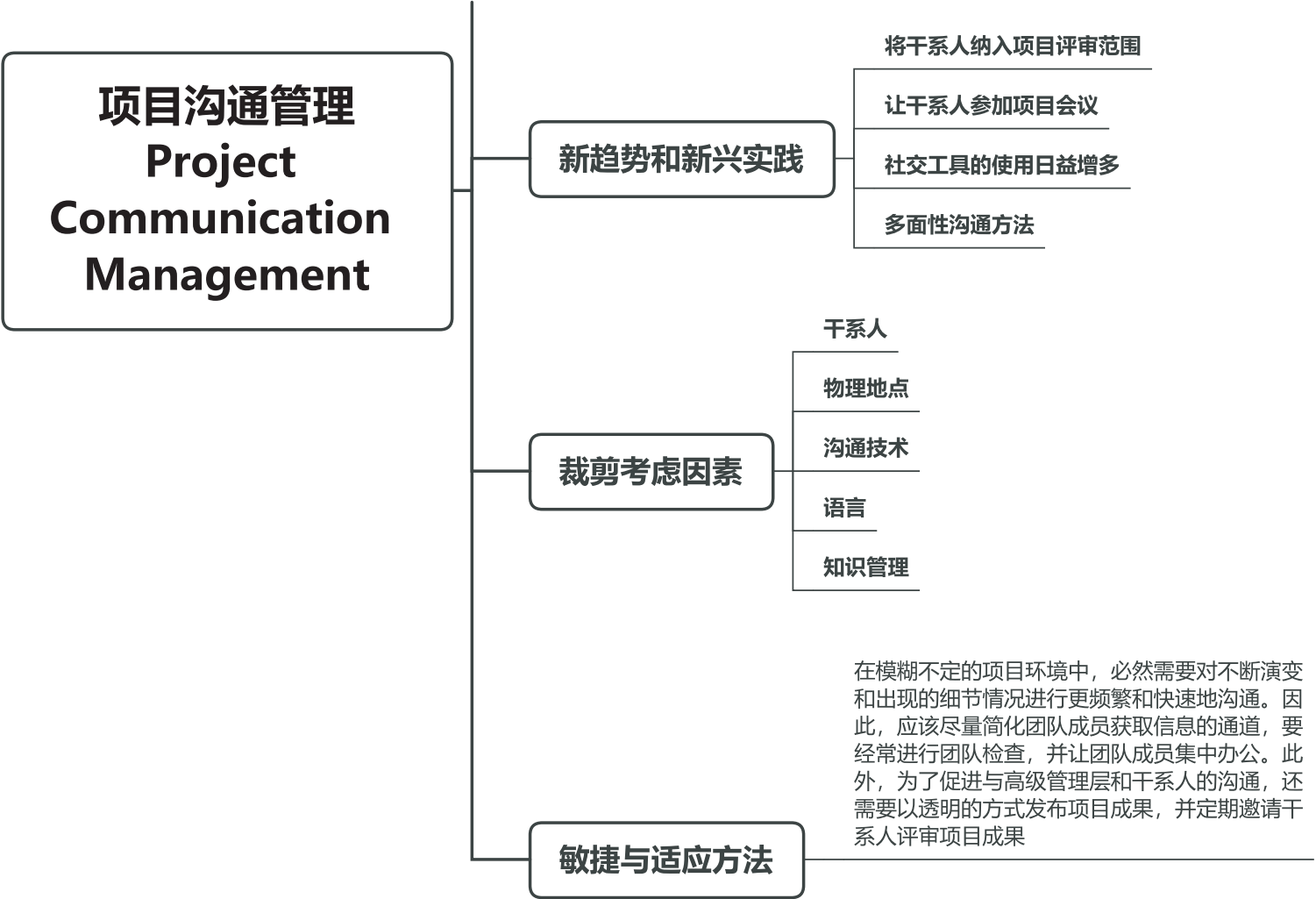
