime vertinti (TBP) kaip tiriamų atvejų planavimo (P), organizavimo (O) ir vertinimo (V) sumą ir tai galime išreikšti formule:

$$TBP=A(P+O+V)+B(P+O+V)+C(P+O+V)$$

Tada lygindami atvejus galime identifikuoti sėkmės atvejus:

$$A(P+O+V)>B(P+O+V)+C(P+O+V);$$

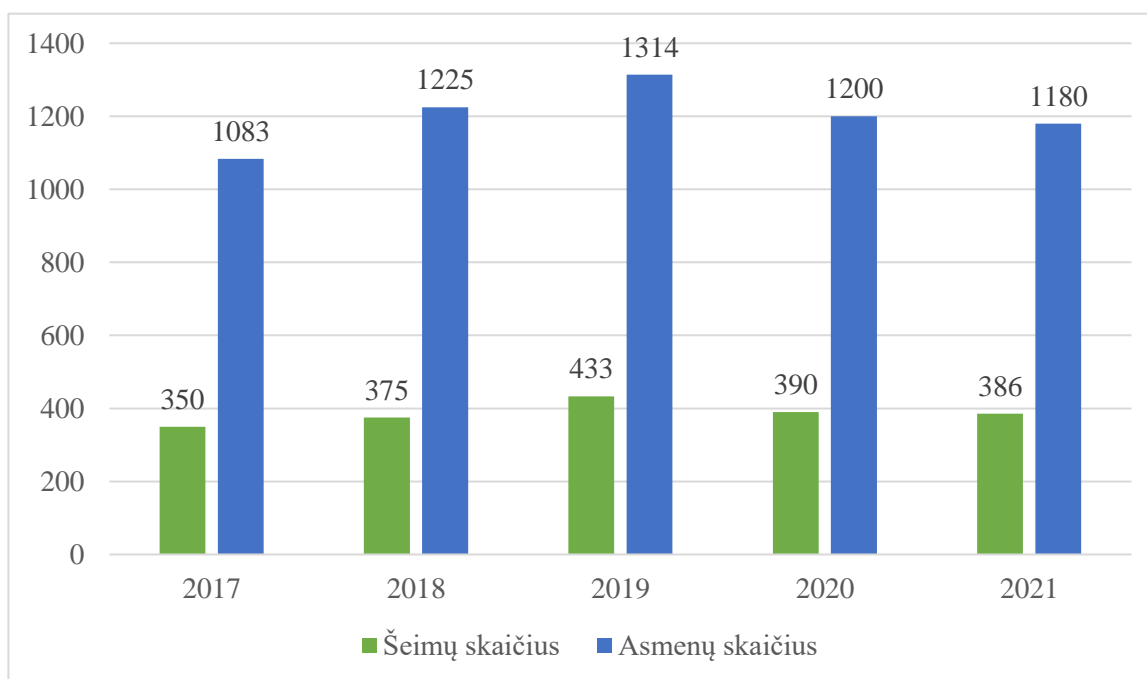
$$B(P+O+V)>A(P+O+V)+C(P+O+V);$$

$$C(P+O+V)>A(P+O+V)+B(P+O+V).$$

Empirinėje dalyje naudoti interviu, stebėjimo ir lyginimo metodai leidžia išsamiai interpretuoti tiriamąjį reiškinį, daryti išvalgas, kritiškai vertinti ir galiausiai pateikti gautas išvadas ir rekomendacijas.

3.2. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms Tauragės šeimos gerovės centre atvejo analizė

Analizuojant tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms Tauragės šeimos gerovės centre svarbu žinoti ir Tauragės rajono savivaldybės bendrą kontekstą. Tauragės rajone yra 2 miestai – Skaudvilė ir Tauragė, 4 miesteliai – Batakliai, Gaurė, Pagramantis, Žygaičiai ir 320 kaimų. Rajone yra 8 seniūnijos: Batakių, Lauksargių, Mažonų, Skaudvilės, Žygaičių, Gaurės, Tauragės ir Tauragės miesto. Remiantis Lietuvos statistikos departamento 2021 m. duomenimis rajone gyveno 38 302 gyventojų iš kurių socialinę riziką patiriančios šeimos 386 (žr. 12 pav.).



12 pav. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimo dinamika pagal paslaugą gavusių šeimų skaičių (sudaryta autorės, remiantis SPIS duomenų baze)

Lyginant pastarųjų penkerių metų paslaugos teikimo dinamiką didesnių pokyčių nepastebima, šeimų gaunančių socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą vidurkis siekia 386,8 atvejų arba vidutiniškai 1200,4 asmenų gauna paslaugą per metus. Koks paslaugos suteikimo dažnis ir kiek

vidutiniškai paslaugų suteikiama vienam asmeniui per metus sudėtinga įvertinti, analizuojant SPIS duomenų bazėje pateiktas ataskaitas ir Tauragės šeimos gerovės centro internetiniame tinklalapyje pateiktas ataskaitas pastebėta neatitikimų ir duomenys vertinami kaip nereprezentatyvūs.

Visgi norint Tauragės rajono konteksto lyginant su visos Lietuvos galima remtis Lietuvos statistikos departamento (2021) metų duomenimis, kuriuose pateikiamas socialinės pašalpos gavėjų skaičius, tenkantis 1 tūkstančiui gyventojų. Šiuo rodikliu remiamasi todėl, kad atlikus paslaugos gavėjų analizę buvo nustatyta, jog 93 proc. paslaugos gavėjų pajamų šaltinis yra socialinės išmokos. Gauti duomenys rodo, kad Tauragės apskritis yra viena pirmųjų pagal pašalpos gavėjų skaičių, vienam tūkstančiui gyventojų tenka 31 pašalpos gavėjas ir šią apskritį lenkia tik Panevėžio apskritis. Todėl šiam regionui yra ypač svarbu socialinės atskirties mažinimas ir su juo susijusių problemų sprendimai.

Siekiant padėti šeimoms ir mažinant jų socialinę atskirtį yra teikiama socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga, o šią paslaugą Tauragės rajono savivaldybės gyventojams teikia Tauragės šeimos gerovės centras. Centro pavadinimas įregistruotas 2020 birželio 4 dieną, po reorganizacijos apjungus dvi biudžetines įstaigas – globos namus „Šaltinėlis“ ir Tauragės socialinių paslaugų centrą, siekiant sumažinti administracinius kaštus ir norint suvienodinti paslaugų gavėjų sąlygas, kurios iki to momento rajono seniūnijose buvo skirtingos.

Šiuo metu Tauragės šeimos gerovės centrą sudaro 5 skyriai: paramos šeimai skyrius, nakvynės namai, globos centras, vaiko globos skyrius, neįgaliųjų dienos centras, o paramos šeimai skyrius yra tiesiogiai atsakingas už socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimą socialinę riziką patiriančioms šeimoms, būtent šis skyrius planuoja ir teikia bendrąsias bei specialiąsias (socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo) paslaugas taip pat padeda asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje bei dalyvauti visuomenės gyvenime. Kalbant apskritai kiekviena šalies savivaldybė išskiria gyventojų socialines grupes, kurioms socialinės paslaugos yra itin svarbios, o analizuojant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos poreikio atsiradimą galima teigti, kad ši paslauga pradama teikti, kai formuojasi socialinė atskirtis. Bendrajame kontekste, socialinę atskirtį Lietuvoje, patiria 28,3 procento gyventojų. Todėl yra būtina kryptingai analizuoti šios problemos sprendimo plėtros galimybes ir atlikti empirinius tyrimus, kurių rezultatai leistų formuoti rekomendacijas paslaugas teikiančioms institucijoms.

3.3. Tiriamųjų atvejų aprašymai

Šiame tyrime atlikta trijų atvejų analizė ir išanalizuotos paslaugos gavėjų (šeimų) bylos, kuriose stebimi ir fiksuojami paslaugos teikimo etapai, sudėtis, ieškoma tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso užuomazgų. Pasirinkti trys atvejai pagal skirtingas paslaugos gavėjų charakteristikas ir užfiksuotus paslaugos teikimo rezultatus. Pirmasis atvejis akcentuojamas kaip sėkmės, nes paslaugos nebeteikiamos ir jame bandoma rasti priežastis lėmusias teigiamus rezultatus. Antrajame ir trečiajame – akcentuojama nesėkmė, nes paslaugos negali būti nutrauktos dėl skirtingų priežasčių, kurias taip pat bandoma identifikuoti remiantis tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso etapuose esančiais kintamaisiais. Siekiant konfidencialumo tiriami atvejai neįvardijami ir juose pateikiama subendrinta informacija.

A atvejo aprašymas:

1. Etapas: Byla Nr. TŠGC – 154. Registruota 2020 metais gruodžio 4 dieną. Pirmasis bylos įrašas – Vaiko teisių apsaugos tarnybos pranešimas dėl atvejo vadybos taikymo (X) šeimai. Pranešime

nurodoma, kad Tauragės r. šeimoje (X) buvo fiksuotas vaiko teisių pažeidimas. Minėtoje šeimoje auga trys nepilnamečiai vaikai, tėvas smurtavo ir sukėlė fizinį skausmą prieš vaikų mamą mažamečių vaikų akivaizdoje, vėliau buvo panaudotas ir psichologinis smurtas garsinant vaikams, kad jie apie įvykį neprasitartų savo draugams ir mokyklos atstovams. Pranešime prašoma inicijuoti atvejo vadybos posėdį ir šeimai teikti paslaugas.

2. Etapas: 2020 metais gruodžio 9 d. įvyko atvejo vadybos posėdis, byloje pridėtame posėdžio protokole nurodytos posėdyje dalyvaujančios suinteresuotos šalys: Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistas, Tauragės šeimos gerovės centro socialinis darbuotojas, atvejo vadybininkas, psichologas, Tauragės apskrities policijos komisariato prevencijos skyriaus specialistas, Tauragės pirminės sveikatos priežiūros specialistas, mokyklos, kurioje mokosi vaikai socialinis pedagogas, atvejo vadybos posėdyje dalyvavo ir tėvo atskiru prašymu bei sutikimu atstovaujantis jos darbdavys. Pirmojo posėdžio metu įvertintas grėsmės vaikams lygis ir šeima informuota, kad jiems pradėdama teikti socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga. Šeima supažindinta su paslaugos teikimo specifika ir dažnumu, paskirti kiti įpareigojimai kiekvienam šeimos nariui. Numatytas paslaugos teikimo terminas 12 mėn., o po 3 mėn. pakartotinis šeimos vertinimas.

Per nurodytą laikotarpį tėvas (smurtautojas) įpareigotas lankyti psichologo konsultacijas, šios paslaugos rekomenduotos ir kitiems šeimos nariams. Taip pat nurodoma periodiškai bendrauti ir bendradarbiauti su jų šeimai priskirtu socialiniu darbuotoju, kuris teiks paslaugą ir vertins situaciją šeimoje. Tėvui skirta užsiregistruoti ir lankyti pozityvios tėvystės kursus, dalyvauti Tauragės policijos komisariato prevencijos skyriaus darbuotojų organizuojamuose mokymuose, kurie skirti keisti smurtautojų elgesį. Vyro darbdavys pažadėjo skirti papildomą kontrolę savo darbuotojui, kad jis vykdytų visus įsipareigojimus, nes minėtas vyras yra labai gerai vertinamas darbe ir jo labai geros profesinės kompetencijos. Nukentėjusieji moteriai nurodyta dar kartą kreiptis dėl fizinio skausmo sukėlimo į šeimos gydytoją ir įvertinti jos būklę bei patikslinti gydymą. Vaikams skirta psichologo pagalba mokykloje ir socialinio pedagogo konsultacijos.

Po 3 mėnesių organizuotas antrasis susitikimas ir įvertinta kas buvo padaryta. Šeimos situacija gerėja, visi laikosi įsipareigojimų ir pagalbą priima, vaikai džiaugiasi pasikeitusiu tėvo elgesiu, o mama susirado darbą po ilgos pertraukos buvimo namuose. Atvejo vadybos posėdžio protokole nurodoma, kad sumažinamas paslaugų teikimo dažnis nuo 5 kartų per mėn. iki 1 karto ir daugiau pagal poreikį. Kitas vertinimas numatomas kai paslaugos teikimo terminui bus 12 mėn.

3. Etapas: Po 12 mėnesių paslaugos teikimo laikotarpio organizuotas atvejo vadybos posėdis, kurio metu nuspręsta paslaugų nebeteikti. Šeima geba savarankiškai gyventi visuomeniniame gyvenime ir grėsmės vaikas šeimoje augti nebekyla. Šeimos byloje pridėdami suinteresuotų šalių išrašai:

1. mokyklos, kurioje mokosi, socialinis pedagogas apie šeimos vaikus atsiliepia teigiamai, vaikai mokyklą lanko, ateina švarūs, tėvai nuolat komunikuoja su klasės auklėtojais;
2. policijos atstovų išrašas apie tai, kad šeimoje nebuvo daugiau fiksuotų smurto atvejų ir į šeimą policija nevyko;
3. medicinos atstovai nurodo, kad per minėtą laikotarpį nebuvo fiksuota smurto požymių ant šeimos narių kūnų ir nebuvo kreiptasi dėl fizinio skausmo sukėlimo ir sveikatos sutrikdymo;

4. Tauragės šeimos gerovės centro psichologas nurodo, kad šeimos nariai lankėsi periodiškai, buvo motyvuoti, taip pat nurodo, kad didelę įtaką pokyčiams daro vyro darbdavys;
5. Tauragės šeimos gerovės centro socialinis darbuotojas, kuris teikė paslaugas šeimai nurodo, kad šeima geba savarankiškai dalyvauti visuomeniniame gyvenime ir grėsmės vaikams augti šeimoje nėra, bei prašo paslaugų šeimai neteikti;
6. Vaiko teisių apsaugos tarnybos atstovai prideda išrašą, kad šeimoje nebuvo fiksuota vaiko teisių pažeidimų per paskutinius 12 mėn.

B atvejo aprašymas:

1. Etapas: Byla Nr. TŠGC – 25. Registruota 2017 metais liepos 1 dieną. Pirmasis bylos įrašas – Vaiko teisių apsaugos tarnybos pranešimas dėl atvejo vadybos taikymo (X) šeimai. Pranešime nurodoma, kad Tauragės r. šeimoje (X) buvo fiksuotas vaiko teisių pažeidimas. Šeimoje auga du nepilnamečiai vaikai ir tėvai nuolat girtauja, nėra registruoti užimtumo tarnyboje. Pranešime prašoma inicijuoti atvejo vadybos posėdį ir šeimai teikti paslaugas.

2. Etapas: 2017 metais rugpjūčio 9 d. įvyko atvejo vadybos posėdis, byloje pridėtame posėdžio protokole nurodytos posėdyje dalyvaujančios suinteresuotos šalys: Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistas, Tauragės šeimos gerovės centro socialinis darbuotojas, atvejo vadybininkas, psichologas, Tauragės apskrities policijos komisariato prevencijos skyriaus specialistas, Tauragės pirminės sveikatos priežiūros specialistas, mokyklos, kurioje mokosi vaikai socialinis pedagogas, Pirmojo posėdžio metu įvertintas grėsmės vaikams lygis ir šeima informuota, kad jiems pradėdama teikti socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga. Šeima supažindinta su paslaugos teikimo specifika ir dažnumu, paskirti kiti įpareigojimai kiekvienam šeimos nariui. Numatytas paslaugos teikimo terminas 12 mėn., o po 1 mėn. pakartotinis šeimos vertinimas.

Po 1 mėnesio organizuotas antrasis susitikimas ir įvertinta kas buvo padaryta. Šeimos situacija negerėja, tėvai nesilaiko įsipareigojimų ir pagalbos nepriima. Pateiktuose suinteresuotų šalių išrašuose pastebima, kad šeimai būtina intensyvi pagalba:

1. mokyklos, kurioje mokosi, socialinis pedagogas apie šeimos vaikus atsiliepia neigiamai, vaikai mokyklą lanko, tačiau ateina nešvarūs, o tėvai nepalaiko ryšių su klasės auklėtojais;
2. policijos atstovų išrašas apie tai, kad šeimoje ir toliau vyksta girtavimai, tėvams nuolat nustatomas girtumas, taip pat policija buvo kviesta į minėtą šeimą ir dėl triukšmo vėlyvu paros metu, nes kaimynai neapsikentė dėl ramybės trukdymo;
3. medicinos atstovai nurodo, kad per minėtą laikotarpį šeima nesikreipė dėl medicininių paslaugų teikimo;
4. Tauragės šeimos gerovės centro psichologas nurodo, kad šeimos nariai nėra motyvuoti keistis ir lankė tik vieną konsultaciją, nes buvo „priversti“;
5. Tauragės šeimos gerovės centro socialinis darbuotojas, kuris teikė paslaugas šeimai nurodo, kad su šeima dirbti sunku, jie nepriima paslaugų ir teikiamos pagalbos;

6. Vaiko teisių apsaugos tarnybos atstovai prideda išrašą, kad šeimoje per mėnesį laiko fiksuota vaiko teisių pažeidimų – 3 . Vaikams nuolat kyla grėsmė, tačiau jų saugumu pasirūpina netoliese gyvenanti močiutė.

3. Etapas: Kitas vertinimas numatomas po mėnesio, paliekant tus pačius įpareigojimus ir informuojant, kad paslaugos teikimo dažnis intensyvės nuo 3 kartų per mėn. iki 8 kartų ir esant poreikiui ir daugiau. Paslaugos teikiamos intensyviai, tačiau šeima ir toliau nerodo motyvacijos keistis, o kylant grėsmei vaikų sveikatai ir gyvybei jais nuolat pasirūpina netoliese gyvenanti močiutė. **Grįžtama prie 2 etapo:** Šeimai ir iki šiol yra teikiama socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga, nuolat pervertinant grėsmės lygį ir nustatant paslaugos teikimo dažnį.

C atvejo aprašymas:

1. Etapas: Byla Nr. TSPC – 5. Registruota 2015 metais gegužės 5 dieną. Pirmasis bylos įrašas – Vaiko teisių apsaugos tarnybos pranešimas dėl socialinių paslaugų teikimo šeimai. Pranešime nurodoma, kad Tauragės r. šeimoje (X) buvo fiksuotas vaiko teisių pažeidimas. Šeimoje auga vienas nepilnametis vaikas, viena mama rūpinasi vaiko ugdymu ir sveikata, tačiau jai trūksta socialinių ir kasdieninių įgūdžių. Moteriai nustatytas neįgalumas, jai sunku priimti sprendimus dėl vaiko. Pranešime prašoma šeimai teikti socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą.

2. Etapas: 2015 metais gegužės 10 byloje registruotas pirmasis „šeimoms aplankymo aktas“. Įvertina situacija. Išrašuose nurodoma, kad mamai reikalinga nuolatinė pagalba dėl negalios ji negeba dalyvauti visuomeniniame gyvenime ir rūpintis mažamečio vaiko ugdymu ir sveikata. Šeimoms byloje fiksuoti periodiniai apsilankymai šeimoje ir aprašoma teikiamos pagalbos charakteristika. Nuo 2017 m. liepos mėnesio pradedama taikyti atvejo vadyba, ir į komisijos posėdį dėl tolimesnių paslaugų teikimo sukviesti specialistai nusprendžia: šeimai būtina nuolatinė specialistų pagalba, į pagalbos tinklą prašoma įtraukti šeimos gydytojus, psichologą, mokyklos atstovus.

Po mėnesio fiksuojama pagalbos plano peržiūra. Surinkti specialistų (šeimos gydytojo, Paslaugų centro psichologo, mokyklos socialinio pedagogo) išrašai, kuriuose nurodoma, kad mama gali rūpintis vaiku ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime tik padedant specialistui. Reikalinga nuolatinė priežiūra. Moteriai pasiūlyta gyventi krizių centre, kuriame bus užtikrinta nuolatinė specialistų pagalba visu paros metu ir ji galės gyventi kartu su savo mažamečiu vaiku. Posėdžio protokole nurodoma, kad moteris atsisakė siūlomos pagalbos ir nurodė, kad jai padės dabartinis jos draugas. Komisija nusprendė leisti bandyti gyventi savarankiškai padedant draugui ir į kitą posėdį kviesti juos kartu. Nurodomas paslaugų teikimo dažnis 8 kartai ir esant poreikiui ir daugiau per mėn.

