

谈谈IT项目中的沟通管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/66/2021_2022__E8_B0_88_E8_B0_88IT_E9_A1_c41_66239.htm 1

前言 在IT项目中，要做到一个项目迅速成功的完成，并能达到或者超过预先设计好的效果，是很不容易的，在完成所下达的任务当中，设计好的蓝图跟具体的实诸于实践，既要有规定统一的制定计划，还要有一套适时的监控执行方法，但同时又不能扼杀了整个项目开发中的创造性和自主性，这样，就必须有一个灵活而且容易使用的沟通方法的过程，从而使一些的重要的项目信息时时最新，做到实时同步。在IT项目中，许多专家都认为：对于成功，威胁最大的就是沟通的失败。与IT项目成功的三个主要因素分别为：用户的积极参与，明确的需求表达，管理层的大力支持。而这三要素全部依赖于良好的沟通技巧，特别是非信息技术人员。沟通管理的目标是及时并适当地创建、收集、发送、储存和处理项目的信息，标准的项目沟通包含沟通计划、信息传递、实施情况报告、管理收尾共四个过程。本文将谈谈一些本人在沟通管理实践中的一些经验。

2 制定沟通计划

在项目立项后，第一步就要制定《沟通计划》，《沟通计划》应包括以下内容：

文件保存方式：在沟通计划中首先明确信息保存方式、信息读写的权限，明确用户信件、会议记录、工作报告、项目文档（需求、设计、编码、发布程序等）、辅助文档等的存放位置，及相应的读写权力。这样用于收集和保存不同类型的信息，有必要制定和遵循一个规定好了的统一规章制度，将与项目有关的重要工作建档。

联系方式：应该有一个专用于项目管理中所有的相关的

人员的联系方式的小册子，其中如项目组成员、项目组上级领导、行政部人员、技术支持人员、出差定房订票等系统中相关的人员，座机、手机、职能等等，应相应的一一列上，做到简洁又要明了，最好能有特殊人员的一些细小的标注，能够做到在一打开小册子的同时就能将所有的相关人员的资料了然于胸，正所谓知己知彼，这样一来，很多在平时大费周章的事，就能在养成的良好的习惯中，轻松做到。工作汇报方式：明确表达项目组成员对项目经理或项目经理对上级和相干人员的工作汇报方式，明确什么时间，什么形式。比如项目组成员对项目经理通过EMAIL发送周报；项目经理对直接客户和上级按月通过EMAIL发月报的方式；紧急汇报通过电话及时沟通；每两周项目组进行一次当前工作沟通会议；每周同客户和上级进行一次口头汇报等等。统一项目文件格式：对于一个项目本身统一的文件模板，是正规管理的一部分，所以必须统一各种文件模板，并提供编写指南。《沟通计划》维护人：明确本计划在发行变化时，由谁进行修订，并对相关人员发送。由于《沟通计划》是同很多人员有相关的，必须保证计划是有相关干系人参与制订，并且保证《沟通计划》是相当人员已经正解接收及理解。计划是用来执行的，而不是为计划而计划束之高阁。

3 信息发送

对于项目管理的信息正确传达到相应的人员，是相当重要并有一定的困难的，经常发生的事情是信息发送人感到自己把信息正确传达了，但实际的结果却是信息没有传达到或是被错误的理解了。太多的人还是不太习惯成堆的文件或者通篇的E-MAIL传送的邮件，如果能利用非正式的方式或者是双方会谈的方式来听取重要的信息，就来得又快又准确更能让人接受，就

象传统里的一纸书信在某些场合还是比任一现代化的联系方式来得好一样，价值取向不同，沟通的方式也就在使用效果上全然不一样了。我们在沟通中应遵循彼得·德鲁克提出的四个基本法则：沟通是一种感知 沟通是一种期望 沟通产生要求 信息不是沟通 本人在通过学习及结合实践的过程中得到以下的感受。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com