

TILTAI, 2016, 1, 191–206, ISSN 1392-3137 (Print), ISSN 2351-6569 (Online)

ŠVIETIMO PASLAUGŲ KOKYBĖ: EFEKTYVUMAS, REZULTATYVUMAS, PRIEINAMUMAS

Kęstutis Trakšėlyš, Dalia Martišauskienė

Klaipėdos universitetas

Anotacija

Straipsnyje nagrinėjama švietimo paslaugų kokybė efektyvumo, rezultatyvumo ir prieinamumo aspektais. Teorinėje straipsnio dalyje aptariama švietimo paslaugų samprata ir šių paslaugų spektras. Išsamiai pristatomos edukacinės ir socialinės paslaugos. Pateikiamas ir paslaugų vartotojų (mokinių) požiūris į jiems teikiamas švietimo paslaugas. Tyrimai vykdyti 2007–2014 metais Lietuvos regione: Klaipėdos, Telšių, Tauragės, Šiaulių ir Kauno. Kiekybiniame tyrime (anketinėje apklausoje) dalyvavo 520 respondentų (IX–XII / II–IV G kl. mokiniai).

PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: edukacinės ir socialinės paslaugos, švietimo paslaugos, vartotojas, paslaugų teikėjas.

Abstract

The article analyzes the quality of education services efficiency, effectiveness and accessibility aspects. The theoretical part of the article discusses the concept of education and their range of services. A detailed presentation of educational and social services. Describes the attitude of the respondents to provide educational services. Research period 2007–2014. Empirical research carried out in Lithuania: Klaipėda, Telšiai, Tauragė, Šiauliai and Kaunas. Empirical research participated 520 respondents (IX–XII / II–IV G students).

KEY WORDS: educational and social services, educational services, consumer, service provider.

DOI: <http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v73i1.1273>

Įvadas

Švietimas – vienas svarbiausių veiksnių, lemiančių tiek visuomenės išsivystymo lygį, tiek paties žmogaus sėkmę šiuolaikinėje visuomenėje. Paprastai net valstybės socialinė raida matuojama, atsižvelgiant į rezultatus švietimo srityje. Tad ir visuomenės augimas priklauso nuo švietimo kokybės, o asmens gyvenimo perspektyvos ir tolesnė kultūrinė bei profesinė reprodukcija – nuo dalyvavimo švietimo sistemoje galimybių, rezultatų, švietimo paslaugų kokybės ir prieinamumo.

Švietimo paslaugų prieinamumas ir jų kokybė yra vienas iš prioritetų, akcentuojamas LR Švietimo įstatyme (2011), įstatymo įgyvendinamuosiuose aktuose, naujojoje Valstybinėje švietimo strategijoje (2013–2022) ir kituose teisės aktuose. Švietimo paslaugų kokybė ir jų prieinamumas stiprina kiekvienos šalies ar jos regiono intelektinį potencialą ir skatina įsiliesti į ekonominio konkurencingumo erdvę ne tik Europos valstybių kontekste, bet ir tarptautiniuose forumuose. Šį dešim-

tmetį visos Europos Sąjungos narės, skatindamos užimtumo didinimą ir nedarbo mažinimą, pradėjo vykdyti švietimo valdymo decentralizavimo procesą. Lietuvos Respublikoje, laikantis subsidiarumo principo, diegiama švietimo decentralizacija ir atsakingas valdymas, perskirstytos mokyklų, savivaldybių ir valstybės funkcijos, padidinta savivaldybių atsakomybė už švietimo paslaugų prieinamumą. Prioritetinė Lietuvos Respublikos švietimo pertvarkos kryptis – infrastruktūros tobulinimas, t. y. teikiamų švietimo paslaugų tinklo reorganizavimas ir optimizavimas, kuris laiduotų švietimo paslaugų prieinamumą, jų kokybę bei efektyvumą vartotojui, t. y. vaikui.

Lietuvoje jau tampa įprasta į švietimo organizaciją žvelgti, kaip į edukacines ir socialines paslaugas teikiančią organizaciją. Tad visos švietimo įstaigos, kaip organizacijos, turėtų teikti kokybiškas paslaugas, kurios atitiktų vartotojų (vaikų ir tėvų) poreikius, lūkesčius, be to, svarbu įgyti jų pasitikėjimą bei lojalumą (Martišauskienė, 2010). Kita vertus, sudėtinga nuspręsti, kokios švietimo paslaugos turėtų būti teikiamos, kad jas galėtume pavadinti kokybiškomis, nes pati *kokybės* sąvoka yra gana sudėtinga ir daugiaprasmė. Tačiau svarbiausia, kad švietimo teikiamos paslaugos ne tik patenkintų vartotojų poreikius ir lūkesčius, bet ir būtų prieinamos įvairių socialinių grupių bei gabumų vaikams. Tik tada jos bus efektyvios ir rezultatyvios.

Švietimo kokybės valdymą moksliniame kontekste nagrinėja nemažai autorių (Baird, Reeve, 2011; Martišauskienė, 2010; Pawlowsky, 2008; Pociūtė, B. 2005, 2002 ir kt.), bet dažniausiai jie apsiriboja standartinėmis kokybės valdymo dimensijomis. Tuo tarpu švietimo organizacijoje kol kas neprivaloma diegti kokybės standartų, apsiribojama tik kai kuriais kokybę užtikrinančiais elementais, tokiais kaip: mokyklų vidaus ir išorinis vertinimas, vadovų ir mokytojų atestacija, mokinių pasiekimų vertinimas, vidurinio ugdymo programų akreditavimas ir kt. Ar viso šito pakanka, siekiant užtikrinti kokybę? Tad keliami mokslinė problema: ar teikiamos švietimo paslaugos yra efektyvios, rezultatyvios ir prieinamos įvairių socialinių grupių bei gabumų mokiniams?

Straipsnio tikslas: aptarti teikiamų švietimo paslaugų kokybę efektyvumo, rezultatyvumo ir prieinamumo aspektais.

Straipsnio objektas – švietimo paslaugų kokybė.

Metodai: teorinė analizė, empirinis tyrimas.

