

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К ВОВЛЕЧЕННОСТИ: КАК ЧЕРЕЗ ДИАЛОГОВЫЕ ПРАКТИКИ И РАЗВИТИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ПОДНЯТЬ ENPS И ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ

ЕЛИЗАВЕТА ДАВКОВА

СК «СОГЛАСИЕ»

↻ КОНФЕРЕНЦИЯ 2026
ФАСИЛИТАТОРОВ
ПРАКТИКИ ИЗМЕНЕНИЙ И ПРОРЫВОВ

Главное о компании



33

года
на рынке



10

топ-10
страховщиков



>350

офисов
по всей России

*с 28 сентября
1993 года!*

Доверие ведет к Согласию!



О чем расскажем

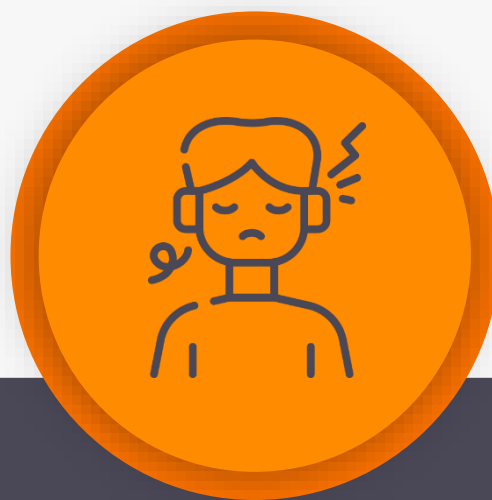


- 1 Зачем мы начали этот проект
- 2 Вовлеченность – наш подход
- 3 Структура и суть проекта
- 4 Результаты и рефлексия

Предпосылки создания проекта для руководителей



Эффективность
как приоритет
компании



Низкая
вовлеченность
линейных
сотрудников



Проблемы
с процессами
и внедрением
изменений

Подход к решению

Мы видим повышение эффективности за счет создания продуктивной рабочей среды через работу руководителей

Вовлеченность в «Согласии»



Опрос
вовлеченности
Измерение
вовлеченности и
удовлетворенности
сотрудников



Модель
вовлеченного
сотрудника
и
Модель компетенций
Вовлекающего
руководителя



Регулярные
вовлекающие
беседы
Встреча сотрудника и
руководителя для
обсуждения факторов
эффективности работы



Проект «Я –
вовлекающий
руководитель»
Программа
формирования
культуры управления
на основе модели
вовлекающего
руководителя

Формирование контента программы

Кто:

- 1 HR
- 2 Руководители участников
- 3 Участники пилотной группы

Контекст

Модель компетенций

+

1. Исследования
2. Круглые столы с руководителями
3. Результаты оценки
4. Итоги страт. сессий
5. Цели компании
6. Проекты по эффективности
7. Запросы на обучение от подразделений
8. Вопросы, кейсы, индивидуальные встречи с руководителями