3. Etapas: Sekančio posėdžio metu atliktas pakartotinis šeimos (neįgalios moters jos sugyventinio ir vaiko) vertinimas. Pateiktuose suinteresuotų šalių išrašuose pastebima, kad šeimai ir toliau būtina intensyvi pagalba. Moteris gyvendama su sugyventiniu iš dalies geba savarankiškai dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Byloje fiksuojami periodiniai vertinimai ir stebima, kaip šeima geba spręsti problemas ir pasirūpinti nepilnamečiu vaiku. Nuolat grįžtama **prie 2 etapo**.

Tačiau nuo 2021 m. liepos Tauragės šeimos gerovės centras pradeda teikti naują paslaugą – asmeninio asistento pagalba ir šeimai pasiūloma papildoma paslaugos alternatyva – asmeninio asistento pagalba neįgaliems asmenims. Atvejo vadybos posėdžio metu į pagalbos teikimo planą įtraukiamas pasiūlymas. Šeima sutinka ir priima siūlomą pagalbą. Grįžtama prie **1 etapo**, suplanuojamas dviejų paslaugų teikimo dažnis. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga teikiama 4 kartus per

mėnesį ir dažniau esant poreikiui, bei šeimoje pradeda lankytis asmeninis asistentas, kuris padės moteriai savarankiškai dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Asistentas lankysis šeimoje 4 kartus per savaitę nurodytomis valandomis.

3.4. Tiriamųjų atvejų analizė

Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą tyrimas atliekamas trijų metodų pagalba: interviu, stebėjimo ir atvejų lyginimu. Visų metodų kombinacija leidžia gauti išsamesnius duomenis ir daryti gilesnes interpretacijas. Visų pirma atliekamas interviu ir jo analizė, kurią papildo stebėjimo įžvalgos, o galiais yra palyginamos atvejų analizės.

Interviu buvo suskirstytas į keturias dalis, remiantis tarporganizacinio bendradarbiavimo ir paslaugos teikimo procesų etapais, kuriuose išskirtas planavimas, teikimas ir vertinimas, o ketvirtoje dalyje pateikiami bendro pobūdžio klausimai, kurie skirti išsiaiškinti informantų nuomonę apie bendradarbiavimo procesą ir jo etapus, bei siekiama sužinoti sėkmę ir iššūkius lėmusius veiksniai, nes atsižvelgiant į juos bus galima formuoti rekomendacijas. Interviu metu gautus duomenis papildo stebėjimo įžvalgos ir atvejų lyginimas.

Pirmajame interviu bloke, buvo siekiama išsiaiškinti kaip informantai vertina galimybes bendradarbiauti teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą planavimo etape, todėl užduotas šis klausimas – kada ir kokių būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Bei prašoma patikslinti ar institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? Šis klausimas užduodamas kontekstualizuojant A,B,C atvejus (6 lentelė).

6 lentelė. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso suvokimas planavimo etape (kalba netaisyta)

Planavimo etapas		
Atvejis (A)	Atvejis (B)	Atvejis (C)
I1: „<...> kai gavome pranešimą iš Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato“, „VTAT turi bendradarbiavimo sutartį.“	I1: „<...> buvo priimtas sprendimas skirti paslaugas ir teikti intensyvią pagalbą šeimai“	I1: „<...> po pirmojo kontakto su mama buvo nuspręsta šeimai teikti paslaugas“
I2: „Atvejo vadybos posėdžio metu, <...> supažindino <...>“	I2: „<...> atvejo vadybininkė atėjo pasitarti, kuri socialinė darbuotoja teiks paslaugą šeimai“	I2: Iškart po rašto gavimo dėl paslaugų teikimo“
I3: „Iškarto po raštiško pranešimo iš VTAT“	I3: „Kaip ir pirmuoju atveju iškarto po raštiško pranešimo iš VTAT“	I3: „Paslaugos šeimai jau buvo teikiamos senai, o atsiradus atvejo vadybos procesui iš naujo peržiūrėjau paslaugos planą ir įsitraukiau į pagalbos teikimą“
I4: „Nedalyvavau paslaugos teikime“	I4: „Nedalyvavau paslaugos teikime“	I4: „<...> man pasiūlė atvejo vadybininkė padėti minėtai šeimai“
I5: „kai socialinė darbuotoja juos atvedė pas mane konsultacijai“	I5: „Į mane kreipėsi šeimoje auganti nepilnametė dukra“	I5: „Į pirmąjį apsilankymą šeimoje mane vėžėsi socialinė darbuotoja“.
I6: „Pakvietė į atvejo vadybos posėdį, nes buvo fiksuotas smurto atvejis“. Bendradarbiavimas vyksta nuolat“	I6: „Kai gavome užklausimą dėl šeimos“	I6: „Gavome užklausimą dėl šios šeimos, tačiau daugiau neteko dalyvauti pagalbos teikime“
I7: „Su Tauragės šeimos gerovės centru nuolat bendradarbiaujame ir turime sutartį“, tačiau ne visais atvejais būname įtraukti į pagalbos teikimą. Šiuo atveju nedalyvavome.“	I7: „Man paskambino atvejo vadybininkė ir pasidomėjo ar yra žinoma šeima.“	I7: „<...> su pagalbą teikiančiais specialistais nuolat kontaktuoju“
I8: „Neteko dalyvauti pagalbos teikime šiai šeimai“	I8: „Raštu gavome užklausimą dėl šeimoje augančių vaikų, ar jiems nėra nustatytas specialaus ugdymosi poreikis“	I8: „Gavome prašymą įvertinti vaiko specialiuosius ugdymosi poreikius“.
	I9: „Šioje situacijoje nuolat komunikuojame su paslaugas	

I9: „Kai gavau prašymą iš atvejo vadybininkės dėl informacijos pateikimo“	teikiančiu specialistu, nes tėvai nesirūpina vaikų ugdymo procesu mokykloje“	I9: „<...>neteko būti įtrauktiems į pagalbos teikimą“
I10: „<...>į pagalbos teikimo procesą nebuvo įtraukta“	I10: „<...>į pagalbos teikimo procesą nebuvo įtraukta.“	I10: „Tiksliai negaliu pasakyti kada, bet vaikas buvo patekęs į globos namus“

Išanalizavus informantų atsakymus galima daryti išvadą, kad suinteresuotos šalys operatyviai ir greitai sureagavo į pagalbos teikimą šeimai, tačiau visi informantai laikosi teisinio reglamentavimo bei vadovaujasi LR socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A1-141 „Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir į paslaugų teikimą sureaguoja tik gavę pranešimą iš kitų suinteresuotų šalių, o tai taip pat parodo ir bendradarbiavimo tarp organizacijų/ institucijų buvimą ir konsorciumo formavimąsi. Pfothenauer, Wood, Roos, ir Newman (2016) taip pat teigia, kad bendradarbiavimo formavimasis paremtas formalių taisyklių laikymusi sudaro sąlygas formuoti konsorciumui. Nors kritiškai vertinant toks biurokratinis laikymasis veda prie uždelstų paslaugų teikimo. Tai buvo pastebėta ir interpretuojant atvejo (B) informantų pateiktus duomenis: I1: „šeima buvo jau kurį laiką stebima <...>“ I2: „<...>kaimynai ir visi kurie matė, kad šeimai reikalinga pagalba nelaukti ir atitinkamai reaguoti, pranešant“ ne vienas informantas išsakė, kad situaciją buvo žinoma, bet be teisinio pagrindo šeimai nepadėjo, tai rodo, kad tarporganizacinis bendradarbiavimas dažnu atveju gali vykti tik laikantis įstatymų, bet ne savanoriškai, siekiant padėti šeimai.

Visgi norint detaliau išsiaiškinti tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso, planavimo etape, esančius kintamuosius tyrimo metu buvo užduotas klausimas kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A,B,C) atvejų metu planavimo etape? (7 lentelė). Teorinėje darbo dalyje buvo nustatyta, kad bendradarbiavimo procesas teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą planavimo etape susideda iš: motyvacijos buvimo, instrukcijų, paslaugos dizaino kūrimo, proceso supratimo, paslaugos planavimo, informacijos surinkimo ir dalyvavimo kintamųjų. Todėl šiame tyrime bandoma empiriškai pagrįsti minėtus kintamuosius ir išsiaiškinti ko trūksta tarporganizaciniam bendradarbiavimo procesui planavimo etape.

7 lentelė. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso kintamieji planavimo etape (kalba netaisyta)

Planavimo etapas		
Atvejis (A)	Atvejis (B)	Atvejis (C)

<p>I1: „Surinkome informaciją apie šeimą (sudėtį) ir paslaugos poreikį, surašėme raštą, jį užregistravome duomenų bazėje ir išsiuntėme paslaugas administruojančiai institucijai ir paslaugas teikiančiai institucijai</p> <p>I2: „Informavau šeimą, daviau savo kontaktus, po posėdžio pasikviečiau į savo kabinetą pokalbiui“</p> <p>I3: „<...>surinkau informaciją apie šeimą, užregistravau bylą, suorganizavau pirmąjį posėdį“</p> <p>I5: „<...>pristačiau kokią pagalbą jiems galiu suteikti ir išklausiu jų lūkesčius“</p> <p>I6: „Informavau specialistus dėl smurto atvejo ir padarytos nusikalstamos veikos.“</p> <p>I9: „<...> pateikiau informaciją pagal savo kompetencijas <...>“</p>	<p>I1: „<...>surinkome informaciją apie šeimą (sudėtį) ir paslaugos poreikį, surašėme raštą, jį užregistravome duomenų bazėje ir išsiuntėme paslaugas administruojančiai institucijai ir paslaugas teikiančiai institucijai“</p> <p>I2: „Kartu su atvejo vadybininke nuvykome į šeimą ir įvertinome paslaugų poreikį“</p> <p>I3: „<...>surinkau informaciją apie šeimą, užregistravau bylą, suorganizavau pirmąjį posėdį“</p> <p>I5: „Pristačiau, kad teikiu psichologines konsultacijas“</p> <p>I6: „Siuntėme informaciją apie policijoje registruotus įvykius susijusius su šeima“</p> <p>I7: „Pasisiūliau dalyvauti atvejo vadybos posėdyje ir pateikti man žinomą informaciją“.</p> <p>I8: „Pateikėme informaciją <...>“</p> <p>I9: „Nuolat informuoju <...>“</p>	<p>I1: „<...>tarnyba išsiuntė pranešimą“</p> <p>I2: „teko pačiai užpildyti bylą surenkant šeimos duomenis<...>“</p> <p>I3: „Įvertinau paslaugos poreikį ir sudariau naują planą“</p> <p>I4: „Informavau, kad padėsiu gyventi savarankiškai, <...>stengsimės buitį darbus atlikti kartu“</p> <p>I5: „<...> paslaugų net nepasiūliau. “</p> <p>I6: „Pateikėme informaciją...“</p> <p>I7: „Pasiūliau socialinei darbuotojai kreiptis dėl nuolatinės globos nustatymo neįgaliai moteriai...“</p> <p>I8: „Informavome. <...>“</p> <p>I10: „<...> išsakiau savo nuomonę, kad šeimai reikalinga nuolatinė specialistų priežiūra“</p>
---	---	---

Gauti informantų duomenys, rodo, kad bendradarbiavimo proceso kintamųjų planavimo etape nėra daug, vyrauja socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimo proceso kintamieji t.y. didžioji dalis informantų teigia, kad planavimo etape jie buvo atsakingi už informacijos suteikimą, dalis informantų nurodė, viešosioms paslaugoms planavimo etape būdingus kintamuosius t.y.: įvertino paslaugos poreikį, sudarė planą ir vos vienas informantas pagrindė tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso *motyvacijos* kintamojo buvimą – „*pasisiūliau dalyvauti <...>*“. Tačiau svarbu paminėti, kad paslaugos planavimo etape visgi visos suinteresuotos šalys, kurioms buvo aktualus pagalbos teikimas *dalyvavo* pagalbos procese, o dalyvavimas, rodo, bendradarbiavimo proceso supratimą.

Norint išsiaiškinti ar tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas planavimo etape buvo pakankamas, ir / ar netrūko pagalbos teikėjų, informantų buvo paklausta kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (A,B,C) atvejais?

8 lentelė. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso dalyvių pakankamumo analizė (kalba netaisyta)

Planavimo etapas		
Atvejis (A)	Atvejis (B)	Atvejis (c)

<p>I1: „Galėjome įtraukti paslaugos gavėjų artimos aplinkos narius <...> darbdavys <...>“</p> <p>I2: „<...>galbūt darbdavys galėjo būti įtrauktas į paslaugos teikimą“</p> <p>I3: „<...>į procesą įtraukiau visas institucijas“</p> <p>I5: „<...> didelio pagalbos teikėjų tinklo nereikia“</p> <p>I6: „<...> šeimą labai palaiko artimųjų ratas ir ypač darbdavys tai ir jie galėjo būti įtraukti oficialiai“</p>	<p>I1: „Šeima jau senai buvo stebima įvairių institucijų ir bendradarbiavimas dėl informacijos patikslinimo vyko nuolat“</p> <p>I2: „Galėjo ugdyti institucija, kaimynai <...>“</p> <p>I3: „<...> į procesą įtraukiau visas institucijas“</p> <p>I5: „<...>suinteresuotų šalių buvo daug dar prieš pradėdant paslaugas, bet jos nesikreipė niekur, kad padėtų šeimai, o galbūt trūko informacijos, tai gal reikėtų įtraukti ir įvairias medijas <...>“</p> <p>I6: „<...>įtraukti kaimynai <...>“</p> <p>I7: „<...>specialistų komanda pakankama“</p> <p>I8: „Mums svarbu tik su ugdytosi procesu susijusi informacija“</p> <p>I9: „<...>šioje situacijoje trūksta ne specialistų pagalbos, bet pačios šeimos motyvacijos keistis“</p>	<p>I1: „<...>šėimos gydytojos, kuri galėjo sureaguoti daug anksčiau <...>“</p> <p>I2: „Manau, neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba...“</p> <p>I3: „Štai šeimai tikslinga nuolat papildyti paslaugos teikėjus, nes atsiradus asmeninio asistento paslaugai pastebėjau, kad labai padeda, nauji teikėjai“</p> <p>I4: „<...>reikia daugiau specialistų, nes darbo krūvis tenka ne mažas““</p> <p>I5: „<...> turėtų įsitraukti globos nustatymo specialistai“</p> <p>I7: „<...> turėtų įsitraukti globos nustatymo specialistai“</p> <p>I8: „Neįgaliųjų centro specialistai“</p> <p>I10: „<...>čia konkrečiai reikia nuolatinės priežiūros negalią turinčiai moteriai ji negeba viena priimti sprendimų.“</p>
--	---	--

Analizuojant tarporganizacinio bendradarbiavimo procese dalyvaujančių šalių pakankamumo lygį, galima daryti prielaidą, kad teikiant paslaugas reikia nuolat nusimatyti paslaugos teikimo kanalus ir išteklius, nes visuose analizuotose atvejuose informantai nurodo, kad teikiant paslaugą galima ir reikia įtraukti dar daugiau teikėjų pagal paslaugos gavėjo charakteristiką ir būdingas vyraujančias problemas: „<...> turėtų įsitraukti, „<...> galėjo sureaguoti, „Galėjome įtraukti <...>“. Taip pat analizuojant proceso dalyvių pakankamumą, buvo pastebėta, kad esant gilesnėms paslaugos gavėjo problemoms didesnė dalis informantų nurodo ir kitų dalyvių įtraukimo būtinumą. Tai, rodo, kad paslaugos teikėjų skaičius tampa proporcingas nuo problemos sunkumo. Kuo problema sunkesnė ir reikalaujanti daugiau pastangų tuo paslaugos teikėjai laibiau suinteresuoti ieškoti kitų pagalbos teikėjų. Dar vienas svarbus akcentas, kurį tenka pastebėti atlikus tyrimą, kad paslaugos teikimo metu nors ir vyko tarporganizacinis bendradarbiavimo procesas, visgi kitos šalys liko už paslaugos tinklo ribų: „<...> šeimą labai palaiko artimųjų ratas ir ypač darbdavys“, „Šeima jau senai buvo stebima“, todėl labai svarbu suprasti, kad tarporganizacinis bendradarbiavimo procesas gali vykti ir be teisinio reglamentavimo ir tai taip pat gali duoti naudos paslaugos teikimo procesui. Toks pagalbos tinklo išplėtimas už jo ribų pagrindžia Pfothenauer, Wood, Roos, ir Newman, (2016) analizuotą bendradarbiavimo proceso architektūrinį modelį, kuriam būdinga tai, kad ne visos suinteresuotos šalys turi būti bendradarbiavimo proceso dalyvės tik esant konsorciumui, pagalba gali būti teikiama ir esant už tinklo ribų.

Visgi šiame etape aiškiai pastebima, kad bendradarbiavimas arba veikimas tinkle vyksta dalyvaujant skirtingoms organizacijoms, o remiantis Mandell, Keast, ir Chamberlain (2017) tokioje aplinkoje formuojasi ir skirtingi santykiai, mąstymo būdai, skirtinga bendravimo kalba. Tyrimo metu nustatyta, kad tarp suinteresuotų šalių yra sinergija, kurios metu vyksta nuolatinė komunikacija. Informantai nurodo, kad bendravimas vyksta: *informuojant, įtraukiant, pasiūlant*. Tai, rodo, kad interesantų kalba bendradarbiavimo procese yra aiški, konkreti ir dalykiška.

Tiriamąją dalį papildant **stebėjimo metodu** buvo vadovaujamosi nemanipuliuojant kintamaisiais fiksuoti visas dominančias kintamųjų reikšmes. Planavimo etape teko dalyvauti dviejų atvejų (B,C) paslaugos teikime ir teko pastebėti, kad abejuose atvejuose darbuotojų pozicijos ir požiūriai turi panašumų ir skirtumų. A atvejo planavimo neteko stebėti, nes paslaugų teikimas nutrauktas ir tai galima įvardinti kaip sėkmės atveją kai: $A(P+O+V) > B(P+O+V) + C(P+O+V)$.

Stebėjimo metu buvo sudarytas planas identifikuoti kintamuosius skirtinguose, tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą, etapuose. Planavimo etape stebimi: *motyvacija, instrukcijos, paslaugos dizaino kūrimas, proceso supratimas, paslaugos planavimas, informacijos surinkimas, dalyvavimas*. B atveju metu vyravo skeptiškas požiūris į paslaugos gavėjus, atrodė, kad darbuotojai stengiasi paslaugą atlikti tik techniškai, todėl motyvacija neidentifikuota, tą pagrindžia ir informantų teiginiai, kad paslaugas jie planavo laikydami teisiškai reglamentuotos tvarkos, bet ne savo noru, vėliau motyvacijos nebuvimą arba sumažėjimą galėjo lemti, kad paslaugos gavėjas nenori priimti pagalbos, o procesas jau yra užsitęsęs ir norimų rezultatų vis dar nepavyksta pasiekti. Priešingai C atvejo metu pastebėta, kad motyvacija iš darbuotojų pusės vyrauja. Nors paslaugos gavėjui būdingos gilesnės problemos, tačiau dėl negalios kitaip yra žiūrima į paslaugos teikimą ir pastebima, kad visos suinteresuotos šalys išlaiko norą šeimai padėti.

Visuose atvejuose teko identifikuoti *instrukcijų laikymosi* buvimą, ne kartą akcentuojami daromi žingsniai („pasirašyti konfidencialumo sutikimą“, „pasirašyti plano sudarymo aktą“, akcentuojamas paslaugos teikimo laikas, dažnis, sudėtis) iš kurių susideda *paslaugos dizainas*. Visgi kyla abejonių dėl interesantų *supratimo apie paslaugos teikimo procesą*. Teko fiksuoti keleto informantų pasisakymus: „<...> ar tai duos naudos?“, tačiau tokie išsireiškimai paminėti tik B atvejo metu. Pastebėtas labai aiškus *paslaugos planavimas*, visi interesantai šį kintamąjį įvardijo ir nurodė konkrečias funkcijas kas ir kada atliks tai, rodo, kad interesantams netrūksta profesinių kompetencijų ir jie išmano paslaugos sudėtį.

