

36. Országos Tudományos Diákköri Konferencia  
Had- és Rendészettudományi Szekció  
Budapest, 2023. április 18-20.  
Nemzeti Közszolgálati Egyetem  
Rendészettudományi Kar

---

**A generációs szakadék megjelenése  
a rendőrségi kommunikációban**

Jelige: *Chrysanthemum*

Pályamunka lezárásának időpontja: 2023. január

2023

*„Minden generációnak meg kell küzdenie a saját elfogadtatásáért. Más-más ok miatt. Valamennyien átéljük elgondolásaink érvényre juttatásának nehézségeit. Ez se nem kor-, se nem korszakfüggő. Rátalálni a közös nyelvre, ami egymáshoz vezet, mégsem feladható.”*

(Babos Gyula)

## TARTALOMJEGYZÉK

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BEVEZETÉS.....</b>                                                | <b>5</b>  |
| <b>1. TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉS .....</b>                                 | <b>7</b>  |
| <b>2. KOMMUNIKÁCIÓ TÍPUSAI .....</b>                                 | <b>8</b>  |
| <b>3. KOMMUNIKÁCIÓ SZINTJEI .....</b>                                | <b>8</b>  |
| <b>4. RENDÉSZETI KOMMUNIKÁCIÓ .....</b>                              | <b>11</b> |
| 4.1. Külső kommunikáció .....                                        | 11        |
| 4.2. Belső kommunikáció.....                                         | 12        |
| 4.3. Kommunikáció szerepe a rendvédelemben .....                     | 14        |
| <b>5. GENERÁCIÓ FOGALMA.....</b>                                     | <b>14</b> |
| <b>6. GENERÁCIÓELMÉLETEK.....</b>                                    | <b>18</b> |
| 6.1. Életkori sajátosságok vagy generációs jegyek? .....             | 18        |
| 6.2. Élménytartomány .....                                           | 19        |
| 6.3. Egyes generációk jellemzői .....                                | 20        |
| 6.3.1. <i>Veteránok</i> .....                                        | 20        |
| 6.3.2. <i>Baby Boomer</i> .....                                      | 21        |
| 6.3.3. <i>X generáció</i> .....                                      | 22        |
| 6.3.4. <i>Y generáció</i> .....                                      | 23        |
| 6.3.5. <i>Z generáció</i> .....                                      | 23        |
| 6.3.6. <i>Alfa generáció</i> .....                                   | 25        |
| 6.4. Generációs korlátok .....                                       | 25        |
| 6.5. Generációk közti szakadék .....                                 | 26        |
| <b>7. GENERÁCIÓS KÜLÖNBSÉGEK A RENDŐRSÉG SZERVEZETÉN BELÜL .....</b> | <b>28</b> |
| 7.1. Problémák a kommunikációban és azon túl .....                   | 29        |
| 7.2. Kérdőíves kutatás.....                                          | 31        |
| 7.2.1. <i>Nehézségek, problémák a kommunikációs során</i> .....      | 31        |
| 7.2.2. <i>Visszajelzés</i> .....                                     | 33        |
| 7.2.3. <i>Véleménynyilvánítás</i> .....                              | 34        |
| 7.2.4. <i>Kérdések feltevése</i> .....                               | 35        |
| 7.2.5. <i>Elfogadás</i> .....                                        | 36        |
| <b>8. KÖVETKEZTETÉSEK, MEGOLDÁSOK, JAVASLATOK.....</b>               | <b>37</b> |
| <b>ÖSSZEGZÉS .....</b>                                               | <b>39</b> |
| <b>ÁBRAJEGYZÉK.....</b>                                              | <b>41</b> |

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>IRODALOMJEGYZÉK .....</b> | <b>42</b> |
| <b>MELLÉKLETEK.....</b>      | <b>44</b> |

## BEVEZETÉS

Kutatási témaként a rendőrségi kommunikáció témakörét választottam. Egyes kutatások szerint a dolgozó egyének munkanapjaik 50-80%-át kommunikációval töltik,<sup>1</sup> ezért rendkívül fontos annak feltárása, hogy milyen kommunikációs készségek és ismeretek szükségesek ahhoz, hogy ezzel a mindent átszövő kommunikációs folyamattal jól tudjunk élni mindennapjaink során, illetve, hogy milyen elakadások nehezíthetik a gördülékeny kommunikációt. Mivel minden szervezet speciális és egyedi, ezért nehéz szervezeti kommunikációról általánosságban beszélni.<sup>2</sup> Ez egyediség, továbbá a nehéz megismerhetőség, és a sajátos kommunikációs rítusok jelenléte különösen jellemző a rendészeti szervezetek belső kommunikációjára. Ennek feltárására vállalkoztam kutatásomban.

A rendészeti kommunikáció témakörén belül tehát elsősorban szervezeti belső kommunikációt kutatok, a generációs különbségek elemzését tűztem ki célul: úgy vélem, hogy a kommunikációs elakadások részben a generációk közti különbségekkel (is) magyarázhatók, ezért szeretnék kitérni a tisztjelölti jogviszonyban álló hallgatók, valamint a már végzett tisztek és a több éve/évtizede szolgálatot ellátó végrehajtó állomány kommunikációs kapcsolatára. Kutatásom során tehát a generációs különbségekre fektetném a hangsúlyt, a Z generáció, az újonnan a munka világába lépő generáció tagjainak szemszögéből.

Mindenekelőtt szükségesnek tartom a kommunikáció, azon belül is a rendészeti kommunikáció, valamint a generációelméletek rövid áttekintését. Emellett részleteiben bemutatom a ma élő egyes generációk és a köztük lévő úgynevezett „*generációs szakadék*”, illetve a rendészet belső szervezeti kommunikációjának sajátosságait.

### Témaválasztás indoklása

A Z generáció<sup>3</sup> elérte azt a kort, amikor is belép a munka világába, így az idősebb generációknak egy merőben más felfogású, tulajdonságú és igényű kollégákkal kell együtt dolgozni.

---

<sup>1</sup> GIRI, V.N. – KUMAR, B.P. (2009): Assessing the Impact of Organizational Communication on Job Satisfaction and Job Performance. Psychological Studies, Vol.55.No.2., 137-143.

<sup>2</sup> PACANOWSKY, M.E. – O'DONNELL-TRUJILLO, N. (1983): Organizational Communication as Cultural Performance. Communication Monographs, Vol.50., Issue 2., 126-147.

<sup>3</sup> Az 1996 és 2009 között születettek. BELÉNYESI E. - BUDAVÁRINÉ BÉRES E. - MOLNÁR K. - PALLAI É. - STRÉHLI-KLOTZ G. (2018): Pedagógiai módszertani ismeretek a közszolgálati pályorientációs képzés oktatói számára, 12. o.

A nyári kötelező szakmai gyakorlat során, valamint 2022 januárjában a Budapesti Rendőrfőkapitányság egyik kerületi kapitányságán eltöltött szakmai gyakorlat során tapasztaltak alapján szeretném kifejezni az álláspontomat a felmerülő gondolatokkal, problémákkal és az ezekre megoldást nyújtó lehetőségekkel kapcsolatban.

## **Célkitűzés**

Kutatói munkám célja feltárni az állomány tagjai között fennálló ellentéteket és különbségeket, amelyek jelentős részben kommunikációs síkon jelentkeznek. Céлом nem csupán a megfelelő kommunikáció előnyeinek, illetve kihívásainak bemutatása és feltárása, hanem olyan innovatív ajánlások megfogalmazása is, amelyek a Z generáció és a már szolgálatot ellátó hivatásos állomány tagjai között felmerülő problémákra megoldásként szolgálhatnak. Igyekszem továbbá az eredmények függvényében megfogalmazni olyan új módszereket és lehetőségeket, melyek alkalmazása hatékonyabbá teheti a (teljes) hivatásos állomány kommunikációját, valamint fejlesztetheti az együttműködést.

## **A kutatás fókusza: a kutatói kérdések**

Dolgozatomban a következő kérdésekre keresem a választ:

1. Hogyan mutatkozik meg a rendőrségen, elsősorban a belső kommunikációban a (több) generációs különbség? Milyen hatása van ennek a feladatellátásra?
2. Milyen nehézségeket nevesítenek a fiatal és az idősebb korosztály közti kommunikáció során?
3. Milyen mértékben vannak jelen (az általam is tapasztalt) szorongások, ellentétek, ütközések/nézeteltérések?
4. Mennyiben és miben válik előnyére vagy hátrányára a szervezetnek a teljesen új tulajdonságokkal rendelkező és szemléletmódú kollégák megjelenése?

## **Módszertan**

Kutatói módszerem elsősorban leíró jellegű. A témában eddig született szakirodalmak mellett bemutatásra kerül egy, a Nemzeti Közszerületi Egyetem Rendészettudományi Kar tisztjelölt hallgatóival készített kérdőíves felmérés eredményei is, amely által a Z generáció szemszögéből láthatunk rá a problémára.

## 1. TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉS

A kommunikációs forradalmaknak 5 korszakát különböztetjük meg.<sup>4</sup> A kommunikáció történetében az első és legjelentősebb szintnek a beszéd megjelenése, az emberi kommunikáció legalapvetőbb formája tekinthető. Ez, az emberi kommunikáció elsődleges eszközének, a szóbeli kommunikációnak több évezreddel ezelőtti kialakulása, forradalmi változást jelentett az emberiség történetében. A hangadással történő kommunikáció kivétel nélkül, az összes fajra és közösségre jellemző.<sup>5</sup>

A második lépcsőfokot az írás forradalma jelenti, amely kb. i.e. 4000 évre tehető. A tér és idő legyőzése, vagyis a megbízhatatlan emberi emlékezettől való elhatárolás, az információmegőrzés biztosabb kialakulása hatására a társadalom megindul a civilizáció útján. A társadalmi haladás felgyorsulását elősegítette az egyre nagyobb tömegek részére eljuttatott információ, ami a sokszorosítás technikájának, a könyvnyomtatás forradalmának volt köszönhető.<sup>6</sup>

A kommunikációs forradalom e harmadik lépcsőfoka előmozdította a polgári forradalmat, ugyanis az a kézműves, kereskedő társadalom, vagyis a kialakuló polgárság igényeinek kielégítéséhez köthető.

A következő lépés, a távközlés forradalma, ami az elektromos hírközlési eszközök megjelenését – távíró, telefon, rádió, televízió – foglalja magában, hozzájárult a globális emberi társadalom körvonalainak megteremtéséhez azáltal, hogy az információs kapcsolatok már behálózzák az egész Földet. Kifejlődése az ipari forradalomhoz köthető, az egyre erősödő információigényt elégítette ki.

Az ötödik kommunikációs forradalom, ami még napjainkban is folyamatban van a globalizálódó társadalomban, az információ forradalma. Az elektronikus információfeldolgozás során a kommunikáció új formákkal bővül. Ebben a folyamatban a személyi számítógép és az internet játszik jelentős szerepet.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> FÜLÖP Géza (1996): Az információ. Eötvös Loránd Tudományegyetem Könyvtártudományi - Informatikai Tanszék, Budapest.

<sup>5</sup> BEREZKEI Tamás (2003): Evolúciós pszichológia, Osiris, Budapest.

<sup>6</sup> TERESTYÉNI Tamás (2006): Kommunikációelmélet. A testbeszédtől az internetig, AKTI-Typotex, Budapest.

<sup>7</sup> FORGÓ Sándor (é.n.): Társadalmi és médiakommunikáció, EKF, Eger.

## 2. KOMMUNIKÁCIÓ TÍPUSAI

Az emberi kommunikációnak több szempontból számos eltérő típusát különböztetjük meg. Így például csoportosíthatjuk a kommunikációt a résztvevő személyek száma szerint, az alkalmazott jelrendszer szerint, a kommunikáló felek egymáshoz való viszonya szerint, a visszacsatolás megléte, illetve hiánya szerint, valamint a szervezettség foka szerint.

A résztvevők száma szerinti csoportosítás alapján beszélhetünk intraperszonális, vagyis belső kommunikációról, ami alatt például a tanulást, gondolkodást kell érteni. A második csoport az interperszonális, avagy a személyek közötti kommunikáció, ami megvalósul például vezető és beosztott között. A harmadik a csoportkommunikáció, amelyre példa a családi, munkahelyi kommunikáció, az utolsó csoport pedig a tömegkommunikáció úgy, mint a tévé, rádió, internet.

A kommunikációban alkalmazott jelrendszer szerinti csoportosítás két részre osztható, verbális és nonverbális kommunikációra. A verbális a természetes emberi nyelv jelrendszerét használja, amíg a nem verbális pedig olyan jelrendszert használ, amely nyelven kívüli, vagyis nem szavakkal kommunikál, hanem például testbeszéddel, mimikával.

A nonverbális kommunikáció más jeleket is alkalmaz úgy, mint a vizuális (piktogramok), vokális (hangerő, hanglejtés), illetve egyéb (szaglás, tapintás) jeleket, de része például a térközszabályozó viselkedés is.<sup>8</sup>

A kommunikáló felek egymáshoz való viszonya szerinti csoportosításnál megkülönböztetünk közvetlen és közvetett kommunikációt. Közvetlen kommunikáció esetén a feladó és a címzett egyszerre vesz részt a kommunikációban, ami azt jelenti, hogy egy helyen és egy időben vannak jelen. Közvetett kommunikáció alkalmával viszont a címzett és a feladó térben és/vagy időben távol vannak egymástól.