Tyrimo metodologija. Švietimo paslaugų vartotojams, siekiant nustatyti paslaugų kokybę efektyvumo, rezultatyvumo ir prieinamumo aspektais, taikyta anketinė apklausa. Kiekybiniame tyrime taikyti aprašomieji ir daugiamačiai statistikos metodai, faktorinė koreliacinė analizė. Tyrimai vykdyti 2007–2014 metais. Kiekybinio tyrimo imtis suformuota geografinio patogumo principu. Tyrimas atliktas Lietuvos regionuose: Klaipėdos, Telšių, Tauragės, Šiaulių ir Kauno. Kiekybiniame

tyrime (anketinėje apklausoje) dalyvavo 520 respondentų (IX–XII, I–IV G kl. mokiniai).

1. Epistemologinės tyrimo prielaidos

Paslaugų kokybės valdymo teorija leidžia pagrįsti švietimo paslaugas kaip procesą, kurio turinį ir vyksmą laiduoja vartotojo poreikiai, lūkesčiai bei tiekėjo ir vartotojo susitarimo dėl paslaugos kokybės galimybės. Švietimo paslaugos šiuo pagrindu gali būti pagrindžiamos ir kaip pagalba vartotojui, kai paslaugos teikėjas sąmoningai siekia ją transformuoti kaip vartotojui priklausantį produktą – gėrybę.

Sistemų teorija sudaro pagrindą švietimo paslaugų kokybės valdymą įvardyti kaip sistemą, nes švietimo paslaugų teikėjas ir vartotojas orientuojasi į organizacijos misiją, tikslus, veiklos strategiją, kokybę, paslaugos valdymą ir t. t. Paslaugų teikėjų ir vartotojų bendradarbiavimas užtikrina didesnę švietimo paslaugų prieinamumą, kokybę, patogumą, paslaugos išbaigtumą, o tai turi įtakos nuolatiniam paslaugos gerinimo procesui. Visa tai funkcionuoja kaip vieninga sistema, kurioje vieno segmento veikla veikia visos sistemos veiklą, nes šiai sąveikai būdingas abipusis poveikis ir priklausomybė.

Socialinio konstruktyvizmo teorija leidžia švietimo paslaugos kokybės valdymą grįsti paslaugos teikėjų ir vartotojų požiūriu į jiems svarbių žinių procesą, akcentuojant ankstesnio patyrimo reikšmę ir žinias pritaikant naujose situacijoje. Švietimo paslaugų kokybės valdymas gali būti suvokiamas per socialinio mokymosi procesus, kur išryškintos individo adaptacijos visuomenėje galimybės, išmokstant jam atlikti tam tikrus socialinius vaidmenis (paslaugos teikėjų, vartotojų) ir konstruojant bendrą supratimą, kuris reiškia, kad tik turėdami aiškų tikslą bei atsižvelgdami į švietimo situaciją ir ją lemiančius išorinius bei vidinius veiksnius jie gali ieškoti bendro susitarimo dėl švietimo paslaugų kokybės modeliavimo (Martišauskienė, 2010).

2. Švietimo paslaugų tipai ir jų funkcijos

Švietimo organizacija yra socialinis vienetas, kuris egzistuoja kaip visos aplinkos dalis ir, siekdamas išlikti, privalo tenkinti šios aplinkos reikalavimus bei poreikius. Sistemų teorijos požiūriu, organizacija iš išorinės aplinkos įgyja išteklius, juos apdoroja ir gautą rezultatą – paslaugas ar prekes – gražina atgal į aplinką (Targamadžė, 2001). Taigi, nors švietimo organizacija pagal organizacijų tipologiją (Hoy, Miskel, 1987) priskiriama socialines funkcijas atliekančios organizacijos tipui, ji yra savita organizacija.

Paprastai švietimui priskiriamos dvejopos funkcijos: 1) reagavimas į esamą socialinę, ekonominę, politinę bendrojo ugdymo situaciją, sprendžiant švietimui nepalankių veiksnių nulemtas problemas; 2) pažangi įtaka bendrajai visuomenės raidai. M. Kalantzis ir B. Cope teigimu, „švietimo paskirtis – modeliuoti socialinę visuomenės ateitį“ (Kalantzis, Cope, 2012, p. 28). Autorių nuomone, švietimas turi kurti naujas sistemas, procesus ir kompetencijas, kurios esamu momentu neatitinka esamos visuomenės realybės, bet nukreiptos į ateities visuomenės poreikius.

Švietimo organizacija, atsižvelgdama į savo misiją, filosofiją, tikslus ir strategiją bei reaguodama į visuomenės socialinius užsakymus, vaikų, tėvų vidinius poreikius bei savo vidinį potencialą, įgaliota teikti šias paslaugas:

Edukacines:

- specialių poreikių turinčių vaikų ugdymo;
- socialinės atskirties integracijos;
- tėvų švietimo;
- profesinio orientavimo;
- pedagoginės-psichologinės pagalbos;
- individualizavimo;
- asmens ugdymo ir fizinių bei dvasinių galių plėtojimo;
- švietimo pagalbos: psichologinę, specialiąją pedagoginę, specialiąją (mokytojo padėjėjo, gestų vertėjo), socialinę-pedagoginę (logopedo, spec. pedagogo, tiflopedagogo, surdopedagogo).

Socialines:

- vaikų teisių apsaugos;
- vaikų sveikatingumo;
- vaiko globos ir priežiūros;
- maitinimo;
- pavėžėjimo;
- prevencinio darbo.

Edukacines ir socialines paslaugas švietimo organizacijoje paprastai teikia: administracija, mokytojai, auklėtojai, mokiniai ir specialistai. Pedagogai (auklėtojos, mokytojai) atlieka svarbiausią vaidmenį, tenkindami vaikų poreikius, tiesiogiai sąveikauja su jais kiekvieną dieną. Sąveikaudami pedagogai, klasių auklėtojai ir specialistai vienaip ar kitaip veikia vaikus. Pedagogai sudaro tiek mikro-, tiek mezoaplinkas, nes tiesiogiai sąveikauja su grupe / klase, kiekvienu vaiku, specialistais ir administracija.

Teikiamos edukacinės ir socialinės paslaugos turėtų mažinti socialinę įtampą tarp skirtingų socialinių grupių ir vienodai visus mokinius, nepaisant jų turimų gabumų ir socialinės padėties, įtraukti į ugdymo ir ugdymosi procesą.

