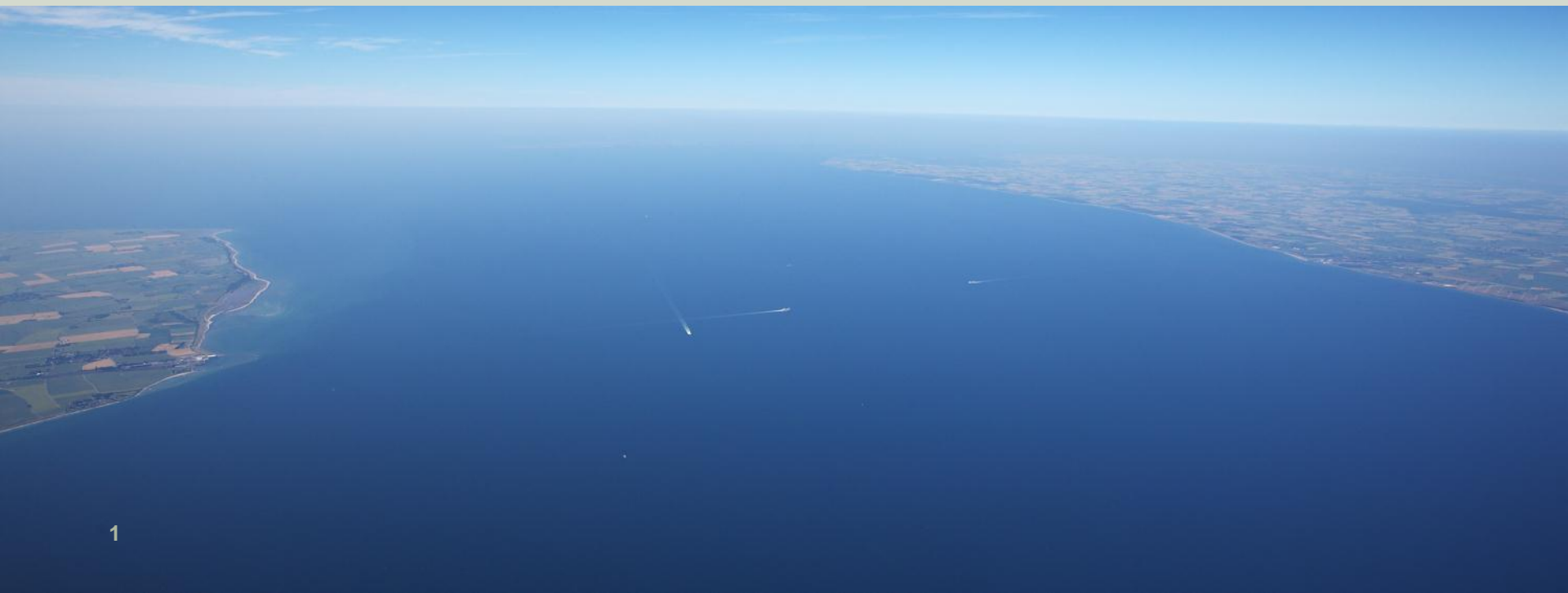


Stakeholderhåndtering

Se både risici og muligheder i din omverden

Ajs Dam
10. juni 2011



Velkommen

Ajs Dam
Director Corporate Communications

**Femern A/S er bygherre for den faste
forbindelse over Femern Bælt**

Selskabet ejes af den danske Transportminister

Femern
Sund \approx Bælt

Fast forbindelse mellem Danmark og Tyskland

- Ejes af Danmark og finansieres via brugerbetaling
- Danmark stiller statsgaranti og får alle indtægter fra forbindelsen
- Danmark har forbeholdt sig retten til at finansiere danske landanlæg via udbytter fra kyst til kyst-forbindelsen
- Tyskland forestår finansieringen af udbygningen af de tyske landanlæg
- Samlet pris (dansk side) anslået 49 mia. DKK

