



Csomós István

## Társadalom és kommunikáció IV. Kommunikációs tréning és gyakorlat



A követelménymodul megnevezése:  
**Rendészeti alapeladatok**

A követelménymodul száma: 0725-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-005-50



## KOMMUNIKÁCIÓS TRÉNING ÉS GYAKORLAT

### ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

*"A rendőr az intézkedést – ha az a rendőri intézkedés eredményességét nem veszélyezteti – a napszaknak megfelelő köszönéssel, az intézkedés alá vont nemének, életkorának megfelelő megszólítással, ha egyenruhát visel tisztelgéssel, és a tervezett intézkedés megjelölése és célja, valamint neve és azonosító száma közlésével kezdi meg. Az intézkedő rendőr az intézkedés megkezdése előtt – ha az a rendőri intézkedés eredményességét nem veszélyezteti – szolgálati igazolványát vagy azonosító jelvényét is felmutatja."*<sup>1</sup>

#### A RENDŐRI INTÉZKEDÉSEK KOMMUNIKÁCIÓS ÉS SZAKMAI ALAPELVEI

A jog-és szakmai szabályok alkalmazásánál figyelembe kell venni, hogy az intézkedésnek van emberi vonatkozása is.



A jogszabályok 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.

A rendőri intézkedés közben körültekintően kell eljárni. Lehetőleg meg kell előzni, hogy a rendőrt megtámadják, figyelmét a szolgálati tevékenységtől elvonják, vagy figyelmének lekötését jogellenes cselekmény elkövetésére használják fel.

1. ábra. A rendőri intézkedések kommunikációs és szakmai alapelvei

<sup>1</sup> Forrás: 62/2007. (XII. 23.) IRM rendelet a Rendőrség Szolgálati Szabályzatáról

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

### 1. Bevezetés

A kommunikáció alapjai című tananyagban a közvetlen emberi kommunikáció alapvető formáiból kiindulva áttekintettük rendőri intézkedések kommunikációja során lényeges kommunikációs szabályszerűségeket.

A kommunikációs tréning egyéni és csoportos gyakorlatai lehetővé teszik a rendőri munkához szükséges kommunikációs készségek fejlesztését.

#### A kommunikációs gyakorlatok alapelvei:

- a rendőr hívatása gyakorlása közben objektív részese a problémás helyzeteknek, nem kerülheti el azokat,
- a rendőr emberekkel dolgozik ezért az emberek megfigyelésével reagálás módjaival kapcsolatos ismereteit bővíteni kell,
- a rendőr problémákat, konfliktusokat old meg, de a feladat végzése során szükségszerűen konfliktusokat is kelt ezeket tudatosítani és kezelni kell,
- a rendőr igen fontos munka eszköze a kommunikáció készsége, amit folyamatosan fejleszteni kell,
- a rendőr saját személye érték, ami a munkavégzésben szerepet játszik, amit óvni és erősíteni kell.

### 2. A rendőri kommunikáció alapjai

A kommunikáció alapjai című tananyagban megtanultuk, hogy a kommunikáció során jön létre az interakció, amely legalább két személy között történik és ennek során az emberek kölcsönösen értelmezik egymás viselkedését és reagálnak egymásra.

Az interakció előtt megfigyeljük, értelmezzük, egy képet alkotunk a másik félről. Az interakció sikeressége jelentősen függ a másik személy viselkedésének helyes észlelésén. Tudni kell a másik fél viselkedését helyesen értelmezni. Milyen a másik? Pl. barátságos, mogorva, előzékeny, segítőkész, beképzelt, becsületes, hazudós stb.

A rendőri munkában is fontos kérdés, hogy az első benyomások vajon lehetőséget adnak-e arra, hogy olyannak lássuk a másikat, mint az valójában, vagy előző tapasztalataink, illetve mások tapasztalatait figyelembe véve alkotjuk-e ítéleteinket. Az interakció első lépéseként mások észlelésének, célja, hogy a másik személyt egészében fogjuk fel. Az észlelésünk lehet fizikai és szociális.

