



الگوهای رفتاری و مهارت‌های ارتباطی پلیس

سرهنک ستاد بهرام رنجبر

معاونت تربیت و آموزش ناجا

۱۳۹۲



معاونت تربیت و آموزش ناجا - اداره کل منابع و متون درسی

عنوان: الگوهای رفتاری و مهارت‌های ارتباطی پلیس

ناشر: علامت

مؤلف: سرهنگ ستاد بهرام رنجبر

ارزیاب علمی: گروه علمی تربیتی

برایش: اداره کل منابع و متون درسی

طراحی جلد: سیدمجتبی حسینی دولت آبادی

مصحح آرای: فاطمه محمدی دانش

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۸۲۸-۰۴

شماره ثبت: ۱۲۲-۰۴-۸۰۱۶

قیمت: ۷۰/۰۰۰ ریال

چاپ اول: تابستان ۱۳۹۲

شمارگان: ۵۰۰

چاپ: چاپخانه معاونت تربیت و آموزش ناجا

نشانی: تهران، میدان وک، مجتمع انتظامی ۱۲ فروردین، معاونت تربیت و آموزش ناجا تلفن: ۸۱۸۲۱۲۵۶

سرشناسه	رنجبر، بهرام؛ ۱۳۴۳
عنوان و نام پدیدآورنده	الگوهای رفتاری و مهارت‌های ارتباطی پلیس
مشخصات نشر	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، معاونت تربیت و آموزش ناجا، اداره کل منابع و متون درسی، ۱۳۹۲
مشخصات ظاهری	۲۵۹ صفحه
وضعیت فهرست نویسی	فیا
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۹۳۸۲۸-۰۴
موضوع	پلیس و الگوهای رفتاری
موضوع	پلیس و مهارت‌های ارتباطی
موضوع	اصول ارتباطات حرفه‌ای پلیس
موضوع	ارتباطات کلامی و غیرکلامی
شناسه افزوده	معاونت تربیت و آموزش ناجا، اداره کل منابع و متون درسی
شماره ثبت	۱۲۲-۰۴-۸۰۱۶

فهرست مطالب

عنوان.....	صفحه.....
پیش‌گفتار.....	۸.....
مقدمه مؤلف.....	۹.....
بخش اول: تأثیر اخلاق در وظایف سازمانی و اجتماعی پلیس از منظر اسلام.....	۱۱.....
فصل اول - کلیات، تعاریف و اصطلاحات.....	۱۲.....
مفاهیم لغوی و اصطلاحی اخلاق.....	۱۳.....
اصول اخلاق حرفه‌ای.....	۱۷.....
اصول اخلاقی و معاشرت در فرهنگ اسلامی.....	۲۲.....
منشور اخلاقی پلیس.....	۲۶.....
منشور حقوق کارکنان پلیس.....	۲۷.....
الزامات سازمانی تعهد به اخلاق حرفه‌ای.....	۲۸.....
استانداردهای بین‌المللی رفتار پلیس و مأموران امنیت کشور.....	۲۹.....
سؤال‌های فصل اول.....	۴۳.....
فصل دوم - رفتار سازمانی و اجتماعی پلیس از منظر آیات و روایات.....	۴۴.....
انواع رفتارهای پلیسی.....	۴۵.....
رفتار پلیس نسبت به مافوق.....	۴۵.....
رفتار پلیس نسبت به هم‌سطح.....	۴۹.....
رفتار پلیس نسبت به زیرمجموعه.....	۵۴.....
رفتار پلیس نسبت به ارباب رجوع.....	۶۲.....
سؤال‌های فصل دوم.....	۶۸.....
بخش دوم: پلیس و الگوهای رفتاری.....	۶۹.....
فصل اول - کلیات، تعاریف و اصطلاحات.....	۷۰.....
تعریف الگو.....	۷۰.....

۷۲	انواع الگو
۷۶	اصول و مبانی رفتار استاندارد
۷۶	تعریف رفتار
۷۸	تعریف رفتار سازمانی
۸۰	مدل‌های رفتار سازمانی
۸۱	مفروضات مدیریتی از دیدگاه مک‌گریگور
۸۲	بهبود سازمانی
۸۳	کیفیت عمر کاری
۸۳	تعریف تغییر رفتار
۸۴	رابطه تغییر با اصلاح رفتار
۸۵	مراحل تغییر رفتار
۸۷	انتخاب روش تغییر رفتار
۸۹	انتخاب وابستگی
۸۹	اجرای روش تغییر رفتار
۹۰	انواع رفتار
۹۲	آثار تغییر، اصلاح و بهبود رفتار
۹۵	سؤال‌های فصل اول
۹۶	فصل دوم- معرفی انواع الگوها و آداب رفتاری پلیس
۹۶	مقدمه
۹۶	انواع الگوهای پلیسی
۹۶	الگوی رفتاری عمومی
۹۸	الگوی ظاهری عمومی
۹۹	الگوی کلامی عمومی
۱۰۱	الگوی مکان تحقیق