A visszacsatolás meglétét vagy éppen hiányát illetően beszélhetünk egyirányú és kétirányú kommunikációról. Egyoldalú kommunikáció esetén nincs visszacsatolás, a címzett nem tud válaszolni a feladónak. Kölcsönös kommunikáció alkalmával viszont van visszacsatolásra lehetőség, a feladó és a címzett szerepe egyfolytában váltakozik.

---

<sup>8</sup> BUDA Béla (1986): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Animula Kft., Budapest.

A szervezettség foka szerinti csoportosítás esetében megkülönböztetünk intézményes, valamint személyes kommunikációt. Az előbbinél az üzenet feladója lehet egy szervezet, intézmény, az utóbbinál egy vagy több magánszemély kommunikációját értjük.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> KOVÁCS Edina Zita (é.n.) – A kommunikáció alapfogalmai és eszközei. NSZFI (munkaanyag), elektronikusan: [https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi\\_dokumentumok/Bemeneti\\_kompetenciak\\_meresi\\_ertekelesi\\_eszkozrendszerenek\\_kialakitasa/18\\_1448\\_001\\_101130.pdf](https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_001_101130.pdf), 7-8.o. (Letöltés ideje: 2022.09.07.)

### 3. KOMMUNIKÁCIÓ SZINTJEI

A dolgozatom témáját tekintve fontos néhány szóban említést tenni a kommunikáció szintjeiről. Az emberi kommunikáció megvalósulhat különböző egységek között vagy azokon belül. Az egységek különbözősége a méretéből és az összetettségéből adódik. A kommunikációtól függ a következő egységek léte: egyének és csoportok; helyi, regionális, nemzeti és nemzetközi közösségek és hálózatok; hivatalos szervezetek; községi, városi és kerületi önkormányzatok; társadalmak, nemzetek, államok; szuverén államok koalíciói és nemzetközi szervezetei.<sup>10</sup>

A kutatásom szempontjából a felsorolt egységek közül az egyének és csoportok kommunikációját, valamint a szervezeti kommunikációt szeretném kiemelni. Az egyénékké válás feltétele, hogy képesen legyünk más individuumokkal kommunikálni. Ehhez elengedhetetlen, hogy megtanuljunk a személyközi kommunikáció képességét. Emellett tisztában kell lennünk azzal is, hogyan kell önmagunkkal kommunikálni, illetve képesnek kell lennünk önmagunkról is beszélni, ugyanis az önreflexió különösen fontos, hogy megfelelően tudjunk kommunikálni.

A csoportokat illetően, *azok olyan egyénekből állnak, akiket valamilyen szintű kölcsönös kommunikáció köt össze.* A csoportoknak létezik egy speciális esete is, ami a hálózatokat jelenti. Jellemző rájuk a közvetített, térbeli és időbeli távolságokon átívelő, részben formalizált kommunikáció. Ahogy az online kommunikáció fejlődik, úgy válik egyre egyszerűbbé a csoportok és a hálózatok közötti, azokon belüli kapcsolattartás is.

A hivatalos szervezetek olyan csoportok, amelyeket sajátos kommunikáció jellemez. Jellemzősége, hogy formalizált, többnyire hierarchikus, és meghatározott célja van. Fontos szabályok vonatkoznak mind a külső, mind a belső kommunikáció folyamatára és módjára. A hivatalos szervezeteknek van egy olyan tulajdonsága is, hogy azok átnőhetnek más társadalmi egységek határain is, nagyságtól függetlenül.

---

<sup>10</sup> ROSENGREN, Karl Erik (2004) – Kommunikáció. TYPOTEX, Budapest, 63.o.

## 4. RENDÉSZETI KOMMUNIKÁCIÓ

Ha rendészeti kommunikációról beszélünk, az első gondolatok, amelyek eszünkben juthatnak, hogy a szervezeten belül és azon kívül mennyire ragaszkodnak a jogi megfogalmazáshoz, a hivatalos stílushoz. Mindezek mellett a személytelenség, a beosztások és rendfokozatok szerinti megszólítások kötöttsége, valamint a parancs, utasítás, eligazítás során alkalmazott szóhasználat, illetve kötött nyelvi formulák mind a rendészeti kommunikáció jellegzetességére utal. A rendészeti kommunikáció ugyanis intézményi szintet képvisel. Ebből következik, hogy vannak bizonyos mintázatai és formái, amelyek elengedhetetlenek a kommunikáció során. Ahogy Kriskó Edina fogalmaz, ez *egy specifikus célokat szolgáló hálózat*, amelynek sajátossága, hogy nem férhet hozzá akárki, nem mindenki kapcsolódhat be a működésébe.<sup>11</sup>

A szervezeti kommunikáció két részre osztható: külső és belső. Már az is tényként kezelendő, hogy szoros összefüggés van köztük. Azt is fontos megemlíteni, hogy a belső kommunikáció határozza meg a külsőt, annak minőségét és hitelességét. Tehát, ahogyan a rendőrök egymás között kommunikálnak, amilyen kommunikációs kultúrát építenek vagy valósítanak meg, annak hatása lesz a szervezet külső megjelenésére, külső kommunikációs gyakorlataira.

### 4.1. Külső kommunikáció

A társadalmi megítélés szempontjából kiemelt figyelmet kell fordítani a rendőrség kifelé irányuló kommunikációra, nem csak arra, hogy a belső, kollégák közötti interakció megfelelő legyen. Főleg akkor, ha a szervezet szolgáltatást is nyújt. A rendészeti szervek biztonságot nyújtanak a civilek részére, velük állandóan együttműködve, nem kihagyva őket. Fontos tényező a hétköznapi munkavégzés során, hogy az ügyfelek irányában hogyan nyilvánul meg, milyen módon kommunikál a szerv, vagy annak egyik tagja. Hiszen az ügyfelek mindig észreveszik, ha valami nem jól működik, akkor pedig pláne, ha az kihat az ő életükre, vagy befolyásolhatja azt.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> KRISKÓ Edina (2019) – A rendészeti kommunikáció kutatásának módszertani kérdéseiről. Jelkép, 2019/1. szám, elektronikusan: [http://real.mtak.hu/126779/1/JelKep\\_2019\\_1\\_Krisko\\_Edina.pdf](http://real.mtak.hu/126779/1/JelKep_2019_1_Krisko_Edina.pdf) (Letöltés ideje: 2022.09.10.)

<sup>12</sup> MOLNÁR Katalin (2018) – Rendészeti kommunikáció – a média tükrében. Dialóg Campus, Budapest, 15.o.

Annak ellenére, hogy a médiának hatalmas a közvélemény-formáló szerepe, a rendészeti szervezetek megítélésében, és abban, hogy a szervezet hogyan ítéli meg önmagát a nyilvánosság előtt, rendkívül kis szerepet játszik. Ugyanis a szervezetek kommunikációjának döntő többségét a szervezeten belüli, valamint az ügyfelekkel történő interakció teszi ki. A nyilvánosság egyes tagjai a véleményüket elsődlegesen a saját tapasztalataikból alakítják ki, másodlagosan pedig az ismeretségi körükben tájékozódnak, szereznek információkat. A média csak ezután következik, harmadlagos szerepe van ebben. Tehát ha a mind a belső, a kollégák közötti kommunikáció, mind a külső, az ügyfelekkel zajló kommunikáció megfelelően működik, akkor lehet nagyobb hangsúlyt fektetni PR-felületre, amivel a társadalmi elismerést is meg lehet erősíteni, tovább lehet fokozni.<sup>13</sup> Ebben óriási szerepe van a médiában dolgozó rendészeti újságíróknak, akiknek a feladatuk, hogy a lehető legmagasabb színvonalú szakmai ellátást nyújtsák. Tisztában vannak a rendvédelmi szervezetek társadalmi szerepével, ismerik az egyes területeken zajló tevékenységi köröket, kapcsolatot teremtenek és tartanak fent a szervezetek képviselőivel. Ez adja különleges tudásukat. A rendészeti sajtó és kommunikációs szolgálatok munkatársai és a média együttműködve gondoskodnak arról, hogy a nyilvánosságot a lehető leggyorsabban, hitelesen és pontosan tájékoztassák az eseményekről.

#### 4.2. Belső kommunikáció

Egy szervezet külső kommunikációja csak akkor tud megfelelően működni, ha annak belső kommunikációja is professzionális. A demokratikus együttműködés egyik alapvető eleme a kommunikáció, csak akkor tud hatékonyan működni, ha az olyan egyenrangú felek között zajlik, akik elfogadják és megértik egymást.<sup>14</sup>

Az nyilvánvaló, hogy a katonai stílusú, hierarchikus rendőrségen a kommunikáció is más formában valósul meg. Az említett körülmény nehezítheti, lassíthatja sőt, akadályozhatja a gördülékeny kommunikációt. A *parancs-uralmi rendszer* sajátossága, hogy a fölérendeltnek a kommunikáció során is vannak olyan kiváltságai, amelyekkel a hierarchiában alatta lévők nem rendelkeznek. Az egyensúly felbomlása az egyirányú utasításoknak, a parancsadásnak kedvez. Ezzel nincs is semmi probléma, sőt szükségesek a szervezet megfelelő működéséhez, amíg szakmailag pontosan és lényegyet jól tükrözve használják.

---

<sup>13</sup> MOLNÁR, 2018. im. 18.o.

<sup>14</sup> MOLNÁR, 2018. im. 10.o.

A magyar rendőrség kultúrája a parancsadás köré épült fel. Annak érdekében, hogy a munkavégzés hatékonyabb, a problémák megfelelően kezelve legyenek, változásra lenne szükség. Biztosítani lehetne az együttműködést segítő kommunikációs eszközöket, mint például megbeszélés, beszélgetés, ötletelés, vita, kritikai gondolkodás. Mindezek kiválóan alkalmasak a közös megoldás keresésére. Különösen fontos ez napjainkban, amikor is egy új generáció lép be a munka világába. Ráadásul a nemzedék tagjai már merőben más felfogásúak, más kommunikációs szokásokkal rendelkeznek, de erről egy későbbi fejezetben bővebben is szó lesz. Az említett lehetőségek alkalmazása még nem igazán jellemző a rendőrség szervezetére. Igaz, elvétve már ilyen formában működnek, de ez kizárólag annak köszönhető, hogy a helyi vezető nyitott, a kommunikációs készségei magas színvonalúak és elkötelezett a demokratikus vezetési stílus iránt.

Ha a rendőrségi kommunikációt a nyelvhasználat alapján vizsgáljuk, elmondható, hogy a hierarchikus rendszer ennek stílusát és minőségét is befolyásolja. A szóbeli kommunikáció a jellegzetessége, hogy a *jogi nyelvezet* és *katonai terminológia* dominál benne.<sup>15</sup> Egy adott szituációt tekintve muszáj az előírt kifejezéseket, nyelvi fordulatokat használni. Gondoljunk csak bele, a büntetőjogi meghatározásokat nem lehet általános kifejezésekkel megfogalmazni, ugyanígy értelmét vesztené a csapatszolgálat során a *parancsszavak* alkalmazása, ha más szavakkal, szókapcsolatokkal helyettesítenék például a „*Pajzsot fel, rostélyt le!*” utasítást.

Stilisztikai szempontból, a funkcionális stílusrétegeket illetően a rendészeti kommunikáció a *hivatalos stílust* alkalmazza. Megjelenik mind a szóbeli, mind az írásbeli kommunikációban, amelyeknek jellegzetességeivel minden rendészeti szakembernek tisztában kell lennie, és megfelelően kell tudnia használni is.<sup>16</sup> A megfelelő használat alatt azt is kell érteni, hogy tudja, mikor kell hivatalos stílust alkalmazni, és mikor kell azt keverni a nem hivatalos stílussal. A hivatalos stílusnak is megvannak az előnyei és a hátrányai egyaránt. Előnyei között említhető, hogy egységes, szakszerű és tárgyilagos, legalábbis azok számára, akik ismerik és használják. Hátránya viszont, hogy azok, akik számára ismeretlen a nyelvezet, bizonyos kifejezések használata, nagyon sokszor érezhetik idegennek, érthetetlennek és kirekesztőnek a hivatalos stílust. Ezért is rendkívül fontos, hogy a rendészeti szakember megfelelően tudja alkalmazni ezt, és hogy csökkenteni tudja a hátrányokból adódó félreértéseket, és az idegenkedést.

---

<sup>15</sup> MOLNÁR, 2018. im. 11.o.

<sup>16</sup> MOLNÁR, 2018. im. 12.o.

Ha a rendőrségi kommunikációról beszélünk, számomra – és ezzel valószínűleg nem vagyok egyedül – a leginkább feltűnő jellegzetesség, az a szakzsargon használata. A hétköznapiak során a kollégák egymás közötti szóbeli kommunikációjának az alapja szintén a hivatalos stílus, de mégsem annyira szigorúan.<sup>17</sup> A munkavégzés nyelvezete sokkal lazább, a hivatalos stílusú *szakkifejezéseket* felváltja az úgynevezett *szakzsargon*.

A gyakorlatokon és a szolgálatok alkalmával én is tapasztaltam, hogy sokkal hatékonyabb a kommunikáció, ha nem erőltetett és a körülményeskedést is kerüljük. Természetesen csak abban az esetben történik mindez, ha nincs külső szemlélő, ha nem hallja más. A szaknyelv, a szakzsargon elválaszt és összeköt. Elválaszt, mert kirekeszti azokat, akik nem beszélik ezt a nyelvet. És összeköt, mivel a jellegzetes szavak használata összehozza az embereket, az összetartozás érzését kelti bennük.

