

Organizational Communication:
Approaches and Processes

1995 IE

Katherine Miller

大眾傳播系列

陳淑珠 郭欣春 曾慧琦 譯

組織傳播

29



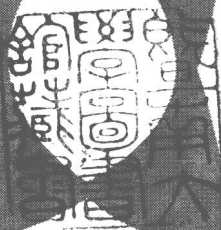
五南圖書出版公司

G 2006.3
20005=2

港台書室

組織傳播

陳淑珠・鄧欣春・曾楚琦 合譯



00873414

五南圖書出版公司 印行

1Z27

組織傳播

Organizational Communication : Approaches and Processes

作 者 / Katherine Miller

譯 者 / 陳淑珠 郭欣春 曾慧琦

出 版 者 / 五南圖書出版有限公司

登 記 號：局版台業字第 0598 號

地 址：台北市和平東路二段 339 號 4 樓

電 話：27055066（代表號）

傳 真：27066100

劃 撥：0106895-3

網 址：[//www.wunan.com.tw](http://www.wunan.com.tw)

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

發 行 人 / 楊 榮 川

中部門市 / 五南文化廣場

地 址：台中市中山路 2 號

電 話：(04)2260330

排 版 / 陽明電腦排版股份有限公司

製 版 / 和鑫照相製版有限公司

印 刷 / 容大印刷事業有限公司

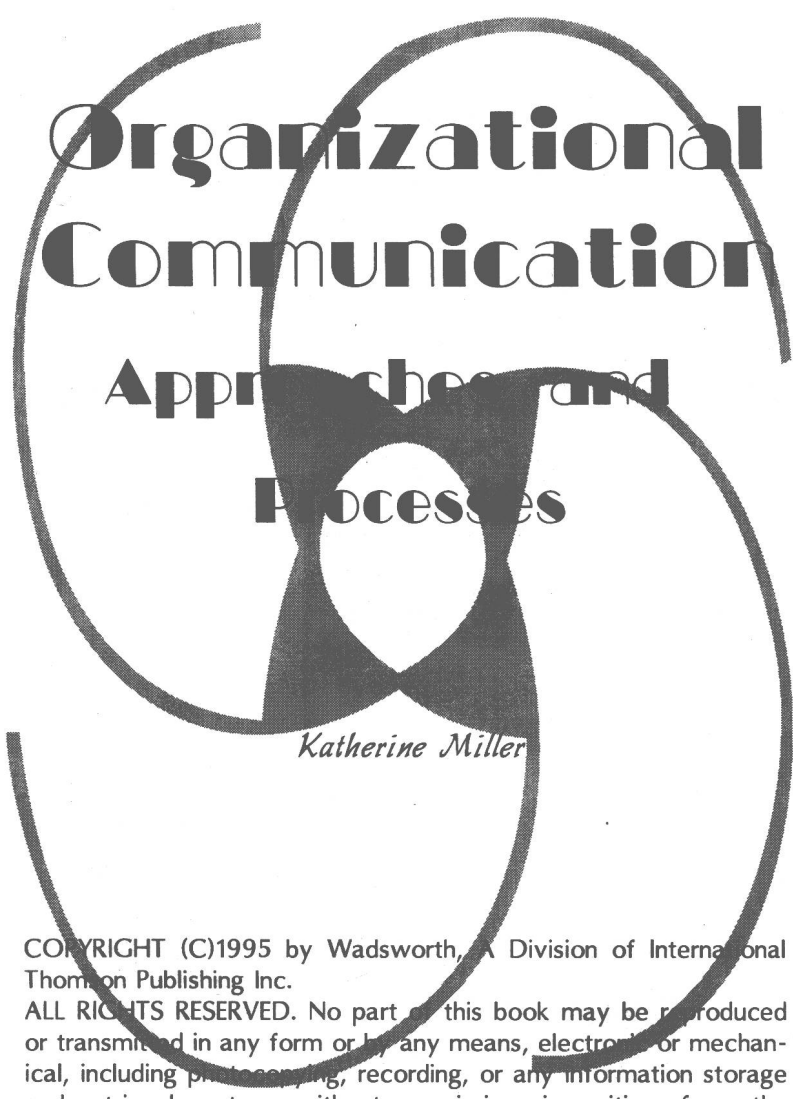
裝 訂 / 華台裝訂行

中華民國 87 年 6 月初版一刷

ISBN 957-11-1570-3

基本定價 8.4 元

（如有缺頁或倒裝，本公司負責換新）



Organizational Communication

Approaches and Processes

Katherine Miller

COPYRIGHT (C)1995 by Wadsworth, A Division of International
Thomson Publishing Inc.