#### Fizikai észlelés

A személy külső tulajdonságainak észlelése (szín, méret, súly, alkat, stb.), a felszíni tulajdonságok megfigyelése.



#### Szociális észlelés

Az emberek olyan jellemzőinek megfigyelése, amelyek közvetlenül, illetve rövid idő alatt megfigyelhetők és megismerhetők. Ez a másiktól való benyomásszerzés a amely kiegészíthető a korábbi emberismerettel, tapasztalattal.

2. ábra. A benyomás kialakulása<sup>2</sup>

### 3. Kommunikációs és konfliktuskezelési gyakorlatok

#### 1. Feladat

#### Interperszonális készségek kérdőíve<sup>3</sup>

A kommunikációs készségfejlesztés keretében a először az interperszonális készségek kérdőívet dolgozzuk fel először egyénileg, majd csoportos beszélgetés formájában.

*Kitöltési útmutató*

<sup>2</sup> Forrás: [http://www.focusmuhely.hu/2009/10/\\_letoltés\\_2010\\_11\\_30](http://www.focusmuhely.hu/2009/10/_letoltés_2010_11_30)

<sup>3</sup> Forrás: Rudas János, Delfi Örökösei, Gondolat, Budapest, 1990

Ez a kérdőív azt a célt szolgálja, hogy segítsen átgondolni Önnek kapcsolatait más személyekkel és csoporthelyzetekben megnyilvánuló készségeit. Az is célunk, hogy elősegítsük személyiségfejlesztési céljai megfogalmazását.

Ennek érdekében:

- olvassa át a tevékenységlistát és döntse el, hogy melyiket csinálja megfelelő mértékben, melyiket kellene többet csinálnia és melyiket kellene kevesebbet csinálnia,
- lehet, hogy a felsoroltaknál fontosabb célok is vannak az Ön számára. Az ilyeneket az üres helyekre írja oda,
- ezután nézze át újra az egész listát és jelölje meg azt a három vagy négy tevékenységet, amelyet jelen pillanatban leginkább szeretne fejleszteni,
- mindenki egyedül töltsse ki a kérdőívet.

	OK	Többet kell csinálnia	Kevesebbet kell csinálnia
<b>Kommunikációs készség</b>			
1. Csoportban beszélni	+	+	+
2. Röviden és tömören beszélni	+	+	+
3. Energetikusan beszélni	+	+	+
4. Másokat beszédre bírni	+	+	+
5. Erősen figyelni	+	+	+
6. Gondolkozni mielőtt beszélek	+	+	+
7. Megjegyzéseimmel a témánál maradni	+	+	+
8.			
<b>Megfigyelési készségek</b>			
9. Észrevenni a csoportban a feszültséget	+	+	+
10. Észrevenni, hogy ki kihez beszél	+	+	+
11. Észrevenni a csoport érdeklődési szintjét	+	+	+
12. Megérezni az egyének érzéseit	+	+	+
13. Észrevenni, ki nincs jelen lélekben	+	+	+
14. Észrevenni az én magyarázataimra adott reakciókat	+	+	+
15. Észrevenni, hogy a csoport mikor kerül meg egy témát	+	+	+
16.			
<b>Problémamegoldási készségek</b>			
17. Problémákat és célokat kifejezni	+	+	+
18. Ötleteket, véleményeket kérni	+	+	+
19. Ötleteket kritikusan értékelni	+	+	+
20. Ötleteket adni	+	+	+



