

		3. 工作绩效报告 4. 事业环境因素 5. 组织过程资产	• 冲突管理 • 文化意识 • 会议管理 • 人际交往 • 政策意识 7. 会议	
监控	3. 监督沟通	1. 项目管理计划 • 资源管理计划 • 沟通管理计划 • 干系人参与计划 2. 项目文件 • 问题日志 • 经验教训登记册 • 项目沟通记录 3. 工作绩效数据 4. 事业环境因素 5. 组织过程资产	1. 专家判断 2. 项目管理信息系统 3. 数据表现 • 干系人参与度评估矩阵 4. 人际关系与团队技能 • 观察/交谈 5. 会议	1. 工作绩效信息 2. 变更请求 3. 项目管理计划(更新) • 沟通管理计划 • 干系人参与计划 4. 项目文件(更新) • 问题日志 • 经验教训登记册 • 干系人登记册

2、14.1.1 沟通（掌握）

项目沟通管理由两部分组成：一是**制定策略**，确保沟通对干系人行之有效；二是执行必要活动以落实**沟通策略**。

沟通是指用各种可能的方式来发送或接收信息。具体形式包括：书面形式、口头形式、正式或非正式形式、手势动作、媒体形式、遣词造句。

3、14.1.2 沟通模型（了解）

- 编码：把思想或想法转化为他人能理解的语言。
- 信息和反馈信息：编码过程所得到的结果。
- 媒介：用来传递信息的方法。
- 噪声：干扰信息传输和理解的一切因素。
- 解码：把信息还原成有意义的思想或想法（**最易发生误解的环节**）。



沟通模型包含 5 种状态：已发送、已收到、已理解、已认可、已转化为积极的行动。

- (1) 已发送：信息已发送。
- (2) 已收到：对方信息已收到。但这并不表示对方有意图去读取、理解或解决信息。
- (3) 已理解：正确地消化和理解信息中的内容是简单接收信息中关键的一环。
- (4) 已认可理解了传达的信息并不代表对方已同意这个观点。或许对方明白了发送者的意思，但完全不同意。所以在两个聪明的、有主见的人之间达成一致既复杂又耗时，尤其是两个人的观点不能清晰地向对方阐述的时候。因此，达成一致仍然是做出项目决策和有效沟通的关键一环。