

A PÁLYAALKALMASSÁG OPTIMALIZÁLÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI

STRÉDL Terézia¹

ABSTRACT

The aim of the study is to analyze the possibilities which help the students in their studies and personal processes such as preparation and personality development. The sociometry monitors the developing relationship networks, especially at group level, which has the shaping power to climate of the class. Transaction theory points out (among others) the communication games taking place between the individuals within their environment. The profession of pedagogy and communication levels are multi-factorial such as teacher-student, student-student, teacher-parent, teacher-teacher, etc., therefore the personality of the teacher is a determining pattern. Feedback on active, passive, or aggressive forms of conflict resolution also helps the students in shaping their personal - social competencies.

KEYWORDS

Career ability, motivation, sociometry, transactional analysis, conflict resolution, personal - social competence

BEVEZETÉS

Az első évfolyamba érkező hallgatók továbbtanulási motivációs szintje különböző. Ez a különбözőség többek között meghatározza az egyetemi oktatáshoz kialakított attitűdjét, a továbbtanulás minőségét, az első adaptációs időszakban a magatartását is, és ez egyértelműen kihat a pálya megtartására. A fogadó intézménynek meghatározó szerep jut segíteni őket és támogatni, fokozottan ebben az időszakban.

A tanulmány célja elemezni azokat a lehetőségeket, amelyek segítik a hallgatót tanulmányai során, mind a felkészülésben, mind a személyiségük formálódásában. A csapatépítésben a szociometria monitorozza azokat a kapcsolati hálókat, amelyek kialakulnak, főleg a csoport szintjén. Ezek a csoportok alakítják majd az évfolyam klímáját. A pozitív klíma kihat a tanulási folyamat minőségére direkt és indirekt formában. A csoport megtartóereje jelentős. A tranzakciós elmélet rámutat (többek között) azokra a kommunikációs játszmákra, amely az egyén és a környezete között zajlik. A pedagógia segítő szakma, és a kommunikációs szintek többszörözősek, így a pedagógus - diák, diák - diák, pedagógus - szülő, pedagógus - pedagógus stb., ezért a pedagógus személyisége meghatározó minta. Továbbá visszajelzés a konfliktus megoldásának aktív, passzív vagy agresszív formájára is segíti a hallgatót a perszonális - szociális kompetenciájának alakításában.

Az említett kompetenciára nemcsak az egyén karrierépítésének szempontjából van szükség, hanem a munkaerőpiac is egyre jobban preferálja a szakma-független kompetenciákat, vagyis az életképességet. Két nagy kategóriát különítenek el, amelynek meghatározó a jelentősége a munka világában, hiszen az ember mint önálló szubjektum vesz részt az interperszonális kapcsolatokban. Ez a személyes kompetencia és a társas kompetencia. [1, 2]

¹ PaedDr. Strédl Terézia, PhD., Selye János Egyetem, Tanárképző Kar, Neveléstudományi Tanszék, Bratislavská 3322, 945 01 Komárno, stredlt@ujss.sk

A pályaválasztást megelőzi a szakmák megismerése, az érdeklődés, a lehetőségek felmérése, valamint a család, barátok és az iskola véleménye, irányítása. Manapság a pályaválasztást már nem csak az ismert hármas határozza meg, amelyek az iskolai előmenetel, az érdeklődés és a lehetőség. [3] A 3. évezred emberének szükséges a kellő önismeret, hogy tisztában legyen lehetőségeivel. Azonosulnia kell, hogy mennyire emberszerető, társasági, avagy magányos, visszahúzó típus. Hogyan építi a kapcsolatát a világgal, milyen irányba viszi el energiáit? Másik ismérv, hogy az információkat milyen módon dolgozza fel, milyen fajta ingerek azok, amelyek számára a leggyakoribb információhordozók, hogyan jutnak el hozzá: érzékeivel vagy megérzéssel? Csupán annak hisznek, amit látnak, hallanak, tapasztalnak, vagy inkább a „hatodik érzékükre” bízzák magukat? Mennyire az észlelés vagy a megérzés fontos számukra? A pályaválasztás feltételei a modern pszichológiai irányzatok tükrében [4]:

- hogyan kommunikálunk a külvilággal, milyen irányba visz el az energia (extrovertált - introvertált személyiség),
- milyen az információ felvétel, amire érzékenyen reagálunk (érzéki – intuitív típus),
- hogyan döntünk, mi alapján hozzuk meg a döntéseinket (racionális – érzelmi döntés),
- milyen az életformánk, strukturáltabb vagy spontánabb (megfontolt – észlelő stílus).