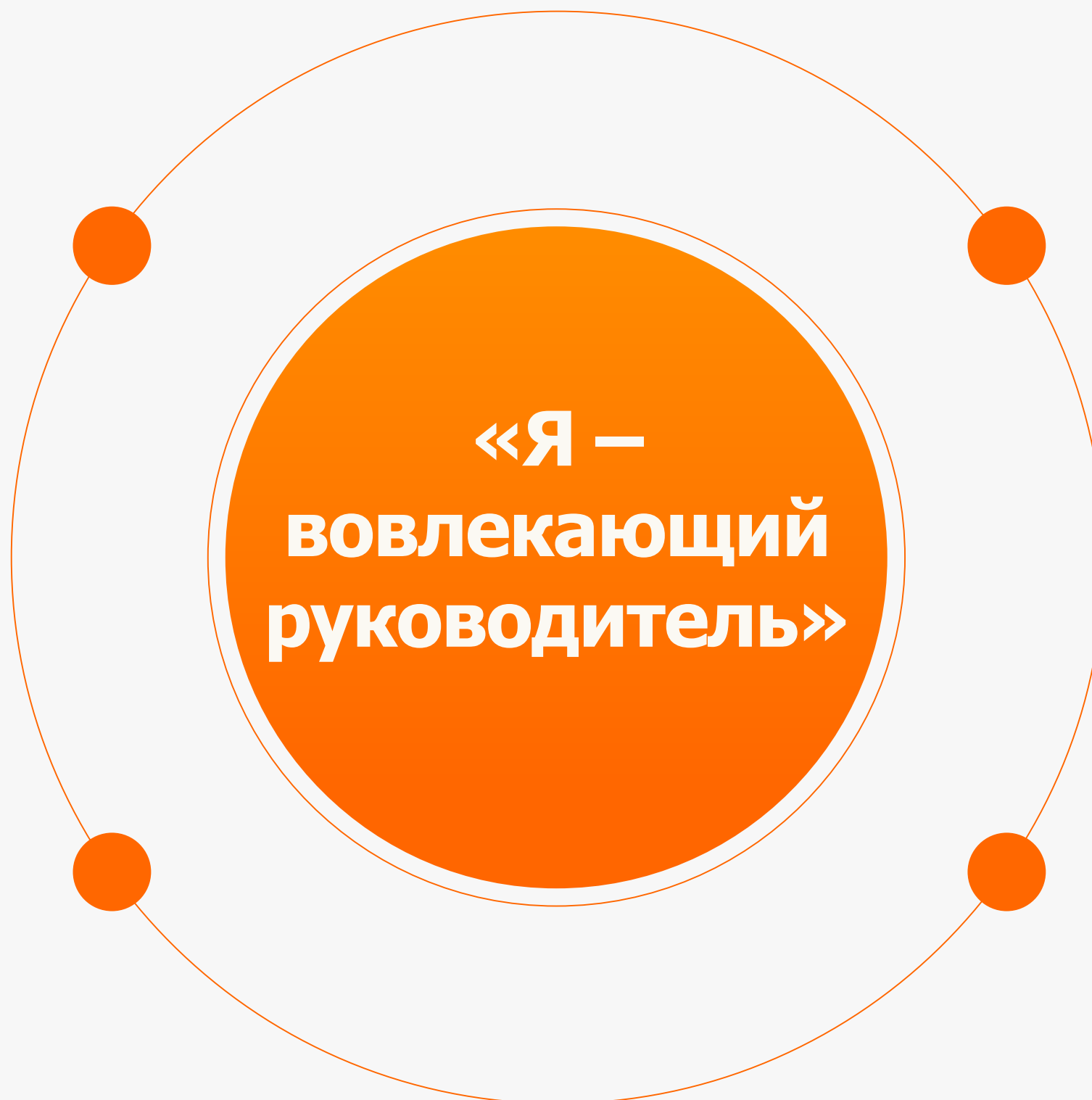
Идея проекта



Кросс-
функциональный
нетворкинг



Освоение новых
инструментов



Осознание новых
СМЫСЛОВ



Обмен лучшими
практиками

Основные принципы при реализации программы

Практичность

Результат здесь и сейчас

Реалии конкретного подразделения

Конфиденциальность кейсов участников

Формирование безопасной среды для обмена опытом



Цели вдохновляют

**Профессионал своего дела,
может выступать наставником
даже для достаточно**

**Видит связь своих целей с
целями руководителя и коллег,
задействованных в смежных