21. Vitát összefoglalni	+	+	+
22. Leszűrni a tanulságokat	+	+	+
23.			
Légkörjavítási készségek			
24. Érdeklődést mutatni	+	+	+
25. Azért dolgozni, hogy ne legyenek mellőzött emberek	+	+	+
26. Összhangot teremteni, segíteni az embereknek egyezsége jutásra	+	+	+
27. Csökkenteni a feszültséget	+	+	+
28. Az egyének jogait támogatni a csoportnyomással szemben	+	+	+
29. Dicséretet vagy tiszteletet kifejezni	+	+	+
30.			
Érzelmi kifejezőkészség			
31. Elmondani másoknak, amit érzek	+	+	+
32. Elrejtteni az érzelmeimet	+	+	+
33. Nyíltan ellentmondani	+	+	+
34. Meleg érzéseket kifejezni	+	+	+
35. Hálát kifejezni	+	+	+
36. Ironikusnak lenni	+	+	+
37.			
Érzelmi szituációkkal szembenezés és vállalásuk			
38. Konfliktussal és haraggal szembenézni			
39. Közelséggel és vonzalommal szembenézni			
40. Elviselni a csendet			
41. Szembenézni a csalódással			
42. Elviselni a feszültséget			
43.			
Társas viszony			
44. Versenyezni, hogy másokon túlmegyünk			
45. Dominánsan viselkedni			
46. Megbízni másokban			
47. Segítőkéssznek lenni			
48. Támogatónak lenni			
49. Felhívni magára a figyelmet			
50. Helytállni önmagáért			
51.			

Egyebek

52. Megérteni, hogy miért csinálom azt, amit csinálok (belátás)

53. Bátorítani a viselkedésemre vonatkozó megjegyzéseket (visszajelentést kérni)

54. Elfogadni az önkéntes segítséget

55. Szilárdan elhatározni magam

56. Bírálni önmagamat

57. Türelmesen várni

58. Elvonulni olvasni vagy gondolkodni

59.

60.

**A kérdőív feldolgozását pedagógus irányításával kell elvégezni az alábbiak szerint!**

1. A csoport olyan párokra vagy triádokra oszlik, amelyek tagjai az előzetes csoportmunka vagy egyéb tevékenység alapján már jól ismerik egymást. Mindenki kitölt egy kérdőívet önmagáról, majd a partneréről (triádban valamelyikükről).
2. A párok vagy triádok először közösen megbeszélnek a kérdőíveket, különösen figyelemmel az önmagukról készített vagy a másiktól kapott eltérésekre, valamint az elképzelt fejlesztési irányra.
3. Az egész csoportban a párok vagy triádok beszámolnak a munkájukról.

## 2. Feladat

---

### Személyészlelés gyakorlat

A gyakorlat segít feltárni a személyészlelés egyéni sajátosságait és tapasztalatait.

#### Személyészlelés című feladatlap

*Kitöltési útmutató*

Válaszoljon a következő kérdésekre

1. Tapasztalatai alapján mindig pontosan felmérte-e az emberek várható viselkedési reakcióit?
2. Ha nem, akkor miben tévedett?
3. A tévedésnek milyen következményei lettek?
4. Fogalmazza meg magának, hogyan tudná a jövőben megakadályozni, hogy ne tévedjen?
5. Mi az, aminek változni kell, ennek érdekében?

**A kérdőív feldolgozását pedagógus irányításával kell elvégezni az alábbiak szerint!**

1. A csoportot párokra kell felosztani. Mindenki kitölt egy kérdőívet önmagáról.
2. A párok először közösen megbeszélik a kérdőíveket.
3. Az egész csoportban a párok beszámolnak a munkájukról és pedagógus irányításával megfogalmazzák a tanulságokat.
4. A személyeszlés rendőri szempontjainak összefoglalása az alábbiak szerint:

*A rendőri intézkedés gyakorlati végrehajtása során az intézkedés alá vont személy magatartása alapvetően négyféle lehet: együttműködő, passzív vagy aktív ellenszegülő, illetve támadó.<sup>4</sup>*

*Az intézkedés végrehajtása során az intézkedés alá vont személy magatartása változhat – a rendőr szempontjából – pozitív, illetve negatív irányba is. Ebből következően fontos alapelv:*

- a rendőrt az állampolgár magatartása ne tévessze meg,
- a rendőr ne legyen könnyelmű,
- az állampolgár magatartását ne értékelje alul, ugyanakkor ne reagálja túl,
- az intézkedés során folyamatosan kísérje figyelemmel az állampolgár reakcióit, megnyilvánulásait, arckifejezéseit, mimikáját, testbeszédét stb.

