

Kutatói rendőrkávéház Romániában

Research Police Café in Romania

ANDRÁS Hunor Lehel,¹ MOLNÁR Katalin,² BÉLAI Gábor³

Bevezetés: A rendőrség külső és belső kommunikációjának hatékonysága minden országban prioritást kell hogy élvezzen, hiszen a szervezet megítélését nagyban befolyásolja a kommunikáció minősége és a közösségi kapcsolati, azaz PR-tevékenység.

Célkitűzések: Hargita megyei rendőrök bevonásával arra kerestük a választ, hogy Romániában a rendőrök hogyan kommunikálnak egymással, vezetőikkel, a társszervekkel és médiaszolgáltatókkal, továbbá a rendőrség mint szervezet miként jeleníti meg magát a külvilág irányába.

Módszer: A Romániában még nem alkalmazott Police Café módszeren alapuló kutatói rendőrkávéház segítségével kérdeztük meg a célcsoport tagjait. A delegálás menetére nem volt befolyásunk, de a véletlenszerű mintavétel heterogén lett, így a rendőrök rendészeti, bünyügyi, humán, bűnmegelőzési és baleset-megelőzési területről érkeztek.

Eredmények: A kutatásba bevont román rendőrök egyetértettek abban, hogy nagyobb hangsúlyt kell fektetni a képzések során a kommunikációs készségek fejlesztésére. Előrelépés szükséges továbbá a fiatal generációk megfelelő kommunikációs és szakmai felkészítése, illetve integrációjuk felgyorsítása érdekében.

Konklúzió: A rendőrség rövid, közép- és hosszú távú szervezeti céljainak megvalósításához elengedhetetlen a fiatalabb korosztály szakmai és kommunikációs felkészítése is. A belső szakmai kohézió erősítése érdekében szükséges a kommunikáció fejlesztése, hiszen a jó színvonalú belső kommunikáció a külső kommunikációra is nagy hatással lehet, növelve ezzel a rendőrségbe és az egyes rendőrökbe vetett bizalmat.

¹ Rendőr százados, sajtóreferens, Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Rendőr-főkapitányság; doktori hallgató, Nemzeti Közszerológati Egyetem Rendészettudományi Doktori Iskola, e-mail: AndrasHL@jasz.police.hu

² Egyetemi docens, Nemzeti Közszerológati Egyetem Rendészettudományi Kar Rendészeti Magatartástudományi és Kriminálpszichológia Tanszék, e-mail: molnar.katalin@uni-nke.hu

³ Rendőr őrnagy, mesteroktató, Nemzeti Közszerológati Egyetem Rendészettudományi Kar Krimináltechnikai Tanszék, e-mail: belai.gabor@uni-nke.hu

Kulcsszavak: kommunikáció, kutatói rendőrkávéház, rendészettudomány, kutatómódszertan

Introduction: The effectiveness of the external and internal communication of the police should be a priority in every country, since the perception of the organisation is greatly influenced by the quality of communication and PR activities.

Objectives: By involving police officers from Harghita County, we sought to answer how police officers in Romania communicate with each other, with their leaders, with fellow agencies and media providers, and how the police as an organisation presents itself to the outside world.

Methodology: We interviewed police officers from Harghita County using a research police café based on the Police Café method, which has not yet been applied in Romania. We had no influence on the process of delegation, but the random sampling was heterogeneous, so the police officers came from the fields of law enforcement, crime, human rights, crime prevention and accident prevention.

Results: The Romanian police officers involved in the research agreed that more emphasis should be placed on developing communication skills during education and further training. Further progress is also needed in the appropriate communication and professional preparation of the younger generations and in accelerating their integration.

Conclusion: In order to achieve the short, medium and long-term organisational goals of the police, it is essential to also set the professional and communication preparation of the younger generation as its banner. In order to strengthen internal professional cohesion, it is necessary to develop communication, since good quality internal communication can also have a great impact on external communication, thereby increasing trust in the police and individual police officers.

Keywords: communication, research police café, police science, research methodology

Bevezetés

Jelen kutatás az első kísérlet arra, hogy a kutatói rendőrkávéház módszerével külföldi rendőr kollégákat kérdezzünk. Az ötlet felmerülése közvetlenül András Hunor Lehel *Közös biztonság, társadalmi felelősségvállalás – A magyar rendőrség kommunikációjának hatékonysága* címen készülő disszertációjának empirikus kutatásához kötődik, és előzményeit már publikáltuk (ANDRÁS 2024; ANDRÁS–MOLNÁR 2024; ANDRÁS 2025, 2026).

A román rendőrség felépítése

Ahhoz, hogy a kutatásban érintett résztvevőket el tudjuk helyezni, röviden áttekintjük a romániai rendőrség felépítését (politiaromana.ro). A szervezeti rendszer hierarchikusan épül fel, amelynek csúcán a Belügyminisztérium áll, ezen belül pedig az Országos Rendőr-főkapitányság látja el a stratégiai, koordinációs és irányítási feladatokat. A rendőrök jogállását a 360/2002. számú törvény nevesíti – románul Legea nr. 360 din 6 iunie 2002 privind Statutul poliștilor. A megyei szintű rendőri struktúrát az úgynevezett megyei rendőr-főkapitányságok alkotják, így Hargita megyében (hr.politiaromana.ro) is a Hargita Megyei Rendőr-főkapitányság (Inspectoratul Județean de Poliție Harghita) felel a rendfenntartásért, a közrend biztosításáért és a bűnüldözési tevékenységek összehangolásáért.

A megyei rendőri vezetés élén a megyei rendőrfőkapitány áll. A szervezet több, funkció szerint elkülönülő egységből áll. A vezetést támogató háttérstruktúrák között található a jogi osztály, a humánerőforrás- és személyzeti osztály, a logisztikai és gazdasági részek, valamint a kommunikációs és sajtókapcsolatokért felelős egység.

