

## CSOMÓS ISTVÁN – MOLNÁR KATALIN

### A 112-es segélyhívó magyarországi bevezetése I.

#### A hívásfogadók kiválasztásának és képzésének első hazai tapasztalatai<sup>1</sup>

2015. január 1-jén Magyarországon is üzembe állt az egységes segélyhívó rendszer, közismert nevén a 112-es segélyhívó. A civilek lassan megszokják, a szakemberek pedig elkezdhetik értékelni a működés első időszakát.

Ez a tanulmány terjedelmi okokból csak a nemzetközi segélyhívás történetére, a 112 magyarországi bevezetésének kezdeti lépéseire és a hívásfogadók kiválasztásának, képzésének első hazai tapasztalataira terjedhet ki. Hamarosan azonban további írásokkal jelentkezünk, amelyekben egy utánkövetéses vizsgálat eredményeit, illetve a hívásfogadók képzésének továbbfejlesztésére tett javaslatainkat adjuk közre.

Valljuk, hogy *egy segélyhívó rendszernek nem lehet más célja, mint a lakossági igények minél magasabb színvonalú kielégítése*. Ez a leghatékonyabban szolgáltatói attitűddel valósítható meg. A hívásfogadó központok szolgáltató jellege és az ott dolgozó szakemberek kompetenciái között szoros összefüggés van. *A szolgáltató jelleg kizárólag akkor teremthető meg és erősíthető, ha a szolgáltatást végző munkatársak kiválasztását (szelekció), felkészítést (képzés) és munkakörülményeit, valamint a velük szemben támasztott követelmények folytonos felülvizsgálatát (minőségbiztosítás) egy professzionálisan felépített rendszerben tesszük lehetővé*. Hosszabb távon ez iránti elkötelezettségünk vezet minket.

Ezúton is köszönjük a Miskolci Rendészeti Szakközépiskola és a Szombathelyi Hívásfogadó Központ segítségét. Sőt többet: két és fél évvel ezelőtt tréner- és szerzőtársként is így találkozhattunk. Pszichológusként, kommunikációs trénerként kértek a hívásfogadók képzésének kidolgozására. Mindketten a rendészet területén szereztünk kb. húszéves tapasztalatot, ebből tíz évet kifejezetten a kompetenciafejlesztést mindennél hatékonyabban megvalósítani képes tréningmódszer alkalmazása és terjesztése terén.

---

<sup>1</sup> Jelen szöveg *Az ESR-112 Hívásfogadó Központok ügyfélközpontú szolgáltatásának fejlesztési lehetőségei* című tanulmány első része, amellyel a szerzők 2014 őszén a Belügyi Szemle és a Belügyi Tudományos Tanács pályázatán első helyezést értek el.

Kétségtelen, hogy segítő szakemberek és az őket tömörítő szervezetek már korábban is léteztek és működtek, de az értesítésük hosszadalmas és bonyolult volt. A telefon elterjedése ezt nagymértékben felgyorsította, de ehhez a folyamatot szakszerűen meg kellett szervezni. Az eleinte előretárcsázással működő telefonok korszakában vészhelyzet esetén hívás után a kezelő bejelentkezett, és megkérdezte, milyen számot kér a hívó. Vészélyhelyzetben például a rendőrséget, a tűzoltókat vagy a mentőket kapcsolták.

A kézi kapcsolású rendszerek automatizálásával látszólag egyszerűsödött a helyzet, de mivel a számok az egyes telefonközpontokban különbözők voltak, a hívóknak vagy megint a kezelővel kellett beszélniük, vagy meg kellett keresniük a szükséges telefonszámot. Ez pedig, tekintettel a sokféle hívószámra, szintén túl hosszú időt vett igénybe, főleg hogy a segítségre, a beavatkozásra azonnali szükség lett volna. *„Erre volt példa az 1960-as években – a 111-es új-zélandi segélyhívószám bevezetése előtt – Auckland városa, ahol negyven telefonközpont működött, mind más-más segélyhívó-számokkal, és a helyi számokat a város ötszáz oldalas telefonkönyvéből kellett kikeresni. Ezt a problémát részben megoldották az Egyesült Államokban, Kanadában és az Egyesült Királyságban azzal, hogy a 0-t kellett tárcsázni vészély esetén, bár a hívó fél hamarabb juthatott segítséghez, ha közvetlenül hívta a rendőrség vagy tűzoltóság saját számát. Ez a rendszer ennek ellenére Észak-Amerika legnagyobb részében megmaradt egészen az 1970-es évekig. Az első közvetlen számtárcsázással működő segélyhívórendszert 1937. július 1-jén Londonban vezették be a 999 szám tárcsázásával, melyet rövid időn belül kiterjesztettek az egész országban.”*<sup>2</sup> A 999 hívásakor berregő hang hallatszott, és egy vörös jelzés villant fel, hogy a kezelő figyelmét felhívja a vészhelyzetre.<sup>3</sup> *„1946-ban a Southern California Telephone Co. társaság a 116-os számot kezdte erre a célra használni Los Angelesben. A 999-et 1959-ben vette át Winnipeg, Manitoba és Kanada is Stephen Juba, Winnipeg polgármestere sürgetésére. A város 1972-ben váltott át a 911-re, hogy alkalmazkodjon az akkor már általános amerikai segélyhívószámhoz.”*<sup>4</sup> A mobiltelefonok megjelenése és elterjedése újabb korszakhatárt jelentett. Az országoként különböző hívószámokból eredő nehézségeket (vagyis hogy az utazónak ne kelljen tudnia valamennyi országban érvényes segélyhívószámokat) azzal lehetett leküzdeni, hogy a mobilkészülékekbe és a SIM kártyákba előre beprogramoz-

---

<sup>2</sup> Why 999 for an emergency?