#### **4.3. Kommunikáció szerepe a rendvédelemben**

A kommunikáció minden szervezetben rendkívül fontos szerepet játszik – legyen az szervezeten kívüli, vagy azon belüli kommunikáció – nincs ez másképp a rendőrségnél sem. Bármit, amit megtanulunk, vagy bármilyen információ, ami tudomásunkra jut, csakis akkor tudunk hatékonyan visszaadni és alkalmazni, ha megfelelő kommunikációs készségek birtokában vagyunk. Ahogy Molnár Katalin tanárnő is írja „*Szóban vagy írásban, gondolatainkban vagy cselekedeteinkben, magatartásunkban történő minden emberi megnyilvánulásunk kommunikáció.*”<sup>18</sup>

A hatékony munkavégzéshez elengedhetetlen, a rendvédelemben pedig különösen, hogy az említett készségeket magabiztosan alkalmazzuk, illetve a folyamatos fejlesztésüket is lényegesnek tartom. Az előbbi alfejezetekben leírtak alapján a rendőrségnek nagy hangsúlyt kellene fektetnie a belső kommunikációjára, ugyanis ez a szervezeti kultúra egyik domináns alkotóeleme, illetve annak tükrözője, az értékrend megjelenítője.

A kommunikációs készségek fejlesztése, gondozása már az oktatási intézménynek – legyen szó akár a szakközépiskolákról vagy a Nemzeti Közszerződési Egyetemről – a feladata.

---

<sup>17</sup> MOLNÁR Katalin (2007) – Rendészeti kommunikáció vezetőknél. Rendőrtiszt Főiskola, Budapest, 106.o.

<sup>18</sup> MOLNÁR Katalin (2016) – A kommunikáció szerepe a rendészeti munkában. A kommunikációs készségek fejlesztési lehetőségei a rendészeti képzésben. Határrendészeti Tanulmányok, 13: 51-54.

Az egyetemi képzésben is hangsúlyosak az említett készségek elsajátítását elősegítő kurzusok, mint például a *Társadalmi és kommunikációs ismeretek*, *Rendészeti kommunikáció* című tantárgyak. Minden szakembernek tisztában kell lennie a saját képességeivel.

Önreflexió nélkül nem lesz képes megismernie önmagát, nem fogja tudni mik az erősségei, a gyengéi, és e nélkül a fejlődés is lehetetlen.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> MOLNÁR Katalin (2001) – Kommunikáció a rendvédelemben. Jegyzet a Rendőrtiszti Főiskola hallgatói számára, Budapest, 70.o.

## 5. GENERÁCIÓ FOGALMA

A generáció fogalma Karl Mannheim nevéhez köthető. Ő volt az, aki megfogalmazta, hogy azonos módon jellemezhetők az azonos korosztályban születettek, mégpedig a neveltetésük, a technológiai fejlődéssel való találkozásuk időpontja és a jelentős történelmi események megélése alapján.<sup>20</sup>

Különbséget kell tenni az ókori és a modern generációértelmezés között, ami a jelenség létének céljában mutatkozik meg. Az ókori generáció meghatározás célja a világegyetem megértése a generációkon keresztül, míg a modern meghatározás az egyénre helyezi a hangsúlyt, és már maga a generációk jelenlétének hatását vizsgálja az egyénre. A generáció fogalmára tett első utalásokat az ókori szövegekben kell keresnünk. Az ókori Egyiptomban a generációs utalások a rituálékhoz és rítusokhoz köthetők, melyek a korabeli írásokban, ábrázolásokban maradtak fenn. Az ókori görögök pedig a generációkat a saját történelmük kialakulásának fázisaihoz kötötték és a fázisokat azok jellemzőivel ruházták fel (aranykor – arany generáció, ezüstkör – ezüst generáció, bronzkor – bronz generáció és vaskor – vas generáció).<sup>21</sup> Az ókori generáció meghatározás célja a világegyetem megértése volt a generációkon keresztül, míg a modern megközelítés az egyénre helyezi a hangsúlyt, és már a generációk jelenlétének hatását vizsgálja az egyénre nézve.

Visszatérve a modern értelmezésre, Mannheim foglalkozott először a generációk kapcsán a kollektív öntudattal. Az ő megfogalmazása szerinti generáció-fogalom: *„az egy időszakban született egyének, akiknek azonos a „lokációjuk” és világnézetük, ami főként azokra a történelmi eseményekre és jelenségekre épül, amit mindannyian átéltek a gyerekkori éveikben.”* Két elemet fontos kiemelni a definícióból: az egyik az azonos lokáció. A földrajzi elhelyezkedés alapján hasonló eseményeket megélők tartoznak ugyanazon generációhoz. Eszerint például az 1800-as években Kínában és Németországban élő két fiatal nem tekintendő egy generációnak. Ennek ellenére egy generációhoz tartoznak azok, akik iparvárosokban nőttek fel, akár más-más kontinensen. Ezzel együtt úgy tartja, hogy azonos országban a vidéki területeken élők nem tartoznak ugyanazon generációhoz mint városi társaik, mivel teljesen más hatások, impulzusok érik őket. A kulcs „a társadalmi térben való rokon elhelyezkedés”.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> SPARSCHUH, Vera (2007): Mannheim Károly tanulmánya a generációk problémájáról – műtörténeti és elméleti dimenziók. Világosság, 2007/7. sz. 107-122. o.

<sup>21</sup> MERETEI Barbara (2017) Generációs különbségek a munkahelyen – szakirodalmi áttekintés. Vezetéstudomány/Budapest Management Review, 48(10), 10-18.o.

<sup>22</sup> SPARSCHUH, 2007. im.

Másik kiemelendő része Mannheim definíciójának a „*gyerekkorban átélt történelmi események és jelenségek*” és az így kialakult szemléletmód. Véleménye szerint születésünktől kezdve benyomások érnek minket, melyek egymásra rétegződve épülnek bennünk. Különbséget kell tenni a gyerekkorban élt élmények és tapasztalások és a felnőttkoriak között, ugyanis a korábbiak határozzák meg a személyiségünket, viselkedésünket.

Azok, akik egy generációba tartoznak nagy valószínűséggel hasonló értékrenddel rendelkeznek, hasonlóak viselkedésükben, és világnézetükben. Ez természetesen nem kötelező érvényű, minden ember mutathat más és más jegyeket.

## 6. GENERÁCIÓELMÉLETEK

A generációelmélet szerint különbséget kell tennünk a korosztályok között, amit nem fogalmazhatunk meg egyszerűen csak az életszakaszokhoz kötött motivációs sajátosságokkal. Változott a gondolkodásmód, a szemléletmód, és az, hogy ki milyen értékeket tart fontosnak az életében. Az egyik legszembetűnőbb változás a szenioritás elvéhez kötött. Megfigyelhető, hogy a mai generációknak nem evidens, hogy az idősebb rendelkezik a tudással, ezért tisztelni kell őt. A Z és az Alfa generáció számára egyre kisebb ennek a jelentősége, míg az elődjeiknél a Veteránoknál és a Baby Boomereknél alapvető volt a tekintélytiszteltet. Ez az egyik különbség – a szenioritás elvének jelentős csökkenése – amelyre visszavezethető, hogy a generációk egyre nehezebben tudnak kommunikálni egymással.<sup>23</sup>

### 6.1. Életkori sajátosságok vagy generációs jegyek?

Fontosnak tartom megemlíteni a különbséget az *életkori sajátosság* és a *generációs jegy* között. Steigervald Krisztián szerint az életkori sajátosság arról szól, hogy időssek vagyunk, vagy éppen fiatalok. A generációs jegy viszont azt jelenti, hogy egy adott időszakban születettek hasonlóan gondolkodnak és viselkednek.<sup>24</sup>

A generációs jegyek az egy intervallumban született csoportok, vagyis generációk gondolkodását meghatározzák, többnyire egy egész életen át. Azonban az előttük vagy az utánuk született generációét nem, de még akkor sem, ha ugyanabba korba lépnek, mint az elődeik. Ezzel ellentétben az életkori sajátosság mindenkire vonatkozik, legyen az a Baby Boomer vagy a Z generáció tagja, ha betölt egy adott életkort. Az is kijelenthető, hogy a generációs jegyeket nem lehet külső ráhatással megváltoztatni, ez egy nagyon fontos jellegzetesség.

A legjobb példa a szemléltetésre, és a megkülönböztetésre a „*sütibe csomagolt szeretet*”. A legtöbb nagymama az etetéssel fejezi ki a szeretetét. Gondoljunk csak bele, hányszor hangzottak el a következő mondatok a nagyszülők meglátogatáskor: „Kislányom, eszel te rendesen? Olyan sovány vagy...”, „Kérsz még egy kis levest?” vagy éppen az „Egyél még egy kis rántott húst.”.

---

<sup>23</sup> TÖZSÉR Erzsébet (2021) – A Magyar Rendőrség szervezeti kultúrájának főbb jellemzői szervezetpszichológiai vizsgálatok eredményének tükrében, (doktori értekezés) NKE RTDI, Budapest

<sup>24</sup> STEIGERVALD Krisztián – (2021) Generációk harca. Hogyan értsük meg egymást? Partvonal, Budapest 33. o.

Ugyanakkor az is megállapítható, hogy az etetés, mint a szeretetnyelv eltűnőben van. Manapság a fiatal nagymamákra ez a tulajdonság, ez a generációs jegy már egyre kevésbé jellemző.

„Ezek a mai fiatalok...!” Ezt a mondatot is gyakran hallani akár az utcán sétálva, tömegközlekedési eszközön utazva, vagy akár otthoni környezetben. Ha az életkori sajátosságot szeretnénk megmagyarázni, akkor elég csak az előbbi mondatra kell gondolnunk. Az idősebb generáció mindig talál valamit, amit furcsállhat és amire nem fél megjegyzéseket tenni az előbbi felkiáltás befejezéseképp. A „Bezzeg a mi időnkben...!” felkiáltás ugyanabba a kategóriába sorolható, ezt hallhatjuk a nagyszüleinktől, de szüleinknek is ezt emlegették a dédszüleink. De nagy valószínűséggel mi is ezt fogjuk mondani az unokáinknak. Ebből következik, hogy ezek velünk maradnak, amíg világ a világ.

## 6.2. Élménytartomány

Az egyes generációk bemutatása előtt lényegesnek tartom az *élménytartomány*<sup>25</sup> fogalmának magyarázatát. Valamennyi generációra jellemző, hogy nem csupán a saját korosztályukat meghatározó, hanem a következő nemzedékek újdonságait is megélik. Nem csak megélik, hanem be is építik az életükbe. A legjobb példa erre azok a nagyszülők, akik az okostelefonjukon már több időt töltenek a Facebook hírfolyam görgetésével, mint mondjuk az unokáik. Amikor ők megszülettek, nemhogy okostelefon és internet, de még csak számítógép sem létezett. Minden élmény, amelyben életünk során részünk van, együttesen adják az élménytartományt. Egy adott generáció tagja, tegyük fel egy Baby Boomer nem fog egész életében ugyanúgy viselkedni, ahogy negyven évvel ezelőtt, ugyanis azóta hatott rá az őt követő négy generáció élményeinek összessége. Az sem elhanyagolható, hogy a legmeghatározóbb élmények a gyermekkorban érik az embert, az alapszemélyiséget ezek alakítják erőteljesen. Egy Baby Boomer a következő nemzedékek élményeit is aszerint az alapértékek és tapasztalatok alapján értelmezi és használja, amelyek a gyermekkorát meghatározták. A gyermekkori úgynevezett *alapélmények* – persze a személyes jellemzők mellett – elsődleges meghatározója a viselkedésünknek. Viszont a későbbi generációs élmények csak tovább színesítik az egyén és a társadalom viselkedését, gondolkodását, nem melleleg befolyásolják is azokat.

---

<sup>25</sup> STEIGERVALD 2021. im. 63.o.

### 6.3. Egyes generációk jellemzői

A társadalmunkban pillanatnyilag hat generációt különböztetünk meg. A hat generáció mennyi generációs jeggyel és életkori sajátossággal rendelkezik. Ezek mind-mind keverednek, és gyakran ütköznek is egymással, emellett ezek szövik át a társadalmi interakciókat. A generációk születési év szerinti csoportosításával kapcsolatban nincs egységes megállapodás, néhány helyen eltérhetnek a határok. Ahogyan azt korábban már említettem, az egyes nemzedékekre jellemző jegyeket bizonyos körülmények és azok változása befolyásolja, amely egyben alapot is ad a generációk besorolásának. A továbbiakban a ma élő generációkat fogom részletesen bemutatni, amelyek a következők:

- Veteránok – születési idejük 1928 és 1945 közé tehető, ők a legidősebbek,
- Baby Boomerek – születési idejük 1946 és 1964 között van,
- X generáció – 1965 és 1979 között születettek,
- Y generáció – akik 1980 és 1994 között születtek,
- Z generáció – 1995 és 2009 közötti születési évvel, és a legfiatalabbak pedig az
- Alfa generáció – 2010 után születettek<sup>26</sup>.

