

Калиев А.А.

**ОСНОВЫ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ
ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ**

Практические рекомендации

г. Нур-Султан, 2020

УДК 343:005.574(075)

КБК 67.408я87

К 17

**Рекомендовано кафедрой следственно-оперативной работы,
Института повышения профессионального уровня
Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре
Республики Казахстан от « 06 » 05 2020 г. Протокол № 4**

Рецензенты:

Кайназарова Д.Б. – кандидат юридических наук, доцент кафедры следственно-оперативной работы Института повышения профессионального уровня Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан.

Шахарбаева З.Ж. – кандидат психологических наук, доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин Института послевузовского образования Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан.

Ахмеджанова Г.Б. – доктор юридических наук, профессор, заведующая кафедрой «Правоведение» Павлодарского государственного университета им. С. Торайгырова.

Калиев А.А. – Основы ведения переговоров для сотрудников правоохранительных органов. / Практические рекомендации. – Нур-Султан, 2020. – 37 с.

Данные практические рекомендации в помощь сотрудникам правоохранительных органов в организации и проведении переговоров с гражданами, в выявлении и снижении очагов социальной напряженности путем прогнозирования и принятия управленческих решений, способных локализовать конфликтную ситуацию.

В них содержатся практические советы по ведению переговоров с агрессивно настроенными субъектами, которые потенциально могут стать протестующей толпой, а также типичные ошибки, допускаемые переговорщиками с конфликтующими гражданами.

Представленный материал будет полезен, как для сотрудников силовых структур, так и студентов и преподавателей вузов, изучающих вопросы психологии и конфликтологии.

УДК 343:005.574(075)

КБК 67.408я87

© А.А. Калиев, 2020

Содержание

	Введение	4
1	Конфликты и его основные стадии	6
2	Стадии разрешения конфликта	8
3	Что нужно знать о переговорах	15
4	Рекомендации по переговорному процессу	18
5	Типичные ошибки при проведении переговоров	20
6	Несколько советов оратору	21
	Заключение	23
	Приложение № 1	24
	Список рекомендуемой литературы	36

Введение

Переговоры – это один из инструментов регулирования конфликтных ситуаций. От правильности и своевременности выбора того или иного алгоритма действий зависит эффективность принимаемых мер по разрешению конфликтов.

Данный инструмент является распространенным средством разрешения конфликта между сотрудниками и руководством на предприятиях, в компаниях, учреждениях и применяется в основном различными профсоюзными организациями для достижения соглашения.

Однако общественно-политические события, происходящие в стране и за рубежом, показали необходимость его использования и в других правоотношениях, возникающих вследствие взаимодействия гражданина, общества и государства.

Все чаще граждане стали отстаивать свои права и законные интересы путем активного участия в публичных мероприятиях, связанных с организацией и проведением акций протеста. Большинство их являются несанкционированными и проходят на не предусмотренной для них территории, что приводит к столкновениям граждан с правоохранительными органами.

Публикации о них, размещенные в средствах массовой информации, говорят о нарастании социальной напряженности среди граждан, вызванной различными действиями должностных лиц государственных и правоохранительных органов.

Одним из факторов, способствующих появлению конфликта, являются необдуманные или, иногда, неправомерные действия сотрудников органов внутренних дел, обеспечивающих общественный порядок на территории, где проходят акции протеста. Не подготовленные сотрудники, реагирующие на высказывания и действия протестующих граждан, пытаются прекратить несанкционированные мероприятия любой ценой, в том числе путем необоснованного использования силы и спец.средств. Однако такие методы работы правоохранительных органов лишь усиливают конфликтную ситуацию и вызывают негативную критику со стороны общественности, что в последующем может быть использовано провокаторами для привлечения новых сторонников на свою сторону, при проведении новых акций протеста.

Все это свидетельствует о необходимости кардинального пересмотра методов и тактики работы сотрудников правоохранительных органов, непосредственно взаимодействующих с гражданами, в том числе при организации и проведении различных публичных мероприятий.

Основная их цель (методов и тактики) заключается в изменении отношений граждан к правоохранительным органам, что может быть достигнуто только путем повышения их профессионального уровня.

Главным направлением их подготовки должно стать развитие навыков коммуникации, от которых зависит результат принимаемых мер по снижению социальной напряженности.

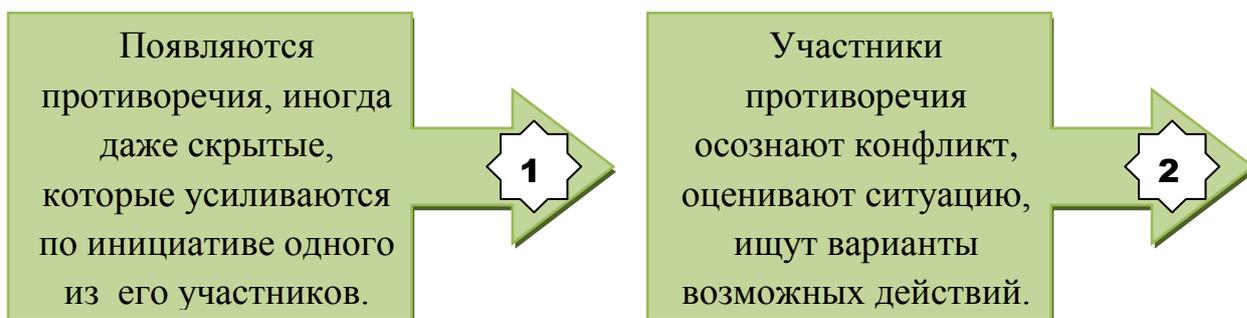
В работе представлены практические рекомендации для сотрудников правоохранительных органов по основам коммуникации.



1 Конфликты и ее основные стадии

Конфликт – это противодействие участников социального взаимодействия (несогласие между двумя и более сторонами), сопровождающееся отрицательными эмоциями, которые нередко выходят за рамки общепринятых норм и стандартов¹.

Конфликты, как и любые протекающие во времени процессы, условно можно разделить на 4 основные стадии их развития.

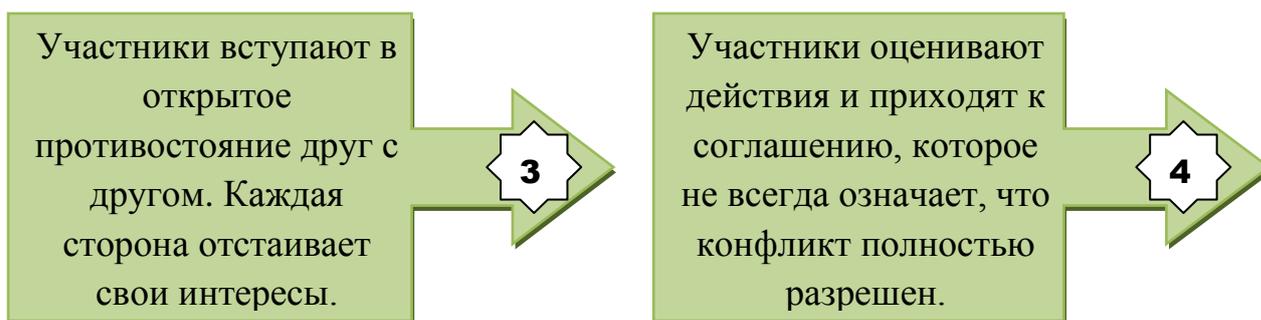


Когда конфликт переходит во 2-ую стадию, его участники определяют поводы и причины конфликта, ищут наиболее выгодные для себя способы решения проблемы и начинают действовать.

