

《PMBOK导读》-第十章1

今天我们分享的是PMBOK，十大知识领域中的项目沟通管理。

项目沟通管理包括通过开发工件，以及执行用于有效交换信息各种活动，来确保项目及其相关方的信息需求的过程。

项目沟通管理由两个部分组成：第一部分是制定策略，确保沟通对相关方行之有效；第二部分是执行必要沟通策略。

项目沟通管理的过程包括：

10.1 规划沟通管理 — 基于每个相关方或相关方群体的信息需求、可用的组织资产，以及具体项目的需求，主动制定恰当的方法和计划的过程。

10.2 管理沟通 — 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

10.3 监督沟通 — 确保满足项目及其相关方的信息需求的过程。

【项目沟通管理的核心概念】

沟通是指有意或无意的信息交换。交换的信息可以是想法、指示或情绪。

信息交换的方法包括：

- 1、书面形式。实物或电子形式。
- 2、口头形式。面对面或远程形式。
- 3、正式或非正式形式（用正式纸质或社交媒体）。
- 4、手势动作。语调和面部表情。
- 5、媒体形式。图片、行动，甚至只是遣词造句。
- 6、遣词造句。表达一种想法的词语往往不止一个，且各词语的含义会存在细微差异。

项目经理的大多数时间用于与团队成员和其他项目相关方沟通，包括来自组织内部（组织的各个层级）和成员。不同相关方可能有不同的文化和组织背景，以及不同的专业水平、观点和兴趣，而有效的沟通能够在他们一座桥梁。

沟通活动可按多种维度进行分类，包括（但不限于）：

- 1、内部。针对项目内部或组织内部的相关方。
- 2、外部。针对外部相关方，如客户、供应商、其他项目、组织、政府、公众和环保倡导者。
- 3、正式。报告、正式会议（定期及临时）、会议议程和记录、相关方简报和演示。
- 4、非正式。采用电子邮件、社交媒体、网站，以及非正式临时讨论的一般沟通活动。
- 5、层级沟通。相关方或相关方群体相对于项目团队的位置将会以如下方式影响信息传递的形式和内容：
 - 向上沟通。针对高层相关方。
 - 向下沟通。针对承担项目工作的团队和其他人员。
 - 横向沟通。针对项目经理或团队的同级人员。
- 6、官方沟通。年报，呈交监管机构或政府部门的报告。
- 7、非官方沟通。采用灵活（往往为非正式）的手段，来建立和维护项目团队及其相关方对项目情况的了解和他们之间建立强有力的关系。
- 8、书面与口头沟通。口头（用词和音调变化）及非口头（肢体语言和行为），社交媒体和网站、媒体发布。