



Csomós István

A kommunikáció alapjai



A követelménymodul megnevezése:
Rendészeti alapeladatok

A követelménymodul száma: 0725-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-004-50

A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

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."*¹



1. Ábra. Rendőri igazoltatás ²

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

² Forrás: http://www.police.hu/friss/sza20081009_01.html?query=k%C3%A9pek letöltés 2010_07_21

A KÖZVETLEN EMBERI KOMMUNIKÁCIÓ SZABÁLYSZERŰSÉGEI³

A kommunikáció alapjai című tananyagban a közvetlen emberi kommunikáció alapvető formáiból kiindulva áttekintjük azokat a kommunikációs szabályszerűségeket, amelyeket figyelembe kell venni a rendőri intézkedések kommunikációja során.

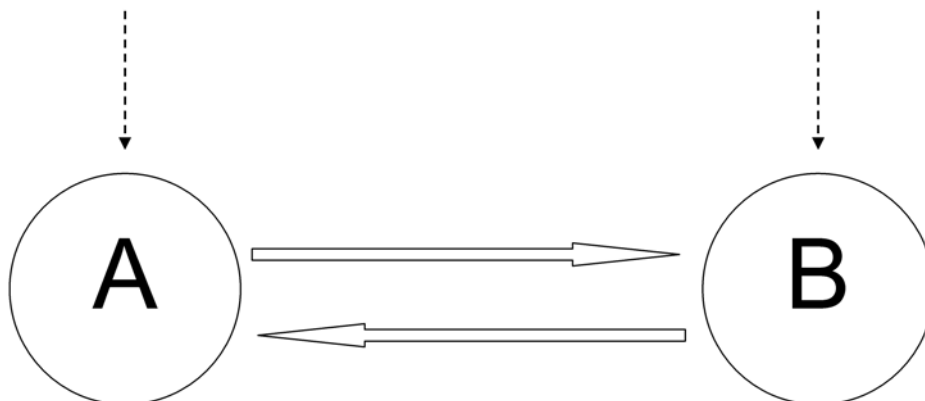
1. Az emberek közötti társas érintkezés

Az emberi kapcsolatok, a társas érintkezés, a kölcsönhatás alapjelensége az interakció, amely magába foglalja a társas helyzetekben az emberek kölcsönös, egymáshoz viszonyított viselkedését.

Az interakció legalább két személy között történik, amelynek során az emberek kölcsönösen értelmezik egymás viselkedését és ennek alapján reagálnak egymásra.

INTÉZKEDÉS ALÁ VONT
SZEMÉLY

RENDŐR



2. Ábra. Az emberek közötti társas érintkezés (interakció) modellje

Az egyik embernek (A) a másik ember (B) jelenlétében tanúsított viselkedése reakció erre a személyre ugyanakkor inger is, amely hat a másik emberre (B).

Mivel a másik személy (B) reagál az egyén (A) viselkedésére, így (A) viselkedését is befolyásolni fogja (B) jelenléte.

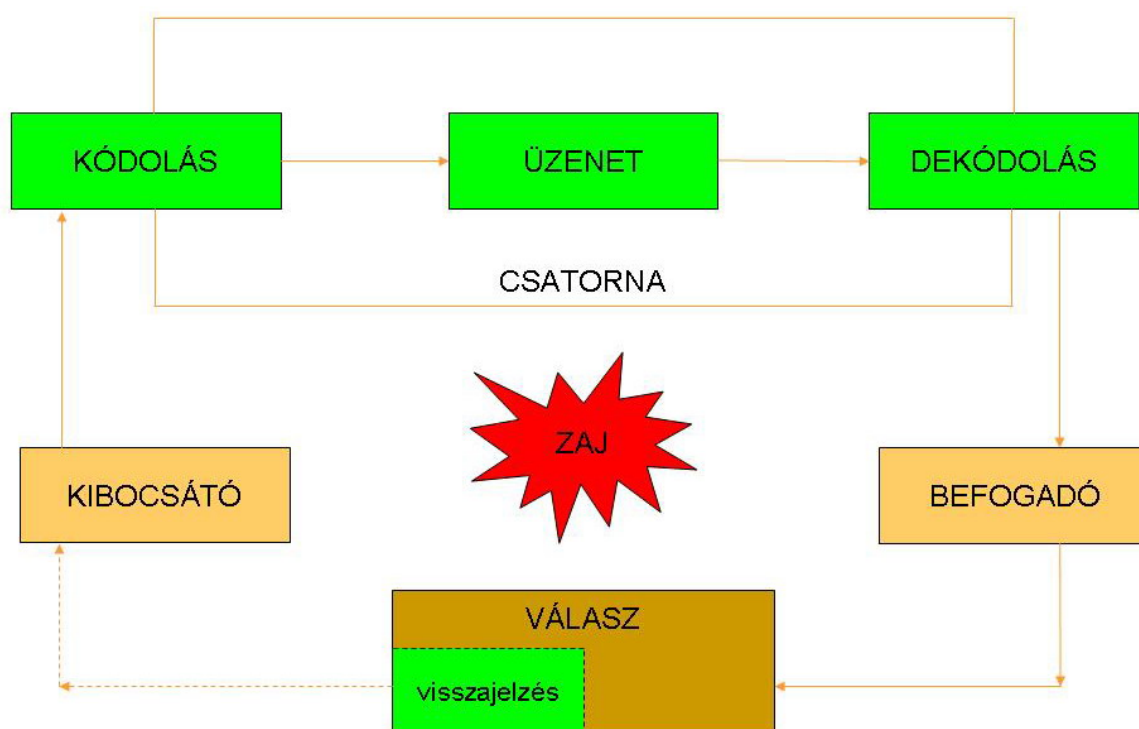
³ Forrás: Keményné Dr. Pálffy Katalin, Bevezetés a pszichológiába, Tankönyvkiadó, Budapest, 1989.