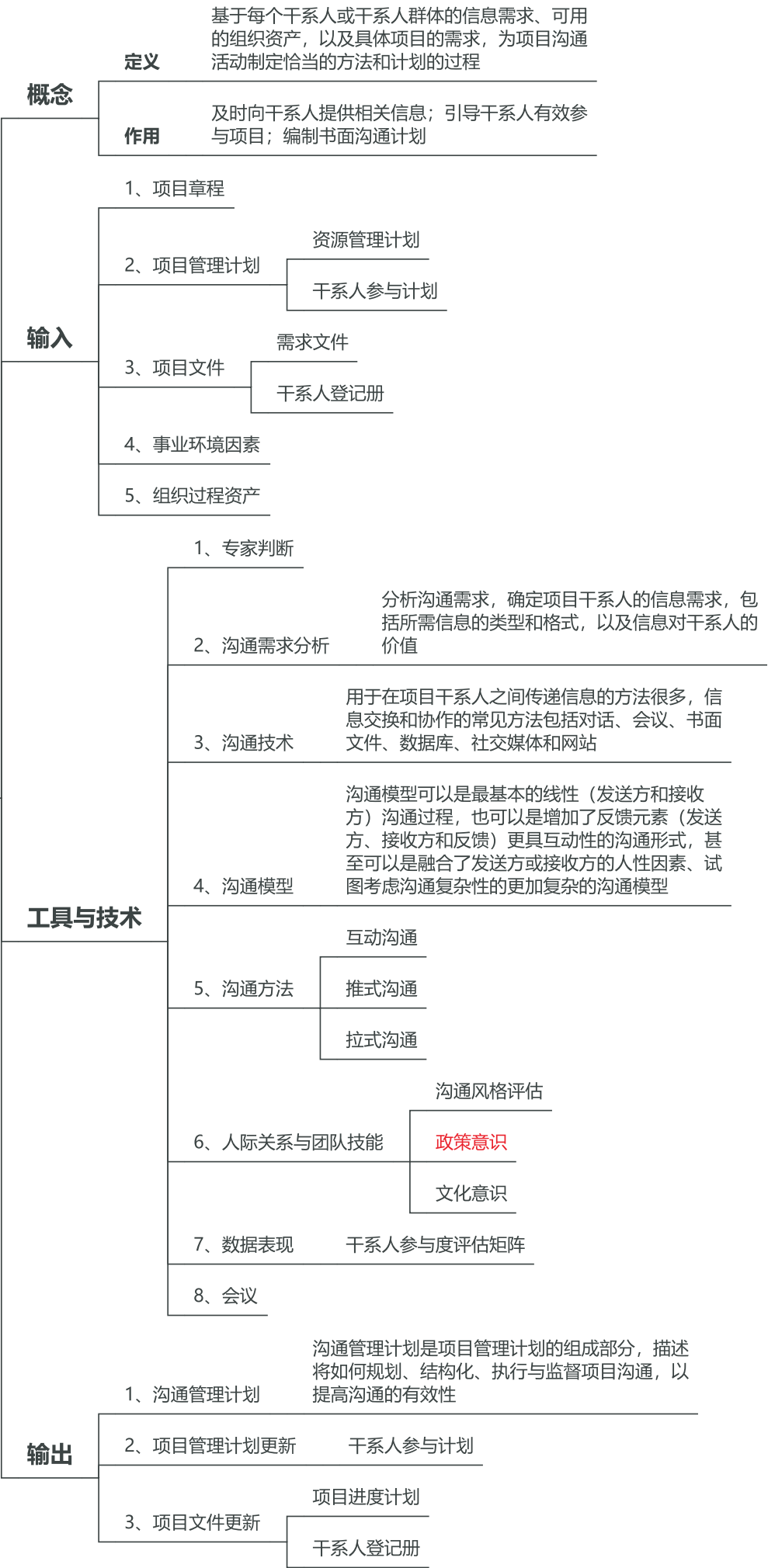


