

《警务沟通》

图书基本信息

书名：《警务沟通》

13位ISBN编号：9787565302169

10位ISBN编号：7565302163

出版时间：2011-1

出版社：中国人民公安大学出版社

作者：林强

页数：257

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《警务沟通》

内容概要

《警务沟通》内容简介：公安部孟建柱部长在全国县级公安局长“学习实践科学发展观、推动公安工作上新水平”专题培训班开学典礼上强调：要继承和发扬公安机关优良传统，积极构建和谐警民关系，着力提高群众工作能力。要大力加强基层民警群众工作能力培训，切实做到“三懂四会”即懂群众心理、懂群众语言、懂沟通技巧，会化解矛盾、会调处纠纷、会主动服务、会宣传发动。沟通贯穿于警务活动的全过程，警务活动实际上是警务人员与警务活动相关人进行接触、交流与沟通的过程，沟通是警务人员做好工作的基本功。本人在警务沟通教学过程中发现，目前基层民警要求掌握沟通技巧的愿望非常强烈。为了让更多的警务人员通过学习来提升自己的沟通能力，本人以授课的教案为基础，吸收大量真实的案例，同时也吸取同行的众家所长，经过长达两年之久的整理、撰写，形成此书。

《警务沟通》

书籍目录

上篇 沟通理论 第一章 沟通与警务沟通 第一节 沟通述要 第二节 警务沟通的定义及作用
第三节 警务沟通的原则 第二章 警务沟通障碍 第一节 沟通主体障碍 第二节 沟通客体
障碍 第三节 信息内容的障碍 第四节 传递渠道障碍 第三章 非语言沟通 第一节 非语言
沟通述要 第二节 正确解读非语言信息下篇 沟通能力 第四章 警务沟通的基本技巧 第一节
目标明确 第二节 赢得信任 第三节 因人而异 第四节 同频共振 第五节 营造气氛
第六节 善于倾听 第七节 自信说话 第八节 巧妙提问 第九节 换位思考主要参考文
献后记

章节摘录

（四）适时提问并复述对方的意思在倾听过程中，适时提出问题并复述对方的意思，也是让对方知道自己在认真倾听的有效办法。适时提出问题，与对方交流思想、意见往往有助于沟通双方彼此互动。有效地提出问题能确认所听到的内容，并获得准确的信息，同时也可以从对方回答的内容、方式、态度、情绪等其他方面获得信息。倾听时的提问应注意：第一，提问的数量要少而内容要精，次数太多则会打断谈话者的思路 and 情绪，改变谈话的主题。第二，所提的问题要紧紧围绕谈话内容，不能漫无边际地提一些随意而不相关的问题。第三，注意提问的语速。说得太急，容易使对方感到我们咄咄逼人；说得太慢，对方就会不耐烦。（五）善于倾听弦外音中国人说话常常一句话里有两种意思，一种意思用嘴巴传达，听得见，另一种意思在腹中，不发出声音，所以听不见，只能当做参考。而听不见的那一种，才是真正的心声。我们最好养成同时听这两种意思的习惯，善于听懂隐藏在腹中的真正心声。例如，我们到别人家里拜访，到吃饭时间了他会出于礼节邀请“一起吃饭”，这时如果我们真的留下吃饭，那就是一位听不懂话的人。这句话是我们中国人礼貌性的应酬，并不是真的要挽留我们吃饭。但是如果这句话重复了多次那有可能真的是要留我们吃饭。俗话说：听锣听声，听话听音。很多人讲话是有弦外音的。例如，女同志说“讨厌”和“你讨厌”是有区别的，“你讨厌”不是真正的讨厌你。倾听不只要用耳朵听，还要用眼睛看，听的时候还要读懂对方脸上的表情。只有把对方说话的内容和脸上的表情、眼神结合起来去揣测，我们才能体味到对方的真正意图是什么。例如，笑着说“讨厌”和板着脸说“讨厌”也是有很大区别的。（六）保持足够的耐心要想取得沟通的最佳效果，耐心是必不可少的。缺乏耐心是谈话的绊脚石，它让许多人表现得不像是积极的倾听者，而是选择性的倾听者。在倾听中，耐心意味着要控制住自己的感情，能够很好地控制自己的感情和耐力极限的人，就能处理好以任何方式表达的信息，并把注意力放在积极的方面。如果不具备这些控制力，谈话就会中断，甚至会产生破坏性的争执。

后记

公安部孟建柱部长在全国县级公安局长“学习实践科学发展观、推动公安工作上新水平”专题培训班开学典礼上强调：要继承和发扬公安机关优良传统，积极构建和谐警民关系，着力提高群众工作能力。要大力加强基层民警群众工作能力培训，切实做到“三懂四会”即懂群众心理、懂群众语言、懂沟通技巧，会化解矛盾、会调处纠纷、会主动服务、会宣传发动。沟通贯穿于警务活动的全过程，警务活动实际上是警务人员与警务活动相关人进行接触、交流与沟通的过程，沟通是警务人员做好工作的基本功。本人在警务沟通教学过程中发现，目前基层民警要求掌握沟通技巧的愿望非常强烈。为了让更多的警务人员通过学习来提升自己的沟通能力，本人以授课的教案为基础，吸收大量真实的案例，同时也吸取同行的众家所长，经过长达两年之久的整理、撰写，形成此书。本书放弃传统理论教材枯燥乏味的说教模式，以小案例大道理的形式，寓教于乐，生动活泼。本书在撰写过程中，得到国内著名学者、现代沟通专家、CEA概念和理论创始人李谦老师的大力支持和指导，感谢耿建新、陈兰娜、马翠琳等老师为本书提出了见解独到的意见和建议，感谢刘井亮、谢金生为本书提供文字编辑上的协助，感谢福建省第二十期公安局长、政委首任培训班和多期督晋督警衔晋升培训班学员提供的精彩案例。本书参考了大量的报刊文献，吸收了专家学者最新的研究成果，在此向各位专家学者表示衷心的感谢。限于本人水平，疏漏和不当之处在所难免，真切希望广大读者提出宝贵意见，以求不断改进本书内容。

编辑推荐

《警务沟通》是由中国人民公安大学出版社出版的。

精彩短评

1、书价偏高

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com