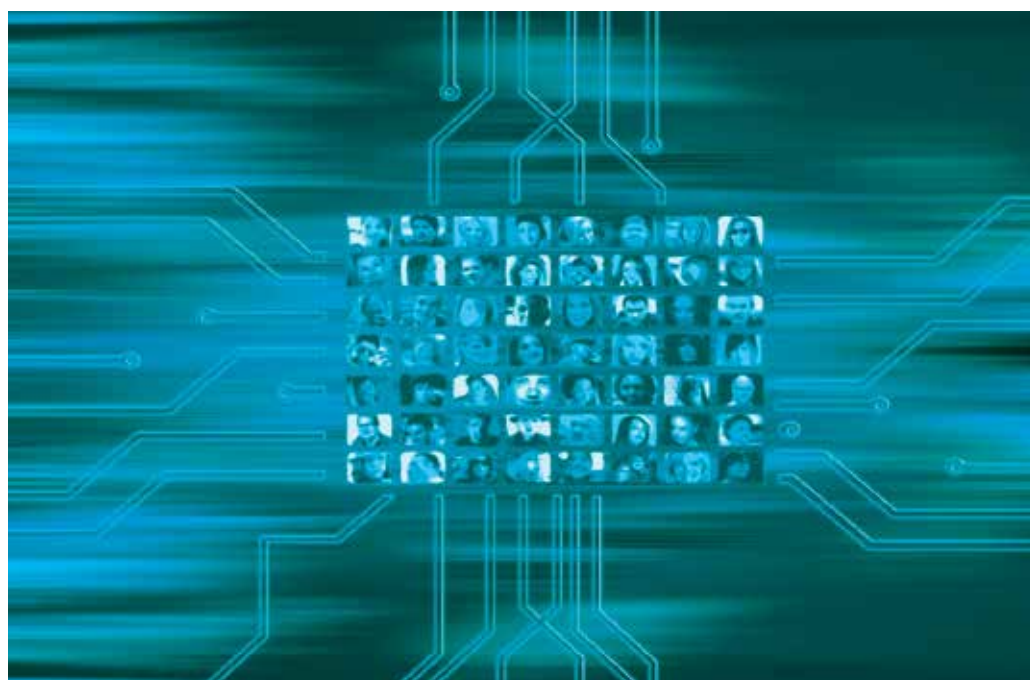


TÁRSADALOMISMERET ÉS SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ II. KÖTET



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

**TÁRSADALOMISMERET
ÉS SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ II.**

A kiadvány a KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001 azonosító számú „A versenyképes közszolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása” elnevezésű projekt keretén belül készült. A Rendészeti ügyintéző, a Rendészeti őr, a Közszolgálati ügykezelő valamint a Közszolgálati ügyintéző szakképesítések szakképzési kerettantervéhez illeszkedő tansegédlet.

Szerző:

Bezerédi Imre r. százados

Szakmai lektor: Szabó Tamás r. őrnagy

Pedagógiai - nyelvi lektor: Halácsy Sándor tű.alezredes

ISBN 978-963-9208-72-8

2018

TARTALOMJEGYZÉK

I. PSZICHOLÓGIAI GYAKORLAT	5
1.1. A személyiség kialakulását és fejlődését befolyásoló tényezők rendszerezése, hatásuk tanulmányozása	5
1.2. A különböző személyiségtípusok jellemzőinek felismerése	6
II. ÖNISMERET	10
2.1. Személyiségünk sajátosságai, működési mechanizmusai	10
2.2. Önismeret és énkép, a társadalom, a környezet elvárásai és a saját célok összhangja.....	11
2.3. Élethelyzetek, reakciók, a tudatos életvezetés képessége – reális jövőkép	11
2.4. Az önismeret	12
2.5. A siker, az elismerés és a kudarc megélése	15
2.6. Az extrovertált és introvertált személyiség jellemzői.....	17
III. ÖNISMERET GYAKORLAT	18
3.1. Önismeretet és személyiséget fejlesztő gyakorlatok és játékok	18
3.2. A csoport és egyén kapcsolatának nyitottabbá tétele, egymás elfogadásának erősítése játékos formában, az egészséges versenyszellem erősítése	18
IV. KRIMINOLÓGIA GYAKORLAT	21
4.1. A bűnözés szerkezetének jellemzése, felismerése.	21
4.2. A latens bűnözés jellemzőinek felismerése és elkülönítése	22
4.3. A kriminális (bűnöző) személyiség jellemzői, felismerése.....	22
4.4. Az agresszív személyiség és a bűnözés kapcsolatának elemzése.....	23
V. SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ	24
5.1. Kommunikáció szervezeten belül és szervezeten kívül.....	24
5.2. Tájékoztatás adása a szakmai munkavégzés során felmerülő panasz kivizsgálásáról	24
5.3. Tájékoztatás adása az ügyfeleknek.....	25
5.4. Tájékoztatás, felvilágosítás adása az érdeklődőknek	26
5.5. Hatóságok együttműködése a feladat-végrehajtásban.....	26
5.6. Személyek meg- és kihallgatása	26
VI. ÍRÁSBELI KOMMUNIKÁCIÓ	28
6.1. A hivatalos témájú írásbeli kommunikáció fejlesztése: a hivatalos szöveg jellemzői	28
6.2. Jegyzőkönyv készítése személyek meghallgatásáról	29
6.3. Jelentés készítése az intézkedések során használt eszköz és a kényszerítő testi erő alkalmazásáról.....	30
6.4. Jegyzőkönyv, összesített írásos beszámoló készítése	31
6.5. A magán és a hivatalos nyelvi kommunikáció írásbeli alkalmazása	32

VII. GYAKORLATOK A RENDVÉDELMI SZERVEK FELADATELLÁTÁSÁHOZ NÉLKÜLÖZHETETLEN SZEMÉLYES, TÁRSAS ÉS SZAKMAI KOMPETENCIÁK FEJLESZTÉSÉRE	34
7.1. Figyelemösszpontosítást fejlesztő gyakorlatok, a gyors reakció, a rögtönzés. Disputa: vita szervezése	34
7.2. A kapcsolatok mélyítése: a figyelmes hallgatás, a segítő beszélgetés	35
7.3. Az együttműködés – a kooperáció - fejlesztését segítő gyakorlatok, a képesség fejlesztését segítő játékok	36
7.4. Az empátia és a türelem	36
7.5. A személyészlés, a személyészlési ítéletek	37
7.6. Az antiszociális magatartás észlelése	38
VIII. SPECIÁLIS RENDVÉDELMI KOMMUNIKÁCIÓ ÉS GYAKORLAT	40
8.1. A mindennapi kommunikáció és a rendvédelmi szervek kommunikációjának hasonlóságai és különbségei	40
8.2. A kommunikáció speciális szabályai	40
8.3. A rendvédelmi szervek intézkedéseikor felmerülő tipikus helyzetek, személyes reakciók, ezek elemzése	41
IX. KONFLIKTUSKEZELÉS ÉS GYAKORLAT	45
9.1. A konfliktuskezelés módszerei, azok alkalmazása	45
9.2. Konfliktuskezelési stratégiák	45
9.3. A kommunikációs zavarok felismerése és a leküzdésükre szolgáló technikák	50
9.4. A nonverbális és metakommunikációs jelzések értelmezése, azokra történő reagálás	52
9.5. Az előítéletes megnyilatkozások felismerése, kezelésük a megszerzett ismeretek alkalmazásával	54
9.6. Az antiszociális magatartásformák felismerése, kezelésük az asszertív kommunikáció alkalmazásával	55
X. STRESSZ-KEZELÉS ÉS GYAKORLAT	57
10.1. A stressz-kezelési technikák megismerése és alkalmazása	57
XI. FELHASZNÁLT IRODALOM	61

I. PSZICHOLÓGIAI GYAKORLAT

1.1. A személyiség kialakulását és fejlődését befolyásoló tényezők rendszerezése, hatásuk tanulmányozása

A szocializáció, mint ahogyan arról már szó esett egy tanulási folyamat, amely a születéstől az ember életének a végéig tart. Ennek során az egyén elsajátítja a társadalom normáit, szokásait, a társadalmi együttélés szabályait. A tanulási folyamatban a legfontosabb közvetítő a család, ezután következik az iskola, a baráti közösségek és a munkahely. **A szocializáció elsődleges színtere az egyén életét közvetlenül befolyásoló környezet, a család**, ahol a biológiai gondoskodás mellett biztosítják az egyén számára a fejlődés feltételeit. A család segítségével van az egyénnek a normák beépítése alkalmával, normákat közvetít az egyén és a társadalom között, miközben mindkét szinten segíti a normák gyakorlását a viselkedésben. Meghatározott magatartási és szerepmintákat közvetít, és azok betartását ellenőrzi, értékeli. **A szocializáció másodlagos színterei a kortárskapcsolatok, intézmények.** A gyermek a családból kikerülve fokozatosan bővülő módon alakítja kapcsolatait hozzá hasonló korú társaival, így már korán kitüntetett partner a „másik gyerek”, aki egyenrangú kommunikációs partner, és így össze tudja hasonlítani magát másokkal. A csoportnormák kialakításában már jelentőssé válik az óvoda szerepe. Az intézményes nevelési rendszernek ez a kezdete, ahol a gyermek már megismeri az alapvető normákat, a követelményekhez való alkalmazkodás szükségességét, és alakítja személyiségét. Az iskola legfontosabb szerepe a szocializációban, hogy leképezi a felnőtt társadalom teljesítményközpontúságát. A gyermek először tapasztalja, hogy a közösségben elfoglalt helye, a vélemény, amelyet róla kialakítanak, a teljesítményeitől függ. **A kultúra az egyik generációról a másikra hagyományozódó anyagi és szellemi javak összessége, az életmódok sajátos mintázata, amely az állandó jelentésű szokások és magatartásminták összességéből áll. Az egyes kultúráknak sajátos elképzelései vannak a világról és arról, hogy mi a fontos és mi a helyes, valamint arról, hogy milyen módon és hogyan lehet élni. Ezeket az irányelveket az adott kultúra hiedelmei, értékei és normái fejezik ki.**¹

A *hiedelmekre* hatással vannak a hagyományok, a hétköznapi tapasztalatok valamint a tudomány eredményei. Számos dolog, ami az egyik kultúrában lehetetlen az a másikban természetes (például a születéstől független társadalmi pozíció betöltése). A hiedelmektől függ, hogy egy kultúrában milyen társadalmi szerepeket tölthetnek be a férfiak és a nők. Az egyéni fejlődés szempontjából lényeges, hogy az adott kultúrának milyen vélekedései vannak a gyerekek társadalmi helyéről, és milyen életkortól számítanak felnőttnek. A mai polgári, nyugati kultúrában a gyerekkor kiemelten védett életkori szakasz, de például még kétszáz évvel ezelőtt Európában is általános volt a gyerekmunka.

Az értékek az adott kultúra közös véleménye arról, hogy mi tekinthető jónak vagy rossznak, helyesnek és helytelennek. A különböző kultúrák között jelentős eltérések vannak az értékek vonatkozásában, amely konfliktusforrás lehet, ha tagjaik kapcsolatba kerülnek egymással.

A *normák* olyan viselkedési elvárások, amelyek szabályozzák a társas együttműködést. A normák egyik része előírja, hogy milyen a helyes viselkedés (Tartsd be a közlekedési szabályokat!), a másik része tiltásokat

¹ Csomós István: Személyiség-lélektani alapismeretek. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet. Budapest, 2008. 5. o.

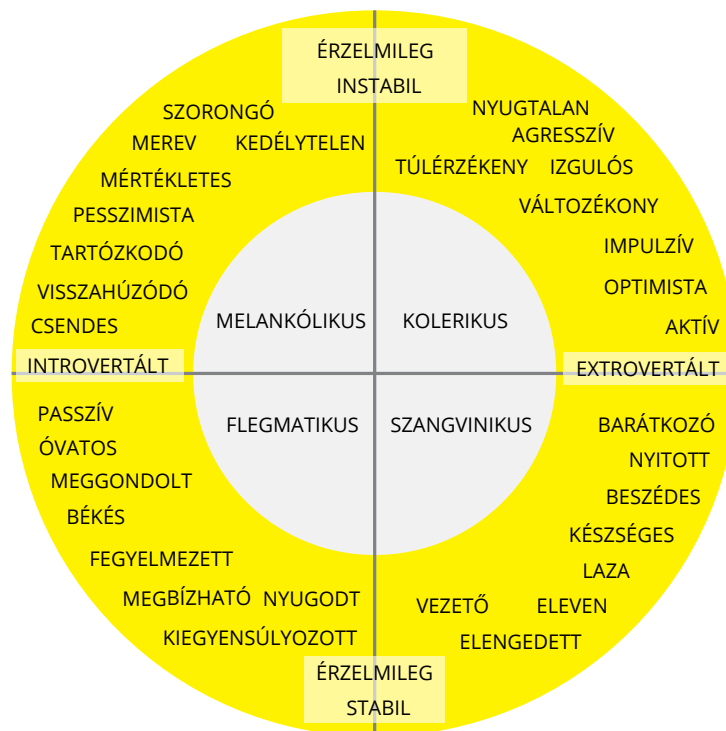
fogalmaz meg (Ne lopj!). Vannak normák, amelyeket kisebb közösségek határoznak meg, másokat a teljes társadalom (pl. az adott iskolában sehol sem lehet dohányozni, illetve Magyarországon sehol sem lehet legálisan kábítószer vagy pszichotróp anyagot fogyasztani). A normák egy része íratlan szabály (mint például az etika), egy csoport közös azonosságtudatából ered, más részük a jogszabályokban (törvény, rendelet) van megfogalmazva. Az egyes normák megszegését különböző mértékben szankcionálja a társadalom. Az egyén normatanulását és normakövetését befolyásolja, hogy mennyire jelentős számára az adott közösség, milyen a környezet nevelő hatása és mennyire egyértelműek és erősek a szabályok.

A szocializáció folyamatában a társas magatartásformák elsajátítása egymásra épülő tanulási folyamatban történik. Az utánpótlás a modellkövetés, és a belsővé tétel a fejlődés során követi egymást, és a társadalmi értékek, normák belsővé tétele képezi a szociális tanulás legmagasabb szintjét. A szocializáció folyamatában zavarok is előfordulhatnak, melyek késleltethetik az eredményes szocializációt és deviáns személyiségfejlődést eredményezhetnek. Az elsődleges szintén, a családban is előfordulhatnak olyan tényezők, melyek zavart okozhatnak az eredményes szocializációban. Ilyen az anyával való kapcsolat hiánya, vagy a gondozó személyek váltakozása a korai életszakaszban. Az intézményes nevelési hálózatban az iskola szerepe tekinthető meghatározónak, és szocializációs zavarhoz vezethetnek az iskolai teljesítmény- és magatartáskudarok, amelyek megoldásában a gyermek nem kap érzelmi támogatást, védelmet és segítséget a felnőttektől. Természetesen nem törvényszerű, hogy deviánssá válik az a gyermek, akinek az életében a fent említett tényezők előfordulnak. A gyermek-család-környezet kapcsolatának valamennyi ártó hatásában az a döntő, ahogyan e hatásokat a gyermek belsőleg feldolgozza, illetve milyen sikerrel, hatásfokkal teszi meg ezt. A társadalom megfelelő működéséhez nélkülözhetetlen, hogy az egyénre vonatkozóan pontosan meghatározott viselkedési elvárások jelenjenek meg.

1.2. A különböző személyiség típusok jellemzőinek felismerése

Személyiségnek nevezzük azt, ami egy ember gondolatait, érzelmeit irányítja, az egyént cselekvésre ösztönzi, és az egész egyén jellemének minden megnyilvánulását meghatározza. A személyiségre körülbelül annyi definíció létezik, ahány kutató a kérdéskörrel foglalkozott. A különböző személyiségelméletek az egyes embereket próbálják bizonyos típusokba besorolni, és a modellek alapján motivációikra, modorukra és várható viselkedésükre következtetni. A személyiség-tipológiának, (típusok) mint arról korábban szó esett, több ezer éves múltja van. Ha a tipológiákat jól használjuk, az tükröt tart elénk, rosszul használva ezeket azonban önámításra, vagy mások meg- és elítélésére is alkalmasak. Lehetőséget kínál arra, hogy megláthassuk, mi motivál minket, és másokat, mi az, ami leginkább stresszt okoz, hogyan is „működünk” valójában: bizonyos ingerek milyen magatartást váltanak majd ki belőlünk. **Felismerhetjük azt, hogy a különböző típusok eltérő indítékokkal, motivációkkal, magatartásmintákkal rendelkeznek, vagyis nem mindenki gondolkodik, érez, viselkedik egyformán. Lassan abbahagyhatjuk életünk szereplőitől azt követelni, hogy mások legyenek, mint amilyenek. Nem követelhetünk almát a körtefától. A hibáztatás, a bűntudat olyan minták, amelyekkel való megküzdés hatékonyabbá válik, és a jövőben már nem generál állandósult belső feszültséget. Lehetőséget ad a megbocsátásra magunknak, szüleinknek, testvéreinknek, gyermekeinknek, barátainknak, munkatársainknak valós vagy vélt sérelmek esetén. Önigazolásra és önámításra, mások meg- és elítélésére azonban nem „alkalmas” a tipológia, ezen esetekre nem nyújt megoldást, és a tipizálás ilyen rossz hozzáállás esetén ártalmas is lehet. A leírt mintázatok felismerése és megtanulása igazolássá vagy önigazolássá válhat. „Ilyen vagyok, és kész! Nem tudok tenni ellene!” felkiáltással ellenállhatunk minden változásnak. Másrészt, ha ítélezésre, a másik ember beskatulyázására használjuk, akkor nem közelebb hoz, hanem eltávolít bennünket egymástól.**

HANS EYSENCK személyiségmodellje



1. ábra: Az emberi fejlődés környezeti modellje

Személyiségtulajdonságokat tartalmazó listák kategorizálásával állította össze EYSENCK angol pszichológus a személyiségmodelljét, amely magába foglalja az előzőekben ismertett személyiségtipológiák tényezőit is. A vízszintes *introvertált* - *extrovertált* tengely mutatja, hogy a személy milyen mértékben irányul a külső világ, vagy a belső énje felé. A tengely introvertált részénél azok az emberek találhatók, akik szívesebben dolgoznak egyedül, és inkább zárkózottabbak. Stressz és társas konfliktusok esetén is visszahúzóddással reagálnak.

A tengely extrovertált részével jellemezhető emberek szeretik a társaságot, és inkább olyan munkahelyeken érzik jól magukat, ahol közvetlenül emberekkel lehetnek kapcsolatban. Stressz és társas konfliktusok esetén is keresik az emberek társaságát.

A függőleges-*stabilitás*-*labilitás* tengely az érzelmek jellemzői, ahol szorongó, rosszul alkalmazkodó, hangulatfüggő emberek találhatók, a labilitás részen, és a nyugodt, jól alkalmazkodók a másikon.

Ez a személyiségmodell jól ábrázolja, hogy a személyiségtípusok gyakran kevert formában fordulnak elő. Elvértve találkozni azzal, amikor valaki tisztán egy típust személyesít meg. Általában legalább kettő keveredik bennünk, de előfordul az is, hogy van két dominánsabb jegyünk, és még egy harmadik is fellelhető a személyiségünkben. Ráadásul az idő és a minket ért behatásoknak köszönhetően változunk, így az arányok eltolódhatnak, átalakulhatnak. Mégis elsődlegesen jó képbe kerülni arról, mi melyik típusba, típusokba tartozunk. Ha megértjük magunkat, akkor esélyünk van megérteni másokat is. Bármelyik temperamentum határozza meg minket, ne éljünk vissza vele. Használjuk erősségeinket, és tegyük lehetővé a környezetünkben élők számára is, hogy ugyanezt tegyék. Ugyanakkor toleráljuk a gyengeségeket, és jusson eszünkbe, hogy mi is rendelkezünk velük.

A személyiségtípusok megkülönböztetésének gyakorlása

Személyiségteszt Eysenck modelljéhez:

Írja fel egy lapra a következő betűket: Sz, M, K és F. Ezután olvassa végig a lenti állításokat! Ha valamelyiket igaznak érzi magára, jegyezze fel a mellette szereplő betűt! A teszt végén számolja meg, melyik betűből hány jött össze és összegezze.

Sz	1. Az emberek azt mondják, hogy nagyon barátságos vagyok.
M	2. Csak néhány barátom van, de azok nagyon közeliek.
K	3. Született vezető vagyok.
F	4. Inkább takarékoskodom, mint költekezem.
Sz	5. Élvezem az életet.
M	6. Szeretem, ha minden részlet tökéletes.
M	7. Sosem tudom, hogy milyen érzések urálnak majd aznap.
M	8. Könnyen kritizálom az embereket.
K	9. Robbanékony vérmérsékletű vagyok.
F	10. Nehezen hozok döntést.
F	11. A dolgok nem igazán hoznak ki a sodromból.
Sz	12. Szeretem kiszínezni a történeteket.
Sz	13. Nem vagyok túl megbízható.
M	14. Nagy az önfegyelmem.
K	15. Gyakran rideg és közönyös vagyok.
K	16. Határozott vagyok.
F	17. Jó, száraz humorom van.
F	18. Szeretek csak tengni-lengni és semmit sem csinálni.
Sz	19. Szétszórt vagyok.
F	20. Inkább szemlélem a dolgokat, mint részt veszek bennük.
K	21. Nehezen bocsátok meg.
K	22. Nagyon tevékeny vagyok.
Sz	23. Néha azt mondják, hogy túl hangosan beszélek.
M	24. Hajlamos vagyok arra, hogy pesszimista, és negatív legyek.
F	25. Nem vagyok energikus.
F	26. Nagy türelmem van.
Sz	27. Szeretek beszélni.
M	28. Nem szeretem a nagy bulikat, inkább néhány közeli barátommal vagyok.
Sz	29. Lelkes vagyok.
K	30. Az emberek azt mondják, hogy nagyon bátor vagyok.
K	31. Mindenről van véleményem.
F	32. Szeretek sokat aludni.
K	33. Szeretem az irányításom alatt tartani a helyzeteket, és az embereket.
M	34. Nehezen kötök barátságokat.
M	35. Szeretem a zenét és a művészeteket.
Sz	36. Csaknem mindenkit szeretek.

K	37. Nagyon magabiztos vagyok.
M	38. Gyakran gondolom, hogy az emberek nem szeretnek.
Sz	39. Bőkezű vagyok.
F	40. Gyakran fáradtnak érzem magam.

A személyiségteszt kiértékelése

Számolja össze, hogy az egyes betűkből hányat jelölt meg, és ezeket a számokat írja a teszt alján található betűk mellé. Mindegyik betű egy bizonyos személyiségtípust jelez: Sz: Szangvinikus; K: Kolerikus; M: Melankólikus; F: Flegmatikus. Keresse meg azon típust, amelynek a legtöbb pontot adott, és nézze át az információt, amit ott talál. Vizsgálja meg, hány tulajdonság igaz. Beszéljen barátaival, szobatársaival arról, hogy nekik milyen eredmény jött ki a teszten, és utána tárgyalják meg, hogy mennyire jellemző mindannyiukra az, ami a személyiségtípusaikról le van írva. Biztos meglepő lesz néhány dolog, amit ott talál és még talán segítségére is lesz abban, hogy jobban megértse magát, és másokat.

KÉRDÉSEK ÉS FELADATOK

Sorolja fel a szocializációt befolyásoló tényezőket és fejtse ki azok tartalmát!

Ismertesse, hogy miért fontos a különböző személyiségek felismerése!

Csoportosítsa a Hans Eysenck féle személyiségmodell jellemzőit a tengelyei alapján!

II. ÖNISMERET

2.1. Személyiségünk sajátosságai, működési mechanizmusai

Az egyes személyiség-elméletek nem csak más és más személyiségjegyeket tekintenek a személyiség részének, de a személyiség egészét, illetve a személyiség szerkezetét is különböző módon értelmezik.

FREUD a pszichoszomatikus (lelki és testi egységű) személyiségelmélet képviselője három rendszerből állónak tekinti a személyiséget. Szerinte létezik **felettes én (superego), én (ego) és ösztön-én (id).** Tanai alapján az ösztön-énbe tartozik mindaz, ami biológiailag adott, az emberrel veleszületett. Az ösztön-én feladata egyensúlyban tartani az embert hajtó erőket. Ezek az erők olyan feszültséget is kelthetnek, amelyeket az ösztön-én nem tud elviselni, ezért azonnal lépést tesz a feszültség csökkentésére, így az egyensúly helyreállítására. Általában irracionálisan, azaz ésszerűtlenül, és kirobbanóan működik. Működését a közvetlen kielégülésre való törekvés jellemzi. A felettes-én képviseli a társadalmat. Magába foglalja mások véleményét, társadalmi értékrendszerét, erkölcsöket, eszméket. Az én-ből fejlődik ki, de tőle független. A felettes én normái túlzott tökéletességet követelnek, erőit ezért az én módosítja, csökkenti. A felettes én, mint könyörtelen lelkiismeret működik. Az én feladata a két ellentétes rendszer egyensúlyba hozása, és egyensúlyban tartása. Működését a realitáselv, azaz valóságelv (a szükségletek megfelelő időben és módon való kielégítése) jellemzi. Ha feladatát nem tudja ellátni, neurózis, azaz szorongás alakulhat ki.

Egy másik, azaz a **ROGERS** féle **interperszonális elmélet szerint az ember és az emberi viselkedés aktív, nemes és racionális.** Az egyén énképe és én-ideálja egymás kölcsönös egyeztetésével fejlődik. Ha az énkép és a teljes egyén tapasztalatai nem ellentmondóak, ez az én-azonosság. Ilyenkor kiegyensúlyozott a személyiség fejlődése. Ha viszont eltérés van az énkép és a tényleges tapasztalat között, ellentmondás keletkezik, amely belső feszültségekhez vezet. Az ember megpróbál védekezni ellene, amely történhet úgy, hogy az énképet túlságosan veszélyeztető tényezőket kizárhatja a tudatából, vagy módosítja énképét a követett viselkedés irányába, vagy akár a viselkedését változtatja. A viselkedés hajtóereje a pozitív elfogadás szükséglete. Ez mindenkinben jelen van, és a másoktól kapott szeretetben, elismerő visszajelzésekben nyilvánul meg.