[http://news.bbc.co.uk/local/london/hi/people\\_and\\_places/history/newsid\\_8675000/8675199.stm](http://news.bbc.co.uk/local/london/hi/people_and_places/history/newsid_8675000/8675199.stm)

<sup>3</sup> U.K. Telephone History. British Telecom Archives. <http://www.britishtelephones.com/histuk.htm>.

<sup>4</sup> [https://hu.wikipedia.org/wiki/Segélyhívószám#cite\\_note-1](https://hu.wikipedia.org/wiki/Segélyhívószám#cite_note-1)

nak néhány fontos telefonszámot. Amikor a felhasználó olyan segélyhívószámot tárcsáz, amelyet egy GSM- vagy 3G-készülék ismer, a hálózat automatikusan a helyi segélyhívószámra irányítja a hívást. A legtöbb GSM-készüléken akkor is hívható ez a szám, ha a billentyűzet le van zárva, ha nincs a telefonban SIM kártya, vagy akár akkor is, ha a PIN kód megadása helyett tárcsázza ezt a hívó fél.<sup>5</sup> A segélyhívószámok történetének rövid áttekintése alapján látható, hogy az egységes segélyhívószám mindenhol hatékonyabbá teszi a bajba jutott embereknek való gyors és szakszerű segítség nyújtását.

Az ingyenes nemzeti segélyhívó-telefonszámokat Magyarországon először az 1950-es években vezették be, a rendőrség a 07-es, majd a 107-es telefonszámon volt elérhető, a hívások a hívó tartózkodási helye szerint illetékes rendőrkapitányságra futottak be.<sup>6</sup>

## Nemzetközi kitekintés

Az Európai Unió tagországai a mobiltelefonok elterjedése okán 1991-ben a belső jogalkotásukban a GSM-szolgáltatók számára egységesítették az ingyenes segélyhívószámok üzemeltetésére vonatkozó előírásokat. Ez az az évszám, amikortól az unió területén működik a 112-es segélyhívószám, amely az Európa Tanács szándékai szerint az unió polgárai számára minden tagállamban azonos elvek alapján kínálja az egységes kapcsolatfelvétel lehetőségét a segítséget nyújtó készenléti szervekkel.<sup>7</sup> 1999-ben érkezett el az idő, amikor „*az European Emergency Number Association (segélyhívó telefonszámokat üzemeltető szervezetek európai egyesülete) a 112-es segélyhívószám egységes kezelése és üzemeltetése érdekében tagjai számára is kidolgozott egy kritériumrendszert. Ez az anyag tartalmazza mindazokat a minimális előírásokat, amelyeket a 112-es segélyhívószámot kezelő szervezeteknek be kell vezetniük, és a segélyhívások kezelése során érvényesíteniük kell. A nemzeteknek a saját jogrendszerükben kell megteremteniük azokat a lehetőségeket, amelyek lehetővé teszik a segélyhívások gyors, szakszerű és zavartalan kezelését.*”<sup>8</sup> A 112-ről a legalapvetőbb tájékoztató szöveg a [www.112.hu](http://www.112.hu) oldalon érhető el magyar nyelven, ebből idézünk: „*Mi a 112? A 112 egy egysé-*

---

<sup>5</sup> Uo.

<sup>6</sup> Frits Ramóna: Jegyzet a Speciális rendőri modulhoz. Miskolci Rendészeti Szakközépiskola, Miskolc, 2013, 34. o.

<sup>7</sup> <http://www.112.hu/>

<sup>8</sup> Frits Ramóna: i. m.

ges európai segélyhívószám, amely rendelkezésre áll és ingyenesen hívható mind vezetékes, mind mobiltelefonról bárhol az Európai Unióban, sőt szinte az egész kontinensen. Képzeld el, hogy otthon van, vagy egy másik EU tagállamban jár, és hívnia kell a mentőket, a tűzoltókat, vagy a rendőrséget! Az európaiak – munka vagy pihenés céljából – egyre többen utaznak külföldre, és közben bármikor kerülhetnek vészhelyzetbe. Önnek mégsem kell minden olyan ország készenléti szerveinek a hívószámát kikeresni és megtanulni, ahol megfordul; elég, ha a 112-es számot megjegyzi! Mikor kell hívni a 112-t? A 112 nem lép a meglévő nemzeti segélyhívószámok helyébe, hanem a legtöbb országban azok mellett működik. Néhány tagország azonban – Dánia, Finnország, Hollandia, Málta, Portugália, Románia és Svédország – a nemzeti, központi segélyhívószámának is a 112-es számot választotta. A 112-es hívószámot az EU-n kívül is alkalmazzák segélyhívásra, mint például Svájcban, Szerbiában és a Dél-afrikai Köztársaságban, továbbá világszerte bármely GSM mobilhálózatból elérhető. Hívja a 112-t a mentők, tűzoltók vagy rendőrök beavatkozását igénylő helyzetekben, például ha súlyos közlekedési baleset tanúja, lát egy lángokban álló épületet, vagy észreveszi, hogy épp betörnek egy házba! Ne hívja a 112-t, ha forgalmi információkat, időjárás-jelentést, vagy egyéb, általános tájékoztatást szeretne kapni! Az indokolatlan hívások túlterhelhetik a rendszert, veszélybe sodorva azoknak az életét, akik valóban a készenléti szervek segítségére szorulnak. A készenléti szintet a fals hívások is rontják. A szándékosan félrevezető hívások nagy száma miatt több ország úgy döntött, hogy blokkolja a SIM kártya nélküli mobiltelefonokból bejövő 112-es hívásokat. Mi történik, ha hívta a 112-t? Az Ön hívását egész Európában szakképzett diszpécser fogadja, aki – a készenléti szervek nemzeti rendszerétől függően – vagy közvetlenül koordinálja az esetet, vagy átkapcsol a leginkább releváns szervezethez (ami tipikusan a mentők, a katasztrófavédelem, vagy a rendőrség). A diszpécserek egyre inkább képesek több nyelven is fogadni a hívásokat, ami különösen akkor előnyös, ha valaki a külföldi tartózkodása alatt hívja a 112-t. Mindig adja meg nevét, címét és telefonszámát! A hívó azonosításával elkerülhető, hogy az egyazon eseményhez kapcsolódó hívások több riasztáshoz vezessenek. Ha véletlenül tárcsázta a 112-t, ne tegye le! Mondja meg a diszpécsernek, hogy minden rendben van, különben megtörténhet, hogy a készenléti szervek szükségtelen akcióba kezdenek. [...] Hogy a szolgáltatás bekerüljön a köztudatba, 2009 februárjában az Európai Bizottság, a parlament és a tanács kijelölte február 11-ét a 112-es európai segélyhívó napjának. Ezen a napon uniószerre népszerűsítő és kapcsolatiépítő programok szolgálják az egységes európai segélyhívószám használatának