Tačiau labiausiai išreikštas kintamasis planavimo etape - *informacijos surinkimas*, visi informantai ne tik pateikia informaciją, bet susidaro įspūdis, kad jie šį etapą supranta tik kaip informacijos dalijimąsi, kuriuo remiantis galima sudaryti paslaugos teikimo planą. Nors iš kitos pusės toks visapusiškas situacijos identifikavimas, rodo, visų interesantų *dalyvavimą* ir tarporganizacinio bendradarbiavimo buvimą.

Todėl lyginant visus tris atvejus ir remiantis ne tik informantų pateiktais duomenimis, bet ir papildant stebėjimo metodo įžvalgomis galima teigti, kad A atvejo metu, planavimo etape, sėkmę lėmė interesantų greitas reagavimas į situaciją, o B ir C atvejai yra užsitęsę dėl paslaugos organizavimo aspektų. Todėl būtina iširti paslaugos organizavimo kintamuosius ir bandyti identifikuoti tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso sėkmę/nesėkmę lėmusius veiksnius.

Apibendrinant tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą pirmąjį etapą (planavimo) ir remiantis informantų pateiktais duomenimis, bei stebėjimo įžvalgomis galima daryti prielaidą, kad adaptuotas ir teorinėje dalyje pateiktas modelis yra empiriškai pagrįstas, visi tyrimo metu nustatyti kintamieji vyrauja planavimo etape. Tačiau vieni yra daugiau išreikšti, o kiti mažiau, taip pat skirtingai atsispindi ir analizuotų atvejų kontekste. Be to galima daryti prielaidą, kad tarporganizacinio bendradarbiavimo teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą pirmajame planavimo etape yra svarbus individualizuotas, specifinių žinių

reikalaujantis darbas. Specialistai teikiantys paslaugas turi labai gerai suprasti problemos specifiškumą ir kryptingai nusimatyti paslaugos teikimo kanalus ir išteklius. Todėl sekantis interviu blokas yra orientuotas į paslaugos teikimo organizavimą ir siekiama išsiaiškinti kaip informantai vertina galimybes bendradarbiauti šiame etape.

Norint išsiaiškinti ar tarporganizacinio bendradarbiavimo ir paslaugos teikimo procesai yra spartūs ir kada prasideda bendradarbiavimo teikiant paslaugas procesas, informantų buvo paklausta kaip greitai jie įsitraukė į pagalbos teikimą (A,B,C) atvejų metu.

9 lentelė. Informantų įsitraukimas į tarporganizacinio bendradarbiavimo procesą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (kalba netaisyta)

Organizavimo etapas		
Atvejis (A)	Atvejis (B)	Atvejis (c)
<p>I1. „Sekančią dieną po pranešimo“</p> <p>I2: „Dalyvavau pagalbos plano sudaryme“</p> <p>I3. „<...>laikydamosi įstatymais reglamentuotos tvarkos iškart paslaugų teikimą ir inicijavau“</p> <p>I5: „Pamenu į pirmą konsultaciją iškart užsiregistravo vyras<...>“</p> <p>I6: „<...>vėliau pradėjus teikti paslaugas Šeimos gerovės centru</p> <p>I9: „Vaikai mokosi mūsų mokykloje tai kartais pasikviečiu pas save į kabinetą“</p>	<p>I1: „Šeimą konsultavome nuo pirmojo pranešimo<...>“</p> <p>I2: „<...> dalyvavau pagalbos plano sudaryme“</p> <p>I3.„<...> laikydamosi įstatymais reglamentuotos tvarkos iškart paslaugų teikimą ir inicijavau“</p> <p>I5: „<...>į manę kreipėsi dukra“</p> <p>I6: „<...>nuolat gauname pranešimų ir nusiskundimų“</p> <p>I7: „<...>vos patekdavo į skyrių“</p> <p>I8: „Gavus pirminę informaciją iš Šeimos gerovės centro“</p> <p>I9: „Nuolatos skambinu tėvams“</p>	<p>I1: „Nuolat stebime<...>“</p> <p>I2.„Anksčiau nebuvo atvejo vadybos proceso tai pati įsivertinau paslaugos poreikį, susidariau planą ir teikiau paslaugas“</p> <p>I3. „<...>kai atsirado šis procesas paslaugas iš naujo įvertinau ir buvo pakeistas pagalbos planas“</p> <p>I4: „Kai tik buvo paskirtos paslaugos“</p> <p>I7: „<...>kai pamatau, jog moteris atvyko į gydymo įstaigą ir ji yra be lydinčio asmens visada paklausiu ar nereikia jai padėti“</p> <p>I8: „Po ugdymosi poreikių nustatymo vaikui<...>.“</p> <p>I10: „Kol mama gulėjo ligoninėje“</p>

Gauti informantų teiginiai rodo, kad tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą organizavimo etape visos organizacijos/institucijos į pagalbos teikimą reaguoja operatyviai ir laikosi įstatymais numatytos tvarkos: „<...>laikydamosi įstatymais reglamentuotos tvarkos“, „Gavus pirminę informaciją iš Šeimos gerovės centro“, „Po ugdymosi poreikių nustatymo vaikui<...>.“ ir kt. Nors iš vienos pusės griežta tvarka ir įstatymų laikymasis leidžia teikti paslaugas struktūruotai, tačiau iš kitos pusės toks varžymas neleidžia reaguoti empatiškai, visgi keletas teiginių rodo, kad informantai yra linkę padėti žmonėms ir be teisinio pagrindo jei mato, kad tam yra būtinybė: „<...>kai pamatau, jog moteris atvyko į gydymo įstaigą ir ji yra be lydinčio asmens visada paklausiu ar nereikia jai padėti“. Todėl galima daryti prielaidą, kad teikiant paslaugas svarbu ne tik techniškai atlikti darbą, bet ir funkciškai, paslaugų teikėjai turi turėti savybių leidžiančių į situaciją reaguoti empatiškai. Teorinėje darbo dalyje kalbant apie socialinių įgūdžių ugdymo esmę taip buvo akcentuota, kad tai pagalbos teikimas pagrįstas kito žmogaus empatišku suvokimu, ir gebėjimu bendradarbiauti (Casanova, Leiner, 2017).

Visgi kokias funkcijas atliko informantai tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą metu ir kokius teorinius kintamuosius galime pagrįsti tyrimu, informantams buvo pateiktas klausimas: Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A,B,C) atvejų metu (žr.10 lentelę)?

10 lentelė. Suinteresuotų šalių dalyvavimas ir veiksmai tarporganizacinio bendradarbiavimo procese teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (kalba netaisyta)

Organizavimo etapas		
Atvejis (A)	Atvejis (B)	Atvejis (c)
<p>11: „Iniciavome paslaugų teikimo procesą šeimai<...>“</p> <p>12: „Teikiau šeimai paslaugas<...>“</p> <p>13: „Domiuosi kaip teikia paslaugas socialinė darbuotoja ir pagal poreikį pati teikiu konsultacijas<...>“</p> <p>15: „Teikiau psichologo konsultacijas ir stengiausi išspręsti jų psichosocialines problemas, mokėmės kaip suvaldyti pyktį, agresiją, kaip bendrauti pozityviai <...>“</p> <p>16: „<...> kvietėmės vyrą į smurto prevencijai skirtus mokymus“</p> <p>19: „Pasikalbame su vaikais<...>“</p>	<p>11: „Nuolat klausėme specialistų kaip jiems sekasi dirbti su šia šeima, bendradarbiavome su įvairiomis institucijomis<...>“.</p> <p>12: Teikiau paslaugas ir dar vykdžiau jų kontrolę ar tikrai šeima atlieka pavestas užduotis“.</p> <p>13: „ aš nuolat pati komunikuoju su šeima ir nuolat raginu bendradarbiauti su kitais specialistais.“</p> <p>15: „ daugiau teko dirbti tik su dukra, o tėvus nuolat teko raginti lankyti konsultacijas <...>“</p> <p>16: „ kai gauname pranešimą mes reaguojame ir bandome su jais kalbėti bei raginame daugiau taip nesielti.“</p> <p>17: „Mes nuolat kalbamės, stengiamės juos motyvuoti<...>“</p> <p>19: „Prašau tėvų sureaguoti į mano pastebėjimus.“</p>	<p>11: „Šiuo metu bandome įtikinti mamą, kad jai geriau būtų su vaiku gyventi institucijoje <...>“</p> <p>12: Aš ne tik teikiau paslaugas, bet nuolat ieškojau būdų kaip dar padėti šeimai<...>“.</p> <p>13: „<...> nuolat domiuosi skambinu ir konsultuojuosi su kitais specialistais<...>“</p> <p>14: „<...> mano pagrindinis darbas padedant kartu atlikti visas užduotis, mes ir namus mokomės tvarkyti (parodau kaip šluoti grindis) ir maistą kartu ruošiame, viską darome kartu<...>“</p> <p>17: „<...>padedu pagal savo kompetencijas“</p> <p>18: „<...> informaciją pateikėme ir VTAT, o vėliau buvome nukreipti į Šeimos gerovės centrą, konkrečiai į darbuotoją, kuri dirba su šeima. Tai paprašėme padėti mamai, kad vaiką užregistruotų ir vestų į kitą ugdymosi įstaigą.“</p> <p>110: „<...> tenka tik palaikyti jos įgūdžius, <...>mes padėjome jai darniai bendrauti su vaiku, mokėme žaisti, paprasčiausių kasdieninių dalykų.“</p>

Iš pateiktų informantų teiginių galima daryti prielaidą, kad teorinėje dalyje pateiktas adaptuotas tarporganizacinio proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą modelis yra empiriškai pagrįstas tik iš dalies ir tai galime vertinti kaip tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso spragą, į kurią reikia atkreipti dėmesį siekiant maksimizuoti paslaugos kokybę. Visgi didžioji dalis kintamųjų yra nurodoma, informantai teigia, kad organizavimo etape vyksta: bendradarbiavimas, ir yra institucinė sąranga, vyksta paslaugos teikimo procesas bei yra pagalbos plano sudarymas, o paslaugos teikimo kanalus ir išteklius pagrindžia skirtingų interesantų dalyvavimas paslaugos teikime, tačiau yra pasigendama grįžtamojo ryšio bei paslaugos administravimo. Būtent paslaugos administravimo pasigendama ir analizuojant paslaugos teikimo kontekstą, ataskaitų duomenys nesutampa arba yra pateikiami iš skirtingų perspektyvų. Suinteresuotos šalys pateikdamos viešus duomenis vienur pateikia asmenų gavusių paslaugą skaičių, kitur kalbama apie šeimose augančių vaikų skaičių, kurie gavo paslaugą, dar kituose šaltiniuose pateikiamas tik paslaugos teikimo dažnis nenurodant paslaugos gavėjų skaičiaus.

Dar smulkiau detalizuojant informantų dalyvavimą organizavimo etape pastebima, kad daugumos veiksmai nukreipti tik į pagalbą paslaugos gavėjui, tai rodo, kad informantai dirba kryptingai, tačiau kritiškai vertinant toks kategoriškumas neparodo, kad paslauga teikiama tinkle ir tik keli informantai teigia, kad vykdo bendradarbiavimą: „<...> nuolat domiuosi skambinu ir konsultuojuosi su kitais specialistais<...>“, „<...> informaciją pateikėme ir VTAT, o vėliau buvome nukreipti į Šeimos gerovės centrą“. Todėl galima teigti, kad bendradarbiavimo proceso būtinumas tiesiogiai priklauso nuo problemos sunkumo. Kuo problema sunkesnė, tuo labiau informantai nori ieškoti kitų pagalbos teikėjų ir kitų paslaugų alternatyvų. Visgi tai galima suprasti kaip sėkmę lemiančius veiksnius.

Tai rodo, kad socialinių įgūdžių ugdymas privalo vykti ryšių sistemoje ir empiriškai pagrindžia Staniulienės (2012) analizuotą socialinio tinklo modelį, kuriuo remiantis galime teigti, kad tyrimo metu ištirti ryšiai tai suinteresuotų šalių (informantų) ryšiai, kurie formuojasi tinkle ir yra pagrįsti skirtingais motyvais. Tyrimu metu analizuojant organizavimo etapą ir jo kintamuosius buvo prašoma informantų išsakyti nuomonę, kas (A,B,C) atvejams turėjo didžiausią įtaką, o galbūt kėlė papildomus iššūkius teikiant paslaugas. Visgi visuose atvejuose informantai nurodė, kad paslaugos teikimo sėkmę lėmė subjektyvios priežastys t. y. paslaugos gavėjų asmeninės savybės ir motyvacijos (ne)buvimas: „<...> šeima buvo suinteresuota spręsti problemas“, „Šeima buvo motyvuota ir noriai dalyvavo konsultacijose“, „<...> vaikai labai atviri ir dalinasi savo istorijomis“, „<...> gerai tai, kad moteris yra geros valios“ arba „<...> šeima linkusi meluoti“, „Šeima pokalbių metu labai mokėjo manipuliuoti<...>“. Tačiau ypatingai svarbu paminėti tai, kad tyrimo metu nustatyta, jog sėkmę lemia ir kitų, ne į pagalbos planą oficialiai įtrauktų, bet taip pat prie pagalbos teikimo prisidedančių interesantų dalyvavimas. Informantai nurodo, kad už paslaugos teikimo proceso ribų yra ir kitų suinteresuotų padėti šeimoms šalių, tačiau jos formaliai nėra įtrauktos į konsorciumą: „<...> darbdavys įmonės, kurioje dirba vyras nuolat prižiūrėjo, kad jo darbuotojas atliktų jam paskirtas užduotis, išleido darbo metu lankyti pozityvios tėvystės kursus <...>“, „<...> palaikė darbdavys“, „<...> šeimą ištikus krizei ar didesnėms problemoms palaikė močiutė, kuri ir vaikus prižiūrėjo <...>“, „<...> močiutė dar pilna energijos ir gali padėti kai tėvai visai nebesugeba pasirūpinti vaikais, „<...> didelę pagalbą duoda močiutė“. Todėl galima teigti, kad dažnu atveju sėkmę lemia ne konsorciumo kūrimas, bet paslaugos tinklo plėtimas už teisinių ribų.

Norint išanalizuoti ar visgi buvo pakankamas tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas organizavimo etape, informantams buvo pateiktas klausimas kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A,B,C) atvejų metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą (žr. 11 lentelę)?

11 lentelė. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą pakankamumas organizavimo etape (kalba netaisyta)

Organizavimo etapas		
Atvejis (A)	Atvejis (B)	Atvejis (c)

<p>I1: „<...> institucijų vaidmuo tikrai buvo minimalus“</p> <p>I2: „Visi aktyviai dalyvavo paslaugų planavime“</p> <p>I3: „Visi atliko jiems skirtas funkcijas, psichologė vedė konsultacijas, socialinis darbuotojas lankėsi šeimoje ir konsultuodavo įstaigoje bei telefonu.“</p> <p>I5: „Nelabai žinau kiek dalyvavo kiti <...> aš pati kartas nuo karto informuodavau socialinę darbuotoją, kad šeima laikosi plano, lanko konsultacijas“</p> <p>I6: „Posėdžių metu visi aktyviai siūlė pagalbą šeimai ir įsitraukė į teikimą paslaugų“</p> <p>I9: „Aktyviai šeima domėjosi Tauragės šeimos gerovės centras, o apie kitus neturiu informacijos“</p>	<p>I1: „Šiai šeimai labai daug specialistų padėjo“</p> <p>I2: „Iš pradžių visi aktyviai dalyvavo ir labai norėjo padėti šiai šeimai, tačiau vėliau <...> praradome motyvaciją šiai šeimai padėti tiek, kad visapusiškai gebėtų gyventi savarankiškai ir nepažeistų vaikų teisių.“</p> <p>I3: „Visi aktyviai dalyvavo tol kol nepamatė, jog šeimos problemos periodiškai kartojasi, o kriziniu metu jiems padeda močiutė“</p> <p>I5: „ne mano kompetencija stebėti kitų darbus <...> aš pati kartas nuo karto informuoju socialinę darbuotoją kaip šeimai sekasi spręsti psichosocialines problemas“</p> <p>I6: „<...> posėdžių metu visi aktyviai siūlo pagalbą šeimai ir įsitraukia į teikimą paslaugų“</p> <p>I7: „Manau, visi tolygiai atlieka pasiskirstytas užduotis <...> kai tėvai gydomsi prisiimu daugiau atsakomybės.“</p> <p>I9: „Paslaugas tikrai teikia visi kas gali tačiau sėkmingas procesas būna trumpalaikis“</p>	<p>I1: „Visi aktyviai siekia, kad mama taptų neveiksni, <..> mūsų tikslas vis tiek rasti/sudaryti sąlygas mamai pačiai auginti vaiką“</p> <p>I2: „Visi, išskyrus VTAT, labai aktyviai siekiame, kad mamai būtų įvertintas nuolatinės globos poreikis <...>“</p> <p>I3: „Čia dirba tikra komanda, teikiamos nenutrūkstamos paslaugos todėl visi vienodai įsitraukia“</p> <p>I4: „Man nuolat paskambina socialinė darbuotoja ir mes aptariame ko dar reikėtų išmokti šiai moteriai, taip pat tenka sudalyvauti atvejo vadybos posėdžiuose.“</p> <p>I8: „su kuo bendravome ir kur kreipėmės labai greit gavome norimą informaciją“</p> <p>I10: „<...> kiti specialistai neįsitraukė viskas kas buvo susiję su globa, kol vaikas buvo mūsų įstaigoje teko mūsų atsakomybei“</p>
--	---	---

Gauti rezultatai rodo, kad visi informantai bendradarbiavimo proceso dalyvių būtinumą suprantą ir mato, kad paslaugas jie teikė ne vieni, o egzistavo paslaugų teikimas tinkle ; „<...> visi aktyviai siūlė“, „Visi atliko jiems skirtas funkcijas“, „Paslaugas tikrai teikia visi kas gali <...>“, „Čia dirba tikra komanda“. Tai pagrindžia Jaakkola, Aarikka-Stenroos ir Ritala (2019) išanalizuotą paslaugų sistemų sukūrimo vertę. Tikslingai įvertinus paslaugos teikimą tinkle galima sudaryti geresnes sąlygas siekiant maksimalių rezultatų.

Šią tiriamąją dalį papildant **stebėjimo metodu** buvo siekiama identifikuoti tokius kintamuosius kaip: *bendradarbiavimas, institucinė sąranga, paslaugos teikimo procesas, pagalbos plano sudarymas, paslaugos kanalai, išteklių, paslaugos teikimas, grįžtamasis ryšys, peržiūra, siūlymai, paslaugos administravimas*. Paslaugos organizavimo etape teko stebėti B ir C atvejus, pastebėta, kad visos suinteresuotos šalys orientuotos į techninę paslaugos kokybę, kritiškai vertinant pasigendama funkcinės kokybės, trūko empatiško požiūrio daugelyje aspektų, tą pagrindė ir psichologų įžvalgos interviu metu. Nustatyta, kad paslaugos teikimo sėkmė tiesiogiai proporcinga problemos sunkumui ir gilumui, o didžioji dalis problemų kyla dėl paslaugos gavėjo subjektyvių priežasčių (priklausomybė alkoholiui, motyvacijos stoka ar nebuvimas, negalia) todėl galima daryti prielaidą, kad tai yra sąlyga paslaugas teikti empatiškai. Visgi organizavimo etape visuose atvejuose visapusiškai egzistavo *bendradarbiavimas* ir *institucinė sąranga*, teko matyti, kad tai yra *procesas* ir interesantai veiksmis tai parodo (kalba, diskutuoja, siūlo, teikia raštus), o iš viso to vėliau sudaro planą bei ieško kanalų ir išteklių. Teko stebėti kaip vienas interesantas siūlosi paskambinti kitam specialistui ir klausia ar jis galėtų padėti teikiant paslaugas ir rodo, išteklių paiešką. Taip pat dažnu atveju stebėjau ir *grįžtamojo ryšio* buvimą kai interesantai skambina ir vienas kitą informuoja apie pasikeitusią situaciją. Visgi ryškiausias identifikuotas kintamasis – *siūlymai*. Kiekviena suinteresuota šalis nuolat pateikinėjo

įvairiausius siūlymus ir pagalbos alternatyvas ir tai rodo, kad visi pagalbos teikėjai yra suinteresuoti į pagalbos tinklo platumą ir bendradarbiavimo kūrimą.

