

		(3) 提供关于项目及其目标的通用信息, 以提升项目工作和项目团队的形象; (4) 提供具体信息, 以提升对项目工作和目标的理解和支持力度。 (5) 为获得演示成功, 应该从内容和形式上考虑以下因素: (6) 受众及其期望和需求; (7) 项目和项目团队的需求及目标。	
人际关系和团队技能	这是一个技术组, 其下属有 17 个技术。使用“人际关系与团队技能”的 20 个过程是: • 1 个启动过程, 即制定项目章程。 • 8 个规划过程, 即制订项目管理计划、收集需求、定义范围、规划沟通管理、识别风险、实施定性风险分析、实施定量风险分析、规划风险应对。 • 8 个执行过程, 只有 2 个执行过程没有“人际关系与团队技能”, 即指导与管理项目工作、管理质量。 • 3 个监控过程, 即控制资源、监督沟通、监督相关方参与。		
	1	积极倾听	有助于减少误解, 促进沟通
	2	沟通风格评估	用于评估沟通风格并识别偏好的沟通方法、形式和内容一种技术
	3	冲突管理	让具有差异性的干系人, 就目标、成功标准等其他内容达成一致意见。 解决冲突的五种方法: 撤退/回避、缓和/包容、妥协/调节、强迫/命令、合作/解决问题。
	4	文化意识	文化意识指理解个人、群体和组织之间的差异, 并据此调整项目的沟通策略。
	5	制定决策	包括谈判能力, 以及影响组织和项目团队的能力
	6	情商	识别、评估和管理个人情绪、他人情绪以及团队情绪的能力
	7	引导	引导团队活动以达成决定、解决方案或结论的能力。
	8	影响力	通过影响相关方, 实现目的 (如: 说服、清晰表达等)
	9	领导力	是领导团队、激励团队做好本职工作能力, 有助于沟通愿景并鼓舞团队。
	10	会议管理	准备议程、邀请每个关键干系人代表, 准备和发送后续的会议纪要和行动计划。
	11	激励	为某人采取行动提供了理由。提高了团队参与决策的能力并鼓励他们独立工作
	12	谈判	很多项目需要针对所需资源进行谈判, 谈判方包括: 职能经理, 执行中的其他项目团队、外部组织和供应商。
	13	人际交往	促使相关方之间建立非正式的联系和关系
	14	名义小组技术	通过投票排序最有用的创意, 以便进一步开展头脑风暴或优先排序。 四步骤: 提出问题、各写想法、记录想法、讨论想法达成一致、想法排序
	15	观察和交谈	直接查看个人在各自的环境如何执行工作和实施流程, 也称为工作跟随。 当产品使用者难以或不愿意清晰说明他们的想法时, 就特别需要观察来了解他们。
	16	政策意识	政策意识是指对正式和非正式权力关系的认知, 以及在这些关系中工作的意愿。