



Plán riadenia komunikácie.

Jedným z rozhodujúcich faktorov, ktoré majú vplyv na úspešné dokončenie a kvalitu projektu je bezchybná a efektívna vzájomná komunikácia zúčastnených a zainteresovaných strán. Plán riadenia komunikácie patrí medzi kľúčové prvky celého procesu, definuje komunikačné požiadavky a spôsob ako sa budú informácie odovzdávať.

Vypracovanie plánu riadenia komunikácie má tri základné etapy: určenie druhov informácií a stupňa ich ochrany, zmapovanie požiadaviek komunikácie a určenie zásad komunikácie v projekte. V prvej etape je nutné identifikovať druhy alebo skupiny informácií nevyhnutné pri príprave projektu. V procese tvorby projektu sa totiž vyskytujú rôzne druhy informácií, rôzneho zamerania a rozdielnej závažnosti. V princípe je účelné, aby každá zúčastnená strana mala všetky potrebné informácie k výkonu svojej práce na projekte.

Vzhľadom k tomu, že v predchádzajúcich fázach prípravy projektu boli identifikovaní a analyzovaní aktéri (zainteresované a zúčastnené strany) a tiež ich vplyv na projekt, je potrebné tieto poznatky a závery aplikovať aj do plánu riadenia komunikácie. V záujme projektu nie vždy platí, že všetci zúčastnení majú mať všetky informácie. Z dôvodu vyššej efektivity a ochrany informácií, je potrebné zamedziť zbytočnému úniku informácií presným určením spôsobov nakladania s nimi podľa stupňa ich závažnosti.

Po identifikovaní druhov alebo skupín informácií podľa stupňa ich závažnosti a nevyhnutnosti v rámci projektu je potrebné tieto poznatky aplikovať na analýzu jednotlivých aktérov, teda všetky strany projektu. V praxi to znamená vytvoriť kombinácie typov a druhov informácií a tiež stupňa ich závažnosti na jednej strane a všetkých zúčastnených a zainteresovaných aktérov na druhej strane. Výsledkom by mali byť podrobné a jasné odpovede na otázky ako napríklad: Komu budú poskytované informácie ? Aké informácie budú poskytované jednotlivcom, aké informácie budú poskytované jednotlivým skupinám ? V akých intervaloch budú poskytované informácie ? Za akých okolností budú informácie poskytované mimo dohodnutých intervalov ? Akou formou budú poskytované informácie ? Kto a komu bude poskytovať jednotlivé druhy informácií ? Samozrejme, je nevyhnutné zodpovedať aj mnoho ďalších otázok, ktoré vyplývajú z tých vyššie položených a tiež z konkrétneho množstva kombinácií aktérov a stupňov závažnosti informácií.

Výsledkom musí byť jasná matica komunikácie, respektíve informačný organigram, v prípade potreby vo viacrozmerom prevedení. Tento zohľadňuje úlohy všetkých aktérov v projekte a tiež toky informácií v záujme naplnenia určených cieľov. Súčasťou tejto prehľadnej a jasnej schémy je aj adresár všetkých strán, zoznam kompetencií každého aktéra a podrobná príručka.

Obsahom príručky sú metodicky spracované závery z tretej fázy tvorby plánu riadenia komunikácie, teda zásady komunikácie. Tieto zásady zahŕňajú časové ohraničenie komunikácie, dobu trvania a interval komunikácie. Určujú intervaly pravidelných stretnutí, nevyhnutné zloženie účastníkov týchto stretnutí, formu ostatnej komunikácie a zásady priebehu (obsah, ciele, spôsob evidovania, spôsob zverejnenia záverov, spôsob tvorby programu, tvorbu programu stretnutí a pod.).



MEDIA COELI ®

Potrebné je tiež presne definovať spôsob a formu iniciovania mimoriadnych komunikačných tokov a tiež oprávnené osoby na ich stimul. Určenie zásad komunikácie v projekte musí tiež obsiahnuť aj úlohy zúčastnených a zainteresovaných aktérov z hľadiska komunikácie – ich kompetencie, rozdelenie zodpovednosti, systém kontroly. Musí tiež určiť kompetencie z hľadiska prístupu k informáciám podľa stupňa ich závažnosti a právomoci na povolenie zmeny v dohodnutom systéme komunikácie (tiež spôsob navrhovania zmien, definovanie oprávnených subjektov na navrhovanie zmien, formu návrhov a lehoty na ich posúdenie).

Základným cieľom pri tvorbe zásad komunikácie nie je samoučelné zahustenie informačných tokov, ale čo najefektívnejší systém, ktorý chráni informácie a zároveň je dostatočne pružný, aby reagoval na aktuálne potreby všetkých zúčastnených strán. Vopred musí byť jasná filozofia systému komunikácie (od centralizovanej až po voľnú).

Aj po vytvorení plánu riadenia komunikácie v projekte je potrebné priebežne spracovávať, analyzovať a uchovávať záznamy z rokovaní, vytvárať zoznamy akčných položiek určených v priebehu komunikácie s určením zodpovednej osoby a tiež zachovávať strategický prehľad pre zmeny.

Kvalitne spracovaný plán riadenia komunikácie v projekte je základom bezpečnosti všetkých dôležitých informácií a efektívneho riadenia projektu.

verejne prístupné dielo MEDIA COELI ® podmienky: www.mediacoeli.sk

Váš konzultant: