

E-közösségi rendészet

A közösségi rendészet pragmatikája a Magyar Rendőrség online felületein

URICSKA ERNA – LIPPAI ZSOLT

E-Community Policing. The pragmatics of community policing on the online platforms of the Hungarian Police

Abstract

The emergence of social networking sites in policing has also led to optimism about their potential of the two-sided communication, however, the adaption of them into external organisational communication is a challenge for communication experts. The research observes the interfaces of the official website, the Instagram profile and Facebook page of the Hungarian Police, and the main questions of the research examine the methods and tools used by the organisation to fulfil the 21st-century communication challenges. The corpus of the research analyses the news items that appeared on all three platforms (n=28) from the posts of the first month (22 June 2020–21 July 2020) (N=843). The study presents the quantitative and quantitative data of the results and introduces the concept of e-community policing.

Keywords: e-community policing; social networking sites; linguistics; pragmatics; police-public relations

Subject-Affiliation in New CEEOL: Language and Literature – Applied Linguistics – Sociolinguistics

DOI: 10.36007/eruedu.2024.1.107-119

1. Bevezetés

A rendszerváltás előtti magyar rendőrségről Horváth Balázs, az Antall-kormány belügyminisztere így vélekedett 1990-ben „[...] a gondolkodást megnyomorító, önálló kezdeményezésre képtelen, felelősséget vállalni nem tudó egyének gyülekezete a szocialista hatalom rendőrsége” (Horváth 1990, 4). A magyar rendészet egyik legnagyobb adóssága a stratégiai szemlélet hiánya mellett talán éppen az, hogy nem kellően nyitott a külföldi, innovatív, a gyors változásokat könnyebben követő és valós megoldási javaslatokat, válaszokat kínáló módszerekre (Christián 2016). „A bűnmegelőzési rendszer sikerének kulcsaként a helyi bűnözéssel kapcsolatos problémák helyben történő kezelése mellett, helyi közügyként megfogalmazott bűnmegelőzési stratégiával és taktikával, decentralizáltan lehet eredményt elérni. A felvetés helyességéhez kétség sem férhet, újszerűsége abban áll, hogy a rendvé-

delem felépítménye – ideértve a bűnmegelőzés rendszerét is – erősen centralizált maradt, a szervezeti struktúrában legfeljebb a dekoncentráció elve *érvényesül* és csak elvéve bukkan fel a döntési jogosítványok vagy önálló döntéshozatalra történő felhatalmazás decentralizációja” (Christián 2018, 37). Christián (2018) véleménye szerint a rendőri munkát alapjában átszövi a statisztikai szemlélet, holott ez csak az egyik nézőpont kellene, hogy legyen. A másik oldal, az emberek biztonságérzete, a bizalom a rendőrség iránt, azaz a társadalmi értékelés figyelembevétele háttérbe szorul. Így a statisztika alapján nem mérhető az emberek valós véleménye. Vereczkei Csaba rendőr dandártábornok véleménye szerint a rendőrség valós partneri hálózatra tud támaszkodni, és a kommunikációnak minden szinten, minden irányban, valamennyi partner vonatkozásában kiválóan kell működnie (Christián 2018b, 40).

A szocialista jellegű államformát maga mögött hagyó Magyar Kormány 1990 tavaszán azzal a kéréssel fordult a svájci illetékességű TC Team Consult multinacionális céghez (Team Consult 1991, 28), hogy támogassa a Magyar Rendőrség átszervezését és demokratizálását. A kutatás öt tengelyt azonosított be, ezek közül az egyik, jelen tanulmány szempontjából fontos pont az ötödik, amely alapján *fontos az új jellegű kapcsolat kialakítása a két fél, a lakosság és a rendőrség között*. A méltatlanul elfeledett és csak részleteiben megvalósult – az akkori kormányzat és rendőrség által is elfogadott – program kimondta, a rendőrségi szervezetek rá vannak kényszerülve, hogy folyamatosan tovább fejlődjenek. Egy jövőbeni sikeres rendőrségi szervezet végrehajtói teljesítményét oda kell összpontosítani, ahol a társadalmi elvárásoknak megfelelően a legtöbb siker tervezhető, a polgárokat pedig önálló cselekvésre kell felhatalmazni és felbátorítani, hogy ne csak a közigazgatás intézkedéseire várjanak (ezzel együtt pedig az ellenőrzés is a bürokráciáról egyre erősebben a polgárokra hárul). A végrehajtók a jelenlegi reagáló helyzetből törekedjenek a proaktív, a problémákat megoldó szerepbe jutni, célként megjelölve a társadalmi intézményekkel, a lakossággal közösen, a biztonság mint termék megteremtését (Christián 2019).

A rendőrségi reform bizalomépítési alapelveként fogalmazódik meg a lakosság és az intézmények közötti hálózatos partnerkapcsolatok kiépítése, a proaktív és megelőző cselekvések szükségessége, a rendőri munka helyi igényekre szabása, a döntési lehetőségek helyi szintre delegálása (Christián 2019, 79). Napjaink ilyen rendészeti, közösségi modelljét az állami rendőrség és a piaci alapon működő magánbiztonsági szolgáltatók dichotómiája mellett a harmadik útnak szokták nevezni. Olyan lehetőségnek, amely a társadalomtól elszakadt, erőteljesen hierarchizált rendőrség helyett a lakossággal történő együttműködést helyezi előtérbe (Christián 2010, 423–426).

