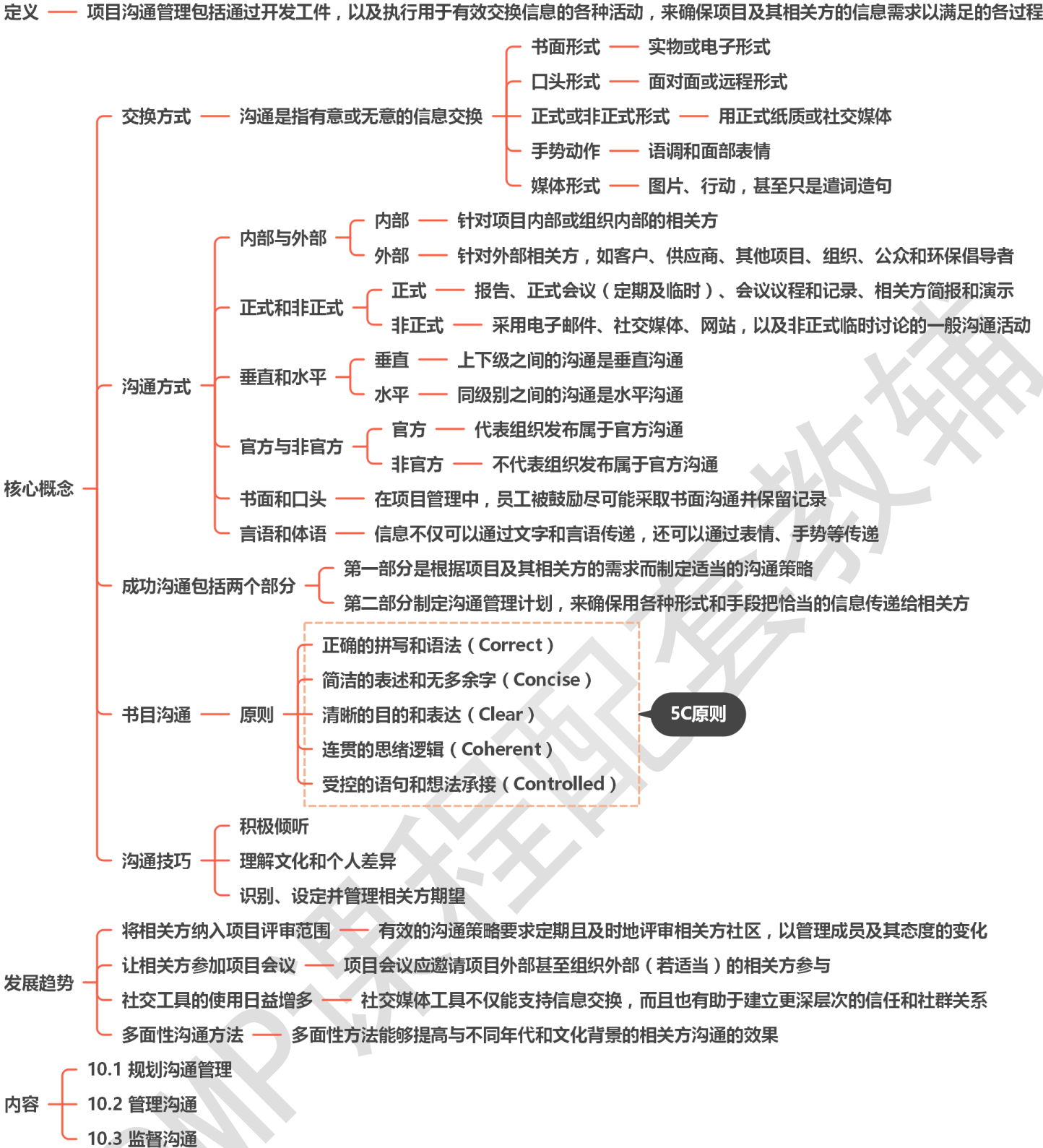


第10章  
项目沟通管理

10.0  
项目沟通管理



10.1  
规划沟通管理



第10章  
项目沟通管理

10.1  
规划沟通管理

工具与技术

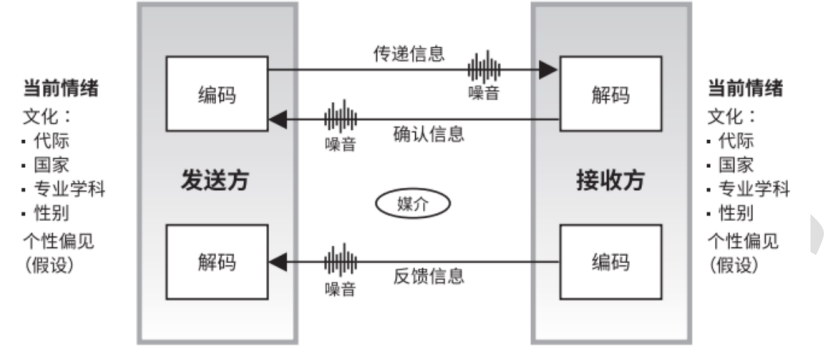
沟通模型

基本模型

概念

- 由发送方和接受方参与，关注确保信息送到和信息理解
- 此模型包括任何可能干扰或阻碍信息理解的噪音
- 发送方想把自己的想法传递给接收方，需要先进行编码，将其变成语言和文字
- 过程中会收到噪声影响，这里的噪声是广义的，包括所有影响信息传递的因素
- 接收方收到信息后需要进行编码，将其变成自己的理解
- 在这个过程中必然会有信息损失

图示

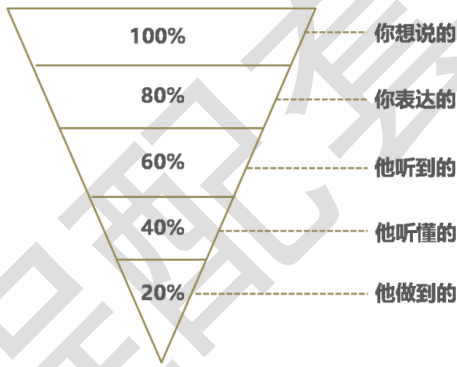


漏斗模型

概念

- 沟通模型形象表达了沟通过程中的损失现象
- 为减少信息损失，最有效的办法是增加反馈环节
- 让接收方给信息发送方反馈，及时确认信息准确性和完整性

图示



沟通路径

说明

两个人之间的沟通算作一条沟通路径，项目中参与沟通人数为n

公式