A mindennapi viselkedések jelentős részét a *kölcsönös elvárások* irányítják. Az interakcióban lévő emberek *kölcsönös elvárásait befolyásolja a kapcsolat jellege*. A kapcsolat lehet egyenrangú, ilyen lehet például egy barátság vagy munkatársi viszony, amikor az elvárások is kölcsönösek lehetnek. A kapcsolatban lehet, hogy az egyik fél egyoldalúan függő helyzetben van a másiktól, ilyen például a főnök – beosztott, vagy a tanár– diák viszony

1.1. Az interakció szakaszai:

1. A másik ember észlelése–ez az első és döntő fontosságú, értelmezni kell a másik embert, mielőtt kapcsolatba kerülünk vele.
2. Az emberek a kapcsolat közben cselekvően viszonyulnak egymáshoz, amelynek során segítik vagy gátolják egymást, engedelmesskednek vagy ellenszegülnek, utánozzák vagy agresszíven támadják a másikat
3. A kölcsönhatás harmadik szintje a közlés a kommunikáció, amely az emberi kapcsolatok alapvető velejárója és az egymásra hatás lényeges formája.

2. A kommunikáció folyamata



3. Ábra. A kommunikáció folyamata⁴

⁴ Forrás: Barlai Róbert, Kővágó György: Krízismenedzsment, kríziskommunikáció, a Budapesti Kommunikációs Főiskola Tankönyvei, Századvég Kiadó, Budapest, 2004.

2.1. A kommunikáció folyamatának elemei.⁵

1. *A kibocsátó*, aki az üzenetet küldi a befogadó számára.
2. *A kódolás*, a gondolatok, átalakításának a folyamata.
3. *Az üzenet* a közlés tartalmának továbbítása a kiválasztott csatornán pl. szóban, testbeszéddel vagy valamilyen technikai eszközön.
4. *A dekódolás*, az üzenet fogadása, megfejtése a befogadó által. A kommunikáció sikertelen, ha a gondolatok különbözőek és a felek félreértik egymást.
5. *A befogadó*, aki az üzenetet fogadja. A dekódolásig a kibocsátó az aktív fél, a befogadó a passzív szereplő.
6. *A válasz, a visszajelzés* a befogadó reakciója, mely a kibocsátó számára megmutatja, hogy az üzenet megérkezett vagy nem érkezett meg, és amely megmutatja a kibocsátónak, hogy helyesen értették, értelmezték-e az üzenetét. A visszajelzés a kommunikáció folyamatának lényeges eleme kétoldali kapcsolatot hoz létre az egyoldalú küldés–fogadás kapcsolat helyett.

A visszajelzés formáit és jellemzőit a következő táblázat tartalmazza:

Pozitív	Negatív
– a kívánt cselekvés létrejön	– nem jön létre a cselekvés vagy nem valósul meg
– elküldik a levelet (feljegyzést) észrevételt, hogy visszaigazolják az üzenet megérkezését, válaszoljanak a kérdésre/meghívásra	– nincs írott válasz, vagy további információt, az üzenet tisztázását, ismétlést kérnek
– az üzenet pontos visszaolvasása	– nem sikerül visszaismétlni az üzenetet
– mosoly, bólintás, egyetértés jelzése	– csend, tiltakozó gesztus vagy hang, üres tekintet

3. A közvetlen emberi kommunikáció alapvető formái⁶

Az emberek közötti kapcsolat a kommunikáció során jön létre. A kommunikáció egy folyamat, amelyben információk továbbítása, cseréje történik, különböző formában. A kommunikáció történhet szóban vagy testbeszéddel, ezeket eltérő arányban alkalmazzuk. A kutatási tapasztalatok alapján testbeszéd csatornáit (60–80%) többet használjuk, mint a szóbeli csatornákat (20–40 %).

⁵ Forrás: Deák Csaba: Kommunikáció és prezentáció, Humán Telex Consulting Kft, 2004.

⁶ Forrás: Dr. Szabó István: Bevezetés a szociálpszichológiába, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 2004.

A kommunikáció lényege a közlés az információk adása és vétele, amely a felek számára közös jelentésű jelrendszer alapján bonyolódik. A kommunikáció kölcsönös kétirányú folyamat, az üzenetek küldése és a másik figyelése egyszerre van jelen, ez a kölcsönösség különösen fontos a rendőri munkában.

3.1. A szóbeli (verbális) kommunikáció

A szóbeli kommunikáció, nyelvi úton történik, a szavak töltik be az információközvetítő szerepet. A beszéd tartalmából következtetni lehet a másik személy beállítódására, kulturáltságára, gondolkodásmódjára, érzelmeire és intelligenciájára.

Ide írni összekötő szöveget a rendőri munkára vonatkoztatva

A különböző emberi beszédtempók értelmezésének lehetőségei:

- *a gyors beszéd jelenthet* aktivitást, negatív esetben időzavart, impulzivitást, felületességet, belső feszültséget.
- *a lassú beszéd jelenthet* nyugalmat, fegyelmezettséget, megfontoltságot negatív esetben nehézkességet, határozatlanságot.
- *a gyorsuló beszédtempó kifejezheti* a belső gátlások megszűnését, a türelmetlenséget.
- *a lassuló beszédtempó kifejezheti*, az óvatosságot, szemlélődést, negatív esetben a gátlások jelentkezését, céltalanság erősödését.
- *a szabálytalanul hullámzó beszédtempó* ingadozó érzelmi-akarati életet, hangulati labilitást, befolyásolhatóságot jelenthet.

3.2. A testbeszéd elemei és lehetséges jelentésük

A testbeszéd szoros a kapcsolatban van a szóbeli kommunikációval, a mindennapi társas érintkezés során fontos visszajelentést ad a másik kommunikációs félnek. A testbeszéd jelzései magukba foglalják a beszédet kísérő másodlagos kommunikatív megnyilvánulásokat, amelyek a szóbeli közlés tartalmi oldalát minősítik. Sok esetben ez a másodlagos közlés sejteti, hogy mennyire őszinte a szóbeli közlés. A testbeszéd

Az arcjáték (mimika) jelentése

Az egyik legfontosabb testbeszéd jelzés, az érzelmi viszonyt tükrözi, de a szóbeli információk aláfestésében, hangsúlyozásában is szerepe van. Magába foglalja a szemek, a szemöldök és a száj, különböző megnyilvánulásait.

