



PROJACS ACADEMY
by @egis

Stakeholder Management

كفاءة ادارة اصحاب المصلحة

20 – 24 November 2023

Dubai / UAE

Introduction

A stakeholder is a person, group or organization that has an interest in an organization, because they are affected by its operations or can affect its operations. Stakeholders have an impact on every organization, public or private sector – some are internal, others are external, but the higher priority stakeholders must be engaged, their expectations understood and strategies developed, planned and implemented to recognize and address their concerns. All groups of stakeholders must be recognized and treated equitably, as part of good governance. Stakeholder management involves both hard and soft skills, with some understanding of human nature, culture and communications added, finished off with the ability to influence and negotiate with integrity.

This course will introduce you to the relevant tools and techniques, as well as a leading standard, that will help you to engage and manage stakeholders effectively and efficiently. This will include learning the stakeholder management processes, developing an understanding of human behavior and how to influence it, analyzing and planning communication strategies, as well as using the techniques of principled negotiation and influencing without authority, to achieve your goals. This will be achieved with a mixture of short theory blocks, backed up by many interactive exercises and role plays, to help you practice your newly learned skills in a safe learning environment.

Objectives

Upon the completion of the course, the candidates will be able to:

- Explain the process flow, the processes and key documents involved in managing stakeholders
- Describe how to analyze the stakeholder environment, identify/prioritize stakeholders and recognize their expectations
- Create and promulgate communications that assist in engaging stakeholders
- Demonstrate an ability to recognize how personality and behaviors give an insight into how to best manage stakeholder aspirations and expectations
- Give examples of different types of culture and the impact it has on your stakeholders' worldview
- Show how to undertake successful negotiations, using principled negotiation techniques

Who Should Attend?

- Executives and managers
- Junior managers and supervisors
- Professional managers and staff, including HR and finance
- Anyone who needs to understand Stakeholders and stakeholder engagement
- People involved in transformation initiatives
- Program, project and PMO personnel

Course Outline

Day One

First Principles, Identifying and Defining Stakeholder Audiences

- Overview of stakeholder engagement and management
- The stakeholder engagement process and key documents
- Identifying stakeholders
- Producing the stakeholder register
- Creating and analyzing stakeholder profiles
- Assessing interests, positive and negative
- Analyzing the gap between current stakeholder and required perceptions
- Selecting a suitable stakeholder management strategy

Day Two

Planning Stakeholder Communications and Measuring Effectiveness

- Planning stakeholder engagement communications
- Identifying and delivering the key messages
- Creating stakeholder communications
- Planning and managing stakeholder meetings
- Dealing with stakeholder objections
- Escalating stakeholder issues for resolution by senior management

Day Three

Interpersonal Skills in Stakeholder Management

- Empathy and how it can assist in managing stakeholder relationships
- Trust – the foundation of on which relationships are built
- Influencing, persuading and manipulating – why they are different and the impact they have

- Personality factors affecting stakeholder management (including feedback on a personality type questionnaire, to be taken in class)
- Behaviors, their relationship to personality and how to read them
- Influencing without authority – how to do it
- Emotional intelligence, what it involves and benefits

Day Four

Negotiating for Success

- The negotiating environment and backdrop
- Reservation points, zones of potential agreement and best alternatives to a negotiated agreement
- Differences between ‘soft’ and ‘hard’ negotiation techniques and why they are important
- Principled negotiation, hardball tactics and important choices
- Negotiation protocols and processes
- Managing a negotiation

Day Five

How Culture Affects Stakeholder Engagement and Management

- What do we mean by culture?
- National culture
- Regional culture
- Organizational culture
- Business unit or division culture
- Communicating to different cultures
- Negotiating with different cultures

Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a 7" Tablet containing a copy of the presentation, slides and handouts
- Post-assessment

Program Support

This program is supported by interactive discussions, role-play, case studies and highlight the techniques available to the participants.

Schedule

The course agenda will be as follows:

- | | |
|---------------------|------------------|
| • Technical Session | 08.30-10.00 am |
| • Coffee Break | 10.00-10.15 am |
| • Technical Session | 10.15-12.15 noon |
| • Coffee Break | 12.15-12.45 pm |
| • Technical Session | 12.45-02.30 pm |
| • Course Ends | 02.30 pm |

Course Fees*

- **3,500 USD**
**VAT is Excluded If Applicable*

المقدمة

صاحب المصلحة هو شخص أو مجموعة أو منظمة لها مصلحة في منظمة، لأنها تتأثر بعملياتها أو يمكن أن تؤثر على عملياتها. لأصحاب المصلحة تأثير على كل منظمة، قطاع عام أو خاص - بعضها داخلي، والبعض الآخر خارجي، ولكن يجب إشراك أصحاب المصلحة ذوي الأولوية الأعلى، وفهم توقعاتهم وتطوير استراتيجياتهم وتخطيطها وتنفيذها للتعرف على مخاوفهم ومعالجتها. ويجب الاعتراف بجميع فئات أصحاب المصلحة ومعاملتها على قدم المساواة، كجزء من الحكم الرشيد. تتضمن إدارة أصحاب المصلحة مهارات صلبة وناعمة، مع إضافة بعض الفهم للطبيعة البشرية والثقافة والاتصالات، مع القدرة على التأثير والتفاوض بنزاهة.

ستعرفك هذه الدورة على الأدوات والتقنيات ذات الصلة، بالإضافة إلى معيار ريادي، ستساعدك على إشراك أصحاب المصلحة وإدارتهم بفعالية وكفاءة. وسيشمل ذلك تعلم عمليات إدارة أصحاب المصلحة، وتطوير فهم السلوك البشري وكيفية التأثير عليه، وتحليل وتخطيط استراتيجيات الاتصال، وكذلك استخدام تقنيات التفاوض المبدئي والتأثير دون سلطة، لتحقيق أهدافك. سيتم تحقيق ذلك من خلال مزيج من الكتل النظرية القصيرة، مدعومة بالعديد من التمارين التفاعلية ولعب الأدوار، لمساعدتك على ممارسة مهاراتك المكتسبة حديثاً في بيئة تعليمية آمنة.

الأهداف

عند الانتهاء من الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- شرح تدفق العملية والعمليات والوثائق الرئيسية المشاركة في إدارة أصحاب المصلحة
- وصف كيفية تحليل بيئة أصحاب المصلحة، وتحديد أولويات أصحاب المصلحة والتعرف على توقعاتهم
- إنشاء ونشر أنواع الاتصالات التي تساعد في إشراك أصحاب المصلحة
- إظهار القدرة على التعرف على كيفية إعطاء الشخصية والسلوكيات نظرة ثاقبة حول أفضل طريقة لإدارة تطلعات وتوقعات أصحاب المصلحة
- إعطاء أمثلة على أنواع مختلفة من الثقافات وتأثيرها على نظرة أصحاب المصلحة العالمية
- إظهار كيفية إجراء مفاوضات ناجحة، باستخدام تقنيات التفاوض المبدئية

الحضور

- المديرين التنفيذيين والمديرين
- صغار المديرين والمشرفين
- المديرين والموظفين المحترفين، بما في ذلك الموارد البشرية والمالية
- أي شخص يحتاج إلى فهم أصحاب المصلحة ومشاركة أصحاب المصلحة
- الأشخاص المشاركون في مبادرات التحول
- موظفو البرامج والمشاريع ومكتب إدارة المشاريع