1. szint:

A rendőri intézkedésnek aláveti magát

A rendőr utasításait végrehajtja

**EGYÜTTMŰKÖDŐ**

2. szint:

A rendőri intézkedésnek aláveti magát, vagy részben veti alá magát

A rendőr utasításait végrehajtja, vagy részben hajtja végre

**PASSZÍV ELLENSZEGŰLÉST TANÚSÍT**

3. szint:

---

<sup>4</sup> Forrás: 18/2008. (OT 10.) ORFK utasítás a rendőri intézkedések gyakorlati végrehajtásának alapvető taktikáiról



A rendőri intézkedésnek részben veti alá magát, vagy nem veti alá magát

A rendőr utasításait részben hajtja végre, vagy nem hajtja végre

AKTÍV ELLENSZEGÜLÉST TANÚSÍT

4. szint:

A rendőri intézkedésnek részben veti alá magát, vagy nem veti alá magát

A rendőr utasításait részben hajtja végre, vagy nem hajtja végre

A RENDŐRT MEGTÁMADJA



3. ábra. Az intézkedés alá vont személy magatartása<sup>5</sup>

### 3. Feladat

#### Asszertivitás gyakorlat.

A gyakorlat a passzív, az agresszív, a közvetett és az asszertív viselkedési típusokat vizsgálja annak érdekében, hogy a tanulók tudatában legyenek saját viselkedésüknek.

Viselkedik Ön? kérdőív<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Forrás: 18/2008. (OT 10.) ORFK utasítás a rendőri intézkedések gyakorlati végrehajtásának alapvető taktikáiról

<sup>6</sup> Forrás: Lucy Seifert: Az asszertivitás avagy az önérvényesítés fejlesztése, Tréninggyakorlat-gyűjtemény, Humán Telex kiadvány

*Kitöltési útmutató*

Ez a kérdőív azt a célt szolgálja, hogy segítsen átgondolni az Önre jellemző viselkedési módot! Karikázza be az Önre jellemző tulajdonságokat.

tétova	követelőző	ítélkező	én-közlések
szolgáiban alázatos	kompromisszumra nem hajlandó	manipulatív	közvetlen
gátlásokkal küzdő	arrogáns	megettévesztő	őszinte
önsajnáló	hibáztató (közvetlenül)	hibáztató (közvetetten)	felelősségvállaló
elkerülő	nem figyel másokra	félíg hallgat meg másokat	figyelmesen hallgató
alázatos	másokat hibáztat (szembe)	másokat hibáztat (a hátuk mögött)	saját magát és másokat tisztelő
várakozó	elnyomó	reagáló	kezdemenyező
vesztes	megbántó	bosszúálló	megbocsátó
eredménytelen	erőszakos	elnyomó	hatékony
gyáva	harsány	érzelmileg zsarol	spontán
áldozat	győztes	mártír	realista
erőtlen	erőfölényt demonstrál	erőtlen	belső erővel bíró
"Nekem mindegy"	energiát szív el	"Nekem mindegy"	képesség-aktiváló
Egy viselkedési típus vagy több keveréke jellemző Önre? Melyek ezek?			
Mely tulajdonságai tetszenek Önnek?			
Milyen tulajdonságait szeretné megváltoztatni?			

A kérdőív feldolgozását pedagógus irányításával kell elvégezni az alábbiak szerint!

1. A résztvevők alkossanak négy csoportot a négy viselkedési mód megvitatására: passzív, agresszív, közvetetten agresszív és önérvényesítő.
2. Határozza meg, hogy a csoportok melyik viselkedési típussal foglalkozzanak. Adjon mindegyik csoportnak egy papírt és különböző színű tollakat. Kérje meg őket, hogy osszák a lapot öt részre: (1) ahogyan ők viselkednek, (2) fogadó félként tapasztalt gondolataik/érzéseik, (3) mit gondolnak saját magukról, (4) az eredmény, avagy mit nyernek ebből a viselkedésből, (5) a viselkedés hosszú távú következményei.
3. Javasolja, hogy a passzív csoportban lévő résztvevők gondoljanak az általuk ismert legpasszívabb személy viselkedésére, stb. A többi csoport is tegye ugyanezt.
4. Mindenkinek adjon, 1 példányt a **Viselkedik Ön ? kérdőív**ből. Kérje meg a résztvevőket, hogy karikázzák be azokat a tulajdonságokat, melyekkel rendelkeznek, és nézzék meg, milyen viselkedések keverednek bennük.