ROTTER Külső és belső **kontrollos személyiséget** különít el. A belső **kontrollos személyiségű ember a viselkedést úgy éli meg, mint amelynek saját, közvetlen személyes ellenőrzése alatt van.** Az ilyen ember biztos abban, hogy ha akarja, meg is tudja változtatni környezetét. Jellemzően domináns, azaz uralkodó, és kevésbé befolyásolható. Külső kontrollos személyiségű ember személyiségében csaknem mindig kívül esik saját hatókörén. Az ilyen ember a környezet megváltoztatásához kevésnek érzi magát. Szorongó, gyakran neurotikus (testi és lelki zavaros), gyanakvó, dogmatikus, azaz törvényszerűen elfogadó és konformista, azaz megalkuvó.

ATKINSON az embereket a **teljesítményszükséglet szerint osztja fel két típus alapján. A magas, és az alacsony teljesítményszükségletű emberek.** Az egyén teljesítményszükségletét két tényező alkotja: a teljesítményigény és a kudarckerülés. A teljesítményigény kifejezi, hogy az emberek milyen mértékben töreksenek siker elérésére. A teljesítményigény különböző magatartásokat erősít: a nehézségek leküzdését, az önmagunkkal szembeni magas követelményszint fenntartását, a teljesítmény állandó javítását, a mások által elért szintek túlhaladását, az ember igényét a fizikai és a társas környezet uralására. A kudarckerülés pedig szerinte abban nyilvánul meg, hogy a kis önbizalmú ember vagy túl könnyű, vagy túl nehéz feladatot

választ. A kudarc nagyon hamar letöri, siker esetén pedig nehezen hiszi el, hogy azt magának köszönheti. Ebből kifolyólag vagy nagyon könnyű célt tűz ki magának, ami megvédi a kudarcától, vagy ellenkezőleg, olyan nehezett, ami más számára is képtelenség. A siker is több tényezőn múlik: többek között a teljesítmény motiváció szintjén, a kudarcától való félelem mértékén, a teljesítmény ösztönző erején.

2.2. Önismeret és énkép, a társadalom, a környezet elvárásai és a saját célok összhangja

Az önismeret azt jelenti, hogy az egyénnek áttekintése van személyiségének összetevőiről, viselkedésének indítékairól, és az emberi kapcsolatokban betöltött szerepéről. A reális önismeret nagyon fontos tényezője az emberi kapcsolatoknak, a fegyveres és rendvédelmi szerveknél pedig, ahol olykor a másik ember magatartását kell megítélni, minősíteni, az eredményes munkavégzés nélkülözhetetlen feltétele ezen tulajdonság. Csak az olyan ember tudja igazán helyesen értelmezni mások viselkedését, aki ismeri a saját tulajdonságait, képességeit. Az önismeretre, önismereti munkára való igény több forrásból táplálkozhat. Egyrészt célunk lehet öngyógyító törekvés, hogy saját, belső harmóniánkat, nyugalmmunkat megteremtsük, belső feszültségeinket csökkentsük, másrészt célunk lehet a személyes hatékonyság fokozása, harmadrészt a kíváncsiság, a tudatosságra törekvés is. Az önismereti munka feltételezi az egyén aktív, tudatos, önmagával való foglalkozását. Az önismereti munkához szükséges viszonyulás magába foglalja önmagunk elfogadását, az őszinteséget, annak az elfogadását, hogy érzéseink és gondolataink a sajátjaink, és önmagunk alakítottuk ilyenné. A mi kezünkben van a hatalom, a felelősség ezek befolyásolására is, az empátiás viszonyulás, amely hozzásegít ahhoz, hogy információt kapjunk a másiktól és arról, hogy gondolati–tartalmi szinten hogyan viszonyulnak hozzánk. Tiszteletben tartani, hogy másoknak is joguk van érezni, gondolkodni és az az övék. A reális önismeret kialakulását segítő lehetőségek sorában fontos a tapasztalatszerzés, önkipróbálási lehetőségek, a nyitottság. Egyéni vagy csoporttagok által segített helyzetekben az érzéseink, tapasztalataink beazonosítása, megfigyelése és valós szituációkkal történő összehasonlítása. Az önismeretszerzés hosszú folyamat. Kisgyermekkortól fogva folyamatosan fejlődik, gazdagodik, minőségileg alakul. Alakulásához szükség van a legkülönbözőbb társas helyzetekben való részvételre. Minél több, gazdagabb társas tapasztalattal rendelkezik valaki, annál több lehetősége van önmaga pontos megfigyelésére és megismerésére. Ez a társismeret fejlődését is jótékonyan befolyásolja. Egy-egy társas helyzetben mérlegeljük a helyzet követelményeit, a környezet elvárásait, és számba vesszük saját adottságainkat, képességeinket, céljainkat. A mérleg alapján elégedettek vagy elégedetlenek lehetünk saját viselkedésünkkel, tudatosabban szemlélhetjük magunkat. Az önismeret fejlődésének üteme függ az életkortól, a környezettől, a környezettel való személyes kapcsolattól, és a velünk született személyes adottságoktól. Ugyanaz a környezeti hatás személyenként más és más tapasztalatot eredményezhet a belső adottságok függvényében. Egy versenyhelyzet egyeseket elbátortalanít, elkedvtelenít a feladatvégzésben, másokat pedig éppen ellenkezőleg, nagyobb teljesítményre sarkall.

2.3. Élethelyzetek, reakciók, a tudatos életvezetés képessége – reális jövőkép

Naponta használjuk a fogalmat: jó *életminőség*, *megfelelő életminőség*, de vajon tudjuk –e pontosan, hogy ez mit takar? Amennyiben tudjuk, a lényegét alkalmazzuk-e? Van-e rá egyáltalán pontos recept? Talán a következő meghatározás mutatja meg az életminőség lényegét: az életminőség **azon fizikai és pszichológiai jellemzők összességének tekinthető, amelyek meghatározzák, hogy egy adott személy mennyire érzi**

magát egészségesnek, és mekkora örömet talál tevékenységeiben és életvezetésében. Az egészség meghatározó az életminőség szempontjából. A beteg, vagy valamilyen fogyatékossággal élő személy életminősége nem azonos az egészségesével. Az egészség felfogható a testi, lelki és szociális jólétállapotként. Az egészség egy nap, mint nap dinamikusan változó állapot, melyet számos tényező meghatároz, így a makro- és mikrokörnyezetünk (család, iskola, munkahely), a társadalmi helyzetünk, a társadalom berendezkedése, szociális intézkedések, öröklött tulajdonságaink, szokásaink. Ha az egészség egyensúlya megbomlik, valamilyen okból betegség keletkezhet. Az egészségi állapot külső és belső viszonyok összessége, amelyek között a személy él, és amelyek hosszabb, rövidebb ideig jellemzik. **Az egészségmegőrzés olyan aktív folyamat, amely során egészségünket megtartjuk, és képesek vagyunk fejleszteni. Az egészségkultúra az egészség megőrzésére és fejlesztésére irányuló egységes cél- és eszközrendszer a hozzá kapcsolódó magatartással együtt, tehát maga az életmód, ahogy élünk a mindennapokban.** Az egészségi állapot és az életmód szoros kölcsönhatásban állnak. A rendszeres testmozgás, a helyes táplálkozás, a higiéné, a káros tényezők elkerülése mind hozzátartozik az egészséges életmódhoz. A helyes életmódra nevelést már gyermekkorban el kell kezdeni. **Az életmód azoknak a körülményeknek, külső, belső tényezőknek, szokásoknak az összessége, amelyek jellemzők ránk, amelyek között élünk.** A helyes életmód az, amely mellett megőrizhetjük és fenntarthatjuk testi, lelki egészségünket. Az egészséges életmód kialakításának célja a lakosság egészségi állapotának hosszú távú javítása. Mivel az életmód szokásokon alapul, és ezek megváltoztatása éveket, a folyamat gyakran évtizedeket vesz igénybe. E téren semmilyen program nem képes egyik napról a másikra látványos eredményeket felmutatni. Amennyiben sikerül bizonyos kedvező viselkedési elemeket beépíteni az emberek nagyobb részének életvitelébe, ennek egészségre gyakorolt hatása csak egy-két évtized múltán fog megjelenni, az egészségi állapot általános javulásában. Egyre több betegség vezethető vissza az egészségkárosító szenvedélyekre és devianciákra. A tudatos életvezetésű ember felismeri képességeit, ismereteit az elérni kívánt célok irányába fejleszti, bővíti. Felismeri azt, hogy a jelen döntéseivel, gyakorlati cselekedeteivel a jövőt építi, alakítja. A jövőendő életünk olyan, amilyennek szeretnénk, ha tudatosan átgondoljuk és megtervezzük.

Tudni kell, hogy mit akarunk elérni, ehhez mit kell változtatni, mi a cél, és hova szeretnénk eljutni. A jövőképpel azt a képet rajzolhatjuk meg, amit szeretnénk elérni. Ez nem a jelen körülményeitől lesz reális, hanem a cselekedeteink tartalmától. Például, ha rendőr akarok lenni, és tudom, hogy lassan futok, akkor esténként kocogok kicsit. A főiskolai felvételemhez plusz pontokra van szükség, ezért nyelvet tanulok, hogy addig nyelvvizsgát szerezzek.

2.4. Az önismeret

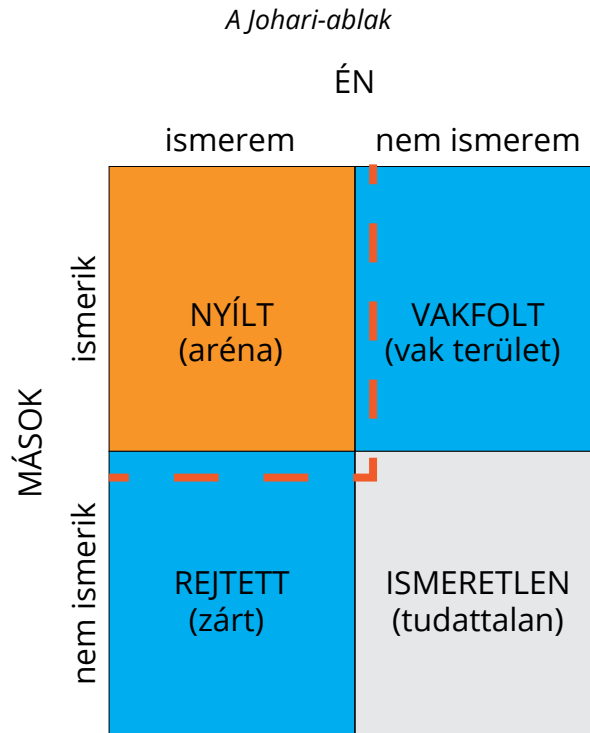
Az önismeret különböző szinteken valósulhat meg.

Az első felszínes szint az adottságokról és a képességekről való tudás szintje. Ez a saját tudásunkról, akaratérőnk-ről, érdeklődési körünkről, feszültség- és kudarctűrő képességünkről szerzett ismereteinket jelenti.

A második szint egy mélyebb történeti szintet jelent, és a ránk korábban (például a kora gyermekkorban) ható élményekre vonatkozik. Mik voltak ezek, és hogyan befolyásolták az egyén jelenlegi törekvéseit, érzéseit, szándékait, viselkedését. Ez tulajdonképpen egyben a viselkedés és a szándékok összhangjára is vonatkozik, arra, hogy vajon a cselekedeteink megfelelnek-e mélyebb vágyainknak, céljainknak.

A harmadik szint az önismeret társas szintjét jelenti. Hogyan tudunk megfelelni a velünk szemben a különböző társas szerepeinkben támasztott elvárásoknak. Milyennek látnak mások, és ez mennyire egyezik a saját magunkról kialakított képpel.

Az önismeret és a személyiségfejlesztés ugyanannak a dolognak a két oldala, hiszen a személyiségfejlesztő módszerek célja az egészséges emberek önismeretének a fokozása, segítése az önmegértésben, valamint célja az egyén érzelmi, és kommunikációs készségeinek, képességeinek fokozása. A személyiségfejlesztésre vonatkozó két legismertebb modell a Johari- ablak és az önismereti kerék.



2. ábra: A Johari-ablak

Az önismeret egyik széleskörűen használt modelljét JOSEPH LUFT és HARRINGTON INGHAM pszichológusok dolgozták ki és az Ő keresztnévük elejéből származik a *Johari-ablak* elnevezés. A modell két fő dimenziót ad meg az Én megértéséhez: egyfelől a viselkedés és stílus azon tényezőit, amelyek ismertek a személy számára (ÉN), másfelől azon tényezőket, amelyeket azok ismernek, akikkel a személy kapcsolatban áll (Mások). Mint az ábrán is láthatjuk a Johari ablak a személyiséget, négy nagy területre osztja aszerint, hogy a személy és/vagy a másik személy mennyire ismeri és/vagy nem ismeri.

Nyílt terület: Ide azok a tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzéseink tartoznak, amelyekkel mi magunk is tisztában vagyunk, és amelyeket mások is könnyen észrevehetnek.

Rejtett terület: Ide azok a tulajdonságaink, viselkedésmódjaink, érzéseink tartoznak, amelyekkel ugyan mi magunk teljesen tisztában vagyunk, azonban mások elől szándékosan elrejtünk valamiért.

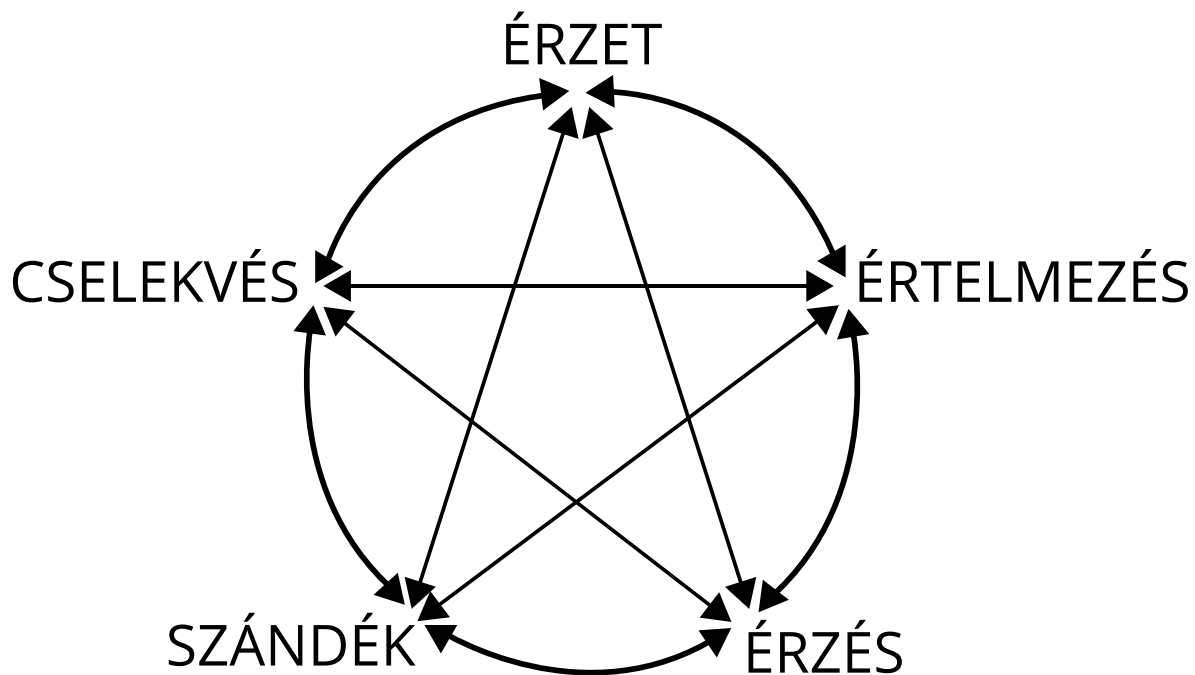
Vak terület: Ide azok a tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzéseink tartoznak, amelyeket mások ugyan észrevesznek, de amelyekkel mi magunk nem vagyunk tisztában.

Ismeretlen terület: Ide azok a tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzéseink tartoznak, amelyekkel sem mi, sem mások nincsenek tisztában.

Természetesen ennek a négy területnek a határai rugalmasak. Megváltoztathatóságuk egyrészt függ a helyzettől, hiszen nyilvánvaló, hogy más tulajdonságokat veszek észre magamban, vagy engedek meg másoknak,

hogyan érzékeljenek a társas szituációtól függően. Másrészt függ a személy és a másik személy kapcsolatának jellegétől is. Harmadrészt függ a személy korábbi pozitív, vagy negatív társas tapasztalataitól is. Negyedrészt függ a személyiségtől is, amely megjelenik az ablak egyes elemeinek nagyságában. A személyiségfejlesztés célja a nyílt terület megnövelése, ami természetesen a vak és a rejtett terület csökkenésével jár együtt.

Az önismereti kerék



3. ábra: Az önismereti kerék

Az önismereti kerék NUNALLY és WACKMAN nevéhez fűződik, és azokkal a területekkel foglalkozik, amelyek a személyiség fejlődése/fejlesztése szempontjából különösen jelentősnek tűnnek. Az önismeret fejlesztési lehetőségeit ábrázolja az önismereti kerék, amely útmutatást ad arra, hogy milyen módon fejleszthető az egyén önismerete.

Az érzeten az érzékszervek révén szerzett adatokat lehet érteni. Például amit látunk, hallunk, szagolunk, ízlelünk. Ilyenkor leíró jellegű kijelentéseket szoktunk tenni. „Látom, hogy helyeselve bólogat az ajánlatomra.” „Hallom, hogy az Ön hangja elhalkult.”

Az értelmezés során jelentést tulajdonítunk az érzéki adatoknak: a múltbeli tapasztalatok, értelmezések szűrőjén keresztül a jelenbeli információkat értelmezzük. Ilyenkor kijelentő mondatokban beszélünk. „Azt hiszem, érti, mire gondoltam.”

Az érzés érzelmi, indulati állapotunk megtapasztalása. Az érzetekre adott válaszként jelentkezik, de nem gondolati, logikai jellegű. „Az az érzésem, valami felizgatta Önt.”

A szándékban utalunk arra, amit akarunk, amit kívánunk. Kifejeződhet benne az is, hogy milyen következtetést vonunk le mások akaratáról. „Szeretném Önt megnyugtatni.” Azt hiszem, Ön azt szeretné, hogy hagyjam abba a további bemutatást.”

A **cselekvés** viselkedéses választ jelent. Teszünk valamit a kapott érzéki adatok, a tulajdonított jelentések, érzékek és szándékok alapján. Ez a cselekvés lehet szóbeli, vagy nonverbális. Cselekvés az, hogy például felállok az asztal mellől. Cselekvés az izgatott osztálytársam megnyugtatása.

Az önismereti kerék alkalmazása segít az önismeret folyamatában. Ha az öt kategória információi nem függenek össze egymással, előfordulhat olyan viselkedés, ami nem a helyes önismeretet fejezi ki, a kommunikáció hiányos lesz, vagy kevésbé hiteles. Nézzünk erre konkrét példákat!

Az egyik hiányos változat az **értelmezés-cselekvés relációja**. Ebben a helyzetben az történik, hogy az adott személy ítélkezik, határozottan vélekedik és cselekszik. Nem tisztázza, nem tudatosítja viszont az érzéseket, szándékokat. Ezekre az emberekre gyakran mondják azt, hogy nagyon magabiztosak, önteltek, és teljesen értetlenül állnak olyan helyzetekkel szemben, amikor munkatársaik, barátaik elfordulnak tőlük. Ha megmaradnak ennél a hiányos változatnál, nem jönnek rá, mit rontottak el.

A második változat az **értelmezés-érzés-cselekvés**. Itt hiányzik a külső világ, a többi ember ingereinek a felvétele, érzékelése. Az ilyen ember sokat foglalkozik a saját érzéseivel, töpreng, cselekszik, de másokat nem igen vesz számításba.

A harmadik változat az **érzékelés-érzés-cselekvés**. Ebben az esetben kimarad a gondolkodás, és az ezzel összefüggő tudatos szándék. Az ilyen emberek csak érzelmileg reagálnak, indulatból cselekszenek. Ezt aztán gyakran követi megbánás, de a gondolkodási folyamat beiktatása nélkül a jövőben gyakran megismétlődik az érzelmi reakció, indulati cselekvés.

A negyedik változat: értelmezés-érzés. Itt nincs jelen a cselekvés. Nagy gondolati és lelki gazdagság jellemezheti az ilyen embert, de nincs aktivitás. Az önismereti kerék a változások hogyanjára ad segítséget.

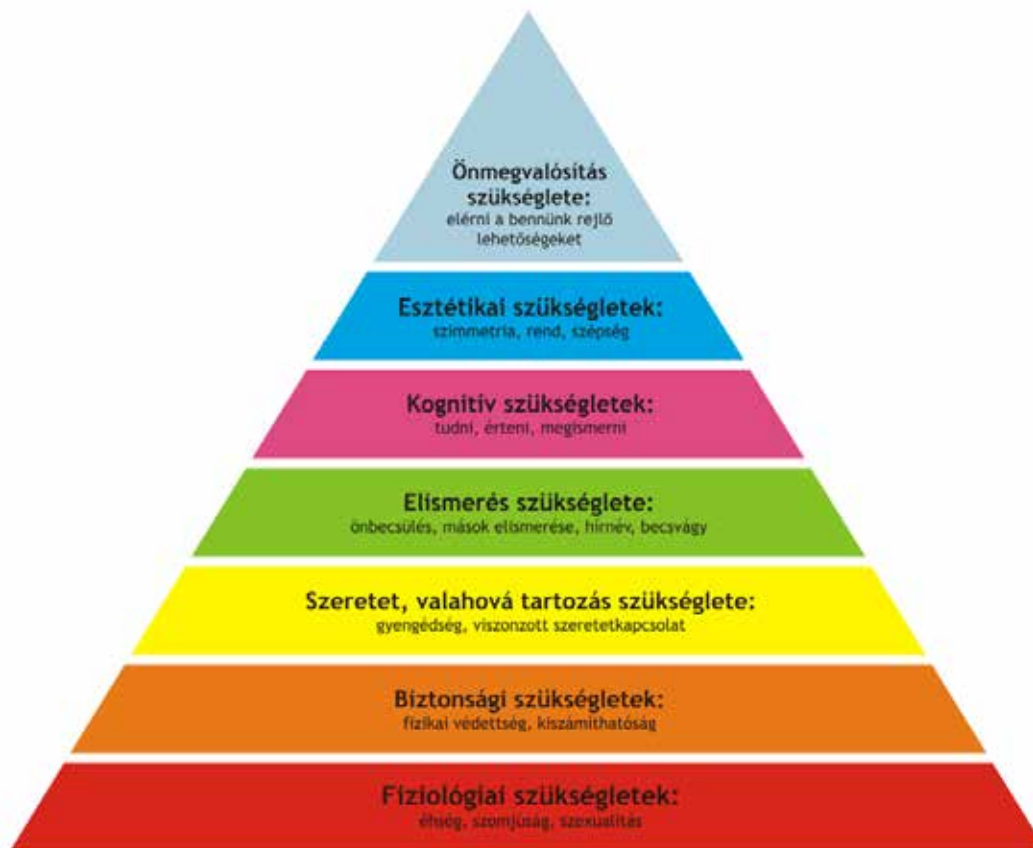
2.5. A siker, az elismerés és a kudarc megélése

Sikerességünk, eredményességünk nem csak a vérmérsékletünk függvénye, hanem attól is függ, hogy rendelkezünk-e az adott tevékenység szempontjából fontos **képességekkel**. A képességek rendszere folyamatosan fejlődik egész életünkön át. Úgyis tekinthetünk rá, mint egy **állandó önfejlesztésre**. A képesség fogalmát feltétlenül szükséges megérteni, mivel meglehetősen sok félreértés és tisztázatlanság kapcsolódik hozzá. Egyszerű megkülönböztetés alapján azt mondhatjuk, hogy a **jártasság és készség tanítható, tanulható, a képesség viszont fejleszthető**. A képesség kialakulása hosszabb időt igénybe vevő folyamat, de ha kifejlődik, utána tartósan megmarad. A jártasság és készség kialakulása viszont rövidebb idő alatt történik, és ha nem használják, viszonylag hamar elhalványul. Ugyanakkor szoros kapcsolatban áll a személyiség veleszületett, öröklött és szerzett adottságaival és hajlamaival, valamint a személyiség felépítésének olyan összetevőivel, mint az emlékezés, az emocionális (érzelmi) sajátosságok, a jellemvonások és az intellektuális (szellemi) tulajdonságok. Így könnyen belátható, mennyire hosszú, összetett folyamat mire „képesek leszünk” valamire. Amennyiben egy rendészeti tanuló már szerelt kerékpárt, tudja, hogy egy csavar általában milyen irányban lazítható meg. Ennél fogva egy tűzoltásnál, megfelelő szerszámok kiválasztását követően le tudjuk csavarni a tűzcsap fedelét. Amennyiben jártasak vagyunk ebben, akkor már elsőre jó szerszámot fogunk meg, és ha a megfelelő gyakorlatunk és szaktudásunk is megvan, akkor képesek leszünk csatlakoztatni a tömlőt is. A folyamat tehát a készséggel kezdődik, és a képességgel zárul. Aki a vér láttán elájul, annak sajnos nincs készsége arra, hogy Police Medic- nek képezzék. Más pedig attól, hogy jártas a bilincselés technikájában, még nem biztos, hogy képes lesz megbilincselni egy kigyúrt, erőszakos elkövetőt.

A következő, nagyon fontos fogalom az önismereti kérdésben a **motiváció, amely egy gyűjtőfogalom, vonatkozik minden serkentő, aktiváló, energizáló tényezőre, amely rövidebb, vagy hosszabb távú tevé-**

kenységre sarkall. A motiváció akkor érhető tetten, amikor erős késztetést érzünk valaminek a végrehajtására. A motiváció legelemibb formája a szükséglet, amelynek egy része velünk született, elsődleges, vagy biológiai szükséglet. Másik része tanult, másodlagos szükséglet (tisztelet, önmegvalósítás). A motiváció az a folyamat, amely felelős a viselkedések beindításáért, irányáért, erősségéért, és fenntartásáért.

