Количественные показатели оценки конфликтной ситуации

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Что определяет? |
| Цена конфликта | Позволяет принять управленческое признаку деструктивный / конструктивный. Также используется для сравнения вариантов разрешения конфликта. |
| Цена выходы из конфликта | Позволяет принять управленческое решение относительно продолжения конфликта. |
| Прибыль / убытки | Финансовый показатель, равный сумме реального ущерба и упущенной выгоды. Обычно оценивается приблизительно самими конфликтующими сторонами в ходе конфликта. |
| Кол-во вовлеченных лиц в конфликт | Дает представление о влиянии конфликта на текущую деятельность организации. |
| Кол-во потерянных человеко-часов | Суммирование по кол-ву лиц, вовлеченных в конфликт умножить на количество часов, отвлекаемых от основной работы. Позволяет принять управленческое решение по признаку деструктивный / конструктивный. |
| Кол-во дней нетрудоспособности и выплат по листам нетрудоспособности | Дает представление о влиянии конфликта на персонал организации. |
| Кол-во увольнений в период или после конфликта | Дает представление о деструктивном влиянии конфликта на персонал организации. |
| Судебные издержки | В случае принятия решения о передаче спора в суд оценивается приблизительно конфликтолгом или самими конфликтующими сторонами. |
| Кол-во исков | Дает представление о цене конфликта, расходах по его администрированию и потере управляемости в результате сложности и возможных судебных ошибок. |
| Кол-во судебных заседаний | Характеризует трудозатраты специалистов, вовлеченных в конфликт. |
| Кол-во оферт | В случае преддоговорного спора учет вариантов оферт с версиями договоров дает представление о затратах, связанных с заключением сделки или подготовкой конкурсной документации. |
| Длительность преддоговорного спора/претензионного урегулирования спора (недель) | Показатель используется для прогнозирования возможности заключения сделки (внесудебного мирового соглашения). |

Качественные показатели оценки конфликтной ситуации

Специалисты по финансам и производству отдают приоритет качественным показателям в сравнении с количественными.

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Что определяет? |
| Субъекты, вовлеченные в конфликт | Кто конфликтует и их роли? Иные участники конфликта, с которыми возможна коалиция или которые способны повлиять на его эволюцию.  Личностные особенности лиц, вовлеченных в конфликт, помогают выработать наилучшую тактику его разрешения, спрогнозировать поведение сторон конфликта. |
| Предмет конфликта | Точное определение предмета конфликта, зоны жизненных интересов, мотивов и позиций необходимо для разработки альтернативных вариантов решений, определения объективных критериев и выбора методов и способов урегулирования. |
| Арсенал методов сторон | Арсенал методов сторон, приемлемых для урегулирования конфликта согласуется с конфликтующими. Например, конфликтующие могут принять на себя обязательства воздержаться от судебных процедур (возбуждения уголовных дел, угроз). Арсенал используемых методов нужен для понимания требований к специалисту - нейтральному посреднику для примирительных процедур. |
| Результат | Точное описание результата необходимо для сравнения поставленных целей и задач и тем, что достигнуто в ходе урегулирования. Отражает степень удовлетворения конфликтующих услугами посредника. |
| Продолжение сотрудничества | Логический показатель. Ответ "Да" как правило, свидетельствует о конструктивном способе разрешения конфликта или кооперации в рамках достигнутого договора. |
| Внесудебное разрешение | Логический показатель. Ответ "Да" означает, что сторонам удалось достичь соглашения на внесудебной стадии. |
| Наличие недобросовестных приемов | Логический показатель. Ответ "Да" означает, что одна либо несколько сторон использовали недобросовестные приемы для разрешения конфликта, что обычно приводит к его обострению. |
| Продолжительность конфликта | Длительность преддоговорных споров, сотрудничества по заключенной сделке или конфликта косвенно характеризует сложность конфликта. |
| Банкротство, ликвидация, уход с рынка | Численный показатель, показывающий, сколько конфликтантов в ходе конфликта или по его завершении прекратили свою деятельность на конкретном рынке или были ликвидированы в целом. |
| Деструкт. / Конструкт. | Бальная оценка деструктивный или конструктивный вариант урегулирования конфликта. Общая оценка результата урегулирования конфликта, который удалось достичь. Она принимает во внимание продолжение /прекращение отношений конфликтующих, продолжение их экономической деятельности на рынке, цену конфликта, арсенал использованных методов и др. Балы меняются по шкале из пяти значений:  Уверенно конструктивный, Скорее конструктивный, Оценка затруднительна, Скорее деструктивный, Уверенно деструктивный. |

Важно отметить, что все перечисленные критерии оценки конфликтной ситуации предполагают объективность, наличие хороший коммуникаций между сторонами спора, адекватное представление о конфликтной ситуации.