Passzív
<p>Hogyan érzem magam fogadó félként:                      – ingerülten; zavartnak; unottnak; bizonytalannak; frusztráltak; először sajnálom őket, de .....</p> <p>Hogyan érzik magukat ők:                      – tehetetlenek; erőtlennak; alkalmatlannak; mellőzöttek; frusztráltak; jelentéktelenek; kevés önbecsüléssel rendelkezők</p> <p>Előny: felelősségvállalás kerülése; kockázatvállalás kerülése; elutasítás kerülése; a szégyen kerülése; a döntéshozatal kerülése.</p> <p>Hosszú távú következmények:                      – a többiek nem tudják, hányadán állnak; félreértésekhez vezet; növekszik az elszigeteltség és az elutasítás érzése; csökkent önbecsülés.</p>
AGRESSZÍV
<p>Hogyan érzem magam fogadó félként:                      – jelentéktelenek; sértettek; mérgesnek; tehetetlenek; ijednek; megalázottnak.</p> <p>Hogyan érzik magukat ők:                      – elvesztik az önuralmukat; átmenetileg felülkerekednek; félelmetesnek; bizonytalannak; kevés önbecsüléssel rendelkezők.</p> <p>Előny:                      – hatalom; dominancia; nem szükséges magyarázatot adni, alkudozni vagy meghallgatni másokat.</p> <p>Hosszú távú következmények:                      – elszigetelődés; elutasítás; befolyásvesztés; a kölcsönös tisztelet és az önbecsülés elvesztése.</p>
KÖZVETETTEN AGRESSZÍV

Hogyan érzem magam fogadó félként:

– mérgesnek, megbántottnak, zavartnak, nem tudom, mi történik, becsapottnak, bűnösnek.

Hogyan érzik magukat ők:

– frusztrálnak, megkeseredettnek, csalódottnak, okosnak, tehetetlennek, kevés önbecsüléssel rendelkezőnek.

Előny:

– önvédelem, kerülnek a közvetlen konfrontációt; kerülnek a kérdésfeltevést és ezáltal a közvetlen elutasítást; befolyásolás, mert az emberek először nem veszik észre, mi történik, aztán meg már késő!

Hosszú távú következmények:

– stressz, megszakadt barátságok, mások bizalmának elvesztése, haragszanak magukra és másokra.

#### ASSZERTÍV

Hogyan érzem magam fogadó félként:

– tisztában vagyok a helyzettel, megbecsülnek, tisztelnak, figyelnek rám.

Hogyan érzik magukat ők:

– biztosnak, nyugodtnak, tiszta fejű, nagy önbecsülést érznek belső erővel társulva.

Előny:

– eredményeket tud felmutatni, érthető, megragadja a lehetőségeket, őszinte kapcsolatokat tud kialakítani, növeli az önmaga iránt érzett tiszteletet.

Hosszú távú következmények:

– egyértelműbben halad az életcélok felé, őszinte kapcsolatokat épít ki, kölcsönös tiszteletet vált ki.

5. Függesse ki a kitöltött lapokat. Mutasson rá, hogy: (a) közvetett és a passzív viselkedési mód reaktív viselkedés, míg az agresszív és az önérvényesítő proaktív, (b) az önérvényesítést kivéve mindegyik alacsony önértékeléssel jár, és (c) az agresszív emberek kezdetben dominánsak lehetnek, de hosszútávon elveszítik a saját maguk és a többiek iránt érzett tiszteletet.
6. Kérje meg a tanulókat, hogy párokat alkotva beszéljék meg, mit: tudtak meg magukról, milyen viselkedések keverednek bennük, mivel elégedettek és min szeretnének változtatni.