elterjesztését. Ezen felül az új, 2009 júliusában hatályba lépő, telekommunikációs szolgáltatásokkal kapcsolatos rendelet előírja, hogy az EU más tagállamaiba beutazó polgárok a mobilkészülékeikre sms-ben tájékoztatást kapjanak a 112-es európai segélyhívószámról. A 112-es napot az Európai Unió tagállamaiban minden év február 11-én tartják. A 112-es nap célja, hogy felhívja a közvélemény figyelmét a 112-es segélyhívószámra. A jeles nap célja továbbá, hogy rámutasson az egymásra figyelés és az egymásnak nyújtott segítség fontosságára. A hivatalos 112-es napot 2009-ben alapította az Európai Unió. Ez a nap kiváló lehetőség a lakosság tájékoztatására arról, hogy a 112-es hívószám életet menthet. Évről-évre egyre több tagállam ragadja meg a lehetőségét annak, hogy uniós mintára megszervezze a saját 112-es napját.<sup>9</sup>

S ha már 112-es nap: „112” Remix címmel 2010. február 11-re, a második 112-es napra Nara Noian, a 112 belga „nagykövete” ragadta magához a kezdeményezést, hogy egy a 112-t népszerűsítő dal szülessen, amely eddig öt nyelven, angolul, németül, franciául, hollandul, svédül, illetve instrumentális változatban készült el. A dalok mp3-változatban meghallgathatók a 112 alapítvány honlapján.<sup>10</sup> Nagyszerű lenne, ha a magyar változat is elkészülne.

## **Az ESR–112 magyarországi bevezetése és népszerűsítése**

„Magyarország 1994-ben társult tagként vállalta az európai segélyhívószámnak – a nemzeti segélyhívószámok mellett történő – bevezetését. 1999-től a rendőrség kezeli a megyei rendőr-főkapitányságok ügyeletein az európai segélyhívószámot.”<sup>11</sup>

A szám népszerűsítése évek óta különböző csatornákon keresztül zajlik. A legnagyobb felület a rendőrautók oldalán található 112 felirat.

A kormány 2011. június 7-én döntött az egységes, ingyen hívható segélyhívó rendszer kiépítéséről. A döntés és az akkori tervek szerint az ország két pontján, Szombathelyen és Miskolcon egy-egy hívásfogadó központba futnak be a hívások, amelyeket rendvédelmi, tűzvédelmi és egészségügyi kérdésekben jártas operátorok fogadnak. A bejelentéseket úgynevezett „intelligens adatlapra” rögzítik, amely azonnal megjelenik a rendőrség, a tűzoltók vagy

<sup>9</sup> [http://www.112.hu/112\\_EU](http://www.112.hu/112_EU).

<sup>10</sup> [http://www.112foundation.eu/view/en/vertical/campaign\\_materials/112\\_song.html](http://www.112foundation.eu/view/en/vertical/campaign_materials/112_song.html)

<sup>11</sup> Frits Ramóna: i. m.

éppen a mentők megyei ügyeleti rendszerein, így a legrövidebb időn belül, a pontos információk alapján indulhat útnak a segítség. (A tanulmány írásának időpontjában az adatlapot a hívásfogadók csak a rendőrség és a katasztrófavédelem rendszerébe továbbítják, a mentők kapcsolódása folyamatban van.)

A technikai kiépítéssel párhuzamosan kezdődött meg a hívásfogadó operátorok felvételi követelményrendszerének és képzésének kidolgozása, amely döntően 2013 első fél évében le is zajlott. 2013 januárjától pedig elkezdődött, s azóta is folyamatosan tart a rendőrségen korábban létező ügyeletetek immár tevékenységirányítónak nevezett munkatársainak átképzése, illetve az újonnan ebbe a munkakörbe kerülő kollégák képzése a Dunakeszi Oktatási Központban. A szombathelyi és miskolci székhelyű hívásfogadó központok teszt üzemmódban 2013 augusztusában kezdtek el működni, az állandó műszak kezdete 2014. május 19., s fokozatosan állították üzembe a megyei rendőr-főkapitányságok által működtetett rendőrségi tevékenységirányító központokat is. Eleinte ezek közül is csak négy működött teszt üzemmódban (Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Komárom-Esztergom és Vas megye). Az ország többi megyéjében működő központok folyamatosan csatlakoztak rá a rendszerre, utolsóként, 2014 májusában a Budapesti Rendőr-főkapitányság.<sup>12</sup>

Ahhoz, hogy a lakosság megszokja az új helyzetet, a hívásfogadó központok üzembe állítása és a rendőrség, a katasztrófavédelem és a mentők felkészülése mellett a rendszer működéséről folyamatos és szakszerű tájékoztatást kell kapnia. Ebben az alfejezetben – a teljesség igénye nélkül – összegyűjtötünk néhány olyan forrást, írást, amelyek a 112-es egységes segélyhívó rendszer magyarországi bevezetéséről tájékoztatják a lakosságot, illetve igyekeznek népszerűsíteni. Elsőként 2009-ben az Európai Bizottság magyar nyelvű honlapján volt olvasható egy útmutató. Majd 2013. május 8-án a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. honlapján jelent meg egy részletes tájékoztatás.<sup>13</sup> A 112-es segélyhívónak önálló honlapja is van<sup>14</sup>, amely még 2014. október 15-én is a következő két beköszöntő mondattal kezdődött: *„A mentők, a rendőrség, a katasztrófavédelem egyetlen számon elérhetők. Magyarországon folyamatban van az európai színvonalú, egységes segélyhívó rendszer kialakítása.”*

<sup>12</sup> Vö. Egységes segélyhívó Európában.

