

Новые модели наставничества в практике обучения и развития персонала зарубежных компаний

ЭСАУЛОВА Ирэна Александровна,

Докт. экон. наук, профессор кафедры «Менеджмент и маркетинг» Пермского национального исследовательского политехнического университета

E-mail: Esaulova_IA@pstu.ru

Irena A. Esaulova, Doctor of Economics

Perm National Research Polytechnic University, Professor, Department of Management and Marketing

Аннотация: Создание института наставничества в российских лидирующих компаниях отражает актуальную тенденцию к использованию наставничества в целях развития персонала. Однако ни в научных публикациях, ни в практике большинства организаций эта тенденция пока не проявилась. В статье раскрыта новая роль наставничества как формы взаимодействия между сотрудниками организации в аспектах развития компетенций, индивидуального потенциала, повышения вовлеченности и формирования поведенческих моделей персонала, соответствующих стратегии организации. На основе анализа зарубежных исследований и аналитических обзоров выделены новые модели наставничества в практике зарубежных компаний и определены возможности их применения в российских организациях.

Ключевые слова: развитие персонала, практики наставничества, наставник, подопечный, модель наставничества.

NEW MENTORING MODELS IN THE FOREIGN COMPANIES PRACTICES OF PERSONNEL LEARNING AND DEVELOPMENT

Abstract. The creation of a mentoring institute in Russian leading companies reflects the current trend for the use of mentoring for the personnel learning and development programs. However, neither in scientific publications, nor in the practice of most organizations, this trend has not yet revealed itself. The article reveals a new role of mentoring as a form of interaction between employees in the aspects of competences and individual potential development, increase of involvement and evolution of behavioral models of personnel, relevant to the organizational strategy. On the basis of analysis of foreign studies and analytical reviews are highlighted new mentoring models and identifies their applicability in Russian organizations.

Keywords: personnel development, practices of mentoring, mentor, mentee, mentoring model.

Исследования практики развития персонала в российских компаниях [2-4] показывают, что эффективные организации рассматривают наставничество как стратегически значимый элемент системы развития персонала, выдвигая на первый план задачи формирования уникальных знаний, навыков и компетенций сотрудников, развития их потенциала, формирования поведенческих моделей, соответствующих целям развития организации, повышения вовлеченности и инновационной активности персонала. Неудивительно, что наставничество стало рассматриваться как ключевая стратегия в управлении многими организациями [9]. Вследствие этого изменились сами модели наставничества и с точки зрения практики развития персонала было бы неправильно этого не замечать [5].

Преимущества, которые получают организации, создавая программы наставничества, очевидны. Однако недооценка роли и возможностей наставничества в процессах развития персонала приводит к тому, что многие компании рассматривают его лишь как инструмент обучения новичков, да и российские издания по проблемам развития персонала либо вообще не касаются вопросов наставничества, либо упоминают о нем вскользь и тоже в контексте адаптации новых сотрудников. По нашему мнению, эта проблема связана, в первую очередь, с отсутствием достаточной информации о новых подходах к организации наставничества в современных организациях. На основе анализа публикаций и аналитических обзоров по обозначенному вопросу [6-8, 10] нами выделены и описаны новые модели наставничества, используемые в зарубежных компаниях, которые могут быть успешно реализованы и в российских организациях.

Традиционная модель наставничества (или наставничество «один на один») – это взаимодействие между более опытным специалистом и начинающим сотрудником в течение определенного периода времени (3–6–9–12 месяцев). Обычно проводится отбор наставника и его подопечного по определенным критериям: опыт, навыки, личностные характеристики и др. Как правило, между наставником и подопечным устанавливаются тесные личные отношения, которые помогают обеспечить заинтересованный индивидуальный подход к сотруднику, создавая комфортную обстановку для его развития. Наставник может оперативно реагировать на отклонения в ходе подготовки, поощрять достижения. Практика показывает, что программы развития молодых сотрудников с высоким потенциалом в сочетании с такой моделью наставничества не только позволяют более полно раскрыть их способности, но и содействуют удержанию будущих лидеров компании.

