

生成式人工智能在员工关系管理中的应用与挑战

陈弘

贵州财经大学, 贵州 贵阳 550025

摘要: 随着科技的快速发展, 生成式人工智能 (Generative Artificial Intelligence, 简称 GenAI) 已成为企业变革的重要驱动力。生成式人工智能已经逐渐渗透到企业运营的各个方面, 不仅能够提高工作效率, 优化决策过程, 还能够在员工关系管理中发挥重要作用。生成式人工智能服务通过自动化、数据分析和机器学习等技术手段, 为企业提供了更加高效、精准的员工管理解决方案。本文从生成式人工智能在员工关系管理中的应用出发, 探讨了其在沟通协作、培训发展、绩效评估等方面的作用, 同时分析了生成式人工智能在员工关系管理中所面临的挑战, 旨在为企业提供科学合理的应用策略。

关键词: 生成式人工智能; 员工关系; 沟通协作; 绩效评估

Applications and Challenges of Generative Artificial Intelligence in Employee Relationship Management

Chen, Hong

Guizhou University of Finance and Economics, Guiyang, Guizhou, 550025, China

Abstract: With the rapid advancement of technology, Generative Artificial Intelligence (GenAI) has emerged as a significant driver of corporate transformation. GenAI has progressively permeated various aspects of business operations, not only enhancing work efficiency and optimizing decision-making processes but also playing a crucial role in employee relationship management. Through automation, data analytics, and machine learning, GenAI provides enterprises with more efficient and precise solutions for employee management. This paper examines the applications of GenAI in employee relationship management, particularly in communication and collaboration, training and development, and performance evaluation, while also analyzing the associated challenges. The study aims to offer scientifically sound application strategies for enterprises.

Keywords: Generative Artificial Intelligence; Employee relations; Communication and collaboration; Performance evaluation

DOI: 10.62639/sspse34.20250103

引言

在数字化转型的浪潮中, 人工智能技术正以前所未有的速度改变着各行各业, 人力资源管理领域也不例外。随着生成式人工智能技术的飞速发展, 其应用场景已从早期的内容生成逐步渗透到企业管理的核心领域。尤其是以 ChatGPT、Claude 等为代表的模型, 凭借其强大的自然语言处理、数据分析与创造性输出能力, 正在重塑员工关系管理的范式。员工关系管理作为企业人力资源管理的核心环节, 涉及招聘、培训、沟通、绩效评估、冲突解决等多个维度, 其核心目标是通过优化员工体验来提升组织效能。然而, 传统员工关系管理依赖人工操作, 效率低、主观性强且难以应对复杂场景, 而 GenAI 的介入为解决这些问题提供了新的可能性。与此同时, 技术的应用也伴随着数据隐私、伦理风险与组织文化适应等挑战。本文将从应用场景、挑战分析及应对策略三个层面, 探讨 GenAI 在员工关系管理中的运用价值。

一、生成式人工智能在员工关系管理中的应用

生成式人工智能在员工关系管理中的应用日益广泛, 其强大的自然语言处理、数据分析和预测能力为企业提供了全新的管理工具和视角。在员工关系管理中, 其应用场景可归纳为以下五个方面:

一是在招聘与选拔方面, 可帮助实现招聘与入职流程的智能化。GenAI 可以自动生成职位描述, 筛选简历, 甚至进行初步的面试评估。这不仅大大提高了招聘效率, 还能通过分析大量数据, 帮助企业更准确地识别符合要求的候选人。例如, GenAI 可以根据企业历史招聘数据和行业趋势, 生成个性化的职位描述, 吸引更多合适的求职者; 有的跨国企业引入 GenAI 面试官系统, 基于语音和微表情分析评估候选人的沟通能力与情绪稳定性, 有效提高的招聘与选拔的科学性。

二是在智能沟通方面。GenAI 可以作为智能沟通助手, 帮助 HR 部门自动回复员工的常见咨询, 如入职流程、福利政策等, 减轻 HR 的工作负担, 提高响应速度。此外, GenAI 还

(稿件编号: SE-25-3-F001)

作者简介: 陈弘 (1981-), 男, 汉族, 籍贯: 贵州大方, 职称: 副教授, 研究生学历, 研究方向: 公司理财, 企业管理。

可以自动处理和大量的员工沟通信息,如邮件、聊天记录等。通过自然语言处理技术,它能够快速识别关键信息,自动分类整理,甚至预测员工的沟通需求,为员工提供个性化的沟通建议。这不仅提高了沟通效率,还确保了信息的准确性和及时性。例如,美国云计算公司Salesforce的生成式人工智能工具Einstein GPT,能够为新员工提供实时政策解读与流程指导,使得该公司入职效率提升40%。