задачах**

Модель вовлеченного сотрудника



Сконцентрирован на рабочих целях и задачах



Глубоко разбирается в том, что делает



С готовностью задействует все свои ресурсы для качественного достижения цели



Включен в командную работу



Гордится работой в компании

Вовлекающие беседы



** Собственная разработка!*

- В основе портрет вовлеченного сотрудника, разработанный в компании
- Алгоритм беседы
- Анкета с 34 индикаторами успеха вовлекающих бесед

Структура модуля

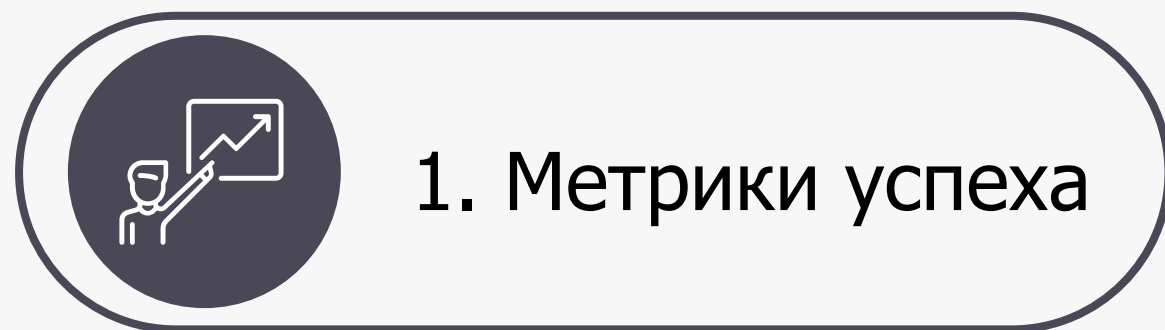
«Управление эффективностью персонала»



