



FULBRIGHT
UNIVERSITY
VIETNAM

FULBRIGHT SCHOOL OF
PUBLIC POLICY AND MANAGEMENT

MÔ HÌNH QUẢN LÝ CÁC BÊN LIÊN QUAN

Nguyễn Quý Tâm

Các bên có quyền lợi liên quan là ai?



Mitroff & Mason (1980) định nghĩa các bên có quyền lợi liên quan (stakeholders) như sau:

- “Các bên có quyền lợi liên quan là những người phụ thuộc vào tổ chức/cơ quan để hiện thực hoá một số mục tiêu của họ, và ngược lại, tổ chức cũng phụ thuộc phần nào vào họ để hoàn thành đầy đủ mục tiêu của mình.”
- Câu hỏi xác định bên liên quan: “Ai, tổ chức, thể chế nào có thể tác động lên khả năng tổ chức/cơ quan hiện thực hoá mục tiêu của mình”

Ma trận rà soát môi trường nhân tố



Động năng

		Động năng	
		Động	Tĩnh
Quyền lực	Cao	Liên tục rà soát	Không thường xuyên rà soát
	Thấp	Định kỳ rà soát	Không cần

Mendelow (1981)

Tại sao phải quan tâm



- VUCA: Biến động (Volatile), không chắc chắn (Uncertain), phức tạp (Complex) và mơ hồ (Ambiguous).
- Một dự án, chính sách luôn có đối tượng chịu tác động. Họ có thể ủng hộ hay chống đối dự án.
- Việc hiểu và nắm bắt các bên liên quan ngay từ ban đầu giai đoạn thiết kế sẽ giúp ta tạo liên minh hoặc giảm thiểu sự chống đối.

Phân tích các bên có quyền lợi liên quan



Bước 1: Xác định bên liên quan

- Ai có thể tác động lên dự án/đề xuất/chính sách
- Ai có ảnh hưởng, quyền hạn đối với dự án
- Ai thật sự quan tâm/có quyền lợi gắn liền đến sự thành bại của dự án



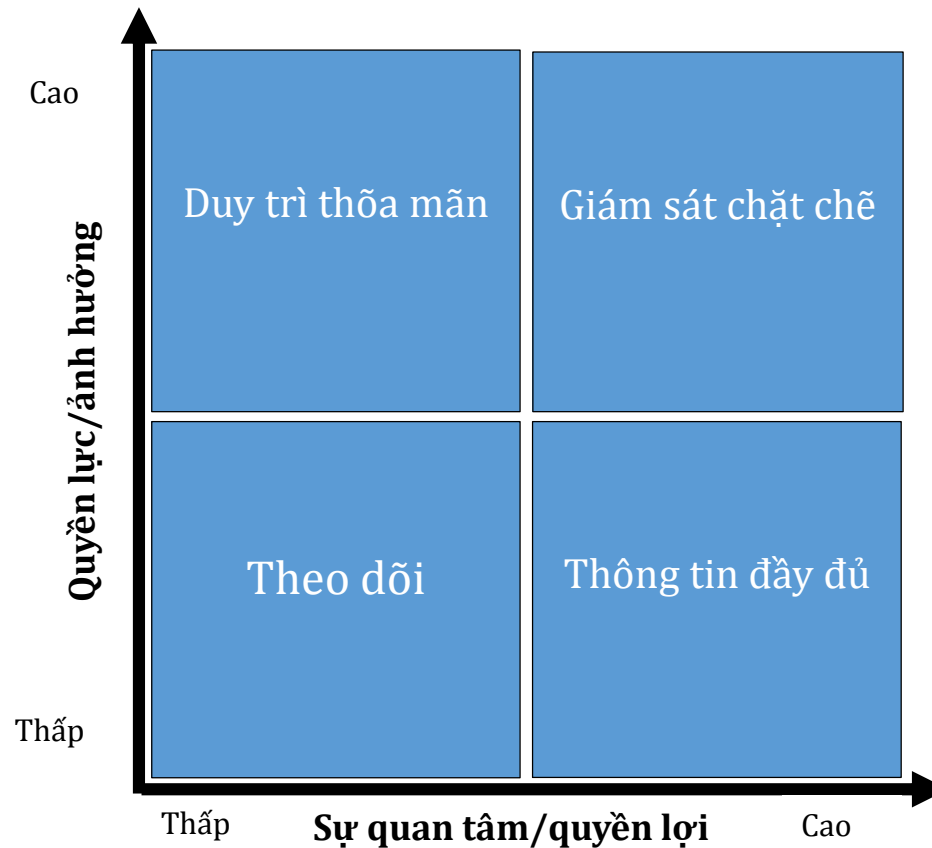
Xếp	Cổ đông	Chính phủ
Lãnh đạo cấp cao	Đối tác liên minh	Hiệp hội thương mại
Đồng nghiệp	Nhà cung ứng	Báo chí
Đồng đội trong nhóm	Bên cho vay	Các nhóm quyền lợi
Khách hàng	Giới phân tích	Công chúng
Khách hàng tiềm năng	Ứng viên tương lai	Cộng đồng
Gia đình	Người đóng góp chính	Cố vấn chính

Phân tích các bên có quyền lợi liên quan



Bước 2: Xếp thứ tự ưu tiên các bên liên quan

- Quyền lực/ảnh hưởng và sự quan tâm/quyền lợi



Phân tích các bên có quyền lợi liên quan



Bước 3: Tìm hiểu bên liên quan



- Kết quả dự án có ảnh hưởng đến quyền lợi tài chính hay cảm xúc? Tích cực hay tiêu cực?
- Điều gì thúc đẩy họ nhất?
- Họ muốn có thông tin gì, cách truyền thông tốt nhất là gì?
- Ý kiến hiện nay về dự án, có dựa trên thông tin chính xác?
- Ai tác động lên ý kiến của họ nói chung, ai tác động lên suy nghĩ của họ về dự án? Có nên xếp những người này vào bên liên quan quan trọng?
- Nếu các ý kiến/suy nghĩ không tích cực, điều gì thuyết phục để họ chuyển sang ủng hộ dự án?
- Nếu ta không thể thuyết phục được họ, cần ứng phó với sự phản đối của họ như thế nào?
- Họ có thể tác động lên ý kiến của những ai? Những người này có cần được xem là bên liên quan không?

Lên kế hoạch quản lý các bên liên quan



- Xem lại đồ thị phân loại ảnh hưởng và mức độ quan tâm của bên liên quan
- Cân nhắc cách tiếp cận phù hợp
- Xác định điều dự án cần từ bên mỗi liên quan.
- Xác định thông điệp cần chuyển tải
- Xác định hành động và cách thức truyền thông
- Thực hiện kế hoạch