A napi tevékenység gerincét a közrendvédelmi szolgálat, a bűnügyi szolgálat, a közlekedésrendészet, a fegyverekkel és veszélyes anyagokkal kapcsolatos ellenőrzéseket végző részleg, a kriminalisztikai laboratórium, illetve a gazdasági bűnözés elleni egységek alkotják. Ezek a szervezeti egységek együtt biztosítják a közbiztonsággal, bűnmegelőzéssel, bűnügyi feltárással és közúti közlekedés felügyeletével kapcsolatos feladatok ellátását. A megyei rendőr-főkapitányságnak alárendelten működnek a városi és községi rendőrkapitányságok és rendőrőrsök, amelyek helyi szinten látják el a közrend fenntartását, a járőrtevékenységet, a helyi bűnügyek kivizsgálását, valamint az állampolgárok közvetlen kiszolgálatát. Ezek belső struktúrája hasonló elven épül fel, mint a megyei egyséké: a parancsnok és helyettese irányítja a járőr- és beavatkozó csoportokat, a bűnügyi nyomozókat, továbbá az adminisztratív személyzetet.

A kommunikációs és parancsnoki struktúra a rendvédelmi szervezetekben szigorúan hierarchikus, ami biztosítja a döntések gyors és egyértelmű végrehajtását. A parancsokat országos szintről továbbítják a megyei vezetés felé, majd a különböző operatív osztályokhoz, onnan pedig az egyes rendőrőrsökhöz és helyi járőri egységekhez.

A kutatás

A kutatás megtervezése és szervezése még 2025 nyarán kezdődött, mind formális, mind informális csatornákon, az Országos Rendőr-főkapitányság Titkársági Főosztály Nemzetközi Kapcsolatok Osztálya, valamint a magyar Külgazdasági és Külügyminisztérium román belügyi attaséjának közbenjárásával. A Hargita Megyei Rendőr-főkapitányság szóvivője segítette az előkészítést és a 14 fő román kolléga delegálását a rendezvényre. Fontos volt, hogy munkanyelvként a magyart választhattuk: magyar nemzetiségű vagy a magyar nyelvet kiválóan beszélő román nemzetiségű rendőröket vontak be. A szervezőknek köszönettel tartozunk a fogadókészségért és az együttműködésért.

A romániai Hargita megye székhelyén, Csíkszeredában 2025. november 24-én 10 és 13 óra között zajlott az adatfelvétel. A vendéglátók a Hargita Megyei Rendőr-főkapitányság

felújított éttermében ideális helyszínt biztosítottak a zavartalan beszélgetéshez. A résztvevők tizennégyen, mi, kutatók pedig hárman voltunk.

A kutatás módszere

A vizsgálatot a kutatói rendőrkávéház módszerével végeztük, amely a magyarországi rendészettudományban fokozatosan kér helyet magának. A World Café közösségi alkotó-technika speciálisan a biztonság témájára adaptált változata, a Police Café (MOLNÁR 2022), 2014 júniusa óta immár 241 alkalommal⁴ bizonyította létjogosultságát. A civilek és rendészeti szakemberek párbeszédének szükségét felismerő kezdeményezés lassan az egész országot meghódítja.

Azt a kérdést azonban, hogy tudományos kutatásra is alkalmas-e a Café technika, először Gál Erika vetette fel a módszer 2021-es debütálása kapcsán végzett fókuszcsoportos kutatása alapján.

„Az empirikus vizsgálódásokban a legalkalmasabb módszer megtalálása és kiválasztása körültekintő gondolkodást követel meg a kutatóktól. A tudományos módszerek klasszikusan kvantitatív és kvalitatív csoportba sorolhatók, amelyek elemeit, főbb jellemzőit számos tanulmány foglalja össze, ezzel is támogatva a kutatási kérdésekhez legalkalmasabb módszer(ek) kiválasztását. A velük szemben támasztott követelmények miatt azonban a módszerek tárháza nem túl széles. Majdhogynem kifejezetten szűk körűnek mondható, hiszen például a társadalomtudományi kutatások esetén népszerűnek tekinthető kvalitatív módszerek közül az interjún és fókuszcsoporton kívül másnak az alkalmazására és tudományos értelemben vett elfogadására hazánkban jellemzően nem találunk példákat. Ha egy társadalomtudós nem a számok nyelvén – azaz nem kvantitatív módszerek alkalmazásával – kívánja megválaszolni a feltett kérdéseit és a válaszokból releváns eredményre jutni, akkor számára még kevesebb a lehetőség. Különösen igaz ez, ha a társadalomtudományok egy igencsak speciális válfajáról és egyben egy kifejezetten fiatal tudományterületről, a rendészettudományról beszélünk” (GÁL 2022: 40).

Ugyanő 2024-ben már saját kutatásaira alapozva tette ismét nagytű alá a módszert (GÁL 2024). A kutatói rendőrkávéházat először 2021 őszén alkalmazta Molnár Katalin és Oláh-Paulon László. Egy országosan reprezentatív felmérést (MOLNÁR – OLÁH-PAULON 2022) végeztek a módszer segítségével, amelyben a hazai rendőrség bűnmegelőzési szakembereinek véleményét gyűjtötték össze úgynevezett régiós koordinációs Cafékban. A megkérdezettek száma 321 fő volt. A nyolc régióban átlagosan 40-40 főt ültettek össze egy-egy alkalommal, és ugyanazon kérdések mentén gyűjtötték, majd összegezték az eredményeket. Az akkori folyamathoz képest mind András Hunor Lehel két vármegyes önálló kutatásai, mind pedig a jelen tanulmány tárgyát képező csíkszeredai kávéház résztvevőinek száma szerényebb volt, utóbbié mindössze 14 fő. Ez azonban nyilván könnyítette

⁴ Lásd: <https://policecafe.hu/renderorkavehazak/>

a dolgunkat, de reprezentatívnak semmiképpen nem tekinthető, nem is ez volt a célunk, inkább pilot jelleggel valósítottuk meg a kutatást.

A működés természetesen most is a Police Café jól bevált metodikájához (MOLNÁR 2021) igazodott. A kávéházszerűen elrendezett három asztalnál a 14 résztvevő egyenlő arányban, de tetszőleges elosztásban foglalt helyet. A kutatók köszöntője és bemutatkozása után a kutatás vezetőjének szakmai felvezetőjében elhangzottak a kutatás magyarországi előzményei, a kutatás célja és az adatvédelmi tájékoztató. Majd a módszertani ismertető következett, amelynek során a résztvevők számára körvonalazódott a beszélgetések menetrendje: a három asztaltársaság mindegyike találkozik a három témagazdával, akik a három téma mentén 40-40 percben beszélgetnek velük.

A témafelelősök flipchartra jegyzetelték a kollégák által elmondottakat, amelyeket az összefoglaló prezentációjukhoz használtak. Hangfelvétel készítésére nem volt lehetőség, így a tartalomelemzés kizárólag a jegyzetelésnek köszönhetően készült el.

A három forduló végén a három témagazda rövid prezentációban összegezte a kapott válaszokat. Volt lehetőség a résztvevők reflexióira, kiegészítéseire is, amivel éltek is a kollégák. Végül megköszöntük a közreműködésüket, és bezártuk a kávéházat.

A kutatásba bevont célcsoport

A 14 – többségében tiszt – delegált Hargita megyei rendőr közül tízen dolgoznak a megyei rendőr-főkapitányságon, ketten a megyeszékhelyi, ketten a városi rendőrkapitányságon, Csíkszeredában. Szolgálati idejük: 3 év (2 fő), 5, 6, 7 év (2 fő), 8 év (2 fő), 9 év (2 fő), 15 év (2 fő), 16, 23 év. Azaz, a legkevesebb szolgálati idő 3 év (2 fő), a legtöbb 23 év (1 fő). Egyiküknek volt civil (bölcsész) végzettsége, a többiek mind rendőrnek tanultak (alap- vagy tisztképzésben). A beosztottak és vezetők aránya pedig 12:2, utóbbiak alosztályvezetői szintű egységet vezetnek.

A résztvevők által képviselt szakterületek színes képet mutatnak. Nyolcan jelenleg bűnügyi szakterületen dolgoznak, ezen belül gazdasági bűncselekmények; gépjárműlopás; betörés, vagyon elleni bűncselekmények; rablás, garázdaság; fiatalkorúak ellen elkövetett szexuális bűncselekmények; körözés, életellenes bűncselekmények; internetes bűncselekmények, illetve fegyverrel való visszaélések nyomozását és vizsgálatát végzik. Három közrendvédelmi szakember volt a csoportban, egyikük a megyei bevetési egységnél dolgozik, másikuk városi körzeti megbízott (ahogy az elmondásából kiderült, inkább valamiféle közösségi rendőr, de sajnos korlátozott szakmai lehetőségekkel, azaz nem profiltisztán), a harmadik pedig egy ezen a földrajzi területen speciális rendészeti ágazatot képvisel: az illegális fakitermelés, falopás ellen tevékenykedik. Egy fő foglalkozik bűnmegelőzéssel, szintén egy a közlekedéssel, és egy a humán szolgálatnál teljesít szolgálatot. Vagyis elmondható, hogy a beszélgetőtársak a sajtó és az igazgatásrendészet kivételével valamennyi szolgálati ágat lefedték.

Nyolc főnek van a jelenlegi szakterületéhez képest más szakterület(ek)ről származó munkatapasztalata is. Erről egyöntetűen azt nyilatkozták, hogy hasznos, hiszen nagyobb rálátást nyújt a rendőri munka egészére, amit fontosnak tartanak az együttműködés szempontjából. A szakterületváltások javarészt kényszerűségből adódtak. Ok volt

a lakóhelyváltás, vagy az, hogy az iskola elvégzése utáni első vezénylés nem feltétlenül oda szólt, ahol az illető lakott vagy dolgozni szeretett volna, ám később sikerült váltania. Három főnek volt más megyéből származó tapasztalata is. Elmondták azonban, hogy a szolgálatihely-váltásnak van előnye is, mégpedig, hogy több területen szerez az ember hely- és személyismeretet, amit a későbbiekben szakmailag tud hasznosítani.

A kutatási témák és témafelelősök

Az első asztaltéma *A rendőrség szervezetén belüli hierarchikus viszonyok hatása a kommunikációra* címet kapta, amelynek Béla Gábor volt a témagazdja. A másik témában Molnár Katalin *A rendőrség egyes szolgálati ágai közötti kommunikáció és együttműködés* tárgy körében kérdezte a kollégákat. Végül a harmadik asztaltéma *A rendőrség külső szervezeti kommunikációjának szintjei, csatornái és hatékonysága; hatása a szervezet megítélésére* elnevezéssel, András Hunor Lehel irányításával zajlott.

Kutatási eredmények

A három témában a tartalomelemzést követően az alábbiakat állapítottuk meg.

A rendőrség szervezetén belüli hierarchikus viszonyok hatása a kommunikációra

A Hargita Megyei Rendőr-főkapitányság szervezeti és kommunikációs rendszere illeszkedik a romániai rendőrség országos szabványaihoz, és olyan vertikálisan tagolt struktúrát alkot, amely hatékonyan képes összehangolni a stratégiai irányítást, az operatív bűnüldözési és közrendvédelmi tevékenységeket, valamint a helyi rendőrőrsök napi munkáját. A felfelé irányuló kommunikációt rendszeres operatív jelentések, eseményjelentések, statisztikák és szakmai beszámolók biztosítják. A belső kommunikáció elektronikus rendszereken, szolgálati e-mailen, intraneten, valamint rádió és diszpécserközponton keresztül történik. Egyes szervezeti elemeknél jellemzőek a napi operatív eligazítások és parancsnoki értekezletek, amelyek további keretet adnak a feladatok összehangolásához. A csoportokban egyértelműen megmutatkozott, hogy a rendőrök megfelelően tartják a belső hivatalos kommunikáció színvonalát és minőségét, azonban azt is elmondták, hogy a szervezetek közötti kommunikáció – a magyar viszonyokhoz hasonlóan – nagyban függ az adott szervezeti egységek személyi állományától, az egymás közötti informális kapcsolatokról is.

A rendőrségen belül zajló generációváltás – amelyet a nagyarányú nyugdíjazási hullámok, az utánpótlásként belépő fiatal (Z generációs) állomány növekedése, valamint a rendészeti képzés modernizációja egyaránt alakít – a belső kommunikációra és a generációk közötti viszonyra több, egymással összefüggő hatást gyakorol. A hatások egyrészt szervezeti és strukturális jellegűek, másrészt kulturális és viselkedésszerű aspektusokhoz kötődnek. A fiatalabb állomány megjelenése általában együtt jár az informális és formális kommunikációs minták átalakulásával. A fiatalabb rendőrök digitális szocializációjuk

következtében gyorsabb, közvetlenebb és technológiaorientált kommunikációs formákat részesítenek előnyben; jellemző rájuk az információk azonnali elérése iránti igény, a többszoros (általában digitális platformokkal támogatott) kommunikáció, valamint a horizontális, partnerségi alapú interakciók preferálása. Ezzel szemben az idősebb generáció sok esetben továbbra is a hierarchikus struktúrákhoz kötődő, formális és írásalapú kommunikációs rendszereket tekinti elsődlegesnek, ami időnként a kommunikációs normák közötti eltérésekből fakadó félreértéseket eredményez. A generációk közti viszonyt alapvetően meghatározza a szakmai tapasztalat, amelyet az idősebb rendőrök hordoznak, és amely a szervezeten belül továbbra is kiemelt érték. Az idősebb generáció tagjai nagyrészt már nyugállományba vonultak (a nyugdíjkorhatár jelenleg 47 év, 27 év tényleges szolgálati viszonyal, amelyet öt éven belül terveznek 52 évre emelni). 50 év felett már külön fizikai és pszichológiai szakvéleménnyel és évenkénti engedélyezéssel maradhatnak hivatásos állományban.

A fiatalabb állomány a legtöbb esetben gyorsabb előmenetelt és több szakmai visszajelzést vár el, mint ami a tradicionális rendészeti kultúrában megszokott. Ez a különbség olykor feszültségekhez vezet, különösen akkor, ha a vezetői kommunikáció nem alkalmazkodik az eltérő motivációs mintázatokhoz. A generációk közti kapcsolat azonban nem szükségszerűen konfliktusos; megfelelő szervezeti keretek között a tudásátadás és a kölcsönös tanulás gyakran érdemi együttműködést eredményez. Az idősebb generáció részéről az intézményi rutinok és a helyzetkezelési tapasztalatok átadása jelent magas hozzáadott értéket, míg a fiatalabb állomány a digitális technológiákhoz való nagyobb affinitással, a modern kommunikációs eszközök használatának készségével és innovatív problémamegoldási módszerekkel járulhat hozzá a szervezet hatékonyságának növeléséhez. E kettő együttes jelenléte akkor válik előnnyé, ha a vezetés tudatosan kezeli a generációk közti különbségeket, és bevonja mindkét korosztályt a belső kommunikáció és a munkavégzés folyamatainak fejlesztésébe. A generációváltás egyik leglényegesebb hozadéka, hogy a szervezet kommunikációs kultúrája fokozatosan nyitottabbá, rugalmasabbá és gyorsabbá válik, miközben a szakmai tradíciók és normák stabilitást biztosítanak. A kihívás e kettő egyensúlyának megtalálása: a modern kommunikációs elvárások integrálása úgy, hogy közben a rendészeti sajátosságokból eredő formális hierarchia és felelősségi rendszer ne sérüljön. Ugyanakkor alapvető problémaként jelezték, hogy sok fiatal vezető van, és hiányoznak a több évtizedes szakmai tapasztalattal rendelkező kollégák, akik átadhatnák a tudást. A személyi állományban jelentős generációs szakadék (akár 5-10 év is) figyelhető meg az újonnan belépő és a régebben szolgálatot teljesítő kollégák között.

A rendőrség egyes szolgálati ágai közötti kommunikáció és együttműködés

A megkérdezett rendőrök véleménye alapján, minél nagyobb rálátása van egyes kollégáknak egymás munkájára, szakterületeire, annál jobb közöttük az együttműködés, mivel ezzel sikerül kiküszöbölni a negatív előítéleteket és meglátásokat. A személyes ismeretségek, a közös történetek, a közösen megoldott ügyek, szakmai sikerek és a közös képzések is nagyban hozzájárulnak az együttműködéshez. Az szintén segíti az együttműködést, ha a kollégák belátják, hogy a rendőri munka csak akkor lehet eredményes, hatékony és sikeres, ha közösen, összehangoltan, egymást kiegészítve tevékenykednek. Véleményük

szerint ennek tudatosításához elengedhetetlen a vezetők ehhez hasonló értékrendje. Az ő dolguk ugyanis az egyes szakterületeken folyó munka összehangolása, a kollégák és szervezeti egységek közötti együttműködés állandó fejlesztése, vagyis a szakmai és humán menedzsment.

Az együttműködés két szinten fut. Formálisan (hivatalos stílusban, írásban, magázódva, megkeresések, átiratok útján) és informálisan (szóban-személyesen, telefonon, online, közvetlen hangnemben, tegeződve). *Előbbi magyar megfelelője a szolgálati út, amelyet a kutatásban részt vevők hivatalos vagy adminisztratív útnak neveztek. Ha utóbbi működik, az mindig gyorsabb, egyszerűbb, hatékonyabb, azonban ebben az esetben is mindenkor szükséges hivatalos úton is továbbítani az információkat, és ez meg is történik.* Mindkét formában való működés hatékonysága nagyban múlik a kollégák hozzáállásán, munkamorálján, személyes készségein, elsősorban együttműködési és kommunikációs kompetenciáin. Ha ezek rendben vannak, akkor gördülékenyen megy minden, ha ezek hiányosak, akkor akadozik az információáramlás, sok a félreértés, ami hátráltatja a munkát. A munkatársak hozzáállását egy ott bevett fordulat szemléletesen fejezi ki: „Odateszi a csontot” – azaz: belead apait-anyait, odateszi magát, becsülettel, odaadással dolgozik, húzza az igát.

A megyék közötti együttműködéssel kapcsolatban a rendőrök elmondták, hogy ha ott a szituációk vagy az ügyek megkívánják, akkor jól tudnak együttműködni egymással. De a túlzottan centralizált országos irányítás miatt nem kellően differenciált az egyes megyék és szakterületek sajátosságainak megfelelő erőforrás- és munkateher-elosztás, illetve a teljesítményelvárás. Az ebből fakadó versengés kultúrája kevéssé hagyja érvényre jutni az együttműködés kultúráját. E téren még sok teendőt látnak. Az együttműködést nehezítő körülményként minden asztaltársaság hangsúlyozta a szűkös időkereteket, a rendszeres határidőkényszert; a létszámhiányból adódó leterheltséget; a nagymértékű fluktuációt; a tapasztalt kollégák nagyszámú elvándorlását; a régi szervezeti struktúrából adódó megszokásokat, berögzült működésmódokat és az ezekhez társuló, még mindig nem elég korszerű vezetői attitűdöket és stílusokat; valamint a generációk közötti etikai és szakmai eltéréseket, időnként szakadékokat.

A rendőrség külső szervezeti kommunikációjának szintjei, csatornái és hatékonysága; hatása a szervezet megítélésére

Hargita megyében rendőri oldalról a társszervekkel, valamint ügyészséggel és bírósággal történő kapcsolattartás az ügyek előadóján keresztül valósul meg. A rendőrök itt nem éreztek deficitet, az együttműködés, illetve az oda-vissza kommunikáció megfelelően működik. Van tennivaló azonban az állampolgárokkal való kommunikáció terén. Az itt tapasztalható nehézségek gyakran nem szakmai alkalmatlanságból erednek, hanem abból, hogy a rendőrök nincsenek felvértezve megfelelő konfliktuskezelési, párbeszédalapú és szituatív kommunikációs technikákkal. Az állampolgárok egy része bizalmatlan, feszült vagy ellenséges attitűddel fordul a rendőrség felé, és az ilyen helyzetek kezelése különösen kifinomult kommunikációt igényel. Ha a rendőr csak a hatalmi pozícióból, a formalizált utasítások nyelvén kommunikál, az gyakran tovább növeli a feszültséget, és rontja a rendőrség társadalmi elfogadottságát. Ezzel szemben egy olyan rendőr, aki rendelkezik megfelelő verbális, nonverbális, empátikus és konfliktuskezelési készségekkel, jelentősen

cökkentheti a helyzet eszkalációjának esélyét, és sokkal hatékonyabban tudja érvényesíteni a jogszerű intézkedéseket. Ugyanakkor a romániai megyék közül Hargita megyében a legnagyobb a rendőrök társadalmi elfogadottsága, ahogyan a válaszadók mondták: itt a rendőrnek még van szava.

A belső kommunikáció oktatása szintén elengedhetetlen. Egy rendészeti szervezetben a hatékony belső információáramlás alapfeltétele a gyors reagálásnak, az egységes fellépésnek és a szakmai tévedések minimalizálásának. Ha a személyi állomány nem rendelkezik megfelelő kommunikációs készségekkel – például a világos, pontos utasításadás, az érthető helyzetjelentés vagy a horizontális együttműködést segítő kommunikáció terén –, az komoly működési zavarokat okozhat. A generációk közötti különbségek, valamint a modern digitális kommunikációs csatornák térnyerése pedig még inkább indokoltá teszi a kommunikációs ismeretek integrálását a rendészeti képzésbe.

A kommunikációs kompetenciák fejlesztésénél ugyanakkor meg kell jegyezni, hogy eltérő a rendőrök kommunikációs felkészültsége. A fiatalabb korosztály készségei nagyban függenek attól, hogy *milyen kommunikációs mintát kaptak családjuktól, illetve szocializációjuk során*. Ettől függetlenül a generációs különbségek jelen vannak a rendőrség rendszerében, amit a szervezet még nem kezel. Ezzel szemben a civil cégek már kutatják, költenek rá, és törekednek a megoldásra.

A román rendőrök szolgálaton kívül elvárt magatartását és a közösségimédia-felületen való megjelenését az Etikai Kódex szabályozza (991. számú határozat a Rendőrtisztek Etikai és Deontológiai Kódexéről – románul Hotărâre nr. 991 din 25/08/2005 pentru aprobarea Codului de etică și deontologie al polițistului). A kollégák véleménye alapján sok rendőr – főleg a frissen felszerelők és fiatalok – ezeket nem tartja be, és a felületeken egyenruhában szerepeltetik magukat, sokszor nem a hivatásnak megfelelő tartalmat létrehozva, ami az idősebb kollégák nemtetszését váltja ki. A román rendőrség közösségimédia-felületein a toborzó és imázsépítő videók főleg fiatal rendőrnőket vagy beavatkozó (kommandós) férfi rendőröket mutatnak be. Az ilyen jellegű videók torzítják a valóságot, és nem az igazi oldalt mutatják be a rendőrségnek, ami a későbbi felszerelőkben csalódást és ellenérzést válthat ki.

A megkérdezettek meglátása szerint a sajtósóvívők egy-egy sikeres ügyről szóló közleményeikben sokszor rengeteg információt megosztanak a nyomozásról, ami krimináltaktikai szempontból nem ideális. Továbbá a sóvívők nyilatkozatai túl sablonosak, formaszövegekkel, egyenmondatokkal tűzdeltek. A kollégáknak olyan érzésük van, hogy a média fontosabb, mint maga az akció, amit éppen végrehajtanak. Tisztában vannak vele, hogy minél több sikeres ügyet kell bemutatni, de az nem mehet a szakmai protokoll rovására (például szükséges lenne a beavatkozók, nyomozók arcának kitakarása fotókon, videókon). A közösségi médiában és az intraneten is egyre több olyan hírt tesznek közzé a rendőrségi sajtósók, amikor a kollégák akár szolgálaton kívül vagy szolgálatban bajba jutottaknak segítenek. Ezeket pozitív visszajelzések is követik, de a kollégák meglátása szerint a posztokhoz – általánosságban – inkább negatív kommentek érkeznek. Megemlétték továbbá, hogy az állampolgárok általi visszacsatolások nagyon ritkák. Az úgynevezett köszönőlevelek fogalma szinte ismeretlen.

A bűn- és baleset-megelőzési tartalmak, posztok rendszeres elemei a rendőr-főkapitányság Facebook- és internetes oldalának. A megelőzési szakemberek mégis

úgy látják, hogy a veszélyeztetett korosztályhoz nem jutnak el a tanácsok. Szükséges lenne újságokban és a televízióban is többet szerepelni, ezáltal azokhoz is eljuttatni a megelőzési tartalmakat, akik nincsenek jelen aktívan a közösségi médiában és a világhálón.