2. Közösségi rendészet

A főleg angolszász területeken jelen lévő közösségi rendészeti modell tisztavirág életű honi kezdeményezéséről a Magyar Belügyminisztérium oldalán is olvashatunk. „A közösségi rendészet modellje kreatív megoldásokat alkalmaz, és minden esetben bevonja a helyi lakosságot a problémák megoldásába, így a polgárok köz-

vetlenebb elérése, fogadóórák megtartása, bűnmegelőzési előadások lebonyolítása, valamint további személyes kapcsolattartás valósulhat meg a közösségi rendőr munkájának köszönhetően: a közösségi rendőr könnyen elérhető, kérdésekkel, észrevételekkel lehet hozzá fordulni.”¹

A közösségi rendészeti modell középponti eleme a lakosság és a rendőrség szoros kapcsolata, amelynek taktikai elemei közé a gyalogos járőrözés, az információgyűjtés, a problémamegoldás, a közösséggel való rendszeres konzultáció és kapcsolattartás, a segélykérésekre történő reagálások sorolhatók. Különös hangsúly esik az információáramlás – bűncselekmények felderítését célzó – hatékonyságának járőrök és nyomozók közötti növelésére, a mérhető eredmények jelenlétére, gondolva itt például a lakosság szubjektív biztonságérzetének erősödésére, a lakókörnyezetek életminőségének javulására, az állampolgári elégedettség szintjének növekedésére, a bűnözés mértékének csökkenésére (Christián 2010, 423–427).

A közösségi rendészet az állampolgárokkal közösen végzett proaktív rendészeti tevékenységet hangsúlyozza, amelynek fő célja a bűnmegelőzés, a rendészeti problémák kezelése, a félelem csökkentése. Esszenciális eleme a szervezeti reformokon nyugvó, a helyi közösséggel összehangolt együttműködésre összpontosító problémaorientált megközelítés (Miller et al. 2010, 5–7). A közösségi rendészet főszereplője pedig a körzeti, a közösségi rendőr, aki a számára rendelkezésre álló információkat, adatokat feldolgozva végzi mindennapi szolgálati tevékenységét a közösség érdekében.

3. Az e-közösségi rendészet fogalma

Hu és Lovrich vezette be az „elektronikus közösségorientált rendészet” (*electronic community-oriented policing, E-COP*) fogalmat 2020-ban a rendészeti egységek által végzett kommunikációs tevékenység jellemzésére. Azt vizsgálták, hogy a közösségi média hogyan befolyásolhatja a rendőrség–közösség közötti kapcsolatot (Hu – Lovrich 2020). A fogalom létrehozói elméleti háttér és empirikus kutatási eredmények bemutatása által támasztják alá a hagyományos közösségorientált rendészeti stratégiák időszerű paradigmaváltásának szükségességét, átlépvé a 21. századba. Az „elektronikus közösségorientált rendészet” a rendfenntartás szisztematikus megközelítését képviseli, amely az egyéni, a társadalmi viselkedés és a tömegkommunikáció dinamikájából származó ismereteket a kortárs rendőri gyakorlatra alkalmazza (Hu – Lovrich 2020). Az „e-közösségi rendészet” fogalmat Magyarországon Uricska Erna vezette be (Uricska 2022a).

Az „e-közösségi rendészet” (angolul *e-community policing*) a rendészeti egységek által végzett, online térben zajló kommunikációs tevékenységek által létrejött problémafeltárások és megoldások összessége, amelyeknek célja – a tradicionális közösségi rendészet alapelveihez hasonlóan – a rendőrség és a közösség tagjai

¹ Közösségi rendészet Magyarországon, <https://bmprojektek.kormany.hu/kozossegi-rendeszet-magyarorszagon> (Letöltés: 2023.06.05.)

közötti kapcsolat fenntartása, javítása, a javítására irányuló szervezeti stratégiák megfogalmazása és alkalmazása. Az internet megjelenése és a „világfalú” (*global village*) hasonlat (Martens et al. 2010) kiterjesztése által az online térben is kivitelezhető a problémák közös feltárása, a problémák megoldására tett javaslatok megfogalmazása a rendőrség és lakosság tagjai között a közösségi média és közösségi oldalak megfelelő alkalmazásával. Magyar nyelven nem pontosan fedi le egymást az „elektronikus közösségorientált rendészet” és az „e-közösségi rendészet” fogalma. Utóbbiban magyar nyelven is érzékelhető az internet nyelvhasználatának rövidítő tendenciája, továbbá sokkal inkább jelen van benne nemcsak az, hogy a közösség felé nyit a rendőrség, hanem az is, hogy vele együtt próbál egy közösségként közös megoldásokat találni. Az újfajta filozófia és szemléletváltás egyaránt tetten érhető a verbális tartalmakban, pl. a nyelvészet területén, ahol a nyelvhasználatban bekövetkezett változás tudományos módszerekkel kutatható és párhuzamosan megjelenik a vizuális tartalmakban (képek, videók, infografikák stb.), amelyek tekintetében számos kreatív megoldás létezik.

