



***„Válsághelyzetek hatása a
pénzügyi és a rendvédelmi
szektorra”***

Tanulmánykötet

2022

*„Válsághelyzetek hatása a pénzügyi és a
rendvédelmi szektorra”*

Tanulmánykötet

Dr. Szendi Antal 60. születésnapjára

Kézirat lezárva: 2022.

Kiadja:
a Magyar Rendészettudományi Társaság
Vám- és Pénzügyőri Tagozata

Szerkesztette:
Szabó Andrea
Zsámbokiné Ficskovszky Ágnes

Felelős kiadó:
Szabó Andrea

ISBN: 978-615-6456-05-2

A mű szerzői jogilag védett. Minden jog, így különösen a sokszorosítás, terjesztés és fordítás joga fenntartva. A mű a kiadó írásbeli hozzájárulása nélkül részeiben sem reprodukálható, elektronikus rendszerek felhasználásával nem dolgozható fel, azokban nem tárolható, azokkal nem sokszorosítható és nem terjeszthető.

Tartalomjegyzék

Szerzők	8
Lektorok	10
Előszó és köszöntő!	12
Baráti köszöntések	14
Tanulmányok	24
Balázs Zsolt - Csaba Zágon - Nagy Klaudia: Válságkezelés az adó- és pénzügyi nyomozásban – a Covid19 világjárványra adott válaszok.....	26
Bogotyán Róbert Lajos: A felderítő tevékenység kiemelt szerepe a büntetés-végrehajtási intézetekben a Covid19 humánjárvány idején	40
Borzán Anita - Szekeres Bernadett: Gazdaságvédelem: számviteli értékelés szerepe a világjárvány hatásainak kezelésében.....	50
Czene-Polgár Viktória: Az óra körbe jár, de a forint marad – pénzügyi válságok és megoldási kísérletek 1892-től 1947-ig	62
Czenczer Orsolya: A koronavírus okozta válsághelyzet hatása a büntetés-végrehajtásra – rövid kitekintés	74
Erdős Ákos: Egyes „jövedéki drogok” iránti kereslet alakulása Magyarországon a Covid19 járvány első időszakában	82
Halasi Nóra: Az élelmiszerfogyasztás tendenciái az Észak-alföldi régióban.....	94
Lippai Zsolt - Csatári Károly: A budapesti Gozsdu-udvar rendezvényei biztosításának magán és közbiztonsági aspektusai	108
Magasvári Adrienn: A pénzügyőri szolgálat utánpótlásának kihívásai	124
Nagy Zoltán András: A lezárások kriminogén veszélyei.....	138
Pajor Andrea: Válság-adó-válságadó	150
Potoczki Zoltán: Válságadók az orosz-ukrán konfliktus tükrében.....	160
Suba László: Egy kommunikációs csatorna reneszánsza: Az újra „feltalált” telefon	170
Szabó Andrea: Rendvédelmi szervből központi hivatal – elemzés a jogszabályok tükrében	176
Zsámbokiné Ficskovszky Ágnes: A járványok elleni védekezésben használt leggyakoribb védőeszközök tarifális besorolása, különös tekintettel a Covid19-re	186

Szerzők

- Balázs Zsolt, dr., mesteroktató,
pénzügyőr ezredes,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Vám- és Pénzügyőri Tanszék,
balazs.zsolt@uni-nke.hu
- Bogotyán Róbert, dr., mb. tanszékvezető,
bv. ezredes,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Büntetés-végrehajtási Tanszék,
bogotyán.robort@uni-nke.hu
- Borzán Anita, Dr., PhD, egyetemi docens,
Budapesti Gazdasági Egyetem Pénzügyi és Számviteli Kar,
Számviteli Tanszék,
borzán.anita@uni-bge.hu
- Czenczer Orsolya, Dr., PhD, egyetemi docens, tudományos főmunkatárs,
bv. alezredes,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem, Rendészettudományi Kar,
Büntetés-végrehajtási Tanszék,
czenczer.orsolya@uni-nke.hu
- Czene-Polgar Viktória, Dr., PhD., tanársegéd,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Vám- és Pénzügyőri Tanszék
czene-polgar.viktoria@uni-nke.hu
- Csaba Zágón, Dr., PhD., adjunktus,
pénzügyőr alezredes,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Vám- és Pénzügyőri Tanszék
csaba.zagon@uni-nke.hu
- Csatári Károly, kapitányságvezető-helyettes,
rendőr alezredes,
Budapesti Rendőr-főkapitányság, VII. kerületi Rendőrkapitányság,
CsatariKa@budapest.police.hu
- Erdős Ákos, tanársegéd,
pénzügyőr őrnagy
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Vám- és Pénzügyőri Tanszék
erdos.akos@uni-nke.hu
- Halasi Nóra, kockázatkezelési referens,
Nemzeti Adó- és Vámhivatal Hajdú-Bihar Megyei Adó- és Vámigazgatósága,
Kockázatkezelési Osztály,
halasi.nora@nav.gov.hu
- Lippai Zsolt, mesteroktató
rendőr alezredes,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Magánbiztonsági és Önkormányzati Rendészeti Tanszék,
doktori hallgató, Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Doktori Iskola,
lippai.zsolt@uni-nke.hu

