

Елена Тополева
Директор Агентства социальной информации

Тезисы выступления «Коммуникационные стратегии для развития межсекторного партнерства и формирования социального капитала»

В разных регионах РФ накоплено множество успешных практик межсекторного партнерства, но нередко они так и остаются жить в границах региона или даже муниципального образования и не выходят за их пределы. Другая проблема – построение неэффективных моделей партнерства, которые легко «ломаются», буксуют, оказываются невоспроизводимыми и недолговечными. Нередко причиной этих проблем является отсутствие системы и стратегий коммуникаций со всеми существенными заинтересованными сторонами процесса.

Для того чтобы построить такую систему и заставить работать коммуникационные стратегии, можно воспользоваться рекомендациями международного стандарта AA1000 SES, разработанного организацией Institute of Social and Ethical Accountability.

Основные принципы построения отношений с заинтересованными сторонами, на которые предлагает опираться стандарт, это существенность, полнота и реагирование.

Существенность. Организация должна знать, каковы ее заинтересованные стороны, а также какие ее интересы и какие интересы заинтересованных сторон являются для нее существенными (значимыми).

Полнота. От организации требуется понимать опасения заинтересованных сторон, а именно понимать их взгляды, потребности и ожидаемые результаты деятельности, а также их мнения по значимым для них вопросам.

Реагирование. Организация должна последовательно реагировать на существенные вопросы, стоящие перед заинтересованными сторонами и самой организацией.

Разработав карту заинтересованных сторон, определив характер существующих отношений с ними, надо начать взаимодействие. Но для успешности процесса необходимо использовать различные, подходящие для каждой из групп, коммуникационные стратегии. Главное, чтобы все эти стратегии были не однонаправленными, а вели к диалогу.

Варианты стратегий:

- проведение различных исследований (опросы, фокус-группы, интервью), представление результатов, обсуждение и принятие соответствующих мер;
- информирование всех существенных заинтересованных сторон о планах и событиях, выявление уровня их информированности и понимания, предоставление обратной связи;

- выбор представителей от различных групп заинтересованных сторон и их участие в совместной разработке стратегий, политик и процедур (мозговые штурмы, круглые столы, рабочие группы);
- предоставление возможностей ключевым представителям заинтересованных сторон высказывать свои мнения и затем предоставление обратной связи (через участие в заседаниях коллективных органов, например советов, в конференциях, иных форумах);
- создание отчетов о программах и проектах, их обсуждение и распространение;
- проведение оценок эффективности программ и проектов и обсуждение выводов с заинтересованными сторонами.