

# EFOP duális képzés projekt tréningek kidolgozása

## Kommunikációs tréning

Készítette: Pécsi Gertrúd és Csillag Attila

### 1.1. A konkrét tréning értelmezése a keretet adó projektben (helye, értelme, indoklása)

A szociális intézményeknél dolgozók és a hallgatók együttműködése során kialakuló konfliktushelyzetek felismerése, kezelése kiemelten fontos.

A tréningen alkalmazott módszerek: aktivizáló gyakorlatok, szerepjátékok, metakommunikáció, kiscsoportos foglalkozások, reflexiós gyakorlatok.

A konfliktus jelen van életünk minden színterén. Akkor kezdődik, amikor az egyik fél észleli, hogy a másik fél negatív hatást gyakorol valamire, amely az ő számára fontos. A legtöbb konfliktus besorolható a „rossz” (blokkoló magatartáshoz vagy a csoport széteséséhez vezet), vagy a „jó” (bátorítják a kreativitást, enyhítik a feszültséget, a változás szellemét viszik a csoportba) kategóriába.

Káros, elkerülhető? Természetes, elkerülhetetlen?

#### **Mi a konfliktus?**

A konfliktus két vagy több fél között fennálló érdek, vélemény, nézet vagy bármilyen más meggyőződésbeli különbség, vélemény, érdek, világnézet, politikai nézet, hit, vallás, ideológia stb.

Az érintett felek a fennálló ellentéteiket a megszokott módon már nem tudják közösen megoldani,

az egyik fél nem (vagy egyik fél sem) hajlandó új, közösen elfogadható megoldás kidolgozására,

egyaránt előfordulhat munkahelyi és családi környezetben

#### **A konfliktusok lehetséges következményei**

A konfliktusok pozitív vagy negatív hatással lehetnek a konfliktusban érintett(ek)re.

A konfliktushelyzet lehetséges *pozitív* hatásai az egyénre:

ösztönöz

mozgósítja a tartalékokat

javul az érvelési, kommunikációs készség

kialakul, illetve előtérbe kerül az asszertív viselkedés és kommunikáció

erősíti az önbizalmat, önértékelést

növeli a stressztűrő képességet

könnyebbé teszi az újabb konfliktushelyzetek felvállalását  
elősegíti a független gondolkodást, az önálló személyiség megőrzését  
csökkenti a csoportthatást, a megfelelési kényszert  
a konfliktus-megoldási technikák bővülnek

segít a tapasztalatok többnyire megfelelő értékelésében, a helyes következtetések levonásában.  
Ezek a pozitív hatások elsősorban egy jól kezelt és megoldott konfliktus-szituáció eredményeként jelenhetnek meg.

A meg nem oldott, nem megfelelően kezelt konfliktushelyzet azonban számos *negatív* hatást is kiválthat. Ilyen lehet például:

a kellemetlen testérzet

a stresszhelyzet negatív pszichés következményei

mindezek bénító, gátló hatása

a meglévő képességek, készségek alkalmazásának, igénybe vételének részleges vagy teljes elmaradása

az önbizalom csökkenése, helytelen önértékelés, kisebbségérzés, téves énkép kialakulása

passzív viselkedés és kommunikáció előtérbe kerülése

nehezebbé válik az újabb konfliktushelyzetek felvállalása

inkább az elhárító, elkerülő konfliktuskezelési stílus rögzülése

tapasztalatok többnyire helytelen értékelése, téves következtetések levonása.

A kudarcélményt, a megélt pszichés és fiziológiai hatásokat az egyén eddigi „életbölcssége” szűrőjén át értékelve vonhat le téves következtetéseket. Ezt a folyamatot azonban számos más tényező is befolyásolja. Így az, hogy valaki egy konfliktushelyzet megoldásának sikerességéből vagy sikertelenségéből milyen következtetést von le, függ a másik személy(ek)hez való viszonytól csakúgy, mint a vita tárgyát képező igény, szükséglet, érdek fontosságától vagy az egyén épp aktuális pszichés, biológiai állapotától.

