

有效组织沟通——企业发展的基石

闫继新

北方工业大学经济管理学院，北京

收稿日期：2024年4月7日；录用日期：2024年4月26日；发布日期：2024年6月12日

摘要

组织沟通是企业管理不可或缺的一部分，它对提高运营效率、促进企业发展、提升员工满意度等方面都有着重要的影响。本文首先对组织沟通的内涵进行了介绍，其次分析了组织沟通在企业中发挥的重要作用，随后针对组织沟通在现实层面可能存在的问题，例如信息传递不畅、跨部门沟通困难以及沟通氛围紧张，提出相关的解决方案，包括优化沟通体系、强化跨部门协作、重塑沟通环境。

关键词

组织沟通，沟通环境，沟通体系，沟通文化，企业发展

Effective Organizational Communication— The Cornerstone of Enterprise Development

Jixin Yan

School of Economics and Management, North China University of Technology, Beijing

Received: Apr. 7th, 2024; accepted: Apr. 26th, 2024; published: Jun. 12th, 2024

Abstract

Organizational communication is an indispensable part of enterprise management, which has an important impact on improving operation efficiency, promoting enterprise development, and enhancing employee satisfaction. This paper first introduces the connotation of organizational communication, then analyzes the important role of organizational communication in enterprises, and then proposes relevant solutions to the possible problems in organizational communication at the practical level, such as poor information transmission, difficulties in cross-department communication, and tense communication atmosphere, including optimizing the communication system, strengthening cross-department collaboration, and reshaping the communication environment.

Keywords

Organizational Communication, Communication Environment, Communication System, Communication Culture, Enterprise Development

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着社会经济的快速发展，企业在面临激烈竞争的同时，内部管理也逐渐受到重视。组织沟通作为企业管理的重要组成部分，对企业的发展具有极其重要的意义[1]。它不仅可以促进团队协作，提高工作效率，还可以激发员工积极性和参与度，有助于提高企业整体管理水平，增强企业的核心竞争力。然而，在企业实际运营过程中，组织沟通往往存在诸多问题，一定程度上制约组织沟通的效果。因此，如何解决这些问题，提升组织沟通的效率和效果，成为当前企业管理中的重要课题。

本文旨在深入探讨组织沟通的含义、作用以及存在的问题，并提出相应的解决对策，以期为提升我国企业的组织沟通效果提供参考。全文首先介绍了组织沟通的含义及作用，之后分析了当前企业中组织沟通存在的问题，最后针对性地提出了优化沟通体系、强化跨部门协作、重塑沟通环境的对策。希望本文的研究对于提升我国企业的组织沟通效果，进而提升企业的运营效率和竞争力具有一定的借鉴意义。

2. 组织沟通概述

(一) 组织沟通的含义

沟通，指的是交流信息、思想、感情或想法的过程，通过语言、文字、非语言手段或其他方式传达意义，实现相互理解，它是在个体之间建立连接和共享信息的互动过程。

而组织沟通，顾名思义，要在组织内进行，指的是在组织结构环境下知识、信息以及情感的交流过程。它通过口头、书面或非语言形式的交流，促进成员之间相互理解、达成合作。组织沟通涉及到领导者与员工之间的互动，团队成员之间的交流与合作，以及组织与外部利益相关者(如客户、合作伙伴和社会公众)之间的信息传递[2]。组织沟通具有明确的目的，即影响组织中每个人的行为，使之与实现组织的整体目标相适应。良好的组织沟通有助于建立积极的工作环境，提高工作效率，增强员工参与度，并有助于解决问题和应对挑战。在人力资源管理中，组织沟通扮演着至关重要的角色，其成效直接影响着组织目标的达成和组织文化的塑造。因此，可以说组织沟通对企业具有极其重要的意义。企业要在激烈竞争的社会中生存并不断发展，必须及时获取外界信息，有效分析并采取相应措施，以此增强自身竞争力[3]。为此，需要加强企业内外部沟通意识，让更多员工理解组织目标，连接员工与组织，共同推动企业发展，实现双赢。

