

# 工程建设管理中利益相关者沟通的重要性与策略

陈书望

352201\*\*\*\*\*053X

**摘要:** 工程建设管理具有参与主体多元、流程复杂等特征,利益相关者诉求差异易引发协同问题,影响项目推进。沟通作为协调多方关系的核心纽带,其有效性直接关乎工程管理整体效能。本文梳理工程建设管理中利益相关者的类型与诉求差异,剖析沟通在协调利益、规避风险等方面的重要性,结合实践中沟通存在的痛点,探索适配工程全周期的沟通策略,为提升工程建设管理质量、实现多方共赢提供参考。

**关键词:** 工程建设管理;利益相关者;沟通机制;协同治理

**DOI:** 10.69979/3029-2727.26.02.028

## 引言

随着我国基础设施建设高质量发展,工程建设项目规模扩大、技术难度提升,涉及的利益相关者范围愈发广泛。不同主体基于自身定位存在差异化诉求,诉求冲突若未通过有效沟通化解,易引发项目纠纷、工期延误等问题。当前工程建设管理领域对利益相关者沟通的认知存在偏差,沟通渠道单一、机制不健全等问题制约项目规范化推进。因此,沟通重要性并构建科学策略,成为工程建设管理领域亟待解决的问题,本文围绕该核心议题展开探讨,为实践提供理论与应用参考。

## 1 利益相关者类型与诉求解析

### 1.1 利益相关者界定与类型划分

利益相关者界定需结合工程建设管理的全流程特征,明确对项目决策、实施、收尾等环节产生影响或受其影响的主体。从工程实践来看,核心类型可划分为核心利益相关者、间接利益相关者与边缘利益相关者。核心利益相关者包括建设单位、施工单位、设计单位与监理单位,这类主体直接参与项目实施全过程,对项目成败起决定性作用。间接利益相关者涵盖政府监管部门、材料供应商等,其行为虽不直接参与施工,但会通过政策调控、资源供给等方式影响项目推进。边缘利益相关者主要为周边社区居民,项目建设可能对其生活环境、出行等产生影响,进而形成利益关联。明确不同类型利益相关者的范围,是后续开展有效沟通的基础前提。

### 1.2 利益相关者核心诉求与价值导向

不同类型利益相关者的核心诉求存在显著差异,其价值导向也呈现个性化特征。建设单位作为项目发起方,核心诉求是在合理成本控制范围内,确保项目按时竣工

并实现预期经济效益,价值导向偏向项目的实用性与收益性。施工单位的核心诉求集中在施工安全保障、施工成本管控与工程款及时结算,价值导向以施工效率与运营稳定性为主。设计单位更关注设计方案的科学性、合规性与技术创新性,需兼顾工程质量与后期使用功能。政府监管部门的核心诉求是监督项目符合法律法规、环保标准与安全规范,价值导向侧重于公共利益与行业秩序维护。周边社区居民的诉求则围绕施工噪声、扬尘控制及出行便利等,价值导向以自身生活权益保障为核心。

### 1.3 诉求差异引发的协同困境

利益相关者的诉求差异若缺乏有效协调,易引发工程建设管理中的协同困境。在项目决策阶段,建设单位的效益导向与设计单位的技术导向可能产生冲突,导致设计方案反复修改,延误决策进度。在施工阶段,施工单位为控制成本可能简化施工流程,与监理单位的质量监管诉求形成矛盾,影响工程质量。政府监管部门的严格环保要求与施工单位的进度诉求之间的差异,可能导致施工暂停或整改。周边社区居民对环境的诉求若未得到重视,可能引发群体性投诉或阻挠施工等事件。这些协同困境会破坏项目推进的连贯性,增加管理成本,甚至影响项目的顺利竣工,凸显了沟通协调的必要性。

## 2 利益相关者沟通的重要性

### 2.1 协调多方利益,夯实协同基础

利益相关者沟通是协调多方利益关系的关键手段,能够有效夯实项目协同基础。通过常态化沟通,各主体可充分表达自身诉求,了解其他主体的利益关切,打破信息壁垒。在沟通过程中,可针对利益冲突点进行协商,寻找平衡点,形成兼顾多方利益的解决方案。例如,针

对施工扰民问题,通过建设单位、施工单位与周边社区的沟通,可确定合理的施工时段、采取降噪降尘措施,既保障施工进度,又维护居民权益。有效的利益协调能够减少矛盾纠纷,提升各主体的参与积极性,促进形成协同推进项目的合力,为项目各环节的顺利开展提供良好的合作环境。