4. Az online rendészeti kommunikáció és pragmatikai megközelítése

A rendészet a közigazgatás kiemelkedően fontos területe, lényegét a legtömörebben a *biztonság* szó fedi le (Balla 2017). A biztonság megteremtése nem egyedül a rendőrség felelőssége, habár igyekeznek kizárólag ezt a feladatot a rendőrségre hátrítani. *A biztonság komplex, modern megközelítését a társadalmi együttélés minősége határozza meg.* A közösségi rendészet koncepciója szerint a rendőrség is a közösség része, amely az életminőségre a lakosokkal való együttműködés és *megfelelő kommunikáció* révén tud hatni, továbbá „a szolgáltató és decentralizált, a lakosságban bizalmat fokozó rendőrség növeli a jogkövetést és a közbiztonságot” (Tóth 2021, 206).

A fentiekből is következik, hogy a *rendészeti kommunikáció* elsősorban társadalmi célú kommunikáció, a tevékenységek sokfajta és sokrétű jellege miatt pontos körülhatárolása nehéz. Lényegét tekintve „a társadalomról szól, és benne is van a társadalomban, és hozzájárul a társadalmat alkotó kommunikációs gyakorlatok fejlődéséhez” (Craig 2013, 7). A rendőrség és rendészet fogalmainak eltérő jelentése miatt a rendőrségi és rendészeti kommunikáció sem ugyanaz (Darron 2017). A rendőri, „rendőrségi kommunikációt úgy lehet jellemezni, mint közvetlen, irányítói stílusú kommunikáció, amikor a rendőr pozíciójából eredően hatalmat gyakorol a személy felett” (Darron 2017, 8), míg a rendészeti kommunikáció képes a rendőrségi kommunikációs stílus mellett arra, hogy az állampolgár is hangot adjon a véleményének, mégpedig párbeszéd során, és bizalmi kapcsolat jöjjön létre az állampolgár részéről is (Darron 2017).

A kommunikációs helyzet meghatározza az abban részt vevők viszonyát és szerepét (Hulyák-Tomesz – Domonkosi 2020), ebből fakadóan a különböző online felületeken a befogadói oldalról eltérő megnyilatkozási stílus kötődhet az egyes

kommunikációs helyzetekhez a rendészeti kommunikációban is. Az 1990-es években az internethasználat elterjedése egy új kommunikációs és nyelvi mód megjelenéséhez vezetett (Istók 2019). Ez tetten érhető még az olyan hierarchikusan működő közigazgatási szervezetek online felületeinek esetében is, mint a Magyar Rendőrség. A magyar szervezet, hasonlóan több nemzetközi szervezethez, a korábbi nyelvi stílusával összehasonlítva az online felületeken egy kötetlenebb nyelvi stílust alkalmaz, melynek része – hogy csak néhányat említsünk – a humor, az ironia és a különböző szóképek alkalmazása (Uricska 2022b).

A pragmatikai szemlélet kiemelten jelen van a kommunikációközpontú kutatásokban (lásd például Falyuna Nóra és Szabó Lilla P. munkáit). Mielőtt a rendészeti kommunikáció pragmatikai jellemzőinek vizsgálatára rátérnénk, fontos a pragmatika és nyelvészeti pragmatika fogalmait kettéválasztani és megmagyarázni. A nyelvhasználat – legyen az akár szóbeli, akár írásbeli megnyilatkozás – társas tevékenységként, pontosabban társas kognitív tevékenységként is felfogható (Tátrai 2011). A nyelvészeti pragmatika a nyelv használatának vizsgálata, azt kutatja, hogy hogyan használjuk a nyelvet bizonyos kontextusokban. A nyelvészeti pragmatika mint a nyelvi tevékenységet a maga teljességében átfogó szemléletmód központi szerepet tölt be a nyelv funkcionálásának megragadásában (Tátrai 2011).

„A pragmatika a nyelvi formák és a nyelvi formák használói közötti kapcsolatot vizsgálja [...], a nyelv használatának kérdéseivel foglalkozik” (Dér – Csontos 2019, 7). Utóbbi kutatások elég későn, csak az 1970-es években kezdtek elterjedni, ugyanis korábban a pragmatikát szűkebb értelemben véve a nyelvi rendszer és nyelvhasználat kontextusában vizsgálták, és nem figyeltek eléggé a nyelvet használókra. A pragmatika holisztikus értelmezése alapján „esernyőként” tekint a tudományterületre (Tátrai 2006, 31). „A nyelvészeti pragmatikát két nagy területre lehet felosztani: a nyelvhasználat szűkebb részére fókuszáló mikropragmatikára, illetve a kommunikáló felek interakcióinak kutatására, elemzésére fókuszáló makropragmatikára. Ide tartozik például a nyelvi udvariasság és a nyelvi manipuláció. Továbbá meg kell említeni a metapragmatikát, amely a pragmatika által alkalmazott alapelveket öleli fel, így az együttműködési alapelvet is” (Dér – Csontos 2019, 8–9).