Liginant visų trijų atvejų duomenis ir remiantis tiek informantų teiginiais tiek stebėjimo išvalgomis šiame etape dominuoja C atvejis kai: $C(P+O+V) > A(P+O+V) + B(P+O+V)$. Šiame atveju pastebėta, kad organizavimo etape yra identifikuota daugiau tiriamų kintamųjų, nors šis atvejis nėra sėkmės, tačiau, rodo, kaip organizacijos nenutrūkstamai teikia pagalbą, supranta tarporganizacinio bendradarbiavimo svarbą ir siekia padėti šeimai bei rasti geriausią sprendimą.

Apibendrinant tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms organizavimo etape, pastebime, kad kintamųjų empirinis patikrinimas leidžia kryptingai nusimatyti proceso tobulinimo kryptis. Tačiau norint išsamesnių rezultatų būtina ištirti ir bendradarbiavimo proceso vertinimo etapą t.y. kaip interesantai supranta bendradarbiavimo galimybes vertinimo etape. Todėl trečioji interviu dalis skirta empiriškai ištirti ką konkrečiai informantai atliko socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (A,B,C) atvejų metu?

12 lentelė. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą vertinimo etape kintamųjų analizė (kalba netaisyta)

Vertinimo etapas		
Atvejis (A)	Atvejis (B)	Atvejis (c)
<p>11: „Įvertinome paslaugos teikimo poreikį, šeimos atliktus įsipareigojimus ir nutraukėme paslaugų teikimą.“</p> <p>12: „Rekomendavau nutraukti paslaugų teikimą <...>“</p> <p>13: „Atsižvelgiant į socialinio darbuotojo rekomendacijas, informavau komisiją <...>“</p> <p>15: „Pateikiau rekomendacijas dėl tolimesnių paslaugų skyrimo/neskyrimo“</p> <p>16: „Organizavome prevencijos mokymus <...>“</p> <p>19: „Pateikėme informaciją apie vaikų situaciją mokykloje <...>“</p>	<p>11: „Periodiškai vertiname atliktus šeimos įsipareigojimus ir stebime ar nereikia plėsti paslaugos tinklą“</p> <p>12: „Periodiškai teikiu siūlymus dėl paslaugų teikimo būtinumo“</p> <p>13: „Atsižvelgiant į socialinio darbuotojo rekomendacijas, informavau komisiją <...>“</p> <p>15: „<...> esu atlikusi tyrimą siekdama išsiaiškinti su sveikata susijusius veiksnius, kurie darytų įtaką gydymuisi nuo priklausomybių ir būtent minėtą atvejį taip pat analizavau, o vėliau bandžiau ir praktikoje taikyti <...>“</p> <p>16: „<...> informuojame Šeimos gerovės centrą ir toliau prašome tęsti paslaugų teikimą“</p> <p>17: „Teikiu rekomendacijas dėl tolimesnių paslaugų teikimo“</p> <p>19: „Prašėme Šeimos gerovės centro specialistų labiau reaguoti ir daugiau skatinti tėvus domėtis vaikų <...>“</p>	<p>1: „Intesyviai stebime kaip šeimai sekasi ir esant būtinybei informuojame kitus specialistus“</p> <p>12: „Periodiškai teikiu siūlymus dėl paslaugų teikimo būtinumo“</p> <p>13: „Atsižvelgiant į socialinio darbuotojo rekomendacijas, informavau komisiją <...>“</p> <p>14: „Rekomendavau, kad paslaugos būtų teikiamos intensyviai <...>“</p> <p>18: „<...> aprašėme vaiko ugdymosi poreikių situaciją <...>“</p> <p>110: „Pritarėme vaiko gražinimui į šeimą <...>“</p>

Iš gautų informantų teiginių galime daryti prielaidą, kad didžioji dalis interesantų paslaugos vertinimą supranta kaip tolimesnių paslaugų (ne)tęstinumą šeimoms: „Įvertinome paslaugos teikimo poreikį <...>“, „Rekomendavau nutraukti paslaugų teikimą“, „Periodiškai teikiu siūlymus dėl paslaugų teikimo būtinumo“, „Teikiu rekomendacijas dėl tolimesnių paslaugų teikimo“, „Rekomendavau, kad paslaugos būtų teikiamos intensyviai <...>“, tai rodo, kad informantai paslaugos vertinimo etape supranta/žino situaciją ir ją aprašydami/pagrįsdami teikia savo siūlymus dėl tolimesnių veiksmų.

Tačiau šiame etape yra pasigendama tokių kintamųjų kaip: žinių dalinimasis, vartotojų tyrimai ir mokymasis. Vos keli teiginiai rodo, šių kintamųjų buvimą: „<...> *esu atlikusi tyrimą siekdama išsiaiškinti su sveikata susijusius veiksnius, kurie darytų įtaką gydymuisi nuo priklausomybių ir būtent minėtą atvejį taip pat analizavau, o vėliau bandžiau ir praktikoje taikyti<...>*“, „*Organizavome prevencijos mokymus <...>*“. Žinant, kad Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. liepos 23 d. įsakymu Nr. A1-539 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ yra nurodoma profesinių kompetencijų tobulinimo būtinumas, nei vienas specialistas minėtų paslaugų teikimo nesiejo su galimybe vėliau tobulinti žinias pagal atvejų specifikas.

Vertinimo dalies etapą papildant **stebėjimo metodu** buvo pastebėta, kad ji nėra ryškiai išskirta ir netgi labiau susitapatina su planavimo etapu. Susidaro įspūdis, kad teikiant paslaugas interesantai vertinimą supranta tik kaip informacijos pateikimą / patikslinimą apie situaciją ir kuria remiantis galima toliau įvertinti paslaugos poreikio būtinumą/tęstinumą. Visgi šiame etape taip pat bandoma identifikuoti kintamuosius tokius kaip: *proceso aprašymas, aplinkos analizė, žinių dalinimasis, vartotojų tyrimai, mokymasis*. Stebėjimo metu nustatyta, kad visi interesantai supranta proceso ir aplinkos *aprašymą ir analizę* ir tai atlieka visiškai kompetentingai, tačiau visa tai vyksta paslaugos teikimo tinkle, neišeinant už jo ribų. Nors paslaugos teikiamos laikantis konfidencialumo, tačiau pasigendama informacijos dalijimosi apie paslaugos teikimą, visgi visa visuomenė turėtų žinoti, kad yra teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos, o interesantai turėtų dalinti patirtimi ne tik paslaugos teikimo tinkle, bet ir su visa visuomene. Taip pat svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad nors ir socialinės srities specialistams yra privaloma tobulinti profesines kompetencijas ir žiniomis dalinti su kitais specialistais, nei vienas specialistas paslaugų teikime neįvardijo / neišskyrė savo žinių, kurias gavo seminarų metu, nenurodė ir nepagrindė savo siūlymų teorinėmis žiniomis ir tai kartais leidžia suabejoti specialistų gebėjimais.

Liginant visų trijų atvejų vertinimo etape gautus duomenis šiame etape dominuoja B atvejis kai: $B(P+O+V) > A(P+O+V) + C(P+O+V)$. Šiame atveju pastebėta, kad vertinimo etape yra identifikuota daugiau tiriamų kintamųjų, nors šis atvejis nėra sėkmės, tačiau, rodo, kad organizacijoms yra svarbu išsiaiškinti problemos priežastis ir nenutrūkstamai teikti pagalbą, nors paslaugos gavėjai nėra motyvuoti, o tai priveda prie to, kad ir specialistai praranda iniciatyvas paslaugų teikime, visgi techniškai vertinimas atliekamas nuolatos.

Apibendrinant tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms vertinimo etapą, pastebime, kad kintamieji yra empiriškai patikrinti, informantai identifikuoja visus kintamuosius, tačiau stebint šį etapą ir papildant išvalgomis, galima teigti, kad šiam etapui trūksta ryškesnio akcentavimo. Šis etapas nelabai atsiskiria nuo planavimo ir dažnu atveju, atrodo, apsijungęs su pirmuoju.

3.5. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms tyrimo rezultatų apibendrinimas

Tyrimo metu gauti rezultatai rodo, kad informantai gerai supranta bendradarbiavimo proceso reikšmę, galimybes ir poreikį teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą skirtingiems atvejams. Taip pat supranta, kad šis procesas yra veiksmas ir jo paskirtis padėti šeimoms, kurioms trūksta socialinių įgūdžių, informantai suvokia, kad jie yra paslaugos teikimo tinklo dalis. Vertinant bendrai kaip informantai supranta bendradarbiavimo procesą skirtinguose paslaugos teikimo etapuose (planavime, organizavime, vertinime) jiems buvo pateiktas bendro pobūdžio klausimas ir prašoma pasidalinti nuomone kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų minėtais atvejais (žr. 13 lentelę).

13 lentelė. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso suvokimas (kalba netaisyta)

Informantas	Bendradarbiavimo proceso suvokimas
I1	„<...> mums nekyla didesnių iššūkių, paskambiname, atvykstame į vietą ir/ar raštu informuojame, bet nuolatos komunikuojame“
I2	„Intensyviausiai bendradarbiavimas vyksta planavimo etape kuomet dar tik nusimatome pagalbos teikimo poreikį ir sprendimo būdus, atvejų vadybos posėdžių metu visi susirenka specialistai ir dalinasi savo pastebėjimais, informacija ir kt., o prasidėjus paslaugos teikimui daugiau atsakomybės tenka man, nes aš tiesiogiai teikiu paslaugą, o kiti specialistai ją tik papildoma, galiausiai vertinimo etape sulaukiame tik nuomonės dėl tolimesnių paslaugų teikimo poreikio. .“
I3	„<...> planavimo etape <...>, kuomet visų organizacijų atstovai susirenka ir planuoja paslaugos teikimą, pasiskirsto funkcijas, atsakomybes ir organizavimo metu kai vyksta paslaugos procesas ir reikia komunikuoti su kitais specialistais <...>.“
I4	„<...>galiu pastebėti, kad visi suinteresuoti paslaugų teikėjai labai greitai konkrečiai ir aiškiai pasiskirsto vaidmenis, funkcijas ir imasi darbo.“
I5	„<...>bendradarbiavimo procesas vyko visuose etapuose tik vienur jis labiau buvo išreikštas, kitur mažiau“
I6	„<...> bendradarbiavimas tikrai vyko ir nuolatinis komunikavimas tarp organizacijų dar ir dabar yra“
I7	„<...>visada sulaukiu norimo rezultato ar grįžtamojo ryšio“
I8	„<...> dalyvavome tik savo kompetencijos ribose, t.y. tik tais atvejais, kurie siejosi su ugdymosi poreikių nustatymu“.
I9	„<...> stengiuosi įsitraukti į pagalbos teikimą nelaukiu kol man praneš dažnu atveju ir pati kreipiuosi į socialinę darbuotoją, kuri dirba su šeimomis ir prašau padėti“
I10	„Į bendradarbiavimo procesą teikiant paslaugas įsijungiame tik tada kai vaikams būna nustatyta globa, kitu atveju mes net nežinome kam ir kokios paslaugos yra teikiamos.“

Bendro pobūdžio klausimo atsakymai taip pat rodo, bendradarbiavimo proceso buvimą ir jo įtaką paslaugos teikimo kokybei. Visi informantai nurodė, kad bendradarbiavimas skirtinguose atvejuose skirtingais etapais vyko, tačiau taip pat akcentuoja, kad vienur šis procesas buvo labiau išreikštas (empiriškai pagrįstų kintamųjų daugiau), o kituose etapuose mažiau, kas darė įtaką ir nuo ko tai priklausė vienareikšmiškai sunku atsakyti, todėl interviu metu buvo užduotas klausimas apie bendradarbiavimo proceso sėkmę lėmusius veiksnius ir iššūkius (žr. 14 lentelę).

14 lentelė. Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso sėkmės veiksniai ir iššūkiai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (kalba netaisyta)

Informantas	Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso sėkmės veiksniai	Iššūkiai tarporganizacinio bendradarbiavimo procese
I1	„<...> bendradarbiaujant didelę įtaką daro darbuotojų požiūris į problemos sprendimą, vieni labiau linkę paslaugos tinklą išplėsti iškarto<...>“	„<...> kiti priešingai imasi daugiau asmeninės iniciatyvos ir pagalbos tinklą išplečią tik nesėkmės atveju.“
I2	„<...> dabar nuolatos prašau ir kitų organizacijų įsitraukti į pagalbos teikimą. Todėl sėkmę lemia asmeninės ir profesinės kompetencijos. „	„<...> buvo sunku suprasti, kaip dirba komanda, labiau norėjau pati viena spręsti problemas, o patikslinimų ir rekomendacijų prašydavau iš kitų institucijų.“
I3		„Tenka susidurti su teisiniais veiksniais kuomet organizacijos nenori teikti informacijos be oficialaus įstaigos kreipimosi ir rašto, tačiau labiausiai trūksta iniciatyvos iš darbuotojų jei atvejo vadybos posėdžio nėra paskirta funkcija tai ir papildomos iniciatyvos mažai kas imasi, turbūt visi taupo savo laiką.“
I4	„<...> man visi padeda kai ieškau pagalbos teikiant paslaugas.“	„Daug kas priklauso nuo paslaugos teikėjo požiūrio, tenka girdėti, kad ne visi noriai bendradarbiauja dėl asmeninių interesų.“
I5	„Kaip psichologė pastebiu, kad bendradarbiavimo sėkmė priklauso nuo specialistų žinių ir įgūdžių jei jie supranta bendradarbiavimo būtinumą ir efektyvumą, tai visas tas procesas būna sklandus.“	„<...> Jei specialistas turi kokių nusistatymų tai iškart apsunkina proceso eigą.“
I6	„<...> sulaukiame abipusio rezultato“	
I7		„Tenka girdėti, kad kartais organizacijoms kur kas svarbiau gauti raštišką prašymą ir tik tada suteikti pagalbą nei imtis iniciatyvos ir savanoriškai padėti asmeniui, kuriam reikia pagalbos, o man kaip psichologei tai, atrodo, visiškas empatijos nebuvimas“
I8	„Mums bendradarbiavimas nesukelia iššūkių kai tik paprašo su ugdomosi poreikiais susijusios pagalbos visada bendradarbiaujame“	
I9	„Kadangi esu komunikabili tai bendradarbiaujant nekyla iššūkių <...>“	„<...> nebent užstringa kompiuterio programa ir nepavyksta laiku išsiųsti pranešimo, o taip nutiko tik kartą“
I10	„Manau, bendradarbiavimo sėkmę lemia ne tik teisinė bazė ir įvairių sutarčių sudarinėjimas, bet labiau specialistų asmeninės savybės, kiek tenka pastebėti vieni yra labiau linkę bendradarbiauti <...>“	„<...> laikosi nusistatymų ar savų priežasčių ir yra mažiau linkę bendradarbiauti“

Remiantis šiais teiginiais galima daryti prielaidą, kad tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso sėkmę ir nesėkmę daugiau lėmė subjektyvios priežastys (asmeninės specialistų savybės) bei objektyvios – teisinio pagrindo laikymasis teikiant paslaugą. Orientuojantis į tai vėliau šiame darbe bus pateikiamos rekomendacijos.

Apibendrinant visus atvejus ir remiantis stebėjimo metu padarytomis išvalgomis, galima tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso sėkmę identifikuoti kaip žmogiškųjų išteklių buvimą. Kaziliūnas (2004) analizuodamas visuomenei teikiamų paslaugų kokybės ir organizacinės kultūros sąveika nurodo, kad žmogiškųjų išteklių valdymas lemia paslaugų teikimo kokybės gerinimą. Todėl nustačius, kad asmeninės specialistų savybės daro įtaką bendradarbiavimo procesui reikia į paslaugos vertinimo etapą įtraukti ir specialistų kompetencijų vertinimus. Teko užfiksuoti keletą specialistų pasisakymus, kad tai ne jų kompetencija, arba paslaugos sudėtis per plati ir jie atsisako daryti tam tikrus veiksmus, kartais tai leido suabejoti jų žiniomis ir įgūdžiais teikiant pagalbą. Skeptiškas požiūris taip pat neveda prie teigiamų rezultatų ir galbūt specialistus reikia periodiškai keisti, nekeičiant paslaugos turinio.

Lyginant tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms, visų atvejų planavimo, organizavimo ir vertinimo etapus galime vertinti lygiareikšmiai kai: $A(P+O+V)=B(P+O+V)=C(P+O+V)$. Visi empiriškai patikrinti kintamieji buvo nustatyti minėtuose atvejuose, tačiau vieni buvo išreikšti labiau A atvejo metu, kiti B atvejo metu ir treči C atvejo metu. Tuo remiantis galima sudaryti tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga socialinės rizikos šeimoms praktinį modelį (žr. 2 priedą), kuriame žalia spalva žymimi empiriškai pagrįsti kintamieji ir nustatytas dominavimas bendradarbiavimo procese, geltona spalva pažymėti iš dalies pagrįsti kintamieji t. y. apie jų egzistavimą informantai užsiminė tik iš dalies, o raudona spalva žymimi kintamieji, kurių nebuvo nustatyta arba jie akcentuoti buvo vos kelių informantų. Todėl nustačius, kurie tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso etapų elementai nėra dominuojantys galimas kryptingas proceso tobulinimas ir paslaugos teikimo kokybės gerinimas.

Kaip ir buvo minėta tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmę dažnu atveju lėmė interesantų asmeninės savybės todėl ir motyvacijos elemento neidentifikavimas rodo, kad yra būtina atsakingai žiūrėti į paslaugas teikiančių specialistų profesines kompetencijas. Nebuvo išskirtas ir paslaugos dizaino kūrimas, todėl svarbu detaliau ištirti paslaugos vadybos aspektus. Dažnu atveju pastebėtas ir grįžtamojo ryšio bei peržiūros neišskyrimas. Specialistai tai supranta kaip niekuo neišsiskiriančius etapus ir neskiria jiems ypatingo dėmesio. Taip pat trūksta paslaugos administravimo elemento, tyrime nebuvo įtraukta socialines paslaugas administruojanti institucija (Tauragės rajono savivaldybės Socialinės paramos skyrius), nes remiantis atvejų analizėmis jie nedalyvavo paslaugos teikimo procese, nors pirminiame paslaugos teikimo sprendime buvo fiksuotas sprendimą priėmusio intereso antspaudas. Tyrime plačiau nebuvo identifikuoti ir žinių dalinimasis bei vartotojų tyrimai, mokymai.

Visgi remiantis atlikto tyrimo duomenimis galima teigti, kad šis tyrimas pagrindė tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso buvimą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą, interviu metu gauti duomenys leido identifikuoti ir empiriškai pagrįsti teorinėje dalyje nustatytus kintamuosius, stebėjimo metodas leido papildyti duomenis subjektyviomis išvalgomis, o atvejų palyginimas lėmė sėkmės ir nesėkmės veiksnių identifikavimą. Todėl šis tyrimas gali būti naudojamas praktikoje siekiant paslaugos kokybės maksimizavimo ir ieškant trūkumų paslaugos teikime.

Išvados

1. Atskleidus viešosios paslaugos ir tarporganizacinio bendradarbiavimo procesų esmę nustatyta, kad tai yra procesai susidedantys iš tam tikrų etapų ir kurie vyksta tinklaveikos principu t.y. veikia sistemose, kuriose yra daug organizacijų. Tokiose sistemose formuojasi tarporganizacinio bendradarbiavimo procesas ir atsiranda sąveika organizacijų dėl bendrų tikslų, poreikių. Todėl sudarant teorinį tarporganizacinio bendradarbiavimo teikiant viešąsias paslaugas modelį galime teigti, kad tai yra proceso veikimas procese, o dviejų procesų apjungimas į vieną papildo paslaugos teikimo turinį elementais (kintamaisiais) ir tai leidžia maksimizuoti paslaugos teikimo efektyvumą bei galima tikėtis didesnės vertės rezultatų. Detalizuojant išanalizuotus teorinio modelio etapus galima teigti, kad pirmajame etape vyksta pasirengimas procesui, kurį sudaro: motyvacijos, instrukcijos, paslaugos dizaino, proceso supratimo, paslaugos planavimo ir dalyvavimo elementai, antrajame tarporganizacinis bendradarbiavimas formuojasi organizuojant paslaugos teikimą susidedantį iš: bendradarbiavimo, institucinės sąrangos, paslaugos teikimo proceso, kanalų ir išteklių, paslaugos teikimo, grįžtamojo ryšio, peržiūros, siūlymų ir paslaugos administravimo elementų, o paskutiniajame etape vykdoma stebėseną susidedanti iš: proceso aprašymo, aplinkos analizės, žinių dalinimosi, vartotojų tyrimų, mokymosi ir vertinimo elementų.

