

**SZEKÉR ANNA**

## **A generációs szakadék megjelenése a rendőrségi kommunikációban<sup>1</sup>**

### **Bevezetés**

Kutatási témaként a rendőrségi kommunikáció témakörét választottam. Egyes kutatások szerint a dolgozó egyének munkanapjaik 50–80%-át kommunikációval töltik,<sup>2</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>3</sup> Az 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 a belső szervezeti kommunikációt kutatom, azon belül is 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

---

<sup>1</sup> A tanulmány a Nemzeti Közszerződési Egyetem Rendészettudományi Kar Tudományos Diákköri Konferencia 2022. évi őszi pályázatán integrált rendészeti tagozatban Dr. Kriskó Edina egyetemi docens témavezetésével I. helyezést elért pályamű szerkesztett változata. A kutatás az Innovációs és Technológiai Minisztérium ÚNKP-22-1-I-NKE-54 kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával készült.

<sup>2</sup> Giri, V. N. – Kumar, B. P.: Assessing the Impact of Organizational Communication on Job Satisfaction and Job Performance. *Psychological Studies* 2009/2. szám. 137–143. o.

<sup>3</sup> Pacanowsky, M. E. – O'Donnell-Trujillo, N.: Organizational Communication as Cultural Performance. *Communication Monographs* 1983/2. szám. 126–147. o.

végzett tisztek és a több éve/évtizede szolgálatot ellátó végrehajtó állomány kommunikációs kapcsolatára. Kutatásom során tehát a generációs különbségekre fektetem 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.

## **A témaválasztás indoklása**

A Z generáció <sup>4</sup> elérte azt a kort, amikor is belép a munka világába, így az idősebb generációknak merőben más felfogású, tulajdonságú és igényű kollégákkal kell együtt dolgozni.

A nyári kötelező szakmai gyakorlat során, valamint 2022 januárjában a Budapesti Rendőr-főkapitányság egyik kerületi kapitányságán eltöltött szakmai gyakorlat során tapasztaltak alapján szeretném kifejteni 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 feltárása és bemutatása, hanem olyan innovatív ajánlások megfogalmazása is, amelyek a Z generáció és a már szolgálatot ellátó hivatásos állomány tagjai között felmerülő problémákra megoldásként

---

<sup>4</sup> Az 1996 és 2009 között születettek. Belényesi E. - Budaváriné Béres E. - Molnár K. - Pallai É. - Stréhli-Klotz G.: Pedagógiai módszertani ismeretek a közszolgálati pályáorientációs képzés oktatói számára. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2018. 12. o.

szolgálhatnak. Igyekszem továbbá az eredmények függvényében megfogalmazni olyan új módszereket és lehetőségeket, melyek alkalmazása hatékonyabbá teheti a (teljes) hivatásos állomány kommunikációját, valamint fejlesztheti 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 megkérdezettek 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**

Kutatási módszerem elsősorban leíró jellegű. A témában eddig született szakirodalmak mellett bemutatásra kerülnek egy, a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi Kar tisztjelölt hallgatóival készített kérdőíves felmérés eredményei is, így a Z generáció szemszögéből láthatunk rá a problémára.

## Történeti áttekintés

A kommunikációs forradalmaknak 5 korszakát különböztetjük meg.<sup>5</sup> A kommunikáció történetében az első és legjelentősebb szintnek a beszéd megjelenése, az emberi kommunikáció legalapvetőbb formája tekinthető. 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>6</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>7</sup> A kommunikációs forradalom e harmadik lépcsőfoka előmozdította a polgári forradalmat, ugyanis 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 a globalizálódó társadalomban is folyamatban van, az információ forradalma. Az elektronikus információfeldolgozás során a kommunikáció új formákkal

---

<sup>5</sup> Fülöp Géza: Az információ. Eötvös Loránd Tudományegyetem Könyvtártudományi - Informatikai Tanszék. Budapest, 1996. 137. o.

<sup>6</sup> Bereczkei Tamás: Evolúciós pszichológia. Osiris. Budapest, 2003. 407. o.

