

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/251906>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Правоохранительные органы

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

Глава 1. Теоретические аспекты организации профессионального общения сотрудников органов внутренних дел 5

1.1 Понятие профессионального общения 5

1.2 Основные особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел 13

1.3 Методы формирования эффективных коммуникаций в профессиональном общении сотрудников органов внутренних дел 16

Глава 2. Анализ специфики профессионального общения сотрудников органов внутренних дел на примере УМВД России по Калининскому району г. Санкт-Петербург 24

2.1 Общая характеристика УМВД России по Калининскому району г. Санкт-Петербург 24

2.2 Анализ особенностей профессионального общения сотрудников УМВД России по Калининскому району г. Санкт-Петербург 31

2.3 Рекомендации по улучшению профессионального общения сотрудников УМВД России по Калининскому району г. Санкт-Петербург 37

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 46

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 49

ПРИЛОЖЕНИЕ А 53

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы обусловлена тем, что профессиональное общение неразрывно связано с деятельностью людей. В профессиональном общении сотрудников органов внутренних дел существует определенная система отношений на разных уровнях: взаимодействие сотрудника и пользователя, между собой в рамках корпоративной культуры профессиональной деятельности, взаимодействие с другими структурами в контексте деятельности публичных релейшнз.

В профессиональном и межличностном общении сотрудников органов внутренних дел произошли существенные изменения. Видоизменился его объём и характер. Общение стало занимать существенное место в структуре рабочего времени и свободного времени.

Важная составляющая профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел – это участие органов внутренних дел в организации общения. Профессиональное общение многогранно: сотрудник взаимодействует с гражданами, с коллегами, с приглашенными интересными собеседниками. Органы внутренних дел являются важным звеном в жизни общества, региональных властных структур, общественных организаций, этнических культур, субкультур, что дает основание выделять их особую роль в формировании гражданского общества.

Проблема профессионального общения в последнее время привлекает теоретиков и практиков. Это связано с повышением статуса отдельной личности, с изменением социально-нравственной атмосферы в обществе. Объект исследования дипломной работы – общественные отношения по поводу профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.

Предметом исследования выступают особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.

Целью работы является исследование специфики профессионального общения сотрудников органов внутренних дел на примере УМВД России по Калининскому району г. Санкт-Петербург.

К задачам работы относятся:

1. Изучение теоретических аспектов организации профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.

2. Исследование специфики профессионального общения сотрудников органов внутренних дел на примере

УМВД России по Калининскому району г. Санкт-Петербург.

3. Разработать рекомендации по улучшению профессионального общения сотрудников УМВД России по Калининскому району г. Санкт-Петербург.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что на сегодня в большинстве УМВД России отсутствует отдельная разработанная программа по развитию навыков профессионального общения сотрудников. Практическая значимость работы проявляется в возможности использования материалов данного исследования в учебной деятельности, при изучении теоретических вопросов организации и сотрудников внутренних дел в Российской Федерации.

Структурно работа включает введение, обосновывающее объект и предмет исследования, цели и задачи работы, две главы, последовательно раскрывающие содержание работы и заключение, содержащее выводы по проведенному исследованию.

При написании работы были исследованы нормативно-правовые акты по теме исследования, научно-методическая литература, периодические издания.

Глава 1. Теоретические аспекты организации профессионального общения сотрудников органов внутренних дел

1.1 Понятие профессионального общения

Ряд южноамериканских социологов утверждают, что под общением понимается механизм, при помощи которого становится возможным существование и развитие взаимоотношений между людьми – все знаки умственной деятельности совместно с методами их передачи в пространстве и сохранения во времени. Согласно данному утверждению общение включает в себя мимику, жесты, тон голоса, слова, письменность, печать, железнодорожные пути, телефонную связь, и новые способы для завоевания пространства и времени. При этом, точной границы между средствами общения и внешним миром нет. Совместно с формированием внешней среды возникает система шаблонных знаков, предназначенная для идей, с нее наступает классическое развитие общения.

Исходя из вышеизложенной информации можно вывести точное определение понятия общение – это процесс общения и передачи информации между людьми, либо их группами в форме устных и письменных сообщений, языка, телодвижений и характеристик речи. Далее исходя из приведенного определения выведем цели общения:

- организовывать информационный обмен между субъектом и объектом управления;
- создавать процесс психологического и интеллектуального обмена управленческой информацией;
- устанавливать взаимосвязь между людьми в организации;
- формулировать совместное видение на внутреннюю среду организации.
- организовать общую работу коллектива с целью исполнения задач организации.

Общение разделить на следующие виды:

- организационное или межличностное общение – основаны на устном общении;
- общение, базирующиеся на письменном обмене информацией.

Межличностные общение разделяются на следующие виды:

1. Неофициальное или неформальное общение – осуществляется согласно установившейся системе личностных взаимоотношений между собеседниками.
2. Обычная информация, передаваемая по каналам неформального общения.
3. Официальные или формальные общение.