Meghatározó készség, hogyan hozzuk meg döntéseinket: érzelmi vagy értelmi, emocionális vagy racionális ismérvek alapján? Mindkét típus számára más fontossági sorrendet kapnak a történések, döntéseinket másképp indokoljuk, és másképp hozzuk meg. Ezen a téren az önismeret fejlesztése és a kommunikációs készségek, a konfliktusmegoldás módozatai sokat segítenek.

SZAKMAFÜGGETLEN KOMPETENCIÁK

A felsőfokú intézmények első sorban a szakmai felkészítésre összpontosítanak, ezért a lemorzsolódás egyik komoly oki tényezőjeként figyelembe kell venni a hallgatók azon személyiségi adottságait, amelyekkel nem képesek felvenni azonnal a középiskolai tanulmányok után a felsőfokú intézmény oktatási követelményeit. Mindezt azért, mert segítségre van szükségük, avagy azért, mert lassúbb az alkalmazkodási időszak a lassúbb pszichomotoros reakciók miatt. Lehet e mögött az is, hogy a középiskolai kötöttség után a „nagy szabadság” veszi át a vezérelvet a hallgatóknál. Másik oksági követés maga a szakválasztás, hiszen a pedagógia a tanáremberre épít, az oktató - nevelő munkára készíti fel végzettjeit és az első számú munkaeszközük a személyiségük. Ezért a perszonális – szociális kompetencia fejlesztésének, és a mai munkaerő piacra való felkészítés fontosságának a preferálása szükséges feladat, mind az egyén, mind az intézmény szempontjából.

Az alkalmazott tudás magával hozza, hogy az alap kutatás ismérveit beépíti a szakmai képzés kivitelezésébe. Ehhez kerestük azokat a megoldásokat, áthidaló lehetőségeket, hogyan lehet megteremteni a kölcsönös hasznot. Abból indultunk ki, hogy a képzés folyamán melyek azok a tárgyak, amelyek tartalmát lehet(ne) megújítani, kiegészíteni, így lehetőséget adni a hallgatóknak a visszajelzésekre az általunk megajánlott tesztlehetőségekből. Másrészt, melyek azok a készségek, amelyeket szükséges kondicionálni a választott szakma hatékonyságának eléréséhez és biztosításához.

A cél érdekében három lehetőséget dolgoztunk ki. . Az egyik a *szociometria*, amely alkalmazása lehetőséget ad a csapatépítésre és a jó csapatmunka egyben biztosítja a kreatív tanulási folyamatot, másrészt átadunk a hallgatóknak egy olyan módszert, amelyet alkalmazhatnak majd a szakmai életükben, pl. mint osztályfőnökök. További választásunk a *tranzakciós analízisre* összpontosult, amely visszajelzést ad a hallgató kommunikációjára. Tudjuk, hogy az optimális pedagógiai kommunikáció fontos minden résztvevője számára. Továbbá javasoljuk a *konfliktusmegoldás* módozatainak mérését és lehetőségét a korrekcióra.

