

KONTEXTUSKEZELÉS A RENDŐRI NYELVHASZNÁLATBAN EGY KÖZLEKEDÉSRENDSZETI OSZTÁLY KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK TÜKRÉBEN

Farkas Attila

Divatba jött a *kommunikáció* kifejezés, sőt maga a tudományterület is. Akinek jó a kommunikációs készsége, arra azt mondjuk: „jól el tudja adni magát”. Ez pedig ma fontos képesség. Sok olyan szakma és foglalkozás van, amelyekben a beszéd munkaeszköz. Ilyen a rendőri hivatás is, különösen így van ez a közterületi állomány esetében. Az ő kommunikációjuk stílusa, határozottsága nagymértékben befolyásolja az intézkedés alá vont személyek reakcióit, hozzáállását, együttműködési hajlamát – végső soron az intézkedés sikerét. Vajon a rendőrök milyen kommunikációs ismeretekkel, képességekkel rendelkeznek, milyen helyzetekben kell – szóban is – helytállniuk? Hogyan tudják „eladni” magukat? Előadásomban e kérdésekre keresem a választ.

Ahhoz, hogy válaszolni tudjak, kommunikációs szempontból kell megvizsgálnom a magyar rendőr munkakörülményeit: milyen kontextusokban kell megnyilatkoznia, milyen képzettséggel rendelkezik, milyen lehetőségei vannak készségei, tudása fejlesztésére. Megpróbáljuk „tetten érni”, amint éppen „hatékonyan kommunikál” – esetleg az általa használt stílus, kifejezés hátrányosan befolyásolja intézkedése eredményességét.

A szakirodalmi áttekintés után kielemezem a rendőrségi képzési rendszer kommunikációs vetületét, esettanulmányokat értékelek. Felmérem, milyen előképzettséggel rendelkeznek a rendőrök, figyelembe véve a testülethez csatlakozás előtti, illetve a már a rendőrség kötelékében kapott képzéseket. Kommunikációs tevékenységüket figyelemmel kísérem munka közben is. A rendőrség szigorú jogi normák szerint végzi tevékenységét, így csak egy szűk, nem reprezentatív mintával dolgozhattam: jelen esetben egyetlen közlekedésrendészeti osztály állományával.

Látható, hogy a rendőrség közterületi állománya viszonylag kevés kommunikációs ismerettel, képzéssel rendelkezik, így főként saját intuícióira van utalva. Kétségtelen, hogy a kommunikáció esetlegessége, kidolgozatlansága és elsősorban a kontextus nem megfelelő kezelése hátrányosan hat az intézkedés sikerére, gyengíti az állampolgárok rendőrség iránti bizalmát, és hátráltatja bennük a jogkövető attitűdök kialakulását, rögzülését.

Az eredményekből leszűrhető, hogy szükség van a rendőri kommunikáció és az intézkedés eredményessége közötti kapcsolat további vizsgálatára, továbbá a rendőrök számára speciális kommunikációs képzések és tréningek kidolgozására, ezek intenzívebb, gyakoribb alkalmazására.

Tárgyszavak: *rendőri kommunikáció, kontextuskezelés, hatékony kommunikáció, intézkedések sikeressége*