Формальное общение аналогично разделяется на виды :

- горизонтальное – предназначаются для координации передачи информации;
- вертикальные, предназначаются для передачи информации с одного уровня иерархии на другой.

Вертикальное общение, также можно подразделить на:

1. Восходящее – поток информации от низшего уровня к высшему (т.е. от исполнителя к руководителю). Этот вид передачи информации больше всего реализуется в форме докладов о работе и рационализаторских предложениях.

2. Нисходящие – это процесс передачи информации от управляющего к подчиненным. Такой вид представляет из себя инструктаж по исполнению тех, либо других заданий.

Говоря о видах общения следует особо отметить такие виды межличностного общения, как:

- вербальные (словесные);

- невербальные, базирующиеся на передаче информации, либо воздействие друг на друга через интонацию, жесты, мимику.

В работе современного руководителя часто возникают различные барьеры в процессе профессионального общения. Для того, чтобы общение было эффективным, сотруднику необходимо понимать и четко знать все особенности его формирования и ведения. Предпосылки значимости профессионального общения представлены в таблице 1.

Таблица 1

Значимость профессионального общения

№ п/п Определение значимости Описание

1	2	3
1	Успех любой консультационной службы зависит от общения. В любом начинании, включая двух или более человек, общение необходима для координации индивидуальных усилий.	
2	Общение является основным средством выполнения различных организационных мероприятий Составление бюджета, к примеру, является исключительно важным информационным видом деятельности.	
3	Руководители должны мотивировать других выполнять работу Эффективные руководители полагаются на слова, которые ясно и убедительно позволяют мотивировать подчиненных, коллег и начальников.	
4	Изменение является универсальным аспектом деятельности всех организаций В конечном счете, общение лежит в основе всех методов введения изменений.	
5	Общение часто оказывается одной из слабых сторон руководства Понимание коммуникационного процесса и различных барьеров на пути общения может содействовать усовершенствованию деятельности руководителя.	

Продолжение таблицы 1

1	2	3
6	Общение важно для эффективных отношений вне организации Так как консультационная служба должна контактировать с клиентами, законодателями, представителями органов власти и управления, поставщиками средств производства, значимость должным образом организованной общении с внешними организациями не может быть переоценена.	
7	Общение и коммуникации Общение предполагает обмен информацией, что составляет суть общения. Общение как передача информации предполагает, что тот, кто передал ее, лишается этой информации и не получает полноценной обратной связи. Передача информации происходит при общении равноправных, равноценных и свободных партнеров.	

Даже если сотрудник понимает всю важность профессионального общения, занимается его изучением и усовершенствованием, очень часто в процессе возникают так называемые коммуникационные барьеры -препятствия. Коммуникационные барьеры могут быть сгруппированы в следующие категории (рисунок 1).

КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ

Рисунок 1 – Основные коммуникационные барьеры

Внутриличностные факторы возникают между конкретными людьми в процессе общения. Представляют из себя выборочное восприятие и личностные отличия в коммуникационном процессе. Благоприятная рабочая обстановка, напротив, располагает к эффективному общению и, как следствие, к повышению работоспособности и увеличению производственно-экономических показателей.

Профессиональное общение представляет из себя своеобразный код, который используют в работе представители бизнес-окружения. С помощью разнообразных нормативных, организационных и коммуникативных приемов выстраивается общение между разными людьми (коллегами по работе, конкурентами, партнерами). Основные принципы профессионального общения основаны на устоявшихся нормативах корпоративной культуры и принятых традициях государства.

Современный подход к анализу процесса профессионального общения подразумевает его рассмотрение как общей развивающейся системы, составляющие, которой конкретным образом упорядочены (рисунок 2).

Исходя из данных, представленных на рисунке 2 можно резюмировать то, что взаимосвязь и взаимодействие базовых структурных блоков позволяет достигнуть целостности системы профессионального общения, ее значительную самодостаточность. При этом, Профессиональное общение

подразумевает наличие трех направлений, которые взаимосвязаны:

- коммуникативное направление – обмен информацией;
- интерактивное направление – обмен действиями;
- перцептивное направление – обмен на эмоциональном уровне.

Рисунок 2 – Схема процесса профессионального общения с участием двух деловых партнеров

В процессе коммуникативного общения люди занимаются, не просто обменом информации, также они стремятся к глубокому пониманию общего смысла, что возможно только в ситуации, если информация принимается и хорошо осмыслена. Структура профессионального общения представлена на рис.3.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Рисунок 3 – Структура профессионального общения

Общение – это процесс общения и передачи информации между людьми, либо их группами в форме устных и письменных сообщений, языка телодвижений и характеристик речи. Общение предполагает наличие трех взаимосвязанных сторон: коммуникативная; интерактивная; перцептивная.