Szociometria

Alapgondolata és módszertani kidolgozása J. L. Moreno pszichiátertől származik. Ez a sokoldalú kutató szociológiai és gyermektanulmányi megfigyelések alapján vezette be a társas helyzet fogalmát és nézőpontját, s ezzel lehetővé tette a viselkedés társas szempontú elemzését. Ezt a módszert az egész világon ismerik és alkalmazzák. [5] Moreno azt kutatta, hogy milyen helyzete van az embernek ott, ahol dolgozik, az iskolában, ahova jár. Ezzel a kérdésfeltevéssel utat nyitott az egyén és a társadalom közös tartományába vezető vizsgálati módszereknek. A szociálpszichológia hívta fel a figyelmet a csoporthatások jelentőségére. Kísérletekkel bizonyították személyiségformáló hatását. Azt, hogy az ember pusztán jelenléte is, de még inkább kapcsolataink, emberi viszonylataink és a velünk szemben támasztott elvárások mennyire sorsformáló tényezők. Csoportot alkot minden együttlét, ami valamilyen cél érdekében állt össze. A szociálpszichológiai vizsgálódások az állandósult, szabályozott csoportokra irányulnak, mint pl. egy iskolai osztály és a szociometria a csoportok társas szerkezetének mérésére szolgáló technika. Ennek egyik eszköze a több szempontú szociogram, ami a hazai gyakorlatban Mérei Ferenc vizsgálatai nyomán terjedt el. [6]

A több szempontú szociogram

A több szempontú jelző a módszer őseit képező Moreno - féle rokonszenvi szociogramtól különböztet meg. A csoport különböző jellemzőit vizsgálja a több szempontú módszerrel: a spontán rokonszenvi csoportosulást, a közösség normáit, motívumait, hálózaton kívüli szerepeket, a csoport légkörét. Az anyaggyűjtés eszköze a *kérdőív*, amely a csoporttársak közül személyi választást kíván. Tartalmazhat negatív tulajdonságokra vonatkozó kérdéseket is. A feldolgozás eredménye a *kölcsönösségi vázlat*. Ábrázolja a spontán rokonszenvi csoportosulások hálózatát. A *gyakorisági táblázat* az, amely valamennyi választ összesíti. Erről leolvasható, hogy a csoportban kik hordozzák a kérdéses szerepeket. A táblázat függőleges tengelyén a résztvevők neve szerepel, a vízszintes tengelyen pedig a kérdések. Külön oszlopba összesítve lehet felvezetni a rokonszenvi, a funkció, a tulajdonság és a népszerűség kérdéseire adott válaszokat. Ezekből a táblázatokból kiderül, hogy ki hány szavazatot kapott a különböző kérdésekben és az is, hogy kik azok a személyek a csoportban, akik valamilyen szempontból meghatározóak, véleményformálók. A kölcsönösségi és gyakorisági táblázat egy adathalmaz, amely adataiból kiszámítható a csoport közösségi mutatójának színvonala. A két táblázat és a felrajzolt *szociogram* választ ad a feltett kérdésekre. A szociogram a kölcsönösségi vázlat alapján készül, ábrázolja a spontán rokonszenvi csoportosulások hálózatát. Minden személyt egy bekarikázott szám jelöl. A szám a nevet helyettesíti. Minden vonal egy kölcsönös kapcsolatot jelent. A kétszeres kapcsolatot kettő, a háromszorosot három vonallal jelöljük. A két személyt összekötő vonalak számával a kapcsolatok intenzitását ábrázoljuk. Az egyoldalú kapcsolatokat nyilvántartjuk, mérlegeljük, az értelmezésben felhasználjuk, azonban mint kapcsolatot a szociogramon nem tüntetjük fel. Főként azért, mert a kölcsönösségek kiemelt értelmezési támpontot nyújtanak. A szociogramon feltüntetett kapcsolatokat reális viszonylatoknak tekintjük, amelyeknek érzelmi színezete van. Bizonyos együtteséget rögzít. Ennek az egybecsengésnek a révén tételezhetjük fel, hogy a felrajzolt hálózatokban csoportdinamikai hatások játszódnak le. Az egyoldalú kapcsolatok is reális tényezői a társas mező összefüggésének, de tartalmilag más elemeket fejezhetnek ki. Például a valahova tartozás vágyát, e vágy frusztrációját. A patológiás színezetet is az egyoldalú kapcsolatok mutatják a szociogramon. A szociogram két nagy egységből áll: egy kommunikációs csatornából (öttagú lánc) és egy véleményformálásra alkalmas négyszögből. A láncon nagyon gyorsan futnak végig a hírek, de nem véleményformáló, mint a zárt alakzat, ezért a hír eltorzulhat és pletyka lesz belőle. Ez feszültségkeltő helyzetet teremt. Mivel a lánc nincs kapcsolatban a zárt alakzattal, nem központ, hanem klikk. Több tanuló egyszeres és kétszeres kölcsönös választásáról van szó, ezért