ALL RIGHTS RESERVED. No part of this book may be reproduced
or transmitted in any form or by any means, electronic or mechan-
ical, including photocopying, recording, or any information storage
and retrieval system, without permission, in writing, from the
Publisher.

序

組織傳播至今約有三十至五十年的歷史了，時間長短取決於誰是主述者。她的嬰兒期充滿為生存，以及從其他領域獲得養份而奮鬥的痕跡。十幾歲的少年時期意識到認同問題與對自主性的追求。時至今日，大多數人同意組織傳播已經發展至成熟期，三十年前幾乎沒有人預見這樣的盛況。如今這個領域養成了一種健康的折衷主義，包容了多元的理論取向，對傳播與組織如何交會提出各種對照的看法。

本書企圖反映出屬於組織傳播這個領域的折衷成熟性格。在構思這本書時，我的第一個決定是不要擁護特定的取向。因此我試著呈現出：傳統與正在浮現的層面都提供了闡明組織過程的潛在觀點。例如：批判理論學者、民族誌學者，以及系統研究者會著重於特定的組織傳播現象——像是社會化的歷程——採取角度也各不相同。系統理論學者也許會從組織中看到電子控制系統正透過各種架構性與個人化的傳播機制，使組織同化（organizational assimilation）的目標得以提昇。文化研究者會將社會化視為一種過程，透過這種過程的運作，得以向初入組織的個人呈現出——並且由這些個人創造出——組織文化的價值與常規。批判理論學者眼中的社會化過程，則是個人融入用以強化傳統權力架構霸權關係的途徑。所有在此提及的組織社會化過程的觀點都有所偏重，因此，相形之下，其他組織層面顯得有些模糊。但是每個觀點都有其啟發性。據此，本書的前半部涵蓋了學術取向的領域——從古典到人際關係，從人力資源到系統性、文化性及批判性——以做為透視組織傳播的鏡頭。每項取向的優勢與弱勢都被列入考量，但是並不認為特定取向具備天生的優越性，從而對其有所偏

好。

創作本書的第二個重要抉擇在於決定如何整理這些正在萌芽的研究文獻。到今天為止，大部份的教科書採取一種「層次」取向（a "levels" approach），反過來從個人、兩人組、團體及組織等層次以思考組織傳播。我曾經受挫於這種進程，因為有些事物是發生在多重層次（multiple levels）之上（例如：我們可能單獨做決定，也可能仰賴二人組或是團體做決定），同時有些過程很難與其中任何一個層面發生聯繫。（例如：傳播科技屬於何種層面？壓力與崩潰屬於何種層面？）因此，本書第二部份著重於對組織傳播過程的思考。

對於「過程」的那一部份，我希望達成三個目標。第一，我希望列入討論的過程是屬於當代的思維，以反映現今學者與實務工作者對組織傳播的思考。因此，除了探索類似決策過程與衝突等傳統議題外，本書意在突顯與文化、性別多元性、工作環境中的壓力與崩潰，以及新的傳播科技。第二，我希望在描述相關理論與研究時，能盡可能地詳盡。因此，每個有關「過程」的章節都針對組織傳播過程的基本研究與當代研究加以介紹，而這些研究的學術背景涵括了傳播、管理、工業心理學及社會學。第三，我希望學生瞭解，每個傳播過程都能夠透過各種理論觀點加以檢證。所以，第二部份中每個有關「過程」的章節最後都以一個段落的篇幅，針對本書前半部所討論的「取向」提出洞察性的結論。

✧ 本書的結構

本書在於從學界與實務界的角度來探討組織傳播的世界。分為兩個主要部份。第一部份介紹組織傳播的研究取向，第二部份則在於思考特定組織傳播過程的研究與理論。以下討論各部份所包含的章節。

