

**Ami elromolhat, az el is romlik?  
A média szerepe a biztonságos, élhető közösségek formálásában**

**0. A (probléma?)helyzet vázolósa**

2012 júliusában egy csinos, fiatal, rendőrségi pszichológusnőnek nyoma veszik egy fülledt hétvégi éjszakán az egyik pécsi szórakozóhelyről egyedül, gyalogosan hazafelé tartva a belváros közeli lakásához vezető úton. A rendőrség jelentős erőket mozgósít felkutatása érdekében. A civil közösség (szülők, barátok, ismerősök, szimpatizánsok) sem tétlenkedik, soha nem látott összefogás szerveződik a Facebookon, amelyhez néhány nap alatt nyolcezer ember csatlakozik. Az eltűnést követő harmadik napon játszó gyerekek otthonától nem messze egy bokros területen megtalálják a holttestét. A helyszíni szemle megállapítása szerint emberölés áldozata lett. A nyomozást kiemelt médiaérdeklődés és felfokozott társadalmi várakozás kíséri. A holttest megtalálásának másnapján a rendőrség DNS anyagmaradvány alapján azonosítja a feltételezett elkövetőt, akit három nap múlva – az eltűnéstől számított egy héten belül – elfog.

A bravúros nyomozást és a körültekintően, alaposan megszervezett elfogást követően a média és az állampolgárok részéről a rendőrségi eljárást mindvégig bizalmatlanság, kétkedés, hisztériakeltés övezte, megkérdőjelezve a nyomozás szakszerűségét és hitelességét, aláásva a rendőrség tekintélyét. És Pécs közbiztonsági zuhanórepülése a médiában azóta is tart, eleddig úgy tűnik, megállíthatatlanul...

Az alcímben a 'probléma' kifejezés zárójelbe tételével és a kérdőjellel is szeretnénk jelezni, hogy az első és legfontosabb megvizsgálandó és eldöntendő kérdés: *Valóban problémáról van-e szó?*<sup>1</sup> Problémának azt tekintjük, aminek nincs kész megoldása, azt mindig az adott helyzetben benne lévőeknek kell, ráadásul közösen kitalálniuk, megalkotniuk. A probléma sohasem rejtvény, aminek előre megadott megfejtése van, s csak egyetlen helyes megfejtés képzelhető el. A probléma mindig egy olyan konkrét körülmények összjátékaként, sajátos okok következményeként előálló egyedi helyzet, amelynek nincs és különösen nincs egyetlen, üdvözítő megoldása. A megoldást mindig a (probléma)helyzet pontos felismerése, az okok feltárása, elemzése, a lehetőségek számbavétele és a következmények figyelembevételére utáni felelősségteljes döntéshozatal után lehetséges kitalálni.

Jelen esetben a kérdés – sajnos – könnyen megválaszolható: Igen, itt problémáról beszélünk. *Sőt, nem pusztán egyetlen problémahelyzetről*, hanem egy hónapok óta zajló és a mai napig szünni nem akaró *folyamatról*, amely egy nagyváros hétköznapijait, lakóinak életét mérgezi, és egyelőre nemigen látszik a kiút... A Pécsset zajló folyamatot tehát egyértelműen problémaként értelmezve, a továbbiakban immár ennek figyelembevételével foglalkozunk vele.

Célunk, hogy – stílszerűen a kulisszák mögé benézve – megértsük: Mi történt pontosan? Most mi zajlik? S hová vezethet ez az egész? Az is motivál minket, hogy ha tudunk, hozzájáruljunk ahhoz, hogy meg lehessen állítani, sőt, egy másféle, megnyugtató irányba lehessen fordítani a folyamatot. Merészebb céljaink között szerepel, hogy gondolataink ne csak egy helyi probléma elemzéseként szolgáljanak, hanem általuk vitát nyissunk arról, mi a teendő akkor, ha netán egy nagyobb közösséget (egy országot), és annak egész rendőrségét érintene egy hasonló jellegű probléma...

---

<sup>1</sup> E tanulmány 3.2. részében még lesz szó arról, miért fontos a lelegején tisztázni ezt a kérdést.