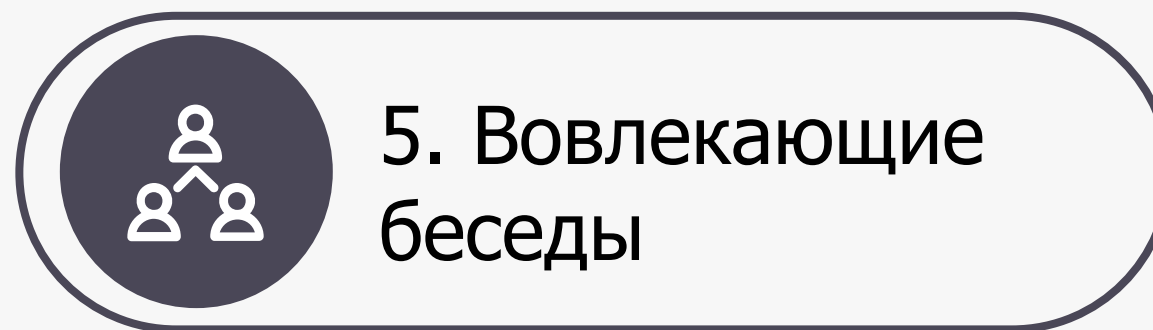
Установочный вебинар



4. Управление
через потребности



1. Метрики успеха



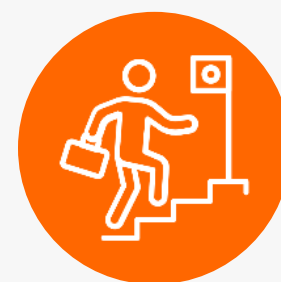
5. Вовлекающие
беседы



Итоги модуля



2. Рекрутинг



6. Развитие
сотрудников



3. Адаптация



7. Этичное
увольнение

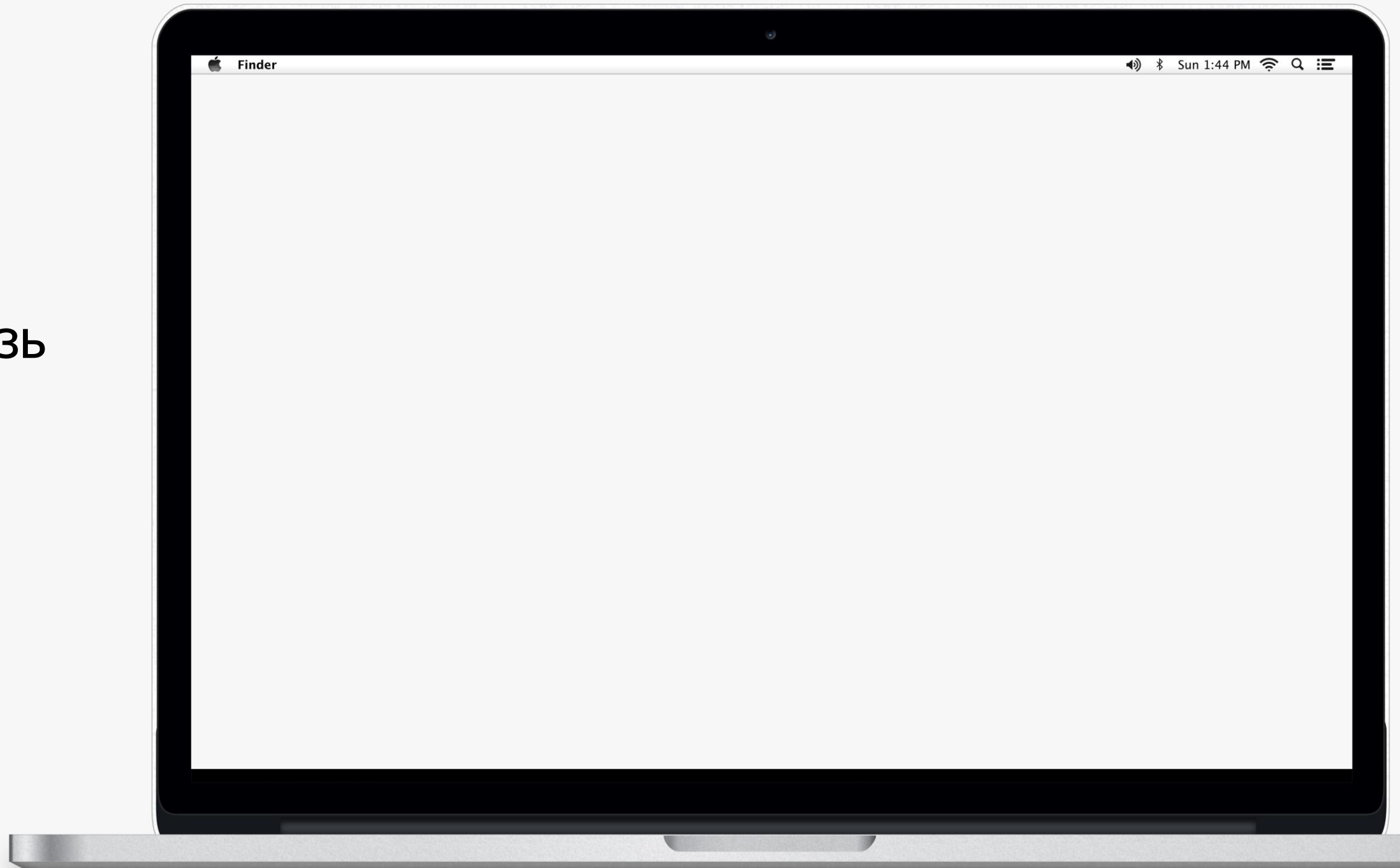
Формат:
смешанное
обучение

Метрики успеха

Метрики успеха




Тренинг с использованием деловой игры помогает участникам понять взаимосвязь HR-метрик, компетенций и бизнес-результатов.



Устойчивая практика вовлекающих бесед среди выпускников

~~18%~~  **43%** Провели
после тренинга

 **x1,8** Количество
бесед после
старта программы

Результаты

Вовлекающие
беседы



По результатам опроса:

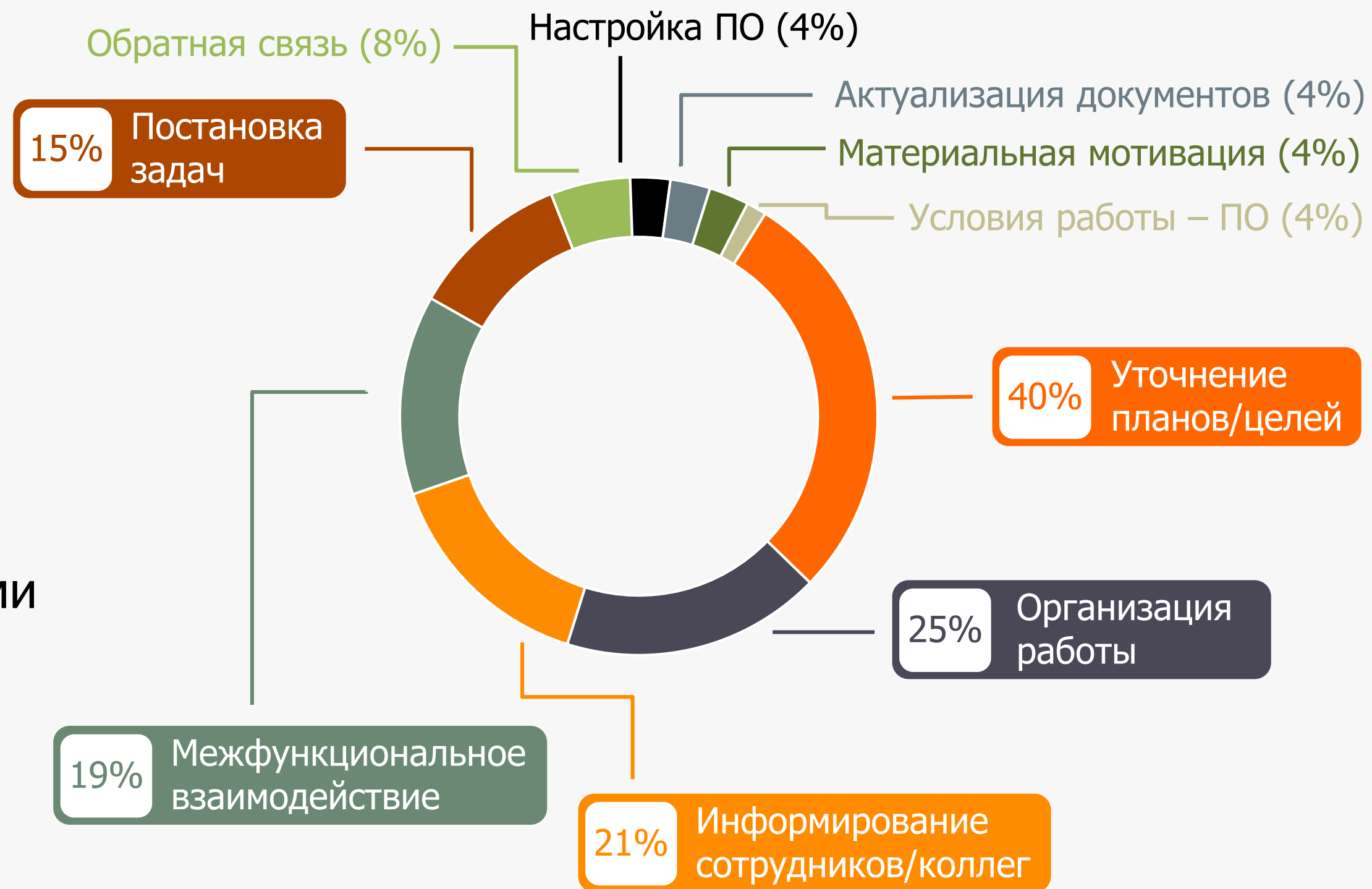
86% руководителей заинтересованы в проведении бесед с сотрудниками и считают целесообразным продолжать их проводить в дальнейшем

98% руководителей договорились о совместных действиях с сотрудниками

Вывод:

- Меняется рабочая среда
- Меняется уровень доверия сотрудник-руководитель

Около 120 руководителей хотя бы **1 раз** провели вовлекающую беседу



Обратная связь от бизнес-менторов



Обучение прошло отлично!

Во-первых, формат не однодневный — материал усваивался легче.

Во-вторых, программа выстроена логично.

В-третьих, команда сплотилась, и обсуждать темы стало одно удовольствие!

Овчинникова А.В.

директор
Департамента поддержки
корпоративных продаж



Очный формат превзошёл все ожидания! Живое общение, энергия команды, драйв - всё сложилось. Максимум практики, интерактивы, все участники в полном восторге!

Для руководителей тренинг стал настоящей находкой: удалось расширить круг общения, детально разобрать «больные» рабочие ситуации, обменяться опытом с коллегами и взглянуть на привычные задачи под совершенно новым углом.

Ковалева М.А.

Директор
Операционного департамента



Закрепила управленческие инструменты, освоила новые подходы, разобралась в работе всех функций компании. Прокачалась на кейсах коллег, поделилась своим опытом и синхронизировалась с новым начальником отдела.

Теперь на одной волне!

Кицута А.А.

Начальник управления контроля
и сопровождения
Департамент клиентского сервиса

Динамика показателей 2021-2025

по метрикам вовлеченности HappyJob по компании

	2021	2022	2023	2024	2025
Руководитель Метрика: Четкость задач	8,8	9,1	9,2	9,2	9,3
Руководитель Метрика: Доверие руководителю	9,1	9,3	9,3	9,4	9,5
Обратная связь Метрика: Структурированность встреч	7,9	8,6	8,6	8,8	8,9
Обратная связь Метрика: Помощь в задачах	7,8	8,3	8,3	8,4	8,6
Обратная связь Метрика: Конструктивная обратная связь	8,6	8,4	8,3	8,6	8,6