2. Adaptavus teorinį tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso viešosios paslaugos teikime modelį socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugai nustatyta, kad paslaugos teikimo procesą papildo kintamieji, kurie išplečia paslaugos teikimo proceso etapus. Atliekant tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms tyrimą ir taikant šį adaptuotą teorinį modelį, galima išsamiai ištirti tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso etapus ir atskleisti išsamią turinio analizę. Adaptuotame tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teoriniame modelyje pasirinktai socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugai nustatyta, kad pasirengimo / planavimo procese atsiranda naujas kintamasis – informacijos surinkimas, antrajame paslaugos etape – pagalbos plano sudarymo kintamasis, o trečiąjį etapą papildo – peržiūros kintamasis.

3. Atlikus tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą šeimoms patiriančioms riziką tyrimą pagal adaptuotą teorinį modelį nustatyta, kad šis tyrimas pagrindžia tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso buvimą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą, interviu metu gauti duomenys leido identifikuoti ir empiriškai pagrįsti teorinėje dalyje nustatytus kintamuosius, stebėjimo metodas leido papildyti duomenis subjektyviomis išvalgomis, o atvejų palyginimas lėmė sėkmės ir nesėkmės veiksmų identifikavimą. Todėl šis tyrimas gali būti naudojamas praktikoje siekiant paslaugos kokybės maksimizavimo ir ieškant trūkumų paslaugos teikime. Apibendrinant galima teigti, kad šio tyrimo reikšmė svarbi tiek praktikai tiek mokslui. Šiame tyrime pateikiamos susistemintos teorinės žinios iš kurių pateikiamas naujas konstruktas yra apjungiamos dvi sistemos (du procesai) ir adaptuojamas naujas konstruktas pasirinktai paslaugai. Remiantis teoriniu konstruktu atliekamas empirinis tyrimas, patikrinama teorinė galimybė praktikoje taikyti naują modelį, identifikavus modelio trūkumus arba kintamųjų nebuvimą, galimas paslaugos tobulinimas ir rekomendacijų skyrimas.

Rekomendacijos

Atlikus tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms tyrimą, gautus rezultatus galime pritaikyti mokslo ir praktikos sričių tobulinimui.

Mokslo srities specialistams ir / ar tyrėjams rekomenduojama: remiantis atliktu tyrimu, sisteminti teorines kelių procesų (bendradarbiavimo ir paslaugos) žinias, jas apjungti ir formuoti naujus konstruktus, kurie vėliau adaptuojami / validuojami kitiems konstruktais (pagal pasirinktas paslaugas) išplėsti ir išsamesniems tyrimams atlikti. Į paslaugų teikimo procesą įtraukiant bendradarbiavimo procesą būtų galimybė iširti ir kitų viešųjų paslaugų efektyvumo didinimo galimybes ir identifikuoti trūkumus.

Praktikoje rekomenduojama remtis sudarytu nauju Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms modeliu, o trūkumams sumažinti paslaugos planavimo, organizavimo ir vertinimo etapuose rekomenduojama:

Atsakinga institucija	1. Planavimo etapas	2. Organizavimo etapas	3. Vertinimo etapas
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai	Parengti įsakymą, kuriuo remiantis paslaugų įstaigose būtų paskirti Socialinių paslaugų vadybininkai atsakingi už paslaugos teikimo procesą.	Periodiškai organizuoti susitikimus su Socialines paslaugas teikiančiomis institucijomis / organizacijomis siekiant įvertinti paslaugų efektyvumą.	Papildyti Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. liepos 23 d. įsakymo Nr. A1-539 „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ IV skyrių, nurodant empirinių tyrimo atlikimą pagal profesinę kompetenciją.
Socialines paslaugas teikiančioms įstaigoms	Priimant į darbą specialistus taikyti motyvacinius pokalbius.	Užtikrinti grįžtamojo ryšio buvimą, sistemoje (SPIS) žymint socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimą, pastabose nurodyti ir kitus paslaugą teikiančius subjektus.	Periodiškai organizuoti ir atlikti empirinius tyrimus paslaugų efektyvumui gerinti.
Tauragės šeimos gerovės centrui	Išsamiau supažindinti / apmokyti specialistus su paslaugos teikimo procesu, turiniu, o ne tik	Intervizijų metu (kuomet vyksta darbuotojų konsultavimaisi) akcentuoti darbuotojams	Periodiškai informuoti visuomenę žiniasklaidos priemonėmis (vietinė spauda, „Facebook“

	supažindinti su paslaugos specifika.	grįžtamojo ryšio svarbą ir įpareigoti ją dalintis su kitomis institucijomis / organizacijomis	tinklapis, radijas) apie teikiamų paslaugų rūšis ir svarbą.
Tauragės rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriui	Dalyvauti paslaugos planavimo etape ir informuoti paslaugas teikiančius specialistus, kad administravimas yra svarbus tikslingam proceso vykdymui.	Dalyvauti paslaugos teikime ir koordinuoti paslaugų teikimą periodiškai peržiūrint atvejų procesus.	Įtraukti institucijas į atvejais grįstų tyrimų atlikimą. Informuoti institucijas dėl dalyvavimo mokymuose, kuriuose dalinamasi išsūkiais grįsta patirtimi.
Socialines paslaugas teikiantiems specialistams	Periodiškai patiems siūlyti paslaugos tobulinimo mechanizmus, identifikavus trūkumus.	Peržiūrėti paslaugos procesą ir pateikti siūlymus naujam paslaugos turiniui (pvz. siūlant įtraukti naujus dalyvius).	Ne tik dalyvauti profesinių kompetencijų tobulinimo mokymuose, bet patiems atlikti atvejų tyrimus ir pateikti poreikį mokymams.

Literatūros sąrašas

1. Antinienė, D., & Lekavičienė, R. (2012). Socialinės kompetencijos samprata ir dinamika pastarąjį dešimtmetį: Lietuvos studentų tyrimas. *Psichologija*, 45, 89-102.
2. Bagdonienė, L., & Hopenienė, R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija, 468.
3. Barkauskaitė, M., & Žadeikaitė, L. (2006). Santykiai kaip žmogaus ugdymo metodologinė paradigma. *Pedagogika: mokslo darbai*, 83, 39-44.
4. Baršauskienė Viktorija, Almonaitienė Junona, Lekavičienė Rosita ir Antinienė Dalia. 2010. *Žmonių santykiai organizacijose*. Kaunas: Technologija.
5. Benavides-Nieto, A., Romero-López, M., Quesada-Conde, A. B., & Corredor, G. A. (2017). Basic executive functions in early childhood education and their relationship with social competence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 471-478. [žiūrėta 2022-02-06]. Prieiga per internetą: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042817300927>
6. Bivainienė, L. (2015). *Viešųjų paslaugų raida viešojo administravimo paradigimų kontekste* (Doctoral dissertation, Kauno technologijos universitetas).
7. Brazienė, R., & Guščinskienė, J. (2004). Socialinės atskirties modeliai Lietuvoje. *Filosofija. Sociologija*, (4), 50-56.
8. Bryson, J., Rubalcaba, L., & Ström, P. (2012). Services, innovation, employment and organisation: research gaps and challenges for the next decade. *The Service Industries Journal*, 32(4), 641-655. [žiūrėta 2022-02-06]. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642069.2011.596531>
9. Brown, P., Von Daniels, C., Bocken, N. M. P., & Balkenende, A. R. (2021). A process model for collaboration in circular oriented innovation. *Journal of Cleaner Production*, 286, 125499. [žiūrėta 2022-02-06]. Prieiga per internetą: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652620355451>
10. Clark, M., Cornes, M., Whiteford, M., Aldridge, R., Biswell, E., Byng, R., ... & Tinelli, M. (2021). Homelessness and integrated care: an application of integrated care knowledge to understanding services for wicked issues. *Journal of Integrated Care*. [žiūrėta 2022-02-06]. Prieiga per internetą: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JICA-03-2021-0012/full/html>
11. Cropper, S., Ebers, M., Huxham, C., & Ring, P. S. (2008). Introducing inter-organizational relations. In *The Oxford handbook of inter-organizational relations*. [žiūrėta 2022-02-07]. Prieiga per internetą: <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199282944.001.0001/oxfordhb-9780199282944-e-1>
12. De Corte, J., Verschuere, B., Roets, G., & De Bie, M. (2017). Uncovering the double-edged sword of inter-organisational networks of welfare services: Tackling wicked issues in social work. *British Journal of Social Work*, 47(2), 524-541. [žiūrėta 2022-03-07]. Prieiga per internetą: <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/47/2/524/2622301>
13. Douglas, S., Ansell, C., Parker, C. F., Sørensen, E., 'T Hart, P., & Torfing, J. (2020). Understanding collaboration: Introducing the collaborative governance case databank. *Policy and Society*, 39(4), 495-509. [žiūrėta 2022-03-07]. Prieiga per internetą: <https://academic.oup.com/policyandsociety/article/39/4/495/6404009?login=true>

14. Dromey, J., & Hochlaf, D. (2018). Fair care: A workforce strategy for social care. Institute for Public Policy Research. [žiūrėta 2022-03-01]. Prieiga per internetą: <https://www.ippr.org/files/2018-11/fair-care-workforce-strategy-nov18-summary.pdf>
15. Ehret, M., & Wirtz, J. (2010). Division of labor between firms: Business services, non-ownership-value and the rise of the service economy. *Service Science*, 2(3), 136-145. [žiūrėta 2022-02-01]. Prieiga per internetą: <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/serv.2.3.136>
16. Fernandez, D., Zainol, Z., & Ahmad, H. (2017). The impacts of ERP systems on public sector organizations. *Procedia Computer Science*, 111, 31-36.
17. Fincham-Campbell, S., Kimergård, A., Wolstenholme, A., Blackwood, R., Patton, R., Dunne, J., & Drummond, C. (2018). A national survey of assertive outreach treatment services for people who frequently attend hospital due to alcohol-related reasons in England. *Alcohol and Alcoholism*, 53(3), 277-281.
18. Fu, J. S., & Li, Y. (2019). The institutional antecedent to firms' interorganizational network portfolios: Evidence from China. *Public Relations Review*, 45(4), 101776. [žiūrėta 2022-03-10]. Prieiga per internetą: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S036381118302686>
19. Giedraitis, A., & Ribačonka, E. (2019). TARPORGANIZACINIŲ RYŠIŲ VERSLO ORGANIZACIJŲ TINKLUOSE TOBULINIMO TEORINIAI ASPEKTAI. *Regional Formation & Development Studies*, 28(2).
20. Gnyawali R. Devi ir Charleton Ryan Tadhg. 2018. „Nuances in the Interplay of Competition and Cooperation: Towards a Theory of Coopetition“. *Journal of Management*. 44 (7) 2511-2534. [žiūrėta 2022-03-10]. Prieiga per internetą: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0149206318788945>
21. Gökel, Ö., & Dağlı, G. (2017). Effects of social skill training program on social skills of young people. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(11), 7365-7373. [žiūrėta 2022-02-10]. Prieiga per internetą: <https://www.ejmste.com/article/effects-of-social-skill-training-program-on-social-skills-of-young-people-5123>
22. Greer, Patricia A. 2017. „Elements of Effective Interorganizational Collaboration: A Mixed Methods Study“. Doktoro disertacija, Sietlo Atioch universitetas. [žiūrėta 2022-02-10]. Prieiga per internetą: <http://aura.antioch.edu/etds/371>
23. Gresham, F. M., Elliott, S. N., Vance, M. J., & Cook, C. R. (2011). Comparability of the Social Skills Rating System to the Social Skills Improvement System: Content and psychometric comparisons across elementary and secondary age levels. *School Psychology Quarterly*, 26(1), 27. [žiūrėta 2022-02-10]. Prieiga per internetą: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fa0022662>
24. Grossmann, I. E. (2012). Advances in mathematical programming models for enterprise-wide optimization. *Computers & Chemical Engineering*, 47, 2-18. [žiūrėta 2022-01-10]. Prieiga per internetą: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0098135412002220>
25. Hurd, J. M. (2000). The transformation of scientific communication: A model for 2020. *Journal of the American society for information science*, 51(14), 1279-1283. [žiūrėta 2022-03-08]. Prieiga per internetą: [https://doi.org/10.1002/1097-4571\(2000\)9999:9999<:AID-ASII044>3.0.CO;2-1](https://doi.org/10.1002/1097-4571(2000)9999:9999<:AID-ASII044>3.0.CO;2-1)
26. Jaakkola, E., Aarikka-Stenroos, L., & Ritala, P. (2019). Institutionalization process of service innovation: Overcoming competing institutional logics in service ecosystems. In *Handbook of Service Science*, Volume II (pp. 497-516). Springer, Cham.

27. Jackson, E. A. (2020). Importance of the Public Service in achieving the UN SDGs. [žiūrėta 2022-03-08]. Prieiga per internetą: <https://mpr.aub.uni-muenchen.de/101806/>
28. Jahanshad, S., & Vedadi, A. (2019). Providing a Conceptual Model of Inter-Organizational Cooperation. *Journal of Management and Accounting Studies*, 7(04), 7-16. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.24200/jmas.vol7iss04pp7-16>
29. Jurkšienė, L. (2018). Organizacinė ambideksterija ir įmonės veiklos rezultatai: tarp-organizacinio bendradarbiavimo vaidmuo (Doctoral dissertation, Kauno technologijos universitetas). [žiūrėta 2022-01-05]. Prieiga per internetą: <https://epubl.ktu.edu/object/elaba:31204869/>
30. Kalvaitytė, Vita. 2015. „Miestelio bendruomenės ir savivaldybės bendradarbiavimo sveikatos stiprinimo ir priežiūros srityje vertinimas“. Magistro baigiamasis darbas, Lietuvos sveikatos mokslų universitetas. <https://publications.lsmuni.lt/object/elaba:8430332/8430332.pdf>
31. Keast, R., & Mandell, M. (2014). The collaborative push: moving beyond rhetoric and gaining evidence. *Journal of management & governance*, 18(1), 9-28.
32. Keast, R., & Mandell, M. P. (2013). Network performance: a complex interplay of form and action. *International Review of Public Administration*, 18(2), 27-45.
33. Kondrotaitė, G. (2006). Socialinės rizikos šeimos Lietuvoje: atvejo studija. *Filosofija. Sociologija*, (4), 55-60.
34. Koźuch, B., & Sienkiewicz-Małyjurek, K. (2016). Factors of effective inter-organizational collaboration: a framework for public management. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, (47 E). [žiūrėta 2022-02-10]. Prieiga per internetą: <https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/handle/item/27604>
35. Le Grand, J. (2018). *The strategy of equality: redistribution and the social services*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429486852>
36. Majchrzak, A., Jarvenpaa, S. L., & Bagherzadeh, M. (2015). A review of interorganizational collaboration dynamics. *Journal of Management*, 41(5), 1338-1360. [žiūrėta 2022-02-10]. Prieiga per internetą: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206314563399>
37. Mandell, M., Keast, R., & Chamberlain, D. (2017). Collaborative networks and the need for a new management language. *Public Management Review*, 19(3), 326-341. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2016.1209232>
38. Maria, D. K., & Nikolaos, P. (2017). Strengthening social skills in students with an intellectual disability in secondary education. *Sino-US English Teaching*, 14(6), 345-359. Prieiga per internetą: <https://pdfs.semanticscholar.org/ffa1/984eeb9f16c0677c4bd51a633e493c2a3afa.pdf>
39. Marinho-Casanova, M. L., & Leiner, M. (2017). Environmental influence on the development of social skills in children. *Extensio: Revista Eletrônica de Extensão*, 14(26), 2-11.
40. Mattila, J., Uusiautti, S., & Maatta, K. (2017). How do people with intellectual disability describe the experience of falling in love?. [žiūrėta 2022-02-10]. Prieiga per internetą: <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/18279>
41. Oberle, E., & Schonert-Reichl, K. A. (2017). Social and emotional learning: recent research and practical strategies for promoting children's social and emotional competence in schools. *Handbook of social behavior and skills in children*, 175-197. DOI: 10.1007/978-3-319-64592-6_11
42. Pfothenauer, S. M., Wood, D., Roos, D., & Newman, D. (2016). Architecting complex international science, technology and innovation partnerships (CISTIPs): A study of four global MIT collaborations. *Technological Forecasting and Social Change*, 104, 38-56. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.12.006>

43. Philbin, S. (2008). Process model for university-industry research collaboration. *European Journal of Innovation Management*. [žiūrėta 2022-02-10]. Prieiga per internetą: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14601060810911138/full/html>
44. Pitsis, T. S., Kornberger, M., & Clegg, S. R. (2004). The art of managing relationships in interorganizational collaboration. *Management*, 7(3), 47-67. [žiūrėta 2022-02-15]. Prieiga per internetą: <https://www.cairn.info/revue-management-2004-3-page-47.htm>
45. Raišienė, Agota Giedrė. 2007. „Tarporganizacinė sąveika Lietuvos vietos savivaldos praktikoje“. Daktaro disertacija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas
46. Schruijer, S. (2020). The dynamics of interorganizational collaborative relationships: Introduction. *Administrative Sciences*, 10(3), 53. <https://doi.org/10.3390/admsci10030053>
47. Silver, D., & Lee, M. (2012). Self-relations in social relations. *Sociological Theory*, 30(4), 207-237.
48. Skackauskiene, I., & Vesterte, J. (2018). PASLAUGOS SAMPRATOS AKTUALIZAVIMAS SIUOLAIKINEJE VADYBOJE. *Science-Future of Lithuania*, 10, 1-10. [žiūrėta 2022-02-15]. Prieiga per internetą: <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA630509635&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=20292341&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7E8b29ede8>
49. Smaliukienė, R., Giedraitytė, V., Sibeko, A., & Alekna, M. (2020). Civil-military cooperation in disaster preparedness: information sharing and support in Lithuania. *Journal of security and sustainability issues*, 9, 1102-1116. [žiūrėta 2022-02-18]. Prieiga per internetą: [žiūrėta 2022-02-18]. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2019~1589273614536/>
50. Staniulienė, S. (2012). Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui. *Kultūra ir visuomenė: socialinių tyrimų žurnalas*, 3(1), 87-100. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=81699>
51. Šavrina, B., Grundey, D., & Bērzina, K. (2008). Cooperation-the form of sustainable tourism industry in Latvia. *Technological and Economic Development of Economy*, 14(2), 151-161. [žiūrėta 2022-02-18]. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3846/1392-8619.2008.14.151-161>
52. Šlepas, A. (2012). Socialinės atskirties asmenų integracijos problemos.
53. Taljūnaitė, M. (2004). Pilietybė ir socialinė atskirtis šiuolaikinėje Europoje. *Filosofija. Sociologija*, 4, 46-49.
54. Tavanapour, N., & Bittner, E. A. C. (2017). Collaboration among crowdsources: Towards a design theory for collaboration process design. [žiūrėta 2022-03-18]. Prieiga per internetą: https://aisel.aisnet.org/hicss-50/cl/cross-org_and_cross-border_collaboration/2/
55. Tax, S. S., McCutcheon, D., & Wilkinson, I. F. (2013). The service delivery network (SDN) a customer-centric perspective of the customer journey. *Journal of Service Research*, 16(4), 454-470. [žiūrėta 2022-04-10]. Prieiga per internetą: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670513481108>
56. Thi, T. T. P., Dinh, T. L., Helfert, M., & Leonard, M. (2017). Modelling collaborative services: The COSEMO model. *arXiv preprint arXiv:1704.03740*. [žiūrėta 2022-04-10]. Prieiga per internetą: <https://arxiv.org/abs/1704.03740>
57. Vilkas, J. (2021). Tarporganizacinio bendradarbiavimo gebėjimų vertinimas: Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos atvejis (Doctoral dissertation, Mykolo Romerio

universitetas). [žiūrėta 2022-02-10]. Prieiga per internetą:
<https://vb.mruni.eu/object/elaba:97028132/>

58. Zheng, Y. F., & Xu, J. (2018). A trust transitivity model for group decision making in social network with intuitionistic fuzzy information. *Filomat*, 32(5), 1937-1945.
<https://doi.org/10.2298/FIL1805937Z>

59. Žilinskas, D. (2000). Kai kurie administracinio proceso mokslinio tyrimo metodologiniai aspektai.

