

Изчисляване на цената на конфликта

Кога е полезно да се проведе
процедура по медиация?

Решението да прибегнат към медиацията при конфликт на работното място не е лесно за нашите клиенти:

- Медиацията е сравнително нов вид услуга;
- Малцина я познават и разбират;
(HR-ите обикновено знаят за нея, но не знаят как да убедят тези, които вземат решенията)
- Медиацията изглежда скъпа.

Други опасения:

- “Резултатите от медиацията не са ли твърде разтегливи и необвързващи?”
- “Ангажирането на медиатор създава впечатление, че съм лош мениджър.”
- ...

Следователно, въпросът е...



“Оправдано ли е предложението за медиация?”

Преди да се отговори на този въпрос, би било полезно да се прецени колко “струва” конфликтът , който се предполага, че бихме могли да решим чрез медиация.

Изчисляване цената на конфликта - Защо?



За да помогнем на своите клиенти да вземат разумно бизнес решение:

- Убедете ги, че трябва да предприемат действия във връзка с конфликта
- Покажете на своите клиенти, медиацията добавя стойност в бизнеса
- Разкрийте им, че медиацията действително е най-добрия подход
- Помогнете на HR-ите от компанията да убедят овластените с право да вземат решение да се използва медиация

Крайната цел е да получим мандат за провеждане на медиация!

Изчисляване цената на конфликта – Как да подходим?



- Подход, основан на класическото управление на риска
- Подход, основан на разиграването на сценарии
- База за извършване на изчисленията: заплатите на хората, въввлечени в конфликта, или на засегнатите от него
- Не се опитвайте да изчислите неизмеримите разходи! Но ги споменете!

ОСНОВНИЯ ВЪПРОС

Колко скъпо излиза, ако не се направи нищо по отношение на конфликта?

Изчисляване цената на конфликта – Как да го направим?



1. Опишете възможните сценарии!
2. Преценете вероятността да се случат (не е задължително)
3. Идентифицирайте съответните източници на разходи (ИР)
за отделните сценарии!
4. Изгответе правдоподобни предположения за реалните разходи, които
могат да настъпят от всеки източник
(още по-добре: накарайте клиента да направи предположенията)!
5. Сумирайте разходите при всеки един от сценариите!

Начална ситуация:

- Конфликт между мениджър и служител
- Мениджър брутна заплата: €60.000,- чисто (= €76.800,- разходи за труда)
- Служител брутна заплата: €50.000,- чисто (=€60.000,- разходи за труда)

Основен въпрос (отново)

**Колко скъпо би излязло да не се предприеме нищо
за решаване на конфликта?**

Сценарии

1. Конфликтът ескалира – едната от страните трябва да напусне
2. Конфликтът тлее с месеци
 - страните в конфликта избягват комуникация помежду си
 - допълнителна работа за мениджъра
 - служителят:демотивиран, желае да напусне, “прегорял”, разболява се
3. Конфликтът просто изчезва

Сценарий 1: Ескалация на конфликта



Източници на разходи	База за изчисление	Коефициент	Сума
Компенсации за 6 месеца (по 1 месец за всяка година заемане на длъжността)	Брутна заплата (€50.000,-)	0,5	€25.000,-
Незабавно освобождаване, 4 месеца до датата на прекратяване	Месечни разходи за труда (€64.000,-/12)	3	€21.300,-
Разходи за наемане на нов служител I: разходи фирма наемане персонал (10 кандидата - CVта)	Такса на CV (€500,-)	5	€5.000,-
Разходи наемане нов служител II: Interviews - Пътни разходи 10 кандидати - Време за провеждане на интервютата	- (средно: €150,- за всеки) - (2 интервюиращи x 10 кандидата x 1,5 часа = 30 часа)		€3.375,-
По-ниска ефективност на наследника (1во тримесечие: 50%, 2ро трм: 75%)	Месечни разходи за труд (€64.000,-/12)	3*0,5 + 3*0,25	€12.000,-
Общи разходи за Сценарий 1			€66.675,-

Възможни разходи, които нямат количествена оценка/Рискове при Сценарий 1



- Загуба на знание и опит
- Загуба на клиенти
- Саботаж
- Имиджови вреди за работодателя
- Демотивация на останалите служители
- ...

Сценарий 2: Конфликтът продължава поредна година



Източници на разходи	База за изчисление	Коефициент	Сума
Дни по болест за служителя	Дневни разходи за труд (€64.000,-/220 = €291,-)	20	€5.820,-
Намалена ефективност/производителност на служителя (1,5 часа/по-малко на ден = 19%)	Дневни разходи за труд (€64.000,-/220 = €291,-)	19% *180	€9.952,-
Допълнително натоварване за мениджъра (5%)	(€76.800,-)	5%	€3840,-
Общи разходи за Сценарий 2			€19.612,-

Възможни разходи, които нямат количествена оценка/Рискове при Сценарии 1



- Разрастване на конфликта
- Демотивация и намалена производителност/продуктивност на останалите служители
- Недоволни клиенти
- Имиджови вреди за работодателя
- ...

Сценарий 3: Конфликтът просто изчезва



Никакви разходи!

ОК, възможно ли е това?

Е, колко ще струва медиацията?

Благодаря!



Благодаря ви за вниманието!

Въпроси?