

Приложение на активни методи за подобряване на комуникацията в EXL Services

Цветомир Шоков, Ангел Марчев, мл., Ангел Марчев

Application of active methods for improving the communication in EXL Services

Tzvetomir Shokov, Angel Marchev, Jr., Angel Marchev

Резюме: В настоящата статия се изследват ползите и значението на тимбилдинг игрите за подобряване на екипните комуникации. Проведеното изследване е провокирано от конкретна проблемна комуникация в екип "Белкин" на EXL Services. Основният успешно използван метод за подобряване на екипната комуникация са тимбилдинг игрите. Вследствие на подобрената комуникация екипът е по-производителен и консолидиран около екипната цел и е поставена над индивидуалните интереси.

Ключови думи: тимбилдинг, екипна комуникация, ангажираност

Abstract: This paper reviews the benefits and the importance of the teambuilding games for improvement of team communications. The research in the paper is done as an answer to a particular situation in team Belkin of EXL Services with problematic communication among the team members. The main successfully applied method for improvement of them communications are the teambuilding games. As a consequence of the improved communication the team is more productive and consolidated around the team goal while also putting it above the individual interests.

Key words: teambuilding, team communication, engagement

Написването на тази статия е провокирано от конкретна проблемна комуникация в екип "Белкин" на EXL Services. За да може да се реализира оптимално екипният потенциал, членовете на екипа трябва да развият умения за

сътрудничество, да си взаимодействат за реализирането на екипната цел, което е немислимо без осъществяване на ефективни комуникации помежду им. Основният акцент, който се поставя на тимбилдинг игрите в настоящата разработка, е върху значението им за подобряване на екипната комуникация. Те създават условия за общо преодоляване на трудности, търсене на нестандартни решения и възможности, решаване на заплетени загадки, бързо вземане на решения, добра ориентация и колективен стремеж за победа, като по този начин се подобрява екипната комуникация. Вследствие на подобрената комуникация екипите са по-производителни и консолидирани около екипната цел и я поставят над индивидуалните си интереси [4, 5].

Въведение в конкретната ситуация

Като лидер на екип „Belkin” в компания „EXL”, асистент мениджърът забелязва, че участниците не винаги работят колективно и трябва да се положат усилия за повишаване на сплотеността. Екипът се състои от 12 човека (без да се счита лидерът) като всички участници са поставени на едно и също ниво в йерархичната структура на компанията. Екипът се занимава изцяло с финансова и счетоводна дейност и е разделен на два подекипа. Единият от тях е съставен от 8 члена, а втория от 5. Осем от членовете на екип „Белкин“ се занимават с фактурирането и кредитирането на проблемни поръчки и доставки, отразяват плащанията в специална софтуерна система, отговарят за почистването на сметките, обновяват базата данни и събират плащанията на задължнели клиенти. Останалите пет члена имат сходни длъжностни характеристики, но докато първите 8 отговарят за събирането на плащанията, то те плащат на различни доставчици и компании които са извършили различен вид услуги за „Белкин“. За всеки подекип има по един асистент мениджър, който да следи за изпълнението на задачите и да провери качеството на извършената работа.

Почти всички от хората в екипа са на сходна възраст което предполага и много общи теми за дискусии и интереси. Противно на очакванията в екипа се наблюдава групиране и фрагментиране на по-малки съвкупности. В процеса на работа се забелязва липсата на доверие между членовете на екипа и нарушена комуникация. Липсва сътрудничество и доверие, като всеки член на екипа предпочита да върши работата си сам или ако има въпроси да ги зададе на първо към лидера си. Недостига на дискусии провокира и недостатъчния, минимален брой

идеи които са се зародили в екип „Belkin”. Причина за това е индивидуалността в характерите която всеки в екипа притежава.

След внимателно наблюдение на наична по който комуникира екипа, се установява че комуникацията между отделните членове е частично прекъсната и единственото за което комуникират са проблемите в процесите и организацията. В подекипите работата не се разпределя, а всеки следи за изпълнението на цели които сам си е поставил, като не обръща никакво внимание на останалите участници в екипа и тяхната работа. И в двата подекипа участниците са преминали цялостен тренинг, което означава че са взаимнозаменяеми. На моменти различни участници от екипа извършват дейности, в които се чувстват най-уверени, с което не помагат на останалите, напротив, оставят своята работа на другите членове на екипа.