[http://city911.blog.hu/2012/03/01/egyseges\\_segelyhivo\\_europaban](http://city911.blog.hu/2012/03/01/egyseges_segelyhivo_europaban)

<sup>13</sup> Megújul a 112-es hívószám Magyarországon. <http://nisz.hu/node/142>

<sup>14</sup> <http://www.112.hu/>

A honlapon pontos ismertetést is olvashatunk az ESR–112 magyarországi projektről.<sup>15</sup> A Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség 2014. július 7-én jelentetett meg a honlapján egy hírt, amely hangsúlyozta Magyarország aktív részvételét az Európai Segélyhívószám-szövetség (*European Emergency Number Association; EENA*) munkájában.<sup>16</sup> Külön összefoglalást, elemzést lehetne írni arról, hogy a projekt kezdete óta milyen felületen és hogyan népszerűsítették a 112-t. Van külön honlapja, uniós<sup>17</sup> és magyar<sup>18</sup> logója, készült róla kisfilm<sup>19</sup>, óriásplakát<sup>20</sup>, rengeteg híradás jelent meg a legkülönbözőbb sajtóorgánumokban, természetesen pró és kontra, az elismerés és az éles kritika hangján egyaránt. Ezek összegyűjtésére talán egy következő alkalommal vállalkozunk.

## A hívásfogadók kiválasztása

A szervezeteknek és az egyéneknek is elemi érdekük, hogy a dolgozók az érdeklődésüknek és a képességeiknek legjobban megfelelő munkakörben dolgozzanak. Az alkalmassági vizsgálat az egyén adottságainak, képességeinek, személyiségtulajdonságainak feltárását és az adott pálya vagy munkakör követelményrendszerével való összevetését jelenti. Tehát az alkalmassági vizsgálat nemcsak a vizsgált személy képességeinek, személyiségének megismerését kell hogy jelentse, hanem ugyanakkor ismerni kell azokat a követelményeket is, amelyeket a választott munkakör támaszt a jelölt vonatkozásában. A munka- és pályalkalmassági vizsgálatok kiindulópontja mindig a szakmailag megalapozott pályaprofil. Ennek magában kell foglalnia az adott munkakörben való bevalás pszichológiai feltétel- és kritériumrendszerét, amelyek megléte elengedhetetlenül szükséges az adott munkakörben való bevaláshoz.

– *Az alkalmassági vizsgálatok elvégzése különösen fontos azokon a területeken, ahol a munkavállaló esetleges hibás döntéséből adódóan nagy baleseti veszélynek van kitéve, vagy a környezetét veszélyeztetheti;*

---

<sup>15</sup> <http://www.112.hu/esr-112>

<sup>16</sup> A világ élvonalában a hazai 112-es segélyhívó rendszer. Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség, 2014. július 21.

<sup>17</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/112\\_\(emergency\\_telephone\\_number\)](http://en.wikipedia.org/wiki/112_(emergency_telephone_number))

<sup>18</sup> <http://www.112.hu/>; Megújul a 112-es hívószám Magyarországon. Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség, 2013. május 9.

<sup>19</sup> <http://www.112.hu/>

<sup>20</sup> <http://www.112.hu/> ; [http://langlovagok.hu/tuzvonalban/2014/140909\\_112reklam.jpg](http://langlovagok.hu/tuzvonalban/2014/140909_112reklam.jpg)

- *speciális képességek és személyiségtulajdonságok meglétének magas szintje követelményként jelentkezik;*
- *ahol hosszú és költséges a betanítási idő.*

A 112-es hívásfogadóknál ezek a tényezők együttesen jelentkeznek. Éppen ezért az egyes munkakörökre jelentkezők kiválasztása nem történhet szubjektív vélemények, egyéni döntések alapján, csak egy tudományosan megalapozott, célorientált pszichológiai kiválasztási rendszer alkalmazásával.

*Az alkalmassági vizsgálat elméleti modellje*

A beválás feltételének, valószínűségének általános és közös kritériumai adják az ember munkaalkalmasságának formális meghatározását. Az alkalmassági megfelelés a munkaadottságoknak és a személyiség adottságainak kellő mértékben és minőségileg megalapozott, tartósan fennálló dinamikus összhangja, amely megadja az eredményes és harmonikus alkotó tevékenység feltételét és valószínűségét. Az alkalmassági megfelelés elméleti szerkezetében *négy kritériummodalitás* lényeges: a személyiség és a munka adottságainak *minőségi, mennyiségi, időbeli és dinamikus kölcsönhatásszerű megfelelése*.

A kiválasztásnak két alapvető hagyományos modellje létezik.<sup>21</sup> Az egyik az „előrejelző érvényesség”, a másik az „egyidejű érvényesség” modellje.

Az első az újonnan felvett dolgozók pszichológiai vizsgálatának eredményét használja fel a későbbi munkateljesítmény előrejelzésére. Az alkalmassági vizsgálati rendszer kidolgozását egy hét lépésből álló munkafolyamat előzi meg.

