

Hollós Tamás
hollostamas@gmail.com

AZ IDEÁLIS VEZETŐ KOMMUNIKÁCIÓJA (VAGY A VEZETŐ IDEÁLIS KOMMUNIKÁCIÓJA?)

Absztrakt

Az írás címe több kérdést is felvet és nyomban rávilágít arra a dilemmára, hogy lehet-e valaki jó (ideális) vezető jó (ideális) kommunikáció nélkül. A közlemény azt vizsgálja, hogy milyen kommunikációs ügyesség kell ahhoz, hogy egy rendészeti területen dolgozó vezető ideálisnak legyen mondható. A hazai rendészeti közeg több szempontból is igen speciális; a leglényegesebb talán az igen erős hierarchizáltság, amely még a legrátermettebb, legképzettebb vezetőt is meglehetősen nagy próbatételnek veti alá. Azonban ez a hierarchizáltság sem gátolhatja meg a vezetői hatékonyság kommunikációs eszközökkel történő növelését.

The title of the article raises several questions and immediately casts a light on the dilemma whether one can be a good (ideal) leader without good (ideal) communication. The paper examines the communication skills a leader working in the area of law enforcement needs so that he/ she can be considered ideal. The law enforcement environment in Hungary is very special from several aspects; the most important factor is probably the rigid hierarchy, which severely tries even the fittest leaders with the highest qualifications. However, even such a hierarchic system must not prevent us from increasing leadership efficiency with communication tools.

Kulcsszavak: kommunikáció, „felhatalmazás”, kulturális szignál, relevancia ~ communication, empowerment, cultural signal, relevance

BEVEZETÉS

Létezik-e ideális vezető, mondható-e bárkire az, hogy ő ideális? Elvégre véleményem szerint ideálisnak azt a személyt lehetne nevezni, akit mindenki elfogad, akit mindenki tisztel, aki soha nem hibázik stb. De ilyen személy – talán kijelenthető – nincs. Hiszen ha a vezetőt a felettesei tehetségesnek, rátermettnek tartják, akkor a beosztottai szerint túl szigorú, és ez természetesen fordítva is igaz lehet: előfordulhat, hogy a főnököt nagyon szeretik a beosztottai, mert kicsit engedékenyebb, de az nem biztos, hogy ezt „felül” is jó szemmel nézik.

És egyáltalán: létezik-e olyan, hogy ideális kommunikáció? Mit tekinthetünk annak? És ha van olyan, hogy ideális kommunikáció, azzal egy vezetőnek feltétlenül rendelkeznie kell? Vagy megfordítva a kérdést: lehet valaki jó (ideális) vezető jó (ideális) kommunikáció nélkül is? Vagy ha már valaki ideális vezető, akkor az rögtön magába foglalja azt is, hogy ideális kommunikációval is rendelkezik?

A JÓ VEZETŐ JELLEMZŐI

A kérdés tehát először is az, hogy milyen is egy jó vezető, egy „jó főnök”? Természetesen, mint szinte minden ehhez hasonló kérdés a világon, ez is relatív, így az én véleményem is csak egy a sok közül – és nem biztos, hogy az a helyes.

Ha az ideális vezető tulajdonságait keressük, rögtön felmerül a „helyszín”, ugyanis egyáltalán nem mindegy, hogy az ember milyen környezetben, milyen közösségben vezető. Én személy szerint pedagógiai főiskolát is végeztem, majd annak elvégzése után tanítottam is egy tanévet egy Szekszárd közeli kisebb településen, annak általános iskolájában, illetve jelenleg is oktatok a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi Karán. Véleményem szerint a tanár, a tanító is egyfajta vezető, elvégre a tanórán, a tanteremben (vagy akár azon kívül) legalább 45 percen át ő a főnök. Ugyanakkor a fő feladatai – mint például oktatás, önálló ismeretszerzésre nevelés, személyiségfejlesztés stb. – teljesen eltérőek egy rendőri vezetőétől. Nem is beszélve arról, hogy egy pedagógus munkájának része a fegyelmezés (sokszor rengeteg energiát és időt felemésztve), míg egy rendőri vezetőnek – optimális esetben – ezzel nem kell foglalkoznia. Hogy miért? Véleményem szerint azért, mert egy felnőtt ember tudja, miért van az adott munkahelyen, tudja, mik a feladatai és megcsinálja, amit a főnöke mond neki - ez azonban a gyerekekre nem feltétlenül érvényes. Látható tehát, hogy egyes vezetői magatartások között is van különbség, az említett példánál maradva a pedagógusé szinte teljesen különbözik egy rendőri vezetőétől, így ebbe nem is szeretnék részletesebben belemenni.