Като резултат от описаната ситуация в периода 01.08.2011 – 31.07.2012 статистиката показва висок процент на напуснали служители надвишаващ 36%.

Работната хипотеза е, че използвайки тиймбилдинг игри може да се повиши нивото на сплотеност в екип „Belkin” работещ в компания „EXL”. Поставената цел е да се подпомогна по-голямата сплотеност на екипа, така и да се повиша неговата ефективност.

С помощта на няколко специално подбрани игри, които са изиграни за периода от 6 до 9 месеца, са постигнати поставените цели като междуременно е повишаванена ангажираността на всеки участник и едновременно с това намалява текучеството в екип “Belkin”.

След изиграването на всички игри се очаква от всеки участник:

- да осъзнае необходимостта от ефективна комуникация
- да развие лидерските си качества и умения
- да повиши ефективността си
- да повиши мотивацията си
- да подкрепя останалите участници в бъдещи задачи
- да подпомага взимането на решения
- да увеличи чувството си за принадлежност към колектива
- да разбере че не е много по различен от останалите членове на екипа

Основната критерий за оценка на успеха след провеждането на всички първоначално подбрани екипни игри в периода 01.08.2012 – 30.04.2013 е процентът на напусналите служители да бъде по-нисък от този за предходаната година (споменат по-горе).

Активни методи за обучение за целите на екипната работа

Активната форма на обучение е тази форма в която обучаемите изпозлват физическите си или умствените си способности по време на обучението, което им спомага да запомнят и разберат учебния материал или задачите. Методите които могат да се използват в активната форма на обучения са:

- Дискусия – Обсъждане и разискване на спорен въпрос, с което се цели да неговото решение
- Мозъчна атака – Техника за генериране на нови и полезни идеи при вземане на решения. Това повишава творческото мислене. Използва се за дефиниране на задача върху която се работи, определят се конкретни проблеми, намират се примерни решения и се изследва тяхната надеждност. Основно правило при този метод е идеите да бъдат записани по начин по който целия екип лесно да ги вижда.
- Ролеви игри – Това е тип игра, в която участниците заемат ролята на персонажи и заедно създават истории.
- Събеседване – Специално организирана беседа с определени цели
- Обсъждане – Разглеждане на тема от група в задълбочен разговор
- Дидактически игри – Решаване на умствена задача, поднесена в занимателна форма.

Иначе казано, активните методи за сплотяване на екип, са тези които насърчават членовете на екипа да влагат повече усилия в работата си, придава повече практически възможности и дава обратна връзка относно изпълнението на задачите.

Активната форма за сплотяване на екип изисква от служителите да поемат отговорност за работата която се извършва и за тази която трябва да бъде извършена, защото това не е задължение само на техния ръководител или на

мениджмънта на компанията. Предизвикателството пред активните методи, са очакванията относно екипното изпълнение които сме обошили преди да започнем да използваме тези методи.. Съществуват много възможности да осъществим активни форми за сплотяване на екипа. Повреме на работата, лидерът на екипа избира подходяща активна стратегия, която ще коства едва няколко секунди и ще покрие всички проблемни области и ще включи в себе си както всеки служител индивидуално, така и всяка индивидуалност в екип. Тези стратегии се определят от:

- Начинът по който лидера води тиймбилдинг занятията
- Темите които ще бъдат засегнати в тези занятия
- Опита и познанията на участниците в екипа
- Времето което лидера е подготвил за занятията
- Целите на лидера [1]

Една от най-важните ползи от активните методи , е че то повишава вниманието на учатниците в екипа, и седят съсредоточени в задачите дадени от лидера. Същи така повишава нивото на разбиране на зададените цели и задачи. Членовете на този екип са заето почти постоянно с извършването на задълженията си. Пред всеки служител се появява възможност да докаже знанията си и да сподели опита който е натрупал с останалите, с което да обогати и останалите участници. Активните методи позволяват на членовете на екипа да експериментират с идеите които имат в и извън него. То развива както социалните контакти между служителите и лидера, така и тези между самите служители. Това сплотява екипа и техния лидер на работното място.