- ▶ Magasvári Adrienn, tanársegéd,
 pénzügyőr alezredes,
 Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
 Vám- és Pénzügyőri Tanszék
magasvari.adrienn@uni-nke.hu
- ▶ Nagy Klaudia,
 pénzügyőr főhadnagy,
 NAV Bűnügyi Főigazgatóság
- ▶ Nagy Zoltán András, Dr., PhD., egyetemi docens,
 Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
 Gazdaságvédelmi-, Kiberbűnözés Elleni Tanszék.
nagy.zoltan.andras@uni-nke.hu
- ▶ Pajor Andrea, dr., mesteroktató,
 Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
 Vám- és Pénzügyőri Tanszék
pajor.andrea@uni-nke.hu
- ▶ Potoczki Zoltán dr., mesteroktató
 pénzügyőr alezredes,
 Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
 Vám- és Pénzügyőri Tanszék
potoczki.zoltan@uni-nke.hu
- ▶ Suba László, dr., tanársegéd,
 pénzügyőr alezredes,
 Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
 Vám- és Pénzügyőri Tanszék
suba.laszlo@nav.gov.hu
- ▶ Szabó Andrea, Dr., PhD, tanszékvezető egyetemi docens,
 pénzügyőr ezredes,
 Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
 Vám- és Pénzügyőri Tanszék
szabo.andrea@uni-nke.hu
- ▶ Szekeres Bernadett, Dr., PhD, egyetemi adjunktus,
 Eötvös Loránd Tudományegyetem,
 Gazdálkodástudományi Intézet,
szekeres.bernadett@gtk.elte.hu
- ▶ Zsámbokiné dr. Ficskovszky Ágnes, mesteroktató,
 pénzügyőr alezredes,
 Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
 Vám- és Pénzügyőri Tanszék
zsambokine.ficskovszky.agnes@uni-nke.hu

Lektorok

- Magasvári Adrienn, tanársegéd,
pénzügyőr alezredes,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Vám- és Pénzügyőri Tanszék
magasvari.adrienn@uni-nke.hu
- Molnár Katalin, Dr., PhD., egyetemi docens,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Magatartástudományi Tanszék,
molnar.katalin@uni-nke.hu
- Nábrádi András, Dr., PhD., egyetemi tanár,
Debreceni Egyetem, Gazdaságtudományi Kar
nabradi.andras@econ.unideb.hu
- Németh Zsolt, Dr., PhD, egyetemi docens,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Kriminológiai Tanszék,
kriminologus@gmail.com
- Pallo József, Dr., PhD, habilitált egyetemi docens,
bv. ezredes, főtanácsos,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Tudományos dékánhelyettes,
pallo.jozsef@uni-nke.hu
- Szabó Andrea, Dr., PhD., tanszékvezető egyetemi docens,
pénzügyőr ezredes,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Vám- és Pénzügyőri Tanszék
szabo.andrea@uni-nke.hu
- Szendrei Ferenc, Dr., Ph.D., tanszékvezető egyetemi docens,
rendőr ezredes, rendőrségi főtanácsos,
Nemzeti Közszerológálati Egyetem Rendészettudományi Kar,
Bűnügyi, Gazdaságvédelmi és Kiberbűnözés Elleni Tanszék
szendrei.ferenc@uni-nke.hu
- Szlifka Gábor, Dr., PhD.,ellenőrzési igazgatóhelyettes
NAV Pest megyei Adó- és Vámigazgatóság
szlifka.gabor@nav.gov.hu
- Vágó Zoltán dr., főosztályvezető
bv. ezredes,
BVOP Felderítési Főosztály
- Vörös Géza, Dr. PhD., történész, levéltáros, főosztályvezető
Állambiztonsági Szolgáltatok Történeti Levéltára
voros.geza@abtl.hu
- Zsitnyánszky Lilla, okl. vámszakértő