Analizuojant švietimo organizacijas kaip socialines paslaugas teikiančias institucijas, galima teigti, kad jų veiklą lemia ne tik teikiamų paslaugų kokybė, daugiavfunkciškumas, bet ir jų efektyvumas. Švietimo organizacijos efektyvumas dažniausiai aiškinamas pedagoginiu, vadybos, ekonominiu ir įstaigos atmosferos aspektais bei apibrėžiamas kokybinėmis charakteristikomis, kurios susijusios su žinių, įgūdžių įgijimu, vaikų pasiektais rezultatais, efektyviu išteklių naudojimu, mokymo proceso tobulinimu. Daugeliu atvejų socialinių paslaugų efektyvumą reprezentuoja dvi jo rūšys: efektyvumas ir rezultatyvumas (Martišauskienė, 2010).

Anot D. Martišauskienės (2010), *socialinių paslaugų rezultatyvumo* sąvoka apibūdina vidinį paslaugos gamybos pobūdį, kaip ta paslauga gaminama, kokių – materialinių ir / ar žmogiškųjų – išteklių reikia jai pagaminti. Rezultatyvumas yra paslaugų kokybės parametras, kuriam pasiekti reikia išteklių. M. Išoraitės (2007) nuomone, socialinių paslaugų kokybę lemia personalas, mažiau – technologijos, nors tiksliai išmatuoti, kiek personalo veikla sėkminga pagal išnaudotus išteklius, labai sunku ar beveik neįmanoma. Taigi švietimo organizacijos gebėjimas sėkmingai prisitaikyti prie nuolatinės kaitos sąlygų priklauso nuo švietimo organizacijos veiklos kokybės, gebėjimo lanksčiai reaguoti į paslaugų paklausą (Neifachas, 2004), jų funkcionalumą, efektyvumą ir rezultatyvumą.

3. Švietimo paslaugų efektyvumo, rezultatyvumo ir prieinamumo vertinimas vartotojų (vaikų) požiūriu

Siekiant įvertinti švietimo paslaugų kokybę efektyvumo, rezultatyvumo ir prieinamumo aspektais, taikant anketinės apklausos metodą, apklausti pagrindiniai švietimo paslaugų vartotojai – vaikai. Pirmuoju klausimų bloku siekta išsiaiškinti, kaip susiję švietimo paslaugų prieinamumas ir fizinis bei emocinis saugumas mokykloje. Šiuolaikinėje visuomenėje vyraujantis socialinis, politinis ir ekonominis nestabilumas, neapibrėžtumas, kartais ir netikėtumai persikelia ir į mokyklos suolą. Tai lemia socialinį ir fizinį mokinių nesaugumą. Asmens saugumas ir užtikrin-tumas daro didžiulį poveikį jo elgesiui, savijautai, savivertei, lemia norą lankyti mokyklą. Remiantis aprašomosios statistikos duomenimis, galima teigti, *kad visiškai fiziškai saugūs mokykloje jaučiasi* tik 42,0 proc. vaikų.

Mokslininkų (Smokowski, Kopasz, 2005; Rigby, 1999; Rantanen, Kaltiala-Heino, Rimpela ir kt., 1999) teigimu, užgauliojimai, patyčios, įvairaus pobūdžio smurtas vaikams sukelia sunkumų bendraujant: jiems sunkiau sekasi užmegzti ir palaikyti gerus santykius su bendraamžiais, prie jų prisitaikyti, bendraudami jie yra nedrąsūs, įsitempę, drovūs (Povilaitis, Valiukevičiūtė, 2005). Tai patvirtina ir mūsų atlikto tyrimo rezultatai: 43,0 proc. respondentų teigė, kad *mokyklos mikroklimatas jiems yra tik iš dalies palankus*.

Mokyklos bendruomenė yra didelė, ją sudaro mokiniai, tėvai ir pedagogai. Tad svarbu, kad vaikas gerai jaustųsi pačioje mokykloje ir klasėje. T. Tamošiūno (2000) teigimu, mokykla, selekcionuodama individus ne tik pagal jų edukacinius gebėjimus, bet ir pagal šeimos ekonominę padėtį, neretai prisideda prie socialinės hierarchijos reprodukcijai, tai ypač ryšku tais atvejais, kai sociokultūrinės galimybės gerokai skiriasi. Ypač tai pastebima klasėje, kurioje draugai, atmosfera, santykiai su bendraamžiais lemia mokymosi motyvaciją, mokyklos lankomumą, bendruomeniškumo jausmą. Bendruomeniškumo jausmas ir bendravimas mokinio socialiniame gyvenime vaidina svarbų vaidmenį, pasak D. Valeckienės (2007), tai turi įtakos tolesniam individo gyvenimui ir ateityje lemia bendravimo problemas.

Klasėje mokiniai demonstruoja savo žinias, gebėjimus, dalyvauja formaliajame ir neformaliajame ugdyme. Tad svarbi klasėje vyraujanti nuotaika, santykiai su klasės draugais, auklėtoja ir kt. Tyrimu nustatyta, kad tik 11,0 procentų respondentų *klasėje jaučiasi visiškai saugūs ir užtikrinti*. Šį teiginį, kaip visiškai netinkamą ar netinkamą, pažymėjo 42,1 procento respondentų. Taigi dauguma respondentų mano, kad *klasėje nuolat tvyro įtampa ir slegianti nuotaika*. Mokinio saugumui svarbi bendraamžių nuomonė ir pritapimas prie jų. Paaugliai nori būti pripažinti, turėti draugų, su kuriais galėtų leisti laisvalaikį, bendrauti, ratą. Respondentų atsakymai patvirtina, kad nepritapimas prie bendraamžių sukelia nesaugumo jausmą. Kadangi *nepritampa prie bendraamžių, nesaugiai jaučiasi* 27,1 proc. vaikų.

Emocinis, socialinis ir fizinis saugumas yra aktuali problema, tiesiogiai susijusi su švietimo paslaugų prieinamumu. Mokinio aplinkos nesaugumas mokykloje, šeimoje, gyvenamojoje aplinkoje gali neigiamai veikti tolesnius asmens siekius, sukelti nepasitikėjimo aplinkiniais jausmą, nuvilti dėl pažeisto socialinio teisingumo. Vaikai, ypač jaunesnio amžiaus, nesupranta rinkos dėsnių, patiriamas pažeminimas vien todėl, kad mokinys yra iš žemesnio socialinio sluoksnio, ypač skaudus. Kita vertus, mokykla dažniausiai rūpinasi fiziniu mokinių saugumu: aptveriamos mokyklos teritorijos, įrengiamos vaizdo stebėjimo kameros, samdoma apsauga. Tačiau čia mažai rūpinamasi emociniu, psichologiniu vaiko saugumu.

