

Các yếu tố ảnh hưởng đến việc hội nhập của trẻ khuyết tật trong trường học

• **Hoàng Mai Khanh**

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG-HCM

TÓM TẮT:

Bài báo trình bày kết quả nghiên cứu về một số yếu tố ảnh hưởng đến việc hội nhập của trẻ khuyết tật trong trường học tại 3 trường giáo dục chuyên biệt trên địa bàn Tp.HCM. Chúng tôi đã khảo sát 126 cha mẹ của trẻ khuyết tật (khiếm thị, khiếm thính và một số trẻ đa tật), 33 giáo viên qua bảng hỏi điều tra. Kết quả cho thấy các yếu tố nhà trường như các

hoạt động ngoại khóa, hoạt động nhóm, giao tiếp với giáo viên... có tác động trực tiếp đến việc hội nhập của trẻ trong trường học (khả năng giao tiếp, mức độ hợp tác của trẻ khuyết tật, trong các hoạt động nhóm,...); bên cạnh đó, mối quan hệ anh chị em trong gia đình cũng ảnh hưởng đến khả năng giao tiếp của trẻ tại trường.

Từ khóa: trẻ khuyết tật, hội nhập học đường, giao tiếp, giáo dục gia đình.

1. Mở đầu

Bình đẳng giáo dục là mục tiêu của UNESCO trong chương trình “Giáo dục cho mọi người” (Education for All by 2015), trong đó nhấn mạnh đến giáo dục và hội nhập cho trẻ khuyết tật. Trước khi có thể hòa nhập xã hội, trẻ khuyết tật cần được thực sự hội nhập, tham gia như các thành viên bình thường khác trong các môi trường gần gũi nhất của trẻ, cụ thể là gia đình và học đường. Nghiên cứu này tìm hiểu các yếu tố từ gia đình và nhà trường có thể ảnh hưởng đến hội nhập của trẻ khuyết tật trong trường học

1.1. Hội nhập tại trường học

Theo mô hình xã hội về khuyết tật, Burke cho rằng các rào cản là khiếm khuyết của cơ thể và rào cản xã hội góp phần tạo nên cách nhìn nhận về khuyết tật của cá nhân. Mô hình xã hội cần hỗ trợ các nhu cầu của cá nhân trong cộng đồng sao cho cá nhân không bị cô lập, loại trừ chỉ vì tình trạng của mình. Mô hình xã hội khuyến khích sự thay đổi các thiết chế xã hội, làm sao để người có khiếm khuyết được tham gia đầy đủ vào bất cứ hoạt động nào của đời sống xã hội (Burke P., 2004).

Mặt khác, theo ICF, ngoài những khiếm khuyết về chức năng cơ thể như khiếm thị hay khiếm thính, các yếu tố môi trường như thái độ của gia đình, xã hội, các mối quan hệ của cá nhân người khuyết tật với các môi trường xung quanh, những dịch vụ, hệ thống chính sách hỗ trợ người khuyết tật, phương tiện, cơ sở vật chất phù hợp cho người khuyết tật có thể ảnh hưởng, gây ra nhiều khó khăn, cản trở hoặc hỗ trợ, thúc đẩy việc tham gia vào các hoạt động bình thường của người khuyết tật (WHO, 2003).

Trên tinh thần đó, khái niệm hội nhập có thể được hiểu như sau: “Hội nhập là một quá trình trong đó các thành tố được tập hợp lại thành một khối liên kết các phần khác nhau trong một tổng thể” (Flynn & Kowalczyk-McPhee, 1989). Khái niệm cơ học về hội nhập này kết hợp với khái niệm công nhận giá trị các vai trò xã hội của mỗi cá nhân, đặc biệt những người có nhu cầu đặc biệt. Wolfensberger và Thomas đã nêu tầm quan trọng của việc công nhận giá trị của các vai trò xã hội: “công nhận giá trị các vai trò xã hội là sử dụng những phương tiện một cách văn hóa nhằm cho phép những người bị xem là thấp kém trong xã hội

đạt được và duy trì những vai trò xã hội có giá trị” (Wolfensberger & Thomas, 2007). Từ đó, có thể xem hội nhập là các cá nhân tham gia vào cộng đồng với các vai trò xã hội có giá trị và được công nhận.