Разновидностью этой модели является **ситуационное наставничество** (*Situational Mentoring*), подразумевающее предоставление наставником необходимой помощи всякий раз, когда подопечный нуждается в указаниях и рекомендациях. Как правило, роль наставника состоит в том, чтобы обеспечить немедленное реагирование на ту или иную ситуацию, значимую для его подопечного. Вместе с тем, нельзя упускать из виду, что наставник, по определению занимающий более высокое положение, и его подопечный могут испытывать трудности в налаживании взаимоотношений из-за различий в статусе и принадлежности к разным поколениям. Кроме того, нередко наставники воспринимают подопечного как конкурента, если речь идет о карьерном развитии.

Частично эти барьеры могут быть преодолены, когда оба участника программы наставничества находятся в сходном положении, как в модели **партнерского наставничества** (*Peer Mentoring*). Эта модель может быть реализована в двух формах. Первый вариант, когда друг с другом взаимодействуют пары молодых сотрудников, один из которых уже имеет небольшой опыт работы в данной компании и становится наставником, а другой – выпускник или стажер – только приступает к работе. Такая модель очень эффективна в плане привлечения и закрепления талантливой молодежи в сочетании с программами интеграционного обучения. Однако опыта и компетентности начинающего наставника для более глубокого развития подопечного недостаточно, поэтому необходимо программу наставничества дополнять другими формами. Второй вариант основан на взаимодействии двух сотрудников, занимающих одинаковые позиции, при этом наставником становится тот, кто имеет больший опыт, обладает знаниями или навыками в определенной предметной области, которые требуются другому сотруднику. Эта модель используется, если подопечный был переведен из другого подразделения компании, например в региональное отделение или филиал.

Когда в организации не имеется требуемого количества наставников, можно применять **групповое наставничество** (*Group Mentoring*) – модель, в которой один наставник работает с группой из 2–4–6 подопечных одновременно. Непосредственное общение происходит периодически (один или два раза в месяц). Однако следует учитывать, что недостаток личного общения может неблагоприятно сказаться на мотивации подопечных и, как следствие, результатах программы развития. Поэтому рекомендуется сочетать групповое наставничество с другими его формами.

Многие организации не спешат внедрять программы наставничества, справедливо полагая, что эта деятельность может потребовать значительных затрат разнообразных организационных ресурсов, таких, как время, место, организация доступа к информации и т.д. Опытные сотрудники, которые могли бы стать наставниками, не имеют времени, которое они могли бы потратить на подопечных без ущерба для основной работы. Тем не менее существуют модели наставничества, с помощью которых можно преодолеть указанные проблемы.

Краткосрочное или целеполагающее наставничество (*Short-Term or Goal-Oriented Mentoring*). Наставник и подопечный встречаются по заранее установленному графику для постановки конкретных целей, ориентированных на определенные краткосрочные результаты. Подопечный должен приложить определенные усилия, чтобы проявить себя в период между встречами и достичь поставленных целей.

Проблема состоит в нехватке личного общения, поэтому данная модель не подходит для новых сотрудников, нуждающихся в более тесном взаимодействии с наставником, но может быть с успехом применена, если подопечный уже имеет опыт работы и его развитие может быть переведено в область саморазвития.

Скоростное наставничество (*Speed Mentoring*) – это однократные встречи сотрудников с наставником более высокого уровня или специалистом по развитию персонала с целью построения взаимоотношений с другими людьми, объединенными общими проблемами и интересами. Такие встречи помогают формулировать и устанавливать цели индивидуального развития и карьерного роста на основе информации, полученной из авторитетных источников, обмениваться мнениями и личным опытом, а также наладить отношения наставник – подопечный («равный – равному»).