A vezetés mára egyértelműen tudománnyá vált: tanulható és elvárható jellemzőkkel. Ma a vezetők nagy része nem a szerencse kegyéből, születésénél fogva, de nem is áldozatos, lemondásokkal teli küzdelem után válik vezetővé, mint a múlt és a közelmúlt vezetőinek nagyobb része. Mára a vezetés szakma, illetve önálló tudományos terület lett, saját oktatási intézményekkel, szakfolyóiratokkal. Ez egyben azt is jelenti, hogy mindenki, aki érez magában hajlandóságot erre, könnyen válhat vezetővé. Természetesen számít a tehetség és az elhivatottság, de a lényeg – mint minden szakmánál – a szükséges végzettségek megszerzése és a következetes munka. Ma már a vezetők többsége is egykor beosztott, alkalmazott volt, aki a megfelelő végzettség megszerzése után hivatásszerűen kerül(t) pozíciójába.

Ezzel a folyamattal párhuzamosan megváltoztak a vezetőkkel szemben támasztott elvárások is. A társadalmi élet átforgalmazásával a korábban természetesnek tekinthető vezetői tulajdonságok „elavulttá” váltak. A hagyományos vezetői szerep számos olyan elemet foglalt magában, amelyek ma már nem feltétlenül érvényesek: a nagy hatalmi távolsággal jellemezhető, egyértelmű hierarchiába rendezhető, számos irracionális elemmel terhelt

klasszikus vezető-vezetett szereposztás lényegében működésképtelenné vált. A ma dolgozója már alapvetően nem fizikai teljesítményével, hanem szellemi munkával és igen gyakran kreativitásával dolgozik. Ez a munka jellemzően sokkal hasznosabb – azonban csak akkor, ha a dolgozó meglehetősen nagy szabadságot élvez munkája során. Természetesen a rendőrség alapvetően hierarchikus szervezet, amelyben mindenképpen erősebben jelennek meg olyan elemek, amelyek a gazdasági életben visszaszorulóban vannak, ezzel együtt a szolgáltató közigazgatás és a hatékonyság igénye itt is parancsolóan teszi szükségessé egyes, a nyereségérdekelte szervezeteknél megszokott változások átvételét. Megállapítható, hogy a legsikeresebb szervezetek szakítani igyekeznek a hagyományos felépítéssel, igyekeznek lelapítani a szervezeti piramist, száműzni a bürokráciát, fokozni a kommunikációt, átjárhatóvá tenni a hierarchiát.

Ebben a koncepcióban a jó főnök egészen más tulajdonságokkal jellemezhető. Az „empowerment”¹ kiváló lehetőség a munkateljesítmény fokozására, azonban csak akkor működőképes, ha a főnök tiszteletben tudja tartani ezt a függetlenséget. Ennek megfelelően a főnök nem különül el, irodája mindig nyitva áll munkatársai előtt (de legalábbis nem zárja kulcsra), sokkal inkább mentorként dolgozik. Szakmai tudása nem feltétlenül magasabb kollégáinál – általában nem a konkrét, hanem saját szakterületén, azaz a vezetésben számít professzionistának. Ez azt is jelenti, hogy elsősorban a „főnöki” munkák terén dolgozik és keveset foglalkozik a konkrét munkafeladatokkal, nem igyekszik azokat munkatársai helyett megoldani. Ez a kép tehát egy pozitív, könnyen elérhető, elsősorban segítő, összehangoló feladatokat ellátó vezető képét vetíti elénk. Nem egy nagy vállalkozás, multinacionális cég közvetít ilyen képet saját vezetőiről és a rendőrségi reformokban is határozottan jelenik meg ennek a vezetői típusnak a képe. Ugyanakkor hiba lenne nem észrevenni, hogy ez csak az érem egyik oldala.