## 2.2 规避潜在风险,保障建设安全

沟通在规避工程建设潜在风险、保障建设安全方面发挥着重要作用。工程建设过程中存在诸多不确定性风险,如设计缺陷、材料质量问题、施工工艺不当等,这些风险的产生往往与信息传递不及时、不精准相关。通过加强利益相关者之间的沟通,设计单位可及时将设计要点与注意事项告知施工单位,避免施工偏差;材料供应商可反馈材料质量信息与供应进度,保障材料合规使用;监理单位可将施工过程中发现的问题及时通报建设单位与施工单位,督促整改。针对突发风险事件,快速有效的沟通能够推动各主体协同应对,降低风险损失,确保工程建设安全有序推进。

## 2.3 提升决策效率,推动项目推进

高效的利益相关者沟通能够提升工程建设管理的决策效率,推动项目高效推进。项目决策涉及多个环节,如设计方案确定、施工方案调整、资金拨付等,均需要各利益相关者的意见反馈与协同配合。缺乏有效沟通会导致决策信息不全面,出现决策反复或决策失误等问题,延误项目进度。通过建立规范的沟通机制,各主体可及时反馈相关信息,为决策提供全面依据,减少决策争议。同时,沟通能够确保决策方案快速传递至各执行主体,明确执行要求与责任分工,提升执行效率。这一系列流程的顺畅推进,能够有效缩短项目周期,提升项目管理的整体效能。

# 3 沟通实践痛点与制约因素

## 3.1 沟通渠道单一固化

当前工程建设管理中,利益相关者沟通存在渠道单一固化的问题,成为信息传递的重要壁垒。多数项目仍以传统的线下会议、书面文件传递等方式作为主要沟通渠道,这类渠道受时间、空间限制较大,信息传递效率低下。对于跨区域、多主体参与的大型工程项目,传统沟通渠道难以满足及时沟通的需求,易出现信息滞后现象。同时,单一的沟通渠道缺乏冗余备份,若某一渠道出现问题,会导致信息传递中断。此外,不同利益相关

者之间缺乏统一的沟通平台,各主体多基于自身需求选择沟通方式,形成信息孤岛,无法实现信息的高效共享,影响沟通的整体性与连贯性。

## 3.2 沟通机制不健全

沟通机制不健全是制约利益相关者沟通效能的核心因素,突出表现为缺乏全周期闭环管理。多数工程项目的沟通缺乏明确的制度规范,未对沟通主体、沟通内容、沟通频率、沟通反馈等环节做出明确规定。在项目不同阶段,沟通重点与沟通需求存在差异,但现有沟通机制难以实现动态调整,导致沟通针对性不足。同时,沟通反馈机制缺失,很多沟通信息传递后未得到及时回应,形成单向信息流动,无法确认信息是否被准确接收与理解。这种缺乏闭环管理的沟通模式,易导致问题积累,无法及时解决,进而影响项目推进的顺畅性。

## 3.3 沟通内容精准度不足

沟通内容精准度不足,供需匹配度较低,严重影响沟通实效。部分沟通主体在传递信息时,未充分考虑接收主体的需求差异,存在信息过载或信息缺失的问题。例如,向施工单位传递信息时,过度堆砌理论性内容,未突出施工关键要点;向周边社区居民沟通时,未用通俗易懂的语言解释项目影响,导致居民无法准确理解相关信息。同时,沟通内容缺乏针对性,未围绕项目阶段重点、核心矛盾展开,多为泛泛而谈的常规信息。这种精准度不足的沟通,会增加信息接收者的理解成本,甚至产生误解,无法实现有效沟通的目标。

# 4 沟通优化策略构建

## 4.1 搭建多元化沟通平台

搭建多元化沟通平台是畅通信息传递渠道的关键举措。在保留必要线下沟通渠道的基础上,积极引入数字化沟通工具,构建线上线下融合的沟通体系。可借助项目管理信息系统、即时通讯软件等搭建线上沟通平台,实现信息的实时传递与共享,方便跨区域、跨时段沟通。针对不同利益相关者的特点,搭建针对性沟通渠道,如面向周边社区居民建立公告栏、咨询热线等渠道,及时反馈项目进展与环境影响情况;面向材料供应商建立供应链信息沟通平台,实时同步供需信息。多元化沟通平台能够打破时间与空间限制,实现信息传递的高效性与全面性,破解信息壁垒问题。