Mokslinėje literatūroje pažymima, kad vaikas, bijodamas patyčių, vengia eiti į mokyklą, bijo atsakinėti prieš klasę. Tada kyla kitų problemų: bėga iš pamokų, nenori lankyti mokyklos ir kt. Nelankantis pamokų ir blogai besimokantis mokinys pašalinamas iš mokyklos ar paliekamas kartoti kursą. Tačiau mokslinės literatūros analizė ir tyrimo duomenys leidžia daryti prielaidą, kad retai ieškoma priežasčių, kodėl pamokos praleidžiamos. Dažniausiai tai įvardijama kaip tingėjimas ar mokymosi motyvacijos nebuvimas. Tuo tarpu, kaip matome, priežastys gali būti kur kas gilesnės.

Gyvenant kapitalizmo sąlygomis pradeda veikti tokie veiksniai kaip: nedarbas, stratifikacija, migracija ir t. t. Kaip minėta, socialinis gyvenimas atsiskleidžia

ir visuomenės nario, kaip pavienio žmogaus, gyvenime, todėl priklausymas konkrečiam socialiniam sluoksniui formuoja naujas nuostatas, vertybes ir atitinkamą gyvenimo būdą. Pastebima, kad, atsiradus turtinei nelygybei, didėja ir išsilavinimo galimybių skirtumai, ypač siekiant aukštesnio išsilavinimo. B. Bitino (2000) teigimu, lygias ugdymo galimybes riboja socialinis susiskaldymas, kurį mokslininkas įžvelgia dabartinėje visuomenėje. Akivaizdu, kad socialiniam elitui priklausantys vaikai turi daugiau galimybių pasirengti visavertiškai atlikti atitinkamą socialinį vaidmenį, lyginant su vaikais iš kitų socialinių grupių. Tad ir šio anketos bloko klausimais siekta sužinoti, kokį vaidmenį švietimo paslaugų prieinamumui ir mokinių tarpusavio santykiams turi mokinių šeimos socialinis statusas. Pastebima ekvivalentiška šeimos turinės padėties ir švietimo paslaugų prieinamumo priklausomybė.

Kad dabartinėje visuomenėje svarbus socialinis statusas, patvirtina respondentų sutikimas, kad *pasirenkant draugus svarbi jų turtinė padėtis* (45,2 proc.). Darytina išvada, jog mokiniai ir klasėje bendrauja su jų socialinį statusą atitinkančiais bendraamžiais. Visa tai mažina švietimo paslaugų prieinamumą socialiniu aspektu. Galima daryti prielaidą, kad susiformuoja „atstumtųjų“ grupė, su kurios nariais nebendraujama. Taip klasės ir mokyklos viduje gali formotis tam tikros „kastos“, kurias sudaro „neliečiamieji“, ir tie, kurie turi teisę tyčiotis, žeminti. Mokinių pasiskirstymą pagal socialinį statusą turėtų pastebėti klasės auklėtojas, mokytojai, psichologai, tačiau dažniausiai į tai nepakankamai kreipiama dėmesio. Juo labiau toks pasiskirstymas toleruojamas, jei vaikai iš socialiai remtinų šeimų prastai mokosi, yra netvarkingi ir t. t.

Mokytojų ir mokyklos bendruomenės toleruojama diskriminacija, negebėjimas užtikrinti saugumo respondentams leidžia manyti, kad *dėl turtinės padėties jie yra diskriminuojami ir žeminami* net pačių pedagogų. Taip mano net 27,4 procento respondentų. Dėl savo turtinės padėties ir socialinio statuso mokiniai jaučiasi diskriminuojami ne tik mokytojų, bet ir bendraamžių (44,6 procento). Dėl mokytojų ir bendraamžių patiriamos diskriminacijos respondentai dažnai pasijunta neįvertinti, nesuprasti. Tai patvirtina daugiau nei pusė apklaustųjų. 50,2 procento respondentų sutinka, kad *vargingiau gyvenantys bendraamžiai sunkiai pritampa*, todėl psichologiškai ir emociškai jaučiasi prastai.

Deja, dėl nusistovėjusių stereotipų ir mokyklos bendruomenės neveiklumo ši padėtis sunkiai keičiasi. Mokslininkai (Girdvainis, Pocevičienė, 2009; Robichaud, 2007 ir kt.) akcentuoja, kad mokyklos bendruomenė yra abejinga ir pasyvi, sprendžiant mokinių diskriminavimo, patyčių, nelygiavertiškumo problemas.

Apibendrinus šiame klausimų bloke gautus atsakymus, galima teigti, kad mokykloje socialinis statusas turi įtakos mokinių bendravimui su bendraamžiais, mokytojais, o tai mažina motyvaciją mokytis ir lankyti mokyklą. Analizuojant atsa-

kymus, darytina prielaida, kad vargingiau gyvenantys ir socialiai remtini mokiniai dažniau žeminami ir nepriimami į klasės bendruomenę kaip lygiateisiai klasės nariai. Kaip minėta, kiekviena socialinė grupė turi savo subkultūrą, kurią sudaro skirtingi modeliai (Haris, 1998). Taigi, remdamiesi tyrimo rezultatais, galime teigti, kad tik su savo socialinės klasės atstovais bendraujantys mokiniai, būdami izoliuoti, kuria savas uždaras grupes ir klasėje puoselėja savą subkultūrą. P. Bourdieu (1998) mokyklą vadina „paskirstymo mašina“, kuri skirsto žmones į skirtingus sluoksnius pagal jų socialinę kilmę, todėl akivaizdu, kad vargingų šeimų vaikams kyla daugiau sunkumų. Jo teigimu, mokykla visuomenės hierarchiją įgyvendina įvairiomis priemonėmis: pažymiais, testais ir t. t., padeda pagrindus mokinių socialiniam susivokimui kaip natūraliam, priimtinam reiškiniui.