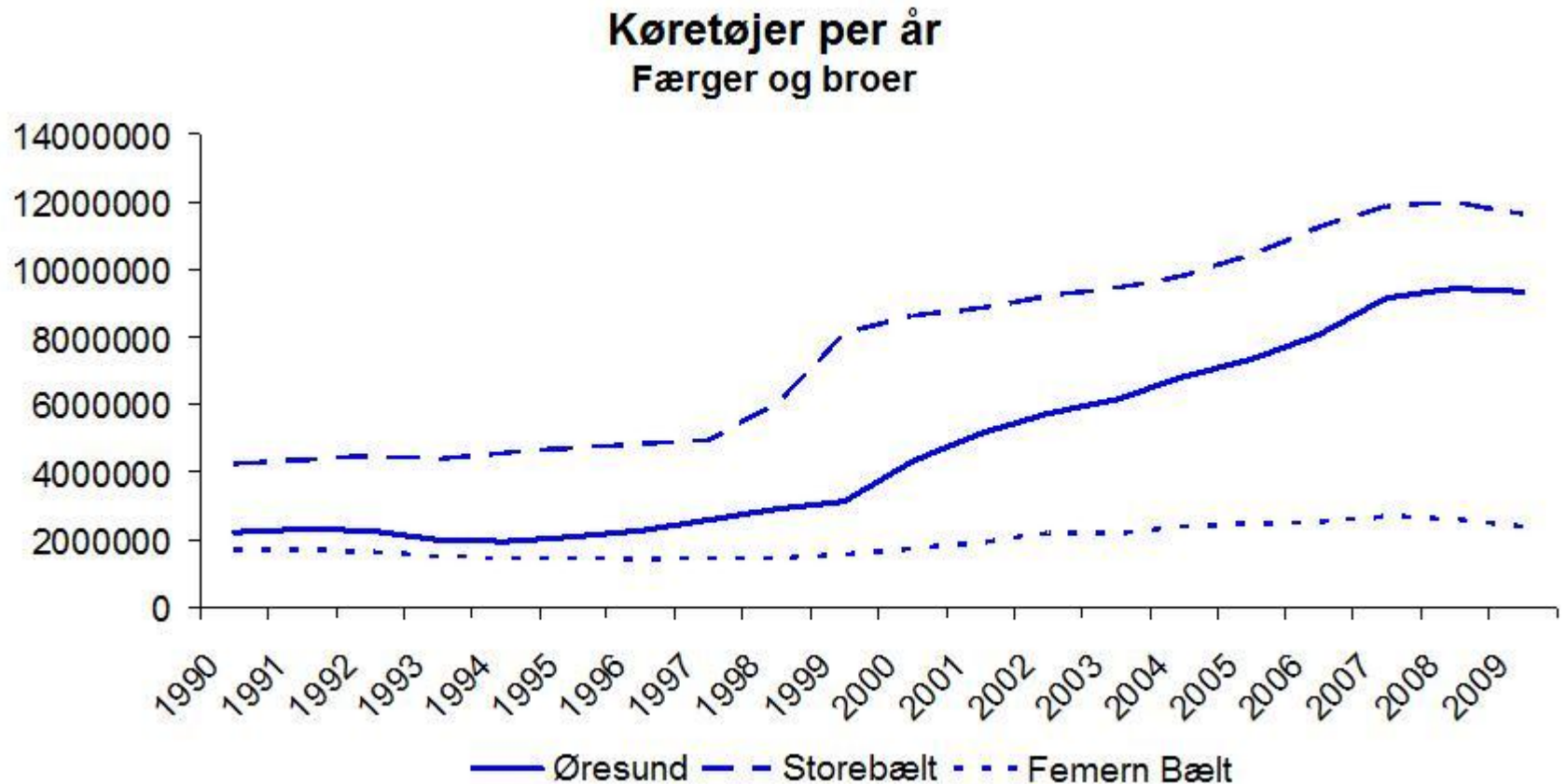


Sænketunnel





Når flaskehalse forsvinder



Derfor systematisk stakeholderarbejde

Indflydelse tilkommer den, der
opsøger den

Du bør se både risici og
muligheder i din omverden

Kommunikationsmål: Ro til at arbejde

- At opnå involvering og handling gennem tillid til projektet og organisationens evner
- At sikre optimale arbejdsbetingelser for organisationen og dens partnere ved at skabe dialog og gennemsigtighed
- At skabe et favorabelt forretningsmiljø til fremtidig drift af forbindelsen

Stakeholderhåndtering er en strategisk ledelsesdisciplin

Verden er kaotisk og krævende...