Флэш-наставничество (*Flash Mentoring*) – это новая концепция наставничества, описанная в обзоре независимого агентства по управлению персоналом при Правительстве США [6]. Суть состоит в следующем. Сотрудники, желающие выступить в роли наставника, должны участвовать в короткой, не более часа, встрече с потенциальными подопечными, в ходе которой наставники могут поделиться своим жизненным опытом по построению карьеры и дать некоторые рекомендации. После этой встречи ее участники решают, хотели бы они продолжить отношения наставничества или нет. Наставники и подопечные подбираются практически без критериев, причем последние могут запросить резюме нескольких наставников, чтобы сопоставить их качества и возможности. После того как подопечному назначается наставник, они могут после первой личной встречи принять решение о прекращении отношений. Если обе стороны видят перспективу сотрудничества, они приступают к реализации программы наставничества.

Флэш-наставничество имеет множество модификаций. Стандартная сессия флэш-наставничества предполагает одноразовую встречу, лично или с помощью телекоммуникационных технологий, между более опытным (наставник) и менее опытным сотрудником (подопечный), которая может продолжаться от нескольких минут до нескольких часов. *Последовательное флэш-наставничество*: подопечный работает с двумя и более наставниками, с каждым из которых он имеет серию одноразовых встреч, например еженедельно в течение месяца. *Скоростное наставничество* – это разновидность последовательного флэш-наставничества, когда наставники и их подопечные встречаются лишь на несколько минут, а затем, сразу же после этого, переходят к другому наставнику/подопечному и т.д. *Групповое флэш-наставничество*: наставник работает в паре с небольшой группой подопечных. Эта техника может быть реализована как групповое скоростное наставничество.

Использование информационно-коммуникационных технологий, таких, как видеоконференции, платформы для дистанционного обучения, развития и оценки талантов, онлайн-сервисы социальных сетей и сообществ практиков в системе развития персонала [1] естественным образом повлияло на появление **виртуального наставничества** (*Virtual Mentoring*). Исследование участников виртуальной программы наставничества [8], проводившееся в течение двух лет, показало значительные изменения в восприятии ценности таких программ для подопечных, которые теперь в большей степени ориентированы на обмен знаниями, чем на поощрения и поддержку со стороны наставника. Участники исследования отметили, что виртуальное наставничество, являясь частью процесса развития, может помочь построению карьеры, позволяет использовать больше учебных ресурсов для освоения новых знаний и навыков, обеспечивает постоянное и творческое общение, использование социальных сетей для привлечения других специалистов и получения разнообразной информации, делая программу наставничества доступной для широкого круга сотрудников. Такая модель может применяться, когда наставник и его подопечный не имеют возможности часто встречаться лично, но, как и для дистанционного обучения, личное общение должно обязательно состояться, чтобы участники процесса смогли общаться без посредничества интернет-технологий. Сегодня некоторые консалтинговые фирмы предлагают программные продукты для организации виртуального наставничества.

Нередко препятствием для внедрения наставничества в компании становится сложность отбора наставников и подопечных, требующего специально подготовленных оценщиков, разработки профиля наставника и т.д. Но даже если все это сделано, сотрудники просто не проявляют никакой заинтересованности в участии в программах наставничества. **Саморегулируемое наставничество** (*Self-Directed Mentoring*) подразумевает совершенно иной подход. Основное отличие данной модели от традиционной состоит в том, что ни наставники, ни их подопечные не подбираются специально, а опытные сотрудники добровольно выдвигают себя в список наставников. Очевидным преимуществом этой модели является то, что в этот список попадают только те, кто действительно имеет желание принять эту трудную и ответственную роль. При этом сотрудник, нуждающийся в наставнике, может выбирать для себя того, кто, по его мнению, может оказать лучшую помощь и поддержку, более совместим с ним. Саморегулируемое наставничество, по нашему мнению, может с успехом применяться как один из инструментов саморазвития сотрудников. Инициатива и ответственность – это признаки того, что наставник готов добровольно прикладывать усилия к развитию подопечного, который, в свою очередь, стимулирует наставника к саморазвитию.