Có thể xem xét hội nhập dưới 3 chiều kích:

- Thể lý: hội nhập thể lý là sự hiện diện của một hay nhiều cá nhân (khác biệt) trong trường học, cộng đồng. Sự hiện diện này cần phải được kéo dài và bền vững (Gottlieb, 1981).
- Xã hội: hội nhập xã hội là sự tham gia tương tác giữa một hay nhiều cá nhân (khác biệt) với những người bình thường khác trong tương quan bình thường, trong các hoạt động thường ngày (Wolfensberger & Thomas, 2007).
- Sự phạm: hội nhập sự phạm là hội nhập dựa trên cơ sở chương trình chung phù hợp với mọi đối tượng, có sự hỗ trợ phù hợp đối với các cá nhân đặc biệt.

Trên cơ sở lý thuyết này, hội nhập trong môi trường học đường được tìm hiểu qua các tiêu chí: đi học tại những trường phổ thông chuyên biệt hoặc học hòa nhập; tương quan, giao tiếp của trẻ với bạn bè, thầy cô trong lớp học; tham gia các hoạt động học tập, ngoại khóa của lớp, trường.

1.2. Vai trò của gia đình và nhà trường trong việc hội nhập của trẻ khuyết tật

Vai trò của gia đình trong việc phát triển nhận thức, ngôn ngữ và tình cảm xã hội của trẻ: Cha mẹ và gia đình có khả năng và kỹ năng chăm sóc, hỗ trợ trẻ phát triển những kỹ năng trên. Gia đình có ảnh hưởng lớn vì là môi trường gần gũi của trẻ, các thành viên trong gia đình tương tác trực tiếp với trẻ, kích thích sự phát triển ngôn ngữ và các kỹ năng nhận thức đồng thời tạo cho trẻ những cơ hội đầu tiên để hình thành các mối quan hệ xã hội, tạo những ảnh hưởng sâu rộng, làm tăng tính tò mò của trẻ, thái độ giải quyết vấn đề và sự tương tác với các bạn cùng trang lứa.

Vai trò của gia đình trong vấn đề can thiệp sớm: đối với trẻ khuyết tật nhỏ, gia đình là nguồn lực vô giá trong quá trình can thiệp sớm. Cha mẹ

đóng vai trò thiết yếu và không thể thiếu trong việc thực hiện can thiệp sớm cho trẻ. Sự đáp ứng của cha mẹ với những cố gắng giao tiếp của trẻ ngay từ rất sớm giúp trẻ tự tin và mạnh dạn chủ động trong thiết lập quan hệ, giao tiếp.

Nhà trường tạo môi trường giao tiếp: theo Spencer và Carol (2000), trường học tác động đến trẻ khiếm thính nhiều hơn trẻ bình thường. Ở nhà, trẻ không chia sẻ được ngôn ngữ chung với những thành viên còn lại trong gia đình, nên tương tác với bạn bè và giáo viên ở trường tạo một bối cảnh đặc biệt cho sự phát triển xã hội và cá nhân. “Vì phần lớn trẻ khiếm thính sinh ra trong các gia đình bình thường, trường học là nơi đầu tiên để trẻ thu thập thông tin về khiếm thính, để tạo tương quan với những người khiếm thính khác, để dần dần phát triển nhận thức về chính mình như một phần của nhóm văn hóa xác định và đầy sức sống” (Spencer & Carol, 2000, p. 187).

Nhà trường tạo môi trường tương tác bạn bè: trường học còn là nơi trẻ có thể tương tác với bạn bè – nhân tố quan trọng trong quá trình xã hội hóa, ảnh hưởng đến cá nhân trẻ cũng như hình ảnh học tập của bản thân.

