

PÁLYÁZAT

MOLNÁR KATALIN

A rendőrségi ügyelethesek képzésének megújítása¹

Mielőtt ennek a tanulmánynak akár csak a bevezetésébe is belekezdenék, előre kell bocsátanom azt a szubjektív megállapítást, hogy meglehetősen elfogult vagyok a rendőrségi ügyeleti munkával. Ezt egyaránt lehet a dolgozat előnyeként és hátrányaként is értelmezni, attól függően, hogy a mai magyar rendészeti gondolkodásban miként értékelik a szakmai elkötelezettséget. Hivatástudatot is mondhatnék, különösen, ha a pályázati kiírás szövegére gondolok. Abban ugyanis ezt olvashatjuk (kiemelések tőlem): „Az újjáalakult Belügyminisztérium kötelessége a közrend és a közbiztonság megszilárdítását szolgáló kormányzati célok megvalósítása. A bűnözés leküzdése, a közbiztonság oltalmazása csak a hivatástudat növelésével, a szakmai készségek és képességek fejlesztésével, a műszaki-technikai feltételek javításával lehetséges. Ehhez közös munkára, a szolgálati közösségek és az egyes szakemberek alkotó tevékenységére, a szakmai tapasztalatok hozzáférhetővé tételére, új jogi megoldásokra, kriminalisztikai felismerésekre, a tudományos-műszaki fejlődés nyújtotta lehetőségek kiaknázására, nagyobb szervezethez és felelősségvállalásra van szükség. A Belügyi Szemlében most közreadott pályázat közös gondolkodásra hívja a rendészet művelőit, a rendvédelmi szervek valamennyi jelenlegi és egykori munkatársát, a rendészettudomány kutatóit, mindazokat a szakembereket, akik tudásukat egy biztonságosabb társadalom szolgálatába kívánják állítani.” Ha a kiírásban jelzett igényt komolyan vesszük (és miért ne tehetnénk?), akkor gondolataim papírra vetésének motivációjaként ennél jobbat nem tudok megfogalmazni. Hiszen amiről írni szeretnék, éppen ez.

Tizennyolc éve dolgozom a magyar rendőrség munkájának fejlesztéséért. Szakmai tapasztalataim hozzáférhetővé tételére két hivatalos fórumot ismerek. E tanulmányban mindkettőnek (tudniillik a tudományos igényű alkotásnak és az oktatásnak) különösen fontos szerep jut. Rendészettudományi kutatóként az ember elgondolkodik egy-egy témán: feltárja egy-egy jelenség hátterét, jellegzetességeit, esetleges problémáit (mert ez is a tudomány és a kutató dolga!), a helyzet előzményeit, kialakulásának okait, jobbitó szándék-

¹ A tanulmány a Belügyminisztérium és a Belügyi Szemle által kiírt pályázatra beküldött anyag szerkesztett, rövidített változata.

kal elképzei a lehetséges megoldásokat, és felhasználható módszereket kínál – legalább – *közös meggondolásra*. Vagyis pontosan azt teszi, amire a pályázati kiírás ösztönöz. S közben tanárként egyetlen pillanatra sem tud nem azal foglalkozni, hogy mindazt, amire jut, hogyan lehetne hatékonyan felhasználni az oktatásban, hogy a kutatási tapasztalatok gyakorlati fogásokká változva a szakemberek mindennapi munkáját segítsék. Ez a kettősség jellemzi szándékaimat, amelyekkel ebbe a munkába fogtam.

Témaválasztásom pedig már önmagában is igazolja, hogy mennyire megszólított engem a kiírás. Ha valóban az a cél, hogy tudásomat egy „biztonságosabb társadalom” szolgálatába állítsam (és engedjék meg nekem, hogy az időzöjelbe tett fogalmat úgy értsem, ahogyan én szeretném²), akkor bizony kétséget kizáróan ott a helyem a pályázók között. A rendőrségi ügyeletes ugyanis kiemelten fontos láncszem a *biztonság oltalmazásában*, még ha so kan nem gondolnak is erre tudatosan. Kiemelten fontos, mert az első kapcsolódási pont a civilek és a rendőrség között. Ha a *(köz)biztonsággal*, *(köz)renddel* valami baj van, mindenki egyből a rendőrséget tárcsázza. Egy rendőr (mert hogy rendőr van a vonalban, azt a hívó tudja, eleve feltételezi) segítségét kéri, rá bízzák, tőle várják a megoldást; joggal. A rendőrség nem véletlenül hozta létre és működteti a segítségadásnak ezt a közvetett rendszerét. Éppen az vele a célja, hogy segíthessen, beavatkozhasson akkor is, ha közvetlenül nincs – mert nem kell és nem is lehet – jelen mindenhol.

Am az igazi kérdés – és remélem, nemcsak számomra – az, hogy ez a cél megvalósul-e, és hogyan. Hogy a működés megfelel-e a célnak és a vele szemben támasztott követelményeknek? Hogy mi kell ahhoz, hogy elmondhassuk: Magyarországon a rendőrségi ügyeletek jól dolgoznak? Egyáltalán mit jelent az, hogy jól dolgoznak? A legpontosabb mérce talán az lenne, ha megkérdezhetnénk, hogy a civilek, illetve a szolgáltatást igénybe vevők elégedettek-e a rendőrségi ügyelet/ügyeletesek munkájával. Másfelől pedig azt

² A „biztonságosabb társadalom” fogalma, leegyszerűsítve, ma kétféle értelemben használatos. Az egyik, mégpedig a régebbi, hagyományos jelentés szerint biztonságos a társadalom akkor, ha a működésében „rend” van (közrend, közbiztonság), és ezt a „rendet” elsősorban a rendészeti szervek, főleg a rendőrség minél nagyobb hatáskörrel való ellátottsága (hatalma) hivatott biztosítani és fenntartani. Ezzel szemben a másik jelentés azt hangsúlyozza, hogy a „biztonságos társadalom” inkább valamiféle élhető közösség, ahol az emberek bizalommal vannak egymás és a társadalmi intézményrendszer (egyebek között a rendőrség) iránt. E felfogásban a rend fogalma is egész más: „Rendnek azt tekintjük, ha az egyének sokféleségük ellenére, függőségek és kiszolgáltatottságok létrejötte nélkül képesek együttműködni egymással. Társadalmi problémának tekintjük mindazt, ami függőséget és kiszolgáltatottságot eredményez, és/vagy akadályozza az egyének konfrontációmentes együttműködését.” Krémer Ferenc – Molnár Katalin – Szakács Gábor – Valcsicsák Imre: A rendészeti foglalkozási kultúra átalakítása – stratégiai koncepció. Rendészeti Szemle különszám, 2010. március, 288. o.

a kérdést sem hagynám érintetlenül, hogy vajon az ügyleteken dolgozók hogyan érzik magukat, illetve a többi kolléga hogyan tekint rájuk, mennyire elégedettek ők az ügyletesekkel. Ha igen, mivel és miért elégedettek a megkérdezettek? Ha nem, mivel és miért nem azok? S tovább: miből is áll az ügyletes napi munkája? Megvannak-e azok a (jogszábeli, tárgyi és személyi) feltételek, amelyek szükségesek a minőségi munkavégzéshez? Kiből, hogyan lesz ma a rendőrségnél ügyletes? Milyen készségekkel kell bírnia az ügyletesnek, és firtatja-e (például előzetesen vagy folyamatosan felméri-e) ezt valaki? Milyen a szakmai felkészítés?

Megannyi kérdés, amelyek sorjázta bennem, amikor hozzákezdtam ehhez az összefoglaló igényű munkához. Persze nem ígérhetem, hogy mind-egyikre megnyugtatóan tudok válaszolni, és itt nem a pályamű megírásának rövid határidejére hivatkoznék, ami kézenfekvő lenne. Hogy mindezekre a kérdésekre kielégítő választ találjunk, ahhoz hosszabb és alaposabb kutatómunkára volna szükség, és több szakember részvételét is igényelné. Ezért itt szerényebb céllal csupán figyelmébe ajánlom gondolataimat mindazoknak, akik hozzám hasonlóan érdeklődnek e terület iránt, netán szívügyük az ügyletesi munka. Ám főként azokhoz szólok, akik nálam sokkal többet tehetnek azért, hogy méltóbb helyre kerüljön, és jobb legyen a színvonala.

A rendőrségi ügyelet mint szolgáltatás

Az európai uniós elvárásoknak megfelelni igyekvő magyar rendőrség egy ideje – legalábbis a szavak szintjén – nagy hangsúlyt helyez arra, hogy szolgáltató tevékenységet végezzen. Ennek azonban egyelőre kézzelfogható – azaz a tettekben is érezhető – eredményei csak ritkán látszanak. Sajnos a civilekben a magyar rendőről kialakított kép többnyire még mindig az államot szolgáló, bírságoló és nem a kulturált, udvarias, segítőkész – vagyis szolgáltató – rendőré.

A szolgáltató jellegű rendőrség hallatán általában az egyenruhás, közterületen szolgálatot teljesítő rendőr képe jelenik meg mindenki előtt. Pedig „lát-hatatlanul” bár, de van olyan kolléga is, akivel az ügyfelek olyankor is érintkeznek, amikor épp közvetlenül nem találkoznak. Ő az ügyletes, akit a bajban lévő telefonon felhív, és akivel elsőként osztja meg sérelmét, aggodalmát, félelmét. Éppen ezért nem mindegy, hogy ez az első kapcsolatfelvétel milyen benyomást gyakorol a bejelentőre, hiszen közvetve ennek alapján formál véleményt a rendőrségről.

Nem mindegy tehát, hogy a rendőri ügyeleken mi történik, és főként, hogyan.