információ feldolgozó és véleményformáló. Elszigeteltsége miatt azonban nem lesz közvélemény, hanem megmarad klikk álláspontnak. A négyesög álláspontját ez a lánc nem viszi tovább. A kölcsönösségi vázlaton a kapcsolatrendszerben elfoglalt helyzetnek négy változatát különböztethetjük meg: *tömb, pár, laza kapcsolat* és *magányosság*. Az együttműködő csoport hálózatának monitorozása hasznos kijelzésekkel bír. Az első évfolyamban meghatározó szerepe van az időnek, hiszen alakuló csoportokról, évfolyamról van szó. Döntő fontosságú, hogy az évfolyam melyik időszakára időzítjük a mérést. Ebben segít az évfolyam tútora, aki a hallgatókat kíséri a belépéstől. [7, 8]

Tranzakciós analízis

A társas érintkezés egységét tranzakciónak nevezzük. Ha két vagy több ember valamilyen társas összefüggésben találkozik, egyikük előbb vagy utóbb beszélgetésbe kezd, vagy más módon jelzi, hogy tudomásul vette a többiek jelenlétét. Ezt nevezzük *tranzakciós ingernek*. Erre egy másik személy olyasmittel reagál, ami valamilyen módon ezzel az ingerrel kapcsolatos; ezt nevezzük *tranzakciós válasznak*. Az egyszerű tranzakciós elemzés annak a megállapításával foglalkozik, hogy milyen én-állapotok mozgósították a tranzakciós ingert, és milyenek váltottak ki tranzakciós választ. A tranzakciókat a következőképpen osztályozhatjuk: kiegészítő vagy keresztezett, egyszerű vagy rejtett tranzakciók. A tranzakciók rendszerint sorozatban zajlanak le. A sorozatokat nem a véletlen állítja elő, hanem programozottak. A programozás a következő három forrás egyikéből származhat: Szülőtől, Felnőtől vagy Gyermektől. [9] Eric Berne a kommunikációban az én-állapotokra figyel és felhívja a figyelmet, hogy nem mindegy, hogy a kölcsönös kommunikációban a két vagy több fél milyen én-állapotban szól a többiekhez. Minden egyénben három én-állapot van jelen különböző tulajdonságok prezentálásában: a szülő (előítéletes, bíráló, gondoskodó), a felnőtt (felelősségteljes) és a gyermek (alkalmazkodó, dacos, zsaroló, spontán). Könyvében leírja az egyes kommunikációs modelleket.

A tranzakció foglalkozik azzal a szükségletkészlettel is, amely kielégítése hozzásegít a hatékonyabb tevékenységhez.

- *Az ingerlés szükséglete:* az ingerhiányos környezet visszaveti az emberi alkotást, míg kielégítésük elégedettséghez vezet. Az ismeretszerzésben pl. a kíváncsiság, döntő fontosságú.
- *Az elismerés szükséglete:* érintés, elismerés, megerősítés - történhet szóban, testbeszéddel, lehet pozitív és negatív is, szituációhoz kötődő vagy általános. Fontos, hogy az ember visszajelzéseket kapjon ahhoz, hogy képes legyen eligazodni a külső világban, és így önmagában.
- *A pozíció szükséglete:* A kapcsolatrendszerben való mozgást, a helyzetünk állapotát, lehetőségeit K. Ernst által javasolt OK-keret segít elrendezni [10, 11]:

1. táblázat: OK – keret:

-+ Én nem vagyok jól, de a másik igen. „Lássatok hozzá!”	++ Én is jól vagyok, a másik is. „Fogjunk neki!”
-- Én sem vagyok jól, de a másik sem. „Hagyjuk az egészet!”	+- Én jól vagyok, de a másik nem. „Megcsinálom egyedül!”

A++ helyzetben képesek vagyunk elfogadni magunkat, másokat: szavakkal, érintéssel, gesztusokkal ki is fejezzük ezt, nyilvánossá tesszük.