Az, hogy valaki egy bizonyos intervallumban született, vagyis egy adott generáció tagja, nem feltétlenül jelenti azt, hogy egész életében ugyanúgy fog viselkedni, mint a nemzedékének többi tagja. A szocializáció hasonlóságát több tényező befolyásolhatja úgy, mint a történelem, a kultúra, az értékek változása. Az egyes generációk részletes elemzésénél láthatjuk, hogy az egyes nemzedékek mennyire meghatározó módon változtatták meg a viselkedésmintákat.

#### 6.3.1. Veteránok

A veteránok, vagy más néven az építők generációja, a ma élő legidősebb generáció, akik a második világháború előtt vagy az alatt születtek. Ez nagyban meghatározza a nemzedékük alapélményét, amely a többek között a veszteség, a bizonytalanság és a hiány. Az ő életüket külső körülmények, alapjában véve helyi, vallási és kisközösségek határozták meg, az ego, az egyén érzései háttérbe szorultak. A háború kivétel nélkül mindenkre hatással volt, még azokra is, akiknek a családjában nem volt frontra vonuló katona.

A generációnak egy másik meghatározó jellemzője *a félelemből eredő bezárkózás*. Nem bízhattak senkiben, kivételt jelentett a szűk család és a munkahely. Ha a háború utáni évtizedeket

---

<sup>26</sup> STEIGERVALD, 2021. im. 55.o.

vesszük alapul, a veteránok élménytartományában számos valamilyen szempontból kedvezőtlen hatású változás említhető. Ilyen például a kommunizmus, a rendszerváltás, a technológiai forradalom és a világ felgyorsulása. A veteránok tagjai sokkal rosszabb helyzetben látják magukat, mint másokat és mint amilyen a helyzetük valójában.

Az egyik legjellegzetesebb tulajdonsága ennek a nemzedéknek a „spájzolás”. Úgy gondolják, hogy minden jó lesz még valamire. Jobb félni, mint megijedni alapon mindig található otthon az alapvető élelmiszerekből, ha bármi rossz bekövetkezne.

Egy rendkívül bizonytalan világban élve szükség volt kapaszkodókra, valamire, ami biztonságérzetet ad. És ha megtalálták ezt, tovább is akarják adni a gyermekeiknek, unokáiknak. Sok fiatal ezt úgy érzékeli, hogy megpróbálnak beleszólni az életükbe, de a veteránok csak segíteni szeretnének, ugyanis ők átéltek olyan élethelyzeteket, amelyeket más, ma élő generációnak szerencsére nem kellett.

### 6.3.2. Baby Boomer

A Baby Boomer generáció onnan kapta a nevét, hogy a háború jelentősen megnövekedett a születések száma. A generáció tagjainak az alapélményei közé tartozik a hidegháború és ennek következtében a rádión és a tévén keresztül érkező, de *nem közvetlenül átélt fenyegetettség*.<sup>27</sup>

A generáció tagjai nagyon sok szempontból forradalmároknak is tekinthetők, ugyanis mertek változtatni az addigi szigorú, hierarchikus világon. Úgy gondolták, hogy *az életet nem túlélni, hanem megélni kell*. A nemzedék tagjait önzőnek is tartják, ugyanis magukat helyezték előtérbe, nagy gondot fordítottak arra, hogy önmagukat megismerjék. Az énközpontúság egyáltalán nem volt jelen a korábbi generációknál. Sokaknak nagy meglepetést okozhat, de a Baby Boomer generáció tagjai indították el az individualizmus forradalmát. A gyermekeiket is más szellemben nevelték, ami abban mutatkozott meg leginkább, hogy ez az a generáció, amely a szüleit még magázta, de a gyermekeik már tegezték őket.

Hiába változtattak számtalan dolgon a világban, a szigorú neveltetésük nagymértékben meghatározza a felnőttkori gondolkodásukat. Egy ilyen generációs jegyként említhető például, hogy szerintük a tisztelet kijár az idősebbeknek, hiszen a tudás az életkorral növekszik.

Egy részük már szintén nyugdíjas, viszont nagyon sokan vannak vezetői pozícióban közülük. Ennek a korosztálynak az életét, a szemléletmódját elég erősen a szocializmus befolyásolta,

---

<sup>27</sup> STEIGERVALD, 2021. im 83. o.

legalábbis Magyarországon.<sup>28</sup> Számukra alapvető értékek közé tartozik a megfelelés, a fegyelem és a tekintélyelvűség, mind a munkában, mind a gyermeknevelésben. Emellett fontos a státusz, valamint, hogy jó pozíciót érjenek el. Jellemző rájuk még a munka tisztelete, a szorgalom és a személyes kapcsolatok ápolása egyaránt. Ők azok, akik próbálnak alkalmazkodni a technológiai fejlődéshez, ugyanis érzik, hogy erre szükség van.<sup>29</sup>

### 6.3.3. X generáció

Az X generáció tagjai már egy olyan világba születtek, ahol nem volt állandó tényező a félelem, a fenyegetettség. Már nagyon kicsi gyermekként, egy-két évesen kikerültek az anyai karok közül. Ennek oka az volt, hogy a nők ebben az időszakban kezdtek el tömegesen dolgozni, így arra kényszerültek, hogy – az előző időszakhoz képest – idejekorán óvodába, bölcsődébe járas-  
sák a gyermekeiket. Ebből kifolyólag, hamar elvesztették az édesanyjuk közelségét, az alapél-  
ményeik közé sorolható a bizonytalanság. Ugyanakkor ők nem keresték a biztonságot úgy, mint  
a veteránok, inkább alkalmazkodtak a folyamatos változáshoz.

Az említett generáció a digitális bevándorlók csoportja. Megélték az információs technológia megjelenését és annak gyors fejlődését, valamint a rendszerváltást és a munkahelyek bizonyta-  
lanná válását. Gondolkodásukat erős vizualitás jellemzi, a gyerekkorukban jelent meg a tévé és  
a videójáték. Emellett használják a technikai vívmányokat, de nehezen fogadják be őket. Együtt  
tudnak élni a felgyorsult világgal, de nehezebben alkalmazkodnak.

Fiatal felnőttként tapasztalták meg a rendszerváltást, így egzisztenciális válságban élnek, de  
sokat dolgoznak, és hisznek abban, hogy szorgalommal nagy sikereket lehet elérni. A rendszer-  
váltás idején léptek be a munka világába, ahol a friss tudásukkal, az alkalmazkodóképességük-  
kel elfoglalták a korábbi generáció tagjainak pozícióját. Rendkívül maximalisták, ők az a gene-  
ráció, akinek *nem a munkahely a második otthona, hanem az otthon a második munkahelye*.  
Emellett folyamatosan tanulnak, képzik magukat. Fontos számukra a státusz elérése, a pénz,  
valamint a karrier, aminek következtében problémás megtalálniuk az egyensúlyt a munka és a  
magánélet között.

---

<sup>28</sup> Meretei, 2017. im. 10-18.o.

<sup>29</sup> TEGYEY Andrea (2018) A „Z generáció” címke – Jogos félelmek vagy lehetőség a megújulásra? Rendőrségi tanulmányok, I. évfolyam, 3. szám, 81-97.o

#### 6.3.4. Y generáció

Az Y generációt nevezzük az első digitális bennszülött korosztálynak, mivel ők azok, akik gyermekkorukban is használták a számítógépet és az internetet. Az egyik legmeghatározóbb esemény ebben az időben a walkman megjelenése. Így a zenehallgatás is magányos tevékenységgé vált, nem beszélve a számítógépes játékok elterjedéséről, ami szintén egy olyan ténykedés, amit csak egyedül lehetett végezni. Mindez egy individuális nemzedéket alakított ki, az Y generációt.

Ez az a generáció, melynek minden egyes tagja az offline világba született bele, a digitális világba csak „belenőtt”. Ennek ellenére a csoport tagjai meglehetősen internetfüggők. Az internettel viszont rendkívül széles kapcsolati hálót tudtak kialakítani.

Jellemző rájuk a multitasking, az akció, alapvető számukra a személyes fejlődés, az útkeresés. Kiemelten fontos számukra a siker, a pénz és a karrier, illetve az, hogy jól érezhessék magukat. Ez a generáció szívesen dolgozik külföldön, könnyen tudnak alkalmazkodni a változásokhoz, és nem esik nehezükre gyakran váltani munkahelyet. Sokkal öntörvényűbbek és kevésbé aláztosak mint az előző generáció. Nekik sokkal több választási lehetőségük van, az identitáskezes időszakuk kitolódott és a felnőtt éveiket is egyfajta útkeresés jellemzi. A korábbi generációk számára nehezen elfogadható magatartás az övék.<sup>30</sup>

Fontosnak tartom kiemelni még azt is, hogy ez az első olyan generáció, amely kétségbe vonta azt a felfogást, miszerint az idősebbek rendelkeznek a tudással, ők többet tudnak a világról, mint a fiatalok. Ráadásul már a tudás-átadás iránya is megfordult. Az Y generáció már nem köti az életkorhoz a tiszteletet, ezért is tartják úgy, hogy a nemzedék tagjai „nehezen kezelhetők”.<sup>31</sup>

#### 6.3.5. Z generáció

A Z generáció tagjait lehet az első igazi digitális bennszülötteknek nevezni, ugyanis ők már beleszülettek a technikai vívmányok korába, ekkor már mindenki rendelkezik, telefonnal, számítógéppel, internettel.<sup>32</sup> A technikai eszközök olyannyira mindennaposak számukra, hogy már el sem tudnák képzelni nélküle az életüket.

A közösségi életüket is legnagyobb részt az online térben élik, meghatározó számukra a Google, a Facebook, Youtube, az Instagram, a Snapchat és a Tiktok felületek. Emiatt előfordulhat, hogy

---

<sup>30</sup> TARI Annamária (2010) Y generáció: klinikai pszichológiai jelenségek és társadalom-lélektani szempontok az információs korban. Jaffa Kiadó Kft., Budapest

<sup>31</sup> STEIGERVALD 2021. im. 119. o.

<sup>32</sup> BESENYEI Lajos (2016) A generációváltás forradalma. Opus et Educatio 3. évf. 4. sz., 371-378.o

elveszettek lesznek a személyes kommunikációban és konfliktuskezelés terén. Céljuk hatni a világra, jobbra tenni azt, ami életkori sajátosságnak mondható.<sup>33</sup>

A nemzedék tagjai egy élményekben gazdag társadalomban nőttek, illetve nőnek fel. Mindent megkaphatnak, amit csak kérnek, számos választási lehetőségük van. Ez vonatkozik akár a vacsorára, akár játékokra, de bármilyen más árucikkre is. Így nem kényszerülnek kompromisszumokra, mint az elődeik. Viszont ez egyben azt is jelenti, hogy a döntésüket bármikor megváltoztatják, ha valami nem tetszik nekik. Fülemben cseng egy mondat, amit egy szakmai kirándulás alkalmával hallottam egy városi rendőrkapitányság vezetőjétől: *„A fiatalok, ha valami nem felel meg az elvárásaiknak, csak dobbantanak és kész.”* Ebből is látszik, hogy a generációs különbségek a rendőrség szervezetén belül is jelen vannak, de erről egy későbbi fejezetben bővebben szó lesz.

A generáció tagjaira jellemző multitasking, valamint a türelmetlenség, az azonnali visszacsatolás, megerősítés, hatás igénylése, ami a felgyorsult világnak és a technikai fejlődésnek köszönhető.<sup>34</sup> Már az oktatásuk alatt is más igényeik vannak, fontos számukra az interaktivitás, az élményszerűség, valamint az önmegvalósítás.<sup>35</sup> Az, hogy egy olyan világba születtek bele, melyben már jelen van internet, számukra az online és az offline világ alig-alig válik el egymástól. A fejlődésüket nagyban meghatározza az, amit a világhálón látnak. Többségük már szívesebben kommunikál online, mintsem személyesen, vagy akár telefonon. Az is elmondható, hogy a Z generáció tagjai nehezen kezelik a személyes kapcsolatokat, inkább élük meg teherként azokat. Kerülik azokat a helyzeteket, amelyek azonnali reakciót követelnek, ebből kifolyólag beszélgetnek előszeretettel üzenetek formájában.

A Z generáció 2-3 éve kezdett belépni a munkaerőpiacra, ami számos kihívás elé állítja őket is, és a már dolgozó idősebb generáció tagjait egyaránt.<sup>36</sup> Nehéz ugyanis megtartani a munkahelyen egy olyan generációt, kinek a tagjai hozzászoktak ahhoz, hogy bármikor válhatnak, ha a körülmények nem felelnek meg az igényeiknek. Ahogy korábban említettem, a csoport tagjai

---

<sup>33</sup> TARI Annamária (2011) Z generáció: klinikai pszichológiai jelenségek és társadalom-lélektani szempontok az információs korban. Tericum Kiadó Kft., Budapest

<sup>34</sup> BENCSIK A.- HORVÁTH-CSIKÓS G. – JUHÁSZ T. (2017) Az Y és a Z generációval szembeni előítéletek a munkahelyen. Taylor, 9(2), 121-128.o.

<sup>35</sup> DUGA Zsófia (2013) Tudomány és a fiatalok kapcsolata. Irodalomkutatás. Tudománykommunikáció a Z-generációnak. TÁMOP-4.2.3-12/1/KONV2012-0016. <http://www.zgeneracio.hu/tanulmányok> (letöltés ideje: 2022.05.04.)