Suba László*: Egy kommunikációs csatorna reneszánsza: Az újra „feltalált” telefon

Absztrakt

A telefont mint kommunikációs eszközt napjainkban – az online kommunikáció térhódítása miatt – egyre ritkábban használjuk. Ezt a folyamatot lassította a Covid19 világjárvány, aminek következtében a közvetlen emberi kommunikáció egy része az online térbe, másik része a telefonkagylókba szorult vissza. A szerző ennek kapcsán arra törekszik tanulmányában, hogy röviden összefoglalja a telefonbeszélgetés kommunikációs ismérveit, elsősorban a telefon közigazgatási és rendészeti közlésfolyamatban játszott szerepére fókuszálva.

Kulcsszavak: *beszéd, kommunikáció, közigazgatás, rendészet, telefon*

Abstract

The telephone as a means of communication is used less and less these days – due to the rise of online communication. This process was slowed down by the Covid19 pandemic, as a result of which a part of direct human communication was relegated to the online space and another part to telephone receivers. In this regard, the author endeavors in his study to briefly summarize the communication characteristics of a telephone conversation, focusing primarily on the role played by the telephone in the communication process of public administration and law enforcement.

Keywords: *communication, law enforcement, public administration, speech, telephone*

Bevezetés

Bell 1876-ban szabadalmaztatott találmánya, a telefon a XXI. századra az internet térhódítása miatt háttérbe szorult mint kommunikációs csatorna. Tizennégy éves fiam, amikor a telefonos kommunikáció csökkenéséről beszélek, értetlenül fogadja ezt a megállapításomat. Azután szép lassan, percek alatt elcsitul a kommunikációs zaj: kiderül, hogy számára a *telefon* magától értetődően az *okostelefont* jelenti – amin pedig éppen hogy *leginkább internetezni lehet, nem pedig beszélgetni!* A tanulság: rögtön a bevezetésben tisztáznom kell, hogy írásom a *telefonbeszélgetés* kommunikációs sajátosságairól fog szólni. Az apropót pedig az adja, hogy a világon az elmúlt két évben végigsöprő pandémia ismét fontossá tette számunkra a telefonálást. A távmedicina, a távmunka vagy éppen a szeretteinkkel, ismerőseinkkel való, személyes találkozást helyettesítő kapcsolattartás (az online kommunikációra fordított idő mellett) megnövelte a telefonálásra fordított időt is. A Covid19 nélkül töltött 2019-es évhez képest 2020-ban már 110,9%-kal, 2021-ben pedig az előző évi megnövekedett időtartamhoz képest is 108,3%-kal több percet fordítottunk mobiltelefonos beszélgetésre. A 2019-es növekedés az előző évhez viszonyítva – vagyis a járvány előtti utolsó évben – ezeknél az értékeknél alacsonyabb, mindössze 104,8% volt. (KSH, 2022) Egy 2021-es kutatás adatai szerint az állami hatóságok hivatalos kommunikációs csatornáit közül a megkérdezett személyek mindössze 12%-a válaszolt úgy, hogy ő legtöbbször

*Dr. Suba László, pénzügyőr alezredes, tanársegéd Nemzeti Közszerződési Egyetem Rendészettudományi Kar, Vám- és Pénzügyőri Tanszék, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6251-4654>, suba.laszlo@uni-nke.hu

a telefont használja ügyintézésre (ugyanilyen arányban preferálták a megkérdezettek a személyes ügyfélszolgálatot is). (Suba, 2022) Az alábbiakban a telefonbeszélgetés általános kommunikációs sajátosságából kiindulva elsősorban a közigazgatási és rendészeti vonatkozásokat vizsgálom.