Remiantis aprašomosios statistikos duomenimis, nustatyta, kad daugumai (37,0 proc.) respondentų *priklauso nemokamas maitinimas*. Derėtų atkreipti dėmesį į tai, kad, nors valstybė ir teikia brangiai kainuojantį nemokamą maitinimą, dauguma respondentų, kuriems priklauso nemokamas maitinimas (34 proc.), juo nesinaudoja. Priežastis – bendraamžių patyčios dėl turtinės padėties. Net 30,1 procento respondentų, *vengdami bendraamžių patyčių, slepia gaunantys nemokamą maitinimą*. 24 procentai respondentų prašo, *kad tėvai neteiktų dokumentų ir prašymo gauti nemokamą maitinimą*.

Taigi, kad nepatirtų pažeminimo ir nesulauktų pašaipų, respondentai pasiryžę atsisakyti nemokamo maitinimo paslaugos. Daugeliui skurdžiai gyvenančių mokinių nemokamas maitinimas galbūt ir būtų didžiulė valstybės parama, bet neigiamas mokyklos bendruomenės požiūris į socialiai remtinus mokinius ir netinkamas paslaugų organizavimas neleidžia mokiniams tinkamai jomis pasinaudoti. Vaikai, būdami socialiai jautrūs, labai skausmingai reaguoja į bet kokias užuominas, kurios susijusios su jų socialiniu statusu. Aplinkos nulemta socialinė, ekonominė ir kultūrinė nelygybė daro įtaką mokinių motyvacijai, aspiracijoms, mokymosi ir socializacijos mokykloje rezultatams, norui lankyti mokyklą.

Apklaustos metu nustatyta, kad didesnė dalis (30,2 proc.) respondentų mano, jog *nemokamas maitinimas yra reikalingas ir padeda vargingiau gyvenantiems mokiniams*. Respondentai, besinaudojantys nemokamu maitinimu, mano, *kad nemokamas maitinimas būtų reikalingesnis, jeigu maistas būtų kokybiškesnis*.

Socialinių paslaugų teikimas – tai valstybės parama asmenims, kuriant gerovės valstybę. Tačiau net 34 procentai respondentų, kuriems šios paslaugos teikiamos, mano, kad jos yra nekokybiškos: tik 39,1 procento mokinių *socialinės pedagogės darbą* vertina gerai, *psichologės darbą* teigiamai vertina tik 25,2 procentų apklaustųjų. Toks respondentų vertinimas turi pagrindą, nes iš anksčiau aptartų atsakymų į klausimus matoma, kad socialiniai pedagogai ir psichologai ne visada teikia koky-

biškas paslaugas. Šie etatai mokyklose įsteigti, siekiant sumažinti socialinę įtampą, tinkamai integruoti į mokyklos ir visuomenės gyvenimą socialiai remtinus mokinius ir mokinius, turinčius specialiųjų poreikių ir t. t. Nuo socialinio pedagogo ir mokyklos psichologo bei administracijos priklauso emocinis ir fizinis vaiko saugumas mokykloje, o tai lemia mokinio motyvaciją, jo norą mokytis. V. Kučinsko ir R. Kučinskienės (2000) atliktas mokytojų ir mokyklos administracijos nuomonių tyrimas parodė, kad reikšmingiausiomis socialinio pedagogo asmens savybėmis (bruožais) įvardijama: tolerancija, mokėjimas bendrauti, meilė vaikams ir noras jiems padėti, jautrumas, empatija, nuoširdumas, kantrumas, humaniškumas ir kt. Mūsų atliktas tyrimas atskleidė, kad šių savybių mokiniai, deja, pasigenda.

Dėl fizinio, psichologinio smurto ir įvairių kitų kylančių problemų su mokyklos administracija, socialiniu pedagogu ar psichologu negali pasikalbėti net 28,5 procento respondentų. Respondentų (40 proc.) manymu, jiems mokykloje geriau jaustis nepadeda nei mokyklos socialinis pedagogas, nei psichologas. Tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad šiais specialistais respondantai tiesiog nepasitiki.

Remiantis tyrimo rezultatų analize, galima teigti, kad siauras mokyklos specialistų savo pareigų supratimas neleidžia atlikti būtinų mokykloje funkcijų ir taip padidinti mokymosi prieinamumo. Kaip parodė tyrimo rezultatų analizė, mokyklos psichologas ir socialinis pedagogas, kurie turėtų skatinti toleranciją, puikią mokinių emocinę bei psichologinę savijautą, stengtis kurti palankų mikroklimatą, respondentams pasitikėjimo nekelia. Beje, dažnai socialinis pedagogas savo funkcijas supranta kaip „prasikaltusiųjų baudimą“ arba mokyklos lankomumo užtikrinimą. LR Vyriausybės nutarime (2001) dėl socialinių pedagogų etatų steigimo švietimo įstaigose minima, kad, siekdamas vaiko gerovės ir saugumo, socialinis pedagogas vykdo šias funkcijas: įvertinimo, konsultacinę, vadybinę, korekcinę, šviečiamąją, koordinacinę, prevencinę.

Autoriai (Indrašienė, Kvieskienė, Merfledaitė, 2003; Merfledaitė, 1999) siūlo vaikams, ypač iš rizikos grupės šeimų, teikti daugiau socialinės, pedagoginės ir psichologinės pagalbos. G. Navaitis (2001) pastebi, kad mokiniai suvokia, jog mokytojai su jais elgiasi skirtingai: dauguma išvelgia pedagogų empatijos stoką, nesupratimą, nenorėjimą bendrauti ir kt. R. I. Arends (1998) manymu, šeimos socialinis statusas turi lemiamą reikšmę mokytojų nuomonei, vertinimui ir ateičiai. Tad jausdami nuolatinį mokyklos bendruomenės neigiamą požiūrį respondantai nepasitiki mokyklos specialistais ir patys bando spręsti juos užgriuvusias problemas: vieni tyliai išmoksta būti „savo vietoje“, kiti agresyviai, dažnai burdamiesi į grupes, kovoja už savo teises ir pripažinimą. Pastarieji, nesulaukę tinkamos specialistų pagalbos, šalinami iš mokyklos ir grįžta į savo šeimą, kurioje dažnai pradeda ankstyvą lytinį gyvenimą, neįgyja išsilavinimo, sukuria šeimą. Istorija kartojasi: jie ir jų vaikai tampa socialiai remtiniais asmenimis.