## 4.2 健全全周期沟通机制

健全全周期沟通机制,实现沟通的闭环管理。结合

工程建设项目的全生命周期,制定分阶段沟通制度,明确各阶段的沟通主体、沟通内容、沟通频率与沟通方式。在项目决策阶段,重点加强建设单位、设计单位与政府监管部门的沟通,确保决策合规性与科学性;在施工阶段,强化施工单位、监理单位与建设单位的常态化沟通,及时解决施工问题;在收尾阶段,做好各主体的验收沟通与资料交接沟通。同时,建立完善的沟通反馈机制,要求信息接收方在规定时间内反馈接收情况与意见,形成“信息传递—接收—反馈—处理”的闭环流程,提升沟通的规范性与有效性。

### 4.3 精准匹配沟通内容

精准匹配沟通内容,提升沟通实效。在沟通前,充分调研各利益相关者的核心诉求与信息需求,建立需求清单。针对不同主体的需求差异,定制差异化的沟通内容,突出重点信息。对于专业技术类主体,如设计单位、施工单位,沟通内容应侧重技术参数、施工规范等专业信息;对于非专业主体,如周边社区居民,应采用简洁通俗的语言,重点说明项目对其生活的影响及应对措施。同时,建立沟通内容审核机制,确保传递的信息准确、全面,避免信息过载或缺失,提升沟通内容与接收主体需求的匹配度,实现精准沟通。

## 5 沟通效能保障措施

### 5.1 强化沟通主体专业能力

强化沟通主体的专业能力培养,是提升沟通效能的基础保障。工程建设管理领域的沟通具有较强的专业性,要求沟通主体既具备工程专业知识,又具备良好的沟通技巧。可通过开展专题培训、案例研讨等方式,提升沟通人员的专业素养。培训内容应涵盖工程建设相关法律法规、技术规范、不同利益相关者的诉求特点等专业知识,同时包括沟通表达、倾听理解、冲突协调等沟通技巧。此外,建立沟通人员考核机制,将沟通效能纳入绩效考核范围,激励沟通人员主动提升能力,确保沟通工作的专业性与高效性,为有效沟通提供人才支撑。

### 5.2 构建激励与约束机制

构建沟通激励与约束机制,能够规范沟通行为,提升沟通积极性。建立沟通激励机制,对沟通效果良好、有效化解矛盾纠纷、推动项目顺利推进的主体或个人给予表彰与奖励,如在项目考核中加分、发放专项奖金等。同时,建立约束机制,明确各利益相关者的沟通责任,对未履行沟通义务、沟通不及时、故意隐瞒信息等行为

进行约束与追责。通过签订沟通责任协议,明确沟通要求与违约责任,确保各主体重视沟通工作。激励与约束机制的协同作用,能够引导各利益相关者主动参与沟通、规范沟通行为,保障沟通工作的有序开展。

### 5.3 数字化技术赋能沟通升级

依托数字化技术赋能沟通升级,提升沟通的智能化与高效化水平。引入大数据、物联网、区块链等先进数字化技术,优化沟通平台功能。通过大数据分析各利益相关者的需求特征,实现沟通内容的精准推送;利用物联网技术实时采集施工过程中的各类数据,及时同步至各沟通主体,提升信息传递的及时性与准确性;借助区块链技术保障沟通信息的安全性与可追溯性,避免信息篡改或丢失。推动沟通数据的整合与共享,构建数字化沟通档案,为项目管理决策提供数据支撑。数字化技术的应用,能够突破传统沟通模式的局限,实现沟通效能的质的提升。

## 6 结论

工程建设管理中利益相关者沟通是保障项目顺利推进、提升管理效能的关键环节。不同利益相关者的诉求差异决定了沟通的必要性,有效的沟通能够协调多方利益、规避项目风险、提升决策效率。当前工程建设管理中的沟通实践存在渠道单一、机制不健全、内容精准度不足等痛点,制约了沟通效能的发挥。为此,需要通过搭建多元化沟通平台、健全全周期沟通机制、精准匹配沟通内容等优化策略,结合强化沟通主体能力、构建激励约束机制、依托数字化技术赋能等保障措施,全面提升利益相关者沟通效能。

### 参考文献

- [1] 杨雪飞. 论述合同管理在建筑工程建设管理中的应用[J]. 砖瓦, 2021, (03): 103-104.
- [2] 郭猛, 覃伟毅, 青仁, 等. 建设管理平台在供电系统工程建设方面的应用研究[J]. 中国设备工程, 2026, (01): 57-59.
- [3] 郑剑冰. 建筑房屋工程造价成本控制风险管理策略分析[J]. 中国建筑金属结构, 2025, 24(24): 172-174.
- [4] 于发有, 谢琦. 工程建设焊工能力可视化创新管理与实践[J]. 焊接技术, 2025, 54(12): 111-115.
- [5] 王军军, 何可, 欧阳思佳. 高校建设工程数据资产形成与标准化管理[J]. 中国战略新兴产业, 2025, (35): 194-196.