60. Žilinskienė, Jūratė. 2016. Efektingo tarporganizacinio bendradarbiavimo prielaidos: Sodros ir VMI atvejis. Magistro baigiamasis darbas, Mykolo Romerio universitetas.
<http://gs.elaba.lt/object/elaba:15884772/15884772.pdf>

Informacijos šaltinių sąrašas

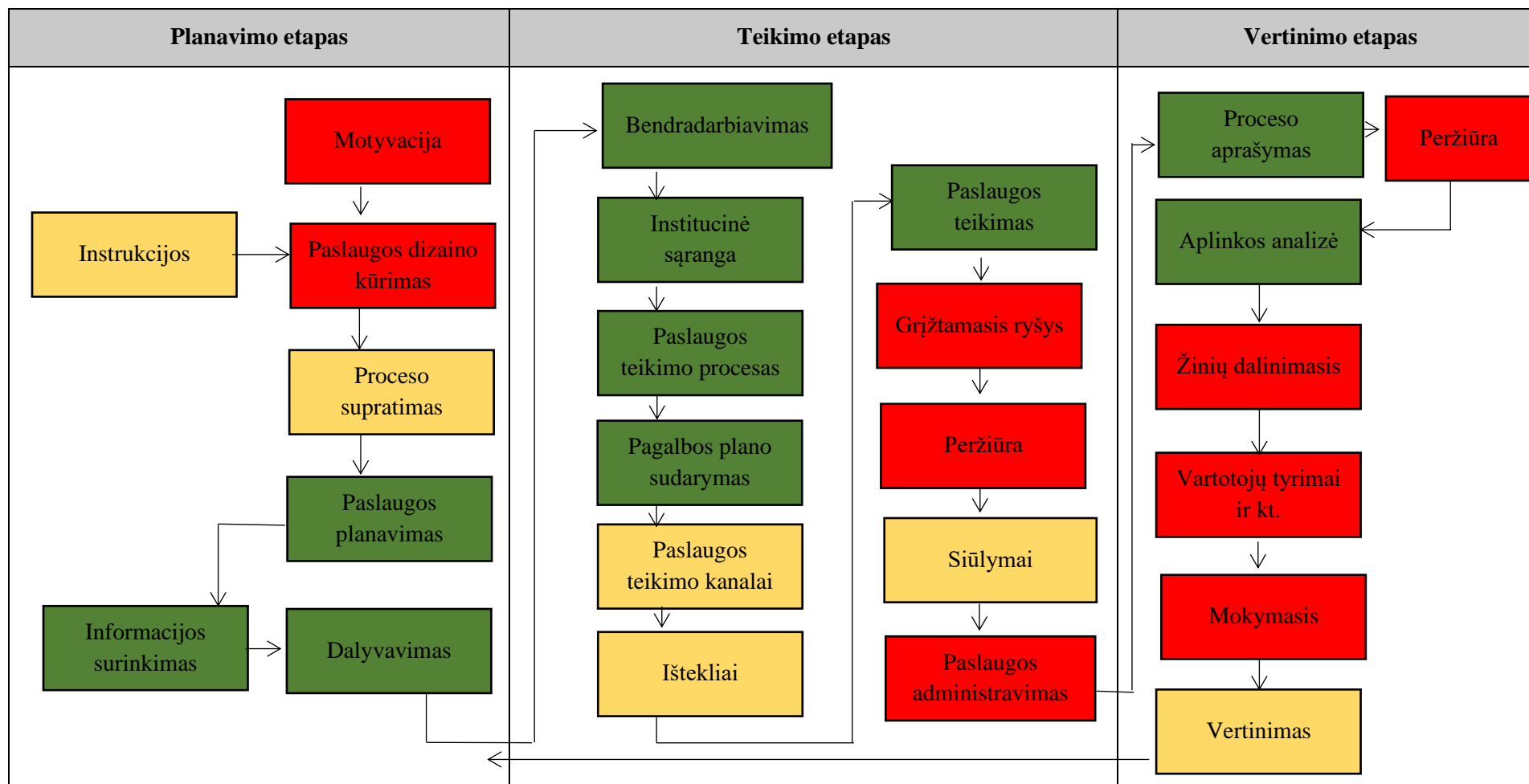
1. Baigiamųjų darbų rengimo metodiniai nurodymai: metodinė priemonė [elektroninis išteklius]. https://moodle.ktu.edu/pluginfile.php/388950/mod_resource/content/2/Rasto-darbu-rengimo-metodiniai-nurodymai.pdf
2. Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. [žiūrėta 2022-02-07]. Prieiga per internetą:<http://lkiis.lki.lt/dabartinis>
3. Kas yra socialinės paslaugos? [žiūrėta 2022-03-13]. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialines-paslaugos?lang=lt>
4. Kas yra socialinis darbas? [žiūrėta 2022-03-01]. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialinis-darbas?lang=lt>
5. Lietuvos Respublikos Konstitucija 1992 m. spalio 25 d. TAR, 2019, Nr. XIII-2004.
6. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo Nr. A1-141, (2020) [žiūrėta 2022-02-27]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/11e612d5345711e884a38848fe3ec9e2/asr>
7. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-92 „Dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“. [žiūrėta 2022-02-27]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/f41b2bd2ebed11eb866fe2e083228059?jfwid=m9nn4ykkp>
8. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas Nr. 17-589, (2022) [žiūrėta 2022-02-27]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr>
9. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų katalogas Nr. 43-1570 [žiūrėta 2022-02-27]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453/asr>
10. Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymas. XIII-643 (2017) [žiūrėta 2022-02-27]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/e711b850aa6011e7a65c90dfe4655c64/asr>
11. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo Nr. VIII-1234 pakeitimo įstatymas, Nr. 12819, (2020) [žiūrėta 2022-02-27]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/24a32bb2a4e911eaa51db668f0092944/asr>
12. LR viešojo administravimo įstatymo Nr. VIII-1234 pakeitimo įstatymas, TAR, 2020-06-11, Nr. 12819, 2 str. 9 d.)
13. Pagalba šeimai [žiūrėta 2022-01-29]. Prieiga per internetą: <https://www.taurage.lt/savivaldybe/struktura-ir-kontaktai/veiklos-sritys/pagalba-vaikui-ir-seimai/>
14. Poverty and social exclusion. [žiūrėta 2022-01-23]. Prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=751&langId=en>
15. Socialinė apsauga Lietuvoje. [žiūrėta 2022-02-20]. Prieiga per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/lietuvas-statistikos-metrastis/lsm-2019/gyventojai-ir-socialine-statistika/socialine-apsauga>
16. Socialinė atskirtis Lietuvoje [žiūrėta 2022-01-10]. Prieiga per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/infografikas-skurdo-rizika-ir-socialine-atskirtis>
17. Leonavičius, J. (1993). Sociologijos žodynas: apie 4000 žodžių. Academia.

18. Tauragės rajono savivaldybė. [žiūrėta 2022-03-25]. Prieiga per internetą: <https://www.taurage.lt/apie-taurage/istorija/>
19. TAURAGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS 2021 METŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PLANAS [žiūrėta 2022-03-05]. Prieiga per internetą: <https://teisineinformacija.lt/taurage/document/25786>
20. Tauragės šeimos gerovės centras [žiūrėta 2022-02-15]. Prieiga per internetą: <https://www.tauragessgc.lt/>
21. Vaiko teisių apsaugos sistema Lietuvoje. [žiūrėta 2022-01-29]. Prieiga per internetą: <https://vaikoteises.lt/veiklos-sritys/vaiko-teisiu-apsauga/sistema-lietuvoje/>

Klausimynas kontekstualizuotas (A,B,C) atvejams.

Paslaugos etapas	Klausimai
Planavimo	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A,B,C) atvejų metu planavimo etape?</p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (A,B,C) atvejais?</p>
Teikimo	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (A,B,C) atvejų metu?</p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A,B,C) atvejų metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A,B,C) atvejų metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p>
Vertinimo	<p>7. Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (A,B,C) atvejų metu?</p>
Bendro pobūdžio	<p>8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais?</p> <p>9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (<i>teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.</i>) šioje paslaugoje įvardintumėte?</p>

Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą etapų empiriškai patikrinti kintamieji



Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinės rizikos šeimoms empirinio tyrimo gautų duomenų suvestinė

Tarporganizacinio bendradarbiavimo proceso etapai	Interesantai	Atvejis (A)	Atvejis (B)	Atvejis (c) tęstinis
Planavimo etapas	<p>Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistas.</p> <p>II</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p><i>„Išsiuntėme raštą Tauragės šeimos gerovės centrui dėl paslaugų teikimo, po to kai gavome pranešimą iš Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato dėl smurto artimoje aplinkoje“. VTAT turi bendradarbiavimo sutartį.</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą A atvejo metu planavimo etape?</p> <p><i>„Surinkome informaciją apie šeimą (sudėti) ir paslaugos poreikį, surašėme raštą, jį užregistravome duomenų bazėje ir išsiuntėme paslaugas administruojančiai institucijai (Tauragės rajono savivaldybei) ir paslaugas teikiančiai institucijai (Tauragės šeimos gerovės centrui)“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (A) atvejo metu?</p> <p><i>„Galėjome įtraukti į paslaugos planavimą ir paslaugos gavėjų artimos aplinkos narius, minėtu atveju, vėliau svarbų vaidmenį atliko darbdavys, todėl, manau jis būtų svarbus ir paslaugos planavimo etape“</i></p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p><i>„Šeima, kurį laiką buvo stebima ir fiksuojami pažeidimai vaikų atžvilgiu, nuolat gaudavome pranešimų iš įvairių institucijų, ir ne kartą kvietėmės tėvus pas save dėl netinkamo elgesio, galiausiai buvo priimtas sprendimas skirti paslaugas ir teikti intensyvią pagalbą šeimai“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu planavimo etape?</p> <p><i>„Kaip ir pirmuoju atveju surinkome informaciją apie šeimą (sudėti) ir paslaugos poreikį, surašėme raštą, jį užregistravome duomenų bazėje ir išsiuntėme paslaugas administruojančiai institucijai (Tauragės rajono savivaldybei) ir paslaugas teikiančiai institucijai (Tauragės šeimos gerovės centrui)“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (B) atvejais?</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p><i>„Gavome pranešimą iš ugdymo įstaigos, kad neįgali mama negeba tinkamai rūpintis mažamečiu vaiku ir sureagavome, po pirmojo kontakto su mama buvo nuspręsta šeimai teikti paslaugas, todėl išsiuntėme raštą Tauragės šeimos gerovės centrui dėl paslaugų teikimo“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu planavimo etape?</p> <p><i>„Buvo svarbu kuo greičiau užtikrinti paslaugų teikimą neįgaliai mamai, todėl iškart po pirmojo kontakto su mama mūsų tarnyba išsiuntė pranešimą“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (C) atveju?</p> <p><i>„Labai trūko greitesnės informacijos iš šeimos gydytojos,“</i></p>

			<p>„Šeima jau senai buvo stebima įvairių institucijų ir bendradarbiavimas dėl informacijos patikslinimo vyko nuolat, tačiau paslaugos nebuvo teikiamos, nes buvo tikimasi, kad šeima priims sprendimus savarankiškai“</p>	<p>kuri galėjo sureaguoti daug anksčiau, tik žinodama, kad negali mama laukiasi ir jai galbūt reikės pagalbos, nes negali moteris turi nuo pat vaikystės ir sveikatos būklė buvo jos nuolat stebima“</p>
<p>Tauragės šeimos gerovės centro socialinis darbuotojas teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Atvejo vadybos posėdžio metu mane supažindino su nauja šeima, kuriai reiks teikti paslaugas“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą A atvejo metu planavimo etape? <i>„Informavau šeimą, kad esu socialinė darbuotoja, kuri dirba su šeimomis ir padeda joms spręsti problemas, daviau savo kontaktus, po posėdžio pasikviečiau į savo kabinetą pokalbiui“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (A) atvejo metu? <i>„Po pirmojo pokalbio su šeima supratau, kad didelę įtaką vyrui daro jo darbdavys, todėl paprašiau jo kontaktų ir galbūt darbdavys galėjo būti įtrauktas į paslaugos teikimą nuo pat pradžių“</i></p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Kai buvo gautas pranešimas dėl paslaugų teikimo atvejo vadybininkė atėjo pasitarti, kuri socialinė darbuotoja teiks paslaugą šeimai, nes šeimoje daug problemų ir bus sunkesnis atvejis nei įprastai, mano krūvis buvo mažesnis, todėl sutikau aš teikti paslaugas“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu planavimo etape? <i>„Kartu su atvejo vadybininke nuvykome į šeimą ir įvertinimo rizikos lygį bei paslaugų poreikį“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (B) atvejais? <i>„Galėjo ugdymo institucija, kaimynai ir visi kurie matė, kad šeimai reikalinga pagalba nelaukti ir atitinkamai reaguoti, pranešant dėl paslaugų teikimo.“</i></p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Iškart po rašto gavimo dėl paslaugų teikimo, nuvykau į šeimą ir įvertinau poreikį. Grįžusi užvedžiau bylą ir pradėjau teikti paslaugas.“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu planavimo etape? <i>„Šeimai paslaugos teikiamos senai, todėl kai buvo jos pradėtos teikti dar nebuvo atvejo vadybos ir teko pačiai užpildyti bylą surenkant šeimos duomenis. Vėliau kontaktavau su kitomis suinteresuotomis institucijomis ir ieškojau pagalbos alternatyvų“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (C) atveju? <i>„Manau, neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba galėjo sureaguoti, nes per paslaugos teikimo laikotarpį pasikeitė</i></p>	

				<i>darbingumo lygis, tačiau informaciją apie tai sužinojome, kai moteris užsiminė, jog gauna daugiau pinigų dėl negalios“</i>
Tauragės šeimos gerovės centro atvejo vadybininkas teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Iškarto po raštiško pranešimo iš VTAT“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą A atvejo metu planavimo etape? <i>„Gavau raštą dėl atvejo vadybos proceso organizavimo ir surinkau informaciją apie šeimą, užregistravau bylą, suorganizavau pirmąją posėdį“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (A) atvejo metu? <i>„Laikydamosi atvejo vadybos tvarkos aprašo į procesą įtraukiau visas institucijas, kurios gali padėti šeimai“</i></p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Kaip ir pirmuoju atveju iškarto po raštiško pranešimo iš VTAT“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu planavimo etape? <i>„Kaip ir pirmuoju atveju po rašto gavimo dėl atvejo vadybos proceso organizavimo surinkau informaciją apie šeimą, užregistravau bylą, suorganizavau pirmąją posėdį“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (B) atvejais? <i>„Pasikartosiu ir vėl, kad laikydamosi atvejo vadybos tvarkos aprašo į procesą įtraukiau visas institucijas, kurios gali padėti šeimai“</i></p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Paslaugos šeimai jau buvo teikiamos senai, o atsiradus atvejo vadybos procesui iš naujo peržiūrėjau paslaugos planą ir įsitraukiau į pagalbos teikimą“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu planavimo etape? <i>„Įvertinau paslaugos poreikį ir sudariau naują planą“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (C) atveju? <i>„Šiai šeimai tikslinga nuolat papildyti paslaugos teikėjus, nes atsiradus asmeninio asistento paslaugai pastebėjau, kad labai padeda, nauji teikėjai“</i></p>	
Tauragės šeimos gerovės centro asmeninio asistento paslaugas teikiantis specialistas	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p>	

		„Nedalyvavau paslaugos teikime minėtu atveju.“	„Nedalyvavau paslaugos teikime minėtu atveju“	„Prieš du metus atsirado nauja paslauga – asmeninio asistento pagalba negalią turintiems žmonėms, ir tada buvo ieškoma paslaugos gavėjų, man pasiūlė atvejo vadybininkė padėti minėtai šeimai ir nuo tada aš teikiu pagalbą, kad moteris galėtų savarankiškai gyventi visuomeniniame gyvenime“ 2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu planavimo etape? „Informavau, kad padėsiu gyventi savarankiškai, kad nedarysiu darbų už šeimą, bet stengsimės buitines darbus atlikti kartu“ 3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (C) atveju? „Moteriai reikia nuolatinės priežiūros tai galbūt reikia daugiau specialistų, nes darbo krūvis tenka ne mažas““
Tauragės šeimos gerovės centro psichologas	1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? „Dirbu šiame centre jau dešimt metų ir šeimas konsultuoju nuolat, o su minėta šeima teko susidurti kai socialinė darbuotoja juos atvedė pas mane pirmai konsultacijai“ 2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių	1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? „Į manę kreipėsi šeimoje auganti nepilnametė dukra, ji atėjo kartu su mama ir jos buvo informuotos, kad centre yra psichologė, tačiau konsultacijas sutiko lankyti tik dukra, nes mama nepripažino turinti problemų, tik vėliau ją įpareigojo konsultacijas lankyti	1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? „Į pirmąjį apsilankymą šeimoje mane vežėsi socialinė darbuotoja“. 2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo	

		<p>ugdymo ir palaikymo paslaugą A atvejo metu planavimo etape?</p> <p>„Pirmos konsultacijos metu mes susipažinome, pristačiau kokią pagalbą jiems galiu suteikti ir išklausiau jų lūkesčius“</p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (A) atvejo metu?</p> <p>„Supratau, kad šeima suinteresuota kuo greičiau atlikti viską, kad tik jų šeimai nebereiktų socialinių paslaugų, tai reikšmingas veiksnys, nes jie yra motyvuoti problemas spręsti patys, todėl didelio pagalbos teikėjų tinklo nereikia“</p>	<p><i>periodiškai, tačiau buvo akivaizdu, kad ji jas lanko tik verčiama specialistų.</i>“</p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu planavimo etape?</p> <p>„Pristačiau, kad teikiu psichologines konsultacijas ir į manę gali kreiptis kiekvieną darbo dieną ir bus sutartas konsultacijų laikas“</p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (B) atvejais?</p> <p>„Apie paslaugos teikėjus labiau sprendžia atvejo vadybos proceso organizatorius, tačiau mano nuomone, minėtu atveju suinteresuotų šalių buvo daug dar prieš pradėdant paslaugas, bet jos nesikreipė niekur, kad padėtų šeimai, o galbūt trūko informacijos, tai gal reitų įtraukti ir įvairias medijas, kurios daugiau transliuotų apie paslaugos teikėjus.“</p>	<p>paslaugą (C) atvejo metu planavimo etape?</p> <p>„Apsilankymo šeimoje metu pastebėjau, kad moteris dėl negalios negali priimti sprendimų ir jai psichologo konsultacijų neužteks, reikia psichiatro gydymo, todėl paslaugų net nepasiūliau.“</p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (C) atveju?</p> <p>„Reikalingas globos nustatymas ir nuolatinės pagalbos teikimas, turėtų įsitraukti globos nustatymo specialistai“</p>
Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato prevencinio skyriaus specialistas	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p>„Pakvietė į atvejo vadybos posėdį, nes buvo fiksuotas smurto atvejis“. Bendradarbiavimas vyksta nuolat ir ne tik paslaugų teikimo klausimais, o sutartis turbūt yra pasirašyta, tiksliai negaliu pasakyti.</p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą A atvejo metu planavimo etape?</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p>„Kai gavome užklausimą dėl šeimos“</p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu planavimo etape?</p> <p>„Siuntėme informaciją apie policijoje registruotus įvykius susijusius su šeima“</p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys)</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p>„Gavome užklausimą dėl šios šeimos, tačiau daugiau neteko dalyvauti pagalbos teikime“</p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu planavimo etape?</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p>„Gavome užklausimą dėl šios šeimos, tačiau daugiau neteko dalyvauti pagalbos teikime“</p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu planavimo etape?</p>