## **Hogyan oldjuk meg konfliktusainkat?**

### **A konfliktuskezelés módjai (Thomas és Kilmann német pszichológusok szerint)**

Versengés: (nyer/veszít): maximális önérvényesítés

A versengés a konfliktushelyzetekben önérvényesítő és nem együttműködő magatartás. Az egyén saját szándékait érvényesíti a másik személy rovására. Ez hatalomorientált eljárás: a személy bármely befolyásolási módot latba vet, ami megfelelőnek tűnik, hogy nyerő helyzetbe

jusson – meggyőző képességét, rangját, gazdasági erőfölényét stb. A versengés ugyanakkor jelentheti a „saját igazáért való kiállást” is, a helyesnek vélt álláspont védelmét vagy egyszerűen a győzelemre való törekvést.

Akkor célszerű alkalmazni,

ha a gyors és határozott cselekvés életbevágóan fontos (bántják a barátunkat);

ha lényeges kérdésekben népszerűtlen megoldásokat kell érvényesíteni (pl. osztálypénz felhasználása, az órát zavarók rendre utasítása);

ha a kérdés fontos, és biztosak vagyunk az igazunkban (pl. megmutatjuk a tanárnak, ha a dolgozat pontozásában netán tévedett);

ha annak mozgatórugója az önvédelem olyan emberekkel szemben, akik visszaélnék a nem versengő viselkedés nyújtotta előnyökkel (pl. egy diák nem szorulna segítségre, de eléri, hogy mások dolgozzanak helyette – házi feladatát rendszeresen diáktársától elkért füzetből másolja le, és osztálytársa ezt megelégteli);

ha a cél az elismerés megszerzése, ami azzal jár, hogy bátrabban és magabiztosabban lépünk fel, mint amennyire biztosnak érezzük magunkat (jelentkezünk, hogy jegyet javítsunk, blöffölünk egy vizsgán).

Alkalmazkodás: (veszít/nyer): a versengés ellenkezője, maximális önálávetés

Az alkalmazkodás együttműködő, de nem önérvényesítő konfliktuskezelési mód. Az egyén lemond saját szándékairól, azért hogy a másik szándékai érvényesülhessenek, önfeláldozás van ebben az eljárásban. Az alkalmazkodás öltheti az önzetlen nagyvonalúság vagy jótékonyság formáját, lehet a másiknak való kényszerű önálávető engedelmeskedés, vagy egyszerűen csak a másik szempontjainak elfogadása.

Az alkalmazkodással akkor célszerű élni

ha belátjuk, hogy tévedtünk, és elfogadjuk a jobb álláspontot, illetve amikor tanulunk valakitől, amikor belátást akarunk tanúsítani;

ha a probléma sokkal fontosabb a másik fél számára, mint magunknak, és eleget akarunk tenni a másik igényeinek; az alkalmazkodás lehet az együttműködés fenntartása érdekében gyakorolt jóakarátú gesztus is (pl. megeszünk valamit, ami nem ízlik, de a készítőnek nagyon fontos az elismerés);

ha nyitva akarjuk tartani a lehetőséget későbbi, számunkra fontosabb problémák megoldására (pl. nem kötünk bele partnerünkbe minden apróság miatt);

ha a versengés folytatása csak ártana helyzetünknek, ha legyőzöttek, vesztesek vagyunk (pl. elkerüljük, hogy a másik nem képviselőinek jelenlétében nevetségessé váljunk);

ha a harmónia megőrzése és a szakítás elkerülése különösen fontos (pl. abba hagyunk egy elmérgesedni készülő vitát a barátunkkal);

ha elfogadjuk, hogy egy kínos helyzet áldozatai vagyunk ugyan, de a másik biztosan tanul az esetből, saját hibájából.

### Elkerülés: veszt/veszt): nem kezeli, hanem elkerüli az összeütközést

Az elkerülés nem önérvényesítő és nem együttműködő konfliktuskezelési mód. Az egyén nem követi közvetlenül sem saját, sem a másik személy szándékait. Az elkerülés öltheti diplomatikus kitérés formáját, egy kérdés kedvezőbb időpontra való halasztását vagy egyszerűen visszahúzódást egy fenyegető helyzettől.