Az igazi mimikai megnyilvánulások önkéntelenek, ezért nagyon oda kell figyelni rájuk, tudatos irányításuk, szabályozásuk, minden olyan szituációban kötelező, amikor a másikkal nem közölhetünk mindent.

A tekintet jelentése

Kitüntetett információforrás, elsődleges célja az információszerzés. A tekintet szorosabb kapcsolódása rokonszenvezés, az elfogadás elfordítása, elutasítás, titkolózás, zavar jele.

A gesztusok jelentése

Nagyságuk, szélességük, gyorsaságuk általában érzelmet fejez ki. Hozzájárul a mondanivaló érzelmi aláfestéséhez dramatikussá teheti az előadást, nyomatékosabbá tehetik a hangsúlyt.

Az emberi kéz bonyolult lelkiállapotok kifejezője lehet az ujjak mozgatása, tárgyak babrálása szorongást, az ökölbe szorított kéz agressziót, a szájhoz illetve az archoz emelt kéz belső feszültséget, zavart jelenthet.

A testtartás jelentése

A testtartás kifejezi az ember belső lelki állapotát, elsősorban a fej-, a láb- és deréktartásnak van információértéke, a feszült, illetve az oldott állapot, az önbizalom, az uralkodni vágyás mind-mind kitűnik a testtartásból. A nagyon merev egyenes testtartásnak általában gőgösséget, túlzott magabiztosságot, tulajdonítanak. Az elgörnyedő testtartás félelmet, szorongást jelenthet.



4. Ábra. Az agresszivitás testtartása⁷

A távolságszabályozásnak jelentése a kommunikáció során

⁷ Forrás: Allan Pease: Testbeszéd. Gondolatolvasás gesztusokból. Budapest, Park kiadó 1989.

A távolságszabályozás a kapcsolat résztvevői közötti viszony jellegét tükrözi. Minél közelebb áll két ember pszichológiailag egymáshoz annál közelebb megy térben is. Alkalmazása kultúránként igen eltérő. Edward Hall négyféle távolságot regisztrált az emberek között: a bizalmas, a személyes, a társasági és a nyilvános távolságot.

A bizalmas távolság az egymáshoz érzelmileg igen közel álló személyek (családtagok, barátok, szerelmesek) között fordul elő. A meghitt kapcsolat megengedi a közvetlen testi érintkezést is.

A személyes távolságban a partnerek nagyjából karnyújtásnyira vannak egymástól, közvetlen közélről látják egymás arcvonásait, érzékelik egymás mimikai jelzéseit, tekintetét. Ilyen közel azokat az embereket engedjük magunkhoz, akikkel rokonszenvezünk, akiknek közelsége nem zavaró, nem kellemetlen számunkra.

Társasági távolságot ismerőseinkkel tartunk fenn, továbbá azokkal a személyekkel, akikkel együtt dolgozunk, feltéve, hogy nem alakult ki közvetlen kapcsolat közöttünk. A nyilvános távolság már jóval kívül esik a személyes vonatkozások körén. Ilyen távolság van például az előadó és a nagyszámú közönség között.

4. A kommunikáció hitelességének jellemzői⁸

A közlő személy hitelességét nagyban befolyásolja a tartalom, az üzenet, illetve a kommunikációs helyzet viszonylatában fennálló teljes vagy hiányos hitelesség, megbízhatósága.

Pszichológiai kísérletek alapján a következő jellemzők befolyásolják a kommunikáció hitelességét:

- a közlő megbízhatósága fokozódhat, ha olyan álláspontot képvisel, amely minden jel szerint a saját érdeke ellen való,
- a közlő megbízhatósága növekedhet, ha úgy tűnik, hogy nem akarja véleményünket befolyásolni,
- ha valaki szimpatikus nekünk, és azonosulunk vele, akkor véleménye és viselkedése jobban hat ránk, mint egyébként ez a hatás a közlés tartalmából következne,
- lényeges, hogy a közlő személynek milyen beszédkésztsége van, hogyan használja a kommunikációt, különböző csatornáit, az arcjátékot, a gesztusokat.

4.1. A hazugság kommunikációs jelzései

⁸ Forrás: Rácz Ferenc: A rendőri intézkedések kommunikációja, BM Oktatási Főosztály, Budapest, 2001.

A szóbeli közléseknél:

- az igazmondásra való túlzott hivatkozás,
- a kihallgató kérdőre vonásai,
- a kérdésekre a válasz egyszerű kikerülése,
- kísérlet arra, hogy a kihallgató szimpátiáját elnyerje, illetve hitét valamiben megerősítsék
- kritikus kérdésekre adott szelíd, udvarias válasz,
- az elutasítás vagy ellenséges beszéd.

A testbeszéd közléseknél:

- a tekintet elfordítása,
- a szemkontaktus kerülése,
- a szájörzés gesztusa (kezét a száj elé emeli beszéd közben),
- kritikus kérdés után a kezével hirtelen a fejéhez kap (most rajtakaptak).



5. Ábra. A szájörzés gesztusa⁹

5. A hallgatás jelentései a kommunikációban

A passzív hallgatás jelentése

⁹ Forrás: Allan Pease: Testbeszéd. Gondolatolvasás gesztusokból. Budapest, Park kiadó 1989.

A passzív hallgatás az aktuális üzenet elutasítását jelenti. Ennek okai lehetnek: fáradtság, motivátlanság, érdeklődés hiány, egyet nem értés, a közlő iránti ellenszenv, előítélet, más történésekre való koncentráció. A passzív hallgatás sok esetben kellemetlen helyzetet, konfliktust eredményez.

Az aktív hallgatás jelentése

Az aktív hallgatás a kibocsátó vagy a befogadó tudatos kommunikációs tevékenysége. A hallgatás három egymásra épülő lelki folyamatot jelent: a figyelem, az üzenet értelmezése, bevésés–megőrzés. A befogadó a beszéd tartalmát folyamatosan figyelemmel kísérve értelmezi, összehasonlítja saját tapasztalataival, a bevésés–megőrzés segítségével pedig tárolja az emlékezetben.