<sup>36</sup> THUMA Orsolya (2016) Generációs különbségek a munka és az iskola világában. In: Korkép, XXI. századi kihívások. Budapest. Budapesti Gazdasági Egyetem

megtehetik, hogy válogassanak, nem kivétel ez alól a hivatás, a munkahely sem. Ők nem akarnak olyan helyen dolgozni, ahol rosszul és kényelmetlenül érzik magukat.<sup>37</sup> Nem okoz gondot az, hogy az illető akár évente váltson állást.

#### 6.3.6. *Alfa generáció*

Az Alfa generációba tartoznak azok, akik 2010 után születtek. Róluk még nagyon keveset tudunk, ugyanis a generációs fejlődésük folyamatban van. Most még nem lehet tudni, hogy mi fogja leginkább befolyásolni a fejlődésüket, hogy milyen események történnek majd, de valószínűleg a technika tovább fejlődik, az mesterséges intelligencia is egyre nagyobb teret nyer a világban, valamint a globalizáció is hatással lesz ezen generáció tagjaira és a gondolkodásukra.<sup>38</sup>

Ők még nincsenek jelen a munkaerőpiacon, sem a rendőrség szervezetében, de idővel ők lesznek az utánpótlás. Ők már konkrétan az okoseszközök világába születnek bele, nem szimplán a mobilitás, az online elérhetőség világába. Ők az a generáció, amely nem csak az internet, hanem az okoseszközök, érintőképernyő világába született bele. Mi több, a szüleik is a képernyő fogságában élik mindennapjaikat. Ez azt is jelenti, hogy sokkal kevesebb figyelmet kapnak a gyermekek, és azt még nem tudni, hogyan alakítja a figyelem-, és legyünk őszinték, a szeretethiány a jellemfejlődésüket.

### 6.4. Generációs korlátok

Az egyes generációk és a generációs jegyeik, valamint azok eltéréseinek leírása után megállapítható, hogy a generációs különbségek jelen vannak, sokszor problémákat is okoznak. Elkerülhetetlen, hogy figyelmen kívül hagyjuk a jelenséget, a generációs jegyekkel meg kell tanulni együtt élni, alkalmazkodni és a lehető legjobbat kihozni a helyzetből.

Ha képesek vagyunk megérteni mások viselkedésének okait, és tudjuk, mit miért tesz, akkor jobban is tudjuk tolerálni azokat. Viszont a könnyebb együttéléshez az is szükséges, hogy ne adjunk kevesebbet, mint amit a másiktól elvárunk.

---

<sup>37</sup> STEIGERVALD, 2021. im. 146.o.

<sup>38</sup> TÖZSÉR Erzsébet (2019): Generációk és vezetői attitűd a rendőrség szervezetében, In: A haza szolgálatában konferenciakötet, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2020

Amellett, hogy ismerjük a generációs jegyeket, nagyon fontos önmagunk megismerése is. Ha tisztában vagyunk a saját tulajdonságainkkal, korlátjainkkal, és tudjuk mit várunk el saját magunktól, akkor sokkal egyszerűbb a másik megértése.

## **6.5. Generációk közti szakadék**

Elmondható, hogy általános probléma a generációs különbségek megjelenése nemcsak a munkahelyeken, de az egész társadalomban is. A munkaerőviszonyok megváltoztak, az utánpótlás nehezebbé vált, és a szervezeten belüli együttműködés is fejlesztésre szorul. Ez alól a rendészeti szervezetek sem kivételek, a szervezet tagjainak itt is meg kell küzdeniük a generációs különbségekből fakadó problémákkal.

Ha megnézzük az említett öt generációnak a jellemzőit, figyelemre méltó képet mutat a gondolkodásmódjukról: a Baby Boomer generáció tagjaira még a nyelvi, szöveges gondolkodásmód jellemző, az X generációéra már inkább képi, vizuális, aztán az Y generációnál az akció és a multitasking van jelen, a Z generációnál pedig az interakció és az élmény, arról pedig még nincsenek pontos információk, hogy az Alfa generáció gondolkodásmódja hogyan alakul.

A motiváció tekintetében kijelenthető, hogy annak változásában az egyes generációk éppen adott életszakasza is hozzájárul. A motivációs különbségek a következőképpen mutatkoznak meg: a Baby Boomer tagjai már készülnek a nyugdíjas éveikre, örökséget akarnak teremteni. Velük ellentétben az X és az Y generációt a fejlődés és karrier motiválja, éppen az önmegvalósítás szakaszát élik. A Z generációt pedig szeretné jobbá tenni a világot, a lelkesedésük még töretlen. Azonban nem csak különbségekről lehet szót ejteni, hanem a hasonlóságokról is. A motivációs egyezéseket, az emberek viselkedésének hátterét a legkönnyebben a Maslow-piramisként, avagy szükséglet-hierarchia segítségével lehet bemutatni. Az eredetileg öt részre osztott piramis (Maslow későbbi kutatása során kiegészítette további három szinttel) két alsó szintjén találhatók az alapszükségletek úgy, mint a fiziológiai és biztonsági szükséglet.

A többi szinten található meg a szociális, elismerési, kognitív, esztétikai szükséglet, valamint a legfelső szinten az önmegvalósítás szükséglete.<sup>39</sup> A szükségletpiramis minden emberre igaz, nem számít, melyik generációhoz tartozik. A generációs hovatartozás abban mutatkozik, meg hogy ki hogyan, milyen módon elégíti ki a szükségleteit.

---

<sup>39</sup> SZELEI Ildikó (2004) – A beosztottak motiválásának pedagógiai kérdései. Pedagógia I. ZMNE, 78.o.

A leírtak alapján elmondható, hogy a generációs különbségek problémát okozhatnak az élet minden területén, kiváltképp a kommunikáció során. A zökkenőmentes kommunikációt, a megértést és az együttélést is nehezítik. A kulturális, szociális és motivációs különbségekből, vagyis a generációs szakadékból fakadó problémák bonyodalmat okozhatnak akár otthon, akár az oktatásban, vagy a munkahelyen.

## 7. GENERÁCIÓS KÜLÖNBSÉGEK A RENDŐRSÉG SZERVEZETÉN BELÜL

A fent leírtak alapján kijelenthető, hogy minden egyes generáció más értékrenddel, gondolkodásmóddal, ezáltal más és más kommunikációs szokásokkal, hagyományokkal rendelkezik. Az eltérő kommunikációs tradíciókhoz pedig alkalmazkodás szükséges a másik fél részéről, a megfelelő együttműködés érdekében. Mint minden munkahelyen, nincs az másképp a rendőrségen sem, hogy a beilleszkedéshez elengedhetetlen a gördülékeny kommunikáció. A folyamat kialakítása és megfelelő mederbe terelése nagyrészt a vezetők feladata, ami hatalmas felelősség. Természetesen mindkét félnek nyitottnak és elfogadónak kell lennie.

Ha visszagondolunk az egyes generációk jellemzésénél leírtakra, a Z generáció tagjai már a technikai vívmányok világba születtek bele, ahol van internet, telefon, számítógép stb. Az online világban a kommunikációs szokások is változnak. Különösen fontos ez egy olyan generáció szempontjából, akik elérték azt a kort, amikor is belépnek a munka világába. Ugyanis a „*net-generáció*” – ahogy az elnevezéséből is látszik – többet kommunikál az online platformokon, mint személyesen. Ha megvizsgáljuk a Z generáció médiafogyasztását, elmondható, hogy a fiatalok online térben töltött ideje meghaladja az 5 órát naponta. Hozzájuk közel azonos időt töltenek az interneten az Y generáció tagjai, körülbelül 4-5 órát. Ennek a két nemzedéknek tagjai változatosabban, hosszabban és több helyszínen interneteznek, ezért is nevezi a szakirodalom digitális bennszülötteknek őket. Velük ellentétben az X generáció tagjai már nem interneteznek annyit, az ő idejük nem éri el a 4 órát, az idősebb generációké pedig még kevesebb. Ebből az is megállapítható, hogy a generációk internethasználata a kor előre haladtával egyre csökken.<sup>40</sup>

Ennek következményeként a szóbeli kommunikáció háttérbe szorul, az összes kiemelendő értékével – mint például a kérdésfeltevés, érdeklődés, folyamatos visszajelzés, empátia, kifejező-készség, beszédértés, beszédkészség – együtt.<sup>41</sup> Sőt, annak következtében, hogy több időt töltenek az online világban, mint a valóságban, hiányos lehet a konfliktuskezelési készségük, és az indulatkezelési készségük is. Abban az esetben, ha nem fektetnek elég hangsúlyt arra, hogy az említett tulajdonságokat fejlesszék, az számos problémát okozhat nem csak a munkahelyen, hanem otthon és az oktatásban is.

---

<sup>40</sup> Ismeretlen szerző: Médiafogyasztás 2022-ben – Hol töltik az időt a fiatalok? In: Cluster Media, <https://cluster-media.hu/blog/media/mediafogyasztas> (Letöltés ideje: 2022.09.19.)

<sup>41</sup> JUHÁSZ Csilla (2016) – Kommunikációs elvárások a szervezetben. Közép-Európai Közlemények, 9(2), 124–133.o.

Amennyiben a szóbeli kommunikációs készségek hiányosak vagy éppen csak kevésbé kiforrottak, az kihatással van a személyes interakciókra, kapcsolatokra. A rendészeti szerveknél kifejezetten fontos, hogy megfelelő kommunikációs készségekkel rendelkezünk. Emellett szintén nagy gondot kell fordítani a kollégáknak az egymás közötti személyes kontaktus kialakítására és annak ápolására. Ugyanis ahogy arról fentebb már szó volt, a rendőrség belső kommunikációja nagymértékben meghatározza a külsőt. Ezért elengedhetetlen az, hogy a kollégák között ne legyen akadályozott a kommunikáció, a felmerülő problémákat megfelelően tudják kezelni.

### 7.1. Problémák a kommunikációban és azon túl

Számomra az egyik legfontosabb kérdéskör a generációs szakadék megjelenésén belül, az a tisztelet és a tekintély szerepe a rendészeti szervezetben. A szervezet alapvető jellegéből, hierarchikus, parancs-uralkodó rendszeréből adódóan a rendőrségen lényeges és elvárt a tisztelet, a szenioritás elve. Hiszen az idősebbek rendelkeznek a tudással, tapasztalattal, ezért őket tisztelni kell. A generációs különbség ebben is megmutatkozik. Amíg a Veterán és a Baby Boomer nemzedékek tagjainak a tekintélytisztelet alapvető és megilleti az idősebbet, addig ez a mai generációk számára egyáltalán nem magától értetődő. Ráadásul a Z és az Alfa generációnak egyre kisebb ennek a jelentősége.<sup>42</sup> Az ő gondolkodásuk szerint a tisztelet nem a tudáshoz kapcsolódik – hiszen az már mindenkinek a zsebében ott lapul, egy okostelefon formájában – hanem azt ki kell érdemelni. Érthető módon ezt az idősebb korosztály nehezen fogadja el, amelynek következtében az is előfordul, hogy megpróbálják a tiszteletet kikényszeríteni a fiatalabbakból. *Szerencsére a szakmai gyakorlatok során kevés ilyen tapasztalatot szereztem, viszont az Egyetem falain belül, a tanórákon annál többet. Néhány oktató is szeretné kikényszeríteni a tiszteletet és a figyelmet, amit olyan módon próbál megtenni, hogy például nem enged semmilyen technikai eszközt, se telefon, se laptopot használni. Vagy ami még rosszabb, a teljes tanóra alatt, néhány perces időközönként megjegyzéseket tesz és oda-oda szúrogat a hallgatóknak, akik az említett eszközöket használják. Ezzel többnyire nem azt érik el, hogy tiszteljék őket, hanem épp ellenkezőleg, ellenszenvet váltanak ki a hallgatókból.*

Ez az egyik olyan különbség a generációk között, amely nehezíti a kommunikációt, mivel a fiatalabb generáció tagja nem fog nyitni egy olyan személy felé, nem fog kérdezni tőle a saját fejlődése érdekében sem, aki ellenszenvet vált ki belőle.

---

<sup>42</sup> TÖZSÉR (2021) im. 58.o.

Fontosnak tartom hozzátenni, hogy a rendőrség nem működhet tisztelet nélkül. Amire szeretnék rávilágítani, hogy továbbra megfelelően működjön a szervezet – a generációs jegyekhez igazodva – kölcsönös tiszteletre van szükség, nyitottságra, nem pedig az újtól, az ismeretlentől való elzárkózásra.

A Z generáció egy sajátos tulajdonsága egy munkahelyen, hogy jobban szeretik, ha a vezetők és a beosztottak között a kommunikáció nyíltan folyik. Számukra lényeges, hogy kifejthessék a véleményüket, amit aztán persze figyelembe is vesznek, valamint hogy folyamatosan kapjanak visszajelzéseket a tevékenységükről a saját vezetőjüktől. A fiatal generáció tagjai a munkahelyükön igénylik, hogy legyen egy mentoruk, akivel nyíltan tudnak bármiről beszélni, legyen szó szakmai tanácsról, vagy más problémákról. Jelenleg a rendőrségen ez csak részben tud megvalósulni, a korösszetétel és a *kisebb létszámú munkaerő*<sup>43</sup> miatt.