A pályaművem első része a „mi”-vel foglalkozik, vagyis azt mutatja be röviden, mi is az ügyelet dolga. A vonatkozó legfrissebb jogi szabályozást figyelembe véve az ügyeleseknek kiadott *Útmutató*³ alapján dolgoztam. Ez az útmutató meghatározza az ügyelet fogalmát, elhelyezi az ügyeleti munkát a rendőrség szervezeti felépítésében, ismerteti a rendőrségi ügyeleti szolgálat rendszerét és az ügyeleti szolgálati formákat. Hivatkozásszerűen utal az ügyelesek általános feladatait, hatáskörét és működési rendjét megalapozó jogszabályi háttérre. A pályamű mostani, szerkesztett változatában ezeket a részeket egyfelől területi okokból, másfelől pedig azért sem részletezem, mert a témám szempontjából nem relevánsak. Ezeket az információkat az érdeklődő a megadott forrásban megtalálhatja.

Az ügyeleti szolgálat szakmai helyzete, megbecsültsége

Az ORFK központi szerveinek sorában jelenleg a Rendészeti Főigazgatóság alá tartozik az ügyeleti és védelmi igazgatási osztály, amelynek feladatait a 41/2010. (OT 23.) ORFK utasítás határozza meg. Az utasítás 29. pontja felsorolja, hogy az ORFK Főügyeletének ügyeletvezetője hivatali munkaidőn kívül az országos rendőrfőkapitány mely jogköreit gyakorolhatja, illetve nevében mely intézkedéseket teheti. Ha röviden áttekintjük az ORFK ügyeleti szolgálatát érintő szervezeti átalakításokat az utóbbi években, akkor megállapítható, hogy a 2004. évi átszervezés egyértelmű szakmai visszalépést okozott.⁴ Az ügyeleti szolgálatot egyfajta mostohagyerekként kezelik. A jelentős példával illusztrálja azokat az állapotokat, amelyek a szervezeti átalakítások, a személyi állomány létszámihiánya, a szakigazgatás szinte teljes megszűnése miatt álltak elő. Ugyanitt konkrét javaslatokat is találunk a közeljövőben feltétlenül szükséges átalakításra, csupa olyasmire egyébként, amelyek a munka megfelelő színvonalú elvégzését eredményeznék. (Csak példaképpen: ismét főosztály szintű legyen a szakmai irányítás; a Nemzeti Nyomozó Iroda ügyeleti szolgálatának felállítása, a létszámviszonyok és a függelmi viszonyok rendezése, vagyis hogy az ügyelesek kinek az alárendeltségébe tartozzanak.)

³ Útmutató az ügyeleti szolgálatot teljesítő állomány tevékenységének elősegítésére. Készítette: dr. Farkasné Csorba Ildikó rendőr alezredes, kiemelt főreferens, ORFK Ügyeleti és Védelmi Igazgatási Osztály.

⁴ Az Ügyeleti és Védelmi Igazgatási Osztály szervezeti felépítése, helyzetértékelése. Az ÜVIO vezetőjének jelentései az országos főkapitány részére. 2008. május 13.; 2010. július 14.

PÁLYÁZAT

Itt tartom szükségesnek megemlíteni azokat a szakmai egyenetlenségeket is, amelyek az ügyeleti beosztással kapcsolatban országszerte jellemzők. Ezekről részben (közvetlenül vagy közvetve) maguktól az ügyeletes kollégáktól, részben pedig az ügyeleti és védelmi igazgatási osztály (ÜVIO) imént említett jelentéséből értesültem. Mire kell itt gondolni? Csak néhányat említek felsorolásszerűen:

- Alacsony az ügyeleti szolgálatot ellátó kollégák átlagéletkora, ami – tekintettel az igen felelősségteljes beosztásra és az irányító szerepre – mind a szakmai, mind pedig az emberi tapasztalatok hiánya miatt óriási gondokat jelent.
- Rendkívül eltérő az ügyeletet ellátó kollégák munkára való alkalmassága, munkatapasztalata, képzettsége, készségei, a motivációjukról nem is beszélve.
- Hatalmas eltérések vannak az ügyeleti helyiségek között a munkakörülményeket, az infrastrukturális ellátottságot illetően⁵.
- Miközben ugyanazok a központi normák vonatkoznak minden ügyeleti szolgálatot ellátó kollégára, elképesztő anomáliákat találhatunk a feladataikat illetően, és ehhez szorosan kapcsolódóan a bérezésük, juttatásaik terén is.
- Sok helyen a létszámviszonyok függvénye, hogy milyen szolgálati időbeosztásban, melyik váltásos szolgálati rendszerben látják el a munkát a kollégák.
- A kívánatosnál sokkal nagyobb a hatása annak, hogy az ügyeleti szolgálatnak mi a helye az adott vezető szubjektív értékrendjében.

Amíg ezek a körülmények nem változnak, és főleg, amennyire lehet, nem egységesednek, addig az ügyeletesektől igazán magas színvonalú, minőségi munkavégzést elvárni igencsak nehéz, szinte lehetetlen.

Az ügyeletes

Az ügyeletesek munkájának talán a legjellemzőbb vonása az az óriási mértékű felelősség, amellyel felruházta őket a munkakörük. Ugyanis *„(3) az ügyeletet ellátó (ügyeletes) a hivatali munkaidőn kívül a szerv vezetőjének jogkö-*

⁵ Ezzel kapcsolatban lásd a Molnár Katalin és Pfeiffer Norbert személyes tapasztalatairól szóló beszámolókat: Molnár Katalin: Hogyan kommunikálnak a rendőrök? Ügyeletesek és járőrök. I. rész. Rendvédelmi Füzetek, 2008/2., 130–154. o.; Pfeiffer Norbert: A rendőri kommunikáció sajátosságai. Szakdolgozat, Rendőrtisztai Főiskola, 2010

rét a részére meghatározott mértékben gyakorolja”. Éppen ezért „(5) az ügyeletest feladatának teljesítésétől elvonni, más feladatra igénybe venni nem lehet”. Emellé a szabályzat természetesen azt is előírja, hogy „(4) az ügyeletes részére biztosítani kell azokat az eszközöket, amelyek a feladat zavartalan elvégzéséhez és a hatáskörébe utalt intézkedések megtételéhez szükségesek”⁶.

A jelen ügyeletesei

Ebben az alfejezetben röviden bemutatom, mi jellemzi a jelen állapotot. Ismereteim egy része a szakirodalomból származik. Az e területen megjelent írárok száma nem túl nagy ugyan, mégis van honnan elindulni. A megállapítások másik része közvetve az ügyeletes kollégáktól érkezett és érkezik, akikkel az utóbbi 13 évben volt és jelenleg is van szerencsém meglehetősen nagy számban és rendszeresen találkozni, beszélgetni. Harmadrészt pedig beszámolhatok saját tapasztalatokról is.⁷

A jelenleg dolgozó ügyeletes kollégákkal kapcsolatban a legfontosabb kérdés, hogy milyen követelmények fogalmazhatók meg az ügyeletesre vonatkozóan, azaz: *milyen a jó ügyeletes?* A téma szempontjából az is érdekes, *hogyan lesz valakiből ügyeletes*, illetve hogy hol tanulják meg a szakmát a kollégák. Szintén érdekesnek tartom, milyen a szakmán belül az ügyeleten dolgozó kollégák megbecsültsége. Azért is fogalmazom ezek köré ezt a fejezetet, mert *A jövő ügyeletesei* alcím alatt az itt írtakból kiindulva próbálom majd megtenni azokat a képzésre vonatkozó javaslataimat, amelyek feltételezésem szerint egy jobb minőségű ügyeleti szolgáltatást eredményezhetnének. Ha ugyanis a szervezeti keretek nemigen változtathatók (márpedig jelenleg úgy tűnik, hogy jó ideig nem), akkor a személyi feltételekben lehet keresni a megoldást.

Milyen a jó ügyeletes?

Ezt az alfejezetet – hozzászám: sajnos – viszonylag röviden és egyszerűen elintézhetem. Jelenleg ugyanis nincs olyan hivatalos leírás, amely egyértelműen és részletesen megfogalmazná, mik a konkrét szakmai követelmények az ügyeleti munkát ellátó személlyel szemben. Márpedig véleményem szerint

⁶ 62/2007. (XII. 23.) IRM rendelet 85. §.

⁷ Molnár Katalin: i. m. 130–154. o.

kellene lennie ilyennek. Amiből valami, igaz, nagyon szerényen, kihámozható volt, az a 17/1998. számú ORFK Ügyeleti Főosztály vezetőjének a bejelentéssel, feljelentéssel és a panaszfelvétellel kapcsolatos feladatok egységes végrehajtására kiadott intézkedésének 2. pontja: „A rendőri szervekhez és azok ügyeleteire beérkező valamennyi bejelentést, feljelentést *szakszerűen* kell kezelni, a telefonon vagy személyesen a rendőrséghez forduló *állampolgárt udvariasan fogadni, részére az igényelt segítséget a lehetőségek figyelembevételével a jogszabályi kereteken belül biztosítani kell.*” (Kiemelések tőlem. – M. K.) Ez is csupán elvárás volt, de hogy ezt hogyan, milyen kommunikációs készségek által lehetne megvalósítani, arról ez a jogszabály, lényegéből adódóan, nem rendelkezett. Ám az a helyzet állt elő, hogy az említett normát egy másik, a 36/2008. ORFK utasítás hatályon kívül helyezte, és az idézett részt máshol sem pótolta. Vagyis már erre a néhány kitételre sem támaszkodhatunk.

Hogyan lesz valakiből ügyeletes?

