



# АШЫҚ ДИАЛОГ

КОММУНИКАЦИЯНЫҢ ЗАМАНАУИ ТӘСІЛДЕРІ

"ТИІМДІ КОММУНИКАЦИЯЛАР, ТӘЖІРИБЕ,  
ЗАҢНАМА, ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҮЛГІ"  
ТРЕНИНГІ





# ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К КОММУНИКАЦИЯМ

**ТРЕНИНГ «ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ,  
ПРАКТИКА, ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО,  
МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ»**





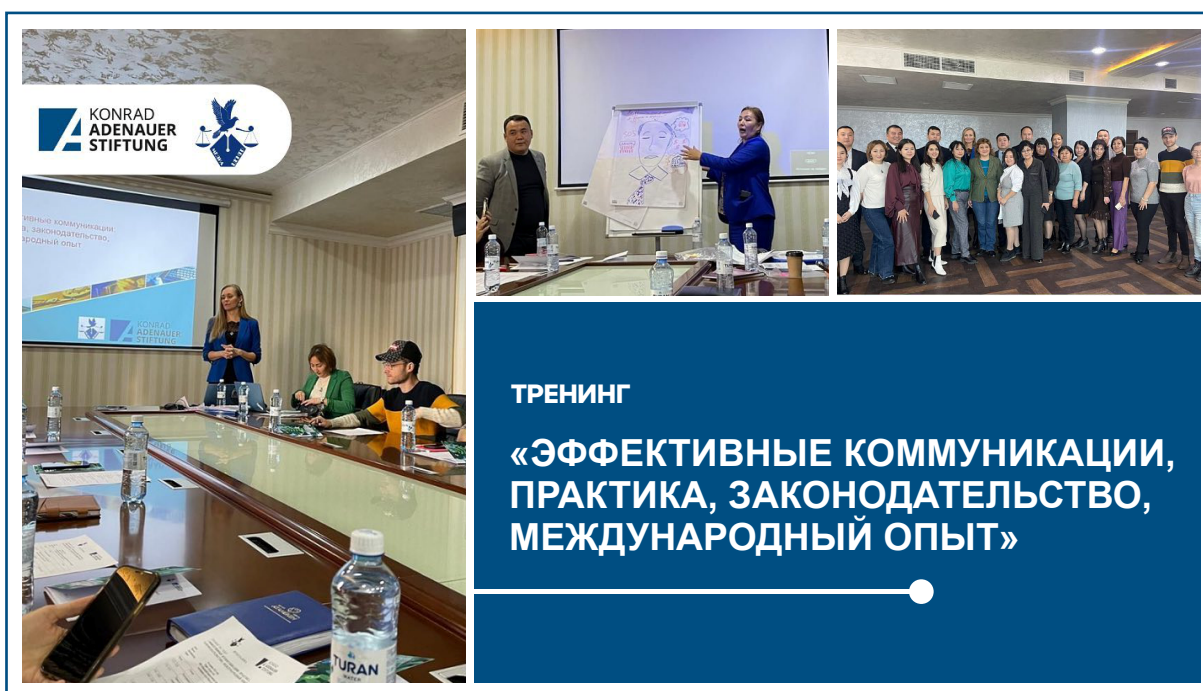
## "ТИІМДІ КОММУНИКАЦИЯЛАР, ТӘЖІРИБЕ, ЗАҢНАМА, ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҮЛГІ" ТРЕНИНГІ

# АШЫҚ ДИАЛОГ - КОММУНИКАЦИЯНЫҢ ЗАМАНАУИ ТӘСІЛДЕРІ

Мемлекет, қоғам және медиа арасындағы тиімді коммуникация – бұл жай ғана ақпарат алмасу емес, кез келген қалыпты мемлекеттің «қан айналым жүйесі». Осы үш тарап үйлесімді жұмыс істегенде, ақпарат манипуляция құралы болудан қалып, сенімнің негізіне айналады. Мемлекет тек жоғарыдан нұсқауларды «түсірумен» шектелмей, қабылданған шешімдердің логикасын түсіндіруге және қоғамнан жанды, шынайы кері байланыс алуға мүмкіндік табады.

Бұл тізбекте журналистер негізгі буын ретінде көрінеді – олар кәсіби сүзгі әрі тәуелсіз верификатор рөлін атқарып, бюрократиялық күрделі тілді қарапайым, түсінікті тілге аударады, қауесет пен әлеуметтік шиеленістің алдын алады. Ашықтық пен ашық диалог болмаса, «ақпараттық кеңістік» орын алып, фактілердің орнын жорамалдар, ал әріптестіктің орнын үнсіз қарсы тұру басады.

Мемлекет пен азаматтар арасындағы қарым-қатынасты ашық, түсінікті және сенімге негізделген ету мақсатында біз 2021 жылдан бастап Конрад Аденауэр қорының қолдауымен баспасөз қызметкерлеріне, мәслихат депутаттарына, сайланбалы әкімдерге және қоғамдық кеңес мүшелеріне арналған тиімді коммуникациялар бойынша тренингтер өткізіп келеміз. Бес жыл ішінде 50-ден астам тренинг ұйымдастырып, 1500-ден астам адамды оқыттық.



## ТРЕНИНГ

# «ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ, ПРАКТИКА, ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО, МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ»

# ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ - СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К КОММУНИКАЦИЯМ

Эффективная коммуникация между государством, обществом и медиа - это не просто вежливый обмен информацией, а «кровеносная система» любого здорового государства. Когда эти три силы работают в связке, информация перестает быть инструментом манипуляции и становится базой для доверия. Государство получает возможность не просто «спускать» директивы сверху, а объяснять логику своих решений, получая в ответ живую реакцию общества.

Журналисты в этой цепочке выступают ключевым звеном - профессиональным фильтром и независимым верификатором, который переводит сложный язык бюрократии на человеческий, предотвращая слухи и социальное напряжение. Без прозрачности и открытого диалога наступает «информационный паралич», где на смену фактам приходят домыслы, а на смену сотрудничеству - глухое противостояние.

Чтобы сделать общение между государством и гражданами более открытым, понятным и доверительным, с 2021 года мы в партнерстве с Фондом им. Конрада Аденауэра проводим тренинги для сотрудников пресс-служб, депутатов маслихатов, выборных акимов и членов общественных советов по эффективным коммуникациям. За пять лет мы провели более 50 тренингов и обучили более 1500 человек.

Негізгі сессиялар мен практикалық тапсырмалар ақпаратқа қол жеткізу құралдарына, құқықтық сауат пен қауіпсіздікке, жасанды интеллектпен жұмыс істеуге, әлеуметтік желілердегі қақтығыстарға жауап беру тактикаларына, дағдарысқа қарсы коммуникацияларға және басқа да өзекті тақырыптарға арналды.