1. A munka elemzése.
2. Hipotézisek felállítása.
3. A „jó dolgozó” kritériumának és az előrejelző módszereknek a kiválasztása.
4. A mérések elvégzése.
5. Az előrejelzés viszonyítása a munkateljesítményhez.
6. A vizsgálat megismétlése.
7. A dolgozók kiválasztására vonatkozó ajánlások.

---

<sup>21</sup> Klein Sándor: Munkapszichológia, 1–2. SHL Hungary Kft., Budapest, 1998, 298–318. o.; Kovács János: Az alkalmazottak kiválasztásának alapelvei a munkalélektanban. In: Balogh László – Bugán Antal – Kovács Zoltán – Tóth László (szerk.): Fejezetek az alkalmazott lélektan köréből. Szöveggyűjtemény. Kossuth Lajos Tudományegyetem Pszichológiai Intézet, Debrecen, 1996, 59–76. o.

A második modell szerint a pszichológiai vizsgálatokat a már alkalmazásban álló dolgozók esetében végzik el, és ezek eredményeit hasonlítják össze a rendelkezésre álló teljesítménymutatókkal. Ha az eredmények biztatók, akkor az eljárást elkezdik alkalmazni.

A kiválasztási folyamat célja a legalkalmasabb jelölttel betölteni a munkakört. A kiválasztás legnagyobb nehézsége, hogy rövid idő van a jelölt megismerésére, értékelésére és az alkalmazás tényéről szóló döntés meghozatalára.

Ideálisan először a felvételi politika alapjainak meghatározását kell elvégezni (például vezetői döntés szükséges ahhoz, hogy a munkaerőpiacról milyen képzettségű embereket kívánnak alkalmazni). A felvételi politika a szervezet küldetéséből, céljaiból származtatható. E kérdésekre adott válaszok alapján alkotja meg a vezetést a felvételi politikát.

A második lépés a munkaköri feladatok, köteleességek meghatározása (például a munkakör motivációs vagy rutin jellege jelentős mértékben befolyásolhatja az alkalmazottak teljesítményét). A felteendő kérdések: Mik az egyén feladatai és kötelességei? Milyen munkát végez az egyén?

A harmadik mozzanat a munka sikerének a mérése (például a sikeres teljesítmény pontos kritériumainak meghatározása jelentős segítséget ad a használható teljesítmény-előrejelzők kidolgozásához). Fontos tudni, mi különbözteti meg a sikeres teljesítményt a sikertelentől, és hogyan mérhető mindez.

A negyedik tennivaló a munkaköri specifikáció kialakítása (ennek az alapja a munkakörelemzés). Itt azt kell meghatározni, milyen képzettségekre, ismeretekre, képességekre, gyakorlatra van szükség az ellátandó feladatok sikeres teljesítéséhez.

Az ötödik a kiválasztási eljárás meghatározása. Nincs általánosan használható kiválasztási eljárás, minden szervezetnek magának kell eldöntenie, hogy melyik módszer segíti elő a számára kívánatos jelentkezők kiválasztását. A kérdés az, mi alapján dönthető el, hogy a jelentkezőnek megvannak-e a szükséges ismeretei, képességei és készségei.<sup>22</sup>

#### *Az értékelő/fejlesztő központ módszertana<sup>23</sup>*

Az értékelő-fejlesztő szakember-kiválasztási módszer lényege, hogy életszerű helyzetekben vizsgálja a jelöltek képességeit és készségeit. A jelentkezők-

<sup>22</sup> Vö. Poór József – Karoliny Mártonné (szerk.): Személyzeti emberi erőforrás menedzsment kézikönyv. KJK, Budapest, 1999. 147. o.

<sup>23</sup> Ian Taylor: A Practical Guide to Assessment Centres and Selection Methods Measuring Competency for Recruitment and Development. Kogan Page, Reprint edition, 3 Sep 2007

ről kialakuló kép sokoldalú lesz, a kiválasztott személyek bevalóságának pedig nagyobb a valószínűsége. Az értékelő/fejlesztő központ egy integrált módszer, azaz több módszert, vizsgálati eljárást egyesít. Elsősorban kiválasztásra, illetve fejlesztésre lehet alkalmazni, ezért is hívják ekként.

A pszichikai alkalmassági vizsgálatokat különböző személyiség-, intelligencia- és kognitív-képesség-vizsgáló tesztek és exploráció alkalmazásával végezték. A pszichikai alkalmassági vizsgálat szempontrendszere meghatározza a következő alapkövetelményeket:

*Pszichés egyensúly:* Az egyén olyan kiegyensúlyozott lelkiállapota, amikor harmóniában van saját magával és a környezetével, és ez a kiegyensúlyozottság a magánéleti életvezetésében és a munkahelyi feladatellátásában is jellemzi. *Kizáró oknak számítanak a különböző pszichés egyensúlyvesztések és funkciózavarok.*

*Devianciák hiánya:* A deviancia olyan magatartás, amely megszegi a közösség vagy társadalom nagy része által elfogadott normákat. *Kizáró oknak számítanak a különböző devianciák, mint például bűncselekmények elkövetése, alkoholizmus, gyógyszerfüggőség, kábítószer-fogyasztás, öngyilkossági kísérlet.*

*Intellektuális képességek:* Az intelligencia az egyén összetett, globális képessége arra, hogy célszerűen cselekedjen, racionálisan gondolkodjon, és a környezetében hatékonyan működjön. *Alapkövetelmény az iskolázottságnak és az életkornak megfelelő átlagos intelligenciaszint elérése.*

*Figyelmi képességek:* A figyelem meghatározott célra történő irányításának képességét, valamint a figyelem tartósságát jelenti. Arról a képességről van szó, hogy az egyén képes-e a figyelmét hosszabb távon, a környezeti (zavaró) ingerek kiszűrésével egy adott feladatra összpontosítani. *Követelmény a közepes szintű teljesítmény.*

*Pályamotiváció:* Elsősorban azon konkrét indítékok megléte, amelyek egy meghatározott pálya – szakma és munkakör – választására, illetve az abban való tartós helytállásra ösztönöznek valakit.