Atlikus kiekybinio tyrimo duomenų analizę nustatyta, kad 75,0 procentams respondentų *pakanka pinigų įsigyti visoms reikalingoms mokymosi priemonėms*, 36,6 procento iš jų *mokosi pas privačiai samdomus mokytojus*. Be to, 30,0 procentų respondentų mano, kad, *jeigu turėtų pakankamai pinigų, jų mokymosi pasiekimai būtų geresni*. Nemaža dalis apklaustųjų teigia (21,3 proc.), kad *dėl pinigų stygiaus negalėjo vykti į mokyklos organizuotas ekskursijas*. Tad dėl savo socialinės ir ekonominės padėties ne visi mokiniai gali dalyvauti pažintinėje-kultūrinėje veikloje. Tyrimu nustatyta, kad dėl pinigų stygiaus respondentai (16 proc.) *negali lankyti mokamų neformalaus ugdymo užsiėmimų*. Meno, sporto mokyklos dažniausiai ima steigėjo nustatytą mokestį, todėl suprantama, kad kai kurie respondentai negali jų lankyti, nes turimų lėšų nepakanka net pragyvenimui. Beje, lankant tokias mokyklas, neužtenka tik susimokėti mokesčio, reikia dar įsigyti ir savo priemones (pvz., muzikos instrumentą).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad technologijos, dailės, anglų kalbos, kūno kultūros pamokose naudojamos priemonės brangiai kainuoja. Mokytojų reikalavimas įsigyti brangius vadovėlius (pvz., anglų kalbos) arba tam tikras priemones akivaizdžiai diskriminuoja mokinius. Skirtinga mokinių socialinė padėtis, kaip galima matyti iš respondentų atsakymų, neleidžia šių mokytojų reikalavimų vykdyti. Beje, neturintiesiems priemonių mokytojai dažniausiai rašo neigiamą pažymį ir traktuoja tai kaip mokinio nepasiruošimą pamokai. Taigi galima teigti, kad mokinys dažnai gauna neigiamą pažymį vien už tai, kad neturi galimybių įsigyti reikiamų priemonių. Kitaip tariant, įvertinamas neigiamai, nes jo šeima neturi pinigų.

Remiantis aprašomosios statistikos duomenimis, nustatyta, kad dauguma (35,0 proc.) respondentų mano, jog *mokytojai yra iš anksto nusistatę prieš skurdžiau gyvenančius mokinius*, taip pat teigia, kad *socialinė / ekonominė padėtis turi įtakos mokytojų vertinimams*.

Mokymosi rezultatams įtakos turi ir gyvenamoji aplinka, tai yra aplinka, kurioje mokinys ilsisi ir ruošia namų darbus. Net 42,5 procento respondentų tvirtai įsitikinę, kad *mokytis ir ruošti namų darbus turi pakankamai geras sąlygas*, 10,0 procentų respondentų teigia, kad tokių sąlygų neturi. Respondentai pagal gyvenimo sąlygas, socialinę padėtį renkasi ir suolo draugus.

Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad diskriminacija mokykloje pasireiškia įvairiose srityse. Tik vieni respondentai labiau akcentuoja mokinių diskriminavimą per pamoką ir turinės padėties įtaką mokymosi rezultatams, kiti kreipia dėmesį į mokinio socialinį statusą ir vengia su skurdžiau gyvenančiuoju bendrauti. Darytina prielaida, kad mokytojai, vertindami mokinio žinias, ne visada išlieka objektyvūs ir, rašydami pažymį, kreipia dėmesį į mokinio socialinį statusą. J. Ruškus (2000) pastebi, kad mokytojo pozicija klaseje, santykis su kiekvienu mokiniu, be abejo, turi įtakos paauglio socialiniam statusui. Jo teigimu, pedagogas

užima ne tik mokinio aplinkos, bet ir mokinio savivertės, socialinių įgūdžių ugdymo vaidmenį ugdymo procese. Švietimo paslaugos turėtų užtikrinti, kad vaikas būtų skatinamas vertinti duotybes ir ne susitaikyti, bet stengtis savo galimybes plėtoti, padėti ir kitam tai daryti, augti fiziškai ir dvasiškai.

Švietimo institucijoje vaikai pagal savo amžių suskirstyti į klases (grupes), klasėje formuojasi tam tikros draugų grupės, kiekvienas renkasi suolo draugą. Emocijos ir bendraamžių tarpusavio santykiai taip pat ryškiausi klasėje. Nuo klasėje vyraujančios atmosferos priklauso ir mokinio savijauta, noras lankyti mokyklą, jo lygiavertiškumo jausmas. Klasės mokiniai paprastai vieni kitus puikiai pažįsta, žino vienas kito socialinę padėtį. Kuriant klasės ir mokyklos bendruomenę, didelį vaidmenį vaidina klasės auklėtojas, kuriam pavesta ugdyti mokinį ir klasės bendruomenę.

A. Dumčienės ir I. Tilindienės (2004) teigimu, klasės auklėtojo veikla išsiskiria tuo, kad nukreipta ne tik į individualų vaiko ugdymą, bet ir į jo prisitaikymą klasės bendruomenėje. Čia susibūrę vaikai yra labai skirtingi, jų poreikiai ir pomėgiai priklauso nuo kiekvieno individualumo, tad pedagogas turi ne tik žinoti šių vaikų amžiaus tarpsnių ypatumus, bet ir gebėti suvokti kiekvieno individualybę. Pedagogas parama susijusi su vaikų suvokiamu mokyklos reikšmingumu ir prisitaikymu mokykloje. Ji teigiamai susijusi ir su mokinių aktyvumu mokykloje, palaikančių santykių su bendraamžiais bei suaugusiais mokykloje puoselėjimu (Jennings, 2003).

Remiantis aprašomosios statistikos duomenimis, nustatyta, kad ir klasėje egzistuoja ryškus socialinis pasiskirstymas. Kad *turtingesnių mokinių siūlymai susilaukia didesnio pritarimo ir palaikymo*, visiškai sutinka 22,1 procento respondentų. Tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad *klasės seniūnas dažniausiai renkamas iš turtingesnių mokinių*. Šį teiginį palaiko 21 procentas respondentų. Remiantis tyrimo rezultatų analize, galima teigti, kad *diskusijose dėl klasės reikalų dominuoja turtingesni tėvai* – taip mano net 35,6 procento respondentų. Kad *klasės auklėtoja padeda geriau mokykloje jaustis psichologiškai ir emociškai*, iš dalies sutinka 29,1 procento respondentų, 24,2 procento respondentų *nesijaučia pilnaverčiais klasės nariais*, iš jų 35 procentai *gėdijasi savo artimų šeimos narių dėl savo šeimos socialinės / ekonominės padėties*.