Ал өз жұмысымызды және оның тиімділігін бағалау үшін біз тренинг қатысушыларынан оқудың олардың кәсіби өсуі мен коммуникациялық шеберлігіне қалай әсер еткенін бөлісуді өтіндік.

<b>ЖЫЛ</b>	<b>ҚАТЫСУШЫ САНЫ</b>	<b>ӨТКЕН ҚАЛАЛАР</b>
<b>2021</b>	<b>115</b>	<b>Ақтөбе, Қостанай, Астана, Өскемен, Шымкент</b>
<b>2022</b>	<b>301</b>	<b>12 қала: Көкшетау, Павлодар, Қарағанды, Петропавл, Алматы, Атырау, Орал, Ақтау, Шымкент, Тараз, Өскемен, Қостанай</b>
<b>2023</b>	<b>435</b>	<b>15 қала: Ақтау, Ақтөбе, Атырау, Форт-Шевченко, Қарағанды, Астана, Қонаев, Қостанай, Қызылорда, Семей, Шымкент, Талдықорған, Тараз, Орал</b>
<b>2024</b>	<b>433</b>	<b>10 қала: Семей, Жезқазған, Қонаев, Өскемен, Жаңаөзен, Қарағанды, Астана, Павлодар, Петропавл, Қызылорда</b>
<b>2025</b>	<b>275</b>	<b>12 қала: Қарағанды, Павлодар, Ақтөбе, Талдықорған, Зеренді, Ақтау, Қонаев, Петропавл, Шымкент, Өскемен және Тараз</b>

Основные сессии и практические задания были посвящены инструментам доступа к информации, правовой грамотности и безопасности, работа с искусственным интеллектом, тактики реагирования на конфликты в социальных сетях, антикризисные коммуникации и многое другое.

А чтобы оценить собственную работу и ее эффективность, мы попросили участников тренингов рассказать о том, как повлияло обучение на их профессиональный рост и мастерство коммуникаций.

<b>ГОД</b>	<b>УЧАСТНИКИ</b>	<b>КЛЮЧЕВЫЕ ТОЧКИ (ГОРОДА)</b>
<b>2021</b>	<b>115</b>	<b>Актобе, Костанай, Астана, Усть-Каменогорск, Шымкент</b>
<b>2022</b>	<b>301</b>	<b>12 городов: Кокшетау, Павлодар, Караганда, Петропавловск, Алматы, Атырау, Уральск, Актау, Шымкент, Тараз, Усть-Каменогорск, Костанай</b>
<b>2023</b>	<b>435</b>	<b>15 городов: Актау, Актобе, Атырау, Форт-Шевченко, Караганда, Астана, Конаев, Костанай, Кызылорда, Семей, Шымкент, Талдыкорган, Тараз, Уральск</b>
<b>2024</b>	<b>433</b>	<b>10 городов: Семей, Жезказган, Конаев, Жанаозен, Караганда, Астана, Павлодар, Кызылорда, Усть-Каменогорск, Петропавловск</b>
<b>2025</b>	<b>275</b>	<b>12 городов: Караганда, Павлодар, Актобе, Талдыкорган, Зеренда, Конаев, Петропавловск, Шымкент, Усть-Каменогорск и Тараз, Актау</b>

# ТИМДІЛІК ІС ЖҮЗІНДЕ:

СУ ТАСҚЫНЫ КЕЗЕҢІНДЕ БАҚ-ПЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ ДАҒДЫЛАРЫ ҚАЛАЙ КӨМЕКТЕСЕДІ



## Жанна Тен

Ақмола облысының дене шынықтыру және спорт басқармасына қарасты «Есіл балалар мен жасөспірімдер спорт мектебі» КММ директорының орынбасары, Есіл ауданы әкімінің бұрынғы баспасөз хатшысы, Көкшетау



- БАҚ-пен жұмыс істеу бойынша барлық тренингтер, сөзсіз, қызықты әрі пайдалы болды, бірақ дәл сіздердің тренингтеріңіз менің күткенімнен де асып түсті. Олар мен үшін шынайы білім көзіне айналды, кәсіби дамуға және ішкі сенімділігімнің артуына себепші болды.

Ең маңыздысы, оқу пандемиядан кейінгі кезеңде өтті, сол кезде бізге барлығымызға жаңа жағдайда жұмыс істеу, тез бейімделу, цифрлық дағдыларды күшейту және коммуникацияларды қазіргі заман шынайылығына толық бейімдеу қажет болды. Бұл қиын, бірақ өте құнды тәжірибе болды.

Дағдының бәрі – дағдарыстық коммуникациялардан бастап БАҚ-пен жұмыс істеуге, сөз сөйлеу шеберлігінен бастап стандартты емес жағдайларға дұрыс жауап беруге дейін – менің жұмысымда бірнеше рет қажет болды.

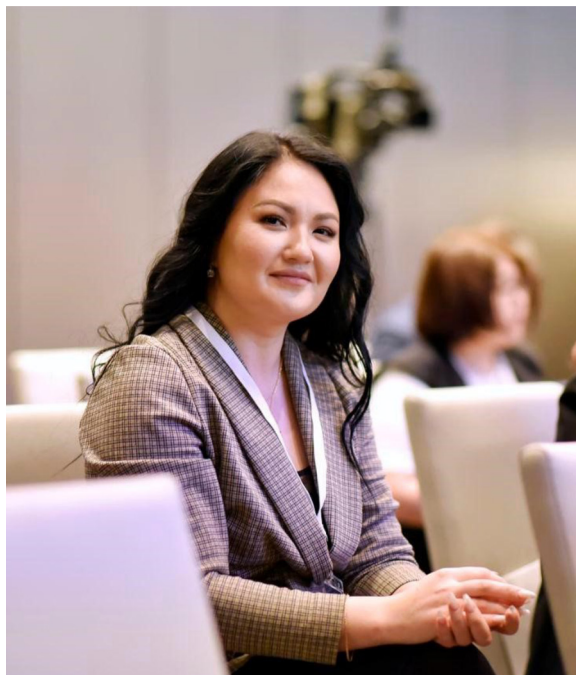
Жарқын мысалдардың бірі – екі жыл бұрын Қазақстанның көптеген аудандарын, соның ішінде біздің ауданымызды да қамтыған су тасқыны жағдайы. Сол кезде журналистермен жедел әрекеттесу дағдылары мен ақпаратты нақты әрі уақытылы ұсыну шешуші рөл атқарды. Бұл халықтың сенімін сақтап қалуға және дағдарыс кезеңінде ақпараттық ағынды тұрақтандыруға көмектесті.

Қатысқан барлық сессиялар маған үлкен білім қоры, сенімділік, кәсіби қолдау берді және, шын айтқанда, алға күшті серпін берді. Болашақта осы салаға қайта оралып, алған білімімді практикада қолдана аламын деп үміттенемін.

