

Stakeholderkommunikation

Die Stakeholderanalyse ermöglicht es dir, im weiteren Projektverlauf sichere Entscheidungen zu treffen. Mit ihr erkennst du nicht nur Herausforderungen, sie ist auch entscheidend für die Vorbereitung eurer Kommunikationsstrategie. Was ist bei der Kommunikation mit Stakeholdern grundsätzlich zu beachten?

Leitfragen für eine zielgerichtete Kommunikation

Mit deiner Stakeholderanalyse siehst du, welche Kommunikations- und Einbeziehungsstrategien am besten geeignet sind, um eure Ziele im Digitalisierungsprojekt zu erreichen.

Kommunikationsstrategie für die verschiedenen Stakeholdergruppen

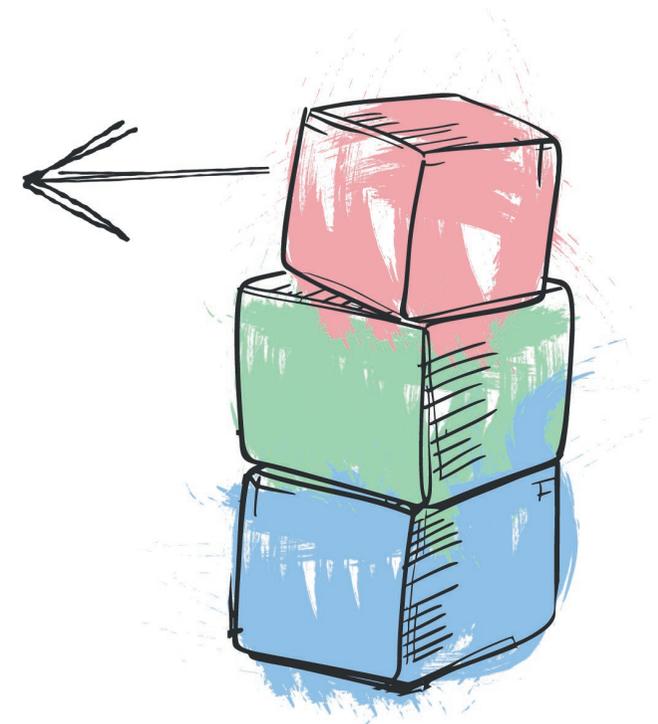
- Wie kann ich Widerstände abbauen und Unterstützung gewinnen?
- Welche Stakeholder sollten frühzeitig einbezogen werden und wie?

Kommunikationsbedürfnisse der Stakeholder

- Wie oft möchten sie informiert werden? (z. B. regelmäßige Updates, nur Updates bei Erreichen von Zwischenzielen, wenig Informationsbedarf)
- Welche Kanäle bevorzugen sie? (z. B. E-Mail, Social Media, persönliche Gespräche bzw. Treffen vor Ort)

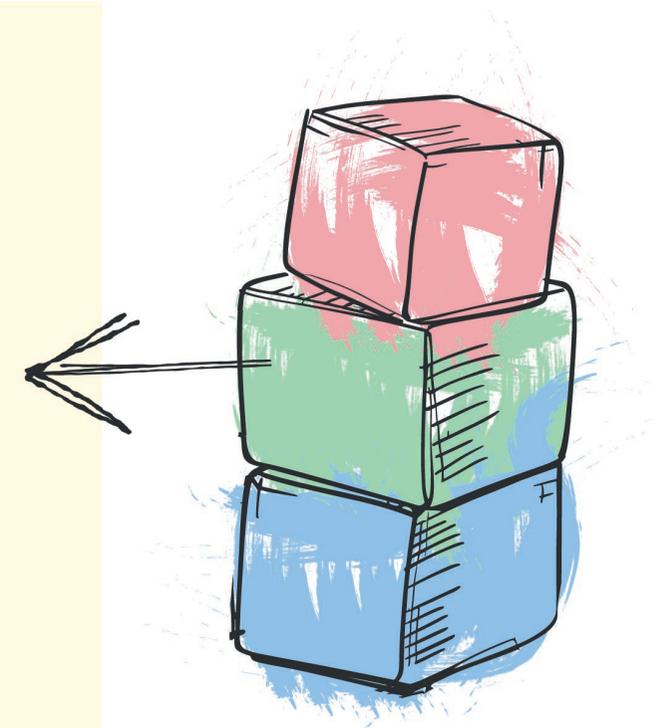
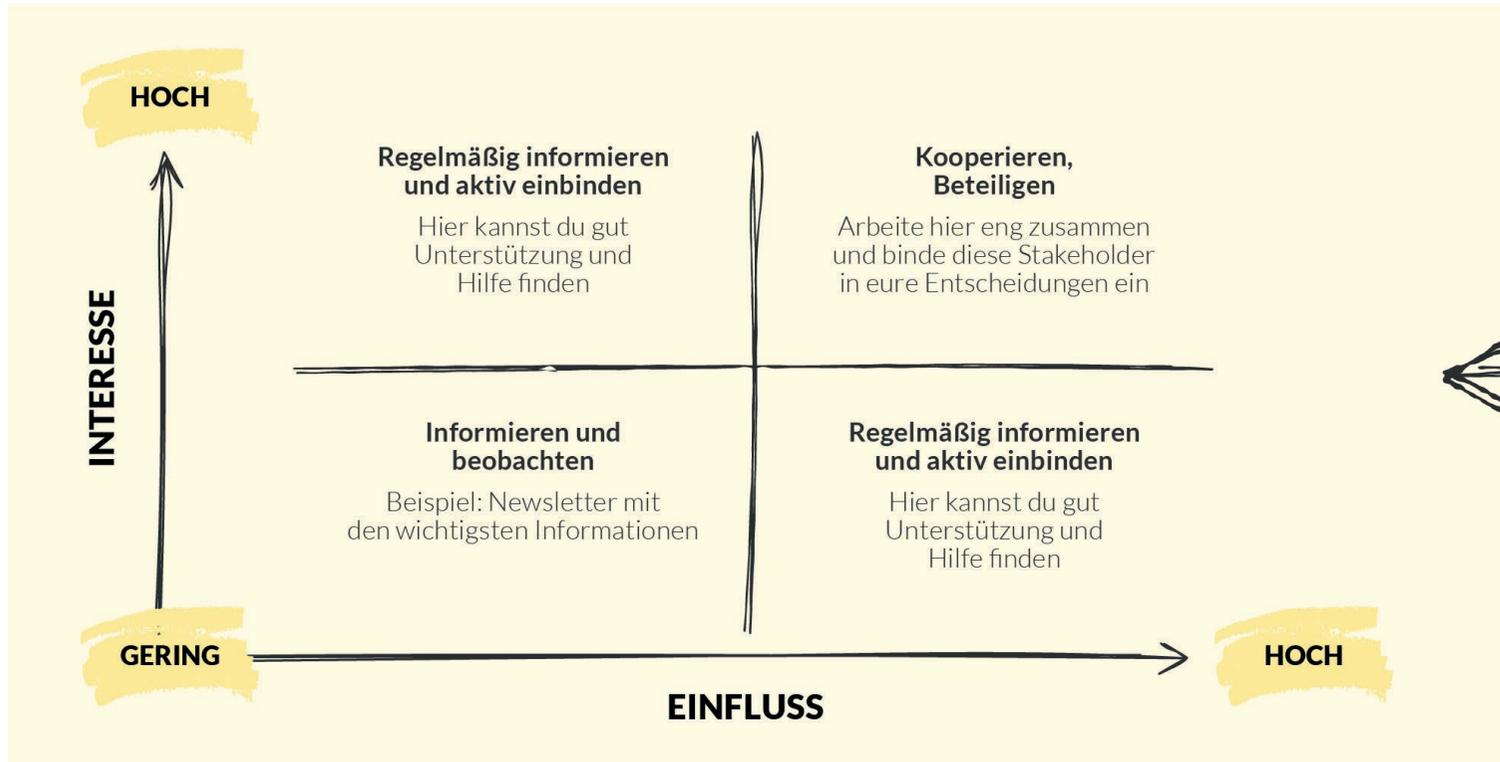
Wer sind meine wichtigsten Stakeholder?