Apibendrinant galima teigti, kad tinkamai suteikta švietimo pagalba mokiniui padėtų išvengti daugelio tyrimo atskleistų problemų. Mokiniai saugiau jaustųsi mokykloje, galėtų laiku gauti kokybiškas edukacines ir socialines paslaugas. Mokinys, gavęs kompetentingą mokyklos specialistų pagalbą, galbūt per pamokas nesijaustų blogai dėl savo turtinės padėties, mokykloje jaustųsi saugus. Juk tam mokykloje ir įsteigti įvairūs specialistų etatai, kad jie tiesiogiai bendrautų su mokiniu, jam padėtų visapusiškai gerai mokykloje jaustis, saugiai augti dvasiškai ir fiziškai.

Išvados

Teorinė analizė leidžia formuluoti šias išvadas.

1. Švietimo paslaugų kokybė gali būti vertinama vadovaujantis socialinių paslaugų rezultatyvumo ir efektyvumo kriterijais, atsižvelgiant į švietimo paslaugų kokybės vertinimo lygmenį ir kitus paslaugų teikimo kokybinius požymius (kompetenciją, pasitikėjimą, paslaugumą, proceso trukmę, tikslumą) bei įstaigos misiją, viziją, tikslus, uždavinius ir finansavimo būdus.
2. Švietimo paslaugos apima šias sritis: *edukacinę* – specialių poreikių turinčių vaikų ugdymo; socialinės atskirties integracijos; tėvų švietimo; profesinio orientavimo; pedagoginės-psichologinės pagalbos; individualizavimo; asmens ugdymo ir fizinių bei dvasinių galių plėtojimo; švietimo pagalbos: psichologinę, specialiąją pedagoginę, specialiąją (mokytojo padėjėjo, gestų vertėjo); socialinę-pedagoginę (logopedo, spec. pedagogo, tiflopedagogo, surdopedagogo); *socialinę* – vaikų teisių apsaugos; vaikų sveikatingumo; vaiko globos ir priežiūros; maitinimo; pavėžėjimo; prevencinio darbo.
3. Verta išskirti ir švietimo paslaugų prieinamumo problemą. Ne visada švietimo paslaugos pasiekia tiesioginį jų vartotoją – vaiką. Šių paslaugų prieinamumą dažnai nulemia politiniai, ekonominiai ir socialiniai veiksniai.

Vaikų, kaip švietimo paslaugų vartotojų, apklausa leidžia formuluoti tokias išvadas:

1. Švietimo įstaigose teikiamos švietimo paslaugos ne visada yra tinkamai organizuotos ir tikslingai nukreiptos į vaiko gerovę. Todėl socialinė įtampa, esanti tarp skirtingų socialinių grupių vaikų, ne sumažinama – priešingai, dar padidinama. Dėl netinkamai organizuojamų švietimo paslaugų mokiniams neužtikrinamas emocinis, socialinis ir fizinis saugumas, todėl jie dažnai patiria pedagogų ir bendraamžių diskriminaciją dėl savo socialinės padėties.
2. Mokiniai dažnai bijodami patyčių atsisako jiems priklausomų edukacinių ir socialinių paslaugų, pvz., nemokamo maitinimo, nors teigia, kad jis yra reikalingas. Tokį respondentų atsakymą lemia netinkamas nemokamo maitinimo organizavimas. Švietimo institucijose neužtikrinamas švietimo paslaugų prieinamumas įvairių socialinių grupių ir gebėjimų mokiniams. Respondentų nuomone, vargingiau gyvenantiems bendraamžiams trūksta pinigų įsigyti visoms būtinoms mokymosi priemonėms; dėl savo socialinės ir ekonominės padėties dauguma jų yra socialiai ir kultūriškai izoliuoti; dėl lėšų stygiaus negali lankyti mokamų neformalaus ugdymo užsiėmimų, dalyvauti olimpiadose ar vykti į mokyklos organizuojamas pa-

žintines ekskursijas. Jų nuomone, mokytojai yra iš anksto nusiteikę prieš skurdžiau gyvenančius mokinius ir tai daro įtaką žinių vertinimui. Tyrimo metu surinkti duomenys leidžia teigti, kad mokykloje teikiamos socialinės paslaugos yra nepakankamai kokybiškos, veiksmingos ir prieinamos įvairių socialinių grupių bei gebėjimų vaikams.