Nhà trường cung cấp các hoạt động ngoại khóa: nhà trường là nơi diễn ra quá trình xã hội hóa trẻ, trẻ khuyết tật không là ngoại lệ, càng cần thiết hơn cho trẻ khuyết tật trong việc khắc phục khó khăn và phát triển giao tiếp, tương tác với bạn bè. Các hoạt động tập thể, hoạt động ngoại khóa như thể thao, câu lạc bộ, dã ngoại giúp trẻ khuyết tật có cơ hội tham gia vào nhóm, đóng góp cho mục tiêu của nhóm, hiểu và đàm phán các quan điểm khác nhau trong nhóm, cũng như đối phó với các vấn đề được chấp nhận hay từ chối (Holland & Andre, 1987, in Spencer & Carol, 2000, p. 193)

Từ đó, ta thấy học sinh đạt được nhiều kỹ năng xã hội và kiến thức thông qua các mối quan hệ cá nhân cũng như tham gia các nhóm xã hội trong trường học. Tham gia các hoạt động nhóm, hoạt động ngoại khóa trong trường học giúp phát triển lòng tự trọng nơi học sinh. Những học sinh có nhiều

bạn và tham gia tích cực trong các hoạt động ngoại khóa cảm thấy hài lòng về bản thân và cảm thấy gần gũi, hòa nhập với môi trường (Asher et al., 1990, in (Spencer & Carol, 2000, p. 194).

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Bài báo tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến việc hội nhập của trẻ khuyết tật tại một số trường giáo dục chuyên biệt trên địa bàn TP. HCM.

2.2. Khách thể khảo sát

Bảng hỏi khảo sát được gửi đến 126 cha mẹ (hoặc người nuôi dưỡng) của trẻ khuyết tật (khiếm thị, khiếm thính và một số trẻ đa tật) học tại trường phổ thông đặc biệt Nguyễn Đình Chiểu, trường khiếm thính Anh Minh và trường khuyết tật Nhật Hồng TP. HCM, và 33 giáo viên của các trường trên.

2.3. Công cụ khảo sát

Bảng hỏi điều tra và phỏng vấn đề cập đến các khía cạnh sau: sự hiểu biết của cha mẹ về khiếm khuyết của con, sự quan tâm của cha mẹ đối với

việc học, tập luyện kỹ năng, tham gia các hoạt động ngoại khóa trong và ngoài trường, khả năng giao tiếp của trẻ khuyết tật với cha mẹ, người thân.

Bảng hỏi dành cho giáo viên đề cập đến các hoạt động của trẻ khuyết tật tại trường: quan hệ bạn bè, hoạt động nhóm, tham gia ngoại khóa, thể thao, văn nghệ, khả năng giao tiếp với thầy cô, bạn bè.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Các yếu tố từ nhà trường ảnh hưởng đến hội nhập của trẻ khuyết tật trong trường học

Khả năng giao tiếp, tham gia các hoạt động nhóm, hoạt động vui chơi, ngoại khóa, mức độ hợp tác của học sinh với bạn bè trong các hoạt động nhóm là các tiêu chí đánh giá sự hội nhập của trẻ khuyết tật trong trường học. Chúng tôi muốn tìm hiểu các yếu tố nào trong nhà trường tác động đến các tiêu chí hội nhập này.

Đầu tiên, khả năng giao tiếp của học sinh với giáo viên chủ nhiệm lớp nổi lên như một yếu tố then chốt cho các mối quan hệ khác của học sinh trong trường học.

Bảng 1. Hệ số tương quan Pearson giữa khó khăn trong giao tiếp với giáo viên trực tiếp giảng dạy và khả năng giao tiếp của trẻ khuyết tật theo đánh giá của giáo viên

		Khó khăn trong giao tiếp của trẻ khuyết tật với giáo viên trực tiếp giảng dạy
Khó khăn trong giao tiếp của trẻ khuyết tật với bạn bè trong lớp	Tương quan Pearson	.86***
	Mức ý nghĩa (kiểm định 2 phía) sig.	.000
	Mẫu	33
Khó khăn trong giao tiếp của trẻ khuyết tật với bạn khác lớp	Tương quan Pearson	.55**
	Mức ý nghĩa (kiểm định 2 phía) sig.	.01
	Mẫu	33
Khó khăn trong giao tiếp của trẻ khuyết tật với giáo viên lớp khác	Tương quan Pearson	.51**
	Mức ý nghĩa (kiểm định 2 phía) sig.	.01
	Mẫu	33

*** Tương quan có ý nghĩa lần lượt ở mức 0.001 và 0.01 (kiểm định 2 phía)

Tương quan tuyến tính thuận chiều chặt chẽ giữa các biến số trình bày trong bảng 1 cho thấy nếu trẻ khuyết tật ít có khó khăn trong giao tiếp với giáo viên trực tiếp giảng dạy thì cũng ít gặp khó khăn trong giao tiếp với bạn bè trong lớp, bạn bè và thầy

cô trong trường nhưng khác lớp. Kết quả trên cho thấy mối quan hệ giao tiếp giữa giáo viên trực tiếp giảng dạy và trẻ khuyết tật rất quan trọng và là nền tảng để trẻ có thể hoà nhập vào môi trường lớp học và các tương quan trong nhà trường.