第一部份的第一章中，我以「組織」、「傳播」，以及兩者的交會點，向同學介紹組織傳播。第一部份裏的其他六章，我則帶領同學做一趟

有關組織傳播的歷史之旅。第二章首先帶領讀者回到二十世紀初期，從古典與官僚取向瞭解組織傳播的過程。文中論及三種個別的古典取向，並且檢證其背後的「機械隱喻」。到了第三章，焦點轉移至本世紀中葉，人際關係取向盛行之時；第四章則試圖從一九六〇年代的人力資源取向做為切入點。

第一部份的最後三章所處理的組織傳播研究取向，是屬於近代的方法論。第五章介紹了組織運作的系統隱喻，探討了幾個特定的系統理論，以及一般性的系統概念。第六章的重點是文化隱喻，追溯了這個隱喻的演化與其在組織研究上的運用。最後，第七章的批判性取向則強調組織權力，並且鼓勵在組織架構裏遭到邊緣化的聲音尋求解放之路。

第二部份的焦點在思考如何將這些組織傳播研究的取向，運用於特定組織傳播過程的瞭解之上。八種組織傳播過程被提出來討論。第八章研究的是社會化，特別是與求職面談、尋找資訊及角色發展等有關的議題。第九章則藉著回顧有關動機、獲得順從及回饋等研究，以檢證控制組織成員表現的傳播過程。第十章討論的是傳播用以影響個人與團體組織決策的方式，包括理性與非理性的層面。第十一章向同學介紹今日組織面臨到的最嚴苛的問題之一——壓力與崩潰——思考傳播可以造成崩潰，同時也是因應崩潰的機制。第十二章討論的理論與研究，主要是針對傳播在組織衝突裏所扮演的角色。第十三章轉移到跨組織層級的分析，主要在於思考組織內部的關係，與組織彼此之間的關係。最後，第十四章與第十五章的重點在於探討過去二十年中，影響組織變遷的兩種重要方式，我們可以從對電腦與傳播科技的日漸依賴，與對文化和性別多樣性的管理中，清楚地看出這些趨勢。

組織傳播：取向與過程同時具有一些特別的設計，用以提昇學生整合與應用資料的能力。正如我們先前所言，所有與過程有關的章節都有一個結論，以帶領學生回顧第一部份所討論的研究取向。如此一來，學生就可以瞭解個別取向對這些過程有何看法。其次，本教科書有許多圖表，以闡

明或深入解釋一些重要的概念。第三，每一章最後都有一個案例，特別設計來提昇同學對相關章節的瞭解。每個案例之後都附有一組討論問題，但是分析這些案例時，並沒有所謂的「最佳答案」。本書最後附有教師手冊（是由我與Marifran Mattson，以及Christina Stage所撰寫的），包括了講義樣本、指定報告、關鍵名詞、各章大綱、是非題、選擇題、填充題及簡答題等項目，並且對如何有效地運用案例提出建議。教師手冊可以從當地International Thomson Publishing Education Group 的銷售代表處取得。

✧ 感 謝

寫這本教科書之所以變得比較有效率——甚至可以說是愉快——乃由於許多人的努力。首先，我無法想像還有比這羣由Wadsworth出版公司召集而來的工作伙伴更好的夢幻隊伍了。我很感謝Holly Allen說服我接受這項工作，更感謝Todd Armstrong，Josh King，Merrill Peterson，以及其他看著這本書從起步到完成的人。衆多組織傳播學者的評論，有助於我塑造這本教科書的方向、內容與呈現方式。這些人包括了我在亞歷桑納州立大學的同事，Steve Corman，Bob Krizek，Chris Stage，Marifran Mattson，以及Katherine Nelson。另外還有來自全國其他各校的同僚，在不同的階段提出珍貴的建議。這些人包括了威斯康辛大學麥迪遜分校的Jim Dillard，賓州州立大學的Eric G. Zook，密西根州立大學的Vernon Miller，當時也在密西根州立大學的Alicia Marshall，威斯康辛大學密耳瓦基分校的Renee Meyers，克里福蘭州立大學的Eileen Berlin Ray，達頓大學的Louis P. Cusella，以及孟菲斯州立大學的Joann Keyton。我的學生在使這本教科書更符合學生需求的潤飾上，也有很大的幫助。