A szükségletek rendszerét ABRAHAMHAROLD MASLOW amerikai pszichológus egy piramismodellben ábrázolta. MASLOW elmélete szerint a szükségleteknek létezik egy hierarchiája, azaz alá-fölérendeltsége, amely az alapvető biológiai szükségletektől az összetettebb és magasabb rendű szükségletekig terjed. Lényege, hogy az alacsonyabban lévő szükségleteket ki kell elégíteni ahhoz, hogy a felette lévő szükségletek a cselekvés meghatározóivá váljanak. A motiváció kialakulása hosszú, és időigényes folyamat. A szükséglet szokássá, majd érdeklődéssé, meggyőződéssé alakul, ám ha egyszer kialakul egy adott tevékenységgel kapcsolatban, akkor azt a tevékenységet hosszú távon kitartóan és szívesen végezzük, és a tevékenység értékes lesz számunkra.



4. ábra: Maslow motivációs hierarchia piramisa

A modell jellemzője, hogy ha valamely szükséglet kielégítése megtörtént, akkor ennek a magatartást befolyásoló hatása megszűnik, szerepe a továbbiakban semleges. Kivéve az önmegvalósítási szükségletet, mert ez sohasem elégíthető ki teljes mértékben. A hierarchia fiziológiai és biztonság-szükségletei az alapvető emberi léthez kapcsolódnak. A közösséghez tartozás és a megbecsülés szükséglete a pszichológiai egészséghez és a megfelelés érzéséhez járulnak hozzá. Sok motivációval foglalkozó kutató az ötödik szükségletet, az önmegvalósítás szükségletét úgy tekinti, mint az elismerés, megbecsülés iránti szükségletek kiterjesztését. Az önmegvalósítás szükséglete egy belső igény arra, hogy az ember képességeit kiteljesítse. Az egyetlen növekedési szükséglet. A növekedés azon folyamatok összessége, melyek az egyént egyfajta végső önmegvalósítás irányába mozdítják. Állandó folyamat, ami az ember élete végéig tart. Ez természetesen minden ember számára mást jelenthet képessége és tehetsége szerint. MASLOW az önmegvalósítást alapvető emberi célnak nevezte, bár véleménye szerint csak kevés ember élhet vele.

2.6. Az extrovertált és introvertált személyiség jellemzői

CARL GUSTAV JUNG svájci pszichológus (FREUD tanítványa) személyiségdimenziójában az extrovertált és az introvertált ember értelmezését adta. Az extroverzió, introverzió az embernek a külvilággal való kapcsolatát jelenti. JUNG szerint az *extrovertált* ember külső és szociális valóság által meghatározott, az *introvertált* szubjektíven közelíti meg a valóságot, a világot.

Az extrovertált típusú személyiség tehát az objektív világ felé fordul, a gyakorlatiasság és szükségszerűség irányítja, az új helyzetekhez könnyen alkalmazkodik. Érzelmi élete nem eléggé árnyalt, általában gyenge önkritika jellemzi, közvetlen tevékenység, hasonló kompenzáció jellemzi.

Az introvertált típusú személyiséget a szubjektív világa, abszolút elvek irányítják. Viselkedése viszonylag merev, rugalmatlan, az érzelmek, érzések általános kifinomultsága jellemzi, hajlik az önelemzésre, önkritikára. Kompenzációja a menekülés, fantáziája szorongásos, vagy kényszeres.

EYSENCK, JUNG tipológiájára támaszkodva építette fel elképzeléseit, amely szerint kevés emberre vonatkoznak az említett legszélsőségebb meghatározások. A legtöbb ember érthető módon a kettő közé esik, vagyis nem nagyon extrovertált és nem nagyon introvertált, leggyakrabban az ún. ambivertált típusba sorolható.

KÉRDÉSEK ÉS FELADATOK

Ismertesse a Freud-féle felettes-én, én, és ösztönén funkciókat!

Fejtse ki az önismeret fogalmát!

Miért fontos a reális önismeret a fegyveres rendvédelmi szerveknél?

Mitől függ a jó életminőség?

Milyen tényezők befolyásolják az életmódot?

Sorolja fel az önismeret szintjeit!

Csoportosítsa a Johari ablak területeit! Melyik terület milyen tulajdonságot jellemez?

Csoportosítsa az önismereti kerék területeit! Milyen személyiség-jegyeket tükröznek az egyes területek?

Tegyen különbséget a képesség és a készség között!

Sorolja fel a Maslow-féle piramis szintjeit, mondjon példákat az egyes szintekre!

Határozza meg az introvertált személyiség jellemzőit!

Határozza meg az extrovertált személyiség jellemzőit!

III. ÖNISMERET GYAKORLAT

3.1. Önismeretet és személyiséget fejlesztő gyakorlatok és játékok

A csoport olyan emberek együttese, akik önmagukat egy mindenki mástól elkülöníthető egységként kezelik, a tagok tartós interakcióban vannak egymással, és együttműködnek. Az önismereti csoport olyan szociálpszichológiai értelemben vett, (általában 8-16 főből álló) kiscsoport, amelynek legáltalánosabban megfogalmazható célja a csoporttagok énképének ellenőrzése, módosítása, javítása, s ezen keresztül személyiségük önmaguk és környezetük számára kedvező irányú fejlesztése, a csoportban megélt tapasztalatai segítségével. Az önismereti csoport sikere érdekében fontos az őszinteség, – csak így lehet érdemi eredményt elérni, – és fontos a „titoktartás-bizalom”, mivel csak így lehet elérni az őszinteséget, hogy a tagok megnyíljanak, és valóban beszéljenek érzéseikről, problémáikról. Az önismereti csoportokban, mint minden más kiscsoportban megfigyelhetők a különböző csoportdinamikai történések. Tulajdonképpen ezek azok, amelyek a csoport személyiségformáló hatását biztosítják. A csoportdinamika a csoportban végbemenő folyamatok összessége. Olyan folyamatokat keltenek életre, melyek hatással vannak a csoportban lévő egyénekre, és egyben a csoport egészére. Ezen történések pozitívan hatnak ránk, amennyiben figyelembe vesszük őket. A csoportdinamika ugyanis azon a tényen alapul, hogy az emberi együttlét mindig létrehoz a jelenlevőkben egyfajta többletfeszültséget. Ez a társas helyzetből adódik, hiszen gondoljunk arra, hogy mennyire megváltozik a viselkedésünk, ha nem egyedül vagyunk egy helységben, hiszen valamilyen hatást próbálunk gyakorolni a másik emberre, és persze ő is hat ránk. A csoportban a tagok beszélgetésbe kezdenek, kapcsolatokat hoznak létre, kommunikálnak, együttműködnek, amelynek hatására megváltozik a csoport, de megváltozik maga a személy is.

3.2. A csoport és egyén kapcsolatának nyitottabbá tétele, egymás elfogadásának erősítése játékos formában, az egészséges versenyszellem erősítése

Az optimális önismereti csoport jellemzői, hogy ott nyíltan beszélhetek félelmeimről, belső gátjaimról, bizonytalanságaimról. Ugyanígy beszélhetek valódi céljaimról, megoszthatom „titkaimat” másokkal, sőt segítséget is kérhetek a csoporttársaimtól, hogy segítsenek, támogassanak félelmeim megszéldítésben, céljaim elérésben, hogy megtaláljam a számomra megfelelő utat, hogy végre önmagam lehessen munkámban, magánéletemben egyaránt, hogy a hétköznapiak ünnepnapokká váljanak, és az ünnepnapok az életemben erőt adjanak a hétköznapiakhoz. Ezen tulajdonságokat szem előtt tartva kezdjük bele néhány játékba.

GYAKORLAT

1. Jóságos manó

Fejlesztő hatás: A játék célja az empátia, az érzelmek és a felelősség egyeztetése, a segítő attitűd kialakítása. Az érzelmi feszültség, a rokonszenv-ellenszenv tudatosítása és kezelése, a tevőleges szeretet, törődés tudatos gyakorlása.

Időkeretek: Legalább 1 hét.

Eszközigény: papír, íróeszköz.

A játék leírása: Mindenki felírja a nevét egy cédulára. Összehajtva berakjuk egy dobozba és ebből húz mindenki egy nevet, amelyet nem árulhat el. A cédulát meg kell őrizni. Ezután következik a játék magyarázata: mindenki annak a jószágos manója lesz, akinek a nevét húzta. Egy hétig vigyáz a „védencére”, jelét adja törődésének, segíti, megvédi. Különösen törődik vele. Célszerű, hogy a csoportvezetőnek legyen egy listája a jószágos manóról és társaikról, hogy meg lehessen figyelni a heti eseményeket. Egy hét múlva megbeszélés. Ki mit érzett, rájött-e, hogy ki volt az ő jószágos manója.

2. Activity

Fejlesztő hatás: A játék fejleszti a kreativitást, az asszociációs képességet, hiszen az adott szóhoz kapcsolódó, a fogalmat előhívó dolgokat kell kitalálni annak, aki információt ad a többieknek, a kitalálóknak pedig ezekből az információkból kell esetleg váratlan kapcsolatot teremteni a kitalálandó szóval.

Időkeretek: 10-30 perc.

Eszközigény: nem kötelező, azonban rajzolni is lehet ilyenkor tábla és filctoll.

A játék leírása: Az activity játék során szavakat, fogalmakat kell kitalálni úgy, hogy a róluk megadott információk valamilyen szempontból korlátozva vannak. Lehet játszani úgy, hogy egy adott szóról beszélni kell, de vannak tiltott szavak, amelyeket közben nem szabad kimondani (ez a Tabu játék is). Van olyan változat, amikor mutogatással, vagy rajzolással kell társainknak tudomására hozni a szót, és a próbálkozásaikra reagálhatunk, hogy jó irányba indultak vagy nem, de vigyázzunk, hogy a játék ne menjen át barkochbába. Fontos, hogy a játékot valóságosan is játsszuk el!

Egyéb megjegyzések: Általában nagyon jó hangulatú feladat, nagy nevetések kísérik, így nehezebb feladatok után feszültségoldónak is használhatjuk.

3. Az asszertivitás játéka

Fejlesztő hatás: A játék célja, hogy a konfliktushelyzetben lehetséges három viselkedésmódot (agresszív, asszertív, szubmisszív) tisztázza, a tagoknak lehetősége legyen szerepjátékokon keresztül a különböző megoldási módokat kipróbálni.

Időkeretek: 30-60 perc.

Eszközigény: nincs.

A játék leírása: A tagok körben ülnek. A csoportvezető röviden ismerteti az agresszivitás, az asszertivitás (határozottság, erőteljesség, saját magáért nem agresszíven kiállni) és a szubmisszivitás (alárendelődés, mások véleményének, akaratának feltétel nélküli vagy könnyen történő elfogadása) közötti különbséget. Ezt szerepjátékok követik. Önként jelentkezőkből lesznek a szereplők, a többiek a nézőteret adják, mintha egy színházi előadásról lenne szó. A szereplőknek különböző konfliktushelyzeteket kell eljátszaniuk, agresszív, asszertív vagy szubmisszív módon. A játékot megbeszélés követi a csoporttal, ki mit látott, hogyan sikerült a konfliktust megoldani, mennyire voltak tényleg agresszívek, asszertívek vagy szubmisszívek a szereplők.

4. Hotelportás

Fejlesztő hatás: A nem verbális jelzések használatának és felismerésének fejlesztése.

Időkeretek: 20-30 perc.

Eszközigény: nincs.

A játék leírása: A játékosok közül egy valaki lesz a hotelportás, a többi játékos a vendég. A vendégek „némák”, nem tudnak beszélni, csak különböző, non-verbális eszközökkel fejezhetik ki magukat. Viszont mindnyájuknak van valamilyen problémája, amiben a hotelportástól kérnek segítséget. A portás – az egyetlen aki beszélhet – feladata, hogy kitalálja, mit kívánnak tőle. A játékot megbeszélés követi arról, hogy mennyire volt

nehéz csupán nem verbális eszközökkel elérni a céljukat.

Egyéb megjegyzések: Más szituációt is kitalálhatunk, mint például étterem pincérrel, stb.

5. Közös mese

Fejlesztő hatás: Az együttesség, a közös tevékenység átélése. A tagoknak figyelniük kell egymásra. Mivel közösen hoznak létre egy produktumot, így ez a feladat elsősorban a csoportkohéziót erősíti.

Időkeretek: 20-30 perc.

Eszközигény: rongylabda.

A játék leírása: A játékosok körben ülnek. Az a feladat, hogy együtt, közösen írjanak egy mesét. A csoportvezető elkezd, a csoporttagoknak kell folytatnia. Akinek a labdát dobja, annak kell folytatnia, így mindenkinek mindig figyelnie kell, hiszen sosem tudhatja, hogy mikor kerül hozzá a labda. Épp ezért érdemes előre leszögezni, egy ember többször is megkaphatja a labdát. Mindenki azt, és annyit mond, amit és amennyit akar, de természetesen a már elkezdett történetet kell folytatnia. A történetet a csoportvezető kezdi, ő dobja el a labdát is először. A kezdés legyen semleges, és ne adjon különösebb támpontot arra, hogy hogyan folytatódjon a történet. Érdemes ismert mesekezdéseket használni, például „hol volt, hol nem volt, volt egyszer...” Ha kész a mese, érdemes megbeszélni, ki milyennek látja, ki hogy módosított volna rajta, kinek mit jelentett.

6. Szinkronizálás

Fejlesztő hatás: Részint a nem verbális kommunikáció, részint az empátiás készség fejlesztése

Időkeretek: 20-30 perc.

Eszközигény: nincs.

A játék leírása: Páros játék. A párok egyik fele, csupán nem verbálisan fejezheti ki magát, gesztusokkal, mimikával, mozdulatokkal, stb. A párok másik fele beszél helyette, szinkronizálja a másik mozdulatait. Később cserélnek. A játék fordítva is elképzelhető: ebben az esetben nem a beszélő követi a „képet”, hanem az ő - mozdulatlanul előadott - mondanivalóját illusztrálja, fejezi ki nem verbálisan a másik fél.

7. Kinevetős

Fejlesztő hatás: A játék célja az ismerkedés, emellett segíti a jó hangulat és az együvé tartozás érzésének kialakulását is.

Időkeretek: 15-20 perc.

Eszközигény: nincs.

A játék leírása: Egymással szemben helyezkedik el a két csapat. Az egyik a komolyak csapata. Nekik nem szabad nevetniük, még csak mosolyogniuk sem. A másik a vidámak csapata. Feladatuk, hogy a komolyakat megnevetessék. Ennek érdekében a jó ízlés határain belül, a másik csapat játékosainak megérintése nélkül, minden eszközt igénybe vehetnek. Aki a komolyak közül elnevette magát, kiáll a sorból. Ha a komolyak valamennyien elnevelték magukat, akkor a vidámak győztek. Ezután csere; a vidámoknak hirtelen meg kell komolyodniuk és fordítva. Versenyszerűen is játszható: melyik csapatnak sikerült előbb megnevetetni a másik csapat mindegyik tagját; mérni kell az időt.

IV. KRIMINOLÓGIA GYAKORLAT

4.1. A bűnözés szerkezetének jellemzése, felismerése.

A bűnözés olyan folyamatosan változó társadalmi tömegjelenség, amely bizonyos földrajzi területen, adott időszak során elkövetett bűncselekmények és elkövetők összességét jelenti. Hazánkban a nyolcvanas évek folyamán a bűnügyi mutatók még lassan, fokozatosan emelkedtek, majd a kilencvenes évektől kezdve a változás felgyorsult, korábban példátlan mértékű növekedés kezdődött. Új bűncselekményfajták jelentek meg, és nagyobb volumenben jelent meg a szervezett bűnözés is. E jelenségek ráirányítják a figyelmet a bűnözés vizsgálatának fontosságára.

A bűnözés struktúráján általában a bűncselekmények, az elkövetők és az áldozatok bizonyos ismérvek által egynemű csoportokba való rendeződését értjük. Minden halmaz, statisztikai sokaság a rá jellemző struktúrával rendelkezik. Éppen ez a sajátos struktúra különbözteti meg tartalmilag az azonos vagy hasonló volumenű, de térben vagy időben eltérő bűncselekmények és elkövetők halmazát. A különbség lényeges lehet a társadalomra veszélyesség, a súlyosabb vagy enyhébb bűncselekmények aránya, az elkövetési tárgy társadalmi értéke, az elkövetési mód, hely, idő, az elkövetők szándéka, előélete, büntetése, az áldozatok jellemzői szerint. A bűnözés megítélésében fontos szerepet játszik a bűnözés szerkezete, amely a bűnözés mint jelenség minőségi jellemzőit hordozza. A legtöbb bűncselekményt inkább a nagyvárosokban és vonzáskörzetükben követik el, míg kisvárosokban vagy vidéken a bűncselekmények száma jellemzően alacsonyabb. Ez a jellegzetesség számos tényezőnek tulajdonítható, így népsűrűségnek, a lakók szerinti megoszlásának, a népesség stabilitásának, a gazdasági feltételeknek, a bűnüldözés színvonalának, hogy csak néhányat említsünk.

A legtöbb rendőri fellépésre a szegénység sújtotta gettóiban kerül sor, illetve olyan környéken, ahol a kábítószerbűnözéshez kapcsolódó jogsértések száma magasabb.

Ami az elkövetés idejét illeti, a statisztikai adatok szerint az idegenek (amikor az elkövető és az áldozat a bűncselekményt megelőzően semmilyen kapcsolatban nem állt egymással) által elkövetett erőszakos cselekmények 58 százalékára éjszaka, este 6 és reggel 6 óra között kerül sor. A lakókörnyezetben bekövetkezett bűncselekmények is ezt a sémát követik: azok közül a bűncselekmények közül, amelyeknek ismert az elkövetési ideje, a háztartások területén elkövetett lopások 70 százalékát, a gépjárműlopásoknak pedig 75 százalékát éjszaka követték el. A legtöbb zsebtolvajlás azonban napközben történik. Az országos bűnözési mutatók az évszaktól függően is változnak. A személyek sérelmére és a lakókörnyezetben megvalósuló bűncselekményeket nagyobb valószínűséggel követik el az év melegebb hónapjaiban, talán, mert nyáron az emberek több időt töltenek házon kívül, és így sokkal sebezhetőbbek a bűncselekményekkel szemben. Az emberek gyakran hagyják nyitva az ablakokat és az ajtókat, amikor a meleg időben elmennek otthonról, így teremtve kiváló bűnalkalmat.

A statisztikai vizsgálatok eredményeként megállapítható, hogy a bűncselekmények miatt őrizetbe vettek csaknem egyharmada fiatalok, azaz 14-18 év közötti. Az őrizetbe vételi arányok a harmincadik életév fölött kezdenek csökkenni, ötven év fölött pedig fokozatosan lecsökkennek körülbelül 2 százalékra vagy az alá. A 65 év felettiek körében pedig mindez csak 1 százalék. A bűnözési aktivitásnak ez a korrallal járó csökkenése kiöregedési jelenséggé ismert. A tizenévesek egyre inkább függetlenné válnak a szüleiktől, miközben nél-

külözik a megélhetésükhöz szükséges forrásokat; bandákba tömörülnek más fiatalokkal, akik hasonlóan frusztráltak amiatt, hogy meg kell találniuk a pénz, egyes élvezeti cikkek (pl. alkohol, cigaretta, kábítószer) és a társadalmi státusz megszerzésének törvényes módjait. Együtt aztán törvénytelen utakra lelnek. Felnőttkorban viszont azok az apró szerzemények, amikhez bűncselekmények révén jutottak, már nem tűnnek annyira vonzóknak. Megnyílnak a törvényes utak. Megházasodnak. A prostitúcióval kapcsolatos bűncselekmények, a bolti lopás és a szociális támogatásokkal kapcsolatos csalás kivételével a nőkhez képest a férfiak hagyományosan több bűncselekményt követnek el minden életkorban.

4.2. A latens bűnözés jellemzőinek felismerése és elkülönítése

A latens bűnözés azoknak a bűncselekményeknek, bűnelkövetőknek és sértetteknek (áldozatoknak) az összessége, amelyek nem jutnak a hatóságok tudomására. Általánosan elfogadott feltételezés szerint a latens bűnözés – a becslésére vonatkozó kutatások alapján, - az ismertté vált bűnüldözés többszöröse. Minimum kétszerese, de a legáltalánosabb vélemény szerint négyszer-ötször is több, mint a regisztrált bűnözés. A bűnözés teljes terjedelmének számbavételére nincs lehetőség, mindig van egy (kisebb-nagyobb) rejtve maradó rész.

A bűnözés terén a látenciát, azaz a rejtve maradást két oldalról közelíthetjük meg, az egyik a cselekményi (a jogellenes cselekmény marad rejtve), a másik a személyi oldal (az elkövető marad ismeretlen). A látenciáért számtalan ok felel, azonban legjellemzőbb a sértett magatartása. A harmadik, az úgynevezett áldozati oldal, amikor a bűncselekmény sértettje elmulasztja a hatóság tudomására hozni az őt ért deliktum tényét. A bűncselekmény sértettjei sokszor félnek az elkövető bosszújától, szégyellik az esetleges hozzájárulásukat a bűncselekmény megvalósulása terén, vagy esetleg nem bíznak a bűnüldöző szervek munkájában. Nagyban befolyásolja a látenciát továbbá az állampolgárok magatartása, csak azoknál a bűncselekményeknél akad mindig feljelentő, amelyeket a társadalom elítél. Az adott társadalom bűn iránti érzékenységet kriminális érzékenységnak nevezzük. Ez azonban önmagában mit sem ér, ha nem párosul mellé szimulált szükséghelyzet, azaz a bűncselekményt észlelő bár felismeri a bűncselekményt, ám nem tartja szükségesnek bejelenteni azt. Végezetül pedig, **bár vitatott mértékben, azonban kiemelkedően fontos a bűnüldöző szervek tevékenysége, munkájuk hatékonysága. Bár a rendőrség**, mint bűnüldöző szervként említett szervezet a funkcióját tekintve reaktív, azaz a bűnre választ adó szervezet, a látencia terén mégis proaktív, azaz megelőző és figyelemfelhívó tevékenysége útján képes felvenni a kesztyűt a látencia ellen.

4.3. A kriminális (bűnöző) személyiség jellemzői, felismerése

Pszichológusok hosszú éveken át azon fáradoztak, hogy megtalálják azt a módszert, aminek segítségével meghatározhatóak az ember személyiségének alkotóelemei és felállítható a mérvadó „normális” szint. Egy időben a kutatók egy másik csoportja azért küzdött, hogy meghatározzák általánosságban az „átlagos” bűnözői személyiséget és felmérjék, hogy mennyiben tér el mindez a lakossági normától. Szakemberek összehasonlították ismert bűnözők és az átlagos normát képviselő „nem bűnözők” személyiségtesztjeit. Több, mint harminc típusú személyiségteszt létezik. Van köztük IQ-teszt, szabad asszociációs teszt, Rorschach teszt (amely során értelmezni kell bizonyos ábrákat).

A bűnözői személyiségtípus megállapításánál legmeggyőzőbb az MMPI (Minnesota Multiphasic Personality Inventory) teszt. Az MMPI az 1950-es években fejlődött ki. A kérdőív ötszázötven állításból állt, a kliensnek meg kell állapítania, hogy igaz vagy hamis magára nézve az állítás. A kérdőívben számos kontrollkérdés is szerepel, hogy ezzel kiszűrjék a szándékosan adott valótlan állításokat. A tesztet tíz részre osztották, az

alanyt minden rész után kiértékelik. A tíz rész mindegyikét egy grafikonon ábrázolják, ami az alany személyiségét jeleníti meg. A kriminális személyiségi tesztek eredményei többnyire azt bizonyítják, hogy a bűnösség és öntudatosság, rosszindulat, tekintély elleni harag és pszichopata viselkedés összefügg egymással. Néhány bűnözőnél megállapított személyiségjegye nem velük született, vagy gyermekkorban kialakult tulajdonság, hanem az igazságszolgáltatás által rájuk ragasztott jellem, amit a tekintély elleni neheztelés válthat ki. A kriminális, azaz bűnöző személyiség komplex fogalom. A XXI. században az erőszakos, személy elleni bűncselekményt elkövetőkön felül számos bűnöző életmódot folytató személyiségtípus található. A fehér galléros bűnözőtől kezdve a csalókon keresztül a tolvajokig számtalan elkövető fellelhető. A legkönnyebb beazonosítani azonban az antiszociális személyiségű bűnelkövetőket, akikről a későbbiekben „az antiszociális magatartás észlelése” fejezet alatt esik szó.

4.4. Az agresszív személyiség és a bűnözés kapcsolatának elemzése

A bűnözés az instrumentális agresszió (azaz az agressziót eszközként felhasználó) speciális formája. A bűncselekmények célja megegyezik a társadalomban érvényesnek elfogadott célokkal. Börtönlakók körében végzett értékvizsgálatok eredményei arra utalnak, hogy a bűnözők is ugyanarra törekednek, mint a társadalom többsége. Pénzt akarnak, amelynek révén a társadalom által jóváhagyott fogyasztói célokat szeretnék elérni. Egyetlen különbség, hogy a bűnözők a társadalmilag jóváhagyott célokat társadalmilag nem jóváhagyott eszközök révén kívánják elérni. Ez a különbség mélyreható következményeket von maga után az életmódban, a világszemléletben. Létrejön az erőszakot dicsőítő bűnözői szubkultúra (csoportra jellemző sajátos szokások), amely már nem szorul semmiféle igazolásra, és öncélú agresszió forrásává válik. Az individualizmus (amikor az egyéni érdek a társadalminál magasabb) kifejezetten bátorítja az egyéneket az agresszív fellépésre, ha az megmarad a „verseny” szabályain belül. Az individualizmus hívei a győztesek kiválasztódásában a legalkalmasabbak megtalálásának módját üdvözik. A leleményesség, az élelmesség, a rámenősség, a határozottság mind olyan agresszív viselkedésmódok, amelyek a teljesítménymotiváció prizmáján keresztül erénynek tűnnek. Az individualizmus kritikusai rámutatnak, hogy a szabályokat rendszerint a győztesek szabják meg, a verseny induló feltételei egyenlőtlenek, és a biológiai szelekció elve nem vihető át a társadalomba. *RANSCHBURG szerint bizonyos szociális szerepekben lehetségessé, sőt szükségessé válhat olyan magatartásforma alkalmazása, amely teljes mértékben beleillik az agresszió meghatározásába. Ilyen például a szülő vagy a pedagógus büntető feladatköre is. A nevelő céllal alkalmazott agresszív büntetés pszichológiai hátrányai ugyanakkor nyilvánvalóak, s nyilvánvalóan valótlan állítás, hogy a verés, a megfélemlítés, a szidalmazás lenne az egészséges és harmonikus személyiségfejlesztés eszköze.*

KÉRDÉSEK ÉS FELADATOK:

Határozza meg a bűnözés fogalmát!