#### 4. Feladat

## A konfliktus gyökerei. <sup>7</sup>

A gyakorlat segít feltárni a konfliktusról alkotott saját elképzeléseket azonosítani és kifejezni a konfliktus alapforrásait. A konfliktus gyökereinek feltárásával és elemzésével a rendőri módszert fejleszthetnek ki az adott konfliktus kezelésére.

### A konfliktusok kezelése című feladatlap

#### *Kitöltési útmutató*

Válaszoljon a következő kérdésekre

1. Mi a konfliktus?
2. Amikor a konfliktus szóra gondolkodok mi jut eszembe?
3. Milyen típusú konfliktussal kerültél szembe életedben?
4. Képzeld el konfliktusban, állsz egy barátoddal! Milyen különböző módon lehet megoldani?
5. Amikor konfliktusban vagy egy barátoddal milyen módon tudod kifejezni, hogy odafigyelsz rá?
6. Az a két szó hogy konfliktus és erőszak ugyan azt jelenti e számodra? Válaszodat fejtsd ki!

A kérdőív feldolgozását pedagógus irányításával kell elvégezni az alábbiak szerint!

1. Megvitatandó kérdések:

1. Miért vannak az embereknek konfliktusai?
2. El kell-e kerülni a konfliktusokat?
3. Milyen érzés kitérni egy konfliktus elől?
4. Hogyan nyernek megoldást a konfliktusok:
  - magunkon belül,
  - a családonkon belül,
  - az állampolgárral való interakció során.

<sup>7</sup> Forrás: KONFLIKTUSKEZELÉS ÉS KOMMUNIKÁCIÓ Át a konfliktuskezelés labirintusán © Open Society Institute, 888 Seventh Avenue, New York, NY 10106 USA, 1995

## 5. Feladat

### Kommunikáció igazoltatási szituációban szerepjáték gyakorlat.

A gyakorlat két formája, az intézkedés alá vont személy magatartási típusai:

- nyugodt, együttműködő,
- verbálisan agresszív.

#### A pedagógus feladatai a tanulók feladatvégzése során

Bevezetesként elmondja, hogy a szerepjátékok során rendőri intézkedéseket fognak gyakorolni. A szerepjátékot célja a kommunikációs készségek fejlesztése.

## 6. Feladat

### Kommunikáció szabálysértési intézkedésnél szerepjáték gyakorlat.

A tanulók a hatályos jogszabályok alapján egy szabálysértésnek minősülő szituációkat állítanak össze és játszanak el.

A gyakorlat formái, az intézkedés alá vont személy magatartási típusai:

- igazolja magát, elismeri a szabálysértést,
- igazolja magát, elismeri a szabálysértést, de arra hivatkozik, hogy mások még nagyobb szabálysértést követtek el mégsem történik semmi sem velük,
- igazolja magát, de nem hajlandó elismerni a szabálysértést és ellenséges hangon kioktatja a rendőrt, hogy a rendőrségnek is inkább a bűnözők, elfogásával kellene törődni.

#### A pedagógus feladatai a tanulók feladatvégzése során

Bevezetesként elmondja, hogy a szerepjátékok során rendőri intézkedéseket fognak gyakorolni. A szerepjátékot célja a kommunikációs készségek fejlesztése.

*A szerepjátékok előkészítésének feladatai:*

- a kiindulási szituáció megtervezése: ki találkozik mikor, hol, miért, mi célból, mennyi ideig, (a pedagógus rendőri gyakorlatából választott vagy a tanulók által önállóan megtervezett szituáció)
- összeállítani a szerepek információit: jellemvonások, életrajzi háttér, életkor, nem, magatartási típus



- a résztvevők kiválasztása, eligazítása (a rendőri szerepet játszó tanuló ne ismerje a várható magatartási típust,
- megfigyelési szempontok kiosztása,
- a szerepjáték utáni visszajelzés alábbi szabályainak ismertetése
- lehetőség szerint mozgóképfelvételek készítése a szituációkról.

