

**Kỹ năng giao tiếp với dân của cảnh sát
khu vực quận Thanh Xuân : Luận văn ThS /
Nguyễn Thị Hiền ; Nghd. : GS. TS. Nguyễn Ngọc Phú . -
H. : ĐHKHXHNV, 2006 . - 148 tr. + Tóm tắt + đĩa
mềm**

Tóm tắt: Khái quát một số vấn đề lý luận cơ bản về giao tiếp, kỹ năng giao tiếp trong tâm lý học, kỹ năng giao tiếp với dân và đưa ra hệ thống các kỹ năng giao tiếp với dân cần có trong điều kiện hiện nay Cảnh sát khu vực. Khảo sát thực trạng kỹ năng giao tiếp với dân của Cảnh sát khu vực thuộc Công an các phường của quận Thanh Xuân, Hà Nội. Qua đó đề xuất một số biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả rèn luyện kỹ năng giao tiếp với dân cho cán bộ chiến sỹ Cảnh sát khu vực trong quá trình công tác

	Trang
PHẦN MỞ ĐẦU	1
PHẦN NỘI DUNG NGHIÊN CỨU	7
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	7
1.1. Vài nét về lịch sử vấn đề nghiên cứu	7
1.1.1. Ở nước ngoài	7
1.1.2. Ở Việt Nam	13
1. 2. Một số khái niệm cơ bản	16
1.2.1. Giao tiếp	16
1.2.1.1.Khái niệm giao tiếp	16
1.2.1.2. Vai trò và chức năng của giao tiếp	20
1.2.1.3. Các hình thức giao tiếp	24
1.2.2. Kỹ năng giao tiếp	25
1.2.2.1. Khái niệm về kỹ năng	25

1.2.2.2. Khái niệm về kỹ năng giao tiếp	29
1.2.3. Kỹ năng giao tiếp với dân của Chiến sĩ CSKV	32
1.3. Đặc điểm tâm lý trong hoạt động giao tiếp với dân và những đòi hỏi về kỹ năng giao tiếp với dân của các chiến sĩ CSKV	32
1.4. Một số loại kỹ năng giao tiếp với dân chủ yếu cần được hình thành ở các chiến sĩ CSKV	43
CHƯƠNG 2: TỔ CHỨC NGHIÊN CỨU	60
2.1. Vài nét về tình hình, đặc điểm của Quận Thanh Xuân và công tác triển khai của Công an quận liên quan đến công tác cảnh sát khu vực	60
2.2. Đặc điểm về khách thể nghiên cứu	61
2.3. Các phương pháp xác định các loại kỹ năng giao tiếp với dân của các chiến sĩ cảnh sát khu vực	63
2.4. Các phương pháp làm rõ thực trạng kỹ năng giao tiếp với dân của cảnh sát khu vực Quận Thanh Xuân	64
2.5. Tiến trình nghiên cứu	70
CHƯƠNG 3: PHÂN TÍCH KẾT QUẢ THỰC TRẠNG CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI DÂN VÀ MỘT SỐ BIỆN PHÁP CHỦ YẾU RÈN LUYỆN KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI DÂN CỦA CẢNH SÁT KHU VỰC QUẬN THANH XUÂN.	72
GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ	
3.1. Thực trạng về kỹ năng giao tiếp với dân của các chiến sĩ cảnh sát khu vực tại ba CAP thuộc Quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội	72
3.1.1. Kết quả khảo sát. Những nhận định	73
3.1.2 So sánh kỹ năng giao tiếp với dân của cảnh sát khu vực quận Thanh Xuân trên một số tiêu chí	85
3.1.2.1. So sánh trên tiêu chí thời gian làm cảnh sát khu vực	86
3.1.2.2. So sánh trên tiêu chí lứa tuổi	89
3.1.2.3. So sánh trên tiêu chí trình độ đào tạo của cảnh sát khu vực	91
3.1.2.4. So sánh trên tiêu chí chuyên môn được đào tạo	93
3.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp với dân của cán bộ chiến sĩ CSKV quận Thanh Xuân	95

3.3. Một số biện pháp chủ yếu rèn luyện kỹ năng giao tiếp với dân cho CSKV	103
3.4. Phân tích một số trường hợp điển hình	112
PHẦN KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	121
1. Kết luận	121
2. Kiến nghị	123
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	125
PHỤ LỤC	128