

建筑工程项目管理中的沟通协调机制研究

邓立

广东鼎耀工程技术有限公司 广东 佛山 528000

摘要：建筑工程项目管理中，沟通协调机制是保障项目顺利推进的核心要素。本文聚焦该机制展开研究，首先阐述沟通协调在确保项目目标一致、提高工作效率、解决矛盾冲突及提升项目质量等方面的重要性；接着分析当前实践中存在的信息传递不畅、沟通方式单一、责任不明确及缺乏有效冲突解决机制等问题；最后提出优化策略，包括构建高效信息平台、采用多元化沟通方式、明确责任与流程、建立冲突解决机制及加强跨文化沟通培训等。研究旨在为提升建筑工程项目管理水平提供理论参考与实践指导，助力项目高效、高质量完成。

关键词：建筑工程；项目管理；沟通协调；机制研究

引言：建筑工程项目具有参与方多、工序复杂、周期长等特点，各环节的有效衔接依赖高效的沟通协调。然而，实际管理中，因各方利益诉求差异、信息传递壁垒、沟通机制不完善等问题，常导致进度滞后、质量隐患、冲突频发等现象，严重影响项目目标实现。在此背景下，深入研究沟通协调机制的运行逻辑、现存问题及优化路径，对提升项目管理效能具有重要现实意义。本文从沟通协调的重要性切入，剖析当前建筑工程项目中的沟通痛点，进而探索针对性的优化策略，为推动项目管理规范化、高效化提供思路。

1 沟通协调在建筑工程项目管理中的重要性

1.1 确保项目目标一致

建筑工程项目的最终目标是在规定时间、成本范围内交付符合质量标准的成果，这需要多方主体形成统一认知与行动方向。通过沟通协调，建设单位可清晰传递项目功能需求、预期标准等核心目标；设计单位能基于需求优化方案并向施工方说明设计意图；施工单位可反馈实施难点，确保各方对目标的理解无偏差。例如，在图纸会审中，各方通过沟通明确技术参数与施工要求，避免因目标理解分歧导致的返工，从而保障项目沿着预设方向推进。

1.2 提高工作效率

项目各环节的衔接效率直接影响整体进度，沟通协调能减少流程阻碍、优化资源配置。施工前，通过协调会明确各单位的工作界面与时间节点，避免工序交叉冲突；施工中，及时沟通材料供应、设备调度等信息，可减少等待时间。比如，当施工单位发现材料短缺时，通过与供应商、监理单位的快速沟通，能缩短补货周期，避免停工待料。同时，沟通协调能促进经验共享，减少重复试错，使各方在协作中形成高效联动，显著提升项目整体执行效率。

1.3 解决矛盾和冲突

项目实施中，各方因利益、责任、技术等问题易产生矛盾，如建设单位对进度的要求与施工单位的安全管理存在冲突，或设计变更引发的成本分摊争议。沟通协调为矛盾解决提供了平台：通过摆事实、讲道理，各方可明确分歧根源，寻找平衡点。例如，在工程款支付争议中，监理单位居中协调，核对工程量与合同条款，促成双方达成支付协议。若缺乏有效沟通，小矛盾可能升级为诉讼，阻碍项目进展，而及时协调能将冲突化解在萌芽状态，保障项目连续性。

1.4 提升项目质量

质量是建筑工程的核心，沟通协调贯穿质量管控全过程。设计单位需向施工方详细交底关键工艺要求，避免因技术误解导致质量缺陷；监理单位通过日常沟通指出施工违规行为，督促整改；检测单位及时反馈材料或工序检测结果，为质量调整提供依据。例如，在钢结构焊接施工中，通过技术沟通会明确焊接参数与验收标准，施工方严格执行，监理方重点监督，可有效降低焊接质量隐患。多方通过持续沟通形成质量管控合力，确保每道工序达标，最终提升项目整体质量水平^[1]。

2 建筑工程项目沟通协调存在的问题

2.1 信息传递不畅

信息传递不畅是建筑工程项目沟通中的突出问题，主要体现在信息滞后、失真与遗漏三个方面。项目信息需在建设单位、施工方、监理方等多主体间流转，但因缺乏统一传递渠道，常依赖纸质文件、口头传达等传统方式，导致信息更新不及时。例如，设计方案临时调整后，若仅通过会议口头通知而未形成书面记录，可能造成施工单位接收信息不完整，引发后续施工偏差。此

外,信息传递层级过多也会加剧失真,基层施工人员反馈的现场问题经多层转达后,可能偏离原始情况,影响决策准确性。同时,部分单位因利益考量刻意隐瞒关键信息,如材料供应商隐瞒产品质量瑕疵,进一步加剧了信息不对称。

