

## Сравнение подходов к взаимодействию со стейкхолдерами

Подход	Что представляет собой данный подход и как его использовать	Примеры
Коммуникация	<p>Это, как правило, общение с причастными субъектами, в ходе которого вы хотите рассказать о своей работе или довести до сведения стейкхолдеров какую-либо информацию. Обычно это односторонний процесс. Однако его следует воспринимать как нечто большее, чем просто «развитие связей с общественностью» (PR). Искренность, прозрачность, корректность, пунктуальность – все это имеет огромное значение.</p>	<p>Брошюры, новостные бюллетени, отчеты и доклады, пресс-релизы, презентации, визуализация, веб-сайты, дни открытых дверей, походы, экскурсии, турне и т.д.</p>
Консультация (совещание)	<p>Это процесс получения обратной связи, рекомендаций и советов от целевых аудиторий. Он может воплощаться в виде неформальных встреч и собраний, либо в более официальных форматах. Организация выступает в роли инициатора, озвучивает правила, и принимает решения. Обычно это тоже односторонняя коммуникация. Консультации могут улучшить практику принятия решений и повысить эффективность за счет получения обратной связи или мнений/информации по широкому кругу вопросов, которые могут касаться</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• текущих задач;</li> <li>• потребностей и ожиданий местных сообществ;</li> <li>• услуг, общественных изменений и эффективности социальных преобразований.</li> </ul>	<p>Опросы, фокус-группы, специальные/тематические заседания экспертных комиссий, индивидуальные встречи, различные механизмы обратной связи (такие как анкеты для сбора откликов, предложения подписаться на рассылку и т.д.)</p>
Диалог	<p>Это двусторонний обмен мнениями и взглядами, направленный на выявление различных возможностей и потребностей с целью усиления взаимопонимания, укрепления доверия и развития сотрудничества. Диалог обычно характеризуется следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• он нередко способствует построению долгосрочных отношений;</li> <li>• требует высокой степени доверия и прозрачности;</li> <li>• требует от обеих сторон готовности слушать и учиться, преодолевать субъективное отношение к обсуждаемым вопросам, не спешить с категоричными суждениями, и принимать всерьез других людей;</li> <li>• зачастую нацелен на достижение соглашений относительно будущих действий;</li> <li>• иногда требует уступок и компромиссов;</li> <li>• а также требует готовности действовать с учетом запросов других участников.</li> </ul>	<p>«Коллегиальные» форумы (с участием многих стейкхолдеров), постоянно действующие экспертные советы, саммиты лидеров, индивидуальные встречи, круглые столы, семинары и мастер-классы.</p> <p>Используйте новаторский подход – расширьте предложенный список за счет регулярных мероприятий в сообществе, включающих индивидуальные неформальные и/или официальные беседы и переговоры.</p> <p>Не ограничивайтесь «нисходящим» стилем общения – открытый диалог с донорами тоже приносит пользу.</p>
Партнерство	<p>Мы говорим о партнерстве, когда два или более индивидов или организаций работают сообща с целью достижения определенной цели. Они объединяют ресурсы и компетенции, несут равную ответственность за риски, и готовы разделить признание за будущие достижения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• партнерства могут быть двусторонними, многосторонними (когда один субъект сотрудничает с многими другими игроками) или «коллегиальными» (основанными на равноправном участии многих групп/стейкхолдеров, не претендующих на главенствующую роль);</li> <li>• иногда требуют создания новых институтов.</li> </ul>	<p>Совместные программы; совместное проведение акций и кампаний; предприятия, генерирующие доходы</p>

Подготовлено АНО «Эволюция и Филантропия» в рамках проекта «Слушай с пользой!», который реализуется при поддержке Комитета общественных связей и молодежной политики города Москвы и с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов. Поддержку проекта также осуществляет Фонд Тимченко.

*Источник:* Обучение с участием целевых аудиторий (Learning with Constituents), Keystone Accountability (Великобритания).