



شااسته‌های تعاملی کارکنان پلیس

مؤلف

محمد حسین احمدی

(عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین)

دانشگاه علوم انتظامی امین

۱۳۹۷



انتشارات دانشگاه

علوم انتظامی امین

شایسته‌های تعاملی کارکنان پلیس

مؤلف: محمد حسین احمدی

ویراستار علمی: دکتر روح‌الله کریمی

ویراستار ادبی: دکتر یوسف کریمی

چاپ اول: پاییز ۹۷

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۲۱۰۰۰۰ ریال

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: ر...

نشانی: تهران، ابتدای بزرگراه شهید خرمی، خیابان شهید جدی اردبیلی، دانشگاه علوم انتظامی امین

تلفن: ۴۸۹۳۱۲۹۳

هرگونه بهره‌برداری از این اثر (اعم از چاپ، کپی، فایل الکترونیکی و...) بدون اخذ مجوز از ناشر پیگرد قانونی دارد.

سرشناسه: احمدی، محمدحسین، ۱۳۴۳ -

عنوان و نام پدیدآور: شایسته‌های تعاملی کارکنان پلیس / مؤلف محمد حسین احمدی؛ ویراستار علمی روح‌الله کریمی.

مشخصات نشر: تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین، ۱۳۹۷. مشخصات ظاهری: ۱۲۱.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۶۳-۳۱۰-۰

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

موضوع: پلیس جامعه‌محور

موضوع: ارتباط

موضوع: ارتباط غیر کلامی

شناسه افزوده: کریمی خویگانی، روح‌الله، ۱۳۶۰ - ویراستار

شناسه افزوده: دانشگاه علوم انتظامی امین

شناسه افزوده: Amin Police University

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۷ ۷۹۶۳HV ۱۳ الف.پ/

رده‌بندی دیویی: ۲۲/۳۶۳

شماره کتابشناسی ملی: ۵۲۲۰۱۹۳

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل نخست: کلیات
۱۲	مقدمه
۱۳	تعامل
۱۴	ارتباط
۱۵	انواع ارتباط
۱۵	ارتباط ارادی و ارتباط غیر ارادی
۱۶	ارتباط رسمی و ارتباط غیر رسمی
۱۶	ارتباط مستقیم و ارتباط غیر مستقیم
۱۷	ارتباط فردی و ارتباط جمعی
۱۷	ارتباط یک طرفه و ارتباط دوطرفه
۱۷	ارتباط کلامی و ارتباط غیر کلامی
	فصل دوم: ارتباط کلامی پلیس
۲۰	مقدمه
۲۱	الگوی سخن گفتن
۲۲	قول معروف - سخن استوار و سنجیده
۲۲	گفتار استوار (سدید)
۲۲	سخن نرم و محترمانه (لین)
۲۳	تن صدا و کاربرد آن
۲۵	مهارت‌های ارتباطی از نظر دیوید برلو
۲۵	مهارت‌های ارتباطی
۲۶	نگرش
۲۶	سطح دانش
۲۶	موقعیت منبع در یک نظام اجتماعی - فرهنگی
۲۶	پرسش و ارتباط
۲۸	کارکردهای پرسش
۲۹	پاسخ یا بازگرداندن
۳۰	ارتباط اخباری و عاطفی

۳۰	سخنرانی
۳۲	سخنرانی در موارد خاص
۳۲	افراد غیر عادی
۳۲	سخنرانی در جمع افراد عصبانی
۳۳	سخنرانی در حضور مسئولین مافوق
۳۳	نحوه ابلاغ دستور
۳۴	چگونگی مکالمات تلفنی
۳۴	ملاحظات استفاده از تلفن همراه
	فصل سوم: پلیس و ارتباط غیر کلامی
۳۶	مقدمه
۳۶	ارتباط غیر کلامی
۴۰	انواع ارتباط غیر کلامی
۴۰	اصول ارتباط غیر کلامی
۴۲	چگونگی معرفی خود یا دیگران
۴۳	چگونگی نشستن در جلسه
۴۳	وضعیت حضور در معابر
۴۴	ارتباط غیر کلامی با تأکید آیین نامه انضباطی و انضباط ظاهری
۴۵	تفسیر پیام های غیر کلامی و زبان حرکات بدن
۴۶	مفاهیم حرکات دست و انگشتان
۴۸	حریم شناسی در ملاقات
۴۸	حریم شخصی
۴۹	حریم خصوصی
۴۹	حریم اجتماعی
۴۹	حریم عمومی
۵۰	تماس جسمی و لمس در ارتباط
۵۳	نقش چشم ها در ارتباطات
۵۴	گوش دادن
۵۷	کارکردهای گوش دادن
۵۸	سبک های شنیداری
۵۹	پوشش (لباس)
۶۲	ملاحظات در پوشیدن لباس