A rendőrök kommunikációs felkészítésével kapcsolatban az asztaltársaságok elmondták, hogy a rendészeti oktatásba olyan komplex kommunikációs modulok beépítése lenne célszerű, amelyek nemcsak elméleti, hanem szituatív, gyakorlatorientált elemeket is tartalmaznak. Ide tartozhatnak például a szerepjátékokon alapuló helyzetgyakorlatok, a konfliktuskezelési tréningek, a mediációs technikák alapjai, a stresszhelyzetben történő kommunikáció sajátosságai, valamint a multikulturális környezetben történő interakció speciális szabályai. Emellett szükség lenne olyan képzési elemekre is, amelyek a belső kommunikáció hatékony működését támogatják: a vezetői visszajelzés kultúrája, a szervezeti információk pontos továbbítása, a csapatmunka kommunikációs protokolljai, valamint a digitális kommunikáció biztonságos és professzionális használata.

Összességében elmondható, hogy a megkérdezettek szerint a rendészeti kommunikáció oktatása nem csupán szakmai fejlesztési kérdés, hanem a rendőrség társadalmi legitimitását és szervezeti működésének hatékonyságát egyaránt meghatározó tényező. A hatékony kommunikációra képes rendőr nemcsak jogszerűen, hanem konfliktusokat megelőzve, az állampolgárok bizalmát erősítve jár el; emellett a szervezeten belül hozzájárul a pontos információáramláshoz, a csapatszintű összehangoltsághoz és a szervezet egészének professzionális működéséhez. A rendészeti oktatás korszerűsítésének ezért nem pusztán része, hanem központi eleme kell legyen a kommunikációs kompetenciák fejlesztése, mind kifelé, az állampolgárok felé, mind befelé, a szervezet működési folyamatainak irányába.

A kutatási eredmények hasznosítása

A csíkszeredai kutatói rendőrkávéházban a román kollégáktól kapott eredményeket tervezük összevetni a két magyar vármegyében hasonló módszerrel szerzett eredményekkel (ANDRÁS 2025, 2026) is. Az összehasonlítást egy román folyóiratban kívánjuk megjeleníteni. Ugyancsak ebben térünk majd ki annak a visszajelző kérdőívnek az eredményeire, amelyet a kutatói rendőrkávéház után néhány héttel töltöttek ki a résztvevők.

Nemzetközi kitekintés: a Police Café közép-európai adaptációs lehetőségei

Bár még a két magyar vármegyében kapott eredményekkel való konkrét összehasonlító elemzést nem végeztük el, de benyomásaink alapján az már előzetesen is jól látható, hogy a rendvédelmi szervek többsége – legalábbis a kelet-európai poszt szocialista országokban – hasonló kommunikációs kihívásokkal küzd, mint amelyek Hargita megye példáján is kirajzolódtak. A mereven hierarchikus, egyirányú parancsnoki kommunikációt a társadalmi bizalom erősítése érdekében világszerte igyekeznek a rendőrséget a lakossághoz közelebb hozó modellekkel kiegészíteni. E folyamat részeként jelentek meg a különböző

community policing típusú megközelítések,⁵ amelyeknek egyik gyakorlati megnyilvánulása a Police Café.

Az ilyen kezdeményezések lényege, hogy a rendőrök és állampolgárok ne kizárólag intézkedéshez kötött helyzetekben találkozzanak, hanem kötetlenebb, formális elvárásoktól nagyrészt mentes terekben is. A nemzetközi gyakorlat azt mutatja, hogy a kávézóknak, közösségi házaknak, iskolákban szervezett beszélgetéseken a kommunikációs szerepek érzékelhetően átrendeződnek: a rendőr elsősorban nem hatóságként, hanem szakmai partnerként, biztonsági szakértőként, magyarázó és meghallgató szerepben jelenik meg. A lakosság részéről olyan tapasztalatok, félelmek és elvárások is felszínre kerülhetnek, amelyek a hagyományos, panaszirodai vagy bejelentéshez kötött csatornákon jellemzően rejtve maradnak.

A modell különösen azért releváns a közép-európai térségben, mert itt a történelmi eseményeknek köszönhetően a rendőrség megítélése sokáig erősen a hatalomhoz, az állami erőszak-monopólium gyakorlásához kötődött. Számos kelet-európai országban a rendszerváltást követően is lassan, fokozatosan zajlott és jelenleg is zajlik az a szemléletváltás, amely a rendőrséget klasszikus karhatalmi szervből szolgáltató jellegű, a közösségekkel párbeszédre törekvő intézménnyé kívánja formálni. A Police Café típusú fórumok e szemléletváltás gyakorlati terei, amelyekben a hierarchikus rendészeti kultúrát a partnerségen alapuló kommunikáció váltja fel.

A Közép-európai Rendőrákadémia (Mitteleuropäische Polizeiakademie, MEPA – mepa.net) keretei között Németország, Ausztria, Magyarország, Csehország, Szlovákia, Szlovénia, Svájc és Liechtenstein működnek együtt. A MEPA alapvető célja, hogy a közép-európai államok rendőri vezetői – elsősorban a középfővezetői szint – közös képzéseken találkozzanak, és olyan témákban mélyítsék el ismereteiket, mint a határonkon átnyúló szervezett bűnözés, a nemzetközi együttműködés jogi és operatív feltételei, illetve a komplex, több országot érintő bűnözési jelenségek kezelése. A hálózat sajátossága, hogy a klasszikus, tantermi oktatás mellett kiemelten épít a résztvevők közötti tapasztalatcserére, személyes kapcsolatokra és a közös tanulásra (BÉLAI 2026).

Meglátásunk szerint – Bélai Gábor résztvevőként szerzett évtizedes MEPA-továbbképzési tapasztalatai alapján – ebbe a képzési filozófiába szorosan illeszkedik egy sor kerekasztal-beszélgetésen alapuló modul. A különböző tagállamokból érkező tisztek más-más jogi, társadalmi és kulturális háttérrel rendelkeznek, ugyanakkor nagyon hasonló problémákkal találkoznak: generációs feszültségek az állományon belül, a rendőri intézkedések kommunikációjával kapcsolatos bizalmatlanság, a közösségi média által felerősített konfliktushelyzetek stb. Ezekre a kihívásokra és a rájuk adott megoldási javaslatok megalkotására a Police Café típusú rendezvények lehetséges alternatívaként jelenhetnek meg.