Học sinh đạt được nhiều kỹ năng xã hội và nhận thức từ các tương quan cá nhân cũng như khi tham gia các nhóm xã hội trong trường học. Để các nhóm xã hội như thế có tác động tích cực đến năng lực xã hội của học sinh, giúp trẻ hội nhập tốt, cần nâng cao hiệu quả hợp tác trong nhóm. Chúng tôi tìm hiểu

xem các yếu tố nào có tác động thực sự (quan hệ nhân quả) đến mức độ hợp tác của học sinh với bạn bè trong các hoạt động học nhóm, bằng cách sử dụng phân tích hồi quy đơn và hồi quy bội để xem xét mối quan hệ nhân quả giữa nhóm yếu tố tác động và yếu tố phụ thuộc (mức độ hợp tác).

Bảng 2. Phân tích hồi quy tuyến tính giữa quan hệ bạn bè, học theo nhóm và hứng thú học nhóm của học sinh dự đoán mức độ hợp tác của học sinh trong hoạt động nhóm

Các yếu tố	Hồi quy đơn			Hồi quy bội		
	B	Độ lệch chuẩn B	β	B	Độ lệch chuẩn B	β
				R ² = 0.55***		
Quan hệ bạn bè	R ² =.24**			.13	.11	.18
	.41	.12	.52**			
Mức độ hứng thú trong các hoạt động nhóm	R ² =.61***			.36	.10	.49**
	.72	.10	.79***			
Mức độ thường xuyên học, rèn kỹ năng theo nhóm	R ² =.31***			.20	.09	.27*
	.56	.14	.57***			

Biến phụ thuộc: mức độ hợp tác của học sinh trong hoạt động nhóm

*** $p < .001$; ** $p < .01$; * $p < .05$

Kết quả thu được từ bảng kết quả 2 cho thấy mô hình hồi qui xây dựng trên nhóm ba yếu tố trên ảnh hưởng đến yếu tố mức độ hợp tác của học sinh là phù hợp. Kết quả hồi quy đơn cho thấy yếu tố hứng thú trong các hoạt động nhóm tác động mạnh nhất đến mức độ hợp tác của học sinh ($R^2=0.61$, $F=51.9$, $p<.001$), tiếp đến là yếu tố mức độ thường xuyên học theo nhóm ($R^2=0.31$, $F=15.6$, $p<.001$), cuối cùng, tác động yếu nhất là yếu tố quan hệ bạn bè ($R^2=0.24$, $F=11.3$, $p<.01$). Tuy nhiên, khi phân tích hồi quy bội cả 3 yếu tố cùng lúc, yếu tố quan hệ bạn bè không còn tương quan có ý nghĩa với mức độ hợp tác trong hoạt động nhóm ($R^2=0.55$, $F=13.9$, $p<.001$). Như vậy, có thể kết luận mức độ hợp tác của học sinh trong hoạt động nhóm là kết quả của nhóm ba yếu tố quan hệ bạn bè, mức độ thường xuyên học theo nhóm và mức độ hứng thú trong các hoạt động nhóm.

Từ kết quả phân tích hồi qui, giáo viên có thể tác động vào ba yếu tố trong mô hình hồi qui để làm tăng mức độ hợp tác của học sinh trong các hoạt động nhóm, tăng hiệu quả làm việc. Trong các nhóm hợp tác hiệu quả, học sinh học được cách lắng nghe cũng như thể hiện cảm xúc cá nhân, cách làm một nhà lãnh đạo dẫn dắt nhóm thảo luận hay làm một “cỗ động viên” ủng hộ bạn mình, cách tham gia ý kiến tích cực nhưng không lấn át người khác (Spencer & Carol, 2000)... Tất cả những trải nghiệm này góp phần phát triển các kỹ năng xã hội của trẻ khuyết tật, giúp trẻ hội nhập tốt vào môi trường học đường cũng như các môi trường sống khác của trẻ.