*A visszajelzés célja, hogy a szerepjátékok résztvevői tudatosítsák magatartásformáikat, megismerjék, hogyan hat az ő magatartásformájuk másokra, és megismerjék, hogy mit váltanak ki saját magatartásaikkal másokból.*

A visszajelzés legfontosabb szabálya, hogy az ne legyen bántó az érintetteknek és akkor történjen, ha az hasznos lehet a másik számára.

Alapelvek, amit figyelembe kell venni:

- az ítékezés a negatív kritika kerülése,
- az érintettnek egyszerűbb, megértenie a visszajelzést, ha azt konkrétan fejezik ki,
- ha a saját megfigyeléseikről és benyomásaikról beszélnek és nem az érintetttről, akkor sokkal könnyebben fogadja majd el a visszajelzést.

Megfigyelési szempontok:

- a kommunikációs készség viselkedésben megjelenő formái:
- a szóbeli kifejezés pontossága,
- a szóbeli kifejezés érthetősége,
- mások meghallgatásának készsége,
- empatikus készség,
- konfliktusmegoldó készség.

*A szerepjátékok levezetésének feladatai:*

- meghatározni a szerepjáték kezdetét,
- meghatározott cselekvési pontig, vagy időpontig engedje a szerepjáték lefolyását,

*A szerepjátékok befejezését követő feladatok:*

- lehetőséget adni arra, hogy a szerepjátékokban résztvevők értékeljék a saját szerepüket és elmondják az érzéseiket,
- lehetőséget adni arra, hogy a megfigyelő tanulók elmondják visszajelzésüket a szerepjátékban résztvevőknek,
- a pedagógus elmondja a saját visszajelzését.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Önálló munka során a PQ4R módszerrel az aktív önálló szöveg tanulás alkalmazásával dolgozza fel a témaköröket:

*A rendőri kommunikáció alapjai*

*A rendőri intézkedés gyakorlati végrehajtása során az intézkedés alá vont személy magatartása*

A PQ4R módszerrel történő tanulást a következő lépések betartásával végezze:<sup>8</sup>

- **Preview** = **előzetes áttekintés**, áttekintést nyerni a témakör tartalmáról, a címszavakról, az összefoglalásokról, ezek közül az első fontos támpontokat és információkat.
- **Question** = **kérdés**, a szöveg tartalmát feltáró kérdések megfogalmazása, melyek a szöveg témáját illetően fogalmazódnak meg és melyek megválaszolása a szövegértést segíti.
- **Read** = **olvasás**, a szöveg részletes és figyelmes elolvasása, az előzetesen feltett kérdések megválaszolása és új kérdések megfogalmazása és a fontos szövegrészek megjelölése.
- **Reflect** = **tükrözés** a feldolgozott információk elmélyítése feltárt témához konkrét példákat keresése.
- **Recite** = **felmondás** ebben a fázisban a szövegre vonatkozó kérdéseket kell megválaszolni, de írásos feljegyzést, jegyzetet nem szabad segítségül használni. A fő gondolatokat a saját szavaival foglalja össze.
- **Review** = **összegzés** az egész szöveget összefoglalása, és a munka eredményének az ismeretanyagukba való beépítése.

Csoportmunka keretében a szerepjátékok ismételt értékelése (lehetőség szerint a rögzített mozgóképfelvételek alapján):

- a saját szerep értékelése és az érzések elmondása,
- a pedagógus visszajelzését.
- a kommunikációs készség viselkedésben megjelenő formái:
- a szóbeli kifejezés pontossága,
- a szóbeli kifejezés érthetősége,
- mások meghallgatásának készsége,
- empátikus készség,
- konfliktusmegoldó készség.

---

<sup>8</sup> <http://hu.wikipedia.org/wiki/PQ4R>

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Milyen kommunikációs és szakmai alapelveket kell figyelembe venni a rendőri intézkedések során!