A+- pozícióban kevésbé fogunk másoknak pozitív jelzést küldeni, s itt fordulhat elő a feltétel nélküli negatív jelzés.

A+ helyzetből elismerjük a másikat, de magunk fölé helyezzük. Ilyenkor nem tudjuk, vagy nem akarjuk visszautasítani a negatív visszajelzést, a számonkérést, szubmisszív pozíciónk van.

A - - helyzetben sem magunknak, sem másnak nem jelzünk vissza pozitív dolgokat.

A struktúra szükséglete azt jelenti, hogy a bennünk rejlő képességeket kibontakoztathassuk, feladatainkat sikeresen megoldhassuk, arra van szükség, hogy felismerjük, elrendezzük magunkat térben és időben. Tudnunk kell, milyen szabályokat kell és érdemes betartanunk. Az egyedüllét vagy együttlét különböző módozataiban eltérő mértékben nyílik lehetőség elismerések begyűjtésére, cseréjére. Minél több visszajelzést kapunk személyiségünkre, fontosságunkra vonatkozóan, annál elégedettebbek lehetünk.

Több éves követéses vizsgálat zajlott az egyik kiválasztott iskola tantestületében és a célcsoportban magasan két tulajdonság mutatkozott, az egyik az előítéletes szülő, a másik pedig az alkalmazkodó kisgyerek. Feltételezésünk, hogy manapság a hallgatók körében végzett monitorozás más tulajdonságokat fog preferálni. Mivel rendelkezünk már adatokkal, lehetőség nyílik az összehasonlításra és a mai generáció személyiség-struktúrájának értékelésére a tranzakciós analízis elmélete alapján.

A tranzakciós analízis (TA) bármely területen használható, ahol emberek közötti megértésre van szükség, ahol fontos szerepet játszanak az emberi kapcsolatok, fontos a tiszta kommunikáció. Ezért tartjuk fontosnak monitorozni a tranzakciós állapotokat különböző helyzetekben és ezek visszatükrözését szimulált pedagógiai helyzetekben.

Konfliktusmegoldás

A konfliktusok az életünk része, nem tagadni kell őket, hanem felvállalni a megoldásukat. A szociális interakció egy folyamat, ahol az egyik ember viselkedését és megélését befolyásolja a másik ember megélése és viselkedése. Kölcsönhatás jön létre, amely erősítő, ellenséges vagy konfliktussal teli.

Konfliktushelyzetben alapvetően kétféle stratégia között választhatunk:

Nyerő – vesztes (versengő stratégia)	Nyerő – nyerő (együttműködő stratégia)
--------------------------------------	--

A konfliktus ott jön létre, ahol a két fél közül az egyik a másik véleményét, szükségleteit, céljait, cselekvését ellentmondónak, összeférhetetlennek tudja be. Régóta ismert probléma, hogy az emberek nagy része nem a konfliktust akarja megoldani, hanem győzni akar.

A kooperáló, együttműködő viselkedés a konstruktív döntéshozatali formákat alkalmazza, mint a konszenzus, kompromisszum, sorsolás, többségi szavazat, vagyis a problémára megoldást talál.

A versengő viselkedés a győztes - vesztes megoldást adja. Az interakciót befolyásolja az interperszonális percepció, ami azt jelenti, hogy minden embernek bizonyos tulajdonságokat előlegezünk meg és elvárásaink vannak vele szemben, értékeljük. A másik ember tulajdonságainak pontos ismerete fontos társadalmi viselkedésünk hatékonysága szempontjából. A leggyakoribb hibák a hallo - efektus, sztereotípiák, projekció, elfogadás, elítélés, általánosítás stb. A kommunikációban rejlő agresszió kifejezését a nevelés formálja, így különböző viselkedési mintákat kapunk. A kommunikációban lévő negatív kód (agresszív kód elindító („elsütő szerkezetei”)) lehetnek a szocializációs folyamatokban eltanult viselkedési formák kiváltásának. [12] Mivel a pedagógiai folyamatban formálunk, és egyben formálódunk, az interakcióban rejlő előnyök/veszélyek felismerésére szükség van, ami egyben gyakorlást igényel.