Az elkerülést akkor célszerű alkalmazni,

ha egy probléma jelentéktelen vagy csak átmeneti, illetve más fontosabb problémák is szorítanak (pl. előző napi megbántottságunkat elfeledjük, ha kiderül, hogy az illető lázas betegen fekszik otthon);

ha nem látunk esélyt arra, hogy szándékaink érvényesüljenek, kevés hozzá a hatalmunk, vagy olyan akadályba ütközünk, amin nagyon nehéz lenne változtatni (pl. beletörődünk a kapott osztályzatba, bár meggyőződésünk, hogy jobbat érdemeltünk volna);

ha az ütközéssel járó kár valószínűleg nagyobb, mint a konfliktus megoldásának előnyei (pl. partnerünknek nem mondjuk meg, hogy kínos perceket szerzett nekünk, mert féltjük a kapcsolatot);

ha le akarjuk hűteni a kedélyeket, ha csökkenteni akarjuk a feszültséget egy alacsonyabb szintre, ezzel távlatot akarunk nyerni, és helyre szeretnénk billenteni a nyugalmunkat (pl. elvonulunk egy éles vita színhelyéről);

ha további információk gyűjtése több előnnyel kecsegtet, mint az azonnali döntés;

ha mások hatékonyabban tudják megoldani a konfliktust.

Problémamegoldás: (nyer/nyer): az egyénekről a problémára, a feladatra tevődik át a hangsúly.  
(Mi a probléma?)

A problémamegoldás egyszerre önérvényesítő és együttműködő konfliktuskezelési eljárás. Magában rejti azt a törekvést, hogy együttműködve a másikkal találjunk olyan megoldást, ami teljesen megfelel mindkét fél szándékainak. Azt jelenti, hogy beleássuk magunkat egy problémába azzal a céllal, hogy megtaláljuk a két fél alapvető érdekelttségét, s találjunk egy olyan alternatívát, mely mindkét fél érdekeinek megfelel. Problémamegoldás lehet például egy nézetkülönbség mélyebb feltárása azzal a céllal, hogy egymás megértése révén okuljunk, közeledjünk egymáshoz. Lehet valamilyen feltétel megteremtésére való szövetkezés, melynek hiánya az erőforrásokért való versengésre vagy összeütközésre készítetne. Végül lehet törekvés egy személyek közötti probléma kreatív megoldására.

A problémamegoldás alkalmazásai:

megoldás keresése olyan esetekben, amikor mindkét fél felfogása túlságosan fontos ahhoz, hogy kompromisszumos megoldás szülessen (pl. tárgyalás arról, hogy két dolgozat megírására ne egy napon kerüljön sor, de meg kell találni az alkalmas időpontokat is);

amikor a cél a tanulás vagy egy vitában például a saját feltevések ellenőrzése, a másik elgondolásának megértése;

olyan emberek gondolatainak hasznosítása, akik eltérő nézőpontból közelítenek meg egy problémát;

elkötelezettség biztosítása akkor is, ha a nézetek bizonyos kérdésekben eltérnek, vagy a körülmények nem kedvezőek (ateista és vallásos gyerekek, eltérő zenei ízlésű, politikai nézeteket valló fiatalok is lehetnek jó barátok, ha ezeket a különbségeket tiszteletben tartják, ha saját véleményüket nem tekintik kizárólagosnak);

egy kapcsolatot megrontó negatív érzések feldolgozásakor (ha fontos számunkra a kapcsolat, a barátság, akkor megkíséreljük megérteni, mi áll a másik érzéseinek háttérében, és figyelmet kérünk a saját szempontjainknak is).