Gauta 2015 12 11

Pasirašyta spaudai 2016 03 07

Literatūra

- Arends, R. I. (1998). *Mokomės mokyti*. Vilnius: Margi raštai.
- Bitinas, B. (2000). *Ugdymo filosofija*. Vilnius: Enciklopedija.
- Bourdieu, P. (1998). *Acts of Resistance: Against the New Myths of our Time*. Cambridge: Polity Press.
- Dumčienė, A., Tilindienė, I. (2004). *Auklėjimo teorijos seminarai*. Kaunas.
- Girdvainis, G., Pocevičienė, R. (2009). Patyčių problema ir jos prevencijos bendrojo lavinimo mokykloje. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, Nr. 4 (25), p. 127–135.
- Haris, M. (1998). *Kultūrinė antropologija*. Kaunas: Tvermė.
- Hoy, W. K., Miskel, C. G. (1987). *Educational administration: Theory, research, and practice*. 3rd edition. New York: Random House.
- Indrašienė, V., Kvieskienė, G., Merfeldaitė, O. (2003). Tarpdalykinės socialinės-pedagoginės pagalbos komandos veiklos modelis, sprendžiant vaikų socialinės atskirties problemas. *Tiltai*, Nr. 4 (41), p. 97–108.
- Jennings, G. (2003). An Exploration of Meaningful Participation and Caring Relationships as Contexts for School Engagement. *The California School Psychologist*, p. 43–52.
- Kalantzis, M., Cope, B. (2012). *New Learning. Elements of a science of education*. New York: University Press.
- Kučinskas, V., Kučinskienė, R. (2000). *Socialinis darbas švietimo sistemoje*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl socialinių pedagogų etatų steigimo švietimo įstaigose 20012–2005 metų programos patvirtinimo“. (2001). Nr. 471.
- Malfredaitė, O. (1999). Gatvės vaiko kaip socialinio pedagoginio fenomeno charakteristika. *Socialinis ugdymas*, Nr. 2, p. 82–88. Vilnius.
- Martišauskienė, D. (2010). *Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės valdymo modeliavimas tiriant tėvų-vartotojų poreikius*. Daktaro disertacija. Šiaulių universitetas: Lucilijus.
- Navaitis, G. (2001). *Psichologinė parama paaugliui*. Vilnius: Kronta.
- Neifachas, S. (2004). *Ikimokyklinių įstaigų vadyba: teorija ir praktika*. Vilnius: UAB Ciklonas.
- Povilaitis, R., Valiukevičiūtė, J. (2005). *Apie priekabiavimą*. Vilnius: Multiplex.
- Rantanen, P., Kaltiala-Heino, R., Rimpela, M. ir kt. (1999). Bullying, depresijon, and suicidal ideation in Finnish adolescents: school survey. *British Medical Journal*, Vol. 319, p. 348–351.
- Rigby, K. (1999). What harm Does Bullying Do? *Conference convened by the Australian Institute of Criminology and held in Brisbane*, p. 2–12.
- Robichaud, M. G. R. (2007). *Vaikas kenčia pažeminimus mokykloje*. Vilnius: Baltos lankos.
- Ruškus, J. (2000). *Specialiojo pedagogo socialinių nuostatų, pedagoginės sąveikos ir mokyklinės socializacijos ryšys*. Daktaro disertacija. Šiaulių universitetas.
- Smokowski, P. R., Kopasz, K. H. (2005). Bullying in School: An Overview of Types, Effects, family Characteristics, and Intervention Strategies. *Children and Schools*, Vol. 22, Nr. 2, p. 101–110.
- Targamadžė, V. (2001). *Švietimo vadyba: efektyvumas, struktūra, valdymas, strategija, konfliktai*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
- Tamošiūnas, T. (2000). *Vidurinės mokyklos edukacinis kryptingumas įvairiautiniėje aplinkoje*. Daktaro disertacija. Vilniaus universitetas.
- Schiro, M. S. (2012). *Curriculum Theory: Conflicting Visions and Enduring Concerns*. Sage Publications: London.

EDUCATIONAL SERVICES QUALITY: EFFICIENCY, EFFECTIVENESS, ACCESSIBILITY

Kęstutis Trakęelys

Summary

Modern, educational organization as organizations strive to provide the services of qualitative education and satisfy children's and parents' needs, which are as particular consumers' wishes, the conception that something is lacking or everything is good, and the expectations are related to desires aimed at perspective. Thus any organization in accordance to the opinion of quality management theorists, has always to be interested in consumers' needs and expectations, because in this way it wins trust and loyalty. The educational organization is described as organization of services, but the conception of quality of each educational institution, including the institution of pre-school education, may be different as each of them assess as the proceeding processes of education in its own way. In accordance to practical management view the particular content of quality is agreement. The subjects of agreement (service providers, consumers, politicians, etc.) represent different interests and their agreements concerning the service quality are also conceived differently.

Education and social services indicates the level of educational access. Access to education is one of the top priorities at present in Lithuania, as LR Law on Education (2011), secondary legislation, the new Education Strategy (2013–2022), etc., highlight. Education is recognized as probably the most important factor in modern society, determining individual's income and position in the society. Access to education is not only the presence of institutions offering general education, but also the fact that it meets the needs of a wide range of education players and the society. Access to education should ensure the justice in the society, although scientists argue that education system is usually powerless to correct other social systems created by inequality and in justice. Therefore, often education system itself reproduces social inequalities caused by social, political and economic factors. Successful participation of all social groups in the process of education is the essential tool to palliate social inequality, to reduce poverty and social marginalization. Accessible and quality education system ensures better life, social mobility, and provides status.

Consumers (students) opinion about education. The opinion of the majority that education is the basis for social security is widespread, because an indivi-

dual is able to protect oneself against many risks. The respondents have better living conditions, belong to the higher social group, the existing rules in school are focused on the middle layer, etc.). According to the respondents wealthier students demonstrate their social position – they have different rules in school during classes. Based on the survey results of the analysis, it can be argued that socially disadvantaged students are less self-confident because of their financial position. Low self-esteem formation is observed. According to the respondents, they would be more happier if they were richer. The respondents blame their parents because of their social position, but parents themselves, by the opinion of respondents, feel discrimination. Many of them are reluctant to attend class parents' meetings because, more affluent parents are dominating during the discussions on class affairs, and they impose their proposals.

The aim of social services is to mitigate social inequality, reducing poverty and social exclusion. However, according to the survey results, it should be noted that the rendering of social services at school becomes the basis for discrimination. All socially disadvantaged individuals are entitled to free meals, but many refuse free meals. Reasons for denial: peers bullying, taunt, feeling ashamed. The survey data allow the suggestion that school social services are not of high quality. Social workers, psychologists and tutors do not perform their direct functions competently. Students cannot talk to school administration and school professional because of their physical, psychological bullying and violence. The survey responses affirm that social integration and socialization functions are not carried out at schools in full.

The survey responses relate to social background and the learning outcomes. The disadvantaged students have not enough money to buy the necessary training aids, lack of money prevents them from going on sightseeing trips, participating in contests, and so on. This leads to cultural isolation and reduces the learning opportunities. The richer students most often dominate in the classroom. They feel more confident and daring. The level of their self-esteem is high. The survey results showed that the richer pupils' solutions and proposals receive better attention. The survey results also ascertain that the tutors are not always interested in students' social / economic conditions, although interest in pupils' living conditions would adequately represent the student when discussing his/her issues.

Socialization and successful integration of students of all social groups and with different abilities. The study found that students from low-income families and students with special educational needs are not liked by classmates, so they are not integrated into the school community and not feel emotionally safe. Successful integration and socialization of students would be ensured if the equivalence and

education access would be guaranteed. So one of the major educational assumptions, which guarantee access to education, is to ensure that all social groups and mixed ability pupils successful socialize and integrate – in other words it is important to provide quality of education that would ensure not only subject knowledge transfer, but would develop an independent, constructive-looking, clear-formed values and capable to function in nowadays personality. Programs should be differentiated and adjusted to the specific student. School professionals (social workers, psychologists, special educators, etc.) are generally charged to provide educational and social support to students, to ensure integration and socialization of all social.