		<p>„Informavau specialistus dėl smurto atvejo ir padarytos nusikalstamos veikos. Bei dar kartą patikslinau smurtautojui informaciją kas jam grėsia dėl minėtos veikos.“</p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (A) atvejo metu?</p> <p>„Šią šeimą labai palaiko artimųjų ratas ir ypač darbdavys tai ir jie galėjo būti įtraukti oficialiai““</p>	<p>galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (B) atvejais?</p> <p>„Galėjo būti įtraukti kaimynai, nes būtent jų skundus ir registruodavome, kad šeimoje vyksta konfliktai, triukšmaujama, girtaujama“</p>	<p>„Pateikėme informaciją, kad šeimoje nebuvo registruotos nusikalstamos veikos ir policijos išskvietimų nebuvo“</p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (C) atveju?</p> <p>„Mažai žinau apie šią situaciją ir sunku ką pasakyti“</p>
Tauragės pirminės sveikatos priežiūros centro psichologas	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p>„Su Tauragės šeimos gerovės centru nuolat bendradarbiaujame ir turime sutartį“, tačiau ne visais atvejais būname įtraukti į pagalbos teikimą. Šiuo atveju taip pat nedalyvavome.“</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p>„Su psichikos sveikatos centru, kuris yra Tauragės pirminės sveikatos priežiūros centro struktūrinis padalinys nuolat bendradarbiaujame ir iš jų gavome pirminę informaciją kai minėtos šeimos vyras kreipėsi dėl gydymo nuo priklausomybės alkoholiui, nes jis ne kartą gydėsi, o vėliau šeimai pradėtos teikti ir paslaugos. Man paskambino atvejo vadybininkė ir pasidomėjo ar yra žinoma šeima.“</p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu planavimo etape?</p> <p>„Pasiūliau dalyvauti atvejo vadybos posėdyje ir pateikti man žinomą informaciją, nes šeima jau buvo gerai žinoma iki paslaugos teikimo pradžios“.</p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys)</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru?</p> <p>„Neįgalų moterį žinau senai, ji turi negalią dėl protinio atsilikimo ir su jai pagalbą teikiančiais specialistais nuolat kontaktuojau“</p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu planavimo etape?</p> <p>„Pasiūliau šeimą prižiūrinti socialinei darbuotojai kreiptis dėl nuolatinės globos nustatymo neįgaliai moteriai, nes ji viena tikrai negebės pasirūpinti vaiku“</p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (C) atveju?</p> <p>„Manau, turėtų įsitraukti globos nustatymo specialistai“</p>	

			galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (B) atvejais? <i>„Manau, specialistų komanda pakankama tik pats pagalbos teikimo procesas kažkodėl buvo užsitęsęs nors visi šią šeimą puikiai žinojo“</i>	
Tauragės psichologinės pedagoginės tarnybos specialistas	1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Neteko dalyvauti pagalbos teikime šiai šeimai“</i>	1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Raštu gavome užklausimą dėl šeimoje augančių vaikų, ar jiems nėra nustatytas specialaus ugdymosi poreikis“</i> 2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu planavimo etape? <i>„Pateikėme informaciją apie šeimoje augančių vaikų ugdymosi poreikius, bei informavome, kad tėvai turėjo kreiptis pakartotiniam vertinimui, tačiau jų nesulaukėme“</i> 3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (B) atvejais? <i>„Mums svarbu tik su ugdymosi procesu susijusi informacija į socialinių paslaugų teikimo procesą nesikišame, bet pagal kompetencijas nuolat bendradarbiaujame su Tauragės šeimos gerovės centru.“</i>	1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Gavome prašymą įvertinti vaiko specialiuosius ugdymosi poreikius, nes vaiko mama turi negalią, o darželio, kurį lanko vaikas pedagogai, taip pat pastebi, kad vaikui būdingi raidos sutrikimai“.</i> 2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu planavimo etape? <i>„Informavome, kad teikiant pagalbą šeimai tikslinga padėti mamai ir reikia ją nukreipti savo vaiką vesti į specialiųjų ugdymosi poreikių turinčių vaikų darželį, vaiko raida neatitinka bendraamžių“</i> 3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (C) atveju? <i>„Neįgaliųjų centro specialistai“</i>	

<p>Tauragės progimnazijos socialinis pedagogas</p>	<p>„X“</p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Kai gavau prašymą iš atvejo vadybininkės dėl informacijos pateikimo apie šeimoje augančius ir mūsų mokyklą lankančius vaikus“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą A atvejo metu planavimo etape? <i>„pateikiau informaciją pagal savo kompetencijas t.y. ar vaikai lanko mokyklą, ar tėvais jais rūpinasi ir koks tėvų ir mokyklos ryšys““</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (A) atvejo metu? <i>„Neturiu nuomonės“</i></p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Šioje situacijoje nuolat komunikuoju su paslaugas teikiančiu specialistu, nes tėvai nesirūpina vaikų ugdymo procesu mokykloje“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu planavimo etape? <i>„Nuolat informuoju apie šios šeimos vaikus, kurie lanko mūsų mokyklą situaciją ugdymo procese“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (B) atvejais? <i>„šioje situacijoje trūksta ne specialistų pagalbos, bet pačios šeimos motyvacijos keistis“</i></p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Vaikas mūsų mokyklos nelanko tai neteko būti įtrauktiems į pagalbos teikimą“</i></p>
<p>Tauragės šeimos gerovės centro globos skyriaus darbuotojas</p>		<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Vaikams nebuvo nustatytas globos poreikis, todėl į pagalbos teikimo procesą nebuvau įtraukta“</i></p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Kaip ir pirmuoju atveju šioje situacijoje vaikams nebuvo nustatytas globos poreikis, todėl į pagalbos teikimo procesą nebuvau įtraukta.“</i></p>	<p>1. Kada ir koku būdu buvote įtraukti į paslaugos teikimo procesą? Patikslinkite ar jūsų institucija/organizacija yra pasirašiusi tarporganizacinio bendradarbiavimo sutartį su Tauragės šeimos gerovės centru? <i>„Tiksliai negaliu pasakyti kada, bet moterei buvo trumpam apribotos tėvystės teisės, nes ji gulėjo ligoninėje dėl sveikatos būklės ir vaikas buvo patekęs į globos namus“</i></p> <p>2. Kokius veiksmus atlikote (už ką buvote atsakingi) teikiant socialinių</p>

				<p>įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu planavimo etape?</p> <p><i>„Buvau pakviesta į vieną iš atvejo vadybos procesų sudarant pagalbos teikimo šeimai planą ir išsakiau savo nuomonę, kad šeimai reikalinga nuolatinė specialistų priežiūra“</i></p> <p>3. Jūsų nuomone kas dar (institucijos/organizacijos/asmenys) galėjo būti įtraukti į šios paslaugos teikimą (C) atveju?</p> <p><i>„čia konkrečiai reikia nuolatinės priežiūros negalią turinčiai moterei ji negeba viena priimti sprendimų.“</i></p>
Organizavimo etapas	Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistas.	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (A) atvejo metu?</p> <p><i>„Sekančią dieną po pranešimo“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisėkė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Iniciavome paslaugų teikimo procesą šeimai. Šiuo atveju labai padėjo, kad darbdavys įmonės, kurioje dirba vyras nuolat prižiūrėjo, kad jo darbuotojas atliktų jam paskirtas užduotis, išleido darbo metu lankyti pozityvios tėvystės kursus, bei psichologo konsultacijas, o taip pat ir paskambindavo socialinei darbuotojai pasidomėti kaip sekasi.“</i></p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p><i>„Šeimą konsultavome nuo pirmojo pranešimo apie netinkamą elgesį vaikų atžvilgiu“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisėkė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Nuolat klausėme specialistų kaip jiems sekasi dirbti su šia šeima, bendradarbiavome su įvairiomis institucijomis. Šeima pokalbių metu labai mokėjo manipuliuoti ir visada pasižadėjo vykdyti pavestas užduotis, jiems būdavo duotas laikas, tačiau galiausiai jų neatlikdavo. Todėl čia galbūt buvo perilgas laiko tarpas pasitikėjimui skirtas, o ne veiksmų atlikimui. Dar labai padėjo tai, kad šeimą ištikus krizei ar didesnėms problemoms palaikė močiutė,</i></p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (C) atvejo metu?</p> <p><i>„Nuolat stebime kaip sekasi šiai šeimai, nes mama turi proto negalią, tačiau tikimės, kad mama vis tiek galės pati auginti vaiką“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atveju metu? Jūsų nuomone kas pasisėkė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Šiuo metu bandome įtikinti mamą, kad jai geriau būtų su vaiku gyventi institucijoje kur būtų nuolatinė priežiūra, o ir vaikas kartu su ja“. Šiame atveju nėra sėkmės, neina vertinti objektyviai dėl moters negalios, tačiau mums pakišo koją kai ji susirado draugą, kuris norėjo padėti kartu auginti vaiką, tačiau</i></p>

		<p>„Kadangi šeima turėjo kas juos palaikė ir po darbo valandų, galbūt todėl nebuvo atkryčio kas būdinga teikiant paslaugas, o be to tėvas buvo suinteresuotas, kad paslaugos būtų kuo greičiau nutrauktos tai institucijų vaidmuo tikrai buvo minimalus“</p>	<p>kuri ir vaikus prižiūrėjo, kai tėvai girtavo ar dar kitais momentais kai tėvai nesugebėjo patys pasirūpinti vaikais.</p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p>„Šiai šeimai labai daug specialistų padėjo ir dabar padeda, tačiau mes pastebime ir suprantame, kad tėvai nuolat meluoja ir problemų nepripažįsta, o kai problemos pagilėja, padeda močiutė. Todėl iniciatyva iš institucijų šiai dienai yra prislopusi, nes žino, kad tėvams padės močiutė.“</p>	<p>akivaizdu, kad tam vyrui reikėjo pagalbos“</p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p>„Visi aktyviai siekia, kad mama taptų neveiksni ir negalėtų auginti vaiko pati, tačiau mūsų tikslas vis tiek rasti/sudaryti sąlygas mamai pačiai auginti vaiką“</p>
<p>Tauragės šeimos gerovės centro socialinis darbuotojas teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.</p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (A) atvejo metu?</p> <p>„Dalyvavau pagalbos plano sudaryme“</p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p>„Teikiau šeimai paslaugas; informuodavau, konsultuodavau, tarpininkuodavau ir kt. pagal poreikį. Pasisekė čia tai, kad pati šeima buvo suinteresuota spręsti problemas ir dar juos labai palaikė darbdavys, bet čia vienetinis sėkmės atvejis“</p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p>„Taip pat dalyvavau pagalbos plano sudaryme“</p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p>Teikiau paslaugas ir dar vykdžiau jų kontrolę ar tikrai šeima atlieka pavestas užduotis“.</p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p>„Iš pradžių visi aktyviai dalyvavo ir labai norėjo padėti šiai šeimai, tačiau vėliau pamatėme, kad jie mumis manipuliuoja,</p>	<p>4. . Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (C) atvejo metu?</p> <p>„Anksčiau nebuvo atvejo vadybos proceso tai pati įsivertinau paslaugos poreikį, susidariau planą ir teikiau paslaugas“</p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p>Aš ne tik teikiau paslaugas, bet nuolat ieškojau būdų kaip dar padėti šeimai, nes jai buvo reikalinga nuolatinė pagalba.“</p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu?</p>	

		<p>„Visi aktyviai dalyvavo paslaugų planavime ir skirstyme, o po to šeimai tik atlikti teko jiems paskirtas užduotis, o kadangi šeimą viską atliko pagal planą, jiems paslaugos buvo nutrauktos“</p>	<p>nuolat meluoja, o kai yra didesnė problema tėvų atsakomybę prisiima močiutė, praradome motyvaciją šiai šeimai padėti tiek, kad visapusiškai gebėtų gyventi savarankiškai ir nepažeistų vaikų teisių.“</p>	<p>metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p>„Visi, išskyrus VTAT, labai aktyviai siekiame, kad mamai būtų įvertintas nuolatinės globos poreikis, dėl negalios ji negeba savarankiškai gyventi visuomeninio gyvenimo, tačiau tam nepritaria VTAT ir ši institucija neįsitraukia į globos nustatymo procesą.“</p>
<p>Tauragės šeimos gerovės centro atvejo vadybininkas teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.</p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (A) atvejo metu?</p> <p>„Esu atsakinga už pagalbos plano sudarymą, tai laikydamosi įstatymais reglamentuotos tvarkos iškart paslaugų teikimą ir inicijavau“</p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisėkė ir kur kilo iššūkių?</p> <p>„Domiuosi kaip teikia paslaugas socialinė darbuotoja ir pagal poreikį pati teikiu konsultacijas klientams. Šiuo atveju pasisėkė tai, kad patys tėvai suinteresuoti kuo greičiau paslaugas nutraukti ir išspręsti problemas, dar labai padėjo palaikymas iš darbdavio, jis net vakarais savanoriškai patikrindavo kaip sekasi jo darbuotojui su šeima, ar nekyla konfliktų, domėjosi ką veikia laisvalaikiu ir kiek žinau, net savaitgalius jie leisdavo kartu“</p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p>„Kaip ir pirmuoju atveju taip ir čia esu atsakinga už pagalbos plano sudarymą, tai laikydamosi įstatymais reglamentuotos tvarkos iškart paslaugų teikimą ir inicijavau“</p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisėkė ir kur kilo iššūkių?</p> <p>„Su šia šeima dirbti sunku, nes jie neturi motyvacijos kažką keisti, o socialinė darbuotoja jau nebesiima iniciatyvos siūlyti pagalbos rūšis, todėl aš nuolat pati komunikuoju su šeima ir nuolat raginu bendradarbiauti su kitais specialistais“. Šiame atveju mažai sėkmės, gerai tik tai, kad šios šeimos močiutė dar pilna energijos ir gali padėti kai tėvai visai nebesugeba pasirūpinti vaikais, todėl dar neteko vaikams nustatyti globos ir jie neatsidūrė globos namuose dėl netinkamo tėvų elgesio“</p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo</p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (C) atvejo metu?</p> <p>„Šeimai paslaugos pradėti teikti dar iki atvejo vadybos proceso atsiradimo, tačiau kai atsirado šis procesas paslaugas iš naujo įvertinau ir buvo pakeistas pagalbos planas“ Šia šeima nuolat domiuosi kambinu ir konsultuojuosi su kitais specialistais, pastebime, kad šiai šeimai tik socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų nebepakanka“</p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisėkė ir kur kilo iššūkių?</p> <p>„Šia šeima nuolat domiuosi skambinu ir konsultuojuosi su kitais specialistais, pastebime, kad šiai šeimai tik socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų nebepakanka“. Šiame atvejuje sėkmė yra ta, kad kolkas dar galime atrasti kitų pagalbos būdų, papildomų paslaugų teikėjų, nes vieno socialinio darbuotojo čia</p>	

		<p>„Visi atliko jiems skirtas funkcijas, psichologė vedė konsultacijas, socialinis darbuotojas lankėsi šeimoje ir konsultuodavo įstaigoje bei telefonu.</p>	<p>paslaugą (B) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek išitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p>„Visi aktyviai dalyvavo tol kol nepamatė, jog šeimos problemos periodiškai kartojasi, o kriziniu metu jiems padeda močiutė“</p>	<p>nepakanka, reikalinga intensyvi pagalba, o tam reikia išteklių, tai kol kas jų turime, bet jei negalia paūmės susidursime su iššūkiais.</p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek išitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p>„Čia dirba tikra komanda, teikiamos nenutrūkstamos paslaugos todėl visi vienodai įsitraukia, kartais trūksta VTAT palaikymo, bet juos suprantu jie yra vaiko interesų pusėje ir nori, kad visi vaikai augtų kartu su tėvais“</p>
	<p>Tauragės šeimos gerovės centro asmeninio asistento paslaugas teikiantis specialistas</p>			<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį išitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (C) atvejo metu?</p> <p>„Kai tik buvo paskirtos paslaugos ir pasirašyta sutartis pradėjau teikti paslaugas“</p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisėkė ir kur kilo iššūkių?</p> <p>„Moteris dėl negalios negali savarankiškai gyventi visuomeniniame gyvenime ir jai visiškai trūksta įgūdžių, tai mano pagrindinis darbas padedant kartu atlikti visas užduotis, mes ir namus mokomės tvarkyti (parodau kaip šluoti grindis) ir maistą kartu ruošiame, viską darome kartu. Labai gerai tai, kad moteris yra</p>

				<p><i>geros valios nėra linkusi į agresiją ir manęs klauso. Vienintelė bėda ta, kad atėjus kitą dieną į namus ji vėl nieko nemoka ir tenka viską daryti kartu iš naujo“</i></p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p><i>„Man nuolat paskambina socialinė darbuotoja ir mes aptariame ko dar reikėtų išmokti šiai moteriai, taip pat tenka sudalyvauti atvejo vadybos posėdžiuose ir visada pasisakau su kokiais iššūkiais susiduriame, aš sulaukiu pagalbos ir patarimų iš kitų specialistų““</i></p>
Tauragės šeimos gerovės centro psichologas	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (A) atvejo metu?</p> <p><i>„Pamenu į pirmą konsultaciją iškart užsiregistravo vyras, o po trečios konsultacijos jis paprašė net priimti kitus šeimos narius. Mano darbo praktikoje tai retas atvejis, todėl aš jį iškart pagyriau dėl rūpesčio kitais šeimos nariais, o kai baigėsi visi paskirti vizitai aš dar kurį laiką juos konsultuodavau telefonu, paskambinau pasidomėti kaip jiems sekasi ar nereikia pagalbos“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Teikiau psichologo konsultacijas ir stengiausi išspręsti jų psichosocialines</i></p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p><i>„Kai buvo pasiūlytos psichologo konsultacijos, pamenu tėvai atsakė, bet po kurio laiko į mane kreipėsi dukra, o kadangi mergaitė nepilnametė man reikėjo ir tėvų sutikimo, tik tada turėjau pirmą konsultaciją, nors bandžiau sudominti ir mamą ateiti į konsultacijas ji sakė neturinti problemų“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Kadangi daugiau teko dirbti tik su dukra, o tėvus nuolat teko raginti lankyti konsultacijas, galiu pasakyti, kad pagrindinis iššūkis tėvų nenoras</i></p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p><i>„Paslaugų šeimai neteikia.“</i></p>	

		<p><i>problemas, mokėmės kaip suvaldyti pyktį, agresiją, kaip bendrauti pozityviai su vaikais. Šeima buvo motyvuota ir noriai dalyvavo konsultacijose tai vedė prie sėkmės ir su iššūkiais nesusidūrėme.“</i></p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p><i>„Nelabai žinau kiek dalyvavo kiti, bet aš pati kartas nuo karto informuodavau socialinę darbuotoją, kad šeima laikosi plano, lanko konsultacijas“</i></p>	<p><i>pripažinti, kad jie turi problemų. Tačiau didžiausia sėkmė, kad jūs vaikai nori gyventi kitaip ir jie priima pagalbą, manau, reikia kryptingai į juos ir žiūrėti, ten dėti daugiau pastangų kol dar laikas. Tėvai akivaizdu gavo pervėlai paslaugas jie jau ilgai gyveno su savo problemomis ir jiems tai yra norma.</i></p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p><i>„Kaip ir pirmuoju atveju nelabai žinau kiek dalyvavo kiti specialistai, ne mano kompetencija stebėti kitų darbus, bet aš pati kartas nuo karto informuoju socialinę darbuotoją kaip šeimai sekasi spręsti psichosocialines problemas“</i></p>	
Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato prevencinio skyriaus specialistas	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (A) atvejo metu?</p> <p><i>„Mes pirmieji užregistravome smurto atvejį šeimoje, nes buvo kreiptasi dėl pagalbos, o vėliau pradėjus teikti paslaugas Šeimos gerovės centrui, mes periodiškai lankėmės šeimoje ir vykdėme patikrinimus ar vyras blaivus ir kokioje situacijoje namuose.“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Ne tik periodiškai vykdėme kontrolę, bet ir kvietėmės vyrą į smurto prevencijai skirtus mokymus“</i></p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p><i>„Dėl šios šeimos nuolat gauname pranešimų ir nusiskundimų, o taip pat ir ne kartą fiksavome pažeidimus viešosios tvarkos“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Kas kartą kai gauname pranešimą mes reaguojame ir bandome su jais kalbėti bei raginame daugiau taip nesielgti, ir jie nuolat pažada, kad tai nesikartos, tačiau faktai rodo ką kitą. Todėl vienintelis iššūkis, kad šeima linkusi meluoti ir ne kartą jie tikrai apgavo specialistus“</i></p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (C) atvejo metu?</p> <p><i>„Paslaugų neteikėme“</i></p>	

