

剑桥秘书之《沟通和项目管理》第2章第三节 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E5_89_91_E6_A1_A5_E7_A7_98_E4_c39_59192.htm 第三节 项目团队的沟通

一、项目沟通概述

1. 人际沟通：是将信息由一个人传递给另一个人或多个人，同时也包括人与一之间的相互理解。
2. 组织沟通：是指组织之间的信息传递。组织内部沟通有正式与非正式渠道。
3. 项目沟通的作用：项目沟通是计划的基础；项目沟通是进行项目管理的依据；项目沟通是协调团队成员关系的必需条件；项目沟通是项目负责人成功领导的重要措施。
4. 沟通中的障碍：语言理解上的障碍；知识经验水平的落差障碍；信息选择性障碍；心理因素的障碍；组织层次的障碍；信息长度障碍；
5. 改善沟通的方法：重视双向沟通；利用多种沟通方式；正确运用文字语言；
6. 改善沟通参考建议：沟通前先澄清概；只沟通关键信息；明确沟通目的；考虑沟通时的环境；确定沟通内容时应尽可能听取他伞兵意见，与他人商议；表达准确；进行信息的追踪与反馈；进行言行一致的沟通；沟通时不仅要着眼于现在，还应考虑到未来；要积极倾听。
7. 沟通方式如下：正式沟通 正式沟通是按项目团队正式规定的通道进行信息传递和交流的方式。优点是信息可靠性强，有较强的约束力。缺点是要通过多个层次，速度较慢。非正式沟通 不通过正式沟通渠道而进行的信息传递和交流。优点是沟通方便，且能沟通一些在正式渠道中难以实现的信息。缺点是信息容易失真。上行沟通 指团队成员的意见、建议向项目负责人反映，有逐层传递与越级反映两种形式。下级沟通 指项目负责人对对团队

成员进行的自上而下的信息沟通。目的：使团队成员明确项目目标；进行项目指导；对团队成员的工作进行必要的提醒；向团队成员提供必要的资料、反馈团队成员的工作绩效、激励成员。平行沟通是团队中同级部门之间的信息交流。可以减缓少部门之间冲突的有效途径。单向沟通是信息发送者和接收者两者之间不需要进行信息反馈。速度快但客观性差。双向沟通两者间需要多次的信息来往。书面沟通使信息可以作为资料长期保存，反复查阅。口头沟通比较自由、速度快，可以自由交换看法，且传递消息较为准确。语言沟通、体态沟通

二、项目中的会面沟通

1. 听取他们的意见

2. 项目中的会见

会见原因有：提供信息、获取信息、交流信息、给予劝告或指导、安排工作。会见的准备：明确会见的开始时间；明确会见的双方；明确应预先通知的内容；明确会见的持续时间；明确会见中打算了解的情况和打算提供的信息。对会场的场所、环境作适当准备。会见进行善于提问、倾听和小结，并对各项内容做及时的记录。开始时会见应采取迂回战术，需要缓和双方关系，营造良好气氛。

提问 要求作简短回答的（中止式）和让对方作出详细说明（发散式）的两类。还要以有情形设定式问题。倾听 总结 保证会见双方对交谈内容的一致性理解。可以中断对方谈话，进一步明确已交谈内容，继而重新选定会见话题。

会见结束 会见组织者应注意的问题：不要同被会见者发生争论；不要让会见者反客为主；不要在某一问题上耽误太多时间；及时总结；不要给被会见者造成心理压力；不要进行毫无准备或准备不充分的会见；不要让被会见者等待太长的时间。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访