## 1. A probléma feltárása

### 1.1. A média negatív megnyilvánulásai a sajtóhírek tükrében

Az alábbiakban a teljesség igénye nélkül tallózunk az írott és elektronikus sajtó közvélekedést markánsan befolyásoló, alakító írásaiból:

Dátum	Cím	Szerző	Hírforrás
2012. július 21.	Bándy-ügy: lezárva – a rendőrség szerint	Máté Balázs	BAMA <sup>2</sup>
2012. július 23.	Bándy-gyilkosság: a sztárnyomozót meggyőzték, a helyieket nem	Máté Balázs	BAMA <sup>3</sup>
2013. április 11.	A nők elleni erőszak miatt tüntettek Pécsen	MTI	Index <sup>4</sup>
2013. április 13.	Közbiztonság Pécsen: a számok nem hazudnak?	Máté Balázs	BAMA <sup>5</sup>
2013. április 29.	Miért lett Pécs az erőszak városa?	Sebestyén István	ATV <sup>6</sup>
2013. május 14.	Pécs és a Bűn	Kerner Zsolt	444 <sup>7</sup>
2013. május 16.	Pécs, a bűn városa	Alfahír	Alfahír <sup>8</sup>
2013. június 11.	A RENDŐRSÉG MEGÍTÉLÉSÉT A KOMMUNIKÁCIÓ IS BEFOLYÁSOLJA	Babos Attila	BAMA <sup>9</sup>
2013. június 13.	Kultúra helyett a bűn városa? – Pécs egyre csak csúszik a lejtőn	Stemler Miklós	HVG <sup>10</sup>
2013. július 13.	Pécs: Két bűntény megrokkantotta a város biztonságérzetét	Ungár Tamás	Népszabadság <sup>11</sup>

<sup>2</sup> <http://www.bama.hu/helyi-ertek/velem-en/bandy-ugy-lezarva-a-rendorseg-szerint-453038>

<sup>3</sup> <http://www.bama.hu/baranya/kek-hirek-bulvar/bandy-gyilkossag-a-sztarnyomozot-meggyoztek-a-helyieket-nem-453306>

<sup>4</sup> [http://www.index.hu/belfold/2013/04/11/a\\_nok\\_elleni\\_eroszak\\_miatt\\_tuntettek\\_pecsett/](http://www.index.hu/belfold/2013/04/11/a_nok_elleni_eroszak_miatt_tuntettek_pecsett/)

<sup>5</sup> <http://www.bama.hu/baranya/kozelet/kozbiztonsag-pecsett-a-szamok-nem-hazudnak-492795>

<sup>6</sup> [http://www.atv.hu/belfold/20130429\\_bandy\\_kata\\_polgarmester\\_lany\\_miert lett\\_pecs\\_a\\_gyilkossagok\\_varosa](http://www.atv.hu/belfold/20130429_bandy_kata_polgarmester_lany_miert lett_pecs_a_gyilkossagok_varosa)

<sup>7</sup> <http://www.444.hu/2013/05/14/pecs/>

<sup>8</sup> [http://www.alfahir.hu/pecs\\_a\\_bun\\_varosa](http://www.alfahir.hu/pecs_a_bun_varosa)

<sup>9</sup> <http://www.bama.hu/baranya/kek-hirek-bulvar/a-rendorseg-megiteleset-a-kommunikacio-is-befolyasolja-501765>

<sup>10</sup> [http://www.hvg.hu/itthon/20130613\\_Pecs\\_kultura\\_bun\\_lecsuszas](http://www.hvg.hu/itthon/20130613_Pecs_kultura_bun_lecsuszas)

<sup>11</sup> [http://nol.hu/belfold/20130713-ket\\_bunteny\\_megrokkantotta\\_a\\_varos\\_biztonsagerzetet](http://nol.hu/belfold/20130713-ket_bunteny_megrokkantotta_a_varos_biztonsagerzetet)

## 1.2. A rendőrség és a média kommunikációs kapcsolatának alakulása

A rendőrség médiával történő kapcsolattartása az országos rendőrfőkapitány által részletesen szabályozott normatív rendelkezésen alapszik. Az új szabályozás – a 10/2013. (III. 14.) ORFK utasítás a médiatartalom-szolgáltatók részére adható tájékoztatás rendjéről<sup>12</sup> – 2013. március 15-én lépett hatályba, felváltva a sajtóval történő kapcsolattartás rendjéről és az egységes tájékoztatásról szóló korábbi belső rendelkezést. A rendőrségi kommunikációs szervek részére követelményként fogalmazódik meg a gyors reagáló képesség, a hitelesség, az egységesség, a következetesség, a közérthetőség és a pártatlanság. Ezen alapelveknek megfelelően születtek a következő, médiumokban megjelent rendőrségi közlések a közrendi, közbiztonsági helyzet objektív bemutatása érdekében:

Dátum	Cím	Szerző	Hírforrás
2012. július 21.	Sajtótájékoztató	Baranya Megyei Rendőr-főkapitányság	Youtube <sup>13</sup>
2013. február 20.	Baranyában 11 százalékkal csökkent a bűncselekmények száma 2012-ben	Hajdu Zsolt	BAMA <sup>14</sup>
2013. április 30.	Kiakadt az atv.hu-ra és csúsztatással vádolja őket a baranyai rendőr-főkapitányság	Baranya Megyei Rendőr-főkapitányság sajtóközlemény	Pécsi Újság <sup>15</sup>
2013. május 14.	A pécsi rendőrség ígéri, mindent megtesz a biztonságérzet növeléséért	Máté Balázs	BAMA <sup>16</sup>
2013. július 25.	A főkapitány szerint szubjektíven sem kell félnünk	Pécsi Stop	Pécsi Stop <sup>17</sup>
2013. július 26.	Pécs: jobb a rendőri mutatók	Magyar Nemzet	Metropol <sup>18</sup>
2013. július 26.	Pécs nem a bűn városa	Bóka Máté	Pécsma <sup>19</sup>
2013. augusztus 5.	Biztonság: kedvező baranyai adatok	Máté Balázs	BAMA <sup>20</sup>

## 2. A probléma elemzése. Ami elromolhat, az el is romlik? És miért?

Baranya megyében és Pécsen a vizsgált időszakban relevánsan csökkent mind az ismertté vált, mind a közterületen elkövetett bűncselekmények száma, a felderítési mutatók is kedvezően alakultak, ugyanakkor a pécsi polgárok szubjektív biztonságérzete romlott. A

<sup>12</sup> HIVATALOS ÉRTESÍTŐ 2013. évi 13. szám 1943–1950. o.

<sup>13</sup> <http://www.youtube.com/watch?v=mgSWS7BmewI>

<sup>14</sup> <http://www.bama.hu/baranya/kek-hirek-bulvar/baranyaban-11-szazalekkal-csokkent-a-buncselekmények-szama-2012-ben-484943>

<sup>15</sup> <http://www.pecsiujsg.hu/pecs/hir/helyi-hireink/kiakadt-az-atvhu-ra-es-csuszatatassal-vadolja-oket-a-baranyai-rendor-fokapitanysag>

<sup>16</sup> <http://www.bama.hu/baranya/kek-hirek-bulvar/a-pecsi-rendorseg-igeri-mindent-megtesz-a-biztonsagerzet-noveleseert-497347>

<sup>17</sup> <http://www.pecsistop.hu/regio/a-fokapitany-szerint-szubjektiven-sem-kell-felnunk/1167752/>

<sup>18</sup> <http://www.metropol.hu/itthon/cikk/1067066-augusztustol-erkeznek-az-atdolgozott-szamlak>

<sup>19</sup> <http://www.pecsma.hu/vezeto-hir/pecs-nem-a-bun-varosa/>

<sup>20</sup> <http://www.bama.hu/baranya/kek-hirek-bulvar/biztonsag-kedvezo-baranyai-adatok-509775>

szubjektív biztonságérzetet számos más tényező is befolyásolja, ide tartoznak azon eseti, de jellegükénél fogva nagy közérdeklődést kiváltó események, amelyek a lakosság biztonságérzetére jelentős hatással vannak, és a média figyelmét is felkeltik.

A rendőrség a lakossági igényeket észlelte, és ennek megfelelően a szolgálati tevékenységét igyekszik a polgárokhoz közelebb vinni. Pécsen egyidejűleg az állandó négy járőrpáron és a három mozgóőr-páron túl forgalom-ellenőrző járőrök, valamint baleseti helyszínélők látnak el szolgálatot. A bűnügyi állomány bűnmegelőzési és bűnfelderítési célú közterületi szolgálatot teljesít, a városban harminchat körzeti megbízott szolgál. A közelmúltban négy kerékpáros rendőrijárőr kezdte meg szolgálatellátását, a gépkocsizó járőrök szolgálati idejük meghatározott részét gyalogosan végzik. A folyamatos közterületi rendőri jelenlétet a Pécsi Rendőrkapitányság kiemelt feladatának tekinti, mindent megtesz annak érdekében, hogy a jogsértések száma csökkenjen, a helyi lakosok és a városba érkező turisták biztonságban érezzék magukat.

A bűnfelderítés mellett a megelőzésnek is jelentős szerepe van. A rendőrség megyei bűnmegelőzési programjai minden célcsoportot – gyermek- és fiatalok, felnőttek, időskorúak – megszólítanak annak érdekében, hogy ne váljanak bűncselekmények áldozatává. Több mint ötven olyan kidolgozott és működtetett program működik, amelyek a szezonális veszélyekre, illetve kor- és célcsoportokra fókuszálva segítik a bűnmegelőzést.

Új kezdeményezésként a rendőrség Járási Közbiztonsági Egyeztető Fórumokat szervezett a járási székhelyeken a polgármesterek, kisebbségi önkormányzati vezetők, polgárőr szervezetek vezetői, tankerületi igazgatók, egyházi és alapítványi iskolák vezetői és járási hivatalvezetők részvételével, interaktív módon. Többek között arról is tárgyaltak, hogyan lehetne a helyben élők biztonságérzetén javítani és a bűnmegelőzést tovább erősíteni.