A célok és szándékok nyelvi eszközzel történő kifejezésekor minden kommunikációs helyzetben, legyen az szóbeli vagy írásbeli megnyilatkozás, több nyelvi eszközből lehet választani, „ez jobban kiemeli az egymással diskurzust folytatók konstruktív hozzájárulását a nyelv működéséhez, funkcionálásához” (Tátrai 2011, 9). „A deixis fogalmának rétegzése során meg kell említeni a társasdeixist, személydeixist és attitűddeixist. [...] Azokat a lehetőségeket jelenti, amelyekkel a diskurzus körülményeire, illetve különböző aspektusaira lehet közvetlenül utalni. A deixis *műveletét* deiktikus nyelvi elemek jelentik meg. A deiktikus nyelvi elemek közé azokat a mutató és személyes névmásokat, határozószókat, valamint lexikai és morfológiai lehetőségeket soroljuk, amelyek segítségével a megnyilatkozó közvetlenül tud utalni a beszédhelyzetre, vagyis a diskurzus szituációs kontextusára, illetve annak valamely összetevőjére” (Tátrai 2011, 126–150).

Ezek a deiktikus elemek lehetővé teszik azoknak a társas viszonyoknak a felismerhetőségét, amelyek a résztvevők kontextusban játszott szerepéhez kötődnek. A társas deixis és az attitűddeixis művelete a kognitív pragmatika fogalomértelmezése

szerint „olyan nyelvi művelet, amely a diskurzus értelmezésébe bevonja a résztvevők társas világát, vagyis azokat a kontextuális ismereteket, amelyek a beszédhelyzet személyközi viszonyainak a feldolgozásából származnak” (Verschueren 1999, 20–21; Tátrai 2011, 127). Az attitűddeixis a tegezés és magázás formájában érhető tetten leginkább.

5. A kutatás célja

A kutatás célja annak kvantitatív és kvalitatív vizsgálata, hogy a Magyar Rendőrség a hivatalos honlapján, illetve Facebook- és Instagram-oldalán létrehozott szövegekben milyen nyelvi elemeket, nyelvhasználati stratégiákat alkalmaz az olvasók – nyílt platformokról lévén szó: a követők – irányába. Tetten érhető-e a tegezés formája? Ha igen, annak mi a célja? Az, hogy pozitív képet kapjanak a szervezetről a célközönség tagjai, ezáltal javuljon a megítélésük a rendőrségről? Ezáltal esetleg együttműködésre ösztönözze a társadalom tagjait baleset-megelőzési célból? Illetve a pálya vonzóvá tételének érdekében létrehozott hirdetésekben munkaerőt toborozzon?

6. A kutatás módszertana és mintája

A kutatás módszertana a tartalom- és diskurzuselemzés, pontosabban azok „a kontextuális tényezők, hogy ki, kinek, mikor, hol és miért, milyen célból mond vagy ír valamit” (Dér – Csontos 2019, 13), mert ezek a célok és szándékok szempontjából kiemelt jelentőséggel bírnak, ezáltal szükségszerűen meghatározzák a diskurzusok megalkotását és azoknak adekvát értelmezését is. A rendészeti írásbeli kommunikáció terén létrehozott szövegek vizsgálata során arra vagyunk kíváncsiak, hogy milyen tematikájúak azok a bejegyzések, amelyek megjelentek mindhárom felületen. Diskurzuselemzésünk fókuszában a társas deixis és az attitűddeixis műveletei állnak. A diskurzus fogalma számos módon definiálható, itt két vagy több ember között létrejövő nyelvi tevékenységként tekintünk rá. Az értelmezés során fontos, hogy az online tér közvetett interakciót eredményez, vagyis a kommunikációban részt vevő partnerek nincsenek jelen a kommunikációs tevékenység során.

Az elemzést három online felület, a police.hu, a Magyar Rendőrség hivatalos honlapja, a Magyar Rendőrség Facebook-oldala és a Magyar Rendőrség Instagram-profilja, a [police_hu](https://www.instagram.com/police_hu) szövegeiben vizsgáltuk meg. Különös figyelmet szentelünk annak, hogy a szervezet tagjaira való utalás szavak szintjén, személyes névmások alakjában és toldalékok (személyjel) formájában hogyan jelennek meg a különböző felületeken, illetve hogy ezek használata igaznak, különösnek, esetleg ellentmondásosnak tűnik-e, van-e visszahatás a nyelvhasználat tekintetében a platformok között. Visszahatás alatt jelen esetben a platformok egymásra (oda-vissza), nem magán a platformon zajló kommunikációra vonatkozó hatását értjük.

7. A kutatás eredményei

A kutatás korpuszát az első olyan hónap során született bejegyzések képezték (2020. június 22. – 2020. július 21.), amikor mindhárom korábban említett felületen megjelent a Magyar Rendőrség. A vizsgált időtartamban az összes létrehozott bejegyzések száma (N=843) volt, amelyből 730 bejegyzést a hivatalos honlapon, a police.hu-n hozott létre a szervezet. A Magyar Rendőrség Facebook-oldalán 74 bejegyzés jelent meg, melyhez csak 14 esetben tartozott szöveges tartalom is, a többi kizárólag fotó volt hashtag és szöveg nélkül, így sok esetben nehéz volt értelmezni, hogy miről szól az esemény. A police.hu Instagram-profilon 39 fotó található a mintában, amelyből 26 fotóhoz tartozik szöveg is (1 kép – 1 szöveg), a fennmaradó 13 esetben a bejegyzésekhez több fotót csatoltak az adminisztrátorok. Viszonylag kevés, összesen 28 az olyan bejegyzések száma, amelyek legalább kettő vagy mindhárom felületen megjelentek (lásd 1. táblázat).