Методика на изследването

Данните включени в емпиричната база, са събрани с помощта на долупосочените методи:

- Анкета, проведена преди изиграването на тиймбилдинг игрите
- Анкета, проведена след изиграването на тиймбилдинг игрите
- Лични наблюдения върху екипната работа и комуникация от асистент мениджър на екипа

- **Заклучително интервю с всеки член, след изиграването на тиймбилдинг игрите**

Предварително са раздадени анкети на всички участници, които те попълват анонимно, за да може анкетите да са напълно обективни. След това вече може да се започне и същинската част, а именно изиграването на всички предварително подбрани игри.

Преди всяка игра, е провеждан инструктаж в който се обяснява каква е играта, как трябва да бъде изиграна и се оставя време за предварителни въпроси, ако някой член на екипа не е разбрал идеята на самата игра. Когато всеки участник получи отговор на своите въпроси, вече и играта може да започне.

След изиграването на всяка една игра, се обявяват и резултатите от нея, както и победителите, ако има такива. Задължителна е и дискусията след всяка игра, в която се анализират проблемни области появили се при протичането на играта като се влиза и в детайли, как по-добре може да бъде изиграна дадената игра.

След изиграването на всички игри се провежда и заключителната анкета, която участниците отново попълват собственооръчно и анонимно. Анализ и изводи от тази и предходната са представени по-долу.

Провеждане на предварителна анкета

След обработка на предварителната анкета се получиха следните резултати (осреднени по 5 бална скала), които ще послужат за сравнителна база след провеждането и на заключителната анкета:

- *Точка 1 „От значение е екипа“.* Наличие на недостатъчно чувство за принадлежност към екипа. Членовете на екипа смятат, че понякога тяхната работа е от значение за екипа (2.948).
- *Точка 2 „Комуникация“.* Участниците в екипа смятат че комуникацията не е на нужното ниво и има какво да се подобри (2.875)
- *Точка 3 „Разбирателство“.* Екипът смята че има разбирателство, но и то не е на нужното ниво (3.351)

Провеждане на тимбилдинг занимания

С цел по-бързи и дълготрайни подобрения е решено всички игри да бъдат изиграни в работно време. Изрично е решено да се провеждат игрите в петък, защото точно в този ден работата е най-малко и възможността целия екип да отсъства от работа е най-приемлив:

Дата	Дейност
10.Август.12	Инструктаж игра "Три твърдения"
10.Август.12	Провеждане на игра "Три твърдения"
10.Август.12	Финална дискусия игра "Три твърдения"
07.Септември.12	Инструктаж игра "Зуум"
07.Септември.12	Провеждане на игра "Зуум"
07.Септември.12	Финална дискусия игра "Зуум"
19.Октомври.12	Инструктаж игра "Продай своето умение"
19.Октомври.12	Провеждане на игра "Продай своето умение"
19.Октомври.12	Финална дискусия игра "Продай своето умение"
16.Ноември.12	Инструктаж игра "Обща култура"
16.Ноември.12	Провеждане на игра "Обща култура"
16.Ноември.12	Финална дискусия игра "Обща култура"
07.Декември.12	Инструктаж игра "По света и в офиса"
07.Декември.12	Провеждане на игра "По света и в офиса"
11.Януари.13	Инструктаж игра "Познай кой"
11.Януари.13	Провеждане на игра "Познай кой"
11.Януари.13	Финална дискусия игра "Познай кой"
15.Февруари.13	Инструктаж игра "Слепци в повече"
15.Февруари.13	Провеждане на игра "Слепци в повече"
15.Февруари.13	Финална дискусия игра "Слепци в повече"
22.Март.13	Инструктаж игра "Какво е качеството за успех"
22.Март.13	Провеждане на игра "Какво е качеството ти за успех"
22.Март.13	Финална дискусия игра "Какво е качеството ти за успех"
19.Април.13	Инструктаж игра "Хартиена кула"
19.Април.13	Провеждане на игра "Хартиена кула"
19.Април.13	Финална дискусия игра "Хартиена кула"

Описание на игрите

„Три твърдения“ – тази игра помага за „разбиване на ледовете“ между участниците и цели да се опознаят по-добре. Естеството на тази игра е, всички участници да се съберат в кръг и всеки един да изкаже три твърдения за себе си, като две от твърденията трябва да бъдат истински и едно да е лъжа. За да е по-интересно бяха въведени и допълнителни въпроси, които да бъдат зададени към всеки участник относно неговите твърдения. В края на играта, всеки може да зададе допълнителен въпрос и да посочи кое твърдение според него е грешно, за участника който го е изрекъл за себе си. С изричането на верните твърдения, хората по-лесно ще се опознаят и така ще подпомогна за създаването на една по-приятна работна атмосфера.