A megoldások valójában messze túlnőnek a rendőrség szakmai kompetenciáján, és közös társadalmi összefogást igényelnek.

A köz biztonsága – vagy ahogy mi javasoljuk hívni, a biztonságos, élhető közösség – az állami szervek hatósági intézkedései, az egyén és a közösség tevékenységei, az állampolgárok önvédelmi képességei, valamint a vállalkozói piac nyújtotta szolgáltatások együtteséből alakul ki. Védelmében alapvető szerepe van a rendőrségnek, de nem nélkülözheti a közösség tagjainak és a civil szervezeteknek a támogatását.

### 3. A probléma kezelése

#### 3.1. Biztonságos, élhető közösségek?

A problémahelyzet kezelése felé vezető nehéz és hosszú út első lépéseként az előadás címében szereplő kifejezéseket szeretnénk megmagyarázni. Évtizedek óta dolgozik a magyar rendészettudomány a 'közrend' és a 'közbiztonság' fogalmaival.<sup>21</sup> Ezen a konferencián Kacziba Antal ismét megkísérelte, hogy „rendet tegyen” ebben a kérdésben: lásd a „Közrend, magánrend, közbiztonság” című előadását. Ő is arról beszél, hogy újra és újra ugyanazokba a nehézségekbe és ellentmondásokba ütköznek a szakemberek. Úgy látjuk, hogy nem véletlenül. Ezeknek a fogalmaknak a használói, hívei ugyanis még mindig abból a megközelítésből indulnak ki, hogy *a közrend és a közbiztonság megteremtése, az azon való „örködés” a rendészet, a rendőrség dolga.*

---

<sup>21</sup> Néhány erre vonatkozó összefoglaló igényű írás: Szamel Lajos: A rendészet és a rendőrség jogi szabályozásának elméleti alapjai. *Rendészeti Tanulmányok 1992/1. szám*; Irk Ferenc: A közbiztonság és a bűnmegelőzés jövője. *Kriminológiai Tanulmányok 40.* OKRI, Budapest, 2003; Korinek László: Objektív biztonság – szubjektív biztonság – félelem. *Magyar Jog*, 6, 1995, 325. o.; Krémer Ferenc: A (köz)biztonság jelentéséhez. *Rendészeti Szemle 2009/2. szám*, 62–90. o.; Krémer Ferenc: A biztonság intézménye és a rendőrség. *Replika 2011/1. szám*, 205–230. o.

Leegyszerűsítve, az a helyzet, hogy azokban az államokban, ahol ez a hit sokáig és erősen tartja magát, a biztonság valós helyzete és annak érzete – mert idehaza jó ideje a 'szubjektív biztonságérzet' fogalmával is sokat lehet találkozni – nem javul, sőt, inkább romlik. Ahol viszont szakítottak ezzel a meggyőződéssel, és *elkezdtek a biztonság megteremtése, fenntartása céljából másféle, nevezetesen közösségi típusú megoldásokon dolgozni*, a helyzet ennek ellenkezőjére változott. Az ezekhez a megközelítésekhez illő 'rend' fogalma a következő: „Rendnek azt tekintjük, ha az egyének sokféleségük ellenére, függőségek és kiszolgáltatottságok létrejötte nélkül képesek együttműködni egymással.” Ennek megfelelően „társadalmi problémának tekintjük mindazt, ami függőséget és kiszolgáltatottságot eredményez, és/vagy akadályozza az egyének konfrontációmentes együttműködését. E két definíció alapján a rendészet társadalmi szerep-meghatározása a következő: A rendészet a társadalmi intézményrendszernek az a szegmense, amely a sokféleség együttműködését a fenti rendfogalommal kompatibilis módon törekszik biztosítani, és célul tűzi ki, hogy a lehetőségekhez képest, a saját eszközeivel a minimumra csökkentse a társadalmi problémákból következő konfliktuspotenciált.”<sup>22</sup>

A fenti idézetet tartalmazó tanulmány a továbbiakban lépésről lépésre ismerteti nemcsak azt a módot, ahogyan ez a feladat elvégezhető, hanem azokat a következményeket is sorra veszi, amelyek kiszámíthatóan bekövetkeznek. „A rendészet társadalmi szerepét tehát egy katalizátoréhoz hasonlíthatjuk: elősegíti a valamennyi polgár számára hasznos együttműködési módok elterjedését és fennmaradását, maga azonban csak közvetetten létrehozója ezeknek a folyamatoknak. Másként fogalmazva: a rendészet szolgáltatást nyújt. Tevékenységének ezért figyelemmel kell lennie a polgárok és közösségeik igényeire, a közösségekben megjelenő problémákra. Hogy katalizátorszerepének meg tudjon felelni, állandóan fejlesztenie kell önmagát, nyitottnak és együttműködésre képesnek kell lennie. A rendészet társadalmi szerepének fenti meghatározása alapján az egyes paraméterek minőségére nézve ez a szerep az alábbi módokon hat:

- a *civileket* és életfolyamataikat tekinti elsődlegesnek, a rendészetet ebben való részvételként, ennek elősegítéseként fogja fel, azaz megteremti a *közösségre orientáltság* alapjait;
- a rendészeti *hatalmat* az egyének együttműködését elősegítő erőként és felhatalmazásként, azaz a civilektől függőként fogja fel, az ezzel létrejövő hatalomfelfogás *problémamegoldásra kapott felhatalmazásnak* tekinti a hatalmat;
- a *rendhez* való viszonyt az határozza meg, hogy ez a társadalmi szerep a rendet együttműködésnek fogja fel, a rend együttműködés nélkül nem hozható létre és nem is tartható fenn, a rendészeti tevékenységet ebből következőleg a *kooperatív rendfelfogásnak* kell irányítania;
- a *szervezetben* is csak akkor lehet rend, ha nincsenek függőségek és kiszolgáltatottságok, ha a szintek és egységek funkcionálisan szervezettek, az együttműködés bennük és közöttük mentes a társadalmi problémáktól, s ekkor lehetővé válik, hogy a *kritikát* ne hatalmi pozíciók veszélyeztetéseként, hanem a *problémamegoldás* nélkülözhetetlen *eszközeként* fogják fel, hiszen az a szervezeti célok iránti *lojalitásból* következik.”<sup>23</sup>

Az ebből az értelmezésből fakadó működés eredményeként az említett országokban a civilek élhetőnek, biztonságosnak tartják lakóhelyüket, a rendőrség presztízse folyamatosan emelkedőben van, a rendőrök és a civilek egymással együttműködnek, és láss csodát: a kettőjük közötti közvetítő szerepet betöltő média is ugyanezen fázisban. A feladat tehát nem megoldhatatlan, „csupán” rá kell jönni azokra az összefüggésekre, amelyek mentén ez az

---

<sup>22</sup> Krémer Ferenc – Molnár Katalin – Szakács Gábor – Valcsicsák Imre: A rendészeti foglalkozási kultúra átalakítása – stratégiai koncepció. In: Tanulmányok a rendészeti stratégiához. *Rendészeti Szemle 2010, Különszám*, 288. o.

<sup>23</sup> Uo.: 289. o.

eredmény – persze nem máról holnapra, de – elérhető és fenn is tartható. Számos nyugat-európai példa mutatja, hogy merre lenne érdemes elindulni. Természetesen náluk sem tökéletes minden. Nem kell azt gondolnunk, hogy ott kolbászból van a kerítés. A különbség azonban abban a tekintetben óriási, ahogyan ott a problémákhoz viszonyulnak.

### **3.2. A problémákhoz való viszony: helyzetfelismerés – elemzés – döntés a megoldásról**

Mindenekelőtt *a helyzetek pontos felismerésével* kezdődik a folyamat, ahol eldől, mi számít problémának, s mi nem. Nem minden probléma ugyanis, ami annak látszik, és fordítva: vannak ügyek, amelyeket nem tekintenek problémának. Utóbbiak aztán hosszú ideig a szőnyeg alá söpörve csak gyűlnek, gyűlnek, majd egyszerre eszkalálódnak. Erre a magyar rendőrség rendszerváltás óta eltelt immár huszonnégy éves történetében egy sor példát találhatunk.

Ha sikerült azonosítani a problémákat, akkor jöhet *a problémahelyzet vagy folyamat elemzése, az okok őszinte feltárása*. Erre való – és a rendészeti vezetők, illetve a politikusok Nyugat-Európa-szerte támogatják és használják is az eredményeit! – a rendészettudomány.

Ha tudjuk az okokat, értjük azok keletkezésének hogyanját, akkor következik *a felelősségteljes döntések konszenzusok útján való meghozatala*. A felelősségvállalás abban áll, hogy a döntés pillanata előtt gondosan számolnak a bekövetkező lépések várható következményeivel is. *A kínálkozó lehetőségek közül nyilvánvalóan azokat választják, amelyek a legtöbb jó, avagy a legkevesebb rossz következménnyel járnak. Minden esetben a közösségek életére gyakorolt hosszabb távú hatásokkal számolnak* – ezért nélkülözhetetlenek a társadalomtudományok a modern demokratikus rendészet számára. Nem véletlen az sem, hogy a fejlett európai rendőrségek kivétel nélkül növelik az ilyen irányú kutatásokra és képzésre szánt kereteket.