<sup>7</sup> Terestyéni Tamás: Kommunikációelmélet. A testbeszédtől az internetig. AKTI-Typotex. Budapest, 2006. 126. o.

bővül. Ebben a folyamatban a személyi számítógép és az internet játszik jelentős szerepet.<sup>8</sup>

## A 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, úgymint a tévé, a rádió, az internet.

A kommunikációban alkalmazott jelrendszerek szerinti csoportosítás két részre osztható, verbális és nonverbális kommunikációra. A verbális a természetes emberi nyelv jelrendszerét alkalmazza, míg a nem verbális 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 térközsabályozó viselkedés is.<sup>9</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.

---

<sup>8</sup> Forgó Sándor: Társadalmi és médiakommunikáció. EKF. Eger. (é.n.)

<sup>9</sup> Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Animula Kft. Budapest, 1986. 98. o.

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.

A szervezettség foka szerint megkülönböztetünk intézményes, valamint személyes kommunikációt. Az előbbinél az üzenet feladója lehet egy szervezet, intézmény, az utóbbinál egy vagy több magánszemély.<sup>10</sup>

## **A kommunikáció szintjei**

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 méretükből és az összetettségükből 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>11</sup>

Kutatásom szempontjából a felsorolt egységek közül az egyének és csoportok kommunikációját, valamint a szervezeti kommunikációt szeretném kiemelni. Az egyénekké válás feltétele, hogy képesen legyünk más individuumokkal kommunikálni. Ehhez elengedhetetlen, hogy megtanuljuk a személyközi kommunikáció képességét. Emellett tisztában kell lennünk azzal is, hogyan kell önmagunkkal kommunikálni, illetve képesnek kell

---

<sup>10</sup> Kovács Edina Zita: A kommunikáció alapfogalmai és eszközei, NSZFI (munkaanyag). (é.n.) 7-8. o.

Forrás: [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.

<sup>11</sup> Rosengren, Karl Erik: Kommunikáció. TYPOTEX. Budapest, 2004. 63. o.

lennünk önmagunkról is beszélgetni, ugyanis az önreflexió különösen fontos, hogy megfelelően tudjunk kommunikálni.

A csoportok olyan egyénekből állnak, akiket valamilyen szintű kölcsönös kommunikáció köt össze. A csoportok speciális esetei a hálózatok. 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. Jellegzetessége, 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 tulajdonságuk is, hogy azok átnőhetnek más társadalmi egységek határain is, nagyságtól függetlenül.

## **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 utalnak. A rendészeti kommunikáció ugyanis intézményi szintet képvisel. Ebből következik, hogy vannak bizonyos mintázatai és formái, amelyek elengedhetetlenek. Ahogy Kriskó Edina fogalmaz, ez egy specifikus célokat szolgáló hálózat, amelynek sajátossága, hogy nem férhet hozzá akárki, nem mindenki kapcsolódhat be a működésébe.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Kriskó Edina: A rendészeti kommunikáció kutatásának módszertani kérdéseiről. Jelkép 2019/1. szám. 9. o.

Forrás: [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.

A szervezeti kommunikáció két részre osztható: külsőre és belsőre. 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.

### ***Külső kommunikáció***

A társadalmi megítélés szempontjából kiemelt figyelmet kell fordítani a rendőrség kifelé irányuló kommunikációjára, nem csak arra, hogy a belső, kollégák közötti interakció megfelelő legyen. Főleg akkor, ha a szervezet szolgáltatást is nyújt. A rendészeti szervezetek biztonságot szolgáltatnak 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 szervezet, vagy annak egyik tagja. Hiszen az ügyfelek mindig észreveszik, ha valami nem jól működik, akkor pedig különösen, ha az kihathat az ő életükre, befolyásolhatja azt.<sup>13</sup>

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. Tehát ha mind a belső, a kollégák közötti kommunikáció, mind a külső, az ügyfelekkel zajló kommunikáció megfelelően működik,

---

<sup>13</sup> Molnár Katalin: Rendészeti kommunikáció – a média tükrében. Dialóg Campus. Budapest, 2018. 15. o.



akkor lehet nagyobb hangsúlyt fektetni a PR-felületre, amivel a társadalmi elismerést is meg lehet erősíteni, tovább lehet fokozni.<sup>14</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 fenn 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.