A telefonbeszélgetés kommunikációs sajátosságai

A *közvetlen emberi kommunikáció* során a kommunikáció tartalmán, vagyis az „üzeneten”, a mondanivalón kívül (ezt nevezzük verbális csatornának) a partnereket sok más jelzés is útbaigazítja, amelyek kiegészítik, pontosítják a másik fél közlendőjét, a tulajdonképpeni mondanivalót. A nem verbális eszközök közé tartozik a mimika, a tekintet, a gesztikuláció, a testtartás, a térközszabályozás és a vokális csatorna. S mindezekén túl nagyon értékes információkat hordoznak a statikus kommunikatív jellemzők vagy más néven kulturális szignálok: a test fizikai adottságai, a megjelenés (hajviselet, testmódosítások stb.), az öltözet, a használati tárgyak, a szűkebb környezet stb. (Molnár, 2001) Miután a kommunikációs jelek leggazdagabb tárházát vonultatja fel egyszerre, a közvetlen emberi kommunikáció talán méltán nevezhető a kommunikáció „királynőjének”.

Más a helyzet a *telefonbeszélgetéssel*. A tartalom, a verbális csatorna természetesen itt is megvan, de a fentebb felsorolt számos kiegészítő információ helyett csak egyre hagyatkozhatunk: a vokalitásra. Éppen ezért a telefonos kommunikációban a vokalitásnak, vagyis a beszédhang jellemzőinek (hangnem, hanghordozás, hangerő stb.) felbecsülhetetlenül nagy szerepük van. Míg az egymást látó beszélgetőpartnerek hagyatkozhatnak a többi, jórészt látás, kisebb részben érintés útján észlelhető nem verbális jelre, a telefonáló ember csupán a másik fél hangjának tulajdonságaiból tud következtetéseket levonni. „Ennek a csatornának kell tehát magára vállalnia valamennyi nem verbális információ továbbítását.” (Molnár, 2001) A telefon feltalálása után száz évvel már megállapíthatta az akkori kutató, hogy „a telefonálás mesterséges jellegét a mai ember mind kevésbé érzi. Könnyebben és többször folyik telefonon át érzelmetli, személyes kommunikáció. Míg régebben az érzelemszegény információcsere volt a telefonbeszélgetések jellemzője, ma ez megváltozott.”¹ (Buda, 1975)

A kommunikáció tartalma

A szóbeli kommunikációt, a beszélést az átadásra szánt gondolat megtervezése előzi meg. El kell döntenünk, hogy mit fogunk mondani, vagyis részben válogatnunk kell a gondolataink közül, és meg kell határoznunk azok egyfajta sorrendjét is. Mindezzel szinte párhuzamosan zajlik a nyelvi kódolás, vagyis az a folyamat, amely révén a gondolatok nyelvi formát, nyelvi kifejezést öltenek. (Gósy, 2014) Ha közvetlenül (szemtől szemben) beszélünk valakivel, általában biztosan és pontosan tudjuk, hogy kivel váltunk szót, látjuk, hogy esetleg megzavartuk-e valamiben, észre vesszük, ha fáradt, ideges vagy éppen nagyon jókedvű, és a megjelenéséből is sok következtetést vonhatunk le. Ha telefonon váltunk szót, nem tudhatjuk, hogy milyen tevékenység közben zavarjuk az illetőt, ezért mindenképpen tudakozódnunk kell arról, hogy elfogadható helyzetben és időben zavarjuk-e a hívott felet. (Komor, 2008) Az ügyfélszolgálat ez alól nyilván kivétel, hiszen ha a megadott számot a megadott időben hívjuk, természetesen olyan személy veszi föl a telefont, aki azért van éppen akkor és ott, hogy a mi ügyünket (is) intézze. Ez a sajátos helyzet – kellő önmérséklet esetén – arra indítja a hívó felet, hogy mondandóját röviden, tömören adja elő. A beszélgetőtárs empátikus volta persze ösztönzőleg hathat a

¹ Elgondolkodtató, hogy vajon a telefonon vagy akár a rádión keresztül észlelt emberi beszédet mióta érezzük természetes jelenségnek. Nyilvánvaló, hogy az emberiség történetében előforduló első megszólalástól kezdve szükséges valamennyi idő ahhoz, hogy egy mesterséges hangot szinte teljesen ugyanolyan természetesnek érezzünk, mint a természet hangjait. A harangzúgás vagy akár a vonat távolról hallott robogása, vagy a mozdony kürtje már-már ugyanolyan természetes lehet, mint a madárdal vagy a vízcsobogás, hiszen a harangzúgáshoz egy évezredünk, a vonat hangjához több mint másfél évszázadunk volt hozzácsokolni. Részletesebben lásd erről az emberi beszéd vonatkozásában Gervain Judit tanulmányát (Gervain, 2017).