Sajnos a tanulmány megírására rendelkezésre álló idő kevés lett volna ahhoz, hogy például kérdőíves vizsgálattal vagy interjúzással feltérképezhessem, hogyan lesz valakiből ügyeletes a magyar rendőrségnél. Hogy valamit mégis válaszolhassak erre a kérdésre, hiszen fontosnak tartom, kénytelen vagyok azokra a beszélgetésekre alapozni, amelyeket az elmúlt 13 évben a kollégákkal e tárgyban folytattam. Sokukat kérdeztem ugyanis, hogyan kerültek ebbe a beosztásba. A válaszok eleinte megdöbbentettek, de minél többször találkoztam hasonló válaszokkal, annál inkább felismertem és megértettem: semmi másról nincs szó ez esetben sem, mint arról a jelenségről, amit a 2008-ban elkészült (és valószínűleg soha meg nem valósítandó) Rendészeti Stratégia tervezetének a szervezeti kultúra átalakításáról szóló fejezetében olvasni lehet. A szerzők olyan szelekciós rendszerről beszélnek, amelyben „*tisztázatlanok vagy elavultak azok a szempontok, amelyek alapján válogatni kellene a jelentkezők közül. [...] szinte teljesen hiányzik [...] a mentális képességek vizsgálata, másrészt pedig bizonyos, a rendészeti szakma gyakorlásához szükséges kompetenciák mérése. Mindebből az tűnik ki, hogy a szelekció egy korlátolt és érvénytelen alkalmasság-fogalom alapján zajlik. Nem veszi figyelembe azokat a követelményeket, amelyek a mai rendészetben elengedhetetlenek.*”⁸ Ez persze általános megállapítás, de nyugodtan érthetjük konk-

⁸ Krémer Ferenc – Molnár Katalin – Szakács Gábor – Valcsicsák Imre: i. m. 283. o.

rétan az ügyeletes kollégák kiválasztására, pontosabban annak teljes hiányára is. Ahogyan elmesélik a kollégák, vagy véletlenül kerülnek ebbe a beosztásba, vagy azért, mert már elfáradtak az „utcán”. Vagy azért, mert valaki közbenjárására be tudnak kerülni ebbe a jónak számító (mert az utcai fizikai megterheléshez képest kímélő) beosztásba, vagy mert senki sem akarja elvállalni ezt az igen nehéz és összetett munkát. Vagy mert nincs máshol hely. Vagy mert valakit egy időre parkolópályára kell helyezni, vagy épp megbüntetni. Vagy mert vonzó a II. számú váltásos (azaz 24/72 órás) munkarend, hiszen így a szabadidejükben másodállást tudnak vállalni, kiegészítve ezzel csekély jövedelmüket. Olyat még véletlenül se hallani, hogy azért lesz valaki ügyeletes, mert kommunikációs – és köztük kiemelten irányítói – készségei alapján kifejezetten alkalmas erre a munkára. Ezen feltétlenül változtatni kellene. A hogyanról a *Ki alkalmas erre a munkára? Avagy: valódi kiválasztást!* alcím alatt szólok.

Ugyanitt érdemes megemlíteni azt a tényt is, hogy az ügyeletesek jelenlegi pótlékrendszere is mennyire igazságtalan. Míg ugyanis a járőr közterületi pótlékot, a kmb-s bűnügyi pótlékot kap, addig az ügyeletes a délutáni és éjszakai pótlékon kívül semmit. Ám a beosztással járó leterheltség óriási. Csak példaképp sorolok néhány feladatot, amelyeket mind az ügyeletesnek kell elvégeznie: gyakran ő az egész kapitányság „telefonközpontosa”; kezeli a segélyhívásokat; irányítja és ellenőrzi a közterületi állomány munkáját; ha ő a szolgálatirányító parancsnok, akkor eligazítja és beszámoltatja az állományt; koordinálja a szolgálatban lévő bűnügyi és közlekedési állomány munkáját; vizsgálja a kényszerítő eszközök alkalmazását; teljesíti az adatlekéréseket; kiadja és bevételezi a fegyvereket; gondoskodik a biológiai minták beviteléről, adminisztrálásáról, tárolásáról; vezeti az ügyeleti nyilvántartásokat; teljesíti jelentéstételi kötelezettségét; napi statisztikákat készít. Képzelnék el az ezekhez társuló felelősséget! Ez nem ellentételezhető egy délutáni-éjszakai pótlékkal!

Hol tanulják meg a szakmát a kollégák?

Ha a címben feltett kérdésre egyszerű és tényszerű választ akarunk adni, akkor azt mondhatnánk, hogy a kollégák 95 százalékban az ügyeleti pult mögött, telefonnal a kézben, élesben, vagyis már munka közben tanulják meg a szakmát. Ez egy profán hasonlattal élve számomra olyan, mint ha mondjuk egy fogorvos az első tíz-húsz foghúzás közben tanulná meg, mit kell csinál-

nia... Amikor már kinevezett ügyeletes lesz valakiből, és elkezd az első szolgálatait, akkor tudja meg, mi az az ügyeletesi munka, és jó esetben azt is, hogyan kell azt csinálni. Mégpedig két eset lehetséges: jobb esetben van, aki (tételezzük föl: jó) mintát ad, vagyis egy gyakorlott, tapasztalt kolléga segít. Esetleg a kezdő ügyeletes maga is dolgozott már (jó) ügyeletes irányítása alatt, például járőrként vagy helyszínelőként. Rosszabb esetben pedig saját kútfőből, mondjuk a fantáziájából meríthet, vagy egy rosszul dolgozó kolléga adja a mintát. Mindez tehát teljességgel esetleges, ahelyett hogy komplex felkészítést kaphatnának a kollégák. Csupán öt százalékra becsülöm a képzés szerepét az ügyeletesi munka megtanulásában, és ennek oka igen összetett.

Egyrészt más szolgálati beosztások esetében sincs ez nagyon másképp. A rendőri alapképzésnek ma az egyik legnagyobb hiányossága, hogy nem készít fel speciálisan semmiféle munkára. Általános igény szerint az alapképzés úgymond „generális” rendőrt „gyárt”, aki azonban semmihez sem ért. Sőt továbbmegyek: nemcsak a frissen kibocsátott tiszthelyetteseket vagy tiszteket kezelik úgy, hogy nekik mindenhez kell érteniük, de ez akár az egész életpálya során is jellemző marad. Már-már klasszikusnak számító példaként emlegetik, amikor a vidéki kistéleplelésen körzeti megbízottként dolgozó kollégát egyszer csak a fővárosba vezénylik tömegoszlató századba. Vagy a fordítottja: amikor a speciális bevetési egység tagjaként dolgozó terrorelhárítókkal töltik föl átmenetileg a vidéki utcai járőrszolgálat létszámbírányát. (Mindkettőre volt konkrét példa az elmúlt néhány évben Magyarországon.) Rendőr rendőr, darab darab, lényeg, hogy „kilegyen a létszám”. Hogy aztán melyikük mennyit ért ahhoz a tevékenységhez, amit éppen elvárnak tőle, az teljesen mindegy. A mennyiségi szemlélet szellemében persze meg lehet hozni ezeket a közbiztonságot javító-helyreállító (látszat)intézkedéseket, de hogy minőségileg ez milyen következményekkel jár, az már másik kérdés. Sajnos nemigen érdekel senkit. A tiszti fokozatot igénylő vezetői beosztásoknál is lehetne példálózni, de ezt inkább nem teszem. Ezt a kellemetlen munkát meghagyom a dolgozatbírálok fantáziájának, netán emlékezetének.

Egy másik oka annak, hogy a képzés teljesen háttérbe szorul, az, hogy az ügyeletesi és ügyeletvezetői szaktanfolyam elvégzése nem előzetes feltétele az ügyeletessé való kinevezésnek. Ismerek olyan ügyeletes kollégákat, akik sohasem végzik el ezt a tanfolyamot, olyat is, aki már csak akkor, amikor pontosan tudja mindenki, hogy két hónap múlva nyugdíjba vonul. Nagyon gyakori, hogy már évek, sőt évtizedek óta dolgozik valaki ügyeletesként, mire „beiskolázzák”. Ebből időnként, egy-egy szerencsés esetben az is adódhat, hogy akár ő lehetne az, aki a katedrán állhatna, és taníthatná a kezdőket.

Ezzel máris egy következő okra térhetünk át, ami a jelenleg folyó ügyeletesi képzés színvonalából adódik. Az a két, illetve három hét, amit a tisztek (ügyeletvezetői szaktanfolyam) és a tiszthelyettesek (ügyeletesi szaktanfolyam) az oktatásban töltenek, nélkülöz minden olyat, amitől gyakorlatiasnak lehetne nevezni. Egy kipipálandó esemény, amelynek a végén „vizsgáznak” a hallgatók.⁹ A képzés és vele együtt a vizsga is igencsak formális. A tanfolyamok 13 éve alatt még nemigen hallottam olyanról, aki megbukott volna a vizsgán, vagy hogy valakit ennek alapján alkalmatlanná nyilvánítottak volna erre a munkára. Gyorsan hozzáteszem, hogy egyébként el sem lehetne képzelni, mi lenne akkor, ha a feladatra alkalmatlan kollégákat máról holnapra elküldenénk... Pedig akár szelekciós szerepe is lehetne ennek a képzésnek. Persze csak akkor, ha valódi funkciót kapva méltó helyére kerülne, vagyis ennek sikeres elvégzése nélkül nem is ülhetne senki az ügyeletesi székbe. Hozzá kell tenni, hogy nyilvánvalóan mindez nemcsak erről az egy képzésről mondható el. Vagyis ha a szomorú valóságot veszem figyelembe, akkor azt kell mondani, hogy ennek a képzésnek az átalakítása csak az egész rendszeti képzési rendszer átalakításával együtt lenne elképzelhető.

A jelenleg is zajló ügyeletesi és ügyeletvezetői szaktanfolyami képzést az ügyeletesi továbbképzések rendjéről szóló 11/1997. (II. 18.) BM rendelet, illetve az ORFK Közbiztonsági Főigazgatójának az ügyeletés tisztt, ügyeletés tiszthelyettes tanfolyamokra történő berendeléséről szóló 16/2005. (XII. 29.) intézkedése írja elő és szabályozza.