最後，我誠摯地感謝我的家人，為我提供一個舒適的寫作環境，使我覺得整個過程是一種愉悅的挑戰。寫作的時候，Mickey Stanley（我的

長耳獵犬) 大多都睡在我的桌下，對我何時需要一個提神的舔吻非常機伶。感謝Kalena Margaret Miller在初生的前幾個月，白天都睡得很長，同時使我的頭腦不時保持清醒。最後，Jim Stiff爲我提供起筆的靈感、編輯上的協助，以及完成整個計劃的動機。

凱塞琳·米勒

天普，亞歷桑納

目錄

Part 1 組織傳播的取向

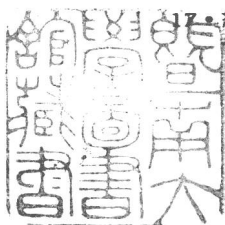
chapter 1

簡介與定義 3~22

5 • 為組織與傳播下定義

17 • 組織與傳播的交會點

20 • 未來各章節



chapter 2

古典取向 23~46

24 • 組織的機械隱喻

26 • 亨利·費歐的古典管理理論

31 • 馬克斯·韋伯的官僚理論

34 • 佛烈德瑞克·泰勒的科學管理理論

37 • 古典取向裏的傳播

40 • 今日組織中的古典管理

43 • 摘要

chapter 3

人際關係取向 47~68

49 • 從古典理論到人際關係：霍桑研究

- 53 • 人際關係運動的理論
- 60 • 人際關係取向中的傳播
- 63 • 人際關係取向在今日組織裏的運用
- 65 • 摘 要

chapter 4

人力資源取向 _____ 69~90

- 70 • 人力資源方法論的源起
- 74 • 三個人力資源理論
- 81 • 人力資源組織裏的傳播
- 84 • 今日的人力資源組織：團隊管理
- 86 • 摘 要

chapter 5

系統取向 _____ 91~114

- 93 • 系統隱喻與系統概念
- 99 • 兩個系統理論
- 105 • 一種系統方法論：網路分析
- 110 • 摘 要

chapter 6

文化取向 _____ 115~136

- 117 • 規範性的文化取向
- 120 • 描述性的文化取向
- 123 • 宣恩的組織文化模式
- 130 • 檢證組織文化的方法
- 132 • 摘 要

chapter 7

批判性與後現代取向 _____ 137~158

139 • 批判性取向

147 • 後現代取向

152 • 源自組織傳播的兩個範例

155 • 摘 要

Part 2 組織傳播的過程

chapter 8

社會化的過程 _____ 161~182

163 • 組織社會化模式

168 • 社會化中的傳播過程

177 • 摘 要

chapter 9

控制表現的方法 _____ 183~202

185 • 動機理論的兩大類型

188 • 控制表現的溝通方法

198 • 摘 要

chapter 10

決策的方法 _____ 203~224

204 • 決策的制定法

209 • 小團體決策法

214 • 決策的參與性

219 • 摘 要

chapter 11

壓力及社會支持的過程 _____ 225~246

226 • 基本的名辭及其差異

231 • 傳播是精疲力竭之因

235 • 傳播及精疲力竭

240 • 摘 要

chapter 12

衝突管理過程 _____ 247~268

248 • 衝突過程的概念化

252 • 管理組織的衝突

259 • 衝突管理過程中的影響

263 • 摘 要

chapter 13

外在的傳播過程 _____ 269~288

270 • 組織環境

274 • 跨組織關係

277 • 組織裏的界限延展者

283 • 摘 要

chapter 14

科技的過程 _____ 289~308

291 • 組織傳播科技的類型

293 • 與傳播媒體的使用有關的理論

301 • 組織傳播科技的效能

304 • 摘 要

chapter 15

多樣化的管理過程 _____ 309~330

310 • 今日組織中的女性與少數族裔

316 • 多重文化的組織

322 • 經營文化多樣性

325 • 摘 要

參考書目 _____ 331



P A R T 1

組 織
傳 播 的
取 向

Chapter 1

簡 介 與 定 義

◎為組織與傳播下定義

- 為「組織」下定義
- 為「傳播」下定義

◎組織與傳播的交會點

- 情境的影響
- 傳播的影響

◎未來各章節