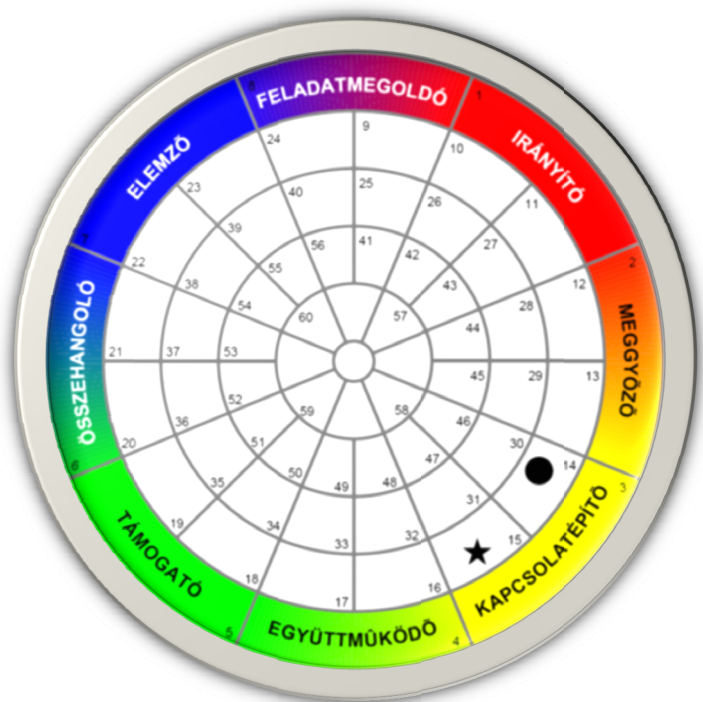


## | Halőri ismeretek | V. |

TÁRSADALMI KÖRNYEZET, PSZICHOLÓGIAI ISMERETEK



## Tartalom

<b>5. TÁRSADALMI KÖRNYEZET, PSZICHOLÓGIAI ISMERETEK.....</b>	<b>3</b>
5.1. A PSZICHOLÓGIA FOGALMA.....	3
5.1.1. CÍMKÉZÉS.....	3
5.1.2. VISELKEDÉS.....	4
5.1.2.1. KAPCSOLATBA LÉPÉS .....	4
5.1.2.2. VISSZAJELZÉS .....	4
5.1.2.3. VISELKEDÉSI STÍLUSOK.....	4
5.2. MAGATARTÁS AZ INTÉZKEDÉS SORÁN .....	7
5.2.1. CÉL ÉS FELELŐSSÉG .....	7
5.2.2. SZEREP .....	7
5.2.3. VISELKEDÉSKÉSZLET .....	8
5.2.4. KÉSZSÉGEK, NEHÉZSÉGEK.....	8
5.2.5. NYELV ÉS BESZÉD .....	8
5.2.6. HELYZETI KONCEPCIÓ .....	8
<b>IRODALOMJEGYZÉK.....</b>	<b>9</b>

## 5. TÁRSADALMI KÖRNYEZET, PSZICHOLÓGIAI ISMERETEK

*Az intézkedések során alkalmazott szabályokat, törvényi előírásokat meg lehet és meg is kell tanulni, de azokat a halór csak akkor tudja megfelelően alkalmazni, ha tudja, hogy a másik emberben időközben éppen mi zajlik le.*

### 5.1. A pszichológia fogalma

A „pszichológia” elnevezés a görög psyche (lélek) és logos (tudomány) szavakból származik. Targyát úgy tudnánk meghatározni, hogy a pszichológia a lelki jelenségekkel foglalkozó tudomány, a viselkedés leírásával, megértésével, befolyásolásával foglalkozik.

Ahhoz, hogy a pszichológiai ismereteket alkalmazni tudjuk, meg kell ismerkedni néhány alapfogalommal.