۶۲	موی سر و جذابیت
۶۳	حرکات یا زبان بدن
۶۴	حرکات صورت و بدن
۶۴	وضعیت بدن
۶۶	معانی بعضی از حرکات بدن
۶۶	قفل کردن دست‌ها یا پاها
۶۷	حالات صورت
۶۸	نگاه
۷۰	نگاه خیره و طولانی
۷۰	ابزار نگاه در تعاملات سازشی
۷۱	سر تکان دادن
۷۲	دست دادن
۷۳	نکات مهم در دست دادن
	فصل چهارم: تقویت‌کننده‌های ارتباطی
۷۶	تقویت‌کننده‌های ارتباطی
۷۸	ارتباط عاطفی
۸۰	آماده‌سازی و خاتمه دادن
۸۲	توضیح دادن
۸۳	توضیح دادن از نظر اسلام
۸۴	معرفی خود
۸۵	خودافشایی از نظر اسلام
۸۷	سلام نظامی و ارتباطات پلیس
۸۹	سلام با اسلحه سرد و گرم انفرادی
۹۰	ارتباط و تعامل در سایر ملل
۹۰	دست تکان دادن
۹۰	ژست سلام رومی‌ها
۹۱	چین
۹۱	کامبوج
۹۲	ایتالیا
۹۲	ژاپن
۹۳	کره جنوبی

فهرست	۹
فیلیپین	۹۳
تایوان	۹۳
استرالیا	۹۳
سنگاپور	۹۴
فرانسه	۹۴
یونان	۹۴
سوئیس	۹۵
کشورهای عربی	۹۵
تونس	۹۵
هندوستان	۹۵
روسیه	۹۶
آلمان	۹۶
آمریکای شمالی	۹۷
موزامبیک	۹۷
رژیم‌های قابل درک برای همه است‌ها	۹۷
فصل پنجم: موانع ارتباطی پلیس	
مقدمه	۱۰۰
موانع گفتگو	۱۰۱
انتقاد	۱۰۱
نام‌گذاری	۱۰۱
تشخیص کار	۱۰۱
ستایش همراه با ارزیابی	۱۰۱
دستور	۱۰۱
تهدید	۱۰۱
اخلاقی ساختن	۱۰۱
پرسش‌های زیاد و نامناسب	۱۰۱
نصیحت کردن	۱۰۲
منحرف‌سازی	۱۰۲
بحث منطقی	۱۰۲
اطمینان آفرینی	۱۰۲
بحث شفاهی	۱۰۲

۱۰۳	جذاب نبودن پیام
۱۰۳	انتقال منفی
۱۰۴	روّیایی شدن یا در خود فرورفتن
۱۰۴	درک نکردن
۱۰۵	عوامل فیزیکی نامناسب
۱۰۵	پیش‌داوری‌ها و کلیشه‌ها
۱۰۶	فقدان وقت کافی
۱۰۶	گوش نه دادن
۱۰۸	نکات قابل توجه افسران در ارتباط غیرکلامی با مخاطبان
۱۱۰	بایدها و نبایدها
۱۱۰	در ارتباط با ارتباط جنسی
۱۱۱	در ارتباط با همکار
۱۱۲	در ارتباط و رفتار مدیر با کارمند
۱۱۳	در ارتباط و رفتار کارمند با مدیر
۱۱۸	منابع