Véleményem szerint a kommunikációs problémák nagyrésze a hozzáállásból is fakad. Többen foglalkoztak már a rendvédelmi szerveknél dolgozók mentálhigiénés állapotával, a munkahelyi stresszel és a kiégéssel. A rendőri munka során olyan élethelyzetekkel, rendkívüli eseményekkel találkozhatunk, amelyek nagyban hozzájárulnak a *kiégési szindrómához*.<sup>44</sup> A rendészeti területen végzett kutatások alapján két csoportra oszthatók a rendőröket ért stresszorok: az egyik a rendőri munka jellegéből fakadó stresszorok (mint például az erőszak, a fizikai veszélyeztettség, a bizonytalanság), a másik csoport pedig a szervezetből eredő stresszorok (úgy, mint a vezetői stílus, a rossz kommunikáció, vagy a leterheltség).<sup>45</sup>

Mindezek együtt a munkához való hozzáállást is igen nagymértékben rontják. A motiváció és a lelkesedés hiánya kihat azokra is, akik éppen befejezték vagy még folytatják a tanulmányikat. A szakmai gyakorlatok során tapasztaltak alapján, nagyon sok olyan idősebb kolléga van, akik már elvesztették a motivációjukat, érdektelenek. Így gyakran előfordul, hogy panaszkodnak és csak negatívumokról tudnak beszélni. Ez hatással van a fiatalabb generációval folytatott kommunikációra is, mivel a Z generációs, akit még hajt az ifjonti lelkesedés, nem olyan kollégához fog fordulni segítségért és tudásért, aki elveszi a kedvét.

---

<sup>43</sup> BEREGNYEI József (2019) - A rendvédelmi szervek (rendőrség) végrehajtó állományának utánpótlása és a korosztályi jellemzők viszonya. Belügyi Szemle, 2019/9.

<sup>44</sup> Az egyén fizikai és lelki erőforrásainak kiapadását értjük ez alatt. SZABÓ Csaba (2014) – A rendőri munka megoldatlan pszichikai és erkölcsi problémái. Magyar Rendészet 2014/5. 117-130. o.

<sup>45</sup> SZABÓ 2014. im.

## 7.2. Kérdőíves kutatás

Annak érdekében, hogy valóban átfogó képet kaphassunk a generációs szakadék megjelenéséről a rendőrségen és annak belső kommunikációjában, arról, hogy milyen nehézségeket nevesítenek a fiatal és idősebb korosztály közti kommunikáció során, valamint hogy milyen mértékben vannak jelen szorongások, ellentétek, nézeteltérések, kérdőíves kutatást készítettem. A kérdőív az NKE RTK Z generációs tisztjelölt hallgatóival, mint célközönséggel készült. Az összesen megcélzott körülbelül 500 fő közül a kitöltési időszakban (2022. szeptember 13. és 2022. szeptember 21. között) 88-an vállalkoztak a kérdőív kitöltésére, ami 17 %-os arány, és kielégítőnek tekinthető. A kérdőív kérdései kitértek többek között a kommunikációs problémákra, a különféle kommunikációs csatornákkal kapcsolatos preferenciákra, a bizonytalan helyzetben hozott döntésekre, a véleménynyilvánításra, a kommunikáció gördülékenységére, a visszajelzésekre és az elfogadásra. A továbbiakban az elkészített kérdőív kiértékelése kerül bemutatásra.

A kérdőívre 88 válasz érkezett, amelyből 3 kitöltés nem értékelhető, mivel a megadott születési év nem felelt meg a kritériumnak. A kitöltők 56 %-a férfi, 44 %-a nő volt. Igaz, a kitöltők egy generációhoz tartoznak, de a születési évük szerinti megoszlása igen széles tartományú. Megtalálható köztük 1995-ös, vagyis aki először kerül ki a munka világába Z generációként és 2003-as születésű is, aki pedig éppen megkezdte a felsőoktatási tanulmányait. A kitöltők szakirány szerinti megoszlása a következőképpen alakult: a válaszadók 67%-a bünygyi, 33%-a pedig rendészeti szakirányú területen dolgozik, vagy tanul.

### 7.2.1. Nehézségek, problémák a kommunikációs során

A kommunikációs nehézségeknek, elakadásoknak a generációs különbségeken belül és azon kívül is számos oka lehet. Itt a következő táblázatban felsorolt problémák merülhetnek fel, amelyekre a kérdőívben is kitértem (1. számú táblázat). A kérdés az volt, hogy a kitöltő mennyire érzi jelenlévőnek a fent említett problémákat a kommunikáció tekintetében a szolgálatellátás során. A választ egy 1-től (*nincs jelen*) 6-ig (*jelen van*) terjedő skálán kellett megadniuk.

Az értékelések az alábbiak szerint alakultak:

1. számú táblázat: A kérdőív 11. kérdésére adott értékelések

|                                                      | 1         | 2         | 3         | 4         | 5         | 6         |
|------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>információhiány</b>                               | 15        | 10        | 19        | 20        | 17        | 7         |
| <b>túlzott mennyiségű információ</b>                 | 15        | 29        | 24        | 12        | 8         | 0         |
| <b>eltérő nyelvhasználat (szleng, szakzsargon)</b>   | 24        | 24        | 18        | 13        | 8         | 1         |
| <b>ellentmondásos üzenetek, jelzések</b>             | 20        | 24        | 13        | 18        | 6         | 7         |
| <b>rendfokozatbeli különbségek okozta nehézségek</b> | <b>33</b> | <b>21</b> | <b>10</b> | 10        | 10        | 4         |
| <b>motiváció hiánya, érdektelenség</b>               | 10        | 12        | 16        | <b>16</b> | <b>20</b> | <b>14</b> |
| <b>félreértések</b>                                  | 14        | 16        | 19        | 24        | 11        | 4         |
| <b>kölcsönös tisztelet/elfogadás hiánya</b>          | <b>31</b> | <b>21</b> | <b>10</b> | 11        | 8         | 7         |
| <b>előítéletek</b>                                   | 22        | 18        | 16        | 12        | 14        | 6         |
| <b>időhiány</b>                                      | 8         | 9         | 13        | <b>15</b> | <b>19</b> | <b>24</b> |

*Forrás: Saját szerkesztés*

A felsorolt problémák közül csak néhányat szeretnék részletesen értékelni, kiemelni. Az első a rendfokozatbeli különbségek okozta nehézségek, amely a kitöltők értékelése alapján, pontosabban 73%-a szerint, – számomra pozitív csalódásként – inkább nincs jelen, vagyis nem okoz problémát a kommunikáció tekintetében a szolgálatellátás során. A következő említésre méltó eredmény a kölcsönös tisztelet/elfogadás hiánya, mint nehézség kapcsán alakult. A kitöltők 71%-a mondja azt, hogy a szóban forgó probléma nem okoz gondot a kommunikációban.

Ez azért is pozitívum, mert a rendőrség szervezete még meg tudja tartani az alapvető jellegét a Z generáció fiataljaival szemben, akiknek a tisztelet már nem evidens, ahogy erről a jellemzősüknél már szó volt.

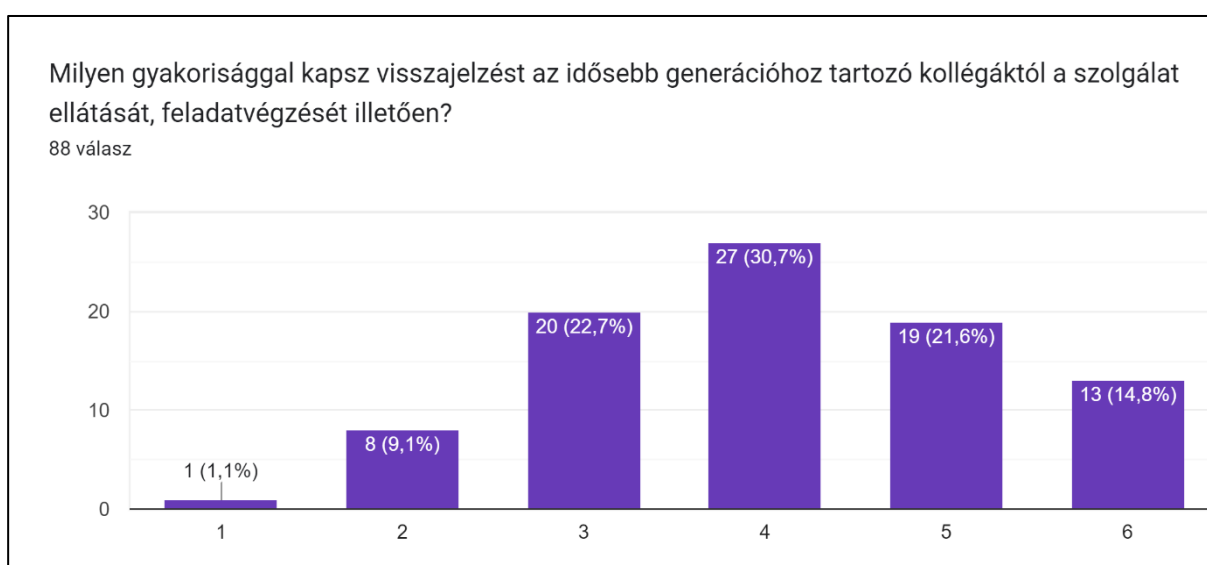
A felmerült problémák közül, a kitöltők véleménye alapján, ami nehézséget okoz a kommunikációban az a *motiváció hiánya, az érdektelenség, valamint az időhiány*. Az előbbi 57%-a érzi jelenlévő akadállynak. Ennek okát már korábban részletesen kifejtettem, hogy a tapasztalatok azt mutatják, több olyan kolléga van, aki már nem lelkesedik a munkájáért, hivatásáért. Ez pedig demotiválóan hat a fiatalabb korosztályra. Az utóbbi problémáját pedig a kitöltők 66%-a gondolja nehezítő körülménynek a kommunikáció során.

Az időhiány szorosan összefügg a rendőrök leterheltségével is. A sok teendő és feladat mellett kevés idő jut a fiatalabb kolléga felügyeletére, tanítására, segítésére.

### 7.2.2. Visszajelzés

A kérdőív egy másik kérdése arra irányult, hogy a kitöltő milyen gyakorisággal kap visszajelzést az idősebb generációhoz tartozó kollégáktól a szolgálat ellátását, feladatvégzését illetően (1. számú diagram). Az értékelést szintén egy 1-től (*Szinte soha nem kapok visszajelzést*) 6-ig (*Minden esetben kapok visszajelzést*) terjedő skálán kellett elvégezni.

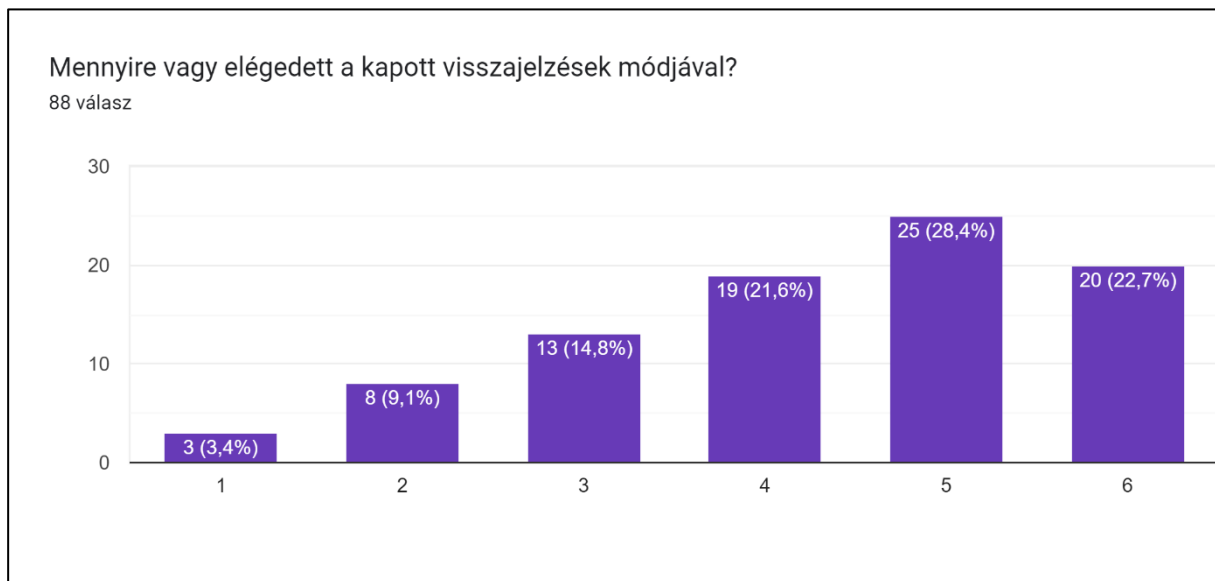
**1. számú diagram: A kérdőív 9. kérdésére adott válaszok**



Forrás: Saját szerkesztés

A kitöltők jelentős része, összesen 67%-a gyakran, szinte minden esetben kap visszaigazolást a tevékenységéről. Ez nagyon fontos, és jó eredmény, hiszen ahogy arról korábban már szó esett, a Z generáció tagjai olyan munkahelyen szeretnek dolgozni, ahol folyamatosan visszajelzéseket kapnak a vezetőségtől a tevékenységükkel, munkavégzésükkel kapcsolatban. Illetve hozzá kapcsolódott a következő kérdés is, miszerint elégedett-e a kapott visszajelzések módjával (2. számú diagram). Az értékelést szintén egy 1-től (*Elégedetlen vagyok, a visszajelzések nem megfelelőek, nem visznek előre a munkámban*) 6-ig (*Teljes mértékben elégedett vagyok, a visszajelzések hozzájárulnak a szakmai fejlődéseemhez*) terjedő skálán kellett bejelölni. Ennél a kérdésnél ugyancsak jó eredmény született, mivel a kitöltők 73%-a a visszajelzések módjával is meg van elégedve.