2.2 沟通方式单一

多数建筑工程项目仍依赖传统沟通方式,缺乏多元化渠道的整合应用,导致沟通灵活性与时效性不足。日常沟通过度依赖现场会议、电话沟通等模式,对于跨地域协作的单位而言,难以实现实时对接。例如,当外地设计单位需要与本地施工方确认细节时,仅通过邮件往来可能因回复延迟影响进度。此外,沟通载体较为单一,多以纸质文件、Excel 表格为主,缺乏数字化工具支撑,信息检索与共享效率低下。施工日志、验收报告等资料分散在各单位手中,当需要跨部门调取信息时,往往需经过多层审批,耗时较长。这种单一化的沟通模式难以适应项目动态变化的需求,尤其在突发事件处理中,易因沟通不及时造成损失。

2.3 沟通责任不明确

沟通责任划分模糊是导致协调失效的重要原因,主要表现为各参与方的沟通职责缺乏清晰界定,出现“多头管理”或“无人负责”的现象。项目合同中往往仅明确工程范围与权责,却未细化沟通节点、信息上报流程等内容,导致实际操作中责任推诿。例如,当施工过程中发现设计与现场条件冲突时,施工单位认为应由设计单位主动复核,设计单位则主张施工方需提前反馈,双方因责任不清陷入僵持。此外,部分单位未设立专职沟通岗位,导致信息接收与传递缺乏专人跟进,重要通知因经手人变动而被遗漏,进一步加剧了沟通混乱。

2.4 缺乏有效的冲突解决机制

建筑工程项目中,各方因利益诉求差异产生冲突时,常因缺乏标准化的解决流程而陷入僵局。当前冲突处理多依赖各方协商或监理单位调解,但由于未明确调解原则、流程与权责,易出现“各执一词”的局面。例如,因工程延期产生的违约金争议中,建设单位强调合同条款,施工单位则主张不可抗力影响,双方缺乏第三方权威评估机制,协商难以达成共识。此外,冲突解决缺乏记录与追溯机制,同类问题可能重复出现。例如,材料供应延误问题多次发生,但因未总结解决方案,每次均需重新沟通,浪费大量时间。部分项目甚至因冲突无法化解而诉诸法律,导致项目停滞,造成巨大经济损失^[2]。

3 建筑工程项目管理中沟通协调机制的优化策略

3.1 构建高效的信息沟通平台

在建筑工程项目管理中,构建高效的信息沟通平台是优化沟通协调机制的关键举措。(1)利用先进的数字化技术搭建集成化的项目管理信息系统。该系统涵盖项目进度、质量、成本、安全等多方面信息,实现数据的实时更新与共享。各参与方通过统一入口登录,可随时获取所需信息,打破信息孤岛,确保信息传递的及时性与准确性。(2)引入移动通信技术,开发项目管理移动应用。施工人员和管理人员能在施工现场通过手机或平板电脑随时上传和查看项目信息,如施工进度照片、质量问题反馈等,方便快捷地进行沟通与协作,及时解决现场问题。(3)建立在线会议与即时通讯模块。在线会议支持远程视频交流,方便不同地区的项目成员参与讨论,节省时间和成本;即时通讯工具则便于日常的快速沟通,提高信息传递效率。(4)对信息沟通平台进行定期维护与更新,确保其稳定运行。同时,对相关人员进行培训,使其熟练掌握平台操作方法,充分发挥信息沟通平台的作用,提升建筑工程项目管理的沟通协调水平,保障项目顺利推进。

3.2 采用多元化的沟通方式

在建筑工程项目管理里,采用多元化沟通方式能极大提升沟通协调效果,保障项目顺利开展。(1)正式会议沟通是重要方式之一。定期召开项目例会,让各方汇报工作进展、问题及需求,共同商讨解决方案,明确后续工作安排,确保信息同步与工作协同。针对重大问题或关键节点,组织专题会议,集中精力深入研讨,制定科学合理的决策。(2)非正式沟通也不可或缺。项目管理人员深入施工现场,与一线工人面对面交流,了解实际情况和潜在问题,及时给予指导和支持,增强团队凝聚力。此外,组织团队建设活动、聚餐等,营造轻松氛围,促进成员间情感交流,增进相互理解与信任。(3)书面沟通具有准确性和持久性。通过项目报告、通知、文件等形式,详细记录项目信息、决策结果和工作要求,为各方提供明确依据,避免信息误解和遗漏。(4)借助现代信息技术,利用即时通讯工具、项目管理软件等进行在线沟通,实现信息的快速传递与共享,提高沟通效率。同时,运用可视化沟通手段,如施工图纸、三维模型、动画演示等,直观展示项目情况,帮助各方更好地理解设计意图和施工要求,提升沟通质量。