- Multiple stakeholders. To lande – to **kulturer** og traditioner
- Tre **sprog**, mange sociale lag
- **Hastighed** i spredning af kommunikation – nye medier
- Ingen magt i nyheder og væsentlighed – **følelserne** styrer
- Organisationens **ånd og evner** inden for kommunikation
- Gigantisk antal **eksterne dagsordner** tolkes ind: CO2, Samhandel, Arbejdsmarked, Demokratiform...
- Krav om at blive opfattet som en **god borger**

... derfor kan intet kan skjules

- Ekstrem åbenhed
- Ekstrem informationsmængde
- Ekstremt mange steder informationen optræder

... intet kan skjules...

... svaret er sammenhængende
kommunikation og en ordentlig
professionel opførsel

Der er underskud af tillid

- Storsvindlere
- Uansvarlige banker
- Utroværdige politikere



Et råb om
autensitet og
oprigtighed

1960 – Man kan stole på de fleste mennesker – **60%** (US/UK)

2008 – Man kan stole på de fleste mennesker – **30%** (US/UK)

Tillid

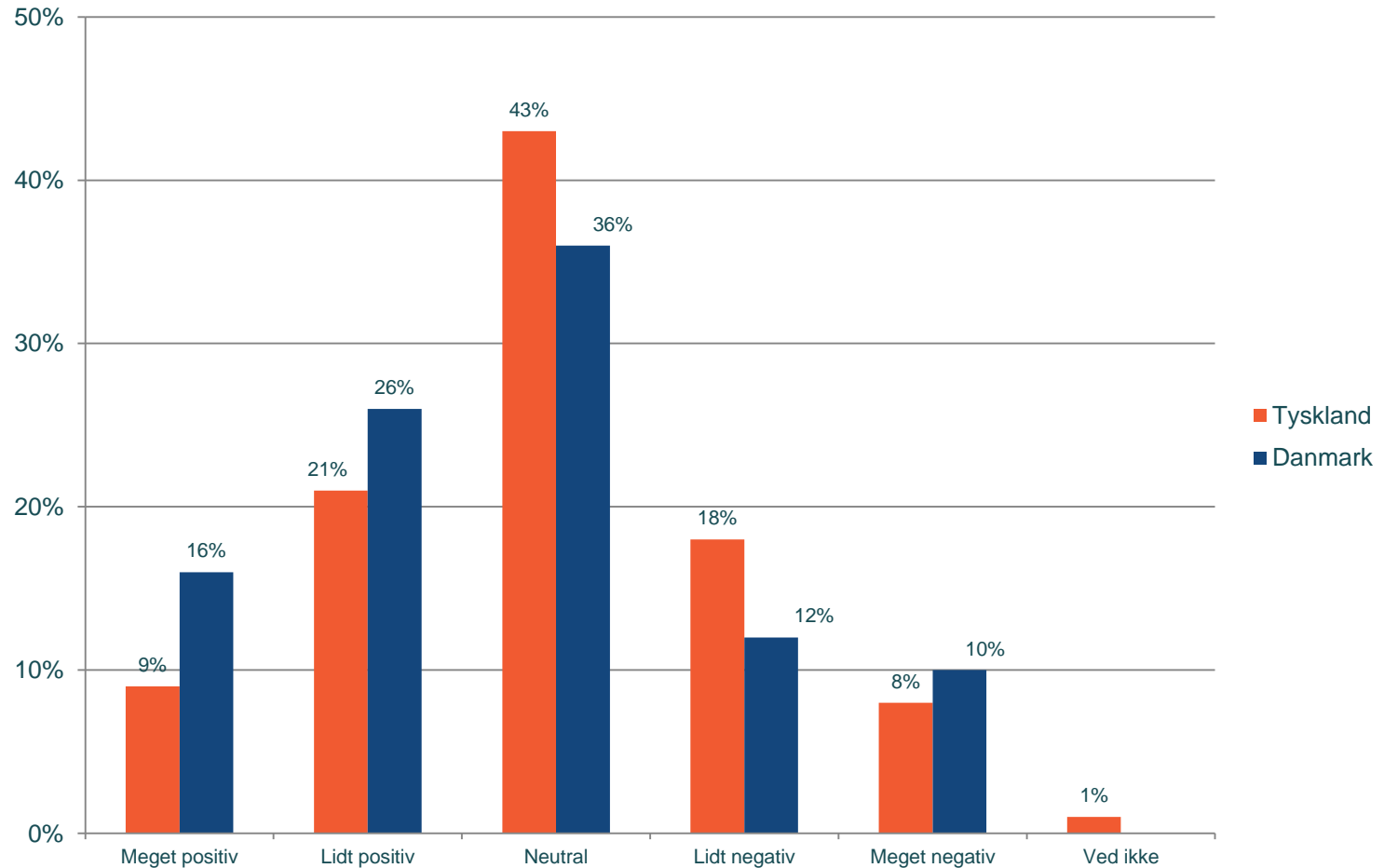
Åbenhed

Dialogorienteret

Til tiden

... er professionelt

Opinion – generel holdning til Femernforbindelsen



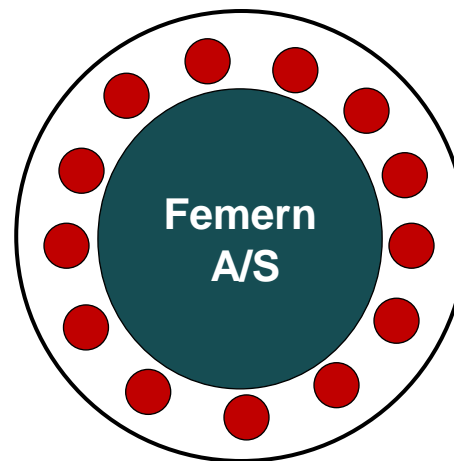
Femern
Sund ≈ Bælt

Strategi– Kun én stemme

Ambition: At være det mest tillids- og dialogorienterede infrastrukturprojekt i verden ved at tale med én stemme, sammen med vores partnere