Создание механизмов и культуры развития требует вовлечения персонала на всех уровнях организации, независимо от возраста и положения. Однако нередко старшие сотрудники испытывают трудности, когда им приходится осваивать новые технологии и приемы работы, помочь в этом может модель **реверсивного наставничества** (*Reverse Mentoring*). Подобно традиционному наставничеству, эта модель предполагает взаимодействие между двумя сотрудниками. При этом опытный, высококвалифицированный профессионал, старший по возрасту, опыту или позиции, становится подопечным младшего по этим параметрам сотрудника, который считается его наставником по вопросам новых тенденций, технологий и т.д. Для многих организаций такая модель наставничества помогает решить проблему недостаточной компетентности сотрудников старших возрастов в области информационных технологий и интернет-коммуникаций, повысить их мотивацию и нейтрализовать опасения по поводу своего будущего в организации, наладить взаимопонимание и дружеские отношения между разными поколениями.

И наконец, стоит сказать о **командном наставничестве** (*Team Mentoring*), которое помогает в короткие сроки осуществить подготовку ближайших преемников руководителей. Два или более наставников работают вместе или по отдельности с одним или группой подопечных, чтобы помочь им достичь определенных целей развития, охватывая существенные практические аспекты управленческой деятельности. Пожалуй, это самая сложная в реализации модель наставничества, но ее применение для решения задач подготовки будущих лидеров может обеспечить лучшие результаты, чем какая-либо другая. Командное наставничество может быть полезным в ситуации, когда компания активно расширяется, например открывая новые филиалы, или существует реальная возможность потери ключевых руководителей или специалистов, а кадровый резерв в компании отсутствует.

В таблице дана краткая характеристика наиболее распространенных в практике моделей наставничества.

Основные модели наставничества

Модель наставничества	Определение	Преимущества
Традиционное наставничество (<i>One-on-One Mentoring</i> - «один на один»)	Наставник, как правило, успешный и опытный профессионал, работает с менее опытным подопечным (или протеже) для улучшения работы, карьерного роста и налаживания рабочих связей	<ul style="list-style-type: none"> В центре внимания – профессиональное развитие подопечного Наставник передает свой опыт и технические знания, правила и традиции отношений в организации, дает конструктивную обратную связь и советы, как достичь успеха Наставник имеет возможность понять и оценить, насколько его подопечный способен к дальнейшему профессиональному развитию Подопечный легче и быстрее осваивает новые функции, роли, корпоративные ценности и традиции
Партнерское наставничество: «равный – равному» (<i>Peer-to-peer Mentoring</i>)	Наставником является сотрудник, равный по уровню подопечному, но с опытом работы в предметной области, которым партнер не обладает	<ul style="list-style-type: none"> Наставник помогает партнеру в улучшении выполнения работы, выстраивании рабочих отношений и повышении личной удовлетворенности работой Эффективный наставник слушает, собирает информацию, обеспечивает честную и конструктивную обратную связь, создает видение перемен и мотивирует партнера к действиям Наставник помогает партнеру отслеживать прогресс в достижении конкретных карьерных целей
Групповое наставничество (<i>Group Mentoring</i>)	Связь нескольких лиц с более опытными коллегами («Круги наставничества»)	<ul style="list-style-type: none"> Группа наставников советует подопечным, как действовать для достижения своих целей, устранить неполадки и решить проблемы в работе, помогает ориентироваться в организационной политике и предоставляет рекомендации для выдвижения инновационных идей Группа наставников может предоставить предложения для развития карьеры, организовать доступ к экспертам по конкретным вопросам и идеи о том, как разрешить сложные ситуации
Флэш-наставничество (<i>Flash Mentoring</i>)	Наставничество через одноразовые встречи или обсуждения	<ul style="list-style-type: none"> Помогает подопечным учиться, обращаясь за помощью к более опытному сотруднику Flash-наставники обычно предоставляют ценные знания и опыт работы, но в очень ограниченном временном интервале Темы для флэш-наставничества широки, начиная от обсуждения карьерных целей, конкретных советов, выделения дополнительных ресурсов или привлечения отдельных экспертов
Скоростное наставничество (<i>Speed Mentoring</i>)	Обеспечивает место встречи для участников, чтобы помочь построить отношения равного наставничества	<ul style="list-style-type: none"> Скоростное наставничество способствует развитию отношений наставничества, предоставляя площадку для знакомства нескольких сотрудников Это многоуровневый подход к организации сети профессионалов и построению отношений, который помогает участникам быстро определить людей с общими целями и взаимными интересами
Реверсивное наставничество (<i>Reverse Mentoring</i>)	Профессионал младшего возраста становится наставником опытного	<ul style="list-style-type: none"> Помимо общих преимуществ, реверсивное наставничество помогает установить взаимопонимание между разными поколениями сотрудников