A rendőri vezetőnek ugyanis elkerülhetetlenül találkoznia kell olyan kérdésekkel is, amelyeket csak hatalmi szóval tud megoldani. A feladatok nőnek, a terhelés egyre nagyobb, a jogszabályi környezet bonyolultabb és fokozottabb a társadalmi ellenőrzés is. A főnököknek épp ezért szinte folyamatosan monitorozni kell a fennhatóságuk alá tartozó területet és mindent megtenni azért, hogy a hatékonyság ne csökkenjen, viszont el lehessen kerülni azokat a helyzeteket, amelyek során a dolgozói önkény, a nem szakszerű fellépés támadási felületet ad a testület ellen. Ez pedig azt is jelenti, hogy minden munkatársat maximális teljesítményre kell rávenniük és csak igen szűk lehetőségeik vannak az elnézés, a támogatás terén. Más szavakkal: a főnökök helyzete ma sokkal közelebb áll a beosztottakéhoz annyiban, hogy nem megfelelő hozzáállás esetén őket vonják felelősségre. Ennek megfelelően a vezetőknek saját érdekükben is feltétlen feladatuk a nem megfelelő munkát végző munkatársak kiszűrése és eltávolítása, így ezen a téren a hierarchia, a formális szabályok alkalmazása nélkülözhetetlen. Ezek alapján fel lehet vázolni az „ideális” főnök személyiségjegyeit: az ilyen vezető képes a fenti szituációkban tökéletesen működni. Könnyű belátni, hogy ez lehetetlen: számos tekintetben ellentmondásos követelményeknek kellene megfelelnie.

Véleményem szerint egy vezetőnek soha nem szabad arra törekednie, hogy a beosztottai szeressék őt, hiszen sokszor előfordulhat, hogy népszerűtlen döntést kell hoznia; a lényeg, hogy tegye, amit tennie kell, még akkor is, ha ez nem mindenkinek tetszik. Egy jó főnök legyen kezdeményező, céltudatos, korrekt, kreatív, vállalja a felelősséget a tetteiért, álljon ki a beosztottjai mellett, folyamatosan képezze magát, mutasson példát az élet minden területén... és a sor még hosszan folytatható lenne. Látható tehát, hogy egy vezetőnek nagyon sok dologra kell odafigyelnie, és egy dolgot ezek alapján teljes biztonsággal kijelenthetünk: nagyon nehéz

¹ felhatalmazás; az emberek (állampolgárok) tudással és képességekkel való felruházása azért, hogy érdekeiket hatékonyabban képviselhessék és önállóan tudjanak életkörülményeik jobbításáért akciókat indukálni. <http://szocialis-gondozo.lapunk.hu/?modul=oldal&tartalom=688641> Letöltve: 2012. 10. 20.

jó vezetőnek lenni. És tartom, hogy tökéletes vezető márpedig nincs. De a cél az, hogy törekedjen a tökéletességre. És soha ne gondolja magáról, hogy el is érte azt...

A KOMMUNIKÁCIÓ

Tovább boncolgatva a bevezetőben említett dilemmát, meg kell vizsgálni, hogy mi is az ideális kommunikáció? Egyáltalán mi az, hogy kommunikáció?