Két évvel ezelőtt látott napvilágot egy összefoglaló tanulmány¹⁰, amely bemutatja az ORFK Rendészeti Szervek Kiképző Központja által 1998 novemberében óta folyamatosan szervezett képzésnek a témánk szempontjából legfontosabb részét, nevezetesen a kommunikációs ismeretek oktatását. Hogy miért ez (lenne) a legfontosabb része a tananyagnak? Véleményem szerint azért, mert az ügyeletés munkájának száz százaléka kommunikációból áll. A kommunikáció fontosságát a szolgáltató jellegű ügyeleti tevékenységben nem lehet eleget hangsúlyozni! Ebből következően az erre való felkészítésen

⁹ Idézet a jelenleg érvényben lévő tematika idevonatkozó részéből: „A szaktanfolyami képzés végén a hallgatók háromtagú vizsgabizottság előtt, a kiadott tételek alapján szóbeli vizsgát tesznek. Teljesítményük értékelése ötfokozatú érdemjeggyel történik. Az eredményes vizsgát tett hallgatók Bizonyítványt kapnak. A szaktanfolyam elvégzése a 11/1997. (II. 18.) BM rendelet 3. számú mellékletében (II. Besorolási Osztály) feltüntetett ügyeletési beosztások betöltésére jogosít.” Képzési tematika. Ügyeletés tisztt tanfolyam hallgatói számára. Készítette: Dr. Frits Ramóna rendőr őrnagy, ORFK Ügyeleti és Védelmi Igazgatási Osztály.

¹⁰ Molnár Katalin: i. m. 150–152. o.

áll vagy bukik minden. Ehhez képest a jelenlegi képzésben ennek a „tan-
tárgynak” az óraszám, szerepe sajnos elenyésző.

A kezdetek óta szinte változatlan minden, kivéve a tematikának azt a ré-
szét, amelyet a jogszabályi és egyéb változások miatt feltétlenül frissíteni
kellett. Legutóbb éppen 2010 júniusától.¹¹ A szerény változások egyike azon-
ban éppen a kommunikációs képzést érintette, mégpedig negatívan. Az ösz-
szesen 114 órás szaktanfolyam részeként az ügyelesek (tiszthelyettesek) 8,
az ügyeletvezetők (tisztok) pedig a tanfolyam 76 órájából szintén 8 órában tan-
ulják *A kommunikáció elmélete és gyakorlata* című tantárgyat. A már hivat-
kozott tanulmány írásának idején, 2005-ben, egészen 2010 júniusáig a tanfo-
lyami óraszámok magasabbak voltak: a 120 és a 80 órás keretből is 10-10 óra
jutott a kommunikációra.

A már hivatkozott tanulmányból¹² sok mindent megtudhatunk e kurzusok-
ról. A szerző felsorolja a képzés során feldolgozandó témaköröket. Meglehe-
tően sok és sokféle kommunikációs vagy azzal szorosan összefüggő jelen-
séggel foglalkoznak a tanórákon. „Természetesen az egyes témakörök aránya,
sorrendje, a hangsúlyok eltolódása mindig az adott csoporttól függ, mint aho-
gyan a feldolgozáshoz legalkalmasabbnak ítélt módszerek is változóak és vál-
tozatosak. A csoportok kifejezetten magas létszáma miatt (20-25 fő!) a szemí-
náriumszerűen folytatott megbeszélés, véleménycsere, vita dominál,
kiegészítve tanári előadással, magyarázattal. Bizonyos témakörökhöz szemlél-
tető eszközként filmeket, filmrészleteket, szemelvényeket, szétosztandó és elem-
zendő szövegeket, helyzetgyakorlatokat, feladatokat is van mód felhasználni.
Az évek során a legkedveltebb és legnagyobb érdeklődésre számot tartó témák
is körvonalazódtak. [...] Az egyik terület a speciálisan rendőri közegben, a
hierarchikus felépítésű szervezetben zajló kommunikáció buktatóit, illetve az
ilyen helyzetekben adódó konfliktusok okait, kezelési lehetőségeit kereső be-
szélgetések. Idetartozik mindenekelőtt az információáramlás és instrukció-
adás gyakorlását is lehetővé tevő helyzetgyakorlatok köre, a vezető-beosztott
közötti kommunikáció, valamint a beszédpартnerek eltérő valóságértelmezésé-
ből és érdekeiből szükségszerűen adódó nézeteltérések feltárása. A konfliktu-
sok kezelését lehetővé tevő kommunikációs módszerekkel való gyakorlati is-
merkedés ugyancsak tetszést szokott aratni. A másik nagy kérdéskör a saját
kommunikációs készségek feltérképezése, illetve azok fejlesztési lehetőségei-
nek, módszereinek számbavétele. A hallgatók nyitottak a számukra új kommu-

11 2010. június 1-jétől van érvényben a legújabb, módosított tematika az ügyeletési és ügyeletvezetői
szaktanfolyamokon. Képzési tematika... i. m.

12 Molnár Katalin: i. m. 150–152. o.

nikációs ismeretek iránt is, de leginkább arra van szükség, hogy a változtatás-
ra, önfejlesztésre irányuló motivációjukat felkeltsük.”¹³

Érdekes adatokat idéz a szerző a hallgatók által a(z egész) tanfolyam után
kitöltött kérdőívek kapcsán. A tanfolyam értékelésére 2006-tól alkalmazzák
ezt a módszert.

A kérdőív sok kérdése közül sajnos egy sem vonatkozik közvetlenül az
egyes tantárgyakra vagy konkrétan az oktatók személyére. Általános értéke-
lést kérnek a tanfolyam színvonaláról, illetve a tanárok munkájáról összessé-
gében. A kérdőívnek tulajdonképpen egyetlen olyan kérdéssora van (hiányolt
témakör; legérdekesebb téma, tantárgy; leghasznosabb téma, tantárgy), ame-
lyikből kiderülhet, hogy a hallgatók hogyan vélekednek a kommunikációs is-
meretekről. Számomra sajnos egyáltalán nem meglepő, hogy a kommuniká-
ció tantárgyat alig-alig említik.¹⁴ Ennek vélhetően elsősorban az az oka, hogy
a kommunikáció még mindig nem élvezzi azt a figyelmet, amelyet egyébként
kétségtől megérdemelné.

A *Képzés, továbbképzés másképp* című részben kitérek arra, hogy az itt le-
írt, oktatásban jellemző helyzettel szemben mire volna égető szükség.

Az ügyelesek megbecsültsége

A szervezeten belül gyakran méltatlan helyre sorolják az ügyeleseket. Ők
számítanak a „mindenesnek”, akiknél minden információ összetalálkozik.
Természetesen mindenre legyen gondjuk, mindig elő lehessen venni őket,
mindent számon lehessen kérni rajtuk. Megbecsülést viszont alig-alig kap-
nak. Nem csoda, ha ezek tükrében legtöbbjük, főleg a több éve ebben a be-
osztásban dolgozók igencsak kiégettek, megkeseredettek, belefásultak a
munkába.

Ez azonban nagyon sok kedvezőtlen következménnyel jár. Egyrészt is-
mert az a tény, hogy az a dolgozó, aki ilyen negatív hozzáállással, motiválat-
lanul végzi a munkáját, kevésbé jó színvonalon dolgozik, és így kiszámítha-
talanabbat hibázik. A hibázás az egész rendőri munkára rányomja a bélyegét.

¹³ Uo. 151–152. o.

¹⁴ A konkrét említések a tanulmány írásának idején számszerűsítve a következők voltak: A 48 tiszthe-
lyettes válaszoló közül mindössze ketten jelölték legérdekesebb és leghasznosabb tárgyként is a kom-
munikációt. Ehhez talán még az is érdekes adalék, hogy ugyanők hiányolt témakörként a pszicholó-
giát említették. A 26 tiszti hallgató közül 11-en tartották a legérdekesebbnek vagy a leghasznosabbnak
a kommunikációs ismereteket. Hozzá kell tenni, hogy sokszor az intézkedés-módszertan, illetve a
szakmai ismeretek tantárgyak mellett.

Ráadásul az ügyeletes, akárhonnan nézzük is, irányító, vezető szerepben van, és mint ilyen, jelentős hatással bír a munkatársai által végzett munka minőségére is. Ha ő motiválatlan, akkor nem várhatjuk tőle, hogy megfelelően motiválni tudja a kollégáit. Ha ráadásul még a készségei is hiányosak, akkor a motiválatlanságot még csak kompenzálnia sincs mivel, úgyhogy kiszámítható a kudarc és a silány színvonalú munkavégzés.

Az, hogy milyen a munkahelyi légkör (mert tulajdonképpen leegyszerűsítve erről van szó), rendkívül nagy mértékben meghatározza a végzett munka színvonalát. A mai magyar rendészetben (sok-sok éve változatlanul) az emberierőforrás-gazdálkodást „a kialakult szokásjog és a teljesítményhez nem kötődő automatizmusok uralják. [...] Ennek a minőségi szempontokat figyelmen kívül hagyó felfogásnak a következménye, hogy az emberierőforrás-gazdálkodásból és a tevékenység kereteit megadó jogi szabályozásból leggyakrabban épp az ember, [...] a hivatásos állományú marad ki, illetve szorul – a különböző érdekek és szempontok érvényesítése miatt – a sor végére.”¹⁵

A megbecsültség nem az anyagiakkal egyenlő, bár sokan elsősorban még ma is azt értik rajta. E téren is volna mit tenni (ez persze úgy általában is igaz a magyar rendőrségre), de ami emellett igazán áttörést hozhatna, az valami más. Erről a *Megbecsültség = valódi humánierőforrás-gazdálkodás* című alcím alatt lesz szó röviden.

A jövő ügyeletesei

Ahogy a *Milyen a jó ügyeletes?* alcím alatt említettem, hivatalos leírás ma nem létezik ezzel kapcsolatban. Ám mégis van valami, ami használható kiindulópontként szolgálhat. Egy már idézett tanulmány így összegzi az ügyeletesek vonatkozásában megfogalmazható készségbeli elvárásokat: „A jó ügyeletes tehát *fizikailag* edzett, jó állóképességű. *Lelkileg strapabíró*, magas stressztűrő és kiváló konfliktuskezelő képességgel rendelkezik. Empatikus, mindenképpen a segítő attitűd jellemzi. Kitűnően kommunikál, érzékeny (szenzibilis) a sokszor nagyon eltérő emberi hozzáállásokra, viselkedésmintákra. Lényeglátó, határozott, meggyőző, jó érdekvédelemért harcoló.”

