**Региональных чиновников научат правильно общаться с людьми**

**Высшая школа госуправления РАНХиГС запустила специальный образовательный курс «Государство говорит!», рассчитанный на региональных госслужащих. Российских чиновников научат правильно говорить с журналистами и обычными гражданами. Об этом рассказали в академии.**

«Практически все программы ВШГУ для госслужащих и бизнесменов включают модули по коммуникациям. Зачастую уже во время обучения наши слушатели осознают, что им не хватает знаний в этой области. Можно сказать, что запрос на формирование программы «Государство говорит!» поступил от самих госслужащих: во время обучения они понимают, что для эффективной работы с гражданами им необходимо уметь говорить простым и понятным языком», – пояснил проректор РАНХиГС Алексей Комиссаров.

Некорректные высказывания чиновников все чаще тиражируются в СМИ и соцсетях. И часто авторы этих реплик вовсе не хотели кого-то оскорбить, а просто не смогли правильно сформулировать свою мысль и донести ее до аудитории, говорит директор Центра современных коммуникаций ВШГУ Лариса Катышева. «В соцсетях уже многие ставят хештег «чиновники говорят» и собирают коллекции из их некорректных высказываний. Многие госслужащие оказались просто не готовыми работать в новой цифровой эпохе и искренне недоумевают, почему их неправильно понимают, как их слова можно было тем или иным образом вырвать из контекста», – рассказывает она. Образовательная программа «Государство говорит!» рассчитана на то, чтобы научить региональных управленцев говорить с гражданами на понятном языке, выстраивать эффективные коммуникации в новом онлайн-мире, пояснила Катышева.

По словам Комиссарова, курс состоит из четырех модулей: PR-сопровождение положительных изменений, кризисные коммуникации, работа с текстом и коммуникации онлайн.

Первым регионом, где стартовала программа, стала Новгородская область. Это была личная инициатива губернатора Андрея Никитина. По его словам, чиновнику важно уметь рассказывать людям о своих делах. «Нет людей, которые прямо так и рождаются

чиновниками. Как правило, молодой человек в 20 лет не предполагает, что когда-то станет, к примеру, министром дорожного хозяйства и транспорта. Никто не учит его тому, чтобы в будущем он давал комментарии по ТВ или проводил встречи с гражданами. Он занимается у себя в институте изучением свойств асфальта и битума. И в команду губернатора он, как правило, попадает, потому что отлично разбирается в асфальте и битуме», – рассказал Никитин.

По его словам, когда наступает пора выйти к людям и рассказать, что ты делаешь, профессионал часто оказывается абсолютно некомпетентен просто потому, что этой части работы чиновника его никто никогда не учил. «Так что приходится нагонять сейчас. Впереди реализация нескольких важнейших нацпроектов, каждый из которых должен изменить качество жизни людей. И нам нужно уметь рассказывать о том, что мы делаем», – подчеркнул Никитин.

Курс в Новгородской области начался в апреле и продлится 1,5 месяца. Слушателями стали члены регионального правительства, руководители министерств. «Дом заседаний правительства Новгородской области превратился в студенческую аудиторию. Работаем мы только по выходным. Есть лекционная часть, есть тренинговая. Очень много практики. Мы учим их выступать, презентовать, писать. Им рассказывают о том, как сейчас выглядит медиасреда, как нужно общаться с аудиторией и как нельзя. Что стоит за лайками и дислайками, к чему это может привести и почему к этому нужно относиться серьезно», – рассказала Катышева.

Еще один регион, в котором уже этим летом чиновники будут учиться по программе «Государство говорит!», – Якутия. По словам Катышевой, в целом от субъектов уже поступает много запросов, и, как правило, от губернаторов новой волны, так называемых технократов. Они просят научить их команды правильно рассказывать о достижениях, грамотно вести себя в кризисных ситуациях, отвечать на понятном языке на обращения граждан, работать с соцсетями.

По словам Катышевой, чиновникам нужно понять, что больше нельзя говорить и писать так, как они делали это раньше. «Люди не воспринимают длинные тексты, и поэтому чиновничий язык нуждается в переводе», – отмечает она. Кроме того, госслужащим важно не только научиться говорить, но и слышать. «Мы даже хотели программу назвать «Государство говорит и слышит». Коммуникации – это информация в обе стороны. Чиновники должны обязательно выслушать. Эмоциональное напряжение периодически возникает именно потому, что у людей нет ощущения, что их слышат, что их эмоции замечают. Нужно уметь работать с эмоциями», – подчеркнула она.

***(www.rg.ru)***