正式渠道: 在组织系统内, 依据一定的组织原则 所进行的信息传递与交流,传达文件、召开会 议、

上下级之间的定期的情报交互、参观访问、技术 交流、市场调查

优点:沟通效果好,信息沟通保持权威性;缺

点:依靠组织系统层层的传递

沟通渠道

非正式渠道:正式渠道以外的信息交流和传递以 及相互之间的回馈。例如: 朋友聚会、传播谣言

优点: 能灵活迅速地适应事态变化, 省略繁琐的 程序,并能提供大量的通过正式沟通渠道难以获 得信息。

个人沟通、非个人沟通

确保项目信息及时目恰当的规划、收集、生成、 发布、存储、检索、管理、控制、监督和最终处 置所需的过程

定义

有效的沟通在项目干系人之间架起一座桥梁,把 具有不同文化和组织背景、不同技能水平、

作用

不同观点和利益的各类干系人联系起来。

主动倾听和有效倾听;通过提问、探询意见和了 解情况,确保更好地理解;

开展教育, 增强团队知识, 以便更好有效地沟

通;寻求事实,以识别或确认信息 设定和管理期望; 说服个人、团队或组织采取行

沟通技能

动;通过激励来鼓舞士气或重塑信心;

已发送、已收到、已理解、已认可、已转化积极

沟通模型 行动

交互式沟通

多人或多向信息交换-会议、电话、视频会议

沟通方法

拉式沟通

信息量很大、受众很多--自行自主的访问

推式

把信息发送给需要这些信息的特定接收方

核心概念

项目沟通管理 让干系人参加项目会议 **Project** 新趋势和新兴实践 社交工具的使用日益增多 **Communication** 多面性沟通方法 Management 干系人 物理地点 沟通技术 裁剪考虑因素 语言 知识管理 在模糊不定的项目环境中, 必然需要对不断演变 和出现的细节情况进行更频繁和快速地沟通。因 此,应该尽量简化团队成员获取信息的通道,要 经常进行团队检查,并让团队成员集中办公。此 外, 为了促进与高级管理层和干系人的沟通, 还 需要以透明的方式发布项目成果,并定期邀请干 系人评审项目成果 敏捷与适应方法

将干系人纳入项目评审范围



1-规划沟通管理 Plan Communication Management

确保项目信息及时且恰当地收集、生成、发布、 存储、检索、管理、监督和最 定义 终处置的过程 □ 概念 作用 促成项目团队与干系人之间的有效信息流动 资源管理计划 沟通管理计划 干系人参与计划 1、项目管理计划 变更日志 问题日志 经验教训登记册 质量报告 风险报告 2、项目文件 干系人登记册 输入 根据沟通管理计划的定义,工作绩效报告会通过 本过程传递给项目干系人。工作绩效报告可以包 含挣值图表和信息、趋势线和预测、储备燃尽 图、缺陷直方图、合同绩效信息以及风险概述信 3、工作绩效报告 4、事业环境因素 5、组织过程资产 1、沟通技术 2、沟通方法 沟通胜任力 反馈 3、沟通技能

2-管理沟通 Management Communication

 反馈

 3、沟通技能

 非口头技能

 演示

 4、项目管理信息系统

 5、项目报告
 项目报告发布是收集和发布项目信息的行为

 积极倾听 冲突管理 文化意识 会议管理 人际交往 及策章识

 6、人际关系与团队技能
 政策意识

 7、会议

项目沟通记录主要包括: 绩效报告、可交付成果的状态、进度进展、产生的成本、演示,以及干

1、项目沟通记录

2、项目管理计划更新

系人需要的其他信息

输出

工具与技术

沟通管理计划 干系人参与计划

3、项目文件更新 险登记

险登记册、干系人登记册

4、组织过程资产更新



3-监督沟通 Control Communication