Két olyan esemény volt, amely mindhárom felületen megjelent verbális és vizuális tartalommal. Az egyik ilyen a szervezet egészét érintő, annak imázsát és „brand-jét” leginkább megjelenítő tisztavató, illetve tiszthelyettes-avató. Az esemény bemutatása során érhető tetten leginkább a szervezet önmagáról alkotott képe, illetve az, hogy azt hogyan szeretné a társadalom tagjai, a külvilág felé prezentálni (erről részletesen szólunk a következő alfejezetben). A másik olyan bejegyzés, amely megjelent mindhárom felületen, egy kampányvideó volt (lásd részletesen később), amely a Magyar Rendőrség baleset-megelőzési (ittas vezetés elleni) kampányának része.

A további tartalmak tekintetében a vizsgálat rövid időtartama alatt nem lehet további alcsoportokat kijelölni, a baleset-megelőzéstől a rendőri járműveken és a nemzetközi együttműködésen keresztül az állatmentésig a szervezet e rövid idő alatt online bemutatja tevékenysége sokrétűségét (a témákat lásd a táblázat első oszlopában). Jelen tanulmány célja elsősorban nem is a tartalomelemzésre, hanem a nyelvészeti változókra fókuszál.

Téma	police.hu	Facebook	police.hu
Összesen (n=28)	8	12	8
Irány a Facebook!	1 (06. 22.)	1 (06. 22.)	
Szexuális erőszak és abuzálás	1 (06. 27.)	1 (06. 27.)	
Vizpart, strandolás, vízi rendészet, baleset-megelőzés		1 (06. 23.)	1 (07. 18.)
Kitalált történet – „ön-elrblás”	1 (06. 30.)	1 (06. 30.)	
Ne húzz lapot 19-re! A közlekedés nem játék!	1 (07. 02.)	1 (07.02.)	1 (07. 02.)
Tisztavató Készletléti Rendőrség/tiszthelyettes-avató	1+1 (07. 03.)	1 (06. 30.) 1 (07. 03.)	1 (06. 30.) 1 (07. 03.)
Kis kuvik bagoly		1 (07. 03.)	1 (07. 03.)
Hollókő		1 (07. 04.)	1 (07. 06.)
Nemzetközi együttműködés – terepjárók	1 (07. 05.)	1 (07. 09.)	
Rendőrrepülők		1 (07. 09.)	1 (07. 04.)
Iskolaőrség	1 (dátum nélkül)	1 (07. 16.)	1 (07. 20.)

1. táblázat: Az első hónap a három felület esetében (saját szerkesztés, forrás: Uricska 2022a)

7.1. A szervezet és tagjainak megjelenítése

A *police.hu* honlapon szógyakoriség-vizsgálattal (zárójelben az esetszámokkal) az alábbi kifejezések jelentek meg a szervezetre, illetve annak tagjaira vonatkozóan: rendőr (7), rendőrség (6), megyei (6) főkapitányság (5), készenléti (4), KR (a Készenléti Rendőrség betűvel való helyettesítése) (4), Frontex (4), határrendészeti (4), együttműködés (3) rendőrök (3). A rendőr szó egyes és többes számú alakjait nem véletlenül választottuk külön. A hivatalos honlap esetében a deiktikus kivetítés ugyanis a grammatikai személy módosulásával valósult meg a szervezet tagjai által oly módon, hogy a megnyilatkozó többes számban jelenítette meg a szervezetet, így a 2020. július 3-án kelt bejegyzésben: „Az ország valamennyi megyéjébe kerülnek új *rendőrök*. A pályájukat kezdő fiataloknak szakmai munkájukhoz sok sikert, kitartást kívánunk, legyenek büszkék választott hivatásukra!” (W1, *police.hu*), továbbá a „Segélyhívására mentők és *rendőrök* érkeztek” vagy „A mentőorvos életmentő beavatkozásából az egyik *rendőr* is kivette a részét és hasznosította mentőszakápolói képezését” (W2, bejegyzés kelte: 2020. július 5.). A jelenséget Domonkosi (2019) „önmagunk narrálásának” hívja. Ezzel párhuzamosan a szervezet saját tagjaira a közösségi oldalakon a „*kollégák*” és a „*munkatársak*”, illetve a még bizalmasabb kapcsolatot feltételező „*új családtagok*” kifejezéseket használja.

A Magyar Rendőrség Facebook-oldalán már többes szám első személyben, azaz „*mi*” személyes névmással utal a szervezet annak tagjaira, és tegező alakot használ a lakosság irányába: „Köszöntünk a rendőrség hivatalos Facebook-oldalán!” (W3, bejegyzés kelte: 2020. június 22.), „A közösségi média nem új terep számunkra, sokan ismeritek és követitek Twitter és Instagram *csatornáinkat*.” (W3, 2020. június 22.). „*Kollégáink* járőrözés közben ezt a kis kuvik bagolyt találták az úton” (W4, 2020. július 3.). Az Instagram közösségi oldalon a szervezet még bensőségesebbnek érzékelteti a nyelvhasználat által a szervezet tagjai közötti viszonyrendszereket, egyenesen második családnak állítja be őket az új belépők számára: „Új hivatás – új élet – *második család* (hiányzó mondatvégi írásjel)” (W5, Instagram, 2020. június 30.), „Isten engem úgy segítjen! Köszöntjük *családunk új tagjait*” (W6, Instagram, 2020. július 3.).