5.1. A hallgatás típusai cél és irányultság szerint

Az információszerző hallgatás jelentése

A társas kapcsolatokban a hallgatások többsége információszerzési céllal valósul meg. Az hallgatásnak ezt a típusát különböző testbeszéd jelzések a gesztusok és a tekintet közvetíti. A szemkontaktusok során a tekintettel jól olvashatóan kifejezhetőek a kapott információ tartalmáról a közlő személyéről alkotott ítéletek.

A kritikus hallgatás jelentése

Kritikus hallgatásról abban az esetben beszélhetünk, amikor a partner mondanivalóit ellenőrzési szándékkal kísérjük figyelemmel, vagy ha az állítása felülvizsgálatra, pontosításra szorul. Így hallgatja a tanár a felelő diákot, a főnök a beszámoló beosztottat, a számon kérő szülő a csínytevésen kapott gyermekét, rendőr a tetten ért szabálysértő mentséget kereső magyarázkodását.

A jó kritikus hallgató képes határozottan, tárgyilagosan ítélni, a jó kritikai hallgatás nem a számonkérés, hanem a bátorító tényfeltárás gesztusait erősíti.

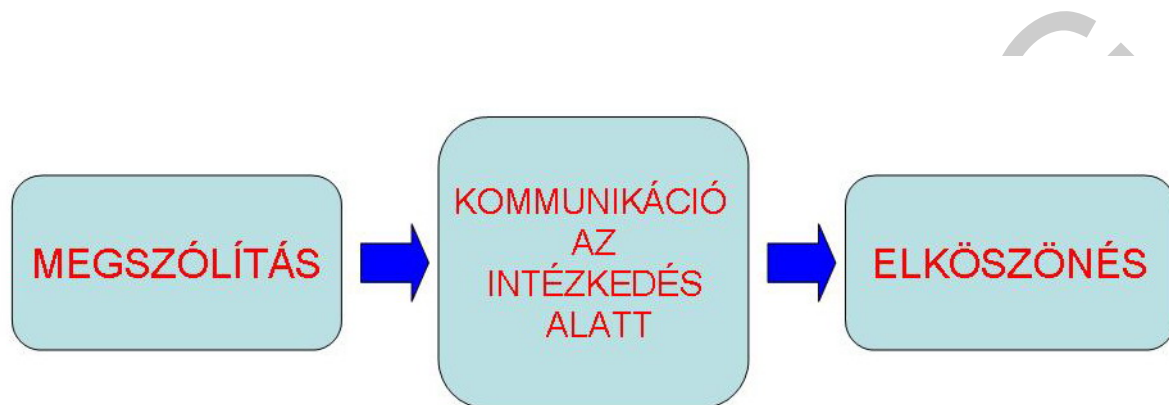
Az empátikus együtt érző hallgatás jelentése

Az empátikus együtt érző hallgatás szándéka a megértés, a bátorítás, a beleegyezés. Az empátikus hallgatás kísérői: az időnkénti helyeslő bólintások, megerősítő, bátorító gesztusok, az együtt érző tekintet. Az együttérzés kifejezéséhez időre és türelemre van szükség.

A taktikai hallgatás jelentése

A taktikai célú hallgatás általában konfliktus és probléma megoldási helyzetekben figyelhető meg. A hallgatás a gondolatok rendezése a másik személy érveinek megismerése, gyenge pontjainak feltárási szándékával történik.

6. Az általános rendőri intézkedések kommunikációja



6. Ábra. A rendőri kommunikáció folyamata

6.1. A megszólítás szabályai a rendőri intézkedés megkezdésekor

A megszólítást a szolgálati fellépés módja határozza meg: a rendőri intézkedést – ha az intézkedés jellegéből vagy a körülményekből más nem következik – a napszaknak megfelelő köszönéssel, a polgár nemének, életkorának megfelelő megszólítással – ha a rendőr egyenruhát visel – tisztelgéssel és a tervezett intézkedés közlésével kell megkezdni. Polgári ruhában intézkedő rendőr szolgálati igazolványa felmutatásával igazolja a rendőrséghez tartozását és intézkedési jogosultságát.

A szolgálati fellépés módjában meghatározottak részben vagy egészben elhagyhatóak, ha az az intézkedés eredményességét veszélyezteti, vagy a késedelem veszéllyel jár. Ebben az esetben az előírt közléseket az intézkedés közben, vagy befejezését követően kell megtenni (pl. rablás elkövetésének megszakítása, súlyos testi sértés, elkövetésének megakadályozása, garázda személy megfékezése, verekedők szétválasztása stb.).

A jogszabályok azonban nem tudnak minden emberi szituációt leírni, ezért fontos az általános műveltség, a szociális (társas) intelligencia, a társadalmi illemszabályok betartása. Az udvariasságnak, a tiszteletnek, az illendőségnek a megszólításban meg kell jelenni.

Helyes megszólítási formák: URAM, ASSZONYOM, KISASSZONY, FIATALEMBER. Más külső jegyek –nő, férfi, idős, fiatal– támpontot adnak a megszólításhoz. Nők esetében pl. eligazító lehet a jegygyűrű, azonban a megszólítást célszerű az életkorhoz igazítani, a fiataloknak a „kisasszony”, az idősebbeknek az asszonyom megszólítás a helyesebb.

Az „Uram” megszólítás férfiak esetében bármikor kezdeményezhető, ha az illető kilétéről nincs konkrét tudomásunk. A „Fiatalember” megszólításnak olyankor van helye, ha az illető életkora ezt szemmel láthatóan lehetővé teszi.

A Magyar Honvédség és a rendészeti szervek hivatásos állományú tagja esetén helyénvaló a rendfokozat szerinti megszólítás.