A személyiség-, intelligencia- és kognitív-képesség-vizsgáló teszteken és az exploráción kívül a hívásfogadó operátorok kiválasztása tartalmazta az értékelő/fejlesztő központ módszerének alkalmazását is. Az értékelő/fejlesztő gyakorlatokon a jelentkezők telefonos kommunikációs gyakorlatok keretében az operátori munkavégzésben előforduló kritikus szituációkat hajtottak végre.

A kiválasztásnál az értékelő-fejlesztő központ költséges és munkaigényes módszer, de a befektetés jól megtérül, különösen ott, ahol a személyközi képességeknek kiemelt jelentőségük van. Az operátori munkában a szakmai is-

mereteken túl egy adott szituációban döntő jelentősége van, hogy milyen módon képes az operátor ezt közvetíteni, hogyan tűri a stresszkeltség helyzeteket, milyen reakciókat mutat az interperszonális kapcsolatokban, amikor kommunikál a bejelentőkkel, képes-e a konfliktusokat helyesen kezelni.

## A képzés első tapasztalatai

2012 nyarán a 112-es projekt magyarországi megvalósítása abba a fázisba érkezett, amikor el kellett készíteni a leendő operátorok képzési tematikáit egyebek között pszichológiából és kommunikációból. Előreláthatóan több száz híváskezelőt, illetve körülbelül ötven öket szakmailag felügyelő csoportvezetőt, úgynevezett szupervizort kellett 2013 első fél évében felkészíteni ezekre az új komplex munkakörökre. A két említett képzés az e tevékenységhez szükséges szociális, mentális és kommunikációs készségek fejlesztését volt hivatott szolgálni, és a képzéssorozat első szakaszában került rá sor. Ehhez társult azután a szakmai ismeretek átadását szolgáló többi képzési terület. A tematika 2012 nyarán lett kész, ősszel a teljes képzési programot akkreditálták. 2013 januárjában végre elkezdődhetett a képzés valódi előkészítése.

Az első lépés a képzők képzése volt. Erre azért volt szükség, mert eddigre már pontosan lehetett tudni, hogy 2013 folyamán nyolcszáz híváskezelőt és negyvennégy szupervizort kell képezni, s ehhez jelentős tanerőre lesz szükség. Mivel a képzésszervezés teljes egészében a Miskolci Rendészeti Szakközépiskolához került, magától értődőnek látszott, hogy a társadalmi és kommunikációs ismereteket oktató kollégák jöhetnek szóba. Az ország másik részében, Szombathelyen felépülő hívasközpont leendő operátorainak képzését pedig a Körmendi Rendészeti Szakközépiskola hasonló tárgyat oktató kollégáira osztották. A képzők számára mindössze kétnapos tréningre volt lehetőség. A feladat határideje sürgető volt. Szerencsésnek bizonyuló „kényszerházasságunk” mindössze két hét alatt született első közös „gyermekét”, a képzők tréningjét 2013. március 13–14-én tartottuk Miskolcon. A tapasztalatokat akkor sajnos csak egy rövid élménybeszámolóban tudtuk megírni. Ebből idézzük a képző kollégákkal elérendő célokat: *„Át kellett rágni velük a pszichológia és a kommunikáció tananyagát, amelyet majd nekik kell oktatniuk. Be kellett vezetni őket a tréningmódszer mélyebb rejtelmibe, hiszen ők is készségfejlesztő foglalkozásokat fognak tartani, mégpedig egy egy-egy-séges tematika mentén. Egy viszonylag homogén csapatot kellett belőlük ko-*

vácsolni, aminek nem titkolt célja, hogy a későbbiekben egymást is segíteni, támogatni tudják. Szükségszerűen meglévő késégeket oldani kellett, kissé talán megdermedt motivációjukat pedig újra beizzítani.”<sup>24</sup> Gondolni kellett arra is, hogy bekapcsolódnak majd olyan kollégák, akik képzés nélkül kell hogy megoldják ezt a nem könnyű feladatot. Nekik is készítettünk az utolsó előtti pillanatban egy hetvenhat oldalas módszertani kézikönyvet<sup>25</sup> az általunk ajánlott tematikához, amely az oktatási környezet elemeitől a csoportmunka szervezési vázlatán át a képzés ajánlott tematikáját is tartalmazza, illetve segédletekben a foglalkozásokhoz ajánlott összes gyakorlat leírását közreadja.

#### *A szupervizorok képzése*<sup>26</sup>

*A képzők képzése után következett a csoportvezetőké (szupervizoroké).* Némi magyarázatra szorul, miért kapott az ő képzésük kétszer annyi óraszámot, azaz nyolcvan órát, mint az operátoroké. Az ok egyszerű: a tervek szerint úgy tűnt, ők lesznek a hívásfogadók elsődleges szakmai felügyelői, így azon túl, hogy nekik is képesnek kell lenniük a hívások kezelésére, a hozzájuk tartozó munkatársakat szakmai tanácsaikkal egyfajta szupervizori szerepből kell irányítaniuk. Ez pedig speciális készségeket is igényel.

A szupervizorok képzésére a miskolci és a körmendi szakközépiskolákban került sor. Azokból, akiket a felvétel idején eredetileg szupervizori beosztással kecsegtettek, később nem lett automatikusan csoportvezető. Ez azonban csak a képzés kellős közepén derült ki a számukra, s nagyon visszavetette a kezdeti motivációjukat.