- **Aviselkedés** azoknak az összességé, amelyeket az ember tesz vagy mond. Az ember először észleli a másik személyt, majd megfigyeli, hogyan cselekszik és mit mond. Ebből le tudja szűrni, hogy a másik személynek mi lehet a szándéka, milyennek szeretné beállítani magát. Például, ha a halór tetten ér egy orvhorgászt, akkor a halór viselkedésével (határozott lépésekkel, kihúzott háttal közeledik) igyekszik láthatóvá tenni magát, míg a rapsic összehúzza magát és keresi a menekülési útvonalakat.
- Az **észlelés** során már egy kifinomultabb képet alkotunk az észlelt személyről, kialakul bennünk egy benyomás az illetőről, ami alapján valamilyen kategóriába helyezzük. Ez befolyásolja a későbbiek során a személlyel szemben tanúsított viselkedést is. Az észlelés módja személyre szabott. A halór a gyanús jelek észlelésére van beállítva, míg a jogsértő ember a hatóság embereinek észlelésére koncentrálna. Egy másik személy észlelésekor az első információ az illető neme, majd fizikai megjelenése, öltözködése.

#### 5.1.1. Címkézés

Hibás érvelés a gondolatmenetben az előítéletek megerősítése. Ahelyett, hogy érdemben cáfolnánk az ellenőrzött személy valótlanak vélt állítását, érveit, a hallgatóság ítéletalkotását valamilyen előítélettel akarjuk befolyásolni. A címkézés során kategorizálunk, mely nem ad objektív képet az adott személyről, pl. egy jól öltözött emberről nehezebben tudjuk elképzelni, hogy lopott, mint egy ágrólszakadt személyről, holott sokszor olyan valaki követ el jogsértést, akiről nem is gondolnánk.

A halórt munkája során sohasem szabad, hogy az előítéletei vezéreljék, hanem a tények és a körülmények objektív mérlegelése alapján kell cselekednie.

### 5.1.2. Viselkedés

A viselkedés az ember pillanatnyi fizikai és érzelmi állapotának észlelhető megjelenése. Két szinten jelenik meg: az egyik szint az, amit az ember mond és tesz, a másik szint a testbeszédben (testtartás, gesztikuláció) jelenik meg.

#### 5.1.2.1. Kapcsolatba lépés

Kapcsolatba lépéskor egy személy a másik reakciója alapján módosíthatja a viselkedését, és tudni akarja, hogy sikerült-e a szándékainak megfelelően viselkedni. Ahhoz, hogy ez kiderüljön, a másik személy visszajelzésére van szükség. Ha például a mondandónk közben a másik személy bólogat és elégedetten mosolyog, akkor az az érzésünk, hogy tetszik neki, amit mondunk. Fordított esetben, közömbös arckifejezésnél viszont az a benyomásunk támad, hogy a hallgató fél számára érdektelen, amit mondunk, és nem kívánjuk folytatnia kommunikációt. A halór szolgálata során találkozhat olyan esettel, amikor a tetten ért személy megpróbál úgy viselkedni, mintha mi sem történt volna, mosolyog, szívélyesen kezd el diskurálni, de ha a halór erre komoran reagál és felveszi a hivatalos stílust, a jogsértő személy reakciója is megváltozik, és elkomolyodik.

#### 5.1.2.2. Visszajelzés

Két ember között a kapcsolat akkor kétoldalú, ha a visszajelzések folyamatosak. A visszajelzések történhetnek szóban (a másik mondandójára adott válaszok), megjelenhetnek cselekvésben (testbeszéd), illetve metakommunikatív eszközökben (bólogatás, mosolygás) is. Például, ha a halór olyasvalakit igazoltat, aki nyilvánvalóan jogsértést követett el, akkor annak visszajelzései árulkodók lehetnek. Ilyen jelek a zavart beszéd, a szemkontaktus kerülése vagy árulkodó kézmozdulatok (orrvakarás, fejbakaráss).

#### 5.1.2.3. Viselkedési stílusok

##### ***Domináns (D) stílus:***

Alapvetően feladatközpontú, extrovertált. Viselkedése közvetlen és független. Az ilyen ember célratörő, eredményorientált, versengő, gyorsan dönt, kezdeményező, merész, határozott és tetters.