Sorolja fel milyen ismérvek alapján csoportosíthatjuk a bűncselekményeket, hogy struktúrákba rendezhessük azokat!

Ismertesse a látens bűncselekmények fogalmát!

Soroljon fel a bűnöző személyiségek kiszűrésére használható módszereket!

Milyen kapcsolat van az agresszív személyiség és a bűnözés között?

V.SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ

5.1. Kommunikáció szervezeten belül és szervezeten kívül

A rendvédelem társadalmi környezettel kialakított kapcsolatainak egyik legfontosabb eszköze a kommunikáció. A szervezeti kommunikáció fogalmát két irányból közelíthetjük meg. Megkülönböztetünk a szervezeten belüli és kívüli kommunikációt.

A szervezeten belüli, így akár egy rendvédelmi testületen belüli kommunikáció alatt értjük a vezetők és a beosztottak közötti kölcsönös tájékozódást, a munkatársak kapcsolatait, továbbá a mellérendeltségben, együttesen működő (együttműködő társszervek) rendvédelmi egységek közötti hírcsatornák zavartalan működését. A belső tájékozódás egyaránt vonatkozik a rendészet szakirányú működésére. A rendvédelmi szervben belüli információáramlás hatékonyabbá tételével növekedhet a rendészeti munka eredményessége, különösen akkor, ha ezáltal javul a szervezetek és szolgálatok közötti kapcsolat, fejlődik a munkatársak szakértelme, vonzóvá és kiszámíthatóvá válik a testületen belül bejárható életpálya, nő a hivatal biztonságát és elismerést nyújtó megtartó ereje. Az a szervezet, amelyik jó színvonalon garantálja a belső tájékozódást, magabiztosan kommunikál a környezetével is.

A külső kommunikáció tágabb értelemben magában foglalja a szervezet valamennyi környezethez továbbított jelzését, függetlenül attól, hogy az tudatos, avagy spontán (ösztönös). Egy szervezet tagjaként ugyanakkor talán kevesebb figyelem jut arra, hogy nem csupán a szervezeten belül zajlik kommunikáció, hanem a szervezet maga egy nagyobb egység részeként a külvilággal is kell, hogy kommunikáljon. Belülről nézve ez azért sem jelenik meg a mindennapi tevékenység részeként, mert a szervezet kifelé irányuló kommunikációjával jellemzően nem annak tagjai, sőt gyakran még csak nem is a vezető foglalkozik, hanem egy erre a célra elkülönült csoport végzi ezt a feladatot. Ez az a tevékenység, amit a köznyelvben mint PR-t („public relations” magyarul: közönségszolgálat, propaganda) ismerünk, ami egy szervezet, vállalat megjelölésének, képének (imázsának, „image”-ének) tudatos kialakítását, fenntartását és javítását jelenti.

A külső és belső kommunikációs folyamatok összehangolásában, irányításában az első számú vezetőknek meghatározó szerepük van, ugyanis mind a belső, mind a külső információ végső forrása és koordinátora a szervezet vezetője.

5.2. Tájékoztatás adása a szakmai munkavégzés során felmerülő panasz kivizsgálásáról

Az információ kérése a rendvédelmi szervek irányába szigorúan jogilag szabályozott fogalomkör. Tájékoztatást az jogosult kérni, akinek az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény, továbbá más szakági jogszabály lehetőséget ad. A rendőri nyomozások során kiadható tájékoztatásokról például a hatályos büntetőeljárásról szóló törvény rendelkezik azzal, hogy a rendőrségről szóló törvény alapján ezen jog bűnüldözési célból akár korlátozható is.

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat -a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra- jogosult szervhez. Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - köteles a panaszost, illetőleg bejelentőt írásban, vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

A panaszosok az eljárások során úgynevezett nehéz ügyfélnek minősülnek. A nehéz ügyfél kezelésében alapvető cél a játszmák kerülése. *BERNE* szerint a játszma rejtett üzenetet hordozó kommunikációk sorozata, amely pontosan meghatározott, előre látható kimenet felé halad. *DEKONICK* szerint a játszma egy tanult manipulatív (befolyásoló) tevékenység.

Az ügyfél gyakran az általa irányított játszma beindításával próbál mögöttes előnyökhöz jutni, ezt a tájékoztatást végzőnek mindenképpen fel kell tudnia ismerni, és képesnek kell lennie megelőzni. Az ügyfél valószínűleg azért produkál szélsőséges viselkedést, hogy ezzel kibillentse szerepéből a tájékoztató személyt. A szélsőséges magatartás lehet agresszív, vagy passzív színezetű. Előbbi esetben a cél az irányítás átvétele, vagy a tájékoztatást nyújtó agressziójának kiváltása, utóbbi esetben a sajnálat, és ezen keresztül engedmények elérése. Bármilyen furcsán is hangzik, a szervezet számára minden panasz ajándékot, értékes visszajelzést jelent, persze a durva hangnemben előadott panaszt a rendvédelmi szerv beosztottja valószínűleg nem kellemes ajándékként éli meg. A szervezet hatékonyabb működése érdekében a panaszt érdemes alaposan és érdemben kivizsgálni. Nem elegendő, ha látszatvizsgálatot folytatnak, ahogyan az sem, ha bűnbakot keresnek és példát statuálnak. **A panaszkezelő kezében valóságos ütőkártya a dühös, panaszt bejelentő ügyféllel szemben, ha a várakozásokkal ellentétben nem bagatellizálja, vagy kérdőjelezi meg a problémát, sőt meg is köszöni az „ajándékot”.** Fő feladat a konfliktusokkal kapcsolatban a megelőzés. Ebben legfőbb eszköze az aszertív viselkedés, az udvariasság, és nyugalom minden körülmények között történő megőrzése. Természetesen emellett ismerni kell a konfliktuskezelési stílusokat, fel kell tudni ismerni azokat, de szerepénél fogva csak korlátozottan használható a konfliktuskezelés eszköztára, például a versengés nem megengedhető egy ügyfélszolgálatos számára. Legkedvezőbb megoldás az aszertív kommunikáció, amelyet csak a panasz legteljesebb megismerése és kivizsgálása alapozhat meg.

5.3. Tájékoztatás adása az ügyfeleknek

A rendvédelmi szervhez fordulókat fogadását minden szervezeti egységnél meg kell szervezni. E célból tájékoztató táblát is ki kell függeszteni a szerv bejáratánál. Az ügyfélfogadás kiterjedhet új kérelem előadására, vagy felvilágosítás adásra. **Folyamatban lévő ügyekről jogszabály korlátai között lehet felvilágosítás adni.** Tájékoztatni azonban többféleképpen lehet. Írásban, szóban, tömegkommunikációs eszközök, telefonok segítségével. Mindegyik tájékoztatási formának megvannak a sajátosságai. Ügyelni kell arra, hogy mindig szem előtt tartsuk a legfontosabb célt, azaz ne térjünk ki a lényeg elől, röviden, szakszerűen, pontosan adjuk át az információt a konkrét témával kapcsolatban. Ha szóban tájékoztatunk ügyfelet, akkor beszélgetés közben nézzünk a szemébe, teremtsünk kontaktust. Vegyük fel a megfelelő testhelyzetet, legyünk meggyőzőek. Telefonon történő tájékoztatás esetén figyelniünk kell arra, hogy rövid idő alatt minden fontos információt el kell mondanunk. A tájékoztatás végén rá kell kérdeznünk, hogy minden információt megfelelően hallott-e az ügyfél, nincs-e segítségre szüksége. Ajánljuk fel, hogy esetleg az időpontokat újból elismételjük. Ha telefonszámot adunk meg, minimum kétszer, azaz ismételten mondjuk el, meggyőződve arról, hogy a másik fél pontosan rögzítette. Ne legyünk türelmetlenek az ügyféllel, minden ismétlődő kérdésre is türelmesen válaszoljunk. A beszélgetés végén ajánljuk fel további segítségünket, esetleg adjuk meg munkahelyi telefonszámunkat, adjunk lehetőséget érdeklődésre.

5.4. Tájékoztatás, felvilágosítás adása az érdeklődőknek

A tájékoztatás első mozzanata pontosan megtudni, hogy mit kíván az érdeklődő, azaz megérteni a kérdést, – a tájékoztató tevékenység lényege ugyanis a referenz (tájékoztatás iránti) kérdések megoldása. Az érdeklődőnek kevesebb joga van az ügyfélnél. Részére nem adható olyan tájékoztatás, amely sértené az eljárásban részt vevő személyes jogait, vagy akár veszélyeztetné az eljárás sikerét. **A referenz kérdés fogalmára nincs általánosan elfogadott meghatározás, – leginkább az alábbi megközelítésekkel találkozunk: olyan jellegű adatok, ismeretek iránti kérdés, amelyek valamely, a rendvédelmi szerv dolgozója által ismert tény, vagy szakmai ismeret, esetlegesen személy,- vagy helyismeret által válaszolhatók meg.** A rendőrségi törvény ugyanezen köteleességgel vérteti a rendőrt a segítségnyújtásról szóló fejezetében, miszerint „A rendőr köteles a feladatkörébe tartozó segítséget, illetőleg a hozzá fordulónak a tőle elvárható felvilágosítást megadni.” Az állami és helyi önkormányzati feladatok, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv és személy a feladatkörébe tartozó ügyekben köteles elősegíteni a közvélemény pontos, és gyors tájékoztatását. Hozzáférhetővé teszik a tevékenységükkel kapcsolatos legfontosabb adatokat, a hatáskörükre, illetékességükre, szervezeti felépítésükre vonatkozó tényeket, e szervek hatáskörében eljáró személyek nevét, beosztását. Lehetővé kell tenni, hogy az e szervek kezelésében lévő közérdekű adatot bárki megismerhesse, kivéve, ha az adatot törvény alapján az arra jogosult szerv állam- vagy szolgálati titokká nyilvánította, illetve a nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján minősített adat. Amennyiben a rendvédelmi szerv beosztottja más rendvédelmi szervtől vagy annak dolgozójától kér segítséget, azt már együttműködésnek nevezzük. A rendőrségi törvény alapját képezi azon egyedi intézkedések egyike, amely során a rendőr egy, a rendvédelmi szerven kívüli személytől felvilágosítást kér. „A rendőr a feladatának ellátása során bárkihez kérdést intézhet, felvilágosítást kérhet, ha alaposan feltehető, hogy a megkérdezett olyan közlést tehet, amely a rendőri feladatok teljesítéséhez szükséges. A felvilágosítás kérésének idejére a kérdezett személy feltartóztatható. Akitől a rendőr felvilágosítást kér - ha jogszabály másként nem rendelkezik, - az általa ismert tényekkel, adatokkal kapcsolatos válaszadást nem tagadhatja meg.”

5.5. Hatóságok együttműködése a feladat-végrehajtásban

Napjainkban szinte magától értetődő, hogy az állam garantálja minden polgárának, területén tartózkodó más személyeknek, nemzetközi szerződésekben és hazai Alaptörvényünkben megfogalmazott jogaik érvényesülését. A demokratikus állam működéséhez elengedhetetlen, hogy a rendvédelmi szervezetek közösen és együttműködve lássák el a részükre meghatározott feladatokat. **Az együttműködés nem más, mint a rendészeti tevékenységben részt vevő valamennyi erő, eszköz, feladat, hely, idő módszer szerint összehangolt közös alkalmazása.** Az együttműködés nem csak joga, hanem kötelezettsége is minden rendvédelmi szervnek. Az együttműködés során a felek egyenrangúak, kölcsönös előnyök alapján azonos jogok és kötelezettségek illetik meg, és terhelik őket. **Az együttműködés irányát tekintve lehet nemzetközi, országos belüli, szervek közötti, (külső) és szerven belüli (belső).**

5.6. Személyek meg- és kihallgatása

A kihallgatás a személyek eljárási szabályokhoz kötött kikérdezésének, a vallomás (nyilatkozat) beszerzésének módszere. Kihallgatás tárgya lehet minden olyan kérdés, amelynek az eljárás lefolytatása szempontjából jelentősége van. A kihallgatás jelentősége abban van, hogy egyes kérdések tisztázását, egyes felderítési és bizonyítási feladatokat kihallgatás nélkül meg sem lehet oldani. **A kihallgatásnak kettős célja van. Egyrészt, hogy megismerjük a kihallgatott személy tudatában a vizsgálat tárgyát képező, múlt-**

beli eseményről megmaradt, rögződött emlékképeket, az ügyel, illetve az eljárás szempontjából releváns kérdésekkel kapcsolatos álláspontját, véleményét. Másrészt ez olyan módon történjen, hogy a kihallgatott által elmondottakat a bizonyításban is felhasználhassuk. A múltbeli eseménnyel kapcsolatban rögződött adatok (ismeretek) mennyisége és minősége részben külső körülményektől, jórészt pedig az egyén személyes tulajdonságaitól, észleléskori aktuális állapotától függ. Ezek mellett az adott személynek az eljáráshoz, az eljárás résztvevőihöz való viszonya is befolyásolja, hogy a kihallgatás során mit tud és akar elmondani, vagy éppen mit fog elhallgatni. A helyesen megválasztott taktika (kihallgatás-taktika) segítségével érhetjük el azt, hogy a kihallgatott adott esetben még az eredeti szándéka ellenére is segítse az eljárást, és ne csupán az általunk többé-kevésbé ismert tényekről nyilatkozzon, hanem feltáró jellegű vallomást tegyen. Ahhoz, hogy a kihallgatott személytől megtudott tényeket a felderítés során az ügy előbbre vitele mellett bizonyítékként is felhasználhassuk, a kihallgatás (meghallgatás) esetében mindig be kell tartani az arra vonatkozó eljárási szabályokat, és az alkalmazott kihallgatási taktika sem lépheti át a törvény szabta kereteket. Különösen fontos, hogy senkit sem szabad erőszakkal, fenyegetéssel, vagy más, hasonló módon vallomás tételére kényszeríteni. A törvénytelen módszerek alkalmazása nem csupán jogsértő, hanem veszélyezteti az eljárás sikerét is, mert növeli a valóságnak nem megfelelő vallomások számát. Ez könnyen vezetheti tévútra a nyomozást.

KÉRDÉSEK ÉS FELADATOK:

Ismertesse a szervezeten kívüli kommunikáció fogalmát!

Milyen tipikus, az eljárást befolyásoló viselkedést tanúsíthat a panasszal élő ügyfél?

Milyen magatartást és kommunikációt érdemes folytatni a panaszos ügyféllel?

Határozza meg a referenz-kérdés fogalmát!

Ismertesse a felvilágosítás kérésének lehetőségét a rendőri munkában!

Határozza meg az együttműködés fogalmát és csoportosítsa fajtái alapján!

Ismertesse a kihallgatás fogalmát!

Mire kell törekedni a kihallgatások alkalmával?

VI. ÍRÁSBELI KOMMUNIKÁCIÓ

6.1. A hivatalos témájú írásbeli kommunikáció fejlesztése: a hivatalos szöveg jellemzői

A hivatalos iratok elkészítésének szigorú szabályai voltak régen. Ma már - amióta szövegszerkesztő programmal készíthetjük leveleinket - a szabályok kevésbé érvényesek. Gyakorlatilag a rendészeti szervek számára a kormányok alakítják ki levelezési szabályait, levelek arculatát. Maguk dönthetnek arról, hogy a hagyományos levélforma alapján készítik leveleiket, vagy cégjelzéssel ellátott levélpapírra írják közlendőiket. Mindezek ellenére azonban mégis vannak olyan szabályok, amelyeket alkalmazunk.

Ezek a következők:

- *a hivatalos levél szövegét egyes sorközzel írjuk,*
- *a kiemelendő, fontosabb részeket és az új bekezdéseket egy-egy sor kihagyásával gépeljük (szövegszerkesztő programban 12 pontos térköz),*
- *a fontos gondolatok, lényeges elemek kiemelésének módjait alkalmazzuk: félkövér, dőlt, aláhúzásos betűtípussal,*
- *ha több oldalas a levél, akkor oldalszámmal kell ellátni,*
- *általában a levél „Tárgy:” kifejezését aláhúzzuk,*
- *a címzett részben a helységnév mindig aláhúzott,*
- *a megszólítás után mindig felkiáltójelet teszünk, és utána egy sor kihagyásával kezdjük a levél szövegét,*
- *szövegszerkesztő programmal készített levél sorkizárt és elválasztott.*

A hivatali szervek egyik kommunikációs eszköze az írott dokumentum, az irat. Az irat azonban nemcsak a hivatali szervek írásos kommunikációs eszköze, hanem a társadalmi érintkezés írott formája is. Ezek lehetnek olyan közlemények, amelyeknek közvetlen funkciója a társadalmi együttműködés megszervezése az élet minden területén. Az iratnak a legfontosabb tulajdonsága az írottsága. Tehát változatlanul sokszorosítható, javítható, ellenőrizhető.

Levelezéssel (postai és elektronikus) sokoldalú kapcsolatot tudunk teremteni helyi, illetve területi, vagy akár központi szervekkel, más rendészeti szervekkel, intézményekkel, magánszemélyekkel. Megírásukkor mindig törekednünk kell a választékos fogalmazásra, az objektív (tárgyilagos) hangnemre, tömör, de közérthető, lényegre törő fogalmazási stílusra, hibátlan helyesírással. Nem utolsó szempont a tartalmi vonatkozások mellett a formai szabályok betartása, az esztétikus forma kialakítása is.

A hivatalos levelek készítésének kötött formái vannak, ezek a következők:

- *szabványos méretű levélpapírra készítik (A/4-es méret),*
- *ma már a számítógéppel készített levelek többnyire cégjelzéssel ellátott levélpapírra készülnek,*
- *szabványos méretű borítékba téve postázzák,*
- *tartalmazhatnak képeket, szimbólumokat,*
- *elektronikus formában is készíthetők, továbbíthatók stb.*

- *tartalmi (alaki) vonatkozásaikban azonosak,*
- általában három nagyobb részre tagolhatók:
 - *fejrész,*
 - *főrész,*
 - *zárórész.*
- *minden levél szövegét bekezdésekre tagoljuk,*
- *tartalmaznak a jobb oldalon iktatási-irattározási adatokat,*
- *a bal oldalra kerülnek a címzett adatai és a levél tárgya.*

A hivatalos iratokban valakivel valamit közlünk hivatalos célból. Ez történhet külső vagy belső levél formájában. Általában az ügyfelekkel külső levelezést bonyolítunk, míg a rendészeti szervek egymás között belső levelezést folytatnak.

A levél típusától, fajtájától függetlenül a nyelvtani szabályok betartása mindig fontos. Ezek a következők:

- *A hivatalos levelekben előforduló nyelvtani szabályok, amelyek betartása kötelező.*
- *A keltezésben a helységnév után vesszőt teszünk, az évszám után pontot.*
- *A hónapot, ha betűvel írjuk, nem teszünk írásjelet (május).*
- *Ha rövidítjük, akkor a rövidítés végére pontot teszünk (nov.).*
- *A nap jelölésére a keltezésben mindig arab számot kell használni.*
- *Pontot teszünk a címezésben a kerület, házszám, utca rövidítése után.*
- *A pénz és mértékek rövidítése után nem teszünk pontot.*

6.2. Jegyzőkönyv készítése személyek meghallgatásáról

A rendvédelmi munka során gyakran találkozunk jegyzőkönyv készítési feladatokkal. Nélkülözhetetlenek a jegyzőkönyvek a jogszolgáltatásban. A nyomozást végző rendőrök, a bírák munkáját egyaránt jegyzőkönyvek dokumentálják, amelyekben a sértettek, a tanúk és az elkövetők egyaránt ismertethetik álláspontjukat. Több, mint 150 éve jegyzőkönyv készül az országgyűlési tanácskozásokról. Már a középkorban jegyzőkönyvekbe másolták az egyes világi és egyházi szervek a felsőbbbségtől kapott, és egyéb leveleket, és bemásolták a fontosabb kimenő válaszokat. A korai jegyzőkönyveket bekötötték, és így maradtak az utókorra. A kezdetben teljes szövegeket tartalmazó jegyzőkönyvekben a bejegyzések mind rövidebbek lettek, amiből később a nyilvántartókönyvek, iktatókönyvek fejlődtek ki.

A jegyzőkönyv okirat, hivatalos irat, amelynek bizonyító ereje van. A benne rögzített határozatok alapján folyhat tovább a munka, alapjául szolgálhat bírósági, közigazgatási vagy hatósági eljárásoknak, és nagy szerepe van a civil társadalmi életben is. Feladatát azonban csak akkor tölti be, ha megfelelő szakértelemmel és gondossággal készül. **A jól készített jegyzőkönyv tényhű, közérthető és áttekinthető. Tényhű, vagy más szóval hűséges az a jegyzőkönyv, amely a történeteket, elhangzottakat pontosan, részrehajlás nélkül, a valóságnak megfelelően, és helyes sorrendben tartalmazza. Közérthető a jegyzőkönyv, ha első olvasásra, magyarázat nélkül megérjük, ha nem tartalmaz homályos, félreérthető részleteket.** Különösen fontos, hogy a jegyzőkönyvek legfőbb részei, a határozatok világosak, egyértelműek legyenek. Áttekinthetővé az ésszerű tagolás teszi a jegyzőkönyvet. Úgy kell összeállítani és végleges formába önteni, hogy első látásra megállapítható legyen, hogy mi volt a tárgya, és milyen határozatokat tartalmaz.

A kihallgatási jegyzőkönyvek egy-egy személyre irányulnak, annak mondanivalóját rögzítik. A jogszolgáltatás munkája valamennyi szinten a kihallgatási jegyzőkönyvekre épül. Ezek készülhetnek a rendőrségen,

bíróságon, de akár a bűncselekmény helyszínén is. Kihallgatási jegyzőkönyv készül, ha az ügyfél kérelmét szóban adja elő különféle ügyekben.

Mint a bevezetőben jeleztük, **az ügyfél, a tanú vagy a gyanúsított szavait betűhíven kell visszaadni.** Nagyon fontos a kihallgatott vagy meghallgatott pontos azonosítása, személyi adatainak ellenőrzése és felvétele. A jogszolgáltatásban ezek a jegyzőkönyvek az eset súlyától, jellegétől függően hosszabb, vagy rövidebb formában készülhetnek. A kihallgatások során meg kell adni az eljáró ügyintéző nevét, beosztását, az ügy folytatása, a későbbi kapcsolatfelvétel érdekében. Az elkészült jegyzőkönyvet a meghallgatottal, kihallgatottal alá kell íratni, és részére is át kell adni egy példányt.

6.3. Jelentés készítése az intézkedések során használt eszköz és a kényszerítő testi erő alkalmazásáról

A testi kényszerszert, bilincset, vegyi eszközt, elektromos sokkoló eszközt, rendőrbotot, kardlapot, illetve szolgálati kutyát alkalmazó rendőr - az ellenszegülés megtörését, illetve a támadás megakadályozását követően - szóban köteles haladéktalanul jelentést tenni a közvetlen szolgálati előjárójának, illetve értesíteni a helyi rendőrkapitányság szolgálatirányító parancsnokát, valamint a területi szerveknél, így a megyei rendőr-főkapitányságokon területi illetékességgel bíró tevékenység-irányítási központot. Az intézkedés befejezését követően soron kívül írásos jelentést kell készíteni.

Ugyancsak köteles a rendőr a személyes szabadságában korlátozott fogva tartott személy kísérése során (a kizárólag annak végrehajtása érdekében történő bilincsalkalmazás kivételével), a kényszerítő eszközt (bilincs, testi kényszer, vegyi eszköz, szolgálati kutya) alkalmazó rendőr, valamint a csapaterőt, útzár alkalmazását, továbbá tömegoszlatást elrendelő parancsnok a helyszíni intézkedések után jelentést készíteni.

Ha a kényszerítő eszköz alkalmazását személyi szabadságot korlátozó intézkedés, így például elfogás, előállítás, vagy biztonsági intézkedés követi, a kényszerítő eszközt alkalmazó rendőrnek a jelentést a személyi szabadságot korlátozó intézkedésről szóló írásos jelentésben kell megtennie.