Kompromisszumkeresés: többről mond le, mint a versengő, de kevesebbről, mint az alkalmazkodó

A kompromisszumkeresés átmenet az önérvényesítés és az együttműködés között. A cél valamilyen kivitelezhető és kölcsönösen elfogadható megoldás megtalálása, amely részlegesen mind a két felet kielégíti. A kompromisszumkereső konfliktuskezelés valahol a középúton helyezkedik el a versengés és az alkalmazkodás, az elkerülés és a problémamegoldás között. A kompromisszumkereső többről mond le a versengőnél, de kevesebbről az alkalmazkodónál. Az elkerülőhöz hasonlóan közvetlenül ragadja meg a kérdést, de nem tárja fel olyan mélységig, mint a problémamegoldó. A kompromisszumkeresés „félúton való találkozást”, kölcsönös engedelményeket vagy egy gyors áthidaló megoldás keresését jelenti.

A kompromisszumkeresést akkor célszerű alkalmazni,

ha a célok meglehetősen fontosak, de nem érik meg azt az erőfeszítést vagy az esetleges szakítást, ami egy nagyobb mértékben önérvényesítő stílussal járna együtt („Az okos enged”, ha nem lehet az osztálykiránduláson egyszerre moziba és állatkertbe menni, és az osztályfőnök mindkét program lefűjásával fenyeget);

ha két egyenlő hatalmú szemben álló fél erősen el van kötelezve egymást kölcsönösen kizáró céloknak (pl. alkukötés a fent említett kiránduláson, amikor lemondunk a mozinézésről, de cserébe később legyen lámpaoltás);

ha a cél összetett problémák időleges rendezése (pl. a dolgozatíráskor nyújtott segítségnél előtérbe kerül a diákszolidaritás, a személyes szimpátia háttérbe szorul);

ha kielégítő megoldást lehet elérni időkénszer esetén (pl. a meghirdetett sztrájk kezdete előtti percekben a felek megállapodásra jutnak);

ha ez a kisegítő konfliktuskezelési mód, mert a problémamegoldás vagy a versengés nem jár sikerrel.

### **Az eredményes konfliktuskezelés előfeltételei**

Önbecsülés és mások megbecsülése

Készség a meghallgatásra és a megértésre

Beleérzés képessége (empátia): - beleélem magam a másik helyzetébe, de mégsem azonosulok vele, - a legjobb megoldás érdekében viszont méltányolhatom a másik fél törekvéseit

Együttműködés, önérvényesítés erőszak nélkül (asszertivitás): - saját érdekeink érvényesítése úgy, hogy figyelemmel vagyunk a másik fél érdekeire is, és kölcsönösen kielégítő megoldást keresünk, - a másik „ellenfél” és nem „ellenség”

Nyitottság

Fantázia, kreativitás

### **Az asszertív kommunikáció szerepe a konfliktusok elkerülésében és megoldásában**

asserro (latin): igényelni, állítani valamit

assertion (angol): magabiztosság, kiállás valakinek az érdekében

Asszertív viselkedés = önérvényesítő viselkedés

Az asszertív kommunikáció során, az egyén úgy képes érvényesíteni a céljait, hogy környezetével összhangban együttműködve cselekszik, azzal másokat nem sért. Nem célja, hogy mindig mindenáron nyerjen, kompromisszumképes, el tudja azt is fogadni, ha le kell mondania valamiről.

Az önérvényesítés módja maga az asszertív üzenet:

- a saját vélemény nyílt, szorongásmentes kinyilvánítása,
- a megváltoztató viselkedésnek az ítélet megfogalmazása nélküli közlése,
- az érzelmek őszinte kinyilvánítása,
- a másik viselkedése következtében az egyénre gyakorolt, konkrét és megfogható hatás tisztázása.

A tréning leírása a következők alapján:

### 1.2. Megvalósításának előfeltételei, szükségletek, melyek életre hívják; összefüggése a tréning sorozat más elemeivel