„Зуум“ – това е групова игра която помага за развиването на комуникационните умения, предварителното вземане на решение и на уменията за

решаване на проблеми. Тази игра е базирана на книгата на Ицван Баняй в която има 30 последователни снимки без никакъв текст и е издадена в 18 държави. Снимките „Зуум” представляват мащабирани снимки като първата снимка е началото а тридесетата е последната. Снимките проследяват петел, ферма, кораб, пустинен остров и завършват с космоса. На всеки от 12-те участника му се раздават по 2 снимки, които само той/тя има право да гледа тяхното съдържание. Целта е от първата до последната снимка да бъдат подредени по единствения правилен начин, а именно по този показан в книгата „Зуум”. С тази игра целях да развия умението на всеки участник да слуша внимателно останалите участници, да комуникира по-свободн, да се вгледа внимателно в детайлите и да извади не само най-важните детайли, а всички и да ги представи по възможно най-разбираемия начин на колегите си. Всеки член на екипа може да осъзнае колко важно и нужно е да комуникира ефективно.[2]

„Боулинг мастър” – Това е единствения тимбилдинг, който се осъществява извън работната среда. Целият екип „Белкин”, заедно с мениджъра си, изиграват 2 игри на боулинг в игрален център в София. Поради факта, че на една писта не могат да вземат участие повече от 8 участника, екипа бе разделен на 2 писти по 7 състезателя. След изиграването на първата игра, най-добрите трима от едната писта , най-добрите трима от втората и седмия с най-добър резултат сформират нова седморка на шампионите и заиграват нова игра на първата писта. Отаналите 7 изиграват втора игра „на честта” на съседната боулинг писта. Победителят е награден със специална купа, която е връчена от мениджъра на екипа. Тази игра повдига атмосферата в екипа и приповдигна настроението на всеки участник.

„Продай своето умение” – начинът, по който се провежда тази игра е сходен с метода по-който се провежда и първата игра „Три твърдения”. За целта всички членове на екипа трябва да седнат в кръг и да споделят едно тяхно умение, което самите те смятат или за уникално, или за такова което владеят до съвършенство и да го представят по такъв начин на останалите, че всеки участник да го пожелае и да го откупи срещу една банкнота (предварително копирани на лист А4 39 банкноти, изрязани и раздадени на всеки участник по три банкноти). Покупката на умение става последния начин: първо се излушват всички участници, които споделят техните умения и след като се извъртят, всеки дава по една банкнота на този участник, чиито умение са пожелали да притежават. Ако има 3 умения или качества които са харесали на даден играч, може да си раздаде и трите банкноти. След като

участник си е откупил някое умение, той има право да зададе допълнителни въпроси, които да помогнат на участника закупил умението да го използва. В тази игра се определя и победител. Победител е именно този участник, който е събрал най-много банкноти. Тази игра помага за „разчупване на ледовете” и изисква от участниците да проявят креативност. С провеждането се цели всеки участник да опознае по-добре останалите участници и да придобие чувство за принадлежност към екипа.

„Обща култура” – Тази игра е много лесна за провеждане и е подходяща за петъчен следобед, след дълга и изтощителна седмица. Играта съдържа 120 предварително подбрани въпроса, които са съобразени с интересите на всички участници. Във въпросника са включени въпроси от следните категории: световна и българска история, физика, география, биология, математика, световна и българска литература, филми, музика, спорт, откриватели и счетоводство. Екипът от 12 члена, е разделен на 4 тима, всеки с по трима участника, които колективно трябва да отговарят на въпросите. Изисква от участниците да проявят логика, интелект, знания, съобразителност и бързина при отговарянето на всеки въпрос. И в тази игра се определи екип победител. Победителят е именно този екип, който е отговорил на най-много въпроси с правилен отговор. Играта изключително много помага както на колективното и индивидуално изработване на решения така и за развиването на лидерски умения. Също така засяга професионалната област в която играчите се развиват и това подпомага за тяхното професионално осъвършенстване и развитие в тази сфера.

