

Евгения Блискавка, Национальный центр финансовой грамотности: «Мы считаем, что нужно работать не так, нужно понять индивидуальный запрос человека»

По итогам прошедшего 16 июня 2021 года престижного батла Well-being Academy - образовательного центра для HR-профессионалов по тематике корпоративного благополучия, сервис Национального центра финансовой грамотности «Финансовое здоровье» был признан лучшим среди 10 представленных на голосование претендентов. О сервисе, направленном на снижение финансового стресса сотрудников и повышение производительности их труда, «Финансист» поговорил с **Евгенией Блискавкой**, руководителем Национального центра финансовой грамотности.

- Евгения, поздравляю с победой! Ваш сервис обошел в борьбе серьёзных соперников: YouTalk, СберЗдоровье и других, расскажите, пожалуйста, о нём.

- Вы знаете, какой огромный опыт мы накопили за 16 лет работы. Только в рамках недель финансовой грамотности мы по всей стране собрали примерно 30 миллионов граждан. Однако именно этот опыт показал нам, что причинять добро не очень-то просто. Всегда, к сожалению, общий итог такой: «знаете, не учите нас жить, помогите материально» - сегодня большая часть россиян не готова самостоятельно приходить и брать эти важные для жизни знания. Поэтому мы сосредоточились на более прикладном характере мероприятий и нашли более понятный вход ко взрослым: через работодателей. Еще в рамках сотрудничества с Министерством Финансов мы начали проводить программы по финансовой грамотности на рабочих местах. И вот, мы подготовили программу, апробировали её и тут...

- Пандемия?

- Она. Ударил коронакризис, а у нас была такая достаточно обширная программа сотрудничества, 1700 работодателей приняли участие по всей стране в этой программе, при чём работодатели от таких, как «Сибур», «Автодор», «Евраз», «Татнефть», «Ленэнерго», АО «Корпорация тактического ракетного вооружения», «Лента», «М.Видео», «Эльдорадо», «Северсталь», «Алроса», достаточно крупных компаний до небольших организаций из 69 регионов. И представляете, у нас со всеми были

договорённости об очных мероприятиях... А тут карантин, и мы вынуждены были переходить в онлайн, перестраивать программы.

Опять же онлайн – такая история... Мы по своей практике знаем, что в чистом виде он всё равно не очень работает, потому что взрослый человек быстро теряет интерес, его важно подогреть, вдохновлять, мотивировать, что бы он не утратил энтузиазм, с которым входит в программу и с тем же энтузиазмом вышел из неё. Соответственно, мы придумывали программу наставничества, вовлекали наших консультантов и делали из них не просто распространителей знаний, а таких вот партнёров по ведению групп. Формировали, как наставников, чтобы они были способны осуществлять эту функцию. И наши совместные с HR-ами компаний исследования показали, что такое направление очень актуально для их сотрудников. И особенно актуально оказалось именно в период карантина. Мы стали таким щитом между болью сотрудников и работодателем в условиях тотальной неопределённости и, [как выяснилось](#), полного отсутствия каких-либо финансовых запасов у экономически активных граждан.

- Как карантин подчеркнул актуальность проблемы?

- Знаете, когда вся эта неопределённость случилась, никто же не понимал, насколько надолго? Насколько денег вообще хватит? А исследования говорят о том, что ни у кого запаса нет в общем-то – на 60 дней хватит, а что дальше – непонятно и даже у тех, у кого он в принципе должен быть – тоже ничего нет.

Естественно, эту боль сотрудники переносили на работодателя, работодатель пытался придумать, что с этим делать? И тот опыт, который мы получили в программе, проводя бесплатные мероприятия, получил такое логическое расширение, увидели возможность для себя – развитие в эту сторону, развитие прикладных инструментов, сервисов для сотрудников компании по повышению финансовой грамотности, именно с точки зрения заботы об их финансовом здоровье.

- Хороший термин – «финансовое здоровье»

- Финансовое здоровье – очень просто и понятно, да. Есть [интересное исследование национального агентства финансовых исследований](#), они измеряли в России на что, собственно говоря, влияет финансовое здоровье с точки зрения компании, с точки зрения сотрудника как человека, и пришли к очень интересным выводам: что все мы живём под стрессом в той или иной степени. Россияне в 82% случаев часто, либо очень часто, или периодически испытывают финансовые трудности.

Это вызывает стресс, стресс сказывается на всём: на здоровье, на отношениях, на карьере, даже на сексуальных отношениях. Естественно,

когда человеку не очень комфортно, это сказывается на его способностях, вовлечённости, в том числе, в рабочие процессы. То есть, если у тебя голова болит о том, что ты не знаешь как кредит оплатить, ну очевидно, что ты не сильно будешь вовлечён в решение сложных задач на работе и, более того, ты будешь падок на возможность заработать лишнюю копейку. А для работодателей, особенно если речь идёт о квалифицированных кадрах, это большая боль, когда эти кадры мечутся. Поэтому, конечно, работодатели поддержали эту историю. Сегодня мы продолжаем развивать этот сервис, у нас достаточно амбициозные планы.

- А можно поподробнее, как именно работает сервис?

- Мы искали оптимальное сочетание – чтобы программа не была перегружена, но была максимально полезна. Мы оставили три вещи. Есть диагностика финансового здоровья, которая позволяет составить профиль и определить основные зоны развития, потенциальные трудности, и так далее. И компания начинает сотрудничество с нами с такого простого теста своих сотрудников, чтобы понять, где таится корень зла – основная финансовая причина стресса сотрудников. Второй этап – прикладная онлайн-программа, цель которой, по сути, составить для пользователя стратегию построения отличной финансовой формы. И третий элемент всей этой истории – консультации специалистов по финансовому здоровью. Бывают случаи, например, когда человеку просто невозможно решить проблему самостоятельно - столько за жизнь нажито и накоплено, что самому сложно разгрести. В этом случае можно воспользоваться помощью специалистов.

Компания–работодатель, таким образом, подключается к сервису и собирает необходимые услуги, как конструктор.

- Вообще, это хорошая тенденция – забота о сотрудниках

- Да, крупные, современные компании довольно давно начали заботиться о своих сотрудниках, но финансовая составляющая в большинстве случаев проседала. То есть раньше она очень часто была представлена какими-то семинарами от банка, например, который зарплатный проект ведёт. Банковские сотрудники придут, прочитают разово... Но, как правило, от таких мероприятий большого результата не бывает, а интерес есть.

- Расскажите, пожалуйста, о ваших кадрах. Кто консультирует?

- Поскольку за годы работы у нас была возможность собрать лучших просветителей всей страны, естественно, мы выбирали лучших из лучших, которым мы уже могли предложить возможность коммерческого развития своих талантов. У них у всех высшее образование – экономическое или юридическое, каждый окончил программу повышения квалификации по методикам личного финансового консультирования, у них есть минимум 3

года за плечами просветительской деятельности, многие из них много лет в финансовом консалтинге.

- Сапожники с сапогами, то есть?

- Да, с «сапогами» у них точно всё хорошо :-). Финансовую температуру, можно сказать, мы измеряли на входе :-). А это очень важный аспект, потому что, если ты не умеешь позаботиться о своем финансовом здоровье, чему ты можешь научить других? Мы за практиков! Все наши сотрудники чувствуют себя уверенно в настоящем и с оптимизмом смотрят в завтра. Они независимы, их задача – непосредственный результат с точки зрения улучшения показателей финансового здоровья. Они ничего не продают – это строжайше запрещено, разумеется.

Более того, мы даже формат консультации немного пересмотрели, потому что ну вот что сейчас доступно на рынке? Или тебе продадут счастье в коробке. Либо тебе составят очень большой личный инвестиционный план, где тебе предпишут, что и как тебе делать. Но из практики мы видим, что это не работает. В лучшем случае человек хотя бы что-то берет на карандаш, в худшем - полученные рекомендации только еще больше усугубляют финансовый стресс из-за отсутствия реальных изменений. Поэтому мы поменяли концепцию консультирования, у нас консультант не выступает строгим учителем, как в школе, который заранее знает все ответы из конца учебника. Консультант - партнёр, он – зеркало, которое помогает вытащить вам то, что именно мешает делать все эти, в сущности, довольно простые шаги. Потому что все знают как надо (зарабатывать больше, чем тратишь, управлять расходами, заботиться о будущем заранее ...), но почти никогда не делают.

Более того, мы стремимся к тому, что бы консультанты давали право клиенту на собственное мнение, даже если оно, по мнению консультанта, является не идеальным. Пускай вариант решения будет эффективным всего на 98%, но он будет человеку близок, по его опыту, по его психотипу и так далее. Не нужно его тащить за волосы к тому решению, которое на 2% улучшит показатели, но не доставит человеку удовольствия.

У нас не было принято учить слушать клиентов, особенно финансовых консультантов, они все знают рецепты счастья. Но мы считаем, что нужно работать не так, нужно понять индивидуальный запрос человека, что именно его беспокоит, и какое решение ему максимально комфортно и близко. Тогда и позитивный результат будет, как это уже подтверждает практика работы экспертов сервиса «Финансовое здоровье».

https://finansist-kras.ru/news/finances/evgeniya-bliskavka-natsionalnyy-tsentr-finansovoy-gramotnosti-my-schitaem-cto-nuzhno-rabotat-netak/?fbclid=IwAR2F9gJpU2hPIGyKNjxr9LnTt6L38V93FUCY_qsaaKHLvioYFKjn0i72L74

28.06.2021