

POWER OF A MISSED MEAL

СИЛА ПРОПУЩЕННОГО ОБЕДА

«В любой организации есть различные заинтересованные стороны. В нашем Институте это были преподаватели, руководящий и административный персонал, студенты, члены Совета директоров, представители Министерства развития человеческих ресурсов (MHRD). У каждого из них были разные ожидания, и они осознанно или неосознанно создавали проблемы, с которыми, как я обнаружил, было трудно справляться; к счастью, не все они возникали одновременно», — сказал Директор.

«Спустя четыре года работы в должности Директора я чувствовал себя счастливым; Институт вырос, несмотря на различные ограничения, и все заинтересованные стороны были довольны, за исключением некоторых руководителей, которые требовали повышения на несуществующие должности, а я не был готов рассматривать вопрос о создании должностей более высокого уровня, несмотря на просьбы директоров различных учреждений.

Однако в одно прекрасное утро мы столкнулись с совершенно неожиданным развитием событий, которое нас шокировало. Мы дали объявление о заключении контрактов на охрану и уборку помещений. Агентство, которое взяло на себя обе эти услуги шесть лет назад, три года назад согласилось на продление с номинальным повышением оплаты, но теперь неохотно продолжало работу, так как персонал бастовал, требуя 50-процентного увеличения ежемесячной компенсации, якобы по инициативе местных политических лидеров четырех основных национальных партий и кого-то из своих. Один из руководителей профсоюза сотрудников института ранее говорил мне, что "они подстрекают нас к забастовке". Поэтому мы объявили тендеры на эти две услуги», — продолжил он.

Были объявлены тендеры и создан комитет для их рассмотрения и вынесения рекомендаций по присуждению контрактов. Комитет принял окончательное решение и пригласил на переговоры две стороны, S1 и S2, которые предложили наименьшую цену за охрану и уборку соответственно. Поскольку это был небольшой город с общим населением в 5 лакхов (500 000 человек), у предыдущего агентства все работники были из соседних районов. Новым агентствам также пришлось рассчитывать на них, поскольку привезти охранников и уборщиков из-за пределов города было невозможно.

Проблема заключалась в том, что поставщики услуг как по охране, так и по уборке предлагали сократить количество людей до 2/3 от существующей рабочей силы. Рабочие, якобы по наущению местных политиков, принадлежащих к четырем разным национальным политическим партиям, требовали повышения ежемесячной оплаты на 50% (что регулируется Законом о минимальной заработной плате). Центральное правительство выпустило циркуляр, предписывающий учреждениям, финансируемым из центрального бюджета, сократить расходы на 10% в качестве меры экономии.

Если с поставщиком охранных услуг, находившимся под руководством бывшего полковника армии, вопрос удалось решить мирным путем, то с поставщиком клининговых услуг, у которого не было сильного местного руководителя, договориться не удавалось. Молодому человеку, командированному для этой цели, внешние профсоюзы угрожали серьезными последствиями (угрозами расправы), если он войдет на территорию кампуса. Дело никак не удавалось уладить, и в течение примерно 15 дней рабочие не выходили на работу. Кампус начал смердеть; при этом решения проблемы не предвиделось.

Тем временем из-за террористических атак в других местах центральное правительство рекомендовало не допускать посторонних лиц на территорию кампуса, и поскольку работники все еще не были официально наняты поставщиком услуг 2 (S2), Институт не мог выдать им пропуска.

Ситуация накалилась, и однажды утром раздался отчаянный звонок от ответственного сотрудника, который сообщил Директору, что все уборщики собрались у главных ворот и планируют силой проникнуть на территорию при поддержке 4 профсоюзных лидеров, которые воспринимались как некие боевики. Он также сообщил, что ярость была настолько велика, что могли возникнуть серьезные проблемы с правопорядком, а имуществу института мог быть нанесен ущерб. Ситуация внезапно стала очень серьезной и пугающей, и казалось, что она выходит из-под контроля.