Рассматривая более подробно особенности и эффективность профессионального общения прежде всего следует особо отметить, что имидж профессионального человека создается из мелочей: одежды, аксессуаров, разговора, манер. Все это, сложенное воедино, формирует общий облик от профессионального общения. Какая-нибудь несуразная деталь может выдать дилетанта, непрофессионала и негативно отразиться на результате общения. Блоки, входящие в культуру профессионального общения представлены в таблице 2.

Следует особо отметить, что основа здесь одна – это взаимное уважение и доброжелательность, без которых любой вид общения выстроить весьма проблематично.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – 2022. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. – Загл. с экрана (дата обращения: 01.05.2022).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации часть первая (ред. от 26.10.2021 № 45-П) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – 2022. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. – Загл. с экрана (дата обращения: 01.05.2022).
3. Федеральный закон «О полиции» от 07.02.2011 № 3-ФЗ (ред. от 21.12.2021 № 424-ФЗ) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – 2022. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. – Загл. с экрана (дата обращения: 15.05.2022).
4. Федеральный закон от 30 ноября 2011 г. № 342-ФЗ «О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (ред. от 30.04.2021 № 116-ФЗ) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – 2022. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. – Загл. с экрана (дата обращения: 01.05.2022).
5. Бороздина Г. В. Психология общения. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 463 с
6. Жернакова М. Б. Деловое общение. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с.
7. Корягина Н. А. Психология общения. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 437 с
8. Лебедев И.Б., Родин В.Ф., Цветков В.Л., Кикоть В.Я., Эриашвили Н.Д. Юридическая психология. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. — 479 с.
9. Леонов Н. И. Психология общения. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с
10. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1:— Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с
11. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 258 с.
12. Полищук Д. А.Тактико-психологические особенности допроса при расследовании преступлений, совершаемых преступными сообществами. - Москва, 2000. - 259 с.

13. Правоохранительные органы. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 362 с
14. Родин В.Ф., Groшев И.В., Калининченко И.А., Эриашвили Н.Д. и др. Психология. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. — 303 с.
15. Скибицкая И. Ю. Деловое общение . — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с
16. Талынев В. Е. Профессиональная этика и служебный этикет в полиции России. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 153 с
17. Талынев В.Е.Профессиональная этика и служебный этикет в полиции России — Москва: Издательство Юрайт, 2022.— 153 с.
18. Ваганова О. И., Лапшова А. В. Психодиагностика профессионального общения // Балканско научно обозрение. 2020. №2 (8). - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihodiagnostika-professionalnogo-obscheniya> (дата обращения: 01.05.2022).
19. Казаченко Е. В. Значение коммуникативной компетентности в формировании профессиональной культуры сотрудника полиции // Теория и практика общественного развития. 2014. №14. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/znachenie-kommunikativnoy-kompetentnosti-v-formirovanii-professionalnoy-kultury-sotrudnika-politsii> (дата обращения: 01.05.2022).
20. Коблов Ф. Ч. Коммуникативная компетентность и культура общения в служебной деятельности сотрудника полиции // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2012. №4. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikativnaya-kompetentnost-i-kultura-obscheniya-v-sluzhebnoy-deyatelnosti-sotrudnika-politsii-1> (дата обращения: 01.05.2022).
21. Мещерякова А. В., Сальникова Е. С. Психологическая подготовка сотрудников правоохранительных органов к профессиональной деятельности в жизненно-опасных ситуациях // Universum: психология и образование. 2016. №5 (23). - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskaya-podgotovka-sotrudnikov-pravooxranitelnyh-organov-k-professionalnoy-deyatelnosti-v-zhiznenno-opasnyh-situatsiyah> (дата обращения: 01.05.2022).
22. Мыскин С. В. Структура и содержание профессионального общения // Вопросы психолингвистики. 2020. №1 (43). - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/struktura-i-soderzhanie-professionalnogo-obscheniya> (дата обращения: 01.05.2022).
23. Панченко В. Г., Паутов В. Н. Деловые коммуникации в организации как фактор ее эффективности // Вестник Московского университета. Серия 21. Управление (государство и общество). 2014. №4. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/delovye-kommunikatsii-v-organizatsii-kak-faktor-ee-effektivnosti> (дата обращения: 01.05.2022).
24. Родин В. Ф., Цветков В. Л. Коммуникативное общение в профессиональной деятельности сотрудников ОВД РФ // Вестник Московского университета МВД России. 2017. №5. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikativnoe-obschenie-v-professionalnoy-deyatelnosti-sotrudnikov-ovd-rf>
25. Столяров Н. С. Культура деловых совещаний – залог эффективного управления // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. 2014. №2. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kultura-delovyh-soveschaniy-zalog-effektivnogo-upravleniya> (дата обращения: 01.05.2022).
26. УМВД России по Калининскому району г. Санкт-Петербург [Электронный ресурс] // Официальный сайт. - 2022. - Режим доступа: [http:// https://калин.78.мвд.рф/](http://https://калин.78.мвд.рф/). - Загл. с экрана (дата обращения: 01.05.2022).

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/251906>