沟通路径总数计算  $C_n^2 = \frac{n \times (n-1)}{2}$

沟通障碍

内容

- 信息过载、缺少知识、文化差异
- 分散注意力的环境因素、有害的态度、不良的情绪
- 不懂行业术语和技术术语、沟通渠道过多、选择性认知

原因

- 不同的相关方对项目目标理解不同
- 人力、设备、材料等资源竞争；人员之间的个人冲突

沟通方式

交互式沟通

在两方或多方之间进行的实时多向信息交换。例如：会议、电话等

推式沟通

向需要接收信息的特定接收方发送或发布信息。例如：报告、电子邮件等

拉式沟通

- 适用于大量复杂信息或大量信息受众的情况
- 它要求接收方在遵守有关安全规定的前提下自行访问相关内容

10.2  
管理沟通

流向图

- 概念 — 管理沟通是确保项目信息及时且恰当地收集、生成、发布、存储、检索、管理、监督和最终处置的过程
- 作用 — 促成项目团队与相关方之间有效率且有效果的沟通



工具与技术

会议

概念

会议管理是采取步骤确保会议有效并高效地达到预期目标

步骤

- 准备并发布会议议程（其中包含会议目标）
- 确保会议在规定的时间内开始和结束
- 确保适当参与者受邀并出席
- 切题、处理会议中的期望、问题和冲突
- 记录所有行动以及所分配的行动责任人

光环国际PMP课程配置表