### ***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, ami csak akkor tud hatékonyan működni, ha az olyan egyenrangú felek között zajlik, akik elfogadják és megértik egymást.<sup>15</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 parancsuralmi 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 azokat szakmailag pontosan és a lényegét jól tükrözve használják.

---

<sup>14</sup> Molnár Katalin (2018): i. m. 18. o.

<sup>15</sup> Molnár Katalin (2018): i. m. 10. o.

A magyar rendőrség kultúrája a parancsadás köré épült fel. Ennek érdekében, hogy a munkavégzés hatékonyabb legyen, a problémákat megfelelően kezeljék, 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 e 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 szervezétére. Igaz, elvértve, kisebb szervezeti egységek 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 jellegzetessége, hogy a jogi nyelvezet és katonai terminológia dominál benne.<sup>16</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>17</sup> A megfelelő használat alatt azt is kell érteni, hogy tudja, mikor kell hivatalos stílust alkalmazni, és mikor kell azt keverni más stílusokkal. A hivatalos stílusnak is megvannak az előnyei és a hátrányai

---

<sup>16</sup> Molnár Katalin (2018): i. m. 11. o.

<sup>17</sup> Molnár Katalin (2018): i. m. 12. o.

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. Ezért is rendkívül fontos, hogy a rendészeti szakember megfelelően tudja alkalmazni ezt, és hogy csökkenteni tudja a hátrányokból adódó félreértéseket és az idegenkedést.

Ha a rendőrségi kommunikációról beszélünk, számomra – és ezzel valószínűleg nem vagyok egyedül – a leginkább feltűnő jellegzetesség a szakzsargon használata. A hétköznapiak során a kollégák egymás közötti szóbeli kommunikációjának az alapja szintén a hivatalos stílus, de mégsem annyira szigorúan.<sup>18</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.

### ***A kommunikáció szerepe a rendvédelemben***

A kommunikáció minden szervezetben rendkívül fontos szerepet játszik – történjen az szervezeten kívül vagy azon belül. 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 is írja: „*Szóban vagy írásban, gondolatainkban vagy*

---

<sup>18</sup> Molnár Katalin: Rendészeti kommunikáció vezetőknél. Rendőrtiszt Főiskola. Budapest, 2007. 106. o.

*cselekedeteinkben, magatartásunkban történő minden emberi megnyilvánulásunk kommunikáció.*”<sup>19</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 a rendészeti oktatási intézménynek – legyen szó akár a rendvédelmi technikumokról vagy a Nemzeti Közszerződési Egyetemről – a feladata.

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>20</sup>

## ***A generáció fogalma***

A generáció fogalma Karl Mannheim nevéhez köthető. Ő volt az, aki megfogalmazta, hogy azonos módon jellemezhetőek az azonos korosztályban születettek, mégpedig a neveltetésük, a technológiai fejlődéssel való találkozásuk időpontja és a jelentős történelmi események megélése alapján.<sup>21</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

---

<sup>19</sup> Molnár Katalin: A kommunikáció szerepe a rendészeti munkában. A kommunikációs készségek fejlesztési lehetőségei a rendészeti képzésben. In: Határrendészeti Tanulmányok. 2016. 51–54. o.

<sup>20</sup> Molnár Katalin: Kommunikáció a rendvédelmi munkában. Jegyzet a Rendőrtisztviselői Iskola hallgatói számára. Budapest, 2001. 70. o.

<sup>21</sup> Sparschuh, Vera: Mannheim Károly tanulmánya a generációk problémájáról – műtörténeti és elméleti dimenziók. Világosság 2007/7. szám. 107–122. o.

modern meghatározás az egyénre helyezi a hangsúlyt, és már 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>22</sup>

Visszatérve a modern értelmezésre, Mannheim foglalkozott először a generációk kapcsán a kollektív öntudattal. Az ő megfogalmazása szerinti generáció-fogalom az alábbi: *„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 megelőzők 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>23</sup> A 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 ért élmények és tapasztalások és a felnőttkoriak között, ugyanis a korábbiak határozzák meg a személyiségünket, viselkedésünket.

---

<sup>22</sup> Meretei Barbara: Generációs különbségek a munkahelyen–szakirodalmi áttekintés. Vezetéstudomány/Budapest Management Review. 2017. 10–18. o.

<sup>23</sup> Sparschuh, Vera (2007): i. m. 107–122. o.

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.

## **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>24</sup>

### *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 idősek vagyunk, vagy éppen fiatalok. A generációs jegy viszont azt jelenti, hogy egy adott időszakban születettek hasonlóan gondolkodnak és viselkednek.<sup>25</sup>

A generációs jegyek az egy intervallumban született csoportok, vagyis generációk gondolkodását meghatározzák, többnyire egy egész életen át.

---

<sup>24</sup> Tözser Erzsébet: A Magyar Rendőrség szervezeti kultúrájának főbb jellemzői szervezetpszichológiai vizsgálatok eredményének tükrében. (doktori értekezés) NKE RTDI. Budapest, 2021. 58. o.

<sup>25</sup> Steigervald Krisztián: Generációk harca. Hogyan értsük meg egymást? Partvonal. Budapest, 2021. 33. o.

Azonban az előttük vagy az utánuk született generációét nem, de még akkor sem, ha ugyanabba a 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 hogy azok nagyon fontos jellegzetességek.

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 ez: „*Egyél még egy kis rántott húst.*”

Ugyanakkor az is megállapítható, hogy az etetés, mint szeretetnyelv, el-tűnőben 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 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.

### ***Élménytartomány***

Az egyes generációk bemutatása előtt lényegesnek tartom az élménytartomány<sup>26</sup> fogalmának magyarázatát. Valamennyi generációra jellemző, hogy

---

<sup>26</sup> Steigervald Krisztián (2021): i. m. 63. o.

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, nem hogy okostelefon és internet, de még csak számítógép sem létezett. Minden élmény, amelyekben 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 azok szerint az alapértékek és tapasztalatok szerint értelmezi és használja, amelyek a gyermekkorát meghatározták. A gyermekkori úgynevezett alapélmények – persze a személyes jellemzők mellett – elsődleges meghatározói a viselkedésünknek. Viszont a későbbi generációs élmények csak tovább színesítik az egyén és a társadalom viselkedését, gondolkodását, nem melleleg befolyásolják is azokat.

### **Egyes generációk jellemzői**

Társadalmunkban pillanatnyilag hat generációt különböztetünk meg. A hat generáció megannyi 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 – a 2010 után születettek.<sup>27</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, úgymint a történelem, a kultúra, az értékek változása. Az egyes generációk részletes elemzésénél láthatjuk, hogy az egyes nemzedékek mennyire meghatározó módon változtatták meg a viselkedésmintákat.

### ***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 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 mindenkire 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 vesszük alapul, a veteránok élménytartományában számos valamilyen szempontból kedvezőtlen hatású

---

<sup>27</sup> Steigervald Krisztián (2021): i. m. 55. o.

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 megfelelő mennyiség 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 generációknak szerencsére nem kellett.

### ***Baby Boomer***

A Baby Boomer generáció onnan kapta a nevét, hogy a háború után jelentősen megnövekedett a születések száma. A generáció tagjainak az alapélményei közé tartozik a hidegháború és ennek következtében a rádió és a tévén keresztül érkező, de nem közvetlenül átélt fenyegetettség.<sup>28</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.

---

<sup>28</sup> Steigervald Krisztián (2021): i. m. 83. o.

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 közülük vezetői pozícióban. Ennek a korosztálynak az életét, a szemléletmódját elég erősen a szocializmus befolyásolta, legalábbis Magyarországon.<sup>29</sup> Számukra az 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>30</sup>

### *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 – óvodába, bölcsődébe járassák a gyermekeiket. Ebből kifolyólag hamar elvesztették az édesanyjuk közelségét, az alapélményeik 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 bizonytalanná válását. Gondolkodásukat erős vizualitás jellemzi, a gyerekkorukban jelent meg a tévé és a videójáték.

---

<sup>29</sup> Meretei Barbara (2017): i. m. 10–18. o.

<sup>30</sup> Tegyei Andrea: A „Z generáció” címke – Jogos félelmek vagy lehetőség a megújulásra? In: Rendőrségi Tanulmányok 2018/3. szám. 81–97. o.

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 rendszerváltás idején léptek be a munka világába, ahol a friss tudásukkal, az alkalmazkodóképességükkel elfoglalták a korábbi generáció tagjainak pozícióit. Rendkívül maximalisták, ők az a generáció, 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.

### ***Y generáció***

Az Y generációt nevezzük az első digitális bennszülött korosztálynak, mivel ők azok, akik gyerekkorukban 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 alázatosak, mint az előző generáció. Nekik sokkal több választási

lehetőségük van, az identitáskeresés időszakuk kitolódott, és a felnőtt éveiket is egyfajta útkeresés jellemzi. A korábbi generációk számára nehezen elfogadható magatartás az övék.<sup>31</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 tudásátadás iránya is megfordult. Az Y generáció már nem köti az életkorhoz a tiszteletet, ezért is tartják úgy, hogy a nemzedék tagjai „nehezen kezelhetőek”.<sup>32</sup>

## **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 telefontal, számítógéppel, internettel.<sup>33</sup> A technikai eszközök olyannyira mindennaposak számukra, hogy már el sem tudnák képzelni nélkülük az életüket.

A közösségi életüket is legnagyobb részt az online térben élik, meghatározóak számukra a Google, a Facebook, a YouTube, az Instagram, a Snapchat és a TikTok felületek. Emiatt előfordulhat, hogy elveszettek lesznek a személyes kommunikációban és konfliktuskezelés terén. Céljuk hatni a világra, jobbat tenni azt, ami egyben életkori sajátosságnak is mondható.<sup>34</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,

---

<sup>31</sup> Tari Annamária: Y generáció: klinikai pszichológiai jelenségek és társadalom-lélektani szempontok az információs korban. Jaffa Kiadó Kft. Budapest, 2010. 51. o.

<sup>32</sup> Steigervald Krisztián (2021): i. m. 119. o.

<sup>33</sup> Besenyei Lajos: A generációváltás forradalma. *Opus et Educatio* 2016/4. szám. 371–378. o.

<sup>34</sup> Tari Annamária: Z generáció: klinikai pszichológiai jelenségek és társadalom-lélektani szempontok az információs korban. Tericum Kiadó Kft. Budapest, 2011. 58. o.

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 elvárásainknak, 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 a multitasking, valamint a türelmetlenség, az azonnali visszacsatolás, megerősítés, hatás igénylése, ami a felgyorsult világnak és a technikai fejlődésnek köszönhető.<sup>35</sup> Már az oktatásuk alatt is más igényeik vannak, fontos számukra az interaktivitás, az élményszerűség, valamint az önmegvalósítás.<sup>36</sup> Azáltal, hogy egy olyan világba születtek bele, melyben már jelen van az 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 élnek 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 is.<sup>37</sup> Nehéz ugyanis megtartani a munkahelyen egy olyan generációt, akinek a tagjai hozzászoktak ahhoz, hogy bármikor válhatnak, ha a körülmények nem felelnek meg az igényeiknek. Ahogy korábban említettem, a csoport tagjai megtehetik, hogy válogassanak, nem kivétel ez alól a hivatás, a mun-

---

<sup>35</sup> Bencsik A. – Horváth-Csikós G. – Juhász T.: Az Y és a Z generációval szembeni előítéletek a munkahelyen. Taylor. 2017. 121–128. o.

<sup>36</sup> Duga Zsófia: Tudomány és a fiatalok kapcsolata. Irodalomkutatás. Tudománykommunikáció a Z-generációnak. Pécs, 2013. 4. o.

<sup>37</sup> Thuma Orsolya: Generációs különbségek a munka és az iskola világában. In: Korkép, XXI. századi kihívások. Budapesti Gazdasági Egyetem. Budapest, 2016. 213. o.

kahely sem. Ők nem akarnak olyan helyen dolgozni, ahol rosszul és kényelmetlenül érzik magukat.<sup>38</sup> Nem okoz gondot az, hogy az illető akár évente váltson állást.