„По света и в офиса” – Това е ролева игра, при която няма край, нито победител нито по-специален ред на участниците и се играе абсолютно всеки петък на работните места. Целта на играта е само една. Да бъдат преразказани за 30 мин всички по-важни новини случили се по света и тези които са се случили в офиса. Какво точно представлява тази игра? Играчите са поставени в ситуация все едно, че имат собствена телевизия и един от участниците на екипа в петък около 16:30 влиза в ролята на водещ на новините и обобщава гореспоменатите теми в рамките на 30 минути. Това изключително много помага на хората да се отпуснат на работното място и да говорят свободно пред останалите членове на екипа. Играта сплотява участниците, като им показва че едни и същи теми ги интересуват и по едни и същи теми говорят. Ако някой не е добре подготвен, то тогава се включва и втори - помощник водещ, който помага като подхвърля допълнително идеи за новини които

да бъдат „излъчени“. Целта е тази подкрепа да се пренесе от играта в нормалната работна среда.

„Познай кой“ – За тази игра се сформират 6 отбора по 2 участника. Карикатури на известни личности са принтирани на лист А4 и представени по отделно на шестте отбора. Ако нито един от екипите не успее да се сети кое лице е изобразено на снимката, са подготвени по 3 допълнителни подсказки, които да помогнат за решаването на задачата. Ако отбор даде правилен отговор без подсказки автоматично печели 3 точки, ако го познае след 1 подсказка, печели 2 точки, ако използва и втората подсказка печели 1 точка, а при третата подсказка точки не се печелят. При грешен отговор, се взима по 1 точка от актива на отбора който е дал неправилно предположение. Победител в играта е този отбор, който събере най-много точки. Играта помага за изработване на колективно решение, развива комуникативните умения като помага на играчите испешно да си сътрудничат за да достигнат до правилния отговор. Играчите трябва да са съобразителни и фокусирани повреме на играта, защото след като бъде използвана една подсказка съседния отбор много бързо може да стигне до верния отговор ако е по-съсредоточен.

„Слепци в повече“ – Тази игра е доста по-активна от останалите. За изиграването ѝ има нужда от по-голямо пространство. За тази игра се начертава предварително избран маршрут, по който всеки участник да слаомира без да бутне нито един предмет по пътя си. Всички предмети поставени по трасето представляват „бомби“, които дори леко съприкосновение „избухват“ моментално и играча който е докоснал бомбата, губи автоматично своя ред. За да е по интересно и да могат да бъдат включени различни елементи на комуникация, бързина, прецизност, съобразителност и кординация, всеки участник слаомира по трасето със завързани очи. Сформирани са четири отбора, всеки с по трима състезателя и групирани в две А и Б групи. Отбори 1 и 2 са в група А, докато отбори 3 и 4 са в група Б. Всеки състезател трябва да премине през трасето със затворени очи. Единствения начин за всички играчи да пресечат финалната линия без да бутнат бомба по пътя си, е ако се вслушват внимателно в съветите на съотборниците си, което не е толкова лесно. Всички останали участници в играта, се опитват да насочат слаомиращите в грешна посока, освен техните съотборници. Отборът, който прекара най-много състезатели, за най кратко време през трасето, преминава във

финалната част на играта, където трябваше да срещне победителя от съседната група.

„Какво е качеството ти за успех” – Тази игра е сходна на „Продай своето умение”. В нея всички участници застават в кръг и дискутират личните си качества или черти от характера, които са им спомогнали да успеят по някакъв начин в училище, в университета, в спорта или като цял в живота. На всеки участник е раздадено по едно тесте с лепкащи листчета, върху които да напишат на какво са научили другите, т.е. кое тяхно качество или качества са предали на останалите членове на екипа, което ще им спомогне да пожънат успех в бъдеще период от време. Освен това като втора цел на играта, е възложено на всеки участник да напише и какво е научил, от останалите, т.е. какво е това качество което е спомогнало на останалите да успеят и самия участник желае да използва за напред.



„Какво е качеството ти за успех”

След като са се изредят всички участници, идва реда на „признанието”. Всеки член споделя тайната на успеха или как точно това качество му е помогнало да успее. След изиграването на играта, върху една от стените са закачени два големи листа във формата на крушки, на които бяха залепени листчетата надписани от всеки участник. Тази игра помага „топене на ледовете” между участниците, изгражда екипна принадлежност у всеки член, подобрява комуникативните умения ,

участиците проявяват креативност в описването на притежаваните от тях качества и др.