Jelen tréning kidolgozását több tényező motiválta. Egyik tényező az EFOP 3. 5. 2-17 projekt elnyerése, mely a szociális munka duális képzésének létrehozására irányul, és amelyben nagy szerepet kapnak a tereptanárok, a terepen dolgozó munkatársak a leendő hallgatók képzése során. A másik tényező, mely megalapozza a tréning életre hívását az elmúlt évek során lezajlott

gyökeres változás a szociális munka BA szak nappali képzésében. Hallgatóink változó szociális környezetből érkeznek, de nagy többségükre jellemző, hogy családjuk nem tudja finanszírozni tovább tanulási terveiket, ezért az ahhoz szükséges anyagi erőforrásokat nekik kell megteremteniük. Java részben ezért már a képzés megkezdésekor dolgoznak, és az utóbbi két év során megteremtődött annak is a hagyománya, hogy az első félév abszolválása után a szakmában, a szociális szférában kezdenek munkát vállalni (jellemzően a hajléktalanellátás az a terület, ahol ezt középfokú végzettséggel megtehetik). A fiatal tehát egyrészt nappali képzésben szociális munkát tanul, másrészt pedig az itt megtanultakat (vagy még meg sem tanultakat) rögtön átfordítja főállású, szociális területen végzett munkájába is. Az pedig, hogy mindezt megtehesse, a szociális szolgáltatásoknál utóbbi években tapasztalható nagymértékű szakemberhiánynak köszönhető. A kereslet és kínálat tehát találkozik, ez azonban mind a képző intézmény (ha szeretné hallgatóit megtartani), mind pedig a szociális szolgáltatások (ha szeretné munkatársát megtartani) oldaláról nagymértékű együttműködést és rugalmasságot kíván. Tudomásul kell venni, hogy a tanterveket ettől a ponttól kezdve, nem feltétlenül csak és kizárólag a felsőoktatási intézmény oktatói állítják össze, hanem az élet. Fentiek miatt fontos a terepen dolgozó munkatársak, vezetők, tereptanárok kezébe olyan kommunikációs lehetőségeket, eszközöket adni, melyek a hallgatók terepen történő formálását rugalmas keretek közt, gyakorlatorientált módon, mégis szakmai szempontból megalapozottan teszik lehetővé.

Jelen tréninget tehát olyan komplex elemnek tekintjük, mely:

- az EFOP 3.5.2-17 szociális munka duális képzés kidolgozására irányuló egyik fontos része;
- a célcsoport számára olyan gyakorlatorientált, a konfliktuskezelés módszertani elemeinek elsajátítását teszi lehetővé, melyek a hallgatóval való mindennapi találkozás, illetve együttműködés során alkalmazhatók, ugyanakkor a szolgáltatást igénybe vevőkkel való kapcsolat során is hasznossá válnak;
- az együttműködés hatékonyságát is elősegíti a terep az oktatás és a gyakorlat területein;
- segíti a szakemberek folyamatos fejlődését a szakmai új kihívásaival szemben;
- elősegíti a felsőoktatásban a képzési szükségletek kielégítését. A későbbiekben a modul tartalma segítheti a felsőoktatásban tantárgyprogramok és továbbképzési programok kidolgozását és megvalósítását.

### 1.3. A tréning céljai

Összefoglalva az eddigieket, a szociális munkás (BA) képzés során kiemelt jelentőséget kap a konfliktuskezelés. A tréning lehetőséget kínál nemcsak a konfliktuskezeléshez kapcsolódó ismeretanyag elsajátítására de az alkalmazásra is, mely a terepen zajló képzésekben kiemelt fontosságú.

A tanulás során a pozitív tapasztalatok és a sikerélmény megerősödik, így hallgató-oktató-terep tanár egységéhez elengedhetetlen együttműködés megerősödik.

A tréning célja a konfliktuskezelési technikák elsajátítása, módszerei pedig a kiscsoportos feladatmegoldások, szerepjátékok, melyeken keresztül a gyakorlatban ismerhetik meg a tréning résztvevői a technikákat, eszközöket, módszereket.

1.4. A tréning konkrét tartalma, lépésenkénti kidolgozása (játékokkal, feladatokkal)

A tréning összesen három modulra osztható, melyek a konfliktuskezelés folyamatának különböző lépcsőin, módszerein keresztül vezetik át a résztvevőket.