beszédesebb partnerre, mint annak idején Szilágyi János Halló, itt vagyok című betelefonálás rádióműsorában. Szilágyi csak sokára értette meg a tíz évet megélt műsora sikerét: „Ráéreztek arra, hogy egyenlő társa vagyok a betelefonálónak, ezért igazi beszélgetések folytak.” (Göbölös N., 2016)

A telefonon folytatott kommunikáció egyik legfontosabb problémaköre – különösen a közigazgatásban, rendészetben, de az üzleti szféra sok területén, így például a pénzügyi szektorban is – a *szóban tett jognyilatkozatok* joghatása. Jelenlévők közötti kommunikáció esetén sok esetben fültanúja van az elhangzottaknak. Példa erre a vámhatáron tett szóbeli vámárnyilatkozat vagy a közúti ellenőrzés során a rendőr és az állampolgár párbeszéde. A telefon kizárja a külvilágot, ezen a csatornán valóban csak a két fél hallja egymást.² Nem véletlen, hogy a gazdálkodók pénzügyi kommunikációjának egy részét (az adóbevallás benyújtását, az éves mérleg nyilvánosságra hozatalát, a cégnyilvántartásban szereplést stb.) előíró jogszabályok meghatározzák a közlés tartalmát és legtöbbször a formáját, illetve a kommunikáció eszközét is. „Dominál az írásos közlés. Adóbevallást nem lehet például telefonon tenni, és a papíralapút fokozatosan felváltja az elektronikus adatszolgáltatás.” (Borgulya, 2010) A telefonon tett, joghatás előidézésére alkalmas nyilatkozatot tehát valamilyen módon rögzíteni kell. Ez vagy technikai megoldással támogatott (a telefonos ügyfélszolgálat a teljes beszélgetést rögzíti), vagy visszavezetődik hagyományos, papír alapú vagy elektronikus irattá. E szolgáltatást a jogszabály már széles ügykörre hozzáférhetővé teszi (például a 1818 kormányzati ügyfélvonal, amely telefonos kapcsolaton túl írásos chatkapcsolatot is biztosít). Ma már hozzáférhető az a technológia, amelynél az ügyféllel egy számítógép beszélget („chatbot”). (Kiss, 2020)

A telefonos kommunikáció egyik hátránya lehet bizonyos esetekben, hogy nem tudjuk azonosítani a beszélgetőpartnert, hiszen nem látjuk, illetve nem tudjuk visszahívni. Példa lehet erre az az eset, amikor a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) nevében telefonáló elkövető az ügyfélnek valótlannal azt állította, hogy túlfizetése van az adóhivatalnál, de azt csak a nevének és a bankszámlaadatának a megadása után tudják átutalni. (Sántha, 2019) Másik példa szintén az adóhatóságokhoz kapcsolódva: Az ügyfél három napon át minden reggel próbálta elérni az ügyében eljáró adóellenőrt, de a megadott telefonszámon a telefont nem vették fel. Ez úgy történhetett meg, hogy a NAV által használt telefonok minden hívásnál más (generált, vagyis nem létező, nem visszahívható) számot küldtek a hívott félnek, továbbá a hivatal belső telefonja nem tárolta azt a telefonszámot, amiről a hívás érkezett. Az ügyfél minden alkalommal reggel 8 órakor hívta az adóellenőrt, aki azért nem vette fel a telefont, mert nem tartózkodott az irodában, és a biztonsági telefonos rendszer miatt nem tudta, ki kereste őt, így visszahívni sem tudta az ügyvezető igazgatót. (Herczeg, Hamar, 2019)

A vokális csatorna

A hang tükrözi a beszélő belső feszültségét, izgalmát, a hanghordozás változása valamilyen külső behatásra jó indikátorként jelzi a hatás természetét. Különösen a beszélő szorongását, belső feszültségét jelzi a hangszínezet megváltozása. Mahl és munkatársai kutatásainak eredménye a Mahl-féle skála, amely tízféle zavarjel előfordulását méri: a szó hibás kimondását, a verbális elvétést (elszólást), a túl hosszú szünetet, a hibás szórendet, egyes szavak ismétlését, a dadogást, a befejezetlenül hagyott mondatot stb. Mahl a beszédzavar indexének (Speech Disturbance Ratio) nevezte a zavarjelek és a vizsgált beszédben elhangzott szavak számának hányadosát; igen kiterjedt validációs vizsgálatok igazolták, hogy ez az index a belső feszültség jelzője. (Buda, 1986) Napjainkban ezeknek az indikátoroknak a vizsgálata már mesterséges intelligencia segítségével is lehetséges. „Az üzleti szférában ma már megszokott felhasználói élmény fogalmához (user experience) hasonlóan a közigazgatásban az állampolgári élmény (citizen experience) fogalma