##### ***Befolyásoló (I) stílus:***

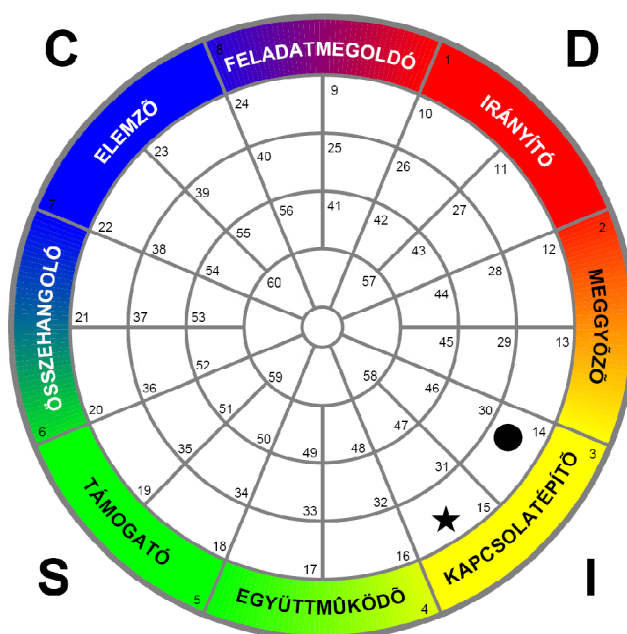
Emberközpontú és extrovertált, az emberekhez bizalommal közeledik. Viselkedése nyílt és közvetlen. Az ilyen típusú ember önbizalommal teli, meggyőző, lelkes, derűlátó, népszerű, társaságkedvelő, elfogulatlan, optimista.

### ***Kitartó (S) stílus:***

Emberközpontú és introvertált, igazi csapatjátékos. Viselkedésére a lassú tempó és a megnyugtató stílus jellemző. Az ilyen ember kedves, türelmes, jó hallgatóság, higgadt, őszinte, megértő. Számára a szoros emberi kapcsolatok az igazán fontosak.

### ***Szabálykövető (C) stílus:***

Feladatközpontú és introvertált. Viselkedése önálló és módszeres. Számára a feladat az, ami igazán fontos. Az ilyen ember pontos, elemző, lelkiismeretes, magas normákkal rendelkező, óvatos, precíz, tényfeltáró, diplomatikus.



1. ábra

A személy viselkedési stílusa a fenti grafikus ábrázolással is szemléltethető (1. ábra). Az ábrázolásban megjelenik a személy természetes stílusa (•), tehát az, amely szerint természeténél fogva viselkedik, másrészt pedig a felvett stílusa (\*), az a mód, ahogyan az egyén a környezetére reagál, amilyen viselkedést szükségesnek érez ahhoz, hogy az adott munkakörében sikeres legyen (stressz-profil).

A stílus erősen hat az emberi kapcsolatok jellegére, ezért például az alapvetően domináns beállítottságú embernek felvett stílusában más jegyeket is kell hordoznia, mert különben állandóan konfliktusokba fog keveredni, és így szolgáltatást nem tudja majd megfelelően ellátni, egy alapvetően emberközpontú hálórak pedig fel kell vennie munkája során a domináns stílusra jellemző tulajdonságokat is, hogy a jogsértőkkel szemben határozottabban tudjon fellépni.



## 5.2. Magatartás az intézkedés során

Az intézkedés kapcsolatba lépést jelent az intézkedés alá vont személlyel. Az intézkedés során vannak írott és íratlan szabályok, melyeket be kell tartani. Ezek áthágása indulatokat, nem várt reakciókat válthat ki.

### 5.2.1. Cél és felelősség

A halórnek tisztában kell lennie azzal, hogy az intézkedést milyen célból fogja kezdeményezni. Más a cél, ha egy kiránduló csoportnak kell információt adnia a turistautakról, és más, ha figyelmeztetni kell őket, hogy az általuk választott úton vagy árvízvédelmi töltésen magánszemélyek nem közlekedhetnek. Az első esetben nem muszáj a halór által adott információt elfogadni, a második esetben viszont kötelező engedelmeskedni a halór felszólításának.

### 5.2.2. Szerep

Meghatározott helyzetekben meghatározott módon kell viselkedni, a halórezért a kialakult helyzethez alakítja a szerepét. Hiteles embernek az tűnik mások szemében, aki pontosan tudja, hogy adott szituációban hogyan kell viselkedni.