		<p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p><i>„Posėdžių metu visi aktyviai siūlė pagalbą šeimai ir įsitraukė į teikimą paslaugų“</i></p>	<p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p><i>„Kaip ir pirmojo atvejo metu taip ir šiame atvejuje pastebiu, kad posėdžių metu visi aktyviai siūlo pagalbą šeimai ir įsitraukia į teikimą paslaugų“</i></p>	
Tauragės pirminės sveikatos priežiūros centro psichologas	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (A) atvejo metu?</p> <p><i>„Paslaugų neteikėme“</i></p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p><i>„Kadangi tėvai turi priklausomybių ir neretai gydomi pas mus psichikos stacionare tai vos patekdavo į skyrių iškart eidavau su jais pasikalbėti kodėl ir vėl atkrito“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Mes nuolat kalbamės, stengiamės juos motyvuoti gyventi kitaip, tačiau jų motyvacija yra arba laikina arba labai mažai ir jie nenori gyventi visavertį gyvenimą, vos tik pasitaiko proga, jie palūžta pradeda vartoti alkoholį, o atsitiesti jiems padeda tik medicininė pagalba, todėl gerai tai, kad jie po ilgo gėrimo visgi dar sugeba kreiptis pas mus pagalbos“</i></p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Kuo prisidėjo</p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p><i>„Šiai šeimai tiesioginių paslaugų neteikiu, bet puikiai šeima žinoma ir kai pamatau, jog moteris atvyko į gydymo įstaigą ir ji yra be lydinčio asmens visada paklausu ar nereikia jai padėti“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Moteris turi negalią, ne visada orientuojasi tai iš geros valios aš jai padedu pagal savo kompetencijas“</i></p>	

			<p>ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p><i>„Manau, visi tolygiai atlieka pasiskirstytas užduotis, tačiau didesnė atsakomybė tenka man, nes aš turiu galimybę tiesiogiai stebėti kaip sekasi gydymas nuo priklausomybių, dirbu psichikos stacionare tai kai tėvai gydosi prisiimu daugiau atsakomybės.“</i></p>	
	<p>Tauragės psichologinės pedagoginės tarnybos specialistas</p>	<p>4.Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (A) atvejo metu?</p> <p><i>„Paslaugų neteikėme“</i></p>	<p>4.Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p><i>„Gavus pirminę informaciją iš Šeimos gerovės centro iškart sureagavome, tačiau paslaugų šeimai neteikėme, nes jie nesikreipė“</i></p>	<p>4.Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (C) atvejo metu?</p> <p><i>„Po ugdymosi poreikių nustatymo vaikui, mes rekomendavome mamai kreiptis dėl ugdymo į kitą darželį, nes reikalinga specialistų pagalba.“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Kadangi matėme, jog mama turi negalią ir pati negebės atlikti veiksmų informaciją pateikėme ir VTAT, o vėliau buvome nukreipti į Šeimos gerovės centrą, konkrečiai į darbuotoją, kuri dirba su šeima. Tai paprašėme padėti mamai, kad vaiką užregistruotų ir vestų į kitą ugdymosi įstaigą. Šiuo atveju labai visi geranoriškai padeda mamai ir labai greitai vyksta komunikacija, vienintelis trūkumas, kad mamai tos pagalbos reikia tikrai intensyviai“</i></p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu?</p>

				<p>metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p><i>„Nesidomėjau kiek ir ką dirbo kiti, mums aktualu tik su ugdymosi procesu susiję aspektai, tačiau su kuo bendravome ir kur kreipėmės labai greit gavome norimą informaciją““</i></p>
Tauragės progimnazijos socialinis pedagogas	<p>„X“</p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p><i>„Vaikai mokosi mūsų mokykloje tai kartais pasikviečiu pas save į kabinetą“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (A) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Pasikalbame su vaikais kaip jiems sekasi ar nekyla kokių problemų šeimoje ir mokykloje, vaikai labai atviri ir dalinasi savo istorijomis, jie taip pat ir papasakojo, kad tėvas smurtavo prieš mamą ir grasino niekam to nesakyti, bet su vaikais turiu artimą ryšį ir jie pasidalija su manimi išgyvenimais“</i></p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p><i>„Aktyviai šeima domėjosi Tauragės šeimos gerovės centru, o apie kitus neturiu informacijos“</i></p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu?</p> <p><i>„Nuolatos skambinu tėvams dėl situacijos mokykloje“</i></p> <p>5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisekė ir kur kilo iššūkių?</p> <p><i>„Prašau tėvų sureaguoti į mano pastebėjimus, nes vaikai tikrai dažnai ateina neprižiūrėti ir nepasiruošę mokymuisi. Šioje šeimoje labai didelę pagalbą duoda močiutė, jei ne ji vaikai senai būtų vaikų globos namuose, nes tėvai tik trumpai sugeba gyventi pilnavertį gyvenimą nevirtodami alkoholio ir dirbdami“</i></p> <p>6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek įsitraukė į paslaugos teikimo procesą?</p> <p><i>„Paslaugas tikrai teikia visi kas gali tačiau sėkmingas procesas būna trumpalaikis ir vėl viskas kartojasi“</i></p>	<p>4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį įsitraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (C) atvejo metu?</p> <p><i>„Paslaugų šeimai neteikėme“</i></p>

	Tauragės šeimos gerovės centro globos skyriaus darbuotojas	4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį ištraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (A) atvejo metu? <i>„Paslaugų šeimai neteikėme“</i>	4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį ištraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (B) atvejo metu? <i>„Paslaugų šeimai neteikėme“</i>	4. Po kiek laiko gavus informaciją apie atvejį ištraukėte į pagalbos suteikimą socialinę riziką patiriančiai šeimai (C) atvejo metu? <i>„Kol mama gulėjo ligoninėje vaiko globa rūpinosi globos skyrius“</i> 5. Kuo prisidėjote teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (C) atvejo metu? Jūsų nuomone kas pasisėkė ir kur kilo iššūkių? <i>„Šiuo atveju mamai sunku teikti paslaugas dėl negalios ją įgalinti tikras iššūkis todėl tenka tik palaikyti jos įgūdžius, kol vaikas buvo mūsų globoje ir jai grįžus iš ligoninės, mes padėjome jai darniai bendrauti su vaiku, mokėme žaisti, paprasčiausių kasdieninių dalykų. Gerai, kad mama yra geranoriška ir ji priima pagalbą pasitiki specialistais, nors ir tai ne visi jai patinka, todėl kai pamainoje būdavo kita specialistė ji nelabai jos klausydavosi“</i> 6. Kiek aktyviai dalyvavo kitų institucijų/organizacijų atstovai teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (B) atvejo metu? Kuo prisidėjo ir kiek ištraukė į paslaugos teikimo procesą? <i>„Į mūsų globos skyriaus veiklą kiti specialistai neįsitraukė viskas kas buvo susiję su globa, kol vaikas buvo mūsų įstaigoje teko mūsų atsakomybei“</i>
Vertinimo etapas	Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistas.	7. Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių	7. Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių	7. Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo

		ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (A) atvejo metu? <i>„Įvertinome paslaugos teikimo poreikį, šeimos atliktus įsipareigojimus ir nutraukėme paslaugų teikimą. „</i>	ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (B) atvejo metu? <i>„Periodiškai vertiname atliktus šeimos įsipareigojimus ir stebime ar nereikia plėsti paslaugos tinklą“</i>	paslaugos vertinimo etape (C) atvejo metu? <i>„Intensyviai stebime kaip šeimai sekasi ir esant būtinybei informuojame kitus specialistus“</i>
Tauragės šeimos gerovės centro socialinis darbuotojas teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (A) atvejo metu? <i>„Rekomendavau nutraukti paslaugų teikimą, nes šeima geba savarankiškai gyventi be specialistų pagalbos“</i>	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (B) atvejo metu? <i>„Periodiškai teikiu siūlymus dėl paslaugų teikimo būtinumo“</i>	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (C) atvejo metu? <i>„Periodiškai teikiu siūlymus dėl paslaugų teikimo būtinumo“</i>	
Tauragės šeimos gerovės centro atvejo vadybininkas teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (A) atvejo metu? <i>„Atsižvelgiant į socialinio darbuotojo rekomendacijas, informavau komisiją, kad paslaugas galime nutraukti“</i>	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (B) atvejo metu? <i>„Atsižvelgiant į socialinio darbuotojo rekomendacijas, informavau komisiją, kad paslaugas būtina tęsti“</i>	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (C) atvejo metu? <i>„Atsižvelgiant į socialinio darbuotojo rekomendacijas, informavau komisiją, kad paslaugas būtina tęsti“</i>	
Tauragės šeimos gerovės centro asmenios asistento paslaugas teikiantis specialistas			7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (C) atvejo metu? <i>„Rekomendavau, kad paslaugos būtų teikiamos intensyviai, nes yra reikalinga nuolatinė priežiūra“</i>	
Tauragės šeimos gerovės centro psichologas	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (A) atvejo metu? <i>„Pateikiu rekomendacijas dėl tolimesnių paslaugų skyrimo/neskyrimo“</i>	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (B) atvejo metu? <i>„dirbant šiame darbe teko studijuoti ir esu atlikusi tyrimą siekdama išsiaiškinti su sveikata susijusius veiksnius, kurie</i>		

			<i>darytų įtaką gydymuisi nuo priklausomybių ir būtent minėtą atveją taip pat analizavau, o vėliau bandžiau ir praktikoje taikyti, visgi kol kas nėra sprendimo šiai situacijai ir paslaugos nuolat atnaujinamos“</i>	
Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato prevencinio skyriaus specialistas	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (A) atvejo metu? <i>„Organizavome prevencijos mokymus prieš smurtą ir pakvietėme dalyvauti smurtautoją, o jis mokymų metu labai gražiai pasidalino patirtimi ir dabar mums nuolat padeda, savanoriaują“</i>	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (B) atvejo metu“ <i>„Dėl nuolatinių pranešimų apie šios šeimos (tėvų) viešosios tvarkos pažeidimus mes informuojame Šeimos gerovės centrą ir toliau prašome tęsti paslaugų teikimą“</i>		
Tauragės pirminės sveikatos priežiūros centro psichologas		7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (B) atvejo metu“ <i>„Teikiu rekomendacijas dėl tolimesnių paslaugų teikimo“</i>		
Tauragės psichologinės pedagoginės tarnybos specialistas			7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (C) atvejo metu? <i>„Socialinių įgūdžių ugdymo paslaugų teikimo nevertinome, tačiau aprašėme vaiko ugdymosi poreikių situaciją ir prašėme organizuoti su specialiuoju ugdymosi susijusių paslaugų teikimą“</i>	
Tauragės „X“ progimnazijos socialinis pedagogas	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (A) atvejo metu?	7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (B) atvejo metu?		

		„Pateikėme informaciją apie vaikų situaciją mokykloje ir nurodėme, kad vaikai į mokyklą ateina švarūs tvarkingi, nesiskundžia netinkamu tėvų elgesiu“	„Prašėme Šeimos gerovės centro specialistų labiau reaguoti ir daugiau skatinti tėvus domėtis vaikų ugdymu mokykloje, nes į mokyklos raginimus tėvai nekreipia dėmesio“	
	Tauragės šeimos gerovės centro globos skyriaus darbuotojas			7.Ką atliko jūsų atstovaujama institucija/organizacija socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vertinimo etape (C) atvejo metu? „Pritarėme vaiko gražinimui į šeimą su sąlyga, kad mamai bus skirta intensyvi specialistų priežiūra, o vėliau paslaugos teikimas mums nebuvo aktualus, nes vaikas auga šeimoje“
Bendro pobūdžio	Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistas.	8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais? <i>Kadangi bendradarbiaujame su daugybę specialistų nuo pat paslaugų atsiradimo pradžios, mums nekyla didesnių iššūkių, paskambiname, atvykstame į vietą ir/ar raštu informuojame, bet nuolatos komunikuojame. Taip ir minėtais atvejais nuolatos vyko keitimasis informacija skirtinguose etapuose.</i> 9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.) šioje paslaugoje įvardintumėte? <i>Pastebime, kad bendradarbiaujant didelę įtaką daro darbuotojų požiūris į problemos sprendimą, vieni labiau linkę paslaugos tinklą išplėsti iškart, o kiti priešingai imasi daugiau asmeninės iniciatyvos ir pagalbos tinklą išplečią tik nesėkmės atveju.</i>		
	Tauragės šeimos gerovės centro socialinis darbuotojas teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.	8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais? <i>Intensyviausiai bendradarbiavimas vyksta planavimo etape kuomet dar tik nusimatome pagalbos teikimo poreikį ir sprendimo būdus, atvejų vadybos posėdžių metu visi susirenka specialistai ir dalinasi savo pastebėjimais, informacija ir kt., o prasidėjus paslaugos teikimui daugiau atsakomybės tenka man, nes aš tiesiogiai teikiu paslaugą, o kiti specialistai ją tik papildo, galiausiai vertinimo etape sulaukiame tik nuomonės dėl tolimesnių paslaugų teikimo poreikio.</i> 9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.) šioje paslaugoje įvardintumėte? <i>Kai pradėjau dirbti šį darbą buvo sunku suprasti, kaip dirba komanda, labiau norėjau pati viena spręsti problemas, o patikslinimų ir rekomendacijų prašydavau iš kitų institucijų. Tačiau dabar nuolatos prašau i kitų organizacijų įsitraukti į pagalbos teikimą. Todėl sėkmę lemia asmeninės ir profesinės kompetencijos.</i>		

<p>Tauragės šeimos gerovės centro atvejo vadybininkas teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms.</p>	<p>8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais? <i>„Galėčiau išskirti du momentus kada tikrai jautėsi bendradarbiavimo proceso buvimas. Tai planavimo etape atvejo vadybos posėdžių metu, kuomet visų organizacijų atstovai susirenka ir planuoja paslaugos teikimą, pasiskirsto funkcijas, atsakomybes ir organizavimo metu kai vyksta paslaugos procesas ir reikia komunikuoti su kitais specialistais norint sužinoti kokia situacija yra kitur ar paslaugos gavėjai gauna pagalbą ten kur buvo nukreipiami.“</i></p> <p>9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.) šioje paslaugoje įvardintumėte? <i>„Tenka susidurti su teisiniais veiksniais kuomet organizacijos nenori teikti informacijos be oficialaus įstaigos kreipimosi ir rašto, tačiau labiausiai trūksta iniciatyvos iš darbuotojų jei atvejo vadybos posėdžio nėra paskirta funkcija tai ir papildomos iniciatyvos mažai kas imasi, turbūt visi taupo savo laiką.“</i></p>
<p>Tauragės šeimos gerovės centro asmenios asistento paslaugas teikiantis specialistas</p>	<p>8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais? <i>Negaliu palyginti visų atvejų, nes dalyvavau tik (C) atvejo pagalbos teikime, o ir dirbu šį darbą dar visai nesenai, nes paslauga yra nauja, tačiau galiu pastebėti, kad visi suinteresuoti paslaugų teikėjai labai greitai konkrečiai ir aiškiai pasiskirsto vaidmenis, funkcijas ir imasi darbo.</i></p> <p>9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.) šioje paslaugoje įvardintumėte? <i>„Daug kas priklauso nuo paslaugos teikėjo požiūrio, tenka girdėti, kad ne visi noriai bendradarbiauja dėl asmeninių interesų, tačiau man neteko su tuo susidurti ir man visi padeda kai ieškau pagalbos teikiant paslaugas.“</i></p>
<p>Tauragės šeimos gerovės centro psichologas</p>	<p>8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais? <i>Manau, minėtais atvejais bendradarbiavimo procesas vyko visuose etapuose tik vienur jis labiau buvo išreikštas, kitur mažiau“</i></p> <p>9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.) šioje paslaugoje įvardintumėte? <i>„Kaip psichologė pastebiu, kad bendradarbiavimo sėkmė priklauso nuo specialistų žinių ir įgūdžių jei jie supranta bendradarbiavimo būtinumą ir efektyvumą, tai visas tas procesas būna sklandus. Jei specialistas turi kokių nusistatymų tai iškart apsunkina proceso eigą.“</i></p>
<p>Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato prevencinio skyriaus specialistas</p>	<p>8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais? <i>Visuose atvejuose, kuriuose teko dalyvauti patiems tai bendradarbiavimas tikrai vyko ir nuolatinis komunikavimas tarp organizacijų dar ir dabar yra“</i></p> <p>9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.) šioje paslaugoje įvardintumėte? <i>„Mums bendradarbiavimas nesukelia iššūkių ir atrodo, visur sulaukiame abipusio rezultato“</i></p>

Tauragės pirminės sveikatos priežiūros centro psichologas	8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais? <i>„Kiek teko įsitraukti į bendradarbiavimą visada sulaukiau norimo rezultato ar grįžtamojo ryšio“</i> 9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.) šioje paslaugoje įvardintumėte? <i>„Tenka girdėti, kad kartais organizacijoms kur kas svarbiau gauti raštišką prašymą ir tik tada suteikti pagalbą nei imtis iniciatyvos ir savanoriškai padėti asmeniui, kuriam reikia pagalbos, o man kaip psichologei tai, atrodo, visiškas empatijos nebuvimas“</i>
Tauragės psichologinės pedagoginės tarnybos specialistas	8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais? <i>„Mes visuose atvejuose dalyvavome tik savo kompetencijos ribose, t.y. tik tais atvejais, kurie siejosi su ugdymosi poreikių nustatymu“.</i> 9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.) šioje paslaugoje įvardintumėte? <i>„Mums bendradarbiavimas nesukelia iššūkių kai tik paprašo su ugdymosi poreikiais susijusios pagalbos visada bendradarbiaujame“</i>
Tauragės „X“ progimnazijos socialinis pedagogas	8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais? <i>Aš visada stengiuosi įsitraukti į pagalbos teikimą nelaukiu kol man praneš dažnu atveju ir pati kreipiuosi į socialinę darbuotoją, kuri dirba su šeimomis ir prašau padėti“</i> 9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.) šioje paslaugoje įvardintumėte? <i>„Kadangi esu komunikabili tai bendradarbiaujant nekyla iššūkių, nebent užstringa kompiuterio programa ir nepavyksta laiku išsiųsti pranešimo, o taip nutiko tik kartą“</i>
Tauragės šeimos gerovės centro globos skyriaus darbuotojas	8. Pasidalinkite savo nuomone, kaip vyko bendradarbiavimas tarp organizacijų planuojant, teikiant ir vertinant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą socialinę riziką patiriančioms šeimoms minėtais atvejais? <i>„Į bendradarbiavimo procesą teikiant paslaugas įsijungiame tik tada kai vaikams būna nustatyta globa, kitu atveju mes net nežinome kam ir kokios paslaugos yra teikiamos.“</i> 9. Kokius bendrai tarporganizacinio bendradarbiavimo sėkmės veiksnius ir iššūkius (teisiniai, vadybiniai, techniniai, asmeniniai ir kt.) šioje paslaugoje įvardintumėte? <i>„Manau, bendradarbiavimo sėkmę lemia ne tik teisinė bazė ir įvairių sutarčių sudarinėjimas, bet labiau specialistų asmeninės savybės, kiek tenka pastebėti vieni yra labiau linkę bendradarbiauti, kiti atrodo, laikosi nusistatymų ar savų priežasčių ir yra mažiau linkę bendradarbiauti“</i>