СБЕР СТРАХОВАНИЕ

ЭНЕРГИЯ РАЗВИТИЯ

Преобладающий мотиватор в команде СК «Сбербанк страхование жизни» — это возможность проявить свои творческие способности, самореализоваться и ощутить сопричастность проектам, которые меняют рынок и жизнь страны. HR-директор СК «Сбербанк страхование жизни» Нина Митрохова рассказывает, как создать команду, которая обеспечивает непрерывный рост компании.

Современные страховые технологии: Что для Вас самое главное в Вашей работе?

Нина Митрохова: Со Сбером я уже почти 17 лет, из них около 15 лет работаю в области управления персоналом. Последние полтора года — в команде СК «Сбербанк страхование жизни». Масштабы страховой компании, конечно, меньше, чем масштабы самого банка. Но, на мой взгляд, возможностей для творческого роста здесь очень много — это и есть главное в работе для меня.

Когда компания небольшая, у меня есть возможность общения не только с руководством, но и с сотрудниками, с нашими командами. Я вижу результаты наших усилий, вижу положительные изменения, развитие и приверженность сотрудников корпоративной культуре.

ССТ: Что для Вас важнее всего в команде?

Н. М.: В команде, в первую очередь, я ценю вовлеченность, желание помочь и дружелюбие. У нас достаточно открытая атмосфера, мы не боимся обсуждать проблемы и неудачи. Неудивительно, что за полтора года текучесть кадров в компании значительно снизилась. Это результат нашего внимания к атмосфере в команде.

Для поддержания этой атмосферы открытости мы выстраиваем каналы коммуникаций. Например, каждую пятницу у нас проходят встречи всей компании. На этих встречах могут выступать абсолютно все сотрудники — от генерального директора до стажера, с любой значимой для него темой. Мы обсуждаем как наши внутренние вопросы, так и внешние проблемы и события. Я считаю, что именно атмосфера открытости является важным звеном нашей корпоративной культуры.

ССТ: Насколько важна для развития корпоративной культуры позиция руководителя компании?

Н. М.: У нас очень сильный, вовлеченный лидер. За все время работы в роли HR мне впервые довелось встретить руководителя такого уровня, который был бы настолько сфокусирован на теме корпоративной культуры, на людях, на их вовлеченности. Это очень сильно мотивирует, драйвит нас всех.

Особенно стимулирует то, что в нашей работе мы видим все происходящие трансформации, получаем положительные отзывы сотрудников. Мы проводим ежеквартальные исследования — «голос внутреннего клиента»: каждый сотрудник может высказывать свое мнение о ситуации внутри компании и, в свою очередь, получать обратную связь.

ССТ: Что является лучшим мотиватором для сотрудника — желание приобрести или страх потерять?

Н. М.: Думаю, что преобладающий мотиватор в нашей команде — это желание приобрести, но не в материальном смысле. Прежде всего, это возможность проявить себя, показать свои профессиональные навыки, получить поддержку команды, реализоваться в крупнейшей в России компании страхования жизни, работать над проектами, которые меняют рынок и жизнь страны, почувствовать эту сопричастность. Вот это по-настоящему уникальные приобретения!

Нина Митрохова
HR-директор СК «Сбербанк страхование жизни»

ССТ: Тем не менее Вы говорите о трансформации — какова ее конечная цель?

Н. М.: Путь трансформации — долгий путь, он требует времени. Я всегда за баланс между работой и личной жизнью. Люди должны быть максимально вовлечены в задачи компании, но это не значит, что они должны 24 часа в сутки думать только о работе. Я вижу цель трансформации в том, чтобы сотрудники на работу ходили с удовольствием, чтобы работа для них была источником самореализации. Но человек не может постоянно работать на пике напряжения всех своих сил.

Мы не должны допускать профессионального выгорания. Здесь важна роль команды, поддержка каждого сотрудника. В велогонке выигрывают команды, в которых участники, поочередно сменяя друг друга, ведут к победе своего лидера. В нашем случае лидер — это сама компания. И мы действительно лидеры на рынке.

ССТ: Как команда относится к ошибкам?

Н. М.: Не ошибается только тот, кто ничего не делает. Конечно, последствия ошибок могут быть разными. Но в любом случае мы на ошибках учимся. Ошибка — это повод провести работу и выявить, почему она была допущена.

Я говорила про нашу открытость: мы ошибки обсуждаем и делаем выводы. Если у человека не хватило знаний и навыков — его учат, если ошиблись в стратегии — команда ищет пути исправления ситуации.

ССТ: Вы культивируете креативность и новаторство. Как относитесь к таким концепциям, когда в офисе можно спать, заниматься спортом, ходить не в офисной одежде и так далее? Такая креативная организация офиса стимулирует творчество сотрудников?

Н. М.: Рабочее пространство офиса нужно организовать так, чтобы человек имел возможность отдохнуть и расслабиться. Дисциплину никто не отменял, но важен баланс. Работать должно быть удобно и приятно. У нас много корпоративных мероприятий, много неформального общения. Год назад мы в компании выбрали амбассадоров по формированию корпоративной культуры, у которых есть задачи в самых разных направлениях, в том числе и по организации рабочего пространства. Благодаря им у нас появились массажные кресла, цветы в офисах и специальные комнаты, где можно передохнуть. Но я против сна на работе.

Давайте вспомним знаменитую пирамиду Маслоу: если у сотрудника реализованы базовые материальные потребности, включая достойную заработную плату, то возможно и достижение уровня самореализации. Здесь также важны тонкие настройки и баланс. Но если он каждый день идет на работу с удовольствием, если он справляется с той зоной ответственности, которая ему доверена, значит, его зарплата соответствует его потребностям.

ССТ: Как же правильно подобрать каждому сотруднику то место, где его таланты раскроются наилучшим образом и дополнят таланты других? Как собрать созвездие чемпионов?

Н. М.: В первую очередь я смотрю на цели и задачи той бизнес-позиции, на которую нужно найти «звезду». Конечно, нам интересен бэкграунд претендента, его квалификация, опыт работы. Но еще очень важно стремление расти, желание изучать что-то новое. Если сотрудник хочет сменить свое место работы, если ему интереснее перейти в другое подразделение и заниматься другими задачами, мы не препятствуем таким переходам.

Есть люди, которые готовы с полной отдачей выполнять работу от сих до сих. А есть люди, которые хотят развиваться. Внутренняя мотивация кандидата очень важна, равно как и личностные, ценностные качества человека. Мы работаем в компании страхования жизни, то есть даем сервис людям, которые столкнулись со сложной жизненной ситуацией, с горем, с потерями. Наши сотрудники должны это понимать, эмпатия и сопереживание должны быть заложены в их личностных качествах.

Мне часто задают вопрос, кого я выберу — более квалифицированного сотрудника с консервативными взглядами или менее опытного, но стремящегося к развитию и творчеству. Я предпочту второго: опыт можно получить, а вот желание постоянно развиваться — это врожденное свойство. Много лет назад я такое же мнение услышала от своего руководителя. и тогда очень удивилась. А вот сейчас я с ней согласна. «Звезда» светит энергией развития. Если энергии нет, нет и «звезды».

ССТ: Как создать команду, которая обеспечит непрерывный рост компании?

Н. М.: Мы должны быть гибкими в быстро меняющемся мире. Но при этом важно четко видеть цель, которая перед нами поставлена. Видели, как собака идет по следу? Она может петлять, отклоняться от курса из-за внешних и внутренних факторов, но она идет к цели и достигает ее.

Огромную важность играет вовлеченность первого лица компании. Это базис успеха. У нашего руководителя — фокус на построение команды, на корпоративную культуру. Он не только наш формальный руководитель — он наш лидер. Наша команда нацелена на общий результат. Это команда — вовлеченная и лояльная компании. Одно без другого не работает.

2012

Предложили свой первый продукт — страхование жизни заёмщиков

2014

Впервые стали лидером рынка страхования жизни

2017

Присвоен наивысший рейтинг надежности от Эксперт РА

2018

Количество клиентов превысило 10 млн человек

2020

Начали продавать продукты в онлайн

2022

Запустили инновационный для рынка РФ продукт – аналог unit-linked