### ***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, a mesterséges intelligencia is egyre nagyobb teret nyer a világban, valamint a globalizáció is hatással lesz e generáció tagjaira és a gondolkodásukra.<sup>39</sup>

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

### ***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.

---

<sup>38</sup> Steigervald Krisztián (2021): i. m. 146. o.

<sup>39</sup> Tőzsér Erzsébet: Generációk és vezetői attitűd a rendőrség szervezetében, In: A haza szolgálatában konferenciakötet. Doktoranduszok Országos Szövetsége. Budapest, 2019. 167. o.

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

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 is.

### ***Generációk közti szakadék***

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 a munkaerőpiacon jelen lévő négy említett generációnak a jellemzőit, figyelemre méltó képet kapunk 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 a különbségekről lehet szót ejteni, hanem a hasonlóságokról is. A motivációs egyezéseket, az emberek viselkedésének hátterét a legkönnyebben a Maslow-piramis,



avagy a szükséglethierarchia segítségével lehet bemutatni. Az eredetileg öt részre osztott piramis (Maslow későbbi kutatása során kiegészítette további három szinttel) két alsó szintjén található az alapszükségletek, úgymint a fizioiógias és biztonsági szükséglet.

A többi szinten található meg a szociális, elismerési, kognitív, esztétikai szükséglet, valamint a legfelső szinten az önmegvalósítás szükséglete.<sup>40</sup> A szükségletpiramis minden emberre igaz, nem számít, melyik generációhoz tartozik. A generációs hovatarozás abban mutatkozik meg, hogy ki hogyan, milyen módon elégti ki a szükségleteit.

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.

### **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. 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

---

<sup>40</sup> Szelei Ildikó: A beosztottak motiválásának pedagógiai kérdései. Pedagógia I. ZMNE. 2004. 78. o.

internet, telefon, számítógép. 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 „netgeneráció” – 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, hosszasabban 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>41</sup>

Ennek következményeként a szóbeli kommunikáció háttérbe szorul, az összes kiemelendő értékével – mint például a kérdésfeltevés, érdeklődés, folyamatos visszajelzés, empátia, kifejezőkészség, beszédértés, beszéd-készség – együtt.<sup>42</sup> Sőt, annak következtében, hogy több időt töltenek az online világban, mint a valóságban, hiányos lehet a konfliktuskezelési készségük, és az indulatkezelési készségük is. 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.

Ha a szóbeli kommunikációs készségek hiányosak vagy éppen csak kevésbé kiforrottak, az kihatással van a személyes interakciókra, kapcsolatokra. A rendészeti szervezeteknél kifejezetten fontos, hogy megfelelő kommunikációs készségekkel rendelkezünk. Emellett szintén nagy gon-

---

<sup>41</sup> Ismeretlen szerző: Médiafogyasztás 2022-ben – Hol töltik az időt a fiatalok? In: Cluster Media

Forrás: <https://clustermedia.hu/blog/media/mediafogyaszta>

Letöltés ideje: 2022.09.19.

<sup>42</sup> Juhász Csilla: Kommunikációs elvárások a szervezetben. Közép-Európai Közlemények. 2016. 124–133. o.

dot 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.

### ***Problémák a kommunikációban és azon túl***

Számomra az egyik legfontosabb kérdéskör a generációs szakadék megjelenésén belül a tisztelet és a tekintély szerepe a rendészeti szervezetben. A szervezet alapvető jellegéből, hierarchikus, parancsuralmi rendszeréből adódóan a rendőrségen lényeges és elvárt a tisztelet, a senioritás 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 generációnál egyre kisebb ennek a jelentősége.<sup>43</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, aminek 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 telefont, 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.*

---

<sup>43</sup> Tózsér Erzsébet (2021): i. m. 58. o.

Ez az egyik olyan különbözőség 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.

Fontosnak tartom hozzátenni, hogy a rendőrség nem működhet tisztelet nélkül. Amire szeretnék rávilágítani, hogy ahhoz, hogy továbbra is megfelelően működjön a szervezet – a generációs jegyekhez igazodva –, kölcsönös tiszteletre van szükség, nyitottságra, nem pedig az újtól, az ismeretlen-től 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>44</sup> miatt.