На этой стадии участники конфликта рассматривают следующие варианты решений:

- *избежать конфликт, путем поиска компромиссного для двух сторон решения, прекратив его дальнейшее развитие;*
- *активизироваться и настаивать на своем.*

При этом второй вариант решения может обострить конфликт и способствовать его переходу в следующую стадию.



На 3-ей стадии конфликта его участники действуют согласно ранее утвержденному алгоритму действий, который может меняться исходя из решения одной из сторон. Если стороны не приходят к единому решению и продолжают отстаивать свои интересы, конфликт угрожает выйти за рамки общепринятых норм и стандартов поведения, что чаще всего сопровождается нарушением требований законодательства, за которое может последовать установленная законом ответственность участников.

¹ <https://4brain.ru/conflictology/vidy.php>

Однако если конфликтующим сторонам удастся прийти к обоюдному соглашению или они пытаются найти компромисс, то любое противостояние может быть разрешено путем переговоров. В таком случае сам конфликт переходит в 4-ую завершающую стадию.

На 4-ой стадии конфликта его участники приходят к соглашению, даже если их требования полностью не удовлетворены. Такое соглашение иногда бывает временным и может быть прекращено в будущем, если появятся условия для конфликта.

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение термину «конфликт»?
2. Сколько существуют стадий развития конфликта?
3. Назовите процессы развития конфликта на первой стадии?
4. На какой стадии участники противоречия могут определять поводы и причины конфликта?
5. Чем характеризуется вторая стадия развития конфликта?
6. Когда участники конфликта вступают в открытое противостояние?
7. Что способствует обострению конфликта и перехода его в стадию активных действий?
8. При каких условиях конфликт может перейти в завершающую стадию?
9. На какой стадии конфликтующие стороны могут приступить к переговорам?
10. Что предшествует переговорному процессу?

2 Стадии разрешения конфликтов на примере подготовки, организации и проведения гражданами несанкционированных акций протеста

Разрешение конфликтных ситуаций, связанных с организацией и проведением гражданами акций протеста, является эффективным механизмом регулирования социальной напряженности, влияющей в свою очередь на состояние законности в конкретном регионе.

В основе таких конфликтов лежат проблемные вопросы, которые не нашли своевременного решения и стали главной причиной эскалации отношений между гражданами, обществом и государством.

Существуют 3 стадии разрешения конфликтов:

- 1) до проведения акций протеста;
- 2) во время проведения акций протеста;
- 3) после проведения акций протеста.

Каждая из этих стадий имеет свою индивидуальную особенность и направлена на снижение накала конфликтной ситуации.

Однако, как показывает практика, для ее выявления и локализации, не всегда сотрудники правоохранительных органов используют все три стадии.

Это связано с рядом причин:

- с моментом выявления самого конфликта;
- с моментом начала локализации конфликта;
- с невозможностью принятия мер для разрешения конфликта на первой или второй стадии;
- какой государственный орган участвует в локализации конфликта (местные исполнительные, уполномоченные или правоохранительные органы, в том числе прокуратура).

Действия по организации и проведению гражданами акций протеста, вызванных какой-либо конфликтной ситуацией, могут быть открытыми и латентными.

Открытые действия всегда сопровождаются информированием общественности, государственных органов или отдельных должностных лиц о намерении провести акцию протеста по тому или иному вопросу. Чаще всего граждане обращаются в местные исполнительные органы за получением разрешения на проведение акции протеста и в исключительных случаях просто заявляют о них без принятия каких-либо мер.

Подготовка к проведению таких акций протеста всегда будет сопровождаться изучением проблемных вопросов, ставших причинами их проведения.

Местный исполнительный или уполномоченный государственный орган, получив сведения о намерении гражданина или группы граждан провести акцию протеста, информирует органы внутренних дел и прокуратуры для обеспечения правопорядка и законности.

Латентные действия по организации и проведению гражданами акций протеста в отличие от «открытых», несут наибольшую угрозу общественной безопасности, поскольку скрывают их цели, задачи, количество участников, место и способ организации.

Скрытая подготовка к их проведению всегда имеет противоправный характер и в основном преследует какие-либо незаконные цели. Поэтому задача правоохранительных органов выявлять и пресекать такие факты, а также иные правонарушения, в том числе связанные с организацией незаконных акций протеста.

Основная роль в проведении этой работы отведена органам прокуратуры, которые в отличие от других государственных и правоохранительных органов участвуют на всех стадиях разрешения конфликта, начиная от информации об организации акции протеста, до стадии последующего периода после ее проведения.

Участие прокуратуры в разрешении конфликтов связано с тем, что причинами их появления становится нарушение прав, свобод и законных интересов граждан.

В зависимости от стадии разрешения конфликта предусмотрены следующие способы их выявления и локализации.

На первой стадии (до проведения гражданами акций протеста) органами прокуратуры осуществляется прогнозирование и предупреждение очагов социальной напряженности.

Прогнозирование – это анализ, оценка, предвидение и предсказание будущего развития определенной ситуации для принятия своевременных управленческих решений.

Соответственно, основной задачей прогнозирования социальной напряженности является выявление факторов и предпосылок, способных привести к конфликтам между гражданами, обществом и государством, с целью их последующей локализации.

<i>Решение данной задачи достигается путем:</i>	
1) мониторинга общественно-политической и социально-экономической ситуации на поднадзорной территории.	анализом публикаций СМИ, в том числе в сети интернет.
	анализом обращений граждан и юр. лиц в государственных и частных организациях.
	анализом принимаемых и реализуемых социальных программ, планов, дорожных карт.
	анализом работы государственных органов, учреждений, организаций, предприятий и т.д.
	изучением правовых актов органов власти, государственных органов.

2) приема граждан, выездных сходов с населением, участия в рабочих группах.	для выявления нарушений законности и принятие мер реагирования.
	для установления проблемных вопросов, способствующих конфликтной ситуации.

Процесс прогнозирования включает в себя, как самостоятельное выявление фактов и предпосылок к организации и проведению протестных мероприятий, так и анализ поступающей информации о них от граждан, местных органов власти, правоохранительных и государственных органов, а также не государственных организаций.

При этом источниками информации могут выступать публикации в СМИ, в том числе интернете; обращения граждан и юридических лиц; принимаемые местными исполнительными органами и органами самоуправления, другими государственными органами правовые акты, программы, планы, дорожные карты; отчеты о работе государственных органов, учреждений, организаций, предприятий; сами граждане.

Предупреждение конфликтов является не менее важной задачей, осуществляемой органами прокуратуры и основывается на их прогнозировании.

Предупреждение – это действия, меры, заранее предпринятые кем-либо, с целью помешать чему-либо произойти, осуществиться, наступить².

<i>Решение данной задачи достигается путем:</i>	
1) разъяснения гражданам норм законодательства, а также о принимаемых и принятых мерах.	непосредственно субъекту правоотношений.
	через СМИ – неограниченному кругу лиц.
2) разрешение ситуации, явившейся причиной принятия решения о проведении акции протеста.	восстановлением нарушенных прав граждан прокурором.
	самостоятельным устранением нарушений лицом, допустившим их.

Непринятие мер вследствие отсутствия информированности или несвоевременное реагирование на развивающуюся, либо сложившуюся негативную ситуацию, приводит к конфликту между гражданами, обществом и государством, к открытому его проявлению, что наблюдается во многих странах, граждане которых совершают акции протеста, в том числе несанкционированные уполномоченными государственными органами.

В этой связи, первая стадия любого конфликта является важной с точки зрения обеспечения законности и сохранения общественно-политической стабильности государства.

² Толковый словарь русского языка Дмитриева. Д.В. Дмитриев, 2003.

Однако компетентным и уполномоченным государственным органам не всегда удается локализовать имеющиеся конфликты на первой стадии и негативную ситуацию органам внутренних дел и прокуратуры приходится разрешать уже в стадии проведения гражданами акций протеста.