(二) 组织沟通的重要性

1) 提高组织运营效率

组织沟通对于提高组织运营效率具有重要意义。沟通是信息传递的载体，在组织内部，各个部门、各个成员之间需要频繁地进行信息交流，包括工作任务的分配、工作进展的汇报、问题的反馈等。通过有效的组织沟通，可以确保信息准确、及时地传递，避免因信息不对称而产生的误解和冲突，提高工作效率。其次，组织沟通有助于明确组织目标。组织的目标需要通过组织沟通传达给每个成员，使成员了

解组织的发展方向和任务要求。同时，成员也可以表达自己的意见和建议，为组织目标的制定提供参考。在组织目标明确的情况下，成员可以更有针对性地开展工作。最后，组织沟通有助于提高组织决策质量。决策过程中，充分的信息交流和意见碰撞是保证决策质量的关键。通过沟通，组织成员可以分享各自的见解和经验，为决策提供多元化的思路[4]。此外，沟通还可以促进决策的执行，因为在决策过程中充分参与讨论的成员更能理解决策结果，从而提高决策的执行力。

2) 增强团队协作

组织沟通有助于建立团队信任。信任是团队协作的基础，而沟通是建立信任的桥梁。通过有效的组织沟通，企业内成员可以更好地了解彼此的性格、能力和价值观等，增进相互信任。在信任的基础上，团队成员才能够高效地分享信息并合作解决问题。另外，组织沟通有助于协调团队行动。在团队工作中，各个成员需要相互配合、协同作战。通过沟通，可以及时了解团队成员的工作进展，从而协调资源并在必要时调整工作计划，确保团队行动的一致性和高效性。同时，组织沟通有助于激发团队创新。团队创新需要成员之间思维火花的碰撞。组织沟通过程中，成员可以分享自己的创意和想法，激发团队的创新潜能。同时，有效组织沟通还可以促进跨部门、跨领域的合作，为团队创新提供更广阔的平台。

3) 促进组织创新

首先，组织沟通有助于激发员工的创新意识。在开放的沟通环境中，员工可以畅所欲言，提出自己的意见和建议。这种氛围鼓励员工敢于挑战现状，勇于尝试新思路，从而激发创新意识。其次，组织沟通有助于整合组织的内外部资源。创新往往需要多方面的资源支持，包括技术、资金、人才等等[5]。通过组织沟通，企业能够及时了解市场动态、行业趋势和合作伙伴的需求，从而整合内外部资源，为创新提供有力支持。最后，组织沟通有助于推动组织变革。创新往往伴随着组织结构的调整和业务模式的改变。通过组织沟通，企业可以有效传达变革的必要性，争取成员的支持。同时，组织沟通还有利于变革过程中的信息反馈和，确保变革的顺利进行。

3. 组织沟通存在的问题

然而需要强调的是，在实际企业中，组织沟通过程会存在一些问题，并且往往会对沟通效果造成不利影响。企业中组织沟通存在的问题通常表现在以下几个方面：信息传递不畅、跨部门沟通困难以及沟通氛围紧张。

(一) 信息传递不畅

1) 组织结构复杂

在层级繁多、部门林立的企业中，信息从决策层到执行层需要经过多个环节，每个环节都可能成为信息传递的瓶颈。例如，一个关于市场变化的战略性信息，在从市场部门传递到生产部门的过程中，可能需要经过多个中层管理层的审批和转达，这不仅延长了信息传递的时间，还可能导致信息的扭曲失真。此外，不同部门之间的信息壁垒也可能导致信息传递不畅。由于部门之间的利益冲突或者目标不一致，部门可能会有意无意地屏蔽或者选择性传递信息，这无疑加剧了信息传递的障碍。