Véleményem szerint a kommunikációs problémák nagy része a hozzáállásból is fakad. Többen foglalkoztak már a rendvédelmi szervezeteknél 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>45</sup> A rendészeti területen végzett kutatások alapján két csoportra oszthatók a rendőröket ért stresszorok: az egyik a rendőri munka jellegéből fakadó

---

<sup>44</sup> Beregnyei József: A rendvédelmi szervek (rendőrség) végrehajtó állományának utánpótlása és a korosztályi jellemzők viszonya. *Belügyi Szemle* 2019/9. szám. 116. o.

<sup>45</sup> Az egyén fizikai és lelki erőforrásainak kiapadását értjük ez alatt. Szabó Csaba: A rendőri munka megoldatlan pszichikai és erkölcsi problémái. *Magyar Rendészet* 2014/5. szám. 117–130. o.

stresszor (mint például az erőszak, a fizikai veszélyeztettség, a bizonytalanság), a másik csoportba pedig a szervezetből eredő stresszorok tartoznak (úgy mint a vezetői stílus, a rossz kommunikáció vagy a leterheltség).<sup>46</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 tanulmányaikat. 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.

### ***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 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 a kérdőív kiértékelését mutatom be.

A kérdőívre 88 válasz érkezett, amelyből 3 kitöltés nem értékelhető, mivel a megadott születési év nem felelt meg a kritériumnak. A kitöltők 56%-

---

<sup>46</sup> Szabó Csaba (2014): i. m. 117–130. o.

a férfi, 44%-a nő volt. Igaz, a kitöltők egy generációhoz tartoznak, de a születési évük szerinti megoszlás 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 felsőfokú tanulmányait. A kitöltők szakirány szerinti megoszlása a következőképpen alakult: a válaszadók 67%-a bűnügyi, 33%-a pedig rendészeti szakirányú területen dolgozik vagy tanul.

### *Nehézségek, problémák a kommunikációs során*

A kommunikációs nehézségeknek, elakadásoknak a generációs különbségeken belül és azon kívül is számos oka lehet. Itt a következő 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:

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<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>	33	<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>

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

A felsorolt problémák közül csak néhányat szeretnék részletesen értékelni, kiemelni. Az első a rendfokozatbeli különbségek okozta nehézségek, amely a kitöltők értékelése alapján, pontosabban 73%-uk 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. A kitöltők 71%-a mondja azt, hogy a szóban forgó kérdés 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 jellemzésüknél már szó volt.

A felmerült problémák közül a kitöltők véleménye alapján nehézséget okoz a kommunikációban a motiváció hiánya, az érdektelenség, valamint az időhiány. Az előbbi 57%-uk érzi jelen lévő akadálnak. Ennek okát már korábban részletesen kifejtettem: a tapasztalatok azt mutatják, több olyan kolléga van, aki már nem lelkesedik a munkájáért, hivatásáért. Ez pedig demotiválóan hat a fiatalabb korosztályra. Az utóbbi problémát 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, segítségére.

## 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.

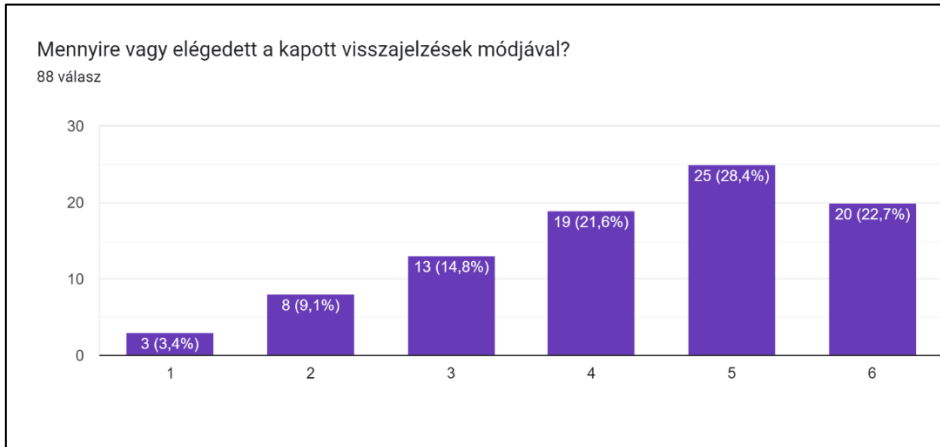


**1. számú diagram**  
A kérdőív 9. kérdésére adott válaszok

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 fejlődéshez) 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