---

---

---

---

---

### 2. feladat

Milyen alapelveket kell figyelembe venni a rendőri intézkedés gyakorlati végrehajtása során az intézkedés alá vont személy magtartási reakcióinak értékelése során!

---

---

---

---

---

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

. A jog-és szakmai szabályok alkalmazásánál figyelembe kell venni, hogy az intézkedésnek van emberi vonatkozása is.

A jogszabályok 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.

A rendőri intézkedés közben körültekintően kell eljárni. Lehetőleg meg kell előzni, hogy a rendőrt megtámadják, figyelmét a szolgálati tevékenységtől elvonják, vagy figyelmének lekötését jogellenes cselekmény elkövetésére használják fel.

### 2. feladat

A rendőri intézkedés gyakorlati végrehajtása során az intézkedés alá vont személy magatartása alapvetően négyféle lehet: együttműködő, passzív vagy aktív ellenszegülő, illetve támadó.

Az intézkedés végrehajtása során az intézkedés alá vont személy magatartása változhat – a rendőr szempontjából – pozitív, illetve negatív irányba is. Ebből következően fontos alapelv:

- a rendőrt az állampolgár magatartása ne tévessze meg,
- a rendőr ne legyen könnyelmű,
- az állampolgár magatartását ne értékelje alul, ugyanakkor ne reagálja túl,
- az intézkedés során folyamatosan kísérje figyelemmel az állampolgár reakcióit, megnyilvánulásait, arckifejezéseit, mimikáját, testbeszédét stb.

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

1994. évi XXXIV. Törvény a Rendőrségről, 2. §.

62/2007. (XII. 23.) IRM rendelet a Rendőrség Szolgálati Szabályzatáról

18/2008. (OT 10.) ORFK utasítás a rendőri intézkedések gyakorlati végrehajtásának alapvető taktikáiról

KONFLIKTUSKEZELÉS ÉS KOMMUNIKÁCIÓ Át a konfliktuskezelés labirintusán © Open Society Institute, 888 Seventh Avenue, New York, NY 10106 USA, 1995

Lucy Seifert: Az asszertivitás avagy az önértékesítés fejlesztése, Tréninggyakorlatgyűjtemény, Humán Telex kiadvány

Rácz Ferenc: A rendőri intézkedések kommunikációja, BM Oktatási Főosztály, Budapest, 2001.

Rudas János, Delfi Örökösei, Gondolat, Budapest, 1990

### AJÁNLOTT IRODALOM

1994. évi XXXIV. Törvény a Rendőrségről, 2. §.

62/2007. (XII. 23.) IRM rendelet a Rendőrség Szolgálati Szabályzatáról

ALLAN PEASE: Testbeszéd. Gondolatolvasás gesztusokból. Budapest, Park kiadó 1989.

Atkinson: Pszichológia, Osiris Kiadó, Budapest, 1999.

Barlai Róbert, Kővágó György: Krízismenedzsment, kríziskommunikáció, a Budapesti Kommunikációs Főiskola Tankönyvei, Századvég Kiadó, Budapest, 2004.

Csomós István, Fodor Sándor: Pszichológiai alapismeretek, BM Oktatási Főosztály, Budapest, 2001.

Keményné Dr. Pálffy Katalin, Bevezetés a pszichológiába, Tankönyvkiadó, Budapest, 1989.

KONFLIKTUSKEZELÉS ÉS KOMMUNIKÁCIÓ Át a konfliktuskezelés labirintusán © Open Society Institute, 888 Seventh Avenue, New York, NY 10106 USA, 1995

Rácz Ferenc: A rendőri intézkedések kommunikációja, BM Oktatási Főosztály, Budapest, 2001.

Rudas János, Delfi Örökösei, Gondolat, Budapest, 1990

MUNKANYAG



A(z) 0725-06 modul 005-ös szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 861 01 0000 00 00	Büntetés-végrehajtási felügyelő I.
52 861 02 0000 00 00	Határrendész
52 861 06 0010 52 01	Határrendészeti-rendőr
52 861 06 0010 52 02	Közrendvédelmi-rendőr

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:  
8 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató