

«Тёплая команда»

Развитие корпоративной культуры

СПб ГБУСОН «КЦ Василеостровского района»

Номинация: «Развитие корпоративной культуры»

Автор: Онищенко Ольга Александровна, начальник отдела кадров

2026 год

Суть проекта «Тёплая команда»

Цель

Сформировать культуру признания, взаимной поддержки и открытого диалога

Фокус

Снижение выгорания, рост вовлечённости, чувство принадлежности у сотрудников

Особенность

Практики опираются на внутренние ресурсы и не требуют увеличения бюджета

Инструменты проекта:

Амбассадоры культуры

«Круг заботы»

«Спасибо коллеге»

«Открытый микрофон»

Культурный гайд

Эффект: сотрудники перестают чувствовать себя «невидимыми», новички быстрее вливаются в коллектив, выгорание снижается.

Почему это важно именно сейчас

Изоляция

Сотрудники работают «в поле», часто изолированно, и чувствуют себя «невидимыми»

Выгорание

Эмоциональное выгорание и текучесть —
прямые следствия отсутствия системной поддержки

Разрыв

Признание сверху недостаточно: нужна горизонтальная культура благодарности и диалога

Дополнительные факторы:

- Формальные собрания не закрывают потребность в психологической разгрузке

- Новички долго «вливаются», потому что не понимают, «как тут принято»

**Вывод: если не заботиться о сотрудниках системно — качество помощи неизбежно страдает.
«Тёплая команда» закрывает именно эти пробелы.**

Из чего состоит «Тёплая команда»

Амбассадоры культуры

Сотрудники-«мосты» между коллективом и руководством

«Круг заботы»

Короткие встречи для психологической разгрузки и поддержки

«Спасибо коллеге»

Горизонтальная система признания: благодарность от любого сотрудника

«Открытый микрофон»

Прямой диалог с директором: вопросы собираются заранее, ответы публикуются

Культурный гайд

Живой путеводитель по учреждению, написанный самими сотрудниками

Новизна: мы встраиваем поддержку и признание в ежедневную работу. Это не разовые мероприятия, а практики, которые становятся нормой.

Амбассадоры культуры и психологическая разгрузка

Амбассадоры культуры

- Выбираются добровольно в каждом отделении на 6 месяцев (с ротацией)
- Проходят короткий инструктаж у психолога и руководства
- Получают памятку с ролями и чек-лист инструментов
- Организуют мини-ритуалы: поздравления, чаепития, обмен опытом
- Собирают обратную связь и передают её руководству
- Помогают новичкам адаптироваться в первые недели

«Круг заботы»

- Раз в 2 недели, группа 5–7 человек, 30 минут
- Структурированный сценарий встречи:
 - • Раунд «как я себя чувствую» (5–7 мин)
 - • Разбор 1 сложного случая (10–15 мин)
 - • Обмен поддержкой и советы (5–10 мин)
- Ведёт психолог учреждения или подготовленный амбассадор
- Цель — профилактика выгорания, а не терапия

Признание и диалог: как мы делаем их нормой

«Спасибо коллеге»

- Физическая «доска благодарностей» в каждом отделении
- Закрытый чат в мессенджере для онлайн-благодарностей
- Короткий формат: имя коллеги + за что благодарен
- Раз в квартал — отбор самых активных отправителей
- И самых активных получателей благодарностей
- Признание от руководства: грамота, подарок, упоминание на планёрке
- Признание становится горизонтальным, а не только «сверху вниз»

«Открытый микрофон»

- Раз в квартал — часовая встреча с директором учреждения
- Вопросы собираются заранее через анонимную форму
- И через амбассадоров (для тех, кто не любит формы)
- На встрече: отчёт о выполнении обязательств с прошлого раза
- Ответы на новые вопросы и обсуждение идей
- Протокол с ответами публикуется в общем чате и на инфостенде
- Снимает барьер «руководство нас не слышит»

Культурный гайд: как новичок становится «своим»

Что внутри гайда (4–6 страниц)

- История учреждения, миссия и ценности
- «Как у нас принято»: нормы общения и традиции
- Полезные контакты: кому задавать вопросы
- Ответы на частые вопросы новичков
- Истории сотрудников (короткие цитаты)

Как гайд интегрирован в процессы

- Вручается в первый день работы новичка
- Обсуждается на вводной встрече с куратором
- Создаётся силами самих сотрудников, а не отдела кадров
- Обновляется раз в год силами рабочей группы
- Доступен и в печатном виде, и в электронном

**«Гайд — это не инструкция, а путеводитель по нашей команде.
Он помогает новичку сразу понять, что его здесь ждут и ценят.»**

Что изменилось благодаря проекту

Снижение выгорания

Сотрудники получили регулярную возможность делиться состоянием и получать поддержку

Рост вовлечённости

Амбассадоры стали точками притяжения, сотрудники активнее участвуют в жизни учреждения

Горизонтальный климат

Признание стало частью повседневной работы, а не разовым актом сверху

Диалог с руководством

Вопросы фиксируются, ответы публикуются, обязательства выполняются

Адаптация новичков

Гайд даёт понятную картину «как тут принято» с первого дня работы

Чувство принадлежности

Сотрудники «в поле» перестали чувствовать себя оторванными от команды

Как перенести «Тёплую команду» в другое учреждение

Что передаётся в пакете внедрения

- Положение об амбассадорах культуры
- Сценарии «Круга заботы» (структура, тайминг, правила)
- Регламент «Спасибо коллеге» (доска, чат, отбор)
- Формат «Открытого микрофона» (форма, чек-лист, протокол)
- Шаблон культурного гайда (4–6 страниц)
- Чек-листы, формы обратной связи, инструкции

Срок внедрения

6–8 недель

Не требуется

- Новые штатные единицы
- Платное программное обеспечение
- Внешняя экспертиза и консультанты
- Дополнительный бюджет

Критерии успеха:

70% отделений проводят «Круг заботы» регулярно

Минимум 1 благодарность в день на учреждение

80% новичков знакомятся с гайдом в первую неделю

На «Открытом микрофоне» — 10+ вопросов

Вывод и предложение

- «Тёплая команда» — воспроизводимая, бюджетная и человекоцентричная модель развития корпоративной культуры

- Практики опираются на внутренние ресурсы и инициативу коллектива — без новых ставок и бюджета

- Модель одинаково эффективна в небольших центрах и крупных социальных учреждениях

«Предлагаем рассмотреть проект как лучшую практику развития корпоративной культуры и поддержать его тиражирование в социальных учреждениях города»