Bên cạnh đó, một số các hoạt động tập thể nhà trường tổ chức cũng có ảnh hưởng đến khả năng giao tiếp của trẻ khuyết tật, đặc biệt là giao tiếp với trẻ bình thường.

Bảng 3. Tương quan giữa mức độ thường xuyên tổ chức các hoạt động tập thể của nhà trường với khả năng giao tiếp của trẻ khuyết tật với trẻ bình thường theo đánh giá của giáo viên

		Khó khăn trong giao tiếp của trẻ khuyết tật với trẻ bình thường
Mức độ thường xuyên tổ chức các hoạt động văn nghệ của nhà trường	Tương quan Pearson	-.38*
	Mức ý nghĩa (kiểm định 2 phía) sig.	.05
	Mẫu	33
Mức độ thường xuyên tổ chức các hoạt động thể thao của nhà trường	Tương quan Pearson	-.49**
	Mức ý nghĩa (kiểm định 2 phía) sig.	.01
	Mẫu	33
Mức độ thường xuyên tổ chức các hoạt động giao lưu với các trường phổ thông (trẻ bình thường) của nhà trường	Tương quan Pearson	-.45*
	Mức ý nghĩa (kiểm định 2 phía) sig.	.05
	Mẫu	33

** Tương quan có ý nghĩa lần lượt ở mức 0.01 và 0.05 (kiểm định 2 phía)

Kết quả bảng 3 cho biết có tương quan tuyến tính ngược chiều giữa việc thường xuyên tổ chức một số hoạt động của nhà trường và khó khăn trong giao tiếp của trẻ khuyết tật với bạn đồng lứa bình thường. Theo đó, trẻ khuyết tật gặp ít khó khăn trong giao tiếp với bạn bình thường khi nhà trường thường xuyên tổ chức các hoạt động văn nghệ, thể thao hay giao lưu với các trường phổ thông khác. Tham gia các hoạt động ngoại khóa cho học sinh cơ hội lãnh đạo, đóng góp và mục tiêu chung của nhóm, hiểu biết và đàm phán các quan điểm khác nhau trong nhóm. Như vậy, chúng ta thấy các hoạt động tập thể khuyến khích trẻ thể hiện mình trong văn nghệ, thể thao, giao lưu làm tăng kỹ năng giao tiếp, phát huy sự tự tin nơi trẻ khuyết tật và hỗ trợ tích cực cho trẻ khi hoà nhập với trẻ bình thường.

3.2. Yếu tố từ gia đình ảnh hưởng đến hội nhập của trẻ khuyết tật trong trường học

Ngoài các yếu tố từ nhà trường tác động trực tiếp đến hội nhập của trẻ khuyết tật trong trường

học, các yếu tố gia đình cũng có ảnh hưởng gián tiếp. Quan hệ anh chị em là cơ sở để trẻ xây dựng quan hệ bạn bè: trẻ thiết lập được mối quan hệ tốt đẹp với anh chị em sẽ tự tin, biết cách trong xây dựng quan hệ với bạn đồng trang lứa. Mối quan hệ giữa anh chị em cũng có tương quan tuyến tính nghịch chiều, tuy không mạnh, với khó khăn trong giao tiếp của trẻ khuyết tật với bạn bè và người thân theo đánh giá của cha mẹ.

Kết quả bảng 4 cho thấy trẻ khuyết tật có mối quan hệ tốt với anh chị em thì ít gặp khó khăn trong giao tiếp với bạn bè và người thân. Mối quan hệ anh chị em được trẻ xem như nền tảng để xây dựng, thực hành và phát triển các chiến lược tương tác xã hội, bao gồm tương tác với bạn bè. Kinh nghiệm quan hệ anh chị em tốt giúp trẻ tự tin áp dụng những kỹ năng, chiến lược học được trong mối quan hệ này vào việc xây dựng và phát triển mối quan hệ bạn bè. Qua quan hệ anh chị em, trẻ học được một phần kỹ năng nhận thức xã hội như

Bảng 4. Hệ số tương quan Pearson giữa mối quan hệ anh chị em với khả năng giao tiếp của trẻ khuyết tật theo đánh giá của cha mẹ