2. számú diagram: A kérdőív 10. kérdésére adott értékelés



Forrás: Saját szerkesztés

### 7.2.3. Véleménynyilvánítás

A kérdőív másik részében arra kérdeztem rá, hogy a célközönség tagjai mennyiben ítélik kockázatosnak, hogy kifejtsék szakmai véleményüket, ha az ellentétes a vezetőjük véleményével (3. számú diagram). Ahogy minden kérdésnél, itt is 1-től 6-ig terjedő skálán (1 – Gyakran nem merem megosztani a véleményemet, 6 – Egyáltalán nem érzem problémának megosztani a véleményemet) kellett értékelni. Az eredmény azt mutatja, hogy a kitöltők több mint fele, 55%-a gyakran nem meri megosztani a szakmai véleményét. A Z generáció tagjainak jellemzőinél már említésre került, hogy szeretnék, ha a véleményüket nem csak kifejthetnék, hanem figyelembe is vennék egy-egy kérdéskörben, vagy akár egy ügy megoldása során. Amennyiben ez nem valósul meg, úgy a szervezet sem fog túl sokat fejlődni. A fiatalok rendelkeznek a friss tudással, és a rohamosan fejlődő világ minden fortélyával.

Ellentétben a feltételezésemmel, a véleménynyilvánításnak valószínűleg nem kommunikációs okai vannak, mivel az előző kérdésekre érkezett válaszok pozitív tartományban mozogtak. És ha nem is a rendfokozat, nem az előítéletek, akkor nem tudjuk, hogy mi az oka. Érdekes további kutatási téma lenne, azonban ezt már nem egy kérdőíves kutatás formájában kellene végezni, hanem más kvalitatív módon, például interjú keretében.

**3. számú diagram: A kérdőív 5. kérdésére adott válaszok**

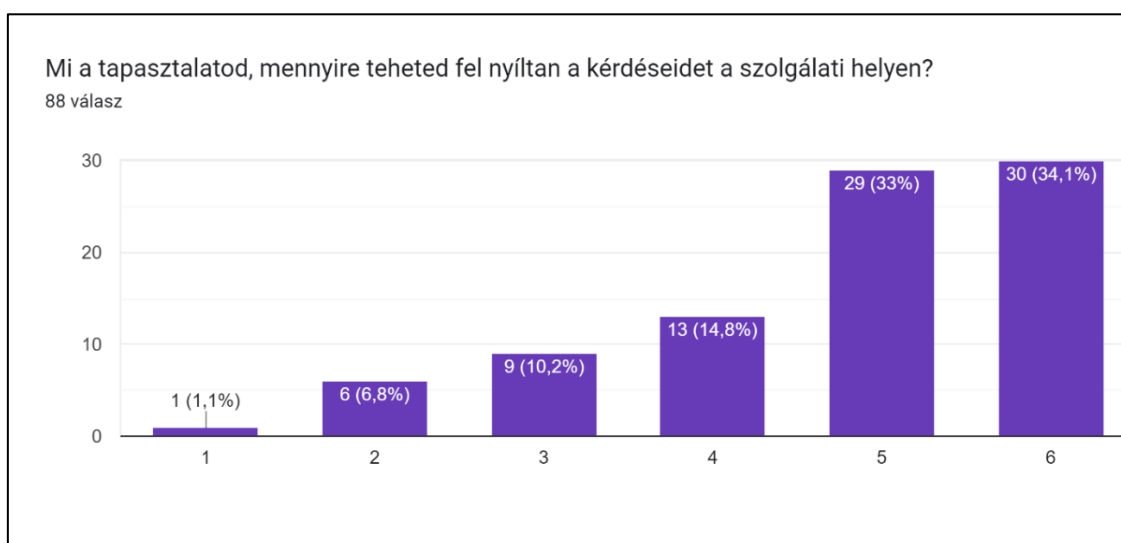


Forrás: Saját szerkesztés

#### 7.2.4. Kérdések feltevése

Az előző kérdéshez szorosan kapcsolódóan feltettem a kérdést arról, hogy mi a tapasztalatuk, mennyire tehetik fel nyíltan a kérdéseiket a szolgálati helyen (4. számú diagram). Ahogy a többi kérdésnél is, az értékelés itt is egy 1-től 6-ig (1 – Tartok tőle, hogy a kérdéseimnek negatív következményei lesznek, 6 – Azt tapasztaltam, hogy a kérdések szabadon feltehetők) terjedő skálán kellett értékelni. Az eredmény kimondottan pozitív, ugyanis a kitöltők 82%-a úgy tapasztalta, hogy bármikor kérdezhet, ha felmerül benne valami.

**4. számú diagram: A kérdőív 8. kérdésére érkező válaszok**



Forrás: Saját szerkesztés

### 7.2.5. Elfogadás

Az értékelésem utolsó kérdésével kapcsolatban a következők állapíthatók meg azzal kapcsolatban, hogy a megkérdezettek mennyire találják helytállónak a kijelentést, hogy az idősebb kollégák elfogadják és teljes értékű munkaerőnek tartják őket (5. számú diagram).

A szintén 1-től 6-ig (1 – *Egyáltalán nem igaz*, 6 – *Teljes mértékben igaz*) terjedő skálán kellett értékelni az állítást. Ahogy a diagramon is látszik, a válaszok eléggé megosztó véleményről árulkodnak. Ettől függetlenül, a többség még mindig úgy vélekedik, hogy az állítás inkább igaz. A kérdőív arra már nem tért ki, hogy ennek milyen okai lehetnek. További célzott kutatás tárgya lehetne, hogyan lehetne ezen javítani, illetve, hogy az idősebb generációnak milyen véleménye van a kérdésről és magáról az eredményről.

5. számú diagram: A kérdőív 6. kérdésére érkezett értékelések



Forrás: Saját szerkesztés

## 8. KÖVETKEZTETÉSEK, MEGOLDÁSOK, JAVASLATOK

Dolgozatom célja az volt, hogy a kutatási kérdéseimre választ, valamint az előző alfejezetben megfogalmazott problémákra pedig megoldást és javaslatokat találjak a munkám során.

Az első kutatási kérdésemmel arra kerestem a választ, hogy hogyan mutatkozik meg a rendőrségen, elsősorban a belső kommunikációjában a több generációs különbség. A szakirodalmak olvasása közben és a dolgozat írása során arra a következtetésre jutottam, hogy a nemzedékek eltérő gondolkodásmódja, értékrendje leginkább a munkához, hivatáshoz való hozzáállásban mutatkozik meg.

Ez nem feltétlenül jelent hátrányt. Sőt, a fiatal nemzedékre jellemző egyfajta „lustaság” is, ami folytán az ügyeiket, feladataikat, problémáikat egyszerűbben és gyorsabban akarják megoldani – természetesen a megfelelő szabályok keretei között –, ami végtelen nagy kreativitást eredményez tőlük. Úgy gondolom, a vezetőknek, mentoroknak nagyobb teret kellene engedni nekik, ezáltal is támogatva őket, illetve a szervezet fejlődését.

Szükséges lenne többször a véleményüket is kikérni, és hagyni, hogy kifejtsék azt, mindenféle negatív következmények nélkül, hiszen a friss tudás náluk van. Előfordulhat, hogy új gondolatokat, egyszerűbb megoldásokat tanulna az idősebb generáció a fiatalabbaktól, így nem csak az „ahogy szoktuk” megoldásokat alkalmaznák, ami szintén a szervezet fejlődéséhez vezetne. Ezzel azt hiszem az utolsó kérdésemre is választ adtam, miszerint a szervezetnek inkább előnyére, mintsem hátrányára válnak a teljesen új tulajdonságokkal rendelkező és szemléletmódú kollégák megjelenése.

Mindezek mellett szorgalmazni kellene a Molnár tanárnő által megfogalmazott módszerek alkalmazását. Az együttműködést segítő kommunikációs eszközök – a megbeszélés, beszélgetés, vita, ötletelés, kritikai gondolkodás – biztosítása alkalmas lenne a közös megoldás keresésére. Különösen fontos ez manapság, amikor is egy új generáció lép be a munka világába. Pláne úgy, hogy a nemzedék tagjai már merőben más felfogásúak, más kommunikációs szokásokkal rendelkeznek, ahogy erről korábban már szó volt.

A második kutatási kérdésem arra vonatkozott, hogy milyen nehézségeket nevesítenek a fiatal és az idősebb korosztály közti kommunikáció során. A kérdésre a válasz az előző alfejezetben bővebben kifejtésre került. A kérdőíves kutatás eredménye szerint a legnagyobb gondot a motiváció hiánya, az érdektelenség, valamint az idő hiánya okozza.

Még egy fontos gondolat, amit Steigervald könyvében olvastam, *az elfogadás alapja a megértés*<sup>46</sup>. A megértéshez pedig tisztában kell lennünk a másik fél tulajdonságaival, képességeivel. Mindez csak akkor valósulhat meg, ha nyitottak vagyunk egymás felé. Bízom abban, hogy a dolgozatom is segítségül szolgál ehhez.

---

<sup>46</sup> STEIGERVALD 2021. im. 45.o.

## ÖSSZEGZÉS

Napjaink és munkanapjaink jelentős részét kommunikációval töltjük, akár személyesen, akár valamilyen platformon keresztül. Emiatt rendkívül fontos, hogy tisztában legyünk azzal, milyen kommunikációs készségek szükségesek ahhoz, hogy megfelelően boldoguljunk a mindent behálózó kommunikációs folyamattal, illetve kezelni tudjuk azokat a nehézségeket, amelyek a gördülékeny kommunikáció útjában állnak.

Dolgozatomban a rendőrségi kommunikáció témakörében a szervezet belső kommunikációjára, annak jellemzőire, kihívásaira, valamint a generációs különbségek megjelenésére koncentráltam.

A generációs különbségek nem kizárólag a munkahelyeken jelennek meg, hanem az egész társadalomban. A munkaerőviszonyok változásával, az utánpótlás nehezebbé válásával együtt szükséges a szervezeteken belüli fejlesztés is a gördülékeny együttműködés tekintetében. Ez alól a rendészeti szervezetek sem kivételek, a generációs eltérésekből adódó problémákkal nekik is meg kell küzdeni.

Napjainkban a kommunikációban is nehézségek léphetnek fel, melyek a generációkra jellemző egyedi gondolkodásmódnak és értékrendnek tulajdonítható. A generációs különbségek okozta konfliktusokkal minden szervezetnek szembe kell néznie, és ebbe a rendőrség is beletartozik. Ha a szervezet jelenére és jövőjére gondolunk, elmondható, hogy a generációs átalakulás szükségesség teszi az alkalmazkodást a szervezet részéről is.

Az egyik legfontosabb terület a vezetői hozzáállás, melynek a feladata az lenne, hogy olyan körülményeket teremtsen, amely minden generáció számára elfogadható és képes az egyes generációk sajátos előnyeit és képességeit a szervezet javára fordítani.<sup>47</sup> Emellett figyelembe kell venni, hogy a mai generáció, az online térben tölti az idejét, ott kommunikál. Ez a való életben, éles szituációkban nehézségeket okozhat.

A megértés, egymás erősségeinek és gyengeségeinek megismerése nagymértékben segítené és könnyítené meg a generációk egymáshoz való alkalmazkodását.

Ha tisztában lennénk a másik fél jellegzetességeivel, tulajdonságaival, az hozzájárulna a megfelelő együttműködéshez.