A kommunikáció kifejezés a latin *communis* szóból ered, ami azt jelenti, hogy „közös”. A legegyszerűbb meghatározás szerint kommunikáció minden, amelyben információ továbbítása történik. Az emberek vonatkozásában ezt ki kell terjeszteni, ugyanis amikor kommunikálunk, akkor közösséget akarunk létesíteni valakivel, azaz meg akarunk osztani egy vagy több személlyel egy információt, gondolatot, érzést vagy állásfoglalást. Úgy is ki lehetne fejezni, hogy a kommunikáció segítségével az emberek megfelelő szimbólumok, szimbólumrendszerek használata mellett információk, érzések, gondolatok közös értelmezésére törekszenek. A kommunikáció lényege tehát az, hogy egy bizonyos hírrel kapcsolatban egy hullámhosszra hangolja a leadót és a felvevőt. Forgács József meghatározása szerint: „A kommunikáció dinamikus, kölcsönös folyamat, amely a korábban szerzett ismeretekre és a partnerek közös történetére épít.” [1]

A kommunikációt a vezető oldaláról megközelítve megállapítható, hogy az kiemelkedő szerepet játszik a munkája során, ideje nagy részét ugyanis – mint minden ember – kommunikációval tölti, ezért különösen fontos a megfelelő fellépés a különböző csoportokkal szemben. A vezető a kommunikáción keresztül irányítja a beosztottak munkáját, meghatározza a célokat, közli a beosztottakkal, hogy pontosan mit is vár el tőlük és ehhez milyen eszközök állnak rendelkezésre. Fontos tudatában lenni annak, hogy az irányítása

alatt álló csapat vagy csoport garantálja a vezető sikerét is. Ezért (is) nagyon fontos a hiteles vezetői kommunikáció, hogy az elképzelésekkel az egész csapat azonosulni tudjon, hiszen így már nem a vezető, hanem az egész csoport akarataról beszélhetünk. Ha ezt sikerül megvalósítani egy vezetőnek, az már fél siker az eredményes együttműködés felé.

A vezető kommunikációja azonban nem csak a tervek, elképzelések minél pontosabb közléséről szól. A verbális és a nem verbális kommunikáció együttes eszközrendszere meghatározó lehet a beosztottak motivációjában, a kialakult konfliktusok kezelésében, a vezető és a csoport önérvényesítésének folyamatában (és a sor még hosszan folytatható lenne)... A jó vezetői kommunikáció tehát nem csupán a beszéd egy bizonyos alkalmazását jelenti, hanem egy önálló vezetői magatartást, egyfajta kultúrát, melynek elsődleges megnyilvánulásai a kommunikáció eszközein keresztül találkoznak a külvilággal. Buda Béla meghatározása szerint:

„A verbális csatorna az ember legspecifikusabb kommunikációs módja, önmagában csaknem teljesen alkalmas arra, hogy mindenféle emberi kommunikációt hordozzon, mindenféle információ továbbításához fel lehessen használni. Valamennyi kommunikációs csatorna közül a legbonyolultabb kóddal rendelkezik. Írott formájában a legtipikusabb eszköze a közvetett kommunikációnak.”[2]

A verbális csatornán keresztül egyezményes jeleket továbbítunk, melyek akár önmagukban is alkalmasak bármilyen információ továbbadására. Különösen jó nyelvi kifejezőkészsége esetén olyan érzelmeket, indulatokat is közölhetünk, amelyek természetes közlési csatornáik nem szóbeliek.

Ha a vezető kommunikációját vesszük, megállapíthatjuk, hogy ő nem csak saját magát képviseli, amikor megnyilvánul, hanem azt a szerv(ezet)et is, amelyikhez ő tartozik, azaz a hallgatóság nem csak róla alkot képet. Ebből is látható, hogy ez nagy felelősséggel jár, ezért minden megszólalásnak jelentősége van/lehet. Egy vezetőnek tudnia kell nyilvánosan beszélni, amelyhez jó szónoki képességek – szókincs, fogalmazáskészség, rögtönzés stb. –