Érdeemes megemlíteni, hogy a közösségi oldalakon a tisztavatóról szóló beszámoló aznap megjelent (1. táblázat, 5. sor), a hivatalos honlapon három nappal később lehetett olvasni a hírről. Viszont a szervezet a hivatalos honlapján hiába közölte később az eseményt, a tisztí és tiszthelyettesi avató egyszerre jelent meg verbális és vizuális tartalommal, mintegy egységként kezelve a szervezet tagjait, habár nyelvi szinten utalás nem volt erre. Az Instagram közösségi oldalon a tiszthelyettes-avatóról az esemény napján jelent meg a hír, akkor, amikor a hivatalos honlapon is (7. sor).

Mint a példák alapján látható, a szervezet a Facebook-oldalon és Instagram-profilon annak hivatásos állományáról nem annyira hivatalos és távolságtartó nyelvi stílusban kommunikál sem a szervezet saját tagjai felé, sem a lakosság irányába. Emellett a mondatvégi írásjelek hiánya is ennek a kötetlenebb stílusnak tudható be. Az Instagramon ezt a közvetlenebb kapcsolatot még a megjelölt hashtagekkel is erősítik, például a *#newfamily* (W5) angol kifejezéssel, melynek jelentése *új*

család. A használt hashtag bizonyítékul szolgál az internetes nyelvhasználat egyik jellegzetességére, az angol nyelv befolyására is: #avatás #tiszttavatás #budaivár #család #welcome #ünnep #rendőrség #police #hivatas (W5).

7.2. A bűn- és baleset-megelőzés pragmatikája

A Magyar Rendőrség a bűn- és balesetmegelőzés, a pálya vonzóvá tétele, a szervezet és a tagjai megítélésének jobbítása érdekében különböző nyelvhasználati stratégiákat alkalmaz. Nem ritka az a jelenség sem, ahol többes szám első személyben beszél a rendőrség a lakosság tagjaival történő együttműködés jegyében, és ennek érdekében a *mi* személyes névmást használja: „Szinte még el sem kezdődött a nyár, de a *balatoni vízirendőrök* már most sem unatkoznak. [...] Mivel a történet idején is épp másodfokú viharjelzés volt érvényben, *ismételjük át*, amit a viharjelzésről *tudunk*.” (W7, Facebook, 2020. június 23.) Ez a kommunikációs gyakorlat a rendészeti digilektus fogalma (Uricska 2020) mellett a pragmatika területének alkalmazása során a *bűn- és baleset-megelőzés pragmatikájának tárgykörébe sorolható*. Tehát úgy véljük, hogy az attitűddeixis kiemelt jelentőséggel bírhat a rendészeti kommunikáció során. Továbbá ilyen a magázó forma felváltása a közvetlenebb hangvételű tegező formával, melynek más célja is lehet. Például, hogy együttműködésre ösztönözze a lakosságot a baleset-megelőzésben. Ez történik abban a bejegyzésben is, ahol a vízi rendészet vont a követőit a Facebook-oldalunkon: „Ha mégis baj van, *hívjátok* a 1817-es balatoni segélyhívó telefonszámot!” (W7).

A tudnivalók átisméltése során azonban a szervezet távolabb helyezkedik a társadalom tagjaitól, és ezt főnévi igenév használatával érzékelteti: „...500 méteren belül szabad *tartózkodni*” (W7). Habár a mintavételi időszakban nem, az elkövetkező hetek folyamán a biztonságos vízi közlekedés, úszás szabályai több esetben felbukkantak mindhárom felületen baleset-megelőzési céllal. Érdemes megjegyezni azt a különös jelenséget, hogy nem csak a közösségi oldalakra gyakorol hatást a Z generáció tagjainak felfokozott közösségimédia-használata, hanem a fordítottja is megfigyelhető: a közösségi oldalak megjelenése és népszerűsége is hatást gyakorol a rendőrség hivatalos honlapjának nyelvhasználatára. Így a 2020. július 2-án, a Magyar Rendőrség Facebook-oldalán (W8) és Instagram-profilján (*police_hu*) bemutatott országos kampányvideó, a „Ne húzz lapot 19-re! A közlekedés nem játék!” (W9) hasonlóan tegező formát használva jelent meg a hivatalos honlap, a *police.hu* tartalmi között is (W10, Magyar Rendőrség hivatalos honlap).

7.3. A pálya vonzóvá tétele, toborzás

Hasonló jelenség figyelhető meg a hivatalos népszerűsítése és a pálya vonzóvá tétele terén is. A Magyar Rendőrség Facebook-oldalán 2020. július 16-i keltezéssel található az a bejegyzés, amelyben ugyancsak tegező formában ír a szervezet a lakosság tagjainak: „Üzenetben többen érdeklődtetek az iskolaőr-képzésről. Készítettünk nektek egy tájékoztatót, amelyet itt megtaláltok: <http://www.police.hu/hu/iskolaor>. Javasoljuk, hogy a jelentkezéseketek küldjétek meg a lakóhely szerinti illetékes megyei rendőr-főkapitányságra, annak elérhetőségét és a szükséges nyomtatványokat az említett oldal alján csatolt dokumentumban találjátok” (W10, Facebook, 2020. július 16.).