2) 沟通渠道不通畅

当今社会，信息技术高速发展，沟通渠道的选择多种多样，包括面对面会议、电子邮件、即时通讯工具等。然而，如果企业没有明确指定合适的沟通渠道，或者员工对沟通渠道的使用不当，就可能导致信息传递的不畅。例如，一些重要且紧急的信息，如果仅仅通过电子邮件这种相对缓慢且容易被忽视的方式传递，就可能导致信息的延误。同样，如果企业没有提供一个统一的沟通平台，员工可能各自为战，使用不同的沟通工具，这也会增加信息传递的难度[6]。

3) 沟通技巧不足

在信息传递过程中，信息发送者的表达能力和接收者的理解能力都至关重要。如果发送者不能清晰、准确地表达信息，或者接收者缺乏足够的理解能力，就无法确保信息的有效传递。例如，一个项目经理可能了解项目的紧迫性和重要性，但如果他在传递信息时缺乏必要的沟通技巧，比如没有使用明确的语言、没有提供足够的背景信息、没有注意接收者的反馈等，就可能导致信息传递不畅。同样，如果接收者缺乏足够的理解能力，比如对专业知识掌握不足、对业务流程不熟悉等，也可能导致信息的误解和误传。

(二) 跨部门沟通困难

1) 组织文化差异

不同部门可能拥有各自独特的文化和工作方式，这可能导致部门之间的沟通障碍。例如，市场部门可能注重创新和灵活性，而生产部门则更注重稳定性和流程控制。这种文化差异可能导致部门之间的误解和冲突，影响跨部门沟通的效率[7]。

2) 目标不一致

不同部门可能有不同的工作目标和绩效评估标准，这可能会导致部门之间形成利益冲突从而难以合作。例如，销售部门可能追求销售额的增长，而财务部门则可能更关注成本控制和风险管理。这种目标不一致可能导致部门之间的沟通缺乏共同语言和合作动力，从而影响跨部门项目的推进。

3) 信息孤岛

在大型企业中，不同部门可能使用不同的信息系统和沟通工具，导致信息无法有效地传递。此外，部门之间的沟通渠道可能不畅通，缺乏有效的沟通机制和平台，导致跨部门沟通的难度增加。比如一个跨部门项目可能需要市场、销售、生产和财务等多个部门的协作，但如果这些部门之间的沟通渠道不畅通，项目进展可能会受到严重影响。

(三) 沟通氛围紧张

1) 缺乏信任

在缺乏信任的环境中，员工可能不愿意分享真实的想法，担心被误解遭到批评。这种不信任可能源于历史冲突、个人经历或组织文化中的问题[8]。比如如果员工曾经因为提出不同意见而受到惩罚，他们大概率将不再愿意表达自己的观点。缺乏信任会导致员工之间的沟通变得小心翼翼，充斥着防御性，增加沟通的难度和压力。

2) 高压工作环境

在高压的工作环境中，员工可能会肩负巨大的工作压力。这种压力可能源于高强度的工作、不久后的截止日期或较高的绩效考核要求。在高压环境下，员工也许会缺乏安全感，导致沟通变得紧张敏感。企业中的一个团队可能因为项目进度滞后而感到压力，成员之间的沟通可能因此变得急躁，不仅不利于员工之间的团结，也会大大影响团队的工作效率。

3) 缺乏有效冲突管理机制

在组织中，冲突是不可避免的，但如果缺乏有效的冲突管理机制，冲突可能会升级并恶化沟通氛围。如果团队成员之间发生分歧但没有适当的机制来调解，这种冲突可能会蔓延并影响整个团队的沟通氛围。总之，缺乏有效的冲突管理方法可能导致沟通中的不满情绪积累，影响员工之间的互动和合作。