A kényszerítő eszköz alkalmazásáról készített jelentés tartalmazza:

- *az alkalmazás alapjául szolgáló magatartás eseményhű bemutatása mellett annak leírását, hol, mikor, kivel szemben, mennyi ideig, milyen kényszerítő eszköz alkalmazására került sor, és ennek mi volt az indoka,*
- *a jogellenes magatartás abbahagyására történt-e felszólítás, ha nem, ennek mi volt az oka,*
- *a kényszerítő eszköz alkalmazására történt-e előzetes figyelmeztetés, ha nem, ennek mi volt az oka,*
- *keletkezett-e sérülés, és milyen fokú, valamint keletkezett-e anyagi kár,*
- *mi történt a sérülttel, ellátására történt-e intézkedés, ha nem, ennek mi volt az oka,*
- *a támadásra használt eszköz leírását, ha támadás miatt történt a kényszerítő eszköz alkalmazása,*
- *a tanúk természetes személyazonosító adatait és lakcímét, valamint*
- *az alkalmazást lehetővé tevő valamennyi jogszabályhelyre történő hivatkozást.*

6.4. Jegyzőkönyv, összesített írásos beszámoló készítése

A jegyzőkönyvek legnagyobb része rövidített (kivonatos), amely a történéseknek vagy akár beszámolóknak csak a lényegét tartalmazza. Életünk egyre gyorsuló ritmusa indokolja, hogy a jegyzőkönyv minél rövidebb legyen, mert így leírása is és olvasása is kevesebb időt vesz igénybe. **A kivonatos jegyzőkönyvnek azonban - rövidsége ellenére - teljesítenie kell hivatását, miszerint hűen kell tükröznie a történések, elhangzottak lényegét.** A lényeg megtalálása, rögzítése a jegyzőkönyvvezető feladata, ami korántsem könnyű feladat. **Lényegnek nevezzük általában jegyzőkönyvi szempontból azt a legfontosabb mondanivalót, amely szorosan a tárgyhoz tartozik, közérdekű, az eljárást előbbre viszi, segíti a szóban forgó probléma megoldását.**

Előfordul, hogy maga a „szónok” jelöli meg mondanivalójának lényegét, és ezzel megkönnyíti a jegyző dolgát (például: „Felszólalásom tárgya a településen bekövetkezett balesetek száma”). A felszólalók nagy része azonban több témát is érint, és a beszédek felépítése nem mindig logikus, illetve minél terjengősebb egy felszólalás, annál nehezebb a lényeg kiszűrése.

Azt a tevékenységet, amikor a jegyzőkönyv számára csak a lényeges mozzanatokot rögzítjük, a lényegteleneket elhagyjuk, kivonatosnak nevezzük. Gyakorlott jegyzőkönyvvezető már az elhangzás pillanatában kivonatos, csak a lényeget jegyzi le. Ez a könnyebb megoldás, mert kivonatosolni egyszerűbb a látott szövegből, mint hallás alapján. Akár hallás alapján, rögzítés közben végezzük el a kivonatosítást, akár később, mindenesetben el kell hagyni az ismétlés minden formáját, a tartalom nélküli fordulatokat, a tárgyhoz nem tartozó részleteket, a szóközi fogásokat, a hangulati aláfestést szolgáló megnyilvánulásokat.

A kivonat terjedelme attól függ, hogy milyen célból készül a jegyzőkönyv, kinek a tájékoztatására, illetve mennyire tömörök a felszólalások. Egy hivatali tanácskozás anyagából például a munkatársakat a részletkérdések is érdeklik, a felettes szerveket csak a felszólalások lényege, esetleg csak a határozatok. Terjengős, üres felszólalások esetén a jegyzőkönyv rövidebb, hiszen a lényeg röviden kivonatosítható, tömör, tartalmas felszólalásokat hosszabban kell közölni. A kivonat terjedelmét a szóban elhangzottak mennyiségéhez viszonyítjuk, és százalékosan határozzuk meg. A 25%-os kivonat valóban csak a lényeget tartalmazza, az 50-60-75%-os már részletkérdéseket is.

Tömörítés esetén csak a lényegtelen mondanivalót hagyjuk el, egyébként megtartjuk a szöveg eredeti stílusát. A tömörítést ezért szövegű kivonatosnak is nevezzük. Ilyenkor az eredeti szöveghez viszonyítva a tömörítés lehet 60-70-80%, aszerint, hogy a felszólalás mennyi lényegtelen elemet tartalmazott.

Szabad kivonatosítás esetén a jegyző nem ragaszkodik a felszólaló stílusához, hanem saját szavaival foglalja össze a lényeget, a mondanivaló súlyosságától függően 25-30-50%-ban. A kivonatosítás munkáját általában kizárásos módszerrel végezzük, elhagyjuk a lényegtelen mondanivalót, illetve azt le sem írjuk. Amikor jegyzőkönyvet fogalmazunk, megkeressük a felszólaló legfontosabb közlését, a többi gondolatot e köré csoportosítjuk. Tömörítéskor ragaszkodunk a szónok mondanivalójának sorrendjéhez. Szabad kivonatosításkor a sorrend megállapításánál is nagyobb szabadságunk van.

A rövidített jegyzőkönyvet - a szó szerintitől eltérően - múlt időben szoktuk fogalmazni, ezzel is jelezve, hogy az a tanácskozás után készült, és annak nem teljes anyagát, csak lényeges mozzanatait tartalmazza. A múlt időt az egész jegyzőkönyvben következetesen kell alkalmazni.

6.5. A magán és a hivatalos nyelvi kommunikáció

írásbeli alkalmazása

A hétköznapi életben sokkal gyakrabban beszélünk, mint írunk. Újabban a szóbeli kommunikáció technikai eszközök segítségével rögzített formában is terjed (televízió, videó, rádió, magnetofon stb.). Mindez nem kisebbíti az írás jelentőségét, amely ma már elválaszthatatlanul hozzátartozik mindennapjainkhoz. Magán-, és hivatalos levelezésünkön kívül az írott sajtó és a könyvkiadás szinte eláraszt bennünket írott szövegekkel. E mennyiségi tényezőknél azonban sokkal fontosabb, hogy az írás rögzíti elődeink tapasztalatait, évezredek üzenetét hordozza, s ezáltal megkönnyíti életünket. Lehetővé teszi, hogy felhasználjuk őseink tudását, nem kell minden nemzedéknek mindent újrakezdenie.

A *magánlevél* természetesen megszólítással kezdődik, ez esetben a levélre nem írjuk rá a feladó és a címzett adatait. A megszólítás sokkal nagyobb teret enged a választásnak, mivel írhatunk barátnak, családtagnak, jó ismerősnek, és már a megszólítással is jelezzük, milyen kapcsolatban állunk a címzettel. A bevezetés többféle is lehet, utalhatunk a címzettől kapott levélre, mondhatunk köszönetet, kezdhetjük szabadkozással, vagy akár sajnálkozással. A magánlevél tárgyalási része sokkal szabadabb, mint a hivatalos levélé, általában nem egy témáról szól, több tárgyról is szót ejtünk. A befejezés is sokféle lehet, kifejezhetjük jókívánságainkat, megfogalmazhatjuk reményeinket, leírhatjuk kívánságunkat. Az elköszönés is változatos lehet, attól függően, milyen kapcsolat fűz minket a címzethez. A magánlevelet is ugyanúgy fejezzük be, mint a hivatalosat, dátum és aláírás kerül a végére.

A hivatalos levél alapvető formai kívánalmai lényegében ugyanazok, mint a magánlevél esetén:

- megszólítás
- bevezetés
- tárgyalás
- befejezés
- elköszönés
- dátum
- aláírás

Az imént bemutatott formai követelmények néhány adattal kiegészülnek a hivatalos levél esetében.

Ha a levelet küldő cég, szervezet, vállalat, intézmény előre nyomtatott levélpapírt használ, akkor a feladó adatai már szerepelnek a levél fejrészen. Ennek hiányában a levél bal felső sarkában fel kell tüntetnünk a feladó adatait: nevét, hivatalos címét, telefon-, és telefaxszámát, postai és e-mail címét.

Három sor kihagyásával ezt követik a címzett adatai. Ha a címzett megnevezése hosszú, akkor azt két-három sorra is szétválaszthatjuk, értelemszerűen tagolva az elnevezést. Abban az esetben, ha személyre szólóan küldjük a levelet, a vállalat megnevezése után, az alatta lévő sorba kerüljön az illető neve és beosztása (intézetvezető, dékán, ügyintéző).

Gyakran előfordul, hogy a vállalatok, szervezetek postafiókot bérelnek az egyszerűbb ügymenet érdekében. Ez esetben a postacím megjelölése a következő: helységnév aláhúzva, alá a postafiók száma, ezt ki is írhatjuk: *Postafiók 55*, de rövidíthetjük is: *Pf. 55*, ügyelve arra, hogy a szám után nem teszünk pontot, majd ez alá írjuk az irányítószámot. Az irányítószám után sem teszünk pontot, valamint nem húzzuk alá. Ha közigazgatási címet jelölünk meg, akkor a következőképpen járunk el: helységnév aláhúzva, ez alá az utcanév és a házszám kerüljön, majd alulra az irányítószám.

A feladás módjára vonatkozó utasítás(oka)t *(elsőbbségi, tértivevényes)* aláhúзва, utána felkiáltójelet írva, egy sor kihagyásával írjuk a fentiek alá.

A levél keltezését előre nyomott levélpapír esetén a meghatározott helyre kell beírni, ennek hiányában a dátum a papír jobb felső részére vagy – hagyományosan – a levél végére, a lap bal oldalára kerüljön. A keltezés adatainak sorrendje a magyar előírásokat kövesse: helységneve, vessző, évszám, pont, hónap neve rövidítés nélkül, valamint a nap megjelölése, majd pont (Szeged, 2015. március 28.).

Hivatalos levélben meg kell jelölni a tárgyat is: előnyomott levélpapír hiányában ez a címzés alá kerüljön egy sor kihagyásával, és aláhúзва. A tárgy leírása után nem teszünk pontot.

Minden levél megszólítással kezdődik, amely kezdődhet a lap bal oldalán, de középre is helyezhetjük, ez utóbbi a régiesebb forma. Hivatalos levél esetében csak a *tisztelt* szó szerepelhet a megszólításban, majd ezt követi a címzett neve és/vagy titulusa (*Tisztelt Sugár László Úr!*, *Tisztelt Ügyvezető Úr!*, *Tisztelt Sugár László Ügyvezető Úr!*). Ha nem tudjuk a címzett nevét, mert egy intézményhez fordulunk, vagy személytelenebbül kívánunk írni valakinek, akkor a *T. Cím!* megszólítást is alkalmazhatjuk. A megszólításban minden főnevet nagy kezdőbetűvel írunk: *Kedves Titkár Úr*, stb. A megszólítás után (helyköz kihagyása nélkül) felkiáltójelet írunk, noha az utóbbi időben egyre inkább terjed az angol, francia mintájú vessző kitétele, de ez hivatalos levél esetében nem kívánatos eljárás.

A tömören és érthetően fogalmazott levelet záróformulával fejezzük be. A levelet záró formula után következik a lap bal szélére helyezett dátum: helységneve, évszám, hónap és nap (Szeged, 2015. április 8.), majd a levél jobb szélére helyezett aláírás. Ez a levél zárásának hagyományos elhelyezése, ám az utóbbi időben a lap bal szélén is előfordul aláírás, illetve az is lehet, hogy a dátum követi az aláírást. Gyakran írunk levelet számítógéppel, a kinyomtatott levelet azonban illik kézírással aláírni.

Megjegyzendő, hogy a hivatalos kommunikációban nincs helyük az (erőteljes) érzelmi megnyilvánulásoknak. Elektronikus levél esetén se használjunk érzelemjeleket, ikonokat.

KÉRDÉSEK ÉS FELADATOK:

Sorolja fel a hivatalos levél tartalmi elemeit!

Sorolja fel a hivatalos levél formai követelményeit!

Sorolja fel a hivatalos levél nyelvtani szabályait!

Készítsen hivatalos levelet! A hivatalos levél során írjon kérelmet a rendőrség részére, hogy szolgáltatassanak adatot az Ön részére azon baleset kapcsán, melyben Ön, mint vétlen vezető volt részes. Az adatszolgáltatáshoz Önnek a biztosítója felé történő igazoláshoz van szüksége.

Mire szolgál a jegyzőkönyv?

Mit kell tartalmaznia a kényszerítő eszköz alkalmazásáról szóló jelentésnek?

Ismertesse a kivonatolt jegyzőkönyv készítésének a célját!

Készítsen kivonatolt jegyzőkönyvet egy megrendezett disputa (vita) értekezletről!

Készítsen magánlevelet. Figyeljen a nyelvezetre, és a tartalomra egyaránt! A magánlevelet szüleinek címezze, melyben tájékoztatja őket a nyári rendészeti gyakorlatáról, amely már három napja tart.

VII. GYAKORLATOK A RENDVÉDELMI SZERVEK FELADATELLÁTÁSÁHOZ NÉLKÜLÖZHETETLEN SZEMÉLYES, TÁRSAS ÉS SZAKMAI KOMPETENCIÁK FEJLESZTÉSÉRE

7.1. Figyelemösszpontosítást fejlesztő gyakorlatok, a gyors reakció, a rögtönzés. Disputa: vita szervezése

A figyelem azon folyamatok összessége, amelyek révén a szervezet a környezetnek azokat a mozzanatait dolgozza fel, amelyek az éppen folyó viselkedés, vagy egy új viselkedés megindítása szempontjából lényegesek.

A minél hatásosabb figyelés koncentráció, azaz a figyelem összpontosításával érhető el. A koncentráció olyan állapotot jelent, amikor az ember teljesen elmélyül abban a tevékenységben, amit csinál. A koncentráció és a kontroll érzése ekkor nagyon magas. Az ember úgy érzi, hogy megszűnnek a mindennapi problémák, a gondok háttérbe szorulnak, az időérzékelés is megváltozik. Nap, mint nap kerülünk azonban olyan helyzetbe, amellyel még nem találkoztunk. A rendvédelmi szervek működése során sem lehet akár minden tüzesetet, vagy rendőri intézkedést egy másikkal összevetni.

Az ember azonban, révén új helyzetről van szó, az általa meg nem tapasztalt dolgok terén kénytelen improvizálni, azaz rögtönözni. A rögtönzési képesség veleszületett, humán sajátosság. A rögtönzés egy kreatív tevékenység, amelynek folyamán az érzelmek, gondolatok „szabad utat” kapnak, a spontaneitás öröme segít a frusztrációk, szorongások feldolgozásában.

Mind a koncentrációnak, mind pedig a rögtönzésnek óriási szerepe van egy-egy vita lebonyolításában. A vita szó latin megfelelője a disputa. Ha egy témán belül két ember ellenkező véleményt képvisel, akkor vitáról beszélünk. A vita célja minden esetben megvédeni saját, vagy általunk képviselt álláspontunkat, hogy megcáfoljuk a másik fél ellenérveit, valamint együtt, közös belátással eljutni az igazsághoz. A vita során fontos, hogy állandóan figyeljünk vitapartnerünkre, és ne kizárólag a saját érveinkkel legyünk elfoglalva. Soha nem szabad elfelejtenünk, hogy nem a másik személye ellen, hanem a véleménye ellen szólunk. Mindig tartsuk tiszteltben vitatársunkat, és ne az ő személyének sértegetésével próbáljuk a vitát eldönteni. Mindig hallgassuk végig partnerünket, még akkor is, ha Ő ennek nem tesz eleget, ne vágjunk a szavába, hiszen mi is ezt várjuk tőle!

GYAKORLAT

1. Szigetek

Fejlesztő hatás: A csendreflexre épül a játék, koncentrációra készítet, de akár azt is megtudhatjuk belőle, hogy ki segíti a másikat, ki erőszakos stb.

Időkeretek: 10-30 perc.

Eszközanyag: magnó, újságpapír.

A játék leírása: Elhelyezünk a földön 4-5 szétterített újságpapírt. Dallamos muzsika szól magnóról. Mindenki mozog, táncol a papírok között. Ha leáll a zene, mindenki az újságpapír-szigetre lép, már aki ráfér. A lemar-

dók kiesnek a játékból. Eggyel kevesebb papír marad a földön. Tovább engedjük a zenét, majd ismét csend. Újból ugrás a papírra. Addig folyik a játék, míg csak egy papír marad.

2. *Vita*

Fejlesztő hatás: A csoporttagok társas kompetenciájának fejlesztése vita közben.

Időkeretek: 10-30 perc.

Eszközigény: nincs.

A játék leírása: A csoport kiválaszt egy aktuális, mindenkit érdeklő témát, amiről biztos, hogy mindenkinek van véleménye. Ezután a tréner kiosztja a szerepeket: két csoport jön így létre, amelyek ellentétes véleményt kell, hogy képviseljenek. 15 perc felkészülés után a két csoport vitába száll, mindenkinek a csoport véleményét kell képviselnie, nem a sajátját! A végén mindenki elmondja, mi volt a saját véleménye, nehéz volt-e esetleg a sajátjával ellentétes véleményt képviselnie, illetve, hogy a vita változtatott-e valamit eredeti álláspontján.

3. *Néma televízió*

Fejlesztő hatás: A csoporttagok társas kompetenciájának fejlesztése vita közben.

Időkeretek: 10-30 perc.

Eszközigény: televízió vagy számítógép.

A játék leírása: Egy előre megválasztott filmrészletet (lehetőleg nem magyar) vetítünk a tanulóknak, de a hangot teljesen kikapcsoljuk (lehalkítjuk) a televízión. Az osztály feladata, hogy próbálja megfejteni a non-verbális jelzések értelmezése alapján, hogy mi is történik, és mit mondhatnak egymásnak a szereplők. A vélemények megbeszélése után ismét meg kell nézni a filmet, de most már hanggal együtt, és ha van ezután vélemény, vagy vita alakul ki, meg lehet beszélni.

7.2. A kapcsolatok mélyítése: a figyelmes hallgatás, a segítő beszélgetés

A másokra tett hatás egyik kulcsa, hogy a kommunikáció során ne csak adóként legyünk professzionálisak, azaz profi szónokok, vagy meggyőző előadók, hanem befogadóként, azaz hallgatóként is. **A meghallgatás képessége hozzájárul a helyzetértelmezésünk helyességéhez, és ez lehetővé teszi kommunikációnk eredményes „testre szabását”.** A figyelmes hallgatás kapcsán fontos leszögezni, hogy mindnyájan szeretjük azokat, akik meghallgatnak minket, mert ez növeli az önbecsülésünket. A kérdezés és a figyelmes hallgatás egyazon érem két oldala. Ha jól kívánunk teljesíteni az egyikben, jónak kell lennünk a másikban is. Ennek magyarázata az, hogy a figyelmes hallgatás aktív, nem pedig passzív folyamat. Ha látszik rajtunk, hogy figyelünk, ez arra bátorítja a másikat, hogy még többet mondjon. Nem elég csupán úgy tenni, mint aki hallgatja a másikat, mutatnunk kell neki ennek jeleit is, például azzal, hogy kérdéseket teszünk fel, összefoglalunk, ellenőrizzük, helyesen értettük-e, amit mondott. Eltávolítunk minden akadályt a felismerés, az integrálás, az elraktározás útjából. A beszélő üzenetének feldolgozása tökéletes lesz. Mi magunk is több elégedettséget merítünk az aktív hallgatásból, mert résztvevői, nem pedig passzív elviselői vagyunk az információcserének. Végül olyan kapcsolat alakul ki közöttünk, ami passzív hallgatás esetén lehetetlen.

7.3. Az együttműködés – a kooperáció - fejlesztését segítő gyakorlatok, a képesség fejlesztését segítő játékok

1. *Az inga nyelve (A bizalom próbái)*

Fejlesztő hatás: A játék a csoportkohézió erősítését, a társakkal szembeni bizalom növelését célozza meg. Lehetővé teszi a csoporttagok egymással szembeni bizalmi szintjének megállapítását.

Időkeretek: 10-30 perc.

Eszközigény: nincs.

A játék leírása: A gyakorlat tetszés szerinti létszámú párokkal 8-16 fős csoportokkal zajlik. A csoporttagok szorosan egymás mellé, körbeállnak. A kör, mintegy 2 méter átmérőjű legyen. Az egyik csoporttag a kör közepére áll, ő lesz az inga nyelve. Becsukott szemmel, merev testtel eldől egy tetszés szerinti irányba. Akik felé dől, azok elkapják, nem engedik elesni, majd egy tetszés szerinti irányba lökik. Kb. 1 perc után az inga nyelve helyet cserél egy másik csoporttaggal és így folytatódik tovább, míg mindenkire sor nem kerül.

Egyéb megjegyzések: Ha valaki nem akarja kipróbálni, akarata ellenére senkit se kényszerítsünk a részvételre.

2. *Emóciók*

Fejlesztő hatás: Az érzelmek nem verbális kifejezése, és ezek felismerése.

Időkeretek: 15-20 perc.

Eszközigény: papírkártyák.

A játék leírása: A tagok körben ülnek. Minden tagnak egy-egy érzést, egy-egy emóciót, érzelmet kell életre keltenie szavak nélkül, pusztán nem verbális jelzésekkel megjelenítenie. A többieknek kell kitalálnia, mi lenne az adott érzelem. A játék úgy is játszható, hogy a csoportvezető előre, cetlikre felír érzelmeket, és minden csoporttag húz egyet, de úgy is, hogy mindenki keres magának egy olyan érzelmet, amit jellemzőnek érez az adott pillanatban saját magára.

3. *Füllentős*

Fejlesztő hatás: A játék célja az ismerkedés, emellett segíti a jó hangulat és az együvé tartozás érzésének kialakulását is.

Időkeretek: 15-20 perc.

Eszközigény: nincs.

A játék leírása: a csoporttagok körben ülnek. A feladat az, hogy mindenki három tényt mondjon magáról, ezek egyike füllentés. A csoporttársaknak kell kitalálni, hogy melyik az. Ha először tévednek, még választhatnak a fennmaradó két lehetőség közül. A játék addig tart, amíg mindenki sorra nem kerül.

Egyéb megjegyzések: Igen oldott hangulatú játék, általában nagy nevetések kísérik, így nehezebb feladatok után is használható a feszültség oldására.

7.4. Az empátia és a türelem

Az „empátia” kifejezést megtalálhatjuk az ókori görög nyelv szótáraiban. Eredeti jelentése: erős érzelem, szenvedély. A „pátosz” híres, közismert fogalmának egyik változata. A pátosz eredetileg bajt, betegséget, szenvedést jelent. Ebben az értelemben találhatjuk meg a klasszikus drámákban és Arisztotelész írásaiban is. **Az empátia beleélő megismerést, beleélő megértést, érzelmi együttrezgést jelent.** Olyan foglalko-

zásokban, amelyekben embereket kell irányítani, befolyásolni, segíteni vagy fejleszteni, az empátia sikertényezőt jelent. Tehát nemcsak az orvosnak, tanárnak van szüksége fejlett empátiás készségekre, hanem az üzletkötőnek, ügyfélszolgálatosnak, rendőrnek, tűzoltónak, és minden vezető szerepet betöltő személynek is. Az empátia fogalmának elterjedése CARL ROGERS amerikai pszichológus nevéhez fűződik. Szerinte empátiára mindenki képes, de ez a képesség sokakban nem eléggé fejlett, ugyanakkor tanulással fejleszthető.

A személyiségfejlődés, a személyiség funkciórendszerének egyik összetevője a tolerancia. **A tolerancia a türelem, tűrőképesség, tűréshatár fogalom-együttes megvalósulását jelenti a személyiségben.** A személyiség azon szerepe, ami számos készséget, képességet, és viselkedési, világnézeti-gondolkodási elemeket olvaszt magába, amelyek alapján az ember az eltérő vélemények, a meggyőződés, más vallás, és a többségi kultúra számára más, ismeretlen vagy furcsának ható szokásokat, megnyilvánulásokat tiszteletben tart. **A tolerancia három fő összetevője az érzelmi, a kognitív (gondolati) és a viselkedési elem. Toleranciáról akkor beszélhetünk, ha mindhárom pozitív módon megvalósul, és tükröződik a személy megnyilvánulásaiban.** Ez azt jelenti, hogy nem elég egy személlyel, egy csoporttal szemben elfogadó viselkedést tanúsítani csupán azért, mert tudjuk, hogy így tartja környezetünk helyesnek, azaz gyakorlatilag a környezet elvárásainak akarunk megfelelni. Hasonló módon felismerhetjük mások szokásainak, hitének, nézeteinek létjogosultságát, ám ha toleránsak akarunk lenni, akkor szükség van annak elfogadására, hogy valaki az, ami, illetve olyan, amilyen. Ez nem jelenti, hogy azonosulni kell, hogy magunkénak kell tekinteni, a pusztá elfogadás a lényege. A tolerancia annak megértése, hogy mindenki más.

7.5. A személyészlelés, a személyészlelési ítéletek

Az emberek észlelése a látható jelek észlelésével kezdődik, értve ezen a fizikai megjelenést, a nem verbális kommunikációt, és a nyílt viselkedést. A környezetükből kiugró, figyelemfelkeltő jelek különösképpen befolyásolják a személyészlelést. A fizikai megjelenés kétségtelenül befolyásolja benyomásunkat másokról, mindenestre rendszerint az emberek kinézete az első, és gyakran az egyetlen forrásunk arra vonatkozólag, milyenek lehetnek ők.

Számtalan elképzelésünk van a fizikai megjelenés jelentéséről. Egy „becsületes arc” bizalomkeltő, míg a „sunyi szemek” gyanakvást váltanak ki. A szőkék társaság- és tréfakedvelők, a vörös hajúak tüzesek és temperamentumosak (heves érzelmekkel teli). A szemüvegesek intellektuálisak, az őszülő halántékúak disztigáltak, azaz kifinomultak.

A kutatási eredmények nem feltétlenül erősítik meg ezeket a hiedelmeket, ez azonban nem akadályozza meg az embereket abban, hogy bízzanak bennük, ha egy idegennel találkoznak. A fizikai szépség, különösen egy szép arc, pozitív elvárások sokaságát hívja életre. Az emberek szemmel láthatólag elfogadják, hogy „ami szép, az jó”. Azt várjuk, hogy a különösen vonzó emberek érdekesebbek, melegebbek, társaságkedvelőbbek, és a társas életben jártasabbak is, mint a kevésbé vonzóak. Való igaz, a vonzó megjelenés meglepően változatos hatást vált ki az emberekből. Egy kutatás kimutatta például, hogy idegenek inkább nyújtanak segítséget a vonzó külsejű személyeknek, mint a kevésbé vonzóknak.

Nem a fizikai szépség az egyetlen fizikai jellemző, amely elvárásokat hív életre a személyiségről. Például az arc egyfajta felépítése is szolgálhat ennek alapjául. Bizonyos embereknek babaarc van: nagy kerek szem, magas szemöldöke és kis álla. Egy az Egyesült Államokban és Koreában egy időben folytatott vizsgálat arra az eredményre vezetett, hogy a babaarcú férfiakat naivabbnak, becsületesebbnek, kedvesebbnek és melegebbnek tartják, mint az érettebb arcszerkezetűeket. A magas hang, a gyors beszéd és a lendületes járásmód hasonló hatást vált ki a többiekből. Sőt, maguk a babaarcú emberek is úgy látják, hogy viszonylag gyerekes pszichológiai vonásokkal bírnak.