- Wer hat den größten Einfluss auf das Projekt?
- Gibt es Stakeholder, die besonders viel Unterstützung benötigen?
- Wer könnte Schwierigkeiten haben, sich an die neuen digitalen Prozesse anzupassen? (Hier kann z. B. eine extra Einführung Wunder wirken.)



Kommunikationsanforderungen

Als grobe Orientierung kann dir die folgende Grafik dienen. Mit ihr findest du heraus, wie die unterschiedlichen Stakeholder je nach Interesse und Einfluss in das Projekt einbezogen werden sollen.

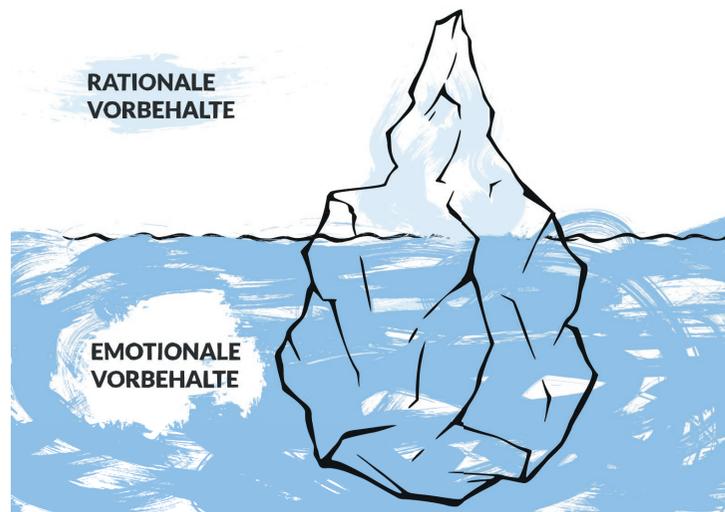


Umgang mit Widerständen

Widerstände bei Stakeholdern können im Laufe eines Projekts aus ganz unterschiedlichen Ursachen auftreten. Wichtig ist es, diese Ursachen zu berücksichtigen, da sie unterschiedliche Umgangsstrategien erfordern.

Unterscheide grundsätzlich zwischen rationalen (logischen, sachbezogenen) und emotionalen (gefühlbezogenen) Ursachen. Denn während rationale Vorbehalte oft durch Information und Problemlösung überwunden werden können, erfordern emotionale Widerstände vor allem Verständnis, Einfühlungsvermögen und eine offene Kommunikation.

Vorstellen kannst du dir das wie einen Eisberg: Die rationalen Vorbehalte sind die sichtbare Spitze, während die emotionalen Vorbehalte an der unsichtbaren, breiten Unterseite liegen.



Rationale Vorbehalte:

Betreffen oft praktische, technische oder organisatorische Aspekte: z. B. fehlende Ressourcen oder technologische Zweifel

Emotionale Vorbehalte

Sind oft tief verwurzelt und basieren auf Gefühlen, Wahrnehmungen oder persönlichen Erfahrungen: z. B. Angst oder Wissenslücken