		Mối quan hệ giữa anh chị em với trẻ khuyết tật
Khó khăn trong giao tiếp của trẻ khuyết tật với bạn bè theo đánh giá của cha mẹ	Tương quan Pearson	-.22*
	Mức ý nghĩa (kiểm định 2 phía) sig.	.05
	Mẫu	126

* Tương quan có ý nghĩa ở mức 0.05 (kiểm định 2 phía)

cách nhìn nhận trên quan điểm tình cảm, cách xem xét cảm xúc và niềm tin của người khác (Dunn et al., 1991), (Lockwood, Rebecca, Katherine, Cohen, & Robert, 2001). Tương quan anh chị em cũng được chứng minh là một cách trẻ phát triển nhận thức về bản thân và người khác (Lockwood et al., 2001). Tương quan thân mật với anh chị em vừa giúp trẻ khuyết tật hội nhập trong cuộc sống gia đình vừa giúp trẻ xây dựng kỹ năng giao tiếp xã hội.

4. Kết luận

Tóm lại, kết quả nghiên cứu chỉ ra một số yếu tố từ nhà trường và gia đình có ảnh hưởng đến khả năng giao tiếp, hợp tác của trẻ khuyết tật, khuyến khích hội nhập trong môi trường học đường. Đặc

biệt, những yếu tố liên quan đến mối quan hệ giữa trẻ với anh chị em, thầy cô, bạn bè và các hoạt động nhóm, hoạt động tập thể, giao lưu tác động rất tích cực đến khả năng giao tiếp, hỗ trợ phát triển các kỹ năng xã hội cho trẻ khuyết tật. Ngoài việc học tập, lĩnh hội tri thức, nghề nghiệp, nhóm kỹ năng xã hội là điểm mấu chốt cần phát triển nơi trẻ khuyết tật để thúc đẩy trẻ hội nhập xã hội tốt.

Các trường, viện, trung tâm nghiên cứu về tâm lý, giáo dục trẻ khuyết tật có các chương trình hỗ trợ hiệu quả hơn cho gia đình về kiến thức và kỹ năng để cha mẹ có thể tác động sớm và hiệu quả hơn đến việc hội nhập của trẻ khuyết tật.

Factors influencing the integration in school of children with disabilities

• **Hoang Mai Khanh**

University of Social Sciences and Humanities, VNU-HCM

Abstract:

This paper presents the results of research on factors affecting the integration of children with disabilities in schools in three special education schools in HCM City. We surveyed 126 parents of children with disabilities (blind, deaf, and some children with disabilities) and 33 teachers by means of questionnaire. Results showed that school factors such as

extracurricular activities, group activities, ability to communicate with teachers, etc. have a direct impact on the integration of children in schools (the ability to communicate, the level of cooperation, group activities, etc.); besides, sibling relationships in the family also affect a child's ability to communicate at school.

Keywords: children with disabilities, integration in schools, communication, family education.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Burke P. (2004). *Brothers and Sisters of Disabled Children*. London: Jessica Kingsley.
- [2]. Dunn, J., Brown, J., Slomkowski, C., Tesla, C., & Youngblade, L. (1991). Young children's understanding of other people's feelings and beliefs: differences and their antecedents. *Child Development*, 62, 1352-1366.
- [3]. Flynn, G., & Kowalczyk-McPhee, B. (1989). A school system in transition. *Educating all students in the mainstream of regular education*. Baltimore: Paul H. Brookes.
- [4]. Gottlieb, J. (1981). Mainstreaming: Fulfilling the promise? *American Journal of Mental Deficiency*, 86, 115-126.
- [5]. Lockwood, Rebecca, L., Katherine, M., Cohen, & Robert. (2001). The Impact of sibling warm and conflict on children's social competence with peers. *Child Study Journal*, 31(1).
- [6]. Spencer, P. E., & Carol, J. . (Eds.). (2000). *The Deaf child in the family and at school*. London: Laurence Erlbaum Associates, Inc.
- [7]. WHO. (2003). International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). Retrieved September 28, 2011, from <http://www.who.int/classifications/icf/en/>
- [8]. Wolfensberger, W., & Thomas, S. (2007). *PASSING: A tool for analyzing service quality according to Social Role Valorization criteria* (3rd ed.). New York: Syracuse University.