

Коммуникации с заинтересован- ными сторонами

Александр Савицкий

Управленческий консультант
Менеджер консалтинговой компании
Partners in Performance

Системный подход — залог успешного управления заинтересованными сторонами при изменениях



Начните с определения перечня заинтересованных сторон

Чек-лист для определения заинтересованных сторон:

- Я посмотрел организационную структуру компании
- Я определил тех, кто оказывает влияние на процесс и результаты изменений
- Я определил, кто будет сопротивляться и возводить барьеры
- Я знаю, кто является лидером мнений
- Я знаю, с кем нужно работать вне организации: регулирующие органы, медиа, подрядчики, поставщики, конкуренты

Определите приоритетность заинтересованных сторон до начала коммуникаций с ними



- Определите приоритетность заинтересованных сторон, исходя из их Влияния на проект и Интересов к нему
- Сделайте это на самых ранних этапах изменений, чтобы не допустить ошибок при работе с ними
- Количество людей в каждом квадранте зависит от вашей позиции

Общий план работ — ключ к управлению вовлечёнными и влиятельными заинтересованными сторонами



Высокое влияние и высокий интерес

- Полномасштабное влияние на проект — от реальной поддержки ресурсами до остановки изменений
- Ваш первый шаг — создание совместного плана работ
- Установите регулярные и частые встречи

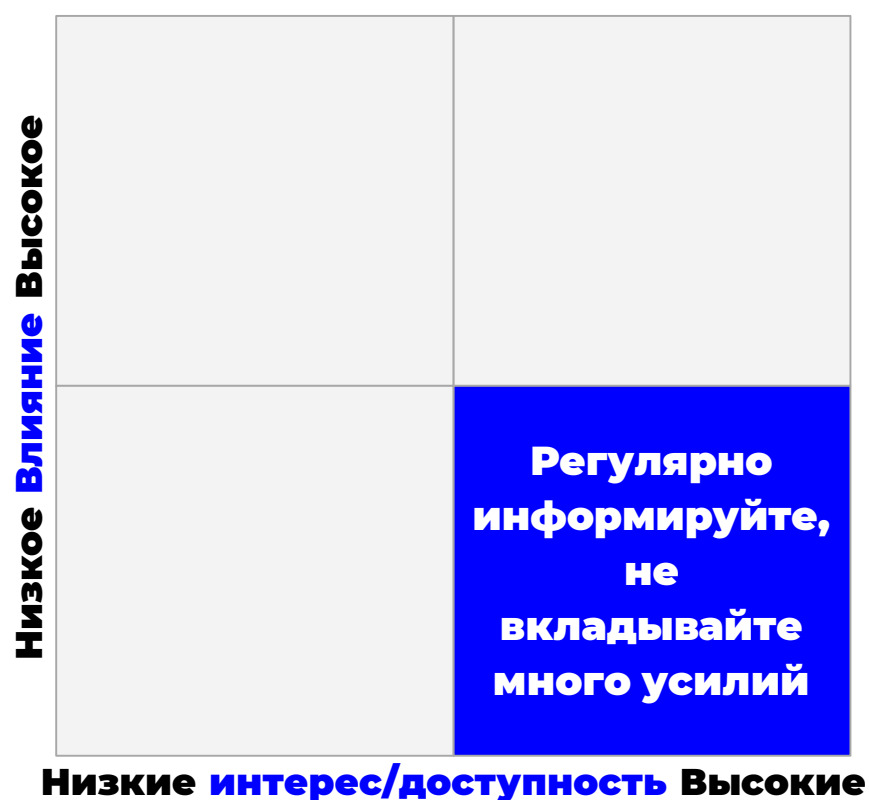
Главное в управлении влиятельными и невовлечёнными заинтересованными сторонами — никаких неожиданностей



Высокое влияние и низкий интерес

- Высокое влияние на проект, но полное отсутствие интереса к нему — редкое явление в управлении изменениями
- Готовьтесь к каждой встрече как к последней, старайтесь сделать их счастливыми

Низкое влияние и много активности — не давайте им пожирать ваше время



Низкое влияние и высокий интерес

- Заинтересованные стороны, на которые Вы влияете больше, чем они на вас
- Могут стать главными пожирателями времени
- Не игнорируйте их совсем — они могут стать источником отрицательных настроений

Держите руку на пульсе, не теряйте из внимания тех, кто не вовлечён и не имеет сильного влияния



Низкое влияние и низкий интерес

- Могут быть не в курсе изменений, так как они на них не влияют
- Высокая вероятность, что они повысят свой интерес, низкая — что они обретут власть за время изменений
- Просто отслеживайте их

Определите приоритетность заинтересованных сторон до начала коммуникаций с ними

Низкое Влияние Высокое	Готовьтесь к встречам как к ключевым переговорам	Активно вовлекайте в работу над изменениями
	Отслеживайте ситуацию на случай изменения статуса	Регулярно информируйте, не вкладывайте много усилий
Низкие интерес/доступность Высокие		

- Инвестируйте усилия в тех, кто принимает решения и имеет реальную власть
- общайтесь не с тем, с кем удобно, а общайтесь с тем, с кем нужно
- Бюджетируйте достаточно времени в работу над отношениями

Системно вовлекайте заинтересованные стороны в работу и коммуницируйте с ними

- Создайте план коммуникаций! **Постарайтесь установить частоту и длительность встреч с заинтересованными сторонами заранее, сделайте встречи вашей общей привычкой**
- До начала встречи определите цели, повестку, список участников и требуемую подготовку, чтобы встречи не прошли бесцельно как для вас, так и для ЗС
- До начала совещаний с большим количеством участников проговорите тему один на один с ключевыми людьми
- Проводите рабочие встречи и семинары для совместного решения проблем с вовлечёнными заинтересованными сторонами

Основные тезисы

- **Системный подход — залог успешного управления заинтересованными сторонами при изменениях**
- **Начните с определения перечня заинтересованных сторон**
- Определите приоритетность заинтересованных сторон до начала коммуникации с ними
- Установите регулярные коммуникации и вовлекайте заинтересованные стороны в работу

**Спасибо
за внимание!**