Se opførelsen af projektet som både et kommunikationsprojekt og et ingeniørprojekt, så kommunikation bliver integreret i alle beslutninger og handlinger

Tæt samarbejde med partnere



● Partnere – fx konsulenter, entreprenører...

Partnerne er det svære



Strategi – Involvere stakeholders

Historisk: Kommunikere
Fremtid: Dialog

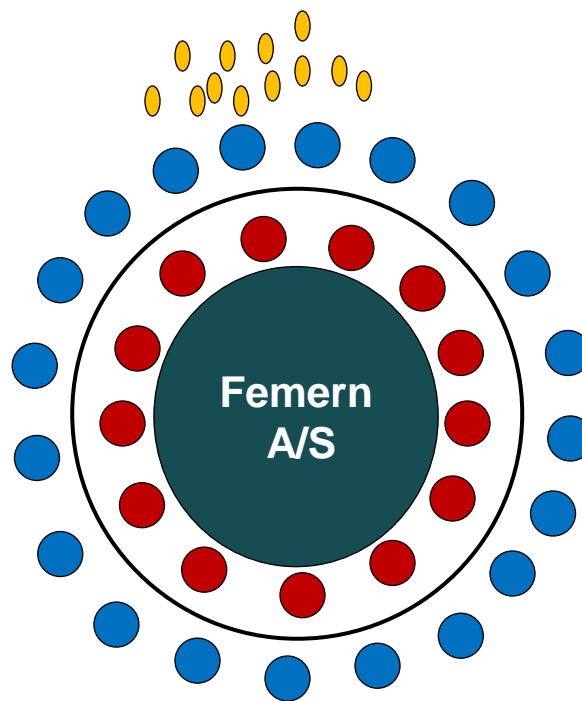
Historisk: Accept
Fremtid: Involvering og handling

Altid kende stakeholdernes positioner og skiftende holdninger for at sikre organisationen en optimal handlingsramme

Dialog og gennemsigtighed

Udvikle en organisation og individer med de bedste evner inden for kommunikation og dialog

En bred vifte af platforme



- Partnere – konsulenter, entreprenører...
- Ambassadører – DI, IHK...
- Offentligheden – Medierne...

Hver kunde er min eneste kunde

- Hver enkelt stakeholder vil gerne opleve, at han eller hun er den "eneste kunde", at samtalen er personlig. Men med hundrede- eller tusindvis af stakeholdere er det ikke altid muligt at mødes personligt, skrive personlige breve eller personlige mails

Mødefora



Dialog kampagner

Stakeholderstyring og identifikation

1. Etablering af et netværk med partnere

- Det er manden på gravkøen der forstyrrer fru Jensen. Forstår alle værdien af dialogen med omverdenen, forstår at alle kommunikerer gennem de handlinger, de gør, og at succesen er et fælles anliggende. Har vi samme viden, mål, værdier?

