

● 干系人登记册：用于规划与干系人的沟通活动。

#### 4. 事业环境因素

#### 5. 组织过程资产

### 3、14.3.2 工具与技术（掌握）

#### 1. 专家判断

2. 沟通需求分析：分析沟通需求，确定项目干系人的信息需求，包括所需信息的类型和格式，以及信息对于干系人的价值。

#### 3. 沟通技术

信息交换和协作的常见方法包括对话、会议、书面文件、数据库、社交媒体和网站。

影响选择的因素包括：信息需求紧迫性、沟通技术可用性与可靠性、易用性、项目环境、敏感性和保密性。

#### 4. 沟通模型

沟通模型可以是最基本的线性（发送方和接收方）沟通过程，也可以是增加了反馈元素（发送方、接收方和反馈）更具互动性的沟通形式，甚至可以是融合了发送方或接收方的人性因素、试图考虑沟通复杂性的更加复杂的沟通模型。

#### 5. 沟通方法

（1）互动沟通。在两方或多方之间进行的实时多向信息交换。它使用诸如会议、电话、即时信息、社交媒体和视频会议等沟通方式。

（2）推式沟通。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，但不能确保信息送达目标受众或被目标受众理解。在推式沟通中，可以用于沟通的有：信件、备忘录、报告、电子邮件、传真、语音邮件、博客和新闻稿。

（3）拉式沟通。适用于大量复杂信息或大量信息受众的情况。它要求接收方在遵守有关安全规定的前提之下自行访问相关内容。这种方法包括门户网站、组织内网、电子在线课程、经验教训数据库或知识库。

可以采用如下方法来实现沟通管理计划所规定的主要的沟通需求：

- 人际沟通：个人之间交换信息，通常以面对面的方式进行。
- 小组沟通：在 3~6 名人员的小组内部开展。
- 公众沟通：单个演讲者面向一群人。
- 大众传播：信息发送人员或小组与大量目标受众（有时为匿名）之间只有最低程度的联系。
- 网络和社交工具沟通：借助社交工具和媒体，开展多对多的沟通。

#### 6. 人际关系与团队技能

- |  |
|--|
| ● <u>沟通风格评估</u> ：用于 <u>评估沟通风格并识别偏好</u> 的沟通方法、形式和内容的一种技术。常用于 <u>不支持项目的干系人</u> 。可以先开展干系人参与度评估，再开展沟通风格评估。             |
| ● <u>政策意识</u> ：政策意识是指 <u>对正式和非正式权力关系的认知</u> ，以及在 <u>这些关系中工作的意愿</u> 。理解组织战略、了解谁能行使权力和施加影响，以及培养与这些干系人沟通的能力，都属于政策意识范畴 |
| ● <u>文化意识</u> ：指理解 <u>个人、群体和组织之间的差异</u> ，并据此调整项目的沟通策略。   |

7. 数据表现：干系人参与度评估矩阵显示了个体干系人当前和期望参与度之间的差距。

#### 8. 会议

### 4、14.3.3 输出（掌握）

#### 1. 沟通管理计划

沟通管理计划主要包括：