10.11快速测验

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | B | 6 | A |
| 2 | B->C | 7 | A->B |
| 3 | D | 8 | C |
| 4 | B->D | 9 | A->B |
| 5 | C->D | 10 | B |

10.13练习3

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 媒介适合程度 | 硬拷贝 | 电话 | 语音邮件 | 电子邮件 | 会议 | 网站 |
| 评价协调 |  |  |  |  |  |  |
| 制造舆论 |  |  |  |  |  |  |
| 调节冲突 |  |  |  |  | 2 |  |
| 消除误解 |  |  | 2 | 2 | 2 |  |
| 解决消极行为 |  | 2 |  |  | 2 |  |
| 表达支持/感激 | 2 |  |  |  | 2 |  |
| 鼓励创造性思考 |  |  | 2 |  | 2 |  |
| 说反话 |  |  |  |  |  |  |
| 传送参考文档 | 2 |  |  | 2 |  | 2 |
| 提升一个人的权威 |  | 2 |  |  | 2 |  |
| 提供永久记录 | 2 |  |  | 2 | 2 | 2 |
| 维护机密 | 2 | 2 |  | 2 | 2 | 2 |
| 传递简单信息 | 2 | 2 |  | 2 | 2 | 2 |
| 询问情报信息 |  | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 提出简单的请求 | 2 | 2 |  | 2 | 2 | 2 |
| 给出复杂的指示 |  |  |  | 2 | 2 |  |
| 报送多少人 | 2 |  |  | 2 | 2 |  |

a、

媒介选择：会议

原因：在这种情况下，通过召开一次会议是最适当的。会议可以提供一个平台，让项目经理能够与技术人员和业务人员直接交流，解释背后的原因，并就上班时间达成共识。面对面的讨论能够更好地理解对方的立场，有助于化解冲突和误解。

b、

媒介选择：会议 + 网站

原因：首先，可以召开一场创意讨论的会议，让团队成员共同分享和汇聚新的创意。然后，将整合提案的要点制作成精美的网站页面，以图文并茂的方式呈现给客户。这样做不仅能在会议上激发创造性思考，还能通过网站提供永久记录，供客户随时查看。

C、

媒介选择：语音邮件 + 网站

原因：使用语音邮件能够更直接、更人性化地回答同类问题，避免电话和电子邮件的堆积。同时，在公司网站上创建一个常见问题（FAQ）的页面，将答案公开，提供给大家自助查询，减轻沟通负担。

d、

媒介选择：硬拷贝 + 电子邮件

原因：首先，通过发送硬拷贝的通知，可以确保信息以实物形式传达给每个人。然后，通过电子邮件发送相同的信息，以便在数字平台上进行备份和检索。这样可以提供永久记录，并在需要时方便查找。

10.13练习题4

六个人组成的项目团队有15个不同的沟通渠道  
增加到10人则会增加30个