Vagyis érzelmi intelligenciája átlagon felüli. Mindezek mellett *intellektuálisan is magas színvonalon kell teljesítenie*, hiszen az eszével is dolgozik. Az emberi interakcióban felismeri és alkalmazni is tudja az adekvát viszo-

¹⁵ Szakács Gábor: Az emberierőforrás-gazdálkodás új alapokra helyezésének szükségessége a közigazgatásban és a rendészetben. Rendészeti Szemle különszám, 2010. március, 311. o.

nyulást, s ennek – gazdag kommunikációs stílusrepertoárja révén – megfelelő kifejezési formát talál.”¹⁶ (*Kiemelések tőlem.* – M. K.)

Az előbbiekhöz feltétlenül hozzá kell tenni az idegennyelv-tudást mint ma már elengedhetetlen készséget.

Látható tehát, hogy az ügyeletesnek nagyon sok mindenhez kell értenie. Már csak az a kérdés, hogyan lehetne mindezt egyrészt előre felmérni, másrészt pedig a képzés során fejleszteni. Erre keresek választ a következő két alfejezetben.

Ki alkalmas erre a munkára? Avagy: valódi kiválasztást!

A *Hogyan lesz valakiből ügyeletes?* részben röviden bemutattam azt a – véleményem szerint – áldatlan állapotot, amely azt a folyamatot jellemzi, ahogyan a kollégák jelenleg az ügyeleti beosztásokba kerülnek. Ezen mindenképpen sürgősen változtatni kellene. A legegyszerűbb kiválasztási szempont a készségek felmérése volna. Bizonyos készség szint alatt egyszerűen nem engednék az ügyeleti telefonhoz ülni valakit! Nem gondolom, hogy nagyon bonyolult és sok időt igénybe vevő feladat volna kidolgozni azt az elsősorban gyakorlati készségeket felmérő „tesztet”, amely egyszerre kettős célt szolgálna: egyfelől biztonsággal kiszűrné az alkalmatlanokat, másfelől viszont jó eséllyel segítene megtalálni azokat a kollégákat, akikben megvannak az ügyeletesi munka végzéséhez nélkülözhetetlen alap-, illetve részben speciális készségek.

A 2008-ban elkészült és a mai napig is fiókban heverő Rendészeti Stratégia szervezeti kultúrára vonatkozó fejezetét már idéztem. Most is oda fordulhatunk, ha tudni szeretnénk, milyen lehetne a megfelelő kiválasztási szisztéma.

„Létre kell hozni

- azt a szelekciós rendszert, amely a feladatra alkalmas munkaerő kiválasztásának eszköze;
- a munkakör-elemzéseken alapuló kompetenciák térképét, mert ennek révén határozható meg, hogy a pályázó megfelel-e a betöltendő munkakör által támogatott követelményeknek;

¹⁶ Molnár Katalin: i. m. 148. o.

- a szelekció egységes gyakorlatát, amelyet egy központi intézet működtet (ez az úgynevezett Értékelőközpont [Assessment Center], amely a bemeneti kompetenciákat méri);
- azt a helyzetet, amelyben a szelekció egyaránt vonatkozik a „kintről” bejövőkre és a rendszerben előre haladókra is (ez nemcsak a karrierrendszer jelenti, hanem az egyes szakterületek közötti váltást is). Mindez egy kompetenciaalapú versenyvizsgarendszer kiépítésével válna lehetővé.¹⁷

Természetesen csak akkor lehetne támasztani ilyen követelményeket (az ügyelteseknek is), ha megfelelő munkakörülményeket, előmeneteli rendszert és megbecsültséget is nyújtana a szervezet a dolgozóknak. Csakis ettől a pillanattól kezdve volna igazi szerepe a magasabb színvonalra emelt és mindenképpen gyakorlatias képzésnek is, amelynek megújítási lehetőségeit a következőkben részletezem.

Képzés, továbbképzés másképp

A *Hol tanulják meg a szakmát a kollégák?* alcím alatt bemutattam az ügyeltesek jelenlegi képzésének azokat a sajátosságait, hiányosságait, amelyek kifejezetten az ügyeltes kollégák (kommunikációs) kompetenciáinak fejlesztése terén mutatkoznak. Az erről szóló, már hivatkozott tanulmány¹⁸ is arra a kérdésre keresi a választ, hogy az ügyeltes és ügyeltesvezetői szaktanfolyamok kommunikációs kurzusain folyó munka miben és mennyiben tud(na) hozzájárulni ahhoz, hogy a hallgatók kommunikációs készségei fejlődjenek. A szerző szerint ez nagyjában függ a tanfolyamok infrastrukturális hátterétől is, ezért megfogalmazott néhány olyan javaslatot¹⁹, amelyet érdemes lenne megfogadni, és a képzést abba az irányba mozdítani. A következőkben összefoglalom az ő javaslatait, és kiegészítem néhány újabbal.

Résztevői létszámok, tréningmódszer, időráfordítás

Az egyik javaslata a *kurzusok résztvevőinek létszámára* vonatkozik. A jelenleg átlagosan 25 fős csoportlétszám helyett az ideális a 14-16 fő lenne. Ekko-

¹⁷ Krémer Ferenc – Molnár Katalin – Szakács Gábor – Valcsicsák Imre: i. m. 294. o.

¹⁸ Molnár Katalin: i. m. 130–154. o.

¹⁹ Uo. 152–153. o.

ra csoportlétszám mellett valóban hatékony lehetne az oktatás. A létszámvizonyok ilyen csökkentése egyúttal lehetővé tenné az oktatás módszerének megváltoztatását, ami a másik javaslata. A szerző (aki egyébként oktató) *a jelenlegi frontális oktatás helyett feltétlenül a tréninget részesítené előnyben*. Ha viszont tréning, akkor a jelenleg a kommunikációs képzéshez rendelkezésre álló *időkeretet is mindenképpen jelentősen növelni kellene*. Kisebb csoportlétszámmal és tréningmódszerrel is hatékonyabb lenne a képzés, és ez elegendő volna ahhoz, hogy „*a résztvevők kommunikációs készségeinek fejlesztése legalább elinduljon, vagy annak egyes összetevőiben érzékelhető vagy netán látványos eredményt lehessen elérni*”²⁰.

Ha abból az ügyelesek számára is ajánlott kompetenciaszükségletből indulunk ki, amelyet a *Milyen a jó ügyelesek?* című részben idéztem, akkor „már csak” az a feladat, hogy azok fejlesztésére speciális „edzéstervet” készítsünk. A cél tulajdonképpen meg van határozva: „*A szellemi teljesítőképesség – mivel az ügyelesek alapvetően intellektuális tevékenységet végez – elsősorban szellemi frissességet, figyelmet, koncentrációs készséget, jó rövid, közép-, sőt hosszú távú memóriát jelent. Ezek együttes megléte rendkívül magas fokú önfegyelmet, önkontrollt igényel, aminek viszont elengedhetetlen előfeltétele a magasan fejlett önismeret.*”²¹ Abban kellene szakmai konszenzusra jutnia az ügyelesek képzését szervezőknek és az oktatást végzőknek, sőt: magának a „megrendelőnek”, a „szakmának”, hogy ehhez milyen, a leírt igényeket is kielégítő tanulási környezet kialakítására volna szükség. Érdekes módon akkor mindenki egyetért, amikor az ügyelesekre vonatkozó kiemelkedő követelményeket kell megfogalmazni. Ám amikor ehhez segítséget kell adni, akkor már korántsem ilyen támogató mindenki. *A kiscsoportos és megfelelő időkeretet kapó tréningfoglalkozásokon tehát kifejezetten az intellektuális készségeket, azaz még egyszer: a pontos észlelést, a figyelmet, a koncentrációt, a memóriát, a gondolkodást, a logikát, sőt az aszociációt és a fantáziát fejlesztő gyakorlatokra van szükség!*

Másodikként, de nem másodsorban, mindenképpen szólni kell az érzelmi intelligencia fejlesztéséről is, ami ugyanakkora, ha nem nagyobb szerepet játszik az adekvát kommunikáció megválasztásában. A kommunikációs képzésen ezzel is feltétlenül foglalkozni kell és lehet!

²⁰ Uo. 152. o.

²¹ Uo. 148. o.

Szakmai gyakorlat vagy gyakorlati képzés?

Az ügyeletesi és ügyeletvezetői kurzusokba a kezdetektől a mai napig be van illesztve egy úgynevezett szakmai gyakorlat²², amely a következőt jelenti: a három-, illetve kéthetes tanfolyamból egy egész napot az ORFK Főügyelet és a BRFK Központi Ügyeletének Teve utcai ügyeleti helyiségeiben töltenek a hallgatók. Részben tájékoztatást kapnak az ott folyó munkáról, részben pedig közvetlenül is szemügyre vehetik, ahogyan a kollégák dolgoznak. Ez a „szakmai kirándulás” mindig tetszést arat a résztvevők körében, főleg azok között, akik vidéken vagy Budapest kerületeiben dolgoznak.²³

Szakmai gyakorlat címszó alatt egy az előbbieken említett, kétségtelenül tanulságos, azonban csupán az informálódást segítő látogatás mellett lehetne és kellene mást is szervezni. *Valódi szakmai gyakorlatot*, amikor tehát a szaktanfolyam résztvevői nemcsak elméletben hallanának arról, mit és hogy

²² Hogy miért „úgynevezett szakmai gyakorlat”, a következőkből kiderül.

²³ Szorosan nem a képzéshez tartozik ugyan, de mindenképpen ezeknek a szakmai kirándulásoknak a tanulsága szokott lenni, ahogyan a tanfolyami hallgatók azokhoz a technikai és munkakörülményekhez viszonyulnak, amelyek a Teve utca mínusz kettedik szintjén rendelkezésre állnak. Ezek ugyanis első ránézésre nemcsak tetszést, de nem kismértékű irigységet is kiváltanak. Valóban elmondható, hogy ez volna a minimális szintje egy ügyeleti helyiség műszaki és infrastrukturális állapotának. Lehet mondani, hogy országos viszonylatban a BRFK és az ORFK ügyelelei kiemelt helyet foglalnak el, de nem egy olyan körzetét tudnánk mondani Magyarországnak, ahol ugyancsak indokolt lenne egy ehhez hasonló színvonalú munkahely megteremtése. Ám ha igazságosak szeretnénk lenni, azt kell mondanunk, hogy minden ügyeletes kollégának járna ugyanez! Hiszen a szerényebb (vagy hovatovább teljesen méltatlan) körülmények között dolgozni kénytelen kollégákra vonatkozóan is ugyanazok az elvárások fogalmazódnak meg! Egy 2010-ben a Rendőrtiszti Főiskolán született szakdolgozat szerzője ellátogatott négy különböző ügyeletre, és összehasonlította – egyebek között – a körülményeket is. Egy rendőrőrs, egy kapitányság, egy megye, illetve az ORFK főügyelete volt a kiválasztott vizsgálati terep, és talán nem nehéz kitalálni, hogy ahogyan az egyes szinteken haladunk lefelé, úgy csökken a színvonal. Érdemes idézni a megfigyelésekből: „Problémaként merült fel a pihenőhelyek kialakítása, helyzete. Az ügyeleteseknek 4 óra pihenő jár egy szolgálatban. Ezt a gyakorlatban akkor használják ki, ha van rá idejük. A Pest megyei ügyelet épületében a pihenőhely kulturált, használható, megfelelő állapotú, a pihenőidő itt kényelmesen eltölthető. Az őrsökön és kapitányságokon már nem ez a jellemző. Saját tapasztalataim is ezt mutatják. Ha igazából fáradt az ember, nem sokat törikődik azzal, hogy mennyire kényelmes az ágy, de egy minimum kényelmi és tisztasági szintet elvár az ember. Az őrsök és kapitányságok tekintetében ez a szint épphogy csak elmondható. [...] A Pilisvörösvári Rendőrőrs WC-je meg sem közelíti egy elfogadható szintet.” Pfeiffer Norbert: i. m. 29. o. A legalsó szintet képviselő pilisvörösvári rendőrőrs esetében egészen elképesztő viszonyokról számol be: „A rendőrség egy igen régi, rossz állapotban lévő épületben van. A falakról potyog le a vakolat és a festék, a padló köveiből méretes darabok hiányoznak. Az ügyeleten található egy kis hűtő, egy TV, és egy kényelmes szék, melyet az ügyeletesek saját pénzükből vásároltak meg. A kényelmet szolgáló felszerelések tárháza itt ki is merült...” Uo. 20–21. o. Többek között az ügyeleti szolgálatok ellátásának infrastrukturális körülményeit is rendez(het)né egy olyan, egyébként európai uniós projekt, amely körüli „hercehurcáról” később, az *Ösztönzök* cím alatt még röviden szólnok.

kell(ene) csinálniuk (például kommunikálniuk) a munkájuk során, hanem ezt valóban ki is próbálhatnák, gyakorolhatnák is. Ha szabadon engedhetem a fantáziámat (és legalább e tanulmány keretei között miért ne tehetném?), akkor egy szimulációs (tan)teremre gondolnék. A már említett kiscsoportos foglalkozás keretében, a 14-16 főt még további 4-5 fős csoportokra bontva, többórás olyan foglalkozást szerveznék, ahol akár felvételre rögzített valódi, akár „csak” szimulált bejövő hívásokra kellene reagálnia az éppen gyakorlatot végző kollégának. Az esetek tipikusak lennének, azaz többféle bejelentés, többféle állampolgári stílusban hangzana el. Eközben természetesen magát a beszélgetést hangfelvételen rögzíteni lehetne, majd néhány intézkedés után következne a lényeg: az elemzés. Milyen reakciók születtek, és miért? Mi volt közülük helyes, vagyis adekvát, a közlési helyzethez és nem utolsósorban az ügyeleti munkához mint szolgáltatáshoz illő; mi volt közülük helytelen, és miért? Mi volt kulturált, együttműködő, probléma- és megoldáscentrikus, humánus, vagy épp ellenkezőleg: udvariatlan, kulturálatlan, sértő, kioktató, megalázó? Melyik volt hatékony, melyik nem, és miért? Milyen szempontok szerint értékelhetők a civilek reakciói? Mi befolyásolja a rendőrök kommunikációját? Milyen megoldási módok, kommunikációs készségek, technikák vagy akár trükkök vezetnek célra (azaz juttatják az ügyeletest elegendő és megfelelő minőségű információhoz, melyek váltanak ki együttműködést), és melyek biztosan nem (azaz kiszámíthatóan okoznak felesleges konfliktust)? Megannyi kérdés, elemzési szempont! S persze a gyakorlás nem állna meg a jó vagy a rossz reagálások felismerésénél. Természetesen volna elegendő idő a helyes gyakorlat kialakítására, bevézésére. S nemcsak egyszerű ajánlasként fogalmazódna meg a szolgáltatói attitűdhöz nélkülözhetetlen kommunikációs alapelvek (együttműködésre törekvés, racionális és/vagy érzelmi meggyőzés, asszertív kommunikáció, segítő attitűd, empátia stb.), hanem a konkrét beszédhelyzetekben meg lehetne tapasztalni, át lehetne élni ezek alkalmazásának hatásosságát, a megoldást elősegítő mivoltát.

A gyakorlati képzés részletei persze alapos átgondolást és szakmai előkészítést igényelnek. Az egyik óhatatlanul felmerülő kérdés az lehet, hogy ehhez a mennyiségileg is sok helyi képzéshez honnan vennénk az oktatókat. Már mondtam, és itt is megismétlem: rengeteg olyan ügyeletes kolléga dolgozik ma a rendőrségnél, akik mind emberi, mind pedig szakmai képességeik alapján – persze egy alaposan kidolgozott képzési tematika és módszertani útmutató szerint és külön díjazásért – tökéletesen elláthatnák ezt a feladatot.

Egy másik kényes kérdéssel is szemléltetem a gyakorlatias képzés nehézségeit. Ez pedig a szituációs gyakorlat, vagyis amikor egy-egy ügyeletes kol-

légát „helyzetbe hozva” szerepeltetünk. Nem könnyű megoldani, hogy valóságghú legyen a szituáció, azaz mintha „élesben” menne az intézkedés. Ennek a nehézségnek az áthidalására két lehetőséget látok. Az egyik azért nehézkes, mert külső tényező bevonását igényelné, és nyilván pénzbe kerül. Színészek, de legalább jó stílusérzékkel és kifejezőkészséggel megáldott emberekkel játszatnánk el a betelefonáló állampolgár szerepét. Részben előre megírva a „forgatókönyvet”, részben azonban rábízva a szituáció kimenetelét az éppen intézkedő kollégára. Tehát ha jó irányba terelné az intézkedést, akkor az „ügyfél” formálható volna. Ennek a helyzetnek a hátránya az, hogy bizonyos fókig mindig mesterséges marad. Gyakorlásra azonban még így is kiválóan alkalmas lenne.

A másik megoldás viszont azért nehézkes, mert egy erős belső akadály, konkrétan a szemléletbeli korlátok leküzdéséhez kötött. Itt arról volna szó, hogy egy-egy kollégát a kisebb tanulócsoport tagjai munka közben figyelhetnének meg, és közvetlenül egy-egy konkrét, megtörtént intézkedés után következne az elemző-értékelő szakasz. Itt azonban feltétlenül szükségesnek tartom hangsúlyozni, hogy az elemzés semmiképpen nem a számonkérés igényével történne, hanem egyértelműen és előre rögzített módon kizárólag a tanulás, a fejlődés lenne a középpontban. Ennek a módszernek az a kétségtelen előnye az előzőhöz képest, hogy itt természetes szituációkkal lehet dolgozni. Mindkét esetben lehetőség volna arra, hogy egy-egy nem éppen ideális megoldásra azonnal rávilágítsunk, és a következő intézkedésben már lehetne másképpen kommunikálni, másképpen reagálni, azonnal és közvetlenül megfigyelni a hatásokat és a különbségeket. Vagyis: igazi esély nyílna a fejlődésre!

Van azonban egy olcsó és akár azonnal használható köztes megoldás is. Mivel a segélyhívó vonalakon történő beszélgetéseket rögzítik, azok közül ki lehetne válogatni a tipikusakat, a különösen problémásakat – természetesen betartva az adatvédelmi szabályokat –, és kiválóan lehetne őket használni elemzésre, tanulásra.

Közös képzések

A gyakorlatias módszereket tovább fejlesztve az is tanácsos volna, ha az ügyelések képzését nem vagy nem csak elkülönítve szerveznénk, hanem azokkal a kollégákkal közösen, akikkel együtt dolgoznak, vagyis a járőrökkel. (Sőt esetleg, legalább alkalmilag, még jobban kiterjesztve a kört: azokkal, akikkel a munka során együtt kell működniük. De ez már valóban túl messz elképzelés volna.) A képzés helyszínéként pedig leginkább az lenne

alkalmas, ahol dolgoznak, vagyis saját szolgálati helyük, szintén kiscsoportokban. (A gyakorlati képzésnél kiemelt szituációs elemzés ideális terepe úgyszólván saját szolgálati hely lenne.) Az idézett tanulmány is utal a közös képzésre²⁴, de nem fejti ki részletesen, miért lenne ez jó. Hogy az ilyenfajta képzés miért volna különösen hasznos, azt röviden, pontokba szedve mutatom be.

- Ügyeletesek és járőrök a munkavégzés során tulajdonképpen szoros függőségben vannak egymással. Az ügyeletes a rendelkezésére álló információk alapján irányítja, mozgatja a járőrt, aki folyamatosan visszajelez neki. Ha ez az együttműködés a legkisebb kommunikációs zaj miatt hiányt szenved, annak az egész intézkedés látja a kárát. A legenyhébb esetben is félreértés, információtorzulás állhat elő, és ennek következtében idővesztés keletkezhet. Az idővesztés lehet egyszerűen bosszantó, de okozhat olyan következményeket, amelyek viszont a legrosszabb esetben akár tragédiához is vezethetnek.
- A „kihelyezett” közös képzés az általános kérdéseken túl kifejezetten arra az együttműködésre összpontosíthatna, amelyre az adott személyi viszonyok között konkrétan szükség van. Nyilván vannak olyan személyi és körülménybeli feltételek, amelyek csak az adott munkaközösségre jellemzők. A képzés során egyúttal fel lehetne térképezni a munkatársak közötti viszonyokat, és azok előnyeit még inkább ki lehetne aknázni a hatékony munkavégzés számára. Ha pedig hiányosságokat, zavarokat tárna fel az elemzés, akkor azok pótlásán, kiiktatásán lehetne közös erővel dolgozni.
- A személyi viszonyokon túlmenően előtérbe kerülhetnének az egyes szolgálati helyeket jellemző szakmai sajátosságok is. A jelenlegi „generális” képzés során gyakorta felmerülő probléma, hogy a részt vevő ügyeletes kollégák sokféle munkaterületről érkeznek, és kérdéseik, problémáik időnként nagyon eltérnek egymástól. Nem valószínű, hogy ami például a fővárosi bevetésirányító kollégának mindennapi feladat, az egy kevésbé forgalmas határrendészeti kirendeltség ügyeletesének is érdekes. És fordítva. Így megoldható lenne a „helyi problémákra helyi megoldások kialakítása” típusú cél.

Végül, a képzési rész összefoglalásaképpen, ismét a Rendészeti Stratégia képzésről szóló fejezetéhez fordulhatunk, amelyből kiemelem azt a néhány gondolatot, amelyek véleményem szerint az ügyeletesi képzésre is érvényesek.

²⁴ Molnár Katalin: i. m. 153. o.

PÁLYÁZAT

„A képzésben meg kell szüntetni

- az egyes képzési szintek egymástól való elszeparáltságát;
- azt az anomáliát, hogy nincsen kapcsolat a képzési szintek és az előmenetel között;
- a képzési dokumentumokban és küldetésnyilatkozatokban megfogalmazott törekvések és az érvényesülő gyakorlat közötti éles ellentmondást;
- azt, hogy a képzés hatásai véletlenszerűen, kiszámíthatatlanul jönnek létre;
- a képzésben jellemző módszertani következetlenséget, összevisszaságot (ez természetesen nem a sokféleségre vonatkozik!). [...]

Létre kell hozni

- a kutatásokkal igazolt társadalmi trendekre és igényekre válaszolni képes rugalmas és nyitott képzési rendszert;
- a közép- vagy felsőfokú alapképzések, továbbképzések, vezetőképzés, vezetői továbbképzések, átképzések együttmozgó, egymásra épülő képzési struktúráját;
- hogy a képzés különböző szintjei közvetlenül kapcsolódjanak a karriermenedzsmenthez, és ennek megfelelően vezetőnek és munkatársnak közösen kell meghatározniuk a következő időszak fejlesztési céljait;
- az egymásra épülő képzési struktúra valamennyi szintjén a kompetenciaalapú, moduláris, gyakorlatra orientált és fejlesztésközpontú megközelítést; [...]
- a modern pedagógia módszereit egységesen felhasználó képzést, amely a tanulóban mindenekelőtt a tanulás iránti igényt, a motivációt képes kialakítani;
- az együttműködés kultúrájára vonatkozó értékek dominanciáját és az ennek megfelelő módszertant.²⁵

Megbecsültség = valódi humánerőforrás-gazdálkodás

Az ügyeltesek megbecsültsége alcím alatt röviden leírt jelenlegi kaotikus viszonyok helyett az ügyeltesek számára is megismerhető, kiszámítható és átlátható, pontos munkaköri leírással bíró előmeneteli rendszert kell kialakítani, amely maga lenne a megbecsülés. Ennek lényegét summázza általánosan a 2008-as Rendészeti Stratégia humánerőforrás-gazdálkodásra vonatkozó fejezete. Az általánosból itt is kikövetkeztethető és érvényesíthető az ügyeltesek

²⁵ Szakács Gábor: i. m. 294–295. o.

sekre illő konkrét megoldás: „Tervezhetővé válik a karrier. A teljesítményelv érvényre jut a kiválasztástól a munkavégzésen át a bérezésen és az egyéb jutatások megítélésén keresztül az életpályán való előrejutásig. [...] Ezért is kell olyan helyzetet kialakítani és humánrendszert felépíteni – az egyébként elengedhetetlen szervezetfejlesztésekkel, vezetői stílusváltással, szervezeti kultúra átalakításával együtt –, ahol az ember mint értékteremtő erő valóban a folyamatok középpontjába kerül.”²⁶ Ehhez nincs mit hozzátenni.

A változás (megújulás) akadályai és ösztönzői

Akadályok

Anélkül, hogy nagyon részletezőn belemennék bármelyikbe is, inkább csak felsorolom azokat a szinte mindenki által unalomig ismert tényezőket, amelyek jelenleg Magyarországon nemcsak az ügyeletesi, de bármilyen rendészeti tevékenység változásának, megújulásának akadályai (a sorrend nem fontosági, hiszen ezek együttesen, egyforma súllyal okozzák a problémákat):

- a rendészet és a politika tisztázatlan viszonya;
- a rendészet társadalmi szerepének húsz éve tartó tisztázatlansága²⁷;
- a jogszabályi háttér rendezetlensége, kiszámíthatatlan és állandó változása;
- általános okként az anyagi források hiánya és az infrastruktúra elmaradottsága;
- a korszerűtlen és rugalmatlan szervezeti struktúra;
- a szervezeti kultúra elavultsága;
- a személyi állomány (kiemelten a vezetők) szemléletbeli korlátai, motiválatlansága;
- a szakemberek felkészültségének ordító hiányosságai és az ezt pótolni hivatott képzés alacsony színvonala.

Ösztönzők

Ami a megújulásra ösztönzően hathatna, az véleményem szerint három dolog.

Az *egyik* – hivatásomnál és örök optimizmusomnál fogva, talán ebben bizony leginkább – a rendészeti szakemberek egyre tudatosabbá válása. Talán

²⁶ Uo. 326–327. o.

²⁷ Ehhez lásd különösen: Krémer Ferenc: Rossz döntések kora. Rendészetpolitikai tévelygések a rendszerváltás első húsz évében. Napvilág Kiadó, Budapest, 2010

közeleg az idő, amikor a felelős beosztásban dolgozók is belátják végre, hogy ha minden így megy tovább, akkor elképesztően súlyos gondok lesznek.

A másik – ez a legfenyegetőbb és talán éppen ezért a leginkább kényszerítő erő – a követhetetlennek tűnő sebességgel változó környezet, az egyre bonyolultabb és kiszámíthatatlanabb társadalmi folyamatok, a szövevényes gazdasági és emberi kapcsolatok, a szaporodó nehézségek naponta új és új köntöseit. Ezeknek a kemény próbatételeknek csak egy alkalmazkodásra képes, a jelenleginél sokkal rugalmasabb rendszert tud(na) megfelelni.

A harmadik pedig – ám elárulom, ez a leghalványabb reményem – az a maga is egyre inkább válságba kerülő Európai Unió, amelynek rendészeti kultúrájához ideje volna végre felzárkózni. Ehelyett mintha folyamatosan távolodnánk tőle. Erre nagyon szemléletes példát is lehet mondani, épp az ügyeleti szolgálat megújítása – pontosabban annak halogatása – terén.

Az interneten is elérhető²⁸ az az Európai Unió támogatásával, az Európai Regionális Fejlesztési Alap társfinanszírozásával megvalósítandó projektfelhívás, amely a rendőrség 112-es segélyhívó, ügyeleti és szolgálatirányítási rendszerének komplex, országos fejlesztését tenné lehetővé. Az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP) keretében megvalósuló projekt kifejezetten ezt a tevékenységi kört kívánja fejleszteni, mégpedig olyan szintre, amely végre tökéletesen illeszkedne az egységes európai segélyhívó rendszerhez. S nem utolsósorban olyan szintre, amely magas színvonalon, a kor kihívásainak megfelelően tudná ellátni az ügyeletekre háruló feladatokat. Az eredeti határidő szerint a kialakítandó új rendszernek már 2011 decemberétől működnie kellene, de a megvalósítás határideje többször módosult. A neten a 2009. december 7-i módosításnak megfelelő szövegváltozatot tudtam elérni, ezt bárki megnézheti. A rendőrség 2010 elején el is készítette a projekttervet²⁹ és a megvalósíthatósági tanulmányt, mégpedig, ahogy az lenni szokott, igen sok munkát fektetve a kidolgozásba. A pályázatot be is nyújtották³⁰, alaposan megindokolva, miért és mi célból volna égető szükség a megvalósítására, és

²⁸ Tervezési felhívás és útmutató. Kódszám: EKOP-2.1.8.

²⁹ Az EKOP Részletes Projekt Adatlap egy példányát betekintésre az ügyeleti és védelmi igazgatási osztály munkatársai bocsátották rendelkezésemre. Ezúton is köszönettel tartozom segítőkészségükért.