### **3.3. A média szerepe, hatása a közvélemény és a közösségek formálásában**

Mint látjuk, a civilek és a rendőrség a demokratikus jogállamban nem egymás ellenségei, hanem együttműködő partnerei. *A rendőrség a közösségben, azaz a civilekkel és a civilekért dolgozik*. Közös teremtik meg és tartják fenn vagy állítják helyre a biztonságot, amely az alapja az élhető települések működtetésének. Az együttműködést azonban mindig irányítania, moderálnia kell valakinek, s ez – a biztonságról lévén szó – ez esetben egyértelműen a szakemberek, azaz a rendőrök feladata. A civileknek viszont az állam ellenőrzési, értékelési és javaslattételi szerepet kell, hogy biztosítson: ezt nevezzük *civil kontroll*nak. Ennek a modern rendészetben különféle hatékony módszerei vannak. S hogy jön – adott esetben szó szerint is – a képbe a média? *Mint közvetítőnek a média feladata, hogy az együttműködés módjáról, minőségéről és ha vannak, nehézségeiről és kudarcairól is folyamatosan árnyalt és hiteles képet nyújtson a közösségnek*. Tipikusan középen kell állnia: sem egyik, sem másik irányban nem lehet elfogult. Különösen nem ugraszthatja egymásnak a két együttműködő felet, neki csak a közvetítés a dolga a maga speciális technikai és szakmai eszközeivel. Ha mindhárom részt vevő partner ezen elvek mentén jár(na) el, akkor közel sem volna ennyi akadály a folyamatban. Erről azonban meg kell állapodni, lehetőleg országosan, de helyileg mindenképpen. Le kell szögezni: egymással, egymásért, és nem egymás ellen kell dolgoznia mindhárom partnernek. Csak így javítható a helyzet – már persze ha valóban ez az érdeke mindenkinek.

### 3.4. A rendőrségi kommunikáció: Kívül, belül?

Egy szervezet kommunikációja mindig két részre osztható: belsőre és külsőre.<sup>24</sup> *A belső kommunikáció, főleg ha arra mint az együttműködés nélkülözhetetlen alapelemére tekintünk, a leghatékonyabban akkor működik, ha egymást elfogadó, egymással partneri, azaz egyenrangú viszonyban lévő emberek között zajlik.* A magyar rendészeti kultúra ma korántsem ilyen közeg. Valamennyi tevékenységi körét – sokszor szakmailag teljesen indokolatlanul, csupán a megszokás okán – át- meg átszövi az erős hierarchizáltság. Ez a körülmény a kommunikációt minimum nehezíti, lassítja, akadályozza, sőt sokszor egyenesen lehetetlenné teszi. Amíg ez a helyzet, addig a külső kommunikációban is igen nehéz, sőt, lehetetlen elvárni, hogy azok a rendőrök, akiket a merev hierarchia irányítottként folyton csak „alattvalói” szerepre és beszédmódra kényszerít, képesek legyenek partnerséget megjeleníteni a civilekkel való kapcsolatokban. Márpedig a rendészet sikeres működésének a demokratikus társadalomban elengedhetetlen feltétele a civilekkel való állandó és gördülékeny együttműködés. Ha a rendőrség társadalmi szerepét akként fogjuk fel, hogy az a maga speciális eszközeivel a társadalmi konfliktusok csökkentésén fáradozik, akkor magától értetődő, hogy ehhez *azokkal kell szüntelenül egyenrangú és oda-vissza működő (külső) párbeszédet folytatnia, akiknek biztonságával (ő is) foglalkozik* (vagyis az emberek közösségeivel).

*Ez a külső kommunikáció két felületen történik. Az egyik – ráadásul a nagyobb – felület a rendészeti szakemberek és az ügyfelek találkozása, legyen az a rendőr egyszerű látványa a közterületen, vagy igazoltatás, kihallgatás, baleseti vagy bűnügyi helyszínelés, házkutatás, telefonos segélyhívás. Ez maga az „áru”, itt konkrétan az a biztonsági szolgáltatás, amelyet a rendőrség nyújt a civileknek. A másik felület az, ahogyan a rendőrség mint szervezet önmagát a nyilvánosság előtt megjeleníti, amilyen képet önmagáról mutat. Ez a „kirakat”. Ha az árukészlet és a kirakat nincs összhangban egymással, a vevő joggal lesz csalódott: ha a rendőrségi PR során küldött üzenet nem esik egybe a civilek hétköznapi tapasztalataival, a rendőrség imázsa hamis lesz. Az emberek bizalmát és ezáltal együttműködését a rendőrök nem élvezik, akkor sem, ha egyébként egyenként méltóak lennének az elfogadásra, tiszteletre, megbecsülésre. Az egyes rendőrök csak kivételek maradnak, míg a szervezet általában megvetés, gúny, irónia, nevetség tárgya lesz. A mai magyar rendőrségi presztízs 2006 óta tartó zuhanórepülése sajnos iskolapéldája ennek a törvényszerűségnek. Éppen innen kellene megtalálni a kivezető utakat. Nézeteink szerint vannak! Egy lehetséges utat szeretnénk bemutatni a tanulmány 4. részében.*