² Nyilván megvan a technikai lehetőség a kihangosításra is, de nem ez a tipikus helyzet.

kezd elterjedni. [...] Az online adatok, vagy éppen az állampolgárok telefonhívásaiból készített hangelemzés, segítenek megérteni a lakosság véleményét, érzéseit, azt, hogy mit szeretnének, kezdve a közvetlen környezettől a városi és az állami szintig.” (Racskó, 2020) Az emberi beszédhang fontos szerepet tölt be a beszélőről alkotott benyomás kialakulásában. A beszédnek a közlő részéről informatív (nem tudatos közlői, „énbemutató”) szerepe van. Ennek eredményeként a hallgatóban sajátos benyomások alakulnak ki a beszélőről. Más tudományterületek kutatói már számos beszédkommunikációs helyzetre vonatkozóan kimutatták a holdudvarhatást és a beszélővel kapcsolatos attitűdök működését. (Gocsál, 2021) A beszéd kapcsán a holdudvarhatás lényege nagyon tömören összefoglalható: „Ha ugyanis a hang kellemetlen, ellenszenves egyénre utal, a hallgató nem figyel rá szívesen. Ebből következik, hogy nem is nagyon – vagy csak fenntartással, ellenérzéssel – fogadja el, amit a hang tulajdonosa mond.” (Wacha, 1999) Alapvető különbségek hallhatóak különböző korosztályba tartozó beszélők megszólalásaiban, ami az artikuláció természetes velejáróit: a hallható légzést, a köhögést, a nyelvcsettintést és a hallható nyelést illeti; a nevetés pedig fiataloknál gyakoribb, mint időseknél. (Bóna, 2015)

Ami a beszéd vokális jellemzőinek hallgató általi befogadását illeti, az ember képes még a telefonon keresztül érkező sávkorlátozott (400–3700 Hz) akusztikus jelből is a vonal túloldalán levő személy érzelmi állapotának meghatározására. Természetesen a vizuális nem verbális jelek, a gesztikuláció, a mimikai jelek hiánya gyakran vezet téves emocionális értékeléshez. (Tüske et al., 2007) A félautomatikus beszélőazonosítás módszertana kiforrott, bevált módszernek mondható, melyet számos európai országban alkalmaznak, azonban több hátránnyal is rendelkezik. A biometrikus személyazonosítás az ember biológiai, vagy viselkedésbeli tulajdonságait használja fel, abból kiindulva, hogy az egyén biometriai adatai, jellemzői egyediek, minden más személytől különböznek; ilyen fiziológiai jellemző a beszédhang is, amely a vokális traktus egyedisége következtében alkalmas biometriai alkalmazásra. (Fejes, 2014) De nem csupán a beszédet, hanem már magát a hívó felet is fölismerhetjük biometrikus azonosítás segítségével. Új-Zéland és Ausztrália adóhatósága az ügyfélszolgálat telefonos megkeresésekor hangfelismerést alkalmaz, így azonosítják be az ügyfelet. Dél-Afrikában az adóigazgatási jogszabály rendelkezik az arc-, hang-, ujjlenyomat- és retinafelismerés alkalmazásáról. (Szlifka, 2021)