<b>1 modul 5 X 45 perc</b> <b>Konfliktus, fogalma, felépítése, típusai</b> <b>Egyéni társas konfliktusok</b> <b>Önismeret</b>			
1/1			
Egység célja	Munkaformák, módszerek	Eszközsükséglet	Idő (perc)
Résztvevők megismerik egymást. Résztvevők tréninghez kapcsolódó motivációjának feltérképezése. Tréningtéma felvezetése.	Ismerkedés levelezőlapok segítségével	Flipchart „Ismerkedés” felirattal 40 különböző mintájú képeslap	20
Tréning céljának, tartalmi elemeinek, programjának megismerése.	Tréning tartalmának megismerése	Flipchart „Tréningcélok” felirattal	20
Résztvevők megismerik egymást.	Térkép	Íránytű	10
Résztvevők megismerik egymást. Nonverbális kommunikáció fejlesztése.	Állj sorba	nincs	10
Csoport szerkezetének feltérképezése. Egyéni motivációk, társas kapcsolatok fejlesztése.	Szociometria	moderációs kártyák (0-6) moderációs kártyák (égtájak) moderációs kártyák (konfliktus, sokszor, néha soha) moderációs kártyák (konfliktuskezelés)	30
1/2			
A konfliktushoz való egyéni hozzáállás feltérképezése	Konfliktus definíciója 1	60 darab moderációs kártya Flipchart (pozitív, negatív, semleges)	20
A konfliktus	Konfliktus	Flipchart: Konfliktus definíció	20



definíciójának tisztázása	definíciója 2	Flipchart : Konfliktusok szintjei	
Konfliktushelyzet megélése Konfliktus-mechanizmusok visszacsatolása Konfliktuskezelés	„Csőbomba”-gyakorlat	3-5 m hosszú bot Moderációs kártyák (Problémamegoldás, Kommunikáció, Plusz, Mínusz)	30
Társas problémamegoldás fejlesztése	Ördöglakat	20 db 1,5 m hosszú madzag	20
<b>1/3</b>			
Önérvényesítés és így a társas hatékonyság sikerének és kudarcának átélése. A csoporton belüli rokonszenvi viszonyok feltérképezése	Aprópénz	150 db. 1-2 forintos aprópénz	20
A csoporttagok különbözőségének biztosítása, szélsőséges nézetek szembesítése, különbözőségek interaktív feldolgozása.	Szabaduljunk a szélsőségektől	flipchart, írószer	25
<b>2 modul 6 X 45 perc Probléma feltáró megoldó asszertív megoldások,</b>			
<b>Egység célja</b>	<b>Munkaformák, módszerek</b>	<b>Eszközök</b>	<b>Idő (perc)</b>
<b>2/1</b>			
Asszertivitás fejlesztése	nyisd ki az öklöd	nincs	5
Az asszertivitás nem verbális eleminek fejlesztése	Az asszertivitás előképei	nincs	20
A konfliktushelyzetben	Az asszertivitás játéka	szituáció kártyák	40

lehetséges három viselkedésmódot (agresszív, aszertív, szubmisszív) tisztázása.			
Egyéni és páros problémamegoldás érzelmi gátjainak megtapasztalása	Cipőbolt	helyzetleírás	25
<b>2/2</b>			
Csoportos döntéshozatal gyakorlása Értékek és normák tisztázása Hatalom és befolyás nyílt és rejtett tényezőnek demonstrálása a szervezetben	Civilek és katonák	Helyzetleírás Szereplapok Válságlap „Megbeszélés szempontjai” lap	40
A csoportközi konfliktus demonstrálása olyan helyzetekben ahol elégtelen források állnak rendelkezésre.	Egyenlőtlen erőforrások	lásd leírás	45
Lazítás	Masszázs	nincs	5
<b>2/3</b>			
A csoportközi konfliktus demonstrálása olyan helyzetekben ahol a szűkös forrásokért megy a küzdelem.	Területfoglalás	nincs	20
Csoporton belüli státushierarchia felszínre hozása Személyes hatalmi potenciál	A hatalom inverziója	nincs	30