В этом случае успех разрешения конфликтов зависит от профессиональных навыков коммуникации переговорщика и применения их на практике.

Эта стадия конфликта в отличие от предыдущей стадии является открытой, что относит ее к разряду наиболее опасной, поскольку имеется риск перехода от обычных переговоров к открытому противостоянию с правоохранными органами, связанному с нарушением общественного порядка.

В итоге практически каждое такое столкновение заканчивается задержанием активных участников акции протеста и привлечением их к ответственности (административной или уголовной).

При этом освещение таких событий в средствах массовой информации, с описанием методов работы правоохранных органов в целом создает негативное отношение к органам правопорядка и имиджу страны, вызывает критику со стороны международных организаций и отдельных стран.

На сегодняшний день процесс регулирования проводимых, несогласованных с органами власти акций протеста сведён к проведению стандартных действий местными исполнительными и правоохранными органами на местах. Они заключаются в выполнении определенных требований, предусмотренных законом о митингах. В частности, местные исполнительные органы при проведении несогласованных акций протеста обращаются к их участникам с требованием прекратить проведение публичного мероприятия, после чего, в случае невыполнения их требований дают указание органам правопорядка принять меры по их прекращению³.

На практике же чаще всего в процесс урегулирования вопроса прекращения незаконных действий участниками акций протеста вступает прокурор, который в первую очередь разъясняет гражданам требования законодательства, акцентирует внимание на нормах закона, что были нарушены и предлагает добровольно прекратить все действия.

Однако не всегда такой подход положительно разрешает ситуацию и акция не прекращается. В отдельных случаях, наступательная позиция протестующих перекрывает все попытки местных исполнительных и правоохранных органов, в том числе прокуратуры.

Это связано с рядом причин, основной из которых является отсутствие умения ими коммуницировать с протестным населением для достижения единого понимания и согласованности действий.

³ Закон Республики Казахстан от 17 марта 1995 года № 2126 «О порядке организации и проведения мирных собраний, митингов, шествий, пикетов и демонстраций в Республике Казахстан».

Коммуникация – это связь, общение, передача сообщения между людьми, обеспечивающее единство и преемственность человеческой деятельности⁴.

Где бы не использовался данный термин, и как бы он не интерпретировался, он всегда сводится к понятию связи и взаимодействию.

Следовательно, под коммуникацией в контексте проведения акций протеста, понимается взаимодействие всех ее участников, вступающих в процесс переговоров для выработки общих взглядов на определенные вещи и действия.

От умения правильно взаимодействовать, вести переговоры, акцентировать внимание на тех или иных вопросах зависит результат, принимаемых государственными и, в первую очередь, правоохранительными органами мер по урегулированию конфликта.

Переговорный процесс должен стать важной составляющей работы правоохранительных органов, определяющих их эффективность, в том числе в разрешении конфликтных ситуаций.

Однако, как показывает правоприменительная практика в Казахстане и России в вопросах организации и проведения акций протеста, переговоры в большинстве случаев сводятся к формальным и стандартным фразам, не влекущим к развитию диалога. Наоборот, в отдельных случаях такие переговоры приводят к еще большей агрессии со стороны протестующих и более активным формам противодействия органам государственной власти и правопорядка. В некоторых странах эскалация конфликта доходит до критической точки и приводит к массовым беспорядкам, несущим угрозу жизни и здоровью мирных граждан.

Ярким примером является конфликтная ситуация в Барселоне, которая переросла в акции протеста и массовые беспорядки, причинив существенный вред здоровью и имуществу граждан и полицейских.

По данным пресс-службы МВД Испании, опубликованной в интернете 19 октября 2019 года, в ходе акций протеста 18 октября 2019 года задержано 83 человека, пострадало 89 человек, нанесен урон 171 транспортному средству⁵.

На фотографиях, размещенных в интернете, видно как протестующие пытаются применить силу в отношении полицейских, горят транспортные средства, в том числе полицейские машины⁶.

Поэтому вопрос обеспечения эффективной коммуникации между протестующими и органами власти, а также правопорядка необходимо рассматривать, как одно из важнейших направлений их профессиональной деятельности.

⁴ <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%6%D0%B8%D1%8F>

⁵ <https://regnum.ru/news/accidents/2753301.html>

⁶ <https://bigpicture.ru/?p=87069>

Главной задачей такой коммуникации является снижение накала социальной напряженности и, как следствие, мирное разрешение любой конфликтной ситуации.

Местные исполнительные органы, полиция и прокуратура, при проведении несанкционированных акций протеста и взаимодействии с протестующими гражданами, должны уметь правильно построить с ними диалог, не вызывающий агрессивное восприятие получаемой информации.

Более того, задача правоохранительных органов – не поддаваться на провокационные выпады отдельных лиц из числа протестующих, преследующих цели дестабилизировать ситуацию и вывести ее на открытое физическое противостояние.

И последней, завершающей стадией разрешения конфликта, является стадия проверки устранения нарушений законности, которые привели к последствиям, связанным с проведением гражданами акций протеста.

На этой стадии сотрудники правоохранительных органов определяют проблемные вопросы, ставшие главной причиной эскалации отношений между гражданами, обществом и государством, с целью принятия соответствующих решений и локализации социальной напряженности.

Вопросы для обсуждения

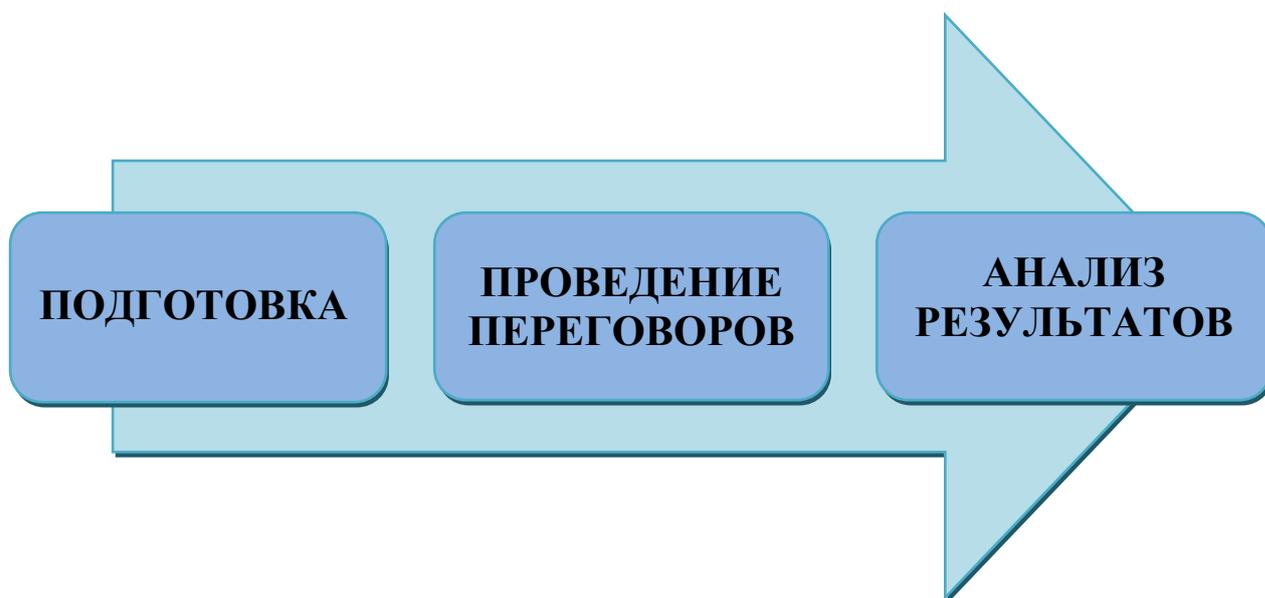
1. Что способствует принятию гражданами решений о проведении акций протеста?
2. Какие существуют стадии разрешения конфликта?
3. Все ли стадии разрешения конфликта используются сотрудниками правоохранительных органов?
4. Какие сотрудники правоохранительных органов участвуют во всех стадиях разрешения конфликта?
5. На какой стадии разрешения конфликта участвуют сотрудники полиции?
6. Какими могут быть действия граждан по организации и проведению ими акций протеста?
7. Дайте характеристику данным действиям граждан?
8. Назовите алгоритм действий местного исполнительного органа при поступлении информации о намерении гражданами провести акцию протеста?
9. Какие существуют способы выявления и локализации конфликта, применяемые органами прокуратуры?
10. Как вы понимаете термин «прогнозирование»?
11. Что является основной задачей прогнозирования социальной напряженности?
12. Как осуществляется прогнозирование социальной напряженности?
13. Что включает в себя мониторинг общественно-политической и социально-экономической ситуации?

14. Для чего осуществляется прием граждан, выездные сходы с населением?
15. Что включает в себя процесс прогнозирования социальной напряженности?
16. Что является источником информации для выявления очагов социальной напряженности?
17. Как осуществляется предупреждение социальной напряженности?
18. В каких случаях граждане могут отказаться от намерения провести акцию протеста?
19. Какую роль в локализации социальной напряженности выполняет акт прокурорского реагирования «Разъяснение закона»?
20. Что вы понимаете под термином «коммуникация»?
21. Что является главной задачей коммуникации при проведении гражданами акций протеста?
22. Чем характеризуется последняя стадия разрешения конфликта?

3 Что нужно знать о переговорах?

Переговоры – это поиск взаимовыгодных решений для двух и более противоположных сторон (участников конфликта).

Условно переговоры можно разделить на 3 основных этапа:



Подготовка к переговорам является важным этапом, от качества которого зависит исход всего процесса (результат). Она включает в себя целый комплекс мероприятий, связанных с:

<i>изучением</i>	<i>определением</i>	<i>разработкой</i>
- предмета переговоров	- целей и задач переговоров	- плана проведения переговоров
- территории, где будут проходить переговоры	- времени, необходимого для переговоров	- сценария, тезисов выступления на 2-х языках
- второй стороны переговорного процесса	- источников конфликта и возможных путей решений проблемы	- предложений, на которых следует сделать акцент
- выдвигаемых второй стороной требований и предложений	- лиц, которые будут задействованы в переговорах	- разработкой алгоритма действий после переговоров
- целей и мотивов	- необходимости в оборудовании	

Иногда на этапе подготовки нужно проработать также другие вопросы, связанные с процессом переговоров. Например, логистика (*как добраться до места переговоров*), связь (*возможность быстрого информирования и согласования действий*), внешний вид (*деловой стиль, форменная одежда*).

На подготовительном этапе допускаются следующие ошибки:	
1) не разрабатывается план проведения переговоров	переговорщик рассчитывает на удачу (<i>придумая, что делать в ходе переговоров, буду ориентироваться по ситуации</i>).
2) неправильно ставится цель переговоров	переговорщик старается обратить внимание не на суть проблемы, а на ошибки допускаемые стороной конфликта (<i>например, при акциях протеста, людям указывают на нарушение ими законодательства без выяснения сути проблемы</i>).
3) отсутствуют варианты решения проблемы	Переговоры заходят в тупик вследствие отсутствия согласованных решений (<i>конфликт продолжает развиваться, имеется риск его выхода за рамки общепринятых норм поведения</i>).

Проведение переговоров – это сложный процесс, требующий максимальное внимание и подготовку. От умения вести переговоры зависит желаемый результат.

На данном этапе задача переговорщика выяснить причины, послужившие основанием для конфликта, с целью последующего поиска решений.

Для этого стороны обмениваются мнениями, предложениями, открыто вступают в диалог. Уточняются цели и требования, формируется позиция сторон. Выявляются спорные вопросы, требующие обсуждения.

Рекомендации по проведению переговоров, а также типичные ошибки, допускаемые переговорщиками с конфликтующими гражданами, более подробно изложены в разделах 4 и 5.

Каждый переговорный процесс должен завершаться **анализом полученных результатов**. На данном этапе переговорщик должен проанализировать ситуацию и сделать выводы, которые формируются исходя из следующих вопросов:

- все ли проблемы были разрешены?
- достигнуты ли поставленные цели?
- сняты ли вопросы с повестки дня или что-то осталось не решенным?
- какие ошибки были допущены при переговорах и почему?
- что необходимо исправить для достижения лучшего результата?
- к чему пришли переговоры?
- какие имелись риски при переговорах?
- учтены ли предложения второй стороны?
- что повлияло на результат переговоров?

- правильно ли была выбрана стратегия переговоров?

- удалось ли повлиять на оппонента?

Отвечая на поставленные вопросы, мы выявляем ошибки, над которыми необходимо работать для исключения их в будущем.

Вопросы для обсуждения

1. Из каких этапов состоят переговоры?
2. Что включает в себя этап подготовки к переговорам?
3. Какие дополнительные вопросы прорабатываются в ходе подготовки к переговорам?
4. Какие ошибки допускаются на подготовительном этапе?
5. Что включает в себя этап проведения переговоров?
6. Чем должен завершаться переговорный процесс?
7. Для чего проводится анализ результатов переговоров?

4 Рекомендации по переговорному процессу

В конфликтологии применяются различные методы и способы регулирования конфликтной ситуации. Ниже представлены отдельные рекомендации для сотрудников правоохранительных органов по взаимодействию с агрессивно настроенными людьми.

В ходе переговорного процесса:

- дайте своему оппоненту высказаться, изложить свои доводы и претензии по тому вопросу, что побудило его к проявлению агрессии;

- внимательно слушайте оппонента (оппонентов) и иногда повторяйте сказанное им своими словами, чтобы дать ему понять о Вашей заинтересованности и внимательности;

- не следует сразу высказывать все свои требования к оппоненту, поскольку любой человек в состоянии эмоционального возбуждения может плохо воспринимать исходящую от Вас информацию и неадекватно реагировать на сложившуюся ситуацию;

- попросите оппонента (агрессивно настроенного человека или группы граждан) спокойно обосновать все свои требования, доводы, претензии, при этом дав им понять, а лучше всего объяснить, что Вас больше интересуют конкретные факты, а не эмоции в качестве аргументов;

- узнайте у оппонента (оппонентов, если их несколько) какой они видят результат своих требований, и какие имеются препятствия для достижения такого результата. Спокойно объясните ему (им) как можно в рамках закона разрешить все проблемы, устранить препятствия и добиться желаемого результата;

- даже если Вы видите, что оппонент не прав или он поступил неправильно, что привело его к сложившейся конфликтной ситуации, никогда не обвиняйте его в этом и не пытайтесь при нем найти виновных. Просто спокойно объясните ему, что эту ситуацию можно исправить следующим образом... Подробно изложите ему весть алгоритм действий, который он должен выполнить;

- сдерживайте эмоциональную агрессию только спокойными ответами и голосом на тон ниже, чем Вы обычно говорите. *Во-первых*, Ваш доброжелательный настрой и внимательное отношение к оратору может немного расположить оппонента к себе. *Во-вторых*, если Вы будете говорить на тон ниже, чем обычно говорите, то оппонент будет вынужден успокоиться и прислушаться к Вам, чтобы услышать то, о чем Вы говорите. *В-третьих*, эмоции имеют свойства передаваться от одного человека к другому, поэтому, если Вы не будете поддаваться на эмоциональную агрессию, то Ваши положительные эмоции могут перейти на оппонента;

- если Вы видите, что рядом с людьми, с которыми ведете переговоры, находятся третьи лица, подталкивающие их к агрессии или провоцирующие их на конфликт (*провокаторы*), постарайтесь увести этих людей в другое место и там продолжить с ними разговор. Для этого возможно Вам

понадобится помощь своих коллег, в том числе психологов, которые смогут отвлечь провокаторов и выяснить истинную причину провокации;

- говорите и объясняйте оппонентам, что не все проблемы могут быть решены сразу. Некоторые из них требуют проверки и принятия решений, а для этого необходимо определенное время;

- старайтесь говорить и объяснять оппонентам простым языком, не нагружая его непонятными названиями статей законов, кодексов, постановлений. Помните, что не все люди, с которыми Вам придется столкнуться, юридически грамотны и не все могут понять сложные термины, присущие юриспруденции. Всегда уточняйте у оппонентов, все ли им стало понятно и нужно ли объяснить Ваши предложения еще раз более подробно;

- не игнорируйте слова извинения, если чувствуете, что Ваши действия или действия Ваших коллег спровоцировали данный конфликт. Признание своих ошибок не только обезоруживает оппонента, но и может вызвать у него к Вам уважение;

- внимательно слушайте и задавайте вопросы оппоненту таким образом, чтобы переговоры были направлены в то русло, которое Вы хотели бы его вывести или к которому хотели подвести;

- никогда не говорите оппоненту, что его ситуация неразрешимая. Всегда есть решение, о котором Вы можете не знать;

- необходимо помнить, что любой переговорный процесс будет иметь успех, если будут рассмотрены взаимоприемлемые для всех сторон варианты решений, исключая принцип «я победитель, он побежденный».

Вопросы для обсуждения

1. С чего должен начать диалог переговорщик?
2. Как должен реагировать переговорщик на эмоциональную агрессию (повышенный тон общения)?
3. Как должен поступить переговорщик, если в его диалог с гражданином вмешивается агрессивное настроенное лицо (провокатор)?
4. Правильно ли поступает переговорщик, если начинает свой диалог с изложением своих требований?
5. Для чего повторяются слова, сказанные оппонентом при переговорах?

5 Типичные ошибки, совершаемые сотрудниками силовых структур при переговорах с конфликтующими гражданами

Переговорщик совершает ошибку, когда:

- приступает к переговорному процессу, не имея основного и запасного плана действий;
- начинает взаимодействие с агрессивно настроенными гражданами, путем требований прекращения их действий, не выяснив предварительно причину такого поведения;
- вступает в полемику с оппонентами, отстаивая, исключительно, свою точку зрения, не слушая доводы, мнения и предложения агрессивных граждан;
- не пытается узнать суть проблемы и не думает, как ее можно решить;
- вступает в диалог, не владея информацией, достаточной для разрешения конфликта (например, не знает нормы законов, путает их название и т.д.);
- пытается обвинить таких людей в совершении действий, которые привели к созданию конфликтной ситуации;
- излагает свои мысли сложным юридическим языком, делает ссылки на законы, не объясняя их суть и содержание;
- отвечает на вопросы только однозначными ответами типа «Да» или «Нет»;
- начинает говорить с оппонентами на абсолютно разных языках в прямом и переносном смысле;
- перестает слушать оппонента или совершает действия, которые могут быть восприняты как отсутствие интереса к собеседнику. Например, при разговоре с оппонентом, переговорщик отвлекается на разговор по телефону;
- разговаривает с оппонентами на повышенных тонах, пытаясь их перекричать;
- не разобравшись в ситуации, сразу сообщает оппоненту о безвыходном положении;
- не рассматривает различные варианты решения проблемных вопросов и не воспринимает предложения оппонентов.

Вопросы для обсуждения

1. Какие ошибки допускают сотрудники правоохранительных органов перед началом переговоров?
2. Какие ошибки допускает переговорщик в ходе разговора с агрессивно настроенными гражданами?
3. В чем заключается ошибка переговорщика при изложении конфликтующим гражданам сути нарушений законодательства?
4. Должен ли переговорщик рассматривать все варианты и предложения, способствующие урегулированию конфликта?

6 Несколько советов оратору.

По мнению некоторых профессиональных ораторов, речь выступающего должна быть проста в изложении, последовательна, убедительна и логична.

Ниже приведены несколько советов для успешного публичного выступления.

ПАУЗА

Перед выступлением сделайте паузу, зафиксируйте взгляд на одном из слушателей и мысленно произнесите первое предложение. После чего начинайте говорить.

ПЕРВАЯ ФРАЗА

Начните выступление с фраз, которые вызовут у аудитории положительный отклик. Независимо от занятости, первую фразу будут слушать все без исключения.

ЯРКОЕ НАЧАЛО

Хорошо подобранный афоризм, интересный факт или новость по теме выступления может помочь привлечь внимание аудитории и настроить ее на восприятие информации.

ГЛАВНАЯ МЫСЛЬ

Текст выступления всегда должен иметь ёмкую, но понятную главную мысль. Иными словами то важное, что вы хотите донести до аудитории.

ЦИТАТЫ

Цитаты могут усилить эффект выступления и еще больше заинтересовать аудиторию. Не используйте их, если не знаете имя автора или они слишком длинные.

ОСТРОУМИЕ

Многие в своих выступлениях используют шутки, задача которых разрядить обстановку и взбодрить слушателей. Однако они должны быть рассказаны, а не прочитаны.

ЧТЕНИЕ

Используйте технику СОС: смотреть - остановиться-сказать. Опустите глаза, запомните слова, поднимите голову, остановитесь, а затем расскажите то, что запомнили.

ПРИЕМЫ ОРАТОРА

Старайтесь важные фразы, содержащие ключевую мысль записывать в отдельную строку, чтобы акцентировать на них внимание аудитории.

ВОПРОСЫ

Используйте в своем выступлении вопросы для связи с аудиторией. Однако не забывайте, что вы сами должны знать на них ответ. Иначе выступление обречено на провал.

ФИНАЛ

Проработайте слова, которыми вы хотите завершить свое выступление. Произведете хорошее впечатление, запомнитесь и заставите задуматься над сказанными вами словами.

Вышеуказанные советы имеют рекомендательный характер и могут быть использованы полностью или частично в подготовке и проведении публичных выступлений.

Они могут быть дополнены с учетом конкретных ситуаций и требований к выступлению.

Вопросы для обсуждения

1. Для чего применяется пауза перед выступлением?
2. С каких фраз необходимо начинать свое выступление?
3. Какую роль играют афоризмы, цитаты и шутки в выступлениях?
4. Что должен содержать текст выступления?
5. Раскройте содержание техники СОС?
6. Как записываются фразы, содержащие ключевую мысль?
7. Для чего используются вопросы в выступлениях?
8. Чем должно завершаться выступление?

Заключение

Любой переговорный процесс должен начинаться так, чтобы заинтересовать тех людей, для кого он предназначен и завершится таким образом, чтобы каждый из его участников чувствовал себя, если не победителем, то по крайней мере не проигравшим. Это сложная задача, которую должен уметь решать каждый переговорщик.

Чтобы стать действительно хорошим переговорщиком необходимо постоянно работать над собой – читать, заниматься, практиковаться. Только практика сможет выработать те навыки, которые помогут успешно проводить переговоры и локализовывать конфликты.

Данные практические рекомендации по ведению переговоров содержат лишь основные моменты, которые наиболее распространены и могут часто встречаться на практике. Но они не являются исчерпывающими и могут дополняться с учетом сложившейся ситуации.

Умелое и своевременное их использование в правоприменительной деятельности, при разрешении различных сложных вопросов, связанных с конфликтами между гражданами, обществом и государством, может помочь в недопущении социальной напряженности, выявлении причин и условий способствующих совершению нарушений законности.

Освоение приемов и методов ведения переговоров, с агрессивно настроенными людьми, могут оказать помощь сотрудникам правоохранительных органов не только при проведении гражданами несанкционированных акций протеста, но и при других критических ситуациях, где переговоры являются неотъемлемой частью успешного разрешения конфликта. Например, при межнациональных, межэтнических конфликтах, акциях протеста, находящихся на грани перехода в массовые беспорядки и т.д.

ОБРАЩЕНИЕ
заместителя Генерального Прокурора Республики Казахстан
Дембаева Б.Б. в порядке статьи 31 Закона РК «О прокуратуре»
28 февраля 2020

УВАЖАЕМЫЕ ГРАЖДАНЕ!

В социальных сетях распространяются призывы к проведению незаконных акций протеста.

При этом размещается недостоверная информация, в том числе с признаками возбуждения социальной и национальной розни и вражды.

Напоминаем, что организация и участие в незаконных публичных мероприятиях влечет ответственность по статье 488 Кодекса Республики Казахстан об административных правонарушениях.

В случае причинения данными действиями существенного вреда правам и законным интересам граждан, организаций, общества или государства предусмотрена ответственность по статье 400 Уголовного кодекса Республики Казахстан.

Обращаем внимание на то, что публичные призывы к возбуждению социальной и национальной розни, распространение заведомо ложной информации запрещены законом и такие деяния преследуются в уголовном порядке (*статьи 174 и 274 УК*).

В этой связи, для обеспечения законности и общественной безопасности, предупреждения правонарушений, а также защиты прав и свобод человека, Генеральная прокуратура призывает граждан доверять только официальным данным государственных органов, воздержаться от распространения противоправной информации и от участия в незаконных публичных акциях.

ОБРАЩЕНИЕ
заместителя Генерального Прокурора Республики Казахстан
Дембаева Б.Б. в порядке статьи 31 Закона РК «О прокуратуре»
20 февраля 2020

УВАЖАЕМЫЕ ГРАЖДАНЕ!

В соответствии со статьей 32 Конституции граждане Республики Казахстан вправе мирно и без оружия собираться, проводить собрания, митинги и демонстрации, шествия и пикетирование. Пользование этим правом может ограничиваться законом в интересах государственной безопасности, общественного порядка, охраны здоровья, защиты прав и свобод других лиц.

Аналогичное положение закреплено в статье 21 Международного пакта о гражданских и политических правах.

С учетом этого, в Казахстане порядок организации и проведения мирных собраний регламентирован Законом Республики Казахстан «О порядке организации и проведения мирных собраний, митингов, шествий, пикетов и демонстраций».

Несмотря на разъяснения Генеральной прокуратуры, в социальных сетях отдельные лица, в том числе из-за рубежа, а также сторонники запрещенной экстремистской организации «Демократический выбор Казахстана» («ДВК»), продолжают призывать население страны к участию в незаконных митингах.

Обращаем внимание, что ввиду публичных призывов М. Аблязова к насильственному свержению и захвату власти, разжиганию социальной розни, судом организация «ДВК» признана экстремистской с запрещением деятельности на всей территории Казахстана (*решение Есильского районного суда г. Астана от 13.03.2018 г.*).

Тем самым, экстремистская организация «ДВК» не является мирной организацией.

Любое участие в его деятельности влечет уголовную ответственность в соответствии со статьями 258 (*финансирование экстремистской деятельности и иное пособничество экстремизму*) и 405 (*участие в деятельности организации, в отношении которой имеется решение суда о запрете ее деятельности, в связи с осуществлением экстремизма*) Уголовного кодекса Республики Казахстан.

Кроме того, до получения разрешения на проведение массового мероприятия его организатор, а также иные лица не вправе объявлять в средствах массовой информации, Интернете или иных информационных сетях о дате, месте и времени его проведения. Также они не вправе изготавливать и распространять с этой целью листовки, плакаты и иные подобные материалы.

Нарушение данных положений влечет ответственность организатора по части 3 статьи 488 Кодекса Республики Казахстан об административных правонарушениях.

Иными словами, за нарушение организации и проведения незаконных акций на 22 февраля 2020 года будут приниматься меры административного воздействия (*статья 488 Кодекса об административных правонарушениях – нарушение законодательства Республики Казахстан о порядке организации и проведения мирных собраний*).

Если эти действия будут сопровождаться причинением существенного вреда правам и законным интересам граждан, организаций, общества или государства, то виновные лица уже будут нести уголовную ответственность (*статья 400 Уголовного кодекса – организация либо участие в несанкционированной акции, если они причинили существенный ущерб*).

Также разъясняем, что Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2019 года № 273-VI ЗРК в Кодексе об административных правонарушениях с декабря 2019 года введена ответственность за вовлечение несовершеннолетнего в незаконные публичные акции, а равно его использование в формах выражения общественных, групповых или личных интересов и протеста.

За данное правонарушение предусмотрен штраф в размере ста месячных расчетных показателей либо административный арест на срок до десяти суток по части 2 статьи 128 Кодекса Республики Казахстан об административных правонарушениях.

В этой связи, действия любого лица по организации или участию в несанкционированном публичном мероприятии будут пресекаться правоохранительными органами с принятием предусмотренных законом мер ответственности.

Генеральная прокуратура призывает граждан не поддаваться на провокации, неукоснительно соблюдать действующее законодательство и воздержаться от участия в незаконных публичных акциях.

ОБРАЩЕНИЕ
заместителя Генерального Прокурора Республики Казахстан
Дембаева Б.Б. в порядке статьи 31 Закона РК «О прокуратуре»
15 декабря 2019

УВАЖАЕМЫЕ ГРАЖДАНЕ!

Несмотря на разъяснения Генеральной прокуратуры и меры административного воздействия, отдельные лица, в том числе из-за рубежа, продолжают через социальные сети призывать население к участию в незаконных митингах в предстоящие праздники.

Эти лица явно нарушают требования Закона Республики Казахстан «О порядке организации и проведения мирных собраний, митингов, шествий, пикетов и демонстраций».

В частности, до объявления о планируемом митинге организаторы не подали письменное заявление в местные исполнительные органы **за 10 дней** до намеченной даты.

В нем они должны были указать: цель, форму, место проведения мероприятия или маршруты движения, время его начала и окончания, предполагаемое количество участников, анкетные данные организаторов и лиц, ответственных за соблюдение общественного порядка.

Эти обязательные требования направлены исключительно для обеспечения безопасности, как самих участников акции, так и других граждан.

Наряду с этим, обращаем внимание на то, что до получения разрешения организатор и другие лица не вправе объявлять о митинге, призывать принять участие в нем, а также изготавливать и распространять с этой целью листовки, плакаты и иные подобные материалы.

Иными словами, в действиях организаторов незаконных акций на 16 декабря усматриваются признаки административного правонарушения (*ст.488 Кодекса об административных правонарушениях – нарушение законодательства Республики Казахстан о порядке организации и проведения мирных собраний*).

В том случае, если эти действия причинят существенный вред правам и законным интересам граждан, организаций, общества или государства, то наступит уголовная ответственность (*ст.400 Уголовного кодекса – организация либо участие в несанкционированной акции, если они причинили существенный ущерб*).

Административные и уголовно-правовые меры в равной степени будут применены и в отношении тех лиц, которые поддержат такие акции.

В этой связи, Генеральная прокуратура призывает не поддаваться на провокации, неукоснительно соблюдать действующее законодательство и воздержаться от участия в незаконных митингах.

ОБРАЩЕНИЕ
заместителя Генерального Прокурора Республики Казахстан
Дембаева Б.Б. в порядке статьи 31 Закона РК «О прокуратуре»
04 июля 2019

Уважаемые сограждане!

28 июня т.г. через средства массовой информации органы прокуратуры дали разъяснения закона о порядке и условиях проведения мирных митингов и собраний.

Реализация конституционного права на проведение подобных публичных мероприятий обеспечивается государством в рамках Закона «О порядке организации и проведения мирных собраний, митингов, шествий, пикетов и демонстраций в Республике Казахстан».

Между тем, в социальных сетях все еще продолжается распространение провокационных призывов к организации и участию 6 июля 2019 года в несанкционированных митингах в нарушение названного закона.

Проводимая агитация - очередная попытка отдельных лиц организовать массовые беспорядки и дестабилизировать ситуацию в стране.

Согласно Конституции и национальному законодательству такие действия запрещены и влекут ответственность.

В этой связи, органами правопорядка указанные незаконные действия будут пресекаться.

Призывы к организации и проведению несанкционированных публичных акций либо участие в них влекут ответственность по статье 488 Кодекса Республики Казахстан об административных правонарушениях (*организация либо участие в несанкционированной акции*).

Если эти действия причинят существенный вред правам и законным интересам граждан, организаций, общества или государства, то наступает ответственность по статье 400 Уголовного кодекса Республики Казахстан (*организация либо участие в несанкционированной акции, если они причинили существенный ущерб*).

С учетом изложенного, Генеральная прокуратура призывает граждан соблюдать закон, не поддаваться на провокации и воздержаться от участия в незаконных акциях.

ОБРАЩЕНИЕ
заместителя Генерального Прокурора Республики Казахстан
Дембаева Б.Б. в порядке статьи 31 Закона РК «О прокуратуре»
07 июня 2019

УВАЖАЕМЫЕ ГРАЖДАНЕ!

В социальных сетях распространяются призывы к организации и участию в несанкционированных митингах 9 и 10 июня 2019 года.

В целях обеспечения общественного порядка, безопасности жизни и здоровья населения обращаем внимание на следующие нормы законодательства.

Порядок организации и проведения митингов регулируется Законом Республики Казахстан «О порядке организации и проведения мирных собраний, митингов, шествий, пикетов и демонстраций в Республике Казахстан».

Такие публичные мероприятия должны проводиться с предварительным уведомлением и получением разрешения местных исполнительных органов в специально отведенных для этого местах с принятием мер, исключающих препятствия нормальному функционированию объектов жизнеобеспечения населения.

За призывы, организацию, участие в несанкционированных акциях наступает ответственность по статье 488 Кодекса Республики Казахстан об административных правонарушениях.

Если эти действия причинят существенный ущерб, то виновные подлежат привлечению к ответственности по статье 400 Уголовного кодекса Республики Казахстан.

Генеральная прокуратура вновь призывает граждан неукоснительно соблюдать закон, не поддаваться на провокации и воздержаться от участия в незаконных акциях.

ОБРАЩЕНИЕ
заместителя Генерального Прокурора Республики Казахстан
Дембаева Б.Б. в порядке статьи 31 Закона РК «О прокуратуре»
08 мая 2019

УВАЖАЕМЫЕ ГРАЖДАНЕ!

В социальных сетях и мессенджерах идет агитация к участию 9 мая т.г. в незаконных митингах.

Генеральная прокуратура ранее предупреждала об ответственности за организацию и участие в таких незаконных акциях.

Однако 1 мая т.г. некоторые граждане, игнорируя предостережения сотрудников уполномоченных государственных органов, вышли на незаконные митинги, за что они привлечены к административной ответственности.

От их противоправных действий создавалась угроза отдыху и спокойствию граждан.

В этой связи обращаем внимание на недопустимость нарушения установленного законом порядка организации и проведения митингов.

Виновные за правонарушения понесут строгую ответственность перед законом.

В целях обеспечения общественной безопасности и правопорядка, а также защиты прав и свобод граждан Генеральная прокуратура призывает не поддаваться на провокации и не нарушать законы страны.

ОБРАЩЕНИЕ
Генерального Прокурора Республики Казахстан
Асанова Ж.К. в порядке ст. 25-2 Закона РК «О прокуратуре»
10 ноября 2016

УВАЖАЕМЫЕ ГРАЖДАНЕ!

Руководствуясь статьей 25-2 Закона Республики Казахстан «О прокуратуре», делаю следующее обращение.

В мире каждые 2 минуты один ребенок подвергается сексуальному насилию. Каждая третья девочка до восемнадцати лет становится жертвой сексуального домогательства.

Это проблема мирового масштаба. С ней борются все страны.

В Казахстане только в этом году от рук насильников пострадало 183 ребенка. Это гораздо меньше, чем в прошлом году (37% или 292). Конечно, оценивать ситуацию сухими цифрами нельзя. Каждое такое происшествие - это трагедия для всего общества, несчастье для семьи, незаживающая рана в сердце ребенка.

За насильственные преступления против половой неприкосновенности детей в этом году осуждено 111 человек.

Уголовный закон беспощаден к насильникам. Им грозит лишение свободы до 20-ти лет либо пожизненное заключение. Приговор в дальнейшем не может быть смягчен. К таким осужденным не применяется условно-досрочное освобождение, введен запрет на применение амнистии, с ними не заключается процессуальное соглашение. То есть срок наказания отбывают полностью.

Лица, совершившие такие преступления, пожизненно лишаются права работать с детьми.

С 1 января 2018 года вводится химическая кастрация. Это значит, что насильников будут принуждать к приему специальных препаратов.

На сайте Комитета по правовой статистике и специальным учетам **infopublic.pravstat.kz** размещена карта педофилов с их фотографиями и анкетами. Этим сервисом может воспользоваться любой человек.

Осуществлению низменных намерений преступника, в основном, способствует безответственность взрослых.

Доверчивый и наивный ребенок не в состоянии почувствовать надвигающуюся угрозу. Поэтому дети, оставленные без присмотра, легкая добыча для преступника.

Если хотим, чтобы наши дети были здоровы, а их жизнь безопасна, то, прежде всего, должны быть бдительны родители. Где бы ни находился ваш ребенок – дома, на улице, в школе или в другом месте, он всегда должен быть под пристальным вниманием.

Во-вторых, дети часто подвергаются сексуальному насилию со стороны знакомых, даже близких людей, отцов, братьев. Если Вы стали

свидетелем обмана, домогательства или насилия над детьми, незамедлительно обратитесь в полицию по 102.

В-третьих, зачастую мы умалчиваем про случаи насилия, скрываем, утаиваем, считаем позорным. Это в корне неправильно. Так мы порождаем скрытую преступность. Поэтому, если вашего ребенка унизили, не молчите об этом, сообщите в правоохранительный орган.

В-четвертых, родители должны знать окружение ребенка, где он чаще бывает, с кем дружит в интернете, какие сайты посещает. Самый эффективный способ оградить ребенка от насилия – быть ближе к нему, чаще и открыто разговаривать.

В-пятых, обучите ребенка навыкам поведения в случае опасности. Нужную информацию можно найти в интернете и в мобильном приложении «100 советов прокурора», которую скоро запустим.

Для противодействия таким преступлениям усилий одного государства недостаточно. Необходимо активное участие каждого человека в отдельности и общества в целом.

ОБРАЩЕНИЕ
Генерального Прокурора Республики Казахстан
Асанова Ж.К. в порядке ст. 25-2 Закона РК «О прокуратуре»
13 октября 2016

Руководствуясь статьёй 25-2 Закона Республики Казахстан «О прокуратуре», делаю следующее обращение.

Жилье – одна из главных потребностей человека. У нас в стране реализуются ряд программ, чтобы жилье стало доступным для всех граждан. За 25 лет более миллиона семей обрели крышу над головой.

Но, есть и другая сторона. Некоторые застройщики завлекали низкими ценами, предлагали сомнительные договора, обманули вкладчиков. Люди лишились накоплений, не получили заветные квартиры.

3 дня назад, 10-го октября введен в действие новый закон. Теперь застройщики могут привлекать деньги дольщиков только в двух случаях, когда есть:

- договор с Фондом гарантирования;
- либо разрешение акимата.

В каких случаях акимат выдает разрешение? Если в строительстве участвует банк либо полностью возведен каркас дома. То есть цель Закона – пресечь все уловки и «левые схемы» мошенников.

Поэтому, руководствуясь законом о прокуратуре, обращаюсь к согражданам – не отдавайте деньги кому попало, доверяя рекламе и устным обещаниям! Не идите на поводу у аферистов. Конечно, каждый сам хозяин своих денег. Однако, ни акимат, ни Фонд гарантирования не будут отвечать, если кто-то добровольно вложит свои деньги, не убедившись, что у застройщика документы соответствуют требованиям закона. Безусловно, мошенники понесут уголовное наказание. Но, в итоге строительство может не завершиться, а деньги – уйти безвозвратно.

Поэтому как Генеральный Прокурор предупреждаю – перед тем, как вложить деньги в долевое строительство, требуйте один из двух документов:

- договор с Фондом гарантирования;
- либо разрешение акимата.

Убедитесь в их наличии и внимательно прочитайте. Но и они могут быть поддельными. Лучше всего – лично прийти в акимат или проверить через официальный сайт, есть или нет разрешение акимата или договор с Фондом у этой компании.

Если такой документ есть, то следующий шаг – подписание «Договора о долевом участии в жилищном строительстве». Но перед подписанием ещё раз внимательно прочтите его от начала до конца и сравните с типовым договором, утверждённым Министром национальной экономики (28.07.2016, приказ №345). Привлекать деньги для строительства жилья под видом иных сделок запрещено. Раньше заключали – «договора инвестирования», «предварительный договор» «совместного участия». Теперь такие и любые

другие документы недействительны. Договора должны называться именно так: «Договор о долевом участии в жилищном строительстве».

Еще один важный момент – данный договор считается заключенным и имеет юридическую силу только после постановки его на учет в акимате.

Если возникнут сомнения в тексте договора, обратитесь к юристу, в акимат, направьте запрос в правоохранительный орган. Во избежание обмана действуйте строго по закону и будьте внимательны.

Детальная информация доступна на сайте акиматов и специально созданном ресурсе ulesker.kz.

Уважаемые сограждане! Призываю вас не создавать условия для появления новых мошенников.

Правоохранительным органам предлагаю срочно инициировать уголовное преследование за каждый факт незаконного привлечения денег населения на строительство жилья.

ОБРАЩЕНИЕ
Генерального Прокурора Республики Казахстан
Асанова Ж.К. в порядке ст. 25-2 Закона РК «О прокуратуре»
20 мая 2016

Указом Президента Республики Казахстан от 6 мая 2016 года объявлен мораторий на применение отдельных норм Земельного кодекса.

По поручению Главы государства образована Комиссия по земельной реформе, в состав которой вошли руководители и активисты институтов гражданского общества.

На региональном уровне граждане имеют возможность участвовать в работе Комиссии через общественные советы.

Обсуждения в Комиссии проходят открыто, процесс постоянно освещается в СМИ. На специальном сайте jerturaly.kz казахстанцы могут задавать вопросы, оставлять свои пожелания и предложения для Комиссии.

Таким образом, созданы все условия для свободного выражения общественных, групповых или личных интересов по земельному вопросу.

Однако, отдельные лица, игнорируя эти условия и законы, избегая совместного конструктивного диалога, продолжают провоцировать население на незаконные акции протеста. Порядок их организации и проведения не соблюдается.

Идёт намеренная политизация и распространение ложной информации с элементами разжигания социальной и национальной розни.

Такие действия противоречат законам Республики Казахстан.

В этой связи призываю граждан не поддаваться на подобные провокации, проявить твердую гражданскую позицию во имя сохранения стабильности, предотвращения угроз жизни и здоровью казахстанцев.

Руководствуясь статьей 25-2 Закона Республики Казахстан «О Прокуратуре», предупреждаю, что призывы, т.е. организация незаконного митинга, как и сам факт участия в нем влекут административную или уголовную ответственность.

Органы правопорядка обязаны пресекать любые нарушения и немедленно принимать предусмотренные законом меры, вплоть до уголовного преследования.

Список рекомендуемой литературы

- 1 Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров и разрешения конфликтов. – Казань, 1992.
- 2 Белланже Л. Переговоры. 5-е изд. (Пер. с франц., под ред. И.В. Андреевой). – СПб., 2002.
- 3 Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций. – М., 2001. – 207 с.
- 4 Бороздина Г.В. «Психология делового общения». – М., 1999.
5. Василенко И.А. Искусство международных переговоров в бизнесе и политике. 2-е изд. – М., 2009.
- 6 Гришина Н.Б. Психология конфликта. – СПб. : Питер, 2000. – 464 с.
- 7 Добротворский И.Л «Переговоры на 100%. Технологии эффективных переговоров». – М., 2008.
- 8 Иванов Е.А Переговоры как способ разрешения конфликта // Материалы к лекциям. – СПб. : ВИФК, 2002. – С. 56-64.
- 9 Зорин И. Игры, в которые играют менеджеры. Мастерство манипуляций. – М. : ЭКСМО, 2009.
- 10 Зорин И. Как трудного клиента сделать счастливым. Правила, приемы и техники работы. – Ростов н/Д. : Феникс, 2011.
- 11 Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. «Этика деловых отношений». – М., 2002.
- 12 Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет : Учебное пособие для студентов вузов. – М., 2004.
- 13 Лебедева М.М. Вам предстоит переговоры. – М. : Экономика, 1993.
- 14 Лукашук И.И. Искусство деловых переговоров: Учебно-практическое пособие. – М., 2002.
- 15 Лебедева М.М. Технология ведения переговоров : Учебное пособие для студентов вузов. – М. : Аспект Пресс, 2010.
- 16 Мастенбрук В. Переговоры. – Калуга : Калужский институт социологии, 1993.
- 17 Мелибруда Е.Я – Ты – Мы: Психологические возможности улучшения общения. – М., 1986.
- 18 Милич П. Как проводить деловые беседы. / Пер. с сербохорв. 2 изд. – М., 1987.
- 19 Мокшанцев Р. И. Психология переговоров. – Новосибирск, 2002.
- 20 Романов В.В. Юридическая психология. – М., 2002.
- 21 Саркисян Б. Победа на переговорах. – СПб. : Питер, 1998.
- 22 Сухарев В.А. Мы говорим на разных языках. – М., 1998.
- 23 Саркисян Б. Победа на переговорах. – СПб.: Питер, 1998.
- 24 Сухарев В.А. Мы говорим на разных языках. – М., 1998.
- 25 Столяренко А.М. Прикладная юридическая психология: Учебное пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.

26 Тарасов В. Искусство управленческой борьбы. Технологии перехвата и удержания управления. – М. : Добрая книга, 2003.

27 Фишер Р. и др. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. – М.: ЭКСМО, 2006.

28 Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. – М., 1996.

29 Цепцов В.А Психология общения для менеджеров: руководство по ведению переговоров. М.: ПЕР СЭ, 2001. – 274 с.