Sajátos telefonbeszélgetés: az ügyfélszolgálati kommunikáció

A főntebb kifejtett megállapítások érvényesek minden telefonbeszélgetésre, akár magán-, hivatalos vagy üzleti diskurzusról van szó. Ide kívánkozik még néhány gondolat a hivatalos telefonos kommunikáció egy sajátos típusáról, az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésről. Ami a telefonos kommunikáció „lelkét”, az ügyfélszolgálati munkatársat illeti: „a telefonos munkában több éves gyakorlattal rendelkező kollégák egyik elvitathatatlanul nagy előnye éppen abban rejlik, hogy a vokális csatornán érkező, legtöbbször a verbális közlés valóság tartalmára vonatkozó háttérinformációk felismerésében lényegesen jobbak.” (Csomós, Molnár, 2013) Ha fogalmazhatunk úgy, hogy az ügyfélszolgálati munkatárs, az adóellenőr, a határátlépéskor velünk kapcsolatba kerülő pénzügyőr stb. „a hivatal arca”, akkor nyugodtan mondhatjuk, hogy a telefonos ügyintéző pedig „a hivatal hangja”. Egyáltalán nem mindegy, hogy mennyire határozott, higgadt, segítőkész és informatív – s hogy e tulajdonságai hogyan tükröződnek vokális kommunikációjában. Még hatványozottabban igaz ez a megállapítás egy nagyon speciális ügyfélszolgálat, a 112-es segélyhívó működésére. „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.” (Csomós, Molnár, 2016) E kompetenciák fejlesztésének kitűnő alapja az operátorok pszichológiai és kommunikációs tréningjeihez készült, nagyon részletes tananyag. (Csomós, Molnár, 2013) Úgy

gondolom, felkészítésük során tudatosítani kell az ügyfélszolgálati ügyintézőkben azt az egyik legfontosabb gondolatot, amelyet a tréner így fogalmaz meg: „Ami az ügyintéző számára talán a sok századik hasonló eset, az neki [tudniillik az ügyfélnek – a szerk.] az első és egyetlen, ott és akkor a legfontosabb.” (Csomós, Molnár, 2013) Jó alkalmat teremthet az empátia kifejezésére egy gyakori telefonos ügyfélszolgálati szituáció. A telefonos ügyfélszolgálati ügyintézők munkájuk során (mind az üzleti, mind a közsférában) alkalmaznak előre megírt szövegeket (ezek általában az adatvédelemre, az ügyfél jogaira, kötelezettségeire vonatkozó figyelmeztetések), amelyeket felolvasnak az ügyfélnek. „A felolvasás során a beszélő, ellentétben a spontán, kötetlen beszéddel, azt jelzi, hogy szó szerint közli a hallgatóval a korábban papírra vetett gondolatokat, és esetleg hanggal is kifejezi, hogy a szöveg nem az ő alkotása.” (Wacha, 1999) A probléma éppen ez: *felolvassák*, és ez a legtöbb esetben hallható is! Egy ilyen (ügyfélként folytatott) telefonbeszélgetés után fogalmazódott meg bennem az az érzés, hogy az efféle gépies „kántálásnak” az az üzenete, hogy nem vagyok fontos az adott szervezet számára; pedig az ügyfélnek jogos elvárása az, hogy úgy érezze: itt ő a legfontosabb! (Suba, 2022)

Összegzés

A közvetlen emberi kommunikációt a közigazgatás és a rendészet számos területén egyre inkább fölváltja az online térben való információcsere. Ezek a korszerű megoldások gyorsabbá, egyszerűbbé teszik az ügyintézést. Ezzel párhuzamosan látható a telefonos kommunikáció csökkenése is, azonban a Covid19 világjárvány hatásaként némileg újra előtérbe került a telefonbeszélgetés mint kommunikációs csatorna. E rövid tanulmányban arra tettem kísérletet, hogy ennek az „elfeledett” eszköznek a kommunikációs sajátosságait elemezzem – hangsúlyozva azt, hogy a közlés tartalmán kívül egyedül a vokalizáció segítheti a beszélgetőtársak kölcsönös megértését.

