

项目沟通管理

规划沟通管理

根据干系人的信息需要和要求及组织的可用资产情况，制定合适的项目沟通方式和计划的过程

识别和记录以干系人的最有效率且最有效果的沟通方式

沟通规划不当，可能导致各种问题。

信息传递延误 向错误的受众传递信息 与干系人沟通不足 误解相关信息

在整个项目期间，定期审查出自规划沟通管理过程的成果，以确保其持续使用

输入

项目管理计划 干系人登记册 事业环境因素 组织过程资产

沟通需求分析 项目资源只能用来沟通有利于项目成功的信息，或者那些因缺乏沟通会造成失败的信息

潜在的沟通渠道的总量为 $n(n-1)/2$ ，其中n代表干系人的数量

沟通技术 影响沟通技术的因素

信息需求的紧迫性 技术的可用性 易用性 项目环境 信息的敏感性和保密性

沟通模型 噪声是可能干扰或阻碍信息传递的任何因素

反馈/反应—收到信息进行解码并理解后，接收方把还原出来的思想或观点编码成信息，再传递给最初的发送方

工具与技术 发送方负责信息的传递，需确保信息的清晰性和完整性，需要确认信息已被正确理解

交互式沟通 达成共识最有效的方法，包括会议、电话、及时通信、视频会议等

沟通方法 推式沟通 保证信息的发送，不保证信息被送达或被目标受众理解

包括信件，备忘录，报告，电子邮件，传真，语音邮件，日志，新闻稿等

拉式沟通 用于信息量很大或受众很多的情况，要求接收者自主自行地访问信息内容

包括企业内网，电子在线课程，经验教训库，知识库等

基于以下因素选择沟通方法

沟通需求 成本和时间限制 相关工具和资源的可用性 对相关工具和资源的熟悉程度

会议

输出

沟通管理计划 干系人的沟通需求 项目进度计划

问题升级程序 项目文件更新 干系人登记册

根据沟通管理计划，生成、收集、分发、储存、检索及最终处置项目信息的过程

促进干系人之间实现有效率且有效果的沟通

有效的沟通管理包括

发送—接受模型 媒介选择 写作风格 会议管理技术 演示技术 引导技术 倾听技术

输入

沟通管理计划 工作绩效报告 事业环境因素 组织过程资产

工具与技术

沟通技术 沟通模型 沟通方法 信息管理系统

绩效报告 是指收集和发布绩效信息

需要向每位受众适度地提供信息。可简单可详细

详尽的报告包括一对过去的绩效分析，项目预测分析，问题和风险的当前状态

项目沟通 项目沟通包括绩效报告，可交付成果状态，进度进展情况和已发生的成本

项目管理计划更新 基于项目当前绩效与绩效测量基准（PMB）的对比情况，更新这些内容

绩效测量基准通常是项目的范围、进度和成本参数的综合，有时还会包括技术和质量参数

输出 项目文件更新

问题日志 项目进度计划 项目资金需求

组织过程资产更新

给干系人的通知 项目报告 项目演示资料 项目记录—包括往来函件，备忘录，会议纪要及描述项目情况的其他文件 干系人的反馈意见 经验教训文档

整个生命周期中对沟通进行监督和控制的的过程，以确保满足干系人对信息的需求

随时保证所有沟通参与者之间的信息流动的最优化

控制沟通的过程可能引发重新开展规划沟通管理和/或管理沟通的过程—体现项目沟通管理各过程的持续性

输入

项目管理计划 项目沟通 问题日志 工作绩效数据 组织过程资产

课交付成果状态 进度进展情况 已发生成本 记录已发生的问题，为后续沟通提供了平台

工具与技术

信息管理系统 专家判断 会议

输出

工作绩效信息 项目管理计划更新 组织过程资产更新