kellenek. Fontos, hogy hogyan tud hatni a közönségre, hogy milyen az előadásmódjának a hatóereje, és ahhoz, hogy ez megfelelő legyen, nem csak alapos felkészültségre, hanem kellő mélységű önismeretre is szükség van. Fontos ugyanis, hogy az ember tisztában legyen a hiányosságaival, ellenkező esetben könnyen előfordulhat, hogy egy egyszerű eset is zavart kelt. A jobb megértés érdekében mondanivalója megformálása során igazodnia kell a közönség nyelvhasználatához, így nem mindegy, hogy kikhez is fog beszélni. Éppen ezért az előadást mindig meg kell előznie a felkészülésnek, hogy tudja, mit várnak el tőle, hogy ő milyen hatásra törekszik, hogy milyen a hallgatóság összetétele és annak a hallgatóságnak milyen előzetes ismeretei vannak az adott témáról. Utóbbi azért kiemelkedően fontos, mert ezen múlik, hogy mennyire használhatja a szaknyelvet, a különböző szakkifejezéseket. Ennek előzetes elmulasztása esetén előfordulhat, hogy a vevőközönség nem érti meg a hallottakat, ami egyik félnek sem megfelelő. Ugyanakkor a megfelelő szóhasználat sem garantálja, hogy a hallgatóság meg is jegyzi az előadó által közölteket, ezért az emlékezetbe véséshez ismétlésre van szükség. Amennyiben az előadónak van elegendő ideje a beszédre, akkor háromszor nyílik megfelelő alkalom arra, hogy ugyanazt elismételje: először az elején, amikor vázaltszerűen elmondja, hogy miről is fog beszélni, másodszor, amikor kifejti az adott témát, és harmadszor, amikor a végén lehetősége nyílik arra, hogy összefoglalja mindazt, ami elhangzott. Ez nemcsak azért jó, mert jobban rögzül a hallgatóságnál, hanem kiváló figyelemfenntartó hatása is van. Ehhez persze tökéletesen tisztában kell lenni az elmondani kívánt szöveggel, hogy tudja, melyek mondanójának leglényegesebb elemei.

Ha egy vezető kommunikációjáról beszélünk, nemcsak arról van szó, hogy neki kell valamilyen módon megnyilvánulnia, hanem arról is, hogy neki kell meghallgatnia másokat. Ezért fontos, hogy rendelkezzen a beszédértés magas fokú képességével. Ez nem feltétlen azt jelenti, hogy minden egyes szót értsen, amit neki mondanak, hanem sokkal inkább azt, hogy megértse a hozzá intézett beszéd lényegét, a mondanivaló esetleges mögöttes tartalmát. De ugyanilyen fontos az is, hogy azt is megértse, miért mondják neki azt, amit épp mondanak, hogy mit szeretnének vele elérni. Ehhez két alapvető kommunikációs képességet mindenképpen el kell sajátítania, az egyik az aktív meghallgatás technikája, a másik pedig az empátia keltése. Németh Erzsébet szerint a sikeres kommunikáció egyik további feltétele, hogy az ember legyen képes asszertív, vagyis egyenlő partnerként, udvarias és elegáns, de egyértelmű magabiztossággal viselkedni:

„Az asszertivitás azt jelenti, hogy magunk döntjük el, reagálunk-e valamire vagy sem, elmondjuk-e a véleményünket vagy sem. Azt jelenti, hogy szorongás nélkül kiállunk saját jogainkért anélkül, hogy közben mások jogait megsértenénk, vagy másokban szorongást keltenénk.”[3]

Egy vezetővel szemben igen fontos – talán az egyik legfontosabb – követelmény a határozottság, a magabiztosság, hiszen elég belegondolni abba, hogy milyen képet is fest magáról az, aki bizonytalan, aki már az első keresztkérdésnél sem tudja, fiú-e vagy lány. Márpedig nem szabad elfelejteni, hogy egy vezető nem csak saját magát, hanem egy adott szervezetet is képvisel, így – mivel az ember gyakran hajlamos az általánosításra – sokszor az ő tulajdonságait az egész szervezettel azonosítják, ami igen nagy felelősséget rejt magában. Ezért (is) szükséges, hogy véleményét, elképzelését minden körülmények között elő tudja adni és meg is tudja védeni azt, hogy fellépése határozott legyen. Molnár Katalin szerint:

