

沟通管理计划是项目管理计划的组成部分, 描述将如何规划、结构化、执行与监督项目沟通, 以提高沟通的有效性。

沟通管理计划主要包括:

- ①干系人的沟通需求;
- ②需沟通的信息, 包括语言、形式、内容和详细程度;
- ③上报步骤;
- ④发布信息的原因;
- ⑤发布所需信息、确认已收到或作出回应 (若适用) 的时限和频率;
- ⑥负责沟通相关信息的人员;
- ⑦负责授权保密信息发布的人员;
- ⑧接收信息的人员或群体, 包括他们的需要、需求和期望;
- ⑨用于传递信息的方法或技术, 如备忘录、电子邮件、新闻稿, 或社交媒体;
- ⑩为沟通活动分配的资源, 包括时间和预算;
- ⑪随着项目进展 (如项目不同阶段干系人社区的变化) 而更新与优化沟通管理计划的方法;
- ⑫通用术语表;
- ⑬项目信息流向图、工作流程 (可能包含审批程序)、报告清单和会议计划等;
- ⑭来自法律法规、技术、组织政策等的制约因素;
- ⑮关于项目状态会议、项目团队会议、网络会议和电子邮件等的指南和模板; ⑯项目网站和项目管理软件。

沟通管理计划示例

干系人沟通需求	沟通的信息	沟通时限和频率	沟通发起人	沟通接收人	沟通技术/方法	地点
掌握每周项目状况和进展	项目绩效汇报、问题及风险通报	每周四;一小时内	项目经理	客户、PMO	面对面会议	公司三楼大会议室
团队每日信息交流	昨天工作内容, 碰到的问题, 今日工作内容	每天;15分钟内	项目助理	客户、PMO	面对面站会	部门会议室
掌握本月项目状况和进展	月度总结会议;了解本月进展	每月末;一小时内	项目经理	成员客户、PMO、项目总监	面对面会议	公司三楼大会议室
了解最新产品研发情况, 及时发现问题	进行产品演示	每个迭代完成后;三小时内	产品经理	团队、客户	产品演示会议	公司三楼大会议室
沟通原则及沟通升级程序:						
沟通原则:我们提倡平等、直接和积极的沟通, 让信息公开、透明 1、尊重:在沟通中双方感受到能够被对方欣赏、重视和尊重, 禁止称呼对方为“某总、哥、姐、老大、老板”;沟通中内容具体, 态度真诚 2、同理心:当沟通出现摩擦, 要用同理心原则;阐述事实和感受, 准确的说出对方的内心感受, 化解负面情绪, 使用非暴力沟通 3、参与:当我们希望对方付出行动、参与合作、提出建议的时候, 运用参与原则;通过开放式发问, 鼓励对方思考, 请对方说出观点或解决方案 4、分享:坦诚的分享信息, 有助于让沟通双方快速了解事件背景, 降低信息的不对称性;沟通中表露心声、分享个人感受, 建立互信 5、支持:当对方需要我们的支持, 或是我们需要对方配合的时候, 运用支持原则;应具体说明需求支持的程度、时间, 明确职责 沟通升级四步骤:“找到责任岗位直接去沟通”-“找该岗位的直接上级沟通”-“报告自己上级去帮助沟通”-“找到双方共同上级去解决”;推崇员工尝试各种方式自主解决问题						

(8) 沟通方法 (推式、拉式、互动式) 的区别和应用 P421, 针对项目里不同的干系人, 你分别用了什么沟通方式【规划沟通管理或管理沟通】

沟通方法:

沟通方法	方法定义	方法举例
<u>互动沟通</u>	在两方或多方之间进行多向信息交换	<u>会议、电话、即时通信、社交媒体、视频会议</u>
<u>推式沟通</u>	向需要接收信息的特定接收方发送或发布信息。这种方法可以确保信息的发送,	<u>信件、备忘录、报告、电子邮件、传真、语音邮件、博客和新闻稿</u>