### 3.5. Egy egyszerű képlet: Mit? Mikor? Hogyan?

A rendőrség külső kommunikációjának három lényeges kérdésben kell tudnia jól teljesíteni. Nem mindegy, *mit közöl.* Nagyon fontos, hogy *mikor áll a nyilvánosság elé.* És sokszor csupán azon múlik a siker, hogy *hogyan teszi mindezt.* Ha jól megnézzük, minden elrontott nyilatkozatban három hibát lehet elkövetni:

- Ha a rendőrség részéről nyilatkozó olyat mond el, amit nem lehetne, és olyat nem mond el, amit pedig el kellene, az egyformán gond. Nyilvánvaló, hogy vannak szolgálati érdekből elhallgatandó információk. Ezek kiszivárgása, „elkotyogása” ugyanolyan rossz következményekkel jár, mint az, ha elkendőzünk valami olyasmit, ami pedig nagyon is a nyilvánosságra tartozna. Mindenekelőtt tehát jól kell bánni az információkkal. Ez szerencsére tanulható, intellektuális készségek dolga az egész. Meg persze a szervezeti

---

<sup>24</sup> És persze nyíltra és látensre, azaz olyanra, amelyet a felszín mutat, illetve olyanra, amely csak a sorok közül olvasható ki. Ez közvetve persze összefügg a belső és a külső kommunikáció közti ellentmondásokkal is. Ez a kérdés azonban nem tárgya ennek az írásnak.

kultúráé, amelyben a nyílt, a civilek számára is átlátható működés feltétlenül követendő érték...

- A másik hibalehetőség a megfelelő időzítésben rejlik. Ha túl korán hangzik el egy nyilatkozat, az ugyanolyan baj, mint ha túl későn jelenünk meg a nyilvánosság előtt. Mesterségesen, félelemből, tanácsalanságból, hozzá nem értésből visszatartani információkat sokkal károsabb, mint vállalni, hogy a konkrét ügyben nagyon keveset tudunk, vagy valóban nem tudunk semmit. Ha a rendőrség nem mond semmit, törvényszerű, hogy ügyis megindul a találgatás. Utólag aztán sokkal kellemetlenebb mindjárt a cáfolatokkal, az addigra önálló életet élő tévhitiek eloszlatásával előhozakodni. Ráadásul ilyenkor az elhangzottakat már nem lehet módosítani, vagyis eleve vesztes pozícióból indulhat a rendőrségi kommunikátor, bárki legyen is az. A keveset is érdemes – persze megfelelő tálalásban – megosztani a sajtóval, s ügyelni arra, hogy az pontosan kerüljön a hírekbe. Ezért van szükség a sajtó munkatársaival kialakítandó korrekt együttműködésre, ahol idő előtt és kontroll nélkül soha nem megy, mert nem mehet ki információ. Nem könnyen és gyorsan, de ez az együttműködés igenis kialakítható, fejleszthető.
- A harmadik a hogyan kérdése, azaz a stílus. Egyfelől a lehető legpontosabb, korrekt, tényszerű, de mégsem érzéketlen és legfőképpen nem cinikus, lekezelő, semmiképpen sem kiszolgáló igényű közlésmódot kellene választani. Ez nemcsak beszédmód, hanem attitűd kérdése is. Vagyis nem elég, ha a szóvivő beszélni tud (bár e téren is vannak még hiányosságok), hanem emberinek és hitelesnek is kell lennie. Ez jórészt a személyiségből árad – vagy nem. Vagyis legalább annyira rátermettség alapján is kellene válogatni, mint amennyire a készségek és a képzettség szerint. Másfelől pedig tanulható és tanulandó lenne a hivatalos stílus köznapivá, azaz a civilek számára is érthetővé „fordítása”. Ezzel nem a rendőrség és a civil világ közti távolságot hangsúlyoznánk és növelnénk minden egyes nyilatkozattal, hanem az áhított hidakat építgetnénk szóról szóra, mégpedig egyszerűen elsajátítható kommunikációs eszközökkel.