Авторские права (C) Ручи Шривастава, PGDM, дизайнер интерьеров, Бангалор

Командир S1 сидел с Директором и предложил ему немедленно запросить Министерство внутренних дел перебросить по воздуху десантников CISF из Дели, чтобы спасти «стеклянный» кампус. Мы попытались связаться с нашим министерством, но в тот день из-за какого-то важного мероприятия с министром и чиновниками связаться не удалось. Тогда мы отправили факс Секретарю (по внутренним делам). Министерство не прислало десантников CISF, но попросило Генерального директора полиции (DGP) правительства штата срочно оказать помощь. К полудню Генеральный инспектор полиции (IGP) района прибыл в кампус и заверил нас в полной безопасности, включая размещение полицейских фургонов с оружием, спрятанных под высокими кокосовыми пальмами и в кустах по всему кампусу. Это дало мне чувство безопасности и уверенности перед лицом ситуации. Но одно это не было решением проблемы. Нужно было выйти из тупика.

Офицер, отвечающий за безопасность, просил Директора встретиться с внешними профсоюзными лидерами четырех основных профсоюзов, чтобы обсудить этот вопрос. Директор не хотел этого делать, так как у него не было полномочий вести переговоры от имени S2. Однако он был готов встретиться как житель этого района, чтобы найти решение. На следующий день все 4 лидера профсоюзов пришли на встречу.

«Мы начали в 11 утра и сменили трех переводчиков, так как я не знал местного диалекта, а они не знали ни английского, ни хинди, которыми владел я». Найти решение было сложно, так как лидеры профсоюзов не желали соглашаться на

подписание индивидуальных договоров, что было стандартной практикой компании S2. Профсоюзы хотели, чтобы я также гарантировал, что никто не будет уволен, с чем я не мог согласиться. Кроме того, в контракте было два условия: одно касалось увольнения за недисциплинированность, а другое — того, что часть лишнего персонала, при необходимости, должна быть переведена на другие объекты S2 в городе. Я не был согласен исключить какое-либо из них, так как не имел соответствующих полномочий в этом вопросе», — сказал Директор...

Тупиковая ситуация продолжалась 3 часа, и в 14:00 мой помощник напомнил мне, что время обеда заканчивается. Я попросил его подождать. В 15:00 он спросил снова и организовал обед в офисе. В 16:00 профсоюзные лидеры попросили меня пообедать. В 17:00 они попросили снова. Я спросил, поели ли они. Они ответили утвердительно. В 17:30 они снова попросили. Я был расстроен. «Около 40 рабочих, которые прослужили Институту 6 лет, не обедали, а все вы, кто делает вид, что представляет их интересы, пообедали. Как мне кусок в горло полезет? Я не смогу этого сделать», — сказал Директор.

В 18:00 все 4 лидера смягчились и сказали: «Мы на все согласны. Мы вам доверяем, но хотели бы высказать одну просьбу. Пожалуйста, встретьтесь с рабочими и скажите им, что сейчас их не уволят из-за сокращения штата, предложенного S2. Они все также подпишут индивидуальные договоры. Требование о 50-процентном повышении компенсации также не будет продвигаться. Они все верят в вас. Пожалуйста, не говорите ничего административному персоналу. И, пожалуйста, пообедайте». «Я согласился встретиться с рабочими, но дал понять, что лишь попрошу поставщика услуг не делать этого», — сказал Директор.

На следующий день утром в 8 часов (до того, как в 9:00 открылись офисы), все люди собрались на верхнем этаже новой столовой в ближней части института. Каждый подписал договор, забрал пропуск, выпил чашку чая и приступил к своим обязанностям в 9:00, когда открылись офисы института.

«Я никогда не осознавал, что пропущенный обед может служить заменой пулям и оружию? Но теперь я мог представить себе ту силу, которой обладал "Аннашан" Ганди, внесший вклад в независимость Индии», — заключил он...

В. Насколько и при каких обстоятельствах это все еще может работать в индийских организациях?