2. Identifikation af stakeholdere

- Dem man selv kan se
- Dem, man ikke umiddelbart kender men kan identificere ved at tale med kendte stakeholdere, invitere til åbne møder etc.
- Registrere, 1) hvad de mener, 2) hvad de er bekymrede for og 3) hvordan de gerne vil involveres i fremtiden

3. Ambassadører

- Lige omkring projektet er der mennesker og grupper, der gerne vil støtte projektet
- Altid forsynet med budskaber, argumenter og fakta.
- Vigtige som "forstærkere" af bygherrens budskaber og "lytteposter" i netværket
- Ikke kun jubeloptimister – viden skaber ambassadører som spreder viden som...

Stakeholder styring og identifikation

4. Segmentering af stakeholdere baseret på roller og interesser

* **Rollerne** kan være Myndighed, Organisation, Presse, Nabo etc.

* **Emnerne** kan være Miljø, Byggeriet, Trafik, Arkitektur etc

5. Database

- Databasen er "moder" for alle organisationens kontakter. Data vedligeholdes kun ét sted. Historikken registreres

6. Selvforvaltning

- Via selskabets hjemmeside kan interessenterne selv forvalte deres "konto", rette navn, telefonnummer. - Markere, hvilke emner, de interesserer sig for

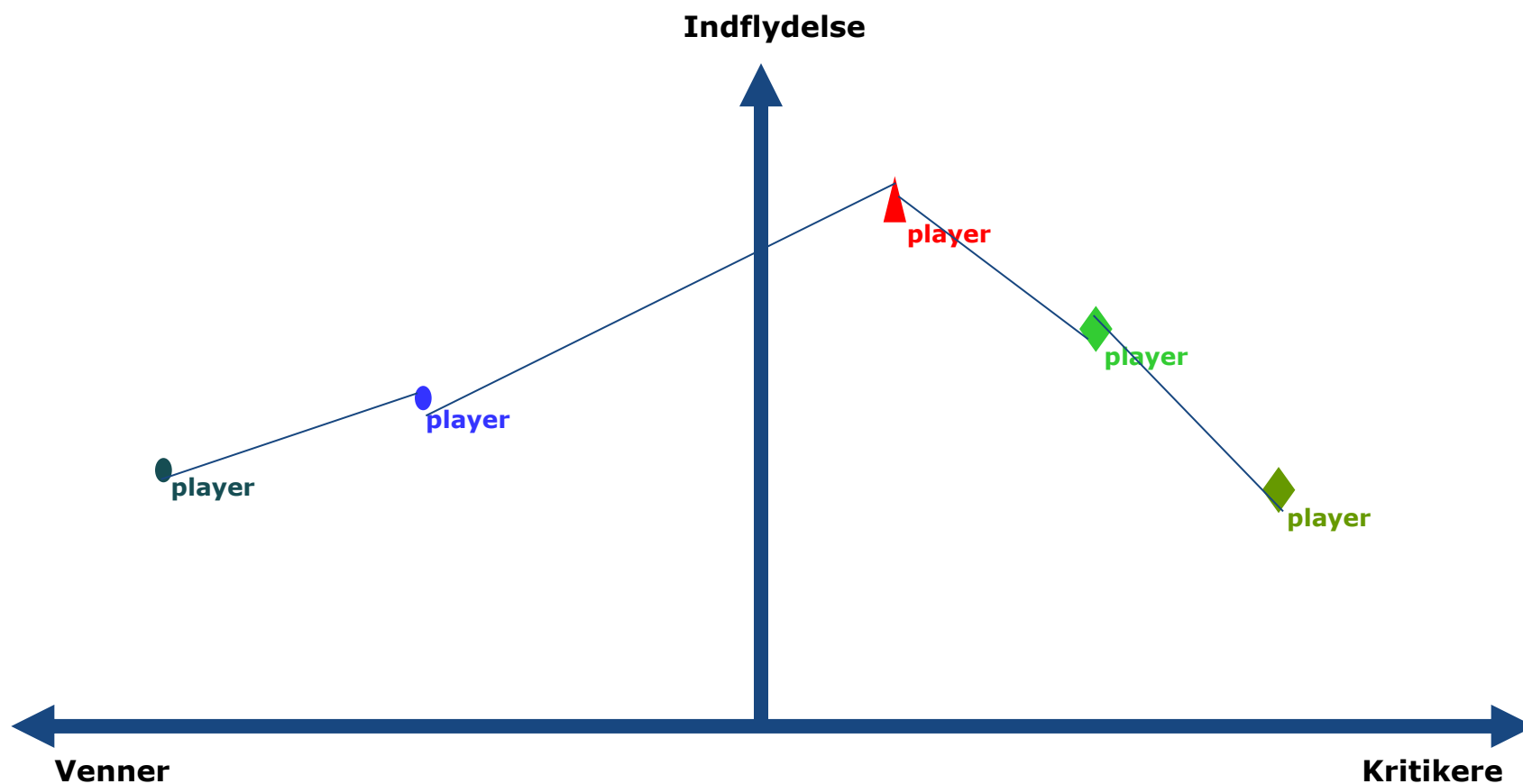
7. Dialogkampagner

- Der sættes automatiske flows op i kampagnesystemet, det vil sige databasens overbygning. Dermed automatiseres en hel proces eller dialog