### *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 említettem, hogy szeretnék, ha a véleményüket nem csak kifejthetnék, hanem azt figyelembe is vennék egy-egy kérdéskörben, vagy akár egy ügy megoldása során. Ha 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.

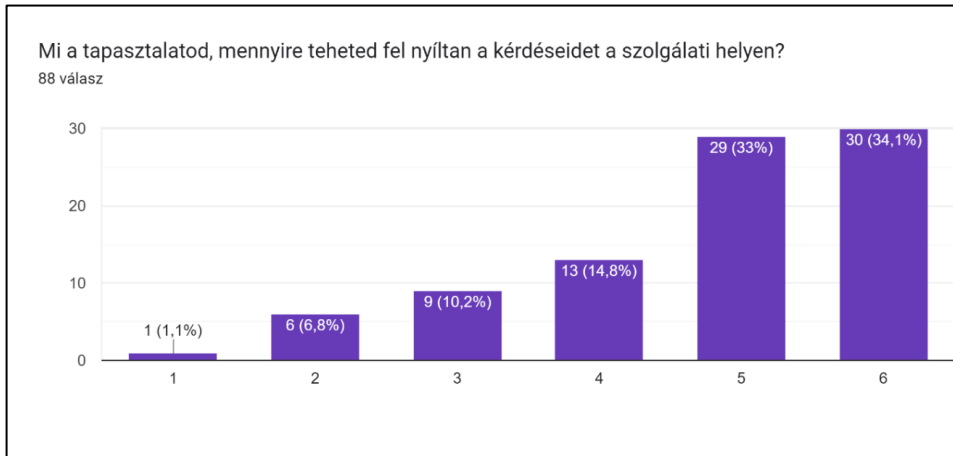
Ellentétben a feltételezésemmel, a véleménynyilvánításnak valószínűleg nem kommunikációs okai vannak, mivel az előző kérdésekre érkezett válaszok pozitív tartományban mozogtak. És ha nem is a rendfokozat, nem az előítéletek, akkor nem tudjuk, hogy mi az oka. Érdekes további kutatási téma lenne, azonban 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

### *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 feltehetőek) 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

### *Elfogadás*

Az értékelésem utolsó kérdésénél 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).

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 hogyan lehet 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

## Következtetések, megoldások, javaslatok

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

Az első kutatási kérdésemmel arra kerestem a választ, hogy hogyan mutatkozik meg a rendőrségen, elsősorban annak belső kommunikációjában a többgenerációs 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. 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 válik a teljesen új tulajdonságokkal rendelkező és szemléletmódú kollégák megjelenése.

Mindezek mellett szorgalmazni kellene a Molnár Katalin 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 választ az előző alfejezetben bővebben kifejtettem. 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>47</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>47</sup> Steigervald Krisztián (2021): i. m. 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 tulajdoníthatók. A generációs különbségek okozta konfliktusokkal minden szervezetnek szembe kell néznie, és ezek közé a rendőrség is beletartozik. Ha a szervezet jelenére és jövőjére gondolunk, elmondható, hogy a generációs átalakulás szükségessé teszi az alkalmazkodást a szervezet részéről is.

Az egyik legfontosabb terület a vezetői hozzáállás, az ő feladatuk a feladata az lenne, hogy olyan körülményeket teremtsenek, amelyek minden generáció számára elfogadhatóak. A jó vezető képes az egyes generációk sajátos előnyeit és képességeit a szervezet javára fordítani.<sup>48</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.

---

<sup>48</sup> Tózsér Erzsébet (2019): i. m. 167. o.

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.

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