۱۰۲	الگوی کلامی کارکنان تحت نظرگاه
۱۰۵	الگوی مکان
۱۰۶	الگوی ظاهری مأموران نگهداری و بدرقه
۱۰۶	الگوی نحوه اداره تحت نظرگاه (رفتاری)
۱۰۹	نحوه اجرای استاندارد بدرقه متهمان
۱۲۸	سؤال‌های فصل دوم
۱۲۹	بخش سوم: پلیس و مهارت‌های ارتباطی
۱۳۰	فصل اول - کلیات، تعاریف و اصطلاحات
۱۳۰	مقدمه
۱۳۱	ارتباط و فرایند آن
۱۳۲	دلایل برقراری ارتباط
۱۳۴	سطوح ارتباط
۱۳۹	اصول ارتباط
۱۴۰	موانع ارتباط
۱۴۱	راهکارها و روش‌های بهبود و ارتقای روابط
۱۴۶	اصول هفت‌گانه گاردنر برای مجاب ساختن دیگران
۱۴۸	سایر روش‌های بهبود روابط انسانی
۱۴۹	سؤال‌های فصل اول
۱۵۰	فصل دوم - مهارت‌های کلامی
۱۵۰	مقدمه
۱۵۱	خصوصیات یک ارتباط نامناسب
۱۵۲	مهارت‌های کلامی
۱۶۲	قاطعت به چه معناست؟
۱۶۳	روش‌های ویژه رفتار قاطع
۱۶۵	مهارت نه گفتن
۱۶۷	سؤال‌های فصل دوم

۱۶۸.....	فصل سوم - ارتباط غیر کلامی
۱۶۸.....	مقدمه
۱۶۹.....	کارکرد رفتارهای غیر کلامی
۱۷۴.....	خصوصیات فیزیکی و جذابیت ظاهری
۱۷۵.....	آشنایی با مهارت‌های زندگی و تأثیر آن بر رفتار پلیس
۱۸۰.....	سؤال‌های فصل سوم
۱۸۱.....	بخش چهارم: آشنایی با چند مهارت اخلاقی مؤثر در ارتباطات حرفه‌ای پلیس
۱۸۲.....	فصل اول- مهارت گوش کردن
۱۸۲.....	مقدمه
۱۸۳.....	چرا خوب گوش نمی‌کنیم؟
۱۸۴.....	مجموعه مهارت‌های شنونده خوب بودن
۱۹۰.....	سؤال‌های فصل اول
۱۹۱.....	فصل دوم- روان‌شناسی دروغ (از کجا بفهمیم کسی دروغ می‌گوید)
۱۹۱.....	مقدمه
۱۹۲.....	نشانه‌های کلامی و غیر کلامی دروغ
۱۹۷.....	چگونه اعتراف بگیریم؟ (۱۰ اصل روان‌شناسی دروغ)
۲۰۳.....	مواظب فریب دیگران باشیم!
۲۱۰.....	چگونه به افکار و عملکرد دیگران پی ببریم؟
۲۱۴.....	سؤال‌های فصل دوم
۲۱۵.....	فصل سوم- نشاط و شادابی، رمز موفقیت پلیس
۲۱۵.....	مقدمه
۲۱۷.....	مفاهیم شادی و نشاط
۲۱۹.....	ابعاد شادابی و نشاط
۲۲۰.....	عوامل تأثیرگذار بر شادی و نشاط

۲۲۹	روش‌های افزایش شادی و نشاط
۲۳۱	برنامه افزایش نشاط فردی
۲۳۶	سؤال‌های فصل سوم
۲۳۷	فصل چهارم - مدیریت زمان، رمز موفقیت بلیس
۲۳۷	مقدمه
۲۳۹	تعریف مدیریت زمان
۲۳۹	اصول پیش‌نیاز مدیریت زمان
۲۴۲	فرایند مدیریت زمان
۲۴۷	اصول کلی مدیریت زمان
۲۵۸	سؤال‌های فصل چهارم
۲۵۹	منابع و مآخذ

پیش‌گفتار

معاونت تربیت و آموزش ناجا حسب وظایف ذاتی خود، متولی سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و هماهنگی امر آموزش در ناجاست؛ علاوه بر آن، عهده‌دار تأمین منابع آموزشی کلیه دوره‌های بدو خدمت و حین خدمت مقاطع مختلف می‌باشد.