³⁰ A benyújtott Részletes Projekt Adatlap 3. oldalán a pályázók a következőképpen foglalják össze a projekt lényegét: „A jelenleg multiplikált 112-es segélyhívás-fogadás centralizálása, egységes kezelése, kiterjesztése a jelenlegi modern kommunikációs csatornákra. A társszervezetekkel és a saját készenléti szolgálatokkal történő komplex, »valós idejű« adatokat továbbító és együttműködést megvalósító info-kommunikációs csatornák kialakítása. A jelenleg működő területi és helyi szintű szolgálatirányítási rendszerek fejlesztése. Eredménye egy mindenki számára elérhető, gyors intézkedést támogató rendszer.”

hogy az hogyan járulna hozzá a szervezet céljaihoz³¹. Ám az előző kormány által irányított Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium már nem, az új kormány által felállított Belügyminisztérium pedig még nem lépett semmit annak érdekében, hogy a projekttel kapcsolatos döntések megszülessenek. Ami történt, mindössze annyi volt, hogy különböző (mint kiderült, soha nem szakmai) indokokra hivatkozva (hiszen a pályázat szövegében mindig benne voltak a kifogásolt válaszok), négyszer adták vissza a szöveget hiánypótlásra. 2010 áprilisa óta azonban semmilyen előrelépés nem történt, leszámítva azt, hogy 2010 szeptemberében volt egy miniszteri „bejárás” a Teve utcai objektumban, ahol megtekintették az ügyeleti munka színtereit. A pályázat készítőinek jelenleg egy kormányhatározat-tervezetről van tudomásuk, amely több minisztérium felelősségi körébe utalta az ügyet, és 2013. március 31-i határidővel vállalt kötelezettséget arra, hogy érdemi döntés szülessen.

Ki tudja, elég lesz-e bármelyik „ösztönző” is külön-külön vagy akár együtt, hogy a változások valóban megtörténjenek. Vagy marad minden a régiiben...

Nem maradt ki valaki?

Dolgozatom mindvégig a rendőrség, a rendőrök oldaláról mutatta be az ügyeleti szolgálatot. De nem zárhatom le gondolataimat anélkül, hogy ne szóljak

31 „A terület erőforrásai korlátozottak, ezért a reagáló képesség feltétele a meglévő erők hatékony alkalmazása. Ennek támogatására technikai, szervezeti és módszertani fejlesztések szükségesek. Ez a lakosságról érkező információk fogadása-kezelése szervezeti, módszertani és technikai háttérnek korszerűsítésére, és a reagáló rendőri erők irányításához szükséges info-kommunikációs rendszer fejlesztésére terjed ki. A projekt megvalósítása során kialakításra kerül a 112-es segélyhívás fogadását, a hívások, adatok, járulékos információk feldolgozását és továbbítását biztosító központ, valamint ezzel párhuzamosan a Rendőrség reagáló képességének fejlesztését szolgáló, országos lefedettséget biztosító szolgálatirányítási rendszer (SZIR). Jelenleg a 112-es hívást fogadó rendőrségi ügyeletekre naponta átlagosan 14-ezer hívás érkezik, ennek mintegy 20%-a igényel rendőri intézkedést. Összehasonlítva elemzések alapján, a jövőben országos szinten, a 112-es segélyhívó központban a bejelentések kezeléséhez átlagosan 45, míg »csúcsidőben« 60 hívás-fogadó munkaállomásra lesz szükség. A létrehozandó 112-es segélyhívó központ a hívásokat előszűri, válogatja és csak a szervezet, valamint a társ szolgálatok (OMSZ, OKF, Tűzoltóság) számára releváns információkat továbbítja. Az újonnan kialakítandó szolgálatirányítási központok, illetve a modernizált rendőrkapitánysági ügyeletek a rendőrségi beavatkozást igénylő állampolgári bejelentésekre a jelenlegi átlagos 3-4 perc időintervallum helyett 2,1-2,8 perc alatt lesznek képesek reagálni. Mindkét projektlem erősíti a lakosság szubjektív biztonság érzetét és a Rendőrségbe vetett bizalmat. Továbbfejlesztési irány a vezetékes telefonhálózatból a kapitánysági ügyeletekre érkező hívások (107) segélyhívó központba történő átirányítási lehetőségének megteremtése.” Részletes Projekt Adatlap 10–11. o.

a legfontosabbról: az *ügyfélről*. Különösen, hogy a dolgozat érdemi részét a *rendőrségi ügyelet mint szolgáltatás* meghatározásával kezdtem.

Gyakran panaszkodnak az ügyeletes kollégák arra, hogy a betelefonáló állampolgároknak legtöbbször fogalmuk sincsen, mit tegyenek, ha bajba jutnak, és rendőrségi segítséget kérnek telefonon. Ha megkérdezem tőlük, hogy szerintük ma egy átlag magyar állampolgárnak ezt honnan is kellene tudnia, hol tanulhatja meg (hol tanítják meg neki), akkor bizony nemigen tudnak mit mondani. Márpedig ezt meg kell tanulnunk, és jó lenne, ha ebben éppen azok segítenének, akik a legjobban tudják a választ. Szóban itt-ott még csak-csak lehet olyan fórumokat említeni, ahol hallhatnak, elsősorban a gyerekek, a segélykéső telefonok használatáról. Ez a fórum leginkább az iskolai bűnmegelőzés, annak is az oktatásba integrált programjaként a DADA és az Ellen-szer, illetve az alkalmi bűnmegelőzési foglalkozások, előadások, programok. Jó esetben a gyerekeken keresztül talán a szülőkhöz, vagyis a felnőttekhez is eljutnak az itt elhangzó információk. Leginkább csak maguk a telefonszámok, ám a tájékoztatás már nem nagyon terjed ki arra, hogy miként kell bejelentést tenni.

Jó megoldás lehetne a rendőrség honlapján, a *police.hu*-n is közzétenni a bejelentéssel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat.

Az írásbeli tájékoztatásban egyetlen üdítő kivételként azt a 2010-ben napvilágot látott, kifejezetten bűnmegelőzési tárgyú kötetet³² említhetjük, amelyben a rendőr szerzők külön fejezetet szenteltek a segélykérésnek, ezen belül pedig a rendőrségi segélyvonalakon történő bejelentések módjának. Itt végre részletesen olvashatnak a civilek is arról, hogyan kell az ügyeletessel beszélni, mi az, amit el kell mondani neki. Egyáltalán: mire valók azok a telefonszámok, amelyeken keresztül a bajban lévőkön az erre hivatott szakemberek segíteni tudnak. Sajnos az is jellemző azonban, hogy a kötet, amely (sok más hasznos bűnmegelőzési tanács mellett) ezzel a témakörrel két oldalon foglalkozik, a szakmai és a nagyközönség előtt is méltatlanul visszhangtalan maradt. Pedig ennek a kiadványnak ott lenne a helye minden család könyvespolcán.

Összegzés

A tisztelt olvasó, idáig jutva a szövegben, bizonyára enyhén szólva is idealistának gondolja a szerzőt. Megnyugtathatom (már persze ha ez megnyugtató),

32 Gratzner Gábor – Sövényházy Edit – Szabó Henrik: *Megóv-lak. Bűnmegelőzési jó tanácsok*. Korona Kiadó, Budapest, 2010, 376–378. o.

hogy nem áll messze a valóságtól. Nemcsak alkatilag jellemző, de hivatásom szerint sem nagyon meglepő sajátosságom ez. Úgy gondolom ugyanis, hogy a tudományos pályán bizonyos fokú idealizmus nélkül nem is érdemes elindulni. Ahhoz, hogy a (közel)jövő rendészeti képzésében általában és e tanulmány választott főszereplőiként az ügyeletesek képzésében konkrétan is hatékonyabb eredményeket érjünk el, új és új módszertani ötletekre volna szükség. Ezekből kötöttem össze itt egy csokorra valót, és bocsátom a köz érdeklődése elé. Hátba találnak benne meggondolandót, vitathatót, használhatót azok, akik a képzés irányáról döntenek.

Persze az ügyeletesek képzését – mint ahogyan egyébként egyetlen ágát sem a rendőri munkának – nemigen lehet kiragadni a tágabb összefüggésekből. Az ebben a tanulmányban választott szakterület példáján keresztül tulajdonképpen illusztrálható a jelenlegi rendészeti képzés összes problémája. Vagyis azt állítom: az egész rendészeti képzésre, annak minden szintjére, sőt még tovább megyek: az egész magyar rendészetre kiterjedő reformra volna végre szükség. Égetően.

A hivatkozott szakirodalmak között több helyütt előkerült a 2008-ban készült Rendészeti Stratégia néhány fejezete. Mindaz, amit itt írtam, javasoltam, teljes mértékben annak szellemiségéhez illeszkedik, amely szellemiség nem más, mint egy Európához felzárkózó, demokratikus értékeken nyugvó, szolgáltató típusú rendészet.

Nemcsak dolgozatom mottója, de e szolgáltató rendészet egyik szimbóluma lehetne a 112-es, valóban az európai rendszerbe integrált segélyhívó működése, és rajta keresztül az ügyeleti munka mint e szolgáltatói szerep legelső lépcsőfoka.

IRODALOM

Ádám Pálma: Kommunikáció a rendőrségi ügyeleten. Szakdolgozat, Rendőrtiszt Főiskola, Budapest, 2008

Gratzer Gábor – Sövényházy Edit – Szabó Henrik: Megóv-lak. Bűnmegelőzési jó tanácsok. Korona Kiadó, Budapest, 2010

Krémer Ferenc: Rossz döntések kora. Rendészetpolitikai tévelygések a rendszerváltás első húsz évében. Napvilág Kiadó, Budapest, 2010

Krémer Ferenc – Molnár Katalin – Szakács Gábor – Valcsicsák Imre: A rendészeti foglalkozási kultúra átalakítása – stratégiai koncepció. *Rendészeti Szemle különszám*, 2010. március

Mátai Ferenc – Sepsei György: A rendőrség ügyeleti szolgálata ORFK. Személyügyi Szolgálat, Budapest, 1998

PÁLYÁZAT

Molnár Katalin: Hogyan kommunikálnak a rendőrök? Ügyeletesek és járőrök. I. rész. *Rendvédelmi Füzetek*, 2008/2.

Nagy György: Az ügyeleti szolgálat rendszere, feladata a közterületi szolgálat irányításában. Főiskolai jegyzet. Rendőrtiszti Főiskola Közbiztonsági Tanszék, Budapest, 2007

Pfeiffer Norbert: A rendőri kommunikáció sajátosságai. Szakdolgozat, Rendőrtiszti Főiskola, 2010

Szakács Gábor: Az emberierőforrás-gazdálkodás új alapokra helyezésének szükségessége a közigazgatásban és a rendészetben. *Rendészeti Szemle különszám*, 2010. március