4. 解决方案

为应对实践中组织沟通存在的问题，本文提出以下三点解决方案：分别是优化沟通体系、强化跨部门协作、重塑沟通环境。

(一) 优化沟通体系

1) 简化和优化组织结构

为了解决组织结构复杂导致的信息传递不畅问题，企业可以考虑简化组织结构。首先，通过扁平化管理来减少不必要的中间层级，缩短信息传递的路径，这样可以加快决策速度，减少信息在传递过程中的失真。其次，鼓励不同部门之间的协作，建立跨部门团队或工作小组，以促进信息的横向流动和共享，这有助于打破部门间的信息壁垒，增强团队间的合作。最后，明确每个部门和员工的权责范围，确保信息传递的责任到人，最大程度降低信息传递混乱和延误的可能性，并最终达到提高信息传递效率，确保信息准确性和及时性的目的。

2) 建立多元化的沟通渠道

针对沟通渠道不畅通的问题，企业可以通过建立多元化的沟通渠道来应对，以满足不同情况下的沟通需求。首先，建立一个统一的沟通平台，如企业社交网络、内部通讯系统等，以便员工能够在一个平台上进行信息的交流和共享，方便员工整合各类信息，提高信息的可访问性和共享的便捷性。其次，根据信息的性质和紧急程度选择合适的沟通工具，例如对于紧急且重要的信息采用电话或即时通讯工具，对于需要记录和备份的信息采用电子邮件。最后，定期举行团队会议或全体员工会议，提供一个面对面对交流的机会，促进信息的传递。

3) 提供沟通技巧培训

企业可以提供针对员工的沟通技巧培训，以帮助他们提高沟通能力。首先，为员工提供倾听、表达、反馈等方面的培训，帮助他们更好地理解 and 传递信息。其次，培养企业内积极的沟通文化，鼓励员工主动沟通，建立开放、包容的沟通氛围，让员工愿意分享信息并提出建议，促进员工的沟通积极性和信息的流通。最后，强化反馈机制，建立有效的反馈渠道，鼓励员工提供反馈，及时纠正信息的误解和偏差，确保信息的准确性。通过提供沟通技巧培训，企业可以提升员工的沟通能力，改善信息传递的效果，提高工作效率和准确性。

(二) 强化跨部门协作，提升企业沟通效率

1) 促进组织文化融合

首先，建立共同的企业价值观和文化理念，确保所有部门都能够认同并遵循，可以通过内部宣传、培训和团建等活动来实现。其次，鼓励部门之间的互动交流，定期举办跨部门会议、活动或工作坊，让员工有机会了解其他部门的工作文化，增进彼此之间的了解。最后，建立跨部门项目团队或工作小组，让不同部门的员工共同参与项目，促进不同文化的融合。

2) 明确共同目标和绩效评估标准

针对目标不一致导致的跨部门沟通困难，企业应当明确共同目标和绩效评估标准。首先，制定明确的组织目标和战略，并将其与各部门的目标进行对齐，确保所有部门都朝着共同的方向努力。其次，建立跨部门的绩效评估体系，将不同部门的目标和绩效指标相互关联，鼓励部门之间的协同工作。最后，定期进行跨部门的目标回顾和评估，及时调整并优化目标设置，确保部门之间的目标一致性。

3) 打破信息孤岛，建立畅通的沟通渠道

首先，建立统一的信息共享平台，使不同部门能够方便地查阅信息。其次，鼓励部门之间的信息协作，建立跨部门的沟通机制流程，确保信息的及时传递。最后，提供适当的技术支持，帮助员工掌握使用信息系统和沟通工具的技能，提高信息传递的效率和质量。

(三) 重塑沟通环境，促进团队合作

1) 建立信任文化

为了解决缺乏信任导致的沟通氛围紧张问题，企业应当采取措施建立信任文化。领导层首当其冲应该树立榜样，充分展现出对员工的信任，通过开放透明的沟通方式，鼓励员工分享意见和建议[9]。同时，

建立公正公平的管理制度，确保员工在决策和评估过程中得到公正对待，增强员工对组织的信任感。另外，鼓励团队合作互助，通过团队建设活动和跨部门合作项目，促进员工之间的信任。此外，还可以通过反馈和认可机制及时奖励员工的贡献，增强员工的自信心和归属感。