Ugyanez a toborzó szándékú üzenet található a police.hu hivatalos honlapon, amelyet 2020. július 20-án hozott létre a szervezet: „Ha Te is szeretnél jelentkezni iskolaörnek, minden információt *meztalálhatsz* honlapunkon” (W11, Instagram 2020. július 20.). A mondatvégi írásjelek a 7.3. alfejezet mindkét példamondatánál hiányoznak. Jól látható az a jelenség, hogy a közösségi oldalak alkalmazása még egy hivatásos, tekintélyelv alapján működő szerv nyelvhasználatára is hatást gyakorol az online térben.

8. Összegzés

A kutatás fő kérdései azt vizsgálták, hogy a Magyar Rendőrség mely felületeken, milyen módon és eszközökkel próbál külső szervezeti kommunikációja során a közösségi média felületein a szervezet felől elvárt kihívásnak eleget tenni. A mintavételi időszakban a szervezet és annak követői még nem jelentős számban képviselték magukat a Twitteren, így az nem képezte jelen kutatás tárgyát. A kutatás a Magyar Rendőrség hivatalos honlapjának, Instagram-profiljának és Facebook-oldalának felületét vizsgálta az első olyan hónapban (2020. június 22. – 2020. július 21.), amikor már mindhárom felületen jelen volt a szervezet, s ugyanazokról az eseményekről hozott létre tartalmakat (n=28).

Az eredmények kvantitatív adatai azt mutatják, hogy a police.hu és police_hu felületeken napi szintű, mondhatni kiszámítható tartalom található, a Facebook-felület pedig annak újszerűsége miatt az első hónapban „kísérletezett” a tartalom-előállítás tekintetében. Ez nem szokatlan egy új csatorna indításakor, különösen akkor, ha annak sem követői életkoráról, sem neméről, sem más jellemzőiről a kezdeti időpontban nem lehet tudni semmit, vagyis ezeket a tényezőket a tartalom-előállítás és -megosztás során nem lehet figyelembe venni. A vizsgálati adatok, eredmények és összefüggések alapján kijelenthető, hogy a kutatást egy újabb időszakban, azaz egy kiterjesztett mintán érdemes volna megismételni.

A kutatási kérdésekre reagálva a legfontosabb eredmény, hogy jelen vizsgálat kvantitatív adatai rávilágítanak arra, hogy az internet térnyerése miatt a netnyelvészet adta lehetőségek mellett a felületeken található tartalmak elemzésére más nyelvészeti részdiszciplínák is bevonhatók, így a pragmatika is. A kvantitatív adatok jelzik, hogy a szervezet más célcsoport elvárásainak megfelelően oszt meg tartalmat. A kvalitatív adatok szerint pedig a szervezet a közösségimédia-felületeken közvetlenebb stílusban és nyelvhasználatban reagál az információs társadalom adta kihívásokra, ezáltal képes jobban bevonni az állampolgárokat a bűn- és baleset-megelőzésbe. A szervezetet helyettesítő szinonimák, a tegező forma megjelenése is ezek dokumentált nyelvi bizonyítékai. A vizsgálat időpontjában az akkor már másfél éve működő Instagram-profilon a verbális tartalmak a rendőr–polgár kapcsolat minőségének javulását támogatják. A kutatás eredményei felhasználhatók az e-közigazgatás területén a különböző közigazgatási szervezetek külső kommunikációjában a közösségimédia-felületek alkalmazási stratégiájában (Csáky-Hatalovics 2020).

Köszönetnyilvánítás

„A Kulturális és Innovációs Minisztérium ÚNKP-22-3-II. kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával készült.”

Irodalom

Balla Zoltán (2017): *A rendészet alapjai és egyes ágazatai*. Budapest: Dialóg Campus Kiadó.

Bullock, Karen (2018): The Police Use of Social Media: Transformation or Normalisation? *Social Policy & Society*, 17/2, 245–258.

Christián László (2010): Az önkormányzati rendőrség és a közösségi rendészet összefüggéseiről. In: *20 évesek az önkormányzatok, születésnap, vagy halotti tor?* Szerk. Kákai László. Pécs: ID Research Kft., Publiikon Kiadó, 423–426.

Christián László (2016): Rendőrség és rendészet. In: *A magyar jogrendszer állapota*. Szerk. Jakab András – Gajduschek György. Budapest: MTA TK JTI, 684.

Christián László (2018a): Rendészeti szervek. In: *Internetes Jogtudományi Enciklopédia*. Szerk. Jakab András – Fekete Balázs. (Alkotmányjog rovat, rovatszerkesztő: Bodnár Eszter, Jakab András). <http://ijoten.hu/szocikk/rendeszeti-szervek>

Christián László (2018b): A helyi rendészeti együttműködés rendszere. *Iustum Aequum Salutare*, 14/1, 33–61.

Christián László (2019): Egy feledésbe merülő közösségi rendészeti modellkísérlet margójára. In: *Gondolatok a rendészettudományról: Írások a Magyar Rendészettudományi Társaság megalapításának tizenötödik évfordulója alkalmából*. Szerk. Gaál Gyula – Hautzinger Zoltán. Budapest: Magyar Rendészettudományi Társaság.