„Хартиена кула” – Тази игра за разлика от останалите игри е изиграна само от 6 човека, които са разделени в два екипа по трима участници. Целта на играта е за 30 минути да се построи най-високата кула или постройка изработена от хартия. За целта са предоставени на двата екипа един топ от 500 листа А4 хартия и един топ хартия с листа формат А3. Двата топа са разделени поравно между двата екипа и отделно е предоставено тиксо и на двата отбора за да могат да закрепят хартиените си кули и 2 ножици.



„Хартиена кула”

В началото на играта са предоставени 5 минути за въпроси към лидера, за да могат да бъдат изчистени всякакви неясноти по играта. Освен това и двата екипа имат по 10 минути за да помислят и обсъдят, кой е най-ефективния начин по който да работят, за да формират по-висока кула от противника. Победителят е отбоът чиято кула е по-висока и се задържа повече от 10 секунди в изправено положение, без никой от състезателите да я докосва или придържа. Тази игра развива уменията за работа в екип, за вземане на колективни решения в труден и напрегнат момент, вземането на решения в перспектива, екипна комуникация, синхрон и др.

Резултати от финалната анкета

След обработка на резултатите от финалната анкета, се забелязва значително покачване във всички оценки в сравнение с предварителната анкета:

- *Точка 1 „От значение е екипа”*. Наличие на значително повишение в чувство за принадлежност към екипа. Членовете на екипа са на мнение, че тяхната работа е важна и от значение за целия екип (3.906).

- **Точка 2 „Комуникация“.** За разлика от преди 9 месеца, сега екипът комуникира лесно на всякакви теми. Участниците са на мнение, че проведените игри са повлияли положително не само на вътрепната комуникация, но и на външната (тя включва комуникацията с отделни екипи, с мениджърите в организацията и с останалите колеги от съседните проекти) (4.115)
- **Точка 3 „Разбирателство“.** резултатите също видимо са се покачили. Екипът смята че има разбирателство между тях и то е на добро ниво (3.900)

Резултати от проведеното интервю

В интервютата към всички участници бяха зададени 5 въпроса, касаещи настроението на екипа, както и това на отделните индивиди в него. По този начин всеки член на екипа може да представи личните си наблюдения и да сподели как вижда себе си в екипа. Мнението на всички участници е че в екипа цари добро настроение, повдигната мотивация, ефективна комуникация и липса на напрежение. Всичко това екипа отдава на проведения тимбилдинг.

Някои обобщения на коментарите за въпросите от интервюто:

На въпроса, дали имат усещане за екипна принадлежност, всички участници отговарят положително. Един от участниците, споделя че асоциира себе си с екипа. Според повечето, екипната им принадлежност се дължи на факта, че в екипа не се усеща никакво напрежение, атмосферата е приповдигната, забавна, комуникацията за разлика от преди 9-10 месеца върви безупречно и изпитват морално удовлетворение от свършената работа. Според член на „Белкин“, той изпитва чувство, че на работа си има второ семейство и екипа е именно неговото семейство. За първи път се радвал да отиде на работа рано сутрин, защото го правил с ентузиазъм и мотивация, каквато винаги до сега му е липсвала както в „EXL Services“ така и предишните компании за които е работил.

На въпроса, дали биха се преместили в друг екип, участниците категорично отговарят, че това не би се случило никога. Според тях, повечето служители искали да влязат в нашия екип, защото сме един от най-добре представящите се екипи със сигурност един от най-качествените, което е незаменимо на този етап. Ето и едно от мненията: „Белкин е най-старият и ефективен проект в компанията. Всички членове на нашия екип се разбират и общуват на всякакви теми. Няма подобен екип, който

да работи толкова интерактивно и сплотено. Не бих заменил екипа, по-скоро бих сменил компанията за която работя.”

От останалите въпроси стана ясно, че всички членове на екипа са мотивирани да се развиват, повишили са не само доверието в останалите членове а дори, а дори и в себе си. Екипната комуникация видимо се е подобрила и е станала многократно по ефективна и ефикасна. След като първоначално е подобрена комуникацията на тема работа, след проведените игри е подобрена и комуникацията на всяка тематика. На въпроса дали участниците желаят да участват в подобен тип тиймбилдинг, повечето казват, че биха се обидили ако такива не бъдат провеждани повече.