Сіздерге тәжірибе, білім және шабыт үшін алғыс айтамын!

# ЭФФЕКТИВНОСТЬ В ДЕЙСТВИИ:

## КАК НАВЫКИ РАБОТЫ СО СМИ СПАСАЮТ В ПЕРИОД ПАВОДКОВ



### Жанна Тен

заместитель директора  
КГУ “Есильская детско-юношеская  
спортивная школа”  
Управления физической культуры и  
спорта Акмолинской области,  
экс-пресс-секретарь акима  
Есильского района, Кокшетау



- Все тренинги по работе со СМИ, безусловно, были интересными и полезными, но именно ваши превзошли мои ожидания. Они стали для меня настоящим источником знаний, профессионального роста и моей внутренней уверенности.

Особенно важным стало то, что обучение проходило в период пост-пандемии, когда нам всем приходилось работать в новых условиях, быстро адаптироваться, усиливать цифровые навыки и полностью перестраивать коммуникации под реалии времени. Это был сложный, но очень ценный опыт.

Все приобретённые навыки - от кризисных коммуникаций до взаимодействия со СМИ, от ораторского мастерства до грамотного реагирования на нестандартные ситуации - мне неоднократно пригодились в работе.

Один из ярких примеров - ситуация с паводками, которые два года назад затронули многие районы Казахстана, в том числе и наш. Именно тогда навыки оперативного взаимодействия с журналистами и чёткое, своевременное предоставление информации стали решающими. Это помогло удержать доверие населения и наладить стабильный информационный поток в период кризиса.

Все сессии, в которых я участвовала, дали мне огромный багаж знаний, уверенность, профессиональную поддержку и, честно говоря, мощный толчок вперёд. Я очень надеюсь, что когда-нибудь смогу вернуться в эту сферу и снова применять всё полученное на практике.

Благодарю вас за опыт, знания и вдохновение!

# ЭМОЦИЯҒА БЕРІЛМЕЙ, МІНСІЗ ҰСТАНЫМ ҚАЛЫПТАСТЫРУ



## Игорь Плюснин

**«Жаңару» жалпыұлттық сыбайлас  
жемқорлыққа қарсы қозғалыс»  
РҚБ Ақмола облыстық  
филиалының директоры, Көкшетау**



- Мен үшін тренингтің мақсаты – шынайы тыңдап, әңгімелесушіні түсінуді үйрену, фактілерді интерпретациядан ажырату, қай сөздер, терминдер немесе білдіру тәсілдері жала жабу немесе қорлау ретінде қабылдануы мүмкін екенін, әсіресе ашық немесе жазбаша түрде, түсіну болды. Сондай-ақ мемлекеттік органдармен тиімді қарым-қатынасқа кедергі жасайтын негізгі элементтер мен тосқауылдарды талдап, оларды жою әдістерін қарау, тікелей айыптау, қорлау немесе кемсітушілік пікірлерсіз кері байланыс беру сценарийлерін практикалық тұрғыда ұғынуды мақсат еттім.

Өте пайдалы болды – жасанды интеллектті мақалалар жазу, құжаттарды талдау және жарияланымдарды аналитикалық өңдеу үшін қолдануды үйрену. Мен жарияланымдарда эмоционалды бағалаудан бас тартып, жиі фактілерге сүйенуді таңдадым.

Коммуникация бойынша тренингтен алған инсайттар мен практикалық дағдылардың арқасында мен азаматтық істе, көреалмау және жалған ақпарат жайлы іс бойынша қорғаныс стратегиясын өзгерте алдым. Бұрынғы екі жеңілмеген процеспен салыстырғанда, жаңа білімдер маған сотта құқықтық тұрғыдан мықты әрі фактілерге негізделген ұстаным қалыптастыруға мүмкіндік берді, нәтижесінде іс жеңіспен аяқталды. Сонымен қатар, мақсат – «пікірталаста жеңу» емес, ақпаратты дәлелді түрде жеткізу екенін түсіндім.

# СЛОВОМ, А НЕ ЭМОЦИЕЙ: ВЫСТРОИТЬ БЕЗУПРЕЧНУЮ ПОЗИЦИЮ



## Игорь Плюснин

директор  
Акмолинского областного филиала  
РОО «Общенациональное движение  
против коррупции «Жаңару», Кокшетау



- Для меня целью тренинга было научиться по-настоящему слышать и понимать собеседника, отделять факты от интерпретаций, понять, какие формулировки, термины или способы выражения могут быть расценены как клевета, оскорбление, особенно в публичной или письменной форме. Также я хотел разобрать основные элементы и барьеры, мешающие эффективному общению с государственными органами и методы их устранения, отработать сценарии предоставления обратной связи, которая не содержит прямых обвинений, оскорблений или дискриминационных высказываний.

Очень полезным стало обучение в части использования ИИ для составления статей, проведения анализа документов, а также аналитики публикаций. Я исключил использование эмоциональных оценок в публикациях, а стал чаще апеллировать к фактам.

Благодаря инсайтам и практическим навыкам, полученным на тренинге по коммуникациям, мне удалось изменить стратегию защиты в гражданском процессе по делу об оскорблении и клевете. В отличие от двух предыдущих проигранных процессов, новые знания позволили мне выстроить юридически более сильную и фактологически обоснованную позицию в суде, что привело к выигрышу дела.

И еще: я приобрел знание, что задача - не «победить в споре», а доносить информацию так, чтобы она была неопровержима.

# КОММУНИКАЦИЯ – ОЛ ТАЛАНТ ЕМЕС, ОЛ – ДАҒДЫ БОЛУЫ КЕРЕК



## Айгүл Дүйсенова

Ақтөбе облыстық мәслихатының депутаты, облыстық мәслихаттың әлеуметтік-мәдени даму, заңдылық, құқық тәртібі және қоғамдық жұмыс бойынша тұрақты комиссиясының төрайымы



Мен тренингке үлкен жауапкершілік сезімімен бардым: депутаттың жұмысы – тұрғындармен, әріптестермен, мемлекеттік органдармен үздіксіз коммуникация орнату. Тек «дұрыс сөйлеуді» емес, өзіңді сенімді ұстап, сенімді сөйлеуді үйренгім келді. Менің мақсатым – әсіресе күрделі және сезімтал мәселелерде сайлаушылармен және әріптестермен диалог сапасын арттыру болды.

Ең есте қалғаны – практика, заңнама және халықаралық тәжірибенің үйлесімі болды. Бұл абстрактылы тренинг емес, нақты депутаттық жұмыс мысалдары бар жанды, мазмұнды процесс еді. Ең құндысы – тиімді коммуникацияның талант емес, дамытуға және жетілдіруге болатын дағды екенін түсіну болды.

Тренингтен кейін мен сайлаушылармен басқаша сөйлесе бастадым, көп тыңдау, ұстанымды нақтырақ жеткізу және ең күрделі талқылауларда да шиеленісті саналы түрде төмендетуге басымдық беру керектігін түсіндім.

Қатты сын мен сенімсіздікпен келген тұрғындармен кездесуде тренингтегі дағдылар маған қорғануға емес, адамдарды тыңдауға, құқықтық шеңберді сабырлы түсіндіруге және шешім жолдарын ұсынуға көмектесті, қақтығысқа айналуы мүмкін кездесулер конструктивті сипатқа ие бола бастады.

# ПОЧЕМУ КОММУНИКАЦИЯ -

## ЭТО НАВЫК, А НЕ ТАЛАНТ



### Айгуль Дюсенова

депутат маслихата Актюбинской области,  
председатель постоянной комиссии  
областного маслихата по  
социально-культурному развитию,  
законности, правопорядку и работе  
с общественностью



- Я шла на тренинг с ощущением высокой ответственности: работа депутата — это постоянные коммуникации с жителями, коллегами, госорганами. Хотелось не просто «говорить правильно», а научиться говорить так, чтобы тебя слышали, понимали и доверяли. Моей задачей было повысить качество диалога с избирателями и коллегами, особенно в сложных и чувствительных вопросах.

Больше всего запомнилось сочетание практики, законодательства и международного опыта. Это был не абстрактный тренинг, а живой, насыщенный процесс с примерами из реальной депутатской работы. Очень ценным было осознание, что эффективная коммуникация - это не талант, а навык, который можно и нужно развивать.

После тренинга я стала иначе выстраивать разговоры: больше слушать, точнее формулировать позицию и осознанно снижать напряжение даже в самых сложных обсуждениях.

На встрече с жителями, которые пришли с жёсткой критикой и недоверием, навыки с тренинга помогли мне не защищаться, а услышать людей, спокойно объяснить правовые рамки и предложить пути решения - разговор, который мог стать конфликтом, стал конструктивным.

# КӨКШЕТАУДАҒЫ ТРЕНИНГТЕН КЕЙІН АЗАМАТТАРДЫҒЫ ӨТІНІШТЕРІН ҚАБЫЛДАЙТЫН ЖАҢА АЛАҢ ҚАЛАЙ ПАЙДА БОЛДЫ



## Владислав Шуль

Құқықты таңдау» ҚҚ директоры, Ақмола облыстық қоғамдық кеңесінің ауыл шаруашылығы, экология, инновациялық даму және ТКШ бойынша комиссиясының төрағасы, Көкшетау қаласы әкімінің штаттан тыс кеңесшісі



- Қазіргі қоғамда баспасөз қызметі – ақпарат көзінен гөрі коммуникатор. Маған қала инфрақұрылымын дамытудағы проблемалық мәселелерді жүйелі талдау енгізу мәселесін шешу маңызды болды. Тренингке дейінгі мақсатым – коммуникация саласында жаңа технологиялар мен әдістерді қолдануды зерттеу болды.

Шын мәнінде қарқынды оқудан кейін бірнеше жаңа идея пайда болды, олардың бірі – Көкшетау әкімдігінің азаматтардың өтініштерін жинау және мәселелерді шешу үшін арнайы айдар ашу.

Оқу маған блогер мен журналист арасындағы айырмашылықты нақты түсінуге көмектесті, ең бастысы – олардың мотивациясын түсінуді үйретті.

# ИДЕИ В ДЕЙСТВИИ:

## КАК ПОСЛЕ ТРЕНИНГА В КОКШЕТАУ ПОЯВИЛАСЬ НОВАЯ ПЛОЩАДКА ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН



### Владислав Шуль

директор ОФ «Право на выбор»,  
председатель комиссии по аграрным  
вопросам, экологии, инновационного  
развития и ЖКХ общественного Совета  
Акмолинской области,  
внештатный советник акима города  
Кокшетау



- В современном обществе пресс-служба - это коммуникатор, а не источник подачи информации. Мне было важно решить вопрос внедрения системного анализа проблемных вопросов инфраструктурного развития города.

Задача, которая стояла передо мной перед тренингом - ознакомиться с применением новых технологий и методов в сфере коммуникаций. После действительно интенсивного обучения родились несколько новых идей, одна из которых - создание рубрики акимата Кокшетау для сбора обращений граждан и решения вопросов.

Обучение помогло мне четко понять разницу между блогером и журналистом, а главное - понимать их мотивацию.

# ОҚУ ФОРМАТЫНЫҢ САНАНЫ ҚАЛАЙ ӨЗГЕРТЕТІНІ ТУРАЛЫ



## Гүлназ Қосмұрзиева

«Біз де адамбыз» ҚҚ жетекшісі,  
Атырау облыстық мәслихатының  
депутаты

“

- Ашық айтсам, бастапқыда менде жай қызығушылық болды. Мұндай форматтағы тренингке алғаш қатысуым. Кейін қызығушылығым арта түсті. Коммуникация тақырыбы мені әрдайым қызықтыратын, сондықтан мен тек «лекция тыңдауға» емес, нақты инсайттар, жаңа идеялар және, әрине, адамдармен танысуға бардым. Нақты қарым-қатынас пен стандартты емес жеткізу әдісі мен үшін жаңалық болды.

Ең есте қалғаны – оқытушылар болды, олар нағыз мамандар, сондай-ақ SMM-ді талдаған блок. Бұл құрғақ теория емес, мен дереу жұмысыма енгізген құралдар болды. Ең құнды актив – бірегей оқу форматы мен әлеуметтік желілерді жүргізуге арналған практикалық модульдердің үйлесімі. Спикерлер «сылдыр су ақпарат» бермей, нақты әрекет алгоритмдерін ұсынды. Осы дағдыларды мен дереу өз жұмысымда қолдандым.

Бірнеше жыл өтті, трендтер өзгеріп жатыр, бірақ тренингте алған база менің сенімді фундаментім болып қалды. Енді мен медиалық кеңістіктегі мінез-құлық логикасын нақты түсінемін және аудиторияма ақпаратты тиімді жеткізуді білемін.

# НЫРНУТЬ С ГОЛОВОЙ:

## ИСТОРИЯ О ТОМ, КАК ФОРМАТ ОБУЧЕНИЯ МЕНЯЕТ СОЗНАНИЕ



### Гульназ Космурзиева

руководитель ОФ «Біз де адамбыз»,  
депутат областного маслихата,  
Атырау



Честно говоря, сначала мною двигало чистое любопытство. Это был мой дебют в тренингах такого формата, и я нырнула в процесс с головой. Тема коммуникаций меня всегда цепляла, поэтому я шла не просто «послушать лекцию», а за реальными инсайтами, свежими идеями и, конечно, за людьми.

Именно живое общение и нестандартная подача стали для меня главным открытием.

Особенно запомнились преподаватели - настоящие профи, и тот блок, где мы разбирали SMM. Это была не сухая теория, а инструменты, которые я сразу внедрила в работу. Самым ценным активом стал именно микс из уникального формата обучения и практических модулей по ведению социальных сетей. Спикеры давали не «воду», а конкретные алгоритмы действий. Эти навыки я сразу же интегрировала в свою работу.

Прошло уже несколько лет, тренды меняются, но база, полученная на тренинге, остается моим надежным фундаментом. Теперь я четко понимаю логику поведения в медиапространстве и знаю, как эффективно доносить информацию до своей аудитории».

# ҚЫРЫҚ ГРАДУС АЯЗДАҒЫ СЫНАҚ: ТРЕНИНГ ӘЛЕУМЕТТІК ШИЕЛЕНІСТІ ҚАЛАЙ ТОҚТАТУҒА КӨМЕКТЕСТІ

## Анар Кызыкенова

Қостанай облысы әкімінің қоғамдық  
байланыс жөніндегі кеңесшісі, Қостанай



- Шындықты айтайын, мен ештеңе күтпедім. Кезекті мәжбүрлі «формалды» тренингке бардым. Ешқандай әсер аламын деп ойламадым. Біздің ортада, әсіресе мемлекеттік қызмет саласында, мұндай іс-шараларға, әсіресе сыртқы қолдау арқылы ұйымдастырылған болса, скептицизм бар.

Ең алдымен, тренингтің ұйымдастырылу деңгейін атап өткім келеді. Көпжылдық мансабым мен көптеген медиа-шараларға қатысу тәжірибем негізінде айта аламын: сіздердің тренингтеріңіз әрдайым және әлі де жоғары деңгейде ұйымдастырылады. Барлығы ойластырылған: формат, контент, команда, ақпаратты жеткізу әдісі. «Қайталау» деген болмайды, әдеттегідей бірдей нәрсе қайталанбайды. Әр жолы жаңа, өзекті ақпарат беріледі, сондықтан сіздердің шараларыңызға тағы оралуға шынымен де ынта болады.

Ең басты инсайт – адамдарға шығып, диалог бастауға қорықпау. Әкімдіктің бет-бейнесі болуы өте маңызды, қарапайым адам күзетпен немесе жабық есіктермен ғана кездеспей, шынайы реакцияны көргені дұрыс.

Шынайы дағдарыстық жағдай қыс кезінде, 40 градус аязда болды. Қостанай маңындағы Заречное ауылында бүкіл шағын ауданның газы өшірілді.

# ЭКЗАМЕН В СОРОКАГРАДУСНЫЙ МОРОЗ: КАК ТРЕНИНГ ПОМОГ ОСТАНОВИТЬ СОЦИАЛЬНЫЙ ВЗРЫВ

## Анар Кызыкенова

советник акима Костанайской области  
по связи с общественностью, Костанай



Отвечу честно - у меня не было никаких ожиданий. Я шла на очередной обязательный тренинг «для галочки». Никакого «вау»-эффекта не ждала. В нашей среде, особенно в сфере госслужбы, существует скепсис к подобным мероприятиям, особенно если они организованы при внешней поддержке.

В первую очередь хочу отметить уровень организации тренинга. За всю мою многолетнюю карьеру и участие в большом количестве медиа-мероприятий могу уверенно сказать: организация ваших тренингов всегда была и остаётся на высшем уровне. Продумано всё до мелочей: формат, контент, команда, подача информации. У вас нет повторов «одного и того же», как это часто бывает. Каждый раз новая, актуальная информация, поэтому к вам действительно хочется возвращаться.

Самый главный инсайт - не бояться выходить к людям и начинать диалог. Очень важно, чтобы у акимата было лицо, чтобы человек видел живую реакцию, а не сталкивался только с охраной или закрытыми дверями.

Реальная кризисная ситуация случилась зимой, в 40-градусный мороз, когда в селе Заречное под Костанаем у целого микрорайона отключили газ.

Адамдар шектен шыққан. Әкімдікке ашулы, агрессивті, өмірлік жағдайы ауыр ер адам келді, үш кішкентай баласы бар, әйелі қайтыс болған, екінші күн газ жоқ, үйде суық. Жағдай расында ауыр болатын.

Мен рөлдік ойынды есіме алдым, онда бізді адамдардан жасырынбай, оларға шығып, сөйлесуді бастауға, билік тыңдайтынын көрсетуге үйреткен. Мен сол адамға шықтым, сөйлестім, үйіне бардым, сол жерден газ қызметімен және басшылықпен байланыстым.

Соңында газ қызметінің өкілдері оқиға орнына келді, мәселе жедел шешілді, қақтығыс БАҚ-қа жетпей, эскалацияға ұласқан жоқ. Сол сәтте мен тренингтен алған білімнің шынайы өмірде жұмыс істейтінін нақты түсіндім.

Барлығы өте пайдалы болды. Гүлмира Біржанова қиын тақырыптарды өте нақты әрі кәсіби түсіндірді, өзіңді қалай қорғау, зиян келтірмей, заңды бұзбай қалай әрекет ету керегін көрсетті. Диана Окремова негізгі маңызды нәрселерді қарапайым әрі түсінікті тілде түсіндірді.

Ал мен үшін ең қызықты спикер – Айнұр Коскина, оның практикалық тәсілі ерекше әсер етті. Бұқарамен жұмыс істейтін және тікелей халықпен байланыс жасайтын адам үшін оның тәжірибесі, әдістері мен ойлау тәсілі ең құнды болды.

Бұл тренинг формалды емес, шынайы, практикалық және адамдармен нақты жұмыс істеуде пайдалы болатынын дәлелдеді.



Люди были на грани. В акимат пришёл разъярённый мужчина высокий, агрессивный, с тяжёлой жизненной ситуацией: трое маленьких детей, супруга умерла, второй день без газа, дома холодно. Ситуация была конфликтной и потенциально опасной.

Я вспомнила ролевую игру, где нас учили не прятаться, а выходить к людям, начинать разговор, показывать, что власть слышит. Я вышла к этому человеку, поговорила с ним, поехала к нему домой, уже оттуда связалась с газовой службой и с руководством.

В итоге газовики приехали на место, ситуация была решена оперативно, конфликт не дошёл ни до СМИ, ни до эскалации. Именно тогда я чётко поняла, что знания с тренинга работают в реальной жизни.

Полезным было абсолютно всё. Гульмира Биржанова очень чётко и профессионально говорила о сложных вещах как защитить себя, как не навредить и при этом не нарушить закон, соблюдая эту тонкую грань. Диана Окременова объясняла важные базовые моменты простым и понятным языком.

Но самым интересным для меня спикером была Айнур Коскина счёт её практического подхода. Для человека, который работает «в поле» и напрямую общается с населением, её опыт, методы и мышление оказались максимально ценными.

Этот тренинг доказал, что обучение может быть не формальным, а по-настоящему практичным, живым и полезным в реальной работе с людьми.

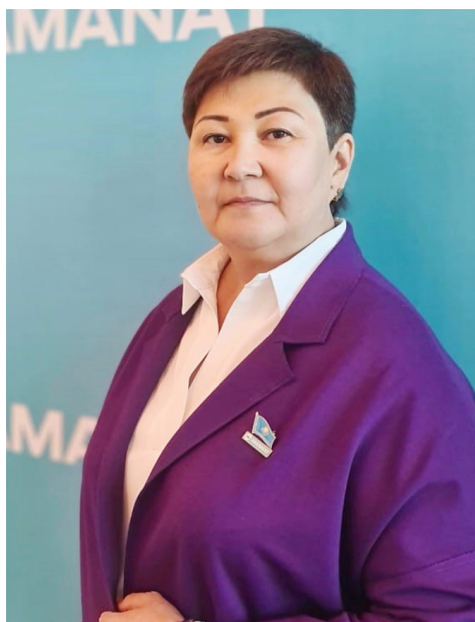


**ТРЕНИНГ**

**«ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ,  
ПРАКТИКА, ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО,  
МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ»**

# БЕРІК СЫНАҚ:

СТРАТЕГИЯЛЫҚ БАСҚАРУ НЕГЕ АЛДЫМЕН ТЫҢДАЙ БІЛУДЕН БАСТАЛАДЫ



## Райхан Ғабдуллина

Зеренді аудандық мәслихатының  
төрайымы



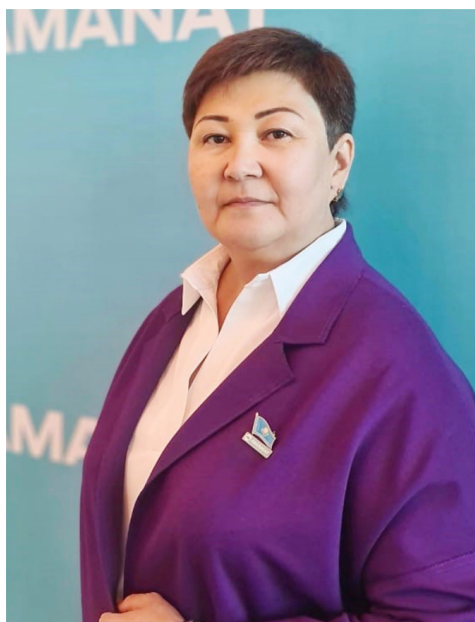
- Менің басты мақсатым – қиын жұмыс жағдайларында конструктивті диалог жүргізу өнерін игеру және қиын келіссөздерді жүргізуге ішкі сенімділікті қалыптастыру болды. Тренинг барлық үмітімді ақтады, әсіресе ақпаратты қабылдау психологиясын терең талдау және нақты кейстерді практикалық түрде қарастыру есте қалды.

Маған ең басты инсайт – белсенді тыңдау техникасы және нақты, дұрыс сұрақтар қою дағдылары болды. Бұл құралдар менің әріптестермен де, сайлаушылармен де қарым-қатынасқа деген көзқарасымды түбегейлі өзгертті. Эмоцияны басқаруды және мықты аргументация құруды үйрене отырып, мен тіпті ең өткір қақтығыстарды да өнімді арнаға бағыттап, барлық тарапқа тиімді жағдайға қол жеткізе алдым.

Бұл тәжірибе өз беріктілігін кең көлемді сынақта көрсетті: аудан әкімі сайлауында мен тек кандидаттың сайлау штабына кіріп қана қойған жоқпын, оны басқардым. Коммуникация және стратегиялық басқару дағдыларының арқасында мен сайлау науқанының жалпы басшылығын жүзеге асырдым, ол біздің кандидатымыздың айқын жеңісімен аяқталды. Мен сенімді түрде айта аламын, бұл жетістік – менің 100% күш-жігерімнің және алған қабілеттерімнің нәтижесі. Тренинг мен үшін кәсіби өсуге күшті серпін берді, көрсеткендей: дұрыс құралдарды меңгерсең, кез келген коммуникацияны тиімді етуге болады.

# ПРОВЕРКА НА ПРОЧНОСТЬ:

ПОЧЕМУ СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ НАЧИНАЕТСЯ С УМЕНИЯ СЛЫШАТЬ



## Райхан Габдуллина

председатель Зерендинского  
районного маслихата



- Моей главной целью было освоить искусство конструктивного диалога в сложных рабочих ситуациях и обрести внутреннюю уверенность для ведения жестких переговоров. Тренинг превзошел все ожидания: особенно запомнилась глубокая проработка психологии восприятия информации и практическая отработка живых кейсов в поддерживающей атмосфере.

Главным инсайтом для меня стали техника активного слушания и навык задавать точные, правильные вопросы. Эти инструменты кардинально изменили мой подход к общению как с коллегами, так и с избирателями. Научившись управлять эмоциями и выстраивать железную аргументацию, я смогла переводить даже самые острые конфликты в продуктивное русло, добиваясь выгодных условий для всех сторон.

Этот опыт прошел проверку на прочность в масштабном вызове: на выборах акима района я не просто вошла в избирательный штаб кандидата, а возглавила его. Благодаря полученным навыкам коммуникации и стратегического управления, я осуществляла общее руководство предвыборной кампанией, которая завершилась безоговорочной победой нашего кандидата. Я с уверенностью могу сказать, что этот успех - результат моей стопроцентной отдачи и тех компетенций, которые я обрела. Тренинг стал для меня мощным импульсом к профессиональному росту, доказав: любую коммуникацию можно сделать эффективной, если владеть правильными инструментами.

# СӨЙЛЕУДІ ЖҮЙЕЛЕУ МЕН ЭМОЦИЯНЫ БАСҚАРУ ЖҰМЫС САПАСЫН АРТТЫРАДЫ



## Тимур Жұманов

Петропавл қаласы әкімінің  
баспасөз хатшысы



- Тренингке қатысарда менде нақты мақсаттар болды, коммуникация дағдыларын жетілдіру, көпшілік алдында сөйлеуге сенімділікті арттыру және жаңа рөлде – мемлекеттік орган өкілі ретінде – қоғамдық алаңда тиімді жұмыс істеуді үйренуді көздедім.

Сонымен қатар, мен заманауи құралдарды – әлеуметтік желілерден бастап, күнделікті жұмысымның бір бөлігіне айналған жасанды интеллектке дейін – қалай тиімді пайдалану керегін тереңірек түсінгім келді. Бүгінде үмітім толық ақталды деп айта аламын.

Ең құндысы – тек тыңдау емес, сахнаға шығып, сөйлеу, аудиторияның назарын ұстап, ұстанымды қорғау қажет болған практикалық сессиялар болды, дәл сол жерде шынайы коммуникациялық төзімділік көрінеді. Бұл сабақтар маған спикер және лидер ретінде өзін көрсетуге, күшті жақтарымды және өсуге болатын салаларды анықтауға мүмкіндік берді. Әсіресе сенім мен кәсіби тәжірибе алмасу атмосферасы есте қалды – ол шын мәнінде шабыт берді.

Негізгі инсайт – бұл стресс жағдайында да, жалпы аудитория алдында сабырлы әрі сенімді болуды үйрену. Баспасөз хатшысының жұмысы – үздіксіз коммуникация, комментарийлер, сұхбаттар, БАҚ сұраулары, басқа спикерлерді дайындау. Тренинг маған айтатын сөзімді жүйелеуді, эмоционалды қысымға берілмеуді және әңгімені конструктивті арнаға бұруды үйретті.

# ВТОРАЯ КОЖА ПРЕСС-СЕКРЕТАРЯ: КАК СТРУКТУРНАЯ РЕЧЬ И КОНТРОЛЬ ЭМОЦИЙ МЕНЯЮТ РАБОТУ



## Тимур Жуманов

пресс-секретарь акима  
города Петропавловск



- На момент участия у меня были четкие задачи: прокачать коммуникационные навыки, повысить уверенность в публичных выступлениях и научиться эффективно работать в общественном поле уже в новой роли - представителя госоргана.

Кроме того, я хотел глубже понять, как использовать современные инструменты - от социальных сетей до искусственного интеллекта, который уже стал частью моей ежедневной работы. Сегодня могу сказать, что ожидания полностью оправдались.

Самым ценным оказались практические сессии, когда нужно не просто слушать, а выходить, говорить, удерживать внимание аудитории, защищать позицию, - именно там проявляется реальная коммуникационная устойчивость. Эти занятия позволили мне раскрыться как спикеру и лидеру, увидеть свои сильные стороны и зоны роста.

Отдельно запомнилась атмосфера доверия и профессионального обмена - она действительно вдохновляла.

Главный инсайт - это умение спокойно и уверенно держаться на публике, в том числе в стрессовых ситуациях. Работа пресс-секретаря - это постоянная коммуникация: комментарии, интервью, запросы СМИ, подготовка других спикеров. Тренинг научил меня выстраивать речь структурно, не поддаваться эмоциональному давлению и переводить разговор в конструктив.

Алған білімді қолданатын жағдайлар тұрақты түрде кездеседі. Мысалы, журналистерден жедел сұраулар түскенде, кейде күрделі және сезімтал тақырыптар бойынша сұрап қалып жатады. Дәл ақпаратты жылдам жинап, ұстанымды келістіру, дұрыс әрі түсінікті комментарий дайындау, кейде басқа спикерді дайындау қажет болады.

Бұрын мұндай жағдайларда стресс көп болатын. Қазір мен тренингтен алған дағдыларымды қолданамын: ақпаратты жылдам жүйелеу, эмоцияны бақылау және нақты әрі сенімді сөйлеу қабілеті. Дәл осы қасиеттер күнделікті әкімдік пен қоғам арасындағы коммуникацияда көмектеседі.

Бұл тренинг мен үшін кәсіби өсу нүктесі болды, мемлекеттік сектордағы коммуникацияның рөлін қайта ойластыруға мүмкіндік берді және сенім мен ашықтық қоғаммен тиімді диалогтың негізгі құралдары екенін көрсетті.



Ситуации, где я применяю полученные знания, случаются регулярно. Например, когда поступают оперативные запросы от журналистов - иногда на сложные и чувствительные темы. Нужно быстро собрать точные данные, согласовать позицию, сформулировать корректный и понятный комментарий, иногда - подготовить другого спикера.

Раньше в таких случаях было больше стресса. Сейчас я использую навыки, полученные на тренинге: быстрое структурирование информации, контроль эмоций и умение говорить четко и уверенно. Именно это ежедневно помогает мне в коммуникации между акиматом и общественностью.

Этот тренинг стал для меня точкой профессионального роста - он помог переосмыслить роль коммуникаций в государственном секторе и показал, что доверие и открытость являются главными инструментами эффективного диалога с обществом.



# САҒАТ ТІЛІН ТҮЗЕТИП ТҰРУ КЕРЕК



## Марина Шаповалова

Қарағанды облысы әкімдігі аппараты  
жетекшісінің орынбасары.



- Мен бірнеше жылдан бері осындай іс-шараларды өткізіп алмауға тырысамын, себебі оларды нақты тәжірибелік тұрғыдан пайдалы деп санаймын. Жұмысымда коммуникациядағы тәжірибемді жүйелеуді, қиын жағдайларда диалогты қалай құру керегін жақсы түсінуді көздедім. Мұндай кездесулер мен үшін ең алдымен кәсіби қоғамдастықпен араласуға мүмкіндік береді, сөзбе-сөз айтсақ, «сағат тілін түзетіп тұру», дұрыс бағытта жүріп жатқанымды түсіну, тәжірибе алмасу және кәсіби инсайттар алу үшін құнды.

Ең қызығы әрі маңыздысы – біздің салаға құқықтық тұрғыдан талдау жасау болды. Ақпаратты беру немесе бермеу кезінде қандай жауапкершілігіміз бар, рұқсат етілген шекаралар қайда өтеді және күнделікті жұмыста нені ескеру қажет деген сияқты толық жауаптарды алу маңызды болды.

Ең есте қалғаны – нақты дағдарыстық кейстерді талдау болды. Қате жібермейтін адам жоқ. Қате жасамайтын тек жұмыс істемейтін адам ғана, және ешкім бұдан сақтанған емес. Қарапайым жағдайлардың да теріс салдарға әкелуі мүмкін екенін және одан қандай сабақ алу керектігін көру пайдалы болды.

Маңызды бөлігі – дағдарыс жағдайында қалай әрекет ету керектігін түсіну болды, өзін қалай ұстау, нені негізге алу және тәуекелдерді азайту үшін қандай шешімдер қабылдау керектігін білдік.

Бүгінгі күні тренингке сұраныс жоғары және айналада әртүрлі деңгейдегі көптеген сарапшылар бар болғандықтан, оқытуды мол тәжірибесі бар мамандар жүргізуі ерекше маңызды – олар тек теорияны түсіндірумен шектелмей, нақты кейстерді талдай алады. Осы тренингте дәл сондай жанды диалогқа, пікірталасқа қатысуға және нақты, кәсіби жауаптар алуға мүмкіндік болды, бұл мен үшін ең құнды тәжірибе болды.

# СВЕРИТЬ ЧАСЫ С ПРОФЕССИЕЙ



## Марина Шаповалова

заместитель руководителя  
аппарата акима Карагандинской области.



- Я уже несколько лет стараюсь не пропускать подобные мероприятия, потому что считаю их полезными именно с практической точки зрения. В работе всегда хотела систематизировать свой опыт в коммуникациях, лучше понимать, как выстраивать диалог в сложных ситуациях. Для меня такие встречи в первую очередь ценны возможностью пообщаться в профессиональном сообществе, условно говоря, «сверить часы» и понять, в правильном ли направлении движешься, обменяться опытом, получить профессиональные инсайты.

Особенно интересным и важным был разбор нашей сферы с юридической стороны. Было важно получить развернутые ответы о том, какую ответственность мы несем при предоставлении или непредоставлении информации, где проходят границы допустимого и на что стоит обращать внимание в повседневной работе.

Отдельно запомнился разбор реальных кризисных кейсов. Ошибаются все. Не ошибается только тот, кто не работает, и от этого никто не застрахован. Было полезно увидеть, как, казалось бы, безобидные моменты могут привести к негативным последствиям, и какие выводы из этого стоит делать.

Важной частью стало понимание того, как действовать в кризисных ситуациях: как себя вести, на что опираться и какие решения принимать, чтобы минимизировать риски.

Сегодня, когда запрос на обучение большой и вокруг много экспертов разного уровня, особенно важно, чтобы обучение вели именно практики, которые могут не только теоретически объяснить, но и разобрать реальные кейсы. На этом тренинге как раз была возможность живого диалога, дискуссий и получения чётких, профессиональных ответов, что для меня и стало самым ценным.

# ЭСКАЛАЦИЯСЫЗ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ТӘЖІРИБЕСІ



## Евгений Миронов

Павлодар облыстық қоғамдық  
кеңесінің мүшесі, аудандық  
мәслихат депутаты



- Менің міндетім – халықпен, әріптестермен және мемлекеттік органдар өкілдерімен тиімді коммуникация дағдыларын жетілдіру, өз ұстанымымды нақты жеткізу және қиын жағдайларда да конструктивті диалог құруды үйрену болды.

Ең пайдалысы – практикалық жаттығулар мен нақты кейстерді талдау, сондай-ақ белсенді тыңдау және диалогты басқару әдістері болды. «Цифрлық» депутат Екатерина Смышляевамен кездесуден ерекше әсер алдым.

Мен белсенді тыңдау мен сөйлеуді құрылымдау әдістерін саналы түрде қолдана бастадым, бұл азаматтармен жеке қабылдаулардағы қарым-қатынастың сапасын айтарлықтай арттырды.

Эмоциялық күйдегі тұрғындармен қоғамдық қабылдау кезінде қақтығысты әңгімені конструктивті арнаға бұруға қол жеткізілді, адамдардың ой-пікірі тыңдалды, мәселе тіркелді және кездесудің қорытындысында қақтығысты ушықтырмай нақты шешім табуға мүмкіндік туды. Сондай-ақ, жалпы азаматтар тобын шағын топтарға бөліп, жеке сөйлесуді ұйымдастыру техникасы да жақсы нәтиже берді, бұл қақтығыстың өршуіне жол бермеді.

Бұл тренинг маған адамдармен жұмыс істеуде күнделікті қолданатын практикалық құралдар берді, олар тікелей сенім мен өзара әрекеттестік тиімділігін арттырады. Ең бастысы – тренинг пен конференция еліміздің әртүрлі аймақтарынан, соның ішінде Астана, Алматы, Шымкент, Ақтау, Қостанай, Өскемен және т.б. қалалардан келген әріптестермен танысуға мүмкіндік берді.

# ПРАКТИКА ОБЩЕНИЯ БЕЗ ЭСКАЛАЦИИ



## Евгений Миронов

депутат районного маслихата,  
член областного общественного совета  
Павлодарской области



- Моей задачей было улучшить навыки эффективной коммуникации с населением, коллегами и представителями государственных органов, научиться четко доносить позицию и выстраивать конструктивный диалог даже в сложных ситуациях.

Наиболее полезными стали практические упражнения и живые разборы реальных кейсов, а также техники активного слушания и управления диалогом. Очень запомнилась встреча с «цифровым» депутатом Екатериной Смышляевой.

Я начал осознанно применять техники активного слушания и структурирования речи, что значительно повысило качество общения с гражданами на личных приемах.

Во время общественного приема с эмоционально настроенными жителями удалось перевести конфликтный разговор в конструктивное русло: люди были услышаны, вопрос зафиксирован, и по итогам встречи удалось найти реальное решение без эскалации конфликта. Также хорошая техника была разделения общей группы обращающихся граждан на маленькие подгруппы, для индивидуального общения, чтобы конфликт не разрастался.

Этот тренинг дал мне практические инструменты, которые я ежедневно использую в работе с людьми и которые напрямую повышают доверие и эффективность взаимодействия. А самое главное - тренинг и конференция открыли для меня новые знакомства с коллегами из разных регионов нашей страны, Астана, Алматы, Шымкент, Актау, Костанай, Усть-Каменогорск и др.



Айнұр Қоскина, Марат Садыков, Диана Окремова, Гүлмира Біржанова



### Конрад Аденауэр қоры

Германияның саяси қоры, Қазақстанда 2007 жылдан бері жұмыс істеп келеді және демократияның дамуына, құқық үстемдігіне, саяси білім беруге, сондай-ақ мемлекет, азаматтық қоғам және сарапшы қауымдастық арасындағы диалогқа қолдау көрсетеді.



### Құқықтық медиа-орталық

сөз еркіндігіне және ақпаратқа қол жеткізу құқығын қорғау, сондай-ақ журналистер мен мемлекеттік органдар өкілдерінің тиімді коммуникациясы мен құқықтық білімін дамыту саласында жұмыс істейтін қоғамдық қор.



Айнур Коскина, Марат Садыков, Диана Окременова, Гульмира Биржанова



### Фонд имени Конрада Аденауэра

политический фонд Германии, который работает в Казахстане с 2007 года и содействует развитию демократии, верховенства права, политического образования и диалогу между государством, гражданским обществом и экспертным сообществом.



### Правовой медиа-центр

общественный фонд, работающий в сфере защиты права на свободу слова и доступ к информации, а также развития эффективных коммуникаций и правового обучения журналистов и представителей государственных органов.