三是在个性化培训与发展方面。AIGC时代的到来,让真正基于企业需求(企业现状和未来对人才的需求)和员工特点(知识水平、认知风格、学习习惯)及诉求(兴趣、爱好、愿景)的千人千面的培养规划成为可能。通过分析员工的背景、技能、学习历史、兴趣和职业发展需求等个性化信息,GenAI可以为每位员工提供个性化的培训和发展计划,从而提高员工的学习和发展效率。此外,通过智能化的学习系统,员工还可以根据自己的进度和需求进行学习,并获得实时的反馈和建议。这不仅提高了培训效果,还增强了员工的自主学习能力和职业发展动力。例如,在西门子,员工的学习与成长之旅从与经理共同参与自我评估开始。这一评估过程利用了先进的人工智能技术,通过精确的数据分析,员工能够更深入地了解自身的技能水平和职业发展需求。此后,这些评估结果被整合进公司强大的技能图谱系统中,该系统采用AI算法来识别技能差距,并提供定制化的学习路径建议。这种结合了人工智能的个性化反馈机制,不仅优化了学习资源的分配,还极大地提升了员工培训的效率和效果,确保每位员工都能在数字化时代中保持竞争力并实现个人职业目标。

四是在绩效评估方面。GenAI可以根据员工的工作表现和目标完成情况以及分析员工的工作数据和行为自动生成绩效评估报告,减少人为偏见,提高评估的客观性和公正性,并为员工提供有针对性的反馈和建议。此外,生成式人工智能还可以根据员工的工作表现和个人特点,自动生成奖惩方案,企业可以根据这些报告和方案了解员工的优势和不足,从而制定更为科学的激励政策和绩效奖励机制。这不仅提高了绩效管理的效率,也增强了评估的公平性和透明度。

五是在员工关怀与激励方面。通过分析员工的言行举止以及电子邮件、社交媒体帖子等文本数据,GenAI可以帮助企业了解员工的情绪、态度和健康状况,从而发现潜在的团队冲突或不满情绪,为企业提供决策支持。此外,GenAI可以通过智能助手和聊天机器人等方式,为员工提供及时的帮助和关怀,从而提高员工满意度和忠诚度。虽然AI不能完全替代人类的情感支持,但它可以为员工提供一个随时可用的倾诉渠道,特别是在心理健康问题日益受到重视的今天,这种支持显得尤为重要。例如,

爱尔兰科技公司Woebot Health公司通过AI研发了一个聊天机器人,该聊天机器人可以通过与用户建立联系,帮助他们改善心理健康、减轻焦虑和抑郁的症状,已帮助多家企业降低员工心理问题导致的缺勤率。

二、生成式人工智能在员工关系管理中所面临的挑战

生成式人工智能在员工关系管理中的应用虽然带来了许多潜在的好处,但也面临着一系列挑战。

技术准确性和可靠性问题。GenAI的准确性和可靠性高度依赖于训练数据的质量和数量。在实际应用中,企业可能面临数据不足、数据偏差等问题,这会影响AI的决策质量,从而导致错误决策并损害员工对雇主和管理人声誉的信任。此外,人工智能系统可能还无法完全理解人类的复杂性和情感,而这在员工关系管理中尤为重要。

法律和隐私问题。生成式人工智能在决策过程中的透明度和可解释性可能不足,从而带来一系列的诸如知识产权、隐私、秘密监视和员工个人数据问责等的道德和法律问题。生成式AI系统需要处理大量敏感的员工数据,如个人信息、绩效记录等。如何确保这些数据的安全,防止数据泄露和滥用,是企业面临的首要挑战。这不仅需要强大的技术保障,还需要完善的数据管理政策和员工隐私保护机制。例如,某零售企业因AI系统误将员工健康数据纳入模型训练而面临法律诉讼;法律与合规风险同样不容忽视。随着AI技术在人力资源管理中的广泛应用,相关法律法规也在不断完善。企业需要密切关注AI应用的法律边界,确保其使用符合劳动法、数据保护法等法律法规。例如,在招聘过程中使用AI进行简历筛选时,需要确保算法不会产生歧视性结果,避免违反平等就业的法律规定。

工作流程的适应性问题。GenAI的应用使得许多传统的工作岗位发生变化,部分重复性和低技能的工作被自动化替代,员工和管理者都需要时间来适应新的工作环境和技能要求。此外,GenAI的应用使得企业需要更加精细化管理人力资源,这对管理者的能力和角色都提出了新的要求。

员工心理影响。GenAI的应用改变了企业内部的沟通模式,员工可以通过智能助手、在线协作平台等方式进行高效沟通,但也可能导致面对面交流的减少。在这种情况下,员工可能会缺乏实际的人际交往经验,从而影响其社交技能的发展。此外,生成式人工智能的引入,可能会导致员工对工作安全感的担忧,这种不确定性可能会增加员工的心理压力,从而降低员工幸福指数,这种情况在知识型工作者中尤为显著。