Изводи и препоръки

Според мнението на асистент мениджъра това е един от най-успешните проекти провели се в компанията, имащ за цел да сплоти определен екип. Основната разлика между проведения тиймбилдинг и тези, които компания „EXL Services” обикновено организира за своите служители, е във формата, по който се провеждат игрите. Основният инструмент за сплотяване на екип, който компанията използва е т.нар. викторина на празнична вечеря по случай рождения ден на компанията или коледното празненство, което се провежда всяка година. Викторината включва голям обем въпроси, посветени на организацията и дейността с която се занимава. Това отегчава хората и не води до повипаване на мотивацията, ефективността или дори комуникацията. Всеки участник играе сам за себе си, с което трудно би могло да се сплоти екип или група от хора седящи на една маса.

В проведеното изследване, са използвани няколко различни форми за сплотяване на екип. Разнообразието от игри, както и 9 месечната продължителност се оказват в пъти по-ефективни от използваните до момента методи за сплотяване на екип. В този метод, участие вземат всички присъстващи, а в метода на компанията участие вземат ограничен брой служители, докато мнозинството са пасивни свидетели на случващото нямащи възможност да представят себе си, знанията си и уменията си.

След прилагането на активните методи за сплотяване на екип „Белкин”:

- се наблюдава индивидуална и екипна удовлетвореност от общуването в колектива.

- всеки член е повишил видимо мотивацията си и ефективността си, за което показва статистиката на допуснати в процеса на работа грешки. Средният процент на допуснати грешки в екипа за периода Януари 2012 - Август 2012 е 2.85%. За сравнение този процент за периода Септември 2012 – Май 2013 е средно 1.37%.
- процента на напускащи служители е намалял от 36 % за периода Август 2011 – Юли 2012 до средно 12% за периода Август 2012 – Май 2013, като единствения член напуснал екипа е асистент мениджърът на съседния подекип.
- всеки член е въведен в процеса по вземане на решение.
- екипът е сплотен и работи напълно колективно

Изводите, които могат да бъдат направени от горепосочените факти, са че активните методи за сплотяване екип и в частност игрите проведени сред служителите на екип „Белкин” доказват, че този вид тимбилдинг е едно от ефективните средства за подобряване моментното състояние на всеки тим. Комуникационна бариера между участниците на практика не съществува, всеки член на екипа намира подкрепа в колегите си, мотивацията се е повишила, развиват се лидерските умения у всеки индивид. Това доказва ефективността на целия процес през който премина екип „Белкин”.

Нито едно негативно мнение или очакване не присъства повреме на интервютата след края на тимбилдинг дейностите. Според опитът на асистент мениджърът, който има 5 години опит в този екип, винаги е имало нотка негативизъм или песимизъм относно работата. След изиграването на игрите и включването на екипа в изработването на решения всичко е различно. Хората идват на работа и си тръгват с усмивка, ме се стремят само и единствено да запълнят деветте си часа на работа.

Така естествено основната препоръка към всеки лидер на екип, който има същите или сходни проблеми, е да използва активни методи за разрешаването им. Тези методи са ефективни и ефикасни. За кратък период екипа може да бъде преобразен и да заработи колективно. Важно е да има последователност употребата на тези методи, да не се спират при достигнато подобрене, и да не бъдат изпълнявани еднократно. Колкото по дълъг е процеса толкова по дълготрайни промени ще бъдат постигнати.

Използвана литература

1. Jayasinghe, Y., Active Learning Vs Passive Learning, Secrets of Successful Learning, Blogger.com, Wednesday, April 11, 2012, <http://yuganthijayasinghe.blogspot.com/2012/04/active.html>
2. The wilderdom store, Zoom & Re-Zoom, Wilderdom, 12 Jul 2009 <http://www.wilderdom.com/games/descriptions/Zoom.html>
3. Rath, T., Strengths Finder 2.0, Gallup press, 2007
4. Стоянов, И. Стресът в организационна среда. Управленски аспекти. Библиотека "Стопански свят", бр. № 118, Издание на СА "Д. А. Ценов - Свищов, 2012
5. Стоянов, И. Управление на съпротивата срещу организационна промяна. Библиотека "Научно знание", кн. № 5, Издание на Институт на Общество на назначения, 2012