„Az a szakmai vezető, akinek megfelelő képzettsége és részben a képzés során, részben a gyakorlatban szerzett és megerősített tudása van, magabiztosabban közlekedik a munkája során előálló helyzetekben. S ha mindehhez még magas szellemi és érzelmi intelligencia, valamint vezetői képesség is társul, szinte nincs olyan ismeretlen, váratlan szituáció, amiben ne állná meg a helyét, amelyre ne találná meg a megoldást. A határozottságnak és magabiztosságnak szükséges alapja ugyanakkor a magasan fejlett önismeret és az ehhez nélkülözhetetlen önkritika is.”[4]

A stílusrétegeket vizsgálva megállapítható, hogy egy rendészeti vezető életében, mindennapi munkájában a hivatalos stílus van jelen a legerőteljesebben. Ennek a műfajnak a nyelvezete igen nehézkes, így nagyon fontos, hogy az azokat olvasó, illetve azokat feldolgozó személy jó szövegértési képességgel rendelkezzen, főleg azért, mert ezeket a szövegeket sokszor nem elég pusztán megérteni, hanem gyakran reagálni is kell rájuk. Ebből pedig egyenesen következik, hogy a vezetőnek jó fogalmazókészséggel is rendelkeznie kell. Egy rendészeti vezetőnek azonban nemcsak a hivatalos, hanem egyéb stílusrétegekben is járatosnak kell lennie, ugyanis munkája többször állhat elő olyan szituáció, amikor – akár írásban, akár szóban – más stílusban kell megnyilvánulnia. Jó példa erre, amikor – bármilyen oknál fogva – valamely médiumban kell megnyilvánulnia, ebben az esetben a publicisztikai stílust kell alkalmaznia, de ugyanígy előfordulhat, hogy a társalgási vagy a tudományos stílus elemeit kell felhasználnia a kommunikáció során. Látható tehát, hogy a vezető kommunikációja igen szerteágazó lehet, nem elég egy-egy stílusréteg ismereteiben való „jártasság”.

Egyes esetekben az is előfordulhat, hogy a nem verbális kommunikáció teljességgel a beszéd helyére lép (pl. a süketnémák jelnyelve), ezért akár valamennyi, beszéddel kifejezhető tartalom közlésére alkalmas lehet. A kommunikációs folyamat során az ember – akár tudatosan, akár tudattalanul – hatást gyakorol a másik ember gondolkodására, és e hatás közvetítéséhez különböző eszközöket használ fel. Ezek során jeleket, szimbólumokat alkalmaz, amelyek a gondolatokat mint tartalmakat hordozzák. A kommunikáció azonban korántsem mindig tudatosan zajlik, hiszen – akár akarjuk, akár nem – folyamatosan küldünk jeleket a többi (a kommunikációban részt vevő) személy felé. A verbális kommunikáció önmagában lehetne félreértések forrása is, hiszen egy-egy szó vagy kifejezés nem biztos, hogy mindenki számára ugyanolyan jelentéssel bír, ezért kell mindig kiemelt figyelmet fordítani a nem verbális jelekre, hiszen ezek a szóban elmondott információk kiegészítésére, ellenőrzésére vagy éppen hangsúlyozására szolgál(hat)nak. Arc kifejezéseink, gesztusaink, hangképzésünk, mozdulataink, tekintetünk, testtartásunk, térközsabályozásunk, azaz a nem verbális jelzéseink a szavakon túli, illetve azokkal párhuzamosan haladó egyéb kifejező megnyilvánulásokat közvetítik, és ezek bizony legalább annyit árulnak el rólunk, mint az, amit mondunk vagy az, ahogyan kinézünk.

Megállapítható tehát, hogy a nem verbális kommunikációt gyakran kevésbé tudatosan értelmezzük, mint magát a nyelvet. Ebből következik, hogy ezek a nem verbális jelzések gyakran többet árulnak el a beszélőről – feltárva elrejtteni kívánt érzéseit, érzelmeit –, mint amennyit ő maga ki szeretne nyilvánítani. Ez akár arról is tájékoztathat bennünket, hogy az adott személy mikor mond igazat és mikor hazudik. A nyelvi és a nem verbális üzenetek abban különböznek tehát egymástól, hogy utóbbiakat általában gyorsabban küldjük és fogadjuk, kevesebb tudatos kontroll irányul rájuk (kevésbé követjük őket figyelemmel), valamint hatásosabban kommunikálnak különböző érzelmeiket, mint a nyelv. A nyelvnek és a kommunikációs rendszereknek különböző jellegzetességeik vannak, ezek pedig meghatározzák a társas interakcióban való ideális szerepüket. A legtöbb érintkezésben a verbális és a nem verbális üzeneteket együtt használjuk.

