1 沟通计划简介

项目沟通计划是对于项目全过程的沟通工作，沟通方法、沟通渠道等各个方面的计划与安排。就大多数项目而言，沟通计划的内容是作为项目初期阶段工作的一个部分。同时，项目沟通计划还需要根据计划实施的结果进行定期检查，必要时还需要加以修订。所以项目沟通计划管理工作是贯穿于项目全过程的一项工作，项目沟通计划是和[项目组织计划](https://baike.so.com/doc/4778038-4993884.html" \t "https://baike.so.com/doc/_blank)紧密联系在一起的，因为项目的沟通直接受项目组织结构的影响。

2 准备工作

1)收集信息

项目沟通内容：包括任务的分配，具体功能如何实现，采用何种技术完成项目等。

项目沟通所需沟通手段：QQ，微信，面谈等。

项目沟通的时间和频率方面的信息;

项目信息来源与最终用户方面的信息。

2)信息的加工处理

对收集到的沟通计划方面的信息进行加工和处理也是编制项目沟通计划的重要一环，而且只有经过加工处理过的信息，才能作为编制项目沟通计划的有效信息使用。

3 需求确定

项目沟通需求的确定是在信息收集的基础上，对项目组织的信息需求做出的全面决策，其内容包括:

项目组织管理方面的信息需求;

项目内部管理方面的信息需求;

项目技术方面的信息需求;

项目实施方面的信息需求;

项目与公众关系的信息需求。

4 制作计划

沟通，可以很简单，也可以很复杂。对于部份人来说，反正沟通就是把我的意见表达出来吗，有什么难的。可是在项目过程中有那么多的人与项目有关，因此要考量的，不仅是把意见表达出来而已，而在于「在什么样的时间，运用什么样的方式，将什么样的信息，传达给什么样的人。

很多项目经理都是属于被动式的项目经理。就是你先说你要什么项目信息，我想办法去弄这些信息出来给你。因此，信息整理的工作基本上是没有列入工作管制的，只能够见招拆招，抱着应付的心态来面对信息的供应。

如果换个比较主动的角度来看，项目经理先了解每个与项目有关的人想要知道什么，这些信息一定有重复的地方，然后将这些信息做个整理归类，不等你开口要，我就先提供给你，让你对项目没有疑惑，化被动为主动。这些信息整理归类的动作，直接就纳入在项目经理的工作管制之中，这样对项目经理而言，也没有任何的意外。

几个步骤掌握住就好:

(1) 认识项目干系人

(2) 分析项目干系人的信息需求

(3) 依照信息需求找出信息种类

(4) 将信息种类归类

(5) 决定信息传递的周期

(6) 决定信息传递方式

(7) 搜集信息

(8) 传递信息

(9) 检讨信息传递成效

5 计划编制

项目沟通计划的编制是要根据收集的信息，先确定出项目沟通要实现的目标，然后是根据项目沟通目标和确定项目沟通需求去分解得到项目沟通的任务，进一步根据项目沟通的时间要求去安排这些项目沟通任务，并确定出保障项目沟通计划实施的资源和预算。

6 沟通中解决冲突

策略一：解决问题，即直接面对问题，共同分析问题，找到解决问题的最佳方法。

策略二：制度的建立和执行。制度的存在虽然让许多人觉得受到约束，但它是一条警戒线，足以规范成员的作为。因此通过制定一套切实可行的制度并将企业成员的行为纳入到制度的规范范围，靠法治而不是人治来回避和降低冲突。

策略三：各方的妥协。所谓妥协就是在彼此之间的看法、观点的交集基础上，建立共识，彼此都做出一定的让步，达到各方都有所赢、有所输的目的。当冲突双方势均力敌或焦点问题纷繁复杂时，妥协是避免冲突，达成一致的有效策略。

策略四：强制执行。这是同妥协相对立的解决方式，当管理者需要对重大事件做出迅速的处理时，或者需要采取不同寻常的行动而无法顾及其它因素时，以牺牲某些利益来保证决策效率也是解决冲突的途径之一。