تمامی همکاران- پایور و پیمانی- برای اخذ ترفیع و نیل به درجه بالاتر، نیازمند گذراندن آموزش‌های لازم هستند که این امر، ضرورت تهیه و تدوین منابع و متون را دوچندان می‌نماید. از این رو در سال‌های اخیر تلاش گسترده‌ای صورت گرفت تا ضمن تجدیدنظر در نیازسنجی‌های آموزشی، کارشناسان اهل قلم در حوزه‌های مأموریتی شناسایی شوند و متون آموزشی مورد نیاز را تألیف و تدوین کنند که این مهم تا حدودی عملی شده است.

کتاب حاضر، در اجرای دستورالعمل تدوین و تجدیدنظر در برنامه‌ها و متون آموزشی به شماره ۱۸/۸/۱/۲/۴۴۷۲-۱۳۸۸/۱/۲۹ برای کارکنان ناجا به عنوان منبع اصلی درس الگوهای رفتاری و مهارت‌های ارتباطی پلیس، توسط سرهنگ ستاد بهرام رنجبر تألیف و زیر نظر اداره کل منابع و متون درسی معاونت تربیت و آموزش ناجا پس از آماده سازی فنی به چاپ رسیده است.

امید است محققان، صاحب‌نظران و مسئولان ذی‌ربط، دیدگاه‌ها و پیشنهادهای خود را برای برطرف کردن نقایص و کاستی‌های احتمالی و کامل‌تر شدن محتوای این اثر به مؤلف، گروه‌های مربوطه و اداره کل مزبور منعکس نمایند تا پس از اصلاح نهایی در اختیار رده‌های استفاده‌کننده قرار گیرد.

معاون تربیت و آموزش ناجا

سرتیپ دوم پاسدار دکتر سعید شکری‌پور

مقدمه مؤلف

هیچ حرفه‌ای را نمی‌توان یافت که مانند مدیریت عملیات پلیسی، زیر ذره‌بین مردم قرار داشته باشد. مردم از ادارات پلیس و عوامل اجرایی؛ عدالت، قاطعیت و شجاعت در تأمین امنیت و رفاه عمومی و تضمین اجرای صحیح قوانین را انتظار دارند. هنگامی که مردم احساس کنند در رابطه با اجرای معقول و یکنواخت قانون، نمی‌توانند به نمایندگان و ضابطین قانون اطمینان نمایند، اعتماد عمومی خدشه‌دار شده و کل جامعه آسیب می‌بیند.

امروزه دگرگونی‌های عمده‌ای در روش‌های مدیریتی و اداره سازمان‌های پلیسی رخ داده است. روش‌های سنتی و قدیمی مدیریت‌های پلیسی به لحاظ فناوری‌های جدید جوابگوی نیاز امروز جوامع نیست؛ بنابراین ضروری است الگوهای رفتاری در سازمان‌های پلیسی به‌طور صحیح و با اصول علمی نهادینه شود.

اگرچه ساختارهای جدید پلیس‌های تخصصی با به کارگیری نوآوری‌های علمی و راه‌اندازی مدیریت جدید در ساختار پلیس موفقیت‌هایی به همراه داشته و موجب ارتقای منزلت اجتماعی پلیس شده؛ لیکن توقعات مردم از پلیس را نیز افزایش داده است؛ از این‌رو لازم است رفتارها و الگوهای محاوره‌ای کارکنان، متناسب با وضعیت موجود تألیف شود تا با راهنمایی اساتید و صاحب‌نظران اصلاح و نهادینه گردد؛ بنابراین جهت حفظ و تعمیق منزلت اجتماعی، سازمانی و فردی پلیس که همانا «اعتماد اجتماعی» را دربر دارد، می‌بایست دانشگاه علوم انتظامی از حیث محتوای آموزشی و برنامه‌های تفصیلی خود را ارتقا دهد.

از شیوه‌های متعدد ارتقای علمی و عملی؛ یکی مددجستن و بهره‌برداری از نتایج و تلاش‌های علمی اساتید متخصص و دلسوز است که موجب می‌شود ما تجربه به‌دست‌آمده و اندوخته‌شده را دوباره تجربه نکنیم که عین خطا، موازی‌کاری و اتلاف زمان است؛ لذا حقیر در همین جهت در خصوص عنوان «استانداردسازی

و ارتباطات» یا همانا «الگوهای رفتاری و مهارت‌های ارتباطی پلیس» که دغدغه همیشگی و آرزوی دیرینه‌ام بوده است به منابع و کتب ارزشمند مختلفی مراجعه کردم که امیدوارم به‌عنوان یک منبع آموزشی کارآمد و اثربخش در دسترس تشنگان علم و شیفتگان خدمت قرار گیرد. بی‌شک راهنمایی‌ها و ارائه طریق کارشناسان و اساتید محترم گره‌گشا و قابل تقدیر خواهد بود.

مؤلف

تابستان ۱۳۹۲

www.ketab.ir