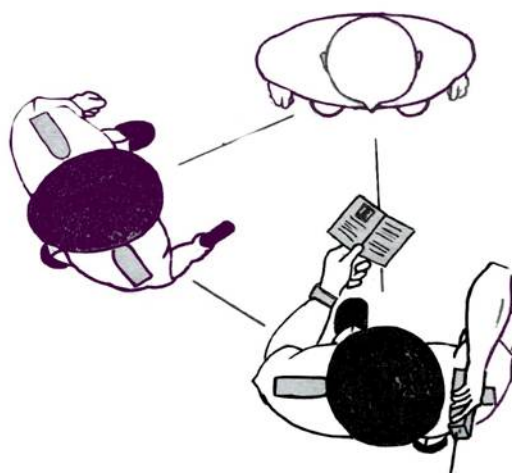
A tegezés esetleg abban az esetben megengedhető, ha közeli ismerősökről van szó.

A megszólítás módja az intézkedés alá vont személyre gyakorolt hatása eldöntheti az intézkedés eredményes kimenetelét.

6.2. Kommunikációs szabályok a rendőri intézkedés alatt

A szolgálati szabályzat előírásainak megfelelően, ha a személy a rendőr első felszólításának nem tesz eleget, akkor az intézkedő rendőr "A törvény nevében!" figyelmezteti arra, hogy szigorúbban lép fel. A rendőri akarat kikényszerítése érdekében határozottabban, keményebben kell megszólalni! Fel kell hívni a figyelmet a várható szankciókra, következményekre, és hogy köteles magát alávetni a rendőri intézkedésnek.

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



7. Ábra. Biztonsági háromszög alakzat

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

A rendőri intézkedés számos esetben kellemetlen az intézkedés alá vont személy számára, ezért lehetőleg meg kell akadályozni a konfliktushelyzet kiéleződését. Az ellenszegülés egyrészt megelőzhető szükség esetén a rendőr határozott, kemény fellépésével, a dominancia szakszerű hangsúlyozásával. Másrészt bizonyos helyzetekben az emberek önérzetének, önbecsülésének tiszteletben tartásával.

A lehetőségek függvényében meg kell hallgatni az emberek (a szabálysértő) magyarázatát is, ezt az időt, mint aktív, taktikai hallgatást a rendőr felhasználhatja a további helyes döntés megválasztására. Az idő és a beszéd csökkentheti az intézkedés alá vont személy feszült lelki állapotát is. Az intézkedésnek a jogszabályok betartása mellett „személyre szabottnak kell lenni”, amelyben fontos szerepe van a szakmai tudásnak, a helyismeretnek.

A rendőr az intézkedés alatt kísérelje figyelemmel az intézkedés alá vont személy arckifejezését, tekintetét, gesztusait, testtartását. Ezek nagyon fontosak az esetleges támadások, az agresszív, erőszakos magatartás észlelése, megelőzése szempontjából. Ezeket a cselekményeket sok esetben a testbeszéd hirtelen megváltozása jelezheti.



8. Ábra Az Intézkedés alá vont személy figyelemmel kísérése¹⁰

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

Az intézkedő rendőr gesztusai legyenek célorientáltak, visszafogottak, egyértelmű üzenethordozók. Minél kevesebb gesztus, annál kevesebb félreérhető üzenet! Az üres kezekkel is tudni kell bánni! Legcélravezetőbb megoldás a test mellett lazán leengedett kéztartás. Az innen indított tudatos gesztusok a szándék megerősítését, nyomatékosítását kell, hogy szolgálják.

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

6.3. Az elkészítés szabályai a rendőri intézkedés befejezésénél

A rendőrnek intézkedés előtt mérlegelni kell, képes-e eredményesen befejezni, szükség esetén, azt segítség igénybevételével is biztosítani kell.

A cselekménytől, a körülményektől, az intézkedés alá vont magatartásától függően az intézkedés befejeződik az intézkedés megkezdésének a helyszínén vagy más helyszínen is.

Az elkészítés módját meghatározza az, hogy mi történt az intézkedés során. Amennyiben nézeteltérés, konfliktus nem történt az általánosan elfogadott „*Viszontlátásra*” köszönést lehet alkalmazni. Ellenkező esetben a „*Viszontlátásra*” köszönés miatt alakulhat ki konfliktus, negatív megjegyzés, hivatalos személy elleni erőszak (pl. helyszíni bírság után), hiszen a megbüntetett személy lehet, hogy nem akar találkozni újra a rendőrrel. Ilyen esetben lehet figyelemfelhívással befejezni az intézkedést (pl. *Tartózkodjon a további szabálysértéstől, Jó utat, Balesetmentes közlekedést, Távozzon stb.*).

Ünnepek előtt és idején „*Kellemes Ünnepeket*” lehet kívánni, ugyanazon szempontok figyelembevételével, mint a „*Viszontlátásra*” esetében.

7. Rendőri kommunikáció kritikus helyzetekben

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

Itt írni az önkontrollról

7.1. Rendőri kommunikáció alkohol vagy kábítószer hatása alatt lévő személyekkel szembeni intézkedés esetén

Az alkohol vagy kábítószer hatása alatt lévő személyekkel kapcsolatos rendőri intézkedésnél is elsődleges szempont az élet és testi épség megóvása, esetleg az általa vagy sérelmére elkövetendő bűncselekmény megelőzése, illetve megszakítása. Az alkohol vagy kábítószer hatása alatt lévő személyekkel szembeni intézkedések csoportosítását az alábbi táblázat tartalmazza:

Biztonsági intézkedés	Intézkedés bűncselekmény vagy szabálysértés esetén
A közterületen vagy nyilvános helyen – ha az élet vagy a testi épség védelme megkívánja, a rendőr intézkedik a magatehetetlen, önkívületben lévő, illetve erősen ittas vagy bódult személynek a lakására vagy kijózanító állomásra, egészségügyi intézetbe kíséréséről, illetőleg szállíttatásáról.	Azok a rendőri intézkedések, amikor az alkohol vagy kábítószer hatása alatt lévő személy valamilyen jogsértést követett el.