Проведено более
1300
вовлекающих бесед

Динамика показателей 2023-2025

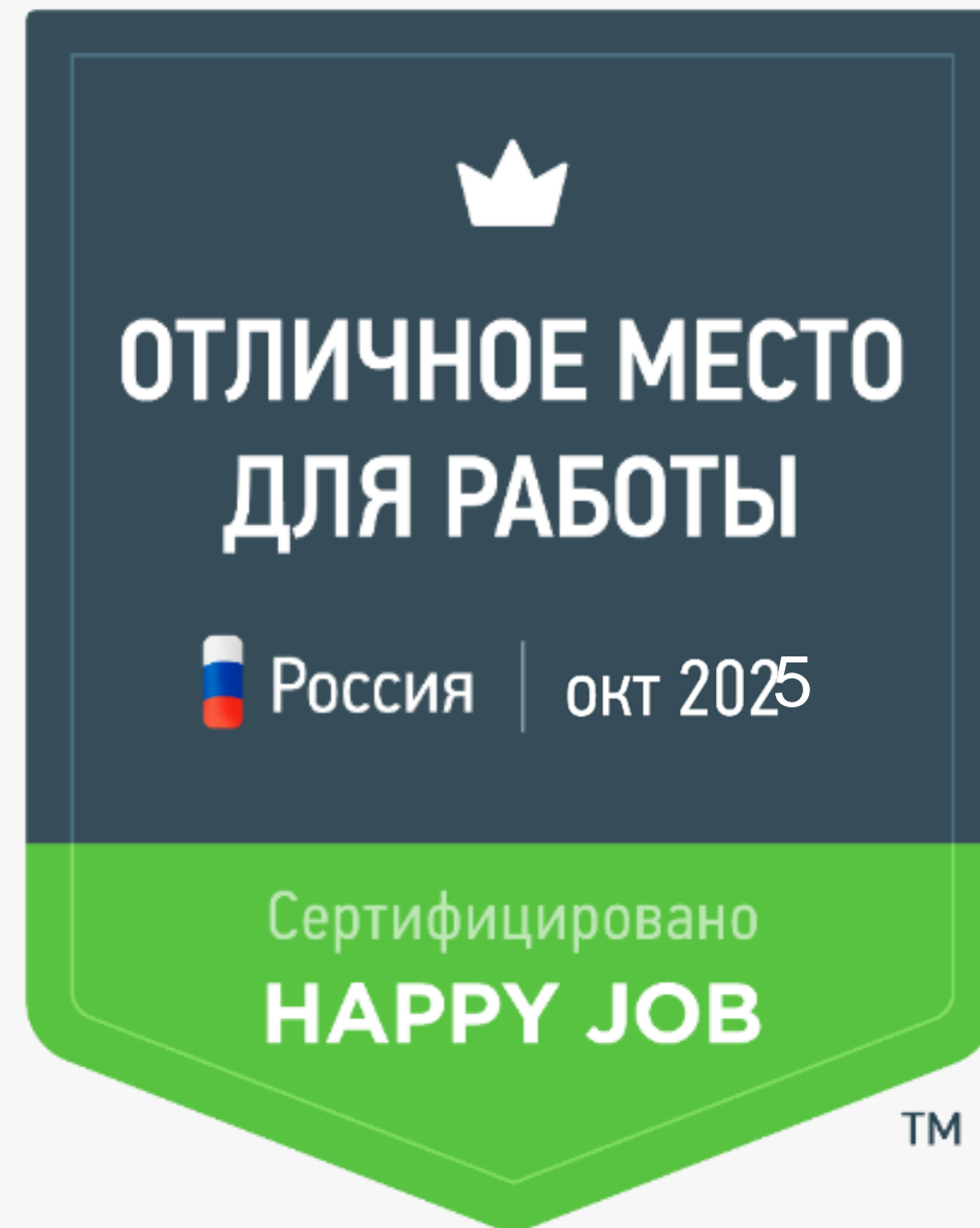
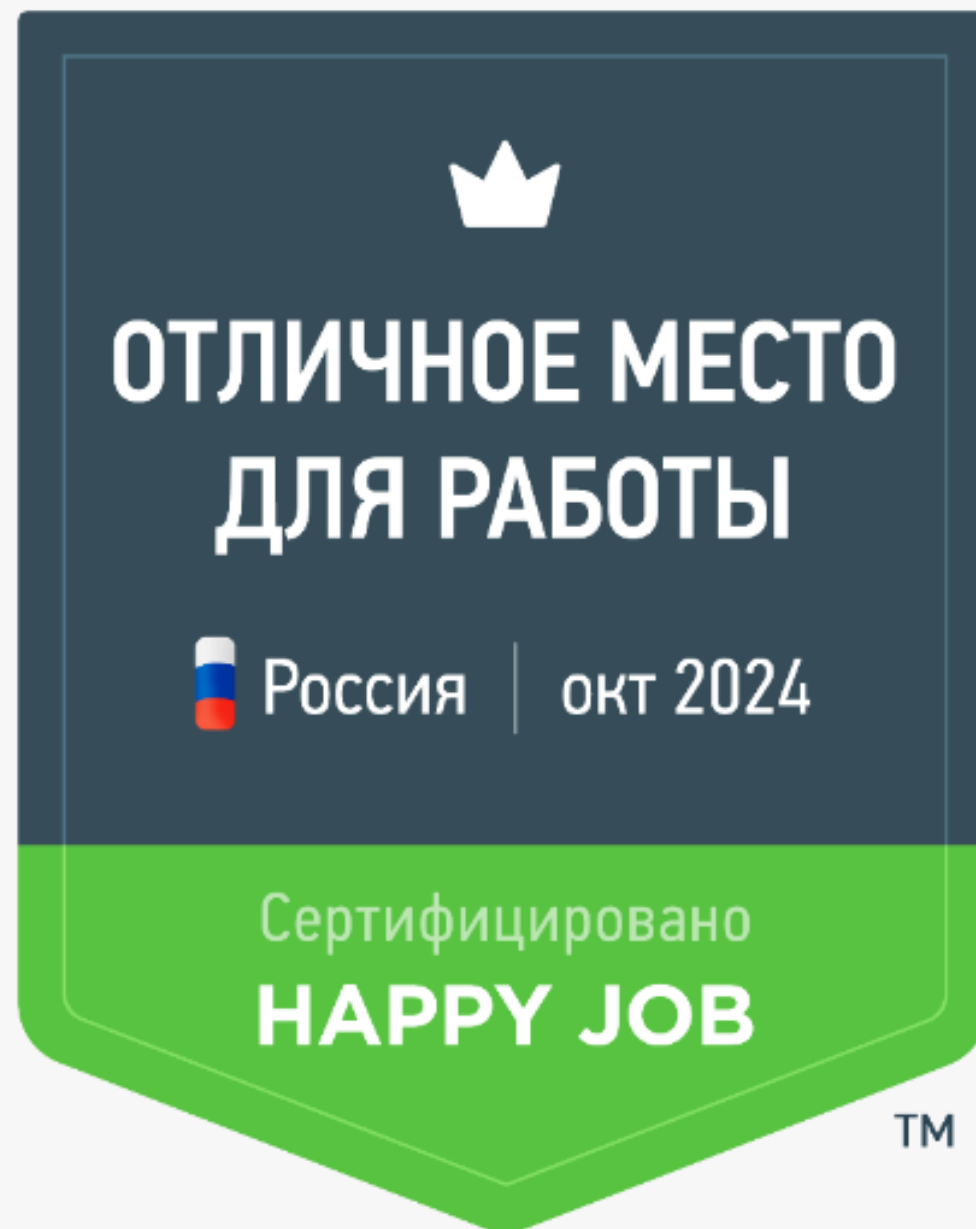
по опросу вовлеченности HappyJob

	Компания	Сотрудники в программе ЯВР
Вовлеченность	2,10%	3,60%
Лояльность	4,50%	9%
eNPS	15,80%	19,50%
mNPS	8,30%	12,70%

Вывод: Динамика показателей участников ЯВР и их подчиненных существенно лучше, чем по компании в целом

Влияние на внешний бренд работодателя

HappyJob 2024–2025 годы



Критерии получения:

- 61% и более участия
- Happy-индекс в топ-25 лучших результатов по России

Драйв и эффективность от первой до последней мили!



Наши контакты



Елизавета
Давкова

Директор департамента
«Корпоративный
университет»



elizaveta.davkova@soglasie.ru