**其他利益相关方关系管理指引**

其他利益相关方是指与合同或项目落实、执行、发展过程除了用人单位和服务对象、服务团队之外的相关的人、单位或组织，对中心的运营发展起着监督、管理、指导、影响作用。而其他利益相关方关系的管理则是指中心和社会工作者与其关系的管理。

 **一、其他利益相关方的分类**

通过是否建立合作和关系，可以分为潜在的其他利益相关方和现有的利益相关方；从其存在的形式可以分为个人、组织或单位；从其资源形式可以分为人力、物力、财力、技术等。

**二、其他利益相关方的来源**

其来源主要是通过转介、其他利益相关方主动联系、中心和社会工作者主动联系等途径。

  **三、关系的建立与管理**

**（一）关系建立的步骤**

**1.做好会谈的准备并拟定初次会谈的提纲**

为了顺利进行会谈，事前的准备工作非常重要。准备工作主要包括：资料准备和拟定会谈提纲。

1.1在资料准备方面

会谈主要负责人在与其他利益相关方谈之前要做好相关的资料准备工作，主要包括1）事先研读其他利益相关方及其主要对接人的相关资料；2）了解其是否购买过社工服务，如购买过则需要了解以前的服务合作情况，以便在会谈时有的放矢与其沟通交流，避免由于不了解情况而让其他利益相关方有不被重视的感觉；3）了解其他利益相关方及其主要对接人是否有特殊事项需要谨慎小心处理，做好预防工作；4）如条件允许可事先走访，更加深入的了解；5）其他利于会谈及建立关系的准备。

1.2在拟定提纲方面

提纲内容可参考如下：

1. 介绍中心和中心的优势和经验，以及自我介绍；
2. 简要说明会谈的目的和内容，以及双方的角色和责任；
3. 征询其他利益相关方对会谈安排的意见；
4. 了解对机构和合作的期望；
5. 询问其他利益相关方是否有需要紧急协助处理事项，以便提供及时的协助。

会谈主要负责人在会谈中，需要灵活处理上述谈话的内容，会谈的形式有面谈、电话联系等。

  **2.会谈**

会谈是关系建立的重要工作和环节，同时也是一种有意识、有目标的人际互动。会谈的主要任务有：1）界定其他利益相关方的需求；2）了解其他利益相关方对中心的看法；3）了解其他利益相关方期望达到的目标；4）澄清角色期望和责任等。

在会谈中主要用到的技巧有主动介绍自己及中心、沟通、倾听等。其次在会谈中还要注意回应其他利益相关方，其方法有：1）对其他利益相关方的想法与反应有透彻的了解；2）将自己与其他利益相关方融合；3）敏锐地感觉其他利益相关方的各种反应；4）向其他利益相关方表达愿意协助或合作的态度。

**3.初步预估**

初步预估的任务主要是要再次界定并确认其他利益相关方的需求，对照中心的功能和实际情况看是否能够处理，通过了解其他利益相关方对需求的看法，看其他利益相关方是否愿意由中心协助，经过一系列的讨论、磋商来形成对需求的共同看法，形成具体的目标，最为工作的开始。

  **4.建立初步关系**

要与其他利益相关方建立良好关系，需要注意：1）与其他利益相关方准确沟通想法和感受；2）与其他利益相关方沟通相互之前的资料；3）沟通充满亲切感和关怀；4）与其他利益相关方建立信任关系。同时在建议关系需要注意一些技巧，如同感、诚恳、尊重、积极主动等，良好地运用以上的技巧，有助于与其他利益相关方建立起一个良好的工作关系。

**5.决定关系进程**

 在接触和面谈后，双方要决定下一步需要采取的步骤，决定有以下几种可能：

 5.1终止关系

 在完成对需求界定的任务后，中心需要做出一项决定，即终止关系还是继续关系。这要考虑到机构的功能能否满足其他利益相关方的需求。当如下情况时，可考虑终止关系。（需注意终止关系不是完全断绝关系，需要作为潜在关系进行维护）

1）其他利益相关方或其需求不在中心的职责、使命或功能范围之内；

2）其他利益相关方不愿意接受服务，中心的功能不符合其他利益相关方的

需求或已解决并满足需求；

3）其他利益相关方对需求或问题的看法和期望与中心所能提供的服务不符；

4）其他不可控因素，不得不终止关系。

必须要注意，即使做出终结关系的决定，也有帮助其他利益相关方去获得其

他机会的责任。

5.2转介

转介可以是正式转介，也可以是非正式转介。

5.3进入下一阶段

 如果其他利益相关方和中心对需求有共识，其他利益相关方又愿意有中心提供协助，那么将进入正式建立关系的阶段。

 **6.通过口头或书面形式，确立正式关系**

 经过以上过程，中心与其他利益相关方双方对各自有了一个基本的了解和认识，此时，中心与其他利益相关方通过口头或书面的形式正式建立关系，主要目的在于双方有一个目标与约束，以便使后续工作富有成效。

 **（二）关系的维护**

 对于潜在的其他利益相关方的关系维护，主要是通过电话回访、节日慰问、信息推送、或邀请参观交流等方式进行关系维护，以便之后有助于发展为现有用人单位。

对现有其他利益相关方的关系维护，主要是通过加强沟通与交流，互通信息，加深了解和认识来做好关系的维护，具体主要是通过以下方式进行：

1. 合作共建：在了解彼此需求、期望的前提下，结合服务对象或项目发展的需求，提供合作方案，就合作内容、形式等进行磋商，达成合作；
2. 在重要活动中邀请其参与，体现对其的尊重和重视，加强沟通、联系和合作；
3. 通过节日或重要时间点为契机，做好沟通、慰问工作；
4. 做好激励和鼓励措施，比如在宣传中重点宣传、赠送锦旗、进行表彰等；
5. 做好其意见收集及投诉处理工作；
6. 其他便于其他利益相关方接受或良好关系建立的措施等。

**（三）关系的结束**

与其他利益相关方关系的结束主要是指目标实现的结束；因他利益相关方不

愿继续接受服务而必须终止关系的结束；存在不能实现目标的客观因素的结束等。

本制度由东莞市乐雅社会工作服务中心于2018年11月制定，并根据中心运营发展情况进行完善和修订。