---

<sup>47</sup> TÖZSÉR Erzsébet (2019): Generációk és vezetői attitűd a rendőrség szervezetében, A haza szolgálatában konferenciakötet, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2020

A kommunikáció sem ütközne akadályokba, vagy ha mégis, akkor azok könnyebben leküzdhetők lennének, ha a generációk tagjai nyitnának egymás felé. Molnár tanárnő egy különösen fontos gondolatával zárnám a dolgozatomat: *„A jó kommunikáció motivál, míg a rossz demoralizál.”*

## ÁBRAJEGYZÉK

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1. számú táblázat: A kérdőív 11. kérdésére adott értékelések .....  | 32 |
| 1. számú diagram: A kérdőív 9. kérdésére adott válaszok .....       | 33 |
| 2. számú diagram: A kérdőív 10. kérdésére adott értékelés .....     | 34 |
| 3. számú diagram: A kérdőív 5. kérdésére adott válaszok .....       | 35 |
| 4. számú diagram: A kérdőív 8. kérdésére érkező válaszok .....      | 35 |
| 5. számú diagram: A kérdőív 6. kérdésére érkezett értékelések ..... | 36 |

## IRODALOMJEGYZÉK

1. BELÉNYESI E. - BUDAVÁRINÉ BÉRES E. - MOLNÁR K. - PALLAI É. - STRÉHLI-KLOTZ G. (2018): Pedagógiai módszertani ismeretek a közszolgálati pályorientációs képzés oktatói számára
2. BENCSIK A.- HORVÁTH-CSIKÓS G. – JUHÁSZ T. (2017) Az Y és a Z generációval szembeni előítéletek a munkahelyen. Taylor, 9(2), 121-128.o.
3. BEREZKEI Tamás (2003): Evolúciós pszichológia, Osiris, Budapest.
4. BEREKNYEI József (2019) - A rendvédelmi szervek (rendőrség) végrehajtó állományának utánpótlása és a korosztályi jellemzők viszonya. Belügyi Szemle, 2019/9.
5. BESENYEI Lajos (2016) A generációváltás forradalma. Opus et Educatio 3. évf. 4. sz., 371-378.o
6. BUDA Béla (1986): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei, Animula Kft., Budapest.
7. DUGA Zsófia (2013) Tudomány és a fiatalok kapcsolata. Irodalomkutatás. Tudomány-kommunikáció a Z-generációnak. TÁMOP-4.2.3-12/1/KONV2012-0016.  
<http://www.zgeneracio.hu/tanulmanyok> (letöltés ideje: 2022.05.04.)
8. FORGÓ Sándor (é.n.): Társadalmi és médiakommunikáció, EKF, Eger.
9. FÜLÖP Géza (1996): Az információ. Eötvös Loránd Tudományegyetem Könyvtártudományi - Informatikai Tanszék, Budapest.
10. GIRI, V.N. – KUMAR, B.P. (2009): Assessing the Impact of Organizational Communication on Job Satisfaction and Job Performance. Psychological Studies, Vol.55.No.2., 137-143.
11. Ismeretlen szerző: Médiafogyasztás 2022-ben – Hol töltik az időt a fiatalok? In: Cluster Media,  
<https://clustermedia.hu/blog/media/mediafogyasztas> (Letöltés ideje: 2022.09.19.)
12. JUHÁSZ Csilla (2016) – Kommunikációs elvárások a szervezetben. Közép-Európai Közlemények, 9(2), 124–133.o.
13. KOVÁCS Edina Zita (é.n.) – A kommunikáció alapfogalmai és eszközei, NSZFI (munkaanyag), elektronikusan:  
[https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi\\_dokumentumok/Bemeneti\\_kompetenciak\\_meresi\\_ertekelesi\\_eszkozrendszerenek\\_kialakitasa/18\\_1448\\_001\\_101130.pdf](https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_001_101130.pdf), (Letöltés ideje: 2022.09.07.)
14. KRISKÓ Edina (2019) – A rendészeti kommunikáció kutatásának módszertani kérdéseiről. Jelkép, 2019/1. szám, elektronikusan:  
[http://real.mtak.hu/126779/1/JelKep\\_2019\\_1\\_Krisko\\_Edina.pdf](http://real.mtak.hu/126779/1/JelKep_2019_1_Krisko_Edina.pdf) (Letöltés ideje: 2022.09.10.)
15. MERETEI Barbara (2017) Generációs különbségek a munkahelyen—szakirodalmi áttekintés. Vezetéstudomány/Budapest Management Review, 48(10), 10-18.o.

16. MOLNÁR Katalin (2001) – Kommunikáció a rendvédeleми munkában. Jegyzet a Rendőrtiszti Főiskola hallgatói számára, Budapest.
17. MOLNÁR Katalin (2007) – Rendészeti kommunikáció vezetőknek, Rendőrtiszti Főiskola, Budapest.
18. MOLNÁR Katalin (2016) - A kommunikáció szerepe a rendészeti munkában. A kommunikációs készségek fejlesztési lehetőségei a rendészeti képzésben. Határrendészeti Tanulmányok.
19. MOLNÁR Katalin (2018) – Rendészeti kommunikáció – a média tükrében. Dialóg Campus, Budapest.
20. PACANOWSKY, M.E. – O'DONNELL-TRUJILLO, N. (1983): Organizational Communication as Cultural Performance. Communication Monographs, Vol.50., Issue 2., 126-147.
21. ROSENGREN, Karl Erik (2004) – Kommunikáció. TYPOTEX, Budapest.
22. SPARSCHUH, Vera (2007): Mannheim Károly tanulmánya a generációk problémájáról – műtörténeti és elméleti dimenziók, Világosság, 2007/7. sz. 107-122. o.
23. SZABÓ Csaba (2014) – A rendőri munka megoldatlan pszichikai és erkölcsi problémái. Magyar Rendészet 2014/5. 117-130.o.
24. SZELEI Ildikó (2004) – A beosztottak motiválásának pedagógiai kérdései. Pedagógia I. ZMNE.
25. TARI Annamária (2010) Y generáció: klinikai pszichológiai jelenségek és társadalom-lélektani szempontok az információs korban. Jaffa Kiadó Kft., Budapest
26. TARI Annamária (2011) Z generáció: klinikai pszichológiai jelenségek és társadalom-lélektani szempontok az információs korban. Tericum Kiadó Kft., Budapest
27. TEGYEY Andrea (2018) A „Z generáció” címke – Jogos félelmek vagy lehetőség a megújulásra? Rendőrségi tanulmányok, I. évfolyam, 3. szám, 81-97.o
28. TERESTYÉNI Tamás (2006): Kommunikációelmélet. A testbeszédtől az internetig, AKTI-Typotex, Budapest.
29. THUMA Orsolya (2016) Generációs különbségek a munka és az iskola világában. In: Korkép, XXI. századi kihívások. Budapest. Budapesti Gazdasági Egyetem
30. TŐZSÉR Erzsébet (2019): Generációk és vezetői attitűd a rendőrség szervezetében, In: A haza szolgálatában konferenciakötet, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2020.
31. TŐZSÉR Erzsébet (2021) – A Magyar Rendőrség szervezeti kultúrájának főbb jellemzői szervezetszichológiai vizsgálatok eredményének tükrében. (doktori értekezés) NKE RTDI, Budapest.

## **MELLÉKLETEK**

1. számú melléklet: Kérdőíves kutatás

2.

2022. 09. 21. 23:01

A generációs szakadék megjelenése a rendőrségi kommunikációban

## A generációs szakadék megjelenése a rendőrségi kommunikációban

Kedves Kítöltő!

Tudományos Diákköri Konferenciára készített dolgozatom témája a rendészeti kommunikáció, azon belül is a generációs különbségek megjelenését elemzem. Célom a megfelelő kommunikáció előnyeinek, kihívásainak bemutatása és feltárása, valamint a felmerülő problémákra javaslatok, megoldások megfogalmazása.

A társadalmunkban élő 6 generáció és születési idejük:

- Veteránok (1945 előtt)
- Baby Boomer (1946-1964)
- X generáció (1965-1979)
- Y generáció (1980-1994)
- Z generáció (1995-2009)
- Alfa generáció (2010 után)

Fontos, hogy a kérdőív kizárólag a Z generáció (1995-2009 között születettek) tagjainak szól.

A kérdőív kitöltése anonim, az eredményeket kizárólag a kutatásomhoz használom fel.

Előre is köszönöm, hogy egy kitöltéssel hozzájárulsz a TDK dolgozatom, majd a szakdolgozatom sikerességéhez!

**\*Kötelező**

1. Nem \*

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

☐ férfi

☐ nő

2. Születési év \*

2022. 09. 21. 23:01

A generációs szakadék megjelenése a rendőrségi kommunikációban

3. Szakirány \*

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- ☐ bűnügyi  
☐ rendészeti

4. Szakmai tapasztalat \*

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

- ☐ 1-2 év  
☐ 3-4  
☐ nem releváns

5. Hogyan értékeled az idősebb generációhoz (Baby Boomer 1946-1964, X generáció 1965-1979) tartozó kollégáiddal való viszonyod az **interakció gyakorisága** alapján? \*

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

|                                      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Egyáltalán nincs kapcsolatunk velük. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gyakori velük az interakció.         |                       |                       |                       |                       |                       |                       |

6. Hogyan értékeled az idősebb generációhoz (Baby Boomer 1946-1964, X generáció 1965-1979) tartozó kollégáiddal való viszonyod a **kommunikáció gőrdőlékenysége** alapján? \*

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

|                                               | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|-----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nehézkés, körőlményes a kommunikáció.         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Zőkkenőmentes, problémamentes a kommunikáció. |                       |                       |                       |                       |                       |                       |

2022. 09. 21. 23:01

A generációs szakadék megjelenése a rendőrségi kommunikációban

7. Hogyan értékeled az idősebb generációhoz (Baby Boomer 1946-1964, X generáció 1965-1979) tartozó kollégáiddal való kommunikációt a **feladatmeghatározás (parancs, utasítás)** alapján? \*

Soronként csak egy oválit jelöljön be.

|                                                  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |                                                               |
|--------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------|
| A feladatmeghatározás pontatlan, nem egyértelmű. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | A feladatmeghatározás minden részletre kiterjedő, egyértelmű. |

8. Hogyan értékeled az idősebb generációhoz (Baby Boomer 1946-1964, X generáció 1965-1979) tartozó kollégáiddal való viszonyod a kapott **szakmai támogatás** alapján? \*

Soronként csak egy oválit jelöljön be.

|           | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |           |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| minimális | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | maximális |

9. Mennyiben ítéled kockázatosnak, hogy kifejtsd szakmai véleményed, ha az ellentétes a vezető véleményével? \*

Soronként csak egy oválit jelöljön be.

|                                              | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |                                                             |
|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------|
| Gyakran nem merem megosztani a véleményemet. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Egyáltalán nem érzem problémának megosztani a véleményemet. |

10. Mennyire találsz helytállónak a kijelentést, hogy az idősebb kollégák elfogadnak és teljes értékű munkaerőnek tartanak téged? \*

Soronként csak egy oválit jelöljön be.

|                      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |                        |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| Egyáltalán nem igaz. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Teljes mértékben igaz. |

11. Mit teszel bizonytalan helyzetben? (Kérlek, értékelj 1-től 6-ig, hogy a felkínált lehetőségek közül melyik igaz inkább rád.) \*

Soronként csak egy oválit jelölj be.

|                                                                                 | 1 - legkevésbé jellemző | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6 - leginkább jellemző |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| Önálló döntést hozok.                                                           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| Tanácsot kérek valamely azonos szolgálati helyen lévő idősebb kollégától.       | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| Tanácsot kérek valamely azonos szolgálati helyen lévő velem egyidős kollégától. | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| Tanácsot kérek valamelyik egyetemi évfolyamtársamtól.                           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| Tanácsot kérek egy rokontól, baráttól.                                          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |

12. Mi a tapasztalatod, mennyire teheted fel nyíltan a kérdéseidet a szolgálati helyen? \*

Soronként csak egy oválit jelölj be.

|                                                                  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Tartok tőle, hogy a kérdéseimnek negatív következményei lesznek. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Azt tapasztaltam, hogy a kérdések szabadon feltehetők.           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Milyen gyakorisággal kapsz visszajelzést az idősebb generációhoz tartozó kollégáktól a szolgálat ellátását, feladatvégzését illetően? \*

Soronként csak egy oválit jelölj be.

|                                      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Szinte soha nem kapok visszajelzést. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minden esetben kapok visszajelzést.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

14. Mennyire vagy elégedett a kapott visszajelzések módjával? \*

Soranként csak egy oválit jelöljön be.

|                                                                                      |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |                                                                                           |
| Elégedetlen vagyok, a visszajelzések nem megfelelőek, nem visznek előre a munkámban. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Teljes mértékben elégedett vagyok, a visszajelzések hozzájárulnak a szakmai fejlődésemhez |

15. Mennyire érzed jelenlévőnek az alábbi problémákat a kollégákkal való kommunikáció tekintetében a szolgálatellátás során? (1 - nincs jelen, 6 - jelen van) \*

Soranként csak egy oválit jelöljön be.

|                                               |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                               | 1 - nincs jelen       | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6 - jelen van         |
| információhiány                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| túlzott mennyiségű információ                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| eltérő nyelvhasználat (szleng, szakzsargon)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ellentmondásos üzenetek, jelzések             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| rendfokozatbeli különbségek okozta nehézségek | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| motiváció hiánya, érdektelenség               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| félreértések                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| kölcsönös tisztelet/elfogadás hiánya          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| előítéletek jelenléte                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| időhiány                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16. Az alábbiak közül melyik kommunikációs csatorna használatát részesíted előnyben? (1 - legkevésbé használt, 6 - legtöbbet használt) \*

Soronként csak egy oválist jelöljön be.

|                 | 1 - legkevésbé használt | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6 - legkedveltebb     |
|-----------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Messenger       | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Instagram       | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Viber           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Signal          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| WhatsApp        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Snapchat        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Outlook, e-mail | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| SMS             | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Telefonhívás    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rádió           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2022. 09. 21. 23:01

A generációs szakadék megjelenése a rendőrségi kommunikációban

17. Tapasztalatod alapján az alábbiak közül melyik kommunikációs csatorna használatát részesítik előnyben az idősebbek a \*  
szolgáltatellátás során? (1 - legkevésbé használt, 6 - legtöbbet használt)

Soranként csak egy oválit jelöljön be.

|                 | 1 - legkevésbé használt | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6 - legkedveltebb     |
|-----------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Messenger       | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Instagram       | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Viber           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Signal          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| WhatsApp        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Snapchat        | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Outlook, e-mail | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| SMS             | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Telefonhívás    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rádió           | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

18. Egyéb megjegyzés, észrevétel

---

---

---

---

---

Ezt a tartalmat nem a Google hozta létre, és nem is hagyta azt jóvá.

Google Űrlapok