A nem verbális kommunikációból eredő benyomások

Kedveljük azokat, akik testükkel felénk irányulnak - a szemünkbe néznek, felénk fordulnak, bólogatnak, amikor beszélünk -, s úgy hisszük, ők is kedvelnek bennünket.

Akik gyakran létesítenek szemkontaktust, azokat becsületesnek, egyenesnek, barátságosnak és rokonszenvesnek észleljük, míg akik kerülik a szemkontaktust, azokat barátságtalannak, sunyinak vagy talán félénknek tartjuk. Természetesen a túl sok szemkontaktus (amikor rámeredünk valakire) kellemetlen lehet, és gyakran dühöt vagy ellenséges érzületet jelez. A testbeszéd bepillantást nyújt az emberek hangulatába és érzelmeibe.

Igazolt, hogy boldog arcok sokaságában sokkal gyorsabban és könnyebben észreveszünk egy dühös arcot, mint dühös arcok között egyetlen vidámat. A dühös arckifejezés talán azért szembeszökő, mert a megfigyelő felé irányuló fenygetést jelezhet.

A viselkedésből eredő benyomások

A fizikai megjelenés és a nem verbális kommunikáció az információk fontos forrása, de a benyomás alakítás legfontosabb forrása a másik személy viselkedése. Ha tudjuk valakiről, hogy szabad idejében órákat tölt az-
zal, hogy az ingyenkonyhán dolgozik, érthetően arra a következtetésre jutunk, hogy az illető gondoskodó és emberbarát. Ha tudomására jut, hogy valaki pénzt lopott munka közben a pénztárgépből, valószínűleg úgy gondoljuk, hogy az illető becsúszott. Mint ezek a példák is, sok viselkedésmód szorosan kapcsolódik valamilyen személyiségvonáshoz. Csakugyan, az emberek gyakran cselekedeteik alapján ítélnék meg másokat, és nem megjelenésükből, vagy szavaikból.

Jelek, melyek vonzzák a figyelmet

Az embertársaink által alkalmazott jeleknek, így megjelenésüknek, arckifejezésüknek vagy akár hanglejtésüknek nincs jelentésük önmagukban. Egy személy emberekről, viselkedésmódokról, jellemvonásokról és társas helyzetekről őrzött tudásának a fényében értelmezi őket. A jelek értelmezésekor legnagyobb valószínűséggel ilyen tárolt tudást használunk, amely vagy magához a jelhez kapcsolódik, vagy könnyen felidézhető. Úgy tűnik, erőfeszítés nélkül váltunk a megjelenés, testbeszéd és viselkedés jeleiről azon személyiségvonásokra, amelyeket azok hitünk szerint tükröznek.

Sem a viselkedés, sem a megjelenés, sem a taglejtések vagy arckifejezések nem jelzik közvetlenül a személy belső tulajdonságait. Még első benyomásaink is gyors, szemmel láthatólag erőfeszítés-mentes megismerési folyamatoktól függenek.

A folyamat első lépése maguknak a jeleknek az értelmezése - döntés arról, hogy vajon egy ráncolt homlok fenygetést fejez-e ki, vagy zavart, vagy hogy egy hazugság mögött megtévesztési szándék, vagy hűség áll-e. Tárolt tudásunk két jelentős fajtája segíti ezeket a döntéseket: a már elsajátított asszociációk és az aktuálisan fejünkben levő tudattartalom.

7.6. Az antiszociális magatartás észlelése

Az antiszociális személyiségzavar az, amit régebben pszichopátiaként írtak le. **Alapvetően szocializálatlan személyek, akiknek magatartása ismétlődően közösség- és szabályellenes, felelőtlen, önző, büntület nélküli.** Képtelenek az empátia, azaz együttélés átélésére, és érzéketlenek mások szenvedése iránt.

Az antiszociális magatartás az abban szenvedőknél 12-15 éves korban kezdődik lopással, csavargással, iskola-kerüléssel, kisebb bűncselekményekkel. Hajlamosabbak a csalásra, hazudozásra, magatartásbeli változékonyság és ingerlékenység jellemzi őket, továbbá gyakori az agresszivitás, felelőtlenség, lelkiismeretlenség. Kommunikációjukat főként erős agresszivitás jellemzi. **Kommunikációjukban** könnyedén ki tudnak állni magukért, és a másik ember jogaira és szükségleteire való tekintet nélkül érvényesítik a saját jogait és szükségleteiket. Sokszor mondanak olyasmit, amivel másokat rossz színben tüntetnek fel magukhoz képest. Iróniát és szarkazmust használhatnak kommunikációjukban, hogy a másik érveit érvénytelenítsék. Rendkívül manipulatívak tudnak lenni, és gyakran fenyegetnek, lekicsinyelnek, megaláznak, kigúnyolnak, kicsúfolnak másokat, hogy a saját valós vagy vélt szükségleteiknek és érdekeiknek érvényt szerezzenek, legtöbbször a másik fél elhallgatásával. Ez a **kommunikációs stílus** sem túl nyílt és őszinte, hiszen mindenki ellenség, akit le kell győzni.

KOMPLEX GYAKORLAT

Az adott szituáció (rendőri intézkedés) megélése : Az alábbi példa során javasolt, hogy közös munkával akár játsszák el, majd beszéljék meg a szituációban teendő rendőri intézkedést! Melyek azok a főbb kompetenciák, amelyeket az intézkedő rendőröknek ezen esemény kapcsán alkalmazniuk kell vagy kellett volna?

Ön a helyi Rendőrkapitányság Közrendvédelmi Osztályának állományában teljesít nappali gépkocsizó járőrszolgálatot, mint járőrvezető. Önnel teljesít szolgálatot társa, aki nemrég végezte el a rendészeti szakgimnáziumot. A szolgálatuk ellátása során 17.40 órakor arra lesz figyelmes társával, hogy a járda padkán ül egy fiatal, 20 év körüli nő, aki láthatóan feldúlt állapotban van, ruházata tépett, arcán feltehetően ütéstől származó bőrpír látható.

Ekkor személyi azonosságának megállapítása céljából igazoltatják nevezett helyi lakost, akinek beszéde akadózó, keze és szája remeg. B.L. kérdésükre rögvést elmondja azonban, hogy volt barátjához tartott gyalogosan, amikor útközben két kapucnit viselő személy elé állt, majd bármi előzetes fenyegetés, vagy felszólítás nélkül egyikük egy alkalommal arcon ütötte, aminek következtében a földre esett, majd elvették kezításkáját amiben benne volt 300.000,-Ft készpénz és a helyszínről futva távoztak. B.L. további kérdésre elmondja, hogy az eset közvetlenül a rendőri intézkedés előtt történt 2-3 perccel.

A helyszínen ekkor gyalogosan megjelent B.L. korábbi barátja CS.K., aki láthatóan feldúlt, szaporán lélegzik, majd hangosan kérdőre vonja B.L.-t, hogy hol van a pénze. CS.K. a rendőri felszólításra igazolja magát, majd elmondja, hogy B.L.-el közel egy órája beszéltek meg telefonon, hogy elviszi lakására az általa korábban kölcsönzött 300.000,-Ft készpénzt, mivel kapcsolatukat felbontották.

B.L. elmondja, hogy vélhetően az imént rabolták ki, ami hallatán CS.K. indulatos lesz, és kijelenti, hogy tudja, kik lehettek az elkövetők, mert barátaival közösen számítottak a pénzre, majd a rendőri felszólítás ellenére dühösen elszalad a helyszínről, és azt kiabálja, hogy megöli őket.

KÉRDÉSEK ÉS FELADATOK:

Folytasson vitát csoporttársaival, végül próbáljon felidézni minél több, a vita szempontjából fontos tényezőt!

Határozza meg a figyelmes hallgatás lényegét!

Kezdeményezzen segítő beszélgetést egy figyelmes hallgatásból eredő szituáció kapcsán!

Határozza meg az empátia fogalmát!

Ismertesse a tolerancia fogalmát!

Fejtse ki a személyészlelés összetevőit! Próbálja megítélni csoporttársát a tanult ismervek alapján!

Ismertesse az antiszociális személyiség fő jellemzőit!

VIII. SPECIÁLIS RENDVÉDELMI KOMMUNIKÁCIÓ ÉS GYAKORLAT

8.1. A mindennapi kommunikáció és a rendvédelmi szervek kommunikációjának hasonlóságai és különbségei

A rendvédelmi szervek sajátos kommunikációja már annak kezdeténél, így a megszólításnál elkülönül a mindennapi kommunikációtól. A megszólítást a szolgálati fellépés módja határozza meg. Az intézkedést - ha az intézkedés jellegéből vagy a körülményekből más nem következik - a napszaknak megfelelő köszönéssel, a polgár nemének, életkorának megfelelő megszólítással, amennyiben a rendvédelmi szerv tagja egyenruhát visel tiszteletgéssel és - a tervezett intézkedés közlésével kell megkezdni. Polgári ruhában intézkedő a szolgálati igazolvány felmutatásával igazolja a rendvédelmi szervhez tartozását, és intézkedési jogosultságát. A szolgálati fellépés módjában meghatározottak részben vagy egészben mellőzhetőek, ha az az intézkedés eredményességét veszélyeztetik, vagy a késedelem veszéllyel jár. Ebben az esetben az előírt közléseket az intézkedés közben, vagy befejezését követően kell megtenni (pl. rablás elkövetésének megszakítása, súlyos testi sértés elkövetésének megakadályozása, garázda személy megfékezése, verekedők szétválasztása stb.).

A jogszabályok azonban nem tudnak minden emberi szituációt leírni, ezért fontos az általános műveltség, a szociális (társas) intelligencia, a társadalmi illemszabályok betartása. Az udvariasságnak, a tiszteletnek, az illendőségnek a megszólításban meg kell jelenni. Helyes megszólítási formák az „Uram”, „Asszonyom”, „Kisasszony”, „Fiatalember”, azonban más külső jegyek – nő, férfi, idős, fiatal – támpontot adnak a megszólításhoz. Nők esetében pl. eligazító lehet a jegygyűrű, azonban a megszólítást célszerű az életkorhoz igazítani, a fiataloknak a „Kisasszony”, az idősebbeknek az „Asszonyom” megszólítás a helyesebb. Az „Uram” megszólítás férfiak esetében bármikor kezdeményezhető, ha az illető kilétéről nincs konkrét tudomásunk. A „Fiatalember” megszólításnak olyankor van helye, ha az illető életkora ezt szemmel láthatóan lehetővé teszi. A Magyar Honvédség és a rendészeti szervek hivatásos állományú tagja esetén helyénvaló a rendfokozat szerinti megszólítás. A tegezés esetleg abban az esetben megengedhető, ha közeli ismerősről van szó. A megszólítás módja az intézkedés alá vont személyre gyakorolt hatása eldöntheti az intézkedés eredményes kimenetelét.

8.2. A kommunikáció speciális szabályai

A rendőrség szolgálati szabályzata előírásainak megfelelően, ha a személy a rendőr első felszólításának nem tesz eleget, akkor az intézkedő rendőr „A törvény nevében!” figyelmezteti arra, hogy szigorúbban lép fel. A rendőri akarat kikényszerítése érdekében határozottabban, keményebben kell megszólalni! Fel kell hívni a figyelmet a várható szankciókra, következményekre, és hogy köteles magát alávetni a rendőri intézkedésnek. A rendőri intézkedés kommunikációja közben körültekintően kell eljárni. Lehetőleg meg kell előzni, hogy a rendőrt megtámadják, lefegyverezzék, figyelmét a szolgálati tevékenységtől elvonják, vagy lekötöttségét jogellenes cselekmény elkövetésére használják fel.

Az egyes intézkedések során a testbeszéd elemei közül a távolságszabályozás döntő szerepet játszik a biztonság, mint szakmai szempontnak az érvényre jutásában. A nem megfelelő távolságszabályozás az intézkedés alá vont személy részéről fokozhatja az agresszív megnyilvánulásokat. Váratlan, és az intézkedő személye ellen intézett támadások sikeres elhárításának alapvető előfeltétele a kellő távolságtartás.

A rendvédelmi szerv tagja által folytatott intézkedés számos esetben kellemetlen az intézkedés alá vont személy számára, ezért lehetőleg meg kell akadályozni a konfliktushelyzet kiéleződését. Az ellenszegülés egyrészt megelőzhető szükség esetén az intézkedő határozott, kemény fellépésével, a dominancia szakszerű hangsúlyozásával. Másrészt bizonyos helyzetekben az emberek önérzetének, önbecsülésének tiszteletben tartásával. A lehetőségek függvényében meg kell hallgatni az intézkedés alá vont (a szabálysértő) magyarázatát is, ezt az időt, mint aktív, taktikai hallgatást az intézkedő felhasználhatja a további helyes döntés megválasztására. Az idő és a beszéd csökkentheti az intézkedés alá vont személy feszült lelki állapotát is.

Az intézkedésnek a jogszabályok betartása mellett „személyre szabottnak kell lenni”, amelyben fontos szerepe van a szakmai tudásnak, a helyismeretnek. A rendvédelmi szerv tagja az intézkedés alatt kísérje figyelemmel az intézkedés alá vont személy arckifejezését, tekintetét, gesztusait, testtartását. Ezek nagyon fontosak az esetleges támadások, az agresszív, erőszakos magatartás észlelése, megelőzése szempontjából. Ezeket a cselekményeket sok esetben a testbeszéd hirtelen megváltozása jelezheti. Az intézkedő gesztusai legyenek célorientáltak, visszafogottak, egyértelmű üzenethordozók. Minél kevesebb gesztus, annál kevesebb félreérthető üzenet! Legcélravezetőbb megoldás a test mellett lazán leengedett kéztartás. Az innen indított tudatos gesztusok a szándék megerősítését, nyomatékosítását kell, hogy szolgálják.

A rendvédelmi szerv tagja részéről az intézkedés alatt kötelező az önkontroll, a tűrőképesség megtartása és a törvényesség betartása. Figyelembe kell venni, hogy az egyes emberek különbözően viszonyulhatnak az intézkedéshez.

Az intézkedés előtt a rendvédelmi szerv tagjának mérlegelni kell, képes-e azt eredményesen befejezni, szükség esetén, azt segítség igénybevételével is biztosítani kell. A cselekménytől, a körülményektől, az intézkedés alá vont magatartásától függően az intézkedés befejeződhet az intézkedés megkezdésének a helyszínén vagy más helyszínen is.

Az elköszönés módját meghatározza az, hogy mi történt az intézkedés során. Amennyiben nézeteltérés, konfliktus nem történt az általánosan elfogadott „Viszontlátásra” köszönést lehet alkalmazni. Ellenkező esetben a „Viszontlátásra” köszönés miatt alakulhat ki konfliktus, negatív megjegyzés, hivatalos személy elleni erőszak (pl. helyszíni bírság után), hiszen a megbüntetett személy lehet, hogy nem akar találkozni újra az intézkedővel. Ilyen esetben lehet figyelemfelhívással befejezni az intézkedést (pl. Tartózkodjon a további szabálysértéstől, Jó utat, Balesetmentes közlekedést, Távozzhat stb.). Ünnepek előtt és idején „Kellemes Ünnepeket” lehet kívánni, ugyanazon szempontok figyelembevételével, mint a „Viszontlátásra” esetében.

8.3. A rendvédelmi szervek intézkedéseikor felmerülő tipikus helyzetek, személyes reakciók, ezek elemzése

A rendvédelmi szervek tagjainak intézkedéseinél előfordul, hogy az általános szituációktól eltérően fokozottan kritikus helyzetekben kell az intézkedést végrehajtani. Ilyen esetek lehetnek például, amikor alkohol vagy kábítószer hatása alatt lévő, a garázda magatartású agresszív személyekkel vagy öngyilkosság elkövetésével fenyegetőző személlyel kell a kapcsolatot felvenni, és intézkedést fogatosítani.

Az alkohol vagy kábítószer hatása alatt lévő személyekkel kapcsolatos rendészeti intézkedésnél is elsődleges szempont az élet és testi épség megóvása, esetleg az általa vagy sérelmére elkövetendő bűncselekmény megelőzése, illetve megszakítása. A kommunikációnál figyelembe kell venni annak a környezetnek a hangulatát, amelyben az intézkedés történik, és azt, hogy az alkohol, vagy kábítószer hatása alatt lévő személynek milyen a hozzáállása a rendőri intézkedéshez:

- *Kapcsolatba lehet –e lépni vele,*
- *együttműködő, elfogadó-e,*
- *passzívan ellenszegülő (jogszerű felszólításnak nem tesz eleget, de tevőlegesen nem lép fel) vagy aktívan ellenszegülő (nem működik közre és fizikai erejével aktívan is próbálja megakadályozni az intézkedés lefolytatását, ám nem támadó jelleggel),*
- *az intézkedőt megtámadó.*

Testi tünetekként említést érdemel az összerendezetlen mozgás, a kitágult vagy beszűkült pupilla, a hajszá-lerek kitágulnak, vérekes szem ingerlékenység, tüsszúrások miatti ismeretlen véraláfutások.

Viselkedési megnyilvánulások terén az agresszív viselkedés, kritikátlan felelőtlen viselkedés, közlékenység, feldobott hangulat, sápadtság vagy beesett arc továbbá a levertség.

A konkrét testi tüneteket és viselkedési megnyilvánulásokat befolyásolja az elfogyasztott alkohol és kábítószer mennyisége és fajtája, és a személy tolerancia szintje. Az egyes tünetek időben gyorsan válhatnak is egymást. Az alkohol- és kábítószer-fogyasztás minden emberből más-más reakciót válthat ki. Az általános megfigyelések alapján ezért nem lehet kiszámítani előre az intézkedés alá vont személy magatartását. Gyakran ők maguk sincsenek tisztában cselekedeteikkel és azok várható következményeivel, ezért az intézkedő rendőr soha nem zárhatja ki az intézkedés alá vont személy részéről a támadó és agresszív viselkedés előfordulását.

Az intézkedés kezdetétől annak befejezéséig figyelni kell az intézkedés alá vont személy kommunikációjára. Az átvizsgálással járó intézkedések során a rejteni, leplezni szándékozott hely vagy tárgy felé való közeledéskor a beszéd megváltozhat. Vagy elakad az addig folyamatos kommunikáció, vagy éppen ellenkezőleg, felgyorsul, pergőbbé, kezdeményezőbbé, bizalmasabbá válik. Ez utóbbi viselkedési forma valószínűleg akaratlanul is az intézkedő rendőr figyelmének elterelését célozza.

Figyelmeztető jel lehet az intézkedés alá vont személy magatartásának megváltozása, például a célirányos rendőri kérdésekre a fokozódó feszültség jeleként kényszeres mozgásokba kezdhet (pl. orrvakarás, kéz-dörzsölés, kezek fokozódó mozgása, amelyet esetleg rövid ideig tartó, ismétlődő zsebre dugással igyekszik leplezni, kézben tartott tárgyakkal való fokozott babrálás). A kábítószer hatása alatt álló személyeknél maga a szer is okozhat kényszeres mozgásokat, illetve felgyorsult – vagy éppen akadozó – kommunikációt.

Az alkohol vagy kábítószer hatása alatt álló személlyel szemben az intézkedőnek határozottan egyértelmű rövid utasításokkal és lassúbb beszédtempóval kell kommunikálni, és figyelemmel kell kísérni annak magatartását.

A viselkedés indokolatlannak tűnő megváltozásának megfigyelése és a szem mozgása is sok mindent elárul az intézkedés alá vont személy reakcióiról. Például az intézkedés alá vont támadás vagy menekülés előtt a tekintetét önkéntelenül is kiterjeszti a környezetre, végigpásztazza az adott terepet, felméri a lehetőségeit.

Figyelembe kell venni, hogy az intézkedés alá vont személynek a szerhatás miatt hosszabb a reakcióideje, ezért még ha kapcsolatteremtésre képes állapotban is van, lassabban válaszol, és esetenként a beszéde sem érthető.

Garázda magatartású, agresszív személyekkel szembeni intézkedés esetén, az intézkedés megkezdésekor figyelembe kell venni, hogy az intézkedés alá vont személy, vagy a békésnek tűnő nézelődők váratlanul agresszív, támadó viselkedést tanúsítanak az intézkedővel, esetleg egymással szemben. Garázda, erőszakos személyek külső – a rendőr által már az intézkedés megkezdése előtt is érzékelhető – megnyilvánulásai nem szolgálnak minden esetben megfelelő támpontul az eljáró számára. Mindig készülni kell arra a lehetőségre, hogy az intézkedés alá vont személy durván, agresszíven, esetleg fegyvert rántva reagál az intézkedésre. Ez nem jelenti azt, hogy a rendőrnek tartózkodni kell az udvariassági, kulturáltsági szabályok és viselkedési formák lehetséges betartásától. Az agresszióra való hajlam első ránézésre a külső jegyekből nem állapítható meg. Az intézkedés szempontjából fontos, hogy adott esetben egy garázda cselekmény megszüntetése céljából kell-e intézkedni, vagy esetleg éppen a rendőr elleni agressziót kell megfékezni. Mind a két esetben fel kell készülni arra, hogy az erőszakos magatartás megszüntetése esetleg csak kényszerítő eszköz alkalmazásával biztosítható. Az intézkedés hasonlóan bármely társas érintkezéshez azzal kezdődik, hogy az intézkedő és az intézkedés alá vont személy kölcsönösen értelmezik egymás viselkedését és ennek alapján reagálnak egymásra. Ezért lényeges, hogy a rendvédelmi szerv tagjáról milyen kép alakult ki abban, akivel szemben intézkedni fog. Ez azt jelenti, hogy gyakran már az intézkedés megkezdése előtt kialakul az intézkedés alá vont személy részéről a rendőrrre vonatkozó vélemény, annak tekintetéből, testtartásából vagy öltözetéből. A garázda magatartású, agresszív személyekkel szembeni intézkedés megkezdésekor az intézkedőnek teljes testével oda kell fordulni az intézkedés alá vont személyhez, és nem fürkészően a szemébe kell nézni, mert az zavarhatja és fokozhatja az agresszivitását. Az intézkedés alatt az intézkedést fogantatosító hangja legyen határozott, érezze az intézkedés alá vont személy, hogy a köteles a felszólításnak eleget tenni.

Az öngyilkosság elkövetésével fenyegető személyekkel szembeni intézkedés ugyancsak sajátos kommunikációt követel. Az öngyilkossági szándék, vagy cselekmény hátterében leggyakrabban különböző pszichiátriai betegségek, vagy olyan, a személy számára kedvezőtlen, súlyos élethelyzeti események fordulnak elő, amelyeket a tudomása szerint aktuálisan rendelkezésre álló külső és belső eszközökkel nem tud megoldani. Az öngyilkossági kísérleteknél nehéz objektíven eldönteni, hogy a meghalás szándéka milyen mértékben erős, vagy esetleg a figyelemfelkeltés motiválta-e inkább a személyt. A tapasztalatok alapján a „veszélytelenebb” eszközökkel elkövetett kísérleteket is komolyan kell venni.

Az öngyilkossági kísérlet feltétele, hogy a személy a meghalás szándékával tudatosan károsítsa önmagát. A kísérlet sikertelensége múlhat a véletlenül (időben történő megmentés, felfedezés), lehet, hogy a módszer a személy tudtán kívül nem volt elég hatékony, nem volt teljesen egyértelmű a meghalás szándéka, illetve a cselekedet, vagy módszer nem volt megfelelő. Nem ritka, hogy egy komoly és súlyos kísérletet véletlen folytán, vagy megérzés miatt - a személy szándéka ellenére - korán felfedeznek.

Öngyilkossággal történő fenyegetés esetén a helyszínen kialakult helyzet folyamatosan változhat, ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy annak a rendvédelmi szerv tagjának, aki elsőként ér a helyszínre, kell megállapítania, hogy mi történt, és ellenőrzése alá kell vonnia a helyzetet, szóbeli kapcsolatba kell lépnie az intézkedés alá vont személlyel. Az intézkedő soha nem viszonyulhat úgy a helyzethez, hogy az intézkedés alá vont személynek csak az a célja, hogy a figyelmet felhívja magára, és ezért nem követ el majd öngyilkosságot. A fegyveres szerv tagjának a helyzettől függően fel kell szólítania az intézkedés alá vont személyt, beszélnie kell vele, meg kell hallgatnia, le kell csillapítania, időt kell nyernie addig, ameddig a képzett tárgyaló, a bevetési alegység a helyszínre érkezik, vagy ameddig a helyzet egyéb módon megoldódik. Gyakran az első óra, az első kapcsolatfelvétel dönti el, hogyan oldódik meg és fejeződik be a szituáció.

KÉRDÉSEK ÉS FELADATOK:

Gyakorolja el a rendvédelmi szerv beosztottjaként történő köszönést, elköszönést különböző szituációkban!

Ismertesse a „Törvény nevében...” történő felszólítás kommunikatív hatását, gyakorolja alkalmazását!

Melyek azok az egyéb tényezők, amelyek hatással vannak egyes rendőri intézkedésre a kommunikáció során?

Hogyan viselkednek az alkohol és/vagy kábítószer hatása alatt álló személyek az egyes rendőri intézkedések során?

Mi jellemző a garázda viselkedésű személyekre az egyes rendőri intézkedések során?

Ismertesse a szuicid, azaz öngyilkossági szándékú személyek jellemző magatartását az egyes rendőri intézkedések során?