Konfliktusmegoldási lehetőségek

A konfliktusban három féle megoldási típust különböztetünk meg: *aktív, passzív és agresszív* megoldást.

Az *aktív megoldó* az asszertív problémamegoldást alkalmazza a „*Tiszteletben tartom a jogaid, de elvárom, hogy te is az enyémet!*”- elv alapján. Az asszertivitás hatékony magatartást jelent és a következő viselkedési formákat ismeri: *érdekérvényesítő, jogalkalmazó, szimpátia-keltő és kapcsolatmenedzselő* magatartást.

A *passzív problémamegoldó lemond saját jogairól*: inkább megcsinálja, csak ne legyen vele probléma, nem veszi észre a problémákat, hogy ne kelljen állást foglalnia, másra hagyja a döntést, pedig érdekeivel ez nem összeegyeztethető stb.

Az *agresszív problémamegoldó* csupán a saját érdekeinek érvényesítésére gondol, teszi ezt a másik kárára, jellemző rá az önzés, elfogultság, saját igényeinek preferálása.[13]

2. táblázat: A konfliktusok megoldási formáinak alkalmazása az egyes típusoknál

Aktív	Passzív	Agresszív
- kompromisszum	- megfelelés	- dominancia
- konszenzus	- kikerülés	- egyoldalú
- integráció	- ignorálás	- elfogult
- szavazás	- véletlen	

A személyközi helyzetekben egyes emberek állandóan alárendelt helyzetbe kerülnek, alkalmazkodó módon viselkednek. Másokra inkább az jellemző, hogy nem tudnak veszíteni, önérvényesítésre törekednek és nem riadnak vissza az agressziótól sem. A kívánatos viselkedési forma egy konfliktusban az *asszertivitás*. Gyakorlatban minden konfliktuskezelésnél két vagy több ember van jelen. Ha a felek nem tudnak megegyezni abban, hogy a problémát miként oldják, a konfliktus tovább gerjed. Egy semleges közvetítő (mediátor) a probléma objektív mérlegelésére képes, így elősegíti a hatékony megoldást.

3. táblázat: Konfliktuskezelési technikák

Információgyűjtés	Kontaktuskezelés
Helyzetelemzés	Problémaelemzés
Érdekérvényesítés	Rangsorképzés
Érdekelemzés	Konfliktuselemzés

Thomas-Killmann teszt

A konfliktusok kezelésének érdekérvényesítés alapú megközelítése abból indul ki, hogy két-személyes konfliktus szituációkban szereplő személyek a konfliktusmegoldás során érdekérvényesítő viselkedést tanúsítanak. **Az érdekérvényesítés lényege, hogy a felek kinek a javát akarják elérni a konfliktusmegoldás során: saját érdekeiket tartják szem előtt, vagy a közös érdekeket?**

Az érdekérvényesítés során **ötféle stratégiát különböztetünk meg**. Az egyéni konfliktusmegoldási stratégiák feltárására Kenneth L. Thomas és Ralph H. Kilmann kidolgozott egy eljárást, az ún. TKI-t (Inventory Thomas - Kilmann Conflict Mode Instrument). [14] Magyarországon a kérdőív Thomas - Kilmann Konfliktuskezelő kérdőívként ismert. A teszt kitöltésével a hallgató visszajelzést kap arra, hogy melyik a preferált módszere. Természetesen, a viselkedés tudatosítása lehetőséget ad a korrekcióra, illetve a tananyagba beépített²

²... ilyen szeminarizált órák lehetnek a pedagógiai kommunikáció, interkulturális nevelés, drámapedagógia és más, a szükség szerint meghirdetett szabadon választott tantárgy.

célirányos helyzetgyakorlatokkal kondicionálható megoldási stratégiákat sajátíthat el a hallgató.