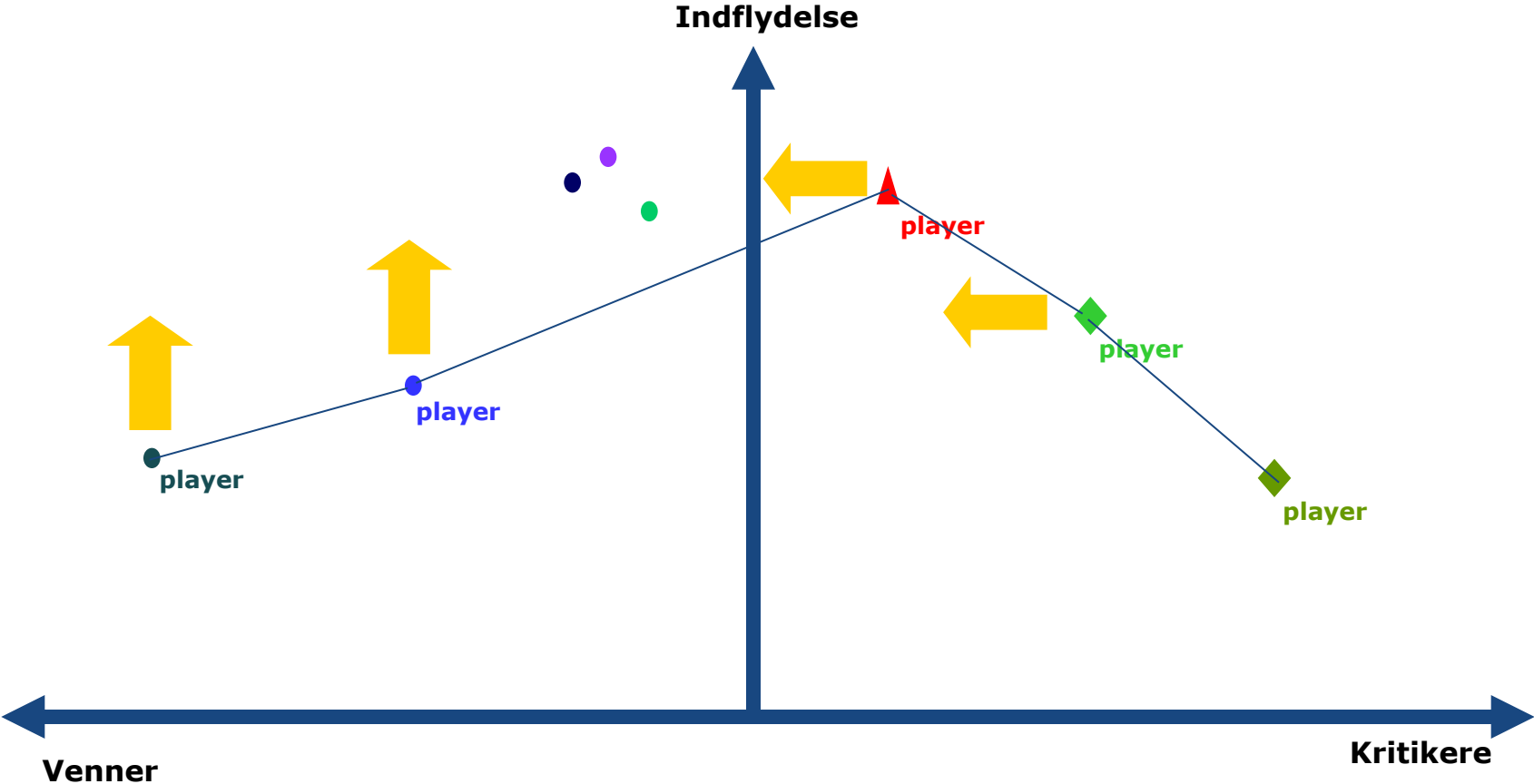
Saml, del og hersk