Irodalomjegyzék

- [1] Bóna, J. (2015). Nonverbális hangjelenségek fiatalok és idősek spontán beszédében. In Gósy M. (szerk.), *Beszéd kutatás 2015* (pp. 106–119.). Budapest, MTA Nyelvtudományi Intézet Kempelen Farkas Beszédkutató Laboratórium
- [2] Borgulya, Á. (2010). A vállalati kommunikáció az alkalmazott nyelvészet szemszögéből. *Modern Nyelvoktatás*, 16. (2–3.), pp.: 3–24.
- [3] Buda, B. (1986): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. 3. kiad. Budapest, Animula Kiadó
- [4] Buda, B. (1975): *Pszichés hatás és pszichoterápia telefonon át*. Kézirat. A budapesti Éjjel-nappali Lelki Elsősegélynyújtó Telefonszolgálat (ÉLET) szakembergárdájának belső továbbképzésén tartott előadás nyomán, 1973. Letöltés dátuma: 2022. 05. 26., forrás: <https://docplayer.hu/159919-Psziches-hatas-es-pszichoterapia-telefonon-at.html>
- [5] Csomós, I.; Molnár, K. (2013). *Pszichológiai és kommunikációs alapismeretek. Jegyzet a 112-es segélyhívó operátorai és szupervízorai számára*. Miskolc, Miskolci Rendészeti Szakközépiskola
- [6] Csomós, I.; Molnár, K. (2016). A 112-es segélyhívó magyarországi bevezetése I. *Belügyi Szemle*, 64. (3.), (pp. 95–110.). <https://doi.org/10.38146/BSZ.2016.3.6>
- [7] Fejes, A. (2014). Beszélőazonosítás, hangbiometria rendvédelmi alkalmazása. *Nemzetbiztonsági Szemle (online)*, 2. (2.), pp.: 93–110.
- [8] Gervain, J. (2017). Miért különleges a beszéd? A beszéd mint kitüntetett hanginger a hatékony idegi kódolás elmélete szerint. In Szécsényi T., Németh T. E. (szerk.), *Stratégiák és struktúrák – Tanulmányok Kenesei István 70. születésnapjára* (pp. 13–20.). Szeged, JATEPress
- [9] Gocsál, Á. (2021). A beszéd egyedi hangzásának szerepe a tanár-diák kapcsolatban: Kutatási irányok, fejlesztési lehetőségek. In Karlovitz J. T. (szerk.), *Szakmódszertani és pedagógiai*

- tanulmányok a világhírvény idején* (pp. 325–332.). Komárno, Szlovákia, International Research Institute s.r.o.
- [10] Gósy, M. (2014). A beszédtervezés tükröződése a spontán beszédben. In Laczkó K., Tátrai Sz. (szerk.), *Nyelvészet tanulmányok* (pp. 67–86.). Budapest, ELTE Eötvös József Collegium
- [11] Göbolyös N., L. (2016. 05. 06.). „*Van itt valaki, aki azt mondja, amit gondol*”. Letöltés dátuma: 2022. 05. 26., forrás: Népszava.hu: https://nepszava.hu/1093202_van-itt-valaki-aki-azt-mondja-amit-gondol
- [12] Herczeg, M.; Hamar, F. (2019). Az elektronikus kapcsolattartás hatása az adóellenőrzés folyamatára. In Vágány J. (szerk.), *Tebetségek a tudomány láthatárán* (pp. 33–47.). Budapest, Budapesti Gazdasági Egyetem Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar
- [13] Kiss, P. J. (2020). Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél. *Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás*, 8. (1.), pp.: 22–35. <https://doi.org/10.32575/ppb.2020.1.2>
- [14] Komor, L. (2008). *Szervezeti kommunikáció*. Gödöllő, Szent István Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Társadalomtudományi Intézet
- [15] Központi Statisztikai Hivatal (KSH). (2022. 06. 14.). *Mobil-előfizetések és hívások száma, mobil adatforgalom negyedévente*. Letöltés dátuma: 2022. 06. 27., forrás: KSH: https://www.ksh.hu/stadat_files/ikt/hu/ikt0032.html
- [16] Molnár, K. (2001). *Kommunikáció a rendvédelmi munkában*. Budapest, Rendőrtiszti Főiskola – Rejtjel Kiadó
- [17] Racskó, P. (2020): *Korszerű adatelemző algoritmusok alkalmazása a közigazgatásban*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Közigazgatási Továbbképzési Intézet
- [18] Sántha, F. (2019). A telefonon, illetve a telemarketing útján elkövetett csalások jellemző vonásai. *Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica*, XXXVII. (2.), pp.: 253–270.
- [19] Suba, L. (2022): *A kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál*. Doktori (PhD) értekezés. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Hadtudományi Doktori Iskola
- [20] Szlifka, G. (2021). Okos adózás, okos adóigazgatás – Minden ami okos, de mit is jelent pontosan? In Csaba Z., Zsámbokiné Ficskovszky Á. (szerk.), „*Tebetség, szorgalom, hivatás*” (pp. 181–194.). Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat. <https://doi.org/10.37372/mrtvpt.2021.1.12>
- [21] Tüske, Z. et al. (2007). Érzelmek automatikus felismerése a beszéd akusztikus jellemzői alapján. In Gósy, M. (szerk.), *Beszédkutatás 2007* (pp. 151–161.). Budapest, Magyar Tudományos Akadémia
- [22] Wacha, I. (1999). *A szöveg és hangzása*. Budapest, Magyar Rádió Rt.