A halórnek intézkedése során a személyes véleménynyilvánítást mellőznie kell, hiszen a törvényt képviseli. Hangnemének hivatalosnak kell lennie, de nem lehet sértő, fölényes vagy megfélemlítő. Ismeretleneket nem tegezhet le, még akkor sem, ha fiatalok, mert ezzel ellenállást válthat ki.

A halórnek ügyelnie kell arra, hogy hivatalos szerepéből ne tudják kizökkenteni, mert konfliktushelyzetben a tetten ért személy könnyen a halór fölé kerekedhet. A nyugalom megőrzése érdekében mindig fontos a határozott, tárgyilagos stílus.

Ha azt látja a számonkért, hogy a halórt nem lehet kibillenteni szerepéből, akkor valószínűleg más taktikához fog folyamodni. Ekkor előfordulhat, hogy tagadja tettét, vagy annak megtörténtét máshogy próbálja beállítani. A halórnek ilyenkor feladata felhívni az érintett figyelmét az együttműködés megtagadásának következményeire.

Sok esetben a jogsértést elkövető személy alkudozásba kezd. Ekkor megint fel kell hívni a figyelmet arra, hogy az együttműködés megtagadása súlyosbító tényező. Végül esetben fel kell készülni a megvesztegetési kísérletre, illetve, ha ez sem jár eredménnyel, a könyörgésre.

Ilyenkor mindig az a helyes, ha a halór a pozíciójára és az abból következő – mérlegelést nem biztosító – eljárási kötelezettségére hivatkozik. Kifejezheti sajnálatát is, de ennél többet nem tanácsos mondania, mert az más mederbe terelheti az intézkedés folyamatát. A halórnek tartózkodnia kell a személyes jellegű tanácsadástól, de felvilágosítást adhat, például a szükséges engedélyek beszerzéséről.

Törekedni kell arra, hogy a saját szerepét következetesen alakítsa, és azt rá tudja kényszeríteni – együttműködést kialakítva – a másik félre. Ha a másik fél minden próbálkozása ellenére a halór eltántoríthatatlanul képviseli a saját szerepét, akkor az érintettben tiszteletet fog kiváltani, és ellenállása gyengül.

### **5.2.3. Viselkedéskészlet**

A halőrnek a szituációtól függően kell megválasztania a viselkedését. Másképp kell viselkedni egy többszörösen visszaeső rapsiccal, és másképpen egy megtevedt fiatalokkal szemben.

### **5.2.4. Készségek, nehézségek**

A halőrnek munkája során sokszor nagyon nehéz helyzetekkel is meg kell birkóznia. Szükséges számára a helyzet gyors felmérése és a döntéseinek gyors meghozatala. Tisztában kell lennie hatásköri korlátaival, személyes lehetőségeivel, ezért bizonyos esetekben – például, ha egy feltételezett bűnbándával találkozik – célszerűbb a rendőrség értesítése, hogy az a saját eszközeivel lépjen fel.

### **5.2.5. Nyelv és beszéd**

Ügyelni kell a mondandó megfogalmazására. Törekedni kell a hivatalos stílusra, a beszédből nem tükröződhet személyes érzelmek. Pontosan és tényszerűen kell fogalmazni. Kerülni kell az „úgy érzem”, „azt gondolom”, „azt szeretném” megfogalmazásokat.

A beszédet kísérő jelzések erősíthetik vagy gyengíthetik a mondanivalót. A bizonytalan fellépés veszélyeztetheti az igazoltatás komolyágát, a túl agresszív viselkedés pedig köztözködésnek tűnhet.

### **5.2.6. Helyzeti koncepció**

A halőrnek pontosan ismernie kell azt, hogy mi minősül a Hhvtv. vagy a Vhr. megsértésének, mi szabálysértésnek, és mi bűncselekménynek. Tudnia kell, mikor milyen intézkedési formát kell alkalmazni. Az emberek szeretik önbecsülésüket megőrizni, magukat rendes, becsületes embernek beállítani. A halőrnek ezzel tisztában kell lennie és intézkedése során törekednie kell arra, hogy senkit ne alázzon meg.



## Irodalomjegyzék