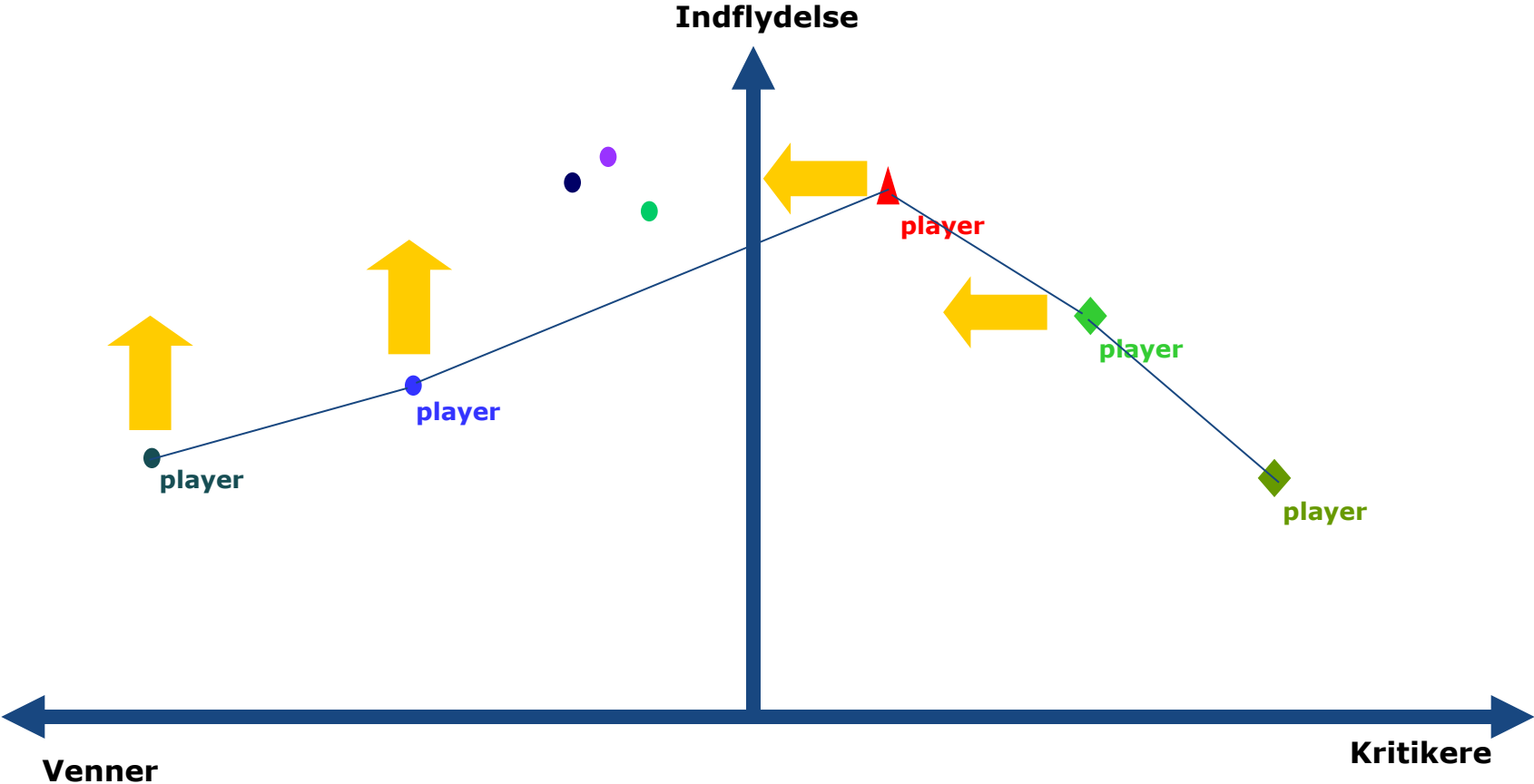
Identifikation af stakeholdere (netværk)



Stakeholderstrategi



Stakeholderstrategi



Corporate passion – Budskabshuset

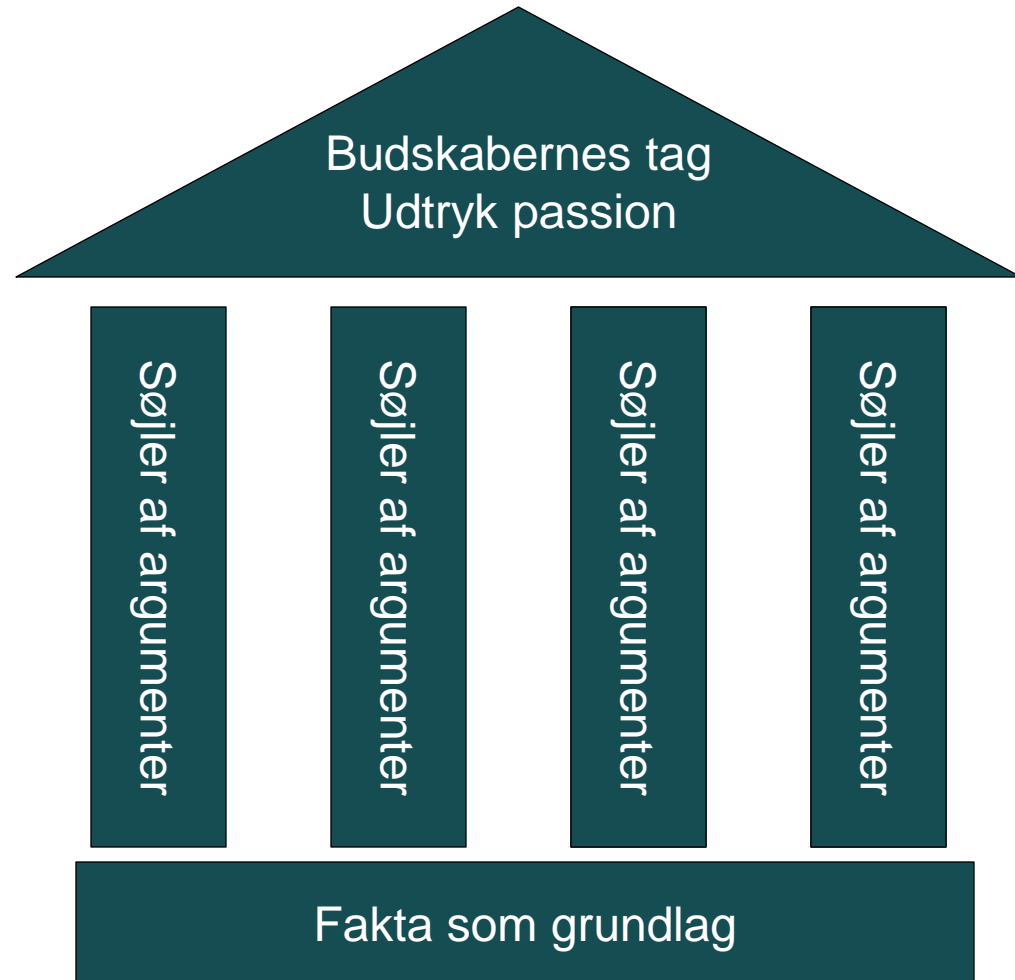
Historisk: Acceptere

Fremtid: Passion

Historisk: Kun fakta

Fremtid: Følelser (og fakta)

**Vi vil ikke
vinde kampen
uden at vinde
deres hjerter**



Opsummering

Du bør se både risici og muligheder i din omverden

Stakeholderhåndtering er en strategisk ledelsesdisciplin

Vi vil ikke vinde kampen uden at vinde deres hjerter

Der bliver noget at fejre... Tak for ordet

www.femern.dk



Femern
Sund ≈ Bælt