megtapasztalása A vezető nélkül maradt csoport dinamikájának megfigyelése			
A személyközi kapcsolatokban előforduló elfogadás és elutasítás megtapasztalása kockázatmenetes környezetben	Elfogadás, elutasítás	nincs	40
<b>3 modul 4 X 45 perc Konfliktus feltáró és kezelő módszerek</b>			
<b>Egység célja</b>	<b>Munkaformák, módszerek</b>	<b>Eszközök</b>	<b>Idő (perc)</b>
<b>3/1</b>			
A rivalizálás, versengés megtapasztalása, a frusztráció és akadályoztatás élménye konfliktushelyzetben.	Ki bírja cérnával?	asztal, székek, cérna, papír, toll	20
A csoportnak a feladat megoldásához közös megegyezésre kell jutnia, az egyes személyeknek „áldozatokat” kell hoznia a csoport közös érdekeiért, így a feladat a csoport együttműködését, és az összetartozás érzését is fejleszti	Sziget	papír ceruza	60
Önismeret fejlesztése	DISC teszt	„DISC teszt” moderációs anyag	10
<b>3/2</b>			
A konszenzuson alapuló csoportos problémamegoldás gyakorlása A szexualitással	Expedíció a Tao Ceti III-ra	Javasolt szabályok listája papír, íróeszköz	45

kapcsolatos értékek, beállítódások és előítéletek tisztázása és szembeállítás			
A tréning folyamán létrejött csoportkohézió tartalmának feltárása, élmények feldolgozása. Tapasztalatok „hétköznapi életbe” való beilleszthetőségének vizsgálata	Lavina hazafelé	nincs	20
Visszajelzés a saját munkát illetően	Jutalomcsekk	„Jutalomcsekk” moderációs anyag	10
Személyes visszajelzés	Parola	A4 papír, írószerszám	15

## 2. Irodalomjegyzék

1. Alfred Adler(1994): Emberismeret. Göncöl Kiadó, Budapest
2. Forintos Klára (2006): A tréningek szerepe. In: Tudásmenedzsment, 1. szám, 56-59. p.
3. Földesi Zoltán (2008): A csoportos tanulás jellemzői. In: Zachár László (sorozat szerk.): A felnőttképzés módszertani kérdései. [Tanár-továbbképzési Füzetek IV.] Budapest, NSZFI, 387-442. p.
4. Hatvani Andrea (2002): A mentálhigiéné alapjai. Az önismeret, személyiségfejlesztés II. fejezet. In: Estefánné Varga Magdolna – Ludányi Ágnes (szerk.): Esélyteremtés a pedagógiában. BVB Nyomda és Kiadó Kft., Eger, 99. o.
5. Joseph Forgas(2007): A társas érintkezés pszichológiája Kairosz Kiadó, Bp.
6. Lewin, Kurt (1975): Csoportdinamika. Budapest, Közgazdasági és Jogi Kiadó
7. Légrádiné Lakner Szilvia (2006): Tréningmódszer a felsőoktatásban. In: Tudásmenedzsment, 1. szám, 60-67. p.
8. Mérei Ferenc (1988): Közösségek rejtett hálózata. Budapest, Gondolat Kiadó
9. Poór Ferenc (2005): Egy komplex képzési, továbbképzési eljárás I. A „tréning” fogalma és megvalósulása a gyakorlatban. In: Felnőttképzés, 4. szám. 17-20. p.
10. Poór Ferenc (2006): Egy komplex képzési, továbbképzési eljárás II. A „tréning” alkalmazásának személyi feltételei. In: Felnőttképzés, 1. szám. 16-19. p.

11. Rudas János (2007): Delfi örökösei. Önismereti csoportok – elmélete, módszer, gyakorlat. Budapest, Lélekben Otthon Kiadó
12. Rudas János (2004): Önismereti csoportok-elmélet, módszer, gyakorlatok. Új Mandátum Kiadó, Bp,
13. Rudas János (2011): Javne örökösei. Fejlesztő tréningcsoportok – elvek, módszerek, gyakorlatcsomagok. Budapest, Oriold és Társa Kiadó
15. Szociális munka etikai kódexe
16. Thomas Schmidt: Konfliktuskezelési Tréninggyakorlatok, Miskolc, Z-Press Kiadó
17. Katrin Greßler, Renate Freisler (2017): Stresszkezelési Tréninggyakorlatok, Miskolc, Z-Press Kiadó