

Анализ на заинтересованите страни

Кой кой е в конфликта

Dominik Wahlig, Leipzig



Голяма част от фирмените конфликти се характеризират с висока степен на сложност.

- Брой участници/заинтересовани лица
- Многообразие на интересите
- Синхронизъм (едновременност) на действията
- Липса на прозрачност в действията

Когато планирате изясняването на сложен конфликт/медиация, трябва да знаете:

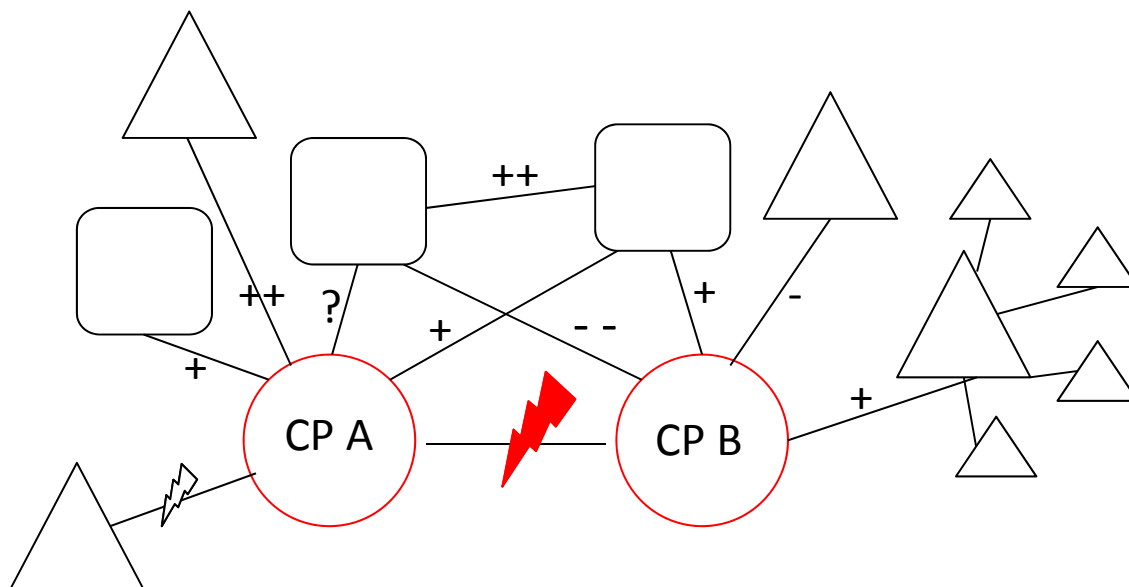
- Кой са страните в конфликта?
- Кой трябва да бъде включен в процеса на изясняване?
- Кой е засегнат от конфликта?
- Кой има интереси, засегнати в конфликта (и какви)?
- Кой вече е предприел действия или има вероятност да го стори, докато конфликтът се разгръща?

Типичните участници и заинтересовани лица във фирмения конфликт са:

- Служители/работници
- Мениджъри
- Лицето, което решава дали да се използва медиация
- Длъжностни лица от “Човешки ресурси”
- Представители на работническите съвети
- Адвокати/юристи
- Клиенти
- Други

Но какво точно би могло да бъде тяхното въздействие върху процеса по изясняване на конфликта?

Диаграма на заинтересованите лица



- = пряко включени (конфликтуващи)
- = непряко включени
- = наблюдатели/облагодетелствани

- ++ = добри (взаимо)отношения
- = лоши (взаимо)отношения
- = конфликтни (взаимо)отношения
- ? = неясни (взаимо)отношения

Преимущества на анализа на заинтересованите страни



- Не изпускате от вниманието си важни “играчи” в процеса
- Знаете откъде би могла да се окаже съпротива към медиацията
- Вероятно бихте мигли да овладеете тази съпротива
- Можете да планирате по най-добрия начин медиационните сесии
- Знаете с кого е потребно да се комуникира (установи контакт),
за какво, в кой момент

Благодаря!



Благодаря!

Въпроси?