	сотрудника по вопросам новых тенденций, технологий и т.д.	<ul style="list-style-type: none"> • Обе стороны этой формы наставничества вынуждены выйти из зоны комфорта и научиться думать, работать и обучаться по-новому, толерантно воспринимая социальные, возрастные и коммуникативные особенности друг друга
Виртуальное наставничество (<i>Virtual Mentoring</i>)	Советы и рекомендации наставником предоставляются в режиме онлайн	<ul style="list-style-type: none"> • Сотрудник самостоятельно обращается к наставнику за советом или ресурсами, когда это требуется • Этот вид наставничества может включать в себя несколько наставников, находящихся за пределами подразделения и внешних сетей • Виртуальное наставничество обеспечивает поддержку производительности и передачу неформализованных знаний
Адаптировано из: Mentoring Program Toolkit. Establishing a Mentoring Program in your Local SHRM [10]		

Создание программ наставничества является сложным, но необходимым решением для современной организации, так как эффективная система развития персонала нуждается в инструментах, обеспечивающих интегрированный и индивидуально ориентированный подход к формированию ее кадрового потенциала. Наставники помогают преодолеть разрыв между теорией и практикой, дополняя знания, полученные подопечным в ходе формального обучения, практическим опытом. Наставничество помогает талантливым и амбициозным молодым сотрудникам планировать свою карьеру, развивать соответствующие навыки и компетенции, становясь более самостоятельными, ответственными и целеустремленными. Наставничество содействует транслированию ценностей, видения и миссии организации на все ее уровни через тесные отношения между наставником и подопечным сотрудником, помогая им понять и внести необходимые изменения в индивидуальный стиль работы и поведения.

Подводя итог, стоит подчеркнуть, что разнообразие моделей наставничества позволяет любой организации сформировать наиболее подходящий для себя подход, создавая тем самым мощный инструментальный развития персонала.

Список литературы:

1. Ахметова С. Г. Новые образовательные технологии в организации неформального обучения персонала компаний // Креативная экономика. 2012. № 7. С. 98–104.
2. Невская Л. В., Эсаулова И. А. Система развития инновационного кадрового потенциала предприятий // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. 2013. № 21. С. 72–76.
3. Сотников Н. З., Сотникова С. И. Профессиональная карьера работников: стратегический подход к развитию талантов // В сборнике: Управление талантами и трансформация корпоративной культуры; Материалы международной конференции. Под редакцией О. Б. Алексеева, Э. В. Галажинского, А. О. Зоткина. 2016. С. 22–27.
4. Управление персоналом в России: история и современность: Монография / Под ред. А. Я. Кибанова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
5. Чеглакова Л. М. Наставничество: новые контуры организации социального пространства обучения и развития персонала промышленных организаций // Экономическая социология. 2011. Т. 12. № 2. С. 80–98.
6. Best Practices: Mentoring. United States Office Of Personnel Management [Электр.pec.]. Sep. 2008. URL: <http://www.opm.gov/policy-data-oversight/training-and-development/career-development/bestpractices-mentoring.pdf>
7. Different Types Of Business Mentoring Models [Электр.pec.]. URL: <http://www.management-mentors.com>
8. Francis L.M. Shifting the shape of mentoring. T+D. Sep. 2009. Volume: 63 Issue: 9. Pp.36-39.
9. Lavin Colky, D., & Young, W. (2006). Mentoring in the virtual organization: Keys to building successful schools and businesses. Mentoring & Tutoring, 14(4), 433-447. doi:10.1080/13611260500493683
10. Establishing a Mentoring Program in your Local SHRM. NOVA SHRM & Dulles SHRM [Электр.pec.]. April 2012. URL: <http://www.shrm.org>