Craig, Robert T. (2013): Communication Theory and Social Change. *Communication & Social Change*, 1/1, 5–18.

Csáky-Hatalovics Gyula Balázs (2020): A közösségi média felhasználási lehetőségei a közigazgatásban – nemzetközi kitekintés. In: *A digitalizáció hatása egyes jogterületeken*. Budapest: Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, 41–53.

Dér Csilla Ilona – Csontos Nóra (2019): *Pragmatika a magyar mint idegen nyelv oktatásában*. Budapest: Károli Gáspár Református Egyetem, L'Harmattan Kiadó.

Darron, Esan (2017): *Police Officer Communication: Bridging the Gap Between Law Enforcement and Policing Communication Styles*. Plateville: University of Wisconsin.

Domonkosi Ágnes (2019): A nézőpont szerepe az attitűddeixis műveletében. *Acta Universitatis de Carolo Eszterhazy Nominatae. Sectio Linguistica Hungarica. XLV*. Eger: Eszterházy Károly Egyetem. 75–92.

Horváth Balázs (1990): A jövő rendőrségéért. *Belügyi Szemle*, 28/10, 3–9.

Hulyák-Tomesz Tímea – Domonkosi Ágnes (2020): Az attitűddeixis műveletei közvetített médiaesemények társas viszonyainak alakításában. *Hungarológiai Közlemények*, 21/3, 31–47.

- Hu, Xiaochen – Lovrich, Nicholas P. (2020): *Theories, Contemporary Efforts, and Future Directions*. United Kingdom: The Rowman & Littlefield Publishing Group Inc.
- Istók Béla (2019): Netnyelvészeti kaleidoszkóp. *Eruditio – Educatio*, 14/1, 83–99.
- Martens, Pim – Dreher, Axel – Gaston, Noel (2010): Globalisation, the global village and the civil society, *Futures*, 42/6, 574–582. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2010.01.008>.
- Miller, Linda S. – Matison, Karen Hess – Ortmann, Christine Hess (2010): *Community Policing Partnerships for Problem Solving*. Sixth Edition. New York: Delmar Centage Learning, 5–7.
- Tátrai Szilárd (2006): A nagy esernyőcsel. *THL2*, 2/1–2, 29–35.
- Tátrai Szilárd (2011): *Bevezetés a pragmatikába: Funkcionális kognitív megközelítés*. Budapest: Tinta Könyvkiadó.
- TC Team Consult (1991): *A hatékony és demokratikus magyar rendőrségre vonatkozó javaslatok*. Bécs: Varnsweld.
- Tóth Judit (2021): A rendészeti nyelv: átmenet vagy helybenjárás? *Közösségi Kapcsolódások – tanulmányok kultúráról és oktatásról*, 1/1–2, 202–218. <https://doi.org/10.14232/kapocs.2021.1-2.202-218>
- Uricska Erna (2020): Közösségi rendészet – közösségi média: Elméleti háttér és a rendészeti digilektus fogalmának bevezetése. *Magyar Rendészet*, 20/2, 153–168.
- Uricska Erna (2022a): E-közösségi rendészet – A közösségi rendészet pragmatikája a magyar rendőrség online felületein. In: *ABsolute VI. – Alkalmazott Bölcsészet Konferencia*. ELTE BTK HÖK & DOSZ Nyelvtudományi Osztály (Absztraktfüzet).
- Uricska Erna (2022b): A bizalom a (nyelvi) részletekben rejlik? Nyelvhasználat a police_hu Instagram-profilján. *Alkalmazott Nyelvtudomány 22: Különszám*, 37–51.
- Verschueren, Jef (1999): *Understanding pragmatics*. London – New York – Sydney – Auckland: Arnold.

Internetes források

- W1 <https://www.police.hu/hu/hirek-es-informaciok/legfrissebb-hireink/szervezeti-hirek/isten-engem-ugy-segeljen>
- W2 <https://www.police.hu/hu/hirek-es-informaciok/legfrissebb-hireink/kozrendvedelem/rendori-szallitmany-jeg-oxigen>
- W3 <https://www.facebook.com/photo/?fbid=140564094304488>
- W4 <https://www.instagram.com/p/CCLjsgBxYT/> 2
- W5 <https://www.instagram.com/p/CCExgxDB0wP/?next=%2Faccounts%2Fonetap%2F%3Fnext%3D%252F>
- W6 <https://www.instagram.com/p/CCMIhsXBKCe/?next=%2Faccounts%2Fonetap%2F%3Fnext%3D%252F>
- W7 <https://www.facebook.com/photo/?fbid=142990834061814>
- W8 <https://www.facebook.com/PoliceHungaryOfficial/videos/ne-h%C3%BAzz-lapot-19-re/651526832107015/>
- W9 <https://www.instagram.com/p/CCJBefOBql2/>

W10 <https://www.police.hu/hu/hirek-es-informaciok/legfrissebb-hireink/kozlekedesrendeszet/ne-huzz-lapot-19-re-a-kozlekedes-nem>

W11 <https://www.instagram.com/p/CC2k-pmBydc/>

W12 <https://www.facebook.com/PoliceHungaryOfficial/photos/152078376486393>