A MEPA keretein belül megvalósítható lenne például egy olyan gyakorlati modul, amelyben a résztvevők szimulált Police Café helyzetekben vesznek részt. A gyakorlat során különböző szerepeket oszthatnának ki (rendőr, helyi lakos, önkormányzati döntéshozó, civil szervezet képviselője, média), és egy előre kijelölt, potenciálisan konfliktusos témát

⁵ A Sir Robert Peel, korábbi angol belügyminiszter által lefektetett alapelvek a megelőzésre és a társadalommal kiépített kapcsolatokra helyezték a hangsúlyt, illetve arra, hogy a rendőrség a közösségtől kapja a felhatalmazást, ezért nélkülözhetetlen az állampolgárok támogatása (CHRISTIAN 2022).

kellene közösen feldolgozniuk (például a nagy tömegrendezvények biztosításával kapcsolatos lakossági félelmek, a bűnözés médiaképének és a valós statisztikáknak az eltérései, a fiatalok és a rendőrség viszonya, a kisebbségi közösségekkel kapcsolatos sztereotípiák). A cél nem pusztán az, hogy a résztvevők a témákban elmerülve eljuttassanak egy beszélgetést, hanem az, hogy reflektáljanak is saját kommunikációs stratégiáikra, a hatalmi pozícióból fakadó beidegződéseikre, és tudatosítsák azokat a pontokat, ahol a hierarchia fenntartása mellett teret lehet adni a partneri kommunikációnak is.

Különösen érdekes lehet a Police Café modell és a belső rendőrségi kommunikáció kapcsolatának vizsgálata. A nemzetközi tapasztalatok arra utalnak, hogy ahol a rendőrség tudatosan vállalja a nyilvános párbeszédet az állampolgárokkal, ott általában a belső kommunikációs kultúra is átalakul: erősödik a visszajelzés, nagyobb hangsúlyt kap az alsóbb szintek szakmai véleménye, és a vezetői kommunikáció kevésbé szorítkozik kizárólag az utasításokra. A MEPA-képzések során e tapasztalatok megosztása, összevetése – különös tekintettel a középvezetői szint felelősségére – hozzájárulhatna ahhoz, hogy a Police Café technikán alapuló programok a szervezeti kultúrát érdemben befolyásoló elemként jelenjenek meg. Erre néhány alkalommal a magyar rendőrségnél – kétszer Bács-Kiskun, egyszer pedig Baranya vármegyében – már volt példa (MOLNÁR 2023).

Hosszabb távon az is releváns kérdés, hogy a Police Caféhoz hasonló modellek miként integrálhatók az alapképzésbe. A MEPA mint nemzetközi együttműködési platform ebben mintát, módszertani keretet kínálhat: a közösen kidolgozott gyakorlatok, forgatókönyvek és értékelési szempontok hazai környezetben is alkalmazhatók lennének, természetesen az adott ország nyelvi és kulturális sajátosságainak figyelembevételével. Az együttműködést megkönnyíti a közös munkanyelv: a német. Így a Police Café nem elszigetelt, egy-egy vármegye vagy város szintjén megjelenő jó gyakorlat maradna, hanem egy tágabb, közép-európai rendészeti tanulási folyamat részévé válhatna.

Mindehhez szorosan kapcsolódik a generációváltás kérdése, amely – ahogyan a Hargita megyei rendőrségi gyakorlatban is látható – a szervezeten belüli kommunikációra is erős hatást gyakorol. Az állomány fiatalabb, digitális közegben szocializálódott tagjai számára az átláthatóbb, interaktívabb, horizontálisabb kommunikáció természetesebb, mint az idősebb generációnak. A Police Café, illetve annak MEPA-keretben történő módszertani feldolgozása éppen ezért nemcsak a rendőrség és a lakosság közötti párbeszédet érintheti, hanem visszahat a szervezet belső kommunikációjára is. A fiatalabb rendőrök könnyebben azonosulnak olyan vezetői szerepfelfogással, amelyben a kommunikáció nem kizárólag egyirányú, hanem magában foglalja a kérdezés, a meghallgatás és a visszacsatolás eszközeit is.

Összességében megállapítható, hogy a nemzetközi tendenciák és a közép-európai rendészeti együttműködés keretei egyaránt abba az irányba mutatnak, hogy a rendőrségi hierarchia és a kommunikáció viszonyát újra kell gondolni. A hierarchia mint strukturáló elv továbbra is nélkülözhetetlen a rendészeti munka hatékonysága és felelősségi rendje szempontjából, ugyanakkor a kommunikációs gyakorlatok szintjén teret kell engedni a nyitottabb, párbeszéd-orientált megoldásoknak. A Police Café, valamint annak MEPA-keretben történő módszertani kidolgozása olyan irányt jelölnek ki, amelyben a formális hierarchia és a partneri alapú kommunikáció nem egymást kizáró, hanem egymást kiegészítő elemként jelenhetnek meg a közép-európai rendészeti kultúrában.

Következtetések

A rendészeti szervezetek működésének egyik alapvető feltétele a hatékony kommunikáció, amely nemcsak a szervezeten belüli koordinációt és együttműködést határozza meg, hanem közvetlenül befolyásolja a rendőrség társadalmi megítélését és legitimációját is. A mai rendészeti környezetben – ahol az állampolgári elvárások, a technológiai környezet és a társadalmi érzékenység egyaránt gyorsan változik – különösen hangsúlyossá válik, hogy a rendészeti oktatásban kiemelt figyelem irányuljon a kommunikációs készségek fejlesztésére, mind a szervezeten belüli (interperszonális és hierarchikus), mind a külső, állampolgárokkal folytatott interakciók szintjén. A jelenlegi rendészeti képzési struktúrák gyakran fókuszálnak a jogi, taktikai és szakmai ismeretek átadására, miközben a kommunikációs kompetenciák rendszerszintű fejlesztése – bár egyre több képzés részét képezi – még mindig nem kap akkora hangsúlyt, amekkorát a gyakorlat indokol. A kommunikáció azonban nem pusztán kiegészítő készség, hanem olyan alapfunkció, amely meghatározza, hogy a rendőr képes-e hatékonyan, a konfliktusokat megelőzve vagy azokat kezelve, a jogállamiság elveit tiszteletben tartva és az állampolgárok bizalmát erősítve ellátni feladatát.