*A nyolcvanórás készségfejlesztés* – ismervén a rendészeti szakterületeken működő hasonló, azaz ügyeletesi szaktanfolyamok óraszámait –  *nagyon soknak tűnik.* A miskolci csoport húsz, a körmendi huszonnégy főből állt, és ketten dolgozhattunk velük. A képzendők a munkaügyi központoknál regisztrált munkanélküliek köréből kerültek ki. Hangsúlyozzuk: diplomás, egy-két idegen nyelven beszélő, huszonkét és hatvan év közötti, vagyis igen sokszínű csapatról van szó. A tréning módszere kivétel nélkül minden résztvevő tetszését elnyerte. Aki még soha nem tanult ilyen keretek között, annak az újdonság erejével hatott a sajátélmény-alapú tanulás. Aki pedig már próbálta a ha-

<sup>24</sup> Trénerárs kerestetik! <http://www.nyelviktoralas.hu/trenerars-kerestetik/>

<sup>25</sup> Csomós István – Molnár Katalin: Tematikai és módszertani ajánlás a 112-es segélyhívó operátorainak pszichológiai és kommunikációs tréningjéhez. Kézirat. Miskolc, 2013

<sup>26</sup> Tavaszai turné keletől nyugatig. <http://www.nyelviktoralas.hu/tavaszi-turne-keletol-nyugatig/>

sonló igényű készségfejlesztést, az azért vett részt örömmel és aktívan a gyakorlatokban.<sup>27</sup> A tréning műfajához tartozik, hogy a zárásakor a résztvevők elmondhatják – és szívesen el is mondják – véleményüket a tanulási folyamatról, amelyik ilyenkor a legjobb esetben is csak elindul, előbb-utóbb azonban minden tréning véget ér. Szükségszerű, hogy képzők és képzettek egyaránt kisebb-nagyobb hiányérzettel távoznak. Ez is rendre elhangzik a tréningek zárásakor, értékelésekor. Gyökeres változást persze nyolcvan óra alatt sem lehet elérni, de ez nem is céljuk a speciális tevékenységre felkészítő készségfejlesztő tréningeknek. Ami elérhető, az az önreflexió felerősítése, az önismeret fejlesztése, a saját készségek között meglévő erősségek és gyengeségek tudatosítása, az adott tevékenységhez elengedhetetlen kompetenciák egyértelművé tétele, az ezek fejlesztéséhez használható módszerek megismertetése, kipróbálása, és amilyen mélységben csak lehet, a strukturált gyakorlatokon keresztül aktív tanulás elősegítése.

Szintén a már idézett honlapon találtunk néhány arra vonatkozó sort is, hogyan nyilatkoztak a képzés végén maguk a résztvevők: „Eleinte tartottam attól, hogy hosszú és sok lesz a 8 nap, de utólag úgy érzem, kevés volt, s jó lett volna még maradni.” „Kár, hogy vége, most kezdtünk belejönni.” „Az utolsó három nap telefonos szituációinak intenzív gyakorlásából még szeretnék két hetet. Akkor talán bátrabban fognék bele ebbe a nehéz munkába.” „Sok mindent megtudtam saját szokásaimról, készségeimről, de ahhoz, hogy változtatni is tudjak, még több idő és gyakorlás kellene.” „Azt hittem, nekem már nemigen lehet rólam újat mondani, de ti bebizonyítottátok, hogy mégis. Köszönöm.” Ilyen és ehhez hasonló mondatok fogalmazódtak meg a legtöbb résztvevőben.<sup>28</sup>

#### *A hívásfogadók képzése*

A 749<sup>29</sup> hívásfogadó képzése csak a csoportvezetői tréningek után, 2013. május 27-én kezdődött, s azt azok a miskolci és körmendi rendészeti szakközépiskolákban dolgozó kollégák végezték, akik 2013 márciusában a képzők képzésén részt vettek. A 749 ember 28 csoportra osztva tanulhatta a pszichológiai és kommunikációs ismereteket, húsz-húsz órában. Ez azt jelenti, hogy csoportonként 25-27-en voltak a résztvevők. A számokból már sejthető, hogy a hall-

---

<sup>27</sup> Uo.

<sup>28</sup> A hallgatói visszajelzések: Uo.

<sup>29</sup> Kimutatás a 2013. évi ESR supervisor és hívásfogadó operátor képzésekről. Köszönjük a Miskolci Rendészeti Szakközépiskolának, hogy rendelkezésünkre bocsátotta a dokumentumot.

gatói létszám és az időkeret egymáshoz viszonyított aránya nem kedvező. Ekora csoportlétszám nem alkalmas a gyakorlati foglalkozásra.

Mind a két intézményben a kooperatív pedagógiai módszerek alkalmazásával – további kiscsoportokra bontással – megkísérelték a lehetetlent: erőn kívül igyekeztek a körülményekhez képest a lehető legtöbb feladatot, gyakorlatot beépíteni a tanulási folyamatba. Ehhez nyújtott támogatást a már említett, kifejezetten erre a célra összeállított *Tematikai és módszertani ajánlás*.<sup>30</sup>

#### *A tananyag*

Említést érdemel az általunk írt tananyag is, amely szintén rohamtempóban készült. 2013. március végén kezdtünk hozzá, a leadási határidő április vége volt. Az utolsó pillanatban lett kész a jegyzet<sup>31</sup>, amikor már azok kezében kellett volna hogy legyen, akik ettől, illetve a hozzá kapcsolódó készségfejlesztő tréningtől várták az egyik legfőbb szakmai segítséget ahhoz, hogy elkezdjenek felkészülni a szeptembertől rájuk váró munkára. A jegyzetben foglaltak megtanulásával párhuzamosan a hozzá szervesen kapcsolódó készségfejlesztő tréning vélhetően sokat segített a résztvevőknek az új feladataik ellátásában, megfelelni a rájuk váró feladatoknak. Igyekeztünk a hívásfogadáshoz nélkülözhetetlen pszichológiai és kommunikációs alapismereteket a lehető leglogikusabb szerkezetben és viszonylag röviden taglalni. A tananyag felhasználóbarát: tartalmi tagolása és vizuális megjelenítése egyaránt a rendszerező, ezért könnyebb tanulást kívánja szolgálni.