A beszéd során egy jellegzetes, nem verbális kommunikációs csatorna, az úgynevezett vokális kommunikáció is szükségszerűen működik. Ez tehát egy olyan jelzés, amely kizárólag a szóbeli kommunikációval együtt fordul elő és egyben szorosan összefonódik a beszéd tartalmával. A kimondott szavakon kívül nagyon sok mindent kifejezhetünk a hangunkkal is. Megállapítható, hogy a hatékony kommunikáció alapja mondanivalónk tagolt, jól hallható és érthető bemutatása. A kiejtés legyen tiszta és pontos, kerülendő a túl gyors, kapkodó beszéd. A légzés legyen természetes, nem hallható, a hangerő pedig tegye lehetővé, hogy mondanivalónk – amennyiben több ember előtt beszélünk – mindenki számára pontosan érthető legyen. Természetesen mindezek – amennyiben így teljesülnek – mit sem érnek, ha

érdektelen, unalmas a téma, hiszen akkor hosszabb távon senki figyelmét sem lehet lekötöni, de ez (is) egy a vezető sok szép feladata közül, hogy hogyan lehet egy esetlegesen unalmas, „száraz” anyagot is érdekessé tenni a hallgatóság számára.

Ahhoz, hogy valaki tökéletesen tudjon uralni bármely kommunikációs szituációt – márpedig egy rendészeti vezető tekintetében nem lehet más a cél –, ahhoz minden eszközt pontosan ismernie és tudatosan alkalmaznia kell, nem elfeledve természetesen, hogy a nem verbális jelzések alapvetően ösztönösen működnek, ezért – a verbális közléssel ellentétben – nehezen manipulálhatóak.

Megállapítható tehát, hogy a nem verbális jelzések inkább a közlő érzelmi állapotára, a kommunikációs partnerekhez fűződő viszonyára utalnak. Ahhoz, hogy a mondanivaló – és az azt kinyilvánító személy is – hiteles legyen, a verbális és nem verbális kommunikációs sajátosságok összhangjára van szükség.

A kommunikációról szóló szakirodalomban gyakran találkozni azzal, hogy az ember személyes környezetének jellegzetes tárgyait, külsőségeit is kommunikációnak veszik. Bár ennek például a *“Nem a ruha teszi az embert”* [5] szólás ellentmond, de egyrészt – bár kevésbé ismert – létezik olyan szólás is, hogy *„Ruha teszi az embert”* [6], másrészt szerény véleményem szerint is sok mindent elárul az emberről nem csak a ruhája, hanem a hajviselete, a megjelenése, illetve az a munkahelyi környezet is, amelyet a magáénak mondhat, amelynek kialakítása az ő nevéhez köthető. Buda Béla ezeket a jellemzőket *kulturális szignálnak* nevezi, melyekről így ír: „...különböző tárgyak és testi állapotok vagy díszítések kulturális jelentőséget kapnak, a kulturális konszenzus elfogadja, hogy ezeket ki lehet nyilvánítani, meg lehet mutatni, és valamilyen kifejező értékük van. Általában ezek azokat a főbb közösségeket reprezentálják a személyiségben és annak interakcióiban, amelyekben az illető személyiség él vagy amelyekben felnőtt. Ezek nagyobb része tudatosan vállalt, gondozott jelzés, csak kisebb része spontán öntudatlan.”[7]