2) 提供资源和支持来减轻工作压力

提供资源和支持来减轻工作压力能够有效缓解高压工作环境。首先，合理规划员工的工作计划和截止日期，确保员工有足够的时间和精力完成任务，防止压力过度。其次，提供适当的发展机会，帮助员工提升技能和应对压力的能力，增强员工的适应能力。另外，鼓励员工参与日常决策，营造全员参与的氛围，让员工感到他们一直被公司重视，提升员工的工作满意度[10]。最后，建立健康的工作环境，给予员工放松休息的空间，鼓励员工平衡工作和生活，提高员工的工作幸福感。

3) 建立有效的冲突管理机制

可以提供冲突解决培训，帮助员工学会如何有效地表达自己的观点和倾听他人的意见，提升员工的沟通技巧和解决冲突的能力。另外，建立公正的调解机制也十分重要，当冲突发生时，企业应当及时介入并调解，避免冲突升级。另外，鼓励开放式对话，让员工有机会表达自己的不满，对员工的诉求应及时予以回应。最后，建立团队规则和价值观，明确团队的行为准则和期望，促进团队成员之间的相互尊重。

5. 总结

本文首先强调了组织沟通在企业管理中的重要性，并对其作用进行了详细阐述。接着，识别并分析了企业实践中组织沟通所面临的具体问题。最后提出了一系列改进措施，旨在优化组织沟通，提升其对发展的促进作用。总的来说，在现代企业中，有效的组织沟通是领导者充分履行管理职责的基础。良好的组织沟通不仅对实现组织目标和塑造组织文化至关重要，还可以提升企业的竞争力，促进企业的发展。因此，企业应当高度重视组织沟通，针对自身组织沟通存在的问题，积极寻求解决方案。

然而，鉴于组织沟通的复杂性，本文的探讨可能还不够全面，未来研究可以进一步探讨不同行业和规模的企业在组织沟通方面的特点，以期为企业提供更具有针对性的建议。

参考文献

- [1] 黄郑也. 组织沟通的影响途径与改善策略[J]. 企业改革与管理, 2017(17): 85.
<https://doi.org/10.13768/j.cnki.cn11-3793/f.2017.3378>
- [2] 丁鹏. 有效组织沟通的重要性及其技巧分析[J]. 经济研究导刊, 2019(14): 91+102.
- [3] 谢守祥, 许潇. 领导者破除组织沟通壁垒的策略[J]. 领导科学, 2019(18): 82-84.
<https://doi.org/10.19572/j.cnki.lldkx.2019.18.025>
- [4] 冯云霞, 高琳. 不可忽视的横向沟通[J]. 企业管理, 2019(12): 100-102.
- [5] 吴奇文. 浅谈管理中的组织沟通[J]. 中外企业文化, 2013(3): 58-60.
- [6] 王宁, 周密, 赵西萍. 组织沟通、人际信任对工作投入影响的机理研究[J]. 统计与信息论坛, 2014, 29(5): 85-90.
- [7] 张强, 施晚弟. 目标设置如何影响公共项目绩效——自我效能感的中介效应和组织沟通的调节效应[J]. 吉首大学学报(社会科学版), 2022, 43(5): 93-109. <https://doi.org/10.13438/j.cnki.jdx.2022.05.011>
- [8] 吕鸿江, 许烁, 吴亮, 等. 网络一致性、组织沟通与知识交换整合能力[J]. 中国科技论坛, 2017(7): 134-142.
<https://doi.org/10.13580/j.cnki.fstc.2017.07.018>
- [9] 唐贵瑶, 于冰洁, 陈梦媛, 等. 基于人力资源管理强度中介作用的组织沟通与员工创新行为研究[J]. 管理学报, 2016, 13(1): 76-84.
- [10] 宋占新. 组织内部管理沟通的障碍及消除[J]. 领导科学, 2015(24): 25-27.
<https://doi.org/10.19572/j.cnki.lldkx.2015.24.010>