IX. KONFLIKTUSKEZELÉS ÉS GYAKORLAT

9.1. A konfliktuskezelés módszerei, azok alkalmazása

A mindennapokhoz hozzátartoznak a konfliktusok. Az, hogy állandóan elkerüljük őket, bármennyire is szeretnénk, lehetetlen, így kénytelenek vagyunk valamilyen módot találni arra, hogy kezelni tudjuk ezeket a helyzeteket. Az, hogy ki milyen megoldást választ egy-egy szituációban, és ezek mennyire sikeresek, nagyon sok tényezőtől függ, de mielőtt megoldást keresnénk, magát a konfliktust kell értelmeznünk. **A konfliktus olyan ütközés, amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg.** Maga a kifejezés ma már lényegesen többet jelöl, mint a latin eredetű *confligo* szó (összevet, - fegyveresen - összecsap, megütközik, perlekedik). Ellentétes, vagy egymást kölcsönösen kizáró érzelmek, vágyak, vagy késztetések egyidejű jelenléte jellemzi. Összeütközésre akkor kerül sor, amikor a felek viselkedése akadályozza egyikük vagy másikuk igényeinek érvényesítését, vagy értékrendjük különbözősége meghatározza a másakra is ható döntéseiket.

Általános tendencia, hogy a konfliktusokat negatívumként értelmezik az emberek, a konfliktus bomlasztó, romboló jellegét emelve ki. Ugyanakkor a jól kezelt konfliktusból előny is származhat, hiszen a konfliktus arra készteti az egyént, hogy nézeteit, gondolatait megfogalmazza, és érvelni is tudjon mellettük, ennek nyomán jobban átlátja saját és vitapartnere helyzetét.

A konfliktusok szerepet játszanak tehát a személyiségfejlődésben is, az ellentmondások feloldása és a konfliktusok sikeres megoldása a fejlődési szakaszok meghatározója.

A cél a konfliktusok kezelése során az, hogy a negatív hatások (a kockázatok) minimálisra csökkenjenek, míg a konfliktus megoldása révén kialakuló előnyök maximálisak legyenek.

9.2. Konfliktuskezelési stratégiák

A *győztes - vesztes stratégia* során mindkét fél a győzelemre törekszik, ennek megszerzése érdekében mozgósítja erőforrásait (pl. érveket gyűjt). Mivel a másik fél legyőzésére törekszik, kevésbé tud odafigyelni az eredetileg kitűzött cél elérésére, így néha a saját személyisége is veszít, illetve a kitűzött cél is sérülhet. Ha van győztes, egész biztos lesz, lesznek vesztesek is. A „győztes - vesztes” stratégia a legritkább esetben jelent hosszabb távon is megnyugtató megoldást, a vesztes fél igen gyakran csak átmenetileg vagy látszólag fogadja el veszteségét, aztán erőt gyűjt, s máskor, más formában újra támadhat. Így alakulhat át könnyen megoldható konkrét tárgyi konfliktus bonyolult, nehezen kezelhető viszonykonfliktussá, haraggá.

A *vesztes - vesztes stratégia* során egyik fél sem éri el kitűzött célját. Pozitív, hogy van megoldás, és mindkét fél úgy érzi, azt kommunikálja, hogy az számára is elfogadható. Az egymásnak adott engedmények révén kompromisszumot kötnek. Nevezhetnénk ezt a stratégiát győztes - győztesnek is, ha nem lenne az esetek többségében mindkét fél részéről megalkuvást és emiatt meghasonlást követelő. A megoldás ugyanis egyik fél számára sem jelenti az igazi győzelmet, a győztes pozíciót, mivel nem érik el az eredetileg elképzelt, optimálisnak tartott megoldást.

A *nyertes – nyertes stratégia* során mindkét fél úgy érzi, hogy többet kap, mint amit korábban elképzelt. További pozitívum, hogy a tárgyalás révén a felek közti kapcsolat megerősödött, új perspektívát nyitva. Ennek a stratégiai megoldásnak sem jár a „győztes–győztes” megnevezés, mivel a felek célja nem a győzelem, hanem a kölcsönösen előnyös, mindkét fél érdekeinek megfelelő, a kapcsolatot, a köztük lévő bizalmi viszonyt erősítő megoldás megtalálása. Többnyire nem az eredeti célnak lesz megoldása, hanem helyette egy új, magasabb szintű, mindkét fél számára értéket jelentő „produktum”, a helyzetből kihozható maximum kerül kidolgozásra.

Aki a *versengés stratégia* útján próbálja a konfliktusokat feloldani, annak csak a győzelem az elfogadható, bármi áron. Nem veszi figyelembe a másik fél érveit, még ha azok helytállóak, akkor sem. Arra törekszik, hogy neki legyen igaza, körömszakadtáig ragaszkodik saját meggyőződéséhez, s nem ismeri el tévedését.

Az *elkerülés útján történő konfliktusmegoldás, vagy probléma előli meghátrálás, amikor az egyén egyáltalán nem törekszik a megoldásra, hanem inkább tudomást sem vesz róla, hárítja, úgy nyilatkozik, a kérdés nem tartozik rá, időben elodázza a döntést, elkerüli a vitahelyzetet, inkább hallgat, nem tesz megjegyzést és nem mond véleményt, stb. Alapvetően passzív viszonyulás, ami nem oldja fel sem az egyénben a feszültséget, sem a helyzetre nem ad megoldást.*

A *kompromisszumkötés stratégiája* olyan megoldás megtalálására törekszik, amely mindkét fél számára kielégítő és elfogadható. Ennek érdekében már kezdettől fogva inkább a közös, egyező szempontokat emeli ki, s ennek mentén igyekszik a megoldás felé haladni. Ha a másik enged az álláspontjából, cserébe ezt ő is megteszi, tehát kölcsönös engedményekre hajlandó. Meghallgatja és figyelembe veszi a másik érveit, indokait, de ugyanakkor a sajátját ugyanolyan szinten próbálja meg érvényesíteni.

Aki *alkalmazkodás* révén oldja meg konfliktusait, általában lemond a saját érdekeiről, álláspontjáról, s hagyja, hogy teljes mértékben a másiknak legyen igaza, hogy az ő szempontjai érvényesüljenek. Ez meglehetősen passzív állásfoglalás, hiszen annak érdekében, hogy ne kelljen kellemetlen helyzetbe kerülnie, és szembesülnie az esetleges nézeteltérésekkel, vagy megbántani a másikat, inkább lemond a saját érdekei érvényre juttatásáról. Az ilyen egyén könnyen meggyőzhető és befolyásolható.

Aki *együttműködésre* törekszik a konfliktusok megoldása során, annak jellemzője a nyitottság, empátia, az eredményes problémamegoldás és a rugalmasság. A konfliktust kiváltó okok és a felek érdekeinek komplex feltárására törekszik, nyíltan és őszintén kommunikál, képes a másik fél helyzetét is végig gondolni. Álláspontja nem merev, nem győzelemre, hanem kölcsönösen előnyös kooperációra törekszik. Aktív, kezdeményező annak érdekében, hogy ne kelljen kellemetlen helyzetbe kerülnie, és szembesülnie az esetleges nézeteltérésekkel, vagy megbántani a másikat, képes lemondani a konfliktus feloldása érdekében akár saját érdekei érvényre juttatásáról a jövőbeni, nagyobb fajsúlyú együttműködés érdekében.

A konfliktuskezelés hét alelve:

1. *A konfliktusigénlés elve: Fogadjuk el, hogy a konfliktusoknak igenis szerepük van a kölcsönös előrelépés folyamatában.*
2. *A kétoldalú konfliktusokozás elve: A konfliktust sosem a másik, tehát nem egy oldal szülte, mindkét fél kölcsönös szereplője.*
3. *A konfliktuskezelés halaszthatatlanságának elve: A konfliktus nem tűr halasztást, azt mihamarabb meg kell szüntetni.*
4. *A „nincs nyertes - nincs vesztes” elv: A konfliktusok nem a győzelemről, másik fél leigázásáról szólnak.*
5. *Az érzelmek tisztázásának elve: Mindkét félnek őszintén be kell vallania minden érdekét ahhoz, hogy további konfliktus ne maradjon, így az érzelmi csalódásokat, sértődéseket is helyre kell tenni.*
6. *A közvetlenség és a nyitottság elve: Minthogy érdekekről és érzelmekről van szó, ezért csakis nyíltan és őszintén lehet feloldani az ellentéteket.*
7. *Az önségítés elsőbbségének elve: A konfliktusban minden félnek azáltal, hogy a problémát meg akarja oldani, gazdagodik a személyisége, helyreáll benne az egyensúly.*

GYAKORLAT

Ahhoz, hogy a konfliktuskezelés során kellően hatékonyak legyünk, hasznos ismerni saját konfliktuskezelő stílusunkat, amely az alábbi teszt (THOMAS-KILLMANN konfliktuskezelő modell) kitöltésével hozzávetőlegesen megismerhető.

A feladat az, hogy mind a 30 lehetőség-párból próbálja meg spontán módon kiválasztani az A-t vagy a B-t. Azt az alternatívát válassza, amely leginkább megfelel annak, ahogy általában viselkedik konfliktusos szituációkban. Még abban az esetben is ezt tegye, ha nehéz a választás A és B között (néha rendkívül hasonlóak), azt válassza, amelyik leginkább leírja viselkedését.

1.	A. Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége. B. A vitás kérdések helyett azokat a pontokat hangsúlyozom, amelyekben mindketten egyetértünk.
2.	A. Kompromisszumos megoldást próbálok találni. B. Igyekszem mindazzal foglalkozni, ami mindkettőnknek fontos.
3.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében. B. Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megőrizni a kapcsolatot.
4.	A. Kompromisszumos megoldást próbálok találni. B. Néha lemondok saját kívánságaimról, engedve mások kívánságainak.
5.	A. Állandóan keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában. B. Igyekszem mindent megtenni az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében.
6.	A. Igyekszem elkerülni, hogy kellemetlenséget csináljak magamnak. B. Igyekszem nyerő helyzetbe kerülni.
7.	A. Megpróbálom későbbre halasztani az ügyet, hogy legyen időm átgondolni. B. Kölcsönösségi alapon engedek bizonyos pontoknál.
8.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében. B. Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés kifejtésre kerüljön.
9.	A. Úgy érzem, nem érdemes mindig a nézeteltérések miatt idegeskedni. B. Nem sajnálom az erőfeszítést, hogy az én elképzelésem valósuljon meg.
10.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében. B. Kompromisszumos megoldást próbálok találni.
11.	A. Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejezésre kerüljön. B. Igyekszem a másik érzéseit kímélni.
12.	A. Néha elkerülöm az állásfoglalást, amikor az vitát eredményezne. B. Nem bánom, ha a másik fél megtart valamit az álláspontjából, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméiból.
13.	A. Közös alapot javaslok. B. Azon vagyok, hogy elfogadtassam az érveimet.
14.	A. Elmondom gondolataimat, és érdeklődéssel hallgatom az övéit. B. Racionális érvekkel indoklom pozícióim logikáját.
15.	A. Igyekszem a másik érzéseit kímélni, és megővni a kapcsolatunkat. B. Igyekszem mindent megtenni az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében.

16.	A. Igyekezem nem megsérteni a másik érzéseit.
	B. Igyekezem meggyőzni a másikat arról, hogy álláspontom helytálló.
17.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B. Igyekezem megtenni, ami az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében szükséges.
18.	A. Ha ez a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit.
	B. Nem bánom, ha a másik fél megtart valamit az álláspontjaiból, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméból.
19.	A. Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejtésre kerüljön.
	B. Megpróbálom későbbre halasztani a döntést.
20.	A. Töreksem a nézeteltérések haladéktalan megbeszélésére.
	B. Próbálom megtalálni a nyereség és veszteség mindkettőnkre nézve méltányos kombinációját.
21.	A. Úgy tárgyalok, hogy igyekezem tekintetbe venni a másik kívánságait.
	B. Mindig kész vagyok a probléma közvetlen megvitatására.
22.	A. Megpróbálok átmeneti álláspontokat találni.
	B. Érvényesítem a kívánságaimat.
23.	A. Gyakran igyekezem gondoskodni arról, hogy a megoldás mindkettőnket elégedettséggel töltsön el.
	B. Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.
24.	A. Ha úgy tűnik a másiktól, hogy álláspontja nagyon fontos a számára, megpróbálok igazodni a szándékaihoz.
	B. Igyekezem rávenni, hogy érje be egy kompromisszummal.
25.	A. Igyekezem megvilágítani a másik számára álláspontom logikáját és előnyeit.
	B. Úgy tárgyalok, hogy igyekezem tekintetbe venni a másik nézőpontját.
26.	A. Közös alapot javaslok.
	B. Szinte mindig törődök azzal, hogy a megoldás mindkettőnk számára kielégítő legyen.
27.	A. Néha elkerülöm az állásfoglalást olyan esetekben, amikor az vitát eredményezne.
	B. Ha az a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit.
28.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B. Keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.
29.	A. Közös alapot javaslok.
	B. Úgy érzem, nem érdemes mindig a nézeteltérések miatt idegeskedni.
30.	A. Igyekezem nem megsérteni a másik érzéseit.
	B. Mindig megosztom a problémát a másikkal a megoldás érdekében.

Nézze meg a válaszait az alábbi táblázat segítségével és összegezze az eredményt!

	Versengő	Probléameg- oldó	Kompro- misszum-kereső	Elkerülő	Alkalmazkodó
1.				A	B
2.		B	A		
3.	A				B
4.			A		B
5.		A		B	
6.	B			A	
7.			B	A	
8.	A	B			
9.	B			A	
10.	A		B		
11.		A			B
12.			B	A	
13.	B		A		
14.	B	A			
15.				B	A
16.	B				A
17.	A			B	
18.			B		A
19.		A		B	
20.		A	B		
21.		B			A
22.	B		A		
23.		A		B	
24.			B		A
25.	A				B
26.		B	A		
27.				A	B
28.	A	B			
29.			A	B	
30.		B			A

A táblázat oszlopainak összegzése során egyfajta sorrend alakul ki, de mindenképpen lényeges, hogy a konfliktuskezelő magatartás esetében nincsenek általános érvényű helyes válaszok. Mindegyik stratégia, amire legalább hat pontot kapott olyan stratégia, amit nagy valószínűséggel jól tud alkalmazni. A hat pont alatti területek fejlesztendő területek. Ha valamire nagyon alacsony, vagy nagyon magas pontszámot kapott, akkor érdemes gondolkodnia azon, hogy az önértékesítés/együttműködés dimenziókat összevetve nem hoz-e túl gyakran olyan döntéseket, amelyekkel vagy a saját vagy a másik érdekeit szem elől téveszti. Valamennyi stratégia olyan stratégia, amire szükségünk lehet az életben, az adott helyzettől függően. Jó, ha ki tudjuk választani, mikor, melyik stratégia a legcélravezetőbb, és azt tudjuk is adekvát, azaz megfelelő módon alkalmazni. Mind az öt mód hasznosnak bizonyulhat bizonyos helyzetekben: minden egyes módozat egy sor hasznos szociális készséget jelez.

9.3. A kommunikációs zavarok felismerése és a leküzdésükre szolgáló technikák alkalmazása

Kommunikációs zavarról akkor beszélünk, ha az adóban és/vagy a vevőben jelentkezik a zavar, és kommunikáció nem valósul meg. Enyhétől a teljes kommunikáció-képtelenségig fordulhat elő. Amennyiben valaki nem érti amit mondanak neki, akkor szenzomotoros beszédzavarban szenved, vagyis érzékszervi diszfunkcionalitással küzd. Amennyiben érti a felé irányzott szavakat, de önmaga már nem tud szavakat formálni, akkor motoros apháziáról (beszédzavarról) beszélünk. Az apházia legsúlyosabb formája a siketnémaság.

Nézzük meg, milyen kommunikációs zavarok fordulhatnak elő:

1. Az elküldött üzenet hiányos

Előfordulhat, hogy a küldő már hiányos üzenetet kódol. Ennek oka lehet az, hogy a küldő számára is lehetnek homályos részletek a közvetítendő üzenetben, de oka lehet az is, ha a küldő szándékosan tart vissza információkat.

2. Non-verbális kommunikáció

A szemek, a száj, az arcizmok és még a testhelyzet is, többet mondhat el arról, hogy az emberek igazából mit gondolnak, mint azok a szavak, amiket kimondanak. Ha a nem szóbeli jelek és a szóbeli mondanivaló jelentése összhangban van egymással, az erősíti az üzenet hatását, ugyanakkor korlátozóvá válik, ha ez az összhang hiányzik, vagy ha az emberek félreértelmezik.

3. Zsargon

Minden szakma és foglalkozás kifejleszti a saját speciális nyelvezetét, az ún. zsargont. Ez a szaknyelv kényelmes módot azok számára, akik ismerik a zsargont, ugyanakkor egy roppant káros és irritáló korlát azoknak, akik nem ismerik.

4. Egy adott szó különböző embereknek különbözőt jelenthet.

Ugyanaz a szó különböző jelentést sugallhat különböző embereknek. Bizonyos szavaknak bizonyos emberek számára szimbolikus jelentősége lehet, ami azt eredményezi, hogy az eredetileg szándékozottól teljesen eltérő benyomást keltenek. Hiba lenne azt feltételezni, hogy ha valaki egy bizonyos jelentéssel bír valaki számára, ez mások számára is egyértelműen csak ugyanazt jelentheti. Az egyes megszólítások más korosztály vagy nem képviselőinek más tartalommal bírhatnak. Ha egy gyereknek mondjuk, hogy kis okos, akkor az egyértelműen pozitív, azonban egy felnőtt részére elnyújtott lejtéssel egyértelműen gúnyoló hatással bírhat. Egy becézés is más-más tartalommal bír, például a korban maximum 15-20 évvel idősebb barát részére irányított „öregem” kifejezés baráti lehet, ám ha ezt egy fiatal huszonéves egy számára idegen időskorú felé irányozza, az egyértelműen sértő lehet.

5. Érzelmi keret

Az érzelmeink befolyásolják az üzenet fogadási és közvetítési képességet. Amikor bizonytalan valaki, és aggodalmaskodik, akkor az, amit hall, sokkal inkább fenyegetésként hathat, mint amikor magabiztos és megbékélt a világgal. Amikor mérges valaki, vagy lehangolt, akkor hajlamos azonnal elutasítani azokat a dolgokat, amelyek egyébként logikus és jó ötletnek hangzanának. A viták során számtalan olyan dolog mondható, amelyeket nem ért meg a másik fél, vagy pedig félreértelmez.

6. A beszélőről kialakított benyomások

A fogadó nemcsak saját tudásháttere alapján értékeli a hallottakat, hanem figyelembe veszi az üzenet küldőjének személyét is. Korábbi tapasztalat vagy előítélet nem létező vagy téves vonásokkal ruházhatja fel a beszélőt. Vannak olyan emberek, akik mindenféle kollektív cselekedetet konspirációnak tekintenek. Mások állandóan a sorok között akarnak olvasni, és mindenféle, a felszínen meg nem jelenő motívumot keresnek az üzenetben. Nehéz elkülöníteni azt, amit hall az egyén, azoktól az érzésektől, amelyek az üzenetet átadó személyhez kötődnek.

7. Azt hallja meg az ember, amit várt

Az, hogy az egyén mit hall és ért meg, amikor valaki beszél hozzá, nagymértékben a saját tapasztalatain, és hátterén múlik. Ahelyett, hogy azt hallaná, amit az emberek mondanak, azt hallja, amit a képzelete mond neki, a hallottak alapján. Úgy tűnik, hogy mindenkinek van valami előzetes elképzelése arról, hogy az emberek mit gondolnak. Amikor valami újdonságot hall az ember, akkor hajlamos arra, hogy olyasmivel azonosítsa, amit már megtapasztalt a múltban.

8. Személyes támadás – védekezés

Mindenki hajlamos elutasítani azokat az üzeneteket, visszajelzéseket, amelyeket személyük elleni támadásnak értelmeznek, függetlenül attól, hogy annak szánták-e, vagy sem. Ezért a kialakuló párbeszéd jellemzően a személyes támadás-védekezés síkján futhat tovább, teljesen elkanyarodva és függetlenül az üzenet tartalmától. Ha megtanuljuk megfelelően, kritikus szemmel nézni környezetünk kommunikációs szokásait, kialakíthatunk egy tudatos viszonyulást ezekhez. Ha ez sikerül, nemcsak eredményesebben tudunk nem kívánt hatások ellen védekezni, hanem ráadásul ezek a negatív tényezők egyszerűen megmosolyogtatóvá válhatnak.

A kommunikációs zavarok feloldására több technika is létezik, amelyek az alábbiak;

1. Hozzáigazodni a fogadó világához

A korlátok legyőzése empátiát (megértést) kíván. Annak a képességét, hogy valaki más bőrébe bújjon, és megértse azt, hogy ő hogyan hallja és értelmezi az üzenetet.

2. Visszacsatolás használata

A visszacsatolás a teljesítménnyel kapcsolatos információ megszerzésének a folyamata annak érdekében, hogy az üzenet küldője korrigáló tevékenységet hajthasson végre, amennyiben szükséges. A kommunikáció során a visszacsatolás biztosítja azt, hogy a kommunikátor kapjon a fogadótól egy olyan üzenetet, amely elmondja, hogy mennyire értették meg. Ez az, ami miatt a szemtől szembe történő kommunikáció sokkal hatékonyabb, mint az írásos kommunikáció, már amennyiben a kommunikáció ténylegesen kétirányú. Más szóval a fogadó számára adott a lehetőség, hogy reagáljon és válaszoljon.

3. Egyszerű nyelvezet használata

Nagyon sok ember képtelennek tűnik arra, hogy tisztán, világosan fejezze ki magát a zsargon nélkül, illetve felesleges jelzők, határozószók és alárendelt mondatrészek nélkül. Törekedni kell a minél egyszerűbb nyelvezet használatára, így nagyobb az esély arra, hogy a fogadó fél pontosan azt érti az üzenet alatt, mint a küldő fél. Természetesen ez nem jelenti, hogy egy teljesen primitív, kicsi szókincset használó kommunikáció az ideális.

4. A szavak megerősítése tettekkel

A kommunikáció csak akkor hatékony, hogyha hihető. Ha az adott szervezeti egység vezetője mond valamit, akkor azt végre is kell hajtania. Ez a jövőben tovább erősíti azt, hogy a beosztotti munkatársak hitelt adnak a vezető következetességének.

5. Szemtől-szembe való kommunikáció használata

A szemtől-szembe való kommunikáció sokkal hatékonyabb, mint az írásos szavak, mert lehetővé teszi a személyes ügyek – pl. a rossz hírek, helyzet tisztázása stb. – megfelelően bizalmas kezelését. A felek rugalmasan alkalmazkodhatnak a szituációhoz, támogatást felajánlva, szimpátiát mutatva, bátorítást és közvetlenséget kifejezve.

6. Különböző kommunikációs csatornák használata

Egyszerre több kommunikációs csatorna használható, így, ha az üzenet nem jut el az egyiken, még sikerrel járhat a másikon. A szóbeli magyarázatot megerősítheti egy megfelelő gesztus. Telefonon vagy egy találkozón történt megállapodást, döntést levél, vagy jegyzőkönyv, emlékeztető dokumentum elküldésével meg lehet támogatni. Bizonyos kommunikációt írásban kell keresztülvinni annak érdekében, hogy az üzenet pontosan, és a torzulás veszélye nélkül legyen közvetítve.

A kommunikáció csak a bizalom és együttműködés légkörében lehet hatékony. A jó eredmények elérése érdekében valamennyi szervezetben, így az iskolákban, oktatási intézményekben és természetesen a rendvédelmi szektorban is a kommunikációt stratégiai elemként kell kezelni, amely tervezést és fejlesztést igényel, és amelynek az ellenőrzése csak a szervezeten belüli problémák és követelmények teljes körű megértésén alapulhat.

9.4. A nonverbális és metakommunikációs jelzések értelmezése, azokra történő reagálás

A kommunikációt nem csupán a tudatos, szándékos, de a tudattalanból származó, önkéntelen tényezők is befolyásolják. **A metakommunikáció kommunikáción túli kommunikációt jelent.**

Elsősorban a kommunikáló felek egymás közötti kapcsolatáról nyújt információt. Mit gondol a kommunikátor a vevőről, hogyan viszonyul hozzá, mennyire fogadja el, mennyire kedveli, vagy éppen nem kedveli. Másrészt információt nyújt arról is, ahogy a felek a közlés tartalmához viszonyulnak. Arról, hogy mennyire tartja igaznak, vagy nem igaznak, fontosnak vagy jelentéktelennek a közlő azt, amiről beszél.

A metakommunikatív jelzéseket nagyon nehéz szándékosan meghamisítani, talán nem is lehet teljesen. Bár azért tompítható, például a nem verbális kommunikáció szándékos visszafogásával, vagy az arc takarásával (napszemüveg, széles karimájú kalap, stb.). Mivel nehéz meghamisítani, ezért van az, hogy ha a szándékos kommunikáció és a metakommunikáció ellentmondásban van egymással, akkor sokkal inkább a metakommunikációs jelzéseket fogadjuk el igaznak.

A non-verbális jelek tipikus megnyilvánulásai a mimika, a tekintet, a szemkontaktus a szemmozgás; az úgynevezett vokális jelek, mint a hangnem, a hanghordozás, a hangerő, a hangszín; a gesztusok, a testtartás és a távolságtartás-térközszabályozás. E felsorolt jelrendszert kiegészítik továbbá a szimbolikus jelek (pl. hajviselet, tetoválás).

Mimika

Hétféle alapérzelem tükröződik arcunkon, s ezek kifejeződése, illetve felismerése a világban mindenhol teljesen azonos. A legősibb kultúráktól a civilizált nagyvárosok lakóiig hasonlóképpen mozdítjuk arcizmainkat, ha örömet, bánatot, meglepetést, félelmet, haragot, undort, érdeklődést érzünk vagy tanúsítunk. Ez azért van, mert ezen érzelmek kifejeződése biológiailag meghatározott, és nem tanulásunk eredménye, nem tudatunktól függő megnyilvánulás.