A Hargita Megyei Rendőr-főkapitányság közreműködésével végrehajtott kutatói rendőrkávéház kiváló alkalmat teremtett arra, hogy betekintést nyerjünk egy külföldi ország rendőrségének kommunikációjába. Hasznosulás tekintetében pedig megerősítést nyert a Police Café mint módszer validitása a rendészettudományi kutatások terén, immár nemcsak itthon, hanem a határon túl is. Bízunk benne, hogy a módszer gyökeret ver Romániában, és az ottani kollégák – akár segítséggel, akár önállóan – megteremtik a rendőrkávészás hagyományát.

Felhasznált irodalom

- ANDRÁS Hunor Lehel – MOLNÁR Katalin (2024): Előtanulmányok egy kutatói rendőrkávéházhoz, 2. rész. Az országos Roma Police Café sorozat kutatás-módszertani és rendőrszakmai tanulságai. *Magyar Rendészet*, 24(3), 187–199. Online: <https://doi.org/10.32577/mr.2024.3.12>
- ANDRÁS Hunor Lehel (2024): Előtanulmányok egy kutatói rendőrkávéházhoz, 1. rész. Egy országos rendészettudományi vizsgálat kutatói reflexióinak elemzése. *Magyar Rendészet*, 24(2), 215–228. Online: <https://doi.org/10.32577/mr.2024.2.13>
- ANDRÁS Hunor Lehel (2025): Hogyan kommunikálunk? Kutatói rendőrkávéházak és fókuszcsoportos interjúk a Jász-Nagykun-Szolnok vármegyei rendőrök körében, 1. rész. *Magyar Rendészet*, 25(2), 137–151. Online: <https://doi.org/10.32577/MR.2025.2.9>
- ANDRÁS Hunor Lehel (2026): Hogyan kommunikálunk? Kutatói rendőrkávéházak és fókuszcsoportos interjúk a Pest vármegyei rendőrök körében, 2. rész. *Magyar Rendészet*, 25(3), 69–82. Online: <https://doi.org/10.32577/MR.2025.3.4>
- BÉLAI Gábor (2026): A kábítószerrel kapcsolatos bűncselekmények felderítésének és bizonyításának aktuális kriminalisztikai kérdései. In MÉSZÁROS Bence (szerk.): *Verziók – Tanulmányok a 60 éves dr. Anti Csaba r. alezredes tiszteletére*. Budapest: Magyar Bűnüldözők Szakmai Egyesülete, 8–14.
- CHRISTIÁN László (2022): *Komplementer rendészet*. Budapest: Ludovika Egyetemi Kiadó.

- GÁL Erika (2022): A Police Café a doktoranduszok figyelmének fókusz(csoportj)ában. In MOLNÁR Katalin – GÁL Erika – OLÁH-PAULON László (szerk.): *Kutatói Rendőrkávéház? Avagy a közös biztonság, a bűnmegelőzés meg a tudomány*. Budapest: Alapítvány a Rendvédelmi és Magánbiztonsági Oktatásért és Kutatásért, 40–51.
- GÁL Erika (2024): Nagyító alatt a kutatói rendőrkávéház – a Police Café módszer rendszertudományi kutatásokban való alkalmazhatóságának vizsgálata. *Magyar Rendészet*, 24(4), 207–216. Online: <https://doi.org/10.32577/mr.2024.4.11>
- Inspectoratul Județean de Poliție Harghita. Online: <https://hr.politiaromana.ro/>
- Mitteuropäische Polizeiakademie, MEPA. Online: www.mepa.net/
- MOLNÁR Café Kata (2021): *Police Café módszertani kézikönyv*. Pécs: [k. n.].
- MOLNÁR Katalin (2022): A Police Café, mint lehetséges tudományos kutatási módszer. In MOLNÁR Katalin – GÁL Erika – OLÁH-PAULON László (szerk.): *Kutatói Rendőrkávéház? Avagy a közös biztonság, a bűnmegelőzés meg a tudomány*. Budapest: Alapítvány a Rendvédelmi és Magánbiztonsági Oktatásért és Kutatásért, 15–39.
- MOLNÁR Katalin (2023): Jövőálló rendészet – innovatív szervezetfejlesztő Police Café Helvécia. Online: <https://policecafe.hu/2243-2/>. Közzétéve: 2023. február 23.; Molnár Katalin: Police Café Speciál – hát persze hogy Pécs. Online: <https://policecafe.hu/police-cafe-special-persze-hogy-pecsett/> Közzétéve: 2023. szeptember 15.; Molnár Katalin: Bűnügy és rendészet – két világ, de egy ügy. Online: <https://policecafe.hu/bunugy-es-rendeszet-ket-vilag-de-egy-ugy/> Közzétéve: 2023. október 6.
- MOLNÁR Katalin – OLÁH-PAULON László (2022): Egy 100 napos program – avagy régiós bűnmegelőzési koordinációs Cafék. In MOLNÁR Katalin – GÁL Erika – OLÁH-PAULON László (szerk.): *Kutatói Rendőrkávéház? Avagy a közös biztonság, a bűnmegelőzés meg a tudomány*. Budapest: Alapítvány a Rendvédelmi és Magánbiztonsági Oktatásért és Kutatásért, 52–82.
- Politia Romana. Online: <https://politiaromana.ro/>

Jogi források

- Legea nr. 360 din 6 iunie 2002 privind Statutul polițistului – 360/2002. számú törvény a rendőrök jogállásáról. Online: <https://legislatie.just.ro/public/detaliidocument/36819>
- Hotărâre nr. 991 din 25/08/2005 pentru aprobarea Codului de etică și deontologie al polițistului [991. számú határozat a Rendőrtisztek Etikai és Deontológiai Kódexéről]. Online: <https://legislatie.just.ro/Public/Detaliidocument/64812>