Ha a megjelenés, a mindennapi viselet kerül szóba, mindig egy volt vezetőm jut eszembe, aki saját tapasztalatai alapján két dologra is megtanított, de talán helyesebb, ha azt írom, hogy felhívta a figyelmem. Az egyik, hogy ha azt szeretném elérni, hogy felnézzenek rám a beosztottaim, hogy mindig adjanak a szavamra vagy hogy csak nyugodt szívvel tudjam nekik jelezni, hogy ők is tartsák be az egyenruházati előírásokat, akkor soha nem szabad rendezetlen viselettel vagy ahogy ő mondta – és ezt muszáj idéznem –, „trógerul” megjelennem nemcsak a munkahelyen, hanem a mindennapi életben sem. És hogy ezt mire alapozza? Pár éve, egy meleg nyári napon lement a lakóházától mintegy 16 és fél méterre található (kis)boltba papucsban, egy rövidnadrágban és egy szakadt pólóban, és persze kívül mással találkozott volna ott, ha nem az egyik beosztottjával... Állítása szerint utána érezte, hogy már nem olyan a főnök-beosztott viszony, már nem úgy tekint rá a személy, mint azelőtt, és mivel ez szerinte ennek az esetnek volt köszönhető, így azóta akkor is „fényescipő-vasaltnadrág-vasalting”-szettet húz, ha csak leviszi a szemetet... Lehet, hogy igaza van, lehet, hogy nincs, mindenesetre elgondolkodtató a történet.

A másik eset, ami miatt egy életre szóló – és ebben az esetben feltétel nélkül megszívlelendő – tanáccsal látott el, a következő volt: délután 13.00 órára az ő főnökéhez volt hivatalos egy értekezletre, és ebéd után – mint mindig – szokása szerint megivott egy kávé. Viszont szokásával ellentétben ezúttal leitta az ingét, amit – már megint muszáj leírom, hogy állítása szerint – se azelőtt, se azóta soha nem tett meg a munkahelyén. Persze mikor máskor történt volna, ha nem 20 perccel az értekezlet előtt? Így azóta mindig tart egy tartalék egyenruhát – nemcsak inget, hanem egy komplett szettet – a szekrényében, és ezt javasolja másnak is.

ÖSSZEFOGLALÁS, KÖVETKEZTETÉSEK

A címben – illetve konkrétan a bevezetőben – felmerülő kérdésre véleményem szerint egyértelműen nem a válasz, azaz nem lehet senkiből sem jó (ideális) vezető jó (ideális) kommunikáció nélkül. Ahhoz, hogy valaki jó vezető legyen, több kompetenciával is rendelkeznie kell, és ezek közül csak az egyik a jó kommunikációs készség. Azonban ne felejtjük el, hogy egy vezető – mint mindenki más is – minden pillanatban kommunikál. Mivel ő az általa vezetett szervezet első számú megjelenítője, ezért nem teheti meg, hogy „elbújik a világ elől”, hogy nem megy emberek közé. Egy vezetőnek minden pillanatban készen kell állnia arra a kommunikációra, akár arról van szó, hogy egy beosztottja fordul hozzá egy problémával, akár arról, hogy a szervezeten kívül kell megnyilvánulnia. Ezért (is) különösen fontos, hogy tisztában legyen a kommunikációra vonatkozó ismeretekkel, sőt, ne csak tisztában legyen velük, hanem megfelelő szinten alkalmazza, használja is azokat a mindennapjai során.

Felhasznált irodalom

- [1] Forgács József: A társas érintkezés pszichológiája. – Kairosz Kiadó, Budapest, 2007, pp. 134. - ISBN: 978 963 913 771 4
- [2] Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. – Animula Kiadó, Budapest, 1994, pp. 71. - ISBN 963 333 043 2
- [3] Németh Erzsébet: Az önismeret és a kommunikációs készség fejlesztése. – Századvég Kiadó, Budapest, 2002, pp. 73. – ISBN: 963 921 131 1
- [4] Molnár Katalin: Rendészeti kommunikáció vezetőknek. – Rendőrtiszti Főiskola, Budapest, 2007, pp. 41.
- [5] [6] O. Nagy Gábor: Magyar szólások és közmondások. – Talentum, 1999., pp. 584. – ISBN 963 645 081 1
- [7] Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. – Animula Kiadó, Budapest, 1994, pp. 104. - ISBN 963 333 043 2