Tekintet – szemkontaktus – szemmozgás

Ezzel az adottságunkkal ellenőrizhető, hogy az általunk közöltekből mit fog fel a külvilág, vagy mit nem fog fel, mit ért, vagy mit nem ért. A tekintet egyúttal a benyomáskeltés eszköze is. Tekintetünk lehet értelmes vagy buta, sugárzó vagy tompa, de lehet kedves, ellágyult, szerelmes, csábító, szemérmes, kihívó, vádló, számon kérő és üres. Mások tekintetét nézve-figyelve bennünk is keletkezik egyfajta benyomás, és mások is benyomásokat szereznek a mi tekintetünkből. A szemkontaktus fontos hatáskeltő és figyelemfelkeltő eszköz. A szemmozgás a kommunikációs szándék kifejezésének egyik alapvető eszköze. Érzelmi intenzitás, orientáció, érdeklődés kifejezésére éppúgy alkalmas, mint a harag és a zavartság megjelenítésére. A szemkontaktus megszakítása a kommunikációs aktusból történő kihátrálást is jelentheti. „A szem a lélek tükre” – fogalmazza meg a szólás azt a régi igazságot, hogy a szemmozgás kifejezi az érzelmeket, a szándékot. A tekintet elrejtésével igyekszik ugyanis kivonni magát a kommunikációból, illetve érzelmét elrejtteni. Aligha véletlen hordják sokan a sötét napszemüveget nem napos időben is. Amint kártyázás, társasjáték közben is sokan szeretnek sötét szemüveg mögé bújni, akadályozva a partnereket, hogy le tudják leolvasni a szem-

golyó mozgásáról a parti állását. A szerelmesek kitágult pupillával néznek egymásra felfokozott érzelmeik következtében, s egyben azokat kifejezve, ezáltal izgalmat keltve a másikban.

Vokális jelek

A vokális jeleket nehéz elválasztani a verbálisaktól, hiszen az ezt kísérő hangeffektusokról van szó. Ami mégis indokolja a non-verbális jelekhez történő sorolását, az az, hogy a vokális jel nem szóbeli megnyilvánulás, hanem annak önálló jelentést is hordozó kísérője, továbbá nem vagy nem mindig tudatos, ellentétben a verbalitással. A vokalizáció elemei a hangnem, a hanghordozás, a hangerő, valamint a hangszín. A hangnemmel, hanghordozással fejezzük ki, ha kemény hangon beszélünk, ha felemeljük a hangunkat, ha hivatalos hangnemben beszélünk, vagy ha éppen nem megfelelő hangnemet ütünk meg. Hangerőnk ehhez kapcsolódva lehet halk, hangos, harsogó, normális vagy éppen suttogó. Általában természetes hangszínen beszélünk. Ez minden ember normális, kiegyensúlyozott lelkiállapotára jellemzően egyedi, a testi adottságainktól (hangszálak, arcüreg formája, nagysága) is függ. Lelkiállapotunk negatív vagy pozitív változásai szerint hangszínünk is megváltozik, és eltér egyébként szokásos hangszínünktől.

Gesztusok

A gesztus alatt értjük a fej, a kéz és a karok mozgását. A fejmozgások gyakoribb jelentései: az igenlés, a tagadás, a helytelenítés, a megszegyenülés, elszomorodás stb. A kéz- és karmozgások jelentése a hívás, elutasítás, tiltakozás, kérés, könyörgés, fenyegetés, köszöntés. A gesztusokat a partner beszédének szabályozására (magyarázás, gyorsítás-lassítás) is használjuk. A kulturális különbségekre a gesztusok jelrendszerében is oda kell figyelni. Például a latin gesztusrendszer rendkívül bő, árnyalt, míg a skandinávoké, angoloké jóval visszafogottabb, és sokkal kevesebb jelet tartalmaz.

Testtartás

A testtartás kifejezhet viszonyt (alá-fölérendeltséget), szubjektív értékelést (pl. rosszallást), álláspontot és érzelmeket. A testtartás változásai jelenthetik az érzelmek, a gondolkodás megváltozását, de jelezhetnek szándékot is. Ilyenkor odafordulást, súlypontáthelyezést, felegyenesedést láthatunk. Mindenkor célunknak megfelelően különböző testhelyzeteket, testtartásokat veszünk fel. Mindenki maga tudja meghatározni, hogy milyen testhelyzet felel meg leginkább aktuális céljának.

Térközszabályozás, távolságtartás

Az egymástól való távolságnak jelentősége és jelentése van. A távolsággal együtt változik a kommunikációban szerepet játszó érzékszerveink használhatósága, megbízhatósága. A közelség-távolság a partnerek közötti viszony jellegére vonatkozóan ad információkat.

Más-más az elfogadott vagy lehetséges távolság két ember kapcsolatának különböző fázisaiban, és a különböző kultúrákban.

A bizalmas, intim távolság: 0 – 0,5-méter között. A teljes intimitás az a közelség, amely a testi kontaktus lehetőségével jár.

A 0,25 méteren belüli közelség az intim közelség. Jól hallatszik a suttogás, nagy szerepe van a szaglásnak, érintésnek, a látás a partner igen kis részletére koncentrálódik. Még a 0,25 – 0,50 méter közötti távolság is közeli.

A személyes távolság: 0,5 – 1,2 méter között. A beszéd még lehet halk, viszonytól függetlenül alkalmas személyes témák megbeszélésére. Csaknem a partner teljes alakja látható, csökken a szaglás szerepe.

A társasági távolság: 1,2 – 3,0 méter között. Normál hangvétel melletti beszélgetésre van mód. A partner teljes alakja látható. Hivatalos témák megbeszélésére alkalmas távolság. A tárgyalási helyzetek leggyakrabban a személyes és a társasági távolságban zajlanak. A kétszemélyes tárgyalásokhoz inkább a személyes távolság ad megfelelő kereteket, míg delegációk esetében a társasági távolság.

Szimbolikus jelek

A szimbolikus jelek is jelentős információhordozó eszközök. A non-verbális jelek körébe tartoznak, úgymint a ruházatunk, hajviseletünk, nők esetében az arc sminkelése, különböző díszítőeszközök, a közvetlen környezetben tartott tárgyak és elrendezésük. Ezek a jelek fontos információkat továbbíthatnak a személyiségről, az egyén társadalmi helyéről. Noha nem igaz a mondás, hogy "ruha teszi az embert", mégis első benyomásunkat a ruházat, az ápoltság, a hajviselet, s egyéb kellékek alapján nyerjük. E jelcsoport információkat továbbít az egyén anyagi helyzetéről, státuszáról is.

9.5. Az előítéletes megnyilatkozások felismerése, kezelésük a megszerzett ismeretek alkalmazásával

Sokan azt állítják, hogy nincsenek előítéleteik, de ha alaposabban megvizsgáljuk, valamilyen szinten mindnyájan előítéletesek vagyunk. Ugyanakkor mindnyájan előítéletek áldozatai is vagyunk. Az előítéletek napjaink magyar társadalmának nagyon fájó és jelentős problematikáját jelentik.

Ahhoz, hogy az előítéleteket megérthessük, először a sztereotípiá fogalmát kell tisztáznunk. A sztereotípiá fogalma *LIPPMANN* nevéhez fűződik. **A sztereotípiá egyoldalúan ábrázolt képet jelent egy adott embercsoportról, annak bizonyos jellemvonásainak, motívumainak az általánosítását, leegyszerűsítését.** Ilyen sztereotípiá például az, hogy a svédek szőkék. Ez nem feltétlenül jelent rosszindulatú magatartást, hanem a világ leegyszerűsítését, a könnyebb eligazodást, tájékozódást szolgálja. De a sztereotípiák a társadalmi igazságtalanságok igazolását is szolgálják. A leggyakoribbak az etnikai, faji, nemzeti sztereotípiák. Az agresszivitásra hajlamos egyének gyakrabban előítéletesek, mint a másokat figyelembe vevő és tiszteletben tartó egyének. Az ellenségesség gyakran olyan formában jelentkezik, hogy az egyén a személyes, illetve társadalmi problémáért a kisebbségeket hibáztatja. **Az előítélet ebből eredően ellenséges, vagy negatív attitűd (viselkedésforma), amely téves, vagy nem teljes információkból származó általánosításon alapul.** Az előítéletek a sztereotípiákhoz hasonlóan egy leegyszerűsített világképet adnak az embernek, ezáltal segítve a tájékozódását. Az egyszerűsítés sokszor negatív magatartást szül.

Az előítéletességnek ALLPORT szerint különböző fokozatai lehetnek az alábbiak szerint;

1. Szóbeli előítéletesség.

Ez elítélő kijelentéseket jelent az előítélettel sújtott csoport tagjairól, de ennél súlyosabb diszkriminációt az előítéletes egyén nem alkalmaz.

2. Elkerülés.

Ebben az esetben az előítéletes egyén kerüli az előítélettel sújtott csoport tagjaival az érintkezést, például nem ül le melléjük a buszon, stb.

3. Hátrányos megkülönböztetés, elkülönítés, koncentráció.

Ebben az esetben az előítélettel sújtott csoport tagjainak kevesebb joga van, mint a többségnek, súlyosabb esetben jogilag is megakadályozhatják az érintkezést a két csoport között. Például az Egyesült Államokban a déli államokban még az ötvenes években sem ülhetek le a néger a fehér emberek fenntartott helyekre a buszon. Legsúlyosabb esetben az előítélettel sújtott csoport tagjait elkülönítik, gettókba, koncentrációs táborokba kényszerítik.

4. Fizikai agresszió.

Ez az előítélettel sújtott csoport tagjainak fizikai bántalmazását jelenti.

5. Üldözés és kiirtás.

Az előítélet legszélsőségebb és legsúlyosabb formája.

Hogyan lehetne az előítéleteket megváltoztatni?

Az egyik lehetőség talán az egyenlő pozíció alapján történő érintkezés lehet. Az USA-ban végeztek olyan vizsgálatokat, ahol állami bérlakásokba költöztettek egymás mellé fehéreket és feketéket. Hamarosan az tűnt fel a kutatóknak, hogy az előítéletek csökkentek, mivel a fehérek együtt élve feketékkel megtapasztalhatták a feketéket sújtó előítéletek túlzásait, igazságtalanságait.

Segíthet az is, ha az előítéletes és az előítélettel sújtott csoport tagjai kölcsönös függőségbe kerülnek egymással, egymás segítségére van szükségük, egy mindkét csoport számára fontos probléma megoldásában. Szélsőséges példa ugyan, de igaz, hogy háború esetén a nemzet különböző csoportjai között az összetartás jellemzően növekedni szokott.

9.6. Az antiszociális magatartásformák felismerése, kezelésük az asszertív kommunikáció alkalmazásával

Az antiszociális személyiségről már korábban szó esett. **Viselkedésüket főként agresszió jellemzi, de könnyen találhatunk passzív magatartású antiszociális személyt is.** Az ilyen viselkedésű személyekkel szemben olykor értetlenségük vagy felemelt hangjuk miatt könnyen választhatunk mi is passzív, vagy ami rosszabb agresszív kommunikációt.

A **nem hatékony kommunikáció** tipikus esete a passzív viselkedés. Passzivitása által az illető nem képes, és jellemzően nem is mutat szándékot akaratának érvényesítésére. Ez a fajta **kommunikációs viselkedés** gyakran teremt olyan helyzetet, amiben a passzív fél veszít, a másik fél pedig nyer. A **passzív kommunikációjú** ember néha kitör, amikor elege lesz, és a passzív viselkedés okozta stresszt néha egy kis passzív agresszivitással próbálják ellensúlyozni. **Az antiszociális személlyel történő kommunikáció során tehát sem a passzív, sem pedig az agresszív kommunikációs módszer nem hatékony.**

Az asszertív **kommunikációjú** ember kifejti az érzéseit és a fenntartásait, a célja azonban nem a nyereség, hanem a másik megértése és a saját érdekeinek, szükségleteinek az érvényre juttatása úgy, hogy a másik fél jogait nem sérti. Ha valamivel problémája, nehézsége van, vagy nem ért egyet, azt jelzi, annak hangot ad, elmondja. Ha valami emészt, akkor azt a lehető leghamarabb tisztázza az érintettekkel. Egyértelműen elmondja a döntése indokait. Kiáll magáért, de nem tapos el másokat ennek érdekében, mert tisztában van vele, hogy nem minden esetben érvényesülhetnek az érdekei. Sőt, azzal is tisztában van, hogy vannak emberek, akikkel nem együttműködőek, hiába viselkedik asszertíven. Az ilyen emberekkel pedig a lehető legkevesebbszer érintkezik.

Példák asszertív kommunikációs technikákra: „Én úgy érzem, azért ironizálsz velem, mert ezzel akarod lesöpörni az érveimet. Javaslom, hogy maradjunk meg tisztán a racionális érveknél! Elmondanád irónia nélkül, hogy mi a gond azzal, amit mondtam?” „Oké, látom, hogy ez neked fontos, és én is szeretném a helyzetet megoldani, ezért beszéljünk a dologról higgadtan, biztosan találunk valami megoldást!”

Az asszertivitás olyan kommunikációs módszer, amely ötvözi az önérvényesítést és a mások érdekeinek figyelembe vételét, ezáltal elősegíti az erőszakmentes kommunikációt, és hosszú távon a szociális eredményességet. Az asszertivitás tanulható, fejleszthető, elsajátítása elősegíti és megkönnyíti a konfliktushelyzetek megoldását. Az asszertivitást fontos alkalmazni a nem szóbeli kommunikációban is, így a beszéd során

figyeljünk a magabiztosságot sugalló testbeszédre, hangunk legyen határozott, meleg, nyugodt, tartsuk fent a szemkontaktust, mindemellett tekintetünk legyen nyílt és őszinte, valamint testtartásunk legyen egyenes, kihúzott és nyugodt.

KÉRDÉSEK ÉS FELADATOK:

Határozza meg a konfliktus fogalmát!

Sorolja fel a konfliktuskezelési stratégiákat!

Nevezze meg, hogy melyik konfliktuskezelési stratégia a leghatásosabb és fejtse ki annak pontos módszerét!

Sorolja fel a konfliktuskezelés hét alapelvét!

Végezze el a Thomas-Killmann tesztet és elemezze annak eredményét!

Ismertesse kommunikációs zavar fogalmát!

Sorolja fel a kommunikációs zavar előfordulásának eseteit!

Ismertesse a kommunikációs zavar feloldásainak módszereit!

Határozza meg a metakommunikáció fogalmát!

Sorolja fel a non-verbális és a metakommunikációs jelzések típusait!

Határozza meg a sztereotípiá fogalmát!

Sorolja fel az előítéletek Allport szerinti típusait!

Ismertesse az asszertív kommunikáció előnyeit az agresszív, illetve a passzív kommunikációval szemben!

X. STRESSZ-KEZELÉS ÉS GYAKORLAT

10.1. A stressz-kezelési technikák megismerése és alkalmazása

Stressz: Mindannyian éreztük már, ugyanakkor nem feltétlenül ismerjük az azt kiváltó okokat, következményeit, veszélyeit, és azt, hogy hogyan lehet ezzel sikeresen megküzdeni. **Stressznek nevezünk minden olyan hatást, amely az ember élettani és lélektani alkalmazkodási mechanizmusát befolyásolja. Stresszről beszélünk, amikor az ember fizikai vagy lelki jólétét, egyensúlyát veszélyeztető eseményekkel szembesül.**

A stressz jellemzője, hogy minden esetben váratlan, nem vagyunk képesek befolyásolni, vagy csupán úgy gondoljuk, hogy nem vagyunk rá képesek (ez személyiségfüggő), veszélyeztetni az énképünket és tartós alkalmazkodást kíván.

A stressz-folyamat három szakaszra bontható, így az *alarm*, vagy vészreakció, az *ellenállás fázisa*, majd végül a *kimerülés* állapota.

Az első fázis nem hogy nem káros önmagában, hanem mind a fizikai, mind a pszichológiai fejlődés alapvető feltétele. Ahogyan *SELYE JÁNOS* mondta: „a stressz az élet sója”. A mai világ egyik súlyos következményekkel járó jelensége, hogy a fiatalok többségében nem alakul ki eléggé a nehézségekkel való megbirkózás képessége, mert nincsenek kitéve elég kihívásnak, főleg fizikai értelemben. A második fázis a stresszhez való hozzászokás (adaptálódás). Ha a stressz hosszú távon nem szűnik meg, az adaptálódás, azaz a test válasza (pl. magas vérnyomás) nem múlik el. Ebben a szakaszban a szervezet túlműködése miatt betegség alakulhat ki. A harmadik fázis pedig a kimerültség. A szervezet tartaléka lemerül, a stressz felemészt az immunrendszert. Előrehaladott mentális és fizikai kimerültség, gyógyíthatatlan betegség alakul ki. A stressz azonban nem mindig negatív fogalom, érdemes ezért tisztáznunk néhány kérdést. **A distressz során olyan veszélyeztető környezeti hatások (stresszor) érik a szervezetet, amelyek stressz-reakciókat eredményeznek. Ezek a hatások nem irányíthatóak, ezért negatív érzelmeket (tehetetlenség, reménytelenség) váltanak ki, hosszútávon csökkentik az immunrendszer működését, betegségeket válthatnak ki. Az eustressz viszont az egyén megküzdési lehetőségeit nem haladja meg, az egyén pozitívan értékeli.** Tisztán látja a megoldást, ami még fel is lelkesíti, ezért a személyisége, önbizalma erősödik. A stresszhelyzetre különféle reakciókat adhatunk. Az, hogy ezek közül melyik következik be, milyen hamar, és milyen intenzitással, szintén lehet személyiségfüggő. Ezen reakciók a következők lehetnek.

Érzelmi válaszok szélsőségesen pozitívtól a negatívig terjedően. Ez azt jelenti, hogy a jókedvtől, örömtől egészen a dühig, agresszióig terjedhetnek reakcióink, sőt ezek váltakozhatnak is: túlradhat valakiben egy kis ideig az öröm, amit ezután az aggodás, esetleg kétségbeesés válthat fel, majd újra megkönnyebbülés. Maga az erőteljes érzelmi hullámváltozás is súlyosbíthat még a stresszhelyzeten.

A *szorongás* gyakran megmagyarázhatatlan okból, váratlanul tör ránk, mértéke a kiváltó okhoz képest eltúlzott, például vizsgahelyzetben.

Az *agresszív* cselekedetek felfokozott negatív érzelmekből fejlődnek ki, a személy először haragot él meg, majd ez a harag átbillen cselekedetekbe. Agresszióját fordíthatja valaki a környezetében levő tárgyak, vagy

személyek felé, önmaga felé (önkárosítás, öngyilkosság), ez megjelenhet cselekedetekben (előző példák), illetve szóban (cinizmus, csípős megjegyzések, kiabálás, szóbeli bántalmazás, megalázás).

Depresszió. A stressz hátterén kialakuló depresszió legfőbb oka a tartósan fennálló tehetetlenség érzése.

Testi betegségek. a stressz arra készíti az emberi szervezetet, hogy a veszélyt észlelve felkészüljön a „veszedelemre”. Ezt „harcolj vagy menekülj” válasznak nevezzük, a szimpatikus idegrendszer ilyenkor növeli a szívritmust, a vérnyomást, a légzésszámot, az izmok megfeszülnek. A személy figyelme beszűkül, csak a veszélyhelyzetre koncentrál. Mindez tartós stressz esetén állandósulhat, a testet azonban megterheli az állandó készenléti helyzet, tartósan magas vérnyomás, szívritmuszavar, figyelemzavar alakulhat ki, emellett gyomorfekély, szívinfarktus, agyvérzés következhet be. Ezen betegségek mögött mindig meg kell keresnünk a lelki okokat is, azt, hogy milyen tartós stressz válthatta ezeket ki.

A stressz által kiváltott érzelmek és feszültség, testi állapot nagyon kellemetlen, ezért ez a kellemetlenség arra indítja az embereket, hogy azt valahogyan csökkentsék. Többféle megoldási, megküzdési mód létezik, ezeket olykor felváltva használjuk.

Problémamegoldó stratégia: az egyén szembenéz a problémával, a stresszt okozó helyzettel, és a probléma megoldására törekszik. Pl. a munkatársak közötti konfliktust megbeszéléssel, egyeztetéssel próbálják megoldani.

Elterelő stratégia: a stresszhelyzet által okozott feszültséget, szorongást a személy egy másik helyzetben leveleti, pl. sporttevékenység, hobbi, továbbképzés során. Fontos, hogy az elterelő tevékenység pozitív, kreatív legyen, az egyén számára örömet jelentsen.

Negatív elkerülő: a probléma, stresszhelyzet elől „elmenekül”, azt negatív, romboló módon vezeti le. Pl. alkoholizmus, az egyén számára túlterhelő munka, drogok.

Kérődző: az egyén a problémán hosszan rágódik, egyszer úgy gondolja, hogy megtalálta a megoldást, majd újra előveszi azt. Nem képes a problémát lezárni, újra és újra átgondolja. Ez önmagában is fárasztó, miközben a megterhelő helyzet sem oldódik meg.

GYAKORLAT

THOMAS HOLMES és RICHARD RAHE az életesemények stressz-hatásait kutatva létrehozott egy **életesemény skálát**, amely a stresszterhelés szempontjából objektíven, statisztikai alapon rangsorolja az eseményeket az apróbb szabálysértésektől a házastárs haláláig (11-100 pont), a házasságot véve középértéknek (50 pont). Az index segítségével pontszámot rendelhetünk az életünkben bekövetkező legfontosabb változásokhoz. Bár a skála kapott kritikákat, hogy nem veszi figyelembe a szubjektív tényezőket, széles körűen elterjedt a múltbeli stressz-terhelések feltárására.

Stressz-keltő életesemények értékelése (HOLMES, RAHE, 1967)

ÉLETESEMÉNY	STRESSZ-ÉRTÉK
Házastárs halála	100
Válás	73
Különélés	65
Börtön	63
Közei családtag halála	63

Baleset vagy betegség	53
Házasságkötés	50
Állás elvesztése	47
Nyugdíjazás	45
Terhesség	40
Szexuális problémák	39
Új családtag befogadása	39
Üzleti problémák	39
Anyagi helyzet változása	38
Közelebbi barát halála	37
Új munkaterület	36
Új beosztás a munkahelyen	29
Gyermek elköltözése otthonról	29
Probléma anyóssal, apóssal	29
Kitűnő személyes teljesítmény	28
Társ (házastárs, élettárs, partner) munkába állása vagy munka abbahagyása	26
Iskola kezdete vagy vége	26
Élethelyzetek változása	25
Személyes szokások megváltozása	24
Vita a főnökkel	23
Költözés	20
Iskolaváltoztatás	20
Hobbiváltoztatás	19
Templomba járási szokások megváltozása	19
Társasági szokások megváltozása	18
Alvási szokások megváltozása	16
Étkezési szokások megváltozása	15
Üdülés	13
Karácsony	12
Apróbb szabálysértések	11

Jelölje meg azokat az eseményeket, amelyek az elmúlt 12 hónapban az ön életében is bekövetkeztek, majd adja össze a pontszámokat.

0-149: A legrosszabb esetben is 10 százalékkal nagyobb esélye annak, hogy a stressz 2 éven belül betegséget okoz.

150-199: Az átlagosnál 40 százalékkal nagyobb esély van arra, hogy 2 éven belül egészségkárosodást okoz a stressz. Mostanában valószínűleg több gondja van az átlagosnál. Pihenjen többet és kezelje tudatosan a stresszhelyzeteket.

200-299: Az átlagosnál 50 százalékkal nagyobb esély van arra, hogy a stressz 2 éven belül aláássa az egészségét. Valószínűleg élete egyik legnehezebb időszakát éli.

300-nál több: Az átlagosnál 80 százalékkal nagyobb eséllyel betegszik meg stressz miatt az elkövetkezendő 2 évben. Gondolja végig az életét, még nem késő változtatni!

KÉRDÉSEK ÉS FELADATOK:

Határozza meg a stressz fogalmát!

Ismertesse a stressz folyamatát a szervezetre gyakorolt hatások szerint!

Mit jelent az eustressz és a distressz? Melyiknek milyen hatása van a szervezetre?

Sorolja fel milyen stressz-kezelési stratégiákat ismer és fejtse ki azokat!

Töltse ki a stressz tesztet és értékelje azt!

XI. FELHASZNÁLT IRODALOM

Bányász Ibolya: *Csoportdinamikai jelenségek, az önvédelmi technikák alkalmazása*. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet. Budapest, 2008.

Bíró Mónika – Kissrétiné Kiss Mónika – Uzonyi Adél: *Szolgálati viselkedés lélektana jegyzet*. Büntetés-végrehajtási Szervezet Oktatási Központja. Budapest, 2006.

Bodnár Gabriella – Simon Péter: *A viselkedés pszichológiai alapjai*. EKT LÍCEUM Kiadó. Eger, 1997.

Borbíró Andrea-Gönczöl Katalin-Kerezsi Klára-Lévay Miklós (Szerk.): *Kriminológia*. Wolters Kluwer Kft., Budapest, 2017.

Csomós István: *A kommunikáció alapjai*. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet. Budapest, 2008.

Csomós István: *Intézkedés-lélektan és kommunikáció*. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet. Budapest, 2008.

Csomós István: *Személyiség-lélektani alapismeretek*. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet. Budapest, 2008.

Dávid Imre- Fülöp Márta – Pataky Nóra – Rudas János: *Stressz, megküzdés, versengés, konfliktusok Magyar Tehetségsegítő Szervezetek Szövetsége*. Budapest, 2014.

Dr. Szélid Zoltán: *Rendészeti szolgálat kompetenciái VI. Irat és ügykezelés*. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet. Budapest, 2008.

Dr. Osváth Andrea: *Asszertivitás és kommunikáció*. Miskolc, 2014.

Fodor Miklós: *Lényegretörő pszichológia. Magyarázatok az emberi viselkedésre*. Psychology 2.0 Kiadó. Budapest, 2010.

Molnár Katalin: *Kommunikáció a rendvédelmi munkában*. Rendőrtiszti Főiskola. Budapest, 2001.

Oláh Attila: *Pszichológiai alapismeretek*. Bölcsész Konzorcium HEFOP Iroda. Budapest, 2006.

Varga Olga: *Konfliktuskezelés*. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet. Budapest, 2008.

Vinnai Edina-Czékman Zsolt: *Szervezeti kommunikáció*. Nemzeti Közszerológati Egyetem Vezető-és Továbbképzési Intézet. Budapest, 2014.



BELÜGYMINISZTERIUM

