

# 人力资源管理中的人际沟通问题研究

吴 展

江西泰豪动漫职业学院 江西 南昌 330200

**【摘要】**就企业单位而言,人力资源部门作为人才储备部门,在人际沟通上存在很大问题,管理中存在的沟通障碍严重降低了企业员工的工作效率,削弱了员工对工作的热情和积极。人力资源部门可以充当企业与其员工之间的桥梁。人力资源管理部门应该以员工利益为导向,倾听员工的诉求,满足员工的需求,创建企业文化价值,拉近员工与企业之间的距离,提高企业运营的整体效率,减少企业与员工之间的矛盾,保障工作高效进行。

**【关键词】**人力资源管理;人际沟通问题;策略

人力资源作为一个整体是由很多部分组成的,它们之间存在的相互作用是非常重要的。这其中,人际沟通是必须要考虑的,因为与人之间的沟通贯穿于人力资源管理的各个环节,要想在人际交往中取得成功,需要了解自己和外部环境,更好地了解自己以及他人的想法,并勇于表达自己的想法,提高相关的业务能力。

## 1 人际沟通在人力资源管理中的作用

在人力资源管理过程中,首先需要掌握贵企业人力资源的各个职位和每个职位的信息,并以此作为规划和评估人力资源管理的依据,在这期间发挥主要功能是人际沟通。此外,最重要的人力资源管理职能是为企业招聘人才。科学有效的人际沟通,不仅提高了人力资源管理的效率,制定了可实行的人才招聘计划,还有助于企业招收优秀的人才。如今,随着市场经济的不断发展,企业的组织结构也必须不断去适应市场。调整企业的组织结构以确保员工的工作效率,也是人力资源管理的一部分。有效的人际沟通还可以通过帮助 HR 经理了解员工的业务变化和未来的增长需求,在优化企业结构以及员工的组织、绩效和动机等方面发挥重要作用。

## 2 人力资源管理中的人际沟通问题

### 2.1 管理者之间存在问题

现代企业各部门之间都存在一定的利益竞争,导致部门管理者之间无法进行有效沟通,甚至会导致部门之间的关系恶化。同时,这也导致企业高级管理者的决策无法得到有效的实施。在许多企业管理过程中,许多非正式管理者由于顾虑人际关系而无法有效地执行任务。同时,传达的信息往往具有误导性,因为各部门管理者的表述能力不同<sup>[1]</sup>。

### 2.2 沟通渠道存在的问题

沟通方式过于严格,则无法有效向对方传达你所要表述的内容。企业内部决策层的信息都是以通知的形式公开,因此如果原材料在传输过程中没有任何改变,会导致下属员工逐渐麻木的状态,致使员工出现仅对此事作出回应,但不解释消息内容的现象。这些问题的存在导致不同层次之间出现内部沟通问题,影响各部门管理者之间沟通的有效性,大大降低了实际的工作效率。

### 2.3 沟通的单侧方向的问题

从某种意义上说,在企业高层下达任务时,会存在沟通单侧方向问题。上级下达的命令,需要通过层层传达,需要传递的部门太多,这会导致在传递过程中会出现问题。下级对上级的指示如果不及时执行,则会认为是违反指示,影响执行效率。而且,致使下级对上级没有意见反馈,同时,使上下级之间的沟通无效,降低了企业的工作效率,下达的指令无法得到及时的执行,严重影响企业战略决策并且进一步影响企业的经济收益,从而无法保证企业的可持续发展。上下级要加强沟通力度,及时明确员工的需求,而员工也要对指令及时做出反馈。

## 3 人力资源管理中人际沟通问题解决策略

### 3.1 提高人力资源沟通意识和水平

在人力资源管理的过程中,人际沟通是人力资源管理过程中的一项重要技能和有效工具。因此,对于人力资源管理而言,员工具有良好的人际交往能力和人际沟通水平非常重要。同时,这对解决人际沟通问题以及提高人力资源管理水平非常重要。另一方面,要提高人力资源的人际沟通意识。解决该问题的一个重要基础是具备沟通意识,因为意识决定行为,拥有意识是行为改变的前提。首先,由于在管理过程中各部门的员工职位和级别不同,每个员工的思维和沟通方式也存在细微的差异。为了提高人际沟通的有效性和完善人力资源管理,需要企业管理者起到带头的作用。其次,企业员工还必须具备一定的沟通意识,积极地让员工表达他们自己的意见,促进企业高层与员工的沟通交流,提高企业沟通的有效性,这对于提高员工绩效,并支持业务增长和发展方面发挥重要作用。最后,我们通过积极引导和鼓励企业领导和员工,获得人际交往能力和知识,帮助员工提高沟通技巧并付诸实践。另一方面,提高沟通能力和水平。首先,你需要提高你的沟通能力,这样你才能与老板顺利进行沟通,让老板了解你沟通的目的。就好比如果交流对象更健谈,则你也更容易与其进行交流。这对于沟通能力较差的员工来说很重要,另外,选择合适的沟通时间和沟通环境,以尽量减少外部环境对沟通效果的影响。例如,在进行绩效考核的过程中需要及时沟通,一部分的员工的工作绩效是将数据量化从而确定的,