3.3 明确沟通责任与流程

在建筑工程项目管理中,明确沟通责任与流程是优化沟通协调机制的核心环节,能有效避免沟通混乱,提升工作效率。(1)清晰界定各参与方的沟通责任。建设单位负责统筹全局,明确项目目标和总体要求,及时传

达重要决策信息；设计单位需就设计方案、技术要点等与设计变更相关内容，与施工、监理等单位充分沟通；施工单位要主动反馈施工进度、质量、安全等方面的情况，对现场问题及时提出解决方案并沟通；监理单位则要做好监督协调工作，准确传达各方意见，确保信息传递无误。（2）规范沟通流程。建立标准化的沟通程序，从信息发起、传递、处理到反馈，每个环节都要有明确规定。例如，对于一般性问题，由现场技术人员直接沟通解决；重大问题需层层上报，经项目负责人组织会议讨论后形成决策，再向下传达执行。同时，规定沟通的时间节点和反馈期限，避免拖延。（3）还应制定沟通记录制度，对重要沟通内容进行详细记录，包括沟通时间、参与人员、讨论事项、决策结果等，以备查阅和追溯。通过明确沟通责任与流程，使建筑工程项目中的信息传递更加顺畅、有序，为项目的顺利实施提供有力保障。

3.4 建立有效的冲突解决机制

在建筑工程项目管理中，由于各方利益诉求、工作方式等差异，冲突难以避免。建立有效的冲突解决机制，对保障项目顺利推进至关重要。（1）要构建开放的冲突反馈渠道。鼓励项目成员及时、坦诚地反映冲突问题，无论是通过定期的沟通会议，还是设立专门的意见箱、在线反馈平台等，确保冲突能在萌芽阶段被察觉，避免问题积累恶化。（2）制定科学合理的冲突评估标准。依据冲突对项目进度、质量、成本等方面的影响程度进行分级评估，明确不同级别冲突的处理优先级和责任主体，使冲突解决更具针对性和高效性。（3）采用多样化的冲突解决方式。对于一般性小冲突，可通过协商沟通，让各方在相互理解的基础上自行化解；对于较为复杂的冲突，引入中立的第三方调解，如行业专家或专业调解机构，借助其专业知识和公正立场，促进双方达成共识；若冲突涉及重大利益且协商调解无果，则可依据合同约定，通过仲裁或法律途径解决。（4）对冲突解决过程和结果进行总结反思。分析冲突产生的原因，总结经验教训，完善项目管理流程和制度，从根源上减少类似冲突的再次发生，不断提升项目沟通协调水平和整体管理能力。

3.5 加强跨文化沟通与培训

在建筑工程项目日益国际化的当下，项目中往往汇聚了来自不同文化背景的团队成員，加强跨文化沟通与培训成为优化沟通协调机制的重要一环。不同文化在价值观、思维方式、沟通风格等方面存在显著差异。例如，一些文化强调集体主义，注重团队协作与和谐；而另一些文化则更推崇个人主义，鼓励个人表达与竞争。这些差异若处理不当，极易引发误解和冲突，影响项目进展。因此，项目启动前应开展全面的跨文化培训。通过专题讲座、案例分析、文化体验活动等形式，让团队成员深入了解不同文化的特点和沟通禁忌，增强文化敏感度和包容度。培训内容可涵盖语言沟通技巧、非语言信号解读、商务礼仪等方面，帮助成员掌握跨文化沟通的有效方法。在项目实施过程中，建立多元文化交流平台，鼓励成员分享各自的文化经验，促进相互理解与尊重。同时，项目管理者要发挥引导作用，在沟通协调中充分考虑文化因素，采用灵活多样的沟通方式，确保信息准确传达。通过加强跨文化沟通与培训，能够打破文化壁垒，营造良好的沟通氛围，提升团队的凝聚力和协作效率，为建筑工程项目的成功实施提供有力保障^[3]。

结束语

建筑工程项目管理中，有效的沟通协调机制是项目成功的关键要素。本研究围绕此机制展开深入探讨，剖析了现存问题，如信息传递不畅、沟通方式单一等，并针对性地提出一系列优化策略，涵盖构建信息化沟通平台、明确沟通流程与责任、强化跨部门协作沟通等方面。这些策略为提升项目管理中的沟通协调效率提供了理论支撑与实践指导。然而，建筑行业不断发展变化，未来还需结合新技术、新理念，持续完善沟通协调机制。

参考文献

- [1]陈雪梅,朱建华.建筑工程沟通协作机制研究[J].建筑管理与科技,2022,39(6):101-107.
- [2]李慧芳,王凯.工程项目中监理与施工单位的沟通与协调问题探讨[J].施工管理与技术,2021,45(4):215-220.
- [3]蔡志强,高勇.提升建筑工程项目管理效率的沟通机制优化方法[J].建筑技术,2023,54(8):180-185.