BEFEJEZÉS

A személyes – szociális kompetencia fejlesztésénél az oktató adatokat nyer a hallgató által kitöltött tesztekkel, azonban a teszt értékelésében a hallgató aktívan részt vesz, így visszajelzést kap. Az adott foglalkozásokon dolgozunk azokkal a fejlesztendő személyiségjegyekkel, amelyekkel találkozunk, így a hallgató beépítheti saját személyiségébe, s ugyanúgy érzékeny marad másokkal szemben is, pl. leendő tanulóival szemben, akik személyiségformálásánál már aktív szerepet tud vállalni. Egyben a célcsoport által kapott adatok longitudinális követe- se és értékelése visszajelzést ad a célcsoportokról. Az adatok ismeretében folyamatos köl- csönhatásról beszélhetünk, amely biztosítja az alkalmazott kutatás és a gyakorlat közötti aktív interakciót.

SZAKIRODALOM

- [1] KLEIN, S., KLEIN, B. *A szervezet lelke*. Budapest: EDGE 2000 Kiadó. 2006. ISBN 9638692731
- [2] GOLEMAN, D. *Érzelmi intelligencia a munkahelyen*. Budapest: EDGE 2000 Kiadó. 2015. ISBN 9789639760288
- [3] TÓTH, P. *Egyéni különbségek szerepe a tanulásban*. Székesfehérvár: DSGI Kiadó. 2011. ISBN 9789638894656
- [4] SZABÓ, É., SZABÓ, Gy. *Szociálpszichológia közoktatási vezetőknek*. Digitális Tan- könyvtár. 2011.
https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2009_0026_kovi.../index.html.
[2019.07.15.]
- [5] MÉREI, F. *Közösségek rejtett hálózata*. Budapest: Osiris Kiadó. 2004. ISBN 9633894581
- [6] Lengyel, Zs. *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó. ISBN 9789633791837
- [7] TÓTH, P., MAIOR, E., HORVÁTH, K., KAUTNIK, A., DUCHON, J., SASS, B. (szerk.) *Kutatás és innováció a Kárpát-medencei oktatási térben III*. Kárpát-medencei Oktatási Konferencia Tanulmánykötet. 2018. ISBN 9789634491156
- [8] NAGY, M., SZABÓOVÁ, E., HORVÁTH, K., KANCZNÉ N.K., TÓTH-BAKOS, A., ORSOVICS, Y. *A lemorzsolódás okainak vizsgálata a harmadéves óvodapedagógus hallgatók körében*. In Tóth Péter – Maior Enikő – Horváth Kinga – Kautnik András Duchon Jenő – Sass Bálint (szerk.) *Kutatás és innováció a Kárpát-medencei oktatási térben III*. Kárpát-medencei Oktatási Konferencia Tanulmánykötet. 2018. ISBN 9789634491156
- [9] BERNE, Eric. *Emberi játszmák*. Budapest: Háttér Kiadó. 2013. ISBN 9786155124457
- [10] STREDL, T. *Kommunikáció és konfliktusmegoldás*. Révkomárom: Szakképző és Felnőttképző Intézet. 2009. ISBN 9788097001124
- [11] HORVÁTH, K., SZÓKÖL, I. *A pedagógiai kommunikáció*. Komárom: UJS. 2016. ISBN 9788081221750
- [12] BORDÁS, S. *Agresszív kód*. Székesfehérvár: Kodolányi János Főiskola. 2009. ISBN
- [13] STREDL, T. *Tolerancia és kommunikáció*. Komárom: UJS. 2015. ISBN 9788081221590
- [14] FÁBIÁN, G. *Alkalmazott kutatás módszertan*. Debreceni Egyetem. 2014. 13. Standardi- zált tesztek, skálák és jellemzőik - Digitális Tankönyvtár
https://www.tankonyvtar.hu/hu/.../13_standardizlt_tesztek_sklk_s_jellemzik.html
[2019.07.15.]

Internetes források

A konfliktuskezelés technikái | Digitális Tankönyvtár

C:\Users\User\AppData\Local\Temp\A konfliktuskezelés technikái | Digitális Tankönyvtár<https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A\2010-0019...\ch09.html>
[2019.07.15.]

Bábosik István: *A szociometriai módszer* - Digitális Tankönyvtár

https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_531.../ch08.html

[2019.07.15.] C:\Users\User\AppData\Local\Temp\Bábosik István: A szociometriai módszer - Digitális Tankönyvtárhttps://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425\2011_0001_531.../ch08.html [2019.07.15.]