三、生成式人工智能在员工关系管理中的应用策略

针对上述挑战,企业在引入生成式人工智能时可以采取以下应用策略。

(一) 加强数据保护。企业应采取严格的数据保护措施,确保员工的数据安全。同时,为了增强员工的信任与参与度,企业应制定并公布透明的数据管理政策,详细阐述员工数据的收集范围、使用目的以及保护措施,让员工清晰地了解自己的数据是如何被收集、存储和使用的。在引入生成式人工智能时,企业还应充分考虑模型的适用性和安全性。例如,可以考虑使用专为特定任务设计的小型专业模型,而非直接采用大型通用模型。这样的做法既能确保模型的精确性,又能降低数据泄露的风险。拥有充足资源的企业更可以根据自身的数据和需求,定制开发适合自身业务场景的生成式人工智能模型,以最大限度地减少潜在偏差。此外,企业应持续加大在生成式人工智能技术研发和应用方面的投入。通过不断研发和优化算法、模型,提升生成式人工智能在员工关系管理中的应用效果,确保其在处理员工数据、提供决策支持等方面的准确性和效率。在人工智能模型的的实际应用中,企业还应确保保人类员工的参与和审查。例如,在发布或使用人工智能生成的模型之前,应由专业的团队或专家对模型的输出结果进行人工检查,以确保其准确性和合规性。这样的做法不仅有助于提升模型的可靠性,还能增强员工对人工智能技术的信任感。

(二) 遵守法律伦理规范。首先,企业应深入研究并理解相关的法律法规,包括数据保护、隐私安全、知识产权等,确保在利用 GenAI 技术进行员工关系管理时,不会侵犯员工的合法权益,也不会违反法律法规。其次,在使用 GenAI 进行员工分析或决策时,必须确保员工的个人信息和数据安全,不得泄露或滥用。企业可以建立完善的数据管理制度,采取必要的技术措施和管理措施,保障员工数据的安全性和完整性。最后,企业还应关注 AI 技术的伦理问题。在利用 GenAI 进行员工关系管理时,必须尊重员工的尊严和权益,不得进行任何形式的歧视或侵犯。同时,企业还应加强对 AI 技术的伦理教育和培训,提高员工的伦理意识和责任感。

(三) 提高员工认知和接受度。企业应加强员工对生成式人工智能的认知和接受度,通过一系列的培训、宣传和交流活动,向员工详细解释 GenAI 的优势、应用场景以及它在改善工作效率、提升管理质量方面的潜力,从而消除员工的疑虑和担忧。与此同时,还应注重技术与人文相结合,关注员工的需求和感受,确保技术在为员工提供便利的同时,不损害员工的利益。此外,为了应对人才管理重塑的挑战,企业需要提升员工的 AI 素养。企业可以通过培

训和提供相应工具来提升员工利用 AI 的能力,让员工对 AI 技术有基本了解,能够将这些技术应用到日常工作中,从而不仅提高工作效率,还能更好地发挥员工在工作中的创新性。

(四) 管理者的角色调整。在 GenAI 逐渐渗透到员工关系管理的背景下,管理者的角色也需要进行相应的调整。管理者需要积极适应这一变化,不断提升自身的技术能力和管理能力,以更好地应对新技术带来的挑战。例如,管理者应学会利用 GenAI 提供的数据分析和决策支持,以提高管理效率和决策质量。同时,管理者还应关注员工在新环境下的心理和情感需求。通过人性化的管理方式,营造积极的工作氛围,提高员工的满意度和忠诚度。此外,管理者需要构建人才管理与筛选的新逻辑来识别和吸引那些适应 AI 时代的人才。这不仅涉及对候选人技术、技能的评估,更要评估其对新技术的适应性和学习能力,因此需要开发和应用新的工具和标准,来筛选那些能够在 AI 驱动的工作环境中茁壮成长的员工。

四、总结与展望

生成式人工智能正在推动员工关系管理从“经验驱动”向“数据智能驱动”转型。其核心价值不仅在于效率提升,更在于通过个性化服务增强员工归属感与组织韧性。然而,企业需警惕技术滥用可能引发的信任危机与法律风险。未来,随着多模态 AI 与边缘计算的发展,GenAI 将更深度融入员工生命周期管理,例如通过 AR/VR 构建沉浸式培训场景,或通过情感计算实现更精准的心理支持。与此同时,社会需就“人机责任分配”“数字劳动权益”等议题达成共识,以确保技术进步真正服务于人的发展。在这一进程中,企业唯有坚持“技术向善”原则,确保 AI 的有效融入和应用,以实现员工关系管理的优化和企业的可持续发展。

参考文献:

- [1] 伯纳德·马尔: 人力资源数据分析——人工智能时代的人力资源管理 [M]. 机械工业出版社, 2019.
- [2] 徐宗本、冯芷艳、郭迅华、曾大军、陈国青: 大数据驱动的管理与决策前沿课题 [J]. 管理世界, 2014 (1).
- [3] 姚凯、桂弘诣: 大数据人力资源管理: 变革与挑战 [J]. 复旦大学学报, 2018 (3).
- [4] 高玉洁: 大数据背景下的人力资源管控新模式 [J]. 财经问题研究, 2016 (12).
- [5] 李炜: 人工智能时代企业人力资源管理创新的思考 [J]. 商场现代化, 2024 (9).
- [6] 朱越超: 人工智能在企业人力资源招聘中的应用研究 [J]. 老字号品牌营销, 2024 (14).