核心概念

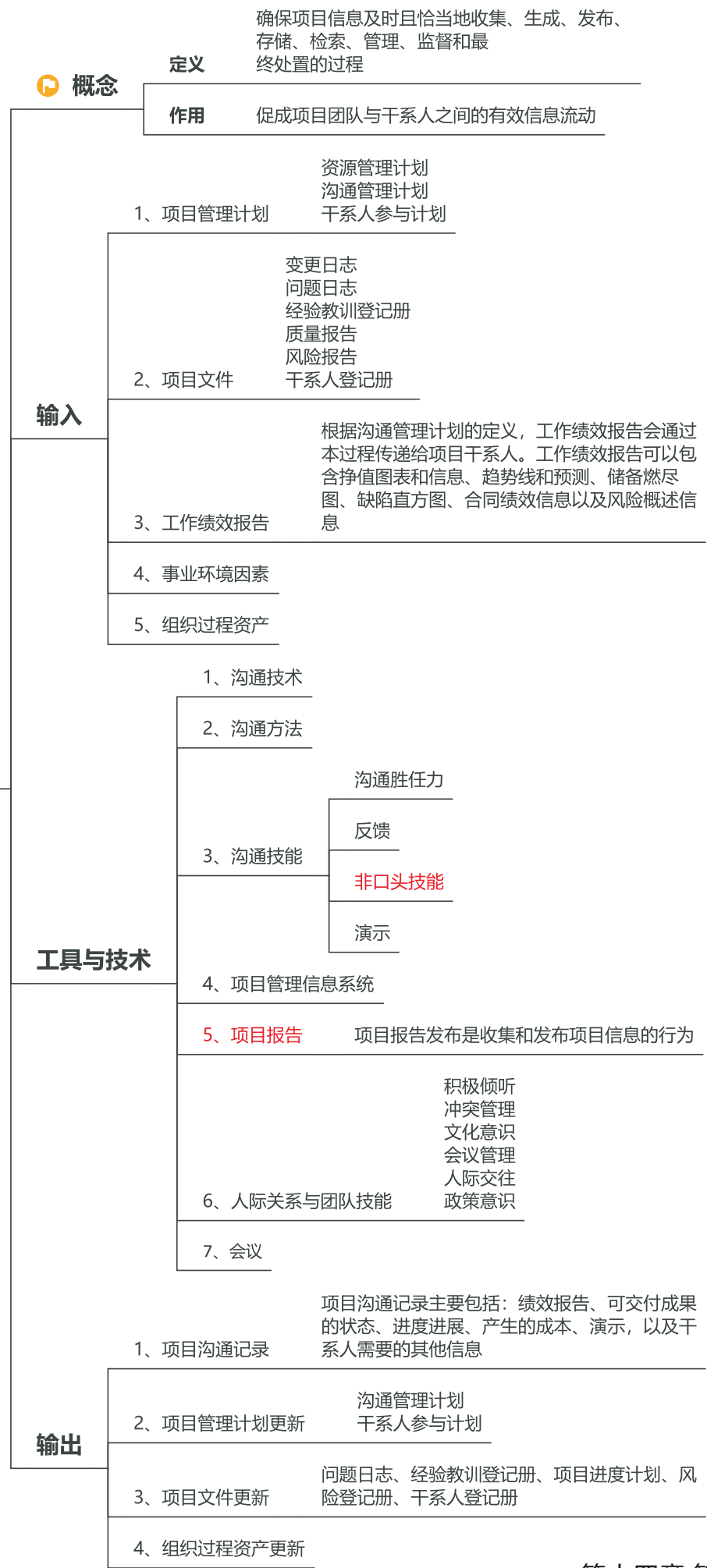
	沟通渠道	正式渠道：在组织系统内，依据一定的组织原则所进行的信息传递与交流，传达文件、召开会议、上下级之间的定期的情报交互、参观访问、技术交流、市场调查 优点：沟通效果好，信息沟通保持权威性；缺点：依靠组织系统层层传递	
		非正式渠道：正式渠道以外的信息交流和传递以及相互之间的回馈。例如：朋友聚会、传播谣言等 优点：能灵活迅速地适应事态变化，省略繁琐的程序，并能提供大量的通过正式沟通渠道难以获得信息。	
		个人沟通、非个人沟通	
	定义	确保项目信息及时且恰当的规划、收集、生成、发布、存储、检索、管理、控制、监督和最终处置所需的过程	
	作用	有效的沟通在项目干系人之间架起一座桥梁，把具有不同文化和组织背景、不同技能水平、不同观点和利益的各类干系人联系起来。	
	沟通技能	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、团队或组织采取行动；通过激励来鼓舞士气或重塑信心；	
	沟通模型	已发送、已收到、已理解、已认可、已转化积极行动	
	沟通方法	交互式沟通	多人或多向信息交换-会议、电话、视频会议
		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



1-规划沟通管理
Plan Communication
Management



2-管理沟通
Management
Communication



3-监督沟通

Control Communication

概念	定义	确保满足项目及其干系人的信息需求的过程	
	作用	按沟通管理计划和干系人参与计划的要求优化信息传递流程	
	输入	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
工具技术	输出	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	
输出	工具技术	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	观察和交谈
		5、会议	
输出	输入	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