而还有一部分员工的绩效是不可量化的,这两种类型的员工评估时需要使用不同的评估方法,其所沟通的内容可能因情况而异。在激励式的沟通过程中,不同层次的员工以及与之共事的人沟通方式和内容也有所不同。例如,在激励年长员工时,他们需要有人肯定他们的优势和职业道德。员工需要通过有效的沟通方式对员工进行激励,了解员工的需求,增加员工工作的信心和积极性,这样他们才能更有效地完成工作。其中,新员工则应该重视企业政策和规则、工作环境和岗位责任,并尽快将它们融合到集合中。

### 3.2 解决管理者之间的问题

由于各部门管理者之间的关系相对复杂,而企业高层非常看重与非正式组织的具体协议和关系,他们就必须要适应管理者的特点和实际管理情况,对其进行适当的维修。同时,企业需要不断加强对非正式组织的管理,给他们留下正确的印象,保证协议的私密性,扬长避短,利用不同领域的管理者来提高其工作效率,在企业内部建立起良性竞争环境。

### 3.3 增加人际沟通渠道

以前的沟通方式较为单一,而且沟通方式严格,极需改进并增加人际沟通渠道。企业可以通过各种社交项目建立与员工沟通的渠道,调查基层人员,为大多数员工选择合适的沟通媒介,从而提高管理层与员工之间的沟通效率。如果企业规模够大,企业可以使用多种方法来为员工建立合适的沟通渠道。例如,通过在网站上创建网站和员工创建提议渠道,员工可以根据自己的需要为企业提出建议。这样,可以有效地解决以前在传输信息时不得不面对的耗时问题。

### 3.4 完善上下级的沟通机制

首先要记住的是建立沟通技巧。管理者最重要的是不要随意下定论。而是积极主动地接受相关人员的反馈。只有收到反馈,才能改进和优化未来的管理模式。第二个重点是建立人际关系协调机制。基本上就是解决同级部门之间、不同级之间等的冲突。沟通协调问题主要是基于现实生活中的情况,以防再次出现沟通问题。

### 3.5 完善上下级的沟通机制

企业要实现可持续性发展,上下级的沟通机制必须得到完善。在管理方面,管理层要做到精益求精,了解员工的困难,满足员工的需求。同时,员工需要根据企业的经济效益方面提升自身的工作主动,为企业的发展做出贡献。管理者还需要考虑员工的意见和建议,以改正企业内存在的缺点,强调企业文化的重要性。高级管理者可以进行企业改革,扩大人才队伍,解决企业内

部业务纠纷,缓解工作压力,根据实际业务情况制定统一的沟通模式,以解决实际沟通问题,优化企业质量管理,完善工作环境。

### 3.6 沟通相互尊重

相互尊重是进行沟通的最重要的部分。在沟通方面,通过语言和行为的交流,可以将彼此的想法汇聚在一起,从而建立彼此的亲密关系。因此,为了实现这一目标,企业的员工无论是谁都应该互相尊重,如若无法做到,则不可能再继续交流下去。因此,真正尊重他人、注重与他人交往的方式,就是积极征求他人的意见,积极表达自己的见解,包容彼此想法的差异,让人感觉被真正重视和珍视。尤其是老板和员工之间的沟通应该是互动的、灵活的、公平的。只有在这种环境下,相互尊重的主题才得到认可,也因此下级可以重塑信心,可以加强工作主动性和热情,甚至可以激发出下级的创造力。

### 3.7 创新沟通原则

首先,你需要掌握好精准化原则,尽力去克服沟通的障碍,对于最基本的原则是精准性。沟通不是最主要的目标,主要目标是传输正确信息后得到反馈是今天的主要目标。其次,要掌握企业的沟通原则,无论是什么职位的员工,都不需要等到出现问题之后的再检查沟通方式。最终,我们创新沟通原则。在掌握几项原则之后,慢慢大胆地创新并使用创新材料测试新型的技能。只有这样,企业能真正找到最合适的控制成本和方案的成本<sup>[2]</sup>。

## 4 结束语

人际沟通不仅是招聘员工、激励员工的一种方式,而且该方法在人事规划、任务分析、绩效评估和招聘人才的过程中也起着重要作用,需要解决人际沟通问题,不仅要提高人力资源人们的沟通能力,并建立良好的沟通管理机制,优化企业精神文化,营造企业良好企业人力资源管理水平的沟通环境。人际沟通水平的不断提高也意味着企业人力资源管理水平也会提高。

### 【参考文献】

- [1] 李晓晨. 人力资源管理中人际沟通问题探析 [J]. 全国流通经济, 2020(12):81-82.
- [2] 钟秀红. 人力资源管理中人际沟通问题探析 [J]. 绿色环保建材, 2019(08):233+235.