A kommunikációnál figyelembe kell venni annak a környezetnek a hangulatát, amelyben az intézkedés történik és azt, hogy az alkohol vagy kábítószer hatása alatt lévő személynek milyen a hozzáállása a rendőri intézkedéshez:

- a kapcsolatteremtő képességet,
- együttműködő, elfogadó,
- passzívan vagy aktívan ellenszegülő,
- a rendőrt megtámadó.

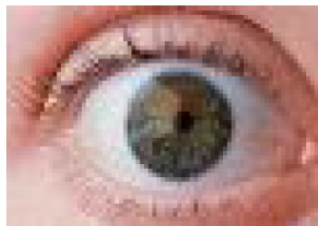
A rendőri intézkedésnél az alkohol vagy kábítószer fogyasztás utaló jelek felismerhetőek a fontosabb testi tünetek és viselkedési megnyilvánulások alapján:

Testi tünetek	Viselkedési megnyilvánulások
Összerendezetlen mozgás	Agresszív viselkedés
A kitágult vagy beszűkült pupilla	Kritikátlan felelőtlen viselkedés
A hajszálemek kitérnek, vérengző szem	Ingerlékenység
Tűszúrások miatti ismeretlen véraláfutások	Közlékenység, feldobott hangulat
Sápadtság vagy beesett arc	Levertség

normális méretű pupilla

pupilla LSD, kokain,
speed, ecstasy hatására

pupilla opiát-származékok hatására

9. Ábra Pupillatünetek¹¹

A konkrét testi tünetek és viselkedési megnyilvánulásokat befolyásolja az elfogyasztott alkohol és kábítószer mennyisége és fajtája és a személy tolerancia szintje. Az egyes tünetek időben gyorsan válthatják is egymást.

Az alkohol és kábítószer fogyasztás minden emberből más-más reakciót válthat ki. Az általános megfigyelések alapján ezért nem lehet kiszámítani előre az intézkedés alá vont személy magatartását. Gyakran ők maguk sincsenek tisztában cselekedeteikkel és azok várható következményeivel, ezért az intézkedő rendőr soha nem zárhatja ki az intézkedés alá vont személy részéről a támadó és agresszív viselkedés előfordulását.

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

¹¹ Forrás: Rendészeti ismeretek a kábítószer-problémával kapcsolatban Nemzeti Kábítószerügyi Koordinációs Igazgatóság Országos Bűnmegelőzési Bizottság Budapest, 2009.

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



10. Ábra. Intézkedés alkohol hatása alatt lévő személyekkel szemben¹²

Az alkohol vagy kábítószer hatása alatt álló személlyel szemben az intézkedő rendőrnek határozottan egyértelmű rövid utasításokkal és lassúbb beszédtempóval kell kommunikálni és figyelemmel kell kísérni annak magatartását. A viselkedés indokolatlannak tűnő megváltozásának megfigyelése és a szem mozgása is sok mindent elárul az intézkedés alá vont személy reakciójáról. Például támadás vagy menekülés előtt a tekintetét önkéntelenül is kiterjeszti a környezetre, végigpásztazza az adott terepet, felméri a lehetőségeit. Figyelembe kell venni, hogy az intézkedés alá vont személynek a szerhatás miatt hosszabb a reakció ideje, ezért még ha kapcsolatteremtésre képes állapotban is van, lassabban válaszol és esetenként a beszéde sem érthető.

7.2. Rendőri kommunikáció garázda magatartású, agresszív személyekkel szembeni intézkedés esetén

A rendőri intézkedés megkezdésekor figyelembe kell venni, hogy az intézkedés alá vont személy, vagy a békésnek tűnő nézelődők váratlanul agresszív, támadó viselkedést tanúsítanak a rendőrrel, esetleg egymással szemben.

¹² Forrás: 18/2008. (OT 10.) ORFK utasítás a rendőri intézkedések gyakorlati végrehajtásának alapvető taktikáiról

Garázda, erőszakos személyek külső –a rendőr által már az intézkedés megkezdése előtt is érzékelhető – megnyilvánulásai nem szolgálnak minden esetben megfelelő támpontul a rendőr számára. Az intézkedéstaktikai előírásokat, mindig készülni kell arra a lehetőségre, hogy az intézkedés alá vont személy durván, agresszíven, esetleg fegyvert rántva reagál a rendőri intézkedésre. Ez nem jelenti azt, hogy a rendőrnek tartózkodni kell az udvariassági, kulturáltsági szabályok és viselkedési formák lehetséges betartásától.

Az agresszivitás egyrészt öröklött, másrészt tanult magatartási forma, amely a konkrét szituáció hatására nyilvánul meg a személy részéről. Az agresszióra való hajlam első ránézésre a külső jegyekből nem állapítható meg. Az intézkedés szempontjából fontos, hogy adott esetben egy garázda cselekmény megszüntetése céljából kell-e intézkedni, vagy esetleg éppen a rendőr elleni agressziót kell megfékezni. Mind a két esetben fel kell készülni arra, hogy az erőszakos magatartás megszüntetése esetleg csak kényszerítő eszköz alkalmazásával biztosítható.

A rendőri intézkedés hasonlóan bármely társas érintkezéshez azzal kezdődik, rendőr és az intézkedés alá vont személy kölcsönösen értelmezik egymás viselkedését és ennek alapján reagálnak egymásra. Ezért lényeges, hogy a rendőrrel milyen kép alakult ki abban, akivel szemben intézkedni fog. Ez azt jelenti, hogy gyakran már az intézkedés megkezdése előtt kialakul az intézkedés alá vont személy részéről a rendőrről vonatkozó vélemény, annak tekintetéből, testtartásából vagy öltözetéből.

A garázda magatartású, agresszív személyekkel szembeni intézkedés megkezdésekor a rendőrnek teljes testével oda kell fordulni az intézkedés alá vont személyhez és nem fürkészően a szemébe kell nézni, mert az zavarhatja és fokozhatja az agresszivitását. Amennyiben az intézkedés eredményességét nem veszélyezteti, akkor a napszaknak megfelelően kell köszönni és közölni a rendőri intézkedés célját. Az intézkedés alatt a rendőr hangja legyen határozott, érezze az intézkedés alá vont személy, hogy a köteles a rendőri felszólításnak eleget tenni.

Az intézkedés végén a kialakult helyzetet figyelembe véve az általános rendőri intézkedés befejezésének kommunikációs szabályait kell alkalmazni.

7.3. Rendőri kommunikáció öngyilkosság elkövetésével fenyegető személyekkel szembeni intézkedés esetén

Öngyilkossági szándék vagy cselekmény hátterében leggyakrabban különböző pszichiátriai betegségek vagy olyan a személy számára kedvezőtlen, súlyos élethelyzeti események fordulnak elő melyet a tudomása szerint aktuálisan rendelkezésre álló külső és belső eszközökkel nem tud megoldani.

Az öngyilkossági kísérleteknél nehéz objektíven eldönteni, hogy a meghalás szándéka milyen mértékben erős, vagy esetleg a figyelemfelkeltés motiválta-e inkább a személyt. A tapasztalatok alapján a „veszélytelenebb” eszközökkel elkövetett kísérleteket is komolyan kell venni. A befejezett öngyilkosság feltételei: a meghalás tudatos szándéka, egy olyan módszer kidolgozása, amely alkalmas az élet kioltására, valamint ennek megvalósítása. Az öngyilkossági kísérlet feltétele, hogy a személy a meghalás szándékával tudatosan károsítsa önmagát. A kísérlet sikertelensége múlhat a véletlen (időben történő megmentés, felfedezés), lehet, hogy a módszer a személy tudtán kívül nem volt elég hatékony, nem volt teljesen egyértelmű a meghalás szándéka, illetve a cselekedet vagy módszer nem volt megfelelő. Nem ritka, hogy a komoly és súlyos kísérletet véletlen folytán vagy megérzés miatt – a személy szándéka ellenére – korán felfedeznek.

Öngyilkossággal történő fenyegetés esetén, a helyszínen kialakult helyzet folyamatosan változhat, ez a gyakorlatban, azt jelenti, hogy annak a rendőrnek, amelyik elsőként ér a helyszínre, kell megállapítania, hogy mi történt és ellenőrzése alá kell vonnia a helyzetet, és szóbeli kapcsolatba kell lépnie az intézkedés alá vont személlyel.

A rendőr soha nem viszonyulhat úgy a helyzethez, hogy az intézkedés alá vont személynek csak az a célja, hogy a figyelmet felhívja magára, és ezért nem követ el majd öngyilkosságot. Az intézkedő rendőrnek a helyzettől függően fel kell szólítania az intézkedés alá vont személyt, beszélni kell vele, meg kell hallgatnia, le kell csillapítania, időt kell nyernie addig, ameddig a rendőrségi tárgyaló, a bevetési alegység a helyszínre érkezik, vagy ameddig a helyzet egyéb módon megoldódik. Gyakran az első óra, az első kapcsolatfelvétel dönti el, hogyan oldódik meg és fejeződik be a szituáció.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

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

Az emberek közötti társas érintkezés

A kommunikáció folyamata

A közvetlen emberi kommunikáció alapvető formái

A kommunikáció hitelességének jellemzői

A hallgatás jelentései a kommunikációban

A PQ4R módszerrel történő tanulást a következő lépések betartásával végezze: 13

- **Preview** = **előzetes áttekintés**, áttekintést nyerni a témakör tartalmáról, a címszavakról, az összefoglalásokról, ezek közlik 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.

Az általános rendőri intézkedések kommunikációja

A témakör első feldolgozása pedagógus irányításával a tanórán ajánlott 6 fős tanulócsoporthoz a SZAKÉRTŐI MOZAIK módszer alkalmazásával 14

Lépések:

- 6 fős tanulócsoporthoz megalakítása a **KOOPERATÍV PEDAGÓGIÁBAN** alkalmazott csoportalakítási módszerek alkalmazásával 15
- szövegfeldolgozás (A, B, C, D betűjelű tanulók) (önálló olvasás),
- **A: 1. szöveg**, 6.1. A megszólítás szabályai a rendőri intézkedés megkezdésekor,
- **B: 2. szöveg**, 6.2. Kommunikációs szabályok a rendőri intézkedés alatt,
- **C: 3. szöveg**, 6.3. Az elköszönés szabályai a rendőri intézkedés befejezésénél,
- **D: 4. szöveg**, 7.1. Rendőri kommunikáció alkohol vagy kábítószer hatása alatt lévő személyekkel szembeni intézkedés esetén,

13 <http://hu.wikipedia.org/wiki/PQ4R>

14 Dr Spencer Kagan: Kooperatív tanulás, ÖKONET, Budapest 2004

15 Bacskay Bea, Lénárd Sándor, Rapos Nóra, L. Ritók Nóra, Kooperatív tanulás, oktatási programcsomag a pedagógusképzés számára, Educatio Társadalmi Szolgáltató Közhasznú Társaság, Budapest, 2008,

http://www.educatio.hu/images/download/hefop/project_1/Kooperativ_pcs.pdf

- **E: 5. szöveg**, 7.2. Rendőri kommunikáció garázda magatartású, agresszív személyekkel szembeni intézkedés esetén,
- **F: 6. szöveg**, 7.3. Rendőri kommunikáció öngyilkosság elkövetésével fenyegető személyekkel szembeni intézkedés esetén,
- szakértői csoportok megalakulása, az azonos témával foglalkozók csoportot alakítanak,
- a téma megbeszélése, közös kulcsfogalom kiemelés (vezérfonal)
- tanítás a saját csoportban,
- a tanulócsoporthoz kijelölt tagjai az osztály előtt prezentálnak egy-egy témát,
- a pedagógus visszajelzést ad a tanulócsoporthoz.

A témakör egyéni feldolgozását a tanulók a **PQ4R módszer** alkalmazásával végezzék.

A következő feladatokat pedagógus irányításával kell elvégezni!

1. Feladat

Segítségnyújtás, szerepjáték gyakorlat.

Az útkereszteződésben a közlekedési lámpánál a gyalogosan járőröző rendőr látja, hogy egy idős ember bizonytalan abban, hogy mikor szabad áthaladni.

2. Feladat

Felvilágosítás adás szerepjáték gyakorlat.

Üdülőhelyen egy turista kér felvilágosítást a rendőrtől, mivel órák óta nem találja azt a címet, ahol a szálláshelye található.

A gyakorlat három formája, a felvilágosítást kérő turista magatartási típusai:

- együttműködő, megköszöni az útbaigazítást,
- kételkedik abban, hogy rendőr helyesen igazítja-e útba.

3. Feladat

Intézkedés szabálysértés esetén szerepjáték gyakorlat.

A járőröző rendőr látja, hogy egy járókelő a közterületen az általa elfogyasztott ételek csomagolópapírjait a járdára dobálja.

A gyakorlat három formája, a felvilágosítást kérő magatartási típusai:

- igazolja magát, elismeri a szabálysértést és elkezdni összeszedni a csomagolópapírokat,
- igazolja magát, elismeri a szabálysértést, de arra hivatkozik, hogy más járókelők is eldobják a szemetet és figyelmezteti a rendőrt, hogy nézzen csak jobban körül,
- 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

Bevezetésként 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,
- 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.

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 ítélkezés 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 érintettől, 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,
- empátikus 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.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**1. feladat**

Milyen szabályszerűségei vannak az emberek közötti társas érintkezésnek?

2. feladat

Milyen kommunikációs szabályai vannak egy általános rendőri intézkedésnél a megszólításnak?

3. feladat

Milyen kommunikációs szabályai vannak egy általános intézkedésnél az elköszönésnek?

4. feladat

Milyen kommunikációs szabályokat kell alkalmazni alkohol vagy kábítószer hatása alatt lévő személyekkel szembeni rendőri intézkedés esetén?

5. feladat

Milyen kommunikációs szabályokat kell alkalmazni öngyilkossági kísérlet esetén?

3. feladat

A rendőrnek intézkedés előtt mérlegelni kell, képes-e eredményesen befejezni, szükség esetén, azt segítség igénybevételével is biztosítani kell.

A cselekménytől, a körülményektől, az intézkedés alá vont magatartásától függően az intézkedés befejeződhet az intézkedés megkezdésének a helyszínén vagy más helyszínen is.

Az elköszönés módját meghatározza az, hogy mi történt az intézkedés során. Amennyiben nézeteltérés, konfliktus nem történt az általánosan elfogadott „*Viszontlátásra*” köszönést lehet alkalmazni. Ellenkező esetben a „*Viszontlátásra*” köszönés miatt alakulhat ki konfliktus, negatív megjegyzés, hivatalos személy elleni erőszak (pl. helyszíni bírság után), hiszen a megbüntetett személy lehet, hogy nem akar találkozni újra a rendőrrel. Ilyen esetben lehet figyelemfelhívással befejezni az intézkedést (pl. *Tartózkodjon a további szabálysértéstől, Jó utat, Balesetmentes közlekedést, Távozzon stb.*).

Ünnepek előtt és idején „*Kellemes Ünnepeket*” lehet kívánni, ugyanazon szempontok figyelembevételével, mint a „*Viszontlátásra*” esetében.

4. feladat

Az alkohol vagy kábítószer hatása alatt álló személlyel szemben az intézkedő rendőrnek határozottan egyértelmű rövid utasításokkal és lassúbb beszédtempóval kell kommunikálni és figyelemmel kell kísérni annak magatartását. A viselkedés indokolatlannak tűnő megváltozásának megfigyelése és a szem mozgása is sok mindent elárul az intézkedés alá vont személy reakcióiról. Például támadás vagy menekülés előtt a tekintetét önkéntelenül is kiterjeszti a környezetre, végigpásztazza az adott terepet, felméri a lehetőségeit. Figyelembe kell venni, hogy az intézkedés alá vont személynek a szerhatás miatt hosszabb a reakció ideje, ezért még ha kapcsolatteremtésre képes állapotban is van, lassabban válaszol és esetenként a beszéde sem érthető.

5. feladat

Öngyilkossággal történő fenyegetés esetén, a helyszínen kialakult helyzet folyamatosan változhat, ez a gyakorlatban, azt jelenti, hogy annak a rendőrnek, amelyik elsőként ér a helyszínre, kell megállapítania, hogy mi történt és ellenőrzése alá kell vonnia a helyzetet, és szóbeli kapcsolatba kell lépnie az intézkedés alá vont személlyel.

A rendőr soha nem viszonyulhat úgy a helyzethez, hogy az intézkedés alá vont személynek csak az a célja, hogy a figyelmet felhívja magára, és ezért nem követ el majd öngyilkosságot. Az intézkedő rendőrnek a helyzettől függően fel kell szólítania az intézkedés alá vont személyt, beszélni kell vele, meg kell hallgatnia, le kell csillapítania, időt kell nyernie addig, ameddig a rendőrségi tárgyaló, a bevetési alegység a helyszínre érkezik, vagy ameddig a helyzet egyéb módon megoldódik. Gyakran az első óra, az első kapcsolatfelvétel dönti el, hogyan oldódik meg és fejeződik be a szituáció.

MUNKANYELV

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

BacsKay Bea, Lénárd Sándor, Rapos Nóra, L. Ritók Nóra, Kooperatív tanulás, oktatási programcsomag a pedagógusképzés számára, Educatio Társadalmi Szolgáltató Közhasznú Társaság, Budapest, 2008.

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

Deák Csaba: Kommunikáció és prezentáció, Humán Telex Consulting Kft, 2004.

Dr Spencer Kagan: Kooperatív tanulás, ÖKONET, Budapest 2004

Dr. Szabó István: Bevezetés a szociálpszichológiába, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 2004.

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

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

Rendészeti ismeretek a kábítószer-problémával kapcsolatban Nemzeti Kábítószerügyi Koordinációs Igazgatóság Országos Bűnmegelőzési Bizottság Budapest, 2009.

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.

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

MUNKANYAG

A(z) 0725–06 modul 004–es 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:
18 óra

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