#### **4. Ajánlás a hasonló kommunikációs helyzetek megelőzésére és kezelésére**

##### **Egy lehetséges innovatív módszer: World Café – Police Café – Pécs Café?**

A World Café egy világszerte ismert és használt, egyébként zseniálisan egyszerű eljárás, komoly protokollal. A teljes leírása az Interneten is elérhető.<sup>25</sup> Rendkívüli előnye, hogy maga a módszer nem kerül semmibe, nincs jogdíja. A kivitelezésnek vannak bizonyos költségei, az igények függvényében. A befektetés és a megtérülés azonban valószínűleg nem áll arányban egymással. Alkalmazásának fontos etikai kritériuma azonban, hogy értesíteni kell róla a világszervezetet. Ez is növeli az eljárás komolyságát és hitelességét. Sajnos tudomásunk van olyan településről, ahol pár évvel ezelőtt a nevet felhasználva, a módszert „lebutítva”, visszaéltek vele. A tájékoztatlanságnak köszönhetően persze senkinek még csak fel sem tűnt. Egy-két alkalom után ki is múlt a „projekt”, ami annyiból állt, hogy egy városi helyszínen „fogadóórát” tartott a helyi körzeti megbízott, kávéval kínálva az oda betévedt állampolgárokat. Nyilván ennek semmi köze az igazi Police Café-hoz.

Kipróbálni még sehol sem volt alkalmunk, hiszen ez nem tantermi módszer, ahhoz ugyanis egy működő (vagy működővé teendő!) közösség kell. Pécsen ez most adott... De ahogy mondani szokás, innen szép győzni, ezt a módszert használva komoly esély nyílna a javulásra. A tudományos konferenciák, mint például ez a mostani, nagyon fontosak, de inkább csak a magunkfajta kutatóknak valók. Most valami más fórum (is) kell! Ezt kínálja a Police Café, amelyhez szívesen adnánk a nevünket mint kreatív gondolkodók és mint moderátorok.

---

<sup>25</sup> <http://www.theworldcafe.com/translations/hungariancafetogo.pdf>



A kettős moderálás különben is általánosan elfogadott a Café-ban, s így egyszerre többféle nézőpontot is képviselhetnénk: egy házigazda és egy vendég; egy helyi lakos és egy messziről jött ember; egy férfi és egy nő; egy rendőr és egy civil tudná hozzáadni a saját értékeit a beszélgetések kiteljesítéséhez.

Különösen azért nagyszerű ez a módszer, mert a helyi kollektív bölcsességet és az együttműködést lehet működésbe hozni a problémák feltárására, elemzésére. A problémával – Pécs biztonságosabbá, élhetőbbé tételével(?), bár elsőként azt a kérdést is tisztázni kellene, hogy ez valóban probléma-e – mindenképpen foglalkozni kell. Ez nem elodázható, ám kívülről-felülről nem lehet rá megoldást adni. Különben is: senki sem szokott örülni, ha jön valaki, aki megmondja a tökéletes megoldást, vagy legalábbis úgy tesz, mintha tudná azt. Éppen az a lényeg, hogy nincs egyetlen recept, azt senki nem írhatja föl! A Café módszere azt vallja, hirdeti és bizonyítja: a megoldásokat csakis helyben, közösen lehet megalkotni! Ehhez azonban le kell ülni beszélgetni közös dolgainkról, problémáinkról.

Ha erre támogató háttérrel lehetne találkozni-teremteni Pécsen, az nagyszerű lenne! Kifejezetten jó kézben lenne a kezdeményezés a rendőrségnél, mert akár elfogadjuk, akár nem: Magyarországon a civilek fejében a rendőrség a biztonság megteremtésének és őrzésének még mindig a legfontosabb letéteményese. Ettől pedig a rendőrségnek nem félni kellene, hanem végre élni a kezdeményezés számos előnyével! Mert igenis vannak ilyenek! A Café remek eszköze lehetne a kezdeményező készség kifejezésének, s így a rendőrség végre nemcsak a követője volna az eseményeknek, hanem irányítója a biztonságot növelő folyamatoknak. Például azzal, hogy az első Café a civileké volna, mindjárt nyilvánvalóvá tehetné, hogy szolgáltatásait nekik nyújtja, értük és velük dolgozik a biztonságosabb, élhetőbb Pécs megteremtésén.

Úgy gondoljuk, Pécsen ma semmivel sem rosszabb az élet és az azt markánsan meghatározó biztonság, mint korábban volt. Láttuk, hogy az objektív tények is ezt mutatják. Hogy ez ne csak papíron, hanem a valóságban is így legyen, s a helyiek is így érezzék, azon kell és érdemes dolgozni. De csakis együtt – a civileknek, a rendőröknek és a sajtónak közösen. Bízunk abban, hogy egy szép és eredményes együttműködésnek nézünk elébe. Ennek nyitányát megtettük az előadásunkkal. A második lépés ez a tanulmány. Aztán megnyílhatna ősszel az első „Pécs Café”. Mert egy jó név is kellene...