#### *Utánkövetés*

A professzionális képzések szükséges része az utánkövetés: annak vizsgálata, hogyan váltak be a kiképzett munkavállalók, hogyan és mit tudtak hasznosítani a tanultakból. 2014. szeptemberében a Szombathelyi Hívásfogadó Központ negyven önként jelentkező munkatársának közreműködésével tizenegy kérdést tartalmazó kérdőíves utánkövetéses vizsgálatot végeztünk a korábbi pszichológiai és kommunikációs képzésekre, valamint a képzési igényekre vonatkozóan. Fontosnak tartjuk megjegyezni, hogy a negyvenfős létszámot nem tekintjük reprezentatív mintának, de alkalmasnak gondoltuk arra, hogy tendenciákat jelezzon, illetve az ő megkérdezésük a későbbiekben

<sup>30</sup> Csomós István – Molnár Katalin: i. m.

<sup>31</sup> Csomós István – Molnár Katalin: Pszichológiai és kommunikációs alapismeretek. Jegyzet a 112-es segélyhívó operátorai és szupervizorai számára. Miskolci Rendészeti Szakközépiskola, Miskolc, 2013

kiindulópontja lehet a hívásfogadó központokban dolgozó operátorok teljes körében végrehajtandó felmérésnek is.

A vizsgálat hipotézisei:

1. A hívásfogadó központok szolgáltató jellegének erősítésében fontos szerepük van az operátori munkavégzés motivációs tényezőinek.
2. Az operátorok pszichológiai és kommunikációs felkészítésének módszerei jelentősen hozzájárulhatnak a hívásfogadás kritikus szituációnak szakszerű és humánus megoldásához.

Eredmények: a kérdőíves felmérés alapján az 1. hipotézisünk esetében azt láttuk, hogy sok válaszadónál jelent meg motivációs tényezőként a segítő attitűd, illetve a korábbi szolgáltatói munkakörben szerzett tapasztalat. Az azonban elgondolkodtató, hogy sokan jelölték meg kizárólag az álláshoz jutás lehetőségét mint fő motivációt.

A 2. hipotézisünk igazolására szolgáltak az operátorok konkrét válaszaik, amelyek szerint a képzés folyamán kevés volt a gyakorlásra fordított idő, illetve a fejlesztő gyakorlat, az életszerű szituációkon keresztüli felkészítés. Ebből az következik, hogy a képzés módszertanában a jelenleginél sokkal nagyobb súlyt kell fektetni a megtörtént esetek elemzésére, szituációs feldolgozására, amire a különböző tréningmódszerek nyújtanak lehetőséget.

## IRODALOM

**Bagdy Emőke – Wiesner Erzsébet (szerk.):** Szupervízió egyén – csoport – szervezet. Printx Budavár Rt., Budapest, 2005 [Supervisio Hungarica IV.]

**Brückler Tamás (szerk.):** DACUM-kézikönyv. Nemzeti Szakképzési Intézet, Budapest, 2001

**Buda Béla:** Pszichés hatás és pszichoterápia telefonon át. A telefonos lelki elsősegélynyújtás pszichológiai problémái. In: **Buza Domonkos (szerk.):** A meghallgatás feltételeiről. Találkozások. 2. Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége, Budapest, 2002

**Csomós István – Molnár Katalin:** Pszichológiai és kommunikációs alapismeretek. Jegyzet a 112-es segélyhívó operátorai és szupervízorai számára. Miskolci Rendészeti Szakközépiskola, Miskolc, 2013

**Csomós István – Molnár Katalin:** Tematikai és módszertani ajánlás a 112-es segélyhívó operátorainak pszichológiai és kommunikációs tréningjéhez. Kézirat. Miskolc, 2013

**Frits Ramóna:** Jegyzet a Speciális rendőri modulhoz. Miskolci Rendészeti Szakközépiskola, Miskolc, 2013

HEFOP 3.5.1 „Korszerű felnőttképzési módszerek kidolgozása és alkalmazása”. A szakképzés rendszere, Tanár-továbbképzési Füzetek, Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, Budapest, 2008

**Klein Sándor:** Munkapszichológia, 1–2. SHL Hungary Kft., Budapest, 1998

- Klein Sándor:** Vezetés- és szerveztpsychológia. Edge 2000 Kiadó, Budapest, 2009
- Kovács János:** Az alkalmazottak kiválasztásának alapelvei a munkalélektanban. In: **Balogh László – Bugán Antal – Kovács Zoltán – Tóth László (szerk.):** Fejezetek az alkalmazott lélektan köréből. Szöveggyűjtemény. Kossuth Lajos Tudományegyetem Pszichológiai Intézet, Debrecen, 1996, 59–76. o.
- Kovács Tünde:** Tréningek a humán erőforrás fejlesztésben – kézikönyv. Stratégiai Kommunikációs Tanácsadó Iroda, Budapest, 1998
- Molnár Katalin:** A rendőrségi ügyeltesek képzésének megújítása. *Belügyi Szemle*, 2011/9.
- Nemeskéri Gyula – Fruttus István Levente:** Az emberi erőforrás fejlesztésének módszertana. Ergofit Kft., Budapest, 2001
- Poór József – Karoliny Mártonné (szerk.):** Személyzeti emberi erőforrás menedzsment kézikönyv. KJK, Budapest, 1999
- Taylor, Ian:** A Practical Guide to Assessment Centres and Selection Methods Measuring Competency for Recruitment and Development. Kogan Page, Reprint edition, 3 Sep 2007
- ÚMFT Programiroda TÁMOP-2.2.1-08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának fejlesztése”. Útmutató a kompetenciák leírásához. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, Budapest, 2010