

- 视频会议：一种可有效地与虚拟团队进行沟通的重要技术。
- 音频会议：有助于与虚拟团队建立融洽的相互信任的关系。
- 电子邮件/聊天软件：使用电子邮件和聊天软件定期沟通也是一种有效的方式。

#### 4. 人际关系与团队技能

- 冲突管理**：项目经理应及时地以建设性方式解决冲突，从而创建高绩效团队
- 影响力**：收集相关的关键信息，在维护相互信任的关系时，用来解决重要问题并达成一致意见。
- 激励**：为采取行动提供了理由。提高团队参与决策的能力并鼓励独立工作
- 谈判**：团队成员之间的谈判旨在就项目需求达成共识。
- 团队建设**：通过举办各种活动，强化团队的社交关系，打造积极合作的工作环境。

#### 5. 认可与奖励

需要对成员的优良行为给予认可与奖励。最初的**奖励计划**是在**规划资源管理过程**中编制的。可以**正式或非正式**的。

项目经理应该在**整个项目生命周期中**尽可能地给予表彰，而不是等到项目完成时才给予。

#### 6. 培训

培训包括旨在提高项目团队成员能力的全部活动，可以是**正式的或非正式的**，方式包括课堂培训、在线培训、计算机辅助培训、在岗培训（由其他项目团队成员提供）、辅导及训练。

**如果项目团队成员缺乏必要的管理或技术技能，可以把对这种技能的培养作为项目工作的一部分。**

#### 7. 个人和团队评估

个人和团队评估工具能让项目经理和项目团队**洞察成员的优势和劣势**。

这些工具可帮助项目经理评估团队成员的偏好和愿望、团队成员如何处理和整理信息、如何制定决策，以及团队成员如何与他人打交道。评估工具有：**态度调查、专项评估、结构化访谈、能力测试及焦点小组**。这些工具有利于**增进**团队成员间的**理解、信任、承诺和沟通**，在整个项目期间不断提高团队成效。

#### 8. 会议

### 4、13.6.3 输出（掌握）

#### 1. 团队绩效评价

评价团队有效性的指标可包括：

- ①**个人技能的改进**
- ②**团队能力的改进**
- ③**团队成员离职率的降低**
- ④**团队凝聚力的加强**

以上指标的提升都可以促进团队成员更好的工作，提高项目绩效。

#### 2. 变更请求

#### 3. 项目管理计划（更新）

#### 4. 项目文件（更新）

#### 5. 事业环境因素（更新）：员工发展计划的记录，技能评估等。

#### 6. 组织过程资产（更新）

### 13.7 管理团队（掌握）

进行团队管理，需要综合运用各种技能，特别是沟通、冲突管理、谈判和领导技能。

项目经理应留意团队成员是否有意愿和能力完成工作，然后相应地调整管理和领导力方式。相对于那些已展现出能力和有经验的团队成员，技术能力较低的团队成员更需要强化监督。