

# «Никакие знания не передаются иначе, как от человека к человеку...»



**Светлана ДВОРЕЦКАЯ, ведущий специалист по работе с клиентами управления клиентского сервиса компании МТС, поделилась с «ВС» опытом наставничества. В минувшем году в рамках республиканского фестиваля «Не стареют душой ветераны» она была награждена дипломом Минсвязи и Белорусского профсоюза работников связи за активную работу в этой сфере.**

**– Традиции наставничества трансформировались, а суть осталась неизменной. Как вы можете охарактеризовать разницу наставничества в начале своего трудового пути и в настоящее время? Сколько составляет ваш трудовой стаж?**

– В МТС я работаю с 2008 года. Более 5 лет, помимо основной деятельности, обучаю молодых специалистов, пришедших в компанию. Функция наставника очень важна: он помогает подготовить стажера к работе, передать свои знания, опыт, адаптироваться на рабочем месте, отработать конкретные профессиональные навыки и закрепить их. Наставничество имеет свою историю, но задачи наставника остаются прежними: передача

опыта, знаний, умений и навыков своему подопечному, подготовка к самостоятельной работе.

В настоящее время у стажеров больше возможностей в компании для развития своего потенциала. Компания МТС использует опыт активных продаж продуктов и по телефону, что также интересно стажерам.

**– По-вашему, наставничество – это профессия, миссия или призвание? Как лично вы пришли к наставничеству? И в чем, на ваш взгляд, заключается специфика наставничества в крупной телекоммуникационной компании?**

– Никакие знания не передают- ся иначе, как от человека к чело-

веку, за каждым успешным человеком в любой сфере всегда стоит учитель, наставник. Наставничество – это, когда человек вкладывает душу, делится секретами профессии, которые позволили ему самому быть лучшим. Европейский философ XX века Альберт Швейцер говорил: «В первую половину жизни человек вбирает в себя все: знания, умения, навыки и опыт, а вторую половину жизни он должен отдавать накопленное». Так получилось и в моей профессиональной деятельности: я копила потенциал, а теперь отдаю свои знания, умения и профессиональный опыт тем, кто в этом нуждается. Проработав в компании более 3 лет, я согласилась обучить нового сотрудника. Наша совместная работа была успешной и принесла только приятные эмоции. С тех пор от функции наставника я уже не отказывалась. Поэтому наставничество – это и профессия, и миссия, и призвание!

**– Существует популярное выражение: молодежь – наше будущее. Выходит, именно наставникам по силам формировать перспективу и укреплять потенциал предприятия, отрасли, страны. Что вы думаете по этому поводу?**

– Для каждого наставника определяется круг задач. Помощь оказывается как со стороны функционального сопровождения, так и эмоционально: нужно влиться в новый коллектив, справиться с сомнениями, получить поддержку в сложных ситуациях. При необ-

ходимости наставник подключается к процессу адаптации до тех пор, пока стажер не будет готов к самостоятельной работе.

Наставничество в такой крупной телекоммуникационной компании, как МТС, ориентируется на укрепление и развитие корпоративного духа, сокращение периода адаптации новых сотрудников, повышение качества подготовки персонала.

Молодежь – это будущее страны! Будущее нашей компании! Это время надежд, открытий, неумной энергии, планов и их реализации. Энергия молодых, нестандартные решения, яркие идеи всегда востребованы в МТС. Наставникам важно помочь раскрыть потенциал, направить и вооружить необходимым опытом для успешной самореализации.



**– Известно, что сложность и значимость роли наставника заключаются в том, что результаты работы нельзя зафиксировать в моменте – они видны только по достижениям учеников спустя время. Поделитесь, пожалуйста, личным опытом наставничества в своей профессиональной сфере. В ком из своих коллег вы видите профессиональное продолжение, бережное отношение к трудовым традициям? Какие сложности испытываете в роли наставника и как их преодолеваете?**

– Моя работа с кадрами не прошла бесследно, а получила профессиональное продолжение. Многие из моих стажеров сформировались как отличные специалисты, некоторым присвоено звание ведущего специалиста. Также многие сотрудники, кого ранее я обучала, уже сами успешно обучают новичков.

Но в наставничестве есть и свои сложности: например, риск конфликта подопечного и наставника, зависимость подопечного от наставника. Эти ситуации нужно наблюдать и вовремя корректировать с помощью беседы, анализа или во время тренинга.

**– Какие навыки и знания, по вашему мнению, будут наиболее востребованы у молодых специалистов в перспективе?**

– В перспективе нужно формировать у молодых специалистов навыки клиентоориентированности, умения принимать решения, управления временем, эмоциями и стрессом, креативного мышления, работы с обратной связью.

Алиса Романович  
«Веснік сувязі»